



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

## Asukastyytyväisyys

# Yhteisöllisen kehittämistyöryhmän toiminta Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä

Eräste Karoliina

2018 Laurea



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU  
*Yhdessä enemmän*

Asukastyytyväisyys  
Yhteisöllisen kehittämistyöryhmän toiminta Pitäjänmäen  
asumispalveluyksikössä

Eräste Karoliina  
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto  
sosionomi. Sosiaalialan käytäntöjen  
asiakaslähtöinen kehittäminen  
Opinnäytetyö  
Huhtikuu, 2018

Eräste Karoliina

**Asukastyytyväisyys - Yhteisöllisen kehittämistyöryhmän toiminta Pitäjänmäen asumispalvelu-  
veluysyksikössä**

Vuosi 2018

Sivumäärä 104

Opinnäytetyö tehtiin Suomen Pelastusarmeijan Säätiön Pitäjänmäen asumispalvelu-  
yksikölle. Pitäjänmäen asumispalvelu-  
yksikkö tuottaa Helsingin kaupungin ostamia pitkäaikaisasun-  
nottomien asumispalveluita. Opinnäytetyössä asumispalvelu-  
yksikön neljästä asukkaasta, neljästä  
työntekijästä ja opinnäytetyön kirjoittajasta muodostunut kehittämistyöryhmä tuotti asumis-  
palvelu-  
yksikölle asukastyytyväisyyskyselylomakkeen ja manuaalin asukastyytyväisyyskyselyn  
järjestämisestä. Työssä tutkittiin kehittämistyöryhmän toimintaa keskittyen asukkaiden ja  
henkilökunnan väliseen yhteistoimintaan. Tarkoituksena oli tutkia, miten työryhmän osallistu-  
jat kokivat yhteistoiminnan ja millaisena yhteistoiminta näyttäytyi työryhmätapaamisissa.

Opinnäytetyön teoreettiseen osuuteen kerättiin tietoa sosiaalialan laadun, asukastyytyväisyy-  
den ja yhteisöllisen kehittämistyön käsitteistä. Tietoa koottiin lisäksi pitkäaikaisasunnotto-  
muudesta Suomessa sekä Pitäjänmäen asumispalvelu-  
yksikön toimintaa ohjaavista asunto ensin-  
periaatteesta ja yhteisohjoidista. Tutkimus toteutettiin toimintatutkimuksen viitekeh-  
yksessä. Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta, jossa muutosta pyritään saamaan aikaan ratkai-  
semalla yhdessä käytännön ongelmia. Kehittämistyössä ratkaisua haettiin asumispalvelu-  
yksikön asukastyytyväisyyden mittaamiseen ja mittaustulosten hyödyntämiseen asumispalvelu-  
yksikön toiminnassa. Näitä tarpeita varten kehitettiin yhdessä asukastyytyväisyyskyselylomake  
ja prosessikuvaus asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisestä. Opinnäytetyö oli laadullinen tut-  
kimus ja tutkimusmenetelminä käytettiin osallistuvaa havainnointia ja yksilö teemahaastatte-  
luita. Aineistoanalyysi toteutettiin aineistolähtöisellä sisällönanalysillä.

Kehittämistyön tuloksena olivat liitteinä nähtävissä olevat asukastyytyväisyyskyselylomake  
sekä ohjemanuaali asukastyytyväisyyskyselyn järjestämiseen. Tutkimukselliset tulokset osoit-  
tavat, että kehittämistyöryhmän yhteistoiminta oli sekä asukkaiden että henkilökunnan mie-  
lestä mielekästä ja toimivaa. Osallistujat kokivat, että yhteistoiminta oli tasavertaista ja jo-  
kainen sai vaikuttaa kehittämistyön tulokseen omalla työpanoksellaan. Osallistujien mielestä  
yhteinen kehittämistyö kannusti osallistumaan jatkossa työryhmätoimintaan ja osa osallistu-  
jista toivoi, että vastaavanlaista toimintaa olisi enemmän tarjolla. Tutkimuksellisten tulosten  
valossa onnistuakseen kehittämistyöryhmän osallistujien roolien ei tarvitse olla yhtenevät,  
vaan tärkeää yhteistoiminnan onnistumisen kannalta on, että jokainen saa osallistua ryhmään  
omana itsenään ja ryhmäläiset arvostavat jokaisen tapaa osallistua. Osallistujat arvostivat  
asukasnäkökulman esiin tuomista ja pitivät rikkautena osallistujien erilaisuutta esimerkiksi  
toimintakyvyn, iän ja ammattitaitojen suhteen.

Tulokset kannustavat lisäämään asukkaiden ja henkilökunnan yhteistoimintaa asumispalvelui-  
den kehittämisessä. Toimintatutkimuksen periaatteen mukaisesti kehittämistyön- ja tutkimus-  
tulokset eivät ole siirrettävissä toiseen toimintaympäristöön. Jatkotutkimuksena samankaltai-  
sia työryhmiä voitaisiin perustaa useammassa asumispalvelu-  
yksikössä ja hyviä käytäntöjä yh-  
teistoimintaan koota asumispalvelu-  
yksiköiden hyödynnettäviksi.

Asiasanat: asukastyytyväisyyskysely, yhteistoimijuus, yhteisöllinen kehittämistyö, asumispal-  
velut, sosiaalipalvelut

Eräste Karoliina

**Tenant satisfaction - a cooperative work group in the Pitäjänmäki Supported Housing Unit**

Year	2018	Pages	104
------	------	-------	-----

This Master's thesis was commissioned by Pitäjänmäki Supported Housing Unit which is part of Finland Salvation Army Foundation. The housing unit provides housing amenities for long term homeless people in Helsinki. The aim of this thesis was to create a tenant satisfaction survey and a manual on how to organize such a survey yearly in the housing unit using communal development. The survey and manual were created by a work group which included four tenants, four staff members and writer of this thesis. The thesis explored how the work group functioned together mainly focusing on the cooperation between tenants and staff. The purpose of the study was to research how the participants experienced the cooperation and how the group activities were evident in group meetings.

The theoretical part of the thesis discusses the concepts of quality in social services, customer satisfaction and communal development. In addition, there is a discussion on long term homelessness in Finland and Pitäjänmäki Supported Housing Unit's principles: housing first philosophy and community care. This study was implemented in the context of action research. In this context the target was reformation, which was achieved by resolving mundane problems by working together. The aim was to create a solution to measure the tenants' satisfaction and utilize the findings to develop the Housing Unit's operations. The thesis was a qualitative study so theme interviews and participative observation were used as research methods. Data was analyzed using content analysis.

The concrete outcomes of this thesis were the tenant satisfaction survey and the manual which are both included in the appendices. The research outcome indicated that both tenants and staff thought that the cooperation of the work group was meaningful and functional. The participants experienced the cooperation as being equal and everybody could influence the outcome. The participants of the work group also thought that the experience encouraged them to take part in work groups in future and hoped to see more of this kind of working. The study showed that the participants did not need to have similar roles for group to succeed. Success required that participants individuality was respected and they could participate according to their abilities. According to this study the participants appreciated that the group considered the tenants' perspectives and that the group was diverse in functional abilities, age and work positions.

The outcomes of the study encourage the use of cooperation between tenants and staff while developing the Housing Unit's amenities. However, the outcomes of this action research study are not generalizable or transmittable to other settings. Possible further research could be to establish cooperation groups in several Supported Housing Units and improve good practices for cooperation.

Keywords: customer satisfaction survey, cooperation, communal development, supported housing, social services

## Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Tavoitteet, tarkoitus ja aikaisemmat tutkimukset.....	9
3	Teoreettinen viitekehys.....	11
3.1	Laatu sosiaalialalla.....	11
3.2	Asiakastyytyväisyys .....	13
3.2.1	Asiakastyytyväisyyden määrittely .....	13
3.2.2	Asiakastyytyväisyyden mittaaminen asiakastyytyväisyyskyselyllä .....	14
3.2.3	Asiakastyytyväisyyskyselyn haasteet.....	16
3.2.4	Asiakastyytyväisyyskyselyprosessi .....	17
3.2.5	Asiakastyytyväisyyskysely palautteenannon välineenä .....	20
3.3	Yhteisöt kehittäjinä.....	21
3.3.1	Yhteisöllinen kehittämistyö .....	22
3.3.2	Yhteisöt ja yhteisöllisyys.....	23
3.3.3	Sosiaalipalveluiden asiakas .....	26
3.3.4	Sosiaalipalveluiden työntekijät .....	29
3.3.5	Asiakkaan osallistuminen kehittämistyöhön .....	31
3.3.6	Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistoiminta.....	34
4	Toimintaympäristön kuvaus .....	37
4.1	Pitkäaikaisasunnottomuus .....	37
4.2	Asunto ensin -periaate .....	39
4.3	Yhteisöhoito ja yhteisökasvatus .....	41
4.4	Pitäjänmäen asumispalveluyksikkö .....	43
5	Tutkimus ja kehittäminen .....	47
5.1	Viitekehyksenä toimintatutkimus .....	47
5.2	Toimintatutkimuksen määritelmä ja historiaa .....	48
5.3	Toimintatutkimus opinnäytetyössä.....	50
5.4	Kehittämistyöryhmän osallistujat .....	51
5.5	Toimintaosuuden suunnitelma .....	52
5.6	Aineistonkeruumenetelmät.....	52
5.6.1	Teemahaastattelut.....	52
5.6.2	Havainnointi.....	55
5.7	Aineiston analysointisuunnitelma .....	58
5.7.1	Sisällönanalyysi .....	59
5.7.2	Aineistojen yhdistäminen ja tulkinta .....	60
6	Toimintaosuus .....	62
6.1	Alkukartoitus.....	62
6.2	Työryhmätapaamiset .....	67

6.2.1	Ensimmäinen työryhmätapaaminen .....	68
6.2.2	Toinen työryhmätapaaminen.....	69
6.2.3	Kolmas työryhmätapaaminen .....	70
6.3	Pienryhmätapaamiset .....	71
6.4	Yhteenvetotapaaminen .....	72
6.5	Loppukartoitus.....	73
6.6	Toimintaosuuden pohdinta .....	78
7	Tulokset.....	80
7.1	Kehittämistyön tulokset.....	80
7.2	Tutkimukselliset tulokset .....	81
7.3	Tulosten pysyvyyden ja luotettavuuden arviointi .....	84
7.4	Kehittämisideat ja tarvittavat jatkotutkimukset .....	85
8	Pohdinta .....	87
8.1	Tieteen hyvät käytännöt opinnäytetyössä .....	87
8.2	Opinnäytetyön eettisyys .....	88
8.3	Tulokset sosiaalialan yhteiskunnallisessa keskustelussa.....	89
8.4	Ammatillinen kasvu .....	92
	Lähteet .....	94
	Kuviot.. .....	102
	Taulukot .....	103
	Liitteet.....	104

## 1 Johdanto

Opinnäytetyö on tehty tilaustyönä Suomen Pelastusarmeijan Säätiön Pitäjänmäen asumispalveluyksikölle. Pitäjänmäen asumispalveluyksikkö tarjoaa asunto ensin -periaatteella asumispalveluita helsinkiläisille tuen tarpeessa oleville pitkäaikaisasunnottomille (Pelastusarmeija 2017). Työn tarkoituksena on yksikön asukkaista ja henkilökunnasta koostuvan kehittämistyöryhmän kanssa luoda asumispalveluyksikölle asukastyytyväisyyskyselylomake sekä prosessikuvaus eli ohjemanuaali kyselyn toteutuksesta ja vastausten hyödyntämisestä yksikön toiminnassa. Opinnäytetyössä tutkitaan, kuinka asumispalveluysikön asukkaiden ja henkilökunnan välinen kehittämistyö ja yhteistoiminta rakentuvat, miten osallistujat kokevat yhteisöllisen kehittämistyön ja ovatko kehittämistyöryhmän jäsenet keskenään tasavertaisia kehittäjiä. Tavoitteena on, että kehittämistyöryhmä luo asumispalveluysikölle sopivan asukastyytyväisyyskyselylomakkeen ja manuaalin asukastyytyväisyyskyselyn järjestämiselle ja jokainen työryhmän jäsen saa kuulluksi tulemisen kokemuksen sekä kokemuksen vaikuttamisesta asumispalveluysikön toimintaan.

Opinnäytetyö on toteutettu toimintatutkimuksen viitekehyksessä. Toimintatutkimus sopii tutkimusmenetelmäksi, sillä kirjoittaja, joka on myös asumispalveluysikön työntekijä, toimii mukana kehittämistyöryhmässä. Toimintatutkimus on osallistava lähestymistapa, jonka tavoitteena on löytää ratkaisuja toimintaympäristön käytännön ongelmiin ja samalla tuottaa tietoa toimintaympäristöstä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 38-59; Kananen 2009, 9). Pitäjänmäen asumispalveluysikössä hyödynnetään toiminnassa yhteisökasvatuksen elementtejä (Pelastusarmeija 2017). Yhteisökasvatukseen kuuluu koko yhteisön vastuuttaminen yhteisön toiminnasta ja yhteisön demokraattinen osallistuminen kehittämistyöhön (Murto 2013 a, 60-61). Yhteisökasvatuksen ja toimintatutkimuksen viitekehysistä löytyy yhteneviä ajatuksia osallistumisesta, demokraattisuudesta ja jatkuvasta kehittymisestä, joten toimintatutkimuksellisen lähestymistavan käyttäminen tutkielmassa on perusteltua myös asumispalveluysikön toiminnan lähtökohdista.

Opinnäytetyö rakentuu esittelyosuudesta, teoreettisesta viitekehyksestä, toimintaympäristön kuvauksesta, tutkimuksellisten menetelmien kuvauksesta, toimintaosuuden esittelystä, tuloksista ja pohdinnasta. Tavoitteena on kuvata lukijalle selkeästi käytetyt menetelmät ja havainnot työryhmätyöskentelystä. Työssä kuvataan yhteisöllisen kehittämistyön onnistumista ja pohdinnassa käydään lävitse, mitkä tekijät mahdollisesti vaikuttivat työryhmän työskentelyyn. Yhteisöllinen kehittämistyö käsitettä käytetään tässä työssä, kun puhutaan kehittämistyöstä, johon osallistuvat yhteisön jäsenet. Koko yhteisön osallistaminen kehittämistyöryhmään olisi ollut todella haastavaa. Opinnäytetyön kirjoittaja arvioi ennen kehittämistyöryhmän muodostamista, että suurelle joukolle suunniteltu toiminta olisi vaatinut useamman työpajojen ohjaajan ja osallistujien tiedottaminen tapaamisajoista olisi ollut aikaa vievää muun muassa sen

vuoksi, että kaikilla asukkailla ei ole käytössään matkapuhelinta sekä osallistujien ryhmähengen luominen olisi ollut haastavaa, jos työryhmään osallistuisi eri henkilöt tapaamiskerrasta riippuen, koska poissaoloilta prosessin aikana ei luultavasti välttyttäisi. Kirjoittaja arvioi kehittämistyöryhmän toiminnan olevan yhteisölähtoisempää, mikäli ketään ei pakoteta osallistumaan vaan osallistujat tulevat kehittämistyöryhmään vapaasta tahdostaan. Lisäksi yli sadan hengen yhteiskehittämiseen vaadittavia tiloja ei olisi ollut asumispalveluyksikön käytössä. Esimerkiksi näiden syiden vuoksi kehittämistyöryhmään pyydettiin tietty lukumäärä jäseniä työntekijäyhteisöstä ja asukasyhteisöstä. Heidän lisäksi tämän työn kirjoittaja osallistui kehittämistyöryhmään, mutta hänellä oli ryhmätoiminnassa ohjaava rooli.

Asukasyhteisöstä pyydettiin mukaan neljä asukasjäsentä ja työntekijä yhteisöstä pyydettiin neljä työntekijäjäsentä. Työntekijäjäseniä otettiin yksi jokaisesta ammattiryhmästä eli yksi vuorotyötä tekevä ohjaaja, yksi työvalmentaja, yksi päivätyötä tekevä sosiaaliohjaaja ja yksi esimiestason työntekijä. Opinnäytetyössä on yhteisöjä hahmotettu siten, että asumispalveluyksikön työntekijät ja asukkaat muodostavat keskenään yhden yli sadan hengen yhteisön ja tämän yhteisön sisään mahtuu useita pienempiä yhteisöjä. Tämän vuoksi mukaan kehittämistyöryhmän valittiin työntekijät eri ammattiryhmistä, joita ajateltiin omiksi pieniyhteisöiksi. Asukkaiden pieniyhteisöjen muodostamisperiaatteet eivät olleet kirjoittajalle tarpeeksi tuttuja, joten asukasedustajat valikoituivat mukaan vapaaehtoisperiaatteella. Mukaan pyydettiin erityyppisiä asukkaita siten, että edustajat olivat toimintakunnon, iältään ja yksikön toimintaan osallistumiseltaan erilaisia henkilöitä.



## 2 Tavoitteet, tarkoitus ja aikaisemmat tutkimukset

Opinnäytetyön tavoitteena on luoda yhteisöllisesti kehittäen asukastyytyväisyyskyselylomake ja prosessikuvaus asukastyytyväisyyskyselyiden toteuttamiseen sekä kyselyn tulosten hyödyntämiseen Pitäjänmäen asumispalveluyksikölle. Tavoitteena on, että opinnäytetyön avulla asiakaspalautteen kerääminen ja palautteen perusteella aloitettava kehittämistyö otetaan osaksi Pitäjänmäen asumispalveluyksikön toimintaa. Asiakaspalautteen keräämisen kiinnittäminen osaksi palvelutuottajan toimintaa ja työtapaa sekä palveluiden muokkaaminen palautteen perusteella vaatii asiakaspalauteprosessin jatkuvaa ylläpitoa ja uudistamista (Hokkanen 2012, 123). Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä on tarvetta asiakaspalauteprosessin uudistamiselle, sillä asukastyytyväisyyskyselyiden vastausprosenttia halutaan parantaa ja toiveena on asukkaiden osallistuminen asukastyytyväisyyskyselyprosessiin. Lisäksi asukastyytyväisyyskyselyn perusteella aloitettavaan kehittämistyöhön tarvitaan suuntaviivoja, jotta annetulla asukaspalautteella on konkreettisia vaikutuksia asumispalveluyksikön toimintaan.

Yhteisöllisellä kehittämisellä tarkoitetaan tämän tutkielman kontekstissa, että lomakkeen ja mallin kehittämiseen osallistuu asukasedustajia, työntekijäedustajia sekä johdonedustaja. Tavoitteena ei ole tuottaa tieteellisesti pätevää kyselytutkimusta, vaan saada työryhmä työstämään asumispalveluysikköön sopiva tyytyväisyyskyselymalli sekä prosessimalli, jonka avulla asukastyytyväisyyskysely voidaan toteuttaa vuosittain. Yhteisölliseen kehittämistyöhön osallistuu neljä asukasedustajaa, neljä työntekijäedustajaa ja opinnäytetyön kirjoittaja. Kirjoittaja käyttää fasilitointi, eli ryhmänohjaus, -menetelmiä työryhmän yhteisissä tapaamisissa. Menetelmien käytön avulla pyritään edesauttamaan yhteisöllisen kehittämistyön onnistumista, siten että ennalta suunnitelluissa tapaamisissa ryhmän jäsenten on mahdollista osallistua toimintaan lähtökohtaisesti tasavertaisina ja kenellekään ei suunnitelman avulla tulisi langeta erityisroolia ryhmätoiminnassa. Kehittämistyön tavoitteena on varmistaa yhteisöllisyyden näkökulman jatkuminen asumispalveluysikön asukastyytyväisyysprosessissa. Tällä tarkoitetaan, että yhteisöllisen kehittämistyöryhmän luoma prosessimalli mahdollistaa jatkossa yksikön asukkaiden ja henkilökunnan osallistumisen vuosittaiseen asukastyytyväisyyskyselyprosessiin.

Tutkimuksellinen tarkoitus on kuvailla kehittämisryhmän toimintaa ja tutkia, miten työryhmätoiminta rakentuu asukkaiden, työntekijöiden ja johdonedustajan välillä ja onnistuuko demokraattinen kehittämistoiminta työryhmässä. Tutkimusosuudella kerätään tietoa, mitkä toiminnan piirteet edesauttoivat tai estivät kehittämisyhteistyötä ja millaisena ryhmän osallistujat kokivat yhteisöllisen kehittämistyön. Tutkimusosuudessa pyritään tuomaan työryhmän osallistujien ääni vahvasti esille. Keräämällä tietoa yhteisöllistä kehittämistyötä mahdollisesti edesauttavista ja/tai estävistä piirteistä ja käytännöistä, voidaan niitä hyödyntää jatkossa yhteisöllisten kehittämistyöryhmien toiminnan suunnittelussa.

Asiakkaiden ja työntekijöiden välistä kehittämistyötä sosiaalialalla on kuvattu etenkin ammatikorkeakoulutukintojen opinnäytetöissä. Atte Antilan (2016) julkaistussa opinnäytetyössä, Yhdessä kohti osallisuutta: Kehittämisasiakastoiminnan kokeilu Kunnolla Töihin-hankkeessa, on pilotoitu kehittäjäasiakas toimintaa Jyväskylässä. Marja-Liisa Nevalan (2010) julkaistussa opinnäytetyössä, Ikäihminen kehittäjänä, on kehitetty toimintamallia ikäihmisten osallistumiseen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen, arviointiin ja kehittämiseen. Opinnäytetöissä raporttien pääpainona ovat olleet kehittämistyön tulokset eikä yhteistyön arviointi eri kehittäjäjäsenten välillä.

Asta Niskalan, Kaisa Kostamo-Pääkön ja Pekka Ojaniemen (2015, 131-149) artikkelissa, Kehittäjäasiakastoiminta - asioihin vaikuttamista kokemusten kautta, kerrotaan Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa kehitetystä kehittäjäasiakastoimintamallista. Artikkelissa ei ole arvioitu kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden välisen kehittämissyhteistyön onnistumista, mutta artikkelissa kuvataan työntekijän ja asiakkaan erillisiä rooleja kehittämistyössä. Samasta aiheesta artikkelin ovat kirjoittaneet Tuija Hedemäki, Tuula Kokkonen, Jaana Malinen, Asta Niskala, Anne Näkkäljärvi ja Pauli Ruotsala (2013, 459-478). Artikkelin johtopäätöksenä on, että kehittäjäasiakas toimintaa tulisi lisätä ja prosessimuotoinen työskentely on hedelmällistä ja mahdollistaa asiakkaan osallistumisen. Tässäkään artikkelissa ei kuitenkaan kuvata itse sosiaalipalveluiden asiakkaan ja työntekijän yhteistoimijuutta kehittämistyössä vaan keskittää kehittämissyhteistyön tulosten kuvaamiseen.

Tämän raportin pääpaino ei ole kehittämistyön tulosten kuvaamisessa vaan kehittämistyöryhmän osallistujien kokemusten ja työryhmätyöskentelystä tehtyjen havaintojen esittelyssä. Raportin tavoitteena on kuvata lukijalle, millaisena työntekijöiden ja asukkaiden välinen yhteisöllinen kehittämistyö näyttäytyi työryhmätoiminnan aikana ja miten osallistujat kokivat osallistumisen työryhmätoimintaan. Raportin lopputulosten pohjalta on mahdollista aloittaa hyvien yhteistoiminta käytäntöjen koonti tulevaisuuden yhteisöllisiä kehittämistyöryhmiä varten.

### 3 Teoreettinen viitekehys

Teoreettinen viitekehys rakentuu asiakastyytyväisyyden teoreettisista käsitteistä ja kehittämistyön teoreettisista käsitteistä. Asiakastyytyväisyyden käsitteistä avataan ensin sosiaalialan laatu käsitettä. Tämän jälkeen kerrotaan asiakastyytyväisyydestä ja asiakastyytyväisyyden mittaamisesta keskittyen asiakastyytyväisyyskyselyihin. Toinen teoreettisen viitekehysten osio kertoo sosiaalialalla tehtävästä kehittämistyöstä, asiakkaan osallistumisesta ja asemasta sosiaalialalla sekä sosiaalialan asiakkaista ja ammattihenkilöstöstä.

#### 3.1 Laatu sosiaalialalla

Terveiden ja hyvinvoinninlaitos (2017) määrittelee hyvän sosiaali- ja terveydenhuollon laadun olevan asiakkaan tarpeen mukaista, oikea aikaista ja oikeassa paikassa tapahtuvaa palvelua. Hyvä laatu on palvelua, joka perustuu parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön ja tuottaa kansalaisille hyvinvointia pyrkien minimoimaan terveyden ja hyvinvoinnin riskit. Laadukasta toimintaa on toiminta, joka täyttää sille asetetut vaatimukset ja siihen kohdistuvat odotukset taloudellisten voimavarojen rajoissa. Laatuakatemian laatusanasto (2010) määrittelee laadun hyödykkeen kyvyksi täyttää sille asetetut oletukset. Laatusanaston mukaan laatu resursseissa, rakenteissa ja ohjauksessa mahdollistaa kokonaisuudessaan laadukkaan toiminnan ja tästä syntyvä laadukas hyödyke saa aikaan odotettua vaikuttavuutta sekä asiakastyytyväisyyttä.

Sosiaali- ja terveydenhuollossa laadun yksiselitteinen määrittelyminen on vaikeaa. Laatu lähestyessä tuleekin ottaa huomioon eri ryhmien kuten palvelun käyttäjien, palvelun tuottajien ja johtamisen näkökulmia laatuun (Idänpää-Heikkilä, Outinen, Nordblom, Päivärinta & Mäkelä 2000, 8). Asiakkaan laatu kertoo, onko palvelu asiakkaan toiveen ja hänen kokemansa tarpeen mukaista. Ammatillaisen laatu kertoo, täyttääkö palvelu asiakkaan tarpeet asiantuntija näkökulmasta katsottuna ja johtamisen laatu kertoo, toteutuuko palvelu kohtuullisin kustannuksin, ilman virheitä ja lakeja sekä määräyksiä noudattaen. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 9, Øvretveit 1992 mukaan.) Laadulla on näkökulmien sisällä erilaisia ulottuvuuksia, kuten rakenteellinen laatu, prosessilaatu ja tuloslaatu, joiden sisältöä on avattu Taulukossa 1.

	Rakennelaatu	Prosessilaatu	Tuloslaatu
Asiakas	Osaava henkilöstö, asianmukaiset tilat ja työvälineet	Luotettavuus, kohteliaisuus, palveluiden oikea-aikaisuus, toimiva informaatio	Asiakastyytyväisyys, toimintakyvyn parantuminen, kokemus arvokkaasta kohtaamisesta
Työntekijä	Hyvä koulutus, oikea palvelu oikeaan aikaan, toimiva informointi	Oikeat toimenpiteet, oikea tilannearvio, hyvä yhteistyö, toimiva palautejärjestelmä	Saavutettavissa oleva toimintakyvyn taso, ei haitallisia seurauksia
Johtaminen	Riittävät voimavarat, hyvä tietämys	Taloudellisuus, oikea-aikaisuus, lakien, ohjeiden ja määräysten noudattaminen	Voimavarojen tehokas käyttö

Taulukko 1: Laadun ulottuvuuksia (mukaillen Sosiaalialan työnantajat 2014)

Sosiaali- ja terveysalalla maksimaalinen laatu asiakkaan ja ammattilaisen määrittelemänä johtaisi aina suurempiin kustannuksiin kuin on mahdollista, ja siksi sosiaali- ja terveysalalla laatu pyrkimykseksi on otettu optimilaatu, joka määritellään ottamalla huomioon edellä mainitut kolme laadun näkökulmaa. Laatu koostuukin näkyvien ja mitattavien ominaisuuksien lisäksi sisäisistä eli subjektiivisista piirteistä. Tällainen piirre on esimerkiksi asiakkaan elämyksen laatu. (Idänpää-Heikkilä ym. 2000, 9.) Sosiaalialan työnantajat (2014) katsookin laatutyön alkavan siitä, että organisaatio tutustuu omaan toimintaansa ja sisäistää laadun olevan jatkuvan kehittämisen kulttuuria. Laadun kehittämisen näkökulmaa on kuvattu Kuviossa 1. Kehittääkseen toimintaa oikea aikaisesti ja oikeista kohdista on kerättävä tietoa palveluista. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen tuottaa tietoa toiminnan laadusta asiakkaan näkökulmasta. Asiakastyytyväisyyttä mittaamalla saadaan viitteitä siitä, mitä vaihetta toimintaprosessissa tulee kehittää, jotta laatu paranee (Idänpää-Heikkinen ym. 2000, 20).



Kuvio 1: Laatu jatkuvan kehittämiskulttuurina (mukaillen Sosiaalialan työnantajat 2014)

Opinnäytetyö liittyy laatuun kolmesta näkökulmasta. Prosessin tavoitteena on kehittää asiakastytyväisyyskysely, joka on yksi laadun asiakasnäkökulman arvioimisen työkalu. Toiseksi työn kehittämisosuus toteutetaan yhteisöllisesti osallistamalla asiakkaat ja työntekijät kehittämistyöryhmän toimintaan. Onnistuessaan yhteistyö asiakkaiden ja henkilökunnan välillä voi lisätä kokemuksia hyvästä yhteistyöstä ja arvokkaasta kohtaamisesta, jotka ovat laadun osatekijöitä. Kolmanneksi kehittämistyöllä pyritään rakentamaan prosessikuvaus asiakastytyväisyyskyselyn toteutuksesta. Prosessikuvauksella pyritään varmistamaan, että asiakastytyväisyysmittauksen jälkeen kyselyn tulokset johtavat toimenpiteisiin, jotka tarvittaessa parantavat toimintatapoja ja tätä kautta luovat laadun jatkuvaa kehittämiskulttuuria asumispalveluyksikössä.

### 3.2 Asiakastytyväisyys

Asiakastytyväisyyden tutkiminen on yksi keino selvittää sosiaalialan laatua. Asiakastytyväisyyden tutkimisen avulla on myös mahdollista aloittaa toiminnan kehittäminen ja muuttaminen laadun parantamiseksi asiakkaan näkökulmasta. Tässä aluvussa esitellään asiakastytyväisyyden määritelmää, asiakastytyväisyyden mittaamista keskittyen asiakastytyväisyyskyselyihin sekä asiakastytyväisyyden selvittämisen prosessia.

#### 3.2.1 Asiakastytyväisyyden määrittely

Asiakastytyväisyys määritellään yleisesti tyytyväisyyden tunteeksi, joka syntyy siitä, että asiakkaan odotukset ja lopputulos vastaavat toisiaan itse tapahtumasta ja että asiakkaan tilanteeseen liittämät tarpeet ja halut tyydyttyivät (Feciková 2004, 59). Asiakastytyväisyys on aina aikaan, paikkaan ja toimintaan sidottua eikä tyytyväisyyden mittaaminen lähde nollatilanteesta. Asiakastytyväisyyteen vaikuttaa palautteenantajan odotukset palveluntuottajan toimialasta, toimintatavoista, keinovalikoimasta, velvollisuuksista ja henkilöstöstä. Toiseksi siihen vaikuttaa palautteenantajan käsitys hänen omasta asemastaan, oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan niin palveluntuottajan kanssa kuin yhteiskunnassa yleisemminkin. Lisäksi vaikuttavana tekijänä on palautteenantajan odotukset työntekijältä saamastaan kohtelusta, työntekijän ammattitaidosta ja asenteista. Mikäli palautteen antajan odotukset palvelulle ovat matalat, antaa hän helpommin positiivista palautetta palvelulle. Odotuksiin vaikuttavat muun muassa omat aikaisemmat kokemukset sekä käsitykset muiden kokemuksista. (Hokkanen 2012, 122-124). Palvelun laadun määrittely jättää tilaa arvioijan subjektiivisille näkemyksille ja arvioijat voivat arvostaa erilaisia palveluita (Reinboth 2008, 96).

Asiakastytyväisyyteen vaikuttaa, kuinka merkittävässä asemassa palvelu on palautteenantajan elämäntilanteelle. Suuressa hädässä, vaihtoehtojen puuttuessa, pienillä voimavaroilla tai

tiedoilla ja taidoilla varustettu palautteenantaja antaa useamman myönteistä palautetta palveluista (Hokkanen 2012, 124.) Kehittämistyön toimintaympäristönä olevaan asumispalveluyksikön palveluihin tullaan useasti suuressa hädässä, pitkäaikaisasunnottomana, jolla ei ole ollut omaa pysyvää kotia välttämättä vuosiin. Tästä näkökulmasta ajatellen voitaisiin olettaa, että asumisen alussa annettu palaute asiakastyytyväisyydestä on positiivisempaa kuin sen jälkeen, kun asumista on jatkunut pidempään ja palautteenantaja on tottunut parempaan elintasoon. Palautetta antaessa on hyvin vaikea asettua ulkopuolisen asemaan ja välttää ajatusta siitä, että arvioidessa palvelua arvioidaan myös omaa toimintaa. Sosiaalialalla palvelun arviointi saattaakin helposti muuntua oman toimijuuden arvioinniksi. (Hokkanen 2012, 124.)

### 3.2.2 Asiakastyytyväisyyden mittaaminen asiakastyytyväisyyskyselyllä

Toiminnan jatkuva arviointi on yksi organisaation menestystekijöistä (Kauranen, Koskensalmi, Multanen & Vanhala 2011, 16). Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on yksi toiminnan arvioinnin muodoista. Asiakastyytyväisyyttä voidaan mitata erilaisilla menetelmillä muun muassa focus -ryhmähaastatteluilla, kriittisten tapahtumien tarkastelulla, rakentavasti kriittisellä aineistonkeruulla, vertaishaastattelulla, BIKVA:lla, SWOT-analyysillä, sosiaalisella raportoinnilla ja asiakastyytyväisyyskyselyillä (Hokkanen 2012, 122-123). Opinnäytetyön tilaaja on määritellyt kehittämistyön tavoitteeksi uuden asukastyytyväisyyskyselylomakkeen luomisen, joten työn tilaaja on määritellyt, että asumispalveluyksikössä tyytyväisyyden mittauksessa käytetään kyselylomaketta.

Laajasti määriteltynä kyselyn määritelmä kattaa alleen erilaisilla menetelmillä ja tarkoituksilla suoritettuja tiedusteluja. Kaikki kyselyt eivät ole tieteellistä tutkimusta, mutta kyselytutkimuksen perusteita voidaan hyödyntää esimerkiksi palautelomakkeiden suunnittelussa. (Vehkalahti 2014, 11.) Kyselytutkimuksilla on useita etuja. Ne ovat edullisia ja kyselytutkimuksessa vastaajalla on mahdollisuus pysyä anonyymina ja koodattujen vastausten käsittely on suhteellisen yksinkertaista. Kyselytutkimus mahdollistaa suuren joukon näkemysten keräämisen ja kaikkien vastanneiden mielipiteet saadaan kerättyä suhteellisen nopeasti ja samalla tavalla. Kyselytutkimuksessa vastaajista eivät korostu äänekkäimmät, innokkaimmat tai kriittisimmät näkemykset. Kyselytutkimuksen etuna on myös sen vertailtavuus. Mikäli kyselytutkimus toteutetaan samalla pohjalla vuosittain, voidaan vastauksia vertailla edellisiin vuosiin ja mahdollisesti löytää hyviä toimintamalleja tai kehittämisen kohteita. (Salmela 1997, 81.) Vertaaminen mahdollistaa muutoksen arvioinnin (Kauranen ym. 2011, 17-18). Kyselytutkimus on suurilta osin määrällistä tutkimusta, sillä vaikka kysymykset esitetään sanallisesti, niin vastaukset ilmaistaan usein numeerisesti ja sanallisia vastauksia käytetään täydentävinä tietoina (Vehkalahti 2014, 13).

Asiakastyytyväisyyskyselyn käyttö työvälteenä liittyy asiakaslähtöisyyteen, asiakasnäkökulmaan ja asiakasjohteisuuden korostamiseen palveluiden tarkkailussa. Hyvinvointipalveluiden asiakastyytyväisyyskyselyjä on kritisoitu, koska on huomattu, että ne tuottavat aina tyytyväisten asiakkaiden enemmistön, mikä ei vastaa muilla metodeilla saatuja tuloksia. Mitattaessa asiakastyytyväisyyttä 70-80 % tyytyväisten joukko on normaalitulos ja sitä huonompaa luke-  
maa voidaan pitää vähäisenä tyytyväisyytenä. Asiakastyytyväisyyskyselyyn vastatessaan vastaaja tietää arvioivansa palvelua ja uskoo arvioinnilla olevan merkitystä palvelun olemassa oloon, organisointiin ja toteutukseen. Tästä luottamuksesta johtuen asiakastyytyväisyyskyselyiden järjestämistä ja saatuun palautteeseen perustuvaa muutosta tulee hoitaa huolellisesti. Asiakastyytyväisyyskyselyt menettävät merkityksensä, mikäli ne ovat huonosti organisoituja ja niiden palautteen perusteella toimintaa ei muuteta. Asiakastyytyväisyyskyselyistä saatu tieto tulee analysoida huolellisesti ja johtopäätöksissä tulee ottaa huomioon konteksti, jossa kysely on tehty. Jos nämä seikat jätetään huomiotta, voidaan helposti ajatella, että saavutettuaan 70 % asiakastyytyväisyys voidaan palvelua pitää laadukkaana ja kehittämistoiminta voidaan unohtaa. Asiakastyytyväisyyskyselyissä tyytyväisyys kannattaakin laittaa ennakko-oletukseksi ja merkityksiä hakea tyytyväisyyden poikkeamille. (Hokkanen 2012, 122-125.)

Vaikka asiakastyytyväisyyskyselyn suurta tyytyväisten joukkoa on kritisoitu, ovat tyytyväisyyskyselyt säilyttäneet asemansa asiakaspalutteen keräämisen perustyökaluna. Asiakastyytyväisyyden tuottama tieto voidaan nähdä organisaation perustana. Asiakastyytyväisyyskyselyt voidaan ajatella ensiaskeleina kohti laajempaa asiakkaiden osallistamista. (Hokkanen 2012, 123-125.) Asiakaspalautteet voivat todentaa vastaajien osallisuutta, jos palautteilla on vaikutusta tuleviin päätöksiin (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 312). Asiakastyytyväisyyskyselyiden tarkoituksena on tilastollisia menetelmiä käyttäen tutkia erilaisten ilmiöiden esiintymistä ja niihin vaikuttavien tekijöiden suhteita. Useimmiten asiakastyytyväisyyskyselyt toteutetaan versioina, joissa vastaajaa pyydetään arvioimaan tyytyväisyyttään tiettyihin asioihin numeerisella asteikolla ja halutessaan vastaaja voi antaa lisäksi sanallista arviointia ja palautetta. (Reinboth 2008, 106-107.)

Palveluiden arviointiin kohdistuu vaatimuksia. Arvioinnin halutaan olevan luotettavaa, järjestelmällistä, dokumentoitua ja tietojen tulee olla kattavia sekä menetelmän taloudellinen. (Olin, Pekola-Sjöblom & Sjöblom 2004, 17.) Kyselytutkimuksen tulee olla onnistuakseen hyvin suunniteltu. Kyselylomake tulee laatia huolella, jotta kysymyksillä mitataan haluttuja asioita. Kyselyä ennen tulee lomakkeen sisältö miettiä tarkkaan lävitse ja tutustua teoreettiseen pohjaan, jotta kyselyn tulokset pystytään raportoimaan selkeästi ja tulosten tulkinnessa ei tehdä vääriä johtopäätöksiä. Kyselytutkimuksen tavoitteista ja aikataulusta tulee tiedottaa kattavasti ja kyselyyn vastaamiselle tulee varata riittävästi aikaa. (Kauranen ym. 2011, 18-21.) Ky-

selytutkimuksen mittaus on ainutkertainen eikä huonosti mitattuja osioita voida uusia tai parantaa jälkikäteen. Tämän vuoksi kyselyn etukäteen suunnitteluun kannattaa varata aikaa ja resursseja. (Vehkalahti 2014, 40.)

Kehittämistyön tavoitteena ei ole luoda tieteellisesti parasta mahdollista kyselytutkimusta. Mikäli tämä olisi kehittämistyön tavoite, ei olisi järkevää tuottaa asukastyytyväisyyskyselylomaketta pelkästään asumuspalveluyksikön asukkaista ja henkilökunnasta koostuvan kehittämistyöryhmän kanssa, vaan palkata työryhmään heidän lisäksi kyselytutkimusten ammattilaisia. Kehittämistyön tavoitteena on tehdä henkilökunnan ja asukkaiden yhteistyönä kyselylomake, jonka kehittämistyöryhmä uskoo oman kokemuksensa kautta soveltuvan vastaajaryhmälle ja joka onnistuu tuottamaan tietoa siitä, mitä yksikön toiminnoista tulee kehittää. Kehittämistyössä pyritään yhteisöllisen kehittämisen kautta saamaan aikaan paras mahdollinen lopputulos, joka soveltuu juuri kyseisen yhteisön käyttöön.

### 3.2.3 Asiakastyytyväisyyskyselyn haasteet

Asiakastyytyväisyyskyselyihin liittyy haasteita, joiden vaikutusta saatuun palautteeseen kannattaa arvioida. Yksi haaste on, että asiakaspalautekyselyssä asiakas ehtii aina poistua paikalta ennen kuin hänen antamansa palaute käydään lävitse. Asiakkaan antamaan palautteeseen ei päästä reagoimaan siinä hetkessä ja asiakas saattaa poistua kyselyn jätettyään negatiivisessa tunnelmassa. Toinen asiakastyytyväisyyskyselyihin liittyvä yleinen ongelma on niin kutsutun numerohurmosilmion esiintyminen. Numerohurmoksella tarkoitetaan oletusta, että asiat muuttuvat täsmällisiksi numeroina ilmaistuina, vaikka todellisuudessa asiakastyytyväisyyskyselyissä käsitellään asiakkaan tunnetta, jonka ilmaiseminen numerollisesti voi olla haastavaa. Kolmas ongelma on, että vastaajat kokevat numeraaliset asteikot eri tavoilla. Osa vastaajista kokee esimerkiksi numeron viisi janalla, jossa numero yksi on erittäin tyytymätön ja numero viisi erittäin tyytyväinen, täydellistä palvelua kuvaavaksi, eivätkä valitse sitä ikinä, koska kokevat palvelussa olevan aina parantamisen varaa. Kyselyissä myös oletetaan, että ihmiset kokevat numeroiden väliset etäisyydet samanlaisina, siten että kolmosen ja nelosen välinen matka on yhtä pitkä kuin kakkosen ja kolmosen. Tämä oletus ei kuitenkaan pidä paikkaansa, vaan ihmisten käsitys välimatkoista numeroiden välillä vaihtelee. Erityisesti ihmiset kokevat keskimmäisen numeron merkityksen vaihtelevana. Osalle keskimäinen numero saattaa ilmaista, että palvelun laatu oli riittävää, kun taas osa kokee keskimmäisen numeron ilmaisevan sitä, ettei kysytty asia koskettanut häntä lainkaan. (Reinboth 2008, 106-107.)

Asiakastyytyväisyyskysely ei myöskään paljasta, miksi vastaaja valitsi kyseisen numeron. Kyselystä saatavan tiedon hyödyntämiseksi joudutaan arvaamaan numeroiden antoperusteita. Arvaukset kertovat enemmän vastausten tulkitsejan uskomuksista ja arvoista kuin vastaajan kriiteereistä. Tämän vuoksi asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta tehdyt korjaustoimet saattavat



kohdistua väärään asiaan. Asiakastyytyväisyyskyselyissä vastaajan vastaushetken tunnetila ja mieliala vaikuttavat valittuun numeroon, mutta sen hetkinen tunnetila ei välttämättä ole riippuvainen asiakastyytyväisyyden mittauksen kohteesta. Lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyn mittari voi olla liian karkea ja mittarin pienet vuosittaiset vaihtelut eivät saa mittaajaa havahtumaan epätasaiseen laatuun. Asiakastyytyväisyyskyselyiden pienet otokset voivat myös vääristää tulosta, kun liian pienessä otoksessa yhden ihmisen mielipide korostuu. Tämän vuoksi keskiarvon lisäksi on tärkeää tarkastella keskihajontaa. Lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyissä vaihtoehtoisuus saattaa näyttäytyä huonona laatuina. Tällä tarkoitetaan sitä, että palvelun laadussa ei välttämättä ole virhettä, mutta kyseinen palvelu ei ollut oikea vastaajalle. (Reinboth 2008, 107-108.)

Karkeille asiakastyytyväisyyskyselyille on tyypillistä, ettei niissä esiinny suurta vaihtelua ilman, että toiminnassa tehdään muutoksia. Kyselyillä voidaankin kuvata ennen ja jälkeen tilaa muutoksen teon ajankohtana, mutta vakiintuneen asiakaspalvelun mittaamiseen liian pelkistetty asiakastyytyväisyyskysely ei usein anna uutta tietoa palvelun laadusta. (Reinboth 2008, 108.) Asiakastyytyväisyyskyselyn tarkoituksen jäädessä epäselväksi, voikin asiakastyytyväisyyskysely jäädä pelkäksi tyytyväisyyden mittaamiseksi, jolla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa vastaajan tulevaisuudessa saamaan palveluun (Outinen, Holma & Lempiäinen 1993, 108).

#### 3.2.4 Asiakastyytyväisyyskyselyprosessi

Asiakastyytyväisyyden mittaamisella ja palautteen keräämisellä tulee olla päämäärä ja motiivi, joka on hyvä selvittää ennen palautteen keräämistä. Motiivi on tiedon keräämisen perusajatus, vastaus siihen, miksi palautetta halutaan ylipäättänsä kerätä (Salmela 1997, 59). Salmelan (1997, 59-69) mukaan palautteen hankkimisen lähtökohdat voivat liittyä asiakkuuteen, asiakkaan rooliin ja asiakkaan aseman liittyviin kysymyksiin. Lähtökohdat voivat liittyä myös palvelun muutosten ja toiminnan arviointiin, palveluiden maineen selvittämiseen sekä palautteen hankinnan kehittämiseen. Asiakkaan lähtökohdasta voidaan ajatella, että asiakaspalautetta kerätään, koska asiakkaiden antamasta palautteesta kiinnostunut yhteisö toteuttaa vastavuoroisuuden periaatetta. Vastavuoroisuuden periaatteella tarkoitetaan näkemystä, jossa julkisia palveluita käyttävät asiakkaat ovat asiakas aseman lisäksi veronmaksajia ja päättäjiä. Palvelut on tehty asiakkaita varten, joten palautteen keruuta ja dialogia tulee korostaa.

Toinen näkökulma asiakaslähtöiseen palautteen keräämiseen motiiviin on, että ilman asiakasnäkökulmaa ei voida tietää palvelun todellisesta laadusta. Asiakkailta saatu palaute on työntekijöille paras tieto palveluiden osuvuudesta ja vaikuttavuudesta. Palveluiden muutosten arvioinnin motiivista asiakaspalautetta kerätään esimerkiksi silloin, kun halutaan tietää

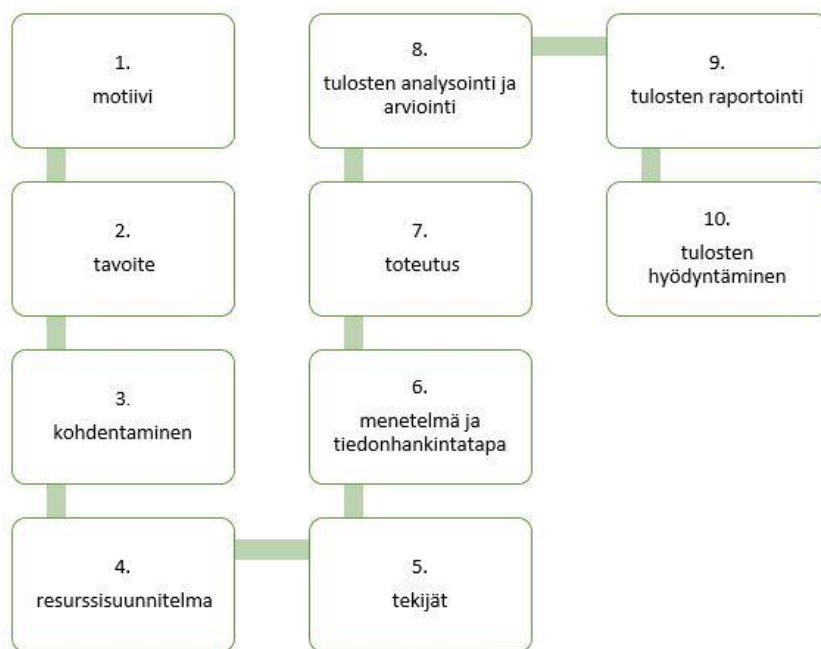
palvelunkäyttäjien arvioita säästöjen ja leikkausten vaikutuksista palveluiden laatuun tai palveluiden muutosten vaikutuksista palvelunkäyttäjän elämään. Palveluiden toimivuuden arvioinnin kannalta motiivina voi olla esimerkiksi toimintatapojen arviointi, asiakkaiden kanssa tehtävän yhteistyön realistisuuden tarkistaminen tai ostopalveluiden laadun arviointi. Mänteen ja palautteen hankinnan kehittämisen ollessa palautteen hankinnan motiivin tausta-ajatuksena voi olla, että asiakaspalaute yhdistetään osaksi palvelun imagoa tai palautteen kerääminen on tapa tiedottaa palveluista. Työyhteisön näkökulmasta katsottuna toimiva palautejärjestelmä tukee työn mielekkyyttä ja toimii kehittämisen tukena. (Salmela 1997, 11-12.) Asiakas- ja käyttäjäkyselyt ovat palveluiden arvioinnin muoto. Arviointi on yksi työkalu, kun palveluita halutaan kehittää. (Olin ym. 2004, 17.)

Motiivin määrittämisen jälkeen tulee selkeyttää tavoite siitä, miksi asiakastyytyväisyyttä ja palautetta kerätään. Tavoitteen määrittely auttaa valitsemaan käytettävän tiedonkeruumenetelmän. Motivaation vastatessa kysymykseen miksi tutkimus tehdään, niin tavoitteen tulee vastata kysymykseen, mihin tutkimukselle pyritään. Tavoitetta asettaessa tulee myös pohtia, miten laajaa tietoa halutaan ja voiko tavoitteen asettamisen yhteydessä kirjata jo kehittämistavoitteita. Tavoitteen määrittely ohjaa jo seuraavaan palauteprosessin vaiheeseen, joka on kohdentaminen. Kohdentamisessa päätetään, keneltä palautetta halutaan kerätä. Tässä vaiheessa esimerkiksi päätetään, kerätäänkö palautetta vain tiettyä palvelua saavilta asiakkailta vai kaikilta palvelun piirissä olevilta asiakkailta. Tavoite jo itsessään asettaa reunaehdot kohdentamiselle. Kohdentamisen jälkeen tehdään resurssisuunnitelma. Tässä vaiheessa päätetään, millaisia resursseja kyselyn toteuttaminen vaatii, jotta tavoitteisiin päästään ja miten resurssit turvataan. (Salmela 1997, 60-63.) Tavoitteen määrittely auttaa kohdistamaan tiedonkeruuta oikein, jotta mittaaminen kohdistuu oikeisiin asioihin eikä tarpeetonta tietoa kerätä turhaan (Feciková 2004, 65).

Resurssisuunnitelman jälkeen päätetään palautejärjestelmän tekijät. Osallistuuko palautejärjestelmän kehittämiseen johto, työntekijät, asiakkaat vai ulkopuoliset suunnittelijat? Tehdäänkö työ yksin, parina vai tiiminä? Asiakkaiden osallistumista hankkeen suunnitteluun ja toteuttamiseen auttavat tiedonkulkua ja virkamieskielen karsimista. Asiakkaiden tekemät kysymykset ja lomakkeet voivat olla yksi palautehankkeen tulos jo sinällään. Asiakkaiden osallistuminen palautemenetelmäprosessiin voi olla myös haastavaa. Mikäli asiakas ei voi vaikuttaa todellisuudessa saamaansa palveluun, on hänen vaikeaa kuvitella voivansa vaikuttaa palveluun asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisen myötä. Ennen asiakkaiden osallistamista palautehankintaprosessiin tuleekin pohtia, onko asetelma aito ja sopiiko suora vaikuttaminen kyseiselle asiakasryhmälle. Usein hyvänä vaihtoehtona on pidetty, että asiakkaat osallistuvat palauteprosessiin työntekijöiden rinnalla, jolloin palauteprosessissa yhdistyy kaksi näkökulmaa. (Salmela 1997, 62-64.)

Tekijöiden määrittelyn jälkeen tulee valita, millä menetelmillä tietoa hankitaan. Tavoite määrittelee menetelmän valitsemista. Menetelmää valittaessa tulee pohtia, käytetäänkö formaalista eli muodollista vai vähemmän formaalista menetelmää. Esimerkiksi jutustelu-tekniikka ja osallistuva havainnointi ovat esimerkkejä vähemmän formaalisista menetelmistä ja strukturoidut haastattelulomakkeet ja kyselylomakkeet ovat formaalisia menetelmiä. Mikään menetelmä ei ole toistaan parempi, vaan kaikilla menetelmillä on vahvuutensa ja heikkoutensa. Mikäli resurssit sallivat, voi useamman menetelmän yhdistäminen olla menestyksellistä. (Salmela 1997, 70-71.) Asiakaspalautteen antajat täytyy huomioida menetelmän valinnassa. Menetelmää valittaessa tulee etsiä vastaajille sopiva tapa antaa asiakaspalautetta (Feciková 2004, 65). Menetelmän valinnan jälkeen vuorossa on toteutusvaihe, jossa tekijät toteuttavat palautteenhankinnan valitulla metodilla. Toteutusvaihetta seuraa tulosten analysointi- ja arviointivaihe, jossa saadut vastaukset muokataan sellaiseen muotoon, että niiden pohjalta voidaan parantaa palvelua tai saada informaatiota muuta mahdollista tavoitetta varten. Tulosten analysointi täytyy tehdä mahdollisimman pian tiedonkeruun jälkeen, jotta tulokset eivät tule jäljessä, vaan ovat ajankohtaisia ja motivoivat kehittämään toimintaa. Kyselyissä jakaumat ja prosentit kuvaavat usein hyvin tuloksia ja sanallisten vastausten luokittelu ja kirjaaminen selventävät saatua palautetta. (Salmela 1997, 70-72.)

Tulosten analysoinnin jälkeen palautteista tulee tehdä raportti ja yhteenveto (Salmela 1997, 73). Raportin on hyvä olla helppolukuinen ja sitä kirjoittaessa on hyvä pohtia, ketkä raporttia lukevat. Kyselyvastaajien saama palaute asiakastytyväisyyden mittaamisesta on osa mitausprosessia (Feciková 2004, 65). Salmela (1997, 75-76) muistuttaa, että osallistuminen palauteprosessiin herättää toiveita ja odotuksia siitä, että osallistumisesta seuraa jotakin. Tämän vuoksi palauteprosessin viimeisenä osiona on tulosten hyödyntäminen. Osa saadusta palautteesta saattaakin muuttaa työtä automaattisesti ilman toimenpiteitä. Jotkut tarvittavat muutokset saattavat vaatia esimerkiksi kouluttautumista tai muutoksia resursseihin. Palauteen tarkoitus on kehittää työtä, joten vähimmäisvaatimuksena on, että kaikki työyhteisön jäsenet perehtyvät palautehankkeen tuloksiin. Tulosten hyödyntämistä varten tarvitaan suunnitelma ja päätös siitä, miten palautetta käytetään. Suunnitelma ja päätös olisi hyvä olla valmiina jo ennen palauteprosessin aloittamista. Esimerkiksi voidaan yhdessä päättää, että resursseja suunnataan eniten siihen asiaan, josta palautekyselyssä on tullut palautetta tai kehittämisideoita. Saadusta palautteesta on hyvä keskustella säännöllisesti ja asiakkaiden esiinnostamia näkökulmia tulee pitää esillä jatkuvasti kokouksissa. Asiakaspalauteprosessi on kuvattuna Kuviossa 2.



Kuvio 2: Palauteprosessin kulku

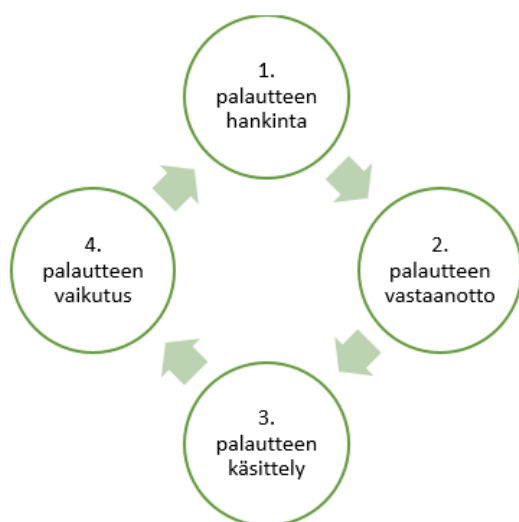
### 3.2.5 Asiakastyytyväisyyskysely palautteenannon välineenä

Asiakastyytyväisyyskyselyt ovat asiakaspalautteen keräämisen perusväline (Hokkanen 2012, 123). Palaute on elintärkeää kehittymisen näkökulmasta. Palaute kuuluu osaksi organisaation kokonaistoimintaa ja työn monitasoista arviointia. Palaute on ammatillisuuden peruspiirre ja sen tulisi kulkea osana organisaatioiden tavoitteiden ja strategioiden laatimisessa, asiakaspalvelussa, tulosten arvioinnissa, laatutyössä ja johtamisessa. (Ranne 2014, 14-15.) Palaute on aina tietoa organisaation toiminnan menestymisestä ja tällainen informaatio on organisaatiolle tärkeää (Kupias, Peltola & Saloranta 2011, 16). Palaute on nopea tapa kasvattaa työn merkityksellisyyttä, sillä palaute näyttää, että palautteenantaja on kiinnostunut, millä tavoin työ suoritetaan. Lisäksi palaute on keino vastuullisuuden ylläpitämiseen. Asiakaspalaute auttaa työntekijöitä ymmärtämään, että tehdyllä tai tekemättömällä työllä on seurauksia. Korjaavan palautteen tehtävänä on tulevaisuuteen vaikuttaminen, sillä korjaavan palautteen saajalla on mahdollista korjata toimintaansa. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 17-23.)

Risto Ahonen ja Sirke Lohtaja-Ahonen (2014) ovat koonneet yhteen palautteen suurimmat hyödyt. Palautteen avulla on mahdollista kasvattaa itse tuntemusta, näyttää tunteita, osoittaa työn merkitys, lisätä onnistumisia, pitää vastuullisena, tukea johtamista, puuttua ongelmiin varhaisessa vaiheessa, käynnistää muutos ja lisätä vuoropuhelua. (Ahonen & Lohtaja-Ahonen 2014, 180-181.) Palautetta liikkuu vuorovaikutustilanteissa koko ajan. Tällainen palaute ei kuitenkaan usein ole suoraa vaan siihen liittyy tulkintaa, joka ei välttämättä osu oike-

aan. (Kupias, Peltola & Saloranta 2011, 17.) Asiakastyytyväisyyskysely on suora palautteenannon muoto, vaikka tyytyväisyyskyselyiden tulkitsemisessa täytyy myös varoa yli- tai alitulkittamista.

Palautteensaantiprosessi on avattuna Kuviossa 3. Palauteprosessi alkaa palautteen hankkimisella. Opinnäytetyön tapauksessa asiakastyytyväisyyskyselyn toteuttamisella asumispalveluyksikön asukkailla. Kyselyn toteuttamista seuraa palautteen vastaanotto, palautteen käsittely sekä palautteen vaikuttaminen toimintaan. Tehtävän kehittämistyön tarkoituksena on kyselylomakkeen laatimisen lisäksi laatia prosessikuvaus palautteen hankinnasta. Tässä prosessikuvauksessa on avattuna, miten kussakin palautekehän vaiheessa toimitaan, jotta asiakastyytyväisyyskyselyn vastaukset vaikuttaisivat asumispalveluyksikön toimintaan.



Kuvio 3: Palautekehä (mukaillen Ranne 2014, 17)

### 3.3 Yhteisöt kehittäjinä

Kehittämistyö on nykyään läsnä miltei jokaisessa toimenkuvassa ja tehtävässä. Usein kehittämistyön päämääränä on uusien toimintatapojen, menetelmien, tuotteiden tai palveluiden luominen. Suurin osa kehittämistyöstä tehdään kehittämistiimin kanssa ja kehittämistyö vaatii yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti. 2010, 11-15.) Opinnäytetyössä tehdään kehittämistyötä kehittämistyöryhmän kanssa. Kehittämistyöryhmä koostuu asumispalveluyksikön asukkaista ja työntekijöistä. Prosessin aikana tehtävää kehittämistyötä ei olekaan määritelty asiakaslähtöiseksi tai työntekijälähtöiseksi vaan yhteisölähtöiseksi. Asumispalveluyksikön yhteisön jäseniksi luetaan asumispalveluyksikön asukkaat ja henkilökunta. Tässä alaluvussa kerrotaan yhteisölähtöisestä kehittämisestä. Aluksi avataan käsitettä yhteis-

söllinen kehittäminen ja tämän jälkeen esitellään yhteisöä ja yhteisöllisyyttä tieteellisen kirjallisuuden ja tutkimustiedon pohjalta. Viimeksi kerrotaan sosiaalipalveluiden asiakkaista ja työntekijöistä sekä heidän yhteistoiminnastaan, sillä asumispalveluyksikössä näiden erillisten ryhmien katsotaan muodostavan yksi yhteisö, jonka jäseninä he voivat tuntea yhteenkuuluvuutta erilaisista rooleista huolimatta.

### 3.3.1 Yhteisöllinen kehittämistyö

Kari Murto kuvaa kirjassaan *Terapeuttinen yhteisö, prosessikeskeistä yhteisön kehittämistä*, joka perustuu muun muassa yhteisökasvatuksesta saatuihin kokemuksiin. Yhteisön prosessikeskeisessä kehittämisessä yhteisön jäsenet ovat kehittämistyössä suunnittelijoita, päättäjiä, päätösten toteuttajia ja arvioitsijoita. Yhteisön prosessikeskeisen kehittämistyön periaatteita ovat kehittämisen tapahtuminen ensisijaisesti alhaalta ylöspäin, kaikkien yhteisön jäsenten osallistuminen ja itsesääätely. Kehittämisen tapahtumiselle ensisijaisesti alhaalta ylöspäin tarkoitetaan ajatusta, jonka mukaan yhteisön jäsenet löytävät parhaiten kehittämiskohteet. (Murto 2013 a, 60-61.) 2010-luvulla alhaalta ylöspäin -periaatteen mukainen kehittämistyö on saanut kannatusta perinteistä ylhäältä johdettua kehittämistyötä enemmän. Ihmiset halutaan mukaan kehittämään esimerkiksi asuinalueitaan tai käyttämiään palveluita ja tämä on näkyvissä esimerkiksi kehitysyhteistyön tavoitteissa. (Mäkinen 2011, 232.) Kaikkien yhteisön jäsenten osallistumisen periaatteella tarkoitetaan näkemystä, jonka mukaan tarvittavaa tietoa, osaamista ja kokemusta on kaikilla yhteisön tasoilla ja sektoreilla. Itsesääteilyllä tarkoitetaan, että kehittämistyön onnistumiseksi vaaditaan, että yhteisöllä on yhteiset sopimukset ja pelisäännöt. Prosessikeskeisessä kehittämisessä lähtökohtana on yhteisön arkitoiminnan tutkiminen ja keskustelut, joissa yhteisön jäsenet jakavat subjektiivista näkemystään yhteisön tilasta. Keskustelu luo yhteisön jäsenten välille yhteistä sosiaalista todellisuutta ja keskusteluissa löydetään kehittämiskohteita. Yhdessä jaetuille kehittämistyönkohteille löydetty ratkaisut tulevat yhteisön yhteisiksi ja niihin sitoutuminen on aitoa. (Murto 2013 a, 61-64.)

Onnistuakseen kehittämistyö vaatii osallistujia, jotka haluavat olla osallisia kehittämisessä. Laitisen ja Niskalan (2013) mukaan osallisuus edellyttää sitoutumista ja käsitteeseen liittyvä läheisesti tavoite vaikuttaa ja ottaa vastuuta. Avoin vuorovaikutus, luottamus ja kuulluksi tuleminen lisäävät osallisuuden tunnetta (Laitinen & Niskala 2013, 13-14.) Osallisuuden ja osallistamisen käsitteet on syytä erottaa toisistaan. Osallistaminen pääsääntöisesti kuvaa vain asiakkaan mukana oloa esimerkiksi kuuntelemassa päätöksentekoa, kun taas osallisuus on laajempi käsite, joka sisältää ajatuksen vaikuttamisesta. (Valkama & Raisio 2013, 92.) Osallisuuden katsotaan sisältävän kokemuksen jäsenyydestä ja kiinnittymisestä yhteiskuntaan. Osallisuuden kokeminen on henkilökohtaista. Osallisuuden tunne on sidoksissa osallistujan maailmankuvaan, identiteettiin ja verkostoihin. Osallisuuden vastakohtana pidetään osattomuutta. Osaton henkilö ei ole osallinen yhteiskunnassa tärkeinä pidetyissä asioissa, kuten sosiaalisissa

suhteissa tai työmarkkinoissa. Ilman osallisuuden tunnetta, eli kiinnityskohtaa elämälle, osallistumiselta puuttuu perusta, koska osallistumisen tulee olla vapaaehtoista. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 115-116.)

Osallisuus voi olla yksilö toiminnan lisäksi myös yhteisöjen toimintaa. Toimiakseen yhdessä ei eri osapuolten päämäärien tarvitse olla yhtenevä eikä osallistumisen laadun ja intensiteetin oltava samanlaiset. Yhteistoimijuuteen riittää, että jotkin tavoitteista ovat samat ja yhteistoimintaa ohjaa usko siihen, että yhdessä voidaan saavuttaa toivottu päämäärä. Yhteinen kehittämistyö voi lähteä sisältäpäin tai toimintaympäristöstä. Yhteinen toiminta syntyy, kun ihmiset ohjautuvat yhteen sosiaalisesta asemasta, olemisesta tai toiminnasta nousevan yhteisen tekijän kautta. (Hokkanen 2013, 67-68.) Yhteisen toimijuuden rakentuminen on prosessi, jonka aikana yhteistyö syvenee vähitellen. Yhteistoiminnassa keskeisiä ominaispiirteitä ovat sitoutuminen, luottamus, reviiriajattelu ja tavoitteet. (Väyrynen & Lindh 2013, 408-409.)

### 3.3.2 Yhteisöt ja yhteisöllisyys

Yhteisöllisyys on Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä toimintaa ohjaava periaate. Yhteisöä ja yhteisöllisyyttä on määritelty tutkimuksissa eri tavoin liittyen siihen, millaisia ominaisuuksia näistä ilmiöistä halutaan tuoda esille. Kattavan käsitteen muodostaminen termeistä voikin olla mahdotonta. Usein yhteisön käsitettä määritellään kahdella tavalla: sopimussuhteisiin perustuviin päämäärällisiin yhteisöihin kuten yritykset tai valtio ja sosiaalisiin suhteisiin perustuviin yhteisöihin, joiden perusteena on sosiaalinen järjestelmä. Yhteisöjä määriteltessä viitataan usein George Hilleryn vuonna 1955 julkaisemaan tutkimukseen, jossa Hillery keräsi silloisesta sosiologisesta kirjallisuudesta 94 määritelmää käsitteelle yhteisö ja tuli lopputulokseen, että liki ainoa yhdistävä tekijä niille oli viittaus ihmisiin. Usein käsitetäänkin, että yhteisöjä tarkastellessa tarkastellaan johonkin tiettyyn tilaan tai paikkaan identifioituvia ihmisiä ja tässä määrittelyssä korostuu yhteisöllisyyden symbolinen luonne, joka luo johonkin kuulumisen tunteen. (Kangaspunta, Aro & Saastamoinen 2011, 246-247.)

Yhteisöllisyyden tunteelle perustuu yksilön ja yhteiskunnan välinen suhde, jonka voidaan ajatella pitävän yhteiskuntaa kasassa (Kostamo-Pääkkö, Väyrynen & Ojaniemi 2015, 7; Pohjola 2015,15). Yhteisöihin kuulumisen on toimintaresurssi, joka auttaa ihmistä rakentamaan omaa identiteettiään sosiaalisten prosessien avulla (Särkelä 2011, 154; Mäkinen 2009, 75). Yhteisöllisyys, yhteisöt ja yhteisöllinen elämä ovat pohjana ihmisen olemassaololle ja toiminnalle. Perinteisiä yhteisöjä ovat perhe-, suku- ja kyläyhteisöt, mutta nykyajan yhteisöllisyys voi liittyä myös aiheeseen, paikkaan tai asiaan. Yhteisöllisyydestä haetaan nykyään ratkaisuja yksilöiden ja kuntien ongelmiin. Yhteisöihin liitetään positiivisia mielikuvia, mutta yhteisöjä tarkastellessa täytyy muistaa myös niiden mahdolliset jännitteet, ristiriidat ja huonot seurannaisvaikutukset. (Kostamo-Pääkkö ym. 2015, 7-8; Juhila 2006, 125.) Yhteisöt voivat olla joskus jopa

erittäin tuhoavia, kuten natsiajan Saksassa tai hurmoksellisissa uskonnollisissa yhteisöissä (Eräsaari 2015, 35-36). Yhteisöjen tiukat säännöt voivat myös vaikeuttaa yhteisön jäsenten omaehtoista toimintaa tai sulkea yhteisön ulkopuolelle. Poissulkeva ja persoonan tai käytöksen vuoksi yksilön hylkäävä yhteisö vaikuttaa usein negatiivisesti yksilön hyvinvointiin. Esimerkiksi työttömien voi olla vaikeaa löytää itselleen yhteisöä työssäkäyvien joukosta ja sosiaalihuollon asiakkaiden syrjäytyminen tulee usein näkyville elämäntilanteiden vaikeuksissa, kuten asunnottomuudessa ja rikollisuudessa. Yleisiä normeja vastaan rikkovat henkilöt halutaan jättää ulkopuolelle ja yksilön vastuuta korostavana aikakautena heidän olemassaololleen ei välttämättä edes haluta antaa oikeutusta. (Törrönen 2016, 53.) Yhteisöt saattavat tämän lisäksi tasapäistää, kontrolloida tai yhdenmukaistaa jäseniään tai yhteisöihin, kuten pitkäaikaisasunnottomien asumisyhteisöihin, voidaan liittää negatiivisia suhtautumistapoja (Kostamo-Pääkkö ym. 2, 2015, 321). Yhteisöjen negatiivisina puolina voivat olla lisäksi sulkeutuneisuus ja yhteistyöstä kieltäytyminen yhteisön ulkopuolisten kanssa (Harisalo & Miettinen 2010, 121-122).

Yhteisö sanalla on kuitenkin suomenkielessä positiivinen pohjavire, jota voidaan selittää sillä, ettei sanalla ole negatiivisia vastametaforia. Englanninkielen vastaava sana community viittaa etymologialtaan paikallisyhteisöön, mutta suomenkielessä yhteisö sana ei ole paikkaan sidottu, vaan yhteisöstä voidaan puhua eri kategorioissa, kuten työ-, harrastus ja paikallisyhteisöistä. 1800-luvulla Ferninand Tönnies teki klassisen erottelun yhteisöön ja yhteiskuntaan, joka on toiminut yhteisöistä kirjoittaneet sosiologian isän Émile Durkheimin näkemysten pohjana. Durkheim määritteli yhteisön olevan sosiaalinen fakta ja yhteisöissä keskeinen tekijä on jaettu moraalit, jonka omaksumisen hitauden vuoksi yhteisöihin kasvaminen on hidas prosessi. Yhteisöt ovat Durkheimin määritelmän mukaan aina pohjimmiltaan erilaisia arvoyhteisöjä. (Eräsaari 2015, 33-37; Eräsaari 2016, 109-110.) Nyky-yhteiskunnassa yhteisöllisyys liittyy kulttuuristen rakenteiden ja yhteisten tilojen sijaan usein yhteenkuuluvuuden tunteeseen sekä viestintään. Ihmiset voivat kuulua samaan aikaan useampaan yhteisöön ja yhteisöt voivat olla jatkuvasti muuttuvia. Toisaalta sosiaalipalveluissa merkityksellisiä yhteisöjä ihmiselle voivat edelleen olla institutionaaliset yhteisöt, joissa sosiaalipalveluihin liittyy yhteisöllinen hoiva- tai kasvatusta kuten erilaisissa palvelu- tai tuetun asumisen muodoissa. (Kananaja & Karjalainen 2017, 164-166.)

Ihmisen peruslähtökohtiin kuuluu halu hakeutua toisten ihmisten yhteyteen ja hankkia toimintavoimaa muista. Tätä toimintavoimaa kutsutaan sosiaalisiksi pääomiksi. Nykyajan yhteiskunnassa puhutaan yhteisöllisyyden kuolemasta, mutta esimerkiksi yhdistysten jäsenmääriä seurattaessa yhteisöllisyys on päinvastoin vahvistumassa. Suomessa yhdistysten jäsenyyksiä on 15 miljoonaa, joka ylittää reilusti väestömäärämme. Yhdistysten lisäksi ihmiset toimivat osana epävirallisia yhteisöjä, kuten harrastusryhmiä, koululuokkia ja työyhteisöjä. Yhteisöllisyys on



vahva sosiaalinen ilmiö. (Pohjola 2015, 15-16.) Yhteisöllisyys on kokemuksellista, jolloin yhteisöllisyyttä on, se että ihminen kokee osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa. Yhteisöllisyyden ydin on yhteen liittämässä, sosiaalisuudessa, kuulemisessa ja kohtaamisessa. Onnistuneen yhteisöllisyyden voidaan katsoa olevan vuorovaikutteista, yksilöiden erilaisuutta kunnioittavaa, neuvottelevaa ja erilaisia näkökulmia tarvitsevaa yhteistoimijuutta. (Kostamo-Pääkkö ym. 2 2015, 321-323)

Toisaalta yhteisöjen vahvistumisen tai heikentymisen näkökulma riippuu siitä, miten yhteisö määritellään. Leena Eräsaari (2015, 35-36) tuo esille näkökulman, että yhteisöt antropologian näkökulmasta määritellään kooltaan pieniksi ja tiettyyn paikkaan sidotuiksi, joille on tyypillistä pitkäaikaisuus. Tästä näkökulmasta yhteisöjen olemassaolo Suomessa tai länsimaissa on asetettu kyseenalaiseksi. Yhteisöllisyys käsitteenä onkin monimerkityksellinen. Kaisa Kostamo-Pääkkö, Sanna Väyrynen ja Pekka Ojasalo (2, 2015, 321) katsovat, että käsitteen ollessa merkitykseltään suuri ja kiinnittyessä ihmisen sosiaaliseen olemiseen, on käsitteen väljyys hyväksyttävää ja jopa tarpeellista.

Asunto ensin -periaatetta on kritisoitu asuntojen keskittämisestä asumispalveluyksiköihin, jossa samankaltaiset ihmiset luovat keskenään yhteisön eivätkä integroidu niin sanotun normaali väestön joukkoon (kts. Kettunen 2013; Pleace, Culhane, Granfelt & Knutagård 2015; Nousiainen 2015). Voiko asumispalveluyksiköiden yhteisöllisyys vastata siellä asuvien henkilöiden tarpeisiin? Aulikki Kananoja esittelee artikkelissaan Uriel Foanin tutkimusta erilaisten resurssien puutteiden korvaamisesta ja Foanin tutkimuksen mukaan tietyn tyyppisen resurssin puutteen voi korvata sitä läheisesti muistuttavalla resurssilla. Aineelliseen puutteeseen esimerkiksi asunnon saaminen vastaa parhaiten. Sosiaaliseen puutteeseen, kuten yksinäisyyteen, aineellinen resurssi ei kuitenkaan tuo ratkaisua, vaan siihen voidaan vastata parhaiten sosiaalisilla resursseilla esimerkiksi yhteisö- ja ihmissuhteilla, yhteisellä toiminnalla tai vahvistavilla sosiaalisilla kokemuksilla. (Kananoja 2011, 188.) Asumispalveluyksiköihin keskittyvän asumisen voidaan tämän tutkimuksen pohjalta ajatella vastaavan henkilön aineelliseen tarpeeseen asunnon muodossa, mutta toisaalta myös sosiaalisten resurssien puutteeseen tarjoamalla mahdollisuuden yhteisöllisiin elementteihin esimerkiksi tarjoamalla työtoimintaa ja osallistumisen mahdollisuuksia, silloin kun muu yhteiskunta on päättänyt sulkea yksilön toisten yhteisöjen ulkopuolelle. Irene Roivaisen (2008, 279-280) mukaan sosiaalipalveluiden asiakkuuteen pohjautuvat vertaisverkostot ovat uusyhteisöjä, joiden identiteetti ei pohjautu esimerkiksi yhteiselle harrastukselle vaan yhteisiin ongelmiin ja mahdollisesti niiden ratkaisemiseen.

### 3.3.3 Sosiaalipalveluiden asiakas

Sosiaali- ja terveysalan käsitettä asiakas voidaan määritellä eritavoin. Asiakkaiksi voidaan määritellä palveluiden ja tuotteiden vastaanottajat, jotka voivat olla potentiaalisia palveluiden asiakkaita, jo palveluiden piirissä olevia asiakkaita tai palvelusta maksavia osapuolia. Asukkaat voivat olla ryhmäasiakkaita, yksilöasiakkaita tai organisaation asiakkaita. (Lehmuskoski 2005, 41-43.) Opinnäytetyössä huomio kiinnittyy sosiaalihuollon yksilöasiakkaisiin ja asiakkuuden merkitykseen ja käsitteen tulkintaan. Lehmuskosken vuonna 2005 tekemässä selvityksessä sosiaalihuollossa käytettävistä merkityksistä yksilöasiakas määritellään seuraavasti:

”Yksilöasiakas on sosiaali- ja terveydenhuollossa henkilö, joka hakee tai jolle haetaan tai joka saa palvelua, hoitoa, tukea tai avustusta tai jonka avuntarve on tullut palveluntuottajan tietoon” (Lehmuskoski 2005, 41).

Käsitteen asiakas alkuperäinen latinankielinen sana *clientum* tarkoittaa kirjaimellisesti henkilöä, joka nojaa toisiin. Sosiaalialan asiakas erottuu tästä käsitteestä katsoen toisista ihmisistä. Hän on se, joka tarvitsee apua. Suomenkielessä, toisin kuin esimerkiksi englanninkielessä, asiakas sanaa käytetään usein myös markkinoiden asiakkaasta eli kuluttajasta. Sosiaalialan asiakkuutta ei kuitenkaan kannata verrata markkina-asiakkuuteen, sillä niiden lähtökohta on erilainen. Markkinoiden asiakkuus halutaan maksimoida, kun taas sosiaalipalveluiden käyttö minimoida ja palvelutietoisien roolin omaava asiakas sosiaalialalla leimataan helposti hankalaksi asiakkaaksi. (Pohjola 2010, 20-21.)

Sosiaalialan asiakas on Anneli Pohjolan (2010, 19-22) mukaan ollut pitkään näkymätön suomalaisessa järjestelmäkeskeisessä sosiaalityön käytännössä. Asiakkaan käsite on kehittynyt vähitellen ja sosiaalityön asiakas, erikseen analysoitavana toimijana, on tullut sosiaalityön keskustelujen kohteeksi 2000-luvulla. Liisa Hokkasen (2013, 55-56) mukaan sosiaalialan asiakkaan toimijuus nykykeskustelussa tarkoittaa asiakkaan sitoutuneisuutta tai osallisuutta toimintaan, ei pelkästään asiakkaan kuulemista. Edelleen sosiaalialan asiakas nähdään erityisenä, jonka vuoksi asiakkuuden ulottuvuudet näyttäytyvät keskenään ristiriitaisina. Toisinaan asiakas arvotetaan kielteisesti toisinaan voimakkaan myönteisesti. Asiakas käsitteeseen liittyy arvoasetelmia, moraalikäsityksiä ja ihmisten erilaisia tulkintoja yhteiskunnasta ja arkielämästä. Sosiaalialan asiakasta tulkitaan arvolähtökohdista ja ideologioista käsin. Historialliset merkitykset säätelevät sosiaalialan asiakkuus käsitettä. Vaikka Suomessa ei enää puhuta esimerkiksi huutolaisista tai holhokeista, niin sosiaalietuuksiin turvautuminen nostaa esiin ajatuksia ja oletuksia, jotka pohjautuvat historialliseen jatkumoon. Sosiaalialan asiakas ei ole kuka tahansa, vaan hänet mielletään jollain tavalla erityiseksi. (Pohjola 2010, 19-22.)

Sosiaalialan asiakkaan kuva on erilainen riippuen siitä, tarkastellaanko asiakasta palvelujärjestelmän näkökulmasta vai asiakkaan oman elämän näkökulmasta. Palvelujärjestelmän kautta sosiaalipalveluiden asiakkuuden käsitys muotoutuu usein yleistysten kautta. Asiakas käsitys muodostetaan usein vastakkaisten käsitysten positiivisen ja negatiivisen kautta. Positiivisen katsontakanta esiintyy usein palvelujärjestelmän tavoitteellisessa puheessa. Asiakas on puheessa subjekti ja hänen mahdollisuuttaan valita ja vaikuttaa korostetaan. Asiakaslähtöisyyden näkökulman mukaisesti korostetaan asiakkaan ajatusten ja oikeuksien tärkeyttä. Puhe ei kuitenkaan aina kohtaa todellisia tilanteita vaan jää kuvaamaan tavoitteellisia ideoita. Asiakkaan nostaminen ratkaisujen tekijäksi saattaa jättää huomiotta asiakkaan elämäntilanteen realiteetit, palveluiden reunaehdot ja sen, että palveluprosessi pohjautuu neuvottelemiselle. Mikäli asiakas pystyisi ratkaisemaan kaikki ongelmansa, hän ei olisi sosiaalipalveluiden asiakas. Vaikka tarkoituksena on asiakkaan kunnioittaminen, niin vahingossa asiakkaalle voidaan asettaa liian suuret vastuut, joita hän ei pysty tai sillä hetkellä jaksaa kantaa. (Pohjola 2010, 29-32.) Asiakkuuden korostaminen voi tuottaa siinä määrin asiakasta vastuuttavia ajatusmalleja, että ajatusmallit ovat ristiriidassa sosiaalisesti oikeidenmukaisemman yhteiskunnan rakentamisen kanssa (Hokkanen 2013, 56).

Vastakkaisesti negatiivisesta lähtökohdasta katsottuna asiakas määritellään hänen ongelmansa tai ongelmiansa kautta. Asiakas mielletään puutteelliseksi ja poikkeavaksi ja hänet määritellään johonkin ongelma kategoriaan suhteessa toisiin ihmisiin. Asiakasta kuvataan esimerkiksi termeillä päihdeongelmainen, ylivelkaantunut tai ongelmanuori. Asiakas ei täyty niin sanotun normaalin elämänkulun mallia ja asiakkaan elämä muotoutuu moraalisenä urana, johon liittyy helposti kielteisiä sivumerkityksiä. Positiivinen ja negatiivinen tarkastelutapa asiakkuuteen eivät ole toimivia, jos ne koetaan toisensa poissulkeviksi. Sosiaalialan asiakkaat tulevat palvelujärjestelmään, koska heillä on ongelmia. Ongelmien kieltäminen ei auta heitä, mutta apua ei ole myöskään siitä, että heidät nähdään ongelmiansa summana. Sosiaalialan asiakas ei ole ongelma, vaan sosiaalityön kohteena on asiakkaan ongelma, jonka asiakas omistaa. Sosiaalialan peruslähtökohtana on ihmisen ja tilanteiden erottaminen toisistaan. (Pohjola 2010, 29-32.)

Sosiaalialalla asiakkaita voidaan luokitella heidän ongelmiansa kautta, esimerkiksi lastensuojelutausta tekee erityisnuoreksi tai rikosrekisterimerkintä tekee rikolliseksi. Asiakkaita voidaan luokitella myös arvioidun ennusteen kautta, esimerkiksi toivoton tapaus, johon ei kannata panostaa yhteiskunnan varoja tai tuleva kuntoutuja, jolle kannattaa tarjota erilaisia hoitomuotoja. Asiakkaiden luokittelu perustuu yleistyksiin asiakasryhmiin liitetystä ilmiöstä. Asiakkaan luokittelun sijaan asiakas voidaan ymmärtää asiakkaan omasta näkökulmasta ja toimivana subjektina. Asiakas on ajatteleva, tunteva ja toimiva ihminen, jota voidaan kuulla ja kuunnella. Asiakkaan oman kokemuksen kuuleminen auttaa työntekijää lähestymään asiakkaan todellisuutta. (Pohjola 2010, 32-35.) Asiakkaan luokittelun ja asiakkaan subjektiivien

erot on kuvattu Taulukossa 2. Sosiaalialalla tulee tunnistaa asiakkaiden itseys, koska kategori-  
oitua asiakasta ei kohdata ihmisenä. Laitisen ja Kemppaisen (2010, 153-155) tutkimusaineis-  
ton mukaan asiakkaan arvokas kohtaaminen toteutuu silloin, kun sosiaalityöntekijä lähestyy  
asiakasta tavallisena ihmisenä, jonka elämäntilanne tarvitsee tukipalveluita ja työntekijän  
ammattiosaamista. Anna Metteri (2012, 235) ehdottaakin, että sosiaalipalveluiden asiakas tu-  
lisi nähdä elämäntilanteen merkityksen kautta, yhteisöjen ja yhteiskunnan jäsenenä sekä sa-  
malla on tunnistettava vallitsevan politiikan merkitys ihmisen elämään.

Asiakkaan luokittelu:	Ihminen asiakassubjektina:
yleistetty asiakas	yksilö
abstrakti asiakas	konkreettinen ihminen
asiakastapaus	ihminen elämässään
asiakasaines	ihminen apua edellyttävässä elämäntilanteessa
asioiminen	ratkaisun hakeminen
asiakaskäynti	kohtaaminen
toimenpiteet	auttaminen ja tukeminen

Taulukko 2: Asiakas vai ihminen (mukaiillen Pohjola 2010, 39.)

Tutkija Kirsi Juhilan (2006) mukaan emme voi kuitenkaan välttää ihmisten kategorisointia, sillä ilman sitä yhteisen toiminnan koordinointi ja kohtaamisiin orientoituminen kävisi mahdottomaksi. Sosiaalialalla ihmisen kategorisointi helpottaa vuorovaikutustilanteissa selviämistä, sillä kategoria antaa vinkkejä, miten toiseen henkilöön suhtaudutaan, koska kategoriaan kuuluvilla ihmisillä oletetaan olevan tiettyjä ominaisuuksia ja toimintatapoja. Sosiaalipalveluiden kohtaamistilanteissa on kaksi peruskategoriaa: asiakas ja sosiaalialan ammattilainen. Koska kategorisointi on Juhilan mukaan sosiaalinen totuus, tulee sen kieltämisen sijaan pysähtyä pohtimaan, millaisia luokittelut pohjimmiltaan ovat. Esimerkiksi asiakas ja sosiaalityöntekijä kategoriat ovat olemassa siinä muodossa, jollaisina vuorovaikutuksen osapuolet ne tuottavat ja hyväksyvät. (Juhila 2006, 205-206.) Sosiaalialan asiakkuudessa piirteenä on, että sosiaalialan työntekijä ja asiakas ovat inhimillisiä ja erillisiä. Asiakas on aina työntekijästä katsottuna toisenlainen ja erillinen. Tämä ei johda siihen, että asiakkaan ja työntekijän välille rakentuu automaattisesti vastakkainasettelua ja hierarkiaa, vaan asiakkaalla ja työntekijällä on mahdollisuus kunnioittaa erillisyyttään ja pyrkiä kohtaamaan toisensa merkityksellisinä henkilöinä. Näin sosiaalialan asiakkuuteen liittyvät tuki ja kontrolli ovat olemassa eikä niitä tarvitse peitellä, vaan ne voivat toimia samaan aikaan ja täydentää toisiaan. (Laitinen & Pohjola 2010, 10.)

### 3.3.4 Sosiaalipalveluiden työntekijät

Sosiaalipalveluissa työskenteli vuoden 2013 Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen selvityksen mukaan 204 578 henkilöä. Henkilöstömäärä on kasvanut 2000-luvun alusta ja vuonna 2013 sosiaalialan henkilöstömäärä kasvoi edellisestä vuodesta 1,3 prosenttia. (Ailasmaa 2015, 2-3.) Maaliskuussa 2016 voimaan tulleen lain sosiaalihuollon ammattihenkilöstä mukaan sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat ne, joilla on lain nojalla saatu ammatinharjoittamisoikeus ja ne, joilla on lain nojalla oikeus käyttää ammattihenkilön ammattinimikettä (817/2015 § 3). Laki määrittää sosiaalihuollon ammattilaisen ammatillisen toiminnan päämäärän olevan sosiaalisen toimintakyvyn, yhdenvertaisuuden ja osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäiseminen ja hyvinvoinnin lisääminen (817/2015 § 4). Pitäjänmäen asumispalveluyksikön sosiaalialan henkilökunta koostuu lähihoitajista, sosionomeista, sairaanhoitajasta ja fysioterapeutista.

1980-luvun alussa Suomessa uudistettiin keskiasteen koulutusta ja tuolloin sosiaaliala pääsi ammatillisen koulutuksen piiriin. Tuolloin perusasteella oli mahdollista opiskella kodinhoitajaksi, päivähoitajaksi tai kehitysvammaistenhoitajaksi. Vuonna 1993 sosiaali- ja terveystieteiden peruskoulutusta uudistettiin ja lähihoitaja perustutkinto korvasi terveystieteiden perushoitajan, lääkintävahtimestari-sairaankuljettajan, hammashoitajan, jalkojenhoitajan, lastenhoitajan, kuntahoitajan ja mielenterveyspsykiatrian tutkinnot sekä sosiaalialalta kodinhoitajan, kehitysvammaistenhoitajan ja päivähoitajan tutkinnot. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 12-13.) Lähihoitajan koulutuksella asumispalveluyksikössä työskennellään ohjaaja ja työvalmentaja nimikkeiden alla. Lähihoitaja on nimikesuojattu ammattinimike ja lähihoitajaksi voi opiskella ammatillisessa peruskoulutuksessa, näyttötutkinnon suorittamalla tai oppisopimuksella työsuhteessa (SuPer 2017). Lähihoitajan työ on alan ammattieettisten ohjeiden mukaan ihmisen kasvun, kehityksen ja hyvinvoinnin tukemista sekä terveyden edistämistä, huolenpitoa ja hoivaa sekä sairauksien hoitamista (SuPerin ammattieettinen työryhmä 2015).

Sosionomin tutkintoa edelsi 1980-luvun sosiaalialan opistoasteen koulutus, joka 1990-luvulla tehdyssä yleisessä opistoasteen koulutuksen uudistamisessa muotoutui osaksi ammattikorkeakoulujärjestelmää. Vuodesta 1999 lähtien sosionomin tutkintonimike on ollut ammattikorkeakoulun koulutusohjelmassa. (Mäkinen ym. 2009, 13-14.) Sosionomi tutkinnolla asumispalveluyksikössä työskennellään johtajana, vastaavana sosiaaliohjaajana, vastaavana ohjaajana, ohjaajana ja sosiaaliohjaajana. Sosiaalialan palveluita voi ryhmitellä elinkaarimallin mukaisesti lapsi-, nuoriso- ja perhepalveluihin, aikuisten palveluihin ja ikäihmisten palveluihin tai palvelutarpeen mukaisesti esimerkiksi vammais-, päihde- tai mielenterveyspalveluihin (Mäkinen ym. 2009, 82). Käytännössä palvelut usein limittyvät toisiinsa. Aikuispalveluissa työskentelevän sosionomin tehtävänä on pyrkiä tukemaan hankalissa elämäntilanteissa olevia yli 18-vuotiaita ihmisiä. Sosiaaliohjaajan työ tällöin painottuu asiakkaan ja hänen lähiyhteisön kanssa

työskentelemiseen, palveluohjaukseen ja asiakkaan asioiden hoitamiseen viranomaisverkoissa. (Mäkinen ym. 2009, 91-92.)

Sairaanhoitajan ja fysioterapeutin tutkinnot ovat terveydenhuollon ammattihenkilöiden tutkintoja. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä (559/1994) määrittää terveydenhuollon ammattihenkilöksi henkilön, jolla on lain nojalla saatu ammatinharjoittamisluvan tai -oikeuden tai jolla on valtioneuvoston asetuksella säädetty oikeus käyttää terveydenhuollon ammattinimikettä (559/1994 § 2). Asumispalveluyksikössä työskentelee yksi sairaanhoitaja ja yksi osaikainen fysioterapeutti.

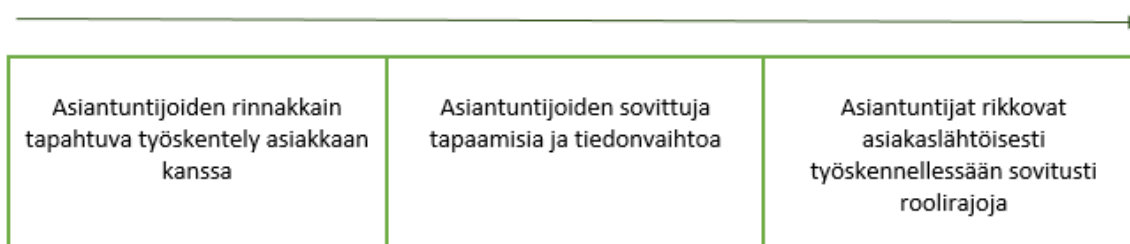
Vuoden 2008 Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilaston mukaan sosiaali- ja terveystieteiden johtotehtävissä työskenteli 3284 henkilöä. Johtotehtävissä olevista 81 prosenttia oli suorittanut korkeakoulututkinnon. (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2009, 22-23.) Sosiaalialan johtaminen vaatii laajaa osaamista, sillä se sisältää kokonaisuuden hallintaan ja perustehtävän tavoitteisiin tähtäävän johtajuuden lisäksi strategista johtajuutta sekä henkilöstön ja työyhteisön johtajuutta. Yleisesti johtaminen määritellään toiminnaksi, jonka tavoitteena on saada asiat tehdyksi ja sisältää päätöksentekoa, voimavarojen hankintaa, ohjaamista, vastuun jakamista ja asioiden järjestämistä. Johtamiseen kuuluu valta vaikuttaa organisaation ihmisten toimintaan. Sosiaalialalla johtamisen elementtejä ovat poliittinen tulosvastuu, rajoitettu asiakasorientaatio, lakisidonnaisuus ja oikeiden mukaisuus sekä toiminnan avoimuus ja läpinäkyvyys. Sosiaalialan organisaatioissa vallitsee tyypillisesti vahva ammatillisuus sekä pyrkimys tiedon tuottamiseen. Moniammatillisten työyhteisöjen johtaminen tuo haasteita, sillä eri ammattiryhmien taustalla on erilaisia teoreettisia perusteita ja työskentelytapoja. (Niiranen, Seppänen-Järvelä, Sinkkonen & Vartiainen 2010, 13-15.) Sosiaalialalla henkilöstö on toiminnan keskeinen menestystekijä ja henkilöstövoimavarojen kehittämisellä voidaan vaikuttaa toiminnan laatuun ja tuloksellisuuteen (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2009, 11).

Asumispalveluyksikössä työssä käytetään yhteishoidon menetelmiä, joten yhteisöllinen johtaminen on looginen johtamissuuntaus, jota yksikössä toteutetaan. Yhteisöllinen johtaminen lähtee ajatuksesta, että normaalissa työelämässä hyvä ja toimiva työyhteisö on tärkein työntekijöiden jaksamiseen, motivaatioon ja oppimiseen vaikuttava tekijä. Yhteisön tärkein rakentaja on sen johtaja, joka vaikuttaa ennen kaikkea esimerkillään. (Murto 2013 b.) Yhteisöllinen johtaminen on jaettua johtamista, jossa johtaja tunnistaa omat johtamiskäsityksensä ja näkemyksensä. Yhteisöllisen johtajan ei tarvitse tietää kaikkea, vaan hän osaa hyödyntää työyhteisöstä löytyvää asiantuntijuutta. Johtaja osaa käyttää erilaisissa tilanteissa erilaista johtamista ja tiedostaa työntekijöiden inhimillisyyden. Yhteisöllinen johtaja kehittää työorganisaationsa strategiaa jatkuvana prosessina osallistaen henkilökuntaa ja sidosryhmiä prosessiin. Yhteisöllisyydessä luottamus on tärkeää, jonka vuoksi tietoja jaetaan yhteisön jäsenten kes-

ken. Yhteisöllinen johtaminen nojaa ihmissuhdekoulukunnan oppeihin, jossa keskeisenä tuotavuuden kehittämisvoimana on sosiaalisen ilmapiirin kehittäminen, sitoutuminen ja yhteisten etujen painottaminen. (Kärkkäinen 2005, 74-80.)

Sosiaali- ja terveystalouden organisaatioiden työyhteisöt koostuvat usein eri ammattiryhmistä, kuten Pitäjänmäen asumispalveluyksikössäkkin. Moniammatillinen yhteistyö käsite alkoi esiintyä eri ammattiryhmien yhteistyön kuvauksissa 1980-luvun loppupuolella ja vakiintui Suomessa käyttöön 1990-luvulla. Moniammatillinen yhteistyö on suomenkielessä yleiskäsite, jonka alle sisältyy esimerkiksi moniammatillinen rinnakkain työskentely sekä yhteistyö, jossa asiantuntija roolit rikkoutuvat. (Isoherranen 2007, 33-39.) Moniammatillisen yhteistyön muotoja on kuvattu Kuviossa 4. Moniammatillista työtä voidaan tarkastella eri näkökulmista esimerkiksi asiakkaan, perheenjäsenen tai työntekijöiden kesken. Työntekijöiden näkökulmasta moniammatillisuus liittyy tiimityöskentelyyn, jossa tiimi koostuu eri koulutuksen saaneista asiantuntijoista, joiden päämäärä yhteistoiminnassa on yhteinen. Yksittäisen työntekijän näkökulma ei välttämättä riitä kattamaan ihmisen tai ihmisryhmän tuen tarpeen kokonaisvaltaista tarkastelua vaan tarvitaan moniammatillista näkökulmaa. (Katisko, Kolkka & Vuokkila-Oikkonen 2014, 10-11; Isoherranen 2007, 33.) Moniammatillinen työ vaatii onnistuakseen avointa kommunikaatiota, toimivaa vuorovaikutusta ja asiantuntijuuden esiin tuomista. Moniammatillisessa yhteistyössä tulee hyödyntää eri toimijoiden erityisosaamista. Moniammatillisuutta tukeva organisaatio perustuu tiedon valtaan eikä tehtävänimikkeiden luomien roolien valtaan. Moniammatillista tukevissa organisaatioissa arvostetaan työntekijöiden tietoa, osallistumista, autonomiaa ja tasa-arvoa. (Rekola 2007, 16-17.)

Yhteistyö lisääntyy



Kuvio 4: Asiantuntijoiden välinen moniammatillinen yhteistyö (Isoherranen 2007, 39.)

### 3.3.5 Asiakkaan osallistuminen kehittämistyöhön

Opinnäytetyössä keskitytään sosiaalialan kehittämistyöhön, johon asiakas osallistuu työntekijän rinnalla. Palveluiden kehittämisessä asiakkaat ovat yksi keskeinen kehittäjäryhmä, sillä asiakkailla on omakohtaista tietoa asiakkuudesta ja palveluista, joten asiakkaat ovat keskeisiä

kehittämiskumppaneita (Toikko 2012, 152). Aidossa markkinatoiminnassa asiakkaan tai kuluttajan osallistuminen kehittämistoimintaan on perusteltua, sillä kuluttaja voi ohjata valinnoillaan tuotekehitystä sekä palveluita ja näin nousta tilaajan ja tuottajan kanssa yhtä tärkeään osaan. Sosiaalipalvelut eivät kuitenkaan ole aito markkinatilanne. (Toikko 2006, 14.) Esimerkiksi kehittämistyön tilaajan Pitäjänmäen asumispalveluyksikön asiakkaat eivät ole voineet aidosti valita palvelua, johon heidät on sijoitettu. Sosiaaliviraston asunnottomuustyössä on voitu kysyä henkilön toiveita asumisen suhteen, mutta tuen tarpeen ja sijoituspaikan päättää SAS-ryhmä asukkaan kuulemisen jälkeen. Näin asiakkaiden kokema hyvä laatu ei voi kilpailla tasavertaisena tilaajan ja tuottajan laatukäsityksen kanssa. Timo Toikko (2006, 15) esittääkin, että sosiaalialalla asiakkaan tasavertainen osallistaminen kehittämistyöhön edellyttää asiakaslähtöistä toimintatapaa ja asiakkaiden näkemistä asiantuntijoina. Jotta asiakkaat voivat lähestyä ammattilaisia tasavertaisesti, tulee kokemustieto asettaa samaan arvoon ammatillisen tiedon kanssa ja arvostaa molempien tietojen erilaista muodostumistapaa (Toikko 2012, 164). Kehittämistoiminnan tavoitteena tuleekin olla kokemustiedon ja asiantuntijatiedon välinen vuorovaikutus, joka vaatii näiden ryhmien kohtaamista (Toikko 2006, 15).

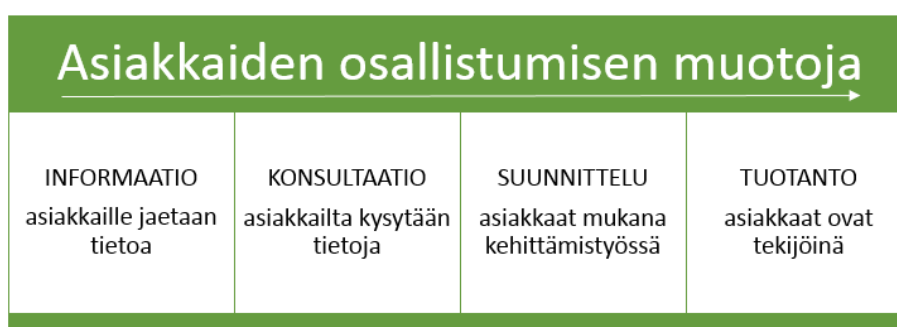
Stakesin sosiaalipalveluiden arviointiryhmä FinSocin vuonna 2007 tekemässä Delfi-tutkimuksessa ennakoitiin sosiaalialan tulevaisuuden näkymiä vuodelle 2017. Tutkimuksessa selvisi, että asiantuntijat toivoivat sosiaalipalvelun asiakkaiden osallistumisen lisääntyvän ja pitivät todennäköisenä, että asiakasnäkökulma palveluissa vahvistuu vuonna 2017. Tutkimuksessa käytetty käsite avoin asiantuntijuus, jolla tarkoitetaan asiakkaan osallistumista asiantuntijatyöhön työntekijän rinnalla, koettiin sosiaalialalla vahvistuvaksi näkemykseksi, jonka keskeinen osa on asiakkaan osallisuus. (Korhonen, Julkunen, Karjalainen, Muuri & Seppänen-Järvelä 2007, 26, 61.) Osallistumista sosiaalipalveluissa on myös kritisoitu ja osallistumiseen liitetty keskustelu leimattu muoti-ilmiöksi. Osallistuminen on ymmärretty abstraktissa tasossa, jolloin se ei ole välittynyt toiminnan tasolle asti. (Toikko 2012, 127.) Asiakkaiden osallistuminen on jäänyt usein vain näennäiselle tasolle, koska organisaatiot ja alan ammattilaiset eivät ole olleet valmiita uudella tavalla hahmottaa asiakkaan asemaa ja ovat halunneet suojella olemassa olevaa valtarakennetta (Toikko 2014, 175).

Osallisuus käsitteenä liittyy yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen tunteeseen ja se merkitsee ihmisen henkilökohtaista sitoutumista ja vaikuttamista asioiden kulkuun ja vastuunottamiseen tapahtumien seurauksista. Osallisuus nähdään usein syrjäytymisen vastakohtana, koska se estää ihmistä vieraantumasta yhteiskunnasta ja sosiaalisista suhteista. (Särkelä 2011, 154-155.) Leena Eräsaari määrittelee osallisuuden ja yhteisön rinnakkaiskäsitteiksi, jossa yhteisö-käsitteessä korostuu yhdessä oleminen ja osallisuus-käsitteessä kokonaisuuden osana oleminen. Osallisuus ja yhteisö viittaavat ihmisen perusolemukseen siihen, että ihmisestä tulee ihminen vain yhdessä muiden kanssa. (Eräsaari 2016, 113.) Osallisuus voidaan kuvata ajalliseksi proses-



siksi, jonka aikana ihminen vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja kokee kuuluvansa osaksi jotakin yhteisöä. Yksilö tiedostaa osallisuuden kokemusten ja tunteiden kautta, kun taas osallistuminen viittaa aktiiviseen toimintaan. (Törrönen 2016, 50.) Osallistamisen käsite tarkoittaa hallinnollisia toimenpiteitä, joiden avulla osallisuutta pyritään edistämään (Eräsaari 2016, 113).

Asiakkaiden osallistuminen voi olla erilaista. Osallistumista voidaan luokitella osallisuuden asteen perusteella informaatio osallisuuteen, konsultointi osallisuuteen, suunnittelu osallisuuteen ja palveluiden tuotanto osallisuuteen. Informaatio osallisuudessa asiakkaille jaetaan tietoa, konsultaatio osallisuudessa asiakkaat toimivat tiedonlähteinä, suunnittelussa asiakkaat ovat mukana palveluita kehitettäessä ja tuotanto osallisuudessa asiakkaat osallistuvat palveluiden tuottamiseen kuten vertaistukiryhmissä ja vapaaehtoistoiminnassa. Osallistumisen muotoja on selvennetty Kuviossa 5. Osallistumisen muodot eivät ole toisiaan poissulkevia, vaan ne voivat tukea toisiaan ja vaikka informaatio osallisuus on niin sanottu kevyen osallistumisen muoto, ei sitä pidä tulkita huonoksi osallistumiseksi vaan oikein ja avoimesti käytettynä se voi olla asiakkaalle tarpeenmukainen osallistumisen muoto. Osallisuus epäonnistuu silloin, kun asiakkaan annetaan esimerkiksi ymmärtää toimivan konsultin roolissa, mutta todellisuudessa asiakkaalle vain informoidaan jo päätetyt asiat. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 11; Toikko 2012, 125.) Tämän työn kehittämistyöryhmän toiminnassa pyritään asiakkaiden osallistumiseen sen syvimmissä eli tuotannon muodossa. Asumispalveluyksikön asukkaat ovat työntekijöiden rinnalla mukana suunnittelemassa ja sen jälkeen toteuttamassa asukastyytyväisyyskyselyprosessia.



Kuvio 5: Asiakkaan osallistumisen muodot (mukaillen Larjovuori ym. 2012, 11)

Asiakkaiden osallistuminen on 2010-luvulla ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite ja se on nähtävissä ideaalitasolla lähes kaikissa sosiaalipoliittikan tasoissa, kuten lainsäädännössä, ohjelmissa, strategioissa, tutkimuksissa ja kehittämisessä. Ideaalitasolta osallistumisen käyttöön vieminen on vielä alussa, vaikka asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien osallistuminen erilaiseen kehittämistoimintaan on lisääntynyt viime vuosina. (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojanieniemi 2015, 131-132.)

### 3.3.6 Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistoiminta

Yhteistoimijuus on jaettua toimijuutta, jonka lähikäsitteitä ovat muun muassa yhteistoiminta, yhteistyö ja kumppanuus. Yhteistoimijuutta kuvataan prosessina, jossa vähäinen yhteistyö muuttuu intensiivisemmäksi yhteistoiminnaksi. Yhteistoiminta alkaa jakamalla tietoa ja olemalla vuorovaikutuksessa keskenään ja päättyy yhteisen kulttuurin ja rakenteen muodostamiseen, jolloin on muodostunut yhteistä toimijuutta. (Väyrynen & Lindh 2013, 408-409.) Yhteisen toimijuuden kehittymistä on kuvattu Kuviossa 6. Opinnäytetyössä yhteistoimijuudesta puhuttaessa keskitytään asiakas- ja työntekijäyhteisöjen yhdessä toimimiseen ja sen kuvaamiseen.

VERKOSTOITUMINEN	KOORDINOITU TOIMINTA	YHTEISTYÖ	YHTEISTOIMIJUUS
Pääasiana informaation vaihto. Ei vaadi luottamuksellista suhdetta.	Pääasiana yhteiset tavoitteet. Vaatii hieman luottamusta.	Pääasiana yhteinen päämäärä. Vaatii luottamusta ja voimavarojen jakamista.	Pääasiana yhteinen rakenne ja yhteisten voimavarojen vahvistaminen yhteisen päämäärän saavuttamiseksi. Vaatii suurta luottamusta.

Yhteinen toimijuus kasvaa

Kuvio 6: Yhteisen toimijuuden muodostuminen (mukaillen Himmelman 2002, 4; Väyrynen & Lindh 2013, 408).

Käsite valta liittyy sosiaalialalla asiakkaiden osallisuuteen. Asiakkaan ja työntekijän välillä on vallan epätasapaino ja se vaikuttaa yhteistoimintaan. Valta näyttäytyy sosiaalialan työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa, sillä lähtökohtaisesti ammattilaisella on enemmän määrittelyvaltaa kohtaamisessa (Juhila 2006, 235). Valta tulee näkyviin auttamistyön interventioissa, päätöksenteoissa ja prosesseissa. (Laitinen & Pohjola 2010, 8). Usein asiakkaan ongelma ja siihen liittyvät toimenpiteet rakentuvat auttavan instituution toimintaperiaatteiden ja kulttuurin suunnasta käsin (Juhila 2006, 235). Valtarakenteet määrittelevät asiakkaan osallistumisen muodot ja asiakkaan roolin. Vallan rajoittaessa asiakkaan toimintaa jää asiakkaalle vaihtoehdoksi hyväksyä osansa ja valita osallistumisen mahdollisuuksista itselleen tarkoituksenmukaisimmat. Vallan vaikutusta osallistumiseen ei ole helppo havaita, koska valta on usein hienovarainen. Sosiaalialalla työntekijät toimivat vallankäyttäjinä suhteessa asiakkaisiin. Vallan

harjoittaja ei välttämättä tunnista kaikkia vallan ulottuvuuksia tai hallitse käyttämäänsä valtaa. Valta voidaan jakaa hyvään ja pahaan valtaan, mutta jakotapa on usein ongelmallinen. Toisten mielestä hyvä vallankäyttö voi olla toisten mielestä pahaa vallankäyttöä. Sosiaalialalla on usein vallalla näkemys, jonka mukaan asiakkaiden elämään tulee puuttua mahdollisimman vähän ja asiakkaisiin tulee suhtautua eettisesti neutraalisti. Moralisoiva suhtautuminen nähdään pahan vallan välineenä, sillä tuomitseva asenne estää toimivan yhteistyön synty-  
misen. Toisaalta vastakkaisiakin näkökulmia löytyy. Vastakkaisen näkökulman mukaan asiakkaaseen neutraali suhtautuminen ja syyllistämisen välttely saattavat olla esteenä asiakkaan eteenpäin menemiselle, koska syyllistämistä välttelemällä vältetään myös asiakkaan syyllisyydentunteen käsittely. (Niemi 2013, 31-34.)

Sosiaalialalla tavoitellaan muutosta, joten on luonnollista, että siinä käytetään ja luodaan valtaa tilanteiden muuttamiseksi. Asiakkaan osallistumisen toteutumisen kannalta asiakkaan toimijuutta mahdollistava työntekijän vallankäyttö on tavoiteltavaa. Työntekijä voi vallankäytöllään poistaa asiakkaalle voimattomuutta aiheuttavia tekijöitä. (Hokkanen 2013, 64.) Vallankäyttöä helpottaa, mikäli sosiaalialan ammattilainen pyrkii tutkimaan henkilökohtaista arvomaailmaansa ja vertaamaan sitä ammatillisiin sekä yhteiskunnallisiin arvoihin tunnistaen ja ratkaisten mahdollisia ristiriitoja niiden välillä. Sosiaalialan ammattilaisen on tärkeä tunnistaa millaisille arvoille ja ajatuksille hänen ja asiakkaan välinen kohtaaminen rakentuu. (Laitinen & Pohjola 2010, 9; Kananoja 2017, 174-175.) Toimiakseen eettisesti tulee sosiaalialan työntekijän valta-asemansa vastapainona arvioida tilanteita eettisiä periaatteita vasten. Sosiaalialan etiikan ytimen muodostavat ihmisoikeuksiin ja ihmisarvoon sekä yhteiskunnalliseen oikeudenmukaisuuteen liittyvät periaatteet sekä hyvä hallintotapa. (Raunio 2009, 90-92.) Yhteistä toimijuutta ja osallisuutta rakentaessa on työntekijän pyrittävä tunnistamaan valtarakenteita ja vallankäyttöään suhteessa asiakkaisiin. Vallan käsitteen ollessa vahvasti sidottu sosiaalialan työn luonteeseen, on osallisuutta rakentaessa huomioitava vallan vaikutus yhteistyöhön sekä pidettävä ammattieettiset periaatteet osana kehittämistyöryhmän toimintaa.

Asiakkaiden osallistuminen kehittämistyöhön asettaa vaatimuksia kehittämistyöhön osallistuville työntekijöille. Avoimen vuoropuhelun aloittaminen asiakkaiden kanssa haastaa työntekijän poistumaan mukavuusalueeltaan (Laitinen & Niskala 2013, 12). Sosiaalialan asiakastyössä asiakkaan osallistumiseen liittyy ristiriitaiset oletukset siitä, että asiakkaan tulee olla aktiivinen toimija ja ottaa vastuuta, mutta toisaalta asiakkaan odotetaan mukautuvan työntekijöiden määräämiin toimenpiteisiin. Aktiivinen asiakas saattaakin näyttäytyä työntekijän näkökulmasta haastavana asiakkaana. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 119.) Osallisuus ei rakennu pelkästään asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa vaan se on yhteydessä organisaation ja yhteiskunnan toimintaympäristöihin. Toimintaympäristössä tapahtuva avoin päätöksenteko ja tiedottaminen tukevat asiakkaiden osallisuutta. (Laitinen & Niskala 2013, 13-14.) Sosiaalialalla asiakkuutta voidaan määritellä erilaisilla tavoilla. Termillä kehittäjäasiakas viitataan

asiakkaaseen, joka osallistuu käyttämiensä palveluiden kehittämiseen. Kehittäjäasiakkuuden olettaamus on, että palveluidenkäyttäjien osallistuminen kehittämistyöhön varmistaa palveluiden oikean kohdentamisen, riittävän tason ja oikeudenmukaisuuden. Asiakkaat ovat asiantuntijoita, joilla on rooli kehittämistyössä. (Hedemäki ym. 2013, 460.)

#### 4 Toimintaympäristön kuvaus

Pitäjänmäen asumispalveluyksikkö tuottaa Helsingin kaupungin ostamia asumispalveluita asunto ensin -periaatteella tuen tarpeessa oleville pitkäaikaisasunnottomille. Suomen sosiaali- huoltolaissa on määritelty asumispalveluiden järjestämisestä. Sosiaalihuoltolain (30.12.2014/1301 § 21) mukaan asumispalveluita tulee järjestää henkilöille, jotka tarvitsevat erityisestä syystä tukea asumisessa tai asumisen järjestämisessä. Laki määrittelee, että asumispalveluiden toteutuksessa huolehditaan henkilön yksityisyydestä, kunnioitetaan osallistumisen oikeutta ja turvataan tarpeenmukaiset kuntoutus- ja terveydenhuoltopalvelut. Asumispalveluiden lakisääteinen järjestämisvastuu kuuluu kunnille ja kunnat voivat tuottaa palvelua itse, yhteistyössä toisten kuntien kanssa tai ostaa palvelua yksityisiltä palveluntuottajilta tai toisilta kunnilta (Hyväri 2016, 117-118). Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus (2015, 6) edellyttää, että kunnan asunto-, sosiaali- ja terveystoimi osallistuvat yhteistyössä asuntojen tarpeen ja käytön arviointiin. Asumispalveluyksikkö ei valitse itse asukkaitaan, vaan asukkaat ohjautuvat palveluun kunnan sosiaalitoimen kautta.

Toimintaympäristöön, Pitäjänmäen asumispalveluyksikköön, liittyvät käsitteet pitkäaikaisasunnottomuus, asunto ensin -periaate ja yhteisökasvatus, joita tässä osiossa esitellään. Tämän jälkeen kerrotaan Pitäjänmäen asumispalveluyksiköstä ja siellä tehtävästä kehittämis- työstä sekä edellä mainittujen käsitteiden näkymisestä asumispalveluyksikön toiminnassa.

##### 4.1 Pitkäaikaisasunnottomuus

Asunnottomuuden taustalla voi olla useita erilaisia syitä. Joillakin henkilöillä asunnottomuus voi johtua edullisten vuokra-asuntojen puutteesta ja suurista asumiskustannuksista. Tämän tyyppisistä syistä johtuva asunnottomuus on usein lyhytaikaista ja satunnaista. Asunnottomuuden taustalla voi olla kuitenkin laajempia psykososiaalisia ongelmia, jolloin asunnottomuus yhdistyy esimerkiksi päihde- ja/tai mielenterveysongelmaan. Pitkäaikaisasunnottomuudesta puhuttaessa tarkoitetaan asunnottomuuden pitkittymistä ja toistumista. (Erkkilä 2017, 308.) Pitkäaikaisasunnottomien ryhmä on heikosti toimeentuleva ja moniongelmainen, jolloin pelkän asunnon saaminen ei usein riitä ratkaisuksi elämäntilanteeseen (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 148).

Asuminen ei kuulu ihmisten subjektiivisiin oikeuksiin ja kunnilla ei ole lain puolesta veloitettu antamaan takuuta asunnottomien asioiden käsittelyajoista (Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 141). Vaikka sosiaalihuoltolain mukaan sosiaalipalveluita on järjestettävä asumiseen liittyvään tuen tarpeeseen, on sosiaalihuollon vastuu asumisen järjestämisestä viimesijainen. Asunnottomalla itsellään on ensisijainen vastuu asunnon järjestämisestä. Asunnon

puuttuminen tai sopimattomuus voivat aiheuttaa henkilölle monia sosiaalipalveluiden kannalta keskeisiä ongelmia, jonka vuoksi tuki asumisen järjestämiseen löytyy myös sosiaalihuollon keinovalikoimasta. (Hämeen-Anttila 2017, 199-200.)

Vuoden 2016 lopussa Suomessa oli noin 6650 yksinelävää asunnotonta, joista pitkäaikaisasunnottomia oli 2050. Edelliseen vuoteen verrattuna pitkäaikaisasunnottomia oli noin 200 henkilöä vähemmän. Kokonaisuudessaan yksinäisten ja perheellisten asunnottomuus väheni vuoteen 2015 verrattuna 500 henkilöllä. Vuosi 2016 oli viides vuosi perättäin, jolloin asunnottomuus väheni Suomessa. Yli puolet Suomen asunnottomista on helsinkiläisiä ja Helsingissä pitkäaikaisasunnottomia oli marraskuussa 2016 1130 kappaletta, kun esimerkiksi naapuri kaupungissa Vantaalla pitkäaikaisasunnottomia arvioitiin olevan 37. Suomessa suurimman asunnottomien ryhmän muodostavat tilapäisesti tuttavien tai sukulaisten luona asuvat ryhmä. Heidän osuutensa oli 82 prosenttia yksinäisistä asunnottomista. Ulkona, porrashuoneissa, ensisuojojissa tai vastaavissa asustelevia oli 425 henkeä ja ryhmän suuruus kasvoi kolmatta vuotta peräkkäin. Tässä ryhmässä pitkäaikaisasunnottomuus oli kaikista suurinta. Ryhmän jäsenistä 43 prosenttia oli pitkäaikaisasunnottomia. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017, 3.) Asunnottomuuslukujen näennäisestä tarkkuudesta huolimatta asunnottomuusluvut ovat vain suuntaa antavia, sillä asunnottomien ja pitkäaikaisasunnottomien määrää on vaikea arvioida (Erkkilä 2017, 307; Juurinen & Virtanen-Olejniczak 2008, 146). Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus on tutkinut asunnottomien tilastointia ja selvityksen mukaan PAAVO-ohjelman kaupungeissa asunnottomuuslukemat ja pitkäaikaisasunnottomien määrä on laskettu alakanttiin, koska kaupungeilla ei ole antaa tarpeeksi työaikaa laskennan suorittamiseen (Pitkänen 2010, 25-26).

Suomen hallitusohjelmissa on otettu kantaa pitkäaikaisasunnottomuuteen ja niiden pohjalta on tehty toimenpiteitä pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseksi. Jo vuoden 1983 Suomen hallituksen ohjelmassa mainittiin yhtenä tavoitteena asunnottomuuden poistaminen, joskaan tavoitteelle ei asetettu toimenpideohjelmaa. Samana vuonna perustettiin kuitenkin komitea miettimään asunnottomien oloja ja esittämään toimenpiteitä, mikä nosti asunnottomuuden omaksi ongelmakseen asuntopoliittisessa keskustelussa. 1987 Suomen hallitus asetti tavoitteekseen asunnottomuuden poistamisen vuoteen 1991 loppuun mennessä. Kymmenen vuoden aikana asunnottomuus väheni puoleen, mutta jo vuonna 1998 suurissa kaupungeissa asunnottomuus lähti kasvuun. (Kärkkäinen, Hannikainen & Heikkilä 1998, 20-25.) Suomalainen asunnottomuuspolitiikka oli tämän jälkeen pitkään marginaalissa ja asunnottomuus kytkettiin pitkälti päihde- ja alkoholipolitiikkaan (Kainulainen, Saari & Häkkinen 2013, 49).

Vuoden 2007 Matti Vanhasen II hallitus nosti pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishojelman osaksi asuntopoliittista ohjelmaa (Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma 2007, 67). Ohjelman pohjalta aloitti niin kutsuttu neljän viisaan työryhmä, jonka raportin, Nimi

ovessa, pohjalta rakentui ensimmäisen pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma PAAVO I. Ohjelmakauden 2008-2011 aikana Helsingissä, Espoossa, Vantaalla, Tampereella, Turussa, Lahdessa, Kuopiossa, Joensuussa, Oulussa ja Jyväskylässä otettiin käyttöön yhteensä 1519 pitkäaikaisasunnottomille tarkoitettua asuntoa ja tukiasuntoa. (Kaakkinen 2012, 6; Pleace, Culhane, Granfelt & Knutagård 2015, 17-18.) Paavo II ohjelma jatkoi vuosien 2011-2015 aikana ja tuolloin tavoitteena oli muun muassa pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä ja tehostaa toimenpiteitä asunnottomuuden ennaltaehkäisemiseksi (Pleace ym. 2015, 20; Karppinen & Fredriksson 2016, 18). Pitkäaikaisasunnottomuus ei poistunut PAAVO II ohjelman aikana, mutta koko maan pitkäaikaisasunnottomuus väheni vuosien 2008-2015 välillä 1 345 henkilöllä ja tutkimustulosten mukaan asunto ensin -periaatteella tuotetuilla asumispalveluilla on myönteisiä vaikutuksia asumispalveluyksiköissä asuvien asukkaiden elämänlaatuun. (Karppinen & Fredriksson 2016, 4, 18-20.) Asunnottomuuden ennaltaehkäisyohjelma AUNE, jatkaa PAAVO -ohjelmien jälkeen vuosina 2016-2019. AUNE -ohjelman tavoitteena on liittää asunnottomuustyö laajasti syrjäytymisen torjuntatyötä asunto ensin -periaatteen pohjalta. Ohjelman tavoitteena on jatkaa asunnottomuuden vähentämistä vahvistamalla asunnottomuuden ennaltaehkäisyä ja torjumalla asunnottomuuden uusiutumista. Ohjelman aikana on tavoitteena osoittaa 2 500 uutta asuntopaikkaa asunnottomille tai asunnottomuuden riskiryhmille sekä uudistaa asunnottomuuden hoitamiseen liittyvää palvelujärjestelmää asiakaslähtöisemmäksi, ennaltaehkäisevämmäksi ja kustannustehokkaammaksi. (Ympäristöministeriö 2016, 3.)

#### 4.2 Asunto ensin -periaate

Asunto ensin -periaatteen mukaan asunto on ihmisoikeus. Ihmisen ei tarvitse esimerkiksi lopettaa päihteidenkäyttöä ansaitakseen itselleen asunnon ja toisaalta esimerkiksi päihdeongelma ei ole asumisen edellytys. Asunto ensin -asuminen perustuu vuokrasopimukseen ja asunto ensin -periaatetta noudattavissa asumispalveluissa asukkaita koskevat samat vuokralaisen oikeudet ja velvollisuudet kuin niin sanotussa normaalissa vuokra-asunnossa asuvia. Asunto ensin -periaate on filosofialtaan haittoja vähentävää toimintaa ja asukkailla on mahdollisuus valita käyttävätkö he asumispalveluihin kuuluvia palveluita. Asumispalveluissa tarjottu tuki on joustavaa ja palveluiden saamiselle ei ole aika rajaa. Asunto ensin -periaatteella toimivaa asumista voidaan järjestää keskitetyissä yksiköissä tai hajasijoitetuissa asunnoissa. (Pleace, Culhane, Granfelt & Knutagård ym. 2015, 59.) Asunto ensin -periaatteen mukaan asunto on lähtökohta, josta käsin kuntoutusprosessi voi käynnistyä (Kettunen 2013, 563).

Asunto ensin -malli on peräisin Yhdysvalloista (englanniksi Pathways Housing First), jossa se syntyi haastamaan niin sanottuun hoitojatkumoon perustuvaa asuttamismallia, jossa henkilö ansaitsee itselleen oikeuden omaan asuntoon etenemällä kuntoutuksen portaita. Hoitojat-

kumo -mallissa henkilöiden puutteellisten kyvyt, motivaatio ja hoitojärjestelmän sisäiset katkokset saattavat aiheuttaa sen, että kuntoutuksen portaat katkeavat ja henkilö päätyy asumaan kadulle. Alkuperäisessä mallissa asunto ensin -palveluiden piirissä olevia asukkaita saa yhden rakennuksen asukkaista olla enintään 20 prosenttia. Malli toimii haja-asutus periaatteella ja asukkaille tarjotaan mahdollisuus vaikuttaa asunnon sijaintiin ja kalustukseen. Valinnanvapaudella on mallissa kuitenkin reunaehdot. Asukkaan tulee kyetä elämään asuinympäristönsä normatiivisilla ehdoilla. Vuokrat tulee maksaa ja rikollisuuden sekä häiritsevän elämän rajat määrittelee naapurusto. Vuokrienmaksu turvataan mallissa sisäisellä edunvalvonnalla, joka tarkoittaa, että asukkaiden rahaliikenne kulkee Pathway järjestön kautta. (Kettunen 2013, 563-564.)

Suomen asunto ensin -malli eroaa alkuperäisestä ja on muokkautunut suomalaiseen palvelujärjestelmään. Suomessa asunto ensin -palvelut ovat lähinnä suuria tuetun asumisen yksiköitä, joissa kaikki asukkaat ovat pitkäaikaisasunnottomiksi määriteltyjä henkilöitä. Yleisesti samassa rakennuksessa asuntojen kanssa sijaitsevat tukipalveluita tarjoavan henkilökunnan tilat ja yhteiset tilat. (Kettunen 2013, 566-567.) Suomessa käytössä olevaa asunto ensin -mallia onkin kritisoitu, koska yhteiskunnallinen integrointi ei toteudu suurissa yksiköissä, joissa kaikki asukkaat ovat entisiä asunnottomia (Pleace ym. 2015, 62). Asumispalveluyksiköissä sosiaaliset ongelmat kasaantuvat ja isojen yksiköiden on vaikea välttää laitospäisyyttä, vaikka asukkaat saavatkin valita ottavatko he vastaan asumispalveluyksiköissä tarjottuja palveluita (Granfelt 2013, 222-223). Lisäksi asumispalveluyksikössä asuminen voi tarkoituksellisesti leimata asukkaan negatiivisesti yhteiskunnan silmissä (Nousiainen 2015, 83; Pleace ym. 2015, 63). Toisaalta esimerkiksi Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen asiantuntija Elisabet Erkkilä (2017, 308) pohtii artikkelissaan, Asunnottomuus ja sosiaalinen eristäytyminen, pitkäaikaisasunnottomuuteen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä syitä, joiden vuoksi Suomessa on tarvittu tuetun asumisen uudenlaisia ratkaisuja. Esimerkiksi häiritsevän elämän ja rikollisuuden rajat ovat luultavasti erilaiset tuetun asumisen asumispalveluyksiköissä kuin esimerkiksi omistusasuntokannassa sijaitsevilla vuokra-asunnoilla.

Asunto ensin -mallia on tutkittu Suomessa ja ulkomailla. Esimerkiksi kansainvälisenä yhteistyönä tehty tilannekatsaus The Finnish Homelessness Strategy toteaa, että asunto ensin -periaate on Suomessa vähentänyt pitkäaikaisasunnottomuutta tehokkaasti. Tilannekatsauksessa muistutetaan, että asunto ensin -periaate ei ratkaise asukkaiden mielenterveysongelmia tai päihdeproblematiikkaa ja kaikki ihmiset eivät hyödy asunto ensin -mallista. Asunto ensin -mallin mukaisen asumisen lisäksi on hyvä olla tarjolla toisenlaisia asumisvaihtoehtoja. (Pleace ym. 2015, 66-67.) Sakari Kainulaisen, Juho Saaren ja Juho Häkkisen (2013, 69-70) tekemässä tutkimuksessa asunnolla oli merkittävä vaikutus ihmisen hyvinvoinnille ja mahdollisuudelle suunnitella tulevaisuutta. Tutkimuksessa asunto ensin -periaate todettiin toimivaksi ratkaisuksi, vaikkakin sisällöltään vielä hieman epäselväksi. Eeva Kostiaisen ja Seppo Laakson (2015,



83-86) tutkimuksessa helsinkiläisistä vailla vakituista asuntoa olevista henkilöistä selviää, että asunto ensin -periaatteella toimivat asumispalveluyksiköt olivat tuoneet vakautta pitkäaikaisasunnottomien tilanteeseen. Tutkimuksessa suositellaan, että asumispalveluyksiköiden lisäksi otettaisiin laajemmin käyttöön hajasijoitetut tukiasunnot pitkäaikaisasunnottomille. Myös pohjoisamerikkalaisissa tutkimuksissa on todettu, että asunto ensin -periaatteella toimiva tukiasuminen ratkaisee asunnottomuusongelmaa mielenterveys ja/tai päihdeongelmista kärsivien pitkäaikaisasuttomien kohdalla (katso esimerkiksi Malone, Collins & Clifaseti 2015; Collins, Malon & Clifaseti 2013; Stergiopoulus, Gozdzik, Holthby, Jeyaratnam & Themberis 2014).

#### 4.3 Yhteisöhoito ja yhteisökasvatus

Yhteisöjä ja yhteisöllisyyttä on hyödynnetty tietoisesti tai tiedostamatta ihmiskunnan kehityksen ajan niin kasvatuksessa, hoidossa kuin hallitsemisessa. Jotta yhteisöä voidaan hyödyntää tietoisesti kasvatuksessa, hoidossa tai kuntoutuksessa, tulee tunnistaa yhteisöllisiä ilmiöitä ja vaikutuksia sekä osata kehittää hyvinvointia tukevaa yhteisöä. (Murto 2016, 53.) Yhteisöhoito on yläkäsite auttamiseen pyrkiville yhteisöllisiä menetelmiä käyttäville hoito- ja kuntoutussuuntauksille. Yhteisöhoidossa koko yhteisöä hyödynnetään tietoisesti perustehtävän toteuttamisessa. Yhteisöhoidon suuntauksia ovat psykiatriset terapeuttiset yhteisöt, päihdeidenkäyttäjien terapeuttiset yhteisöt ja kasvatukselliset yhteisöt. (Murto 2013 a, 12.) Näiden suhdetta on avattu Kuviossa 7. Yhteisöhoidossa yhteisö määritellään reaaliyhteisöksi, jolla tarkoitetaan toisensa tuntevien ihmisten muodostamaa ryhmää, jossa tunnetaan keskinäistä yhteenkuuluvuutta. Ryhmän jäsenillä on yhteisiä intressejä ja he ovat kasvatusten tekemisissä toistensa kanssa. Yhteisön jäsenet mieltävät itsensä osaksi yhteisöä ja ovat tietoisia pääpiirteittäin siitä, ketä muita yhteisöön kuuluu. (Murto 2013 a, 12.) Yhteisöhoidossa keskitytään yksilöön eikä hänen diagnooseihin tai sosiaalisiin ongelmiin ja tavoitteena on yksilön muutos, joka mahdollistaa elämäntilanteen muuttumisen (Gosling 2016, 521-522).

Yhteisökasvatus edustaa kasvatuksellisen yhteisöhoidon suuntaa. Suuntaus on syntynyt Suomessa 1970-luvulla Jyväskylän poikien oppilaskodissa. Yhteisökasvatuksella pyritään tukemaan myönteistä kasvua, jonka tavoitteena on itseensä luottava, yhteistyökykyinen, vastuuntuntoinen ja luova ihminen. (Murto 2013 a, 14-15.) Yhteisöhoito, yhteisökasvatus ja terapeuttinen yhteisö käsitteitä pidetään useasti suomen kielessä synonyymeina, joiden painotukset saattavat vaihdella kontekstista riippuen. Yhteisökasvatus on kehittynyt metodiksi käytännön ongelmien ja ratkaisujen pohjalta, joten yhteisökasvatuksen tai -hoidon teorian kehittäminen on jäänyt vähäiselle huomiolle. (Kaipio 2009, 53.) Yhteisökasvatuksessa painotetaan yhteisön jatkuvaa muutos- ja kehitysprosessia sekä näiden prosessien hallintaa (Kaipio 1999, 210-211).



Kuvio 7: Yhteisöhoidon suuntaukset terapeuttisuus-kasvatuksellisuus ulottuvuudella (Murto 2016, 9)

Yhteisöhoidolle ja -kasvatukselle on 2000-luvun alussa luotu palvelustandardit, jotka sisältävät tutkitut ja koetut tekijät, joiden yhteisössä tulisi parhaimmillaan toteutua. Standardien avulla voidaan arvioida toteutetun yhteisökasvatuksen taso ja havainnoida kehittämistarpeet. (Kaipio 2009, 63; Paget, Thorne & Das 2015, 3-6.) Standardeja arvioidaan ja uudistetaan lukuisten yhteisöjen, asiantuntijoiden ja tutkijoiden yhteistyönä. Standardeja hallinnoi Community of Communities -laatuverkosto. Standardit on jaettu kaikkia yhteisöjä koskeviin ydinstandardeihin sekä kuuteen syventävään osa-alueeseen. (Kaipio 2009, 63.) Vuonna 2015 uudistetuissa palvelustandardeissa ydinstandardeja ovat: Selkeä yhteisöhoidon mallin olemassaolo, jota toteutetaan käytännössä. Yhteisön jäsenet ovat tietoisia odotuksista, joita yhteisö heihin kohdistaa. Yhteisön jäseniä rohkaistaan luomaan suhteita yhteisössä. Yhteisön jäsenet arvioivat, määrittelevät ja ylläpitävät yhdessä yhteisön sääntöjä ja rajoja. Yhteisön jäsenillä on heidän tarpeidensa mukainen aikataulu toiminnalle. Kaikista tunteiden ilmaisemiseen ja käyttäytymiseen liittyvistä asioista voidaan keskustella yhteisössä. Yhteisön jäsenet osallistuvat yhteisön arjen pyörittämiseen. Kaikki yhteisössä tapahtuvat asiat nähdään oppimisen mahdollisuuksina. Kaikki yhteisön jäsenet ovat vastuussa fyysisesti ja psyykkisesti turvallisen ilmapiirin rakentamisesta sekä ylläpitämisestä. Yhteisön jäsenet osallistuvat toistensa yksilöllisen kasvunprosessiin. (Paget, Thorne & Das 2015, 9-12.)

Yhteisöhoidon vaikutuksista on tehty tutkimuksia. Esimerkiksi yhdysvaltalaisessa kymmenen vuotta kestäneessä seurantatutkimuksessa todettiin, että yhteisöhoidollinen kuntoutus on vaikuttavaa sellaisilla henkilöillä, joilla on aikaisemmin ollut haasteita kuntoutuksen onnistumisessa (Young, Schactman & Snyder 2014, 338-339). Suomessa yhteisöhoitoa on tutkittu muun muassa sitä toteuttavassa Mikkeli yhteisössä, joka on yhteisökasvatuksellinen päihdekuntoutuspaikka. Minna Pärtön, Anna-Liisa Hännikäinen-Uuttelan ja Paula Määtän seurantatutkimuk-

nessa (2009, 135) ilmeni, että yhteisöllisen huume kuntoutuksen keinoin voidaan saavuttaa hyviä tuloksia, mutta toimiva yhteisö ei voi auttaa kaikkia ja yhteisöllisyys ei sovi kaikille kuntoutujille.

#### 4.4 Pitäjänmäen asumispalveluyksikkö

Pitäjänmäen asumispalveluyksikkö on Suomen Pelastusarmeijan Säätiön ylläpitämä 112 paikallinen asumispalveluyksikkö, joka tarjoaa asunto ensin -periaatteella asumispalvelu tuen tarpeessa oleville helsinkiläisille pitkäaikaisasunnottomille kaupungin ostopalveluna. Asumispalveluyksikkö on aloittanut toimintansa vuonna 2011. Asumispalveluyksikön henkilökunnan perustehtävänä on turvata pysyvä asuminen haasteista huolimatta, mahdollistaa päivittäisten perustarpeiden saatavuus, tukea ja ohjata asukkaita sosiaalisten- ja terveydellisten ongelmien ratkaisussa ja tarjota asukkaille onnistumisen kokemuksia osallisuudessa. Toiminta-ajatuksena on tarjota kaikille asukkaille ihmisarvoisen elämän edellytykset, joihin kuuluvat asunto sekä kokemus osallisuudesta omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Toiminta-ajatuksen toteuttamisessa hyödynnetään yhteiskasvatusta ja yhteisöhoitoa. (Pelastusarmeija 2017.)

Asukkaat ohjautuvat Pitäjänmäen asumispalveluyksikköön Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveysviraston asumisen tuen kautta. Asumisen tuki vastaa täysi-ikäisten asunnottomien asumispalveluiden järjestämisestä ja asumisen tuen työmuotoja ovat sijoitus- ja arviointityö, tuetun asumisen sosiaalipalvelut ja Hietaniemenkadun asunnottomille tarkoitettu palvelukeskus (Helsingin kaupunki, 2017). Asumispalveluyksikköön muuttavilla asukkailla tulee olla sosiaalityöntekijän tekemä arvio sekä arviointi- ja sijoitustyöryhmän tekemä SAS (selvitä, arvioi, sijoita) -päätös (Helsingin kaupunki, i.a.). Asukkaille tarjotaan Pitäjänmäen asumispalveluyksiköstä asuntoa asumisen tuen ylläpitämän jonon mukaisessa järjestyksessä ja jonotusaika asumispalveluyksikköön on ollut noin vuoden ja kahden vuoden välillä.

Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä työskentelee yksitoista ohjaajaa, vastaava ohjaaja, viisi sosiaaliohjaajaa, vastaava sosiaaliohjaaja, sairaanhoitaja, kolme työvalmentajaa, asumispalveluyksikön johtaja, toimistos sihteeri ja osa-aikainen fysioterapeutti. Asumispalveluyksikön ohjaajat tekevät kolmivuorotyötä ja asumispalveluyksikössä on aina vähintään yksi työntekijä paikalla. Asumispalveluyksikkö on jaettu kerrosyhteisöihin, joten jokaisen kerroksen asukkailla on omat nimetyt kerrostyöntekijät.

Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä yhteisöllisyys sitoutuu termiin asumisyhteisö, jota Kirsi Nousiainen (2015, 82-83, 94) käyttää tutkimusartikkelissaan kuvaamaan asunto ensin -periaatteella toimivaa asumispalveluyksikköä. Nousiaisen mukaan suomalaisessa asuntopolitiikassa pitkäaikaisasunnottomuus pyritään poistamaan muun muassa muuttamalla entisiä asuntoloita

asumisyhteisöiksi, joissa asukkaalle tarjotaan yksityisyyttä oman asunnon muodossa, mutta samalla yhteisöllisyyttä muiden asukkaiden ja henkilökunnan tarjoaman tuen muodossa. Yhteisön yhteisenä nimittäjänä on pitkäaikaisasunnottomuus ja useasti myös päihde- ja/tai mielenterveysongelmat. Erilaisiin ongelmiin perustuva samuus yhteisöllisyyden perustana ei ole Nousiaisen mukaan helppo lähtökohta yhteisöllisyyden tai asukkaiden mahdollisen uuden identiteetin rakentamiselle. Asumisyhteisö voi tarkoituksellisesti leimata yhteisön jäsenen yhteiskunnalliseksi ongelmaksi ja leimautumisesta syntyvät häpeän tunteet voivat vaikeuttaa asukkaan uuden identiteetin rakentamista. Leimaavuus syntyy yksilön ryhmiin kohdistuvista kulttuurisista ja moraalisisista odotuksista. Hyvin toimiva asumisyhteisö voi toisaalta tukea asukkaiden yksilöllisiä tavoitteita sekä luoda välittämisen ilmapiiriä. Kirsi Juhilan (2006, 131) mukaan yhteiskunnan silmissä ongelmallisina pidettyihin vertaisuuteen perustuviin yhteisöihin voi liittyä myös vastavuoroisuutta ja keskinäiseen luottamukseen liittyvää sosiaalista pääoma. Sosiaalinen pääoma on näissä yhteisöissä syntynyt poissulkemisen kautta, koska yhteisön jäsenet eivät ole usein tervetulleita yhteiskunnan arvostamiin yhteisöihin. Juhila nimeääkin näiden yhteisöiden vertaisuuteen perustuvan voimavarojen tunnistamisen yhdeksi sosiaalisen haasteeksi.

Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä sovelletaan yhteisökasvatuksen menetelmiä (Pelastusarmeija 2017), jolloin henkilökunnan tehtävänä on tietoisesti rakentaa yhteisöllisyyttä asumispalveluyksikön toiminnassa. Tavoitteena saavuttamiseksi henkilökunnalle on tarjottu muun muassa yhteisöhoidon koulutuksia ja kehittämisiltapäivissä on keskusteltu terapeuttisten yhteisöjen palvelustandardien näkymisestä yksikön toiminnassa. Yhteisökasvatuksen täydellinen toteuttaminen ja kaikkien ydinstandardien seuraaminen eivät toteudu asumispalveluyksikön arjessa. Murrin (2013,12) määrittelemät yhteisön kriteerit eivät täyty asumispalveluyksikössä. Asumispalveluyksikön kaikki asukkaat ja henkilökunta eivät tunne keskinäistä yhteenkuuluvuutta tai ole tietoisia ketä kaikkia yhteisöön kuuluu. Yhteisön jäsenten keskinäiset intressit ovat myös keskenään ristiriitaisia. Asumispalveluyksikössä toteutetaan asunto ensin -periaatetta, jonka mukaisesti asumispalveluyksikkö tarjoaa asukkailleen asunnon asettamatta vaatimuksia kuntoutuksesta tai palveluiden vastaanottamisesta. Asumispalveluyksikön asukkailla on mahdollisuus valita osallistuvatko he yhteisöön osittain, kokonaan vai eivät ollenkaan.

Yhteisökasvatuksen elementtejä on hyödynnetty asumispalveluyksikön yhteisön elämässä. Yksi hyödynnetty elementti on yhteisökokoukset, joita yksikössä järjestetään kahden viikon välein ja niitä kutsutaan talokokouksiksi. Yhteisökokouksiin asukkaat ja henkilökunta voivat tuoda aiheita yhteiseen käsittelyyn. Yhteisökokouksissa keskustellaan tarvittaessa asumispalveluyksikön turvallisuuteen liittyvistä asioista ja nostetaan ilmiöitä yhteiseen ihmettelyyn. Asumispalveluyksikössä on myös tarjolla toimintaa esimerkiksi matalan kynnyksen työtoiminnan muodossa. Matalan kynnyksen työtoimintaan osallistuvat asukkaat huolehtivat esimerkiksi asumispalveluyksikön yhteistilojen siivouksesta sekä pyörittävät kanttiinitoimintaa yksikössä kolmen

työvalmentajan ohjauksessa. Työtoiminnassa tehdään lisäksi alihankintatöitä, siivouskierroksia lähiympäristöön ja omia tuotteita kuten avainnauhoja ja sytykeruusukkeita. Työtoiminnassa pyritään huomioimaan osallistujien elämäntilanteet tarjoamalla osallistujan kunnolle ja taidoille sopivia tehtäviä.

Tehtävässä kehittämistyössä pyritään ottamaan huomioon yhteisökasvatuksellinen näkökulma. Kuvattuun työryhmätyöskentelyyn osallistuu yksikön asukkaita sekä henkilökuntaa esimies- ja työntekijätasolta. Tutkimuksellisessa osuudessa tutkitaan, kuinka demokraattinen työskentely kehittämistyöryhmän jäsenten välillä sujuu ja päästäänkö yhteistyöllä toivottuun lopputulokseen.

Asunto ensin -periaate on toinen asumispalveluyksikön toimintaa ohjaavista periaatteista. Asunto ensin -mallin mukaisesti Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä asukkaiden kanssa solmitaan toistaiseksi voimassa olevat vuokrasopimukset ja asukkaita koskevat samat oikeudet ja velvollisuudet kuin tavallisessa vuokra-asunto kannassa asuvia ihmisiä. Asunnon lisäksi asumispalveluyksikkö tarjoaa asukkaille tukipalveluita, esimerkiksi tukea asunnosta huolehtimiseen, raha-asoiden hoitamiseen ja terveydentilan ylläpitämiseen, asumisen tueksi. Asunto ensin -periaatteen mukaisesti tukipalveluiden vastaanottaminen perustuu asukkaan ja työntekijän väliseen yhteissopimukseen ja asumisen jatkuminen ei vaadi palveluiden vastaanottamista. Asukkaan päihteidenkäyttö tai -käyttämättömyys ja hyvä tai huono psyykinen- ja fyysinen terveydentila eivät ole myöskään asumisen ehtoja. Asuminen voi jatkua asumispalveluyksikössä asukkaan niin toivoessa, mikäli hän noudattaa vuokralaisen velvollisuuksia esimerkiksi käytöksen ja vuokranmaksun suhteen. Asumispalveluyksikön henkilökunta auttaa asukasta tarvittaessa myös pääsemään asukkaalle sopivamman palvelunpiiriin esimerkiksi pyytämällä palveluasumisen arvioiteja huonossa kunnossa oleville asukkaille ja kirjoittamalla suosituksia itsenäisempään asumiseen pyrkiville asukkaille, jotka ovat osoittaneet pystyvänsä ylläpitämään asumista. Asukkaiden tuen tarpeita selvitetään vuosittain tehtävässä palvelusuunnitelmassa, jossa asukas ja asumispalveluyksikön työntekijä käyvät lävitse asukkaan toiveet asumisen suhteen ja asukkaan esille tuomat tuen tarpeet ja niihin vastaamisen suunnitelman.

Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä kehittämistyö on osana jokaisen työntekijän toimenkuvaa. Asumispalveluyksikössä on työryhmä työskentelynä luotu työryhmätoiminnan manuaali, jossa on sovittu työryhmien perustamisesta, lopettamisesta ja annettu suunta viivoja työryhmätoiminnan ylläpitämiseksi. (Pitäjänmäen asumispalveluyksikön sisäinen materiaali 2017.) Tällä hetkellä suurin osa asumispalveluyksikön työryhmistä on henkilökunnasta koostuvia, mutta Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä asukkaita on otettu mukaan kehittämistyöhön ja muun muassa yhteisökokouksien kautta asukkaat pääsevät vaikuttamaan yksikön päätöksen tekoon ja tuomaan omia kehittämissuunnitelmiaan esille. Opinnäytetyön aikana tutkitaan yhteis-

söllistä kehittämistyötä ja tämän pohjalta asumispalveluyksikössä on mahdollista lisätä ymmärrystä aiheesta ja aloittaa keskusteleminen yhteisöllisen kehittämisen hyödyistä ja haasteista osallistujien näkökulmasta.

## 5 Tutkimus ja kehittäminen

Opinnäytetyö toteutetaan toimintatutkimuksen viitekehyksessä laadullisena tutkimuksena, jossa aineistonkeruumenetelminä käytetään teemahaastatteluita ja osallistuvaa havainnointia. Aineistoanalyysi suoritetaan aineistolähtöisellä sisällönanalyysilla. Tässä osiossa kerrotaan tutkimuksellisista valinnoista ja esitellään niiden sisältöä, jotta tehtyjä valintoja on mahdollista arvioida ja tarkastella valintojen vaikutusta tutkimuksellisiin tuloksiin. Tässä osiossa esitellään toimintatutkimusta, aineistonkeruumenetelmiä eli teemahaastattelua ja osallistavaa havainnointia sekä aineistoanalyysisuunnitelmaa.

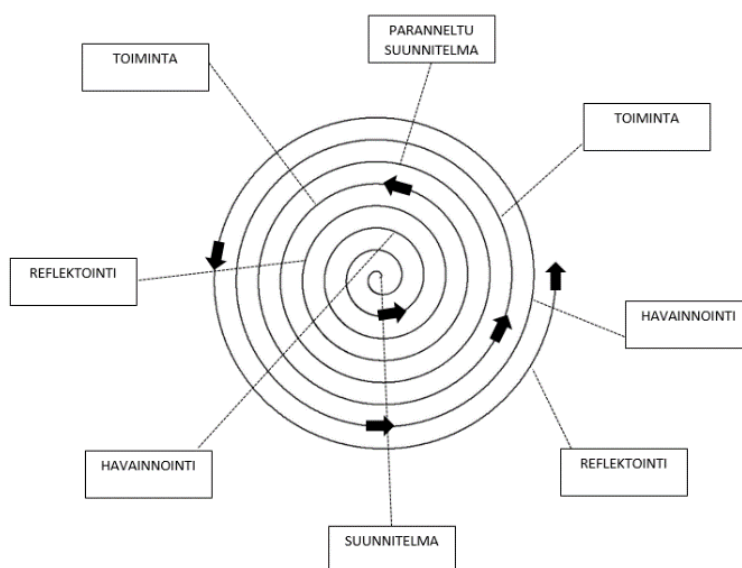
### 5.1 Viitekehystenä toimintatutkimus

Opinnäytetyön tutkimuksellinen lähestymistapa on toimintatutkimus. Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta, jossa muutosta pyritään saamaan aikaan ratkaisemalla yhdessä käytännön ongelmia. Toimintatutkimuksen tavoitteena on tuottaa ratkaisuja toimintaympäristössä esiintyviin käytännön ongelmiin ja samaan aikaan lisätä ymmärrystä ilmiöstä sekä tuottaa uutta tietoa. Yhteistyö on toimintatutkimuksen keskeinen piirre ja toimintatutkimus lähtee ajatuksesta, että yhteistyöllä on mahdollista ratkaista toimintaympäristön ongelmat. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 58-59; Kananen 2009, 9.) Toimintatutkimuksen sisällöt ja kohteet voivat olla hyvin erilaisia ja toimintatutkimukset muodostavat tältä kantilta hyvin heterogeenisen joukon. Jossain määrin yhteistä toimintatutkimuksissa on kuitenkin metodinen lähestymistapa ja sen perusteleminen sekä tutkijan rooli aktiivisena toimijana tutkittavien kanssa. (Kuula 2001, 12-13.) Toimintatutkimusprosessia kuvatessa onkin tiedostettava, että tutkittavien sisältöjen heterogeenisuuden vuoksi prosessia ei voi kuvata täysin yhteneväisesti.

Toimintatutkimuksen keskeisiä piirteitä ovat: tutkimustehtävän keskiössä pitäminen, reflektiivisyys, interventio, yhteisöllisyys, demokratia ja emansipaatio. Tehtävän keskiössä pitämisellä tarkoitetaan, että toimintatutkimus ei välttämättä ala tutkimuskysymyksestä vaan tutkimustehtävän määrittelystä. Toimintatutkimuksen peruskysymys on, kuinka asiat ovat ja intressi siinä, kuinka asioiden tulisi olla ja miten tavoiteasiantila saavutetaan kehittämistoiminnalla. Toimintatutkimuksen reflektiivisyys näkyy siinä, että toimintatutkimuksen aikana vakiintuneita käytänteitä harkitaan tietoisesti. Toimintatutkimus esitetäänkin usein itsereflektiivisenä kehänä, jossa reflektointi seuraa tutkimusvaiheissa mukana. Itsereflektiivinen kehämalli on esitelty Kuviossa 8. Interventiolla tarkoitetaan tutkijan roolia tutkittavan yhteisön jäsenenä. Toimintatutkimuksessa tutkija vaikuttaa ja tekee itse aloitteita yhteisössä ja tähtää toiminnallaan muutokseen. Yhteisöllisyys piirre jakaa toimintatutkimuksen kenttää. Vaikka yhteisöllisyyttä on pidetty yhtenä toimintatutkimuksen keskeisistä piirteistä, on myös tutkijoita, jotka korostavat yhteisön sijaan tutkijan itsereflektiivistä toimintaan. Demokratia ja emansipaatio

piirteet näkyvät toimintatutkimuksen tiedon intresseissä. Emansipaatio tarkoittaa vapautumista rajoittavista ulkoisista ja sisäisistä pakoista, joihin kuuluu suoran vallankäytön lisäksi epäsuoraa vallankäyttöä kuten manipulaatiota tai ideologioihin kiinnittymistä. (Heikkinen 2015, 209-215.) Vaikka toimintatutkimuksen sisälle mahtuu erilaisia tutkimusperinteitä, on niille yhtenäistä ajatus tutkijasta ”ei-auktoriteettina”. Toimintatutkimus korostaa osallistumista, joka sisältää demokraattisen ja emansipoivan ulottuvuuden. (Kuula 2001, 46.)

Tutkimustehtävän keskiössä pitämisen piirre on nähtävillä opinnäytetyössä. Tehtävän toimintatutkimuksen lähtökohtana on tarve kehittää asiakaspalautejärjestelmää sekä halu lisätä asukkaiden osallisuutta asumispalveluyksikössä tapahtuvaan kehittämistyöhön. Interventio piirre näkyy tutkimus- ja kehittämisprosessissa, koska kirjoittaja toimii toimintatutkimuksen kehittämisryhmässä ja on lisäksi asumispalveluyksiköntyöntekijä ja näin osa yhteisöä. Reflektiivisuuden piirre on kehittämistyön ominaisuus, kun tarkoituksena on parantaa asiakaspalautejärjestelmää. Prosessin aikana tehtävän kehittämistyön päämääränä on ylläpitää demokratian ja emansipaation piirteitä antamalla jokaiselle työryhmän jäsenelle, asemasta huolimatta, mahdollisuus osallistua kehittämistyöryhmään tasavertaisena jäsenenä.



Kuvio 8: Toimintatutkimuksen eteneminen. (mukaillen Kananen 2014, 13.)

## 5.2 Toimintatutkimuksen määritelmä ja historiaa

Toimintatutkimuksen yksiselitteinen määrittely on haastavaa, sillä toimintatutkimus on pikemminkin joukko tutkimusmenetelmiä kuin yksittäinen tutkimusmenetelmä (Kananen 2014, 13). Toimintatutkimuksen määritelmä on vaihdellut myös toimintatutkimuksen eri suuntauksien sisällä. Heikkinen Hannu (2015) määrittelee toimintatutkimuksen lähestymistavaksi, joka



yhdistää käytännön kehittämistyön ja tutkimuksen. Perinteisestä tutkimuksesta poiketen toimintatutkimusta ei ohjaa teoreettinen intressi vaan käytännön intressi. Toimintatutkimuksessa halutaan tietää, miten asiat voisi tehdä paremmin ja halutaan löytää tietoa, joka palvelee erilaisia tutkimusmenetelmiä. Toimintatutkimus on tutkimusta toiminnan sisällä toiminnan kehittämistä varten. (Heikkinen 2015, 204–205.) Kuusela Pekka (2005, 10) määrittelee toimintatutkimuksen lähestymistavaksi, jossa toimintaa tutkitaan, siten että jakoa toiminnan ja tutkimuksen välillä ei ole, vaan tutkimus tehdään yhdessä tutkittavien kanssa. Kuula Arja (2001) määrittelee toimintatutkimuksen tutkimukseksi, jonka piirteitä ovat käytäntöihin suuntautuminen, muutokseen pyrkiminen ja tutkittavien osallistuminen tutkimusprosessiin. Toimintatutkimuksessa ei ole kyse tieteellisestä koulukunnasta, vaan erityisestä tavasta hahmottaa tutkittavan ja tutkimuksen todellisuuden välinen suhde. (Kuula 2001, 10.) Toimintatutkimus ei varsinaisesti ole tutkimusmenetelmä vaan tutkimusstrategia, jossa keskiössä on tutkimusongelman uudelleen määrittely ja siinä käytetyt menetelmät voivat vaihdella toimintatutkimuksen päämäärän ja tilanteen mukaan (Kananen 2009, 60).

Tieteen konventioihin eli käytänteisiin kuuluu alkuperäiskertomuksen esitleminen lukijoille. Alkuperäiskertomuksen avulla lukijoiden on mahdollista ymmärtää tieteenalan alkupiste ja sen kehittyminen ajan kuluessa. (Kuula 2001, 29.) Toimintatutkimuksen alkuperä on 1930–1940-luvulla, jolloin John Collier kirjoitti intiaanireservaateissa tehdyistä kokeiluista (Kananen 2014, 18; Heikkinen 2015, 206). Collier lienee ottanut sanan ”action research” eli toimintatutkimus käyttöön (Heikkinen 2015, 206). Jo aikaisemmin, 1920-luvun lopulla, yhdysvaltalainen John Dewey oli esittänyt pohdintaa reflektiivisestä ajattelusta toiminnan perusteena (Heikkinen 2015, 206) ja hänet mainitaankin usein yhdeksi toimintatutkimuksen alkuperäiskehittäjäksi (Kananen 2014, 18), vaikka hän ei tietävästään käyttänytkaan ajattelustaan nimeä toimintatutkimus (Heikkinen 2015, 206). Varsinaisena toimintatutkimuksen isänä pidetään Saksasta Yhdysvaltoihin natsimiehitystä paennutta Kurt Lewiniä (Kananen 2009, 15; Heikkinen 2006, 23-26). Lewinin 1940-luvulla tekemissä tutkimuksissa nousevat esiin toimintatutkimuksen kolme keskeistä piirrettä: yhteistoiminta, demokraattisuus ja teoriaa sekä käytäntöä muuttava luonne (Kananen 2009, 15). Toimintatutkimus menetti suosiotaan 1950-luvun lopulla ja 1960-luvulla. Suosion hiipumisen syynä oli muun muassa se, että sitä yhdistettiin osallistavan luonteensa vuoksi poliittiseen radikalismiin sekä avaruuden kilpajuoksun vuoksi tapahtunut kovien tieteiden ja kovien tutkimusmenetelmien suosion nousu. (Kananen 2014, 18-19.)

Toimintatutkimus palasi 1970-luvulla erityisesti Englannin tutkimuskenttään ja sitä alettiin hyödyntää kasvatustieteissä (Heikkinen 2015, 206). 1980-luvulla toimintatutkimus alkoi hajaantua eri suuntauksiin ja saavuttaa jalansijaa Yhdysvalloissa, Isossa-Britanniassa ja Australiassa, jotka ovat toimintatutkimuksen vahvoja maita. Toimintatutkimuksen pääsuuntauksia ovat perinteinen toimintatutkimus, toimintaoppiminen, radikaali toimintatutkimus ja kasvatuksellinen toimintatutkimus. (Kananen 2014, 18.) Toimintatutkimuksella on jalansijaa myös

Pohjoismaissa ja siellä toimintatutkimusta kehitti 1990-luvulla Björn Gustavsen kommunikatiivisen toimintatutkimus idean pohjalta. Suomessa toimintatutkimuksellisesta lähestymistavasta on käytetty käsitettä tutkimuksellinen kehittämistoiminta, jota on erityisesti käytetty ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden teoreettisena viitekehyksenä. (Heikkinen 2015, 207.)

### 5.3 Toimintatutkimus opinnäytetyössä

Opinnäytetyön tutkimuksellinen lähestymistapa on toimintatutkimus. Tämä tarkoittaa, sitä että kirjoittaja toimii toimija-tutkijana, joka kokoaa kehittämistyöryhmän ja koottu ryhmä ratkaisee toimintaympäristönsä kehittämistehtävää. Kirjoittaja toimii kehittämistyöryhmässä kehittäjäjäsenenä, mutta hänellä on tiedostettu kaksoisrooli, jolloin hän toimii tiedon tuottamisen lisäksi tiedon kerääjänä. Tästä kaksoisroolista on oltu avoimia ja kehittämistyöryhmän osallistujille on kerrottu etukäteen, että kehittämisen lisäksi ryhmän toimintaa tullaan havainnoimaan ja kehittämistyöstä kirjoitetaan ylempään ammattikorkeakoulututkintoon liittyvä opinnäytetyö.

Toimintatutkimus soveltuu tutkielman lähestymistavaksi sen yhteisöllisen luonteen vuoksi. Asumispalveluyksikössä käytettävän yhteisöhoidon perusteisiin kuuluu, että yhteisönjäsenet ovat subjekteja eli aktiivisia toimijoita, eivätkä objekteja eli passiivisia toiminnan kohteita. Yhteisöhoidossa asiakkaat osallistuvat yhteisön elämään, päätöksen tekoon ja toimintaa (Murto 2013 a, 24-25). Toimintatutkimuksen ajatellaan myös olevan demokraattista toimintaa, jossa ongelmaa ovat ratkaisemassa ne henkilöt, joita ongelma koskee (Kananen 2009, 9; Wimpenny 2010, 89-90). Yhteistyö on keskiössä niin toimintatutkimuksessa kuin asumispalveluyksikön toteuttamassa yhteisöhoidossa, joten toimintatutkimus on luonnollinen tutkimuksellinen lähestymistapa opinnäytetyöhön. Toimintatutkimus soveltuu lähestymistavaksi myös kehittämistyön tavoitteen vuoksi. Prosessin aikana kehitetään uutta asukastyytyväisyyskyselyä ja rakennetaan mallia, jolla kyselyn tuloksia voidaan hyödyntää. Kehittämistyössä on tarkoituksena tehdä asukastyytyväisyyskyselystä täyttäjäystävällisempi ja hyödyntää siitä saatua tietoa asumispalveluyksikön toiminnassa. Samalla tutkitaan henkilökunnan ja asukkaiden yhdessä tekemän kehittämistyön onnistumista ja sitä, voidaanko yhdessä kehittämällä saada aikaan toimintaympäristöön sopiva malli.

Toimintatutkimuksen viitekehyksen mukaan opinnäytetyöprosessi alkaa tilanteen alkukartoituksen tekemisellä ja tämän jälkeen suunnitellaan alustavasti työryhmätoimintaa. Toimintasuuden aikana kehittämistyöryhmän toimintaa havainnoidaan, reflektoidaan ja kehittämistyöryhmä muodostaa tarvittaessa uusia tavoitteita, kuten liitteenä 8 olevan markkinointisuunnitelman. Opinnäytetyön luonteen vuoksi työryhmätoiminnalle on asetettu selkeä aikataululavoite, sillä työn tulee valmistua keväällä 2018. Tämän vuoksi jo kehittämistyöryhmän kokoamisen vaiheessa kerrotaan alustava aikataulusuunnitelma. Alustava aikataulusuunnitelma on

alkukartoituksen kerääminen kesän 2017 aikana, kenttätöväaiheen käynnistäminen ja toteuttaminen loka-, marras- ja joulukuun 2017 aikana ja loppukartoituksen tekeminen joulukuun 2017 ja tammikuun 2018 aikana. Kehittämistyöryhmätoiminta pysyi suunnitellussa aikataulussa.

#### 5.4 Kehittämistyöryhmän osallistujat

Kehittämistyöryhmään osallistui opinnäytetyön kirjoittajan lisäksi neljä työntekijäedustajaa ja neljä asukasedustajaa. Edustajien etsintä alkoi toukokuussa 2017 avoimen kutsun periaatteella. Kutsu kehittämistyöryhmään esitettiin henkilökunnan viikkopalaverissa, jossa työryhmän tavoite ja tarkoitus esiteltiin sekä kerrottiin, että työryhmään toivotaan jäseniksi yhtä ohjaajaa, yhtä työvalmentajaa, yhtä asumispalveluiden päivätyöntekijöiden edustajaa ja yhtä esimiestason työntekijää. Kaikille työyhteisön jäsenille lähetettiin sähköpostilla työryhmän esittelyteksti ja pyyntö, että eri ammattiryhmät valitsevat keskuudestaan edustajan kahden viikon aikana. Tämä kutsumistapa on sovittu työyhteisön kesken kehittämistyöryhmä manuaalissa (Pitäjänmäen asumispalveluyksikön sisäinen materiaali 2017). Työntekijäedustajat työryhmään löytyivät toukokuun aikana ja toiveen mukaisesti työryhmään ilmoittautui yksi ohjaaja, yksi sosiaaliohjaaja, yksi työvalmentaja ja yksi esimies.

Asukasyhteisölle kutsu esitettiin toukokuun talokokouksessa, joka on avoin kaikille talon asukkailla. Talokokouksessa esiteltiin lyhyesti työryhmän ja opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus sekä suunniteltu aikataulu. Kokouksessa sovittiin, että halukkaat voivat ilmoittautua opinnäytetyön kirjoittajalle ja hänelle on lisäksi mahdollista esittää lisäkysymyksiä. Kokouksessa kirjoittaja kertoi, että työryhmään toivotaan neljää asukasedustajaa. Kehittämistyöryhmää mainostettiin vielä seuraavassa talokokouksessa uudemman kerran. Avoimella talokokouksen kutsulla oma-aloitteisia ilmoittautumisia ryhmään ei tullut, ja koska talokokoukseen osallistuu alle neljäsosa asumispalveluyksikön asukkaista, päätyi kirjoittaja kysymään osallistujia mukaan henkilökohtaisesti. Jotta asukas osallisuus todella toteutuisi, eikä jäisi ainoastaan osallistumisen tasolle, tulee osallistujan olla halukas vaikuttamaan omakohtaisella sitoutumisella (Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 304-305, Viirkorpi 1993, 22-25 mukaan). Tämän vuoksi mukaan pyrittiin pyytämään asukkaita, jotka olivat kiinnostuneita kehittämistyöstä. Ennen joulukuusta 2017 kehittämistyöryhmän asukasedustajat olivat löytyneet. Edustajat olivat keskenään eri-ikäisiä ja osa edustajista osallistui aktiivisesti yksikön toimintaan esimerkiksi työtoiminnan kautta tai ottamalla vastaan henkilökunnan tarjoamia tukipalveluita, ja osa kertoi osallistuvansa vain vähän yksikössä järjestettävään toimintaan ja hoitavansa itse asioitaan.

## 5.5 Toimintaosuuden suunnitelma

Toimintaosuuden suunnitteleminen alkoi keväällä 2017 teemahaastattelun sekä jäsenten hankinnan suunnittelulla. Kesän 2017 aikana suunnittelua varten haastateltiin työryhmän osallistujat ja haastattelujen aineiston pohjalta opinnäytetyön kirjoittaja suunnitteli syksyn työryhmätapaamisia. Tarkemmin haastattelun tuloksia on kuvattu luvussa numero kuusi. Haastatteluiden aineiston pohjalta kirjoittaja teki suunnitelman kolmelle ensimmäiselle ryhmätapaamiselle, jolle jokaiselle valittiin eri aihe haastattelun vastausten perusteella. Yhden tapaamisen aiheeksi tuli asukastyytyväisyyskyselyiden sisältö, toisen tapaamisen aiheeksi asukastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen, palautus sekä tulosten analysointi ja kolmannen kerran aiheeksi prosessimallin rakentaminen asukastyytyväisyyskyselyn vuosittaiseen toteutukseen sekä tulosten hyödyntämiseen. Työryhmän osallistujia varten koottiin tapaamisten aikataulu ja lyhyt kuvaus tapaamisten aiheista. Työryhmän osallistujat saivat tapaamiskerrat tietoonsa elokuussa 2017. Kutsu ja työryhmätoiminnan esittelykirje ovat liitteenä 3. Alustavassa suunnitelmassa päädyttiin siihen, että kolme ensimmäistä tapaamiskertaa keskittyisivät yhteiseen ideointiin ja materiaalin keräämiseen. Tämän jälkeen materiaalin tiivistäminen varsinaiseksi kehittämistyön tuloksiksi tehtäisiin jakautumalla kolmeen pienryhmään, joiden tiivistämät tulokset arvioitaisiin yhteisessä lopputapaamisessa. Ajatus pienryhmätoiminnasta syntyi alkuhaastatteluiden materiaalin pohjalta, sillä haastateltavista useampi esitti toiveen työryhmätyöskentelyn ajankäytöstä ja tehokkuudesta.

## 5.6 Aineistonkeruumenetelmät

Koska toimintatutkimus ei ole tutkimusmenetelmä vaan tutkimusstrategia, voidaan siinä käyttää erilaisia aineistonkeruumenetelmiä (Kananen 2009, 60). Aineistonkeruumenetelmät valitaan ongelman mukaan, joten ennen aineistonkeruumenetelmien valintaa on opinnäytetyössä määritelty tutkimuksen tavoite ja tarkoitus. Tutkielma on laadullinen, joten siinä käytetään laadullisia aineistonkeruumenetelmiä. Toisaalta toimintatutkimuksessa olisi mahdollista käyttää myös määrällisiä aineistonkeruumenetelmiä (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2010, 61), mutta tässä tutkielmassa laadullisilla menetelmillä on mahdollista saavuttaa ongelman kannalta riittävä tieto, joten määrällisten aineistonkeruumenetelmien käyttäminen jätetään pois. Aineistonkeruumenetelminä käytettiin teemahaastatteluja ja osallistuvaa havainnointia.

### 5.6.1 Teemahaastattelut

Opinnäytetyössä tutkimushaastattelua käytetään alkutilanteen kartoittamiseen ja taustatiedon keräämiseen. Alkuhaastattelulla kehittämistyöryhmän jäseniltä kerätään tietoa kahdesta asiasta. Ensimmäiseksi halutaan selvittää, mitä ajatuksia kehittämistyöryhmän jäsenillä on asukastyytyväisyyskyselyistä asumispalveluyksikössä sekä kyselyiden tulosten hyödyntämisestä

toiminnan kehittämiseen. Toiseksi alkukartoitushaastattelulla halutaan kerätä tietoa haastateltavien ennakkokäsityksestä kehittämistyöryhmän toiminnasta, jossa työntekijäedustajat ja asukasedustajat toimivat yhdessä. Näiden tietojen perusteella tehdään alkukartoitusta yhteisöllisestä kehittämistyöstä asumispalveluyksikössä ja lisäksi tietoja hyödynnetään työryhmätoiminnan suunnittelussa. Toisen kerran tutkimushaastattelua käytetään kehittämistyön lopussa, jossa samat kehittämistyöryhmän jäsenet haastatellaan ja selvitetään, ovatko heidän mielipiteensä edellä mainittuihin kysymyksiin muuttuneet kehittämistyöryhmän toiminnan aikana, ja mitä mieltä he ovat kehittämistyöryhmän toiminnasta ja sen tuloksista.

Tutkimushaastattelu on yksi yleisimmistä aineistonkeruumenetelmistä. Tutkimushaastattelulla saadaan usein nopealla aikataululla kerättyä syvällistä tietoa kehittämisen kohteesta. Tutkimushaastattelu korostaa haastateltavan asemaa subjektina, jolla on mahdollista antaa tietoa mahdollisimman vapaasti. Tutkimushaastattelumenetelmiä on useita ja ennen haastattelumenetelmän valintaa tulee pohtia, millaista tietoa haastattelulla pyritään saamaan. Opinnäytetyössä käytetään puolistrukturoitua teemahaastattelua, joka sopii aineistonkeruumenetelmäksi silloin, kun on tarkoituksena tehdä taustatyötä, ja kun halutaan tutkia jonkin ilmiön merkitystä haastateltavalle. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti. 2010, 95, 97-98.) Tutkimushaastattelut jaetaan myös kerrallaan haastateltavien henkilöiden lukumäärän mukaan yksilö-, pari- ja ryhmähaastatteluihin (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Yläne & Paavilainen 2011, 116). Vaikka ryhmähaastattelussa ryhmän jäsenet voivat tukea ja täydentää toisiaan, niin ryhmän dynamiikka saattaa ohjata sitä, kuka saa puhua ja mistä asioista (Huovinen & Rovio 2006, 110). Tehtävät teemahaastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina, jotta jokaiselle haastateltavalle taataan mahdollisuus saada äänensä kuuluviin ilman ryhmän tai parin mahdollisesti aiheuttamaa häiriötä.

Teemahaastattelu valittiin haastattelumenetelmäksi, koska siinä ei käytetä valmiita kysymysmuotoja, vaan haastattelussa käydään lävitse haastattelijan etukäteen pohtimat teemat ja haastattelun muoto voi vaihdella haastateltavasta riippuen (Eskola & Vastamäki 2010, 28-29; Vilka 2015, 124). Prosessin aikana haastatellaan sekä asumispalveluyksikön työntekijöitä, että asukkaita, joten heidän tulokulmansa asiakastytyväisyyskyselyyn sekä kehittämistyöhön oletettiin olevan erilaiset. Tästä syystä menetelmänä käytetään teemahaastattelua, jossa on mahdollisuus huomioida haastateltava, mutta käydä kaikkien haastateltavien kanssa lävitse samat teemat.

Teemahaastattelu, jota kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi, korostaa metodologisesti haastateltavien tulkintoja, asioille antamia merkityksiä sekä vuorovaikutustilanteessa syntyviä merkityksiä. Teemahaastattelu etenee etukäteen valittujen, tutkimuskysymyksiin liittyvien, teemojen pohjalta. Etukäteen valitut teemat nousevat tutkimuksen viitekehäk-

sestä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.) Teemahaastattelussa haastattelija käy jokaisen haastateltavan kanssa lävitse etukäteen valitsemansa teemat, mutta teemojen järjestys ja niihin käytetty haastattelu-aika, voivat vaihdella haastateltavasta riippuen. Teemahaastattelussa haastattelijalle ei ole valmista kysymyslistaa vaan tukilista teemoista, jotka haastattelutilanteessa käydään lävitse. (Eskola & Vastamäki 2010, 28-29.)

Aineistonkeruuta varten järjestetyt teemahaastattelutilanteet suunnitellaan valmiiksi. Haastattelun osallistujat ovat kehittämisyöryhmään vapaaehtoisesti ilmoittautuneet neljä asukasta ja neljä työntekijää. Yhteensä haastateltavia on kahdeksan. Kehittämisyöryhmän jäsenille on etukäteen kerrottu, että kehittämisyöryhmän toimintaan kuuluu kaksi haastattelutilaisuutta, yksi ennen kehittämisyöryhmän toiminnan aloittamista ja yksi kehittämisyöryhmän toiminnan päätyttyä. Haastateltaville kerrotaan ennen haastatteluita, että haastattelut nauhoitetaan. Teemahaastattelurunko löytyy liitteestä 1.

Tutkimushaastattelua suunnitellessa tulee valita haastattelupaikka. Haastattelupaikka valitaan haastateltavan näkökulma huomioon ottaen. Tilan tulee olla haastateltavalle turvallinen, sekä rauhallinen, jotta ulkopuoliset eivät pääse keskeyttämään haastattelutilanteita. (Eskola & Vastamäki 2010, 29-30.) Laadullisilla tutkimusmenetelmillä toteutettu tutkimus on aina paikka-, aika- ja tilannesidonnaista, joten tutkijan tulee ottaa huomioon haastattelupaikan ja -ajankohdan vaikutus huomioon (Vilkkä 2015, 133). Asumispalveluyksikön asukkaita haastateltaessa asukkaille tarjotaan mahdollisuus haastattelun tekemiseen heidän kotonaan tai haastattelijan varaamassa tapaamishuoneessa. Työntekijät haastatellaan tapaamishuoneissa tai työhuoneissa.

Teemahaastattelussa haastattelijan tulee huomioida, että hän on tekemisissä sanojen ja niiden merkitysten kanssa. Sanat ja käsitteet voivat saada eri merkityksiä haastateltavasta riippuen, tästä syystä haastattelun aikana on hyvä tarkistaa, miten haastateltava ymmärtää sanat ja käsitteet. Tämän voi toteuttaa pyytämällä haastateltavaa haastattelun aluksi kuvaamaan tutkimuksen avainsanoja ja sitä, kuinka ne näkyvät hänen omassa elämässään. (Vilkkä 2015, 127, 131-132.) Teemahaastattelurungon suunnittelussa valitaan tutkimuksen keskeiset käsitteet, joita haastateltavien pyydetään kuvaamaan haastattelun alussa. Kehittämistyön keskeisiä käsitteitä ovat asiakastyytyväisyys, asiakastyytyväisyyden mittaaminen, yhteistoimijuus ja yhteisöllinen kehittäminen.

Teemahaastattelussa, jossa kysytään empiirisiä kysymyksiä, on hyötyä, jos tutkija tuntee kohderyhmän ja tutkimusympäristön. Kohderyhmän ja tutkimusympäristön tunteva tutkija tietää, mistä lähtökohdista haastateltava toimii ja tuottaa merkityksiä. (Vilkkä 2015, 130.) Opinnäytetyössä haastattelija on töissä asumispalveluyksikössä, joten hänellä oli tiedossa haastatelta-

vien elin- tai työolosuhteet sekä taustatietoa haastateltavista. Haastattelijan ja haastateltavien tuttuus voi toisaalta myös vaikuttaa haastattelutilanteisiin. Haastateltaessa täytyy ottaa huomioon, että haastateltavat saattavat haluta miellyttää haastattelijaa ja pyrkiä vastaamaan tavalla, jota he uskovat haastattelijan heiltä odottavan.

Tutkimushaastattelutilannetta varten haastattelijan tulee valmistautua erilaisiin tilanteisiin. Haastattelijan tulee esimerkiksi pohtia mitä tehdä, jos haastateltava on päihtynyt. (Eskola & Vastamäki 2010, 40.) Tämä tilanne on mahdollinen toteutettavissa haastatteluissa, sillä asu- ja palveluyksikössä asuvista asukkaista suurella osalla on problematiikkaa päihteidenkäytön kanssa. Päihtyneen henkilön haastatteleminen on eettisesti ongelmallista, sillä päihtyneenä hän saattaa puhua asioista, joista hän ei muuten puhuisi (Eskola & Vastamäki 2010, 40). Ennen haastatteluita haastattelija päätti, että mikäli hän epäilee haastateltavan olevan päihtynyt, ehdottaa hän haastattelun siirtämistä toiseen ajankohtaan. Toisaalta haastattelija ei testaa haastateltavien päihtymistilaan esimerkiksi puhalluttamalla, joten haastattelija ei voi olla varma, että kaikki haastateltavat ovat selvin päin. Yhtään haastattelua ei jouduttu siirtämään päihtymysepäilyn vuoksi.

#### 5.6.2 Havainnointi

Havainnoimalla on mahdollista kerätä tutkittavasta ilmiöstä tietoa sen luontaisessa ympäristössä. Havainnointi voidaan jakaa osallistuvaan ja ulkopuoliseen havainnointiin, jossa osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija osallistuu havainnointitilanteeseen. (Ronkainen ym. 2011, 115). Havainnointi, jossa kohteena ovat ihmisten tuottamat tekstimateriaalit kutsutaan tekstiaineiston havainnoinniksi (Vilkka 2015, 146). Toimintatutkimuksessa toimintatutkija on osana toimintaa, joten kehittämistyön havainnoinnissa käytettiin osallistavaa havainnointia. Kenttätyövaiheessa havainnoidaan kehittämistyöryhmän toimintaa, joten havainnoinnin kohteena ovat työryhmätoiminnan lisäksi kehittämistyöryhmän tuottamat muistiinpanot ja muistiot. Havainnointi on toimiva tiedonkeruumenetelmä, kun halutaan saada tietoa siitä, miten ihmiset käyttäytyvät. Havainnoinnilla saadaan tietoa siitä, miltä asiat näyttävät ja mitä ihmiset tekevät, mutta se ei vastaa kysymykseen siitä, miksi ihmiset tekevät kuten tekevät. Tämän vuoksi havainnointi ainoana tiedonkeruumenetelmänä on ongelmallinen. (Vilkka 2015, 142-143.) Aineistonkeruussa osallistuvan havainnoinnin sekä kirjallisten aineistojen havainnoinnin lisäksi käytetään tiedonkeruumenetelmänä teemahaastatteluja.

Osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija on läsnä ja vuorovaikutuksessa havainnoimassaan ympäristössä. Havainnoijan ja havainnoinnin kohteiden välinen vuorovaikutus on läsnä havainnointiprosessissa ja vaikuttaa havainnoinnin lopputulokseen. Osallistavassa havainnoinnissa havainnoija on tietoinen, että hänen läsnäolonsa näkyy havainnoitavien teoissa ja sanoissa. Havainnoijalle syntyy havainnointitilanteessa kaksoisrooli, jossa hän toimii sekä havainnoijan

että ihmisen roolissa. (Grönfors 2010, 154-156.) Havainnoijan vaikuttaminen havainnointitilanteisiin on kiistanalainen kysymys. Toimintatutkimuksellisessa lähestymistavassa tutkijan aktiivinen vaikuttaminen on usein perusteltua. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 82.) Grönfors (2010, 161-162) erottelee osallistuvasta havainnoinnista omaksi luokakseen täydellisen osallistuvan havainnoinnin. Täydellinen osallistuva havainnointi tarkoittaa tutkijan täydellistä osallistumista tutkimusympäristöön. Esimerkkinä Grönfors käyttää työpaikalla tapahtuvaa havainnointia, jossa työntekijä havainnoi työyhteisöä yhteisön luonnollisena jäsenenä. Opinnäytetyössä käytettävä osallistuva havainnointi voidaan lukea täydelliseksi osallistuvaksi havainnoinniksi, sillä havainnoija havainnoi kehittämistyöryhmän toimintaa ja samalla toimii kehittämistyöryhmän jäsenenä.

Vilka (2006, 46-47) puolestaan erottaa osallistuvasta havainnoinnista omaksi luokakseen aktiivisen osallistuvan havainnoinnin. Vilkan mukaan toimintatutkimuksen havainnointia kutsutaan aktivoivaksi osallistuvaksi havainnoinniksi, koska havainnointia tekevä toimintatutkija on samalla osallinen kehittämistyössä. Aktivoivassa osallistuvassa havainnoinnissa havainnoija pyrkii vaikuttamaan havainnoinnin kohteeseen. Siinä havainnoija pyrkii aktiivisesti havainnoinnin kohteiden kanssa muuttamaan toimintaa ja havainnoijan pyrkimyksenä on, että ajan myötä hän käy tarpeettomaksi, ja havainnoinnin kohteet alkavat itsenäisesti kehittää ja tutkia toimintaansa. Opinnäytetyön kehittämistavoitteena on, että asiakastytyväisyyskysely ja manuaali kyselyn toteuttamisesta saadaan juurrutettua osaksi asumispalveluyksikön toimintaa ja tehdä näin kehittämistyöryhmän aloittaja tarpeettomaksi toiminnan jatkamisen kannalta. Sarajärven ja Tuomen (2010, 83) mukaan yhteistä kaikille osallistumiseen perustuville menetelmille on tutkittavien tiedon arvostaminen ja usko siihen, että on samaa asiaa voi katsoa monesta näkökulmasta siten, että kaikki näkökulmat ovat yhtä tärkeitä. Havainnoija tulee havainnointi tilanteeseen oppimaan ja hän kunnioittaa tutkimuksen kohteena olevien henkilöiden tietoja ja taitoja.

Osallistuvan havainnoinnin lisäksi toimintatutkimuksen viitekehyksessä hyödynnetään usein kenttävaiheen aikana tuotettuja kirjallisia materiaaleja kuten muistioita, raportteja ja sähköpostiviestejä (Huovinen & Rovio 2006, 104). Ihmisten tuottamat tekstimateriaalit sisältävät merkityksiä eli kirjoittajan kokemuksia, uskomuksia, käsityksiä ja arvoja. Tekstiaineiston tulkinta edellyttää havainnoijalta tekstimateriaalin tuotantoedellytysten pohtimista. Tuotantoedellytyksillä tarkoitetaan tekstien kulttuurista asiayhteyttä, tekstin tuottamispaikkaa ja -aikaa sekä tekstin tulkintapaikkaa ja -aikaa. Hyviä tekstiaineistoja havainnoitaviksi ovat kehittämistyöryhmän tuottamien tekstien lisäksi organisaation esittelymateriaalit, muistiot, toimintakertomukset sekä kirjatut strategiat ja arvot. (Vilka 2015, 146-148.)

Opinnäytetyössä osallistuvaa havainnointia käytetään kenttätyövaiheen ja osallistavien menetelmien tutkimiseen. Osallistuvalla havainnoinnilla kerätään aineistoa siitä, miten työryhmä



työskentely sujui ja osallistuivatko henkilökunnanjäsenet ja asukkaat kehittämistyöryhmään tasavertaisina jäseninä. Havainnointi sopii käytettäväksi tutkimuksissa, joissa pyritään selvittämään ihmisen vuorovaikutusta toisten kanssa (Ojasalo ym. 2010, 103). Havainnoinnista on huomioitava se, ettei sitä sekoiteta havaitsemiseen. Havainnointi on ennalta suunniteltua ja tarkoituksen mukaista, kun taas havaitseminen hetkessä tapahtuvaa (Ojasalo ym. 2010, 103). Opinnäytetyössä on tämä huomioitu siten, että osallistavasta havainnoinnista on etukäteen tehty havainnointisuunnitelma, jossa määritellään mitä havainnoidaan ja miten havainnot tallennetaan. Huovisen ja Rovion (2006, 106) mukaan toimintatutkimuksen kenttävaiheessa tutkija on samanaikaisesti sekä osallinen, että ulkopuolinen. Välillä tutkija ikään kuin vetäytyy ulkopuoliseksi tarkkailijaksi, mutta välillä hän ohjaa toimintaa ja on sen keskipisteenä. Silloin kun toimintatutkija osallistuu aktiivisesti toimintaan, on hänen tehtävä havainnointi muistiinpanot jälkikäteen tai päätettävä tallentaako hän tapaamisia esimerkiksi nauhoittamalla tai videoimalla.

Prosessin kenttätöyövaiheessa osallistuvan havainnoinnin aineistonkeruu suoritetaan muistiinpanoja tekemällä, hyödyntäen havainnointitaulukkoa, joka on liitteenä 2. Havainnointitaulukko tai havainnoinnin asiarunko tehdään haastattelulomakkeen tapaan. Ennen havainnointitilannetta havainnoija päättää mitä, miten ja missä hän havainnoinnin suorittaa. Havainnoinnista kerrotaan etukäteen havainnoinnin kohteille. (Vilka 2015, 149.) Havainnointi muistiinpanojen kirjoittamisen aika tulee päättää ennen havainnointia. Osallistuvassa havainnoinnissa muistiinpanojen tekeminen koko havainnointiprosessin ajan on usein mahdotonta. Lisäksi muistiinpanojen kirjoittaminen voi häiritä havainnoinnin kohteita, koska muistiinpanojen tekeminen voi herättää uteliaisuutta. (Grönfors 2010, 164.) Kenttätöyövaiheessa havainnoija on varannut havainnointitilaisuuksien jälkeen kalenteristaan puolentunnin verran aikaa, jolloin hän pystyy täyttämään havainnointitaulukon. Lisäksi havainnointitaulukkoa täydennetään samana iltana havainnoijan työpäivän päättymisen jälkeen.

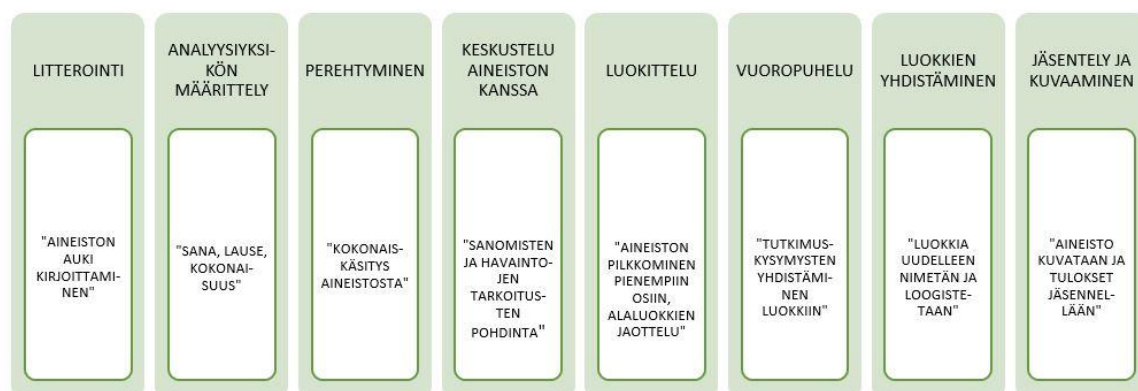
Havainnointitaulukkoon havainnoija on etukäteen päättänyt asiat, joissa hän havainnoinnissa kiinnittää huomiota. Kehittämistyöryhmän toimintaa havainnoidessa havainnoija kiinnittää huomiota osallistumiseen. Havainnointitaulukkoon kirjattiin ylös käytetyt puheenvuorot sekä yksittäisten henkilöiden aktiivisuus keskusteluissa. Lisäksi havainnointitaulukkoon kirjattiin reaktioita, joita osallistujilla herää suhteessa toisten esittämiin ideoihin. Koska tutkimuksen kohteena on työntekijöiden ja asukkaiden yhteisen kehittämistyön sujuminen, havainnointitaulukossa keskityttiin näiden ryhmien välillä tapahtuvaan sanalliseen ja sanattomaan kommunikointiin. Lisäksi havainnoidaan vastaanottoa esimerkiksi tehtäviä jaettaessa. Grönforsin (2010, 165) mukaan vuorovaikutuksen lisäksi havainnoinnista on tärkeää tallentaa kontekstietoja, joita ovat esimerkiksi havainnointi päivämäärä, aika, paikka ja osallistujat. Nämä kontekstietodot on mahdollista yhdistää muuhun havainnointi informaatioon.

Toimintatutkimuksessa ongelmaksi voi syntyä saturaatiopisteen määrittely. Saturaatiopisteellä tarkoitetaan sitä hetkeä, kun laadullisen tutkimuksessa kerättävä aineisto ei tuo enää uutta tietoa aiheesta. Toimintatutkimus voi tuntua loputtomalta, koska siinä tapahtuva kehittämistyö luo jatkuvasti uusia ongelmia ja tapoja selvittää niistä. Koska toimintatutkimuksen tekijän resurssit eivät ole rajattomat, kannattaa toimintatutkimuksessa sopia seuranta-aika, jolloin aineistoa kerätään. (Huovinen & Rovio 2006, 105.) Opinnäytetyössä aineistonkeruu-aika määritellään alkamaan ensimmäisistä haastatteluista kesällä 2017 ja päättymään viimeiseen haastatteluun tammikuussa 2018.

### 5.7 Aineiston analysointisuunnitelma

Laadullisen aineiston kanssa työskennellessä aineistoanalyysia suoritetaan tutkimusprosessin jokaisessa vaiheessa (Tuomi & Sarajärvi 2012, 108). Opinnäytetyössä aineistoanalyysia tapahtuu koko prosessin ajan. Kaikkea kerättyä aineistoa ei ole tarkoituksen mukaista analysoida vasta aineistonkeruun loputtua. Aineistoanalyysi alkaa kesällä 2017 suoritettujen teemahaastatteluiden sisältöanalyysilla. Tämän jälkeen analysoidaan osallistuvan havainnoinnin tuottama materiaali. Kenttätyövaihe päättyy työryhmän jäsenten teemahaastatteluihin. Teemahaastattelujen jälkeen analysoidaan haastattelumateriaali ja muistiot sekä muut kirjalliset tuotokset.

Tutkimusaineisto ei käsittelemättömänä yleensä sovellu analysoitavaksi, vaan sitä tulee käsitellä. Ennen varsinaisen analyysin aloittamista aineisto järjestetään hallittavaan muotoon, joka voi esimerkiksi tarkoittaa haastatteluiden litteroimista eli auki kirjoittamista. (Ronkainen ym. 2011, 118-119.) Kehittämistyöryhmäläisten haastattelut litteroidaan. Vilkkä muistuttaa, että litteroinnissa on tärkeää, ettei haastateltavien puhetta saa muuttaa (Vilkkä 2015, 138). Aineistoanalyysillä kerätty aineisto pyritään saamaan selkeään muotoon ja lisätä aineiston informaatioarvoa selkeyttämällä hajanaista aineistomateriaalia. Selkeään aineiston avulla on mahdollista luoda johtopäätöksiä tutkimuskohteesta. Laadullisen aineiston analysointi perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan. Tämä tarkoittaa sitä, että aluksi aineisto hajotetaan osiin, sitten käsitteellistetään ja lopuksi kootaan uudestaan yhteen loogiseksi kokonaisuudeksi. (Sarajärvi & Tuomi 2012, 108.) Aineistonanalyysi vaiheita on kuvattu Kuviossa 9.



Kuvio 9: Aineistoanalyysin vaiheet (mukaiillen Kananen 2009, 85.)

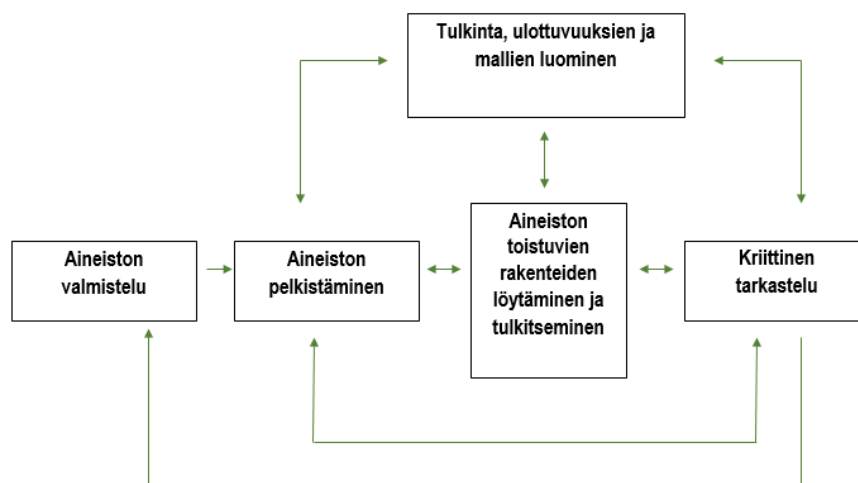
### 5.7.1 Sisällönanalyysi

Sisällönanalyysistä ja sisällön erittelystä puhutaan useasti synonyymeina. Aineiston järjestäminen numeeriseen muotoon, jakaminen havaintoyksiköihin ja kuvaaminen kvantitatiivisesti ovat sisällön erittelyä. Sisällön erittelyssä tutkittavat kohteet ovat tutkimusaineiston sisällölliset ominaisuudet numeerisesti ilmaistuina. Sisällönanalyysissa aineistosta ei etsitä numeerisia tulkintoja vaan merkityksiä ja tulkintoja sanallisessa muodossa. (Vilka 2015, 164; Tuomi & Sarajärvi 2012, 105-106.) Tuomi ja Sarajärvi (2012, 105) pitäväkin mielekkäänä, että sisällönanalyysi ja sisällön erittely käsitteet pidetään toisistaan erillisinä, jossa sisällönanalyysissä tutkimusaineiston analysoinnin tarkoituksena on luoda sanallinen ja selkeä kuva tutkittavasta ilmiöstä. Opinnäytetyössä aineistoanalyysi suoritetaan sisällönanalyysin keinoin. Sisältöanalyysin vaiheet on kuvattu Kuviossa 10.

Sisällönanalyysia voidaan tehdä, joko teorialähtöisesti tai aineistolähtöisesti (Vilka 2015, 163; Tuomi & Sarajärvi 2012, 107). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissa analysoija pyrkii löytämään aineistosta sisällön logiikan tai tyyppikertomuksen. Lähtökohtana on analysoijan tutkimusaineiston keräämisen jälkeen päättämän logiikan tai tyyppikertomuksen etsiminen. Tätä etsintää varten aineistosta poistetaan epäolennainen informaatio tiivistämällä ja pilkkomalla tutkimusaineistoa. Tiivistetty tutkimusaineisto kootaan uudeksi johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi. Uusi kokonaisuus ryhmitellään sen mukaan, mitä aineistosta ollaan etsimässä. Ryhmät nimetään yläkäsitteiden avulla ja tuloksena syntyy käsitteitä, luokitteluita ja malleja. Näiden avulla pyritään ymmärtämään tutkittavien kuvaamaa merkityskokonaisuutta. Luotua tulkintaa tarkastellaan tämän jälkeen teoreettisen viitekehyksen avulla. Analyysin tuloksia verrataan myös mahdollisesti saatavilla oleviin aikaisempiin tutkimustuloksiin. Teorialähtöinen sisällönanalyysi pohjautuu jonkun auktoriteetin teoriaan tai malliin. Teoria ja aikaisemmat tutkimukset vaikuttavat aineiston analysoinnissa käsitteiden ja luokitusten määrittelyyn

ja analyysin tavoitteena on uudistaa tai vahvistaa olemassa olevaa teorialähtöistä sisällönanalyysiä eroa aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä, jossa teorialähtöisen sijaan pyritään ymmärtämään ja uudistamaan tutkittavien toiminta- ja ajattelutapoja analyysissä syntyneiden käsitteiden ja mallien avulla. (Vilka 2015, 164-164, 170-171.)

Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti (2010, 126) sekä Tuomi ja Sarajärvi (2012, 117) erottavat sisällönanalyysistä kolmannenkin lähestymistavan, jota kutsutaan teoriaohjaavaksi sisällönanalyysiksi. Teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä lähtökohtana on aineistonehdoilla eteneminen, mutta toisin kuin aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä, teoriaohjaavassa sisällönanalyysissä teoreettisia käsitteitä ei luoda aineiston pohjalta, vaan ne tuodaan teoreettisesta viitekehyksestä ikään kuin valmiiksi tiedettyinä. Opinnäytetyössä sisällönanalyysi tehdään aineistolähtöisesti, sillä kehittämistyön tavoitteena on toimintatutkimuksen keinoin luoda asiakastytyvyyssuokyselymalli sekä tutkia, miten yksikön henkilökunnan ja asukkaiden yhteistyö toimii kehittämistyöryhmässä. Toimintatutkimus on aina paikkaan, aikaan ja tutkimuskohteeseen sidottu, joten aikaisempien tutkimusten vertaaminen ei ole toimiva ratkaisu analyysin suorittamiseen.



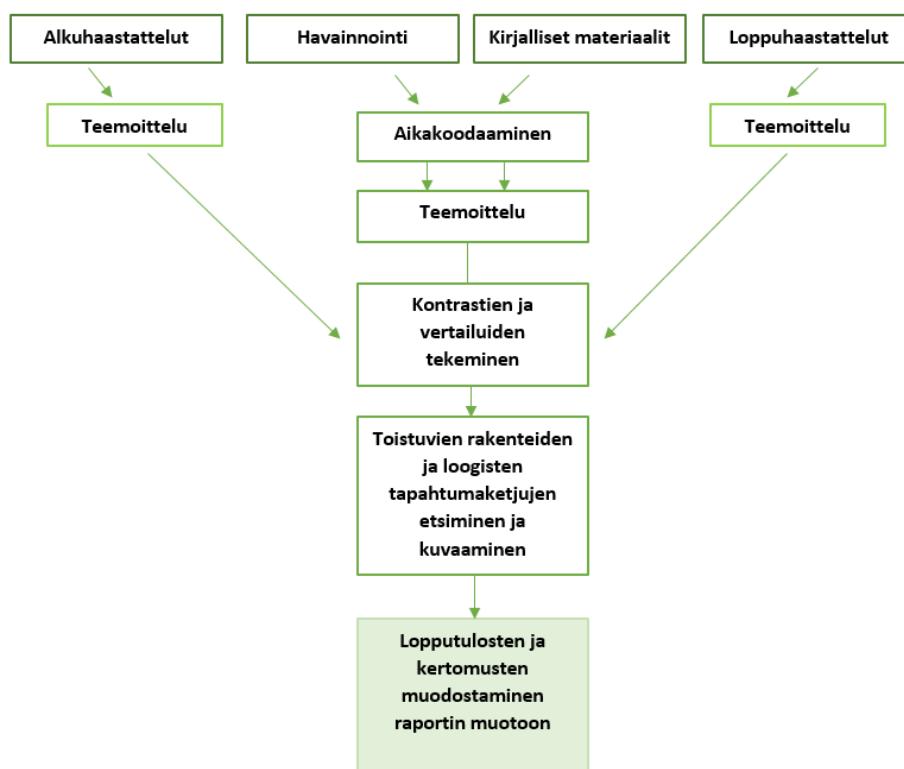
Kuvio 10: Laadullinen aineistoanalyysi (Ojasalo ym. 2010, 123.)

### 5.7.2 Aineistojen yhdistäminen ja tulkinta

Aineistoanalyysi ei ole valmis, kun aineisto on tulkittu, eli ryhmitelty esimerkiksi teemojen mukaisesti luokkiin. Aineistonjärjestämisen jälkeen tulee aineistosta tulkita tulokset. Aineiston tulkitsijan tulee yhdistää eri havainnot ja osatulokset ja luoda niistä synteesejä. Synteetit koostuvat keskeiset tulokset yhteen ja antavat perustellut vastaukset asetettuihin kysymyksiin. Synteesejä voidaan luoda erilaisilla taktiikoilla. Näitä taktiikoita ovat esimerkiksi toistuvien

rakenteiden tunnistaminen, uskottavan selityksen näkeminen, ryhmittely, kielikuvien kehittäminen, laskeminen, kontrastien ja vertailuiden tekeminen, muuttujien halkominen, yksityiskoh-  
tien sisällyttäminen yleiseen, faktorointi, muuttujien välisten linkkien tunnistaminen, sekaan-  
tuvien muuttujien tunnistaminen, loogisen tapahtumaketjun kehittäminen sekä käsitteellisen  
ja teoreettisen johdonmukaisuuden luominen. (Ojasalo ym. 2010, 128-129.)

Opinnäytetyössä aineistoanalyysi alkaa aineistojen erillisillä valmisteluilla. Esimerkiksi haas-  
tatteluaineistot litteroidaan ja esihaastattelut yhdistetään yhdeksi aineistoksi teemoittelun  
avulla. Osallistuvan havainnoinnin havaintomateriaalit ja kirjalliset aineistot järjestetään ai-  
kajanalliseen järjestykseen. Tämän jälkeen havainnot teemoitellaan. Viimeiseksi litteroidaan  
loppuhaastattelut ja ne yhdistettiin yhdeksi aineistoksi teemojen alle. Tutkittavana on näin  
kolme aineistoa, joista alkuhaastattelu toimii alkutilanne vertailuna, havainnointi ja kirjalli-  
set aineistot kenttätyövaiheen materiaalina ja loppuhaastattelut kehittämistyön jälkeisen ti-  
lan kuvaajina. Aineiston tulkinta alkaa alkuhaastattelu ja loppuhaastattelu aineistojen välillä  
kontrastien ja vertailuiden tekemisellä. Tämän jälkeen etsitään kaikesta aineistosta toistuvia  
rakenteita ja mahdollista loogista tapahtumaketjua alkutilanteesta lopputilanteeseen. Aineis-  
ton tulkintasuunnitelma on esitetty Kuviossa 11.



Kuvio 11: Aineiston tulkintasuunnitelma

## 6 Toimintaosuus

Toimintaosuus alkoi kesäkuussa 2017 teemahaastatteluilla ja päättyi tammikuussa 2018 viimeiseen teemahaastatteluun. Syys-, loka- ja marraskuussa toimintaosuus koostui työryhmäta-  
paamisista. Tässä luvussa kerrotaan toimintaosuuden sisällöistä aikajanallisessa järjestyksessä  
sekä kootaan alku- ja loppuhaastatteluiden materiaalia lukijan nähtäväksi.

### 6.1 Alkukartoitus

Teemahaastatteluita käytettiin työskentelyn aikana kahdesti. Ensimmäisen kerran kaikki työ-  
ryhmän jäsenet haastateltiin kesä- ja heinäkuun aikana noin puolen tunnin teemahaastatte-  
luissa, jotka toimivat alkukartoituksina työryhmä toiminnalle. Haastatteluista saatu aineisto  
auttoi myös opinnäytetyön kirjoittajaa suunnittelemaan syksyn työryhmätoimintaa. Kaikki  
haastattelut toteutuivat sovittuina ajankohtina.

Alkukartoitushaastattelussa osallistujia haastateltiin neljästä teemasta: asiakastyytyväisyys ja  
sen mittaaminen, työryhmätoiminta, yhteistoimijuus henkilökunnan ja asukkaiden välillä sekä  
yhteisöllinen kehittämistyö. Haastattelun aluksi teemat käytiin lävitse haastateltavan kanssa  
ja haastateltavaa pyydettiin kertomaan, mitä sanat tuovat hänelle mieleen ja mitä hän ym-  
märtää niiden tarkoittavan. Tämän jälkeen haastattelija esitti jokaisesta teemasta kysymyk-  
siä.

Haastattelussa kartoitettiin lyhyesti asukastyytyväisyyskyselyiden nykytilaa asumispalveluyksi-  
kössä. Haastateltavista asukkaista kaksi kertoi osallistuneensa asukastyytyväisyyskyselyyn,  
yksi ei muistanut varmasti onko osallistunut ja yksi kertoi, että keskustelee tässä haastatte-  
lussa ensimmäisestä kertaa asiakastyytyväisyydestä asumispalveluyksikössä asumisensa ai-  
kana. Kukaan haastateltavista asukkaista ei osannut kertoa, onko aikaisempien asiakastyyty-  
väisyyskyselyiden vastausten pohjalta kehitetty tai muutettu yksikön toimintaa. Haastatel-  
luista asukkaista kaikki toivat esille kokemuksia siitä, että arjessa annettuun palautteeseen  
on reagoitu asumispalveluyksikössä. Esimerkkinä asukkaan vastaus kysyttäessä asiakaspalaut-  
teen hyödyntämisestä toimintaan.

”Kyllähän, niin kuin, palautettahan tulee koko ajan. Koko ajan teille ja sitä pa-  
lautettahan sitten aina yritetään, että kyllä sitä näkee, että sitä pyritään käsit-  
telemään paljon. Mutta, tota, en mä sitten tiedä, kuinka paljon noi säännöt  
vastaa asiakkaan toiveita.” (Asukas 1)

Työntekijöistä kolme oli osallistunut asukastyytyväisyyskyselyiden purkutilaisuuksiin ja yksi ei ollut työskennellyt yksikössä vielä asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisen aikana. Purkutilaisuuksiin aikaisemmin osallistuneet työntekijät toivat esille, että vastausprosentti asukastyytyväisyyskyselyihin on ollut pieni ja sen vuoksi tulosten hyödyntäminen ja yhteenvedon koonti on ollut haastavaa. Kolme työntekijöistä kertoi, että asukastyytyväisyyskyselyiden palauteiden perusteella on muutettu toimintaa, mutta kukaan ei osannut kertoa konkreettista esimerkkiä. Esimerkkinä työntekijän vastaus kysyttäessä asiakastyytyväisyyskyselyiden hyödyntämisestä toimintaan.

”En erikseen (osaa kertoa miten asiakaspalautetta on hyödynnetty toimintaan), nyt ei tuu mieleen. Mutta ainakin sieltä on, tai hyödynnetty ja hyödynnetty, kun se palaute sieltä on ollut aika positiivista, niistä tyytyväisyyskyselyistä. Ja sit, kun se on ollu niin vähäinen määrä asukkaista, joka on osallistunut niihin. Että se ei oo ollu mun mielestä realistinen mittakaava edes ruveta kehittämään yhtään mitään, sadasta ihmisestä yhden toivetta.” (Työntekijä 3)

Asukastyytyväisyyden mittaamisen syyksi kolme asukasta ja yksi työntekijä mainitsivat sen, että siinä selvitetään, onko asukkailla hyvä olla. Yksi asukkaista koki, ettei asumispalveluyksikössä kannata mitata asumistyytyväisyyttä, koska asukkaat eivät kuitenkaan voi valita asuinpaikkaansa. Yksi työntekijöistä kertoi, että asukastyytyväisyyttä saatetaan mitata myös ulkoa tulevan vaatimuksen, esimerkiksi maksajatahon edellytyksen vuoksi. Kaikki työntekijät ja kaksi asukasta mainitsi tärkeäksi syyksi toiminnan kehittämisen näkökulman. Vastauksia on eritelty Taulukossa 3. Esimerkkinä työntekijän vastaus kysyttäessä tärkeimpiä syitä miksi asukastyytyväisyyttä mitataan asumispalveluyksikössä.

”...Kerta me työntekijät ollaan täällä heitä varten ja, tota, me ollaan täällä vaan x määrä tuntia ja he on täällä, niin asuu, elää ja olee. Ja tietysti se, mitä sieltä tulee, niin auttaa tulevaisuuden ja tän paikan kehittämiseen tietysti sitten, mikä on asukkaiden ajatusta asiasta ja yhtä lailla sen asukkaan viestiä voidaan viedä eteenpäin. Ei jäädä tähän taloon vaan se voidaan, vaikka antaa palveluntuottajalle tai yhteiskunnallisesti...” (Työntekijä 2)

Miksi asukastyytyväisyyttä mitataan asumispalveluyksikössä?	Mainintoja (kpl)
vastausten perusteella yksikön toimintaa voidaan kehittää/muuttaa	6
selvitetään, onko asukkailla hyvä olla	4
ei tiedä, ei ymmärrä syytä	2
selvitetään palvelun laatua	1
ulkoapäin tuleva vaatimus	1

Taulukko 3: Asukastyytyväisyyden selvittämisen syyt

Asiakastyytyväisyyskyselyn kehittämisessä haastattelun pohjalta toivottiin, että aikaa työryhmätyöskentelyssä laitettaisiin kysymysten asetteluun ja selkeyden suunnitteluun. Lisäksi kolmessa vastauksessa toivottiin, että asukastyytyväisyysmittauksen prosessia kehittäessä suunniteltaisiin, miten asukkaille voitaisiin tarjota henkilökohtaisesti apua kyselyn täyttämässä. Viidessä vastauksessa toivottiin, että työryhmä miettisi keinoja vastausprosentin nostamiseen. Esimerkkinä asukkaan vastaus asukastyytyväisyyskyselyn kehittämiseen.

”No, no se, että ne kysymykset olis mahdollisimman tarkkoja ja monipuolisia. Ja tota, just se osallistuminen, että siin olis korkee osallistumisprosentti, niin se olis hyvä.” (Asukas 3)

Työryhmätoiminnasta kysyttäessä kaksi neljästä asukkaasta kertoivat, että eivät ole aikaisemmin osallistuneet työryhmätoimintaan yksikössä. Kaikki asukkaat toivat esille, että haluavat osallistua työryhmään, koska kokevat sen tuovan vaihtelua arkeen. Työntekijöistä kolme oli osallistunut aikaisemmin yksikön työryhmiin ja yksi työntekijä kertoi, että ei ole vielä ehtinyt osallistua yksikössä työskentelyn aikana. Kaksi työntekijää kertoi osallistuneensa myöskin sellaisiin työryhmiin, joissa on mukana henkilökunnan ja asukkaiden edustajia. Esimerkkinä asukkaan vastaus puhuttaessa työryhmätoiminnan eduista.

”On se tosiaan sosiaalinen tapahtuma ja antaa sosiaalisia virikkeitä. Tääl on varmaan tosi paljon yksinäisiä ihmisiä, joille on varmaan etua siitä, että ne saa olla sosiaalisessa kanssakäymisessä muitten asukkaiden, ei pelkästään henkilökunnan kanssa... Plus, se että siihen ei sitten aina sisälly päihteet siihen. Vaikka sitä ei ehkä ihmiset osaa arvostaa, mutta se on kuitenkin sitten lopulta aika iso asia.” (Asukas 1)

Haastattelussa esille nousseita mahdollisia haasteita, jotka liittyvät asumispalveluyksikön työryhmätoimintaan on luetteloitu Taulukossa 4. Eniten haastateltavat toivat esille haasteita työryhmään sitoutumisessa, näkemysten erilaisuudessa, joka voi aiheuttaa riitoja sekä työntekijöiden mahdollisesta auktoriteettiasemasta, jonka vuoksi asukkaat eivät uskalla tai pysty tuomaan omia näkemyksiään esille. Toiseksi eniten mainintoja saivat päihteidenkäyttö ja työryhmän väliset luottamusongelmat. Kaikki haastateltavat toivat haastatteluissa esille, että he uskovat, että työryhmätoiminnalla on mahdollisuudet onnistua. Työntekijöistä kaikki mainitsivat sitoutumisen ja siihen liittyvät aikatauluhaasteet ongelmaksi ja pohtivat asukkaiden sitoutumista työryhmä toimintaan. Asukkailta eniten mainintoja sai toisistaan kaukana olevat näkemykset, jotka aiheuttavat mahdollisesti riitoja.



Asumispalveluyksikön yhteisöllisen työryhmätoiminnan mahdolliset haasteet	Mainintoja (kpl)
sitoutuminen heikkoa	5
näkemykset kaukana toisistaan, jonka vuoksi kiistoja	4
työntekijöillä auktoriteettiasema	4
päihteidenkäyttö	3
luottamuksen puuttuminen	3
psykkinen terveys	2
kommunikoinnin erilaisuus työntekijöiden ja asukkaiden välillä	2
fyysinen terveys	2
aiheessa pysyminen	1

Taulukko 4: Työryhmätoiminnan mahdolliset haasteet asumispalveluyksikössä

Haastattelussa työryhmätoiminnan eduksi kaikki haastateltavat mainitsivat työryhmässä syntyvät monipuoliset näkemykset. Toisaalta juuri nämä erilaiset näkemykset aiheuttivat huolta siltä kannalta, että ne synnyttävät kiistoja ryhmässä. Kaikki asukasedustajat mainitsivat työryhmätoiminnan etuna sen, että se lisää sosiaalista kanssakäymistä. Lisäksi useampia mainintoja saivat asukkaiden mahdollisuus päästä vaikuttamaan asioihin sekä asukkaiden ja henkilökunnan välisen vastakkainasettelun pienentyminen, kun asukkaat ja henkilökunta kohtaavat uudenlaisessa tilanteessa. Työryhmätoiminnan mahdollisia etuja on luetteloitu Taulukossa 5.

Asumispalveluyksikön yhteisöllisen työryhmätoiminnan mahdolliset edut	Mainintoja (kpl)
monipuolisesti näkemyksiä aiheeseen	8
sosiaalisia virikkeitä	4
asukkaat pääsevät vaikuttamaan asioihin	4
asukkaiden ja henkilökunnan välinen vastakkainasettelu pienenee	4
vastuuta voidaan jakaa	1
kokemusten vaihtaminen helpottuu	1
päihteetöntä tekemistä	1

Taulukko 5: Työryhmätoiminnan mahdolliset edut asumispalveluyksikössä

Haastateltavat toivat haastattelussa esille, että uskovat työryhmätoiminnan onnistuvan, jos toiminta on hyvin suunniteltua. Tämä ilmeni kolmessa työntekijähaastattelussa ja kahdessa asukashaastattelussa. Haastatteluissa tuotiin myös esille, että työryhmiin hakeutuu luultavasti sellaisia ihmisiä, jotka ovat kiinnostuneita kehittämisestä ja haastateltavista etenkin työnte-

kijät toivat esille, että vapaaehtoinen sitoutuminen työryhmään parantaa sen työskentelemistä. Esimerkkinä työntekijän vastaus, kun haastattelussa keskusteltiin onnistuneesta työryhmä toiminnasta.

”Ainakin ne selkeet pelisäännöt olis heti alusta, että olis mietitty, miten tämä ryhmä toimii ja miten se kokoontuu ja mikä on sen päätavoite ja niin ku että kaikki on sovittu, että milloin on ja mitä on. Ja tietystä, että kaikki olis vapaaehtoisia siinä ryhmässä, ettei sinne olis pakotettu ketään, koska se ei yleensä toimi kauheen hyvin. Ne nyt on, mitä mulle tulee mieleen.” (Työntekijä 4)

Haastattelussa kartoitettiin haastateltavien ajatuksia yhteistoimijuudesta työntekijöiden ja asukkaiden välillä sekä yhteisöllisestä kehittämistyöstä, jonka yhtenä ajatuksena on kehittäjien tasavertaisuus. Kaikki haastateltavat selittivät käsitteet yhteisöllinen kehittämistyö ja yhteistoimijuus positiivisen kautta. Kaikki työntekijät ja kolme asukkaista uskoivat, että asukkaiden ja henkilökunnan välinen kehittämistyö voi olla tasavertaista, vaikka heillä on eri roolit. Yksi asukkaista toi haastattelussa esille, ettei tiedä voiko toiminta olla tasavertaista, mutta ei usko sen olevan esteenä yhteistyön onnistumiselle.

”...Ehkä siis, totta kai, talossa on tietynlaiset säännöt ja näin päin pois. Asiakas on asiakas ja työntekijä on työntekijä, ja siinä menee niin kuin ne rajat. Eikä niitä voi, eikä kannata lähteä muuttamaan mihinkään suuntaan, sillä hyväksä havaittu ja se on ihan hyvä, että niin on... Toi on vaikee kysymys, koska kuitenkin niin ku, sä saat palkkaa ja mä en saa palkkaa ja siinä on jo ero. Ei sen tartte olla sen isompikaan, vaikka oltais saman pöydän ääressä, se kuitenkin vähän jakaa asiaa. Ei sille oikein maha mitään, mutta kyllä varmaan toimeen tulee ja eikä se niin kuin haittaa.” (Asukas 1)

Työryhmään osallistuva asumispalveluyksikön johdonedustaja pohti tasavertaisuudessa puhuttaessa omaa asemaansa ja vaikuttaako se työryhmän tasavertaisuuteen. Kukaan muu haastateltavista ei tuonut esiin, että kokisi johdonedustajan läsnäolon vaikuttavan työryhmän tasavertaisuuteen tai muutenkaan toimintaan. Haastateltavat toivat esiin, että tasavertaisuuden tunteen syntymiseen vaikuttaa se, että kohdataan yhdessä, tiedostetaan eri roolit, osallistutaan vapaaehtoisesti, toimitaan yhteisten pelisääntöjen mukaan ja ryhmässä syntyy luottamusta. Esimerkkinä asukkaan ja työntekijän vastaukset keskustellessa siitä, voiko työryhmä toiminnassa asukkaat ja henkilökunta toimia tasavertaisesti ja mitä se vaatii.

”Joo ilman muuta...No, sen, että kokoonnutaan saman pöydän ääreen, ja tota yks aina kerrallaan puhutaan, ja sillain toimitaan, niin kuin ryhmässä on yleensä tapana.” (Asukas 3)

”Niin, kyllä mä luulen, että se on tasavertaista silloin, kun tuommainen työryhmä lähtee käyntiin ja varsinkin, kun sitä kysytään asukkailta itseltään, että haluuks ne osallistua johonkin tiettyyn työryhmään. Ja tokihan sinne aina ajautuu sellaiset ihmiset, jotka haluu lähtee kehittään jotain tietty kohdetta, tai sit ne ei vaan tuu. Että kyllä mä uskon, että siinä kohtaa, kun se lähtee omaehtoisesta osallistumisesta, niin se on tasavertaista.” (Työntekijä 3)

Haastatteluiden yhteenvedon voi todeta, että sekä asukkaat että henkilökunta odottivat positiivisin mielin työryhmän alkamista ja uskoivat, että työryhmätyöskentelyn on mahdollista olla toimivaa ja erilaiset roolit eivät estä tasavertaista työskentelyä. Työryhmätoiminnan toivottiin olevan hyvin suunniteltua, aikataulutettua ja takaavan kaikkien äänten esille tulon. Henkilökunnan ja asukkaiden välillä suurin ero liittyi siihen, että henkilökunta oli eniten huolissaan asukkaiden sitoutumisesta työryhmään ja aikataulutuksen ongelmista, kun taas asukkaat toivat esille eniten huolen mahdollisista kiistoista työryhmän sisällä ja ainoastaan yksi asukkaista mainitsi sitoutumisen mahdolliseksi haasteeksi.

Haastatellut työryhmän jäsenet kokivat asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisen tärkeäksi sen vuoksi, että selvitetään asukkaiden viihtymistä asumispalveluyksikössä sekä kehitetään toimintaa vastausten perusteella. Kukaan haastateltavista ei kuitenkaan osannut mainita, mihin konkreettisiin kehittämistoimiin edelliset asukastyytyväisyyskyselyt olivat johtaneet. Lisäksi asukastyytyväisyyskyselyiden vastausprosentin toivottiin kasvavan uuden kyselyn ja prosessikuvauksen kautta. Esiin nousi toive, että työryhmätyöskentely lähentäisi asukkaita ja työntekijöitä ja poistaisi vastakkain asettelun asetelmaa. Esimerkkinä työntekijän ja asukkaan vastaukset kysyttäessä työryhmätoiminnan hyödyistä.

”No se, se hämärtäisi vähän semmoinen asukas-työntekijä, että me voidaan tehdä yhdessä näitä juttuja. Että se ei ole niin, että tota aina vaan joko työntekijät tai asukkaat, vaan semmoinen yhdessä tekemisen meininki ja täällä ihan hyvää tarkoitetaan ja näin. Että se on etu ilman muuta. Madaltaa sitä kynnystä meidän (työntekijöiden) kanssa tulla juttelemaan ja heittää ehdotuksia ja muuta...” (Työntekijä 2)

”No, eiköhän ryhmässä oo aina voimaa enemmän. Enemmän ideoita, niin kun siinä on monta ihmistä...” (Asukas 2)

## 6.2 Työryhmätapaamiset

Asukastyytyväisyyskyselylomaketta ja ohjeistusta varten opinnäytetyön kirjoittaja oli suunnitellut etukäteen kolme työryhmätapaamista sekä lopputapaamisen, johon kaikki työryhmän

jäsenet kutsuttiin osallistumaan. Kolmen ensimmäisten tapaamisten tarkoituksena oli kerätä materiaalia, joiden pohjalta tehtäisiin asumispalveluyksikölle uusi asukastyytyväisyyskyselylomake, ohjeistus asukastyytyväisyyskyselyn vuosittaiseen toteutukseen ja ohjeistus asukastyytyväisyyskyselyn tuloksien huomioon ottamisesta yksikön toiminnassa ja kehittämistyössä.

Kirjoittaja havainnoi tapaamiset ja täytti niistä havainnointilomakkeet sekä tiivistä työryhmätapaamisten materiaalit sähköiseen muotoon. Havainnointitaulukko ja työryhmän tuottamat materiaalit löytyvät liiteosiosta.

### 6.2.1 Ensimmäinen työryhmätapaaminen

Ensimmäinen työryhmä tapaaminen järjestettiin 27.9.2017 klo 12-13.30. Tapaamiselle osallistuivat kaikki työryhmän jäsenet sekä opinnäytetyön kirjoittaja. Tapaamisen aiheena oli asukastyytyväisyyskyselylomakkeen sisällön suunnittelu. Ensimmäisellä tapaamiskerralla työryhmän osallistujien kanssa käytiin lävitse työryhmän aikataulu ja työskentelytapa. Kirjoittaja oli suunnitellut tapaamisen sisällön etukäteen.

Aluksi tapaamisessa pidettiin esittäytymiskierros. Osallistujat istuivat kahden pöydän ympärillä ja molemmissa pöydissä oli kaksi asukasedustajaa ja kaksi työntekijäedustajaa. Näissä ryhmissä toteutettiin learning cafe fasilitointimenetelmää hyödyntäen aloitustyöskentely. Molemmille ryhmille jaettiin paperit. Toinen ryhmä aloitti työskentelemään kysymyksen, mistä asioista asukastyytyväisyyskyselyssä tulee kysyä ja mitä hyötyä näiden asioiden kysymisestä on, kysymyksen parissa. Toinen ryhmä sai paperin, jolle heitä pyydettiin kirjoittamaan ylös asukastyytyväisyyskyselyssä huomioitavia teknisiä yksityiskohtia esimerkiksi kyselyn pituuteen, vastausvaihtoehtoihin ja kysymysten asetteluun liittyen. Menetelmän mukaisesti molemmat ryhmät työskentelivät annetun ajan saamansa tehtävän parissa, jonka jälkeen paperit vaihdettiin ja työskentely jatkui. Lopuksi ryhmät esittelivät papereidensa sisällöt.

Tämän jälkeen työskentelyä jatkettiin samoissa ryhmissä, koska ryhmien työskentely yhdessä oli ollut tehokasta ja toimivaa. Toinen ryhmä sai tehtäväkseen suunnitella asukastyytyväisyyskyselyn osioiden otsikot sekä mahdollisia esimerkki kysymyksiä otsikoiden alle. Toisen ryhmän aiheena oli tehdä asukastyytyväisyyskyselyn ohjesivu vastaajalle. Tätä tehtävää varten ryhmät menivät eri tiloihin työskentelemään. Työskentelyn lopuksi ryhmät esittelivät tuotoksensa toisilleen ja kommentoivat toistensa tuotoksia.

Lopuksi opinnäytetyön kirjoittaja kertoi, että hän tekee kirjallisen koosteen tämän päivän aikaansaannoksista ja koosteet toimivat pohjana, kun työryhmä alkaa kolmen ensimmäisen tapaamisen jälkeen pienryhmä työskentelyvaiheen, jossa yhden pienryhmän tehtävänä on tehdä

asukastyytyväisyyskysely varsinaiseen ulkomuotoonsa. Työryhmätapaamisella tuotettu materiaali löytyy liitteestä 4. Aikaa tapaamisella jäi myös muutaman minuutin palautteelle. Osallistujat kertoivat osallistumiskokemuksen olleen positiivinen. Erityisesti koettiin mukavana, että paikalla oli sekä asukkaita että henkilökuntaa. Yksi asukasedustajista toi esille huolen siitä, että nyt kerätyt asiat eivät jäisi vain puheen tasolle, vaan niitä oikeasti hyödynnettäisiin.

### 6.2.2 Toinen työryhmätapaaminen

Toinen työryhmätapaaminen pidettiin 9.10.2017 klo 11.30-13.00. Tapaamiselle osallistui opinnäytetyön kirjoittajan lisäksi kolme asukasedustajaa ja kolme työntekijäedustajaa. Tapaamisen aiheena oli asukastyytyväisyyskyselyn järjestäminen vuosittain yksikössä. Kirjoittaja oli suunnitellut tapaamisen etukäteen.

Kahvien lomassa tilaisuus aloitettiin negatiivisella aivoriihellä, jossa opinnäytetyön kirjoittaja pyysi osallistujia kertomaan, miten saadaan mahdollisimman huono vastausprosentti asukastyytyväisyyskyselyyn ja kirjasi ideat lehtiötaululle. Ideointi lähti nopeasti liikkeelle ja kaikki työntekijäedustajat ja kaksi asukasedustajista osallistuivat ajatusten esille tuomiseen. Noin kymmenen minuutin jälkeen kirjoittaja pyysi osallistujia suunnittelemaan, kuinka negatiiviset asiat saadaan käännettyä positiivisiksi ja huonolta vastausprosentilta välttyttäisiin. Ryhmän viisi jäsentä osallistuivat keskusteluun aktiivisesti ja yksi jättäytyi keskustelun ulkopuolelle.

Tapaamisella osallistujat istuivat pitkän pöydän ääressä ja toinen tehtävä aloitettiin siten, että vastakkain istuvat muodostivat keskenään parin. Sattumalta osallistujat jakautuivat näin työntekijä ja asukas pareihin. Toisena menetelmänä käytettiin tikkataulu/bull eye työskentelyä, jossa parit ideoivat neljään kysymykseen vastauksia tarralapuille ja kysymyksen jälkeen kävivät kiinnittämässä ideansa seinällä olevalle tikkataululle. Mitä parempi heidän mielestään oma idea oli, sitä lähemmäksi napakymppiä he lapun sijoittivat. Ensimmäinen kysymys oli asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisen aikataulu. Toinen kysymys oli asukastyytyväisyyskyselyn mainostaminen. Kolmas kysymys oli asukastyytyväisyyskyselyn yhteenvedon tekeminen ja neljäs kysymys oli asukastyytyväisyyskyselyn yhteenvedon sisältö. Kysymykset käytiin lävitse yksi kerrallaan. Parit aloittivat työskentelyn nopeasti. Yksi asukasedustaja koki tehtävän haastavaksi ja toi esille, ettei osaa sanoa aiheeseen mielipiteitä. Yhteistyössä jokainen pareista sai kuitenkin kirjattua ideoita ja liimattua niitä tikkataululle jokaisesta kysymyksestä. Kun parit olivat vastanneet jokaiseen kysymykseen, opinnäytetyön kirjoittaja kävi tikkataulut lävitse ryhmän kanssa yksitellen ja yhdessä pohdittiin, mitkä laput kuuluivat koko ryhmän mielestä keskeiselle sijainnille ja mitkä reunoille. Lisäksi keskustelun aikana nousi esille muutama uusi idea, jotka kirjattiin tikkataulujen reunoille.

Opinnäytetyön kirjoittajan suunnittelema puolentoista tunnin aikataulu osoittautui tiukaksi ja loppupalautteelle jäi aikaa hyvin lyhyesti. Yleisesti osallistujat olivat tyytyväisiä tilaisuuden sisältöön. Yksi osallistuja koki, että tikkataulutyoäskentelyä olisi selkeyttänyt, mikäli kysymysten järjestystä olisi muutettu. Lopuksi sovittiin, että kirjoittaja lähettää kaikille yhteenvedon tapaamisesta. Tapaamisella tuotettu materiaali löytyy liitteestä 5.

### 6.2.3 Kolmas työryhmätapaaminen

Kolmas työryhmä tapaaminen pidettiin 19.10.2017 klo 14-15.10. Tapaamiselle osallistui opinnäytetyön kirjoittajan lisäksi kolme asukasedustajaa ja kolme työntekijäedustajaa. Tapaaminen pidettiin toisessa tilassa kuin yleensä remontin vuoksi. Tapaamisen aiheena oli asukastytyväisyyskyselyn tuloksista syntyvä kehittämistyö. Kirjoittaja oli suunnitellut tapaamisen etukäteen.

Tapaaminen aloitettiin yhteiselle keskustelulle koskien kehittämistä. Opinnäytetyön kirjoittaja oli suunnitellut kysymyksiä, joiden avulla hän pyrki saamaan keskustelua aikaan, mutta keskustelua ei yrityksistä huolimatta syntynyt. Tämän vuoksi kirjoittaja otti käyttöön varasuunnitelman, pika-aivoriihen. Osallistujat jaettiin pareiksi vierustoverin kanssa ja parit muodostuivat työntekijä-asukas-pareiksi. Pareille annettiin kynä ja kirjoittaja laittoi viisi kysymyspaperia kiertämään ringissä siten, että jokaisella parilla oli noin minuutti kysymystä kohden aikaa kirjoittaa ideoitaan. Lopuksi paperit luettiin ääneen. Osallistujat kokivat tiukassa aikarajassa ideoinnin haastavaksi, mutta tehtävä toimi siten, että osallistujat fokuoituivat aiheeseen ja paineen alla aikaan saatiin runsaasti keskustelua ja ideointia.

Tämän jälkeen aloitettiin yhteinen ideointi otsikolla ”Ohjeistus asukastytyväisyyskyselystä nousseiden kehittämiskohteiden toteuttamiseksi” Apuna ohjeistuksen tekemisessä olivat apukysymykset, jotka olivat samoja kuin pika-aivoriihessä. Yksi työntekijäedustajista toimi sihteerinä ja yhteinen ideointi aloitettiin. Ideointiin käytettiin aikaa noin 40 minuuttia ja tämän jälkeen ohjeistus käytiin lävitse yhteisesti. Tapaamisen tunnelma oli levottomampi kuin aikaisempien tapaamisten ja kirjoittajalla oli aikaisempaa suurempi rooli keskustelun ylläpitämisessä. Työryhmätapaamisella aikaansaatu materiaali löytyy liitteestä 6.

Tilaisuuden lopuksi ryhmä jakautui kolmeen pienryhmään. Pienryhmillä oli kaikilla oma aihe ja niiden tehtävänä oli tehdä kerrytetyn materiaalin pohjalta viimeistellyt tuotokset. Aiheet olivat asukastytyväisyyskyselylomake, ohje asukastytyväisyyskyselyn vuosittaiseen järjestämiseen ja ohje kehittämistyön aloittamiseen kyselyvastausten perusteella. Poissaollut työntekijäedustaja oli esittänyt etukäteen toiveen päästä tekemään ohjeistusta kyselyn järjestämisestä ja yksi asukasjäsenistä halusi liittyä tähän pienryhmään. Asukasedustaja ehdotti myös

yhtä työntekijäedustajaa osallistumaan kyselylomakkeen laatimiseen. Työntekijäedustaja hyväksyi ehdotuksen ja toinen työntekijäedustaja toivoi pääsevänsä myös lomakeryhmään. Eräs asukasedustaja sanoi liittyvänsä myös tähän pienryhmään. Jäljelle jääneille työntekijälle ja asukkaalle sopi, että he tekevät ohjeen kehittämistyöskentelystä ja sovittiin, että kirjoittaja kysyy, voisiko poissaollut asukasjäsen liittyä heidän kanssaan samaan ryhmään.

Ryhmiin jakautumisen jälkeen pidettiin vielä lyhyt palautekierros. Eräs asukasedustaja toi esille, ettei koe olevansa hyödyksi ryhmässä, koska ei osaa mielestään vastata kysymyksiin. Toinen asukasedustaja toi esille näkökulman, että kaikkien osallistuminen on tärkeää ja kokee hyväksi, että mukana on eri-ikäisiä jäseniä.

### 6.3 Pienryhmätapaamiset

Kolmen pienryhmän kanssa tapaamiset toteutuivat loka- ja marraskuun aikana. Asukastytyväisyyskyselylomake pienryhmä kokoontui kolme kertaa. Ryhmään kuului yksi asukasedustaja, kaksi työntekijäedustajaa ja opinnäytetyön kirjoittaja, joka toimi ryhmän sihteerinä. Ensimmäisellä kerralla asukasedustaja ei päässyt paikalla, mutta kahdella muulla tapaamisella koko työryhmä oli läsnä. Ryhmä kävi ensimmäisellä tapaamisella lävitse materiaalin, jota koko työryhmän osallistuessa oli tuotettu ja lähti sen pohjalta miettimään asukastytyväisyyskyselyn rakennetta ja jakamaan kyselyä alaotsikoihin. Lisäksi ensimmäisellä tapaamisella hahmoteltiin alustavia kysymyksiä ja kysymysmuotoja. Työryhmätapaamisella todettiin, että toive kolmen sivun mittaisesta asukastytyväisyyskyselystä ei ollut realistinen, jos mukaan haluttiin kaikki ideointitapaamisella suunnitellut osiot. Toisella tapaamisella käytiin lävitse tehty pohja, tehtiin muutoksia kysymysmuotoihin, vaihdettiin osioiden paikkoja ja pistettiin huomiota ulkonäkö seikkoihin. Lisäksi hahmoteltiin asukastytyväisyyskyselyn ensimmäistä sivua, jossa on informaatiota kyselyyn vastaamisesta. Tapaamisella sovittiin, että tämä versio testataan muutamalla asukkaalla ja kysytään heidän mielipiteitään kyselyyn liittyen. Ryhmän asukasedustaja kertoi myös omia kokemuksiaan kyselyn täyttamisestä. Asukasedustaja ei kokenut kyselyä sivumäärältään liian pitkäksi vaan toi esille, että oli selvinnyt täyttamisestä itsenäisesti ilman henkilökunnan apua. Kolmannella kerralla käytiin lävitse testiasukkaiden huomioidut kyselyistä ja hiottiin vielä muutama tekninen yksityiskohta kyselystä. Tämän jälkeen ryhmä oli tyytyväinen tuotukseensa ja oli valmis viemään sen yhteenvetotapaamiselle kaikkien arvioitaviksi.

Asukastytyväisyyskyselyn järjestämismanuaali pienryhmään kuului yksi asukas, yksi työntekijä ja opinnäytetyön kirjoittaja, joka toimi ryhmän sihteerinä. Tämä ryhmä kokoontui kahdesti ja ensimmäisellä kerralla asukasedustaja ei päässyt paikalle. Ensimmäisellä kerralla pienryhmässä käytiin lävitse materiaali, jota ohjetta varten oli jo tuotettu. Materiaalia tiivistettiin ja jaoteltiin ohjeistuksen lisäksi aikatauluinformaatioon ja markkinointisuunnitelmaan.

Toisella tapaamiskerralla kaikki pienryhmän jäsenet olivat paikalla ja ryhmä kävi lävitse tiivistetyn materiaalin, teki siihen tarkennuksia sekä päätti yhdessä, mihin asukastyytyväisyyskyselyn vastaukset kerätään. Tämän jälkeen pienryhmä oli tyytyväinen ohjeistukseen ja sopi sen esittelystä yhteenvetotapaamisella.

Kolmas pienryhmä koostui työntekijästä, kahdesta asukkaasta ja opinnäytetyön kirjoittajasta, joka toimi ryhmän sihteerinä. Pienryhmän tehtävänä oli tehdä ohjeistus asukastyytyväisyyskyselyn vastausten perusteella aloitettavasta kehittämistyöstä. Pienryhmä tapasi kahdesti. Ensimmäisellä kerralla kaikki ryhmän jäsenet pääsivät paikalle, mutta toisella kertaa toinen asukasedustaja ei päässyt paikalle. Ensimmäisellä tapaamiskerralla pienryhmä kävi lävitse materiaalin, jota kehittämistyötä varten oli tuotettu. Asukasedustajan mielestä tuotettu materiaali oli epäselvä ja monimutkainen, joten ryhmä päätti, että haluaa tiivistää kaiken materiaalin yhteen kuvioon. Lopulta kuvioita tuli kuitenkin kaksi, sillä ryhmä erotti omiksi kuvioikseen kehittämistyöryhmien muodostamisen ja kehittämistyöryhmän tiedottamisen. Toisella tapaamisella kuviot käytiin lävitse siten, että ne oli yhdistetty toisen pienryhmän tekemään ohjeistukseen asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisestä. Nämä materiaalit muodostivat yhdessä ohjemanuaalin asukastyytyväisyyskyselyn vuosittaiselle järjestämiselle. Pienryhmä oli tyytyväinen lopputulokseen ja ei päätenyt tekemään muutoksia osioonsa vaan viemään sen sellaisenaan yhteenvetotapaamiselle.

#### 6.4 Yhteenvetotapaaminen

Yhteenvetotapaaminen, jossa pienryhmät esittelivät tuotoksiaan, järjestettiin 28.11.2017 klo 12-13.00. Yhteenvetotapaamiselle eivät päässeet osallistumaan kaikki työryhmänjäsenet muun muassa sairastapausten vuoksi. Tämän vuoksi ainoastaan kaksi asukasedustajaa ja yksi työntekijäedustaja pääsivät paikalle opinnäytetyön kirjoittajan lisäksi. Tapaamisella käytiin lävitse ensimmäisenä asukastyytyväisyyskyselylomake asukasedustajan ja kirjoittajan esittelemänä. Lomakkeeseen toinen asukasedustaja toivoi mahdollisuutta vastaamiseen omalla nimellä, jotta vastaajaan omiin toiveisiin, jotka eivät välttämättä koske koko yhteisöä, voitaisiin reagoida suoraan. Tämä muutos tehtiin yhteispäätöksellä lomakkeeseen. Tämän vuoksi myös asukastyytyväisyyskyselynjärjestämismanuaaliin lisättiin tehtäväksi jakaa nimelliset vastaukset vastaajien omille työntekijöille ja työntekijöiden tehtäväksi käydä vastaajan kanssa henkilökohtainen keskustelu hänen antamastaan palautteesta. Kyselylomakkeeseen tehtiin lisäksi muutama kosmeettinen muutos, mutta pääosin työryhmä oli tyytyväinen esiteltyyn asukastyytyväisyyskyselylomakkeeseen.

Seuraavaksi paikalla olleet asukasedustaja ja työntekijäedustaja esittelivät tekemänsä ohjeistuksen asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisestä. Työntekijäedustajan ehdotuksesta ohjeistuksen sivu järjestystä päätettiin tapaamisella muuttaa ohjeen selkeyttämisen vuoksi, mutta



muuten ohjeistusta pidettiin toimivana. Asukasedustaja toi esille, että ohjeistus ei toimi siten, että se jaettaisiin kaikille talon asukkaille, mutta yhteisesti todettiin, ettei ohjeistuksen olekaan tarkoitus tulla luettavaksi koko talolle, vaan olla ohjenuorana työryhmälle, joka järjestää asukastyytyväisyyskyselyn.

Viimeisenä työryhmä kävi lävitse asukastyytyväisyyskyselyn pohjalta nousseiden kehittämisideoiden eteenpäin viemisen ohjeistuksen. Tästä työryhmästä ei ollut paikalla tapaamisessa ketään, joten opinnäytetyön kirjoittaja kertoi ohjeistuksesta. Ohjeistusta pidettiin selkeänä ja siihen ei tehty muutoksia tapaamisella.

Koska kaikki eivät päässeet mukaan viimeiselle tapaamiselle sovittiin, että loppuhaastattelun yhteydessä kaikilla on vielä mahdollisuus antaa palautetta tehdyistä materiaaleista. Lisäksi sovittiin, että materiaalit esitellään seuraavaksi henkilökunnalle heidän kokouksessaan. Yhteisesti työryhmä oli sitä mieltä, että materiaalin esitleminen asukkaille talokokouksessa ei ole tarkoituksen mukaista, vaan materiaalia esitellään asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisen yhteydessä sekä niille asukkaille, jotka haluavat tulla kyselyn järjestävään työryhmään.

## 6.5 Loppukartoitus

Loppukartoitushaastattelussa osallistujia haastateltiin neljästä teemasta: asiakastyytyväisyys ja sen mittaaminen, työryhmätoiminta, yhteistoimijuus henkilökunnan ja asukkaiden välillä sekä yhteisöllinen kehittämistyö. Teemahaastattelunrunko oli sama kuin alkukartoitushaastattelussa, mutta teemojen sisällä kysymykset olivat odotusten sijaan toteutuneen toiminnan ja aikaansaannosten arvioinnissa. Haastattelut tapahtuivat joulukuun 2017 ja tammikuun 2018 aikana. Kaikki haastattelut toteutuivat sovittuina ajankohtina. Yhden työntekijän haastattelu tehtiin puhelinhaastatteluna, koska työntekijä oli ehtinyt vaihtaa työpaikkaa ennen haastattelujankohtaa.

Haastatteluissa haastateltavilta kysyttiin työryhmässä olleesta yhteistoiminnasta henkilökunnan ja asukkaiden välillä. Kaikki kahdeksan haastateltavaa toivat esille, että kokivat yhdessä toimimisen onnistuneeksi kokemukseksi. Kaksi asukkaista toivat vastauksissaan esille, että kokivat, ettei työryhmässä huomannut, kuka oli asukasjäsen ja kuka työntekijäjäsen vaan yhteistoiminnassa roolit unohtuivat. Esimerkkinä asukkaan vastaus kysyttäessä henkilökunnan jäsenten ja asukasjäsenten toiminnasta ryhmässä.

”No en mä oo sitä tollain ajatellut ... vaan ollaan yleensä ihmisiä siinä (työryhmässä).” (Asukas 4.)

Kaikki haastateltavat kokivat myös tullessa kohdelluksi tasavertaisesti ryhmässä. Yksi haastateltava työntekijäjäsen pohti, oliko hän tuonut omia mielipiteitään työryhmässä liian voimakkaasti esille ja aiheuttanut muille epätasa-arvon tunnetta, mutta koki kuitenkin itse tullessa kohdelluksi tasavertaisesti. Kukaan haastateltavista ei tuonut esille johdonedustajan osallistumista työryhmään haastattelun yhteydessä. Esimerkkinä kahden asukkaan ja yhden työntekijän vastaukset koskien tasavertaista kohtelua ryhmässä.

”Kyllä mä ihan. Ei mua mitenkään syrjitty tai mitään.” (Asukas 4)

”Kyllä mun mielestä. Aina sai sanoa jokainen mitä ajatteli. Niin, että se oli hyvä, kuulla kaikkien mielipiteet.” (Asukas 2)

”Kyllä mä tunsin joo. Pysty heittämään oman *ammattiroolin* siinä sivuun niin ja työskentelemään niin asukkaiden kuin sitten muun henkilökunnan kanssa. Ei ollu sellasta oloa, että ois mitenkään ylempänä tai alempana ketään.” (Työntekijä 3)

Lisäksi haastateltavista kolme toi esille, että työryhmä työskentelyn etuna olivat monipuoliset näkemykset ja kuusi haastateltavista koki, että erityisen hyvää oli asukkaiden näkökulmien esille tuominen. Kolme haastateltavista piti etuna sitä, että mukana oli eritaustaisia ja eriammattiryhmistä olevia ihmisiä. Henkilökunnan ja asukkaiden vastaukset eivät erottuneet toisistaan vaan samoja vastauksia esiintyi molemmissa ryhmissä lukuun ottamatta sosiaaliset virikkeet ja toisiin tutustumisen vastauksia, jotka olivat asukasedustajien näkökulmia. Esimerkkinä yhden asukkaan ja yhden työntekijän vastaukset kysymykseen työryhmätoiminnan eduista. Työryhmä työskentelyn haastateltavien esiin tuomia onnistumistekijöitä on kuvattu Taulukossa 6.

”Niin että voi niin ku kuulla sitten monen ihmisen ajatuksia, niin että ihan joka puolelta. Että miltä tuntuu, sekä henkilökuntaa, että meitä...” (Asukas 2.)

”Se, että siinä pääsee tutustumaan vähän syvemmin asukkaisiin ja se on vähän semmonen rauhallisempi hetki. Ja sit justiin se, että siinä tulee niitä asukkaiden näkökulmia ja mielipiteitä ku jo valmiiks vähän esille. Erillaisilta asukailta vieläpä, niin ku se oli musta tärkeätä, että ei ollu vaan tietynlaisia. Ei ollu vaan työtoiminaan osallistuvia eikä parempi kuntoisia ihmisiä vaan oikeesti aika monesta kategoriasta ihmisiä.” (Työntekijä 3.)

Asumispalveluyksikön yhteisöllisen työryhmätyöskentelyn edut	Mainintoja (kpl)
asukkaat pääsevät vaikuttamaan asioihin	6
hyvin organisoitua ryhmätoimintaa	5
monipuolisesti näkemyksiä aiheeseen	3
asukkaiden ja henkilökunnan välinen vastakkainasettelu pienenee	3
eri-ikäisiä ja taustaisia henkilöitä mukana ryhmässä	3
tutustuu toisiin paremmin	1
sosiaalisia virikkeitä	1

Taulukko 6: Asumispalveluyksikön yhteisöllisen työryhmätyöskentelyn edut

Kysyttäessä työryhmätoiminnan haasteista ei yksikään asukasedustaja kokenut ryhmätoiminnassa haasteita. Kaikki haastateltavat asukkaat kertoivat, että toimintaan osallistuminen oli helppoa ja he eivät havainneet ryhmän toiminnassa haasteita. Työntekijäedustajista kaikki mainitsivat vastauksissaan haasteita ryhmän toiminnassa, mutta yksikään haaste ei saanut enempää kuin yhden maininnan. Esiin tulleita haasteita on kuvattu Taulukossa 7. Alla kolmen työntekijän vastaukset kysyttäessä työryhmässä esiintyneistä haasteista.

”En. En keksi mitään sellaista, mikä olis niin ku erityisen vaikeeta ollu. Tietysti, se, että sai niin ku tiivistettyä kaikki asiat tosi pieneen muotoon, se oli ehkä se haaste. Mut mun mielestä siit ei jääny mitään puuttumaan kuitenkaan.” (Työntekijä 3)

”No varmaan se, että asukkaisiin liittyen, että aina ei päässyt osallistumaan kaikki ja sitten päihteidenkäyttöön liittyvää, että just saatto olla vähän ehkä päihtyneenä joskus ja muuta että. Toki ne tuo semmosta omaa haastettaan, mutta en mä muuten silleen kokenut siitä silleen isompaa haastetta. Toki se, että ei oo aina niin ku tavoitettavissa tai tuu vaikka on sovittu.” (Työntekijä 4)

”No onhan siinä haaste, että jos ryhmässä on joitain asukkaita, jotka ei oikein tuo esille sitä näkemystään. Niin onhan se tietysti haaste, mutta heiltä voi suoraan kysyä erikseen, jos ei tuu muuten mitään ajatuksia ilmi.” (Työntekijä 1)

Asumispalveluyksikön yhteisöllisen työryhmätyöskentelyn haasteet	Mainintoja (kpl)
ei tietoa siitä, kuinka asukkaat kokivat oman roolinsa ryhmässä	1
kaikki asukkaat eivät tuoneet esille näkemyksiään	1
asukkaiden poissaolot	1
päihtyneenä paikalle tuleminen	1
kirjallisen materiaalin tiivistäminen	1

Taulukko 7: Asumispalveluyksikön yhteisöllisen työryhmätyöskentelyn haasteet

Työryhmän tekemiin materiaaleihin asukastyytyväisyyskyselylomakkeeseen ja asukastyytyväisyyskyselyn järjestämismanuaaliin kaikki työryhmän jäsenet olivat tyytyväisiä. Yhden asukajäsenen oli vaikea palauttaa mieleensä tehtyä kirjallista työtä, mutta hän toi vastauksissaan esille, että oli tyytyväinen omaan suoritukseensa työryhmässä ja koki, että oli hoitanut osansa sovitusti. Yksi asukajäsen ja kaksi työntekijäjäsentä toivat vastauksissa esille, että ainoa harmittava asia työryhmän tuotoksessa on se, että sitä päästään käytännössä testaamaan vasta syksyllä 2018. Esimerkkinä kahden työntekijän ja kahden asukkaan vastaukset koskien työryhmätyöskentelyn lopputuloksena syntyneitä materiaaleja.

”No tää ohjeistus on varsin konkreettinen. Tässä on hyvin laitettu nää kuukaudet, että mitä missäkin kuukaudessa tapahtuu, mutta sitten on kuitenkin annettu vähän väljyyttä, että voi omiakin aivoja käyttää, että ei tarvi ihan orjallisesti näitä noudattaa. Tässä on hyvä runko sitten, että mikä ryhmä tätä toteuttaakaan. Mä uskon, että näillä ohjeilla on helppo niin ku toteuttaa tämä.”  
(Työntekijä 4)

”Siis mähän olen tosi tyytyväinen. Mähän oon suorastaan ihan ylpee meidän työryhmästä, että tota noin, sehän on niin ku tosi hyvä. Varmaan tulee jotain muokkauksia jossain vaiheessa taikka muuta, mutta lopputulokseen olen tosi tyytyväinen.” (Työntekijä 2)

”No täähän on tosi hieno. Ei tässä oo mitään. Tää oikeestaan on itseasiassa parempi kuin ajattelinkaan. Selkee ja hyvä. Kysymyksiä on paljon, mutta noin niin niin, kyllä mä luulisin, että mielenkiintoa kuitenkin riittää täyttää tälläinen.” (Asukas 1)

”Se on hieno. Kyllä mun mielestä sellainen sen pitää olla. Siksi se on hyvä, että jokainen sai sanoa mielipiteensä.” (Asukas 2)

Haastateltavista kaikki olivat sitä mieltä, että työryhmässä toimiminen kannustaa heitä jatkossakin osallistumaan työryhmätoimintaa asumispalveluyksikössä tai sen ulkopuolella. Yksi asukas ja kaksi työntekijää toivat esille, että toivoisivat yhteisöllisen työryhmätyöskentelyn olevan vielä laajempaa. Esimerkkinä yhden asukkaan ja yhden työntekijän vastaukset kysyttäessä haluaisivatko he tämän kokemuksen perusteella jatkossa osallistua työryhmätoimintaan.

”Joo mikä ettei. Kyllä se, kyllä se, ihan mielenkiintoista on osallistua tällaisiin (työryhmiin). Vois vielä laajemmin tehdä sitä.” (Asukas 1)

”Siis toivottavasti joo jatkossa käytettäisiin ... Ja hyvänä esimerkkinä voin käyttää tätä (kokemusta), että kaikki pystyy osallistumaan (työryhmätyöskentelyyn)... Meidän (henkilökunnan) tehtävänä on niin ku luoda sellaisia eväitä siihen työskentelyyn, että kaikki pystyy osallistumaan.” (Työntekijä 2)

Loppuhaastatteluisissa kokonaisuudessaan välittyi osallistujien tyytyväisyys työryhmätoimintaa ja työryhmän aikaansaannoksia kohtaan. Työryhmän toiminta koettiin tasavertaiseksi ja yhteistoiminta henkilökunnan ja asukkaiden välillä pääsääntöisesti onnistuneeksi. Haastateluisissa kävi ilmi, että osallistumisen onnistuminen vaadi sitä, että kaikki osallistuvat työryhmätoimintaan samalla tavalla, vaan haastateltavat toivat esille, että tärkeintä oli äänen kuulleille saaminen ja hyvin suunniteltu ryhmä, johon on helppo tulla mukaan. Esimerkkinä otteita kahden asukkaan ja kahden työntekijän vastauksista.

”Joo tuntuu tosi hyvältä. Ihan hyvin sai, niin että, jos oli jotain omia ideoita, niin ne otettiin huomioon.” (Asukas 3)

”...Ihan mukavaa, että talossa on tällaista. Kyllähän otetaan täällä hirveen hyvin huomioon, mun mielestä ainakin. Vaikka mitä ois asiaa, niin on kyllä hyvä, että voi kertoa tai kysyä ainakin.” (Asukas 2)

”... Mun mielestä tää oli tosi jäsentynyttä ollu ja sellaista helppoo työskentelyä. Ei oo tullu sellaista ahdistuskohtausta kertaakaan, että ahistais tai ei haluis osallistua.” (Työntekijä 3)

”...kun oli just organisoitu hyvin. Muistutit, milloin on kokoontumiset ja laitoit sähköpostia ja viestiä asukkaille ja sillain ammatillisesti tosi hyvin hoidettu. Pysy langat käsissä, mutta annoit meille sananvapautta ja muuta mukavasti.” (Työntekijä 4)

## 6.6 Toimintaosuuden pohdinta

Toimintaosuus oli opinnäytetyön kirjoittajalle jännittävää, mutta myös ammatillisesti kehittävää aikaa. Toimintaosuuden aluksi pidetyt yksilöhaastattelut loivat positiivisen tunnelman kehittämistyöryhmän tulevasta toiminnasta, sillä kaikki haastateltavat odottivat toimintaosuutta innostuneesti ja positiivisista lähtökohdista. Alkuhaastatteluiden perusteella kirjoittaja sai ideoita kolmeen ensimmäiseen työpajaan, joissa kerättiin materiaalia tuotettavia ohjeistuksia varten. Haastatteluissa esille nousi, että jäsenet toivoivat suunnittelussa ideoitavan, miten asukastyytyväisyyskyselyn vastausprosentti saadaan mahdollisimman korkeaksi ja kuinka vastausten perusteella asumispalveluyksikön toimintaa voidaan kehittää. Kirjoittaja huomioi toiveet suunnittelemaan työryhmätoimintaan osuuksia, joissa keskusteltiin ja kerättiin ideoita kyseisistä aihealueista. Kirjoittaja oli jo etukäteen päättänyt suunnitella kolme ensimmäistä tapaamista, siten että ideoiden keräämisessä käytettäisiin fasilitointimenetelmiä. Menetelmien käytön tarkoituksena oli mahdollistaa jokaisen ryhmänjäsenen äänen kuulumisen tapaamisissa. Alkuhaastatteluissa ryhmään osallistuva esimiesedustaja toi esille huolen hänen roolistaan työryhmässä. Esimiesedustaja kantoi huolta siitä, voisivatko työryhmän muut jäsenet kokea hänet tasavertaisena kehittäjänä vai olisiko hänellä erilainen rooli asemansa vuoksi työryhmätyöskentelyssä. Tämänkin huolen vuoksi kirjoittaja pyrki suunnittelemaan tapaamiset, jotta osallistuminen onnistuisi siten, ettei kenenkään tarvitsi ottaa johtamisasemaa tapaamisissa, vaan yksilö-, pari-, ja ryhmätyöskentelyosuuksien käyttäminen takaisi jokaiselle mahdollisuuden osallistua työskentelyyn lähtökohtaisesti tasavertaisena toimijana.

Kehittämistyöryhmätoiminnan alkaessa ensimmäinen työryhmätapaaminen herätti innostuksen tunteen. Kaikki osallistujat saapuivat paikalle ja keskustelu oli avointa ja innostunutta. Innostunut osallistuminen vahvistikin kirjoittajan ajatusta siitä, että etukäteen suunnitellut fasilitointimenetelmät helpottavat työryhmään osallistumista, joten fasilitointia jatkettiin myös toisella ja kolmannella ideointitapaamisella. Kolmas ideointitapaaminen oli selkeästi tunnelmaltaan levottomampi kuin kaksi ensimmäistä tapaamista. Kirjoittaja pohti, mistä levottomuus saattoi johtua. Yhtenä mahdollisuutena oli tapaamisen iltapäiväaika. Työryhmään osallistuneet työntekijät olivat kaikki mahdollisesti jo valmistautumassa kotiinlähtöön ja osalla työryhmään osallistuneista asukkaista oli myös takanaan työtoimintapäivä. Mahdollista on myös, että kolmannella työryhmätapaamisella aiheeseen oltiin jo ehditty tietyllä tavalla kylästä tai työryhmän tultua keskenään vielä tutummaksi levottomuus levisi helpommin ryhmän sisällä. Kukaan työryhmänjäsenistä ei maininnut haastatteluissa kolmannen ideointitapaamisen levottomuutta, eikä sitä erikseen haastateltavilta kysytty, joten varmuutta, miksi tapaamisen tunnelma oli levottomampi ei ole. Edellä mainitut syyt ovat kirjoittajan omaa pohdintaa mahdollisista selittävästä tekijöistä.

Pienryhmätapaamisia kirjoittaja ei suunnitellut etukäteen vaan ne toimivat vapaamman kokouskäytännön mukaisesti. Pienryhmätapaamisissa ideointimateriaalia käytiin lävitse ja tiivistettiin ja ristiriitaisuuksien kohdalla tehtiin valintoja toimitavoista. Pienryhmissä työskentely oli aiheeseen fokuoitunutta ja tavoiteorientoitunutta. Kirjoittajan mielestä pienryhmissä näkyi asukkaiden ja henkilökunnan erilaiset tavat hahmottaa materiaalia selvemmin kuin ideointitapaamisissa. Asukkaat toivat tapaamisissa asukkaiden näkökulmaa esille, esimerkiksi poh-tien, millaista apua asukkaat kaipaisivat kyselyn täyttämässä ja työntekijät pohtivat työntekijöiden roolia muun muassa pohtien, miten kerrostyöntekijät tarjoaisivat apua asukkaille. Pienryhmätyöskentelyssä osallistujat hyödynsivät omaa osaamistaan ja omaa taustaansa saadakseen materiaaleista mahdollisimman hyvät. Pienryhmissä keskusteltiin esimerkiksi haasteista ymmärtää materiaalia esimerkiksi lukivaikeuden vuoksi ja motivaattoreista, joilla osallistuisi itse tiedotustilaisuuksiin tai vastaisi kyselyihin.

Tapaamisille saapumista kirjoittaja helpotti noutamalla vanhemmat asukasedustajat heidän kodeistaan sovituille tapaamisille, sillä he toivat esille epävarmuutta paikalle saapumisessa esimerkiksi muistiin liittyvän problematiikan vuoksi. Nuoremmille asukasedustajille laitettiin työryhmätapaamisia edeltävinä päivinä tekstiviestit ja uudet muistutusviestit vielä ennen työryhmien alkamista. Työntekijäedustajien kanssa kommunikointi tapahtui sähköpostin välityksellä. Hyvin suunniteltu tiedottaminen ja tarjottu apua paikalle saapumiseen näyttäytyivät kirjoittajalle hyvinä työkäytäntöinä toimintaosuuden aikana.

Toimintaosuuden aikana kirjoittajaa ilahdutti osallistujien positiivinen tapa puhua työryhmästä myös työryhmätapaamisten ulkopuolella. Asukasedustajat puhuivat kirjoittajan kuullen kehittämistyöstä positiiviseen sävyyn toisille asukkaille ja muutama asukas toi kirjoittajalle tapaamisten ulkopuolella esille tyytyväisyyttä siihen, että olivat lähteneet mukaan kehittämistyöryhmään. Työntekijäedustajat olivat myös motivoituneita työryhmätyöskentelyyn ja osa toi työryhmätapaamisten ulkopuolella esille kiitosta hyvin suunnitelluista ideointikerroista ja työryhmän tuottamasta laajasta ideointimateriaalista. Myös osa työntekijöistä, jotka eivät kuuluneet kehittämistyöryhmään, toivat esille mielenkiintoa ryhmäntoimintaa kohtaan ja olivat kiinnostuneita kuulemaan kehittämistyöntuloksista. Kokonaisuudessaan kehittämisprosessia helpotti kirjoittajan mielestä asumispalveluyksikön positiivinen ilmapiiri ja avoin suhtautuminen yhteisölliseen kehittämistyöhön.

## 7 Tulokset

Aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla haastatteluiden, kirjallisen materiaalin ja havainnointilomakkeiden aineistosta muodostetaan vastaukset tutkimuskysymyksiin. Tehtävässä tutkimuksellisessa osuudessa halutaan selvittää, kuinka asukkaiden ja henkilökunnan yhteistointiminta onnistuu kehittämistyöryhmässä ja miten osallistujat kokevat osallistumisen työryhmätoimintaan. Lisäksi kenttäosuuden tarkoituksena on luoda asukastyytyväisyyskyselylomake ja ohjemanuaalikyselyn järjestämiseen asumispalveluyksikölle. Tässä osuudessa on esitelty tutkimuksellisia tuloksia. Tulokset on jaettu kehittämistyön tuloksiin ja tutkimuksellisiin tuloksiin. Lisäksi tässä osiossa on arvioitu tulosten luotettavuutta ja pysyvyyttä sekä tehty ehdotuksia jatkotutkimuksille.

### 7.1 Kehittämistyön tulokset

Kehittämistyön tuloksena syntyivät työryhmän tekemät Pitäjänmäen asumispalveluyksikön asukastyytyväisyyskyselylomake ja manuaali asukastyytyväisyyskyselyn toteuttamiseen asumispalveluyksikössä. Asukastyytyväisyyskyselylomake löytyy liitteestä 9 ja asukastyytyväisyyskyselyn järjestämismanuaali liitteestä 7. Lisäksi työryhmä teki alustavan markkinointiohjeistuksen asukastyytyväisyyskyselylle. Markkinointiohjeistus löytyy liitteestä 8.

Asukastyytyväisyyskyselyä kehittänyt pienryhmä pyysi kahta yksikön asukasta täyttämään asukastyytyväisyyskyselylomakkeen ja kertomaan mielipiteitään lomakkeen täytettävyydestä. Molemmat lomakkeen täyttäneet asukkaat kokivat lomakkeen sopivan pituiseksi ja kysymykset helposti ymmärrettäviksi. Toinen lomakkeen täyttänyt asukas kertoi, ettei koe tarvetta täyttää avovastauskohtia, mutta koki kuitenkin niiden olevan hyödyllisiä joillekin vastaajista. Molemmat asukkaat kertoivat, että täyttäisivät kyseisen lomakkeen itsenäisesti, jos sellainen heidän postiluukustaan jaettaisiin. Molempien lomakkeen täyttäneiden asukkaiden mielestä lomakkeessa oli kysymyksiä, jotka eivät koskeneet häntä, joten he pitivät hyvänä, että lomakkeessa oli mahdollista vastata kohdalla, en osaa sanoa. Koska kehittämistyöryhmä oli yhdessä päättänyt, että asukastyytyväisyyskysely järjestetään vuosittain lokakuussa, ei opinnäytetyötä varten saatu lomakkeen tai ohjeistuksen toimivuutta kokeiltua käytännössä. Loppuhaastattelussa kaksi työryhmän jäsentä toikin esille, että vaikka he ovat tyytyväisiä aikaan saatuihin materiaaleihin, he uskoivat, että niihin saattaa tulla muutoksia ensimmäisen varsinaisen käytökerran jälkeen. Kehittämistyöryhmä sopi myös viimeisellä tapaamisellaan, että loppuhaastatteluiden jälkeen asukastyytyväisyyskyselylomake ja asukastyytyväisyyskyselyn järjestämismanuaali menevät henkilökunnan viikkokokoukseen arvioitaviksi.



Kehittämistyön lopputulosten arvioinnissa työryhmä koki onnistuneeksi sen, että lopputuloksessa on nähtävissä erityisesti asukkaiden mielipiteitä. Ne haastateltavat, jotka eivät maininneet erikseen asukkaiden mielipiteitä pitivät onnistuneena monipuolisten näkemysten esille tulemisen erottelematta asukkaiden ja henkilökunnan työpanosta lopputulokseen. Lisäksi työryhmän jäsenet olivat tyytyväisiä siihen, että he kokivat omien ideoiden olevan näkyvillä lopputuloksessa. Kaikki työryhmän jäsenet kertoivat, että kokivat saaneensa omia ehdotuksiaan näkyville lopputulokseen. Tuotetun materiaalin visuaalisuuteen mm. kuvioden ja värien käyttöön oltiin myös tyytyväisiä. Työryhmän jäsenten mielestä materiaalien visuaalisuus teki niistä helpommin lähestyttäviä ja huomioi myös henkilöitä, joilla saattaa olla haasteita hahmottaa pitkiä asiakokonaisuuksia. Asukastyytyväisyyskyselytyöryhmä toi itse esille tyytyväisyyden tuottamaansa materiaaliin viimeisellä tapaamiskerralla sekä loppuhaastatteluihin. Työryhmän jäsenet kokivat saaneensa aikaan selkeän, täyttäjäystävällisen ja asumispalveluyksikölle sopivan lomakkeen ja ohjeistuksen, jonka kautta asukastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen vuosittain yksikössä on yksinkertaista.

## 7.2 Tutkimukselliset tulokset

Kehittämistyössä tutkittiin asukkaiden ja henkilökunnan välistä yhteistyötä haastatteluiden ja havainnoinnin avulla. Havainnoinnin kohteena olevat ryhmätilanteet sekä haastattelut antoivat tietoa asukkaiden ja henkilökunnan välillä syntyneestä yhteistoiminnasta.

Ryhmätapaamisilla tarkasteltiin asukkaiden ja henkilökunnan sitoutumista. Poissaoloja koko työryhmää koskevilta tapaamisilta, joita järjestettiin neljä kertaa, oli henkilökunnalla viisi kappaletta ja asukkailla neljä kappaletta. Pienryhmätapaamisilta, joita järjestettiin yhteensä seitsemän kertaa, työntekijäedustajilla oli yhteensä nolla poissaoloa ja asukkailla yhteensä kolme poissaoloa. Yhteensä henkilökunnan jäsenillä oli poissaoloja ryhmätapaamisista koko prosessin aikana viisi kappaletta ja asukasedustajilla seitsemän kappaletta. Loppuhaastatteluihin yksi haastateltavista mainitsi asukkaiden poissaolot tapaamisista työryhmän haasteeksi, mutta kukaan haastateltavista ei maininnut henkilökunnan poissaoloja haastatteluihin. Poissaolot eivät havaintojen mukaan vaikuttaneet ryhmän yhteistoimintaan vaan työryhmä vei kehittämistyötä eteenpäin jokaisella tapaamiskerralla eivätkä poissaolot nousseet ilmoitusasioita kummemmiksi puheenaiheiksi kertaakaan työryhmätapaamisilla.

Asukkaiden osallistuminen henkilökunnan rinnalla kehittämistyöhön vaatii avointa vuoropuhelua (Laitinen & Niskala 2013, 12). Ryhmätapaamisten havaintojen mukaan tapaamisilla päästiin avoimeen vuoropuheluun. Työntekijät ja asukkaat muodostivat automaattisesti pienryhmiä ja pareja keskenään eikä opinnäytetyön kirjoittajan tarvinnut ohjata parien etsinnässä tai pöytiin asettumisissa, vaan asukkaat ja henkilökunta asettuivat pareiksi keskenään luonnollisesti ja aloittivat vuoropuhelun. Erona yhteistyössä oli se, että työntekijät toimivat aina pien-

tai parityöskentelyssä sihteerin roolissa ja asukkaita useammin aikaansaannoksen esittelijöinä koko ryhmälle.

Työryhmätapaamisilla ei havaintojen mukaan korostunut työntekijäryhmän ja asukasryhmän väliset erot puheenvuorojen käytössä vaan enemmän yksilölliset eroavaisuudet. Osa työntekijöistä ja osa asukkaista käytti enemmän puheenvuoroja kuin toiset. Työryhmään osallistuneet asukkaat olivat toimintakunniltaan erilaisia ja esimerkiksi eräs asukas toi esille ajoittain haastetta osallistua käytäviin keskusteluihin. Ryhmässä oli kuitenkin mukana asukasedustaja, joka sanoillaan kannusti epävarmempaa asukasta osallistumaan ja toi esille, että kaikkien mielipide on tärkeä. Myös ryhmän työntekijäjäsenet pyrkivät ottamaan asukasta huomioon kysymällä häneltä suoraan mielipidettä ja antamalla kannustavaa palautetta pari- ja pienryhmä työskentelyssä asukkaan kanssa. Pienryhmätapaamisilla asukkaat toivat myös tarvittaessa esiin, jos he kokivat jonkin asian olevan turhan monimutkainen tai vaikeasti ymmärrettävä.

Toikon sekä Larjovuoren, Nuutisen, Heikkilä-Tammen ja Mankan mukaan osallistumisella on erilaisia asteita. Osallistuminen voi olla informaatio osallisuutta, konsultointi osallisuutta, suunnittelu osallisuutta ja palveluntuotanto osallisuutta. Osallistumisen muodot eivät ole toisiaan poissulkevia vaan niitä voi esiintyä myös yhtäaikaisesti. (Larjovuori ym. 2012, 11; Toikko 2012, 125.) Työryhmän jäsenet toimivat osallisuuden kaikilla osa-alueilla. Heillä oli kaikilla oma osuutensa informaation tuottajina ja konsultteina eri elämäntilanteista ja ammattiryhmistä käsin, kaikki osallistuivat materiaalin suunnitteluun ja olivat mukana tuottamassa materiaalia. Lisäksi asukkaista kaksi ja henkilökunnasta yksi ilmoittivat haluavansa olla mukana lokakuussa 2018 järjestämässä asukastyytyväisyyskyselyä asumispalveluyksikössä.

Asukkaiden ja työntekijöiden yhteistyö oli havaintojen ja haastatteluvastausten perusteella toimivaa ja tasavertaista. Tasavertaisuus ei merkinnyt sitä, että jokainen olisi toiminut ryhmässä samalla tavalla esimerkiksi käyttänyt yhtä paljon puheenvuoroja tai toiminut tietyssä roolissa ryhmässä vaan tasavertaisuus pohjautui sille, miten ryhmänjäsen koki tullessaan kuuluksi ja kuinka hän koki muiden työryhmän jäsenten häneen suhtautuneen. Myös ne osallistujat, jotka olivat tuoneet ideoitaan yhteisillä tapaamisilla vähemmän esille, kokivat loppuhaastattelussa, että heidän työnsä oli nähtävillä ryhmän aikaansaannoksessa ja kertoivat, että heitä oli kohdeltu ryhmässä tasavertaisesti. Ryhmän jäsenet eivät kokeneet erilaisten roolien haittaavan ryhmän työskentelyä vaan niiden olevan voimavara. Ryhmätapaamisissa työryhmän jäsenet kannustivat toisiaan keskustelemaan muun muassa esittämällä hiljaisemmille osallistujille kysymyksiä ja antamalla toisilleen positiivista palautetta. Palautetta annettiin havaintojen mukaan sekä asukkaalta asukkaalle, asukkaalta henkilökunnalle, henkilökunnalta asukkaalle, että henkilökunnalta henkilökunnalle. Havaintojen ja haastattelujen pohjalta nousi esiin näkemys siitä, että työryhmän erilaiset osallistujat nähtiin rikkautena eikä oletusarvona ollut, että kaikkien ryhmänjäsenten olisi tullut osallistua samalla intensiteetillä.

Asukasedustajat eivät loppuhaastattelussa nimenneet yhtään haastetta ryhmän toiminnassa ja työntekijät kokivat, että ryhmässä esiintyneet haasteet olivat pieniä ja niiden kanssa työskenteleminen oli mahdollista. Työntekijöillä oli kaikilla lisäksi oma näkemys ryhmässä esiintyneistä haasteista ja yksikään haaste ei saanut useamman kuin yhden työntekijän mainintaa. Havaintomateriaalin mukaan haasteena oli saada kaikki osallistujat kertomaan mielipiteitään. Esimerkiksi toimintakyvyltään heikommassa kunnossa olleet asiakkaat saattoivat jäädä kuuntelijan rooliin. Lisäksi haasteena oli saada koko työryhmä yhtäaikaaisesti paikalle. Havaintojen mukaan asukkaiden ja henkilökunnan paikalle saapumisessa ei ollut suurta eroa. Kaikilla asukkailla ei ollut käytössään tietotekniikkaa kuten puhelimia ja sähköpostia, joten paikalle kutsuminen vaati henkilökohtaisia tapaamisia. Osan asukkaista haasteet muun muassa muistin kanssa oli pyritty huomioimaan useammalla muistutuksella tapaamisesta ja sovitusti kotoa noutamisella. Poissaolojen syyt niin asukkailla kuin henkilökunnalla johtuivat pääosin terveydentilaan liittyvistä asioista, mutta myös muutamassa tapauksessa aikataulujen yhteensopimattomuudesta.

Opinnäytetyön kirjoittaja oli suunnitellut etukäteen työryhmätapaamisten kertojen sisällön ja tavoitteet. Työryhmätapaamisissa hyödynnettiin fasilitointimenetelmiä. Fasilitointi on ryhmälähtöistä työskentelyä, jonka tarkoituksena on erilaisia menetelmiä hyödyntäen johdattaa ryhmä yhteiseen päämäärään, siten että jokainen ryhmänjäsen tulee kuulluksi (Summa & Tuominen 2009, 8-9). Koska menetelmien tarkoituksena on, että jokainen osallistuja tulee kuulluksi, oli työskentelytavasta hyötyä yhteistyön syntymiselle. Ennalta suunnitelluilla tapaamisilla kenenkään ei tarvinnut ottaa itselleen ryhmän johtajan roolia, vaan asukkaille ja henkilökunnalle oli lähtökohtaisesti rakennettu yhteinen tapa osallistua. Opinnäytetyön kirjoittaja toimi fasilitaattorina, joten hänellä oli erilainen rooli verrattuna muihin osallistujiin. Loppuhaastatteluissa kaikki työryhmään osallistuneet työntekijäedustajat toivat esille tyytyväisyytään siihen, että heidän oli helppoa osallistua työryhmään, jonka toiminta oli valmiiksi organisoitua ja hyvin tiedotettua. Asukkaista yksi toi esille, että koki tiedottamisen olleen hyvää ja lisäksi työryhmätapaamisten olleen hyvin suunniteltuja. Kolme muuta asukasta toivat esille tyytyväisyytensä ryhmän toimintaan, mutta eivät maininneet oliko syinä kirjoittajan tekemä suunnittelu ja/tai tiedotus, vaan keskittyivät puheessaan koko työryhmän toimintaan.

Laitisen ja Niskalan (2013, 13-14) mukaan osallisuuden kokemus sosiaalialalla ei rakennu pelkästään asiakkaan ja työntekijän välisessä suhteessa vaan se on yhteydessä organisaation toimintaympäristöön. Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä hyödynnetään yhteisohoidon viitekehystä. Yhteisohoidossa koko yhteisöä hyödynnetään tietoisesti perustehtävän toteuttamisessa (Murto 2013 a, 12). Asumispalveluyksikössä asukkaita on jo aikaisemmin otettu mukaan yksikössä tehtävään kehittämistyöhön ja yksikön ilmapiiri on myönteinen yhteistoimijuudelle asukkaiden ja työntekijöiden välillä. Työryhmätoimintaan osallistuneiden henkilöiden positii-

vinen kokemus yhteistyöstä onkin voinut osittain rakentua jo olemassa olevalle yhteistoimijuuden pohjalle. Tämä tuli esille alkuhaastatteluissa ja työryhmätapaamisten havainnoinnissa, joissa asukasjäsenet toivat puheissaan esille, että heillä on kokemus kuulluksi tulemisesta asumispalveluyksikössä. Alkuhaastatteluissa sekä asukkaat että työntekijät toivat esille positiivisia ennako-odotuksia alkavaa työryhmää kohtaan. Positiivinen ennakoasenne helpotti työryhmän työskentelyä ja antoi työryhmälle hyvän lähtökohdan aloittaa yhteistoimijuuttaan.

### 7.3 Tulosten pysyvyyden ja luotettavuuden arviointi

Tulosten pysyvyyttä ja luotettavuutta arvioidessa tulee muistaa, että kyseessä on toimintatutkimus. Toimintatutkimuksen tavoitteena on tuottaa ratkaisuja toimintaympäristössä esiintyviin käytännön ongelmiin ja samaan aikaan lisätä ymmärrystä ilmiöstä sekä tuottaa uutta tietoa (Ojasalo ym. 2010, 58-59; Kananen 2009, 9). Toimintatutkimukset ovat usein paikallistutkimuksia ja siksi tutkimus tuloksia ei voi yleistää ja tutkimus ei toistu samanlaisena, jos sen ympäristöä vaihtaa (Taylor 2006, 5). Tutkimuksellinen osuus toteutettiin toimintatutkimuksen viitekehityksessä ja kehittämistyön tuloksena ovat Pitäjänmäen asumispalveluyksikön tarpeeseen tarkoitettu asukastyytyväisyyskysely ja manuaali kyselyn järjestämiseen sekä kyselytulosten hyödyntämiseen toiminnassa. Kehittämistyön ja tutkimuksellisen osuuden tulokset ovat aikaan, paikkaan ja osallistujiin sitoutuneita eikä käytettyä toimintatutkimuksen mallia voida suoraan siirtää toiseen ympäristöön olettaen samanlaisia kehittämistyön tai tutkimuksellisen osuuden tuloksia.

Heikkisen (2015, 204-205) mukaan toimintatutkimus on tutkimusta toiminnan sisällä kehittämistyötä varten. Läpikäydyssä prosessissa toteutettiin onnistuneesti kehittämistyötä asumispalveluyksikön asukkaiden ja henkilökunnan välillä ja tutkimustulosten perusteella aikaan saatiin osallisuuden ja vaikuttamisen kokemukset kaikille osallistujille. Lisäksi kaikki osallistujat olivat tyytyväisiä työryhmän kehittämiin tuotoksiin. Tästä näkökulmasta tulosta voidaan pitää onnistuneena ja rohkaisevana esimerkkinä henkilökunnan ja asiakkaiden yhteiskehittämisen onnistumisen kannalta. Yhteistyö onkin toimintatutkimuksen keskeinen piirre ja toimintatutkimus lähtee ajatuksesta, että yhteistyöllä on mahdollista ratkaista toimintaympäristön ongelmat (Kananen 2009, 9). Yhteistyö ja ongelmanratkaisukeskeisyys olivat näkyvä osa koko prosessin ajan.

Luotettavuutta arvioidessa täytyy ottaa huomioon, että tutkimukselliset tulokset ovat osana opinnäytetyötä, joka ei ole tieteellinen tutkimus, vaan tutkielma ja näyttö opinnoissa saavutetusta osaamisesta. Opinnäytetyössä on kuitenkin noudatettu tieteellisen tutkimuksen periaatteita. Hanna Vilkan (2015, 196-197) mukaan laadullisella tutkimusmenetelmällä tehdyssä tutkimuksessa tutkimuksen luotettavuus ja toteutus kuuluvat yhteen. Tällä Vilka tarkoittaa,

että laadullisen tutkimuksen luotettavuustekijänä on tutkija ja hänen rehellisyytensä tutkimukselle. Luotettavuutta lisää tarkasti kirjoitettu tutkimusraportti, jossa tutkija on perustellut valintansa ja arvioinut tekemäänsä työtä. (Vilkkä 2015, 196-197.) Opinnäytetyön yksi luotettavuuden tekijä onkin raportin rakenne, jossa on kiinnitetty huomiota valittujen tutkimusmenetelmien, aineistoanalyysin ja kenttäosuuden kuvaamiseen, jotta lukija pystyy itse muodostamaan kokonaiskuvan tutkimusprosessin kulusta. Kirjoittaja on lisäksi pyrkinyt pohtimaan omaa rooliaan tutkimustulosten kannalta ja sitä on avattu alaluvussa 8.2.

Tuloksien luotettavuutta arvioidessa tulee ottaa huomioon kehittämistyöryhmän osallistujat. Kehittämistyöryhmän osallistujat valikoituivat mukaan vapaaehtoisperiaatteella. Tämän vuoksi voidaan olettaa, että mukaan valikoitui henkilöitä, joilla oli jo lähtökohtaisesti positiivinen suhtautuminen kehittämistyöhön ja he halusivat olla vaikuttamassa asumispalveluyksikön asioihin. Asukasedustajia mukaan pyydettiin lopulta henkilökohtaisesti kysymällä. Tämä on voinut johtaa siihen, että mukaan on pyydetty henkilöitä, joiden kanssa opinnäytetyön kirjoittajalla on jo valmiiksi hyvä yhteistyö. Vaikka kehittämistyöryhmään pyrittiinkin kutsumaan mukaan asukkaita erilaisista taustoista muun muassa eri ikäisiä, eri toimintakykyisiä ja erilaisilla tulevaisuuden suunnitelmilla, niin tulosten luotettavuuden arvioinnissa tulee ottaa huomioon jäsenten valintaprosessin mahdollinen vaikutus tutkimustuloksiin, siten että tyytyväisyys osallistumiseen ja itse prosessiin olivat oletettavat tulokset jo ennen prosessin alkamista.

Tulosten pysyvyyden arviointi ei voi keskittyä saatuihin tutkimuksellisiin tuloksiin koskien henkilökunnan ja asiakkaiden yhteistoimintaa, sillä nämä tulokset ovat toimintatutkimuksen periaatteen mukaisesti aikaan, paikkaan ja henkilöihin sidottuja. Tutkimustulosten pysyvyyden arvioinnissa tuleekin keskittyä kehittämistyöntuloksiin eli asukastyytyväisyyskyselylomakkeen ja asukastyytyväisyyskyselyn järjestämismanuaalin arviointiin. Prosessin aikarajan vuoksi tulosten pysyvyyttä ei voida luotettavasti arvioida. Vaikka loppukartoituksessa kaikki työryhmän jäsenet kokivat asukastyytyväisyyskyselylomakkeen ja manuaalin olevan onnistuneita ja sopivia asumispalveluyksikölle, vasta materiaalien käytännössä testaaminen antaa varmaa tietoa niiden toimivuudesta. Tehdyn työn pohjalta ei voida tehdä myöskään arviota siitä auttoiko kehittämistyöryhmän toiminta kiinnittämään asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisen osaksi asumispalveluyksikön toimintaa. Näihin kysymyksiin on mahdollista saada vastaus vasta vuosien kuluttua, kun on näyttöä asukastyytyväisyyskyselyiden vuosittaisesta järjestämisestä asumispalveluyksikössä.

#### 7.4 Kehittämisideat ja tarvittavat jatkotutkimukset

Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä tehtävän asukastyytyväisyyden mittaamisen kannalta on tärkeää, että prosessin aikana kehitettyjä materiaaleja arvioidaan säännöllisesti ja tarvittaessa niitä kehitettäisiin toimintaan paremmin soveltuviksi. Kehittämistyöryhmän osallistujien

haastatteluissa useimmiten nousi esille asiakkaiden osallistumisen merkitys ja asiakkaiden ehdotusten näkymien kehitetyissä materiaaleissa. Tämän vuoksi olisi tärkeää, että asiakkaat otettaisiin mukaan myös jatkossa arvioimaan ja kehittämään materiaaleja.

Asukkaiden ja henkilökunnan yhteistoiminta koetaan tutkimuksellisten tulosten pohjalta mielekkääksi ja toimivaksi. Hyviä yhteistoimintakäytäntöjä tulee tutkia laajemmalla otannalla. Mikäli hyviä yhteistyökäytäntöjä kartoitettaisiin useammasta asumispalveluyksiköstä, olisi mahdollista koota käsikirja toimivista yhteistoiminnankäytännöistä. Käsikirja voisi helpottaa työryhmien toimintaa ja henkilökunnan sekä asiakkaiden osallistamista mukaan yksiköiden kehittämiseen. Laajemmalla otannalla tehty tutkimus toisi mahdollisesti tietoa myös haasteista, joita yhteistoimintaan liittyy ja millaisia resursseja onnistuneeseen yhteistoimintaan tarvitaan. Jatkotutkimuksessa tulisi pohtia olisiko yhteisöjen ulkopuolisen tutkijan käyttäminen mielekäästä, jotta tutkijan kaksoisrooli ei pääsisi vaikuttamaan tutkimuksen tuloksiin.

Niskalan, Kostamo-Pääkön ja Ojaniemen mukaan sosiaalipalveluiden asiakkaiden osallistaminen on 2010-luvulla ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite, mutta ideaalitasolta osallistumisen käytäntöön vieminen on vielä alussa (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 131-132). Teoriaosuutta varten tehdyssä kartoituksessa ei aineistoa juuri löytynyt asiakkaiden ja henkilökunnan yhteisestä kehittämistyöstä. Useimmissa artikkeleissa oli keskitytty kuvaamaan asiakkaiden osallistumista ja asiakkaiden tai/ja henkilökunnan tekemää kehittämistyötä, muttei yhteistyötä näiden ryhmien välillä. Tutkimuksellisten tulosten mukaan henkilökunta ja asukkaat kokevat yhteistoiminnan mielekkääksi ja yhteisen osallistumisen tärkeäksi osaksi kehittämistyön lopputulosta. Tästä näkökulmasta katsoen olisikin järkevää lisätä tutkimusta, joka on keskittynyt henkilökunnan ja asiakkaiden yhteistoimintaan sosiaalialan kehittämissä työssä.

## 8 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen alkoi toukokuussa 2017 ja päättyi tammikuussa 2018. Yhdeksän kuukauden prosessin aikana tehtyyn kokonaisuuteen voi olla tyytyväinen. Asumispalveluyksikkö sai käyttöönsä uuden asukastyytyväisyyskyselylomakkeen ja manuaalin kyselyn järjestämistä ja tulosten hyödyntämistä varten. Manuaalin avulla asukkaat ovat mukana asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisessä ja asumispalveluyksikön kehittämisessä myös tulevaisuudessa, sillä manuaalissa kyselyn järjestämiseen ja asumispalveluyksikön kehittämiseen ohjeistetaan otta-  
maan mukaan työntekijöitä ja asukkaita. Lisäksi prosessiin osallistuneet asukkaat ja työntekijät suhtautuivat positiivisesti niin itse kehittämistyön prosessiin kuin lopputuloksiin. Kokonaisuudessaan prosessi näyttäytyi onnistuneena työryhmälle ja kirjoittajalle. Täydellinen prosessi ei tietenkään ollut, sillä saatuihin tuloksiin on luultavasti vaikuttanut kirjoittajan kaksoisrooli, kehittämistyöryhmän jäsenet ja tutkimusmenetelmiin liittyvät valinnat. Tässä viimeisessä luvussa käydään lävitse opinnäytetyön eettisyyttä, pohditaan saatuja tuloksia teoriaosuuteen verraten ja kuvataan kirjoittajan ammatillista kasvua prosessin aikana.

### 8.1 Tieteen hyvät käytännöt opinnäytetyössä

Tutkimuseettisiä kysymyksiä liittyy koko tutkimusprosessiin ja ne on huomioitava myös kehittämistyö-, aineistonkeruu- ja aineistoanalyysivaiheissa (Kuula 2011, 11; Vilka 2015, 41). Tutkimuksen uskottavuus ja eettiset ratkaisut ovat erottamaton kokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2012, 132). Suomessa oletuksena on, että tutkimuksen tekijä on koulutuksensa kautta omaksunut eettisen tavan tehdä tutkimustyötä. Suomessa toimii opetus- ja kulttuuriministeriön alla, opetusministeriön vuonna 1991 asettama tutkimuseettinen neuvottelukunta, jossa käsitellään tieteelliseen tutkimukseen liittyviä eettisiä kysymyksiä yleisellä tasolla. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on laatinut ohjeistuksen hyvistä tieteellisistä käytännöistä, joiden noudattaminen takaa hyvät peruslähtökohdat tutkimukselle kaikissa oppiaineissa. Hyvään tieteelliseen tapaan kuuluu, että tutkimus noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, joihin kuuluvat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus koko tutkimusprosessin ajan. Tieteellisessä tutkimuksessa sovelletaan tutkimuskriteerien mukaisia ja eettisiä tutkimus-, tiedonkeruu ja arviointimenetelmiä sekä tieteellinen tutkimus noudattaa tieteeseen kuuluvaa avoimuutta tulosten julkaisussa. Tutkimuksessa tulee kunnioittaa muiden tutkijoiden työtä ja saavutuksia sekä tutkimus on suunniteltu, toteutettu ja raportoitu yksityiskohtaisesti. Mahdollisen tutkimusryhmän jäsenten asema, oikeudet, vastuut ja velvollisuudet sekä aineiston säilyttämistä koskevat kysymykset ovat määritelty ja kirjattu ylös. Tutkimuksen rahoituslähteet ja muut mahdolliset sidonnaisuudet ilmoitetaan tutkimukseen osallistuville sekä raportoidaan tulosten julkaisun yhteydessä. Lisäksi tutkimuksessa noudatetaan hyvää hallintokäytäntöä. (Kuula 2011, 32-35; Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2006, 406-407)

Opinnäytetyö ei ole tieteellinen tutkimus, mutta sen tulee noudattaa hyvän tieteellisen tutkimuksen periaatteita. Opinnäytetyötä tehtäessä tulee noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä sekä alan ammattieettisiä periaatteita (Laurean Ylemmän ammattikorkeakoulututkimuksen opinnäytetyöohje 2016, 8). Opinnäytetyössä hyvien tieteellisten käytäntöjen toteuttamiseen on kiinnitetty huomiota ja kirjoitetussa raportissa on kerrottu käytetyt tutkimusmenetelmät, eettiset valinnat sekä suojataan kehittämistyöhön osallistuneiden henkilöiden yksityisyys. Prosessissa on otettu huomioon sosiaalialan ammattietiikkaan liittyvät kysymykset, kuten vaihtolovelvollisuus ja ammatillisuus asiakkaiden kanssa työskennellessä.

## 8.2 Opinnäytetyön eettisyys

Ihmistieteisiin kuuluvaa tutkimusta tehtäessä on huomioitava, että tutkittava ilmiö ei ole hyvä tai huono, eikä oikea tai väärä, vaikka ihmiset tekevät perusarjessaan jatkuvasti tätä määrittelyä. Ihmistiede tuottaa tietoa, jonka pohjalta ihmiset saavat perusteluita luokittelulleen, joten tutkijalla on eettinen vastuu kertoa, että tutkimuksen tuottama tieto on rajallista ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimuksen tuottama tieto voi esimerkiksi antaa tukea ihmisen päätöksen teolle tai sosiaaliselle toiminnalle, joten tutkijan tulee tuottaa luotettavaa ja tutkijan on selitettävä raportissaan tutkimuksensa laatutekijät sekä kuinka yleistettävissä hänen tutkimuksensa on. (Ronkainen ym. 2011, 152-153.) Opinnäytetyö on toteutettu toimintatutkimuksen viitekehysessä. Toimintatutkimuksen perusajatukseksi on, että toteutettu kehittämistyö on aika- ja paikkasidonnaista. Tämän vuoksi saadut johtopäätökset eivät ole yleistettävissä, eikä kehittämistyöntuloksia voi soveltaa toisessa ympäristössä. Opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus on tutkimusta siitä, kuinka työryhmätyöskentely asukkaiden ja henkilökunnan välillä toimi Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä syksyllä 2017.

Tieteellisessä tiedossa on siirrytty kohti tiedon konstruktivismia. Konstruktivismin mukaan tieto rakentuu ihmisten mielissä osana sosiaalista vuorovaikutusta. Todellisuuden ajatellaan rakentuvan puheen ja kielen välityksellä, joten se mitä kulttuurissamme kutsutaan tieteksi ei ole absoluuttinen totuus vaan tietäjistään riippuvainen yksilöiden ja yhteisöjen rakentama kuvaus maailmasta. Toimintatutkimusta voidaankin kritisoida siitä, että se on lähtökohdaltaan kapea-alainen, koska toimintatutkija ja tutkimuskohteiden sosiaaliset käytännöt ovat samaa kokonaisuutta. Tästä syystä toimintatutkijan näkemysten ja tutkittavan sosiaalisen todellisuudessa valitsevien asiointilojen vastaavuussuhdetta on vaikea muodostaa. Toimintatutkimuksessa tiedon varmuutta etsitäänkin usein pragmatismista, jossa tiedon pätevyyttä arvioidaan sen käyttökelpoisuuden näkökulmasta. Totuuden määrittelyssä voidaan käyttää koherenssiteoriaa, jossa pätevä tieto määritellään erilaisten mielipiteiden keskinäiseksi yhteensopivudeksi. Tiedon muodostuksessa tulee myös ottaa huomioon vallan näkökulma, jossa jotkin näkemykset ovat vallitsevia, koska niitä edustavat tahot käyttävät valtaa. (Heikkinen, Huttunen,



Kakkori & Tynjälä 2006, 164-166.) Pirkko-Liisa Rauhalan ja Elina Virokankaan mukaan sosiaalialan tutkimuksen eettisenä hyveenä pidetään, että tutkimus on hyödyllistä tutkimukseen osallistuville (Rauhala & Virokangas 2011, 238). Opinnäytetyö on toteutettu toimintatutkimuksen viitekehyksessä ja palvelunkäyttäjät ja toteuttajat ovat osallistuneet mukaan kehittämiseen toimien samalla tutkimuksen kohteena. Kuten tuloksista voidaan havaita, olivat kaikki tutkimukseen osallistujat tyytyväisiä osallistumisestaan. He toivat esille tyytyväisyyttä toteutuneeseen yhteistyöhön asukas- ja työntekijäedustajien välillä, kuten myös tyytyväisyyttä itse kehittämistyön tulokseen, asukastyytyväisyyskyselyyn ja järjestämishajontaan, joita he pitivät arjessa hyödyllisinä. Osa osallistujista toi esille osallistumisen työryhmätyöskentelyyn tuoneen sisältöä elämään ja piristäneen arkea tai työelämää. Sosiaali- ja ihmistieteissä ei ole absoluuttisia tietoarvoja, joten osallistujien subjektiivisen äänen kuuluminen tuotetuissa tiedossa voi olla tutkimuseettisesti kestävä (Rauhala & Virokangas 2011, 250-251).

Kirjoittajan kaksoisrooli on huomioitava tutkimuksen tuloksissa. Kirjoittaja toimi sekä toimintatutkimuksen tekijänä, että asumispalveluyksikön sosiaaliohjaajana. Hän oli samaan aikaan osan kehittämistyöryhmään osallistuneiden työtoveri, osan työntekijä sekä tutkimuksen tekijä. Tutkielmassa tuleekin arvioida tiedostavatko työryhmänjäsenet antavansa luvan tutkimukseen tutkijalle vai tutulle auttajalla/työtoverille (Rauhala & Virokangas 2011, 240-241). Kirjoittaja ei pyytänyt mukaan tutkimukseen niin sanottuja omia asiakkaitaan eli asiakkaita, joiden nimettyä sosiaaliohjaajan hän toimi. Silti kirjoittaja tiesi etukäteen jokaisen osallistujan ja oli työntekijänä ollut tekemisissä jokaisen osallistujan kanssa aikaisemmin. Osallistujien etukäteen muodostettu mielikuva kirjoittajasta ja kirjoittajan asema työyhteisössä on voinut vaikuttaa tutkittavien osallistumishalukkuuteen, haastatteluvastauksiin sekä työryhmätyöskentelyyn. Opinnäytetyön kirjoittajalla ei ole täyttä varmuutta, kuinka nämä tekijät ovat vaikuttaneet tulostuloksiin. Toisaalta tutkimuksen asettelussa oli ideana tutkia henkilökunnan ja asiakkaiden yhteistoimijuutta ja työryhmätyöskentelyn kulkua, joten kirjoittajan rooli henkilökunnanjäsenenä sopii tutkimusasetelmaan. Kun kaikki osallistujat, kirjoittaja mukaan lukien, vähintään tiesivät toisensa etukäteen, keskittyi yhteistoimijuuden tutkiminen olosuhteisiin, jossa työntekijät ja asukkaat olivat olleet toistensa kanssa tekemisissä myös perinteisessä työntekijä asiakas kohtaamisissa ennen yhteisen kehittämistyön aloittamista.

### 8.3 Tulokset sosiaalialan yhteiskunnallisessa keskustelussa

Sosiaalialan asiakkaiden osallistuminen on tällä vuosikymmenellä ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite. Tavoite on kuitenkin osittain jäänyt vasta ideaalitasolle, vaikka asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämiseen onkin lisääntynyt. (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 131-132.) Pitäjänmäen asumispalveluyksikön kehittämistyöryhmän toiminnassa asiakkaiden osallisuus on ollut aitoa ja työryhmä huomioi asiakkaiden osallisuuden säilymisen proses-

siin myös jatkossa kirjaamalla prosessikuvaukseen asiakkaille roolin työryhmäjäsena. Toteutuneessa kehittämistyössä asukkaat ja työntekijät toimivat yhteisen kehittämishankkeen parissa siten, että kaikilla osallistujilla oli tasavertainen, vaikkakaan ei samanlainen, rooli ryhmässä. Larjovuoren, Nuutisen, Heikkilä-Tammen ja Mankan (2012, 11) sekä Toikon (2012, 125) mukaan asiakasosallisuutta voi ilmetä eritasoissa, joista sosiaalialan asiakkaan osallistuminen kehittämistyön toimeenpanoon on osallistumisen syvin muoto. Kehittämistyöryhmän toiminnassa asukkaat saivat roolin kehittämistyön toteutuksessa ja saatujen tutkimustulosten mukaan asukkaat olivat myös innostuneita osallistumaan kehittämistyöhön ja kehittämistyön tulosten toimeenpanemiseen. Timo Toikon (2014, 175) mukaan asiakkaiden osallisuus sosiaalialan kehittämiseen on jäänyt usein vain näennäiselle tasolle, koska organisaatiot ja alan ammattilaiset ovat halunneet suojella olemassa olevaa valtarakennetta eivätkä ole valmiita hahmottamaan asiakkaan asemaa uudella tavalla. Saatujen tutkimustulosten mukaan asiakkaiden osallistuminen sosiaalialan kehittämiseen työntekijöiden rinnalla ei ole ainoastaan mahdollista vaan lisäksi osallistuminen kehittämismyönteisille asiakkaille mielekästä toimintaa. Asiakkaiden osallistuminen kehittämistyöhön parantaa tutkimustulosten mukaan kehittämistyön monipuolisuutta ja asiakasnäkökulman esille tuomista sekä tämän lisäksi vähentää vastakkainasettelua työntekijöiden ja sosiaalialan asiakkaiden välillä. Osallistuessa kehittämistyöhön työntekijät ja asukkaat tutustuvat toisiinsa tilanteessa, jossa valtarakenteet eivät ole niin selvästi näkyvillä kuin joka päivässä kanssakäymisessä, jossa työntekijällä on usein ohjaava ja asiakkaalla vastaanottava rooli. Organisaation kehittämismyönteisyys ja asiakasosallisuutta tukeva ilmapiiri helpottavat yhteisöllisen kehittämistyön onnistumista.

Sosiaalialan asiakkaan osallistuminen kehittämistyöhön työntekijöiden rinnalla lisää yhteisöllisyyden kokemusta. Esimerkiksi toteutuneissa haastatteluissa useampi haastateltava käytti termiä ”meidän työryhmä” ja/tai ”meidän tuotos”. Kostamo-Pääkkö, Väyrynen ja Ojaniemi (2, 2015, 321-323) määrittelevät onnistuneen yhteisöllisyyden vuorovaikutteiseksi, yksilöiden erilaisuutta kunnioittavaksi, neuvottelevaksi ja erilaisia näkökulmia tarvitseväksi yhteistoimijudeksi. Yhteisöllisyys onnistuessaan on ihmiselle tärkeä toimintaresurssi. Sosiaalialan asiakkaiden voidaan katsoa jäävän useiden yhteisöjen ulkopuolelle, koska heidät useasti luokitellaan niin sanotun normaaliväestöstä poikkeaviksi. Yleisiä normeja vastaan rikkovat henkilöt halutaan jättää ulkopuolelle ja yksilön vastuuta korostavana aikakautena heidän olemassa ololleen ei välttämättä edes haluta antaa oikeutusta (Törrönen 2016, 53). Osallistuminen sosiaalialan kehittämistyöhön voi muodostaa sosiaalialan asiakkaalle merkityksellisen yhteisön, johon hän tuntee olevansa tervetullut ja jossa hänellä on merkityksellinen rooli. Kokemus kuulluksi tulemisesta ja merkityksellisyydestä voi olla voimauttavakokemus ja mahdollisesti lisätä voimavaroja ulkopuolisiin yhteisöihin hakeutumiseen. Sosiaalialalla asiakkaiden osallistamista kehittämistyöhön kannattaa lisätäkin tästäkin näkökulmasta johtuen.

Toisaalta sosiaalialalla on noussut keskustelua asiakkaiden veloitteesta osallistua ongelmien ratkaisemiseen. Hokkasen mukaan sosiaalialan asiakkuuden korostaminen voi tuottaa siinä määrin asiakasta vastuuttavia ajatusmalleja, että ajatusmallit ovat ristiriidassa sosiaalisesti oikeidenmukaisemman yhteiskunnan rakentamisen kanssa (Hokkanen 2013, 56). Sosiaalialan asiakkaat ovat palveluiden piirissä siitä syystä, että he tarvitset apua ongelmien ratkaisuun. Onko sosiaalialan ammattilaisilla tällöin oikeus olettaa asiakkailla olevan voimavaroja alan kehittämistyöhön osallistumiseen? Voidaanko kehittämistyön vaatimuksella siirtää asiakkaille lii- kaa vastuuta, jota he eivät ole valmiita kantamaan? Opinnäytetyön tulosten mukaan asiak- kaan osallisuuden kehittämistyöhön tulee perustua vapaaehtoisuuteen. Kehittämistyöhön osallistuivat asukkaat ja työntekijät olivat mukana vapaaehtoisperiaatteen mukaisesti. Ketään ei veloitettu osallistumaan työryhmätapaamisiin ja syitä tapaamiselta poisjääntiin ei kysytty. Tämä käytäntö toimi työryhmän kohdalla ja jokainen jäsen koki työpanoksensa kehittämiseen olleen riittävä ja saaneensa vaikuttaa. Koska opinnäytetyössä mukaan otettiin vapaaehtoisia jäseniä, ei tuloksissa voida ottaa kantaa siihen, olisiko toisenlainen esimerkiksi määräykseen perustuva osallistuminen, tuottanut erilaiset tutkimustulokset. Työryhmän jäsenet eivät kui- tenkaan olleet homogeeninen osallistujaryhmä. Mukaan pyydettiin eri ammattirooleissa olevia työntekijöitä sekä erilaisissa elämäntilanteissa olevia asumispalveluyksikön asukkaita. Osalla asukkaista oli fyysisiä toimintarajoitteita ja erilaisia terveyteen liittyviä haasteita. Eräs haas- tateltava työntekijä toikin esille loppuhaastattelussa, että työryhmä oli oiva esimerkki siitä, että kaikki halukkaat asukkaat on mahdollista ottaa mukaan kehittämistyöhön ja työntekijöi- den tehtävä on mahdollistaa osallistuminen esimerkiksi työskentelytapojen etukäteissuunnit- telulla.

Opinnäytetyön teoriaosuudessa tarkasteltiin asiakasosallisuuden ja yhteisöllisyyden lisäksi so- siaalialan laatua. Laatu otettiin mukaan, sillä kehitetty asukastyytyväisyyskyselymittari on asiakaskeskeisen laadun arvioimisen työkalu. Onnistuneen yhteisöllisen kehittämistoiminnan henkilökunnan ja asiakkaiden välillä ajateltiin myös parantavan laatua sekä kehittämistyön tuloksena syntyneen prosessikuvauksen kyselyn perusteella aloitettavasta kehittämistyöstä ajateltiin luovan jatkuvaa laadun kehittämiskulttuuria asumispalveluyksikköön. Opinnäytetyön laatuajatus on kiinnittynyt keskusteluun asiakaskeskeisestä laadusta. Petteri Paasion (2003, 49) mukaan asiakaskeskeisessä laadussa tutkitaan asiakkaan kokemuksia laadusta. Asiakkaan laadun lisäksi teoriaosuudessa kerrottiin työntekijän ja johtamisen näkökulmista laatuun. So- siaalialalla on kuitenkin keskusteltu siitä, voidaanko laatua mitata järjestelmällisesti sosiaali- palveluissa, joissa sosiaalinen vuorovaikutus palvelunsaajan eli asiakkaan sekä palveluntuotta- jan eli työntekijän välillä, on työnydin (Salmi 2010, 5-7). Tässä prosessissa laatua on tarkas- teltu nimenomaan asiakaskeskeisesti, sillä kehittämistyön tavoitteena on asiakkaiden laatu- kokemuksen selvittäminen asukastyytyväisyyskyselyllä. Lisäksi kehittämistyössä on mahdolli- suttu sosiaalialan asiakkaiden ja työntekijöiden vuorovaikutus työryhmätapaamisissa. Sosiaa-

lialan laatukseskustelun ollessa osittain teoreettista ja laadun mittaamisen tarkkuuden epävarmaa, voidaan ajatella, että tämän tyyppiset prosessit, joissa sosiaalialan asiakkaat ja henkilökunta kokoontuvat yhteen ja luovat keskustelemalla yhteistä todellisuutta, ovat laadun ydintekijöitä. Yhteisen todellisuuden muodostuminen keskusteluiden avulla auttaa sosiaalialan asiakkaita ja henkilökuntaa hahmottamaan toistensa näkemyksiä asiakaspalautteen keräämiseen ja laadun kehittämiseen. Vaikka asiakastytyväisyyskyselyt voivat itsessään antaa tietoa ainoastaan mahdollisista epäkohdista palvelussa (Paasio 2010, 50), voidaan ajatella, että kehittämistyön tuloksena luotu malli, jossa kyselyvastaukset käydään lävitse avoimessa tilaisuudessa, jossa yhdessä johdon, henkilökunnan ja asukkaiden kesken valitaan mahdolliset kehittämiskohteet ja keskustellaan tuloksesta, luovat laatukseskustelua, jossa jokaisen äänen on mahdollista tulla kuuluville ja kaikilla annetaan mahdollisuus osallistua asumispalveluyksikössä käytävään laatukseskusteluun. Tällöin laadun on mahdollista parhaassa tapauksessa tulla osaksi näkyvää toimintakulttuuria ja välttää liiallinen teoreettinen keskustelu laadun muodosta palveluissa.

#### 8.4 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyöprosessi on ollut mielenkiintoinen ja ammatillisesti kehittävä kirjoittajalle. Teoriaosuuden kirjoittamisen aikana kirjoittajan oli mahdollista syventyä laaja-alaisesti asiakkaan ja sosiaalialan ammattilaisen väliseen yhteistyöhön sekä asiakkaan rooliin sosiaalialan palveluissa. Teoriaosuutta kirjoittaessa ammatilliselle kasvulle tärkeintä olikin reflektoida omaa toimintaa asiakkaiden kanssa ja verrata kenties huomaamattomia ajatusmalleja kirjallisuuteen ja tutkittuun tietoon. Teoriaosuuden kirjoittaminen saikin aikaan uuden oppimisen lisäksi eettistä pohdintaa ja oivalluksia liittyen sosiaalialan työhön. Tutkimusasetelman ja käytännönsuuden suunnittelun aikana palautui mieleen paljon jo unohtunutta tietoa tieteellisestä tutkimuksesta. Käytännönsuuden toteuttamisvaihe oli erityisen positiivinen yllätys. Etukäteen se herätti pelkoa siitä, kuinka motivoituneita ihmiset olisivat osallistumaan ja miten yhteinen ideointi ja kehittäminen lähtisi käyntiin. Ideoiden runsaus ja tuotetun materiaalin määrä yllättikin miltei joka kerta ja kuten eräs kehittämistyöryhmän osallistujistakin haastattelussa mainitsi, haastavaa olikin materiaalin tiivistämien, ei sen tuottaminen. Aineiston käsitteleminen ja analysointi olivat hitaita, mutta opettavaisia prosesseja. Laadullisen aineiston tulkintaan liittyy epävarmuutta varsinkin, koska tutkimuksen tekeminen ei ole opinnäytetyön kirjoittajalle arkipäivää. Tärkeä oppimiskokemus prosessin aikana oli itseensä luottaminen, jonka avulla koko prosessi on mahdollista saattaa loppuun.

Opinnäytetyöprosessin aikana syntyi oivallus siitä, ettei sosiaalialan kehittämisen tarvitse olla välttämättä asiakaslähtöistä tai työntekijälähtöistä vaan kehittämisen on mahdollista olla niin sanotusti yhteisölähtöistä. Yhteisölähtöisessä kehittämisessä yhteisön muodostavat asiakkaat ja henkilökunta. Hokkasen (2013, 67-68) mukaan osallisuus voi syntyä yhteisöjen toiminnassa.

Yhdessä toimimista varten osallistujien päämäärien ei tarvitse olla yhteneväiset eikä osallistumisen laadun tai intensiteetin oltava samat, vaan yhteistoimijuuteen riittää, että jotkut tavoitteet ovat samat ja osallistujat uskovat saavuttavansa yhdessä toivotun päämäärän. Kehittämistyöhön osallistuneet asukkaat ja henkilökunta toivatkin kokemuksissaan esille tyytyväisyyden omaan osallistumiseensa ja tällöin yhteistoiminta oli onnistunutta, vaikka osallistujien tapa osallistua oli erilaista esimerkiksi puheenvuorojen käytön suhteen. Toikon (2006,15) mukaan sosiaalialan asiakkaiden ja henkilökunnan kehittämistoiminnan tavoitteena tuleekin olla kokemustiedon ja asiantuntijatiedon välinen vuorovaikutus kohtaamistilanteissa. Tämä tavoite saavutettiin prosessin aikana tapahtuneessa ryhmätoiminnassa erinomaisesti.

## Lähteet

- Ahonen, R. & Lohtaja-Ahonen, S. 2014. Palaute kuuluu kaikille. 4. painos. Helsinki: Human Interest.
- Ailasmaa, R. 2015. Terveys- ja sosiaalipalveluiden henkilöstö 2013. Tilastoraportti 26/2015. Terveysten ja hyvinvoinninlaitos.
- Antila, A. 2016. Yhdessä kohti osallisuutta: Kehittäjäasiakastoiminnan kokeilu Kunnolla Töihin- hankkeessa. Opinnäytetyö. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2015. Palveluasumisen opas. 10.6.2015. Lahti: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2017. Asunnottomat 2016. Selvitys 1/2017. Lahti: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus.
- Collins, S., Malone, D. & Clifasefi, S. 2013. Housing Retention in Single-Site Housing First for Chronically Homeless Individuals With Severe Alcohol Problems. *American Journal of Public Health* Vol. 103 No. S2. 270–274.
- Erkkilä, E. 2017. Asunnottomuus ja sosiaalityö. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy. 307–312.
- Eräsaari, L. 2016. Yhteisösuhteille perustuva sosiaalityö. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. 109-123.
- Eräsaari, L. 2015. Yhteisön paikka maailmassa. Teoksessa Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global. 35-52
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 26–44.
- Feciková, I. 2004. An index method for measurement of customer satisfaction. *The TQM Magazine* Vol. 16 No. 1. 57-66.
- Gosling, H. 2016. Payment by results: Challenges and conflicts for the Therapeutic Community. *Criminology & Criminal Justice* Vol. 16 No. 5filppa. 519-533.
- Granfelt, R. 2013. Asumissosiaalinen työ läsnäolotyönä - Kokemuksia naisten yhteisöstä. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 219-243.
- Grönfors, M. 2010. Havaintojen teko aineistonkeräyksen menetelmänä. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 154–170.
- Harisalo, R. & Miettinen, E. 2010. Luottamus. Pääomien pääoma. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Hedemäki, T., Kokkonen, T., Malinen J., Niskala, A., Näkkäljärvi A. & Ruotsala, P. 2013. Artikkelin toimittaneet Filppa, V. & Hietanen, S. Sosiaali- ja terveyspalveluiden viidakossa - Yhdessä oppien, yhteisesti kehittäen. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 459–478.

Heikkinen, H. 2006. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura. 16–38.

Heikkinen, H. 2015. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 4. painos. Jyväskylä: PS-kustannus. 204–219.

Helsingin kaupunki, 2017. Asumisen tuki. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystalouden internet-sivut. Viitattu 29.5.2017. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/asunnottomien-tuet-ja-palvelut/astu/>

Helsingin kaupunki, i.a. Asumisen tuen asumispalvelut. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystalouden internet-sivut. Viitattu 29.5.2017. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3719>

Himmelman, A. 2002. Collaboration defined. Definitions, Decision-making models, Roles and Collaboration Process Guide. Minneapolis: Himmelman Consulting.

Hokkanen, L. 2012. Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus. 116–150.

Hokkanen, L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianaajossa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 55–86.

Huovinen, T. & Rovio, E. 2006. Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura. 94–113.

Hyväri, S. 2016. Asumissosiaalinen työ arjen tukena ja osallisuuden vahvistajana. Teoksessa Helminen, J. (toim.) Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä. Helsinki: Edita. 115-128.

Hämeen-Anttila, L. 2017. Sosiaalihuoltolaki asiakkaiden tarpeiden järjestäjänä. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy. 199-207.

Idänpää-Heikkilä, U., Outinen, M., Nordbland, A., Päivärinta, E. & Mäkelä, M. 2000. Laatukriteerit. Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Stakes 20/2000. Helsinki: Stakes.

Isoherranen, K. 2007. Yhteistyön uusi haaste - moniammatillinen yhteistyö. Teoksessa Isoherranen, Rekola & Nurminen (toim.) Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy. 26-48.

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

Juurinen, P. & Virtanen-Olejniczak, K. 2008. Asunnottomuuden ytimessä. Teoksessa Hirvilampi, T. & Laatu, M. (toim.) Toinen vääryyskirja. Lähikuvia sosiaalisista epäkohdista. Helsinki: Kelan tutkimusosasto. 141-155.

Kaakinen, J. 2012. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2008-2011. Loppuraportti. Ympäristöhallinto. Viitattu 28.4.2017. [http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/08/PAAVO\\_I\\_loppuraportti\\_J\\_Kaakinen\\_2012.pdf](http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/08/PAAVO_I_loppuraportti_J_Kaakinen_2012.pdf)

Kainulainen, S., Saari, J. & Häkkinen, J. 2013. Kadulta asuntoon – vaikutukset hyvinvoinnille. Teoksessa Hyväri, S. & Kainulainen, S. (toim.) Paikka asua ja elää? Näkemyksiä asunnottomuuteen ja asumispalveluihin. A Tutkimuksia: 39. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 49–72.

Kaipio, K. 2009. Tasavertaista yhteisvastausta. Yhteisöhoito ja -kasvatus metodina ja teoriana. Teoksessa Kaipio, K. & Ruusniemi, A. (toim.) Ihan oikea ihme. Kirjoituksia päihdetyöstä. Vaapaan Alkoholistihuollon Kannatusyhdistys. 43-65.

Kaipio, K. 1999. Kasvattava yhteisö. Jyväskylä: Jyväskylän Koulutuskeskus Oy.

Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananoja, A. 2011. Sosiaalisesti kestävä kehitys kunnallisessa sosiaalipolitiikassa. Teoksessa Pohjola, A. & Särkelä, R. (toim.) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. 187-206.

Kananoja, A. & Karjalainen P. 2017. Hyvinvoinnin edistäminen ja yhteistyö sosiaalipolitiikan uusissa rakenteissa. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy. 156-169.

Kananoja, A. 2017. Asiakastyön yleiset lähtökohdat sosiaalialalla. Teoksessa Kananoja, A., Lähteinen, M. & Marjamäki, P. (toim.) Sosiaalityön käsikirja. 4. uudistettu laitos. Helsinki: Tietosanoma Oy. 173-192.

Kangaspunta, S., Aro, J. & Saastamoinen, M. 2011. Epilogi: Yhteisyyden jatkumo. Teoksessa Kangaspunta S. (toim.) Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. 245-266.

Karppinen, J. & Fredriksson, P. 2016. Loppuraportti. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2012-2015. Paavo 2. Ympäristöministeriö. Viitattu 28.4.2017. [http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/10/Paavo\\_2\\_loppuraportti.pdf](http://asuntoensin.fi/assets/files/2016/10/Paavo_2_loppuraportti.pdf)

Katisko, M., Kolkka M. & Vuokila-Oikkonen, P. 2015. Momiammattilinen ja monialainen osaaminen sosiaali-, terveys, kuntoutus- ja liikunta-alojen koulutuksessa. Malli työssäoppimisen ja ammattitaitoa edistävän harjoittelun toteutusta varten. Raportit ja selvitykset 2014:2. Opetushallitus.

Kauranen, T., Koskensalmi, S., Multanen, L. & Vanhala, A. 2011. Ilmapiirikysely – tuloksista kehittämiseen. Helsinki: Työterveyslaitos.

Kettunen, M. 2013. Asunto ensin – Malli Yhdysvalloista ja soveltaminen Suomessa. Yhteiskuntapolitiikka 78:5. 562–570.

Kilpeläinen, A. & Salo-Laakko, M. 2012. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä. Teoksessa Pohjola A., Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus. 303-322.

Korhonen, S., Julkunen, I. Karjalainen, P., Muuri, A. & Seppälä-Järvelä, R. 2007. Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalityössä. Asiantuntijoiden pohdintaa tulevasta. Raportteja 16/2007. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Kostamo-Pääkkö, K., Väyrynen, S. & Ojaniemi, P. 2015. Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Teoksessa Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global. 7–11.



Kostamo-Pääkkö, K., Väyrynen, S. & Ojaniemi, P. 2, 2015. Mitä löytyi? Teoksessa Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global. 321-323.

Kostiainen, E. & Laakso, S. 2015. Helsinkiläisten asunnottomuuspolut. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 1/2015. Lahti: Asumisenrahoitus- ja kehittämiskeskus.

Kupias, P., Peltola, R. & Saloranta, P. 2011. Onnistu palautteessa. Helsinki: WSOYpro.

Kuula, A. 2001. Toimintatutkimus. Kenttätyötä ja muutospyrkimyksiä. 2. painos. Tampere: Vastapaino.

Kuula, A. 2011. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. 2. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.

Kuusela, P. 2005. Realistinen toimintatutkimus? Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Helsinki: Työturvallisuuskeskus.

Kärkkäinen, S-L., Hannikainen, K. & Heikkilä I. 1998. Asuntoja ja palveluja asunnottomille: historiaa ja nykypäivää. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Kärkkäinen, M. 2005. Yhteisöllinen johtaminen esimiehen työvälineenä. Helsinki: Edita yritysjulkaisut.

Laatu akatemia 2010. Laatusanasto. Laatuakatemian internet-sivu. Viitattu 7.5.2017.  
<http://www.kotiposti.net/tuurala/index.htm>

Laitinen, M. & Kempainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 138–175.

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 9–16.

Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus - sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 7–15.

Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstä 559/1994. Annettu 28.6.1994. Viitattu 11.6.2017.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1994/19940559#a20.3.2015-262>

Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampere: Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu ja Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos.

Laurean ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöohje. Päivitetty 13.1.2016. Viitattu 4.3.2017. <https://laureauas.sharepoint.com/sites/linkfi/Dokumentit/YAMK%20opinn%C3%A4ytety%C3%B6ohje%202016.pdf>

Lehmuskoski, A. 2005. Sosiaalihuollon tietoteknologiahanke. Selvitys sosiaalihuollossa käytävistä termeistä. Shicftec-tutkimusyksikkö. Terveystalouden ja -talouden laitos. Kuopion yliopisto. Viitattu 1.4.2017. <http://www.thl.fi/attachments/tiedonhallinta/Termiselvitys.pdf>

Malone, D., Collins, S. & Clifasefi, S. 2015. Single-site housing first for chronically homeless people. Housing, care and Support vol 18. No. 2. 62–67.

Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.

- Murto, K. 2013 a. Terapeuttinen yhteisö. Jyväskylä: YhteisöAkademia ja Kari Consulting Oy.
- Murto, K. 2013 b. Yhteisöllinen johtaminen. Suomen Yhteisöakatemia Oy:n verkkosivujulkaisu. Viitattu 1.7.2017. <http://www.sya.fi/yhteisollinen-johtaminen/>
- Murto, K. 2016. Yhteisöhoidon historiaa. Psykiatriset yhteisöt. Jyväskylä: YhteisöAkademia ja Kari Consulting Oy.
- Mäkinen, M. 2011. Paikallisuuden uudet merkitykset yhteisöjen innovaatioverkostoissa. Teoksessa Kangaspuunta, S. (toim.) Yksilöllinen yhteisöllisyys. Avaimia yhteisöllisyyden muutoksen ymmärtämiseen. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy. 230-244.
- Mäkinen, M. 2009. Digitaalinen voimistaminen paikallisten yhteisöjen kehittämisessä. Akateeminen väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Nevala, M-L. 2010. Ikäihminen kehittäjänä. Opinnäytetyö. Seinäjoki: Seinäjoen ammattikorkeakoulu.
- Niemi, P. 2013. Hyvä, paha valta. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 31–54.
- Niiranen, V., Seppänen-Järvelä, R., Sinkkonen, M. & Vartiainen, P. 2010. Johtaminen sosiaalialalla. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Niskala, A., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. 2015. Kehittäjäasiakastoiminta – asioihin vaikuttamista kokemusten kautta. Teoksessa Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global. 129–154.
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L .2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 113–145.
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2010. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 1.-2. painos. Porvoo: WSOYpro.
- Olin, R., Pekola-Sjöblom, M. & Sjöblom, S. 2004. Asiakkaat arvioitsijoina. Asiakkaiden tyytyväisyys kunnallisiin palveluihin vuonna 2003. KuntaSuomi 2004 - tutkimuksia nro 51. Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Outinen, M., Holma, T. & Lempinen, K. 1993. Laatu ja asiakas. Laatutyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: WSOY.
- Øvretveit, J. 1992 Health Service Quality. an introduction to quality methods for health services. Oxford: Blackwell Scientific Publications. 90-112.
- Paasio, P. 2003. Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. Stakes 3/2003. Helsinki: Stakes.
- Paget, S., Thorne, J. & Das, A. 2015. Service Standards for Therapeutic Communities 9<sup>th</sup> edition. Lontoo: Royal College of Psychiatrists.
- Pelastusarmeija 2017. Asumispalvelu. Pelastusarmeijan internet-sivut. Viitattu 28.4.2017. <https://www.pelastusarmeija.fi/paikkakunnat/helsinki/asumispalvelu>

Pitkänen, S. 2010. Selvitys pitkäaikaisasunnottomuuden määrittelystä ja tilastoinnista. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 2/2010. Lahti: Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus.

Pitäjänmäen asumispalveluyksikön sisäinen materiaali 2017.

Pleace, N., Culhane, D., Granfelt, L. & Knutagård, M. 2015. The Finnish Homelessness Strategy. Reports of the Ministry of the Environment 3en/2015. Helsinki: Ministry of Environment.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. 19–74.

Pohjola, A. 2015. Yhteisöt ja yhteisöllisyys monimuotoisena ilmiönä. Teoksessa Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global. 15–34.

Pärttö, M., Hännikäinen-Uuttela, A-L. & Määttä, P. 2009. Huumeiden käyttäjien arki yhteisöllisen huume kuntoutuksen jälkeen. Janus 2009 vol. 17 (2). 121-138.

Pääministeri Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma 2007. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 28.4.2017. <http://valtioneuvosto.fi/documents/10184/368562/hallitusohjelma-vanhanen-II/2a27514c-b939-4bb6-9167-ce886c358dff>

Ranne, J. 2014. Anna Vaikuttaa! Tee palautteesta vaikuttava! Porvoo: ai-ai Kustannus.

Rauhala, P-L. & Virokangas, E. 2011. Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja itseisarvo. Teoksessa Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M. (toim.) Sosiaalityön arvot ja etiikka. Jyväskylä: PS-kustannus. 235-255.

Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Toinen, uudistettu laitos. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.

Reinboth, C. 2008. Johda ja kehitä asiakaspalvelua. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Roivainen, I. 2008. Yhteisölähtöisen otteen paikka aikuissosiaalityössä. Teoksessa Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino. 253-281.

Rekola, L. 2007. Sosiaali- ja terveystieteiden tuottamiseen vaikuttavia kehityssuuntia. Teoksessa Isoherranen, Rekola & Nurminen (toim.) Enemmän yhdessä - moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy. 9-25.

Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voima sanat. Helsinki: WSOYpro.

Salmela, T. 1997. Asiakaspalautteen haaste. Menetelmiä ja esimerkkejä. Oppaita 32. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus.

Salmi, V. 2010. Suuntaaja. Sähköinen lehti erityisryhmien asumisesta 1/2010. Huomioita laatuudesta ja vaikuttavuudesta asumispalveluissa. Viitattu 30.3.2018. <https://www.aspa.fi/sites/default/files/Suuntaaja12010.pdf>

Sosiaalialan työnantajat 2014. Laatu tarkoittaa jatkuvan kehittämisen kulttuuria. Sosiaaliala. Sosiaalialan työnantajat internet-sivut. Viitattu 7.5.2017. <http://sosiaaliala.fi/tavoitteemme/vastuullisuus/laadunhallinnan-abc/>

Sosiaalihuollon ammattihenkilölaki 817/2015. Annettu 26.6.2015. Viitattu 11.6.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150817>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Annettu 30.12.2014. Viitattu 5.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2009. Johtamisella laatua ja työhyvinvointia sosiaalialalle. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisu 2009: 17.

Stergiopoulos, V., Gozdzik, A., Holtby, A., Jeyaratnam, J. & Tsemberis, S. 2014. Housing First: exploring participants' early support needs. BMC Health Services Research 2014, 14:167.

Summa, T. & Tuominen, K. 2009. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Kehitysyhteistyön palvelukeskuksen raportti sarja, 103. Helsinki: Kehittämisyhteistyön palvelukeskus Keka ry.

SuPer 2017. Lähihoitajan koulutus. Suomen lähi- ja perushoitajien ammattiliitto SuPer:in internet-sivut. Viitattu 11.6.2017. <https://www.superliitto.fi/tyoelamassa/kouluttaudu-lahihoitajaksi/>

SuPer eettinen työryhmä 2015. Lähihoitajan eettiset ohjeet. Helsinki: SuPer ry.

Särkelä, R. 2011. Osallisuus, vaikuttamismahdollisuudet ja sosiaalinen kestävyys. Teoksessa Pohjola, A. & Särkelä, R. (toim.) Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus ry. 144-167.

Taylor C 1 2006. Introducing Action Research. Teoksessa Taylor C, Wilkie M & Baser J (toim.) Doing Action Research. A Guide for School Support Staff. London: SAGE Publications Ltd. 1-15.

Terveystieteiden tutkimuskeskus 2017. Laatu. Terveystieteiden tutkimuskeskuksen internet-sivut. Viitattu 5.5.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/laatu>

Toikko, T. 2014. Vastuullisen asiakkuuden paradigma. Teoksessa Haverinen, R., Kuronen, M. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Tampere: Vastapaino. 161-175.

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Toikko, T. 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Teoksessa Työ- ja elinkeinoministeriö (toim.) Työpoliittinen aikakauskirja 3/6. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. 13-22.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9. uudistettu painos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2006. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausten käsitteleminen. Teoksessa Hallamaa, J., Launis, V., Lötjönen, S. & Sorvali, I. (toim.) Etiikkaa ihmistieteille. Helsinki: Suomalaisen Kirjallisuuden seura. 404-415.

Törrönen, M. 2016. Vastavuoroisuuden yhteisöllinen luonne. Teoksessa Törrönen, M., Hänninen, K., Jouttimäki, P., Lehto-Lundén, T., Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus. 39-56.

Valkama, K. & Raisio, H. 2013. Kansalaisraati - Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 87-112.

Vehkalahti, K. 2014. Kyselytutkimuksen mittarit ja menetelmät. Helsinki: Finn Lectura.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Väyrynen, S. & Lindh, J. 2013. Yhteistoimijuuden rajakohteet päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 405–426.

Wimpenny, K. 2010. Participatory action research. An integrated approach towards practice development. Teoksessa Savin-Baden, M. & Howell Major, C. (toim.) New Approaches to Qualitative Research. Wisdom and Uncertainty. London and New York: Routledge. 89–99.

Ympäristöministeriö 2016. Asunnottomuuden ennaltaehkäisyn toimenpideohjelma 2016-2019. Valtioneuvoston periaatepäätös 9.6.2016. Helsinki: Ympäristöministeriö.

Young, S., Schactman, L. & Snyder, M. 2014. Early Report on the Effectiveness of a Recovery Model Oriented Therapeutic Community for Individuals with Complex and Persistent Recovery Challenges. *Psychiatr Q* 2015 Vol. 85. 329-343.

## Kuviot

Kuvio 1: Laatu jatkuvan kehittämisen kulttuurina (mukaillen Sosiaalialan työnantajat 2014)	12
Kuvio 2: Palauteprosessin kulku .....	20
Kuvio 3: Palautekehä (mukaillen Ranne 2014, 17) .....	21
Kuvio 4: Asiantuntijoiden välinen moniammatillinen yhteistyö (Isoherranen 2007, 39.) ...	31
Kuvio 5: Asiakkaan osallistumisen muodot (mukaillen Larjovuori ym. 2012, 11) .....	33
Kuvio 6: Yhteisen toimijuuden muodostuminen (mukaillen Himmelman 2002, 4; Väyrynen & Lindh 2013, 408). .....	34
Kuvio 7: Yhteisöhoitoon suuntaukset terapeuttisuus-kasvatuksellisuus ulottuvuudella (Murto 2016, 9) .....	42
Kuvio 8: Toimintatutkimuksen eteneminen. (mukaillen Kananen 2014, 13.) .....	48
Kuvio 9: Aineistoanalyysin vaiheet (mukaillen Kananen 2009, 85.) .....	59
Kuvio 10: Laadullinen aineistoanalyysi (Ojasalo ym. 2010, 123.) .....	60
Kuvio 11: Aineiston tulkintasuunnitelma .....	61

## Taulukot

Taulukko 1: Laadun ulottuvuuksia (mukaillen Sosiaalialan työnantajat 2014).....	12
Taulukko 2: Asiakas vai ihminen (mukaillen Pohjola 2010, 39.).....	28
Taulukko 3: Aukastyytyväisyyden selvittämisen syyt .....	63
Taulukko 4: Työryhmätoiminnan mahdolliset haasteet asumispalveluyksikössä .....	65
Taulukko 5: Työryhmätoiminnan mahdolliset edut asumispalveluyksikössä.....	65
Taulukko 6: Asumispalveluyksikön yhteisöllisen työryhmätyöskentelyn edut .....	75
Taulukko 7: Asumispalveluyksikön yhteisöllisen työryhmätyöskentelyn haasteet.....	76

## Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelurunko .....	105
Liite 2: Havainnointilomake .....	108
Liite 3: Infokirje työryhmänjäsenille .....	109
Liite 4: Ensimmäisen työryhmätapaamisen tuotokset .....	111
Liite 5: Toisen työryhmä tapaamisen tulokset .....	115
Liite 6: Kolmannen työryhmätapaamisen tuotokset .....	121
Liite 7: Ohjeistus asukastyytyväisyyskyselyn järjestämiseen .....	126
Liite 8: Markkinointi materiaalia asukastyytyväisyyskyselyyn .....	131
Liite 9: Asukastyytyväisyyskyselylomake .....	138



## Liite 1: Teemahaastattelurunko

### 1. Tietoa haastattelusta:

Haastattelu liittyy asumispalveluyksikössä lokakuussa 2017 aloitettavaan kehittämistyöryhmän työskentelyyn ja siitä tehtävään ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyöhön. Haastattelu toimii alkukartoituksena työryhmä toiminalle ja työryhmän koollekutsuja ja opinnäytetyön kirjoittaja Karoliina Eräste haastattelee kaikki työryhmän osallistujat kesän 2017 aikana. Haastattelut nauhoitetaan ja niitä käytetään työryhmätoiminnan suunnittelussa sekä aineistona työryhmätoiminnan arvioinnissa. Työryhmätoiminnan arvioinnissa keskitytään asukkaiden ja työntekijöiden välisen kehittämistyön sujuvuuteen. Opinnäytetyössä voidaan käyttää lainauksia haastatteluista, mutta opinnäytetyö kirjoitetaan siten, ettei kehittämistyöryhmän jäseniä voida tunnistaa opinnäytetyön kirjoittajaa lukuun ottamatta. Haastattelun aluksi käymme yhdessä läpi haastattelun keskeiset käsitteet ja pyydän sinua ensin kertomaan, mitä ymmärrät itse käsitteiden merkitsevän ja sen jälkeen keskustelemme siitä, mitä käsitteet tämän haastattelun kontekstissa tarkoittavat.

### 2. Haastattelun keskeiset käsitteet:

– Asiakastyytyväisyys:

”Asiakastyytyväisyys määritellään yleisesti tyytyväisyyden tunteeksi, joka syntyy siitä, että asiakkaan odotukset ja lopputulos vastaavat toisiaan, itse tapahtumasta ja siitä, että asiakkaan tilanteeseen liittämät tarpeet ja halut tyydyttyivät. Asiakastyytyväisyys on aina aikaan, paikkaan ja toimintaan sidottua eikä tyytyväisyyden mittaaminen lähde nollatilanteesta. Palvelun laadun määrittely jättää tilaa arvioijan subjektiivisille näkemyksille ja arvioijat voivat arvostaa erilaista palvelua.”

– Asiakastyytyväisyyden mittaaminen:

”Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on yksi toiminnan arvion muodoista ja toiminnan jatkuva arviointi on yksi organisaation toiminnan kehittämisen ja menestyksen edellytyksistä. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen on monivaiheinen prosessi. Asiakastyytyväisyyden mittaaminen alkaa motiivin ja tavoitteen selvittämisestä. Tämän jälkeen arviointi kohdennetaan, tehdään resurssisuunnitelma ja valitaan tekijät sekä mittausmenetelmä. Toteutus vaiheeseen kuuluu mittauksen toteuttamisen lisäksi mittaustulosten analysointi ja arviointi sekä tulosten raportointi. Viimeisemä vaiheena on asiakastyytyväisyysmittauksen tulosten hyödyntäminen toimintaan.”

- Työryhmä:  
”Ryhmä, joka on perustettu tietyn tehtävän, esimerkiksi kehittämisprojektin, toteuttamista varten. Työryhmä järjestäytyy toimintaansa varten.”
  
- Yhteistoimijuus:  
”On yhteisöjen toimintaa. Toimiakseen yhdessä ei eri osapuolten päämäärien tarvitse olla yhtenevä eikä osallistumisen laadun ja intensiteetin oltava samanlaiset. Yhteistoimijuuteen riittää, että jotkin tavoitteista samat ja yhteistoimintaa ohjaa usko siihen, että yhdessä voidaan saavuttaa toivottu päämäärä. Yhteinen kehittämistyö voi lähteä sisältäpäin tai toimintaympäristöstä. Yhteinen toiminta syntyy, kun ihmiset ohjautuvat yhteen sosiaalisesta asemasta, olemisesta tai toiminnasta nousevan yhteisen tekijän kautta. Yhteisen toimijuuden rakentuminen on prosessi, jonka aikana yhteistyö syvenee vähitellen. Yhteistoiminnassa keskeisiä ominaispiirteitä ovat sitoutuminen, luottamus, reviiriajattelu ja tavoitteet. ”
  
- Yhteisöllinen kehittämistyö:  
”Usein kehittämistyön päämääränä on uusien toimintatapojen, menetelmien, tuotteiden tai palveluiden luominen. Suurin osa kehittämistyöstä tehdään kehittämistiimin kanssa ja kehittämistyö vaatii yhteistyö- ja vuorovaikutustaitoja. Yhteisöllisessä kehittämistyössä yhteisön jäsenet ovat kehittämistyössä suunnittelijoita, päättäjiä, päätösten toteuttajia ja arvioitsijoita. Yhteisön jäseniksi tässä kontekstissa luetaan asumispalveluyksikön asukkaat sekä henkilökunta. ”

### 3. Teemahaastattelu:

#### Teema 1: Asiakastyytyväisyys

Esimerkki kysymyksiä:

- Mitä varten mielestäsi asiakastyytyväisyyttä mitataan?
- Miksi asiakastyytyväisyyden mittaaminen on sinulle tärkeää?
- Mitä asioita on mielestäsi tärkeää kysyä asiakastyytyväisyyskyselyssä?
- Asumispalveluyksikön asiakaskuntaa ajatellen, mitä asioita asiakastyytyväisyyskyselyssä tulee ottaa huomioon?
- Mitä mieltä olet aikaisemmin asumispalveluyksikössä toteutetuista asiakastyytyväisyyskyselyistä ja niiden tulosten hyödyntämisestä osaksi toimintaa?

#### Teema 2: Työryhmä toiminta

Esimerkki kysymyksiä:

- Oletko osallistunut asumispalveluyksikössä toimiviin työryhmiin aikaisemmin?
- Mikä on ennakkokäsityksenne työryhmien toiminnasta?

- Mitkä ovat mielestänne työryhmä työskentelyn etuja?
- Mitkä ovat mielestänne työryhmä työskentelyn haasteita?

### Teema 3: Asiakkaiden ja henkilökunnan välinen yhteistoiminta

Esimerkki kysymyksiä:

- Oletko aikaisemmin osallistunut työryhmään, jossa on jäsenenä sekä asiakkaita että työntekijöitä?
- Mitkä ovat mahdollisia haasteita asiakkaiden ja henkilökunnan välisessä työryhmä työskentelyssä?
- Mitkä ovat mahdollisia etuja asiakkaiden ja henkilökunnan välisessä työryhmä työskentelyssä?
- Voivatko mielestänne asiakasedustajat ja henkilökunnan edustajat toimia tasavertaisina työryhmä toiminnassa? Miksi ajattelette näin?

### Teema 4: Mikä muuttuu tulevaisuudessa, odotukset työryhmätoimintaan

Esimerkki kysymyksiä:

- Mitä odotuksia teillä on alkavaa työryhmätyöskentelyä kohtaan?
- Mikä olisi työryhmä työskentelyn huonoin mahdollinen lopputulos? Kuinka siihen päädyttäisiin?
- Mikä olisi työryhmä työskentelyn paras mahdollinen lopputulos? Kuinka siihen päädyttäisiin?

## Liite 2: Havainnointilomake

### Havainnointilomake

Havainnointilomake täydennetään heti kehittämistyöryhmän tapaamisen jälkeen. Havainnointilomakkeet täydennetään sähköisesti.

#### 1. Osallistujia

Henkilökunnan edustajat:

Asukasedustajat:

#### 2. Työskentelytavat

- Kokoontumisen lyhyt kuvaus:
- Oliko tapaaminen suunniteltu etukäteen:
- Jos oli, pysyttiinkö suunnitelmassa:
- Jos ei pysytty suunnitelmassa, niin minkä vuoksi:
- Oliko aikaa riittävästi:

#### 3. Osallistuminen:

- Osallistuivatko kaikki keskusteluun:
- Oliko asiakas- ja työntekijä edustajien välillä yhteistyötä (esimerkiksi toimivatko työpareina, kommentoivatko toistensa ideoita, antoivatko palautetta toinen toisilleen):
- Osallistuivatko asiakkaat ja työntekijät työskentelyyn tasapuolisesti (jaettiin veto-vastuita, ideoivatko kaikki, hallitsiko joku/jotkut keskustelua)

#### 4. Työskentelyn tulokset:

- Päästiinkö työskentelyn aikana asiassa eteenpäin?
- Kirjattiinko sovitut asiat?
- Mitä saatiin aikaiseksi?
- Sovittiinko jatkotyöskentelystä?

#### 5. Muita havaintoja (esimerkiksi osallistujien vuorovaikutuksesta tms.)

Liite 3: Infokirje työryhmänjäsenille

## Tervetuloa mukaan asukastyytyväisyystyöryhmään

Tässä sinulle lyhyt informaatio syyskuussa toimintansa aloittavasta ryhmästä

### Ryhmän tavoitteet:

- Luoda asukastyytyväisyyskyselylomake asumispalveluyksikölle
- Pohtia keinoja, kuinka saamme asukkaat vastaamaan asukastyytyväisyyskyselyyn
- Luoda prosessimalli, kuinka kysely toteutetaan asumispalveluyksikössä vuosittain ja kuinka tuloksia hyödynnetään toiminnan kehittämisessä

### Ryhmän työskentely:

- Kolme sovittua tapaamiskertaa syys-lokakuussa (aikataulu tämän kirjeen toiselle puolella)
- Pienryhmätapaamisia marraskuussa oman kiinnostuksen kohteen mukaan
- Yhteenveto tapaaminen
- Mahdollisesti asukastyytyväisyyskyselyn toteuttaminen
- Tammikuussa palautehaastattelu ja yhteinen lopetus

Kiitos, kun olet mukana kehittämässä asukastyytyväisyyskyselyä. Olen tervetullut kaikki ryhmän jäsenet ja teidän haastatteluidenne pohjalta suunnitellut syys-lokakuun tapaamisiamme. Mikäli sinulla on vielä kysyttävää työryhmätoiminnasta tai aiheeseen liittyen, ole rohkeasti yhteydessä minuun. Olen lomalla 4.-24.9.2017, mutta siihen asti tavoitettavissa toimistosta 44 tai soittamalla 0447577980.

Terveisin ryhmän koollekutsuja,  
Karoliina

## **Asukastyytyväisyystyöryhmän aikataulu**

**27.9.2017 keskiviikko klo 12.00-13.30 paikka monitoimitila (1.kerros)**

Aiheena: Asukastyytyväisyyskyselylomakkeen sisältö.

”Mitä haluamme selvittää asukastyytyväisyyskyselyllä ja mitkä ovat itse kysymykset”

**9.10.2017 maanantai klo 11.30-13.00 paikka monitoimitila (1. kerros)**

Aiheena: Asukastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen ja tulosten analysointi. ”Miten saamme hyvän vastausprosentin ja miten vastaukset analysoidaan”

**19.10.2017 torstai klo 14.00-15.30 paikka monitoimitila (1. kerros)**

Aiheena: Toimintaohje asukastyytyväisyyskyselyn järjestämiseen ja tulosten hyödyntämiseen toiminnan kehittämisessä.

”Miten asukastyytyväisyyskysely järjestetään, miten vastauksista esiin nousevat kehittämiskohteet valitaan ja miten kehittämistyötä viedään eteenpäin”

19.10 tapaamiskerralla jakaudumme kolmeen pienryhmään, jotka jatkavat marraskuun aikana aiheidensa parissa työskentelemistä.

**28.11.2017 tiistai klo 12-13.45 paikka monitoimitila (1. kerros)**

Aiheena: Pienryhmien tuotosten esitteleminen ja kehittäminen

Ryhmän toiminnan kannalta olisi tärkeää, että pääsisit osallistumaan kaikille tapaamisille.

Liite 4: Ensimmäisen työryhmätapaamisen tuotokset

## Asukastyytyväisyyskyselyn tekniset ominaisuudet:

### Millaisia vastausvaihtoehtoja käytetään:

- Rasti ruutuun vaihtoehto vastaukset.
- Arvioi asteikolla 1-5.
- Arvioi asteikolla 1-4 perustelu: silloin otetaan pois mahdollisuus vastata 3 (keskimmäinen vaihtoehto), joka usein houkuttelee monia vastaamaan eikä anna viitettä siitä onko vastaaja tyytyväinen tai tyytymätön.
- Arvioi väitettä käyttäen naamoja. 😊 😐 😞 😡
- Arviointiasteikkojen jälkeen avoimia kysymyksiä tai vastaustilaa, mihin voi avata vastausta/perustella vastausta tai laittaa omia ehdotuksia ja toiveita kysymykseen liittyen.

### Lomakkeen pituus

- Sivuja noin 1-3. Liian pitkät kyselyt eivät houkuttele vastaamaan vaan koetaan vaikeiksi.
- Sivumäärä ei ainoastaan ratkaise vaan huomioitava kohtuullinen kysymysten määrä. Sivut täynnä pientä fonttia eivät ole houkuttelevan näköisiä ja voivat olla osalle vastaajista vaikeita täyttää.

### Vastaamista helpottavia/kannustavia asioita

- Kyselyä ei vain tiputeta postiluukusta, vaan se annetaan henkilökohtaisesti ja siitä kerrotaan henkilökohtaisesti.
- Motivaatio vastata, jos palautuksen yhteydessä saa vastauspalkkion (aikaisemmin käytössä pesutupa) mahdollisia palkintoja: pesutupavuoro, kahvipaketti, pulla ja kahvi kanttiinista.
- Kyselyä jaettaessa kerrotaan, että toivotaan kaikkien mielipidettä asioista.
- Asukkaista "mainosmiehiä", jotka kertoisivat kyselystä muille ja kannustaisivat vastaamaan.
- Henkilökunta auttaa kyselyn täyttämässä ja muistuttaa kyselystä.
- Kyselyn vastaamisella täytyy olla konkreettinen vaikutus, joka näkyy mahdollisimman pian. Miten kyselyiden vastauksilla pääsee vaikuttamaan, kerrottaisiin vastaajille jo etukäteen.

## Asukastyytyväisyyskyselyssä kysyttävät asiat:

### Vastaajan omasta tilanteesta

- Mitä hyötyä sinulle on asua asumispalveluyksikössä? (kysymyksellä selvitetään, mitkä palvelut ovat mahdollisesti tärkeitä ja mitä palveluita mahdollisesti saa)
- Mitä henkilökohtaisia tavoitteita sinulla on? (kysymyksellä selvitetään, mitä palveluita mahdollisesti tarvittaisiin asumispalveluyksikköön)
- Minkälaista apua toivot saavasi? (kysymyksellä selvitetään, mitä palveluita mahdollisesti tarvittaisiin asumispalveluyksikköön)
- Osallistutko työtoimintaan? Oletko kiinnostunut työtoiminnasta?
- Osallistutko talon tapahtumiin?

### Tyytyväisyyteen liittyviä kysymyksiä:

- Toimiiko talon sisäinen tiedottaminen?
- Saako talossa riittävästi ja oikeaan aikaan apua?
- Pääseekö talossa vaikuttamaan asioihin?
- Ovatko talon tapahtumat hyviä? Millaisia tapahtumia toivoisi?
- Ovatko talon ryhmät hyviä? Millaisia ryhmiä toivoisi?
- Onko talon työtoiminta toimivaa?
- Näkyvätkö talon toiminta periaatteet käytännössä? Tunnetko talon toimintaperiaatteita?
- Kysymyksiä talon perusasioista esimerkiksi. pesutuvan varauksesta, saunavuoroista, hygieniasta/siisteydestä, henkilökunnan tarjoamista tuki-palveluista

Lisäksi kyselyyn tila, johon saa kirjoittaa haluamaan palautetta yleisesti.



## Asukastyytyväisyyskyselyn ohjesivu:

Seuraavia asioita tulisi olla kerrottuna asukastyytyväisyyskyselyn saatekirjeessä:

### Tietoa kyselystä:

- Kysely tehdään nimettömänä ja luottamuksellisesti.
- Viimeinen palautuspäivämäärä ja palautuslaatikon sijainti.
- Tieto siitä, että vastauksesta saa palkkioksi esim. pesulavuoron tai pullakahvit kanttiinista.
- Tieto siitä, että henkilökunta auttaa tarvittaessa kyselyn täyttämässä.

### Ohjeet vastaamiseen:

- Avataan vastausasteikko esim. arvioi asteikolla 1-4, joista 1: erinomainen 2: hyvä 3: tyydyttävä 4: huono tai arvioi hymiöillä, joista ☹️ : huono yms. Vastaustaulukon avaus on hyvä olla näkyvissä jokaisella sivulla selkeästi (pelkkä infisivu ei riitä, koska vastatessa hankala palata edestakaisin).
- Kerrotaan avokenttien tarkoitus: vastausten perässä on mahdollisuus perustella vastausta, antaa tarkempaa palautetta tai kehittämissuhteita.

### Tietoa mihin vastauksia käytetään:

- Kyselyn tulokset käydään lävitse talokokouksessa.
- Kaikki saavat koteihinsa lyhyet yhteenvedot vastauksista.
- Kyselystä valitaan kehittämistarpeet, joista keskustellaan talokokouksessa. Talokokouksessa valitaan, mitä aletaan viedä eteenpäin ja sovietaan työryhmä sekä aikataulu asian hoitamiseksi.

## Asukastyytyväisyyskyselyn osiot:

### 1. Taustatiedot

- esimerkiksi: ikähaarukka (18-30, 30-50, 50-70, yli 70), kuinka kauan on asunut yksikössä, kokeeko yksikön itselleen oikeaksi paikaksi asua?

### 2. Talon käytänteet

- esimerkiksi: järjestyssäännöt, työtoiminta, tapahtumat, ryhmät, vierailukäytänteet

### 3. Henkilökunta

- esimerkiksi: onko tuttua (haluaako tutustua), onko tyytyväinen,

### 4. Tiedonkulku

- esimerkiksi: saako tietoa, onko tiedotus selkeää, miten toivoisi tietoa saavansa

### 5. Tilat

- esimerkiksi: tyytyväisyys omaan asuntoon, tyytyväisyys yhteisiin tiloihin, esteettömyys

### 6. Vaikuttamismahdollisuudet:

- esimerkiksi: pääseekö vaikuttamaan talon tapahtumiin ja toimintaan, talokokousten päätökset, palautteeseen vastaaminen

### 7. Asumisviihtyvyys

- esimerkiksi: onko rauhallista, onko turvallista, onko häiriökäyttäytymisiä/meteliä, siisteydestä, hygieniasta, tukipalveluista

Liite 5: Toisen työryhmä tapaamisen tulokset

NEGATIIVINEN AIVORIIHI

**KUINKA SAAMME MAHDOLLISIMMAN HUONON VASTAUSPROSENTIN ASUKAS TYYTYVÄISYYSKYSELYYN:**

- Kysymykset lomakkeessa ovat laajoja, pitkiä ja vaikeasti ymmärrettäviä
- Kyselyssä on monta sivua
- Kysely on epäselvä
- Kyselyssä on liikaa kysymyksiä
- Kyselyitä ei ole jaettu asukkaille
- Kyselylomaketta ei ole suunniteltu/tehty loppuun asti
- Vastaajalle ei tarjota apua kyselyn täyttämiseen
- Kyselyä ei ole mainostettu, siitä ei ole informoitu etukäteen
- Vastaajia ei motivoida vastaamaan

**MITÄ RATKAISUKSI NÄIHIN ONGELMIIN, JOTTA VASTAUSPROSENTTI ON MAHDOLLISIMMAN HYVÄ:**

- Kysymykset tehdään suunnitteluvaiheessa yksinkertaisiksi ja ymmärrettäviksi
- Kysely on jaoteltu kategorioihin/alaotsikoihin
- Tarjotaan kysymyksiin vastausvaihtoehtoja sekä tilaa omalle mielipiteelle
- Kerrostiimit huolehtivat kyselyn jakamisesta → kyselyä ei tiputeta postiluukusta vaan annetaan henkilökohtaisesti
- Asukkaat mainostavat kyselyä toisilleen
- Suunnitteluprosessi on hoidettu loppuun asti
- Kerrostiimeille tai muille mahdollisille jakajille on tehty selkeä ohjeistus, kuinka jakaminen suoritetaan
- Henkilökunnan jäsen tarjoaa ajan, jolloin kysely voidaan täyttää yhdessä
- Kyselystä kerrotaan: ilmoitustauluilla, kerroskokouksissa ja henkilökohtaisesti arkipäivän kohtaamisissa
- Synnytetään tunne, että kyselyllä voi vaikuttaa asioihin (esim. kertomalla viime vuoden kyselyn vaikutuksista)
- Tarjotaan jokin palkinto vastaajalle esim. pesutupavuoro, pullakahvit kanttiinissa, ruokalipuke kanttiinin, pullakahvilipuke kanttiinin, vapaapäivä



## **Negatiivisen aivoriihen koonti: Miten saamme aikaan mahdollisimman hyvän vastausprosentin.**

### **Kyselyn suunnittelu:**

- Suunnitteluvaiheessa huomioidaan kysymysten asettelu, siten että kysymykset suunnitellaan helposti ymmärrettäväksi ja yksinkertaisiksi
- Vastausvaihtoehtoja suunnitellessa otetaan huomioon, että osa haluaa vastata helposti esimerkiksi vaihtoehtojen avulla, mutta suunnitellaan tilaa myös vapaan palautteen antamiselle
- Kysely on jaoteltu kategorioihin tai alaotsikoihin, jotta sitä on helppo täyttää

### **Ennen kyselyn jakamista:**

- Kyselystä kerrotaan talokokouksissa, kerroskokouksissa ja ilmoitustauluilla
- Tärkeää on, että asukasedustajat ja henkilökunnan edustajat markkinoivat kyselyä myös arkipäivän kohtaamisissa
- Kyselyn jakajille on tehty ohjeistus siitä, miten kysely jaetaan, miten siihen vastataan sekä millaista apua vastaajille tarjotaan
- Vastaajille synnytetään tunne siitä, että vastaamalla voit vaikuttaa talon asioihin esimerkiksi kertomalla, kuinka viime vuoden kysely muutti jotain käytäntöä tms.

### **Kyselyä jaettaessa ja sen jälkeen:**

- Kerrostiimit jakavat kyselyt asukkaille henkilökohtaisesti
- Kyselyä jaettaessa, voidaan asukkaan kanssa jo sopia aika, jolloin kyselyyn vastataan yhdessä
- Kyselyä pidetään esillä arkipäivän keskusteluissa, talokokouksissa ja kerroskokouksissa
- Kyselyyn vastaajille tarjotaan jokin palkinto, esimerkiksi pullakahvit kanttiinissa, ruokalipuke kanttiiniin, pullakahvilipuke kanttiiniin, vapaapäivä tai pesutupavuoro.

### **Tikkataulu työskentelyn esittely:**

Tikkataulun puhekuplissa oleviin kysymyksiin ideoitin vastauksia pareittain ja tämän jälkeen vastaukset kiinnitettiin tikkatauluun, siten että mitä parempi idea on, sitä lähemmäs tikkataulun keskustaa se sijoitettiin. Tämän jälkeen käytiin ryhmäkeskustelu ja yhdessä ryhmänä määriteltiin paikat ideoilla tikkataulussa sekä kirjattiin ylös mahdollisia lisäideoita tikkataulun sivuun.

### **Tiivistys tikkataulun tuloksista:**

#### **Asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisaikakohta:**

- Syksy
- Kuukausista paras: lokakuu

#### **Asukastyytyväisyyskyselyn järjestämiseen tarvittava aika:**

- Vastausaikaa vähintään 2 viikkoa.
- Vastauksen käsittelyyn aikaa vähintään 2 viikkoa.
- Vastauksien kirjaamisen voisi aloittaa heti kun lomakkeita palautetaan
- Voisiko kerroksen resurssien mukaan valita lokakuun aikana mikä on paras ajankohta jakaa lomakkeet ja tarjota apua niiden täyttämiseen. Aikatauluna voisi olla esimerkiksi, että kerrokset keräävät vastaukset lokakuun aikana.

#### **Asukastyytyväisyyskyselyn mainostaminen:**

- Mainostamisen oltava oikean aikaista
- Asukastyytyväisyyskysely itsessään on jo mainos. Houkutteleva ja huomiota herättävä ulkonäkö (esim. kysely voidaan printata väripaperille)
- Kyselyä on hyvä mainostaa talokokouksissa, kerroskokouksissa ja arkipäivän keskusteluissa
- Asukkaat ja henkilökunta voivat mainostaa kyselyä pitämällä sitä esillä puheessa
- Kyselystä voi tehdä mainoksia ilmoitustauluille, kotiin, sähköisesti
- Mainosten on hyvä olla selkeitä ja huomiota herättäviä

**Kyselyvastausten analysoijat:**

- Työryhmä
- Työryhmän koko ei voi olla liian suuri eikä liian pieni
- Hyväksi koettiin, että työryhmä koostuisi kahdesta asukkaasta ja kahdesta työntekijästä
- Työryhmässä on tärkeää olla hyvä työnjako

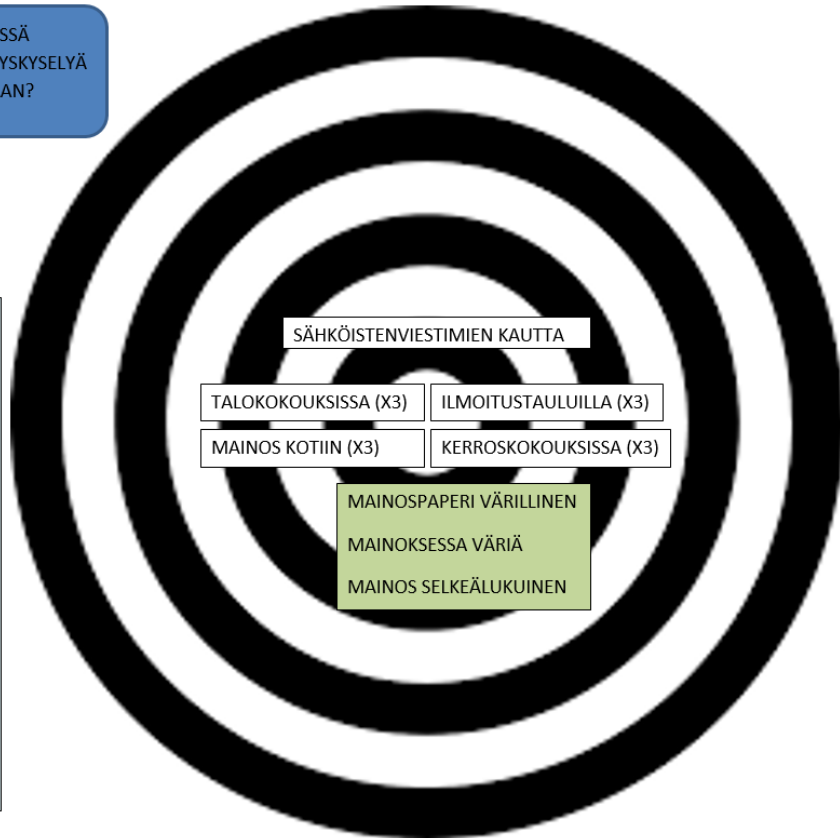
**Kyselytulosten esittely:**

- Kirjallinen tiivis paketti, jossa on käytetty kuvitusta selkeyttämään.
- Esittelytilaisuus tiivis ja selkeä → ei monen tunnin luentoa aiheesta
- Esittelyssä tulee nousta esille kehittämistoiveet ja tarpeet
- Esittelyssä tuloksia voidaan vertailla edellisen/edellisten vuosien tuloksiin



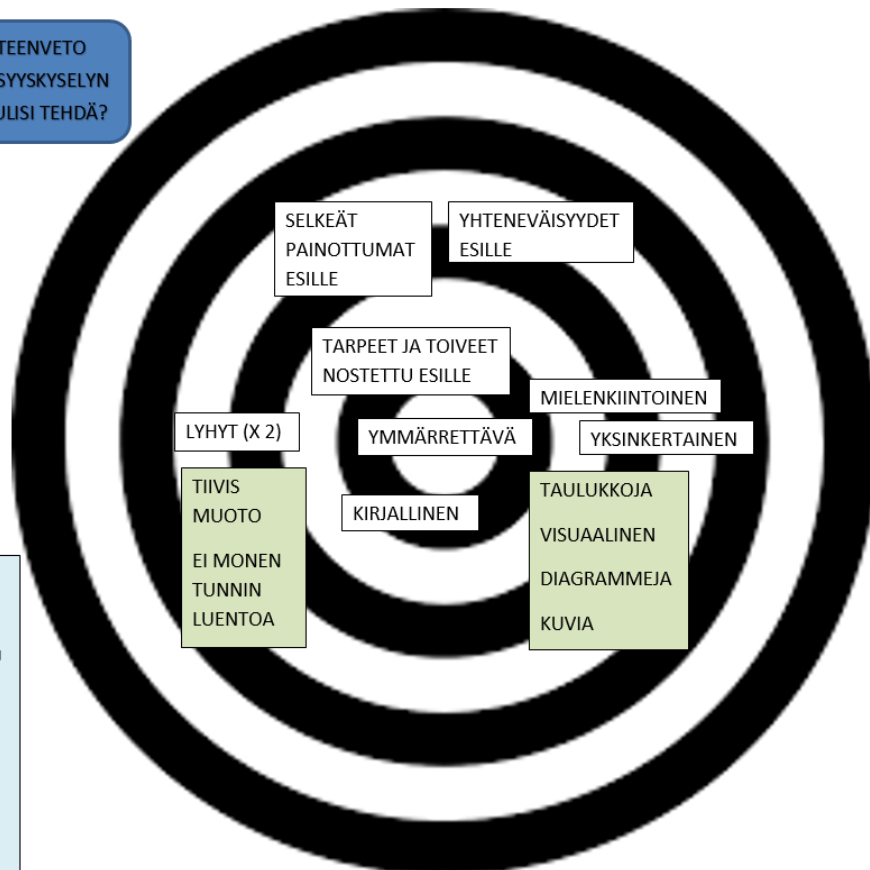
MITEN JA MISSÄ  
ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELYÄ  
MAINOSTETAAN?

KESKUSTELUSSA ESIIN  
NOUSI:  
+KASVOKKAIN  
KYSELYSTÄ KERTOMINEN  
ERITTÄIN TÄRKEÄÄ  
+KYSELYSTÄ HYVÄ  
MUISTUTTAA  
+MAINOSTUKSEN TULEE  
OLLA OIKEIN  
AJOITETTUA  
+ASIAA VOI MAINOSTAA  
USEASTI  
+ITSE KYSELYSTÄKIN VOI  
TEHDÄ  
HOUKUTTELEVAN  
ESIM. PAINETAAN  
KYSELY VÄRILLISELLE  
PAPERILLE NIIN EI HUKU  
MUUN PAPERIN SEKAAN  
+KYSELYYN  
HOUKUTTELEVAT  
SAATESANAT



MILLAINEN YHTENVETO  
ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELYN  
VASTAUKSISTA TULISI TEHDÄ?

KESKUSTELUSSA ESIIN  
NOUSI:  
VERTAILUJA  
AIKAISEMPIEN VUOSIEN  
KYSELYIHIN  
  
ONKO AIKAISEMPIEN  
VUOSIEN KYSELYIDEN  
PERUSTEELLA VALITUT  
KEHITTÄMISKOHTEET  
VAIKUTTANEET  
TULOKSIIN  
POSITIIVISESTI





Liite 6: Kolmannen työryhmätapaamisen tuotokset

Miten asukastyytyväisyyskyselyn vastauksista esiin nousseet kehittämiskohteet valitaan ja miten kehittämistyötä viedään eteenpäin?

Alkukeskustelua kehittämisestä (keskustelua siitä haluavatko ihmiset ylipäättään muutosta, miten ihmisiä motivoidaan mukaan kehittämistyöhön)

Puheenvuoroissa esiin nousi mm.:

- Kehittäminen ja muutos ovat haluttuja asioita
- Kehittämistyöhön ryhtymiseen tarvitaan sisäistä motivaatiota, joka voi lähteä mm. kiinnostuksesta aiheeseen, halun vaikuttaa tai edellisen kehittämiskohteen motivoivana
- Kehittämistyöhön mukaan lähtemiseen tarvitaan myös ulkoista kannustamista esimerkiksi palkitsemista
- Kehittämiseen mukaan lähtemisen kynnys voi olla korkea koska: kehittämistyö koetaan aikaa vieväksi, kehittämistyöstä voi tulla tunne, että se on ylimääräistä tekemistä, josta ei kuitenkaan saa mitään korvausta

**Pikabrainstorming** (jakauduttiin pareihin ja jokainen pari sai yhden kysymyspaperin eteensä minuutin ajaksi ja kirjoitti siinä ajassa mieleen tulevia ideoita paperille, minuutin kuluttua laput vaihdettiin niin että jokainen ryhmä vastasi jokaiseen kysymykseen)

Kuinka monta kehittämiskohdetta voidaan asukastyytyväisyyskyselystä valita, jotta niitä voidaan realistisesti toteuttaa ja seurata?

- Kymmenen, ei menisi ylimalkaiseksi
- Riippuu siitä mille aikavälille toteutus on suunniteltu
- Kolme, koska vastuuhenkilöitä on helpompi saada ja seuranta onnistuu
- Riippuu siitä, paljon asioita nousee esille → sen mukaan tarpeen arviointi

Miten valitaan mitkä/mikä asukastyytyväisyyskyselystä nousseista kehittämisskohteista valitaan eteenpäin kehitettäväksi?

- Tuloksista, mikä eniten saanut ääniä kehittämiskohteista käsitellään kokouksessa
- Mikä nousee eniten esille
- Jossain foorumissa yhteisöllisesti päätetään

Kuinka valitaan ketkä alkavat työstää valittujen kehittämiskohteiden eteenpäin viemistä?

- Hyvin ihmisten kanssa toimeentulevat
- Ei tuuliviirejä
- Johtajatyyppejä
- Asukkaat ja henkilökunta yhdessä, asiaa käsiteltäisiin eri foorumeissa talon sisällä
- Henkilökunta ja asukasedustus talokokouksessa

Miten asukkaita ja henkilökuntaa tiedotetaan kehittämiskohteiden etenemisestä?

- Talokokouksessa, kerroskokouksessa, postilla, ilmoitustauluilla
- Tilannekatsaus foorumeissa → säännöllisesti
- Sähköposti
- Mainostaminen (kaikki yllä olevat)

### Miten kehittämistyön onnistumista arvioidaan?

- Tietyn ajan jälkeen keskustellaan esim. talokokouksessa onko tapahtunut muutosta → kehitystä
- Aukkaiden yleinen reagointi
- Suoraan annettu palaute
- Uusien ideoiden huomioiminen

### Yhdessä ideointi (koko ryhmä ideoi paperille ohjeistusrunkoa kehittämisen toteuttamiseksi)

### **Ohje asukastyytyväisyyskyselystä nousseiden kehittämisideoiden eteenpäin vientiin:**

#### Asukastyytyväisyyskyselyn tulosten läpikäyntitilaisuus:

- Järjestetään oma hyvin markkinoitu tilaisuus, jossa tulokset käydään lävitse
- Tilaisuudessa asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisestä vastannut työryhmä esittelee visuaalisesti asukastyytyväisyyskyselyn tulokset
- Työryhmä on valmiiksi nostanut esiin kyselystä nousseita kehittämistarpeita (esimerkiksi mitkä osa-alueet saaneet huonoja tuloksia, mitä toiveita vapaasana osioista nousut).
- Tilaisuudessa jokaisen on mahdollista kommentoida ja kysyä tuloksista sekä ehdottaa, millaisia kehittämissuhteita tulosten perusteella kannattaisi aloittaa (mahdollisuus käyttää esimerkiksi tikkataulu menetelmää, jossa tärkeimmät kehittämissuhteet päätyvät keskeemmälle)

#### Kehittämissuhteiden valinta:

- Asukastyytyväisyyskyselyn keskustelutilaisuudessa arvioidaan kehittämissuhteiden tärkeys
- Asukastyytyväisyyskyselyn vastaukset koostanut työryhmä on jo valmiiksi voinut lajitella esiin nousseita kehittämistarpeita erilaisiin "lokeroihin" esim. kiinteistöön liittyvät, talon viriketoimintaa liittyvät tms.

- Yhteisöllisesti valitaan muutama kehittämiskohde, joita on realistista toteuttaa

Asukastyytyväisyyskyselyn tuloksista ja kehittämiskohteista tiedottaminen kaikille:

- Kaikki eivät kuitenkaan saavu/pääse asukastyytyväisyyskyselyn keskustelutilaisuuteen
- Keskustelutilaisuuden jälkeen jokaiselle jaetaan kotiin työryhmän tekemä yhteenveto tuloksista ja valituista kehittämiskohteista
- Tuloksia pidetään esillä kerroskokouksissa, talokokouksissa ja arkisissa keskusteluissa

Miten kehittämiskohteita aletaan viedä eteenpäin:

- Asukastyytyväisyyskyselyn keskustelutilaisuudessa aloitetaan vastuuhenkilöiden hakeminen
- Mikäli kyseessä on pieni työ, voidaan jo kokouksessa valita yksi vastuuhenkilö hoitamaan asiaa (esimerkiksi huoltomiehen tilaaminen johonkin korjauskohteeseen)
- Mikäli kyseessä on suurempi kokonaisuus, perustetaan kehittämistyöryhmä
- Kokouksessa olijat voivat ilmoittautua mukaan
- Koska kaikki eivät pääse kokoukseen mukaan, niin perustetuista kehittämistyöryhmistä laitetaan info asukastyytyväisyyskyselyn yhteenveto paperiin. Infossa kerrotaan lyhyesti perustettavasta työryhmästä, ilmoittautumisohjeet ja tietoa millaista toimiminen työryhmässä on.
- Asukastyytyväisyyskyselyn yhteenveto työryhmässä ollut henkilökunnan jäsen/jäsenet vievät kehittämistyöryhmät henkilökunnan viikkopalaveriin, jotta jokaisella henkilökunnan jäsenellä on myös mahdollisuus ilmoittautua mukaan.
- Asukastyytyväisyyskyselyn yhteenvetotyöryhmä laittaa työryhmien perustamisasian tietyn aikarajan jälkeen talokokoukseen, jossa ilmoitetaan ketä ryhmiin kuuluu.

- Ryhmät perustetaan, vaikka niihin olisi ilmoittautunut asukkaiden ja henkilökunnan sijaan pelkästään asukkaita tai pelkästään henkilökuntaa. Ylärajaa ryhmän jäsenmäärällä ei aseteta.
- Mikäli ketään ei ole ilmoittautunut ryhmään, niin talokokouksessa keskustellaan, onko kehittämiskohde tarpeellinen
- Asukastyytyväisyyskyselyn yhteenvetotyöryhmä laittaa ilmoitustauluille tiedot olemassa olevista kehittämistyöryhmistä sekä tiedon, miten niihin voi tulla mukaan (ryhmiin saa liittyä myös kesken kauden). Mikäli kehittämistyöryhmä saa työnsä valmiiksi ja lopettaa niin he printtaavat uuden päivitetyn listan ilmoitustaululle.
- Kun ryhmät on muodostettu ottavat he vastuun kehittämiskohteista ja asukastyytyväisyyskyselyn yhteenvetotyöryhmän vastuu asian eteenpäin viemiseksi päättyy.

Miten kehittämiskohteiden etenemistä seurataan:

- Perustettu työryhmä järjestäytyy
- Kehittämistyöryhmä lisää oman kehittämiskohteensa talokokouksen esityslistalle keskeneräiset kohtaan
- Talokokouksissa kehittämistyöryhmän jäsenet informoivat, miten asia on edennyt
- Kun/jos kehittämistyö saadaan päätökseen niin ryhmä raportoi talokokouksessa lopulliset tulokset ja poistaa asian keskeneräiset kohdasta
- Talokokouksissa kaikkien on mahdollista kommentoida työryhmän toimintaa ja kehittämiskohteen etenemistä
- Seuraavan vuoden asukastyytyväisyyskyselyn tulostilaisuudessa esitellään, ovatko kehittämistyöt vaikuttaneet asukastyytyväisyyskyselyn tuloksiin

## Liite 7: Ohjeistus asukastyytyväisyyskyselyn järjestämiseen

1

**ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELY PITÄJÄNMÄEN ASUMISPALVELUYKSIKÖSSÄ**

Asukastyytyväisyyskysely järjestetään Pitäjänmäen asumispalveluyksikössä vuosittain lokakuussa. Asukastyytyväisyyskyselyn tarkoituksena on kerätä tietoa asukkaiden tyytyväisyydestä asumista ja palveluita kohtaan. Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset esitellään koko yhteisölle. Asukkailla on halutessaan mahdollisuus käydä lävitse antamansa palaute kerroksen työntekijän/työntekijöiden kanssa henkilökohtaisesti. Asukastyytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta toimintaa kehitetään yhteisöllisesti. Yhteisöllisellä kehittämisellä tarkoitetaan, että kehittämistyöhön voivat halutessaan osallistua kaikki yhteisön jäsenet ja kehittämissyö on avointa ja läpinäkyvää. Alla olevassa taulukossa on esitelty suuntaa antava aikataulu kyselyn järjestämiselle.



## OHJEISTUS ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn JÄRJESTÄMISTÄ VARTEN

### ASUKASTYYTYVÄISYYSRYHMÄ

- Asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisestä vastaa nimetty työryhmä
- Työryhmän ideaali jäsenmäärä on neljä: työryhmässä on kaksi asukasjäsentä ja kaksi henkilökuntajäsentä
- Työryhmän toimikausi kestää yhden asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisen ja tämän jälkeen jäseniä voidaan mahdollisesti vaihtaa
- Työryhmä toimii asukastyytyväisyyskyselyn toteutuksen panevana voimana, mutta jokainen henkilökunnan jäsen osallistuu aktiivisesti vastausten keräämiseen ja kyselyn markkinoimiseen. Kyselyn vastausten keräämisessä kerrostiimillä on suuri merkitys
- Työryhmän iso työpanos on asukastyytyväisyyskyselyn tulosten esitleminen, kirjallisen yhteenvedon laatiminen sekä mahdollisten kehittämistyöryhmien käynnistäminen

### ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn MAINOSTAMINEN

- Asukastyytyväisyysryhmä vastaa mainosmateriaalin päivittämisestä, printtaamisesta ja jakelun koordinoimisesta
- Mainostamista varten on tehty erillinen mainostamissuunnitelma, jota asukastyytyväisyysryhmä voi hyödyntää
- Asukastyytyväisyyskyselyä markkinoidaan syys- ja lokakuussa: talokokouksissa, kerroskokouksissa, henkilökunnan viikkopalaverissa, ilmoitustaulumainoksena ja suullisesti
- Asukastyytyväisyyskyselyn vastausten läpikäyntitilaisuutta markkinoidaan loka- ja marraskuussa: talokokouksissa, kerroskokouksissa, ilmoitustaulumainoksena, kotiin tulevana mainoksena ja suullisesti
- Asukastyytyväisyyskyselyä nouseita kehittämistyöryhmiä mainostetaan marras- ja joulukuussa: talokokouksissa, kerroskokouksissa, ilmoitustauluilla, kotiin tulevan tulosten yhteenvedon yhteydessä ja suullisesti
- Asukastyytyväisyyskyselytyöryhmän asukasjäsenet toimivat vertaismarkkinoijina asukastyytyväisyyskyselyn osalta ja kannustavat asukkaita vastaamiseen

### ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn VASTAUSTEN KERÄÄMINEN

- Asukastyytyväisyyskyselyä työryhmä päivittää ja printtaa asukastyytyväisyyskyselyn ja jakaa sen kerrostiimeille syyskuun loppuun mennessä
- Kerrostiimit jakavat kyselyn asukkaille
- Tavoitteena on, että jokainen asukas saa kyselyn henkilökohtaisesti, ei postiluukun kautta tiputtamalla. Mikäli asukasta ei useamman yrityksen jälkeen tavoiteta, toimitetaan kyselylomake postiluukun kautta
- Henkilökohtaisesti kyselyä annettaessa kerrotaan kyselyn tarkoituksesta ja tarjotaan apua kyselyn täyttämiseen. Kerrostiimi muistuttaa asukkaita kyselyn täyttamisestä lokakuun aikana
- Vastausaikaa on lokakuu
- Kysely palautetaan päivystäjälle lokakuun loppuun mennessä
- Palautukseen kannustetaan myös palkitsemalla → kyselynpalauttaja saa lipukkeen, jolla voi lunastaa itselleen kanttiinista ilmaisen pullakahvit tai ruoka-annoksen (ruokapäivänä)

**ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TULOSTEN ANALYSOIMINEN**

- Asukastyytyväisyystyöryhmä syöttää kyselyn vastaukset Google forms muotoon tehdyille kyselypohjalle
- Vastauksia aletaan syöttää heti kun niitä saadaan ja kaikki vastaukset on syötetty ohjelmaan marraskuun ensimmäisellä viikolla
- Vastausten pohjalta asukastyytyväisyystyöryhmä tekee esittelyn ja kirjallisen yhteenvedon kyselyn tuloksista
- Asukastyytyväisyystyöryhmä jakaa nimellisenä tulleet asukastyytyväisyyskyselylomakkeet kerrostiimeille. Kerrostiimit ottavat yhteyttä näihin asukkaisiin ja keskustelevat asukkaiden antamasta palautteesta ja tarvittaessa vievät asukkaiden henkilökohtaisia toiveita esimerkiksi saamastaan palvelusta kerrostiimin tai työyhteisön käsiteltäväksi
- Esittelyssä käytetään apuna mm. diagrammeja havainnollistamaan vastausten jakaantumista
- Yhteenvedon loppuun on koottu vertailu edelliseen / edellisiin vuosiin, ovatko edellisen vuoden kehittämishankkeet vaikuttaneet kyselyvastauksiin, parhaita arvioita saaneet kohdat sekä eniten kehittämistä vaativat kohdat
- Esittelytilaisuudessa tuodaan esille, mitkä muuttujat voivat vaikuttaa vastauksiin esimerkiksi vastausten määrä, asukkaiden vaihtuminen tms.

**ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn TULOksista TIEDOTTAMINEN**

- Asukastyytyväisyystyöryhmä pitää marraskuussa tulosten läpikäyntitilaisuuden yhteisötilassa
- Läpikäyntitilaisuudessa yhteisölle näytetään vastauksista koottu esittely ja keskustellaan tuloksista
- Läpikäyntitilaisuuden jälkeen asukastyytyväisyystyöryhmä printtaa kirjallisen yhteenvedontuloksista sekä tiedot perustettavista kehittämissuunnitelmista ja jakaa ne kaikille asukkaille kotiin
- Asukastyytyväisyyskyselyn vastausten perusteella käynnistettävistä työryhmistä tiedotetaan myös ilmoitustauluilla ja talokokouksissa
- Henkilökunnalle yhteenvedo lähetetään sähköpostilla
- Yhteenvedo asukastyytyväisyyskyselyn tuloksista lähetetään myös asumispalveluyksiköiden johtoryhmälle sekä Helsingin kaupungin asumisentukseen sähköpostilla

**ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn POHjalta TEHTÄVÄN KEHITTÄMISTYÖ ALOITTAMINEN**

- Asukastyytyväisyyskyselyn järjestämisen jälkeen on tärkeää, että kyselyn tuloksilla on vaikutus yksikön toimintaan. Osittain kyselyn tulokset ohjaavat jatkamaan hyviä toimintamalleja, mutta niiden pohjalta voi löytyä myös kehittämistä tarvitsevia osa-alueita
- Asukastyytyväisyystyöryhmä on käynnistämässä perustettavia työryhmiä, mutta ryhmien mahdollisen muodostumisen jälkeen asukastyytyväisyystyöryhmän vastuu perustettujen työryhmien osalta päättyy ja työryhmät jatkavat itsenäisesti
- Ohje asukastyytyväisyyskyselyn pohjalta aloitettavan kehittämistyön aloitukseen on esitelty seuraavan sivun kaaviossa



## ASUKASTYTYVÄISYYSKYSelyn VASTAUKSISTA NOUSEVAN KEHITTÄMISTYÖN ALOITUS

Asukastytyväisyystyöryhmän tehtävä asukastytyväisyyskyselyn tulosten julkistamisen jälkeen on olla mukana käynnistämässä asukastytyväisyyskyselyn tulosten pohjalta nousevia kehittämistarpeita. Alla oleva taulukko kuvaa kehittämistyön käynnistämisprosessia.



## ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn VASTAUSTEN POHJALTA PERUSTETTujen TYÖRYHMIEN ESILLÄ PITÄMINEN

Asukastyytyväisyyskyselyn pohjalta nousseiden työryhmien työskentelyn on tärkeää olla läpinäkyvää ja hyvin tiedotettua, jotta kehittämistehtävät eivät unohdu ja kehittämistyö konkretisoituu kaikille yhteisön jäsenille. Alla oleva taulukko kuvaa, kuinka perustettu työryhmä tiedottaa toiminnastaan yhteisölle ja mahdollistaa yhteisön osallistumisen kehittämistyöhön avaamalla toimintansa keskustelulle.



Työryhmätyöskentelyä varten asumispalveluyksikössä on tehty oma manuaali (Kaavio 2. työryhmä työskentelyn viisi muistisääntöä)

Liite 8: Markkinointi materiaalia asukastyytyväisyyskyselyyn

**Markkinointi materiaali asukastyytyväisyyskyselyyn:**

- Asukastyytyväisyyskyselyn onnistumiseksi markkinoinnin tulee olla riittävää, oikea-aikaista ja näkyvää
- Markkinoinnin helpottamiseksi ensimmäinen asukastyytyväisyyskyselytyöryhmä on laatinut materiaalia, jota tulevaisuudessa voidaan hyödyntää asukastyytyväisyyskyselyn markkinoinnissa
- Markkinoinnissa on hyvä käyttää näkyvyyttä esimerkiksi mainosten printtaaminen värilliselle paperille niin erottuvat muusta postista
- Jokainen työryhmä voi tehdä markkinoinnista oman näköistään ja tarvittaessa tehdä muutoksia markkinointisuunnitelmaan huomioidensa perusteella

**Markkinointi aikataulu:**

**Syyskuu:**

- Syyskuun viimeisessä talokokouksessa asukastyytyväisyystyöryhmä kertoo asukastyytyväisyyskyselystä, sen aikatauluista sekä siitä, miksi asukastyytyväisyyskyselyitä toteutetaan
- Syyskuun kerroskokouksissa kerrostiimit muistuttavat tulevasta asukastyytyväisyyskyselystä
- Syyskuussa henkilökunnan viikkopalaverissa asukastyytyväisyystyöryhmän henkilökunnan jäsenet kertovat asukastyytyväisyyskyselystä henkilökunnalle

**Lokakuu:**

- Asukastyytyväisyyskyselyt jaetaan asukkaille mieluiten henkilökohtaisesti ja itse kysely toimii myös mainoksena (huom. myös kyselyn esittelysivu voi olla printattuna väripaperille)
- Ilmoitustauluille laitetaan ilmoitukset kyselystä (esimerkki mainos 1)
- Asukastyytyväisyystyöryhmä muistuttaa lokakuun molemmissa talokokouksissa kyselyn täyttämistä sekä tulevasta vastausten läpikäyntitilaisuudesta
- Kerrostiimit muistuttavat asukkaita kyselyyn vastaamisesta aktiivisesti mm. kerroskokouksissa
- Asukastyytyväisyyskyselyä pidetään esillä arkipäivän keskusteluissa. Tässä tärkeänä tekijänä ovat työryhmän asukasedustajat, jotka toimivat vertaismainostajina
- Kerrostiimeillä on lisäksi suuri vaikutus vastausten saamiseen, joten asukastyytyväisyystyöryhmä muistuttaa kerrostiimejä esimerkiksi henkilökunnan palaverissa keräämään asukastyytyväisyyskyselyn vastauksia. Kerrostiimit markkinoivat kyselyä asukkaille henkilökohtaisesti tai hyviksi katsomillaan tavoilla esim. tekstiviesteillä/sähköpostilla tms.

**Marraskuu/joulukuu:**

- Asukastyytyväisyyskyselytyöryhmä vaihtaa ilmoitustauluilla olevat kyselyyn vastaamismainokset kyselyn läpikäyntitilaisuuden mainoksiin (esimerkki mainos 2)
- Kaikille asukkaille jaetaan kotiin mainos läpikäyntitilaisuudessa viikkoa ennen tilaisuutta (esimerkkimainos 3)
- Läpikäyntitilaisuuden jälkeen asukkaille jaetaan kotiin yhteenveto asukastyytyväisyyskyselyn tuloksista ja siinä yhteydessä markkinoidaan mahdollisesti perustettavia työryhmiä (esimerkki mainos 4)
- Perustettavista työryhmistä laitetaan mainos myös ilmoitustauluille korvaamaan läpikäyntitilaisuuden mainokset (esimerkki mainos 5)
- Työryhmien perustamista markkinoidaan myös marraskuun ja joulukuun alun talokokouksissa
- Työryhmiin rekrytoidaan henkilökunnan jäseniä henkilökunnan viikkopalaverin kautta

ESIMERKKI MAINOS 1: ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELY, ILMOITUSTAULU

**TOIVOISITKO MUUTOSTA ASUMISPALVELUYKSIKÖN TOIMINTAAN?**

**HALUATKO ANTAA KIITOSTA TAI KRITIIKKIÄ HENKILÖKUNNALLE?**

**VASTAA ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELYYN  
JA  
VAIKUTA**

Kerrostiimisi on jakanut sinulle asukastyytyväisyyskyselylomakkeen ja vastausaikaa on **lokakuun 20xx loppuun**.

Vastaamalla kyselyyn vaikutat asumispalveluyksikön toiminnan kehittämiseen. **Kyselyvastaukset käydään lävitse yhteisötilassa xx.xx.xxxx** ja tilaisuudessa valitaan kehittämiskohteet.

Kyselyn tulokset lähetetään tiedoksi asumispalveluiden johtoryhmälle sekä palvelunostajalle asumisen tukeen. Apua kyselyn täyttämiseen voit pyytää henkilökunnalta.

**VASTAA KYSELYYN, PALAUTA SE  
PÄIVYSTYKSEEN JA SAAT KIITOKSEKSI  
RUOKA/KAHVILIPUKKEEN**

Lisätietoja kyselystä asukastyytyväisyyskyselytyöryhmältä

ESIMERKKIMAINOS 2: TULOSTEN LÄPIKÄYNTI, ILMOITUSTAULULLE

## **ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELY OHITSE, MITEN TÄSTÄ ETEENPÄIN?**

Asukastyytyväisyyskysely xxxx on päättynyt ja saimme xxxx kappaletta vastauksia. Suurkiitos kaikille vastanneille!

**VASTAUKSIA KÄSITELLÄN YHDESSÄ  
XXXXXX XX.XX.XXXX YHTEISÖTILASSA KLO XX.XX**

Vastausten perusteella kehitetään yksikön toimintaa, joten tilaisuudessa valitaan kehittämiskohteita. Asioiden eteenpäin viemiseksi perustetaan kehittämistyöryhmiä, joihin kaikki ovat tervetulleita mukaan.

**TULE MUKAAN KUULEMAAN, POHDISKELEMAAN, KESKUSTELEMAAN  
JA NAUTTIMAAN KUPILLINEN KAHVIA**

*ESIMERKKIMAINOS 3: TULOSTEN LÄPIKÄYNTI, KAIKILLE KOTIIN*

**ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn VASTAUKSET ON KERÄTTY  
JA  
TULOKSET KÄYDÄÄN LÄVITSE YHTEISÖTILASSA  
XXXXXXXXXX XX.XX.XXXX KLO XX.XX**

Tilaisuudessa keskustellaan asukastyytyväisyyskyselyn tuloksista ja niiden perusteella valitaan kehittämiskohteita yksikön toiminnassa. Kehittämiskohteita varten perustetaan työryhmiä, joihin hakukkaat voivat lähteä mukaan.

**Tule tilaisuuteen kuuntelemaan, jakamaan ajatuksiasi  
ja nauttimaan kahvitarjoilusta**

---

**ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSelyn VASTAUKSET ON KERÄTTY  
JA  
TULOKSET KÄYDÄÄN LÄVITSE YHTEISÖTILASSA  
XXXXXXXXXX XX.XX.XXXX KLO XX.XX**

Tilaisuudessa keskustellaan asukastyytyväisyyskyselyn tuloksista ja niiden perusteella valitaan kehittämiskohteita yksikön toiminnassa. Kehittämiskohteita varten perustetaan työryhmiä, joihin hakukkaat voivat lähteä mukaan.

**Tule tilaisuuteen kuuntelemaan, jakamaan ajatuksiasi  
ja nauttimaan kahvitarjoilusta**

**ESIMERKKIMAINOS 4: TYÖRYHMIIN ILMOITTAUTUMINEN, KAIKILLE KOTIIN TULOSEN YHTEENVEDON KANSSA**

Hyvä asukas,

Liitteenä on vuoden xxxx asukastyytyväisyyskyselyn tulosten koonti.

Asukastyytyväisyyskyselyn tulokset käytiin lävitse xx.xx.xxxx ja siellä olleen keskustelun pohjalta päätimme, että asumispalveluyksikössä täytyy kehittää seuraavia asioita:

1. *Ensimmäinen kehittämistehtävä*
2. *Toinen kehittämistehtävä*

**Haluamme kutsua kaikki mukaan kehittämistyöhön, joten asioiden parantamiseksi perustettuihin työryhmiin ovat kaikki tervetulleita.** Työryhmätyöskentelyssä pääset mukaan vaikuttamaan talon asioihin yhdessä muiden kanssa.

Työryhmiin voit ilmoittautua xxxx:lle (*asukastyytyväisyystyöryhmän henkilökunnan jäsen*) henkilökohtaisesti/soittamalla xxxxxxxxxxxx/laittamalla sähköpostia xxxxxxxx tai alla täyttämällä alla olevan lomakkeen ja tiputtamalla sen palautelaatikkoon (2. kerros) xx.xx.xxxx mennessä.

**Työryhmien kokoonpanot julkistetaan talokokouksessa xx.xx.xxxx ja tämän jälkeen työryhmät aloittavat työskentelynsä.**

---

**Työryhmään ilmoittautuminen**

Ilmoittaudun mukaan seuraavaan työryhmään:

- *Ensimmäinen kehittämistehtävä:* \_\_\_\_\_
- *Toinen kehittämistehtävä:* \_\_\_\_\_

Nimi: \_\_\_\_\_

Asunnon numero: \_\_\_\_\_

Puhelinnumero: \_\_\_\_\_



ESIMERKKIMAINOS 5: PERUSTETTAVAT TYÖRYHMÄ, ILMOITUSTAULULLE

# **TULE MUKAAN UUDISTAMAAN ASUMISPALVELUYKSIKÖÄ**

Vuoden xxxx asukastyytyväisyyskyselyn vastausten perusteella yhteisö päätti, että asumispalveluyksikössä tulee parantaa seuraavia asioita:

1. xxxxxxxx
2. xxxxxxxx
3. xxxxxxxx

Muutoksen aikaan saamiseksi perustetaan kehittämistyöryhmät, jotka lähtevät ideoimaan uudistuksia. Mukaan kehittämistyöryhmään ovat tervetulleita kaikki yksikön asukkaat ja työntekijät.

Mukaan voit ilmoittautua xx.xx.xxxx asti xxxx:lle henkilökohtaisesti/soittamalla xxxxxxxxxxxx/laittamalla sähköpostia xxxxxxxx, talokokouksissa tai kotiin tulleella ilmoittautumislomakkeella.

Kehittämistyöryhmässä toimitaan yhdessä, joten kukaan ei joudu yksin vastuuseen vaan jokainen tuo mukaan oman panoksensa.

Liite 9: Asukastyytyväisyyskyselylomake

# **PITÄJÄNMÄEN ASUMISPALVELUYKSIKÖN ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELY 20XX**

**VASTAA ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELYYN 31.10.XXXX  
MENNESSÄ JA PALAUTA PÄIVYSTYKSEEN.**

**PALAUTTAESSASI KYSELYN SAAT LIPUKKEEN, JOLLA  
VOIT LUNASTAA KANTTIINISTA PULLAKAHVIT TAI  
ILMAISEN RUUAN RUOKAPÄIVÄNÄ.**

**APUA KYSELYN TÄYTTÄMISEEN SAAT KERROKSESI  
TYÖNTEKIJÖILTÄ.**

**ASUKASTYYTYVÄISYYSKYSELY JÄRJESTETÄÄN, KOSKA MIELIPITEESI  
ASUMISPALVELUYKSIKÖN TOIMINNASTA, VIIHTYVYYDESTÄ JA  
ASUMISESTA ON TÄRKEÄ. KYSELYN TULOSTEN PERUSTEELLA  
KEHITÄMME YKSIKÖN TOIMINTAA.**

**KYSELYYN VOIT VASTATA NIMETTÖMÄNÄ, MUTTA HALUTESSASI VOIT  
JÄTTÄÄ NIMESI JA ASUNTOSI NUMERON VIIMEISELLE SIVULLE. TÄLLÖIN  
KERROSTIIMISI TYÖNTEKIJÄ OTTAA SINUUN YHTEYTTÄ JA KESKUSTELEE  
KANSSASI ANTAMASTASI PALAUTTEESTA.**

**KYSELYN TULOKSET KÄYDÄÄN LÄPI YHTEISÖTILASSA XX.XX.XXXX KLO  
XX.XX. TULE MUKAAN TILAISUUTEEN VAIKUTTAMAAN SIIHEN, MITÄ  
ASIOITA YKSIKÖSSÄ RYHDYTÄÄN PARANTAMAAN KYSELYN VASTAUSTEN  
PERUSTEELLA.**

## **MIELIPITEESI ON MEILLE TÄRKEÄ**

**TAUSTATIEDOT:**

**Ikä:**

18-35 vuotta \_\_\_\_\_  
36-55 vuotta \_\_\_\_\_  
56-70 vuotta \_\_\_\_\_  
yli 70 vuotta \_\_\_\_\_  
en halua kertoa \_\_\_\_\_

**Koetko Pitäjänmäen asumispalveluyksikön itsellesi sopivaksi paikaksi asua?**

kyllä \_\_\_\_\_  
en \_\_\_\_\_

**Jos haluat muuttaa eteenpäin yksiköstä, oletko saanut tietoa asiasta ja apua muutto asian selvittämisessä?**

---

---

---

**Pitäjänmäen asumispalveluyksikkö toimii asunto ensin periaatteella ja yksikössä hyödynnetään yhteisökasvatuksen/yhteisöhoidon menetelmiä**

**Tiedätkö mitä asunto ensin -periaatteella tarkoitetaan?**

kyllä \_\_\_\_\_  
en \_\_\_\_\_

**Tiedätkö mitä yhteisökasvatus/yhteisöhoito on?**

kyllä \_\_\_\_\_  
en \_\_\_\_\_

**Missä kerroksessa asut?**

1-2. kerros \_\_\_\_\_  
3. kerros \_\_\_\_\_  
4. kerros \_\_\_\_\_  
5. kerros \_\_\_\_\_  
6. kerros \_\_\_\_\_  
7. kerros \_\_\_\_\_  
en halua kertoa \_\_\_\_\_

**Tähän voit kirjoittaa palautetta kerrostasi koskien. Esimerkiksi mikä kerroksessasi toimii hyvin, missä on parantamisen varaa, onko kerroksesi rauhallinen paikka asua, tunnetko kerroksesi työntekijät tms.**

---

---

---

---

**ASUMISPALVELUYKSIKÖN TOIMINTA:**

Ympyröi parhaiten sopiva vaihtoehto ja kirjoita tarkempi palaute halutessasi sille varattuun tilaan.

<b>Yksikön työtoiminta toimii</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Yksikön kanttiini toimii</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Yksikön järjestämät retket ovat</b>	erittäin hyviä	hyviä	kohtalaisia	huonoja	erittäin huonoja	en osaa sanoa
<b>Yksikön järjestämät aamutuokiot ovat</b>	erittäin hyviä	hyviä	kohtalaisia	huonoja	erittäin huonoja	en osaa sanoa
<b>Yksikön järjestämät juhlat ovat</b>	erittäin hyviä	hyviä	kohtalaisia	huonoja	erittäin huonoja	en osaa sanoa
<b>Yksikössä toimivat ryhmät ovat</b>	erittäin hyviä	hyviä	kohtalaisia	huonoja	erittäin huonoja	en osaa sanoa
<b>Yksikön hengelliset tilaisuudet ovat</b>	erittäin hyviä	hyviä	kohtalaisia	huonoja	erittäin huonoja	en osaa sanoa

Mitä palautetta haluat antaa yksikön toiminnasta (esimerkiksi työtoiminnasta, retkistä, juhlista ja ryhmistä)? Millaista toimintaa toivoisit yksikössä järjestettävän?

---



---



---



---

**ASUMISPALVELUYKSIKÖN TURVALLISUUS JA VIIHTYVYYS:**

Ympyröi parhaiten sopiva vaihtoehto ja kirjoita tarkempi palaute halutessasi sille varattuun tilaan.

<b>Turvallisuus yksikössä on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Yörauha yksikössä on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Järjestyssääntöjä noudatetaan yksikössä</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Viihdyn yksikössä</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Yleinen ilmapiiri yksikössä on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa

Mitä palautetta haluat antaa yksikön turvallisuuteen liittyen? Miten turvallisuutta voitaisiin mielestäsi parantaa? Miten asumisviihtyvyyttä voitaisiin mielestäsi parantaa?

---



---



---



---



**TIEDOTTAMINEN JA VAIKUTTAMINEN ASUMISPALVELUYKSIKÖSSÄ:****Osallistun talokokouksiin:**

säännöllisesti \_\_\_\_\_  
 silloin tällöin \_\_\_\_\_  
 harvoin \_\_\_\_\_  
 en koskaan \_\_\_\_\_

**Miksi osallistut / miksi et osallistu talokokouksiin?**


---



---

**Osallistun kerroskokouksiin:**

säännöllisesti \_\_\_\_\_  
 silloin tällöin \_\_\_\_\_  
 harvoin \_\_\_\_\_  
 en koskaan \_\_\_\_\_

**Miksi osallistut / miksi et osallistu kerroskokouksiin?**


---



---

Ympyröi parhaiten sopiva vaihtoehto ja kirjoita tarkempi palaute halutessasi sille varattuun tilaan.

<b>Talokokoukset toimivat</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalai- sesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Kerroskokoukset toimivat</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalai- sesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Saan tietoa yksikön tapahtumista</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalai- sesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Saan tietoa itseeni liittyvistä asioista</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalai- sesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Koen voivani vaikuttaa talon käytäntöihin</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalai- sesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Koen voivani vaikuttaa talon virkistystoimintaan</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalai- sesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Koen voivani antaa vapaasti palautetta</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalai- sesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa

**Mitä palautetta haluat antaa yksikön tiedottamiseen ja vaikuttamismahdollisuuksiin liittyen? Miten talokokoukset, kerroskokoukset ja tiedottaminen mielestäsi toimivat? Mitä kehittämissuhteita sinulla olisi tiedottamiseen ja vaikuttamiseen liittyen?**

---



---



---



---



---



---

**ASUMISPALVELUYKSIKÖN TILAT:**

Ympyröi parhaiten sopiva vaihtoehto ja kirjoita tarkempi palaute halutessasi sille varattuun tilaan.

<b>Yleisten tilojen siisteys on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Yleisten tilojen esteettömyys on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Yhteisötilan viihtyvyys on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Työpajan viihtyvyys on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Päivystyksen viihtyvyys on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Toimistojen viihtyvyys on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Monitoimitilan viihtyvyys on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Yksikön kuntosali on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Yksikön pesutupa käytäntö toimii</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Yksikön saunavuoro käytäntö toimii</b>	erittäin hyvin	hyvin	kohtalaisesti	huonosti	erittäin huonosti	en osaa sanoa
<b>Varastokoppini on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Asuntoni esteettömyys on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Asuntoni kunto on</b>	erittäin hyvä	hyvä	kohtalainen	huono	erittäin huono	en osaa sanoa
<b>Huoltoyhtiön toiminta on</b>	erittäin hyvää	hyvää	kohtalaista	huonoa	erittäin huonoa	en osaa sanoa

**Mitä palautetta haluat antaa yksikön tiloista? Miten esteettömyyttä voitaisiin parantaa? Mitkä tilat kaipaavat muutosta ja miksi? Mitkä tilat ovat hyviä?**

---



---

**Minkä asian toivoisit asumispalveluyksikössä toimivan paremmin?**

---



---

**Mihin asiaan olet asumispalveluyksikössä erityisen tyytyväinen?**

---



---

**Kyselyyn on mahdollista vastata nimettömästi tai omalla nimellä. Jos haluat henkilökunnan keskustelevan henkilökohtaisesti kanssasi antamastasi palautteesta, jätä tähän nimesi ja asuntoni numero:** \_\_\_\_\_

**KIITOS VASTAUKSESTASI! PALAUTA KYSELY PÄIVYSTYKSEEN 31.10 MENNESSÄ JA HAE PALKINTOSI!**