

Noora Kekki ja Elisa Ristimäki

ASIAKKAAN ÄÄNI KUULUVIIN HIITTENHOVINTUETUN
ASUMISEN YKSIKÖSSÄ

Hoitotyön koulutusohjelma

2018

ASIAKKAAN ÄÄNI KUULUVIIN HIITTENHOVIN TUETUN ASUMISEN YKSIKÖSSÄ

Kekki, Noora & Ristimäki, Elisa
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Hoitotyön koulutusohjelma
Marraskuu 2018
Sivumäärä: 35
Liitteitä: 3

Asiasanat: asiakasraati, osallistaminen, asiakaslähtöisyys, mielenterveyspalvelut, tuettu asuminen

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli perustaa asiakasraati Tukiranka ry Hiittenhovin tuetun asumisen yksikköön ja toteuttaa asiakasraadista kaksi ensimmäistä tapaamista. Työn tavoite oli tuoda asiakkaan ääni kuuluviin Hiittenhovin mielenterveyskuntoutujille suunnatussa tuetun asumisen yksikössä asiakasraadista avulla.

Projektissa perehdyttiin muun muassa siihen, miten asiakkaat kokivat äänensä tulleen tähän mennessä kuulluksi, millaisia asioita he haluaisivat parannettavan tai kehitettävän ja mihin oltiin tyytyväisiä – sekä yleisellä että kuulemisen tasolla. Asiakkaan äänen kuuleminen on hoitotyössä ajankohtainen ja tärkeä aihe. Hiittenhovissa aihe on erityisen tärkeä, sillä mielenterveyskuntoutuksessa asiakkaan kuulemisen tärkeys korostuu mielenterveysongelmien yksilöllisen luonteen vuoksi.

Asiakasraadista ensimmäinen tapaaminen toteutettiin maaliskuussa ja toinen kesäkuussa 2018. Ensimmäiseen raatiin osallistui viisi ja toiseen kolme Hiittenhovin asukasta. Raadit toteutettiin vapaamuotoisena keskusteluna erilaisista teemoista, jotka oli valittu Hiittenhovin henkilökunnan ehdotuksien perusteella. Raatikeskustelut taltioitiin kirjallisesti ja niiden pohjalta laadittiin raportti, joka toimitettiin tilaajalle.

Asiakasraadista jäsenet kokivat tapaamiset myönteiseksi ja osallistuivat keskusteluun avoimesti ja innokkaasti. Myös Hiittenhovin henkilökunta koki tapaamisista laaditut raportit hyödyllisiksi. Tapaamisissa esitettyihin kehitysideoihin henkilökunta suhtautui mielenkiinnolla ja ryhtyi järjestämään mm. uusia ryhmiä asukkaiden toiveiden perusteella.

Onnistuneiden asiakasraatitapaamisten pohjalta laadittiin ohjeet, jotka toimitettiin Hiittenhoviin tulevien raatitapaamisten järjestäjiä varten. Näin pyrittiin helpottamaan asiakasraatitoiminnan jatkumista Hiittenhovissa.

HEARING THE CUSTOMER'S VOICE IN THE HIITTENHOVI SUPPORTED HOUSING UNIT

Kekki, Noora & Ristimäki, Elisa
Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences
Degree Programme in Nursing
November 2018
Number of pages: 35
Appendices: 3

Keywords: customer panel, social inclusion, customer orientation, mental health services, supported housing

The purpose of this thesis was to establish a customer panel in the Hiittenhovi supported housing unit and to hold the first two meetings of the panel. The aim of the project was to bring out the customer's voice in the Hiittenhovi supported housing unit for mental health rehabilitees with the help of the customer panel.

The project examined the customers' thoughts on how they have been listened to so far, what kind of things they wish improvement or development on, and what they are happy with – both in general and in terms of being heard. Hearing the customer's voice is a major topical theme in healthcare. In Hiittenhovi it is made especially important by the fact that in mental health rehabilitation, the importance of listening to the customer is emphasized by the individual nature of mental health problems.

The first meeting of the customer panel was held in March and the second in June 2018. Five Hiittenhovi residents participated in the first meeting and three in the second meeting. The panel meetings were held in the form of informal conversation groups. The themes discussed were chosen based on the suggestions of the Hiittenhovi staff. The panel conversations were recorded in writing and were used to create a report of the things discussed that was sent to the staff.

The members of the customer panel experienced the meetings positively and participated in discussion openly and eagerly. The Hiittenhovi staff found the reports based on the meetings useful. The staff reacted to the ideas presented in the meetings with interest and began to arrange new groups based on the customer's wishes.

Instructions for future holders of the panel were made based on the successful customer panel meetings and were sent to the Hiittenhovi staff. The aim of this was to support the continuity of the customer panel system in Hiittenhovi.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	PROJEKTIN TEOREETTINEN TAUSTA	7
2.1	Työn keskeiset käsitteet	7
2.1.1	Asiakasraati	7
2.1.2	Osallistaminen	8
2.1.3	Asiakaslähtöisyys	9
2.1.4	Mielenterveyspalvelut	10
2.1.5	Tuettu asuminen	11
2.2	Projektimenetelmä	12
3	AIKAISEMMAAT AIHEESTA TEHDYT PROJEKTIT	13
3.1	Malisen ja Rotikon opinnäytetyö	13
3.2	Ahon opinnäytetyö	14
3.3	Kantasen ja Pirin opinnäytetyö	15
4	PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITTEET	18
5	PROJEKTIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS	19
5.1	Kohderyhmän kuvaus	19
5.2	Resurssit ja riskit	19
5.3	Projektin aikataulusuunnitelma	20
5.4	Projektin arviointisuunnitelma	21
6	TYÖN TULOKSET	22
6.1	Ensimmäisen asiakasraatitapaaminen	22
6.2	Toinen asiakasraatitapaaminen	25
6.3	Projektin jatkumisen tukeminen Hiittenhovissa	28
7	POHDINTA	30
7.1	Työn eettisyys	30
7.2	Työn toteutuksen arviointi	31
	LÄHTEET	34
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Tämän opinnäytetyön aihe on asiakkaan äänen kuuleminen ja kuuluviin tuominen. Aihe valittiin, koska se on laaja ja aina ajankohtainen, ja siitä löytyy aina jonkintasoista kehitettävää. Asiakkaan kuuleminen on hoitotyön näkökulmasta keskeinen ja merkittävä asia, joten se yhdistyy hyvin työn tekijöiden koulutusohjelman sisältöön.

Asiakkaan äänen kuuleminen on aiheena ajankohtaistunut yhä enemmän viime vuosina, eikä suotta. Terveysten- ja sairaanhoitopalvelujen asiakkaan oikeuksia on määritelty osana Suomen lakia, jonka mukaan on hoidon kannalta tärkeää saada asiakkaan ääni kuuluviin, jotta saamme tietää, minkälaista hoitoa potilas todella tarvitsee. Hoitotyön ammattilaisten toimintaa rajaa myös itsemääräämisoikeus, jonka toteutuminen edellyttää, että hoito tapahtuu yhteisymmärryksessä asiakkaan kanssa. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1997, 2 luku 6 §.) Asiakkaalla on oikeus tehdä omat päätöksensä koskien hoitoa ja hoitotyön ammattilaisen on arvostettava näitä päätöksiä (Valvira 2015).

Asiakkaan äänen kuulemiseen liittyvät selvittelyt ja projektit sen kuuluviin tuomiseksi ovat tärkeitä, jotta saadaan selville, millainen tilanne tarkastellussa organisaatiossa on – ovatko asiakkaat tyytyväisiä, tarvitaanko esimerkiksi toimintaan tai tiedonkulkuaan asiakkaan ja henkilökunnan välillä kehittämistä tai mahdollisia muutoksia. Kun asiakkaiden kuulemisessa kehitytään, asiakkaat ovat todennäköisesti tyytyväisempiä ja hoidon sekä yhteistyön tulokset sekä asumisyksiköissä asumisolot paranevat. Selvityksen avulla voidaan saada myös uusia toimintaideoita. Kun voidaan selvittää, miten asiakkaat kokevat saamansa hoidon ja tuen, voidaan ottaa paremmin huomioon heidän tahtonsa ja tunteuksensa (Rautava-Nurmi ym. 2015, 415), minkä voidaan olettaa lisäävän tuen ja kuntoutumisen tehokkuutta.

Opinnäytetyön tilannut yhteistyötaho on Tukiranka ry Hiittenhovi, joka sijaitsee Harjavallassa, Harjavallan sairaalan alueella, ja tarjoaa tuetun asumisen palveluja mielen-terveyskuntoutujille. Yhteyshenkilönä toimii Tukiranka ry Hiittenhovin johtaja. Tukiranka ry Hiittenhovi on aloittanut toimintansa vuonna 2001. Hiittenhovi auttaa erilais-

ten mielenterveyshaasteiden kanssa kamppailevia ihmisiä tukitoimilla, yhteisöllisyydellä ja vertaistueella. Hiittenhovi erittelee toimintansa periaatteiksi luottamuksen, tasa-arvoisuuden ja asiakaskeskeisyyden. (Hiittenhovin www-sivut 2017.)

Mielenterveyskuntoutus voidaan määritellä monialaiseksi kuntouttavien palvelujen kokonaisuudeksi, joka suunnitellaan mielenterveyskuntoutujan kanssa juuri hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa perustuen. Hoitotyön ammattilaiset ja muut ammattihenkilöt toimivat kuntoutusprosessissa mielenterveyskuntoutujan yhteistyökumppaneina, ja heidän tehtävänsä on tukea, motivoida sekä rohkaista mielenterveyskuntoutujaa sekä hänen kuntoutustavoitteidensa laatimisessa että niiden toteuttamisessa. (Kettunen 2011, 13.) Mielenterveyskuntoutuksen ja mielenterveysongelmien hyvin yksilöllisen luonteen vuoksi asiakkaan kuuleminen ja sen tärkeys korostuvat erityisesti mielenterveyspalveluissa, ja siksi aihe onkin hyvin tärkeä Hiittenhovin tuetun asumisen yksikössä.

2 PROJEKTIN TEOREETTINEN TAUSTA

2.1 Työn keskeiset käsitteet

Työn keskeiset käsitteet määräytyivät Yleisen suomalaisen asiansaston (YSA) käsitteistöä. Työn keskeiset käsitteet ovat asiakasraati, osallistaminen, asiakaslähtöisyys, mielenterveyspalvelut sekä tuettu asuminen.

2.1.1 Asiakasraati

Asiakasraati on jonkin palvelun käyttäjien ja tuottajien yhteinen kehittämis- ja keskusteluryhmä, jossa käyttäjät voivat tuoda esille palvelussa kokemiaan ja havaitsemaan kehittämiskohteita ja epäkohtia. Sen ideana on olla suora vaikuttamiskanava palvelun käyttäjän ja toteuttajan välillä. Asiakasraadissa käsiteltyjen ja kehitettyjen ideoiden pohjalta voidaan myös laatia erilaisia aloitteita palveluntuottajan käsiteltäväksi. (Aaltio 2013, 120-121.) Asiakasraati on tälle opinnäytetyölle keskeinen käsite, sillä se on projektin pääasiallinen menetelmä.

Asiakasraatimenetelmää voidaan hyödyntää terveydenhuoltoalalla palveluiden ja toiminnan kehittämisessä asiakaslähtöisemmiksi. Menetelmän avulla voidaan kehittää uusia ideoita sekä muokata jo olemassa olevia palveluita ja menetelmiä. Sillä voidaan myös hankkia palautetta asiakkaiden kokemuksista liittyen palvelujen ja toiminnan tämänhetkiseen toteutumiseen, mihin siinä ollaan tyytyväisiä ja mihin tyytymättömiä. Asiakasraadion onnistuminen edellyttää luonnollisesti, että raadin jäsenillä on omakohtainen kokemus raadissa käsiteltävistä palveluista sekä halu tuoda näkemyksensä ja kokemuksensa niistä esille. (Kolhonen 2017, 9.)

Asiakasraadit toteutetaan useimmiten mallilla, jossa ensimmäisessä vaiheessa kerätään tarkasteltavan palvelun käyttäjistä/asiakkaista pieni ryhmä, jotka osallistuvat raatitapaamisiin. Tapaamisissa käsitellään yhdessä erilaisia teemoja. Ryhmän koko riippuu usein jokseenkin palvelun kokonaisasiakasmäärästä, mutta sujuvan keskustelun takaamiseksi ryhmäkoko kannattanee pitää alle 10 henkilön. Samat jäsenet osallistuvat yleensä useampaan raatitapaamiseen pidemmän ajanjakson aikana. Vähitellen ryhmän

kokoonpanoa voidaan muuttaa lisäämällä tai vaihtamalla uusia jäseniä vanhojen tilalle, jotta saadaan uusia näkökulmia kehiin. (Kolhonen 2017, 10-11.)

2.1.2 Osallistaminen

Osallistamisella tarkoitetaan toimintaa, ”jolla yksilöitä tai yhteisöjä tuetaan, kannustetaan tai kehoitetaan osallistumaan johonkin” (Suomalainen asiasana- ja ontologiapalvelu Finto 2018). Se on prosessi, jolla tehdään jostain osallinen ja aktivoidaan tätä. ”Osallistamisen tavoitteena on mahdollistaa osallistuminen” – toisin sanoen sillä mahdollistetaan se, että joku ottaa osaa johonkin ja on siinä mukana. (Fountain Parkin www-sivut 2017.) Osallisuuden voidaan katsoa rakentuvan kolmesta erillisestä mutta toisiinsa lähekkäin vaikuttavasta ulottuvuudesta: riittävästä toimeentulosta, mahdollisuudesta toimia ja vaikuttaa omaan elämään, sekä yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisesta, yhteisöllisyydestä (Raivio & Karjalainen 2013, 16-17).

Osallisuus ymmärretään yleensä tunteena, joka ihmiselle syntyy hänen ollessaan ja toimiessaan osana jotakin yhteisöä – tällainen voi olla esimerkiksi opiskelu-, työ- tai asuinyhteisö. Osallisuus ilmenee yhteisön sisällä sen jäsenten tasavertaisuutena ja arvostuksena, heihin kohdistuvana sekä heidän osoittamanaan luottamuksena, ja heidän mahdollisuutenaan vaikuttaa yhteisössään. Osallisuuden edistäminen on nostettu Euroopan unionin sekä Suomen hallituksen tavoitteissa keskeiseksi keinoksi torjua köyhyyttä, ehkäistä syrjäytymistä ja vähentää eriarvoisuutta. Osallisuuden edistämisen merkitys terveydelle ja hyvinvoinnille on myös otettu huomioon monissa kansallisissa toimenpide-ehdotuksissa ja ohjelmissa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

Yhteiskunnallisella tasolla osallisuus tarkoittaa jokaisen yksilön mahdollisuutta ”terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin”. Se on yksi demokratian perusrakenteista, joka oikeuttaa kansalaisen osallistumaan tasavertaisesti ja vaikuttamaan yhteiskunnan kehitykseen sekä häntä itseään koskeviin asioihin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.) Hiittenhovissa asiakasraadin järjestämisellä pyrittiin samaan päämäärään – parantamaan asukkaiden mahdollisuutta vaikuttaa heitä koskeviin asioihin heidän asumis- ja kuntoutumisyhteisössään.

Osallisuus on myös olennainen osa eri ympäristöissä ja yhteisöissä tapahtuvaa arviointityötä, jota voidaan tehdä esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyjen tai, kuten tässä projektissa, asiakasraadin avulla. Osallisuus tarkoittaa arviointityössä muun muassa sitä, että arvioinnissa huomioidaan asiakkaan mielipiteet, ja että ne otetaan huomioon myös kulloinkin arvioitavan kohteen kehittämistyössä. (Lääperi 2013, 89-90.) Myös Hiittenhovin asiakasraadissa esille tulleet mielipiteet ja ajatukset on siis tärkeää raportoida henkilökunnalle, jotta ne voidaan ottaa huomioon kehitettäessä Hiittenhovin toimintaa ja käytäntöjä. Näin projektista pyritään saamaan mahdollisimman suuri hyöty osallisuuden kehittämiseksi ja osallistamiseksi Hiittenhovissa.

Tässä opinnäytetyössä osallistamisella tarkoitetaan Hiittenhovin asukkaiden tuomista osaksi Hiittenhovin yksikön toiminnan arviointia ja kehittämistä. Asiakasraadin tarkoitus on saada asukkaat osallistumaan keskustelun kautta yksikön toiminnan ja asumisympäristön kehittämiseen.

2.1.3 Asiakaslähtöisyys

Asiakaslähtöisyydellä tarkoitetaan esimerkiksi asennetta, näkökulmaa tai toimintatapaa, joka on asiakkaiden tarpeista ja toiveista lähtevää sekä asiakkaat huomioon ottavaa (Kotimaisten kielten keskus 2017). Asiakaslähtöisyydelle on tärkeää ja ominaista asiakkaan arvokkuuden tunteen säilyminen sekä hänen yksilöllisten tarpeidensa ja toivomuksiansa huomiointi häntä koskevia päätöksiä tehtäessä (Väestöliiton www-sivut 2018).

Asiakaslähtöisyys on hoitotyössä aina keskeisessä asemassa. Päätöksiä tehtäessä asiakkaan tulee aina olla etusijalla ja hoitotyön ilmapiirin onkin tärkeää pyrkiä siihen, että asiakasta ja hänen näkemyksiään hoitoon liittyvissä asioissa pystytään kuulemaan esteettä. (Haho 2009.)

Asiakaslähtöisyyden lähtökohtia hoitotyössä ovat asiakkaan arvojen, näkemysten ja tarpeiden kunnioittaminen, hoidon koordinointi ja yhtenäisyys, kommunikaatio ja tiedonanto, fyysinen ja henkinen tuki ja empatia, läheisten osallistaminen hoitoon sekä hoidon jatkuvuus. Lisäksi asiakaslähtöisyyteen pyrittäessä on tärkeä turvata asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa omaan hoitoonsa ja siihen liittyviin päätöksiin. (The Picker Institute 2004, 5-10.)

Asiakaslähtöisyys on tämän työn kannalta keskeinen käsite, koska työn tavoitteena on tuoda asiakkaan ääni kuuluviin Hittenhovin asumisyksikössä ja näin mahdollistaa asiakkaiden huomiointi sekä heidän toiveidensa ja tarpeidensa kuuleminen ja antaa heille mahdollisuus vaikuttaa omaan kuntoutumiseensa liittyviin asioihin. Asiakaslähtöisyys ja osallistaminen ovat lähekkäin sidoksissa toisiinsa.

2.1.4 Mielenterveyspalvelut

Mielenterveyspalveluilla tarkoitetaan laissa mielenterveyshäiriöiden tutkimusta, hoitoa sekä lääkinällistä kuntoutusta (Terveystieteiden tutkimuslaki 1326/2010, 3 luku 27 §). Ne ovat tärkeä osa mielenterveystyötä. Mielenterveystyöllä pyritään mielenterveyden vahvistamiseen sekä siihen kohdistuvien uhkien vähentämiseen. Mielenterveyspalvelut, mielenterveyttä edistävä työ sekä mielenterveyshäiriöiden ehkäisy kuuluvat mielenterveystyöhön. Mielenterveyspalvelut ovat kuntien ja erikoissairaanhoidon järjestämiä palveluita, joihin tarkemmin eriteltynä sisältyvät: ohjaus, neuvonta, sekä tarpeenmukainen psykososiaalinen tuki; kriisitilanteissa tarvittava psykososiaalinen tuki; mielenterveyshäiriöiden tutkimus, hoito ja lääkinällinen kuntoutus; sekä mielenterveyskuntoutus. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.)

Kuntien sosiaali- ja terveydenhuollon tehtävänä on vastata kuntalaisten mielenterveyshäiriöiden ehkäisystä ja varhaisesta tunnistamisesta sekä asianmukaisen hoidon ja kuntoutuksen järjestämisestä. Hoidossa ensisijaisia ovat avopalvelut sekä sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalvelut. Myös erikoissairaanhoidossa järjestetään mielenter-

veyspalveluja psykiatrisena sairaalahoitona ja psykiatrian poliklinikoilla. Mielenterveyskuntoutujille asumis- ja kotipalveluita sekä kuntouttavaa työtoimintaa järjestää kunnan sosiaalihuolto. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.)

Hiittenhovi on mielenterveyskuntoutujille tukea tarjoava asumisyksikkö, jonka tarkoitus on tarjota kuntoutujille “puitteet yksilölliseen, yhteisölliseen ja vertaistukeen perustuvalle kuntoutumiselle” (Hiittenhovin www-sivut 2017). Mielenterveyskuntoutus on monenlaisten kuntouttavien palveluiden kokonaisuus, joka suunnitellaan kuntoutujan kanssa yhteistyössä hänen yksilöllisiin tarpeisiinsa perustuen. Tukea, motivaatiota ja rohkaisua sekä kuntoutustavoitteiden asettamisessa että niiden toteuttamisessa kuntoutuja saa erilaisilta kuntoutusprojektissa hänen kanssaan yhteistyössä toimivilta ammattihenkilöiltä. Mielenterveyskuntoutuksessa olennaista on ottaa huomioon myös erilaiset mielenterveyttä tukevat tekijät, esimerkiksi perhe, ihmissuhteet, opiskelu ja työ. Mielenterveyskuntoutuksessa hyödynnetään erilaisia ammatillisia sekä ympäristö- ja yhteisöpainotteisia aktiviteetteja ja toimintoja yksilötoimintamuotojen lisäksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 13.)

2.1.5 Tuettu asuminen

Tuettu asuminen tarkoittaa tukea itsenäiseen asumiseen tai siihen siirtymisessä tarvitseville henkilöille järjestettyä sosiaaliohjauksella ja muilla sosiaalipalveluilla tuettua asumista (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 luku 21 §). Suomen laki määrää melisairautta tai mielenterveyden häiriötä potevalle henkilölle tarpeellisen tuki- ja palveluasumisen järjestämisestä osana riittävää hoitoa ja palveluja (Mielenterveyslaki 1116/1990, 1 luku 5 §).

Tuettu asuminen on mielenterveyskuntoutujien asumisen muodoista itsenäisin. Mielenterveyskuntoutuja asuu tällöin joko omassa asunnossaan tai kunnan järjestämässä tukiasunnossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 18.) Tuetun asumisen tavoite onkin itsenäisen asumisen mahdollistaminen ja tukeminen. Tuettuun asumiseen kuuluu olennaisesti säännöllinen ja kuntoutussuunnitelmaan perustuva mielenterveyskuntoutus sekä kotiin annettavat tukipalvelut. Tuettu asuminen toteutetaan usein sosiaali- ja

terveydenhuollon yhteistyönä. Tehtävien jako kuitenkin vaihtelee kunnittain. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018.)

Tuetun asumisen asiakas tarvitsee tukea ja ohjausta itsenäiseen asumiseen omassa kodissaan tai tukiasunnossa. Lähtökohtaisesti hän asuu omassa kodissaan, mutta jos tarpeita vastaavaa asuntoa ei ole käytössä, asiakasta avustetaan hankkimaan asunto tai tarvittaessa järjestetään hänelle tukiasunto. Tukiasunnosta voidaan siirtyä itsenäiseen asumiseen, kun kuntoutuminen on edennyt sellaiseen vaiheeseen, että tällainen asuminen on mahdollista. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

Tukiasunnossa asumiseen liittyy mielenterveyskuntoutujan intensiivinen kuntoutus, jolla pyritään edistämään kuntoutujan mahdollisimman itsenäistä toimintaa normaalielämässä sekä auttamaan häntä luomaan yhteys paikallisiin palveluihin tulevalle asuinalueellaan. Tuettuun asumiseen liittyvä säännöllinen mielenterveyskuntoutus tapahtuu pääosin muussa ympäristössä kuin kuntoutujan asunnossa. Kuntoutuksen kautta mielenterveyskuntoutujaa tuetaan päivittäisten toimintojen harjoittamisessa, kodin ulkopuolisten palveluiden käyttämisessä sekä virikkeellisen vapaa-ajan toiminnan löytämisessä. Kuntoutujaa ohjataan myös mahdollisuuksien mukaan opiskelemaan tai työelämään siirtymiseen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015.)

2.2 Projektimenetelmä

Tässä työssä käytettävä projektimenetelmä on asiakasraati. Sen teoreettinen määritelmä on käsitelty alaotsikossa 2.1.1. Projektimenetelmä valikoitui tilaajan ehdotuksen sekä työn tekijöiden kiinnostuksen kautta.

3 AIKAISEMMAT AIHEESTA TEHDYT PROJEKTIT

Aiheesta ”asiakkaan äänen kuuleminen” löytyy useita tutkimuksia ja projekteja, mutta tämän opinnäytetyön kanssa varsinaisesti samaan aihepiiriin eli mielenterveyskuntoutukseen tuetun asumisen ympäristössä sopivia aikaisempia tutkimuksia asiakkaan näkökulmasta ei työtä varten tehdyssä kirjallisuushaussa löytynyt. Monet asiakkaan äänen kuulemiseen liittyvät tutkimukset ja projektit on rajattu selkeästi esimerkiksi saattohoitoon, lapsiin tai sosiaaliaan, eikä niiden sisältö täten vastaa Hiittenhovissa mielenterveyskuntoutuksen parissa toteutettavaa projektia.

Asiakasraati vaikuttaa olevan hoitotyön alalla vielä melko suppeasti sovellettu projektimenetelmä. Suurin osa tätä työtä varten tehdyssä kirjallisuushaussa löytyneistä asiakasraatimenetelmällä tehdyistä projekteista ja tutkimuksista on sosiaalian töitä sekä AMK-tason opinnäytetöitä. Hiittenhovin tuetun asumisen yksikössä vastaavia tutkimuksia tai projekteja ei ole aiemmin toteutettu. Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia asumispalveluista on aikaisemmin kuitenkin kartoitettu muiden menetelmien, muun muassa erilaisten haastattelujen avulla runsaasti. Asiakasraatimenetelmää voi myös soveltaa monella eri tavalla toteutusympäristöstä ja kohderyhmästä riippuen. Seuraavien alaotsikoiden alla tarkastellaan kolmea AMK-tason opinnäytetyötä, joissa on järjestetty asiakasraati. Töitä tarkastelemalla pyritään osoittamaan, miten monella tavalla asiakasraatimenetelmää voi soveltaa samankin alan sisällä. Kaksi töistä on hoitotyön alalta ja yksi sosiaaliaalta.

3.1 Malisen ja Rotikon opinnäytetyö

Jenni Malinen ja Milla Rotikko ovat tehneet opinnäytetyön ”Asiakas vertaistuen kehittäjänä”. Opinnäytetyö on tehty vuonna 2012 Tampereen ammattikorkeakoulussa. Malinen ja Rotikko toteuttivat osana opinnäytetyötään asiakasraadin Pirkanmaalla asuville diabeetikoille ja sydänsairaille. Osallistujia oli 17. Opinnäytetyön avulla pyrittiin parantamaan vertaistukitoimintaa ja kohentamaan sairastuneen arjessa selviytymistä. (Malinen & Rotikko 2012, 7.)

Malinen ja Rotikko toteuttivat asiakasraadin yli 40-vuotiaille sydänsairaille ja diabeetikoille. Asiakasraadin tarkoitus oli, että sairastuneet keskustelisivat ohjatusti vertaistuen heikkouksista ja toisivat esiin uusia ideoita ja ajatuksia liittyen vertaistuen kehittämistyöhön. Asiakasraatitapaamisessa osallistujat jaettiin viiteen eri ryhmään. Asiakasraatikeskusteluissa käytettiin avuksi esimerkkitapauksia, jottei keskustelu karkaisi liiaksi eri aiheisiin. (Malinen ja Rotikko 2012, 25.)

Asiakasraadin tuloksena saatiin ideoita, miten vertaistukea pystyttäisi parantamaan. Neljä ryhmää totesi, että vertaistuen tarjoamisen olisi tärkeää olla lähtöisin henkilökunnasta, sillä sairastuneella itsellään ei välttämättä löydy voimavaroja alkaa itse etsiä vertaistukea. Henkilökunnan pitäisi tietää miten vertaistukea on mahdollista saada, ja minkälaista vertaistukea on saatavilla. Asiakasraatikeskusteluissa ehdotettiin myös, että vertaistuki kuuluisi automaattisesti hoitosuunnitelmaan. Ehdotettiin myös, että hoitohenkilökunta järjestäisi ajan yhdistykseen, joka tuntisi kyseisen sairauden. Yhtenä ajatuksena oli myös, että heti sairauden toteamisen jälkeen sairastunut saisi automaattisesti kirjeen kotiin, jolla hänet kutsuttaisiin vertaistukitapahtumaan. Asiakasraatitapaamisissa nostettiin tärkeiksi kellonajat ja viikonpäivät, jolloin vertaisryhmiä järjestetään, vertaistuen varhainen tarjoaminen sairauden alkuvaiheessa, ja vertaistukiryhmään osallistumismahdollisuuden tarjoaminen omaiselle. (Malinen & Rotikko 2012, 27.)

3.2 Ahon opinnäytetyö

Maija Aho on tehnyt opinnäytetyön ”Asiakasraati Lempäälän terveyskeskussairaalaan”. Työ on tehty vuonna 2016 Tampereen ammattikorkeakoulussa. Aho suunnitteli Lempäälän terveyskeskussairaalaan asiakasraadin ja toteutti raadin ensimmäisen tapaamisen. Ahon aikomuksena oli saada mahdollisimman laaja-alainen edustus raatiin, johon osallistuisi sekä miehiä että naisia, eri-ikäisiä sekä useamman ammattiryhmän edustajia. (Aho 2016, 5.) Ahon työn tavoitteena oli perustaa toimiva asiakasraati, jonka tavoitteina oli sairaalan toimintatapojen kehittäminen sekä potilaiden ja mahdollisten tulevien potilaiden tarpeiden kuulluksi tuleminen. (Aho 2016, 7.)

Ahon opinnäytetyön aihe oli lähtöisin työyhteisöstä. Lempäälän kunta oli lähidemokratiahankkeessaan maininnut asiakasraadien luomisen eri toimialoille, ja sitä oli ehdotettu perustettavaksi myös sairaalaan. Ahon opinnäytetyö sai näkyvyyttä Lempäälän paikallislehdessä, jossa pyydettiin halukkaita osallistujia ilmoittautumaan raatiin sähköpostin välityksellä. Asiakasraatiin ilmoittautui yhdeksän naispuolista henkilöä. (Aho 2016, 11-12.)

Ensimmäiseen asiakasraatitapaamiseen ilmoittautui viisi osallistujaa. Ensimmäiseen tapaamiseen Aho kutsui lisäksi myös seitsemän sairaalan henkilökunnan jäsentä. Aho jakoi osallistujat kahteen ryhmään ja kysyi tapaamisen aluksi, mitä ajatuksia raati osallistujissa herättää, ja mitä he toivoivat tulevilta kokouksilta. Ryhmien annettiin keskustella viisi minuuttia kysymyksistä, jonka jälkeen opinnäytetyön tekijä kertoi asiakasraadista ja lähidemokratiasta. Hyvinvointikoordinaattori selvensi osallistujille osallistamista, lähidemokratiahanketta ja kuntademokratiaa, jonka jälkeen purettiin ryhmien vastaukset. (Aho 2016, 12-14.)

Raadin jäsenillä oli esittää kysymyksiä sekä ehdotuksia seuraaville asiakasraatitapaamisille. Henkilökunta oli paikalla vastaamassa raatilaisten kysymyksiin ja ennakkoluuloihin, joita usealla raatilaisella oli sairaalan ja terveystieteiden toiminnasta. Jokainen raadon jäsen ilmaisi halukkuutensa tutustua ja osallistua osaston toimintaan. Tapaaminen oli keskustelupainotteinen, mikä koettiin myönteisenä. Raadon jäsenet olivat positiivisesti yllättyneitä mukana olevasta henkilökunnasta, ja puolestaan henkilökunta oli yllätynyt raatilaisten halukkuudesta osallistua sairaalan toiminnan kehittämiseen. (Aho 2016, 14-15.)

3.3 Kantasen ja Pirin opinnäytetyö

Minna Kantanen ja Saila Piri ovat tehneet sosiaalialan opinnäytetyön ”Asiakasyhteistyön kehittäminen Järvi-Pohjanmaan perusturvassa perhepalveluiden asiakasraadien avulla”. Työ on tehty vuonna 2018 Seinäjoen ammattikorkeakoulussa. Kantasen ja Pirin tavoitteena oli asiakasraadien perustaminen ja sen ensimmäisen tapaamisen toteuttaminen. Työn tekijät pyrkivät kuvailemaan prosessin mahdollisimman tarkasti, jotta

sen avulla pystyttäisiin perustamaan asiakasraateja myös muihin Järvi-Pohjanmaan perusturvan sosiaali- ja terveystalouteihin. (Kantanen & Piri 2018, 7.)

Kantasen ja Pirin suunnitelmassa oli koota 12 jäsenen asiakasraati, mutta he saivat kahdeksan hakemusta. Kantanen ja Piri soittivat kaikille hakemuksen jättäneille henkilökohtaisesti, ja keskustelivat raadin tavoitteista, toiminnasta ja hakijoiden kiinnostuksesta osallistua asiakasraadin toimintaan, ja he kertoivat hakijoille ensimmäisen asiakasraatitapaamisen paikan ja ajankohdan. Puhelinkeskusteluiden perusteella kaksi hakijaa valikoitui pois, mutta myöhemmin raatiin ilmoittautui yksi työntekijä ja yksi jäsen lisää. (Kantanen & Piri 2018, 58.)

Ensimmäisen asiakasraatitapaamisen tavoitteena oli tuoda asiakkaiden ääni kuuluviin. Kantanen ja Piri halusivat varata riittävästi aikaa vapaaseen keskusteluun ja tutustumiseen. Ennen ensimmäistä asiakasraatitapaamista lähetettiin sähköpostitse raadin jäsenille kutsu raatiin, jossa kerrottiin myös raadin kokoontumispaikka ja -aika. (Kantanen & Piri 2018, 59.)

Ensimmäisessä asiakasraatitapaamisessa oli koolla seitsemän raatilaista ja kuusi työntekijää. Raadin ohjaajana toimi sosiaalipalvelujohtaja, ja opinnäytetyön tekijät olivat esittäytymässä opiskelijoina ja havainnoimassa ensimmäisen asiakasraatitapaamisen toimintaa. Opinnäytetyön tekijät kertoivat asiakasraadin yhteydestä opinnäytetyöhönsä ja kyselystä, joka tehtäisiin asiakasraadin toiminnasta. Ensimmäisessä tapaamisessa selvisi, että toiveena olisi palveluiden helpompi tiedonsaanti, perhepalveluiden internetsivustoa ei koettu tarpeeksi selkeänä, ja toimipisteiden sijainnit herättivät keskustelua. Ensimmäisessä raadissa sovittiin seuraavan raatikerran puheenjohtaja, sihteeri ja koollekutsuja. (Kantanen & Piri 2018, 58-60.)

Toisessa asiakasraatitapaamisessa esittäydettiin, ja samaan tapaan raadin järjestäjät kertoivat, miksi olivat paikalla. Sosiaalipalvelujohtaja kertasi ensimmäisestä asiakasraatitapaamisesta kesken jääneitä asioita, jotka sihteeri kirjasi. Asiakasraadissa keskusteltiin seuraavien kertojen teemoista ja perhepalveluiden toimipisteiden epäselväksi jääneistä sijainneista. (Kantanen & Piri 2018, 60-61.)

Kantasen ja Piriin opinnäytetyössä toteutettiin toisen asiakasraatitapaamisen jälkeen tutkimuskysely sekä teemahaastattelu (Kantanen & Piri 2018, 61-62).

4 PROJEKTIN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tämän projektin tarkoitus on perustaa asiakasraati Hiittenhovin tuetun asumisen yksikköön ja toteuttaa sen ensimmäinen tapaaminen. Projektin tavoite on tuoda asiakkaan ääni kuuluviin Hiittenhovin tuetun asumisen yksikössä asiakasraadin avulla. Työssä perehdytään muun muassa siihen, miten asiakkaat kokevat äänensä tulleen tähän mennessä kuulluksi, millaisia asioita he haluaisivat parannettavan tai kehitettävän ja mihin ollaan tyytyväisiä – sekä yleisellä että juuri kuulemisen tasolla.

5 PROJEKTIN SUUNNITTELU JA TOTEUTUS

5.1 Kohderyhmän kuvaus

Projektin kohderyhmänä olivat Tukiranka ry Hiittenhoviin asukkaat. Asukkaat ovat täysi-ikäisiä mielenterveyskuntoutujia, joilla on haasteita itsenäisessä asumisessa. Asukkaat tulevat Hiittenhoviin tavoitteelliselle ja kuntouttavalle asumisjaksolle. Jaksot vaihtelevat asukkaasta riippuen kuukausista useisiin vuosiin. Asuminen on kuitenkin aina tilapäistä. (Hiittenhoviin [www-sivut](#).)

5.2 Resurssit ja riskit

Tämän opinnäytetyön toteuttamiseen kuului tekijää kohden 15 opintopisteen vastaava työmäärä – yhteenlaskettu työmäärä oli siis 30 opintopistettä. Tämä vastaa noin 400 työtuntia tekijää kohden, eli työn toteutukseen varattiin aikaa yhteensä 800 tuntia. Ajankäytön lisäksi suunnitteluvaiheessa otettiin huomioon muutkin projektin toteutukseen tarvittavat resurssit. Eniten resursseja arvioitiin kuluvan asiakasraadin tapaamisiin. Tapaamisten dokumentointiin käytettiin työn tekijöiden omia tietokoneita. Alustavasti suunniteltiin myös nauhurin käyttöä keskustelun taltioimiseen, mutta tätä ei lopulta raadin tapaamisissa tarvittu. Tapaamistilanteisiin sisältyvät tarjottavat kustansi tilaaja. Työn tekijät kustansivat itse kulkemisensa Hiittenhoviin.

Mahdollisten riskien arviointi on osa hyvää projektin suunnittelua. Epäonnistumisia ja niiden seurauksia voidaan vähentää hyvällä riskinhallinnalla. Ensimmäiseksi on tärkeä tunnistaa projektin kriittiset osat tai vaiheet. (Pelin 2008, 221-223.) Tässä projektissa tällaisia olivat projektin aikataulutus sekä asiakasraadin tapaamisen toteutus. Työn toteutukseen liittyviä riskejä olivat muun muassa asiakasraadin kokoontumisvaikeudet esimerkiksi sairastumisista johtuen, Hiittenhoviin asukkaiden haluttomuus osallistua raadiin ja työn toteuttamisessa käytettävän tietotekniikan mahdolliset ongelmat.

5.3 Projektin aikataulusuunnitelma

Projektitehtäviä, eli aikaa ja resursseja vaativia toimia (Pelin 2008, 393) tässä projektissa olivat asiakasraadin muodostaminen, käsiteltävien teemojen ja tapaamisen suunnittelu, aikataulun laatiminen, tapaamisten sopiminen ja toteuttaminen, sekä asiakasraadin keskustelun tulosten kokoaminen ja arviointi.

Projektin ensimmäinen vaihe oli projektisuunnitelman laatiminen ja sen hyväksyttäminen ensin ohjaavalla opettajalla ja tämän jälkeen tilaajalla. Seuraava vaihe oli raadin ajankohdan sopiminen ja asiakasraadin muodostaminen. Ensimmäisen tapaamisen ajankohta sovittiin Hiittenhovin henkilökunnan kanssa. Tämän jälkeen asiakasraadista ja sen tapaamisesta tiedotettiin kohderyhmälle asukaspalaverissa. Raadin järjestäjät esittelivät palaverissa raadin idean ja ajankohdan asukkaille, minkä jälkeen halukkaista osallistujista muodostettiin raati ensimmäistä tapaamista varten. Tavoitteena oli muodostaa viiden tai kuuden asukkaan ryhmä. Raatiin ilmoittautui viisi osallistujaa. Raadin järjestäjät jättivät asukaspalaverin jälkeen paikalle vielä ilmoittautumislistan siltä varalta, että joku haluaisi ilmoittautua jälkikäteen.

Tämän jälkeen seuraava vaihe oli laatia aikataulusuunnitelma ensimmäiselle tapaamiselle. Asiakasraadin tapaamisen aikataulusuunnitelmaan sisältyi suunnitelma tapaamisessa keskusteltavista teemoista ja niiden käsittelyjärjestyksestä. Tapaamiseen valittiin tilaajan toiveiden mukaisia keskusteluteemoja. Tapaamisen suunniteltiin koostuvan keskustelulla siitä, (1) miten raadin jäsenet kokevat äänensä tulleen kuulluksi tähän mennessä ja miten kuulemista voitaisiin kehittää; (2) miten raadin jäseniä osallistetaan omaan kuntoutumiseensa; (3) millaisia raadin jäsenten kokemukset yhteisöllisyydestä ja sen vaikutuksesta kuntoutumiseen ovat; sekä (4) millaisia jäsenten yleiset kokemukset Hiittenhovista ovat – saavatko raadin jäsenet tarpeeksi yksiköltä ja mitä toivoisivat enemmän. Yhden aiheen käsittelyyn suunniteltiin varattavan aikaa noin 15-20 minuuttia ja koko tapaamiseen noin 1,5 tuntia.

Projektisuunnitelman mukaan alustavasti oli tarkoitus muodostaa asiakasraati ja toteuttaa vain sen ensimmäinen tapaaminen. Tilaajan toiveesta asiakasraadin juurruttamiseksi päätettiin järjestää kuitenkin vielä toinen tapaaminen keväällä 2018. Ensimmäinen asiakasraatitapaaminen suunniteltiin tilaajan kanssa maaliskuun loppuun

2018. Tilaajan toiveesta toinen tapaaminen suunniteltiin toteutettavaksi mahdollisimman pienellä väliajalla – työn toteuttajien aikataulujen sekä Hiittenhovin muiden ryhmien vuoksi toinen tapaaminen ajoittui kesäkuun alkuun 2018. Projektiraportin sovittiin valmistuvan syksyllä 2018.

5.4 Projektin arviointisuunnitelma

Arviointisuunnitelma on ehdotus työn arvioimiseksi käytettävästä prosessista (Thomas 2012, 94), sen toteuttajista ja arvioinnin kohteista. Arvioinnin kautta saadaan tärkeää tietoa projektin vahvuuksista, heikkouksista ja toteutumisesta. Projektia arvioivat työn tekijöiden lisäksi tilaavan yksikön henkilökunta sekä asiakasraadın jäsenet, joten siinä sovelletaan sekä itsearviointia että ulkopuolista arviointia. (Paasivaara ym. 2008, 140-141.) Projektin aikana käytettiin jatkuvaa arviointia ja projektin toteutusta valmistautettiin muokkaamaan mahdollisten arvioinnin kautta esiin tulevien muutostarpeiden mukaisesti. Projektin päätteeksi laadittiin tämän työn luvusta 7.2 löytyvä loppuarvio, jossa käsitellään työn ja sen tavoitteen toteutumista. Ensisijaisena arviointimenetelmänä käytettiin keskustelua asianomaisten tahojen kanssa. Keskustelun lisäksi Hiittenhovin henkilökunnalta pyydettiin kirjallista palautetta palautelomakkeella toteutuneista asiakasraatitapaamisista (Liite 3).

6 TYÖN TULOKSET

Asiakasraatitapaamisissa käydyt keskustelut taltioitiin kirjallisesti. Raadin järjestäjät olivat suunnitelleet, että kirjaamisen lisäksi keskustelun olisi voinut myös nauhoittaa. Osallistujat eivät kuitenkaan halunneet ääntänsä nauhoitettavan, joten keskustelu vain kirjattiin ylös. Myös kirjaamiseen pyydettiin osallistujien lupa. Kirjattujen keskustelujen pohjalta laadittiin kummankin asiakasraatitapaamisen jälkeen tiivistelmä keskustelussa esille nousseista asioista, joka toimitettiin tilaajalle.

6.1 Ensimmäisen asiakasraatitapaaminen

Asiakasraadin ensimmäinen tapaaminen pidettiin torstaina 29. maaliskuuta 2018. Kaikki ilmoittautuneet osallistuivat raadin ensimmäiseen tapaamiseen, mutta heti alkuhetkillä yksi osallistujista ilmoitti, ettei halua enää osallistua raatiin.

Raadissa käsiteltiin neljää eri teemaa. Raatia varten oli laadittu joukko apukysymyksiä, joilla keskustelun tahdin mukaan pyrittiin tarvittaessa auttamaan keskustelua eteenpäin. Teemakysymykset sekä apukysymykset löytyvät tämän työn liitteistä (Liite 2.). Kysymysten esittämistä lukuun ottamatta raadin järjestäjät eivät osallistuneet keskusteluun, vaan se käytiin raadin jäsenten kesken.

Ensimmäisessä raadissa käsiteltäviä teemoja olivat

- Asiakkaan äänen kuuleminen Hiittenhovissa
- Kuntoutuminen
- Yhteisöllisyys osana kuntoutumista
- Yleinen mielipide Hiittenhovista

Raadin ensimmäinen käsiteltävä teema oli se, miten osallistujat kokevat äänensä tulleen kuuluviin Hiittenhovissa. Raadin jäsenten yleinen mielipide oli, että asukas jää usein henkisesti yksin. Jäsenten mukaan Hiittenhovissa kiinnitetään toisinaan liikaa huomiota ulkoisiin tekijöihin (kuten asuntojen siisteyteen) ja ”pikkuseikkoihin” (kuten sanavalintoihin esimerkiksi tervehdittäessä), eikä siihen miltä asukkaasta tuntuu tai

miten hän jaksaa. Raadin jäsenet kokivat myös, että hoitajat eivät välttämättä ota heidän huoliaan tai huonoa oloaan aina tosissaan, tai eivät reagoi asianmukaisesti siihen, jos huomaavat asukkaalla ahdistuneisuutta tai huonoa oloa.

Liian harvoin kysytään asukkaalta ”hei [nimi], miten voit”. Toivoisin että enemmän katsottaisiin perään, kyseltäisiin kuulumisia.

Olin pitkään omassa asunnossani huonossa kunnossa, aloin itse hakea apua, sitten pääsin sairaalaan, ja hoitaja oli aivan kauhuissaan siitä missä kunnossa asunto on, mutta kukaan ei ollut huolissaan minusta.

Raadin jäsenet keskustelivat myös siitä, että he kokevat henkilökunnan ajoittain vaikeasti lähestyttäväksi. Osa jäsenistä kertoi kokevansa, että asioita on turha ottaa puheeksi, koska enenkään puheeksi otettuihin asioihin ei ole tullut muutosta.

Mä olen puhunut asioista mitkä mua vaivaa kaikille, että mikä mua surettaa täällä, eikä mitään muutosta ole tapahtunut. Mun on turha puhua täällä kenellekään.

Täällä on ollut henkilökuntaa, joka pelottaa, ja jota mä pelkään. Mä olen ollut ihan hädissäni, kun on ollut tietty hoitaja töissä.

Kysyttäessä raadin jäseniltä, kuunnellaanko heidän ideoitaan, he olivat sitä mieltä, että ideoita kuunnellaan mutta palautetta ei. Varsinkaan asukkaiden negatiivisiin kokemuksiin ei raadin jäsenten mielestä reagoida tarpeeksi hyvin. Jäsenet ihmettelivät myös yhteistuumiin sitä, miksi esimerkiksi kauppa- tai pankkiasioita hoidettaessa tai lääkärikäynneillä hoitaja menee yksin autolla edeltä ja asukas tulee perästä kävellen yksin.

Jos he [hoitajat] eivät kuuntele mitä sä vastaat, niin se on aivan yhden-tekevää.

Miksei voi katsoa niin kuin ihminen ihmistä eikä kuin työntekijä työtä. Me ollaan heille vain työtehtäviä.

Keskustelussa nousi esiin kuitenkin myös paljon positiivisia kokemuksia. Positiivisena koettiin se, että kun asukkaiden henkilökohtaisessa elämässä tapahtuu vaikeita muutoksia, hoitajat ja ohjaajat ovat kuunnelleet. Tällaisissa tapauksissa koettiin, että paha olo on saatu puhuttua pois. Raadin jäsenet kokivat, että kuulemista voisi kehittää ensi

tilassa sillä, että kuulumisia kyseltäisiin enemmän ja kuunneltaisiin tarkemmin, mitä asukas vastaa. He kokivat myös, että on liikaa tilanteita, joissa hoitajaa ei löydy mistään – toiveena oli, että henkilökunta olisi paremmin saatavilla, erityisesti iltaisina. Jäsenet kokivat, että yksi hyvä ratkaisu heidän kokemiinsa ongelmiin olisi henkilökunnan lisääminen, jolloin hoitajille jäisi paremmin aikaa olla läsnä ja saatavilla.

Toisena teemana käsiteltiin kuntoutusta, ja sitä miten asukkaat osallistuvat omaan kuntoutukseensa. Raadin jäsenet kokivat, että saavat päättää hoitoonsa liittyvistä asioista sekä yleisesti kuntoutumiseensa liittyvistä asioista. Toisaalta osa jäsenistä toi esille kokevansa, että heiltä vaaditaan toisinaan vähän liikaa. Esimerkiksi asuntojen kunnossapitoon koettiin saatavan lähinnä käskyjä ja ohjeita, muttei henkistä tukea. Yleisesti asukkaat ilmaisivat, että ovat pääasiassa tyytyväisiä kuntoutumiseensa ja siihen, miten kuntoutumista tuetaan Hiittenhovissa.

Kun kunto on mennyt jo siihen, ettei pysty, ja hoitaja tulee katsomaan, että ”aloita vaikka tosta” ja lähtee pois. Mä vaadin apua, oikein henkistä apua siinä, että mä saisin aloitettua sen siivoamisen!

Parannettavaa aina löytyy, mut kyllä mä olen tykännyt asua täällä.

Kolmantena teemana käsiteltiin yhteisöllisyyttä osana kuntoutumista. Asukkaat kertoivat, että heillä on olemassa hyvät yhteistilat, mutta varsinkin viikonloppuisin ihmiset jäävät paljon yksin omiin asuntoihinsa. Kun kysyttiin, miten yhteisöllisyyttä voi hyödyntää kuntoutumisessa, vastaukseksi saatiin muun muassa toisen auttaminen, tukeminen ja vertaistuki. Vertaistuen koettiin asukasyhteisössä toimivan hyvin. Ryhmähetkiä ja toisen asukkaan seuraa pidettiin hyvänä asiana. Positiivisena koettiin se, että on hyvät mahdollisuudet olla sekä yksin että yhdessä.

Se on itsestään kiinni, kuinka paljon haluaa huomiota tai tarvitsee huomiota. Kyllä yksinkin pärjää. Ryhmähetket ovat kivoja, kun voi keskustella, mutta oma kämpä on kiva, sinne ei tuu kukaan, jos et halua.

Neljäntenä ja viimeisenä teemana käsiteltiin asukkaiden yleistä mielipidettä Hiittenhovista. Osa raadin jäsenistä kertoi, että on viihtynyt Hiittenhovissa, mutta osaa jäsenistä jotkin puolet Hiittenhovissa asumisessa myös ahdistavat. Yleisesti raadin jäsenet

kuitenkin kokivat, että kuntoutus ja tuki Hiittenhovissa on toiminut ja että he ovat päässeet eteenpäin tilanteessaan.

Hoitajat on sanonut, että mä olen mennyt tosi paljon eteenpäin, mutta nyt tuntuu, että olen jäänyt paikalleen. Pitäisi itsekkin tehdä jotakin.

Aina on saanut asianmukaista hoitoa.

Kysyttäessä, mitä enemmän he toivoisivat Hiittenhovilta, raadin jäsenet painottivat jälleen, että toivoisivat enemmän henkilökuntaa erityisesti iltavuoroon. Uudelleen tuotiin myös esille toive siitä, että henkilökunta kyselisi enemmän asukkaiden kuulumisia.

Ensimmäinen asiakasraatitapaaminen toteutui sujuvasti ja onnistui sekä raadin jäsenten että vetäjien mielestä hienosti. Raadin jäsenet osallistuivat hyvin keskusteluun ja jaksoivat keskustella annetuista aiheista sekä nostaa esille erilaisia näkökulmia ja asioita. Asukkaat kertoivat olleensa tyytyväisiä tapaamiseen ja heistä oli mukava keskustella ja kertoa ajatuksistaan ja kokemuksistaan. Kaikki raatiin osallistuneet ilmaisivat myös halukkuutta osallistua uusiin tapaamisiin.

6.2 Toinen asiakasraatitapaaminen

Toinen asiakasraatitapaaminen pidettiin perjantaina 1. kesäkuuta 2018. Toiseen asiakasraatitapaamiseen osallistuivat samat osallistujat kuin ensimmäisessä tapaamisessa, lukuun ottamatta yhtä raadin jäsentä, joka oli tapaamisen aikana lomalla. Toisen asiakasraatitapaamisen alussa kysyttiin osallistujilta, olivatko he huomanneet muutoksia Hiittenhovissa ensimmäisellä tapaamiskerralla keskusteltuihin asioihin liittyen. Osallistujat kertoivat, että omakohtaisesti oli tapahtunut positiivisia muutoksia, mutta he ilmaisivat huolensa muiden asukkaiden hyvinvoinnista.

Kuten ensimmäisessä raadissa, myös toisessa tapaamisessa käsiteltiin neljää teemaa. Tapaaminen eteni samalla kaavalla kuin ensimmäinen onnistuneeksi koettu tapaaminen – raadin pitäjillä oli jälleen apuna apukysymyksiä, joiden avulla pyrittiin auttamaan keskustelua eteenpäin. Käsiteltäviä teemoja olivat:

- Omaohjaajajärjestelmä
- Hiittenhovissa toimivat ryhmät
- Hiittenhovin järjestämät retket ja tapahtumat
- Mielenterveyskuntoutuja osana yhteiskuntaa

Ensimmäinen käsiteltävä teema oli omaohjaajajärjestelmä. Asukkaat kertoivat, että jokaiselle asukkaalle on nimetty omaohjaaja, jonka he ovat itse saaneet valita. Asiakasaatiin osallistuvat kuvasivat suhdettaan omaohjaajaan seuraavalla tavalla:

Hän on minulle rakas ja tärkeä ihminen. Hänen kanssaan voi puhua kaikista asioista.

– läheinen suhde, kun olen asunut täällä niin kauan, ollaan opittu tuntemaan toisemme.

– hän ymmärtää ja häneen voi luottaa.

Viha-rakkaussuhde – jos minulla on paha mieli, niin omahoitaja vaistoaa sen ja koittaa tukea omalla tavallaan. Sit kun mulla menee hyvin niin hän on iloinen siitäkin. Ottaa omat tarpeet ja toiveet huomioon.

Asukkaat kokivat omaohjaajajärjestelmän toimivaksi, mutta toisaalta he myös kokivat, että omaohjaajalla on liian vähän kahdenkeskistä aikaa asukkaalle (tunti viikossa). Raatiin osallistuneet kertoivat ymmärtävänsä, että ohjaajan työaika on rajallinen, ja Hiittenhovissa on muitakin asukkaita, joille ohjaajien on annettava aikaa – siitä huolimatta toive oli, ettei aika omaohjaajan kanssa olisi aivan yhtä rajallista kuin nyt.

Omahoitajasysteemi oli älyttömän hyvä uudistus. Vuoden verran ollut toiminnassa, todella hyvä. Palvelee ja toimii.

Toisena teemana oli Hiittenhovin ryhmät. Raadin jäsenet kokivat, että ryhmiin osallistumiseen painostetaan liikaa. Jotkut osallistujat kokivat myös lääkkeiden tekevän tokkuraisemmaksi ja väsyneemmäksi, jolloin energiaa ei jää niin paljon omien asioiden hoitamiseen (esimerkiksi ruuanlaitto ja kodin siisteydestä huolehtiminen), kun sen lisäksi pitäisi jaksaa osallistua ryhmiin. Myös sitä harmiteltiin, ettei ryhmien ja omien henkilökohtaisten asioiden hoitamisen jälkeen aikaa tunnu jäävän enää omille harrastuksille.

Välillä täytyisi saada pysähtyä.

Osallistajat kertoivat, että he saavat jonkin verran vaikuttaa siihen, mihin ryhmiin he osallistuvat. Toiset taas kokivat, että heidät on aina pakotettu ryhmiin. Raadin jäsenet kertoivat, että ryhmistä on ollut apuakin, esimerkiksi ahdistus on vähentynyt, mutta ryhmiin pitäisi saada mennä oman mielen mukaan, ei pakottaen. Ryhmiin osallistumisen kaikki tunsivat helpoksi.

Raadin jäsenet kertoivat, että he toivoisivat elokuvailtoja, vertaistukiryhmiä ja vapaamuotoisia keskusteluryhmiä. Keskustelussa tuli esille, että toivottaisiin erityisesti juuri vapaamuotoisen keskustelun mahdollisuutta sen sijaan, että keskusteluryhmissä keskitytään käsittelemään mielenterveysongelmia ja sairauksia.

– kyllä näistä negatiivisista asioista puhutaan tarpeeksi; puhuttaisiin muista asioista kuin ahdistuksesta, masennustiloista ja skitsofreniasta; tuskatiloista puhutaan aina. Kyllä sen jo tietää mikä se on, kun itse sairastaa.

Kolmantena teemana oli Hiittenhovin retket ja tapahtumat. Osallistajat kertoivat, että ennen tapahtumia olo voi olla paniikinomainen ja tilanne voi jopa laukaista paniikki-kohtauksen, mutta toiset taas kokivat olleensa ”täpinöissä” ennen tapahtumia. Tapahtumien jälkeinen olo on onnistunut, osallistuja tuntee saavuttaneensa jotakin, ja suorituksen jälkeen olo on rauhallinen ja levollinen. Osallistajat ovat tyytyväisiä Hiittenhovissa järjestettyjen retkien lukumäärään. Luontoretkiä ja kaupunkiin ostoksille menoa he toivoivat enemmän.

Kun reissu on tehty, niin on rauhallinen ja hyvä olo, ei tarvitse tapella sitä tuskatilaa vastaan.

Neljäntenä teemana käsiteltiin jäsenten kokemuksia ja ajatuksia mielenterveyskuntoutujista osana yhteiskuntaa. Jäsenet toivat yksimielisesti esille kokemuksen siitä, että yhteiskunta ei ota omakseen. Kuntoutumisyhteisön ulkopuolella raadin jäsenet kokivat, että heihin kohdistuu paljon ennakkoluuloja. Koettiin muun muassa, että yhteiskunta on asettanut mielenterveyskuntoutujat ja alkoholistit samaan kategoriaan, joten samat ennakkoluulot kohtaavat molempia ryhmiä. Ennakkoluulot ja niiden säätelä-

käytös jäivät kokemuksiin kuitenkin yksilötasolle, yksittäisten henkilöiden epämielittävään/alentavaan/syrjivään käytökseen.

– kun kauppaan menee, niin kyllä rumia katseita saa – alkoholistit ja mielenterveyspotilaat on niin kuin samassa kategoriassa.

Ventovieraatkin joskus sanovat kamalia asioita, ulkonäöstäkin.

Se on ihan normaalia, että ihmiset käyttäytyy tolla tavoin meikäläisiä kohtaan; ihmiset kohtelevat huonosti.

Keskustelussa tuli kuitenkin esille jäsenten kokemus siitä, että yhteiskunnalta saa tukea, kun sitä pyytää. Avohoidon koettiin viime aikoina myös parantuneen. Raatilaiset keskustelivat myös siitä, miten hyvin asiat Suomessa mielenterveyskuntoutujilla ovat verrattuna moniin muihin maihin. Raadin jäsenet kokivat myös, että viime vuosina suhtautuminen mielenterveysongelmiin on ehkä muuttunut kuitenkin suvaitsevamaksi, kun mielenterveyttä ja siihen liittyviä ongelmia käsitellään enemmän julkisuudessa. Tämä on osittain helpottanut myös raatilaisten kohdalla omien mielenterveysongelmien käsittelyä läheisten kanssa.

Keskustelu sujui hyvin, ja raadin jäsenet olivat tyytyväisiä tapaamiseen ja ilmaisivat halukkuutensa osallistua jälleen syksyllä raadin tapaamisiin.

6.3 Projektin jatkumisen tukeminen Hiittenhovissa

Kevään asiakasraatitapaamiset tapahtuivat noin kahden kuukauden väliajalla toisistaan. Toisen tapaamisen lopuksi raadin jäseniltä tiedusteltiin, olisivatko he halukkaita osallistumaan raatitapaamisiin myös syksyllä, mikäli asiakasraadille saadaan jatkoa, ja haittaako muutaman kuukauden kesätauko heitä. Raadin jäsenet ilmaisivat kiinnostusta uusiin tapaamisiin syksyllä. Taukoa ei koettu ongelmaksi – jäsenet toivat esille, että pidemmän tauon jälkeen voisi keskusteluissa palata aiemmin käsiteltyihin teemoihin ja pohtia näissä mahdollisesti tapahtuneita muutoksia. Myös uusia keskustelun aiheita kohtaan osoitettiin innokkuutta.

Kevään raatitapaamisten suunnittelussa ja toteutuksessa muodostui onnistuneiden tapaamisten pohjalta hyväksi todettu kaava, jolla lähestyä raadin järjestämistä. Asiakasraatimenetelmän jatkumisen tukemiseksi Hiittenhovissa laadittiin tähän kaavaan ja onnistuneisiin raatitapaamisiin perustuen ohjeet seuraavia raadin järjestäjiä varten. Kirjalliset ohjeet toimitettiin Hiittenhovin henkilökunnalle elokuussa 2018, ja ne löytyvät tämän työn liitteistä (Liite 1).

Asiakasraadin luonteelle on tyypillistä sen jäsenten vaihtuvuus – raadin kokoonpanoa on mielekästä muuttaa, jotta kuuluville saadaan uusia ääniä. Ideana onkin, että vanhojen raatilaisten lisäksi raatiin värvätään uusia jäseniä. Raadin koko kannattanee kuitenkin pitää melko suppeana, jotta jokainen saa keskustelussa suunvuoron – kevään tapaamisten perusteella sopiva koko raadille on n. 5-6 henkilöä.

Raadin järjestäjän tulee olla aina kolmannen tahon edustaja – raatia ei voida pitää asukkaiden eikä henkilökunnan jäsenten vetämänä. Tulevien raatitapaamisten järjestäjien hankkiminen tapahtuu Hiittenhovin henkilökunnan toimesta. Osana tähän työhön kuuluvan projektin jatkuvuuden tukemista käytiin keväällä keskustelua Hiittenhovin henkilökunnan kanssa erilaisista tahoista, joiden kautta uusia raadin pitäjiä voisi Hiittenhoviin jatkossa järjestää.

7 POHDINTA

7.1 Työn eettisyys

Projektissa käytetty menetelmä perustui keskusteluun, joten työn eettisyyden kannalta on tärkeää arvioida keskustelutilanteen toteutukseen liittyviä mahdollisia ongelmakohtia ja eettisiä vaikeuksia. Asiakasraadin ja sen toteutuksen eettisyyttä arvioitiin sekä sitä ennen, sen aikana, että sen jälkeen. Tarkastelun aiheina olivat osallistumisen vapaaehtoisuus, tasapuoliset osallistumismahdollisuudet sekä keskustelun riippumattomuus.

Ensimmäisen asiakasraatitapaamisen alussa kerrattiin projektin niin sanottuja pelisääntöjä. Projektin järjestäjät pyrkivät kohtelemaan osallistujia mahdollisimman tasa-arvaisesti – yhteisten pelisääntöjen tuli sopia jokaiselle raatiin osallistujalle. Asiakasraatiin osallistujille täsmennettiin ennen keskustelua, että raatiin osallistuminen on vapaaehtoista – tapaamisia voi jättää välistä, ja halutessaan asiakasraadista voi poistua, minkä yksi osallistujista tekikin.

Ensimmäisen asiakasraatitapaamisen alussa osa osallistujista toi esille anonymiteetin tärkeyden ja huolensa siitä, että asiakasraatiin osallistumisesta saattaisi aiheutua heille hankaluuksia (esimerkiksi henkilökunnan ns. kostaminen), jos he toisivat negatiivisia asioita esille. Osallistujille kerrottiin, että projektityön tekijät raportoivat keskustelun sisällön tilaajalle, ja raportin sisältö tulee Hiittenhovin henkilökunnan tietoon, mutta raportointi tapahtuu nimettömästi.

Asiakasraadin alussa osallistujilta kysyttiin, voidaanko keskustelua äänittää, mutta osallistujat eivät olleet siihen halukkaita. Projektin vetäjät kertoivat, että keskustelu kirjoitetaan muistiin, minkä pohjalta tehdään lopullinen raportti, ja että asiakasraati-keskusteluja käytetään myös projektin pohjalta tehtävässä opinnäytetyössä – tähän osallistujat olivat suostuvaisia.

Jotta raadin keskustelu ja tuotos olisi mahdollisimman rehellinen, raadin vetäjät osallistuivat varsinaiseen keskusteluun mahdollisimman vähän. Kysymykset pyrittiin pitämään mahdollisimman avoimina, raadin vetäjät eivät kommentoineet osallistujien puheenvuoroja, ja pyrittiin välttämään johdattelevia kysymyksiä tai muuten keskustelun johdattamista tiettyyn suuntaan. Keskustelu oli vapaamuotoista, eivätkä raadin vetäjät jakaneet puheenvuoroja.

7.2 Työn toteutuksen arviointi

Asiakasraatiprojekti Hiittenhovissa onnistui projektin tekijöiden sekä siihen osallistuneiden asukkaiden kokemusten perusteella hyvin. Työ pääsi hyvin tavoitteeseensa, joka oli asiakkaan äänen kuuluviin tuominen Hiittenhovissa. Asiakasraadin perustaminen ja sen ensimmäisten tapaamisten suunnittelu ja toteuttaminen onnistuivat ja tuottivat myös toivotun kaltaista tulosta, kun raadin jäsenet lähtivät innolla mukaan raatitapaamisiin.

Ennen ensimmäistä tapaamista projektin toteutuksessa oli muutamia ongelmia, jotka liittyivät lähinnä kommunikaatiovaikeuksiin Hiittenhovin henkilökunnan kanssa, henkilökunnassa tapahtuneisiin muutoksiin ja epäselvyyksiin Hiittenhovin sisäisessä tiedottamisessa. Ennen ensimmäistä tapaamista raadin järjestäjät olivat sopineet yhteyshenkilön kanssa menevänsä Hiittenhoviin kertomaan raadista asukkaille asukaspalaverissa, mutta paikan päällä selvisi, että asukaspalaverin aikataulu oli siirtynyt yli tunnilla eteenpäin.

Kun ensimmäinen asiakasraatitapaaminen järjestettiin, yhteyshenkilö ei ollut tiedottanut henkilökunnalle asiakasraatitapaamisesta, eivätkä raadin järjestäjät päässeet keskustelemaan henkilökunnan kanssa ennen tapaamisen alkua. Sisään rakennukseen raadin järjestäjät pääsivät sen ansiosta, että paikalle osunut asukas päästi heidät sisälle. Ensimmäiseen asiakasraatiin yhteyshenkilö oli luvannut Hiittenhovin järjestävän kahvitarjoilun, mikä ei kuitenkaan toteutunut. Ensimmäisen tapaamisen epäkohdat ratkaistiin ottamalla yhteys Hiittenhovin yhteyshenkilöön ja varmistamalla ennen seura-

vaa asiakasraatitapaamista, että sovittu kahvitarjoilu pääsisi toisessa tapaamisessa toteutumaan ja että henkilökunnalle oli informoitu asiasta, ja että henkilökuntaa olisi paikalla.

Ensimmäisen asiakasraatitapaamisen päätteeksi raadin järjestäjät kysyivät siihen osallistuneilta asukkailta mielipiteitä sen toteutumisesta ja toiveita jatkosta. Raatiin osallistujat kertoivat olevansa halukkaita osallistumaan myös seuraavaan tapaamiseen. Raadin järjestäjät kysyivät osallistujilta ehdotuksia seuraavan tapaamisen järjestämiseen ja tiedustelivat, olisiko osallistujilla mielessä käsiteltäviä teemoja seuraavaa tapaamista varten. Osallistujat kertoivat olevansa tyytyväisiä ensimmäisen raatitapaamisen toteutukseen, ja he toivoivat järjestäjien keksivän aiheet myös seuraavaan tapaamiseen. Asukkaat kertoivat, että heistä oli mukava keskustella raadissa avoimesti asioista, ja osa kertoi myös tuntevansa helpotusta ja olon kevenneen keskustelun jälkeen, kun pääsi keskustelemaan ja kertomaan kokemuksistaan ja ajatuksistaan.

Myös raadin järjestäjille jäi pääosin hyvä mieli ensimmäisestä tapaamisesta ja onnistuneesta raatikeskustelusta. Toisen asiakasraadin suunnitteluun ja toteuttamiseen käytettiin samaa kaavaa, jolla ensimmäinen tapaaminen oli järjestetty, ja seuraava tapaaminen toteutui myös samaan tapaan sujuvasti. Raadin järjestävät totesivat, että asiakasraatitapaamisiin onnistuttiin luomaan avoin, ja toisten mielipiteet huomioon ottava ilmapiiri. Tätä tuki myös raadin jäseniltä saatu suullinen palaute tapaamisten päätteeksi.

Syksyllä 2018 pyydettiin Hiittenhovin henkilökunnalta arviointia asiakasraadin toteutumisesta. Henkilökunnalle lähetettiin sähköpostitse lyhyt palautelomake (Liite 3), johon toivottiin saada vastaukset. Henkilökunta ilmaisi vastauksissaan olevansa tyytyväisiä asiakasraatikeskustelujen pohjalta laadittuihin raportteihin – heidän mielestään niihin oli saatu tiiviisti ja selvästi henkilökunnan kannalta olennainen tieto käytyjen raatikeskustelujen sisällöstä. Henkilökunnan mielestä olisi ollut hyvä saada raatiin muutama asukas lisää, sillä he uskoivat, että ryhmä- ja tapahtumatoiveisiin olisi näin saatu mahdollisesti laajemmin asukkaiden näkemyksiä.

Henkilökunta kertoi lisänneensä asiakasraatikeskusteluissa esille tulleiden toiveiden mukaisesti ryhmätoimintoihin vapaita keskusteluryhmiä, ja kannustavansa asukkainen

osallistumista ryhmiin, kuitenkin painottaen ryhmiin osallistumisen olevan vapaaehtoista. Henkilökunta kertoi miettineensä, miten he voisivat jatkossa kehittää toimintaansa painottaen asiakaslähtöisyyttä.

Molemmissa asiakasraadeissa asukkaiden keskustelussa nousi esiin sekä positiivisia että negatiivisia asioita. Aukkaat aloittivat keskustelut aiheesta kuin aiheesta pitkälti negatiiviseen sävyyn, purkivat pahat olot pois alta, ennen kuin siirtyivät positiivisempiin ajatuksiin, joita myös löytyi. Kokonaisuudessaan asukkaat kertoivat olevansa pääasiassa tyytyväisiä Hiittenhoviin, mutta parannettavaa heidän mielestään olisi myös runsaasti.

Aukkaat kokivat raatikeskustelut myös vapauttavina. Raadissa käsiteltiin paljon asioita, joista asukkaat kokivat, etteivät voi välttämättä keskustella suoraan henkilökunnalle. Osa raadin jäsenistä toikin esille tapaamisten päätyttyä, kuinka hyvältä tuntui päästä vain purkautumaan turhauttavista asioista. Ehkä juuri tästä syystä negatiiviset asiat kumpusivat esiin ensimmäisinä – niistä oli aiemmin vain vaiettu, joten ne pyrkivät nyt ensimmäisenä esille.

Asiakasraadin raportti on arvokasta tietoa etenkin henkilökunnalle, sillä työntekijä helposti ”sokeutuu” omiin toimintatapoihinsa, eikä tarkastele toimintaansa kriittisesti. Työstä ei myöskään välttämättä saa suoraa palautetta, mikä olisi tärkeää sekä ammatillisen kehityksen että asiakkaan hyvinvoinnin ylläpitämisen kannalta.

Aukkaat kokivat tärkeäksi, että raadissa käsitellyt asiat toimitetaan henkilökunnan tietoon, jotta muutos parempaan suuntaan olisi mahdollinen. He ottivat raadin idean ja toteutuksen vastaan innokkaasti ja ilmaisivat halunsa osallistua asiakasraadin toimintaan myös tulevaisuudessa. Asiakasraati saatiin hyvin käyntiin ja tutuksi siihen osallistuneille, se koettiin hyödylliseksi, ja asukkaat osoittivat kiinnostusta ja halukkuutta sen jatkamiseen. Myös henkilökunta koki raatikeskustelujen sisällön hyödylliseksi. Näin ollen asiakasraatitoiminnan jatkuminen Hiittenhovissa olisi hyvin toivottua sekä asiakkaiden että henkilökunnan puolesta.

LÄHTEET

Aaltio, E. 2013. Hyvinvoinnin uusi järjestys. Helsinki: Gaudeamus.

Aho, M. 2016. Asiakasraati Lempäälän terveystieteiden keskuslaitoksen. AMK-opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.10.2018. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/111530/Aho_Maija.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Finto – Suomalainen asiasanasto- ja ontologiapalvelu. 2018. Viitattu 24.8.2018. <http://www.yso.fi/onto/keko/p140>

Fountain Parkin www-sivut. 2017. Viitattu 8.11.2017. <https://www.fountain-park.fi/osallistaminen-for-dummies/>

Haho, A. 2009. Käytännöllisiä hoitotyön eettisiä kysymyksiä I. Sairaanhoitaja-lehti 6-7/2009. Viitattu 25.10.2018. <https://sairaanhoitajat.fi/artikkeli/kaytannollisia-hoitotyön-eettisia-kysymyksiä/>

Hiittenhovin www-sivut. 2017. Viitattu 19.10.2017. <https://hiittenhovi.fi/>

Kantanen, M. & Piri, S. 2018. Asiakasyhteistyön kehittäminen Järvi-Pohjanmaan perusturvassa perhepalveluiden asiakasraadin avulla. AMK-opinnäytetyö. Seinäjoen ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.10.2018. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/145064/Piri_Saila.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kettunen, R. 2011. Mielenterveyskuntoutujien asuminen 2010. ASPA-Selvityksiä.

Kolhonen, V. 2017. Mikä palvelu on potilaan näkökulmasta hyvälaatuista? Viitattu 25.10.2018. https://www.valvira.fi/documents/14444/5373229/Mika_palvelu_on_potilaan_nakokulmasta_hyvalaatuista_Kolhonen.pdf/ec0e63c3-ff39-0192-2e5c-e9673259c153

Kotimaisten kielten keskus. 2017. Kielitoimiston sanakirja. Viitattu 8.11.2017. <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785 muutoksineen.

Läpäperi, R. 2013. Asiakastyytyväisyyskysely, arviointi ja osallisuus. Teoksessa T. Era (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156, 89-103.

Malinen, J. & Rotikko, M. 2012. Asiakas vertaistuen kehittäjänä. AMK-opinnäytetyö. Tampereen ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.10.2018. http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/51427/Malinen_Jenni_Rotikko_Milla.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116 muutoksineen.

- Paasivaara, L., Suhonen, M. & Nikkilä, J. Innostavat projektit. 2008. Suomen sairaanhoitajaliitto ry. Helsinki.
- Pelin, R. 2008. Projektihallinnan käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.
- Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! – Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissä. Teoksessa T. Era (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156, 89-103.
- Rautava-Nurmi, H. Westergård, A. Henttonen, T. Ojala, M. & Vuorinen, S. 2015. Hoitotyön taidot ja toiminnot. Helsinki: Sanoma pro.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007. Asumista ja kuntoutusta – mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 13/2007. Viitattu 24.10.2018. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69970/Julk200713.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Asumisen turvaaminen. Viitattu 23.10.2018. <https://stm.fi/asumisen-turvaaminen>
- Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326 muutoksineen.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Osallisuus. Viitattu 25.10.2018. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Tuettu asuminen. Viitattu 26.10.2018. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/asuminen/tuettu-asuminen>
- The Picker Institute. 2004. Patient-Centered Care 2015: Scenarios, Visions, Goals & Next Steps. Viitattu 26.10.2018. <http://www.altfutures.org/pubs/health/Picker%20Final%20Report%20May%2014%202004.pdf>
- Thomas, W. 2012. The Basics of Project Evaluation and Lessons Learned. Boca Raton: CRC Press.
- Valvira. 2015. Potilaan itsemääräämisoikeus. Viitattu 19.10.2017. <http://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/potilaan-itsemaaramisoikeus>
- Väestöliiton www-sivut. 2018. Viitattu 10.9.2018. <http://www.vaestoliitto.fi/>

OHJEITA ASIAKASRAADIN JÄRJESTÄJÄLLE

Asiakasraadın tarkoitus on tuoda Hiittenhovın asukkaiden ääni kuuluviin keskustelemalla heidän kanssaan erilaisista Hiittenhoviin ja mielenterveyskuntoutumiseen liittyvistä aiheista. Tarkoitus on järjestää vapaamuotoinen keskustelutuokio, jossa asukkaat saavat tuoda esille näkemyksiään ja kokemuksiaan käsiteltävistä teemoista.

Ennen raadin tapaamista:

1. **Valitse aika ja paikka** – sovi sopiva ajankohta ja paikka Hiittenhovın henkilökunnan kanssa seuraavalle raadin tapaamiselle, ja ilmoita se Hiittenhovın asukkaalle esim. asukaspalaverissa.
2. **Muodosta raati** – sopiva raadin koko on n. 4-6 henkilöä. Selvitä ovatko vanhat jäsenet halukkaita osallistumaan. Uusia raatilaisia voi värvätä esim. osallistumalla Hiittenhovın viikoittaiseen asukaspalaveriin, esittelemällä raadin siellä ja kyselemällä uusia osallistujia.
3. **Valitse teemat** – valitse raadin tapaamista varten n. 4 käsiteltävää teemaa. Kannattaa kysyä Hiittenhovın henkilökunnalta, millaisista aiheista he haluaisivat kuulla asukkaiden näkemyksiä. Myös aiemmin käsiteltyihin teemoihin voi palata myöhemmissä raadeissa, keskustella tapahtuneista muutoksista, tai uusien raatilaisten kanssa käsitellä teemat uusina.
4. **Laadi apukysymyksiä** – keskustelun teemojen tueksi kannattaa laatia suppeampia kysymyksiä, joilla herätellä ja ohjata keskustelua.
5. **Tee työnjako** – raadin vetäjiä on hyvä olla kaksi: toinen ohjaa raadin kulkua teemojen ja apukysymysten avulla, toinen laatii raportin raadin kulusta ja keskustelusta. Raporttiin ei kirjata osallistujien nimiä!
6. **Raportoi tilaajalle** – laadi tiivistelmä keskustelussa esiin nousseista asioista ja raadin näkemyksistä ja toimita se tilaajalle.

Jokaisen teeman käsittelyyn on hyvä varata n. 15 minuuttia aikaa. Keskustelun venyessä pidemmäksi on hyvä ohjata sen kulku seuraavaan teemaan, jottei koko tapaaminen venähdä – tällöin sekä raatilaiset että vetäjät helposti väsähtävät, eikä tapaaminen välttämättä jää mieleen mieluisana kokemuksena. Noin puolessa välissä tapaamista on hyvä pitää pieni tauko!

Anna raatilaisten keskustella vapaasti! Älä ota itse kantaa käsiteltäviin aiheisiin tai muutenkaan osallistu keskusteluun liian paljon – ohjaa sitä vain eteenpäin apukysymyksiin, ja tarvittaessa selvennä aiheita ja teemoja.

Seuraavan tapaamisen ajankohta olisi hyvä olla sovittuna, jotta tapaamisen päätteeksi voitte toivottaa raatilaiset tervetulleeksi seuraavaankin tapaamiseen ja kysellä, ovatko he halukkaita jatkamaan raadin jäseninä.

Avoin, positiivinen ja hyväksyvä asenne auttaa raatilaisia avautumaan, jolloin kaikki saavat tapaamisesta parhaan hyödyn!

Ennen tapaamisen alkua, sopikaa yhteiset pelisäännöt – varmistakaa mm. että raadin jäsenille sopii, että keskustelun kulku kirjoitetaan ylös. Jos raadin jäsenille sopii, keskustelun voi myös nauhoittaa, mutta tähän on aina pyydettävä raatilaisten lupa! Raportointi tapahtuu nimettömänä, varmistakaa että raadin jäsenet myös tietävät tämän.

Ensimmäinen asiakasraatitapaaminen**1. Oman äänen kuuleminen Hiittenhovissa**

Koetteko että teitä kuullaan Hiittenhovissa?

Kuunnellaanko teidän ideoitanne?

Onko asukkaiden helppo ottaa asioita puheeksi henkilökunnan kanssa?

Onko teillä ideoita, miten kuulemista voitaisiin kehittää täällä?

2. Kuntoutuminen

Miten asukkaat osallistuvat omaan kuntoutumiseensa?

Millaisista asioista saatte itse päättää omassa kuntoutuksessanne?

Saatteko päättää mitä omaan hoitoon liittyy?

Oletteko tyytyväisiä?

3. Yhteisöllisyys osana kuntoutumista

Millainen yhteisö Hiittenhovi on?

Miten yhteisöllisyys vaikuttaa kuntoutumiseen?

Miten yhteisöllisyyttä voisi hyödyntää kuntoutumisessa?

Onko teillä muita ajatuksia yhteisöllisyydestä?

Toimiiko vertaistuk?

4. Yleinen mielipide Hiittenhovista

Mikä on teidän yleinen mielipide Hiittenhovista?

Mitä olette saaneet irti ajastanne Hiittenhovissa?

Toimiiko tuki ja kuntoutus?

Mitä toivoisitte enemmän Hiittenhovilta?

Lopuksi: Ajatukset asiakasraatitapaamisesta

Mitä mieltä olitte tästä tapaamisesta?

Mitä olisimme voineet tehdä toisin?

Oletteko halukkaita jatkamaan raadin jäseninä?

Haluatteko ehdottaa teemoja seuraavaa raatia varten?

Toinen asiakasraatitapaaminen**1. Omaohjaaja järjestelmä**

Minkälainen suhteenne on omaohjaajaan?

Miten suhde omaohjaajaan eroaa muihin hoitajiin?

Toimiiko omaohjaaja järjestelmä?

2. Hiittenhovin ryhmät

Mitä mieltä olette Hiittenhovin ryhmistä?

Saatteko itse valita, mihin ryhmiin osallistutte?

Mitä ryhmiä on ja miten ne toimivat?

Miten ryhmät toimivat?

Koetteko, että olette saaneet apua ryhmistä?

Millaisia ryhmiä toivoisitte?

Onko ryhmiin helppo osallistua?

3. Hiittenhovissa järjestettävät retket/tapahtumat

Millaisia retkiä/tapahtumia on ollut?

Minkälainen olotila retkistä jää?

Millainen olotila on ennen retkeä?

Onko tarpeeksi retkiä/tapahtumia?

Millaisia retkiä toivoisitte?

4. Mielensterveyskuntoutuja osana yhteiskuntaa

Millainen itsellä on osana yhteiskuntaa?

Tarjoaako yhteiskunta tarpeeksi tukea?

Onko Hiittenhovi vaikuttanut kokemukseen jotenkin?

Lopuksi: Ajatukset asiakasraatitapaamisesta

Mitä mieltä olitte tapaamisesta?

Oletteko halukkaita jatkamaan asiakasraatitoimintaa?

PALAUTELOMAKE HIITTENHOVIN HENKILÖKUNNALLE LIITE 3

ASIAKASRAADIN ARVIOINTIKYSYMYKSET HIITTENHOVIN HENKILÖKUNNALLE

1. Miten asiakasraatitapaamiset toteutuivat henkilökunnan mielestä?
2. Mitä mieltä henkilökunta oli keskustelujen pohjalta laadituista raporteista ja toivatko ne heidän mielestään asiakkaan ääntä kuuluviin?
3. Kokeeko henkilökunta, että asiakasraadın tuloksia voidaan hyödyntää, ja kannattaako asiakasraatia jatkaa?