

”Kiittää ainaki pitäs”
ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA OULUN KAUPUNGIN MIELENTERVEYS-
ASUMISPALVELUIDEN OHJAAJAPALVELUSTA

Huttunen Saara
Kuopusjärvi Tiia

Opinnäytetyö
Sosiaaliala
Sosionomi

2019

Sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulu-
tutkinto
Sosionomi

Tekijät	Saara Huttunen & Tiia Kuopusjärvi 2019
Ohjaajat	Heli Arola, Heidi Pyyny & Mikko Ravantti
Toimeksiantaja	Oulun kaupunki/Ohjaajapalvelu/mielenterveyspalvelut
Työn nimi	"Kiittää ainaki pitäs" Asiakkaiden kokemuksia Oulun kaupungin mielenterveysasumispalveluiden Ohjaajapalvelusta
Sivu- ja liitesivumäärä	47 + 3

Opinnäytetyön tavoitteena on saada selville Oulun kaupungin Ohjaajapalvelun asiakkaiden kokemuksia palvelusta ja sen toimivuudesta. Kokemusten kautta voidaan selvittää asiakkaiden tyytyväisyyttä palveluun. Ohjaajapalvelusta ei ole ennen tehty asiakkaiden kokemuksiin tai tyytyväisyyteen perustuvaa opinnäytetyötä. Tarkoituksena on tuottaa tietoa, jota voidaan hyödyntää palvelun kehittämisessä. Opinnäytetyön tuloksia voi hyödyntää myös muissa samankaltaisissa mielenterveyspalveluissa.

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Kirjallisuuden pohjalta teoriaosiossa on avattu mielenterveyskuntoutuksen ja ohjaamisen käsitteitä. Aineistonkeruumenetelmänä on käytetty puolistrukturoitua teemahaastattelua, eli haastateltavat vastasivat vapaamuotoisesti teemoittain. Aineisto kerättiin yksilöhaastatteluina. Haastateltavia asiakkaita oli kahdeksan. Aineiston analyysi tehtiin tyypittelemällä.

Haastateltavien kokemukset Ohjaajapalvelun asiakkaina olivat pääosin positiivisia. Esille tuotiin palvelun antama tuki, ohjaajien toiminnan asiakaslähtöisyys sekä palvelun tarpeellisuus. Haastateltavat kokivat, että heidän vuorovaikutuksensa ohjaajien kanssa sujuu hyvin, ja heidän itsemääräämisoikeuttaan kunnioitetaan. Kaikki haastateltavista kokivat hyötyvänsä palvelusta. Tapaamisia ohjaajan kanssa kuvailtiin yleisesti mukaviksi ja odotetuiksi tapahtumiksi. Ohjaajapalvelun järjestämät ryhmät ja aktiviteetit ovat mieleisiä haastateltaville.

Opinnäytetyössä tuli ilmi myös kehittämisen kohteita. Kuntoutussuunnitelma ja sen sisältö olivat tulosten mukaan osalle haastateltavista epäselviä. Moni haastateltavista toi lisäksi esille ohjaajien vaihtuvuuden, ja siihen liittyen kehittämisehdotuksia, miten se voitaisiin tehdä paremmin asiakkaiden näkökulmasta.

Avainsanat mielenterveys, kuntoutus, sosiaalinen kuntoutus, ohjaus

Lapland University of applied sciences
Social services
Bachelor of social services

Authors	Saara Huttunen & Tiia Kuopusjärvi	2019
Supervisors	Heli Arola, Heidi Pyyny & Mikko Ravantti	
Commissioned by	The City of Oulu/Guidance services/mental health services	
Subject of thesis	Customer experiences of Oulu city mental health guidance services	
Number of pages	47 + 3	

The aim of this thesis is to find out Guidance services customer experiences about the service and its functionality. Satisfaction of customers can be defined through experiences. There has not been done any theses about customer experiences or satisfaction about Guidance services. The aim is to produce information that can be used in developing the service. Results of this thesis can be also used in other similar mental health services.

The thesis is a qualitative research study. Based on the literature there has introduced the concepts of mental health rehabilitation and counselling in the theory section. The material is collected by using a semi-structured interview which means that the interviewees answered the questions freely by theme. The material is collected by individual interviews. Eight customers were interviewed. The material is analysed by classification.

Experiences of interviewees about Guidance services were mainly positive. Support of the service, customer orientation of the counsellors and necessity of service were brought up. The interviewees felt that the interaction with the counsellors is smooth, and their self-determination is respected. Every one of the interviewees thought that they have benefited from the service. Interviewees told that they look forward to meetings with the counsellors. Interviewees told that they really like the activity groups organized by Guidance services.

Results show that there are areas that could be developed. Interviews revealed that the rehabilitation plan was unclear to the interviewees. Mostly interviewees brought up that counsellors change often and suggested what could be done better in that situation from the customer's point of view.

Key words mental health, rehabilitation, social rehabilitating, guidance

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	5
2	OULUN KAUPUNGIN OHJAAJAPALVELU	6
3	MIELENTERVEYSKUNTOUTUKSEN OSA-ALUEET	9
3.1	Mielenterveyden käsite	9
3.2	Mielenterveyskuntoutus	10
3.2.1	Sosiaalinen kuntoutus	13
3.3	Kuntoutusprosessi	15
4	OHJAUS MIELENTERVEYSKUNTOUTUKSESSA	17
4.1	Ohjauksen periaatteet.....	17
4.2	Ohjaaminen asiakkaan arkiympäristössä.....	18
4.3	Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden huomioiminen ohjauksessa.....	19
5	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS.....	21
5.1	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite.....	21
5.2	Opinnäytetyön metodologiset lähtökohdat ja tiedonkeruu.....	22
5.3	Haastattelut ja aineiston analyysi.....	26
5.4	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys.....	28
6	OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	31
6.1	Asiakkaiden saama tuki Ohjaajapalvelusta.....	31
6.2	Kuntoutussuunnitelma osana asiakkaiden kuntoutusprosessia	33
6.3	Asiakkaiden kokemus yhteistyöstä ohjaajien kanssa.....	35
6.4	Asiakkaiden kokemuksista nousevia kehittämissuhteita	37
7	JOHTOPÄÄTÖKSET	41
8	POHDINTA	45
	LÄHTEET.....	48
	LIITTEET.....	53

1 JOHDANTO

Yhteiskunnallisesti ajatellen opinnäytetyömme aihe on ajankohtainen. Mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet Suomessa, ja mielenterveyspalveluja käyttäviä ihmisiä on koko ajan yhä enemmän. Vuosien 2005–2015 aikana mielenterveyden häiriöistä johtuva nuorten aikuisten työkyvyttömyys kasvoi 30 prosenttia. Näistä ihmisistä vain viidesosa palasi pysyvästi takaisin työmarkkinoille seuranta-aikana. (Vierula 2018.) Kyse on siis yksilöiden hyvinvoinnin lisäksi yhteiskunnallisesta ongelmasta.

Vaikka mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet, ei niiden määrään ja saatavuuteen ole panostettu samassa määrin kuin muuhun terveydenhuoltoon (Suomen Mielenterveysseura). On siis tärkeää, että olemassa olevat mielenterveyspalvelut vastaavat asiakkaiden tarpeisiin mahdollisimman hyvin, ja edistävät näin heidän kuntoutumistaan. Opinnäytetyömme tuloksista voivat hyötyä myös muut samankaltaisia palveluja tuottavat tahot.

Teimme opinnäytetyön yhteistyössä Oulun kaupungin mielenterveys- asumispalvelu Ohjaajapalvelun kanssa. Palvelu tarjoaa sosiaalihoitolain mukaisia asumisen palveluita aikuisille mielenterveyskuntoutujille, joilla on haasteita itsenäisessä asumisessa. Palvelun avulla tuetaan asiakkaiden itsenäistä asumista, edistetään heidän osallisuuttaan ja tuetaan toimintakyvyn eri osa-alueita. Opinnäytetyömme tavoitteena on kuvata asiakkaiden kokemuksia Ohjaajapalvelusta. Tarkoituksemme on kerätä opinnäytetyöhön merkityksellistä tietoa, jota palvelu voi hyödyntää haluamallaan tavalla. Ohjaajapalvelun asiakkaiden tyytyväisyyttä ei ole ennen tutkittu opinnäytetyön avulla.

Olemme sitä mieltä, että sosiaali- ja terveysalan palveluita on tärkeä kehittää asiakaslähtöisemmiksi. Palveluita tulee kehittää siten, että niissä voidaan huomioida asiakkaiden yksilöllisyys mahdollisimman hyvin. Asiakkaiden kuuleminen on tärkeä osa palveluiden kehittämistä. Tutkimusten avulla myös työntekijät voivat saada varmistuksen sille, että heidän työnsä on tärkeää ja arvostettua.

2 OULUN KAUPUNGIN OHJAAJAPALVELU

Mielenterveysasumispalveluiden Ohjaajapalvelu kuuluu Oulun kaupungin erityisryhmien asumis- ja päiväpalveluihin. Asiakkaiden psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn edistäminen ja ylläpitäminen, omatoimisuuden ja itsemääräämisoikeuden vahvistaminen sekä itsenäisen, aktiivisen toiminnan tukeminen yhteiskunnassa ovat palveluiden toimintaperiaatteet. Kaikki palvelut toteutetaan avohuollon palveluina. (Oulun kaupungin Intranet 2018.)

Ohjaajapalvelu on tarkoitettu aikuisille mielenterveyskuntoutujille, jotka tarvitsevat ohjausta ja tukea asumisessa, oman elämän hallinnassa ja yhteiskuntaan kiinnittymisessä. Asiakkaat asuvat omissa kodeissaan ja heidän tulee selviytyä melko omatoimisesti päivittäisistä toiminnoista. Asiakkaat ohjautuvat palveluun palveluohjausyksikön tai hyvinvointikeskuksen sosiaalityöntekijän tai -ohjaajan kautta. Asiakkaille laaditaan henkilökohtainen palvelusuunnitelma, johon kirjataan päätöksen voimassaoloaika ja sisältö. Lisäksi jokaiselle asiakkaalle laaditaan kuntoutussuunnitelma, johon kirjataan konkreettisia tavoitteita kuntoutumiselle. Kuntoutussuunnitelma päivitetään noin kolmen kuukauden välein, jolloin tarkistetaan, onko tavoitteet saavutettu. (Oulun kaupungin Intranet 2018.)

Työskentely tapahtuu pääosin asiakkaiden kotona sekä paikoissa, missä asiakkaat tarvitsevat tukea asioidensa hoitamiseen, esimerkiksi virastoissa. Ohjaajapalvelun työntekijät järjestävät myös kuntouttavaa ryhmätoimintaa useana päivänä viikossa. Palvelun piirissä on noin 280 yksilöohjausta saavaa asiakasta, sekä noin 20 ryhmäasiakasta. Ryhmäasiakkaat eivät saa yksilöohjausta, mutta he voivat osallistua Ohjaajapalvelun ryhmätoimintaan. Työntekijöiden joukosta löytyy sosionomeja, sairaanhoitajia sekä lähihoitajia. Yhteistyötä tehdään tiiviisti muiden Oulun kaupungin sosiaali- ja terveysalan toimijoiden kanssa yli sektorirajojen. (Oulun kaupungin Intranet 2018.)

Oulun kaupungin erityisryhmien asumis- ja päiväpalveluiden toiminnan laatusuositukset löytyvät IMS-toimintajärjestelmästä Oulun kaupungin Intranetistä. Palveluiden toimintaa ohjaavat Oulun kaupungin arvot: rohkeus, reiluus ja vastuullisuus. Näiden arvojen lisäksi toimintaa ohjaavat lainsäädäntöön sekä eri ammattiryhmien eettisiin ohjeisiin perustuvat arvot. Kaiken toiminnan lähtökohtana on ihmisarvon kunnioittaminen. Palvelut suunnitellaan siten, että ne huomioivat asiakkaiden yksilölliset tarpeet, ja kunnioittavat asiakkaita ja heidän itsemääräämisoikeuttaan. Palveluissa edistetään vuorovaikutusta ja lisätään asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa omien palveluidensa sisältöön. (Oulun kaupungin Intranet 2018.)

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden katsotaan kuuluvan perusoikeusjärjestelmäämme, mikä turvaa oikeuden muun muassa henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, yhdenvertaisuuteen, yksityiselämän suojaan sekä sosiaali- ja oikeusturvaan. Erityisryhmien asumis- ja päiväpalveluiden toiminnassa kiinnitetään erityisesti huomiota asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumiseen. Tämä toteutetaan toimintayksiköiden toiminnan yleisen suunnittelun, asiakkaiden ja läheisten informoinnin ja osallistamisen sekä henkilökunnan perehdyttämisen ja täydennyskouluttamisen avulla. (Oulun Kaupungin Intranet 2018.) Asiakkaan itsemääräämisoikeuteen kuuluu olennaisesti se, että asiakas ymmärtää omat oikeutensa ja velvollisuutensa. Kuten laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) pykälässä 5 todetaan, ”sosiaalihuollon henkilöstön on selvitettävä asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset samoin kuin muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan”.

Asiakkaiden hyvä kohtelu ja kunnioittaminen ovat erityisryhmien asumis- ja päiväpalveluiden toiminnan perusteita. Asiallinen kohtelu varmistetaan ammattitaitoisella henkilöstöllä sekä laadunseurannalla. (Oulun kaupungin Intranet 2018.) Sosiaalihuoltolaki velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan toimintayksikössä tapahtuvasta asiakkaan huonosta kohtelusta toiminnasta vastaavalle

henkilölle (Sosiaalihuoltolaki 2014/1301 § 48). Erityisryhmien asumis- ja päiväpalveluiden palvelualueella tämä tarkoittaa sitä, että toimintayksikössä havaitusta epäkohdasta ilmoitetaan palveluesimiehelle. Palveluesimies tekee tarvittavat toimenpiteet epäkohtien korjaamiseksi, ja mikäli ne eivät korjaannu kohtuullisen ajan kuluessa, asia viedään eteenpäin palvelupäällikölle ja tarvittaessa sosiaalihoitajalle. (Oulun kaupungin Intranet 2018.)

3 MIELENTERVEYSKUNTOUTUKSEN OSA-ALUEET

3.1 Mielenterveyden käsite

Mielenterveys ei ole yksiselitteinen käsite, ja sille löytyy monta määritelmää. Määritelmässä kuitenkin toistuu arjen sujuminen sekä sosiaaliseen kanssakäymiseen pystyminen. WHO:n (2013) määritelmän mukaan mielenterveys on hyvinvoinnin tila, jossa ihminen pystyy näkemään omat kykynsä ja selviytymään elämään kuuluvissa haasteissa sekä työskentelemään ja ottamaan osaa yhteisönsä toimintaan. (Suomen Mielenterveysseura.)

Mielenterveyttä määrittävät yksilölliset tekijät ja kokemukset, sosiaalinen vuorovaikutus ja tuki, yhteiskunnalliset rakenteet ja resurssit sekä kulttuuriset arvot. Mielenterveyden tasapainon järkkyyessä ihminen voi sairastua mielenterveyden häiriöön. Ihmisillä on olemassa taustallaan mielenterveyden häiriöille altistavia ja laukaisevia tekijöitä, mutta myös suojatekijöitä. WHO:n mukaan terveys on täydellinen fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tila, sitä ei siis määritellä esimerkiksi vammojen ja sairauksien puuttumisena. Mielenterveys-käsitteen kanssa käytetään myös käsitettä positiivinen mielenterveys. Usein mielenterveyttä ajatellessa tulee mieleen kielteisiä asioita. Positiivinen mielenterveys tarkoittaa hyvinvoinnin kokemusta, hyvän elämän perustaa, joka on voimavara niin yksilölle, perheelle ja yhteiskunnalle. Se myös ohjaa ajattelua pois ongelma- ja sairausnäkökulmasta. (Kanerva, Kuhanen, Oittinen, Schubert & Seuri 2010, 16–17.)

Mielenterveyden häiriöiden määrittelemisen on haasteellista. Monet mielen oireet, kuten pelot, ahdistuneisuus sekä nukahtamisvaikeudet kuuluvat ajoittain ilmenevinä jokaisen elämään. Mielenterveyshäiriöstä voidaan puhua, kun ihmisen ajatukset, tunteet tai käytös haittaavat hänen toimintakykyään, aiheuttavat vaikeuksia ihmissuhteissa ja arkielämästä selviytymisessä sekä rajoittavat ihmisen elämää. Ihmiselle on välttämätöntä tuntea tunteita, mutta liian voimakkaat tai pit-

kittyneet tunteet voivat lamauttaa ihmisen tai saada hänet käyttäytymään haitallisella tavalla. Ihminen voi yrittää lievittää tunnetilojaan esimerkiksi päihteiden liikkakäytöllä, erilaisilla pakonomaisilla käytöksillä tai impulsiivisuudella. (Huttunen 2017.)

Mielenterveyshäiriöt pyritään diagnosoimaan mahdollisimman selkeästi niihin kuuluvien tyypillisten oireiden mukaan. Esimerkiksi masennuksen diagnoosi edellyttää, että ihmisellä on ilmennyt kahden viikon ajan vähintään viisi samanaikaista oiretta mielialan muutoksen lisäksi. Lääkehoidon perusteena on aina oireiden mukaan tehty luokittelu. Ihmisellä voi olla samaan aikaan monta hoitoa vaativaa mielenterveyshäiriötä tai -sairautta, eikä niitä ole aina helppo erottaa toisistaan. (Huttunen 2017.) Mielenterveyshäiriöiden diagnostiikka on informatiivista, potilaan hoitoon ja etuisuuksiin liittyvää tietoa. Diagnostiikan tarkoituksena on hyödyntää tietoa potilaan hoitamiseksi ja oireiden lievittämiseksi. Suomessa diagnosoinnissa on käytössä Maailman Terveysjärjestön ICD-tautiluokitus. (Karnerva ym. 2010, 176–177.)

Mielenterveyttä edistävät hyvät elintavat, kun taas mielenterveyden ongelmiin liittyy usein terveyden laiminlyöminen. Mielenterveysoireet saattavat lisääntyä runsaan alkoholinkäytön, levon laiminlyöminen ja uniongelmiin, epäterveellisen ruokavalion ja ruokarytmin sekä vähäisen liikunnan seurauksena. Erityisesti psykoosisairauksista kärsivillä on todettu olevan huonompi fyysinen terveys kuin muilla, ja he tarvitsevat enemmän tukea terveelliseen elämään. Mielenterveyttä voi edistää pitämällä huolen ihmissuhteista, itsearvostuksesta ja omaamalla hyviä stressin hallintakeinoja. Ajankäytön suunnittelu ja hallinta kuuluvat myös elämänhallintaan ja sen avulla kiireen tunne ja stressi vähenevät. (Hätönen, Kurki, Larri & Vuorilehto 2014, 32–49.)

3.2 Mielenterveyskuntoutus

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määritelmän mukaan mielenterveyskuntoutus on monista eri palveluista koostuva kokonaisuus. Mielenterveyskuntoutuksen

palveluilla tuetaan asiakkaan kuntoutumista ja itsenäistä selviytymistä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b.) Käsite mielenterveyskuntoutus on moninainen, ja kuntoutusta voidaan toteuttaa monilla eri tavoilla riippuen asiakkaiden yksilöllisistä tavoitteista. (Mielenterveystalo). Kokonaiskuvan hahmottaminen voi olla vaikeaa myös siksi, että palvelujärjestelmät vaihtelevat kuntien, kuntayhtymien ja sairaanhoitopiirien kesken (Härkääpää & Järvikoski 2011, 234). Kuntoutuksesta voidaan erottaa kaksi eri käsitettä. Kliininen kuntoutuminen tarkoittaa objektiivisesti mitattavaa toipumista ja paranemista. Persoonallisesta kuntoutumisesta puhutaan, kun tarkoitetaan henkilön subjektiivista kokemusta eli sitä, kuinka hän selviytyy sairauden tai sen oireiden kanssa. (Laitila 2014, 5.)

Mielenterveyskuntoutuksessa asiakas nähdään aktiivisena toimijana ja päätöksentekijänä, joka on vastuussa omasta elämästään. Kuntoutuksen tavoitteita ovat muun muassa elämänhallinnan lisääminen sekä elämänlaadun ja arkielämäntaitojen parantaminen ja ylläpitäminen. Kuntoutuksessa on tärkeää asiakkaan kokonaisvaltainen huomioiminen. Tavoitteena on myös antaa tukea sosiaalisissa suhteissa ja parantaa asiakkaan vuorovaikutustaitoja. (Kanerva ym. 2010, 103–104.) Kuntoutumisen yhteydessä puhutaan usein myös toipumisesta. Toipumisajattelussa sairauden olemassaoloa ei kielletä, mutta yksilön ei anneta sen muuttaa mielikuvaa itsestään. Toipuminen ei tarkoita oireiden poistumista, vaan sillä tavoitellaan elämänlaadun parantamista sairauden kanssa. (Tonttila 2018, 6.)

Recovery on englanninkielinen käännös suomen kielen sanalle kuntoutus. Alpolan ja Oken käsiteanalyysin mukaan recovery-käsitteen lähikäsitteitä ovat kuntoutuminen, voimaantuminen ja parantuminen. Ennakkoehdotuksia recoveryn esiintymiselle olivat esimerkiksi sairauden tunnustaminen, tahto muutokseen ja oma sekä läheisten usko recovery-prosessin onnistumiseen. Recoveryn edellytys mielenterveystyössä on tutkimusten mukaan asiakaskeskeisyys. Recoveryn merkittävimpiä seurauksia ovat yksilön elämänhallinnan, sosiaalisen osallisuuden ja elämänlaadun paraneminen. (Alpola & Oke 2016, 22.)

Yksi mielenterveyskuntoutusta ohjaava tekijä on Sosiaali- ja terveysministeriön laatima Mielenterveyspalveluiden laatusuositus (2001). Suosituksessa ajatellaan, että mielenterveysongelmat kehittyvät prosessinomaisesti, ja kaikissa prosessin vaiheissa tulisi olla saatavissa mielenterveystyön palveluita. Suosituksia on yhteensä 12, ja niiden sisältö koostuu esimerkiksi kunnan asukkaiden mielen-terveyden tukemisesta, tarkoituksenmukaiseen hoitoon pääsystä, ihmisarvon kunnioittamisesta, palvelujärjestelmän sisäisen työnjaon selvittämisestä sekä henkilöstön jaksamisesta. Suosituksen mukaan mielenterveystyön osaamista ja resursseja tulisi suunnata erityisesti kuuteen eri osa-alueeseen:

- a) elämisen ja selviytymisen voimavarojen vahvistamiseen,
- b) ongelmien ehkäisyyn,
- c) psykososiaalisten ongelmien selvittelyyn ja niissä tukemiseen,
- d) mielenterveyshäiriöiden varhaiseen tunnistamiseen,
- e) tehokkaaseen hoitoon ja
- f) monipuoliseen kuntoutukseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2001, 3.)

Mielenterveyskuntoutusta on monenlaista ja kuntoutusmuoto riippuu muun muassa asiakkaan yksilöllisistä ominaisuuksista, elämäntilanteesta sekä oireilun laadusta. Kuntoutus voi sisältää esimerkiksi keskusteluja ja taitojen harjoitteluja asiakkaan omassa arkiympäristössään. Kuntoutusta voi toteuttaa esimerkiksi laitoksissa, avopalveluina, kotikäynneillä tai internetin tai puhelimen välityksellä. (Kanerva ym. 2010, 102–106.) Kuntoutusmuotojen jaottelun tarkoituksena on antaa pohjaa organisaatioille ja jakaa työtehtäviä ammattiryhmien kesken, mutta monialaisen kuntoutuksen myötä ajatellaan, että jako ei sovi nykyaikaiseen kuntoutukseen, sillä osa-alueet ovat päällekkäisiä. (Härkäpää & Järvikoski 2011, 20.)

Lääkinnällisen kuntoutuksen tarkoituksena on parantaa asiakkaan psyykkistä ja fyysistä terveyttä (Muhonen 2016, 5). Lääkinnällisellä kuntoutuksella viitataan yleensä kuntoutuksessa oleviin tutkimuksiin ja niiden pohjalta käynnistettäviin toimenpiteisiin. Tarkoituksena on saada toimintakyky paremmaksi. Lääkinnällisestä kuntoutuksesta käytetään myös käsitettä toimintakykykuntoutus. Hoidon ja lääkinällisen kuntoutuksen rajanveto on vaikeaa. (Härkäpää & Järvikoski, 2011,

21.) Terveystalain (1326/2010) pykälässä 29 on määritelty tarkemmin lääkinnälliseen kuntoutukseen kuuluvat toimenpiteet. Näitä ovat muun muassa kuntoutusneuvonta, toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen tähtäävät terapiat sekä apuvälinepalvelut.

Ammatillinen kuntoutus tarkoittaa toimenpiteitä, joiden avulla asiakas voi saada työpaikan tai säilyttää hänelle soveltuvan työn (Härkäpää & Järvikoski 2011, 21). Ammatillista kuntoutusta järjestää esimerkiksi Kela. Kelan ammatilliseen kuntoutukseen kuuluvat muun muassa tuki koulutukseen, koulutuskokeilu tai nuoren ammatillinen kuntoutus. (Kela 2019.) Kelan lisäksi ammatillista kuntoutusta järjestävät työeläkeyhtiöt sekä jossain määrin myös työvoimahallinto. Työeläkeyhtiöiden ammatillinen kuntoutus on tarkoitettu työelämässä oleville ihmisille, jotka tarvitsevat tukea työssä jaksamiseen tai työkyvyttömyyden estämiseen. (Koskisu 2004, 196.)

Kasvatuksellinen kuntoutus tukee ihmisen kehitysprosessia kuntoutuksen monilaisiin keinoin. Vammaisen tai erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai aikuisen kasvatukselliset ja koulutukselliset palvelut kuuluvat kasvatukselliseen kuntoutukseen. (Härkäpää & Järvikoski 2011, 21–22.) Kasvatuksellisessa kuntoutuksessa korostuvat ihmisen yksilölliset tuen tarpeet. Kasvatukselliseen kuntoutukseen kuuluvat ne tukimuodot, joilla pyritään voittamaan vammaisuuden ja pitkäaikaisen sairauden asettamat esteet yksilön sosiaaliselle ja kulttuuriselle kehitykselle. Käytännössä kasvatuksellinen kuntoutus menee osittain päällekkäin erityisopetuksen ja vammaisten lasten hoidon ja varhaiskasvatuksen kanssa. (Kuntoutusportti 2017.)

3.2.1 Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalisen toimintakyvyn parantamisen prosessi sekä siihen liittyvät konkreettiset toimenpiteet ovat sosiaalista kuntoutusta. (Härkäpää & Järvikoski 2011, 21–22.) Ohjaajapalvelun toiminnassa korostuvat muiden kuntoutuksen muotojen

ohella sosiaalisen kuntoutuksen menetelmät, joten olemme nostaneet tämän kuntoutuksen osa-alueen lähempään tarkasteluun.

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014 17 §) määritellään, mitä sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan. Lain mukaan sosiaalinen kuntoutus on sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen avulla annettavaa tukea. Tuen avulla vahvistetaan asiakkaiden sosiaalista toimintakykyä, torjutaan syrjäytymistä ja edistetään asiakkaiden osallisuutta. Laissa esitetään erilaisia toimenpiteitä, joista sosiaalinen kuntoutus muodostuu. Näitä toimenpiteitä ovat sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen, kuntoutusneuvonta ja -ohjaus, ohjaaminen arkipäivän toiminnoista selviytymiseen ja elämänhallintaan, sosiaaliseen vuorovaikutukseen tukeminen ja ryhmätoiminta sekä muut sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.

Härkäpään ja Järvikosken (2011, 22) määritelmän mukaan sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on edistää asiakkaan selviytymistä sosiaalisista tilanteista ja arkipäivän toimista sekä lisätä hänen osallisuuttaan yhteiskunnassa. Konkreettiset toimenpiteet, joiden avulla huolehditaan siitä, että taloudelliset ja sosiaaliset tekijät tukevat kuntoutumista, voidaan myös luokitella sosiaalisiksi kuntoutukseksi. Härkäpää ja Järvikoski mainitsevat esimerkeiksi muun muassa asiakkaan liikkumisen ja asumisen helpottamisen, sosiaalisten verkostojen edistämisen sekä taloudellisesta turvasta huolehtimisen.

Terveysten ja hyvinvoinnin laitos toteutti vuonna 2016 kyselyn kunnille sosiaalihuoltolaista ja sosiaalisesta kuntoutuksesta. Useissa kunnissa sosiaalinen kuntoutus oli vasta hakemassa muotoaan, ja sitä määriteltiin monilla eri tavoilla. Yleisimpiä työmenetelmiä, mitä sosiaalisessa kuntoutuksessa käytettiin, olivat sosiaalialan ammattilaisten antama tuki ja ohjaus, ryhmätoiminta sekä elämänhallinnan ja arjen toimintojen tukeminen. Sosiaalisen kuntoutuksen sijainti palveluprosessissa aiheutti vastaajien kesken näkemyseroja. Osa vastaajista näki sen ennaltaehkäisevänä toimintana, kun taas osan mielestä sen pääpaino oli kuntoutamisessa. Tähän liittyen sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan

väläinen ero tuotti epäselvyyksiä. Suurin osa vastaajista näki ne erillisinä, mutta osa piti niitä samana asiana. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017.)

3.3 Kuntoutusprosessi

Kuntoutumisen edellytyksenä on prosessinomaisesti etenevä palvelukokonaisuus. Kuntoutusprosessin ominaispiirteisiin kuuluvat muun muassa kokonaisvaltaisuus, suunnitelmallisuus, tavoitteellisuus, voimavaralähtöisyys, yksilöllisyys, asiakaskeskeisyys ja pitkäjänteisyys. Tasa-arvoinen vuorovaikutus ammattilaisten kanssa, tiedon saaminen omista kuntoutusmahdollisuuksista sekä suunnitteluun ja päätöksentekoon osallistuminen ovat tekijöitä, mitkä edistävät asiakkaan kuntoutumisprosessin onnistumista. Erityisen tärkeää on huomioida se, että kuntoutus vastaa asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, voimaannuttaa ja on koordinoitua. (Autti-Rämö, Jeglinsky & Karhula 2013, 37.)

Kuntoutusprosessin eri vaiheissa voidaan tarvita esimerkiksi niin sosiaalityöntekijän, lääkärin, psykologin kuin fysioterapeutinkin asiantuntemusta ja näkemyksiä, minkä vuoksi kuntoutuminen edellyttää monialaista yhteistyötä. Toimiva yhteistyö on kuntoutumisen vaikuttavuutta parantava tekijä. Aiemmin monialainen yhteistyö toteutui *ketjumaisena*: kuntoutus muodostui jaksoista, ja eteni eri kuntoutusmuodosta toiseen. Nykyisin kuntoutus perustuu *reaaliaikaiseen yhteistyöhön*: eri ammattilaiset osallistuvat kuntoutusprosessiin saman aikaisesti, ja keskinäinen yhteistyö on välttämätöntä. Monialaisessa työskentelyssä etuna on se, että asiakkaan eri tarpeet otetaan samalla kertaa huomioon. (Järvikoski 2013, 57–58.)

Kuntoutusprosessi alkaa kuntoutustarpeen arvioinnista ja kuntoutussuunnitelman laatimisesta (Härkäpää & Järvikoski 2011, 15). Kuntoutussuunnitelma laaditaan yhteistyössä työntekijän ja asiakkaan kanssa. Suunnitelmassa on sekä lyhyen- että pitkän aikavälin tavoitteita, joiden tulee olla mahdollisimman konkreettisia ja mielekkäitä asiakkaalle. Tavoitteiden lisäksi kuntoutussuunnitelmaan kirjataan, mitä tavoitteiden toteuttamiseksi on tarkoitus tehdä. Suunnitelmassa on

myös hyvä mainita asiakkaan voimavarat sekä haasteet, mitkä voivat vaikuttaa kuntoutumiseen. Kuntoutussuunnitelma ei ole vain työntekijöitä varten, vaan se on tärkeä myös asiakkaalle. Siitä asiakas voi tarkistaa tavoitteet ja saada lisää motivaatiota kuntoutumiselle. Kuntoutussuunnitelmaa olisi hyvä kerrata aika ajoin asiakkaan kanssa, sillä joillakin asiakkailla voi olla vaikeuksia muistaa suunnitelmaan kirjattuja asioita esimerkiksi kognitiivisten puutosten, kuten muistin heikkenemisen, vuoksi. Tavoitteiden toteutumista arvioidaan ja kuntoutussuunnitelma päivitetään säännöllisesti joko työntekijän tai verkoston kanssa. (Kanerva ym. 2010, 104–105.)

Kuntoutusprosessi etenee kuntoutussuunnitelmassa laadittujen tavoitteiden mukaisesti ja se voi asiakkaan tilanteen mukaan sisältää monia erilaisia kuntoutusmuotoja ja -menetelmiä. On tärkeää seurata ja arvioida prosessin onnistumista. Edellä mainitun prosessimallin lisäksi kuntoutusta kuvataan usein ihmisen ja ympäristön muutosprosessina, missä asiakkaan oma osallisuus kuntoutumisessa sekä vaikuttaminen ympäristöön ovat kuntoutuksen lähtökohtia. Kuntoutumisprosessia on myös luonnehdittu yksilölliseksi kasvu- ja oppimisprosessiksi, mikä kuvaa sitä, että ihminen löytää itsestään uusia voimavaroja, joiden avulla hän oppii selviytymään tilanteista, mitkä ovat aiemmin olleet haastavia. (Härkääpää & Järviöski 2011, 15–16.)

4 OHJAUS MIELENTERVEYSKUNTOUTUKSESSA

4.1 Ohjauksen periaatteet

Asiakkaan ohjaaminen ja ohjaamisen erilaiset menetelmät korostuvat Ohjaajapalvelussa. Ohjaaminen määritellään eri tavoin riippuen kontekstista. Sosiaalialla se nähdään työmenetelmänä. Hyvä ohjaussuhde työntekijän ja asiakkaan välillä vaatii luottamusta ja onnistunutta vuorovaikutusta. Ohjauksen avulla työntekijä auttaa asiakasta saamaan omat voimavaransa käyttöön, ja mahdollistaa näin asiakkaalle tilaisuuden voimaantumisen ja muutosten tekemiselle omassa elämässään. Jotta ohjaaja voisi vastata jokaisen asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin, on sitä varten olemassa erilaisia ohjauksen menetelmiä. Menetelmät on johdettu erilaisista teorioista, joita ovat esimerkiksi behavioraalinen, psykoanalyttinen sekä kognitiivinen. Menetelmät auttavat ohjaamisessa, mutta kaikista tärkein työväline on ohjaajan oma persoona. (Pennanen 2012, 6–8.)

Mielenterveyskuntoutuksessa ohjaus tarkoittaa yleensä kuntoutumisen ohjaamista keskustelemalla ja kuuntelemalla. Keskusteluiden tavoitteena on käsitellä kokemuksia ja tunteita. Ohjauksesta on eroteltavissa kolme erilaista ulottuvuutta. Kokemusperäinen eli auttava ohjaus perustuu vastavuoroisuuteen ja metodina on keskusteleminen. Neuvova ja opettaja ohjaus perustuu guidance-termiin. Suuntaus korostaa asiantuntijuutta ohjaamisessa. Normatiivinen ja kontrolloiva ohjaus, englanniksi supervising, kontrolloi asiakkaan toimintaa ja ohjaus tapahtuu normatiivisesti. Tällöin painotetaan asiakkaan sairautta ja sen oireita. (Hentinen, Iija & Mattila 2009, 96–102.)

Koskisuu (2004, 25) kirjoittaa, että ohjaajan asennoitumisella on suuri merkitys sen suhteen, millaiseksi asiakas tilanteensa kokee. Asiakkaan kokema toivo tai toiveikkaus ovat tutkimusten mukaan keskeisiä kuntoutumisen edistymisessä. Haastavassa elämäntilanteessa asiakkaan on kuitenkin vaikea löytää toivoa. Tällöin ohjaajan rooli toivon herättämisessä korostuu. Ohjaajan on hyvä tutkiskella omaa suhtautumistaan asiakkaan tilanteeseen. Koskisuu kehottaa työntekijää

kysymään itseltään: *"Jos en itsekään usko kuntoutujan mahdollisuuksiin päästä elämässään eteenpäin, kuka uskoo?"* Vaikka ohjaaja ei aina tietäisikään tarkkaan, miten asiakasta voisi auttaa, tärkeämpää on se, että hän uskoo kuntoutumisen mahdollisuuteen.

4.2 Ohjaaminen asiakkaan arkiympäristössä

Sosiaalihuoltolain mukaan asumispalveluja järjestetään henkilöille, jotka erityisestä syystä tarvitsevat apua tai tukea asumisessa tai asumisensa järjestämisessä. Kotiin annettavat palvelut ovat ensisijaisia suhteessa palveluihin, jotka edellyttävät muuttamista ja sisältävät sekä asumisen että palvelut. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014 21§.) Myös sosiaalihuoltoasetuksen (607/1983) pykälässä 10 säädetään, että henkilön itsenäistä asumista tai siihen siirtymistä on tuettava sosiaalityöllä tai muilla sosiaalipalveluilla.

Viime vuosina etenkin mielenterveystyössä on kehitetty erilaisia tuetun asumisen malleja ja kotiin vietäviä palveluita. Nykyisin palvelujärjestelmän muutoksessa on meneillään kolmas vaihe, jossa tavoitteena on asumisyksiköiden vähentäminen ja kotona asumisen lisääminen. Asiakas asuu omassa vuokra-, omistus- tai väli-vuokra-asunnossaan. Ammattilaisen työtehtäviin kuuluvat kotikäynnit ja asiakkaan tukeminen esimerkiksi virastoissa, harrastuksissa ja ryhmätoiminnassa. Asumisen ohjauksen avulla asiakkaiden valmius itsenäiseen asumiseen lisääntyy, jonka ansiosta heidän yhteiskunnallinen asemansa vahvistuu. (Günther & Raitakari 2015, 67–68.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on julkaissut vuonna 2017 mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskevan kehittämissuosituksen. Julkaisussa on suositus myös mielenterveyskuntoutujien tuetun asumisen järjestämiselle. Suosituksen mukaan ohjaajan tavoitteena on tukea asiakasta toimimaan mahdollisimman itsenäisesti ja luoda asiakkaalle yhteys asuinalueen palveluihin. Asiakkaita aktivoidaan osallistumaan ympäröivän yhteiskunnan toimintaan. Ohjaajan tukemana

asiakas harjoittelee päivittäisiä toimintoja ja kodin ulkopuolisten palvelujen käyttämistä sekä etsii mahdollisuuksia virikkeelliseen vapaa-ajan toimintaan. Mahdollisuuksien mukaan asiakasta ohjataan siirtymään opiskelemaan tai työelämään. Siirtymismahdollisuuksia, kuten tuettua työllistymistä, hyödynnetään asiakkaan kuntoutuksessa. Yhteistyötä tehdään tiiviisti paikallisten toimijoiden, esimerkiksi sosiaalitoimen, Kelan, työvoimatoimiston ja erilaisten järjestöjen, kanssa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 19–23.)

4.3 Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden huomioiminen ohjauksessa

Itsemääräämisoikeus kuuluu jokaisen ihmisen perusoikeuksiin. Suomen perustuslaissa (731/1999) luvussa kaksi on lueteltu jokaiselle kuuluvat perusoikeudet. Näitä ovat muun muassa oikeus henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, liikkumisvapaus, oikeus omaan kieleen ja kulttuuriin sekä uskonnon vapaus. Näiden oikeuksien voi ajatella olevan osa itsemääräämisoikeutta, vaikka sitä ei terminä laissa käytetäkään.

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000 8 §) on säädetty asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisesta. Lain mukaan sosiaalihuollon palveluita toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan mielipiteet ja toivomukset sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus vaikuttaa saamansa palvelun sisältöön ja suunnitteluun. Asiakasta käsiteltävissä asioissa otetaan huomioon asiakkaan etu.

Määräysvalta omiin, arkipäiväisiin asioihin voi tuntua itsestäänselvyydeltä, mutta itsemääräämisoikeuden toteutuminen ei aina ole niin yksiselitteistä. Mielen-terveyskuntoutajat ovat yksi asiakasryhmä, joka on erityisen haavoittuvassa asemassa itsemääräämisoikeutta ajatellen. Mielen-terveyskuntoutujien itsemääräämisoikeuden toteutuminen on edistynyt Suomessa huomattavasti, mutta edelleen esimerkiksi joissakin hoitopaikoissa itsemääräämisoikeutta rajoitetaan liian heikoin perustein. (Hätönen ym. 2014, 60.)

Asiakkaan ohjauksessa tulee huomioida asiakkaan omat toiveet, valinnat ja päätökset. Sosiaalialan ammattihenkilön eettisissä ohjeissa todetaan, että työntekijän on kerrottava asiakkaalle eri mahdollisuuksista ja annettava hänelle mahdollisuus tehdä valintoja. Itsemääräämisoikeuden yhteydessä puhutaan usein myös asiakaslähtöisyydestä. Asiakkaan on saatava tietoa omista oikeuksistaan, jotta hän voi tehdä päätöksiä tilannettaan koskien. Asiakassuhteen tulisi edetä asiakkaan tarpeiden mukaisesti ja asiakkaan tulisi kokea aitoa osallisuutta. Joskus asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan joutua rajoittamaan lakiin perustuvilla rajoitustoimenpiteillä. Rajoittaminen on aina viimesijainen vaihtoehto, ja sen tarkoituksenmukaisuutta on harkittava tarkkaan. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017, 12–15.)

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

5.1 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyömme tavoitteena on saada selville Ohjaajapalvelun asiakkaiden kokemuksia palvelun toimivuudesta haastattelujen avulla. Tarkoituksena on tuoda esille asiakkaiden kokemuksia ja näkökulmia palvelusta. Opinnäytetyön avulla haluamme saada selville, ovatko asiakkaat tyytyväisiä saamaansa palveluun ja ohjaukseen, ja miten sitä voidaan asiakkaiden näkökulmasta kehittää. Selvitimme asiakkaiden kokemuksia Ohjaajapalvelusta kysymällä asiakkailta kuntoutussuunnitelman toimivuudesta, ohjaajien työskentelystä ja vuorovaikutuksesta sekä palvelun sisällöstä ja mielekkyydestä. Halusimme myös kerätä asiakkailta kehittämisideoita ja palautetta Ohjaajapalvelua koskien. Kehittämisideoiden, palautteiden ja asiakkaiden kertoman kokemuksellisen tiedon perusteella Ohjaajapalvelu ja sen työntekijät voivat kehittää toimintaansa vastaamaan entistä paremmin asiakkaiden tarpeita.

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia Ohjaajapalvelusta, ja se toimi hyvänä perustana tutkimuskysymyksellemme. Tutkimuskysymyksemme on: Mitä kokemuksia asiakkailta on Ohjaajapalvelusta? Tarkensimme tutkimuskysymystä apukysymyksillä opinnäytetyömme edetessä. Analysoidessamme haastatteluaineistoa sieltä nousi esille teemoja, joiden perusteella tarkensimme apukysymyksiämme vastaamaan paremmin aineiston sisältöä. Apukysymyksemme ovat:

1. Mitä tukea asiakkaat saavat Ohjaajapalvelun kautta?
2. Tukeeko kuntoutussuunnitelma asiakkaiden kuntoutusprosessia?
3. Millainen kokemus asiakkailta on yhteistyöstä ohjaajien kanssa?

5.2 Opinnäytetyön metodologiset lähtökohdat ja tiedonkeruu

Opinnäytetyömme on metodologiselta lähtökohdaltaan kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa kohdetta pyritään tutkimaan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, ja tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 164.) Laadullisessa tutkimuksessa on tavoitteena ymmärtää tutkimuskohdetta. Siinä ei tehdä yleistyksiä tai päätelmiä, vaan tutkimalla saadaan selville, mikä tutkittavassa ilmiössä on merkittävää ja mikä asia toistuu. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 181–182.) Laadullisen tutkimuksen tyypillisiin piirteisiin kuuluvat esimerkiksi aineiston kerääminen tutkittavilta vuorovaikutussuhteessa, tutkimusaineiston monimuotoisuus sekä huomion keskittyminen tutkittavien näkemyksiin ja merkityksiin. Ihmisten kokemukset reaali maailmasta kiinnostavat laadullisessa tutkimuksessa. Laadullisessa tutkimuksessa tärkeää on suora kontakti tutkijan ja tutkittavan välillä, mikä toteutuu esimerkiksi haastattelujen avulla, kuten myös opinnäytetyössämme. (Kananen 2014, 18–19.)

Laadullisessa tutkimuksessa teoria on apuväline, minkä avulla voidaan tehdä tulkintoja kerätystä tutkimusaineistosta. Opinnäytetyössämme pääpaino on kerätyssä aineistossa, jolloin teoria on rakennettu aineisto lähtökohtana. Tätä kutsutaan induktiivisuudeksi, mikä tarkoittaa, että yksittäisistä havainnoista edetään yleisempiin väitteisiin. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Induktiivinen lähestymistapa ei ole teorian testaamista, vaan aineiston yksityiskohtaista tarkastelua. Tutkija ei määrää sitä, mikä on tärkeää. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 164.) Opinnäytetyötämme voi tutkailla myös narratiivisesta näkökulmasta. Narratiivisessa tarkastelussa ollaan kiinnostuneita yksilöiden kertomista asioista ja tarinoista omasta elämästään. Väljästi määriteltynä narratiiveiksi voidaan käsitellä kaikki aineistot, jotka perustuvat jossakin määrin kerrontaan ja joiden analysoiminen edellyttää tulkintaa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Fenomenologisessa tutkimusperinteessä tutkitaan kokemuksia. Opinnäytetyömme perustuu asiakkaiden itsensä kertomiin kokemuksiin Ohjaajapalvelusta.

Kokemus merkitsee ihmisen kokemuksellista suhdetta omaan todellisuuteensa. Fenomenologinen tutkimus ei pyri yleistämään, vaan ymmärtämään tutkittavan ilmiön ihmisten sen hetkistä merkitysmaailmaa. (Aaltola & Valli 2010, 28–31.) Fenomenologinen merkitysteoria perustuu siihen ajatukseen, että kaikki ilmiöt tarkoittavat yksilölle jotain, ja ihmisen kokemus muotoutuu siten merkitysten mukaan. Fenomenologisen tutkimuksen ensisijainen kohde ovat siis inhimillisen kokemuksen merkitykset. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 34.) Asiakkaiden kokemusten, ajatuksien ja tunteiden selvittämiseksi valitsimme opinnäytetyömme haastattelumenetelmäksi puolistrukturoidun teemahaastattelun, minkä avulla edellä mainittujen asioiden selvittäminen on mahdollista. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 185).

Opinnäytetyömme lähtökohdan voi määritellä myös tapaustutkimukseksi (*case study research*). Tapaustutkimuksessa tutkimuksen kohteena on tyypillisesti yksittäinen tapaus tai joukko tapauksia, joista tarkastellaan etenkin prosesseja. Opinnäytetyössämme me tarkastelemme asiakkaiden kokemuksista saadun aineiston perusteella sitä, miten Ohjaajapalvelun asiakkaat kokevat palveluprosessin onnistumisen. Ratkaisevaa on, että tutkittava tapaus muodostaa jonkinlaisen lopputuloksen. Tapauksia kuvataan ja selitetään ensisijaisesti miten- ja miksi-kysymysten avulla. Opinnäytetöissä tapaustutkimuksellisuus on yleistä, sillä ne liittyvät usein johonkin yritykseen tai organisaatioon. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Opinnäytetyömme tiedonkeruumenetelmänä on puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemahaastattelussa edetään teemarungon avulla, ja haastateltaville esitetään samoja kysymyksiä suurin piirtein samassa järjestyksessä. Yhtä määritelmää puolistrukturoidusta haastattelusta ei ole. Toteutimme haastattelussa Robinsonin (1995) näkemystä, jossa kysymykset ovat määrätty ennalta, mutta haastatelijat voivat vaihdella sanamuotoa. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 47.) Teemoista keskustellessa on huomioitava, että keskustelun tulee edetä haastateltavan ehtoilla. Tutkijan tehtävänä on esittää välillä tarkentavia kysymyksiä ja pitää kes-

kustelu aihealueen piirissä. (Kananen 2014, 76.) Mitä tahansa teemahaastattelussa ei voi kysyä, vaan siinä pyritään löytämään tutkimuksen tarkoituksen mukaisia, merkityksellisiä vastauksia. Teemahaastattelussa korostuvat ihmisten tulkinnat asioista, heidän asioille antamansa merkitykset sekä se, miten nämä merkitykset vuorovaikutuksessa syntyvät. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 75.) Etenimme opinnäytetyömme haastatteluissa teemojen mukaan keskustelunomaisesti, ja esitimme tarvittaessa haastateltaville tarkentavia kysymyksiä vuorovaikutteisesti.

Ennen varsinaisia kysymyksiä pohjustimme haastattelua kysymällä haastateltavilta aluksi hieman pohjatietoja heidän elämästään. Jokainen haastateltava oli halukas vastamaan tähän kysymykseen. Osa kertoi meille, millaista heidän elämänsä oli, ennen kuin heidän asiakkuutensa alkoi Ohjaajapalvelussa. Osa kertoi myös, millaista heidän elämänsä on tällä hetkellä, ja mitä haasteita heillä on elämässään. Ajatuksenamme oli, että tämä kysymys toimii keskustelun avaajana ja tekee tunnelman vapautuneemmaksi, ennen kuin siirrymme varsinaisiin teemoihin. Teimme haastatteluja varten haastattelurungon, minkä jaoimme eri teemojen mukaan (kts. Liite 2). Teemojamme olivat: 1. odotukset palvelua kohtaan, 2. arki ja itsenäisyys 3. kuntoutussuunnitelma, 4. ohjaajat ja vuorovaikutus sekä 5. odotusten täyttyminen. Lopuksi kysyimme, onko haastateltavalla mitään kehittämisideoita tai muuta palautetta Ohjaajapalvelua koskien.

Ensimmäisessä teemassa halusimme saada selville, oliko haastateltavalla jonkinlaisia odotuksia ja toiveita palvelulle. Osa haastateltavista kertoi myös, mitä tietoa he olivat saaneet Ohjaajapalvelusta ennen palvelun aloittamista, ja millaisia odotuksia ja toiveita nämä tiedot olivat palvelua kohtaan aiheuttaneet. Moni haastateltavista kertoi tässä teemassa siitä, miten Ohjaajapalvelu oli heidän kohdallaan alkanut, ja missä asioissa he ajattelivat, että ohjaaja voisi heitä auttaa.

Toinen teema tuotti paljon keskustelua ja aineistoa. Useissa haastatteluissa haastateltavat kertoivat, millaista heidän arkensa on, ja mitä he tekevät ohjaajan kanssa, kun tämä tulee käymään heidän luonaan. Osa haastateltavista kertoi

meille Ohjaajapalvelun järjestämistä ryhmistä ja niiden sisällöstä. Moni haastateltavista kertoi, missä asioissa he tarvitsevat tukea arjessaan ja itsenäisessä elämässään, ja saavatko he tarvitsemaansa tukea. Usea haastateltava toi myös esille, mitä asioita he toivoisivat lisää arkeensa, ja miten ohjaaja voisi auttaa näiden asioiden lisäämisessä.

Kolmas teema käsitteli kuntoutussuunnitelmaa. Haastateltavat kertoivat, tiesivätkö he, mitä kuntoutussuunnitelma tarkoittaa ja mitä se sisältää. Haastateltavat kertoivat myös, olivatko he saaneet olla mukana suunnitelman ja tavoitteiden laatimisessa, ja oliko heidän mielipiteensä otettu huomioon. Tämä teema tuotti vähiten keskustelua, sillä osalle haastateltavista kuntoutussuunnitelma ja sen sisältö vaikuttivat epäselviltä, eivätkä he osanneet kertoa niistä kovin paljoa.

Neljännessä teemassa käsitelimme ohjaajia ja vuorovaikutusta. Haastateltavat toivat esille, mitä mieltä he olivat ohjaajistaan, ja miten ohjaajan ja haastateltavan välinen vuorovaikutussuhde oli vaikuttanut palvelun laatuun. Haastateltavat kertoivat, oliko heillä ollut haasteita ohjaajien kanssa työskennellessä. Tässä teemassa haastateltavat kertoivat myös, miten ohjaajat olivat ottaneet huomioon heidän mielipiteensä, ja olivatko he saaneet vaikuttaa ohjauskäytien sisältöihin. Lisäksi teemassa tuli esille, miten osa haastateltavista oli kokenut ohjaajanvaihdoksen.

Viides teema eli odotusten täytyminen sai haastateltavat pohtimaan, ovatko he saaneet palvelulta sellaista tukea elämään, kuin ovat toivoneet. Haastateltavat kertoivat, miten Ohjaajapalvelu on vaikuttanut heidän elämäänsä. Teemassa useat haastateltavat toivat esille yksittäisiä asioita, mistä he olivat pitäneet Ohjaajapalvelussa ja ohjaajien toiminnassa, ja joiden he toivoisivat pysyvän ennallaan. Tämän teeman myötä kysyimme myös, oliko haastateltavilla jotain kehittämissuhteita, joiden avulla palvelu voisi edistää toimintaansa asiakkaiden toiveiden mukaiseksi.

5.3 Haastattelut ja aineiston analyysi

Haastattelimme kahdeksaa Ohjaajapalvelun asiakasta yksilöhaastatteluina. Alkuperäinen suunnitelmamme oli haastatella noin viittä asiakasta, mutta Ohjaajapalvelun puolelta tuli pyyntö, voisimmeko lisätä haastateltavien asiakkaiden määrää noin kymmeneen. Haastateltavat valikoituivat opinnäytetyöhön mukaan suostumuslomakkeiden allekirjoittamisen perusteella. Tutkimusjoukkomme valikoitui ilmoittautumisjärjestyksellä. Emme halunneet määritellä sopivia haastateltavia joidenkin tiettyjen seikkojen perusteella.

Jaoimme Ohjaajapalvelun ohjaajille esitteitä opinnäytetyöstä, joita he jakoivat asiakkailleen. Esitteessä kerroimme, miksi asiakkaiden kannattaisi osallistua opinnäytetyön tekemiseen. Esitteessä toimme ilmi, että haastattelut toteutetaan yksilöhaastatteluina ja täysin anonymisti, eikä lopullisesta työstä voi tunnistaa kenenkään henkilöllisyyttä. Kerroimme, että haastattelut nauhoitetaan ja nauhat tuhotaan heti asianmukaisesti, kun emme enää tarvitse niitä.

Liitimme esitteeseen mukaan suostumuslomakkeen (kts. Liite 1). Suostumuslomakkeella varmistimme, että asiakas tietää haastattelun olevan vapaaehtoinen, ja hänellä on oikeus kieltäytyä siitä missä vaiheessa tahansa, ilman syytä. Lomakkeessa tuli ilmi myös se, että opinnäytetyöhön osallistuminen ei millään tavalla vaikuta asiakkaan asiakkuuteen Ohjaajapalvelussa tai muissa palveluissa. Mikäli asiakas halusi osallistua opinnäytetyöhön, hän allekirjoitti suostumuslomakkeen, ja työntekijä palautti lomakkeen meille. Allekirjoituksen lisäksi asiakas ilmoitti, haluaako yhteydenoton mieluummin puhelimitse vai sähköpostitse. Otimme yhteyttä asiakkaisiin heidän toivomallansa tavalla ja sovimme haastatteluaikojen.

Haastattelut järjestettiin Oulun pääkirjaston ryhmätyötilassa. Paikkana pääkirjasto oli erittäin hyvä keskeisen sijaintinsa sekä tunnettavuutensa puolesta. Haastattelut kestivät keskimäärin noin 20 minuuttia, mutta muutama haastattelu

oli noin 40 minuutin pituinen. Haastattelut sujuivat kaikki hyvin ja ongelmitta. Ennen varsinaisia haastatteluita pyrimme juttelemaan hieman haastateltavien kanssa, jotta haastateltavien jännitys vähenisi ja tunnelma rentoutuisi. Jokainen haastateltavista vastasi esittämiimme kysymyksiin mielestämme hyvin avoimesti ja laajasti. Olimme tyytyväisiä haastateltavien halukkuuteen kertoa meille rehellisiä mielipiteitään.

Aloitimme saamamme haastatteluaineiston läpikäymisen litteroimalla eli kirjoittamalla ne kirjalliseen muotoon. Teemahaastatteluaineisto tulee muuttaa tekstimuotoiseksi mahdollisimman sanatarkasti. Litterointia voidaan kuitenkin tehdä eri tarkkuudella. Tarkimmassa tasossa huomioidaan puheen lisäksi eleet ja äänenpainot, mutta useimmiten karkeampi taso riittää. Litterointia tehdessä voi valita, haluaako muuttaa tekstin yleiskielelle, vai käyttääkö murre- ja puhekieltä. (Kananen 2014, 101–102.) Me halusimme litteroida haastattelut tarkasti, jotta voisimme sitten nostaa aineistosta sitaatteja lopulliseen opinnäytetyöhömme. Emme myöskään muuttaneet tekstiä yleiskielelle, vaan kirjoitimme sen puhekielellä ja jätimme siihen murre sanat.

Kun olimme saaneet litteroitua kaikki haastattelut, oli seuraavaksi vuorossa aineiston analyysi. Laadullisen tutkimuksen aineiston analyysin tarkoituksena on selkeyttää ja tiivistää aineistoa, ja tuottaa näin uutta tietoa tutkittavasta asiasta. (Eskola & Suoranta 1998, 138.) Sarajärvi & Tuomi (2009, 91–92) esittävät kirjassaan yksinkertaisen rungon laadullisen tutkimuksen analyysin edistymisen kuvaamiseksi. Sen mukaan on ensin päätettävä, mikä aineistossa on kiinnostavaa. Tähän vaikuttaa se, mistä juuri kyseisessä tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita, eli mikä on tutkimuksen tutkimusongelma tai -tehtävä. Aineistosta erotetaan nämä kiinnostavat asiat, jotka kerätään yhteen erilleen muusta, tutkimukseen liittymättömästä materiaalista. Erotettu aineisto luokitellaan, teemoitellaan tai tyypitellään, minkä jälkeen siitä voidaan kirjoittaa yhteenveto.

Saatuamme rajattua tutkimusaineistosta meitä kiinnostavat asiat, aloitimme aineiston läpikäymisen teemoittelemalla. Etsimme teemoissa toistuvia samankaltaisia vastauksia, joita voisimme esittää tutkimustuloksissa. Litteroiduista haastatteluista teemoitellaan eli etsitään tutkimusongelman kannalta olennaisia vastauksia ja aiheita. Kvalitatiivista aineistoa esitetään usein myös sitaattien muodossa, mutta teemoittelu vaatii sitaattien ja empirian eli tiedon ja teorian vuorovaikutusta. Sitaatteja voidaan käyttää tutkijan tekemän päätelmän perustelemiseksi, aineistoa kuvaavana esimerkkinä tai tekstin elävöittäväksi tekijänä. (Eskola & Suoranta 1998, 176.) Olimme keränneet opinnäytetyömme aineiston teemahaastatteluilla. Tämän vuoksi aineiston jakaminen osiin oli helpompaa, koska pystyimme hyödyntämään haastatteluissa olleita valmiita teemoja.

5.4 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija joutuu jatkuvasti pohtimaan analyysin kannattavuutta ja arvioimaan oman tutkimuksensa luotettavuutta (Eskola & Suoranta 1998, 209). Tutkimuksen luotettavuuspohdinnoissa tulee ottaa erityisesti huomioon tutkijan puolueettomuusnäkökulma. Puolueettomuus tulee esille siinä, yrittääkö tutkija ymmärtää ja kuulla tutkittavia itsenään, vai vaikuttaako tutkijan havainnointiin ja kuulemiseen tutkijan henkilökohtaiset ominaisuudet, esimerkiksi poliittinen asenne tai uskonto. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 135–136.)

Me esittelemme opinnäytetyössämme asiakkaiden kokemukset ja mielipiteet siten, kun ne meille on kerrottu, muuntelematta niitä. Emme pyri yleistämään Ohjaajapalvelun asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia. Mikäli huomaamme jonkun vastauksen toistuvuuden, esitämme asian niin, että ”useat haastateltavista kertoivat, että...” tai ”monet vastasivat, että...”. Tutkimuksen laatua ja luotettavuutta voidaan varmistaa jo aineiston keruun laaduntarkkailulla, esimerkiksi tekemällä hyvä haastattelurunko (Hirsijärvi & Hurme 2000, 184).

Aineiston käsittelyn laaduntarkkailu parantaa tutkimuksen luotettavuutta. Haastattelun ja aineiston laatua parantaa muun muassa se, että haastattelu litteroidaan mahdollisimman nopeasti. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 185.) Me toimimme siten, että aloitimme litteroinnin mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen. Ja oimme litteroitavat haastattelut keskenämme, ja tarkistimme toistemme litterointeja, jotta varmistuimme siitä, että litterointityyli oli yhteneväinen. Haastatteluaineiston luotettavuus riippuu sen laadusta. Aineiston laatua voivat heikentää esimerkiksi haastattelunauhojen huono kuuluvuus, litterointityylin muuttuminen kesken kaiken tai sattumanvarainen ja huonosti tehty teemoittelu. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 185.) Haastattelujen luotettavuutta saattaa heikentää myös se, että haastatteluissa on taipumus antaa sosiaalisesti suotavampia vastauksia. Tärkeää on, miten haastatteliija osaa tulkita vastaukset. Haastatteluaineisto voi riippua haastattelukontekstista- ja tilanteesta. Sen vuoksi tuloksia ei saisi yleistää. On myös tärkeää etsiä vastauksesta merkittävä tieto. (Hirsijärvi, Remes & Sajavaara 1997, 207.)

Opinnäytetyötä tehdessä on huomioitava myös eettisyys. Useimmissa tutkimusetiikkaa koskevissa julkaisuissa painotetaan viittä eri peruskysymystä. Kysymyksissä pohditaan muun muassa, millaista on hyvä tutkimus, miten tutkimusaiheet valitaan, millaisia tutkimustuloksia tutkija saa tavoitella ja koskevatko ne jotain vahingollisia seikkoja, kuten asetuotantoa, sekä millaisia keinoja tutkija saa tutkimuksessaan käyttää. Ihmisiin kohdistuvissa tutkimuksissa ihmisoikeudet muodostuvat tutkimukset eettisen perustan. Tutkijan on selvitettävä tutkittaville muun muassa tutkimuksen tavoitteet ja menetelmät, saada heiltä vapaaehtoinen suostumus tutkimukseen ja varmistaa, että tutkittavat tietävät, mistä tutkimuksessa on kyse siihen osallistuessaan. (Sarajärvi & Tuomi 2009, 125–131.) Aineistoa analysoidessa eettisyys tulee esille, kun tarkastellaan, miten kriittisesti ja syvällisesti haastattelut ovat analysoitu, ja voivatko haastateltavat kertoa, miten heidän kertomaansa on tulkittu. (Hirsijärvi & Hurme 2001, 20).

Tutkimuseettinen lautakunta määrittelee hyvän tieteellisen käytännön lähtökoh-
tia. Hyvän tieteellisen käytännön perusteet täyttävä tutkimus on eettisesti hyväk-
syttävä ja luotettava. Tiedeyhteisö tunnustaa tutkimuksissa rehellisyyttä ja yleistä
huolellisuutta, kuten myös tarkkuutta tutkimustyön tulosten tallentamisessa ja
esittämisessä sekä tutkimuksen ja tulosten arvioinnissa. Tutkimus tulee suunni-
tella ja toteuttaa tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä ta-
valla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 6.)

Tehdessämme opinnäytetyötä otimme huomioon opinnäytetyön luotettavuuden
ja eettisyyden periaatteet. Opinnäytetyömme perustuu tietoperustaan, joka koos-
tuu kirja- ja internetlähteistä, erilaisista laista sekä ajankohtaisista uutisista ja tut-
kimuksista. Käytimme lähteitä valitessamme lähdekriittisyyttä, jotta tieto on var-
masti luotettavaa ja asianmukaista. Huolehdimme asianmukaisista lähdeviittauk-
sista. Keräsimme opinnäytetyön aineistoa myös haastattelemalla asiakkaita.
Emme manipuloineet saatuja vastauksia, emmekä toimineet haastattelutilan-
teissa johdattelevasti. Huomioimme asiakkaiden yksityisyyden, emmekä kerro
opinnäytetyössä asiakkaista mitään tietoja, mistä heidät voisi tunnistaa. Asiak-
kaat ovat opinnäytetyössä anonyymeja. Haastatteluista tehdyt äänitteet sekä yh-
teystietolomakkeet tuhosiimme heti, kun emme niitä enää tarvitse.

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

Olemme jakaneet opinnäytetyön tulokset apukysymyksiemme mukaan kolmeen eri lukuun. Neljänteen lukuun olemme keränneet opinnäytetyön tulosten pohjalta nousseita kehittämisehdotuksia Ohjaajapalvelua koskien. Vastaamme aina yhdessä luvussa yhteen apukysymykseen. Olemme nostaneet jokaiseen lukuun opinnäytetyötä ajatellen olennaisia lainauksia haastateltavilta. Kaikki lainaukset ovat suoria lainauksia haastatteluaineistosta, mutta osaa niistä on lyhennetty. Mikäli haastateltava on käyttänyt ohjaajansa nimeä, olemme korvanneet sen *-merkkien sisällä olevalla ohjaaja-sanalla.

6.1 Asiakkaiden saama tuki Ohjaajapalvelusta

Jokainen haastateltavista kertoi tarvitsevansa ohjausta ja apua ainakin yhdessä asiassa. Haastateltavat toivat esille monipuolisesti erilaisia arjen asioita ja tilanteita, missä he tarvitsevat ja ovat saaneet ohjausta. Ohjauksen avulla oli monipuolisesti edistetty asiakkaiden elämänhallintaa ja arjessa selviytymistä. Haastateltavien vastauksista tuli hyvin esille ohjauksen hyödyllisyys heidän elämässään.

”...mulla oli semmonen pari vuotta elämässä, että mulla ohjaaja ei käyny. Niin kyllä se musta semmosta huonompaa aikaa oli, et kyllä määhän nään että kyllä ohjaaja-avustamisista oon hyötyny.”

”Vähän niinku muistutti ja patisti semmosiin asioihin, mitä pittää oikeesti tehdä.”

*”Semmosta alotekyvyyttömyyttä on mulla, että en niinkö, sannaikoma, muistaakseni sannaikoma, *ohjaajallekin* sannaikoma että potkua peruksille tarttee.”*

Eniten haasteita ja ohjauksen tarvetta arjessa koettiin kodin siisteyteen sekä ruuanlaittoon liittyen. Hygienian ylläpidossa tukeminen nousi esille yhdessä vastauksessa. Yksi haastateltavista kertoi, että on saanut ohjaajalta tukea asioiden organisoimisessa ja hakemusten täyttämässä. Ohjaaja on myös muistuttanut ja kehottanut haastateltavaa hoitamaan välttämättömiä asioita. Osalla muistakin haastateltavista oli ajoittain vaikeuksia saada asioita tehdyksi, jolloin ohjaajan antama tuki edisti niiden valmiiksi saamista. Kaksi haastateltavaa kertoi saaneensa palvelun avulla sellaisia asioita, joita he eivät olisi uskoneet saaneensa hankittua itsekseen. Toinen haastateltavista sai ohjaajan avulla uuden pyörän, toinen taas sai ohjaajalta neuvoja taloudellisen avustuksen hakemiseen kalliiseen harrastukseensa.

”Kyl mä tiän etten mä yksin uskalla mennä ensimmäistä kertaa, enkä välttämättä toista, mut et se niinku ohjaaja tulis mun kaa niihin, nii se ois niinku semmonen mitä mä toivon.”

”No kaupassa käynti, tai mtt:lle mä en uskalla mennä yksin, vaikka seki on tosi lähellä. Ja niinku kaikki muutki kodin ulkopuolella asioin nit.”

Kaksi haastateltavista kertoi ohjaajan auttavan heitä arkirytmien ylläpitämisessä. Säännölliset ohjauksen käynnit rytmittävät asiakkaiden arkea. Useat haastateltavista kertoivat, että he ovat saaneet apua ja tukea Ohjaajapalvelulta kodin ulkopuolisten asioiden hoitamisessa, kuten kaupassa tai mielenterveystoimistossa käymisessä. Yksi haastateltavista kertoi esimerkkinä, ettei uskalla lähteä yksin kauppaan, mutta yhdessä ohjaajan kanssa se onnistuu. Haastateltavien mukaan ohjaajan läsnäolo ja tuki siis auttoivat heitä lähtemään kodin ulkopuolelle.

”Mä veikkaan, että mä oisin ollu liian laiska lähtiäkseni sinne ite,

että se ois jääny käymättä, jos ei ois tullu ohjaaja mukaan.”

”Kyllä jotaki tämmöstä motivoimista varmaan tarttis ja kannustusta tämmösiin sosiaalisiin juttuihin.”

Jokainen haastateltava mainitsi haastattelun aikana jossain kohtaa harrastukset ja muun vapaa-ajan toiminnan. Haastateltavat kertoivat saaneensa ohjaajilta tukea uusissa harrastuksissa ja vapaa-ajan toiminnan lisäämisessä. Haastateltavat kokivat, että heillä on pienempi kynnys lähteä kokeilemaan uusia asioita, kun ohjaaja on mukana. Osa haastateltavista toivoi, että heidän fyysinen kuntosensa kohenesi, kun he tutustuisivat ohjaajan kanssa uusiin aktiviteetteihin. Usea haastateltava mainitsi tässä yhteydessä sosiaalisen kontaktin tärkeyden. Yhdessä tekeminen motivoi tehokkaasti esimerkiksi liikunnan pariin. Kävelylenkit ohjaajan kanssa mainittiin yhdeksi tavaksi edistää fyysistä toimintakykyä. Myös Ohjaajapalvelun järjestämä ryhmätoiminta sekä retket saivat haastateltavilta kiitosta.

6.2 Kuntoutussuunnitelma osana asiakkaiden kuntoutusprosessia

Kysyimme haastateltavilta haastatteluissa kuntoutussuunnitelman tekemisestä, sillä se on kuntoutusprosessin sekä palvelun lähtökohta, ja määrittelee sen, miten palvelulla edistetään asiakkaan kuntoutumista. Kuntoutussuunnitelma tarkistetaan säännöllisesti, jotta voidaan arvioida sitä, onko kuntoutuminen edistynyt ja onko asiakkaan tarvitseman tuen ja ohjauksen määrä muuttunut. Vain yksi haastateltavista osasi vastata kaikkiin kysymyksiin, mitä kysyimme kuntoutussuunnitelmasta. Pidimme senkin vuoksi tärkeänä nostaa tämän teeman esille opinnäytetyössä.

”Empä kyllä muista muutaku että on se tehty kuitenkin joskus.”

”Siitä mää en muista paljoa mitä siitä oli, mutta tavoitteina kuitenkin oli niinku osittain itsenäiseen elämään.”

Kuntoutussuunnitelma oli käsitteenä osalle haastateltavista vieras. Kun selitimme, mikä kuntoutussuunnitelma on ja miten se tehdään, osa haastateltavista hoksasi sitten, että heille on sellainen laadittu. He eivät kuitenkaan osanneet tarkemmin kertoa suunnitelman sisällöstä. Yksi haastateltava totesi, ettei osaa vastata esittämiimme kysymyksiin kuntoutussuunnitelmasta.

”Se [kuntoutussuunnitelma] on nimenomaan siinä vaiheessa, että meillä on tarkoitus käydä kaikki nuo paikat läpite. Ja sitä kautta löytää mulle ehkä jotain aktiviteettia kautta harrastusta siihen kylkeen. Ja sillä tavalla sitte aktivoida minun, niinku, kodin ulkopuoliseen toimintaan. Ja sitä kautta aiheuttaa mulle semmosta, vähän enemmän energisyyttä, jossai vaiheessa jopa jaksamista koulun jatkamiseen, ja se taas loppujen lopuksi valmistumiseen. Ja ehkäpä jopa työelämään pääsemistä, tai jatko-opintoihin.”

Osa haastateltavista osasi nimetä tavoitteita, mitä kuntoutumiselle oli asetettu. Yksi haastateltavista kertoi, että hänen kuntoutumisensa tavoitteena on, että hän pääsee opiskelemaan tai työelämään, ja suunnitelmaan laaditut välitavoitteet tukevat tätä päämäärää. Hänellä oli käsitys siitä, millä tavalla hänen kuntoutusprosessinsa etenee. Kuten Koskisuu (2004, 124) mainitsee kirjassaan, yksi kuntoutussuunnitelman tärkeimmistä tehtävistä on myös lisätä asiakkaan tunnetta oman kuntoutusprosessinsa hallinnasta ja siitä, mihin prosessilla tähdätään.

6.3 Asiakkaiden kokemus yhteistyöstä ohjaajien kanssa

Asiakkaiden kokemus palvelusta muodostuu monista eri tekijöistä. Yksi suurimmista tekijöistä on yhteistyön sujuvuus ohjaajien kanssa. Suurin osa haastateltavista koki, että yhteistyö ja vuorovaikutus ohjaajien kanssa on sujunut hyvin. Ohjaajat saivat haastateltavilta hyvää palautetta ohjaamisestaan ja asiakaslähtöisyydestään. Haastateltavien vastauksista nousi esille, että heidän itsemääräämisoikeuttaan on kunnioitettu ohjauksen aikana.

“...asiat tehään niinko, silleen miten mä haluan, ja silleen miten mä uskallan eikä silleen, et niinku pakotetaan yhtään mihinkään.”

“No ei mulla kyllä oo mitään valittamista. Hyvin ne on kyllä, hyvin on koulutettu. Et kyllä, asiakaslähtösesti kyllä ainaki nämä mitä mulla, mulla on käyny nii on...”

“Se eka kerralla vei mut kahville. Tutustuttiin siinä vähä niinku että, ennenku ruvettiin mitään niinku muuten touhuamaan... Et vähä tuntee niinku et kuka tää ihminen on.”

Haastateltavat toivat esille, että ohjaajat kuuntelevat heitä, ja he saavat vaikuttaa siihen, mitä ohjauksen käynnillä tehdään. Haastateltavien mukaan ohjaajat kysyvät usein, mitä he haluavat tehdä tai minne he haluavat mennä seuraavalla ohjauksen käynnillä. Haastateltavat kertoivat, että ohjaus on edennyt heidän ehdoillaan, ja ohjaajat ovat kunnioittaneet heidän mielipiteitään. Yksi haastateltavista kommentoi, että ohjaajat osaavat sopivasti patistaa esimerkiksi kotitöiden tekoon. Yksi haastateltavista taas toi esille kokemuksensa ohjaajien erilaisista ohjausmenetelmistä. Haastateltavan mukaan osa ohjaajista auttaa häntä fyysisesti enemmän esimerkiksi siivoamisen aikana. Haastateltava kertoi kokevansa olonsa tasavertaisemmaksi ohjaajan kanssa, jos tämäkin osallistuu osittain tekemiseen. Suurimmalla osalla haastateltavista ei ollut ollut haasteita ohjaajien kanssa.

”Et se on niinku huono puoli siitä, et ne ohjaajat vaihtuu - -Et ku löytää sen yhen hyvän, ja alkaa luottaa siihen, nii sit niinku sulla vaihtuuki. Sit sun pitäs taas rakentaa luottamus, ja sit se taas vaihtuu.”

Monella haastateltavista oli kokemuksia ohjaajan vaihtumisesta. Yksi haastateltavista kertoi, ettei ollut vielä uskaltanut nähdä uutta ohjaajaansa, koska hän jännittää uusien ihmisten tapaamista. Sama haastateltava kertoi, että luottamuksen rakentaminen uuden ohjaajan kanssa vie aikaa, ja on sen vuoksi harmillista, että ohjaajan vaihtumisia tapahtuu. Yksi haastateltavistamme kertoi, että hänelle uuteen ohjaajaan tutustuminen oli ollut helpompaa kodin ulkopuolella puolueettomassa paikassa, tässä tapauksessa kahvilla, missä he olivat saaneet tutustua rauhassa.

“...voi olla aivan pieniä asioita, mitkä on semmosia valopilkkuja. Määki sille yhdelle ohjaajalle sanoin, että sä oot ainut, joka mun kotonä käy, ku ei mul oo ketään kuka käy - - se myötätuntisuus ja empatia, sanosinpa että niillä pärjää aika pitkälle.”

Moni haastateltavista totesi, että hyvä ohjaaja on empatiakykyinen ja osaa kuunnella. Ohjaajan hyvät tunnetaidot koettiin tärkeämpänä kuin käytännön osaaminen. Asiakkaan on tärkeää saada kokemus kuulluksi sekä ymmärretyksi tulemisesta ja kokea, että hänestä ollaan aidosti kiinnostuneita (Kanerva ym. 2010, 155–156). Yksi haastateltavista piti tärkeänä, että ohjaajat muistavat sen, että heidän asiakkaillaan voi olla taustalla hyvin vaikeita elämäntapahtumia, ja tällöin ohjaajan asenteella on suuri merkitys. Tällä haastateltavalla oli kokemus siitä, että ohjaaja oli ainut ihminen, joka kävi hänen luonaan.

”...se on vaan nii iso voimaannuttava tekijä, tuo että pääsee niinku puhuu niitä muullaki tavalla, ku hyvän ystävän kanssitte. Tullee niinku erilaisia, erilaista näkökulmaa ja vastausta asioihin.”

Moni haastateltavista kertoi hyötyvänsä konkreettisesta auttamisesta esimerkiksi kotitöihin liittyen. Muutamassa haastattelussa tuotiin esille myös keskustelemisen tärkeys. Kaksi haastateltavista kertoi, että on tärkeää joskus vain istua alas ja keskustella. Kanerva ym. (2010, 158) kertovat kirjassaan, että keskustelut ovat itsessään jo hoidollisia ja asiakasta eteenpäin vieviä. Yhden haastateltavan mukaan jokaisella ohjauksikäynnillä ei välttämättä tarvitse olla jotain suunniteltua toimintaa, vaan pelkkä keskusteleminenkin riittää.

”Musta se on ollut sitä parempaa aikaa, ku mulla kävi kaks ohjaajaa.”

Yksi haastateltavista mainitsi, että hänen kohdallaan ohjaus kaksi kertaa viikossa, eri ohjaajien toimesta oli ollut hänelle tärkeä ja hyvinvointia edistävä asia. Haastateltava kertoi, että nykyisin hänellä käy yksi ohjaaja kerran viikossa. Haastateltavan kokemus oli, että ohjauksen määrä ei ole tällä hetkellä itselleen riittävä, mutta oli kuitenkin tyytyväinen ohjaajien toimintaan. Haastateltava ei ollut ottanut ohjauksen määrään liittyvää toivettaan vielä esille ohjaajan kanssa. Enemmistö haastateltavista ei kommentoinut haastattelun aikana suoraan tyytyväisyyttään saamansa tuen määrästä.

6.4 Asiakkaiden kokemuksista nousevia kehittämissuhteita

Haastateltavilla oli yhteisiä ajatuksia koskien Ohjaajapalvelun kehittämistä. Vaikka haastateltavat olivat yleisesti tyytyväisiä palveluun, heillä oli myös ideoita siitä, miten palvelua voisi kehittää asiakkaita paremmin palvelevaksi. Osa haastateltavista kertoi miettineensä jo etukäteen, mitä kehittämissuhteita he haluavat kertoa haastattelussa.

”...jos on tiedossa, että ohjaaja on vaihtumassa, nii siinä ois semmoisia käyntejä, jolloin se uusi ohjaaja olisi myös mukana - - Tai sitte pitäisi palavereita vanhan ja uuden ohjaajan kanssa, sen asiakkaan kanssa siinä samassa.”

”...sen tyyppinen systeemi, joka omalla tavallaan briiffaa, sen, uudelle ohjaajalle sen, mitä aikasemmin on käyty läpi. Sillai niinku, joka helpottaisi sitte sen prosessin käymistä, sen alotusprosessin käymistä läpi uuestaan, koska se vie aika paljon aikaa.”

”...nii siinä häviää sitä näkymätöntä tietoa tai sitä, että jouuu niinku samat asiat eri ihmisille kertoo.”

Usea haastateltava toi esille ohjaajien vaihtuvuuden, mistä monet heistä kertoivat myös ohjaajia ja vuorovaikutusta koskevassa haastatteluteemassa. Haastateltavat kokivat hankalaksi sen, että ohjaajan vaihtuessa heidän täytyy kertoa uudelle ohjaajalle jälleen samat asiat elämäntilanteestaan. Eräs haastateltava kertoi tämän tilanteen aiheuttavan näkymättömän tiedon katoamista. Tämä tarkoittaa vanhan ohjaajan kokemuksen kautta kerättyä tietoa asiakkaasta ja hänen tilanteestaan, mitä ei kuitenkaan välttämättä kirjata mihinkään ylös. Kahdella haastateltavista oli idea siitä, miten ohjaajanvaihdoksesta tehtäisiin helpompi ja sujuvampi asiakkaan kannalta. Haastateltavat ehdottivat, että ohjaajan vaihtumisen yhteydessä olisi muutamia tapaamisia yhdessä vanhan ja uuden ohjaajan kanssa, jolloin siirtymävaihe helpottuisi.

”Jos on kaheksasta neljään töitä tekevä ihminen, nii eihän se saa ikinä palveluita, ku on neljään asti työnteko. Se [liukuva työaika] ois kyllä iso asia, koska ihan, se on ihan varma, että palvelun ulkopuolelle jää tosi paljon porukkaa sen takia.”

Eräs haastateltavista pohti, että jos jollain asiakkaalla on töitä tai jonkinlaista työtoimintaa, hänen on vaikeampi saada ohjausta. Ohjaajapalvelun ohjaajilla ei ole

esimerkiksi iltavuoroja, mikä voi haastateltavan mukaan aiheuttaa joidenkin henkilöiden jäämisen palvelun ulkopuolelle. Haastateltava ajatteli liukuvan työajan helpottavan asiakkaiden sekä työntekijöiden aikatauluja ja palvelun tarjoamista. Haastateltava mielestä olisi hyvä, että mikäli ohjaajalla ei olisi ohjaukskäyntejä aamulla, hän voisi sen sijaan tulla myöhemmin töihin, jolloin ohjaukskäyntejä voisi sopia illemmaksi.

”Mä kaipaän iha siis semmosta et, et vaikka mennää pöydän äärelle - - Et joku semmonen, että Ohjaajapalvelusta tulee joku, ja lyö tiskiinkin jonkun teeman, semmosen mielekkään teeman.”

”Toivois että näitä peliryhmiä, ainaki tennistäki, sais olla vähä tiheämmin.”

Liikunnan ja vapaa-ajan ryhmien tärkeys tuli useasti ilmi haastattelujen aikana. Jo olemassa olevia liikuntaryhmiä toivottiin järjestettävän useammin. Yksi haastateltavista ehdotti Ohjaajapalvelun ryhmiiin keskusteluryhmää, jollaista siellä ei ainakaan hänen asiakkuutensa aikana ole vielä ollut. Hän toivoi, että ryhmässä olisi mukana ohjaaja, joka ohjaisi keskustelun kulkua, jotta keskustelu pysyisi valitussa teemassa. Teemat olisivat vaihtuvia ja ne voisivat haastateltavan mukaan liittyä mihin tahansa arkipäivän asioihin.

”Joku semmonen palautekanava ois kyllä hyvä olla - - oisko se sähköposti, oisko se joku kaavake.”

Yksi haastateltavista ajatteli, että Ohjaajapalvelulla olisi hyvä olla jokin uudenlainen kanava, jonka kautta asiakkaiden palaute voisi mennä suoraan ohjaajille. Tällä hetkellä palautetta voi antaa Oulun kaupungin nettisivujen kautta, mutta haastateltava koki, että sitä kautta hän ei tavoita haluamiaan tahoja. Haastateltava ehdotti esimerkiksi jotain sähköpostiosoitetta, mihin asiakkaat voisivat lähet-

tää palautetta. Sähköposti menisi suoraan Ohjaajapalvelun ohjaajille tai esimiehille. Palvelun työntekijät voisivat lukea sähköpostiin tulleita palautteita ja ehdotuksia säännöllisesti, ja käydä niitä läpi yhdessä. Haastateltava pohti myös, että jokin kaavake voisi olla toinen vaihtoehto palautteen antamiseksi.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Suurin osa haastateltavista toi esille, että he ovat tyytyväisiä Ohjaajapalveluun. Emme kysyneet tyytyväisyyttä suoraan, mutta silti haastateltavat halusivat kertoa, että palvelu on ollut heille mieleistä ja auttanut heitä. Muutamat haastateltavista eivät kommentoineet sitä, onko palvelu heille mieleistä, mutta he kertoivat kuitenkin hyötyvänsä siitä. Mielestämme nämä kommentit kertovat siitä, että haastateltavat halusivat painottaa Ohjaajapalvelun olemassaolon tärkeyttä ja sen vaikutusta oman kuntoutumisensa edistämisessä.

Osa haastateltavista kuvasi toimintakykynsä menneen parempaan suuntaan Ohjaajapalvelun vaikutuksesta. Yksi haastateltavista kertoi, että olisi luultavasti sairaalassa ilman palvelua. Eräs haastateltava koki ahdistuneisuuden lieventyneen Ohjaajapalvelun alettua. Nämä kommentit kertovat siitä, että tuki on ollut tarpeellista ja edistänyt näiden haastateltavien hyvinvointia. Haastateltavat olivat itsekin huomanneet Ohjaajapalvelun tarpeellisuuden ja vaikuttavuuden oman kuntoutumisensa kannalta.

Haastattelujen perusteella Ohjaajapalvelun ohjaajat tukevat asiakkaiden arkea ja edistävät heidän elämänhallintaansa monin eri keinoin. Haastateltavat olivat saaneet tukea ohjaajilta niin kodinhoidollisiin asioihin, hygienian hoitoon kuin välttämättömien asioiden, kuten kaupassa käynnin, hoitamiseen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2019a) määrittelee yhdeksi hyvän mielenterveyden perusteeksi tunteen elämänhallinnasta. Ohjaajapalvelu lisää toiminnallaan asiakkaiden kokemusta elämänhallinnasta, mikä taas omalta osaltaan edistää mielenterveyttä ja kuntoutumista.

Haastatteluissa tuli esille myös se, että ohjaajat tukivat osaa haastateltavista lähtemään kodin ulkopuolelle. Kuten tässä opinnäytetyössä aiemmin mainitussa mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskevassa kehittämissuosituksessa (s. 19) todetaan, ohjaajan tehtävänä on tukea asiakasta tutustumaan oman

asuinalueensa palveluihin ja ympäröivään yhteiskuntaan. Tämä toteutuu Ohjaajapalvelun toiminnassa, ja edistää asiakkaiden osallisuutta yhteiskuntaan ja lähi-alueeseen.

Haastateltavien esille nostamat Ohjaajapalvelun menetelmät voi määrittellä kuuluvan sosiaaliseen kuntoutukseen. Ohjaajapalvelussa jokaisen asiakkaan kuntoutustarve selvitetään kuntoutussuunnitelman avulla, ja ohjauksen sisältö määritellään sen mukaan. Kuten haastateltavien vastauksista tuli ilmi, ohjaus painottuu arkipäiväisiin asioihin ja edellä mainittuun elämänhallinnan lisäämiseen. Näiden lisäksi sosiaalisen kanssakäymisen ja osallisuuden tukemisella on Ohjaajapalvelussa suuri merkitys muun muassa ryhmien muodossa, mikä on myös yksi sosiaalisen kuntoutuksen menetelmistä.

Ohjaajapalvelun järjestämät ryhmät ja retket olivat haastateltaville tärkeitä ja toivottuja. Haastateltavat toivat ryhmiin liittyvissä vastauksissa esille muun muassa sosiaalisen vuorovaikutuksen muiden asiakkaiden kanssa. Laurila & Thodén (2017, 70) määrittelevät ryhmän olevan yhdenlainen yhteisö. Yhteisö on parhaimmillaan voimavara ihmiselle. Yhteisöt ja yhteisöllisyys lisäävät voimavaroja, osallisuutta ja voimaantumista. Ihmissuhteet synnyttävät keskinäistä luottamusta ja vastavuoroisuutta. Sosiaalisuudella on yhteys ihmisen kokemaan hyvinvointiin.

Vaikka haastattelussamme ei kysytty haastateltavilta vapaa-ajan aktiviteeteistä tai sosiaalisesta ympäristöstä ollenkaan, haastateltavat toivat asian esille toistuvasti. Käydessämme haastatteluissa läpi esimerkiksi kuntoutussuunnitelman teemaa, haastateltavat saattoivat alkaa kertoa vapaa-ajan ryhmistä. Haastateltavat kokivat siis tämän asian heille merkittäväksi. Moni haastateltavista kertoi meille pitävänsä erityisesti liikuntaa sisältävistä ryhmistä. Suomelan ja Väli-Toralan (2011, 53) tutkimuksessa mainitaan, että liikunnan koetaan vaikuttavan mielen-terveyteen positiivisesti ja piristävästi sekä poistavan negatiivisia tunteita. Ryhmillä on siis merkittävä vaikutus asiakkaiden hyvinvoinnin, osallisuuden ja kuntoutumisen edistämisessä, ja niihin kannattaa haastattelujen perusteella panostaa.

Haastateltavat kertoivat ohjaajien toimintaan liittyvässä teemassa kokemuksiaan siitä, kuinka heidän mielipiteitään ja toiveitaan ohjauksen suhteen oli kunnioitettu. Haastateltavilla oli kokemus siitä, että he saivat vaikuttaa ohjauksen sisältöön ja kuntoutumisensa etenemiseen. Ohjaajat siis kunnioittivat asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, ja antoivat heille mahdollisuuden vaikuttaa saamansa palvelun sisältöön. Yksi haastateltavista totesi, että ohjauksessa tehdyt asiat on tehty hänen uskalluksensa rajoissa, mikä liittyy olennaisesti itsemääräämisoikeuden toteutumiseen.

Kuntoutussuunnitelma aiheutti haastatteluissamme eniten epäselvyyksiä. Kuntoutussuunnitelman rooli kuntoutuksessa on suuri, ja on tärkeää, että asiakkaat ymmärtävät sen merkityksen. Haastatteluissa tuli esille, että etenkin suunnitelmaan asetettujen tavoitteiden muistaminen oli haastateltaville vaikeaa. Tämä voi johtua monista eri syistä, kuten esimerkiksi haastattelutilanteessa koetusta jännityksestä. Kuntoutussuunnitelman ja tavoitteiden olisi hyvä olla näkyvissä asiakkaan jokapäiväisessä elämässä, jotta hän voisi kerrata niitä säännöllisesti (Pietiläinen-Åberg 2014, 13). Kuntoutussuunnitelman antaminen asiakkaalle paperisena versiona voisi auttaa asiakasta pitämään sovitut tavoitteet mielessään. Tavoitteita olisi helppo kerrata siitä niin itsekseen kuin yhdessä ohjaajan kanssa.

Vaikka haastateltavilla oli yleisesti positiivisia kokemuksia palvelusta, kysyessämme kehittämisideoita ja palautetta saimme hyvin vastauksia. Kehittämisideat liittyivät asiakkaiden näkökulmaan ja asiakaslähtöisyyteen palvelussa. Haastateltavien ideoissa ilmenivät eniten ohjaajien vaihtuvuuteen liittyvät haasteet. Luottamuksellisen suhteen syntyminen ohjaajan kanssa vie aikaa. Kärkkäisen (2010, 70) tutkimuksessa asiakkaat toivat esille, että omista vaikeista asioista ei ollut halua kertoa usein vaihtuville työntekijöille. Kun työntekijä oli tullut tutummaksi ja tiedossa oli, että asiakassuhde jatkuisi pidempään, asiakkaat uskaltautuivat kertoamaan enemmän elämästään. Haastateltavat ehdottivat ohjaajan vaihtuessa yhteisiä tapaamisia vanhan ja uuden ohjaajan kanssa, ja tämä on varmasti erittäin toimiva tapa helpottaa ohjaajan vaihtumista.

Yksi haastateltavista ehdotti, että Ohjaajapalvelun ohjaajilla voisi olla liukuva työaika, jotta ohjauksikäyntejä olisi mahdollista sopia myös illemmaksi. Koska Ohjaajapalvelu on Oulun kaupungin alaista toimintaa, ei työajan muuttaminen ole palvelun itsensä päätettävissä. Joustavampi työaika voisi kuitenkin tuoda työhön sujuvuutta niin asiakkaiden kuin työntekijöiden näkökulmasta. Bergbom ym. (2016, 27) tuovat esille Työterveyslaitoksen oppaassa, että liukuvalla työajalla voidaan edistää työntekijöiden hyvinvointia ja työssä jaksamista, kun työaika on helpompi sovittaa omaan, yksilölliseen elämäntilanteeseen.

Keskusteluryhmän perustaminen oli yhden haastateltavan toiveena. Ryhmässä olisi aina ennalta määrätty teema, josta osallistujat keskustelisivat ohjaajan johdatuksella. Muun muassa Oikarinen ja Salo (2012, 15–24) ovat tehneet opinnäytetyönään oppaan keskusteluryhmän ohjaamisesta. Keskusteluryhmän toiminnassa tärkeiksi asioiksi nousivat ohjaajan avoimuus ja kannustava asenne, kaikkien ryhmäläisten tasapuolisen osallistumisen varmistaminen, toisten kuuleminen sekä erilaisten mielipiteiden hyväksyminen. Keskusteluryhmä voi toimia myös tärkeänä vertaistukena ryhmäläisille, jos heillä on samanlaisia kokemuksia ja yhdistäviä tekijöitä.

Viimeinen esille noussut kehittämissuositus oli uudenlaisen palautekanavan perustaminen Ohjaajapalvelulle. Yksi haastateltavista ehdotti yleistä sähköpostiosoitetta, mikä olisi Ohjaajapalvelun työntekijöiden luettavissa. Lehtola (2018, 21–22) tutki asiakaspalautteen merkitystä organisaation toiminnan kehittämisessä. Tutkimuksessa nousi esille, että asiakaspalautteen merkitys on kasvanut, mutta sitä ei osata hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla. Yksi suurimmista ongelmista oli, ettei kerätty palaute tavoita kaikkia sitä koskevia henkilöitä. Asiakaspalaute voi parhaimmillaan edistää asiakkaiden osallisuutta organisaation prosessien suunnitteluun, ja organisaatio taas pystyy kehittämään asiakastytyväisyyttään ja suhdettaan asiakkaisiin. Tämä opinnäytetyö on yksi tapa kerätä palautetta asiakkailta, ja tulosten avulla Ohjaajapalvelu voi edistää toimintaansa entistä asiakaslähtöisemmäksi.

8 POHDINTA

Asiakkaiden kokemusten tutkiminen oli meille mieleinen tapa toteuttaa opinnäytetyö. Opinnäytetyön tekeminen oli sujuvaa ja mukavaa, sillä aihe oli meitä kiinnostava, jolloin se myös motivoi tekemiseen. Olemme tyytyväisiä kokoamaamme aineistoon. Haastattelu oli mielestämme sopiva tapa kerätä aineistoa, sillä saimme laajempia vastauksia kuin esimerkiksi pelkän lomakkeen avulla. Haastateltavien vastauksista nousi esille uusia kysymyksiä, joita ei lomakkeessa olisi välttämättä tullut ilmi. Kun tutkitaan asiakkaiden kokemuksia, ovat haastattelut mielestämme sopiva aineiston keräämistapa.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa valitsimme opinnäytetyöllemme tutkimuskysymyksen ja kolme apukysymystä. Haastattelujen jälkeen huomasimme, että apukysymykset eivät olleet sellaisia, joiden pohjalta voisimme esittää opinnäytetyön aineiston. Sen vuoksi muokkasimme aineiston analyysivaiheessa kysymyksiä yksityiskohtaisemmiksi. Yksi kolmesta apukysymyksestämme pysyi samana. Koemme, että apukysymysten vaihtamisesta oli hyötyä tutkimustulosten esittämisen kannalta, sillä saimme tuotua asiakkaiden kokemuksia laajemmin esiin, ja vastattua näin paremmin tutkimuskysymykseemme.

Pohdimme, mitkä asiat ovat voineet vaikuttaa opinnäytetyömme laatuun. Yksi näistä on kokemattomuutemme tutkijoina ja haastattelijoina. Kumpikaan meistä ei ollut aiemmin tehnyt opinnäytetyötä tai haastattelut ketään. Pehdyimme kuitenkin yhdessä laadullisen tutkimuksen ja teemahaastatteluiden teoriaan sekä käytäntöihin, ja syvensimme ymmärrystämme näihin aiheisiin liittyen. Kävimme läpi haastattelujen kulkua ennen niiden järjestämistä, jotta haastattelutilanteet etenisivät mahdollisimman sujuvasti.

Opinnäytetyön teon aikaan toinen meistä, Tiia, oli sijaisena Ohjaajapalvelussa. Päätimme jo opinnäytetyötä suunnitellessa, ettemme pyytäisi hänen asiakkaitaan haastatteluihin, sillä heidän vastauksensa saattaisivat olla puolueellisia esimerkiksi ohjaajan toimintaa koskien. Osa haastateltavista oli kuitenkin nähnyt Tiian

esimerkiksi Ohjaajapalvelun ryhmätoiminnassa, joten on mahdollista, että hänen asemansa palvelun työntekijänä on saattanut vaikuttaa joidenkin haastateltavien vastauksiin. Emme kuitenkaan itse huomanneet tämän seikan vaikuttavan kenenkään haastateltavan käyttäytymiseen, eikä kukaan haastateltavista tuonut suoraan esille, että tietäisi Tiian entuudestaan. Tiia koki itsekkin, että oli enemmän tutkijan kuin työntekijän roolissa haastatteluita tehdessään, osittain myös siksi, että sijaisuus oli kestänyt vasta muutaman kuukauden.

Huomasimme myös, miten olisimme voineet kehittää opinnäytetyötämme. Kun olimme käyneet haastatteluaineiston läpi ja analysoineet sen, tulimme siihen tulokseen, että olisimme voineet kysyä haasteltavilta suoraan, kokevatko he ohjauksen määrän riittäväksi. Sen sijaan kysyimme, kokevatko haastateltavat tarvitsevansa lisää apua tai ohjausta. Suoralla kysymyksellä olisimme luultavasti saaneet enemmän yksityiskohtaisempaa tietoa asiakkaiden kokemuksista, mikä olisi ollut opinnäytetyön kannalta tärkeää.

Koemme, että saimme haastatteluiden avulla vastauksen niin tutkimuskysymykseemme kuin apukysymyksiin. Asiakkaiden kokemukset Ohjaajapalvelusta muodostuvat monista eri tekijöistä, ja saimme mielestämme tuotua näitä tekijöitä laajasti esille. Huomiomme myös Ohjaajapalvelun perimmäisen tavoitteen edistää ja tukea asiakkaiden itsenäistä asumista sekä selviytymistä arkielämän edellytyksistä. Se, millainen tuki kenellekin asiakkaalle on riittävää, on hyvin yksilöllistä. Tuen riittävyyttä voidaan arvioida esimerkiksi sillä, millaiseksi asiakas kokee saamansa tuen ja onko asiakkaan kuntoutuminen edistynyt palvelun alkamisen myötä. Haastateltavien kokemusten lisäksi saimme heiltä monta hyvää kehittämis ehdotusta, joita Ohjaajapalvelu voi hyödyntää toimintaa kehittäessään.

Jos tästä aiheesta tekisi jatkotutkimuksia, niin tutkimalla isompaa joukkoa voisi saada enemmän näkökulmia sekä lisää kehittämis ehdotuksia. Opinnäytetyösämme oli pieni otanta, sillä asiakkaita Ohjaajapalvelussa on noin 280, ja me haastattelimme kahdeksaa asiakasta. Toisaalta tarkoituksemme ei ollut yleistää

asiakkaiden näkökulmaa tai kokemuksia palvelusta, vaan tuoda esiin pienen joukon kokemuksia ja kehittämisideoita. Vaikka asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä juuri tästä palvelusta ei voi yleistää muihin mielenterveyspalveluihin, opinnäytetyömme tuloksia voi hyödyntää muissa samantyyolisissä palveluissa.

LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Alpola, I. & Oke, P. 2016. Recovery-käsite kirjallisuudessa. Käsiteanalyysi. Metropolia ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.
https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/116049/Alpola_Ilona_Oke_Paula.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Autti-Rämö I., Jeglinsky I. & Karhula M. 2013. Kuntoutusprosessi kuntoutujan arvioimana. Kuntoutus-lehti 4/2013.
https://kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2013/jeglinsky-karhula-auttiramo.pdf

Bergbom, B., Friman, R., Ropponen, A., Toivanen, M., Toppinen-Tanner, S., Uusitalo, H., Vanhala, A. & Wallin, M. 2016. Työ ja elämä. Opas työpaikoilla työn ja muun elämän yhteensovittamiseksi. Työterveyslaitos.
<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131549/Ty%C3%B6ja%20el%C3%A4m%C3%A4.pdf>

Günther, K. & Raitakari, S. 2015. Mielenterveysasiakkaan asema portaikkomallin ja Asunto ensin-mallin asumispoluilla. Janus vol. 23. No 1, 67–68. Viitattu 8.2.2019
<https://journal.fi/janus/article/view/51243/15695>

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus.

Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 1997. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hentinen, K., Iija, A. & Mattila, E. 2009. Kuuntele minua. Mielenterveystyön käytännön menetelmiä. Helsinki: Tammi.

Huttunen, M. 2017. Mielenterveyden häiriöt. Kustannus Oy Duodecim 2019. Viitattu 4.11.2019
https://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_artikkeli=lam00002

Härkäpää, K. & Järvikoski, A. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOYpro OY

Hätönen, H., Kurki, M., Larri, T. & Vuorilehto, M. 2014. Uudistuva mielenterveysystyö. Helsinki: Fioca Oy

Järvikoski, A. 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70263/URN_ISBN_978-952-00-3457-3.pdf

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen Yliopistopaino Oy: Juvenes Print.

Kanerva, A., Kuhanen, C., Oittinen, P., Schubert, C. & Seuri, T. 2010. Mielenterveyshoitotyö. Helsinki: WSOYpro OY.

Kansaneläkelaitos. 2019. Ammatillinen kuntoutus.
<https://www.kela.fi/amatillinen-kuntoutus>

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

Kuntoutusportti. 2017. Kasvatuksellinen kuntoutus. Viitattu 28.9.2019
<https://kuntoutusportti.fi/kuntoutujalle/kuntoutuksen-jaottelut/kasvatuksellinen-kuntoutus/>

Kärkkäinen, M. 2010. Aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia ja toiveita sosiaalityön tuesta ja avusta ja yhteistyöstä sosiaalityöntekijän kanssa. Helsingin yliopisto. Sosiaalityöiden laitos. Pro gradu –tutkielma.
<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/24628/karkkmarja.pdf?sequence=1>

Laitila, M. 2014. Tukevatko asumis- ja kuntoutuspalvelut palveluiden käyttäjien kuntoutumisesta? Etelä-Pohjanmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen palvelut asiakkaiden ja työntekijöiden arvioimina. Lapin yliopisto. Kuntoutustiede. Pro gradu –tutkielma.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Laurila, J. & Thodén, M. 2017. "Pidettäis napanuoralla kiinni yhteiskunnassa" Sosiaalisen merkitys kuntoutumisessa. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu- tutkielma.
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/56897/URN:NBN:fi:jyu-201801251330.pdf?sequence=1>

Lehtola, H. 2018. Asiakaspalaute organisaation toiminnan kehittämisessä. Tampereen teknillinen yliopisto. Teknis-taloudellinen kandidaatin tutkinto-ohjelma. Kandidaatintyö.

<https://dspace.cc.tut.fi/dpub/bitstream/handle/123456789/25882/Lehtola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mielenterveystalo. Monenlaista kuntoutusta. Sopivan kuntoutusmuodon löytäminen.

https://www.mielenterveystalo.fi/aikuiset/itsehoito-ja-oppaat/oppaat/tietoa_kuntoutuksesta/Pages/monenlaista_kuntoutusta.aspx

Muhonen, S. 2016. Toimintakykyä sosiaalisella kuntoutuksella. Centria-ammattikorkeakoulu. Sosiaalialan koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/106066/muhonen_sini.pdf?sequence=1

Oikarinen, H. & Salo, H. 2012. Keskusteluryhmän ohjaaminen vaativan kuntoutuksen osastolla. Diakonia-ammattikorkeakoulu Oulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/43667/uusin%20oppari%2029.4.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Oulun kaupungin Intranet 2018. IMS-toimintajärjestelmä. Viitattu 18.7.2019

https://oukasrv607.oulunkaupunki.fi/sote_tuotanto/servlet/ActionServlet?action=frameset

Pennanen, E. 2012. Ohjauksen moniulotteisuus. Sosiaalityöntekijän käyttämät työmenetelmät aikuissosiaalityössä. Itä-Suomen yliopisto. Sosiaalityö. Pro gradu –tutkielma.

http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20120863/urn_nbn_fi_uef-20120863.pdf

Pietiläinen-Åberg, J. 2014. Kuntoutussuunnitelman käyttö mielenterveyskuntoutujilla. Kirjallisuuskatsaus. Laurea-ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79798/Pietilainen-Aberg_Jenni.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto.

<https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>

Saarelainen, R., Stengård, E. & Vuori-Kemilä, A. 2000. Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. Porvoo: WSOY.

Sarajärvi, A. & Tuomi, J. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 5.11.2019

https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikka-opas_2017.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö 2001. Mielenterveyspalveluiden laatusuositus. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69977/laatusuositus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2007. Asumista ja kuntoutusta. Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69970/Jul200713.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaali- ja terveysministeriö. Mielenterveyspalvelut. Viitattu 18.7.2019 <https://stm.fi/mielenterveyspalvelut>

Sosiaalihuoltoasetus 29.6.1983/607.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301.

Suomela, M. & Väli-Torala, J. 2011. Liikunnan vaikutukset mielenterveyteen. Vaasan ammattikorkeakoulu. Hoitotyön koulutusohjelma. Opinnäytetyö. Viitattu 14.10.2019 https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/36844/SUO-MELA_MINNA%20VALI-TORALA_JONNA%20PDF.pdf?sequence=1

Suomen Mielenterveysseura. Suomalaisten mielenterveys ei ole kohentunut fyysisen terveyden tahtiin. Viitattu 18.7.2019 <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/yhteiskunta/suomalaisten-mielenterveys-ei-ole-kohentunut-fyysisen-terveyden-tahtiin>

Suomen Mielenterveysseura. Mitä mielenterveys on? Viitattu 18.7.2019 <https://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveysseura/organisaatio-ja-toiminta/strategia/mit%C3%A4-mielentervey>

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731.

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2017. Sosiaalinen kuntoutus käytännössä. Viitattu 29.9.2019 <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalinen-kuntoutus/kuntakysely/kaytanto>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019a. Mielenterveyden edistäminen. Viitattu 31.10.2019 <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019b. Mielenterveyspalvelut. Viitattu 18.7.2019

<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyspalvelut>

Tonttila, A. 2018. Toipumisteoreettinen näkökulma kuntoutumiseen. Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia ja käsityksiä toipumisesta sekä siihen vaikuttavista tekijöistä. Jyväskylän yliopisto. Sosiaalityön kandidaattiohjelma. Pro gradu.
<https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/59125/1/URN%3ANBN%3Afi%3Ajyu-201808063739.pdf>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Viitattu 27.9.2019
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Vierula, H. 2018. Mielenterveyden häiriöt vievät yhä useamman nuoren työkyvyn. Lääkärilehti 3.10.2018. Viitattu 7.2.2019
<https://www.laakarilehti.fi/ajassa/ajankohtaista/mielenterveyden-hairiot-vievat-yha-useamman-nuoren-tyokyvyn/>

LIITTEET

Liite 1. Suostumuslomake



Opinnäytetyö *Asiakkaiden kokemuksia Oulun kaupungin Ohjaajapalvelusta*

Hei! Oletko kiinnostunut kertomaan kokemuksistasi Ohjaajapalvelun asiakkaana, ja sitä kautta auttaa kehittämään palvelua vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeita? Mitä mielestäsi on hyvä ohjaus mielenterveytyösi?

Olemme kaksi kolmannen vuoden sosionomiopiskelijaa Lapin ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä asiakkaiden kokemuksista, tyytyväisyydestä ja kehittämisehdotuksista koskien Ohjaajapalvelua.

Tutkimuksen toteutamme tekemällä yksilöhaastatteluja. Yksi haastattelu kestää maksimissaan tunnin verran. Haastattelut järjestetään myöhemmin ilmoitettavassa paikassa. Haastattelussa paikalla on kerrallaan vain yksi haastateltava sekä opinnäytetyön tekijät. Nauhoitamme haastattelun, ja teemme siitä kirjallisen tuotoksen. Nauhoite tuhoetaan tämän jälkeen. Haastateltavan henkilöllisyys ei tule ilmi missään vaiheessa opinnäytetyötä, eikä vastauksia voida liittää haastateltavaan.

Jos olet kiinnostunut osallistumaan opinnäytetyöhön, seuraavalla sivulla on suostumuslomake sekä yhteystietolomake, jotka tulee täyttää. Otamme sinuun yhteyttä maaliskuun aikana. Jos sinulla on jotain kysyttävää, voit ottaa yhteyttä:

Kiitos osallistumisestasi!

Suostumuslomake asiakkaille
Lapin ammattikorkeakoulu 25.2.2019

LAPIN AMMATTIKORKEAKOULUN OPINNÄYTETYÖ:
Asiakkaiden kokemuksia Oulun kaupungin Ohjaajapalvelusta. Tekijät: Saara Huttunen & Tiia Kuopusjärvi

Minulle on kerrottu opinnäytetyöstä esitteen avulla. Minulla on ollut mahdollisuus esittää siitä kysymyksiä ottamalla yhteyttä tekijöihin. Osallistumiseni opinnäytetyöhön tarkoittaa haastattelua tekijöiden kanssa. Keskustelu äänitetään ja tallenne tuhoetaan välittömästi, kun aineisto on saatu kirjattua ylös. Ymmärrän, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista, ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä, milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Opinnäytetyöhön osallistumiseni ei vaikuta millään tavoin asiakkuuteeni Ohjaajapalvelussa, eikä muihin mahdollisesti tarvitsemiini palveluihin. Ymmärrän, että kaikki antamani tiedot käsitellään luottamuksellisesti, ja henkilöllisyyttäni ei voi yhdistää antamaani haastatteluun.

Oulussa _____. 2019

Suostun osallistumaan opinnäytetyöhön

Osallistujan allekirjoitus Osallistujan nimenselvennys

Tekijöiden allekirjoitukset Tekijöiden nimenselvennykset

Liite 2. Haastattelurunko

1. ODOTUKSET JA TAVOITTEET KUNTOUTUMISELLE JA PALVELULLE

- Ohjaajapalvelun aloittaminen
- Oma näkemys kuntoutumisen tarpeestaan
- Omat odotukset palvelua kohtaan
- Omat tavoitteet kuntoutumiselle

2. ARJEN TAIDOT JA ITSENÄINEN ASUMINEN

- Mihin tarvitsee apua arjessaan ja asumisessaan
- Mitkä asiat tuntuvat hankalilta arjessa ja asumisessa
- Mihin asioihin tarvitsisi lisää tukea
- Mitä arjesta puuttuu

3. KUNTOUTUSSUUNNITELMAN TEKO

- Tavoitteiden laatiminen
- Asiakkaan näkökulman huomioiminen
- Toimenpiteet tavoitteiden toteuttamiseksi
- Tavoitteiden toteutumisen seuranta

4. OHJAAJAN ROOLI KUNTOUTUKSESSA

- Yhteistyö ohjaajan kanssa
- Missä asioissa ohjaaja tukee ja auttaa
- Ohjaajan käyttämät menetelmät ohjauksessa
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen

5. ODOTUSTEN JA TAVOITTEIDEN TÄYTTYMINEN KUNTOUTUMISELLE JA PALVELULLE

- Ovatko odotukset palvelua kohtaan täyttyneet
- Oman arjen hallinnan ja itsenäisen asumisen parantuminen
- Kuntoutumisen edistyminen
- Oma kokemus elämän mielekkyyden lisääntymisestä