



Kehittämishanke yhteistyössä Pelastusarmeijan asumispalveluiden kanssa siirtymävaiheen tukityössä - ”Se ei oo mikään yksipuolinen ilimato.”

Hermann Ollikainen

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Kehittämishanke yhteistyössä pelastusarmeijan asumispalveluiden kanssa
siirtymävaiheen tukityössä - ”Se ei oo mikään yksipuoleinen ilimato.”**

Hermann Ollikainen
Sosiaalialan käytäntöjen ko.
Opinnäytetyö YAMK
04, 2020

Hermann Ollikainen

Kehittämishanke yhteistyössä Pelastusarmeijan asumispalveluiden kanssa siirtymävaiheen tukityössä - ”Se ei oo mikään yksipuoleinen iilimato.”Vuosi 2020 Sivumäärä 70

Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää, mitä kehitettävää on siirtymävaiheen tukityössä Pelastusarmeijan Helsingin asumispalveluyksiköissä palvelun käyttäjien näkökulmasta. Pelastusarmeijan strategia-työryhmässä koottiin yhteen alkuvuodesta 2019 palveluprosessin kehittämisen painopisteitä ja yhdeksi kehityskohteeksi organisaation toimesta valikoitui siirtymävaiheen tukityö. Lisäksi organisaation toiveena oli kyseisen palveluprosessin kehittäminen asiakaslähtöisempään suuntaan kaikkien prosessissa olevien yksilöiden osallistuen siihen vahvemmin. Tärkeänä näkökulmana tuotiin esiin myös organisaation yhteistä oppimista ja kasvua.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa aineiston keruu toteutettiin ryhmähaastatteluilla. Kehittämismenetelmänä toimii Bikva-arviointimalli, jonka lähtökohtana on asiakkaiden näkemykset palveluiden laadusta ja vaikuttavuudesta. Bikvan soveltamisen tärkeänä tavoitteena on työntekijöiden oppiminen ja kehittyminen. Oppiminen ja kehittyminen koskevat kuitenkin myös yksiköiden johtajia sekä ylintä johtoa. Osallisten näkemykset ja kokemukset välitetään organisaation eri tasoille. Tässä kehittämishankkeessa aineiston rajausta johdatteli organisaation strategiaryhmän toiveet siirtymävaiheen tukityön kehittämisestä sekä palvelun käyttäjien osallisuutta lisäävät tekijät.

Tutkimuksessa ilmeni, että yksilöllinen tukityö siirtymävaiheessa on palvelun käyttäjien keskeinen kehittämiskohde. Myös sosiaalisen verkoston sekä palvelunverkoston hahmottamisen ja rakentamisen tulisi alkaa jo ennen siirtymistä itsenäiseen asumiseen, jolloin kynnys muuttoon olisi pienempi ja itseluottamus omiin taitoihin kasvaisi. Merkittäväksi siirtymävaiheen tukityön kehittämiskohteeksi nousi vertaistuen tarve koskien lisäksi koko asumispalveluprosessia alkuvaiheesta itsenäistymiseen.

Hermann Ollikainen

Development project in cooperation with the Salvation Army Housing Services and support work in the transitional phase - "It is not a one-sided leech."

Year 2020

Pages

70

The aim of this thesis was to find out what needs to be improved in the transitional support work of the Rescue Army's housing service units in Helsinki from the perspective of the service users. In early 2019, the Salvation Army's Strategic Task Force had put together service process development priorities and the organization had selected transitional support work as one of the areas for improvement. In addition, the organization hoped to develop this service process into a more customer-oriented direction, with greater involvement of all individuals in the process. The organisation's shared "learning and growth" was also highlighted as an important phase.

The thesis is a qualitative research, in which the material was collected through group interviews. The development method is the Bikva evaluation model, which is based on the customers' views on the quality and effectiveness of the services. An important goal of applying Bikva is the learning and development of employees. However, learning and development also applies to unit leaders and senior management. The views and experiences of the participants are passed on to different levels of the organization. In this development project, the demarcation of the material was guided by the organisation's strategy group's aspirations for developing transitional support work and the involvement of service users.

The study revealed that personalized support work during the transition is a key area for the development of service users. Also, the concept of building and perceiving a social network and service network should start before moving to independent living, which would lower the threshold for moving and increase self-confidence in one's skills. The need for peer support, in addition to the whole housing service process from the early stages to independence, became a significant target for the development of transitional support work.

Keywords: Customer orientation, Participation, Organisation learning process, Bikva model

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Toimintaympäristö	7
2.1	Tausta.....	8
2.2	Pelastusarmeijan Helsingin asumispalveluyksiköt	9
3	Kehittämishankkeen teoreettinen viitekehys	12
3.1	Asiakaslähtöinen sosiaalipalvelualan kehittäminen	12
3.2	Palvelun käyttäjien osallisuus	16
3.3	Organisaation oppimisprosessi	20
4	Kehittämishanke.....	23
4.1	Kehittämishankkeen tausta ja tavoitteet	23
4.2	Toteutus ja tutkimuskysymykset.....	27
5	Kehittämishankkeen menetelmät	29
5.1	Bikva-arviointimalli	29
5.2	Kehittämishankkeen aineiston keruu ja analyysi	31
6	Kehittämishankkeen eettiset perusteet.....	34
7	Kehittämishankkeen tulosten esittely.....	34
7.1	Palvelun käyttäjät	34
7.1.1	Yksilöllisen tuen tarve	35
7.1.2	Työtoiminta päihteettömyyden tukena	37
7.1.3	Sosiaalisen verkoston vahvistaminen sekä vertaistuki siirtymävaiheessa... ..	37
7.2	Työntekijät.....	39
7.2.1	Vastuuohjaaja ja yksilöllisen tuen tarve	40
7.2.2	Matalan kynnyksen työtoiminta siirtymävaiheessa	42
7.2.3	Verkoston rakentaminen ja yksilöllinen tuki siirtymävaiheessa.....	44
7.2.4	Palvelun käyttäjien ehdotukset siirtymävaiheen tukityön kehittämiseen ..	46
7.3	Johto.....	47
7.3.1	Yksilöllisemmän tuen tarve	49
7.3.2	Työtoiminta sekä muut itsenäisyyttä tukevat tukitoimet.....	51
7.3.3	Verkostoituminen sekä vertaistuki siirtymävaiheen tukityössä	53
8	Johtopäätökset	56
9	Pohdinta	59
	Lähteet.....	63
	Kuviot	68
	Liitteet	69

1 Johdanto

Opinnäytetyössä selvitettiin, mitä kehitettävää on siirtymävaiheen tukityössä Pelastusarmeijan Helsingin asumispalveluyksiköissä palvelun käyttäjien näkökulmasta. Pelastusarmeijan strategia- työryhmä kokosi yhteen alkuvuodesta 2019 palveluprosessin kehittämisen painopisteitä ja yhdeksi kehityskohteeksi organisaation toimesta valikoitui siirtymävaiheen tukityö. Organisaation tavoitteisiin kuului kyseisen palveluprosessin kehittäminen asiakaslähtöisempään suuntaan kaikkien prosessissa olevien yksilöiden osallisuutta lisäten. Tärkeänä näkökulmana tuotiin esiin myös organisaation yhteistä oppimista ja kasvua.

Opinnäytetyö on siten edellä mainitun prosessin kehittämistä yhteistyössä hanketyöryhmän, asiakkaiden, henkilökunnan ja johdon kanssa. Tätä varten organisaatiossa perustettiin siirtymävaiheen tukityön hanketyöryhmä, joka koostui johdon ja henkilökunnan edustajien lisäksi organisaation nimeämistä kokemusasiantuntijoista, joita ryhmässä oli kaksi. Kokemusasiantuntijat olivat jo itsenäiseen asumiseen muuttaneita entisiä asumispalvelun asukkaita. Tässä opinnäytetyössä heistä kuitenkin käytetään käsitettä ”vertainen” tai ”vertsi”, sillä varsinaista koulutusta kokemusasiantuntijuuteen heillä ei ollut.

Ryhmän koko vaihteli kuuden ja kahdeksan hengen välillä. Hanketyöryhmän ensimmäinen kokoontuminen oli 16.4.2019 Helsingissä, Alppikadun asumispalveluyksikössä, ja jossa sovittiin hankeyhteistyöstä organisaation kanssa sekä keskusteltiin opinnäytetyöhön liittyvistä haasteista, odotuksista ja toiveista sekä prosessin etenemisestä ja alustavasta toteutusaikataulusta.

Terveys - ja hyvinvointilaitoksen julkaiseman tutkimuksen mukaan on löydettävissä kuusi erilaista tekijää, jotka edistävät sosiaalialan organisaatiossa osallistavaa sekä innovatiivista kehittämistoimintointia asiakaslähtöisempään suuntaan (Saarisilta & Heikkilä 2015, 7-8). Ensimmäisenä tekijänä on Saarisilta & Heikkilä mukaan ”asiakasymmärrys osana sosiaalipalvelua tuottavan organisaation arkea, jossa johdon ja työyhteisön vuorovaikutus tuottaa kehittämissinjauksia asiakaslähtöisesti ja toisena työn sujuvuus ja sen mielekkyys on organisaatiota mahdollistava sekä palveluprosessia kehittävä voimavarana.”

Saarisilta & Heikkilä tutkimuksessa toisena tekijänä tuotiin esiin työntekijöiden sisäisen motivaation kasvua: ”Työntekijöiden vaikutusmahdollisuuksien ollessa hyvät, ne voivat myös olla palveluprosessia kehittävä tekijä, vaikka kokemus olisikin negatiivinen palvelun ja oman työroolin toimivuudesta.”

Edelleen Saarisilta & Heikkilä mukaan kolmantena tekijänä organisaation toimintakulttuurin ollessa avoin muutokselle ja yhteisen palveluprosessin muutokselle johto voi puolestaan antaa

avaimet niin työyhteisön kuin jokaisen yksilön innovatiivisuudella ja rohkeudelle uusiin kehittämisideoihin. Neljäntenä kohtana uskottava ja ongelmakohtatunnistava johtamiskulttuuri näyttäytyy henkilöstölle myös johdon osallistumisena ja tuen antamisena erilaisten kehittämishankkeiden toteuttamiseksi. Tutkimuksessa tuotiin esiin, että johdon tuki on edellytys innovatiiviselle ja onnistuneelle kehittämistyölle.

Saarisilta & Heikkilä toteaa lopulta viidennessä kohdassa, että kehittäminen tulee nähdä osana nopeahkoa prosessia, jonka on oltava läsnä jokapäiväistä arkea ja vuorovaikutustilannetta, joka on yhteydessä arjessa tehtävään työhön. Kuudes kohta kiteyttää, että työtehtävien jakaminen ja uusien, muutokseen valmistautuneista työtehtävistä olisi käytävä jatkuvaa vuorovaikutusta, jotta henkilöstöllä on valmius ja etenkin tahtotila kehittää palveluprosessia (Saarisilta & Heikkilä 2015, 7-8.)

Pelastusarmeijan organisaatiolla pääkaupunkiseudun asumispalveluissa on nähtävissä vahva sisäinen motivaatio kehittää palveluprosessia asiakaslähtöisempään suuntaan. Organisaatio on myös halukas oppimaan uutta sekä sitoutumaan kehittämishankkeeseen. Organisaatio haluaa kehittää palveluitaan jo olemassa olevilla resursseilla, joten edellä mainitut tekijät olivat keskeisiä vaikuttajia, jonka pohjalta päädyttiin Bikva-arviointimenetelmän käyttöön kehittämishankkeessa. Bikva-mallin avulla pyritään tuomaan palveluprosessin kehittämiseen tutkivaa sekä syventävää näkökulmaa.

2 Toimintaympäristö

Pelastusarmeijalla on pitkät perinteet asunnottomuuden ja siihen liittyvien sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisyyn sekä siihen liittyviin tukipalveluihin. Pääkaupunkiseudun asumispalvelut ovat kehittämässä toimintojaan kokonaisvaltaisesti asiakaslähtöiseen suuntaan. Tätä varten on perustettu strategia-työryhmä, jonka 31.12.2018 tekemän loppuraportin pohjalta eri kehittämishankkeet olivat valikoituneet organisaation sisällä.

Yhtenä kehittämiskohteista pääkaupunkiseudun asumispalveluissa valikoitui ”nivelevaiheen tuki ja jalkautuvat työmallit”- palveluprosessi, jossa pyrkimys on tuottaa palvelua entistä asiakaslähtöisemmin. Strategiatyöryhmä on nostanut yhdeksi teemaksi lisäksi yhteiskehittämisen, jonka tarkoituksena on ollut toteuttaa palveluissa tai arjessa kokeiluja, jotka ideoidaan yhdessä. Pelastusarmeija tuottaa asumispalveluita ”asunto ensin”-periaatteen mukaisesti.

2.1 Tausta

Pelastusarmeija on kansainvälinen kristillinen yhteisö, joka tekee sosiaalista auttamistyötä yhteiskunnan vähävaraisten ja syrjäytyneiden hyväksi paikallisesti eri maassa 175 eri kielellä. Suomessa Pelastusarmeija on toiminut vuodesta 1889, ja tällä hetkellä toimipisteitä on noin 40 paikkakunnalla - 3 sosiaalipalvelukeskusta, 1 lasten lomakoti, 2 vanhainkotiä, 7 asumispalveluyksikköä, 3 päiväkotia, 16 kierrätysmyymälää ja 22 paikallisseurakuntaa eli osastoa (Pelastusarmeija 2019.)

Paikallisten toimipisteiden kautta Pelastusarmeija auttaa vuosittain noin 150 000 ihmistä Pelastusarmeijan työn päämäärä on auttaa ihmistä kokonaisvaltaisesti - niin kehon kuin sielun tarpeissa. Työhön kuuluu mm. sosiaalinen apu, ruoka-apu, aikuisten harrastustoiminta, lasten ja nuorten kerhot, leirit, pyhäkoulu sekä hengelliset tilaisuudet. Toimintaan osallistuminen ei edellytä kristillistä vakaumusta - kaikki voivat osallistua toimintaan ja myös apu on tarkoitettu kaikille tasapuolisesti (Pelastusarmeija 2019.)

Ensimmäinen ”yömaja” asunnottomille perustettiin jo 1908. Tällä hetkellä pääkaupunkiseudulla on neljä eri asumispalveluyksikössä, joissa tarjotaan tuettua asumista. Kehittämishankkeeseen osallistuu kolme Helsingissä sijaitsevaa organisaation asumispalveluyksikköä, joista asunto ensin- periaatteella toimii kaksi yksikköä, ja joissa asukkailla on vuokrasopimussuhteet. Näissä yksiköissä asukasmäärät ovat 85 sekä 112 henkeä (Pelastusarmeija 2019.)

Asumisen kestoa ei ole määritelty vaan asukas voi asua henkilökohtaisen tuen tarpeensa mukaisesti useita vuosia, mutta myös irtisanoa asunnon niin halutessaan. Yksi asumispalveluyksiköistä tarjoaa tilapäistä majoitusta ja tässä yksikössä on 53 asukasta. Tähän yksikköön asukkaat tulevat Helsingin kaupungin sosiaalityöntekijän päätöksellä ja asumisaikaa ei ole määritelty vaan se on toistaiseksi voimassa olevaa ja asukkaan palvelutarvetta ja asumismahdollisuuksia arvioidaan tässä asumispalveluyksikössä enemmän.

Asumispalveluyksiköiden sisällä tapahtuu jonkin verran muuttoliikettä, mutta tilapäistä majoitusta tarjoavasta yksiköstä ei automaattisesti muuteta asunto ensin-periaatteella toiviin yksiköihin vaan mahdollisesti myös muiden palveluntarjoajien yksiköihin. Asukkaan muuttaessa pois itsenäisempään asumismuotoon tukityöskentely jatkuu kaksi kuukautta.

Toisaalta hyväntekeväisyydestä tunnettu järjestö tarjoaa myös tätä pidempää tukityötä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti asukkaan muuttaessa itsenäisempään asumiseen, mikäli asukas ja organisaatio katsoo sen tarpeelliseksi (Pelastusarmeija 2019.)

2.2 Pelastusarmeijan Helsingin asumispalveluyksiköt

Pelastusarmeijan asumispalveluyksiköissä on käytössään niin sanottu ”asunto ensin”- periaate, joka kehitettiin Yhdysvalloissa asunnottomuuden ehkäisyyn (PHF-malli, Pathways Housing First). Kysymys asumisen aseman tunnustamisesta yksilöllisten tarpeiden keskiössä, asuminen on ihmisen perusoikeus (Tsemberis & Asmussen 1999, 113-131). Asunnottomuuden ennalta ehkäisy onkin yksi keskeisimpiä tavoitteita Pelastusarmeijan tuottamissa asumispalveluissa. Asunto ensin on asunnottomuustyön malli, jonka keskeinen näkemys on, että asunnottomuustyössä asunnon hankkiminen on etusijalla muihin tukitoimiin nähden. Kun asunnottomalle mahdollistetaan asuminen omassa asunnossa, auttaa se muiden sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaisemisessa. Toisin sanoen muiden ongelmien ratkaiseminen ei ole edellytyksenä asumisen järjestämiselle, vaan malli toimii toisinpäin (asuntoensin 2019.)

Asunto ensin -periaatteesta on tullut johtava asunnottomuustyön lähestymistapa niin Euroopassa kuin Pohjois-Amerikassa. Malli eroaa merkittävästi perinteisestä asunnottomuustyöstä, jossa pyritään tiivistä tukea tarvitsevan asunnottoman kuntouttamiseen ”asuttamiskelpoiseksi” ennen asunnon tarjoamista. Jotkin perinteisistä asunnottomuuspalveluista, kuten portaittainen asuttamisjärjestelmä, vaativat raittiutta ja hoitoon sitoutumista sekä itsenäisen elämän taitojen opettelua ennen asunnon hankkimista. Tämän tyyppisissä asunnottomuuspalveluissa asunto nähdään ensimmäisen tukitoimen sijaan viimeisenä (asuntoensin 2019.)

Böckerman & Kostilainen & Nieminen mukaan asunto ensin -malli tarjoaa asukkaalle huoneenvuokralakiin perustuvan asumisen ilman palvelusidonnaisuutta. Asuminen ja siihen liittyvät palvelut ovat erillisiä palveluita, joka takaa sen, että asumisoikeus ei ole vaarassa, vaikka palvelun käyttäjä ei ottaisikaan tarjottavia palveluita vastaan. Asumissosiaaliseen työtöteeseen kuuluu, että asunto ensin -mallin keskeinen piirre on kuntoutumisen ja yhteiskuntaan integroitumisen tukeminen ja ennen kaikkea asumisen turvaaminen ja asumista vaarantavien tekijöiden tunnistaminen, jolloin asuntoa ajatellaan yhtenä tärkeimmistä kuntoutumiseen vaikuttavana tekijänä (Böckerman ym. 2018.)

Työskentelen sosiaalipalveluyksikön päällikkönä ja törmään valitettavan usein tilanteeseen, että asiakas saa liian vähän tukea suhteessa hänen yksilöllisiin erityistarpeisiinsa. Yhdysvaltalaisen, alkuperäisen asunto ensin- periaatteen mukaisesti pelkkä asunto ei sinällään riitä kuin harvoille kokonaisvaltaisesti kuntoutuneille - tukitoimien pitäisi olla yksilöllisesti räätälöityjä sekä pitkäjänteisiä (Tsemberis & Asmussen 1999, 113-131). Rauhalan mukaan päihdeongelmaiset asiakkaat kokevatkin usein omat vaikutusmahdollisuutensa varsin pieniksi ja elämää ohjaavat tekijät ovat eri viranomaisia. Asiakas saattaaakin joutua tilanteeseen, jossa on pyrittävä saamaan käsillä oleva asian joskus keinolla millä hyvänsä. Mikäli toinen vuorovaikutuksessa oleva henkilö on valtaa pitävä, niin tällöin luottamuksellisen yhteistyösuhteen kehittyminen voi olla erittäin hankalaa (Rauhala 2011, 22-23.)

Yhdysvaltaisessa PHF-mallissa (Pathways Housing First) yksilölliset tukipalvelut ovat merkittävässä roolissa asumisen turvaamisen jatkuvuudessa. PHF- malliin sisältyy myös systemaattisesti organisoitu koteihin vietävä, liikkuva ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti joustava tukipalvelu. Asunto ensin- malli syntyi alun perin haastamaan perinteistä porrasmallia, jossa yksilöiden tulee kuntoutumisen portaita etenemällä ja omalla käyttäytymisellään ikään kuin ansaita oikeus omaan asuntoonsa. Kuitenkin yksilöiden puutteellisten kykyjen, taitojen, motivaation tai palvelujärjestelmän sisäisten katkosten vuoksi palvelujärjestelmän portailta tipahdellaan takaisin kadulle (Tsemberis & Asmussen 1999, 113-131.)

Tukipalveluita ei saa välttämättä tarpeeksi ja siten pienistäkin arjen asioista voi muodostua suuria ongelmia esimerkkinä asunnon vuokra jää maksatta ja asunto ”lähtee alta”. Tästä esimerkiksi voi seurata jälleen päihdekierre, mahdollisesti rikollisuus ja lopulta asunnottomuus. Asunto on päämäärän sijasta siten peruslähtökohta eivätkä retkahdukset sitä vaaranna asunnottomuuden torjumisen ollessa tärkeintä (Raitakari & Juhila 2012).

Yhdysvaltalaiseen PHF- malliin sisältyy myös systemaattisesti organisoitu koteihin vietävä, liikkuva ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti joustava tukipalvelu. Kaakisen mukaan sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaiseminen ei ole edellytyksenä asumisen järjestämiselle, vaan asunto on edellytys, joka mahdollistaa myös asunnottomana olleen henkilön muiden ongelmien ratkaisemisen (Kaakinen 2013).

Asumista tukevilla palveluilla on merkittävä rooli asumisen jatkuvuuden turvaamisessa. Sosiaaliset tilanteet voivat tuoda ahdistusta ja toisaalta myös niiden puute. Kysymys asumisen aseman tunnustamisesta yksilöllisten tarpeiden keskiössä - asuminen on ihmisen perusoikeus (Tsemberis & Asmussen 1999, 113-131.)

Henkilökunnan perustehtävänä on turvata pysyvä asuminen haasteista huolimatta, mahdollistaa päivittäisten perustarpeiden saavutettavuus, tukea ja ohjata asukkaita sosiaalisten ja terveydellisten ongelmien ratkaisussa sekä tarjota onnistumisen kokemuksia osallisuudesta. Toiminta-ajatuksena asumispalveluissa on tarjota asukkaille ihmisarvoisen elämän edellytykset, johon olennaisena osana kuuluu asunto, kokemus osallisuudesta omaan elämään, yhteisöön ja yhteiskuntaan. Asumispalveluyksikön johtajan mukaan kaikissa yksiköissä käytetään yhteiskasvatuksen menetelmiä, jotka ovat kaiken toiminnan perustana (Pelastusarmeija 2019.)

De Leon & Wexler mukaan yhteisöhoito on kehittynyt lääketieteellisen valtavirran ulkopuolella marginaalista ”valtavirtaan” ja on muodostunut vakiintuneeksi hoitomenetelmäksi sosiaalialalla. Yhteisöhoidossa tarkastellaan päihteiden väärinkäyttöä ihmisen kokonaisvaltaisena ongelmana, ei vain yksittäisenä ”häiriönä” (De Leon & Wexler 2009.)

French & Sacks & De Leon & Staines & McKendrick mukaan yhteisöhoito on myös sosiaalista oppimista, jossa olennaisena osana on vastuun kantaminen omasta toiminnasta, sekä vastuun

jakaminen yhteisesti: Yhteisön jäsenet sitoutuvat huolehtimaan vastuualueistaan sekä noudattamaan sopimuksia ryhmadynamiikan keinoin. Asiakslähtöisyyden näkökulmasta yhteishoito tarjoaa edullisen, kustannustehokkaan vaihtoehdon perinteisiin institutionaalisiin hoitoihin mielenterveyden - ja päihteiden käytön saralla (French ym. 1999.)

Tärkeitä perusperiaatteita yhteisössä ovat avoimuus, vastuullisuus, vuorovaikutus ja rehellisyys. Keskeisenä työmenetelmänä käytännössä toimii asiakkaiden ja henkilökunnan muodostama yhteisö. Yhteisö muodostaa vertaisryhmän, jonka kautta pyritään aikaansaamaan muutosta sekä oppimista yksilössä. Oppimistavoitteet voidaan jakaa neljään ryhmään; vastuunotto, myötätunto, itsehillintä ja itsekuri sekä oman toiminnan tavoitteellisuus (De Loen & Wexler 2009.)

Yhteisön jäsenet asuvat yhdessä, tekevät arkiaskareet yhdessä sekä sitoutuvat terapiaistuntoihin, keskustelufoorumeihin (ns. living and learning). Lisäksi yhteisön jäsenillä on yksilöllinen hoito-ohjelma, jonka lisäksi yhteisöllä on käytössä yhteinen päiväohjelma. Yhtenä tukityömuotona Suomen Pelastusarmeija järjestää myös matalan kynnyksen työtoimintaa, jossa ammatillisena viitekehystenä käytetään yhteisökasvatuksellisia menetelmiä, joilla tähdätään ensisijaisesti asukkaan omien voimavarojen vahvistamiseen ja itsetunnon kohentamiseen. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että asukkaille mahdollistetaan mahdollisimman suuri vaikuttamisen mahdollisuus kaikkeen päätöksentekoon jopa johtoryhmätyöskentelyä myöten (Pelastusarmeija 2019.)

Matalan kynnyksen työtoiminta on etenkin toiminnallisen kuntoutumisen menetelmä, jossa yhteisökasvatuksellisilla menetelmillä ”herätellään” asukkaan kykyä alkaa ottamaan vastuuta erityisesti hänelle sovitusta työtehtävistä, joita hänellä on mahdollisuus tulla päivittäin tekemään työtoimintaan. Matalan kynnyksen työtoiminnan ensimmäinen tavoite on tukea asumisen onnistumista toiminnallisella menetelmällä, lieventää häiritsevyyttä sekä synnyttää osallisuutta yhteisössä. Terapeuttisessa yhteisössä, jota matalan kynnyksen työtoiminta soveltaa, korostuu ensisijaisena visiona asukkaan ja työntekijän tasavertainen kohtaaminen. Asukas kohdataan arvostavasti ja erityinen huomio kiinnitetään asukkaan todellisiin voimavaroihin ja vahvuuksiin, joita työntekijä vahvistaa sanoin ja teoin (Pelastusarmeija 2019.)

Asukkaalle aletaan vähitellen lisätä työtehtävissä vastuuta siinä määrin kuin se kulloinkin on mahdollista. Tarkoituksena on tavoitella, että asukkaat pystyvät ottamaan täydellisesti vastuuta omista työtehtävistään. Matalan kynnyksen työtoiminnassa asukkaat saavat ns. työosuusrahaa, josta voidaan käyttää myös nimikettä kannustinraha. Raha on tuloverolakiin sidottu, joka ei vaikuta asukkaan toimeentulotukeen tai eläkkeeseen. Tällä hetkellä matalan kynnyksen työtoiminnassa voi osallistua mm. yksiköiden sisäisten kanttiinien toimintaan, toimitilahuoltoon, remonttiryhmään, ympäristötyöhön, alihankintatöihin sekä luoviin toiminnallisiin työtehtäviin (Pelastusarmeija 2019.)

3 Kehittämishankkeen teoreettinen viitekehys

3.1 Asiakaslähtöinen sosiaalipalvelualan kehittäminen

Teoreettisen viitekehyyksen suuntaviivat lähtevät strategiatyöryhmän tarpeesta palvelun käyttäjien osallisuuden lisäämiseksi palveluprosessissa. Organisaation strategiana on päivittää asu-
mispalveluita entistä enemmän asiakaslähtöisempään suuntaan. Tässä rajapinnassa Bikva-
arviointimalli tuo esiin organisaation eri tasojen oppimisprosessin merkitystä asiakaslähtöisyy-
den vahvistajana, joten voitaneen puhua palvelumuotoilusta tässä kontekstissa, sillä asiakas-
keskeisessä ajattelumallissa kuunnellaan palvelun käyttäjää suunnitteluvaiheessa, sillä har-
voin asiakas pääsee itse vaikuttamaan palvelun lopulliseen toteutukseen.

Asiakaslähtöisessä palvelussa palvelun käyttäjä on taasen vaikuttamassa palvelumuotoon heti
alkuvaiheessa sekä sen lopulliseen toteutukseen sekä palvelutuotteen arvoon (Rintamäki &
Tienhaara 2014, 39-40). Asiakaslähtöisyys on erityisesti asiakkaan näkemistä kokonaisena yksilönä, ihmisenä, eikä yksittäisenä tarpeena tai ongelmana. Asiakaslähtöisen palveluprosessin kehittäminen vaatii asiakasymmärrystä sekä kyvykkyyttä kehittää palvelua ymmärryksen pohjalta (Arantola & Simonen 2009, 6-7.)

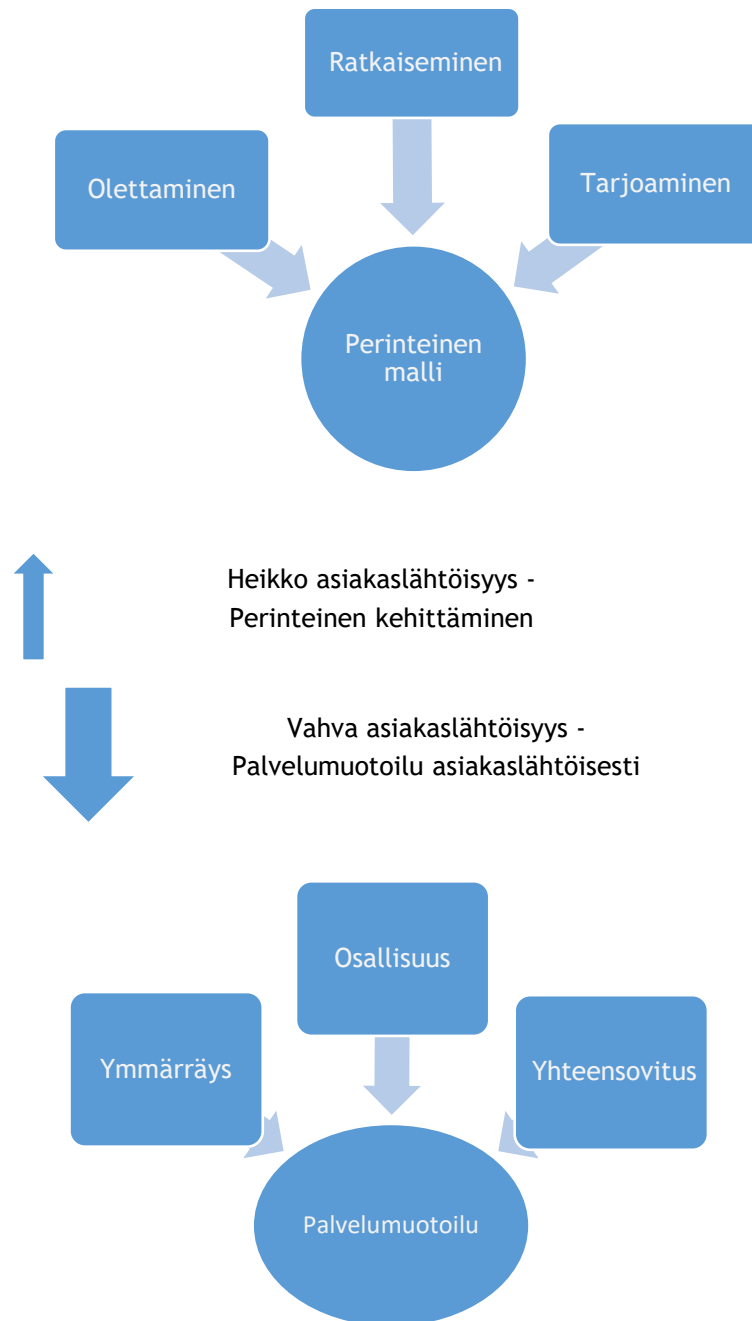
Asiakkaiden tarpeet ovat Toikon mukaan usein monimuotoisempia kuin tarjolla olevat yksittäiset palvelutuotteet ja mitä hankalampi asiakkaan tilanne on, sitä vähemmän hän hyötyy yksittäisestä tuotteesta, vaikka tuote olisi sinänsä laadukas ja käyttökelpoinen. Asiakkaan aseman henkilökohtaistuminen on eräs haaste, joka nousee markkinoiden vahvistumisesta ja joka näkyy myös kehittämiskohteissa (Toikko 2012.)

Virtasen mukaan sosiaalipalvelut ovat yksilöllisiä palveluita, toisaalta niillä usein myös vahva kollektiivinen ulottuvuus. Asiakaslähtöisessä kehittämisessä on organisoitava palvelut kyseisen palvelun käyttäjän tarpeet huomioiden - yhdessä palvelun käyttäjän kanssa. Tällöin sosiaalipalvelualan kehittäminen vaatii myös palvelun käyttäjän, asiakkaan osallistumista kehittämisprosessiin (Virtanen 2011.)

Palvelumuotoiluajattelulle on keskeistä ratkaisujen kehittäminen yhdessä niiden ihmisten kanssa, johon kehittämistyö vaikuttaa. Muotoiluprosessissa voidaan palvelun käyttäjien osallisuus saavuttaa monin eri tavoin, esimerkiksi yhteiskehittämisen menetelmillä kuten työpa-
joilla, tai kuten tässä kehittämishankkeessa Bikva-mallin avulla.

Forsberg, Koivisto, & Säynäjäkangas mukaan yhteiskehittäminen onkin asiantuntijalähtöisyyden eräänlainen vastine, jossa palvelun käyttäjä on myös kehittäjä. Ajatuksellisesti tässä siirrytään asiantuntijalähtöisestä asiakkaalle suunnittelusta palvelusta asiakkaan kanssa yhdessä kehittämiseen. Organisaatiolähtöisessä kehittämisessä riskinä onkin se, että kehittämisprosessi pohjautuu organisaation sisäisiin olettamuksiin siitä, mikä on palvelun käyttäjän

palvelutarve ja tällöin vaarana on palvelun kehittäminen omiin motiiveihin sopivaksi (Forsberg ym. 2019.) Kuviossa yksi tuodaan esiin osallisuuden vahvistamisen tematiikkaa palvelumuotoilun keinoin.



Kuvio 1 : Asiakaslähtöinen palvelumuotoilu (mukaillen Forsberg ym. 2019).

Aitoon osallisuuden asiakaskokemukseen liittyy riittävä tuki sekä valinnan mahdollisuus. Asiakkaalla täytyisi olla mahdollisuus tuen saamiseen tarpeen mukaisesti, eikä vain ennalta määritellyn sopimuksen mukaisesti, sillä asiakkaan tilanne voi heikentyä yllättävästi ja hyvinkin

nopeasti, jolloin kankea julkisen sektorin järjestelmä ei ehdi mukautumaan riittävän nopeasti muuttuviin tilanteisiin.

Lisäksi asiakkaan aiemmat kokemukset ja oma persoona vaikuttavat aina myös palveluprosessiin ja aitoa asiakaslähtöisyyttä voi toteutua vain, jos asiakas kokee osallisuutta ja pystyy vaikuttamaan esimerkiksi tuen määrään tarpeensa mukaisesti (Laitila 2010). Ellei näin ole, niin onko tuki vain näennäistä kannattelua? Erilaisen tuen tarvetta asumispalveluissa voidaan määrittellä eri tavoin, mutta asiakaslähtöisessä palvelussa on syytä tarkastella, kuka määrittelevä taho ja miksi?

Harjajärvi, Miettinen, Kairi, & Kuusterä mukaan normatiivinen asiantuntijalähtöinen tulokulma korostaa usein, että palvelun tarve täytyy olla arvioitavissa - mitattavissa. Käyttäjälähtöisesti pohdittuna palvelun käyttäjä on oman tukitarpeensa asiantuntija (Harjajärvi ym. 2019.) De Silvan mukaan (2004) asiakaslähtöisesti rakennettu palveluprosessi perustuu ennen kaikkea palvelun käyttäjän tarpeiden kunnioittamiseen ja osallistumisena omaa hoitoon vaikuttaviin ratkaisuihin sekä päätöksiin, jolloin toteutuu asiakkaan yksilöllisen aikataulun ja silloisen tarpeen mukaan.

Santalan mukaan asiakaslähtöisyyttä yhteisöllisessä kuntoutuksessa voi olla helpoin ymmärtää suhteessa järjestelmä- ja työntekijäkeskeisiin, instrumentaalisiin ja hierarkkisiin lähestymistapoihin, jotka ovat sen vastakohtia (Santala 2008, 146-147).

Tässä kehittämishankkeessa on syytä korostaa, että asumispalveluiden käyttäjät ovat päihdeongelmaisia ja asunto ensin- periaate takaa heille inhimilliset olosuhteet elämiseen. Kuitenkin haastavan asiakasryhmän kanssa toimiminen voi aiheuttaa konflikteja ja murtaa luottamussuhdetta palvelun käyttäjän ja henkilökunnan välillä. Vennon (2014) tutkimuksessa todetaan, että asiakaslähtöisyyden vahvistamisen lähtökohtana on muutos koko organisaation ajattelumallissa sekä toimintakulttuurissa, ja tätä kautta kyetään löytämään kehittämistarpeet palveluprosessin laadun parantamiseksi.

Kulmala, Roos, & Suominen artikkelissa tuodaan esiin, että johtajien sekä esimiesten järjestelmälliset menettelytavat ovat edellytyksenä organisaation asiakaslähtöisen kulttuurin muo-vaamiseksi ja täten palvelujen asiakaslähtöisyyden toteutumiseksi. Myös asiakkaiden näkemysten jatkuva huomiointi vaatii johdolta järjestelmällistä havainnointi (Kulmala 2019, 99-101.)

Leväsluoto & Kivisaaren (2012) tutkimusraportin keskeinen havainto oli, että käsitteenä asiakaslähtöisyys on moniulotteinen ja hankalasti ymmärrettävissä oleva ja täten erilaiset asiakaslähtöiset palveluprosessit sekä asiakaslähtöiset toimintasuunnitelmat voivat olla asiantuntijoillekin haastavia. Lisäksi pääasiallisesti haasteet asiakaslähtöisten palvelumallien käyttöön

olivatkin juuri ajattelumallista sekä asenteista kiinni, sillä uusien toimintatapojen tullessa käyttöön on murrettava vanhoja toimintatapoja.

Asiakaslähtöisyys on ymmärrettävä paljon monisyisempänä kuin vaikkapa vain asiakaspalautteena tai keskusteluna. Ajattelumallin muutos organisaation toimintakulttuurissa ja henkilöstön asema vanhakantaisesta ”osaajasta” kohti ammattihenkilöä, joka ottaa kaikessa toiminnassaan huomioon asiakkaan jatkuvan dialogin kautta on oltava asiakaslähtöisen toimintatavan ytimessä. Tällöin myös vapaus valita sekä itsemääräämisoikeus toteutuu rakentaen vahvan luottamus pohjan yhteistyölle (Pölkki 2016.)

Myös Leväsluoto & Kivisaari (2012) nostavat esiin myös asiakaslähtöisten palveluiden kannattavuuden ammattilaisille tai yhteiskunnalle ja niiden ymmärtämisen tärkeyden, sillä jos saavutettavia hyötyjä ei kyetä tunnistamaan niin muutosprosessin käynnistäminen on haastavaa. Omaiset huumetyön tukena- julkaisun mukaan asiakaslähtöisyyteen vaikuttaa myös palvelun käyttäjän oma ennakoasenne: Yhteiskuntamme leimaa helposti päihteiden käyttäjän ja he myös leimaavat itse itsensä, sillä päihteiden käyttäjät ovat sisäistäneet nämä ennakkokäsitykset ja odottavat jo lähtökohtaisesti huonoa kohtelua henkilökunnalta ongelmastaan johtuen (Rauhala 2011.)

Juuri siksi asiakaslähtöisessä ajattelumallissa käyttöön onkin erityisen tärkeää kehittää palveluita yhdessä palvelun käyttäjän kanssa hänen tarpeet huomioiden: Jotta sosiaali- ja terveyspalveluissa tämä toteutuisi, niin mikään asumispalvelua tuottava organisaatiota ei voi olla tätä huomioimatta (Ahonen, Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki & Suokas 2011).

Asiakaslähtöisyyden ydin on lopulta aito arvostus yksilöä ja hänen tarpeitaan kohtaan sekä kunnioitus vaikeasta tilanteesta huolimatta, jolloin luottamussuhde toimii yhdessä tekemisen moottorina. Günther, Raitakari, Juhila, Saario, Kaartamo ja Kulmala mukaan olennaista on tahtotila ymmärtää palvelun käyttäjän elinkaarta ja kuulla asiat siten, kun ne näyttävät palvelun käyttäjälle. Asiakaslähtöinen kuntoutuminen vaatii palvelun käyttäjältä myös sisäistä motivaatiota ja sekä ammattilaiselta taitoa arvostaa asiakkaan tahtotilaa auttaen sekä ylläpitäen tätä (Gunther ym. 2013.)

Virtanen & Stenvall (2014) mukaan asiakaslähtöisyys avaa palvelunkäyttäjälle oven käyttämiensä palveluprosessien suunnitteluun ja saavat aidosti osallistua kehittämistyöhön. Tämä edellyttää vahvaa asiakasymmärrystä sekä tietoa palvelun käyttäjästä.

3.2 Palvelun käyttäjien osallisuus

Osallisuutta (involment) voidaan tarkastella monelta eri näkökulmasta: Toisaalta se on keino saavuttaa asiakkuudelle asetettuja tavoitteita, toisaalta osallisuus sinällään on jo tavoite (Laitila 2010). Palvelun käyttäjän osallisuus kytkeytyy hänen hoitonsa asiakaslähtöisyyteen, joka laatukeskustelun myötä on noussut sosiaali -ja terveysalalla vallitsevasti käsitteeksi. Käsite osallisuus on Kujalan mukaan hoidon asiakaslähtöisen laadun perustana (Kujala 2003). Pölkkin (2016) mukaan osallisuutta voidaan siten ajatella myös yhtenä työväliseinä kohti asiakaslähtöisyyttä erilaisissa sote-alan palveluprosesseissa.

Närhi, Kokkonen, & Matthies (2015) tuovat artikkelissaan esiin, että osallisuuden määrittelyssä voidaan käsite jakaa kolmeen samansisältöiseen, mutta silti eroavaan käsitteeseen: Osallistuminen, osallistaminen ja osallisuus. Osallisuuden merkityksessä korostuu yksilön oma kokemus vaikuttamiseen sekä kiinnittyminen yhteisöön. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisussa (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017) osallisuus nähdään myös vaikuttamisena yksilön sen hetkiseen elämän kaareen ja liittyviin mahdollisuuksiin ja olemassa oleviin toimintoihin sekä palveluihin. Osallisuuteen liittyy myös sekä aineettomia että aineellisia yksilön hyvinvointia edistäviä tekijöitä esimerkkinä turvallisuuden tunne ja luottamus tai toimeentulo.

Edelleen osallisuus voi Isolan ym. mukaan näyttäytyä ”pääosvaltana omassa elämässä, mahdollisuutena säädellä olemisiaan ja tekemisiään sekä ymmärrettävänä, hallittavana ja ennakoitavana toimintaympäristönä, vaikuttamisen prosesseissa, joissa pystyy vaikuttamaan itsen ulkopuolelle esimerkiksi ryhmissä, palveluissa, asuinympäristössä, tai laajemmin yhteiskunnassa tai-paikallisesti, kun pystyy panostamaan yhteiseen hyvään, osallistumaan merkityksellisyiden luomiseen ja kokemiseen sekä liittymään vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin” (Isola ym. 2017.)

Laitilan väitöskirjassa osallisuus tuodaan esiin laajempaan käsitteeseen kuin osallistuminen. Osallisuuden kautta yksilö näkee itsensä yhteiskunnallisena toimijana, joka pystyy vaikuttamaan paitsi omaan tilanteeseensa, niin myös yhteiskuntaan esimerkiksi kehittämällä palveluprosessia. Osallistumista voidaan ajatella enemmänkin suoraviivaisena osallistumisprosessina, keskusteluna ja asiakkaan sekä tukihenkilön välillä. Osallistuminen onkin eritoten vuorovaikutuksellinen tapahtuma, mutta asiakkaan osallisuuteen vaaditaan lisäksi myös kokemus aidosta vaikuttamismahdollisuudesta omaan tilanteeseen (Laitila 2010.)

Yksi tunnetuimmista osallisuutta määrittelevistä malleista on Roger Hartin (1992) osallisuuden portaavat (ladder), joista käytetään myös määritelmää osallisuuden tikkaat. Hartin mukaan osallisuuteen vaikuttaa suoraan se, kuinka paljon tietoa toiminnasta aktiivinen toimija, palvelun käyttäjä, saa ja siten tietoisuus omasta toiminnasta korreloi suoraan osallisuuden tasoon.

Hartin mukaan ensimmäisellä tasolla toimija osallistuu, mutta hänen toiveitaan ei huomioida tavassa toimia vaan ohjataan haluttuun suuntaan. Toisella tasolla toimija osallistuu, mutta toimivat vain annettujen ohjeiden mukaisesti marionetteina. Kolmannella tasolla toimija huomioidaan sekä hänelle annetaan tietoa toiminnasta, mutta palvelun käyttäjä osallistuu vain näennäisesti. Neljännellä portaalla palvelun käyttäjä osallistuu ja hänen mielipide huomioidaan, mutta edelleen työntekijälähtöisesti (Hart 1992.)

Viidennellä portaalla palvelun käyttäjää jo kuullaan sekä konsultoidaan ja kuudennella portaalla palvelun käyttäjä on mukana toteutuksessa, mutta tapa toimia on silti työntekijälähtöinen. Seitsemännellä portaalla palvelun käyttäjä on viimein toiminnan ideoija sekä toteuttaja työntekijän ollessa vain apuna. Viimeiselle, kahdeksannella portaalla toiminta on tasavertaista ja yhteistä päätöksentekoa palvelun käyttäjän sekä työntekijöiden välillä (Hart 1992.)

Böckerman, Kostilainen ja Nieminen mukaan palvelun käyttäjän aktiivinen osallisuus on kuntoutumisprosessin elinehto: Asiakkaan osallisuus konkretisoituu erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa, joissa asiakas voi olla luontevasti mukana kehittämässä toimintaa. Yhteiskehittämisen avulla tunnistetaan heikommassa asemassa olevien ihmisryhmien tarve tukeen ja apuun sekä mahdollistetaan ennen kaikkea palvelun käyttäjän osallisuus kehittämiseen (Böckerman ym. 2018.)

Voimavarakeskeiset menetelmät ovatkin olleet valloillaan suomalaisessa sosiaalialan keskustelussa jo pitkään. Voimavaralähtöisessä mallissa on tavoitteena edistää yksilön positiivista kuntoutumisprosessia. Keskitalo & Vuokila-Oikkosen artikkelissa tuodaan esiin, että voimaannuttavan työtöteen tulee keskittyä havaitsemaan, mitä mahdollisuuksia yksiköllä sekä ympäristöllä on, eikä niinkään pohtia mahdollisia heikkouksia (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen 2018, 93). Pyrkimyksenä on täten löytää uusia, positiivisia toimintamalleja yhteisöllisesti sekä myös henkilökuntalähtöisesti.

Gothóni, Hyväri, Kolkka, Vuokila-Oikkonen & Addy mukaan monet palveluprosessit ovat organisaatiolähtöisiä, eikä niinkään palvelun käyttäjän joustavan ja tehokkaan palvelun lähtökohdista. Päihde- ja mielenterveyspalveluja tarvitsevat asiakasryhmät jäävät usein syrjään palveluprosessien kehittämisessä ja onnistuneet uudistukset ovat juuri niitä, joissa palvelun käyttäjä otetaan vakavasti myös kehittämisessä (Gothóni ym. 2016, 98-99.)

Välimaan mukaan erilaiset taloudelliset sekä poliittiset intressit ohjaavat päätöksentekoa, ja joka ei luonnollisesti ole ammattietiikan mukaista. Sijoittava taho on vaikean eettisen taakan edessä hakiessaan parasta mahdollista palveluntuottajaa asiakkaalleen samalla joutuessaan ikään kuin ”tilivelkaan” sekä itselleen, asiakkaalleen että mahdollisesti esimiesketjussa itseään ylemmälle henkilölle (Välimaa 2008, 176.)

Muodollisesta asiakasta voidaan kuulla, mutta voidaanko lopulta puhua asiakkaan itsemääräämisoikeudesta, jos hän ei voi olla itse todellisuudessa vaikuttamassa juurikaan lopulliseen palvelumuotoon? Haasteena on siten asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutuminen suomalaisessa asumispalvelumallissa, jossa huonoimmassa yhteiskunnallisessa asemassa olevat yksiot eivät välttämättä voi juurikaan vaikuttaa valintoihin muutoin kuin omalla positiivisella käyttäytymisellään.

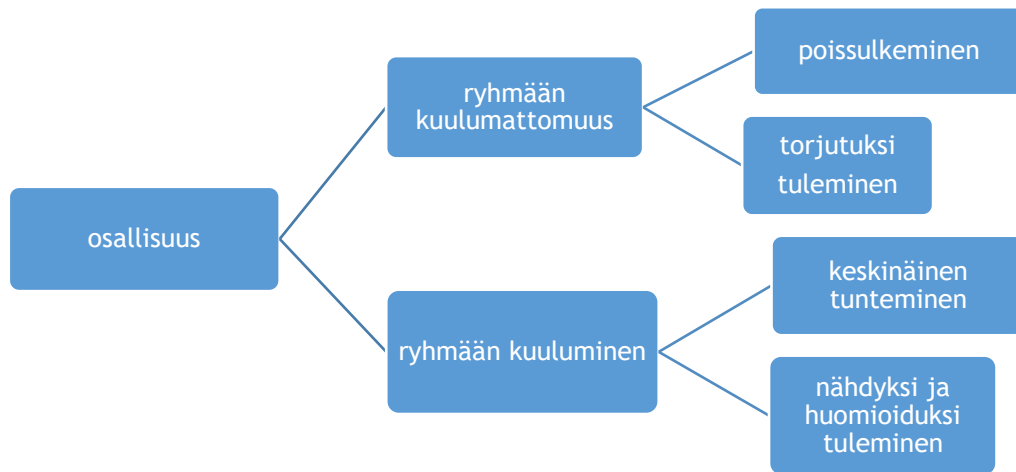
Jokinen & Juhila mukaan aikuisten osallisuus sekä itsemääräämisoikeus ovat kulttuurissamme itsestään selvyiksiä, mutta tämä ei toteudukaan sosiaalipalveluprosesseissa automaattisesti. Asiakkaan oma kokemus nousee tässä kehittämishankkeessa keskeiseksi ajatukseksi perinteisen työntekijälähtöisen asiantuntijuuden tilalle. Kokemusasiantuntijoita voidaankin käyttää yhtenä palveluprosessin kehittämisen ”välineenä” sekä tuomaan voimaannuttavia elementtejä palveluun (Jokinen & Juhila 2008, 95-96.)

Pelkkä asunto ei aina välttämättä riitä vaan tarvitaan lisäksi mielekästä, motivoivaa toimintaa sekä riittävät yksilölliset tukitoimet. Arjen haasteet esimerkiksi rahan käyttöön, vuokran maksamiseen tai sosiaalisiin suhteisiin liittyen voivat muodostua nopeastikin ylitseppäsemättömiksi ilman riittäviä tukitoimia ja verkostoa. Sosiaaliset tilanteet voivat tuoda ahdistusta ja toisaalta myös niiden puute. Edelleen on syytä muistaa, että asumispalveluissa asuu hyvinkin erilaisista taustoista tulevia yksilöitä, joten yksilölliset kuntoutusprosessit korostuvat entisestään.

Koivisto, Isola, & Lyytikäinen mukaan ihmisiä on kannustettava vaikuttamaan yhteisiin asioihin yhteiskunta- tai ihmisryhmästä riippumatta, sillä epäkohdat eivät poistu vain yksilöllisiä voimavaroja vahvistamalla ja muutokseen tarvitaankin erityisesti niitä, jotka ovat epäkohdat itse kokeneet. Sosiaalialan asiakastyössä olennaistakin on, että ammattilaiset eivät ajattele asiakaidensa puolesta, jolloin palveluihin kehittämiseen saadaan yhteiskehittämisen elementtejä (Koivisto ym. 2018, 118-120.)

Simmons tuo esiin, että yhteisöllinen asiakasryhmä pystyy sitoutumaan palveluprosessiin sekä osallistumaan sen suunniteluun ja arviointiin (Simmons 2009, 75-76). Tämä viitekehys tarjoaa mielestäni erittäin hedelmällisen kasvualustan asumispalveluprosessin kehittämiseen Bikvamalla avulla. Palvelun käyttäjien voimavarojen valjastaminen omien palveluidensa kehittämiseen tuo voimakkeuden periaatteen vahvasti mukaan prosessiin.

Käyttäjä on siten myös aktiivinen toimija sekä kehittäjä ja yksilön sosiaalinen kuntoutuminen sekä itsetunnon vahvistuminen tapahtuu yhtäaikaaisesti palvelun kehittämisen myötä. Kuviossa kaksi osallisuus jaetaan ryhmään kuulumiseen tai ryhmään kuulumattomuuteen sekä siihen liittyvään kokemukseen esimerkiksi nähdyksi ja huomioituksi tulevaisuudesta.



Kuvio 2 : Osallisuus (mukaillen Leppänen 2018).

Voimaantumisen toinen puoli on valtaistumisen käsite, joka tuo yhteiskunnallisen ja toisaalta myös kriittisen näkökulman kokemusasiantuntijuuteen. Valtaistumisen perspektiivistä kokemusasiantuntijuutta voitaisiin käyttää yhteiskunnallisesti laajempaan välineeseen, jossa valitsevia valtarakenteita kyseenalaistettaisiin esimerkiksi eettisistä sekä inhimillisistä näkökulmista. Kivipelto ja Kotiranta (2011) mukaan valtaistumisen kohottaa itsetuntoa sekä positiivisen minäkuvan muodostumista. Onko siten esimerkiksi työntekijän ja asiakkaan välinen suhde inhimillinen? Onko asiakkaan kokemus se, että häntä kohdellaan inhimillisenä ihmisenä eikä esimerkiksi vain ainoastaan päihteidenkäyttäjänä?

Rantasen mukaan valtaistumisen kulmasta tarkasteluna kokemusasiantuntijat eivät jää pelkästään taustahenkilöiksi, konsulteiksi. Valtaistumisen kautta kokemusasiantuntijoiden elämäkokemukset jalostuvat lopulta käyttökokemukseksi ja tässä mielessä voitaneen puhua asiakaslähtöisestä kehittämisessä isoilla kirjaimilla (Rantanen 2019.)

Edelleen palveluprosessien kehittyessä kokemusasiantuntijoista tulee omalta osaltaan myös yhteiskunnallisia toimijoita sekä vaikuttajia mahdollisten uusien toimintamallien jäädessä pysyvään sekä parhaimmillaan laajempaan käyttöön. Väistämättömästi edellä mainitun mukainen valtaistuminen tuottaa yksilölle yhteenkuuluvaisuuden tunteen suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan sekä mahdollisuuden nähdä itsensä tasavertaisena yksilönä ja ihmisenä.

3.3 Organisaation oppimisprosessi

Bikva-mallin soveltamisen tuloksena saadaan aikaan oppimista, kehittymistä ja toimintatapojen muutosta työyhteisössä tai organisaatiossa (Krogstrup 2004). Oppiminen on oppijan omasta aktiivisuudesta sekä motivaatiosta lähtevä prosessi, jossa uusi tieto rakentuu vanhan, jo opitun tiedon päälle. Näin ollen oppijan omat arvot, asenteet sekä elämäkokemukset vaikuttavat oppimisprosessiin ja saavat merkityksen omissa merkitysrakenteissa (Kallioinen 2008, 112-113). Tämä kehittämishanke on edellyttänyt kaikkien osapuolten välistä moninaista yhteistyötä sekä pohdintaa ja tätä myöten uuden oppimista.

Nieminen, Talja, Airola, Viitanen & Tuovinen mukaan se, miten ymmärrämme ja näemme organisaation ”idean” sekä sen luonteen, tavoitteet, tehtävän ja toiminnan vaikuttaa merkittävästi siihen, millaisia päätöksiä tehdään organisaation johtamisesta ja tavoista vaikuttaa organisaation toimintaa. Organisaatiot muodostuvatkin sisäisen - ja ulkoisen vuorovaikutuksen riskiallokossa, jolloin voi olla hankalaa nähdä yksiselitteisiä vaikutusketjuja ja siksi prosessien lopputulokset ovat vaikeasti arvioitavissa etukäteen (Nieminen ym. 2017, 20-23.)

Lehtonen tuo esiin väitöskirjassaan, että yksilön oppiminen on organisaation oppimisen kannalta välttämätöntä, mutta vaikka kaikki organisaation työntekijät oppisivatkin niin tämä ei välttämättä takaa organisaation oppimista kokonaisuudessaan. Organisaation oppiminen poikkeaa siten sen yksilön oppimisesta, sillä organisaation oppiminen tuottaa laajempia kokonaisuuksia kuten uusia toimintatapoja sekä kulttuurillista muutosta ajatusmalleissa - organisaation oppiminen ei ole suoraan sen osiensa summa (Lehtonen 2002.)

Tikkamäen mukaan oppimista ei voi tarkastella vaan yhden näkökulman, yksilön tai organisaation mukaisesti, vaan kaikki oppijat liittyvät toisiinsa, jolloin oppimisprosessi on kontekstisidonnainen yhteisöllinen tapahtuma. Ryhmän oppimista ei voida erottaa yksilön oppimisesta eikä organisaation oppimista voida hahmottaa ilman sen yksilö - ja ryhmäprosesseja (Tikkamäki 2006.)

Kuuselan mukaan organisaation toimintakulttuuri saa sen yksilöt ponnistelemaan yhteisen tavoitteen eteen silti hylkäämättä omia tavoitteitaan ja täten uudistumaan, oppimaan ja kehittämään työyhteisöä. Huonoimmillaan toimimaton toimintakulttuuri saa menettämään kiinnostuksen, olemaan välinpitämätön ja turhautunut. Kulttuurilla on kaikki nämä puolet - kyky innostaa, turhauttaa ja lannistaa. Organisaation kulttuurin keskeinen tehtävä on luoda selkeyttä organisaation päivittäisten tilanteiden ratkaisemiseen sekä kertoa, mihin pyrkiä ja millä keinoin tavoitteiden saavuttamiseen (Kuusela 2015, 11-13.)

Leppäsen mukaan taas ryhmäoppiminen on prosessi, jonka edellytyksenä toimivat osallisuuden, yhteisöllisyyden, luovuuden ja ohjaamisen osatekijät, jotka yhdessä muovaavat yhteisövoimaisen oppimisprosessin. Tällöin ryhmäoppiminen prosessina on yhteisövoimaisen

oppimisen lopputulema. Yksilön omia kokemuksia prosessoidaan yhdessä ryhmänä, jolloin yhteisövoimainen oppimisprosessi synnyttää uudenlaista sosiaalista todellisuutta (Leppänen 2018.)

Organisaatio on ympäristönä mitä moninaisin ekosysteemi, joka tarjoaa jatkuvan uusia haasteita ja muutoksia. Oppinen organisaatiossa on yhteisoppimista ryhmässä, jolloin yksilö voi kehittyä osaajana ja ongelmanratkaisijana. Grönfors käyttää käsitettä oppiva organisaatio, jossa oppimisen tulisi olla jatkuvaa menestymisen ja kehittymisen turvaamiseksi (Grönfors 2010, 21-22).

Sydänmaalakka tuo esiin, että organisaatiot kykenevät oppimaan siinä missä yksilöt sekä tiimit, mikäli organisaatio ei ole konemainen, toiminnallinen yksikkö vaan elävä organismi vuorovaikutuksessa ympäristönsä kanssa. Organisaation oppiminen voidaan nähdä myös kyvykkyytenä, ketteryytenä muokata toimintamallejaan sekä uusiutua. Näin ollessa organisaation on oltava valmis hankkia jatkuvasti uutta osaamista (Sydänmaalakka 2007.)

Sydänmaalakka onkin määritellyt oppivan organisaation toimintaa seuraavasti käyttäen käsitettä ”älykäs organisaatio”, jossa organisaatio oppii nopeasti ja uudistuu jatkuvasti - se kannustaa yksilöitä ja tiimejä jatkuvaan oppimiseen ja työsuoritusten parantamiseen. Lisäksi organisaatiolla on selkeä visio ja arvot ohjaavat sen toimintaa, ja se sallii virheitä sekä myös oppii niistä. Ennen kaikkea organisaatio pitää huolta henkilöstönsä osaamisesta, sitoutumisesta ja hyvinvoinnista, ja se toimii lähellä asiakasta ja pitäen hyvää huolta asiakastyytyväisyydestä toimimalla kestäväen kehityksen periaatteiden mukaisesti kaiken suhteen. Sydänmaalakan mukaan olisikin mielekäästä puhua organisaation oppimisesta ennemminkin kuin oppivasta organisaatiosta (Sydänmaalakka 2007.)

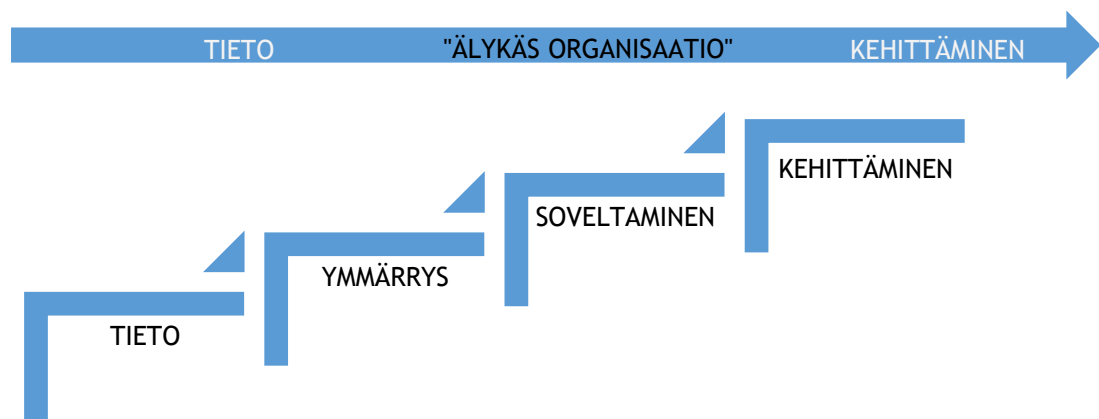
Virtanen & Stenvall mukaan kuitenkin älykkääksi organisaatioksi ei tulla hetkessä vaan se vaatii systemaattista kehittämisotetta sekä uusiutumista: Organisaatiot voivat käydä erilaisia muutosprosesseja läpi kuitenkin uudistumatta radikaalista. Voidaankin todeta, että muutosten aikaansaaminen on muutosprojektien synonyymi. Mitä nopeammin organisaatiossa saadaan aikaan kulttuuria muutoksia, niin sitä nopeammin organisaation kehittyminen ja älykkyyden vahvistuminen tapahtuu (Virtanen & Stenvall 2014.)

Kupian & Peltola mukaan jokainen organisaatio ei kuitenkaan ole automaattisesti oppiva vaan sen osaaminen voi polkea paikoillaan, vaikka yksilötasolla oppimista tapahtuisikin. Näin ollessa osaaminen ei kuitenkaan jalostu organisaation käyttöön. Organisaation oppimiseen tarvitaan kuitenkin juuri yksilöitä, jotka ovat taitavia oppimaan sekä osaavat jakaa osaamistaan toisille ja myös hyödyntää toisten osaamista. Oppimiseen tarvitaan organisaation tasolla innostavaa ja oppimista tukevaa kulttuuria (Kupias & Peltola 2019).

Kupias & Peltola lisää, että organisaation yhteiseen oppimiseen tarvitaan myös erilaisia foorumeja, joissa yhteisoppimista voi tapahtua eri kokoonpanoissa - työn ideointia ja pohdintaa. Tällöin jokainen yksilö saa mielipiteensä kuuluviin ja olemassa olevia toimimalleja ja prosesseja voidaan muokata esimerkiksi seuraavin keinoin:

1. Kehityskeskustelut: Teemat, pilkkominen useampaan osaan, työntekijöiden osallisuus painotuksiin tai aiheisiin.
2. Viikko tai kuukausipalaverit: Tiedottamisen asemasta yhteiseen oppimiseen. Tiimin jäsen osallisuus.
3. Kohtaamiset: Luodaan uusia oppimista edistäviä kohtaamisia kuten valmennusvartit, kehittämiskahvilat ja osaamiskartoitukset.
4. Oppimistarpeet: Hyödynnetään pieni hetkiä mikrotason oppimiseen ja pilkotaan suurempia kokonaisuuksia parantaen yhtä työtapaa kerrallaan ja siirrytään seuraavaan vasta kun yksi osa-alue on opittu.
5. Pelisäännöt ja sopimukset: Luodaan uudet oppimista edistävät säännöt vanhojen tilalle.
6. Työnkierto: Tehdään tehtävien vaihtamisesta mahdollisuuksien mukaan säännöllistä ja jokaisen tehtävään kuuluvaa.
7. Tehtävät: Käydään tiimin tehtävää säännöllisesti läpi.

Sydänmaalakka (2007) toteaa, että älykäs organisaatio pyrkii koko ajan kehittämään toimintaansa kokonaisvaltaisesti sen yksilöstä aina ylimpään johtoon ja varaa aikaa reflektoinnille sekä pyrkii ymmärtämään olemassa olevaa tietoa jo ennen sen soveltamista käytäntöön. Sydänmaalakan mukaan organisaation tulisi pyrkiä jatkuvasti kehittää toimintaansa kuvion kolme mukaisesti.



Kuvio 3 : Tiedon portaati älykkäässä organisaatiossa (mukailen Sydänmaalakka 2007).

Työyhteisön kehittämisessä olennaista on Multasen mukaan sitoutuminen, joka pohjautuu yhteisiin tavoitteisiin sekä keskinäiseen luottamukseen. Kehittämisestä tulee myös organisaatiolle tällöin resurssi ja voimavara, jonka avulla voidaan työskennellä niin yksilönä kuin yhteisönä haastavissakin tilanteissa. Lisäksi aktiivisella kehitystyöllä organisaatio voi saavuttaa huomattavaa kilpailuetua suhteessa muihin saman palvelun tuottajiin. Organisaation, sen kehittymisen ja toimivuuden kannalta tärkeitä on lopulta ihmisten välinen toimiva vuorovaikutussuhde sekä kyky työskennellä yhteisen tavoitteen mukaisesti (Multanen 2005, 72-73.)

4 Kehittämishanke

4.1 Kehittämishankkeen tausta ja tavoitteet

Pelastusarmeijan strategia- työryhmä oli koonnut yhteen alkuvuodesta 2019 palveluprosessin kehittämisen strategisia painopisteitä ja yhdeksi kehityskohteeksi organisaation toimesta oli valikoitunut ”nivelvaiheen tukityö”. Tässä tutkimuksessa käytetään kuitenkin käsitettä ”siirtävävaihe” yhteisesti sovitusti sen kuvatessa hieman paremmin palveluprosessin kestoa sekä ydintä.

Lisäksi organisaation toiveena oli kyseisen palveluprosessin kehittäminen asiakaslähtöisempään suuntaan kaikkien prosessissa olevien yksilöiden osallistuen siihen vahvemmin. Tärkeänä näkökulmana tuotiin esiin myös organisaation yhteistä ”oppimista ja kasvua” palvelun laadun jatkuvuuden turvaamiseksi.

Toikko & Rantasen mukaan kehittäminen nähdäänkin usein käytännönläheisenä toimintana, joka tähtää tietyn tavoitteen toteutumiseen: Kehittäminen on moniulotteinen käsite ja sen kohde voi vaihdella huomattavasti. Kehittämisellä voidaan tavoitella tietyn toimintamallin tai rakenteen kehittämistä, joka voi suppeimmillaan olla yhden työntekijän kehittämistä tai laajemmin koko organisaation yhteisen toimintatavan selkeyttämistä, jolloin esimerkiksi tietyn prosessin mallinnukset ovat toiminnan kehittämistä (Toikko & Rantanen 2009.)

Premissinä tässä kehittämishankkeessa on siten asumispalveluyksiköiden käyttäjälähtöinen kehittäminen, asiakkaiden toimintakyvyn kohentaminen sekä palveluprosessin omien vahvuuksien tunnistaminen. Voimistuvan ja uudenlaisen itsetunnon vahvistumisen myötä myös uusien asioiden omaksumiseen vaadittavat taidot kehittyvät sekä mahdollisuudet asumisprosessin onnistuneeseen lopputulokseen lisääntyvät.

Hujala & Taskinen & Oksman & Kuronen & Karttunen & Lammintakanen tutkimusartikkelissa annetaan tulosten perusteella seuraavanlaisia suosituksia sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamiselle, tapahtuipa palvelujen kehittäminen sitten kunnallisella, alueellisella tai valtakunnan tasolla: Sote-organisaatioiden johdolta vaaditaan aitoa sitoutumista yhteistyön edistämiseen sekä rakenteiden, toimintaprosessien että työntekijätasolle annettavan tuen osalta. Yhteistyölle on rakennettava organisaatioissa yhteisesti hyväksytyt toimintatavat, jotta yhteistyö ei jää pelkästään työntekijöiden oman aktiivisuuden varaan. Lopulta työntekijöiden ja asiakkaiden osallistaminen kehittämistyöhön on uudistamisen onnistumisen ehdoton edellytys. Lisäksi johtajien omaan rajat ylittävään yhteistyöhön kannattaa kiinnittää erityistä huomiota (Hujala ym. 2019.)

Kehittämis- ja tutkimusprosessin tavoite on asumispalvelun moninaisten siirtymävaiheiden kehittäminen asiakaslähtöisesti siten, että palvelun käyttäjät osallistuvat yhdessä henkilökunnan ja johdon kanssa kehittämään asumispalveluprosessia ja näin siirtymävaiheen tukityöhön löydetään uusia työtapoja. Tavoitteena on myös palveluprosessin laadun kehittäminen jo olemassa olevilla resursseilla sekä vastata palvelunostajan tarpeisiin entistä paremmin sekä omalta osaltaan vaikuttaa asunnottomuuden ennalta ehkäisyyn kuvion neljä mukaisesti siirtymävaiheen tukityön ollessa keskiössä.



Kuvio 4 : Siirtymävaiheen tukityön kehittäminen organisaation strategian mukaisesti.

Sosiaalipalveluiden kehittämisenä pyritään laadukkaampiin palveluihin, kuten myös tässä kehittämishankkeessa. Palveluita voidaan kehittää rakenteita ja työtapoja uudistamalla, mutta myös kiinnittämällä huomiota käyttäjälähtöisyyteen. Kehittämistoiminnan virtaukset ovatkin nostaneet esiin ennen kaikkea käyttäjälähtöistä kehittämistä, vaikka siitä puhutaan vaihtelevin käsittein ja eri tulokulmista kuitenkin niin, että toiminnan suunta ei määräydy ylhäältä päin, vaan toimijoista itsestään käsin (Toikko 2012.)

Toikko & Rantanen mukaan kehittämistoiminnassa syntyvä uusi tieto tapahtuu aidossa toimintaympäristössä, jossa syntynyt tieto kumpuaa käytännön toiminnasta tai tarpeesta ratkaista käytänteissä olevaa problematiikkaa. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta onkin usein edellä mainitun uuden tiedon avulla tapahtuvaa toimintaa, jossa keskeistä on sen käyttökelpoisuus suhteessa toimintaympäristöön (Toikko & Rantanen 2009.)

Salonen, Eloranta, Hautala & Kinos mukaan kehittämistoiminnassa prioriteetti on usein jonkin konkreettisen asiantilan tai toiminnan muuttaminen, jolloin voidaan ajatella kehittämistoiminnan olevan aina kontekstisidonnaista toimintaa. Täten kehittämistoiminnalla on siis oma suunniteltu prosessi, joka perustuu tulosten hyödyntämiseen tietyssä ympäristössä. Siinä voidaan hyödyntää tutkimuksellisia menetelmiä, esimerkiksi tiedonkeruumenetelmistä kyselyitä tai haastatteluja, joilla pyritään saavuttamaan kehittämisen kannalta tarpeellista tietoa. Lisäksi kehittämistoiminnassa sovelletaan aikaisempaa tutkimustietoa (Salonen ym. 2017.)

Alasuutarin mukaan teoreettisen viitekehyksen täytyy olla harmoniassa tutkimusmetodin kanssa ja haastateltavien otoksen on oltava tarpeeksi edustava (Alasuutari 2011). Bikva-malli toimii siten tässä kehittämishankkeessa sekä sen rajapinnassa ryhmähaastattelumuodon takia varsin luonnollisesti ja aineistomateriaalia tutkimukseen saatiinkin erittäin runsaasti.

Toikko & Rantanen (2009) alkuperäistä kuviota mukailien kehittämishankkeessa voidaan nostaa viisi esiin eri faktoria (kuvio viisi), joiden avulla voidaan kehittämisprosessia viedä systemaattisesti eteenpäin sekä arvioida sitä jatkuvasti prosessin edetessä.



Kuvio 5 : Kehittämisen prosessin viisi tehtävää (mukailen Toikko & Rantanen 2009).

Tässä kehittämishankkeessa Toikko & Rantanen malli toimii seuraavanlaisesti: ”Perustelu” on lähtöisin strategiatyöryhmän toiveesta kehittää siirtymävaiheen tukityötä asiakaslähtöisempään suuntaan palvelun käyttäjien osallisuus huomioon ottaen. ”Organisointi” eli kehittämishankkeen käytännön toteutuksen suunnittelu ja valmistelu on tapahtunut yhteistyössä organisaation kanssa.

”Toteutus” on taas tapahtunut opinnäytetyön toimiessa ideoinnin pohjana ja edelleen ”arviointi” on tiedon tuotantoa kehitettävästä kohteesta. Lopulta ”levittäminen” eli kehittämishankkeen tulosten ja uusien toimintamallien jalkauttaminen käytäntöön on osa organisaation oppimisprosessia (Toikko & Rantanen 2009.)

4.2 Toteutus ja tutkimuskysymykset

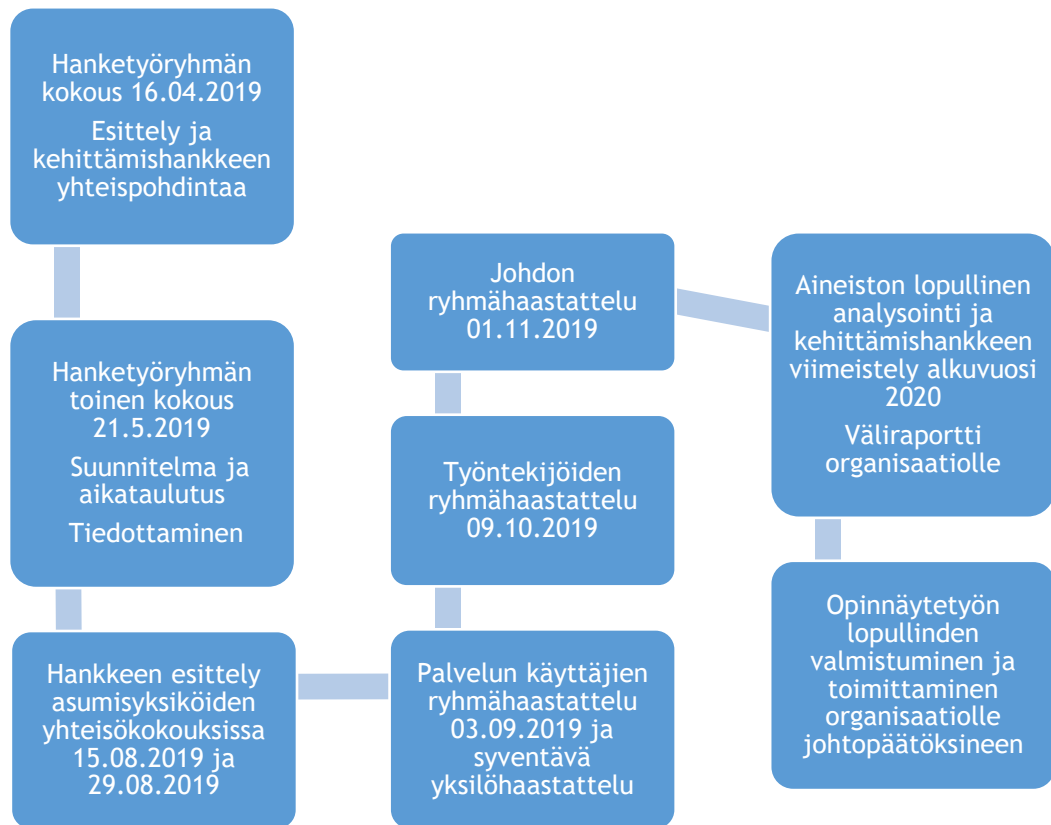
Tavoitteen saavuttamiseksi organisaatiossa oli perustettu kehittämishanketyöryhmä, joka koontui kaksi kertaa pohtimaan yhdessä organisaation kehittämishanketta keväällä 2019. Työryhmän jäsenistö koostui kahdesta jo pois muuttaneesta palvelun käyttäjästä, joista organisaation kontekstissa käytettiin termiä ”kokemusasiantuntija” olemassa olevan käytänteen mukaisesti. Tässä hankkeessa käytetään kuitenkin termiä ”vertainen”, kuten jo aiemmin todettiin.

Kehittämishanketyöryhmässä sovittiin, että tutkija osallistuu tutkimuksessa olevien asumispalveluyksiköiden yhteisökokouksiin, joissa käydään läpi sekä esitellään kehittämishankkeen toteutussuunnitelma ja annetaan mahdollisuus vapaaehtoisille asukasedustajille ilmoittautua ryhmähaastatteluun. Lähtötavoitteena pidettiin noin kahdeksan hengen ryhmää.

Haastattelijan tuleva esittäytyminen etukäteen katsottiin yhdessä lisäksi vahvistavan onnistunutta ja luottamuksellista haastattelutilannetta. Esittelytilanteessa painotettiin, että ryhmähaastatteluun ei osallistu asumispalveluyksiköiden henkilökuntaa vaan ainoastaan asukasedustajat sekä haastattelija. Myöskään kenenkään nimiä tai henkilötietoja ei tulla käyttämään julkisesti tutkimuksessa millään tasolla.

Esittelytilanteessa tuotiin esiin, että asukasedustajilta ei edellytetä asunto ensiperiaatteen mukaisesti ”nollatoleranssi” ja siten täyttä päihteettömyyttä. Hanketyöryhmä kuitenkin päätti onnistuneen ryhmähaastattelun takaamiseksi, että haastatteluun osallistuvilta asukasedustajilta vaaditaan organisaation sisäisesti lanseeraama käsite ”pelikunto”, joka tarkoittaa käytännössä asukkaan psykofyysistä hyvinvointia suhteessa työtehtävään - ei siis kuitenkaan täyttä päihteettömyyttä.

Kehittämishankkeeseen tehtiin jo varhaisessa vaiheessa yhdessä suunniteltu aikataulukko (kuvio kuusi) prosessin jouhevan etenemisen saavuttamiseksi, jolloin organisaatiolla oli etukäteen tiedossa haastattelupäivät ja niihin voitiin varautua sekä tehdä tarvittavat järjestelyt hallitusti. Myös haastateltavien sitouttaminen saatiin sovituksi tällöin sen aiheuttamatta suurempia ongelmia arjen sujumiseen asumispalveluyksiköissä.



Kuvio 6 : Kehittämisen prosessin kulku

Kehittämishankkeen käsitteistö ja teoreettinen viitekehys muokkautui lopulliseen muotoonsa hanketyöryhmässä käytyjen keskustelujen perusteella organisaation tarpeet ja toiveet huomioiden ottaen huomioon palvelunkäyttäjien osallisuutta. Työryhmätapaamisissa esiteltiin Bikva- menetelmän pääperiaatteet ja hankkeen aikataulus sovittiin yhdessä organisaation edustajien toiveiden huomioiden. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset fokuoivat siten yllä olevien tavoitteiden mukaisesti:

1. Miten palvelun käyttäjät kokevat nykyisen asumispalvelun vaikuttavuuden?
2. Miten palvelun käyttäjät, työntekijät sekä johto kehittäisivät nykyistä asumispalveluprosessia?
3. Miten kehittää siirtymävaiheen tukityötä yhdessä palvelun käyttäjien, työntekijöiden ja johdon kanssa?

Lisäksi ryhmähaastattelussa oli käytössä teemat sekä ”apukysymyksiä” kaikissa eri haastatteluryhmissä haastattelun tavoitteiden takaamiseksi. Teemat esitellään tulosten käsittelyn yhteydessä kohdissa 7.1, 7.2 ja 7.3.

5 Kehittämishankkeen menetelmät

5.1 Bikva-arviointimalli

Kehittämismenetelmänä tässä kehittämishankkeessa toimii Bikva-arviointimalli, jonka lähtökohtana on asiakkaiden näkemykset palveluiden laadusta ja vaikuttavuudesta. Sana ”Bikva” tulee Tanskan kielestä ja vapaasti suomennettuna se tarkoittaaakin ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Krogstrupin (2004) mukaan ”Bikva-mallin tavoitteena on ottaa asiakkaat mukaan arviointiin ja luoda siten yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja julkisen intervention välille”

Bikvan soveltamisen tärkeänä tavoitteena on työntekijöiden oppiminen ja kehittyminen. Oppiminen ja kehittyminen koskevat kuitenkin myös yksiköiden johtajia sekä ylintä johtoa. Osallisten näkemykset ja kokemukset välitetään organisaation eri tasoille, kuten tässäkin kehittämishankkeessa. Menetelmän toimivuuden edellytyksenä on, että organisaatio pystyy olemaan avoin asiakkaiden näkökannoille ja että asiakkaiden kokemukset pyrkivät näin toimimaan muutosvoimana työn kehittämisessä (Krogstrup 2004.)

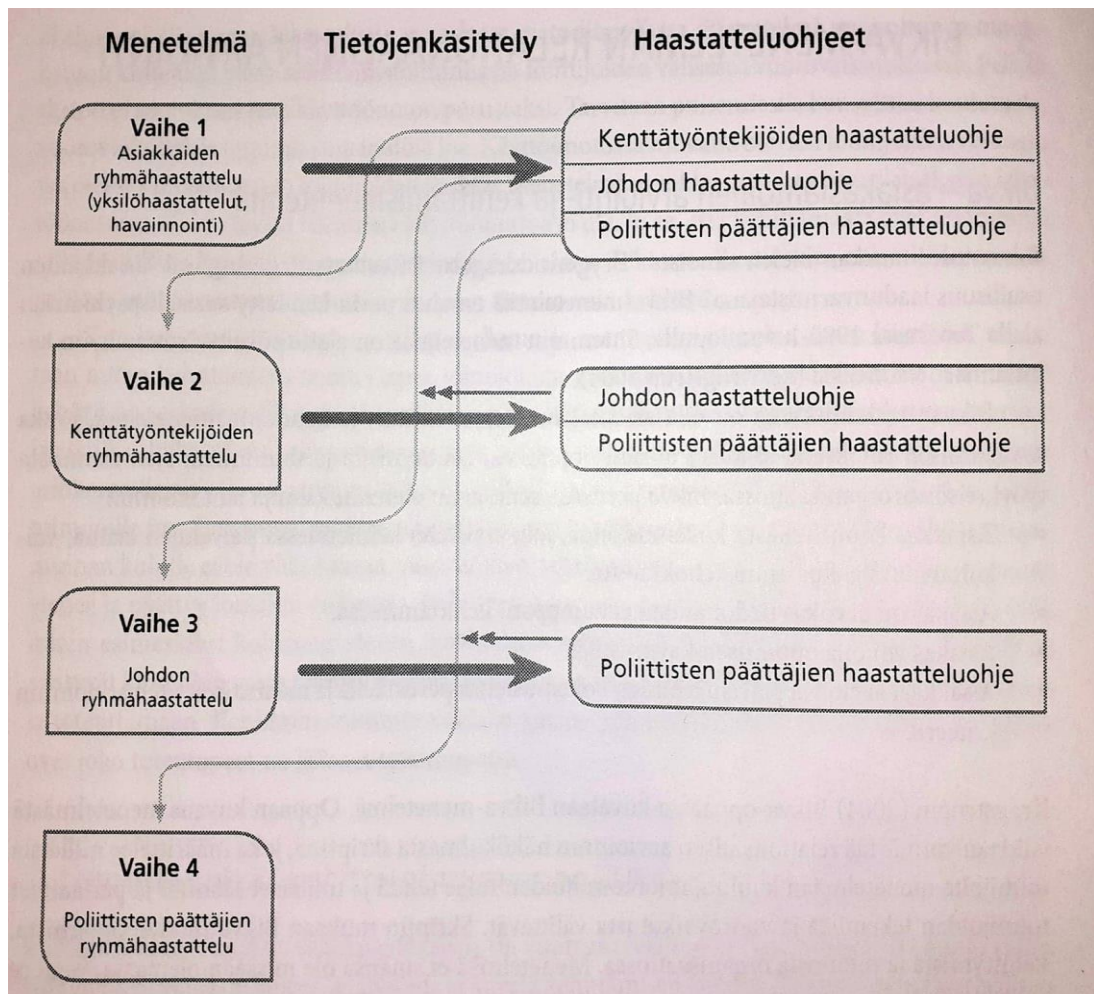
Kehittämishankkeessa toimittiin Bikva-mallin mukaisesti prosessin kaikissa vaiheissa tutkijan ollessa ulkopuolinen haastattelija, joka analysoi sekä arvioi aineiston, ja jonka pohjalta lopullinen opinnäytetyö sekä palveluprosessin kehittämissuositukset muodostuivat. Aineisto kerättiin ryhmähaastatteluilla, jotka litteroitiin ja joidenka pohjalta muodostui haastattelurunko aina Bikva-mallin seuraavalle tasolle.

Bikvan prosessi koostuu neljästä vaiheesta: Ensimmäisenä haastateltiin palvelun käyttäjät - asiakkaat. Heidän näkemykset kehitysideat esiteltiin seuraavaksi henkilökunnalle, joka pohti asiakasnäkökulmaa oman työnsä kautta, ja joista he koostivat omat kehitysideansa. Työntekijöiden näkemykset taas puolestaan esiteltiin johdolle, joka koosti henkilökunnan esityksen perusteella oman näkemyksensä pohjautuen palvelun käyttäjien kokemuksiin. Lopulta tulokset esitellään Krogstrupin mukaan ”poliittisille päättäjille”, jotka tässä tutkimuksessa ovat organisaation ylin johto (Krogstrup 2004.)

Asiakkailla, palvelun käyttäjillä, on Bikva-mallissa merkittävä osuus menetelmän ja oppimisprosessin käynnistäjänä: Heidän näkemykset ja omat kokemukset toimivat palveluprosessin kehittämisen perustana. Tässä hankkeessa ei ole siten ”oikeaa tai väärää” näkemystä vaan kaikkien hankkeessa mukana olevien yksilöiden kokemus on yhtä tärkeä (Krogstrup 2004.)

Kentällä työskentelevien henkilöstön näkemykset ovat myös erittäin merkityksellisiä, sillä asumispalvelun arjessa tapahtuva kommunikaatio suhteessa palvelun käyttäjiin on pitkälti heidän vastuullaan. Lisäksi johto toimii heidän esimiehinään ja on täten vastuussa heidän työhyvinvoinnistaan.

Yksiköiden johtajien haastattelun jälkeen tapahtui kehittämishankeen ja opinnäytetyön lopullinen yhteen koonti. Kyseinen viimein taso jää opinnäytetyön valmiiksi tullessa asumispalveluyksiköiden johtoryhmän agendaksi viedä kehittämishanketta eteenpäin organisaation ylimmälle johdolle ja sitä kautta jalkauttaa arjen käytäntöön vähintäänkin soveltuvin osin. Näin tapahtuessa oppimisprosessi on koko organisaation linjarakeenteen sekä kuvion seitsemän Bikva-mallin mukainen.



Kuvio 7 : Bikva-malli (Krogstrup 2004).

5.2 Kehittämishankkeen aineiston keruu ja analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa voidaan lähteä mahdollisimman puhtaalta pöydältä ilman ennakkokäsityksiä ja osallistuvuus onkin keskeistä suurimmalle osalle kvalitatiivista tutkimusta tutkijan pyrkiessä säilyttämään tutkittavan tai kehittämisen kohteena olevan ilmiön sellaisena kuin se on. Näin voidaan puhua mahdollisuudesta tuoda tutkittavien näkökulma aidosti esiin (Alasuutari 2011.)

Tässä kehittämishankkeessa aineiston rajausta johdatteli organisaation strategiaryhmän toiveet siirtymävaiheen tukityön kehittämisestä sekä palvelun käyttäjien osallisuutta lisäävät tekijät olivat suunnannäyttäjänä tutkimuskysymyksiin. Alasuutarin mukaan teoreettisen viitekehysten täytyy olla harmoniassa tutkimusmetodin kanssa ja haastateltavien otoksen on oltava tarpeeksi edustava (Alasuutari 2011). Bikva-malli toimii siten tässä kehittämishankkeessa hyvänä menetelmänä ja sen rajapinnassa ryhmähaastattelumuodon takia - aineistomateriaalia tutkimukseen tuli runsaasti.

Tiedonkeruu menetelmänä toimivat ryhmähaastattelut Bikva-mallin prosessin mukaisesti. Eskola & Suoranta mukaan (1998) ryhmähaastattelulla tarkoitetaan haastattelutilannetta, jossa on samanaikaisesti läsnä useampi haastateltava. Tavoitteena onkin saada ryhmäkeskustelua aikaan tutkijan haluamista aiheista tai teemoista. Eskola & Suoranta lisää, että laadullisessa tutkimuksessa aineiston rajaaminen tapahtuu sen teoreettista kannattavuutta ajatellen, jolloin aineiston analyysi on aina tapauskohtaista. Pohjana toimii kuitenkin aineiston teoreettista kiinnostavuutta lisäävät tekijät tutkimus - ja kehittämisiongelman ratkaisemisessa (Eskola & Suoranta 1998.)

Jokainen ryhmähaastattelutilanne aloitettiin epämuodollisella tutustumisella sekä kahvihetkellä - organisaatio oli järjestänyt paikalle kahvia, teetä ja pullaa. Tämän jälkeen käytiin läpi kehittämishankkeen tavoitteet ja tausta. Lisäksi käytiin läpi Bikva-mallin pääpiirteet. Tämän jälkeen haastateltavat allekirjoittivat suostumislomakkeet, jonka jälkeen saivat esittää vapaasti hankkeeseen liittyviä kysymyksiä. Jokaisen eri haastatteluryhmän aluksi sovittiin yhteisesti, että pidetään tauko, mikäli joku kokee siihen tarvetta.

Ennen haastattelun alkua korostettiin, että aito kehittämishanke on kaikkien osallistujien oppimisprosessi, jossa ei ole ”väärää” tai ”oikeaa” vaan jokaisen kokemus on yhtä arvokas ja merkityksellinen. Palvelun käyttäjien ryhmähaastattelusta nauhoitettua haastattelumateriaalia kertyi lopulta yksi tuntia ja 51 minuuttia, joka litteroitiin ja järjesteltiin laadullisen tutkimuksen mukaisesti teemoittain.

Litteroinnin yhteydessä kävi ilmi, että nimenomaan siirtymävaiheeseen liittyvään tematiikkaan ja kyseisen prosessin kehittämistä varten täytyy tehdä vielä syventävä haastattelu joltain jo pois muuttaneelta palvelun käyttäjältä. Laventava yksilöhaastattelu saatiinkin sovittua syyskuun loppuun organisaation avustuksella asumispalveluyksikön tiloissa. Yksilöhaastattelun sovittiin yhteisesti käytettäväksi noin 45 minuuttia. Haastateltava oli muuttanut itsenäiseen asumiseen noin puoli vuotta ennen haastattelua. Haastattelukysymyksiä oli kaksi, kohdat kaksi (2) ja kolme (3), kysymykset 7.2 ja 7.3. Tätä materiaalia kertyi nauhoitettuna 33 minuuttia ja 7 sekuntia. Materiaali purettiin teemoittain yhteen työntekijöiden haastattelua varten.

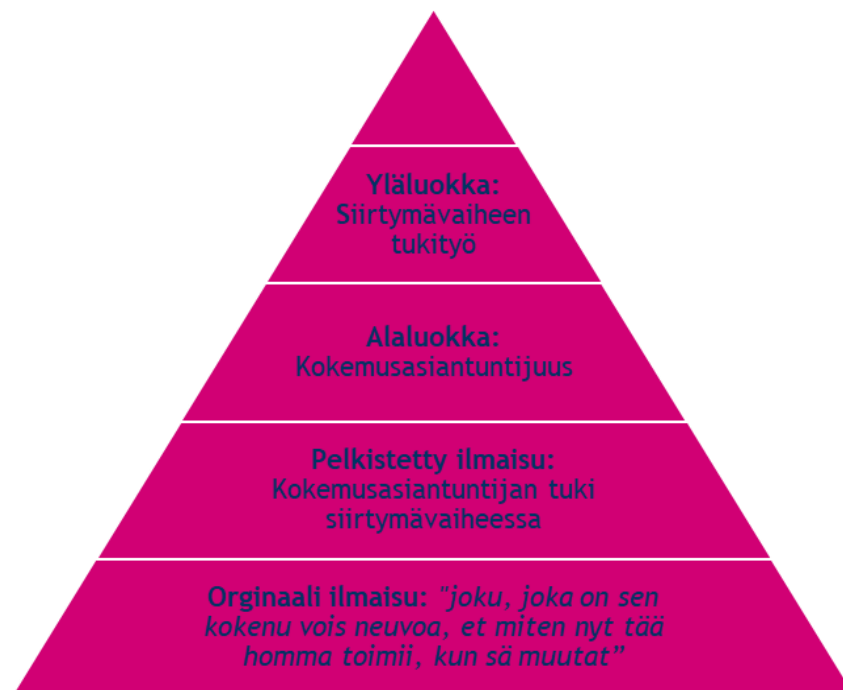
Työntekijöiden ryhmähaastattelu oli sovittu lokakuun alkuun 2019, joka toteutui sovitun aika-aulun mukaisesti klo 13-15. Haastattelupaikkana toimi organisaation kokoustila. Tutkija otti vastaan haastateltavat klo 12.30 alkaen sitä mukaan, kun he saapuivat tilaan yhdessä henkilökunnan edustajan avustuksella. Työntekijät olivat myös, kuten palvelun käyttäjät, kaikista eri Helsingin kolmesta eri asumispalveluyksiköstä. Työntekijät tunsivat osin toisensa jo aiemmin, mutta osin myös eivät. Paikalla oli myös monipuolisesti eri ammattinimikkeellä toimivia työntekijöitä kuten sosiaalityöntekijä, sosiaaliohjaaja, ohjaaja sekä työtoiminnan ohjaaja. Haastateltavia oli läsnä yhteensä seitsemän henkilöä. Haastattelumateriaalia työntekijöiden ryhmähaastattelusta kertyi lopulta yksi tuntia ja 36 minuuttia, joka litteroitiin ja järjesteltiin laadullisen tutkimuksen mukaisesti teemoittain suhteessa palvelun käyttäjien kehittämiskohteita mukaillen.

Johdon ryhmähaastattelu oli taasen marraskuun alussa, noin kuukausi työntekijöiden haastattelun jälkeen. Haastattelupaikkana toimi sama organisaation kokoustila kuin työntekijöilläkin. Haastattelutilanne aloitettiin jälleen yhteisellä ja epämuodollisella tutustumisella kahveineen. Johdon edustajina olivat kehittämishankkeessa olevien Helsingissä sijaitsevien yksiköiden johtajat sekä Pelastusarmeijan asumispalveluyksikön yksi johtaja Espoosta. Haastattelumateriaalia kertyi yhteensä siis tunti ja 15 minuuttia.

Kehittämishankkeen aineistosta nousee selvästi esiin hankkeen tavoitteita tukevia teemoja, jotka esitellään tuloksissa: Tässä tutkimuksessa luokittelu toimi strategianryhmän tavoitteiden viitaten tarkoituksen mukaisesti. Onkin validia löytää tutkimusongelmien kannalta olennainen aineisto ja teema-analyysi onkin suositeltava aineiston analysointitapa pyrittäessä löytämään käytännön ongelmiin ratkaisua (Eskola & Suoranta 1998.)

Tuomi & Sarajärvi mukaan aineistolähtöisen sisällönanalyysiprosessia etenee haastattelujen litteroinnin ja auki kirjoituksen sekä aineistoon perehtymisen jälkeen pelkistettyjen ilmaisu- ja ajatusten etsimisen kautta alaluokkien muodostamiseen. Lopulta sisällönanalyysissä yhdistettiin alaluokat ja määriteltiin yläluokat (Tuomi & Sarajärvi 2002.). Kuviossa kahdeksan tuodaan esiin merkki luokittelusta tässä kehittämishankkeessa.

Pelkistettyjen ilmaisujen etsiminen niiden luokittelua varten tapahtui jokaisen haastattelu-ryhmän välillä, jotta seuraavaa ryhmään varten kolmen pääkysymyksen lisäksi oli mahdollista rakentaa haastattelurunkoon lisäkysymyksiä, jotka esitetään luvussa seitsemän - tulosten esittely.



Kuvio 8 : Esimerkki aineiston luokittelusta tässä kehittämishankkeessa.

Kehittämishankkeen aineistosta nousee selvästi esiin hankkeen tavoitteita tukevia teemoja, jotka esitellään tuloksissa: Tässä tutkimuksessa luokittelu toimi strategianryhmän tavoitteiden viitaten tarkoituksen mukaisesti ja onkin validia löytää tutkimusongelmien kannalta olennainen aineisto ja teema-analyysi onkin suositeltava aineiston analysointitapa pyrittäessä löytämään käytännön ongelmiin ratkaisua (Eskola & Suoranta 1998).

6 Kehittämishankkeen eettiset perusteet

Aluksi solmittiin kirjallinen vaitiolosopimus organisaation edustajan kanssa ennen ensimmäistä hanketyönryhmän tapaamista, jossa luvattiin, että en ilmaise nyt tai myöhemmin kenellekään sivulliselle, jätä heidän saatavilleen tai muulla tavoin saata sivullisten tietoon mitään vaitiolosopimuksen alaista asiaa, jonka olen saanut tietooni tässä Pelastusarmeijan pääkaupunki-seudun asumispalveluiden kanssa tehtävässä kehittämishankkeessa.

Kehittämishankkeessa on käytetty tutkimuseettisen neuvottelukunnan eettisiä ohjeistuksia: ”Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa” ja kaikessa kehittämistutkimukseen liittyvässä materiaalissa noudatettiin seuraavia yksityisyyden suoja koskevia eettisiä periaatteita:

Tutkimusaineiston suojaaminen ja luottamuksellisuus, tutkimusaineiston säilyttäminen tai hävittäminen ja tutkimusjulkaisut. Periaatteiden lähtökohtana on pyrkimys sovittaa yhteen luottamuksellisuuden ja tieteen avoimuuden periaate (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.)

Myöskään haastateltavien henkilöiden nimiä, henkilötietoja tai muita tunnistettavia tietoja ei käytetty millään tavoin tutkimuksessa. Haastattelussa kerätty materiaali hävitettiin välittömästi tutkimuksen valmistuttua ja tullessa hyväksi luetuksi.

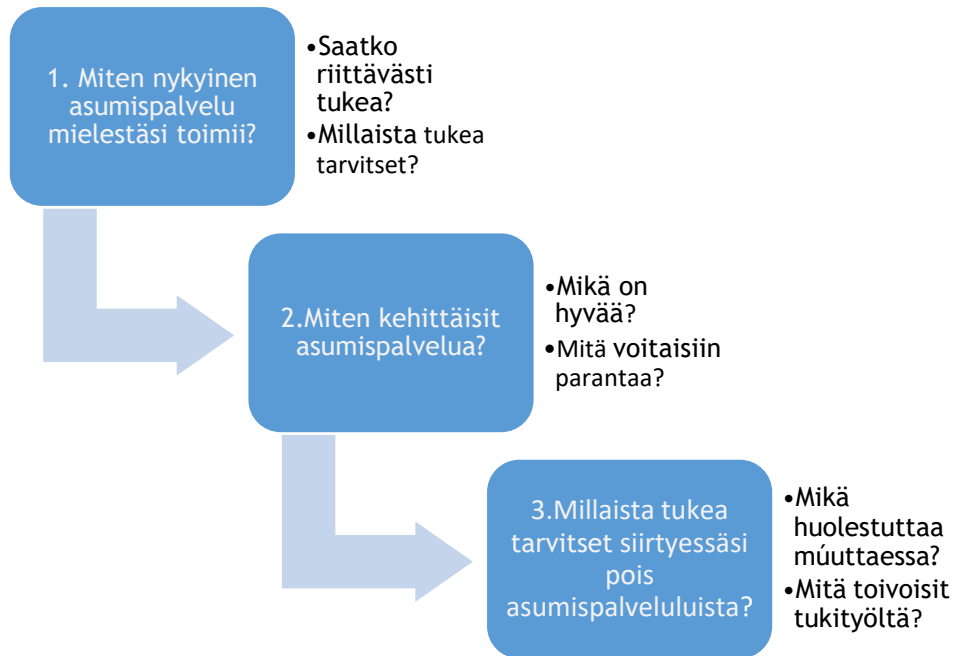
7 Kehittämishankkeen tulosten esittely

7.1 Palvelun käyttäjät

Haastattelu aloitettiin noin klo 9.30 ja tilanne eteni alustavan suunnitelman mukaan. Haastateltavien keskittyminen herpaantui noin tunnin jälkeen, jolloin päätettiin yhteisesti pitää 15 minuutin tauko. Ennen tauolle lähtö yksi haastateltavista kertoi haluavansa poistua haastattelutilanteesta ja näin myös tapahtui sopimuksen mukaisesti. Haastattelun alussa sovittiin yhteisesti, että allekirjoittanut tutkija toimii puheenjohtajana jakaen siten puheenvuorot.

Ensimmäinen haastatteluteema kirvoitti paljon hyvää keskustelua ja erilaisia näkemyksiä nykyisen asumispalvelun kehittämiskohteista. Aluksi tosin keskustelu polveili joidenkin palvelun käyttäjien henkilökohtaisten muutostoiveiden piirissä, mutta kaikki kykenivät lopulta pohtimaan annettua teemaa yhteisöllisemmin ja pysymään sen äärellä.

Kuviossa yhdeksän esitellään haastattelukysymykset apukysymyksineen, joita palvelun käyttäjät perkasivat omassa ryhmähaastattelussaan.



Kuvio 9 : Haastattelurunko ja teemat. Palvelun käyttäjät.

7.1.1 Yksilöllisen tuen tarve

Haastattelumateriaalia läpi käydessä nousi hyvinkin voimakkaasti kokemus kommunikation sekä tiedonkulun haasteista suhteessa työntekijöiden rooleihin. Palvelun käyttäjät kokivat, että he ovat epätietoisia siitä, kuka lopulta hoitaa heidän asioitaan. Työntekijöiden vastuualueet olivat heille epäselviä ja toive ”omasta” työntekijästä nousi keskustelussa esiin.

”et ois semmonen työntekijä, joka ois sun oma työntekijä kelle puhua, et se veis niitä sun asioita eteenpäin” H5

”mun työntekijä, nii mä tietäisin et olis mennä hyvä vaik huoneeseen puhuu siitä asiasta, oli se sit mikä vaa” H2

Keskustelussa tuotiin esiin, että tarvittavaa tukea ei aina saa, johtuen joku tietämättömyydestä kenen kanssa asiaa tulisi asioida tai toisaalta tuotiin esiin kokemus epäluottamuksesta suhteessa tiedonkulkuun ja palvelun käyttäjän henkilökohtaiseen tuen tarpeeseen liittyen.

”mä en tiedä kenelt mennä kysyy niistä mun asioista, se on niiku iso ongelma”H7

”nyt ku mä meen kertoo jollekin, nii emmä tiedä ees meneeks se kertomaan kenelle ja se jää siihen, eikä saa mitää vastausta, se on vaan okei ja se on siinä se asia”H4

Haastattelumateriaalista käy ilmi, että yhteisökokoukset sekä asukaskokoukset koetaan tärkeiksi tiedonkulun kannalta laajemmassa kokonaisuudessa. Palvelun käyttäjien kokemus oli, että niissä yhteiset asiat ”menevät eteenpäin”, ne kirjataan muistioon sekä niihin myös palataan tulevilla kokouksissa ja voidaan keskustella, onko asialistalla olleet toiveet ja kommentit otettu huomioon.

”mun mielest meillä on hyvä järjestelmä just, ku on tarpeeks noita kokouksia justiin, nii pääsee vaikuttaa niihin asioihin” H1

Kuitenkin haastattelun aikana edelleen nousi esiin epätietoisuus henkilökohtaisten asioiden etenemisestä sekä jo mainituista haasteista kommunikaatiossa ja tiedonkulussa. Keskustelussa nousi esiin yhä uudelleen toive ”vastuuohjaajasta”, joka hoitaisi palvelun käyttäjän asioita ja yksilöllinen tuki mahdollistuisi täten nykyistä paremmin.

”et kaikilla olis se työntekijä, jolle mennä kertoo se ongelma ja sulle ittelles tulis se tieto et se menee käsiteltäväksi, et saat siihen vastauksen”H5

”helpottais henkilökuntaakin, ei ois semmosta sekoilua, siihen tulis selkeyttä, se auttais meidän elämää todella paljon”H2

Edelliseen liittyen osa palvelun käyttäjistä oli kokenut eriarvoisuutta sekä epäselvyyttä säännöissä johtuen oman työntekijän puutteesta, joka tuntee asukkaan ja hänen tarpeensa sekä persoonan piirteet muita työntekijöitä syvemmin.

”tartteisin semmosen henkilön kelle voisin puhua pidempääki, kun mä kierrän sen asian, vaikka voisin sanoo nopeemminkin, mut mä en voi sille mitää”H3

Palvelun käyttäjien kokemus yksilöllisemmän tuen tarpeesta nykyisessä asumispalvelumuodossa olikin selvästi nousevin teema keskustelussa nykyisen asumispalveluprosessin toimivuudesta yhdessä kommunikaatioon liittyvien haasteiden kanssa. Tämän keskustelun jälkeen vaihdettiin keskusteluteemaa ja palvelun käyttäjät ryhtyivät pohtimaan tukityön merkitystä siirryttäessä asumispalvelumuodosta toiseen. Keskustelussa tuli esiin, millaisia odotuksia, toiveita ja pelkoja heillä oli liittyen siirtymävaiheeseen.

7.1.2 Työtoiminta päihteettömyyden tukena

Haastatteluteemaan kaksi siirtyessämme palvelun käyttäjät ryhtyivät pohtimaan aluksia matalan kynnyksen työtoimintaa, joka koettiin mielekkääksi arjen rytmittäjäksi, ja joka omalta osaltaan edesauttaa pysymään päihteettömänä - ainakin osan päivästä. Työtoiminta koettiin niin merkitykselliseksi, että sen jatkuvuus koettiin tärkeäksi siirtymävaiheen tukimuodoksi asumispalveluissa. Palvelun käyttäjät pohtivatkin myös, kuinka työtoiminta voisi jatkua vielä siirtymävaiheessa ja mahdollisesti sen jälkeenkin sekä saada täten tutuilta työntekijöiltä tukea arjen hallintaan.

”ku on toi matalan kynnyksen työtoiminta, nii päivät kuluu lungisti, eikä tarttee istuu missään puistossa kaljalla, vaan on ihan konkreettista tekemistä”H3

”semmosille halukkaille ja jotka sitä tukee tarvii, että pysyis täällä se napanuora”H5

Osa palvelun käyttäjistä nosti esiin työtoiminnasta maksettavan korvauksen pienuuden ongelmalliseksi, jotta työtoimilla olisi ennalta ehkäisevä vaikutus päihteettömyyteen ja siten oman elämän hallintaan. Tämän asian esiin nostaminen oli palvelun käyttäjille merkityksellistä

”tää työtoiminta on helvetin hyvä homma, mut sun moraalii alkaa laskee, mä saan sen lantin helpommin jostain muualta”H4

7.1.3 Sosiaalisen verkoston vahvistaminen sekä vertaistuki siirtymävaiheessa

Työtoimintaan liittyvät pohdinnan jälkeen ryhmä siirtyi miettimään tukityöskentelyn merkitystä osana itsetunnon vahvistamista. Ongelmalliseksi koettiin siirtyminen vieraaseen kaupunkiin tai alueeseen, jossa mahdollinen tuleva oma asunto sijaitsee, jolloin elinpiiri vaihtuu lähes täysin eikä tietoisuutta alueen sosiaalipalveluista tai erilaisista tukiryhmistä enää ole.

Kynnys lähteä etsimään niitä itse koettiin korkeaksi: Luottamuksen vahvistaminen omiin kykyihin antaisi rohkeutta arjessa selviytymiseen. Oman tukiverkoston hahmottaminen, lähimpiin merkitys sekä palvelukentän tunnistaminen nostettiin esiin siirtymävaiheen tukityöskentelyssä.

”voi mennä sormi suuhun, kun yksin oot tuolla et mitä nyt pitäis tehdä”H1

”semmonen verkostoituminen, että sä luot hyviä suhteita erilaisiin ihmisiin, että sä et lähe tyhjän päälle”H6

Palvelun käyttäjien kokemus palvelukentän pirstaleisuudesta oli vahva ja itsenäiseen asumi- seen muuttaessa olisi syytä tunnistaa kulloisenkin alueen saatavilla olevat tukipalvelut jo en- nen muuttoa. Tämä teema sai palvelun käyttäjät pohtimaan lisäksi omia siirtymisprosessejaan organisaation sisällä sekä myös aiempia asumiskokemuksiaan. Kuten jo aiemmin mainittiin, niin ryhmähaastattelun lisäksi yksilöhaastattelu jo pois muuttaneelta palvelun käyttäjältä sy- vensi moniulotteisia näkemyksiä ja kokemuksia siirtymävaiheprosesseista.

Juuri omat kokemukset veivätkin palvelun käyttäjien keskustelua kohti kokemusasiantunti- juutta ja vertaistukea ja ”vertsejä”, kuten he asian ilmaisivat.

”vois olla erittäin hyvä juttu, kun täältä muuttaa pois, et ois semmonen ver- taistuki”H1

”joku, joka on sen kokenu vois neuvoa, et miten nyt tää homma toimii, kun sä muutat”H5

Tätä teemaa pohtiessaan keskustelu jatkui pitkälti siinä kontekstissa, kuinka kokemusasian- tuntijuutta pystyttäisiin hyödyntämään asumispalveluprosessin siirtymävaiheessa nykyistä pa- remmin. Palvelun käyttäjien kokemus oli, että sitä ei oltu osattu hyödyntää tässä rajapinnassa juurikaan, vaikka sen olemassaolo tunnistettiin organisaatiossa jollakin tasolla. Lisäksi moni palvelun käyttäjä toi keskustelussa esiin oman taustansa, elämäkokemuksensa sekä ammatil- lisen osaamisensa ja siellä piilevän potentiaalin.

”oli nyt minkälainen addikti tai mikä käyttäjä hyvänsä nii kyllä siellä on aika paljon ihmisiä, joilla on myös näitä elämäntaitoja hyvinkin paljon”H1

Kokemusasiantuntijana, tarkemmin siis vertaistukihenkilönä toimiminen voisi mahdollisesti toimia päihitteettömyyttä tukevana sekä edistävänä tehtävänä ja tuoda merkitystä sekä sisäl- töä elämään ja täten ehkäistä omalta osaltaan asunnottomuutta. Ryhmästä nousi esiin myös joviaalisuus muita palvelun käyttäjiä sekä myös organisaatiota kohtaan.

”jos mä lähen täältä niin että jos mä saan tukea, niin mä voin antaa takaisin, että se ei oo mikään yksipuoleinen iilimato”H4.

”semmoseen kun innostuis niin vois vähän nää addiktihommat pienentyä”H1

Lopuksi kävimme ryhmän kanssa läpi keskusteluun liittyviä tuntemuksia, jotka olivat pääpiir- teittäin hyvinkin myönteisiä. Palvelun käyttäjien toive asioiden esiin nostamisesta oli yksimie- linen ja kehittämishankkeen tutkija lupasi tehdä omalta osaltaan parhaansa, jotta keskuste- lussa nousseet asiat tulevat organisaation tietoisuuteen kaunistelematta kehittämisaspektista katsottuna.

7.2 Työntekijät

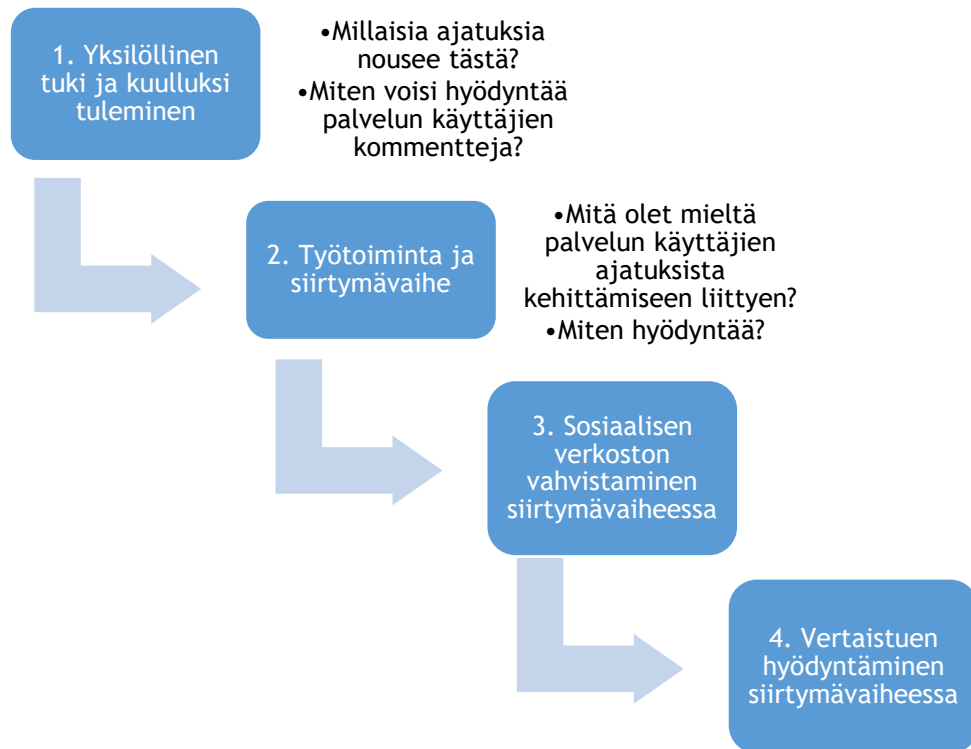
Työntekijöiden orientointi tähän teemaan lähti liikkeelle kertomalla hieman tarkemmin palvelun käyttäjien haastattelusta kulusta, heidän odotuksista ja toiveista hankkeeseen liittyen. Tämän jälkeen allekirjoittanut kertoi palvelun käyttäjien kokemuksia sekä kehittämisenäkemyksiä asumispalvelun tukityöhön liittyen.

Organisaatio oli järjestänyt paikalle kahvia, teetä ja pullaa, jonka lisäksi myös allekirjoittanut toi särvintä. Haastattelutilanne aloitettiin siten siis kahvihetkellä ja epämuodollisella tutustumisella, ja jonka jälkeen esittäytymisellä. Tämän jälkeen käytiin läpi kehittämishankkeen tavoitteet ja tausta. Lisäksi käytiin läpi Bikva-mallin pääpiirteet ja todettiin palvelun käyttäjien haastattelun toteutuneen onnistuneesti.

Haastateltavat allekirjoittivat suostumislomakkeet, jonka jälkeen saivat esittää vapaasti hankkeeseen liittyviä kysymyksiä. Yhteisesti sovittiin, että pidämme tauon, mikäli joku kokee siihen tarvetta. Ennen haastattelun alkua korostettiin, että aito kehittämishanke on kaikkien osallistujien oppisprosessi, jossa ei ole ”väärää” tai ”oikeaa” vastausta - jokaisen kokemus on yhtä arvokas ja merkityksellinen. Lisäksi esitettiin työntekijöille toive avarakatseiseen suhtautumiseen käytäessä läpi palvelun käyttäjien kokemuksia.

Haastattelu aloitettiin noin klo 13 ja tilanne eteni alustavan suunnitelman mukaan. Haastateltavat ottivat keskusteluun osaa aktiivisesti ja toivat monipuolisesti esiin omia näkemyksiään. Haastattelussa ei tarvinnut kenenkään toimia puheenvuorojen jakajana vaan haastateltava ryhmä osasi antaa tilaa kaikille puheenvuoroille. Keskustelu eteni nousujohteisesti ja tempaisi kaikki mukaansa siten, että lopulta kukaan ei ”malttanut” pitää taukoa ja sovittu aikaraja riitti juuri ja juuri - kuitenkin kaikki kokivat saaneensa kertoa mielipiteitään riittävästi.

Kuviossa kymmenen tuodaan esiin haastattelukysymykset ja sekä palvelun käyttäjien nostamat kehittämiskohteet.



Kuvio 10 : Haastattelurunko ja teemat. Työntekijät.

7.2.1 Vastuuohjaaja ja yksilöllisen tuen tarve

Keskustelu lähti käyntiin palvelun käyttäjien kokemuksesta kommunikaation sekä tiedonkulun haasteista ja etenkin epätietoisuuden tunteesta puhuttaessa siitä, kuka lopulta hoitaa heidän asioitaan. Työntekijöiden näkemys oli se, että palvelun käyttäjillä on omat nimetyt työntekijät, ”kerrosvastaavat”, jotka hoitavat heidän asioitaan riippumatta siitä, mistä asumispalveluyksiköstä puhutaan. Työntekijöiden kokemus oli myös, että apua ja tukea on aina saatavilla ja että jokaisella on olemassa oma työntekijä.

”aina kun uusi asukas tulee, nii aina oman kerroksen ohjaaja esittäytyy, totta kai”T5

”kyllähän tarvittaessa kuka vaan ohjaaja auttaa”T3

”silleen jännä et se ei kuitenkaan menny läpi tai siltä kuulostaa”T2

Työntekijät alkoivat keskustelun edetessä hiljalleen pohtimaan, mistä palvelun käyttäjien kokemus epätietoisuudesta sekä yksilöllisemmän ohjauksen puutteesta voisi johtua ja mitkä tekijät palvelurakenteessa voivat tähän vaikuttaa. Pohdinta alkoi ”kerrosvastaavien” roolista ja palvelun käyttäjien toiveesta ”vastuuohjaajaan”.

”välillä kuulee sitä, ettei tiedetä, kuka on oman kerroksen ohjaaja tai ei tiedä ohjaajia nimeltä”T5

”ollaan puhuttu just siitä, että kaikki tietää aina et kuka on kerroksen sosiaalityöntekijä, mut sitten oikeestaan harvempi tietää niitä kerroksen ohjaajia, että se on tosi jännä juttu”T6

Työntekijäryhmä jatkoi keskustelua siitä, voiko palvelun käyttäjien kokemus ongelmista kommunikaatioon ja ”asioiden etenemisessä” kummuta siitä, että oma työntekijä ei ole välttämättä aina paikalla ja tällöin mieltä askarruttavan asian hoitaminen voi mennä jopa päivien päähän. Myös palvelun käyttäjän asemaan osattiin asettautua pohdinnan aikana.

”huomenna tulisi vaikka se oma sossu tai ohjaaja töihin, mutta kun se asia tarvitaan nyt hoitaa, joskus saattaa vähän jämähtää siihen, tulee ehkä tunne, että asiat ei etene”T3

”kyllähän tässä herää ajatus, että vaikka itestä tuntuisi, että pitäis olla selvää, mutta ei sitten oo selvää”T2

Keskustelu jatkui monisävyisenä ja aktiivisena kaikkien osallistujien ottaessa kantaa ja tuoden omia kokemuksiaan sekä näkemyksiään esiin. Työntekijätkin keskustelivat muutoksesta asiakasrakenteesta ja sen vaikutuksesta työnkuvaan: Työntekijät olivat hyvinkin yksimielisiä siitä, että palvelun käyttäjien toimintakyky on laskenut viime vuosina, joka osaltaan heijastuu palvelun laatukriteerien täyttämisen vaikeutena ja täten palvelun käyttäjien kokemuksena yksilöllisemmän tuen tarpeesta hoidollisten työtehtävien viedessä suurimman osan työajasta.

”porukka on koko ajan huonommassa kunnossa ja mihinkään eteenpäin ei niitä saa”T5

”näky ihän selvästi se, miten keski-ikä on noussut ja toimintakyky laskenut, se vie ihan hirveästi resursseja, ei oo hyvä tilanne”T7

Keskustelu jatkui työntekijöiden peilatessa omaa kokemustaan suhteessa palvelun käyttäjiin sekä ikärakenteen muutoksesta asiakaskunnassa yhdistettynä pitkään päihdetaustaan. Edellä mainittu muuttuja on tulosten mukaan vaikuttanut merkittävässä määrin työntekijöiden työnkuvaan ja erityisesti ohjaajan perustehtävä on muotoutunut pitkälti hoidolliseen avustamiseen, siisteyden sekä palvelun käyttäjien yleishygienian ylläpitämiseen.

Tällöin nähtävissä on riskitekijä, jossa toimintakykyisemmät palvelun käyttäjät jäävät paitsioon eikä psykososiaalista toimintakykyä ylläpitäviin tukitoimiin ole välttämättä mahdollisuuksia työvuoron puitteissa, vaikka tahtotila siihen olisikin vahva ohjaajilla.

”harmittaa erityisesti meidän ammattitaitoisten ohjaajien puolesta, jotka on varmaan tullut tekee ihan jotain muuta, ku pesee pyykkii”T1

”kyl mä koen, että mä oon ollut viimeiset kolme vuotta ihan siivoojan duunissa”T5

Muutos perustehtävärakenteessa koettiin erittäin hankalaksi ja huonoimmillaan työntekijöiden sisäistä motivaatiotilaa laskevaksi. Keskustelutilanteen edetessä työntekijät alkoivat hahmottamaan palvelun käyttäjien kokemusta siitä, että heidän mielestään ”asiat eivät etene” ja että yksilöllisemmälle tuelle olisi selvästikin tarvetta. Ne palvelun käyttäjät, jotka ovat mahdollisesti jo valmiita itsenäisempään asumiseen sekä integroitumaan aiempaa enemmän yhteiskuntaan eivät välttämättä saa yksilöllistä tukea tarpeittensa mukaisesti työntekijöiden käsien ollessa ”sidotut” - perushoidolliset tehtävät vievät suurimman osan työajasta.

”ei oo aikaa antaa näille parempi kuntoisille, niin sieltähän ne sitten pikkujalaa kunto huononee heillä, valuu alaspäin tänne, ei nyt kauheen hyvältä näytä”T7

”kaikki aika menee pyykkäämiseen ja siivoamiseen, ja se on pois sitten niiltä, niitten toisten ajasta ketä on ne, jotka on siinä kunnossa, kenen niin sanotusti kuuluukin asua täällä”T5

Tästä teemasta ryhmähaastattelu siirtyikin palvelun käyttäjien toiveisiin liittyen siirtymävaiheen tukityöhön

7.2.2 Matalan kynnyksen työtoiminta siirtymävaiheessa

Haastatteluteemassa kaksi palvelun käyttäjät toivat alkuun esiin matalan kynnyksen työtoiminnan merkitystä ja toivoivatkin sen jatkuvuutta siirtymävaiheen tukityössä ja työntekijät ryhtyivät pohtimaan työtoiminnan mahdollisuuksia itsenäistymiseen tähtäävässä kuntouttavassa toiminnassa ja sen mahdollisuuksista sekä haasteista siirtymävaiheen tukityössä.

”se irrottautuminen kuitenkin on aika vaikeeta siitä yhteisöstä, oon verrannut et ihan kuin muuttaisi täysin toiseen maahan, josta mä en tunne yhtään mitään ja miten siellä toimitaan”T3

”tää on nii yksilöstä kii, osahan tuolla rulettaa todella hyvin, ovat tunnollisia, tekevät työn hyvin ja osa on sit näitä lusmuilijoita, täs on hyvin paljon haasteita”T7

Edelleen työtoiminta ja sen tuoma yhteisöllisyys koettiin paitsi voimavarana, mutta myös mahdollisesti itsenäistymistä jarruttavana tekijänä työtoimintatilojen sijaitessa asumis- palveluyksikön omissa tiloissa. Työntekijöiden mukaan olisi järkevää harjoitella itsenäistymiseen vaadittavia arjen taitoja yksikön ulkopuolella. Tässä suhteessa ”napanuoran” pysymiseen yksikössä vielä siirtymävaiheen jälkeenkin on suuri haaste.

”kuntouttavan työtoiminnan yks periaatteistahan on se et sä heräät ja lähet, et se on vähän liian helppoo, että sä tuut hissillä alas”T3

”sun pitää mennä johonkin toiseen paikkaan, siinä on jo sinällään sitä kuntouttavaa elementtiä olemassa, se valmentaa eteenpäin seuraavaan vaiheeseen, tähän itsenäiseen asumiseen”T4

Erittäin mielenkiintoista ryhmän keskustelussa oli, että he alkoivat pohtimaan myös nykyisen asunto ensin- asumispalvelumuodon eräänlaista ”täysihoidollisuutta” ja mahdollisuutta ympärivuorokautiseen ohjaukseen sekä perushoitoon omassa asumiskontekstissa mahdollisesti jopa kuntoutumista hidastavana elementtinä. Myös asumisyksikön yhteisön merkitys nousi tässä kontekstissa esiin niin voimakkaasti yksikköön kiinnittävänä liimana, että yhteisöllisyyden puute siirtymävaiheen jälkeen voi olla vahvasti pelkoa herättävä ajatus. Tällöin ratkaisevan askeleen ottaminen itsenäiseen elämään on mahdollisesti ahdistusta tuova ajatus palvelun käyttäjälle.

”miten se vaikuttaa ihmiseen se itsenäiseen asumiseen meno, on paljon näitä, jotka vois siirtyä mutta eivät halua, koska katsovat että he tarvii sen jonkinlaisen yhteisön”T4

”meet vaikka kerrostaloon, jossa sulla on oma kämpä mut sulla ei olekaan siellä alakerrassa sitten mitään mihin meet koputtelemaan tai kyselemään, kaikki pitää hoitaa ite”T3

Palvelun käyttäjien nostamaan aiheeseen työtoiminnasta maksettavasta korvauksesta nosti esiin alla olevia seuraavia kommentteja kuitenkin laajempaa keskustelua synnyttämättä. Oppimisprosessin näkökulmasta asian esiin nostaminen on kuitenkin tärkeää, sillä aihe selvästi tuottaa palvelun käyttäjien keskuudessa porua sekä aiheuttaa epäoikeudenmukaisuuden tunnetta.

”ikuisuuskysemys tää kaheksan euroo, kun sitä tuotiin 12 eurosta, että indeksikorotuksia on vaadittu”T3

”että jos saa kaksitoista euroa ja sitten kuntouttavassa on se yheksän euroa mitä saa, ei tulis sitä houkutusta, että on ja pysyy eikä haluakaan siihen kuntouttavaan työtoimintaan”T3

7.2.3 Verkoston rakentaminen ja yksilöllinen tuki siirtymävaiheessa

Aiheen vaihtuessa työntekijät keskustelivat palvelun käyttäjien toiveesta ”verkostoitumiseen”, tarkemmin tulevan palvelunkentän tuntemiseen sekä mahdollisen uuden asuinalueen hahmottamiseen. Työntekijät kokivat, että tässä ei ole onnistuttu välttämättä parhaalla mahdollisella tavalla ja kommentit tukivatkin palvelun käyttäjien kokemusta.

”voitaisiin ehkä aktiivisemmin ohjata, että enemmän yhteiskuntaan, että ohjataan noihin ulkopuolisiin palveluihin”T4

”ehkä meidän pitäis olla jotenkin vähän valveutuneempia näitten suhteen, jotka muuttamassa”T2

Pohdintaa tietynlaisen palvelukartan rakentamisesta pidettiin hyvänä ideana ja siirtymävaihetta tukevana. Myös tietynlaista ”heräämistä” nykytilaan ja sen kehittämiseen oli havaittavissa.

”pitäiskö sitä mieltii, kun ihmiset on muuttamassa ja on tää kahden kuukauden tuki, että mitä kaikkea tulis siltä alueelta löytää”T1

”kun tuntuu tältä niin soita tonne, sit kun kaipaat tätä niin tossa on tommonen ja näin”T3

Keskustelu hakeutui jälleen pohtimaan yksilöllisemmän tukityön haasteita. Palvelun käyttäjien kommentit kirvoittivat työntekijäryhmän pohtimaan omia tuntemuksiaan tässä rajapinnassa ja työntekijät kokivat selvästi riittämättömyyden tunnetta peilatessaan omaa kokemustaan suhteessa palvelun käyttäjien tukitarpeisiin.

”kyl se harmittaa aika paljon, että haluais antaa sitä, mut sulla on jo toinen jalka menossa jo toiseen yksilölliseen tukeen, kun pitäis saada tätä edellistäkin”T3

”se jää pintapuoliseksi se yksilöllinen tuki, että ymmärrän, että on tämmöinen kokemus olemassa”T2

Keskustelussa ilmeni myös, että palvelun ostajan kanssa tehtävä yhteistyö ei ole aina täysin saumatonta ja tässäkin suhteessa olisi kehitettävää. Työntekijät kokivat, että asumispalveluiden käyttäjät saattavat kokea tukityön puutetta myös heistä johtumattomista syistä. Ongelmia voi ilmetä yhteistyöverkoston kommunikaatiossa, joka voi aiheuttaa palvelun käyttäjässä kokemuksen tuen riittämättömyydessä. Työntekijät toivat esiin myös omaa turhautumistaan tiedonkulussa muiden tukityötä tarjoavien yhteistyötahojen kanssa. Tämä koettiin yhdeksi negatiiviseksi tekijäksi siirtymävaiheen tukityön onnistumisessa.

”varmaan tulee se tunne, että kukaan ei tiedä yhtään mitään mistään ja varmaan työntekijällekin, kun lähetään sitä sossua metsästä ja onko sitä virkaa ees olemassa”T5

”jos on joku tapaaminen kerran puolessa vuodessa tai vuodessa niin ei niin, vaan se kuuluu tavata, jos työntekijää ei ole niin pitää se löytyä”T6

Palveluprosessin tarkentamiseen ja palvelun profiloitumiseen nähtiin suurta tarvetta ja työntekijöiden kokemus oli, että tässäkin yhteistyössä olisi kehittämistä palvelun ostajan kanssa sekä muiden yhteistyötahojen kanssa. Lopulta odotukset johdon suuntaan nostivat päätään.

”sitä toivois, että tämä kaikki tuodaan esiin, että tämä on se tuetun itsenäisen asumisen asukasprofiili, että tämä on se ikä, tämä on se palvelun tarve, jos ajatellaan, että täällä paikataan sitä puutosta, mikä on palvelutaloissa”T1

”sen pitäis olla mielekästä sen työn sisällön, et ne esimiehet tekis kaikkensa sen eteen”T4

Työntekijät olivat lisäksi huolissaan paitsi itsestään niin myös kollegoidensa työssäjaksamisesta sekä motivaatiosta jatkaa nykyisessä työtehtävässä, mikäli perustehtävän muutos on pysyvä. Ymmärrystä organisaation sekä esimiesten tahtotilaan kehittää haastetta löytyi, mutta selvä tarve asian esiin tuomiseksi oli nähtävissä, joka korreloi aiempiin tuloksiin palvelun käyttäjien yksilöllisemmän tuen tarpeesta.

”ne esimiehet on tässä samassa veneessä, mut ettei harhaudu siihen, että kun täällä on niin sitoutunutta porukkaa, jotka tekee ihan älyttömän hyvää työtä ja pelastusarmeija on hyvä työnantaja, mutta ettei tuudittaudu siihen et se riittää jengille kuitenkin, nähtävissä on ettei nyt riitä”T1

7.2.4 Palvelun käyttäjien ehdotukset siirtymävaiheen tukityön kehittämiseen

Keskusteluteemaan orientoituttiin käymällä läpi palvelun käyttäjien ehdotuksia siirtymävaiheen tukityön vahvistamiseksi sekä kehittämiseksi. Työntekijät olivat aidosti innostuneita ehdotuksesta kehittää kokemusasiantuntijuutta, vertaistukea, sekä asukkaiden halukkuutta olla mukana siirtymävaiheen tukityössä oman tilan kohentuessa.

”siis aivan loistavaa, mikäänhän ei ole parempi kuin joku, joka on kokenut itesen”T2

”se perusidea, että näät livenä sen oman hyvän tulevaisuutesi, toi on kaiken aa ja oo, en nyt äkkiseltään keksi mitään parempaa vaihtoehtoo”T5

Työntekijät kokivat, että entisten palvelun käyttäjien onnistumisen kokemukset itsenäisessä elämässä ja niiden jakaminen myöhemmässä vaiheessa asumisyksiköiden palvelun käyttäjien sekä koko henkilökunnan kanssa toimisivat vahvasti voimauttavana elementtinä.

”sehän antaa toivoo ihan kaikille kuulla, kun on ollut tommosessa tilanteessa, ihan työntekijällekin, kun kuulee mikä siinä on auttanut”T6

Ajatus yhteistyön kehittämisestä muiden samaa palvelua tuottavien yksiköiden sekä muun palvelun käyttäjän palveluverkoston kanssa nousi vahvasti esiin: Verkostoituminen muiden, samoilla toimivilla intresseillä toimivien yhteistyökumppanien kanssa voisi tuoda molemmin puolta energiaa sekä kehittää palveluita asiakaslähtöisempään suuntaan.

”tässä kannattaa hyödyntää myös näit muitakin yksiköitäkin, jotka tekevät tätä samaa, koska voisihan se vertsi vois tulla toisesta yksiköstäki”T1

”meilläkin on näitä verkostopalavereja niin tuoda sinne aiheeksi, että tämmöstä me nyt mietitään ja mitäs teillä on mietitty ja voisikohan näitä yhdistää”T4

Kolmatta kertaa ryhmähaastattelua työntekijät palasivat jälleen kerran pohtimaan, kuinka he voisivat enemmän olla palvelun käyttäjien tukena sekä antamaan riittävästi aikaa yksilölliseen tukityöhön. Työntekijät ehdottivatkin, että henkilökunnan keskuudessa tehtäisiin kysely, työtehtävien kartoitus, jonka avulla voitaisiin tunnistaa mahdollisia päällekkäisyyksiä työtehtävissä ja ennen kaikkea selvittää työntekijöiden mahdollisia henkilökohtaisia intressejä sekä osaamisalueita mielekkäämmän ja tehokkaamman työnkuvan toteutumiseksi.

”voisko esimiehet ottaa jotenkin selville, että mitä henkilökunta, minkä tyyppistä työtä ne haluis tehdä, jotain kartoitusta, mitä se työ on ja mitä sen pitäis olla”T1

Työntekijät miettivät myös eräänlaisen erillisen asumisharjoitteluyksikön perustamista pilotti-hankeena, jossa palvelunkäyttäjät voisivat harjoitella itsenäisempää asumista ja johon olisi olemassa omat työntekijänsä.

”jos nyt johdolle saisi toivoo, että ois pilottipaikka, jossa vois harjoitella sitä, että onnistuuko, voi olla viikon siellä asunnolla, kokeillaan miltä se tuntuu”T7

”siirtymävaiheessahan ois hyvä, kun ois omat työntekijät, jotka keskittyvät nimenomaan siihen, ja ois tavoitettavissa justiinsa siihen asiaan, että se ei olisi oman toimen ohella”T3

Lopuksi työntekijät pohtivat käymäänsä ryhmähaastattelua ja yleistä keskustelua sekä toivotaan palveluprosessin kehittämiseen ”isommassa kuvassa”. Ymmärrys realiteeteista oli läsnä, sillä palvelun ostaja sekä kilpailutusprosessi lopulta määrittelee paitsi palvelukuvauksen, niin myös käytettävissä olevat resurssit. Kuitenkin palvelun käyttäjien kokemus yksilöllisen tuen tarpeesta, työntekijöiden epäselvyydestä omien rooliensa suhteen sekä asukasprofiilin muutoksesta selvästikin linkittyvät toisiinsa, joten koin tutkijan näkökulmasta tärkeäksi tuoda tämän aspektin asiasta esiin.

”asunto ensin periaattelta lähettiin, ensimmäiset asumispaikat on todella isoja, silloin se oli hyvä tilanne kun jengi saatiin pois kaduilta, ei ollut mitään muita vaihtoehtojakaan, mut kyllähän pienemmät paikat on semmoinen, jossa päästään siihen yksilölliseen työskentelyyn paljon paremmin, tää on enemmänkin massojen hallintaa”T3

”kyllä tässä pitäisi selkeyttää et ollaanko tässä asunto ensin, nimi ovesa ilman mitään vaatimuksia vai ollaanko sellaisessa paikassa, jossa on tarkoitus kuntoutua eteenpäin, ollaanko palvelutalossa eli pitää suurelta osin määritellä, että missä talossa me ollaan”T2

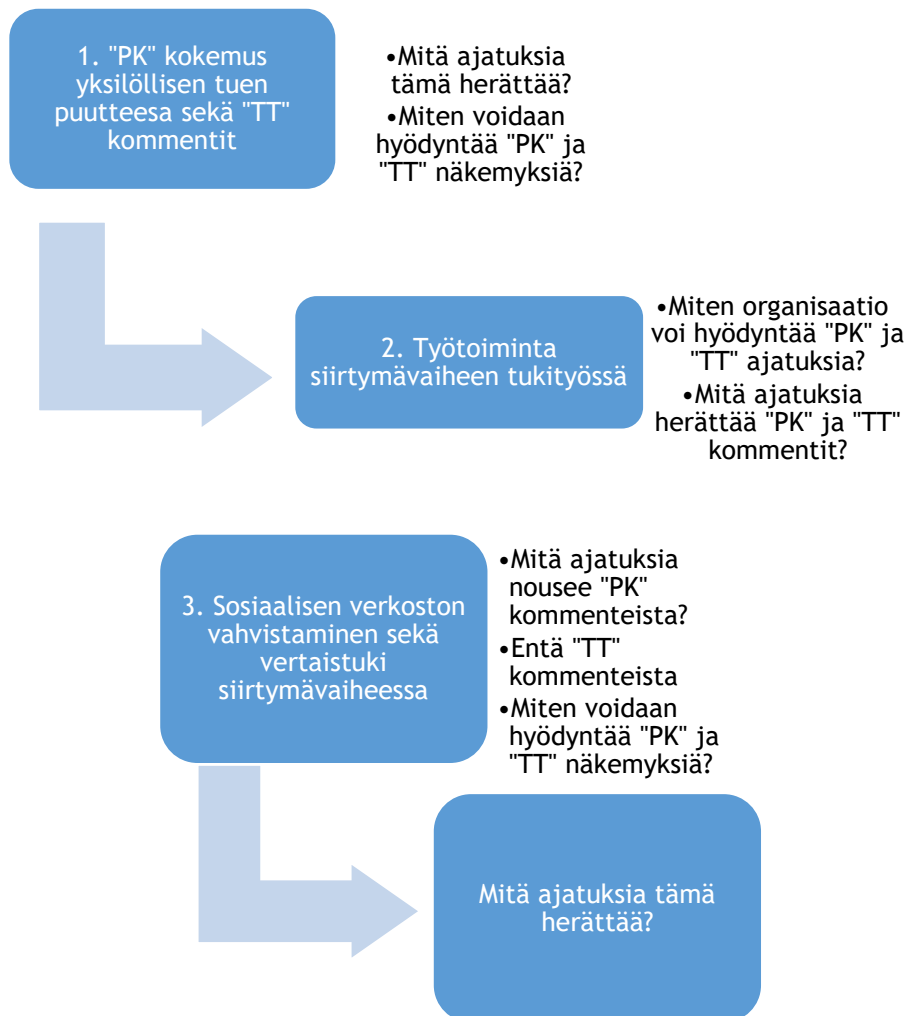
7.3 Johto

Johdon ryhmähaastattelu oli marraskuun alussa ja siihen osallistui sovitusti yhteensä neljä asumisyksikön johtajaa. Yksi heistä oli ollut mukana alusta alkaen siirtymävaihetta pohtivassa työryhmässä. Sama protokolla esittäytymisineen kahvien äärellä toistui tämänkin haastattelu-tilanteen aluksi, kuten aiemmin. Lisäksi johdon edustajat allekirjoittivat suostumislomakkeet.

Aluksi käytiin lävitse sekä palvelun käyttäjien että työntekijöiden näkemyksiä teema kerrallaan käyttäen myös suoria lainauksia haastatteluaineistosta selkeyttämään lähtökohtaa Bikva-mallin mukaisesti.

Toive, että valmis opinnäytetyö ja kehittämishanke esiteltäisiin johtoryhmän toimesta organisaation ylimmälle johdolle tuli tässä yhteydessä kuuluksi, jolloin Bikva-malli toteutuisi sen alkuperäisessä merkityksessään ja palvelun käyttäjät saisivat äänensä kuuluviin isommissa foorumissa.

Orientaation jälkeen johdon ryhmähaastattelu aloitettiin alla olevan kuvion 11 mukaisilla haastattelukysymyksillä. Tässä tapauksessa käytettiin haastattelurungon tiivyyden vuoksi palvelun käyttäjistä lyhennettä ”PK” ja työntekijöistä lyhennettä ”TT”.



Kuvio 11 : Haastattelurunko ja teemat. Johto.

7.3.1 Yksilöllisemmän tuen tarve

Keskustelu aloitettiin käymällä läpi palvelun käyttäjien kokemuksia yksilöllisemmän tuen tarpeesta, haasteista kommunikaatiossa ja tiedonkulussa sekä vastaavasti myös työntekijöiden näkemyksiä ja kokemuksia tästä aiheesta. Johto oli näkemyksessään yksimielinen, että jokaisella palvelun käyttäjällä on omat vastuuhajaajat, kerrosvastaavat sekä tiimi, joka hoitaa palvelun käyttäjän asioita.

Kuitenkin palvelun käyttäjien kokemusta ymmärrettiin monesta eri näkökulmasta keskustelun lähtiessä ”käyntiin” ja alkuun johto pohti rakenteellisia ongelmia vuorotyöhön sekä muihin erinäisiin poissaoloihin liittyen sekä sen vaikutusta yksilölliseen kokemukseen tuen saamisesta tai saamattomuudesta. Lisäksi tuotiin esiin, että vaihtuvuutta henkilökunnassa on ollut jonkin verran, jolloin muutkin kuin omat työntekijät ovat tarvittaessa hoitaneet kulloisenkin palvelun käyttäjän asioita.

”kun on ollut paljon poissaoloja, niin muut yrittävät paikata sitä, joka on pois, niin ei sitä aikaa varmaan aina saa heti”J4

”varmasti se on asukkaalle raskasta menne sille ei niin tutulle tyypille hoitaa sitä juttua, jos se oma on pois tai kolmivuorossa, niin se turhauttaa”J2

Johto lähti asettumaan työntekijöiden lailla syvemmälle palvelun käyttäjän asemaan sekä pohtimaan rakenteellisten solmukohtien tuottamaa problematiikkaa suhteessa käyttäjäkokemukseen. Keskustelussa pohdittiin myös edellä mainitun asian haasteita peilaten tätä työntekijöiden ammatti-identiteettiin, asenteisiin sekä tiedonkulun haasteisiin.

”työntekijät varmaa priorisoi, että mitä viestiä ne vievät eteenpäin, se tiskirätti voi olla tosi merkityksellinen jollekin tyypille ja sitten jos se ei toteudu, niin se horjuttaa sitä luottamusta henkilökuntaan”J2

”voi olla, että meidän järjestämä ruokkii sellaista ajattelua, että en ota tätä nyt, kun sun asioiden hoitaja tulee huomenna ja se saattaa tuntua asukkaalta, että häntä ei kuulla silloin kun hän tarvitsee”J3

Johto ryhtyi pohtimaan, miten palvelun käyttäjälle ehkä työntekijästä merkityksettömälle vaikuttava palvelun tarve voikin ollakin juuri sillä hetkellä erittäin merkityksellinen ja tällöin kokemus kuulluksi tulemisesta ei välttämättä toteudu. Johto totesi, että esimerkiksi päihteiden käyttöön liittyvät terveydelliset seikat saattavat viedä päähuomion viestinnässä sekä raportoinnissa eteenpäin työvuoron vaihdossa.

”ajatellaanko, että on tärkeämpi viestiä, että se oli huonossa kunnossa, kun se että se et pyysi tiskirättiä”J3

”jos asukas tulee illalla sanomaan jotakin, niin kulkeeko se tieto, koetaanko se niin merkittäväksi”J1

Myös palvelun käyttäjän mahdollinen vaikeus ottaa apua joltain muulta kuin omalta, nimeytyltä työntekijältä koettiin haastavaksi. Toisaalta tämä myös nähtiin negatiivista työskente-lyotetta ruokkivaksi.

”on myös näitä, että jos omaa työntekijää ei oo ja tarjotaan toista, niin ei oteta apua vastaan, ne on sidoksissa siihen omaan työntekijään”J4

”tämä on se, että se kulttuuri vahvistuu, että se sun työntekijä tulee huomenna, ei välttämättä haluta tai uskalleta antaa apuja”J3

Johto toi esiin ymmärrettävästi myös arkirealismin, ja viittaankin itse myös strategiatyöryh-män tavoitteeseen toteuttaa palvelua laadukkaammin jo olemassa olevilla resursseilla, ja että ideaalitalanne, jossa kaikilla on aina oma työntekijätiimi käytettävissä ei luonnollisesti ole mahdollista toteuttaa yhdessäkään sosiaalipalveluorganisaatiossa.

”kun työntekijällä on 38 lomapäivää, koulutuspäivät ja muut poissaolot niin ei sitä voi ihan sementtiin valaa, että sulla on toi ja toi työntekijä”J2

Yhteisökokoukset ja talokokoukset sekä palvelun käyttäjien positiiviset kokemukset niistä otettiin johdossa ilolla vastaan, sillä tilastollisesti kokouksissa ei käy välttämättä aina paljoa-kaan asukkaita - tosin myös talokohtaisia eroja oli myös johdon mukaan. Lisäksi eri yksiköiden silloinen palvelun käyttäjien toimintakyky sekä ”päivän kuntoisuus” vaikuttaa osallistujamää- rään, jolloin osallistujien määrää on haasteellista arvioida etukäteen.

Toimintamalli kuitenkin nostettiin esiin tärkeänä viestintä - ja vuorovaikutusvälineenä, sillä mikäli yhteisölliset asiat eivät etenisi, niin niitä tuskin koettaisiin tällöin merkitykselli- siksi. Tässäkin rajapinnassa merkityksellistä on palvelun käyttäjien kuulluksi tulemisen koke- mus.

”kiva kuulla, että ne kokivat yhteisökokoukset tärkeiksi, että niillä on merki- tystä ja niillä on vaikutuksia”J2

Pohdinta vuorovaikutuksellisen kokemuksen puutteesta ja siinä olevista haasteista nousi kes- kusteluun ja erityisesti ohjaajien kommentit kirvoittivat ryhmän miettimään asiaa. Lisäksi palvelun käyttäjien tarve yksilöllisempään tukeen sain johdon huomion.

”on varmaan ihan totta, että ne kerroksen ohjaajat jäävät epäselväksi, kun monesti kiinnittyy siihen sosiaaliohjaajaan, joka ottaa vastaan, tekee vuokra- sopimukset ja siinä alkaa heti se rumba”J4

”jotenkin mä kuulen sen tarpeen siihen luottamukselliseen suhteeseen työntekijän kanssa”J1

Ryhmä toi keskustelussa esiin, että asunto ensin- periaatteen mukaan asukkaalla on oikeus valita työntekijä kenen kanssa toimia ja ryhmä pohtikin sen mahdollisia vaikutuksia tuen vastaanottamiseen. Myöskin omaohjaaja -järjestelmää pohdittiin eri näkökulmista - palvelun käyttäjän ja omaohjaajan vuorovaikutussuhde ei ole aina ongelmaton.

”on ihan kemiat, asukkaat voi olla aika valikoivia sen suhteen, kenelle pystyy ja haluaa avautua”J3

”plus asunto ensin laatusuositukset ja asiakkaan vapaus valita kenen kanssa asioida, kyllä asukkaalla on oikeus valita”J2

7.3.2 Työtoiminta sekä muut itsenäisyyttä tukevat tukitoimet

Tässä teemassa keskustelussa nousi esiin monet erilaiset palvelurakenteissa jo olemassa olevat tukitoimet työtoiminnasta perushoidollisiin toimiin, vaatehuollosta ruokahuoltoon ja myös yhteistoimintaan liittyvät rakenteet ryhmineen sekä aktiviteetteineen. Palvelun käyttäjän ollessa vastaanottavainen ja aktiivinen, on olemassa mahdollisuus sekä oikeus saada täyshoidollista asumispalvelua yksikössä. Keskusteluteeman alussa kimmokkeena toimikin työntekijöiden pohdinnat asumispalvelun tietynlaisesta vaivattomuudesta työntekijöiden huolehtiessa palvelun käyttäjän ympärivuorokautisesta hoivasta.

”tulee semmonen ajatus, että laitostetaanko me nämä ihmiset tänne omalla toiminnallamme ja palvelullamme”J1

Keskustelussa nousi esiin myös toinen tulokulma edelliseen pohdintaan siten, että jokaisen sitaateissa ”normaalin” ihmisen toiveena varmastikin on asua omassa asunnossa toimintakyvyn sen mahdollistaessa, eikä asuntolaympäristö hyvine - ja huonoineen puolineen ole todennäköisesti ideaalein asumismuoto toimintakyvyn salliessa itsenäisemmän asumisen. Tämä keskustelu on selvästi elänyt organisaation johdossa aiemminkin pohdittaessa yksilöllisen, sitaateissa ”kuntouttavien”, tukityötoimien toteuttamiseen suhteessa hoidolliseen palveluun.

”jos joku on tässä sen takia, että sillä on niin hyvät palvelut, niin kyllä sillä on hassusti asiat, jos se näkee, että tää on niin loistava paikka, niin kyllä se varmaan on aikamoisen tuen tarpeessa sitten”J3

”tähän on jatkuva keskustelu, tehdäänkö me liikaa puolesta”J2

Toiveena palvelun käyttäjillä oli siirtymävaiheen tukityön käynnistyessä jatkumon ylläpitäminen omaan asumisyksikköön ja mahdollisuus käydä esimerkiksi työtoiminnassa jo pois muutettuaan. Työntekijöiden keskustelussa nousi esiin ajatus siitä, että kynnys itsenäiseen asumiseen voi olla liian suuri, mikäli palvelun käyttäjä ei ole valmis siihen taidollisesti. Johto pohtikin aihetta viitaten työntekijöiden näkemyksiin, että asukasrakenteen ikääntyessä monikaan nykyisestä asukasprofiilista ei olisi kykeneväinen itsenäiseen asumiseen.

”onhan se totta, että muutat tästä johonkin Jakomäkeen sinne yksioon ja sitten sulla ei oo ketään siellä”J2

”jos meidän asukkaita löytäisi tonne yksin, niin ei kovin moni pärjäisi pitkään”J2

Työtoiminta nousi seuraavana keskustelussa esiin. Tässä vaiheessa on selvennettävä, että työtoiminnan johdon edustajia ei ollut ryhmässä mukana, sillä strategiatyöryhmä oli määritelty työtoiminnan omaksi kehityskohteeksi, joten aihetta sivutaan tässä hankkeessa siirtymävaiheen kautta. Palvelun käyttäjät kokivat tämän palvelumuodon merkitykselliseksi kuten aiemmin todettiin, niin heidän kokemus on nostettava esiin asiakaslähtöisyyden takaamiseksi. Huomionarvoista on, että organisaatiolla on vahvat perinteet eturintamassa matalan kynnyksen työtoiminnan palvelun tarjoamisessa sekä kehittämisessä, joten tämän näkökulman sivuaminen oli välttämätöntä.

Palvelun käyttäjien kokemukseen liittyen matalan kynnyksen työtoiminnasta maksettavasta pienehköstä korvauksesta todettiin, että kysymyksessä on yhteiskunnallinen tekijä, johon organisaatio ei voi juurikaan vaikuttaa ja johon vaikuttaa yhteiskunnan, tarkemmin lainsäädännön määrittelemät rajoitukset. Tämä koskee siten kaikkia samanmuotoisia asumispalveluita tarjoavia organisaatioita.

”ollaan aika erilainen palveluntuottaja, kun muillahan ei hirveesti oo tätä matalan kynnyksen työtoimintaa, tai sit se on lapsenkengissä, tätähän on vedetty vuosikausia”J3

”ei tähän mitään porkkanasysteemiä voi tuoda, mennään jo ihan tuloverolain ylärajoilla”J3

Keskustelussa nousee mielenkiintoisesti esiin, että mahdollisuus on jo olemassa palvelun käyttäjien toivomaan työtoiminnan jatkumoon siirtymävaiheen jälkeen sekä niin sanotun ”napanuoran” säilymiseen asumispalveluyksikössä.

”sitähän on jo, että voi muuton jälkeen käydä sen kaksi kuukautta työtoiminnassa, jonka jälkeen on mahdollista, että tehdään kaupungin kanssa kuntouttavan työtoiminnan sopimus”J2

*”jos kuntouttavaa työtoimintaa mietitään, niin kyllä se pitäis sinne ulkopuol-
lelle viedä, jos meinaa yhteiskuntaan yrittää sopeutuu, että kävis muulla”J3*

Toisaalta olemassa olevilla resursseilla ei ole selvästikään mahdollisuutta ohjata työtoimin-
nassa olevia juurikaan yli kahta kuukautta palvelusopimuksen umpeutuessa muuttaneita enti-
siä asukkaita rajattomasti, vaikka tahtotila tähän olisikin olemassa.

*”jossain vaiheessa tulee resurssit vastaan, ei mitään toiveita, että meillä on
20 ihmistä kuntouttavassa työtoiminnassa, plus muut, mutta äx määrä pystyy
olemaan”J2*

7.3.3 Verkostoituminen sekä vertaistuki siirtymävaiheen tukityössä

Alkuun käytiin läpi kommentteja sekä kokemuksia molemmilta edellä mainituilta haastattelu-
ryhmiltä liittyen tähän teemaan ja palvelun käyttäjien toivetta ”verkostoitumisesta”, kuten
he asian ilmaisivat. Heidän toiveena oli, että jo ennen siirtymävaihetta ja varsinaista muuttoa
tutustuttaisiin alueella olevaan palveluverkoston sekä peruspalveluihin terveysasemasta ruo-
kakaappoihin. Palvelun käyttäjät nostivat esiin, että tällöin askel ei olisi niin suuri itsenäisty-
miseen, kun tiedossa olisi jo etukäteen, mistä apua on saatavilla tarvittaessa.

Myös työntekijät keskustelivat siitä, kuinka siirtymävaiheessa voitaisiin antaa tukea yksilölli-
semmin ja laadukkaammin aiemmin, sillä muutossa itsessäänkin on haasteita. Molemmissa
haastatteluryhmissä heräsikin pohdinta, olisiko mahdollista aloittaa kaikissa itsenäistymiseen
liittyvä tukityö ja harjoittelu jo aiemmin.

*”se siirtymävaihe ei voi alkaa siitä kahdesta kuukaudesta, et nyt sä muutat ja
alkaa se siirtymävaiheen tuki, että se alkaisi jo aiemmin se valmentautumi-
nen”J1*

*”ollaan yhdessä todettu, että voidaan hakea asuntoa muualta, niin siinä vai-
heessa pitäis tehdä sitä systemaattista työtä, sovitaan tapaamisia ja teemoja
mistä keskustellaan”J4*

Johto myös tunnisti, että tässä kohtaa organisaatiolla on tarvetta siirtymävaiheen prosessin
kehittämiseen suunnitelmallisemman tukityön lisäämiseksi verrattuna nykyiseen toimintamal-
liin.

”vähän ehkä tuntuu, että se suunnitelmallinen työ ei ala sieltä asti”J4

”tässä on ihan varmasti parantamisen varaa”J3

Keskustelun edetessä johto totesi itsenäiseen asumiseen tarvittavien taitojen harjoittelun toimivan ennalta ehkäisevänä tekijänä alueeseen kiinnittymiseen liittyvän problematiikan sekä turvattomuuden tunteen vähentämisessä luoden tätä kautta vankemman pohjan itsenäistymisprosessille.

”jos me tiedetään, että minne se muuttaa niin oltaisiin valveutuneimpia, että missä on se symppis ja seurakunta ja uimahalli, että mennäänkö käymään ja kattomaan”J1

”kun se muuttaa sinne omaan yksioon, niin se löytäis heti ne omat uudet yhteisöt”J2

Haastatteluryhmä siirtyi seuraavaan teemaan käsittelemään palvelun käyttäjien sekä työntekijöiden ehdotuksia siirtymävaiheen tukityön kehityskohteista. Pelastusarmeijan asumispalveluyksiköissä on vertaistukea sekä kokemusasiantuntijuutta osattu hyödyntää jonkin verran ja myös tiedostettu tämä yhtenä kehittämiskohteena. Yksiköillä onkin alkamassa organisaation oma vertaiskoulutus vielä loppuvuodesta 2019.

On syytä lisätä, että käsitteenä kokemusasiantuntijuus ja vertaistuki sekä niiden sisältämä odotusarvo poikkeaa paljolti toisistaan kokemusasiantuntijuuden ollessa vaativampaa ammatityötä esimerkiksi ohjaajan työparina. Kokemusasiantuntija saa työhönsä myös sitä tukevan koulutuksen, ei vain oman organisaation sisäistä kouluttautumista. Tällä hetkellä organisaatiossa pääpaino onkin vertaistuesssa ja siihen liittyvän toiminnan kehittämisessä, mutta myös kokemusasiantuntijuuden hyödyntämistä pidettiin erinomaisen ideana ja johto olikin valmis jo nostamaan asian esille tulevissa vertaiskoulutuksissa.

”aika mahtava ehdotus, siihen on jo vähän lähdetty”J3

”vertsistä pitää aloittaa ensin, mikään ei ole parempi tuki, kun voi koputtaa naapurin oveen”J2

”aivan loistava idea, jos vaan löytyy kaiffareita”J2

Johto intoutui pohtimaan vertaistuen käyttöä jo uuden asukkaan tullessa organisaation asumispalveluyksiköiden asiakkaaksi. Tällä hetkellä työntekijätiimi ottaa vastaan uuden asukkaan, mutta vertaistuen hyödyntäminen jo tässä vaiheessa asumispalveluprosessia herätti uusia ajatuksia haastatteluryhmässä.

”miettikää, miten tärkeitä on se hyvä alku”J2

”miksi ihmeessä siinä ei olisi vertsiä kertomassa asioista, kierrättämässä ja näyttämässä paikkoja”J4

Vertaistuessa nähtiinkin piilevää potentiaalia kiinnittymisvaiheessa sekä ”talon” käytäntöihin ja ”kirjoittamattomiin” yhteisön sääntöihin perehtyessä.

”sen vertsin pitää kertoa ne muutkin yhteisön säännöt, mitä me ei nähdä, hyvät ja huonot asiat”J3

”saatikka siinä tilanteessa, kun on muuttamassa pois”J1

Myös johto ryhtyi lopuksi keskustelemaan asunto ensin- asumispalvelumuodosta laajempaan kokonaisuutena paitsi yhteiskunnallisesta aspektista, niin myös työntekijöiden esiin nostamista haasteista suhteessa yksilöllisemmän tuen tarjoamisessa. Pohdinnassa haasteena nousi esiin se, että onko syytä tai edes mahdollista päivittää asunto ensin- mallia organisaation nykyisissä asumispalveluissa? Palvelunostajan sekä puitesopimusten tuomat haasteet ja reunaehdot nostettiin keskustelussa edelleen esiin.

”en yhtään ihmettele, että työntekijöitä hämmentää tuo”J1

”onhan tilanne hieman hankala, kun asunto ensin periaatteella toimitaan ja sillehän me ei mitään voida millaista asukasmateriaalia kaupungeilta tulee meille”J4

Johtoa jäi kaivelemaan haaste siitä, kuinka saada palvelun käyttäjä sitoutumaan yhteisölliseen toimintaan mahdollisimman vahvasti sekä sitoutumaan yhteisöön ja toisaalta taas samanaikaisesti palvelusopimuksista tulevan ”paineen” mukaisesti kuntouttaa palvelun käyttäjiä itsenäisempää asumismuotoon mahdollisimman pian.

”on vähän ristiriitaista, että meille tulee asunnoton ihminen asumaan, jolla kauheaa läjä erilaisia ongelmia ja me tehdään kaikkemme, että se osallistuu yhteisöön ja oppii hoitamaan asioita ja on aktiivinen”J3

Ristiriita siirtymävaiheen tukityön vaatimuksiin, asunto ensin-malliin sekä yksilöllisen tukityön kehittämiseen kiteytyy seuraavissa kommentteissa.

”ja toisaalta on se vaatimus, että pitää kuntoutua ja siirtyä pois”J3

”vaikka sitä ei ole, asunto ensin periaatteeseen kuuluu, että ihminen saa asua täällä niin kauan kuin haluaa”J2

8 Johtopäätökset

Palvelun käyttäjät toivat vahvasti esiin kokemustaan yksilöllisemmän tuen tarpeesta sekä toivetta ”omasta” työntekijästä, jonka kanssa voisi pohtia henkilökohtaista psykofyysistä tilaa suhteessa asumispalveluun ja mahdolliseen asiakassuunnitelmassa kirjattuun tavoitteeseen kuntoutua ja siirtyä itsenäisempään asumismuotoon. Sekä työntekijät että johto tunnistivat ongelman tässä rajapinnassa, vaikka aluksi molemmat mainitut haastatteluryhmät toivat esiin, että nykyisessä palveluprosessissa on pyritty vastaamaan parhaalla mahdollisella tavalla yksilöllisen tuen tarpeeseen.

Asiaa pidempään pohdittua molemmat haastatteluryhmät alkoivat peilaamaan palvelun käyttäjien kokemuksia kuulluksi tulemattomuudesta sekä yksilöllisemmän tuen tarpeesta omien tehtäviensä sekä niihin liittyvien haasteiden kautta. Syitä palvelunkäyttäjien kokemukseen kuulluksi tulemattomuudesta löydettiin esimerkiksi palvelujärjestelmästä, jolloin omaohjaaja ei voi vuorotyön tuomissa aikarajoissa olla käytettävissä ympärivuorokautisesti aina, kun palvelun käyttäjällä olisi tarve.

Tulosten mukaan myös sairauspoissaolot, koulutukset, lomat ja muut tehtävät, jolloin oma työntekijä ei ole paikalla työpisteessään vaikuttaa selvästi palvelun käyttäjien kokemukseen kuulluksi tulemista sekä ”omien asioiden etenemisesti.” Toisaalta työntekijät kokivat, että heidän työajastaan leijonanosa kuluu perushoidollisten tehtävien parissa, kuten esimerkiksi siivouksessa tai pyykkien pesemisessä. Tätä taustaa vasten kokemus kuulluksi tulemattomuudesta nähtiin olemassa olevaksi ilmiöksi ja palvelun käyttäjiä ymmärrettiin tästä tulokulmasta katsottuna - työntekijät kokivat tämän isoksi ongelmaksi.

Haastatteluissa tuotiin vahvasti esiin muutos haastavaan suuntaan, mitä tulee asiakasprofiiliin, ja siihen liittyvän problematiikan korrelointi suhteessa muutokseen henkilöstön tehtävänkuvissa. Lisäksi pohdintaa oli rajan vedossa sen suhteen, milloin asukasta autetaan ”liikaa” eikä niinkään tueta itsenäisen toimintaan sen ollessa tavoitteena. Suurena haasteena ilmeni hieman yllättäen asunto ensin- periaatteen tuottaminen nykyisen palvelunkuvauksen mukaisesti asunnottomuuden ennalta ehkäisyssä. On otettava huomioon palvelukuvauksen pyrkimystä kuntouttaa palvelun käyttäjiä siirtymävaiheeseen ja itsenäiseen asumiseen. Mikäli palvelun käyttäjällä ei ole kuitenkaan tähän sisäistä motivaatiota tai itsenäinen asuminen ei ole muutoin realistista, niin asiakassuunnitelman teko on vähintäänkin haasteellista.

Johto oli hyvin tietoinen tähän liittyvästä dilemmasta ja näki saman ilmiön olevan olemassa. Toisaalta johto pohti sitä, tunnistetaanko aina palvelun käyttäjän kulloisenkin tarpeen merkityksellisyys juuri sillä hetkellä kiinnitettäessä esimerkiksi huomioita muihin työtehtäviin: Näin kokemus kuulluksi tulemattomuudesta kasvaa palvelun käyttäjälle. Tulosten mukaan kommunikaatiossa ja luottamussuhteen ylläpitämisessä on selvästikin kehitettävää palvelun käyttäjän ja henkilöstön välillä.

Kuten aiemmin kävi ilmi, niin matalan kynnyksen työtoimintaan organisaatiolla on oma kehittämisryhmänsä, joten tätä ei tässä opinnäytetyössä puida syvemmin. Kuitenkin palvelun käyttäjät toivat tämän esiin yhtenä kehittämiskohtana siirtymävaiheen tukityössä, jolloin aihetta on syytä tuoda esiin tässäkin. Työtoiminnan jatkuvuus ja sen tuoma tuki siirtymävaiheessa on tulosten mukaan sekä sosiaalisesti merkittävä että päihteettömyyttä tukeva tekijä palvelun käyttäjille. Työtoiminnan jatkuvuuteen viitattiin palvelun käyttäjien toimesta eräänlaisena ”napanuorana”, jolloin sosiaaliset suhteet säilyisivät itsenäiseen elämään siirryttäessäkin.

Kuitenkin sekä työntekijät että johto kokivat ongelmalliseksi asumispalveluyksikössä toteutettavan työtoiminnan, sillä muutoin yksi olennainen kuntouttava elementti loistaa poissaololleen eli herätyksen ja aamutoimien jälkeinen ”töihin lähtö” pisteeseen ”x”, joka valmentaa itsenäiseen asumiseen sekä vastuun ottamiseen omasta elämästä. Kehittämishankkeen tulosten mukaan tässä suhteessa organisaatiolla onkin sekä kehittämismahdollisuuksia että haasteita ja pilottihankkeen edistäminen johtoryhmässä on varmastikin suotavaa sekä palvelun käyttäjien, että organisaation näkökulmasta.

Sosiaaliin suhteisiin liittyi myös palvelun käyttäjien toive sekä kehitysehdotus palveluverkoston kartoittamisesta jo ennen siirtymistä itsenäiseen asumiseen. Tulosten mukaan tämä lisäisi itsevarmuutta ottaa ”seuraava askel” palveluverkoston ollessa selvä etukäteen. Myös työntekijät tukivat ajatusta ja toivat esiin, että tähän tarkoitukseen olisi hyvä olla omat työntekijät, jotka tukisivat itsenäiseen asumiseen siirtymistä jo reilusti ennen muuttovaihetta juurikin kartoittamalla yhdessä siirtymävaiheessa olevan palvelun käyttäjän kanssa tulevaa palveluverkostoa.

Lisäksi työntekijät, jotka keskittyisivät ainoastaan siirtymävaiheen tukityöhön eikä vain tekisivät sitä ”oman työn ohessa” voisivat tuoda lisäarvoa palvelun käyttäjän sekä työntekijöiden kannalta katsottuna tukityöhön. Tällöin tukityön laatu mahdollisesti kehittyisi sekä palvelun käyttäjien uskallus sekä motivaatio siirtyä itsenäisempään asumismuotoon ja ottaa ”seuraava askel” mahdollisesti lisääntyisi.

Työntekijät nostivat esiin toiveen siirtymävaiheen tukityön selkeästä prosessikuvaksesta, jossa selkeytettäisiin sekä asukkaan että työntekijän vastuita ja rooleja sekä täsmennettäisiin täten nykyistä toimintamallia. Tässäkin rajapinnassa johto tunnisti olemassa olevan kehittämiskohteen ja pohdinnassa olikin tämän aihepiirin edistäminen johtoryhmän kokouksissa piakkoin.

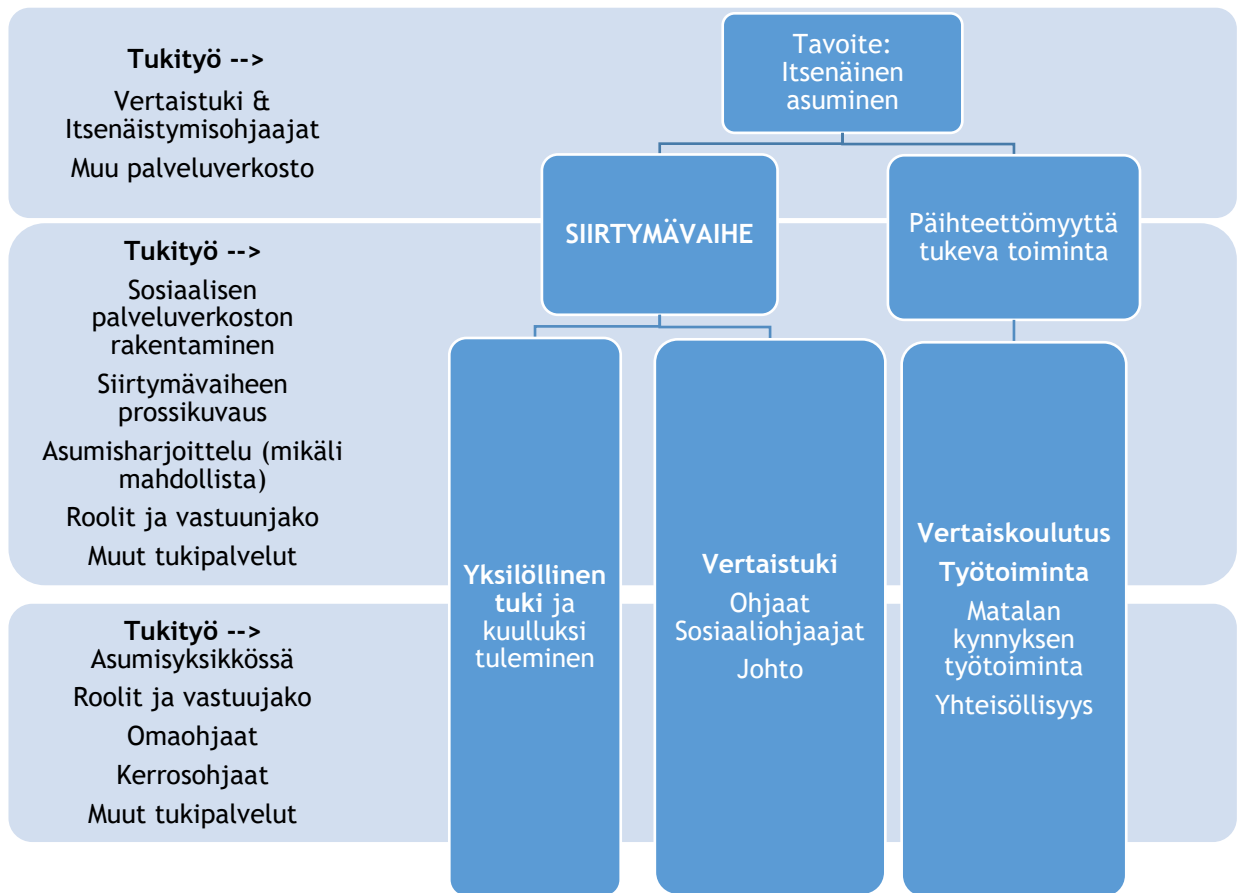
Palvelun käyttäjät toivat vahvasti esiin vertaistuen merkitystä itsenäiseen asumiseen siirryttäessä. He kokivat, että vertaisen avulla siirtyminen olisi helpompaa eikä ahdistavia tuntemuksia herättävää mahdollisuuden ollessa olla yhteydessä ja saada tukea joltain, joka omaa saman kokemuksen. Kehittämishankkeen tulosten mukaan palvelun käyttäjät kokivat myös, että he olisivat valmiita auttamaan sekä toimimaan vertaistukena oman psyykkisen - ja fyysisen tilan sen salliessa, mikäli he ovat kokeneet itsekkin saavansa tukea ja apua.

Tämä kehittämis ehdotus sai suurta kannatusta sekä työntekijöiltä että johdolta, ja toimenpiteitä vertaistuen edistämiseksi on jo käynnistetty organisaatiossa ”vertsien” koulutuksen muodossa. Kuitenkin palvelun käyttäjien itse tuodessa tämän aspektin esiin kehittämishankkeessa, eikä ainoastaan organisaation toimesta, haastatteluryhmissä tapahtuikin suurta liikehdintää voimaantumisen ja osallisuuden näkökulmasta - systemaattisen vertaistuen tuominen siirtymävaiheen tukityöhön koettiin erinomaiseksi kehitysehdotukseksi.

Tässä teemassa pohdittiin lisäksi kehittämismahdollisuuksia parityöskentelyyn ohjaajan kanssa sekä ”vertaistukiringin” toteuttamiseen eri asumispalveluyksiköiden välillä. Myös vertaistuen mukaan ottamista jo asumispalveluprosessin lähtötilanteessa nostettiin esiin yhtenä tärkeänä kehittämismahdollisuutena, jolloin vertainen voisi toimia tukihenkilönä uudelle asukkaalle jo asumispalveluprosessin alkuvaiheessa.

Lopuksi haastatteluissa pohdittiin, joskaan ei palvelun käyttäjien toimesta, asunto ensin- periaatetta sekä sen vaikuttavuutta asumispalveluissa. Etenkin työntekijät kokivat periaatteen toteuttamisen suurena haasteena, sillä mahdollisuudet kuntoutua siirtymävaiheeseen ja itsenäiseen asumiseen koettiin vähäisenä, mikäli asukas ei kykene päihteettömyyteen tai sitä ei häneltä vaadita. Toisaalta johto muistutti asunto ensin- periaatteen syvimmästä olemuksesta eli asunnottomuuden ehkäisemisestä.

Seuraavalla sivulla olevassa kuviossa 12 punotaan yhteen tulokset ja johtopäätökset visuaalisessa muodossa.



Kuvio 12 : Palvelun käyttäjät kehittäjinä. Siirtymävaiheen tukityö.

9 Pohdinta

Tietoa ja osaamista organisaatiossa tutkijan sekä tulosten mukaan on sekä hyvää tahtoa tuottaa mahdollisimman laadukasta asumispalvelua, mutta tietyt esteet, kuten kilpailutuksessa määritellyt resurssit, reunaehdot ja palvelukuvaukset eivät välttämättä toimi aina yksilön edun mukaisesti parhaalla mahdollisella tavalla. Tämä tuo erityisen haasteen sosiaalipalvelualan ammattilaisille, jotka joutuvat mukautumaan vallalla oleviin sosiaalipoliittisiin päätöksiin parhaan tietonsa ja taitonsa mukaan.

Tässä kehittämishankkeessa ilmeni se, että olemassa olevilla resursseilla organisaatio pyrkii parhaaseen mahdolliseen palvelun laatuun, joskin kehittämishankkeen tulosten perusteella tämä ei aina toteudu. On syytä nostaa esiin, että tämä dilemma koskee koko sosiaalipalveluala - parasta laatu ei voi saada minikustannuksilla. Toisaalta, onko resurssit kaiken "aa ja oo" ja voidaanko organisaation oppimisen kautta tuoda lisäarvoa toimintaan?

Onko siten mahdollista, että ”pienillä” muutoksilla, kuten koko organisaation yksilöiden sisäisen potentiaalin ja työntekijöiden osaamisen kartoittamisella voitaisiinkin saada suurta kilpailuetuutta suhteessa muihin palvelun tarjoajiin? Yksilöiden potentiaalin nostaminen esiin voi tuoda uusia kehittämisen malleja, kuten esimerkiksi sisäiset koulutukset ja yhteisölliset toiminnot ja niin edelleen.

Pohdittavaksi jää myös tässä kehittämishankkeessa palvelun käyttäjien vahva kokemusta kuulaksi tulemisen haasteista ja siitä, kuinka tätä voisi kehittää. Työntekijät ovat tässä avainasemassa. Yksi työttyytyväisyyttä ylläpitävä tekijä perustehtävän ollessa muutoksessa voisi olla työnkierto yhdistettynä henkilöstössä piilevään potentiaaliin. Nopeahkolla kyselyllä olisi mahdollista kartoittaa työntekijöiden aiemmat koulutukset, työkokemukset sekä henkilökohtaiset erityisosaamiset, joita hyödyntää asumispalveluprosessissa yhteisesti sovitusti.

Onko syytä kysyä, miksi se ei voisi olla kokeilemisen arvoista? Se ei ole kustannuksista pois. Pilottihanke on aina pilottihanke - se ei ole ”uusi normi”. Pidemmällä vietyä olisi kuitenkin syytä olla verrokkiryhmä, jossa voitaisiin eri mittareilla mitata kokemuksia koko organisaation tulokulmasta. Tällöin eri työnkuvaa tehdessä henkilöstön olisi mahdollista nähdä ja kokea palveluprosessin haasteet palvelun käyttäjän näkökulmasta. Luonnollisesti eri koulutuksella olevat henkilöt ja heidän tehtäväkuvat voivat olla hyvinkin erilaisia, mutta pienemmässä mitta-kaavassa tämä voisi olla kokeilemisen arvoinen idea.

Vähintäänkin on järkevää miettiä henkilöstön erilaisia ammatillisia vahvuuksia ja kuulla heidän toiveitaan työnsä painopisteistä. Mikäli jollain työntekijällä on esimerkiksi halu ja osaaminen tehdä enemmän keskustelevaa, vuorovaikutuksellista työroolia kuin toisella, joka taasen kokee vahvuudekseen vaikkapa perushoidolliset tehtävät - miksi ei kokeilla roolin tarkentamista asiakaslähtöisempään suuntaan? Työntekijöiden sisäinen motivaatio tehtävään luultavasti kasvaisi ja näyttäytyisi lopulta työnhyvinnoinnin kautta palvelun laatuun.

Asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi henkilöstön työnkuviin liittyvät modernimmat roolitukset voisivat palvella esimerkiksi ”kuulluksi tulemisen” kokemusta palvelun käyttäjissä. Ja toisaalta edelleen henkilöstön työttyytyväisyyden nostamisessa. Yleisesti voitaneen ajatella, että tyytyväisen työntekijän tekemä työ on laadukkaampaa kuin epätyytyväisen työntekijän.

Organisaation oppimisprosessin näkökulmasta tällainen toimintamalli voisi tuottaa uudenlaisia ”ahaa”- elämyksiä sekä terävöittää palveluprosessin laatua pidemmällä aikavälillä. Asunto-ensin-periaatteen päivittäminen organisaation toimintaympäristöjen mukaiseksi voisi myös palvella edellä mainittua tarkoitusta. Toisaalta on syytä muistuttaa, että asunto-ensin-periaatteen syvin tarkoitus on asunnottomuuden ehkäisy, jolloin asunto jo itsessään tarjoaa inhimillisen lähtökohdan elämään - puhumattakaan mahdollisuudesta kuntoutumiseen ja itsenäisempään asumismuotoon siirtymisessä. Oman haasteensa tähän tuo yksilön vapauden ja itsemääräämisoikeuden toteutuminen - mitä jos ei ole halua tai edellytyksiä pyrkiä ”eteenpäin”?

Eettisesti katsottuna ketään ei voida kuntouttaa siis ”pakolla”, vaan yksilön oma tahto menee kaiken edelle. Haasteen tähän luo erityisesti sosiaalipoliittiset päätökset, jonka mukaan palvelun tuottajien, kuten Pelastusarmeijan, on elettävä ja toimittava parhaan osaamisensa mukaisesti.

Organisaation oppiminen alkoi kehittämishankkeessa jo ensimmäisessä työryhmä tapaamisessamme, jossa esiteltiin Bikva-malli. Kaikki ryhmän edustajat pitivät Bikva-arviointimallia toimivana ja keskustelussa alettiin jo peilata organisaatiossa olemassa olevia rakenteita. Jokaisen ryhmähaastattelun jälkeen käytiin läpi tuntemuksia, jota keskustelu ja haastattelu herätti osallistujissa. Palvelun käyttäjät olivat kaikki erityisen tyytyväisiä, että olivat saaneet viedä viestikapulaa eteenpäin ja toivoivat tulevansa kuulluksi tämän hankkeen kautta.

”Pelikunto”- käsitteen tuoma eettinen haaste oli selvästi läsnä palvelun käyttäjien haastattelussa. Kuinka paljon ”päivän kunto” vaikuttaa sen hetkiseen kokemukseen asumispalvelusta? Toisaalta sensitiivinen lähestymistapa kokemuksiin oli tärkeää, mutta samalla haastavaa. On muistutettava, että monella palvelun käyttäjällä on taustalla hylkäämiskokemuksia, runsasta päihteiden käyttöä, asunnottomuutta sekä mielenterveysongelmia. Oli validia tuoda esiin palvelun käyttäjille, että organisaatio mahdollistaa asioita ja tutkija ei itse kuulu organisaatioon, jolloin haastattelussa esiin tulleet toiveet eivät välttämättä tule käytäntöön juuri toiveiden mukaisesti, mutta kuulluksi tuleminen toteutuu varmastikin.

Työntekijöiden kokemus keskustelusta oli positiivinen ja työntekijät osasivat asettautua eritoten palvelun käyttäjien asemaan, mutta myös esimiesten positioon peilaten näiden kokemuksia suhteessa omaan työminäänsä sekä ammatillisuuteen. Tässä suhteessa yksilön oppimisprosessi sai uusia, innovatiivisia ajatuksia palveluprosessista kokonaisuutena, joka toivon mukaan näyttäytyy arjen työskentelyssä positiivisesti kohdatessa palvelun käyttäjiä sekä erilaisissa tiimipalaverissa jaettaessa työskentelyyn liittyviä kokemuksia.

Tätä toivetta tukee erän työntekijän kertoma kokemus haastattelutilanteesta hänen ”elämänsä parhaana työnohjauksena.” Voitaneen siten ajatella, että voimaantumisen, ainakin hetkellisesti, voi tuoda omaan työhön uutta tarmoa sekä innostuneisuutta, joka näyttäytynee myös palvelun käyttäjille palvelun laadun kohentumisena.

Asiakaslähtöisyys sekä palvelun käyttäjien osallisuus palveluprosessin kehittämispisteenä oli ollut johdon tavoitteena jo strategiaryhmän kokoontumisessa. Johdon näkemys palvelun käyttäjien tarpeista, toiveista sekä haasteista oli hyvinkin linjassaan lopputulemaan. Kuitenkaan tätä ei oltu toteutettu konkreettisesti vaan tavoitteet olivat jääneet ”vellomaan” moninaisiin työryhmiin ilman varsinaisia, konkreettisia toimintamalleja sekä toteutusta.

Pilottihankkeen toteuttaminen esimerkiksi muutamana asumisharjoitteluasuntona tai ”työtoimintapajan” siirtämisenä vaikkapa kilometrin päähän eivät ole kuin hetkellisesti

kustannusrasitteita, mutta joilla tavoin voitaisiin palvelun käyttäjien kannalta paljonkin lisäarvoa palveluprosessiin ja siirtymävaiheeseen. Toisaalta työnkierron, työntekijöiden roolituksen uudentarkastaminen eivät ole kustannuskysymyksiä. Työntekijät voi olla erittäinkin luovia ja valmiita ehdottamaan, kuinka parhaiten kehittää palveluprosessia asiakaslähtöisempään suuntaan sekä lisätä työntekijöiden työtyytyväisyyttä!

Olemassa olevilla resursseilla on vaan lopulta ”pärrjättävä”. Se, mitä organisaatio oppii tästä prosessista jää lopulta heidän käsiinsä. Olisi mielenkiintoista tutkia, onko tämä kehittämishanke ja siihen liittyvät kehittämisehdotukset jalkautuneet lopulta käytäntöön. Ja jos ovat, niin miksi? Ja jos, niin miksi ei? Onko organisaatio kehittänyt omia, parhaiten toimintaan soveltuvia käytänteitä tähän kehittämishankkeen pohjalta ainakin osittain? Tulevaisuudessa on uskallettava kokeilla ja innovoida uusia toimintatapoja kehitettäessä sosiaalialan palveluprosesseja.

Palvelun käyttäjien halu tulla nähdyksi ja kuulluksi teki kehittämishankkeessa erittäin syvän vaikutuksen. Palvelun käyttäjien pyrkimys ja halua tehdä jotain merkityksellistä koko yhteisön eteen ja olla mukana vaikuttamassa omaa elämäänsä ja tulevaisuuteensa - tulla kuulluksi on erittäin merkityksellistä. Erityisesti tässä kontekstissa, jossa palvelun käyttäjät ovat entisiä kodittomia, huumeiden- ja päihteiden käyttäjiä. Mielenterveysongelmaisia, mahdollisesti fyysisesti toimintakyvyttömiä. Palvelun käyttäjien halu tehdä jotain merkityksellistä koko yhteisön eteen ja olla mukana vaikuttamassa omaa elämäänsä sekä tulevaisuuteensa ja tulla kuulluksi on erittäin merkityksellistä.

Mitä on asiakaslähtöisyys, mitä on osallisuus? Onko aito asiakaslähtöisyys kehittämishankkeita, jolla palveluprosessia viedään lähemmäksi palvelun käyttäjää? Onko palveluprossin toimivuus yksilöä vai palvelun tuottajaa varten? Trendinä sosiaalipalvelualalla on puhua kokemusasiantuntijoista. Sosiaalipalvelualalla voitaneen vedota ikuiseen resurssin puutteeseen, joka tuskin tulee olemaan kaikkien mielestä koskaan riittävä. Sosiaalipoliittiset päätökset sekä hyvinvointivaltion periaatteet, arvot ja normit määrittävät osaltaan, kuinka pyrimme edesauttamaan kodittomuutta. Tässä kehittämishankkeessa elämään jäi erään palvelun käyttäjän alla oleva lause, joka kuvaa mainiosti vuorovaikutuksen merkitystä sekä yksilön halua tulla hyväksytyksi sekä valtaistumisen näkökulmasta tuoda oma panos yhteiskuntaan.

”jos mä lähen täältä niin että jos mä saan tukea, niin mä voın antaa takaisin”

Sosiaalialan organisaatioissa ei voida vaikuttamaan siihen, mikä on vallitseva tilanne ihmiskunnassa, mutta pystymme kuuntelemaan sekä auttamaan toisiamme, mikäli tahtotila on kohdallaan. Ihminen on sosiaalinen eläin, jolla on sisäinen tarve kuulua johonkin ja tulla hyväksytyksi omana itsenään - ”Se ei oo mikään yksipuoleinen iilimato.”

Lähteet

Painetut

- Ahonen, P., Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Helsinki. Tekes. 39-40.
- Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere. Vastapaino.
- Arantola, H. & Simonen, K. 2009. Palvelemisestä palveluliiketoimintaan: Asiakasymmärrys palveluliiketoiminnan perustana. Helsinki. Tekes. 6-7.
- Böckerman, H., Kostilainen, H. & Nieminen, A. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki. 118-123.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 2. p. Tampere. Vastapaino.
- Forsberg, S., Koivisto, M. & Säynäjäkangas, J. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. Alma Talent.
- Gothóni, R., Hyväri, S., Kolkka, M., Vuokila-Oikkonen, P. & Addy, T. 2016. Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki. 98-99.
- Grönfors, T. 2010. Työssä oppiminen: Avain tuottavuuteen. Helsinki. Kauppakamari. 21-22.
- Günther, K., Raitakari, S., Juhila, K., Saario, S., Kaartamo, R. & Kulmala, A., 2013. Asiakaslähtöisyys. Vakavaa mielen sairautta sairastavien nuorten aikuisten kuntoutuskurssilla. Etnometodologinen tapaustutkimus. Muotialan asuin- ja toimintakeskus ry ja kirjoittajat. Tampere.
- Hart, Roger. 1992. Children's Participation: From Tokenism to Citizenship. Florence: UNICEF International Child Development Centre.
- Jokinen, A. & Juhila, K. 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere. Vastapaino. 95-96.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön tehtävät ja yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat.
- Kallioinen, O., Hakala, H., Immonen-Orpana, P., Isacsson, A., Lehto, P. & Mäki, K. & Isacsson, A. 2008. Oppiminen Learning by developing -toimintamallissa. Vantaa. Laurea-ammattikorkeakoulu. 112-113.
- Kananoja, A & Lähteinen, M & Marjamäki, P. 2017. Sosiaalityön käsikirja. Helsinki. Tietosanomaa.

- Keskitalo, E. & Vuokila-Oikkonen, P. 2018. Voimavaralähtöisyys sosiaalisen kuntouksen viitekehyksenä. 93.
- Kivipelto, Minna & Kotiranta, Tuija. 2011. Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voimme edistää sitä sosiaalityössä? Janus 19, 2.
- Koivisto, J., Isola, A. & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille: Innokylän innovaatiokatsaus. Helsinki. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 18-20.
- Krogstrup, H. 2004. Asiakslähtöinen arviointi: Bikva-malli. Helsinki. Stakes.
- Kulmala, S., Roos, M. & Suominen, T. 2019. Palvelujen asiakslähtöisyyden turvaaminen hoitotyön johtajien ydintehtävänä. Hoitotiede, 31(2). 99-101.
- Kupias, P., Peltola, R. & Peltola, R. 2019. Oppiminen työssä. Helsinki. Gaudeamus.
- Kuusela, S. 2015. Organisaatioelämää - kulttuurin voima ja vaikutus. 11-13.
- Leemann, L., & Hämäläinen, R-M., 2016. Yhteiskuntapolitiikka 81:5.
- Leväluoto, J., & Kivisaari, S. 2012. Kohti asiakslähtöisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palvelumalleja. Espoo. VTT Technical Research Centre of Finland. VTT Technology, No. 62.
- Lub, V. 2019. Theory, social work methods and participation. Journal of Social Work, 19(1), 3-19.
- Multanen, L. 2005. Parempi työyhteisö: Avaimia kehittämiseen. 1.-2. p. Helsinki. Työterveyslaitos. 72-73.
- Nieminen, M., Talja, H., Airola, M., Viitanen, K., Tuovinen, J. & Heikkilä, J. 2017. Muutosjoustavuus: Organisaation resilienssin tukeminen. Espoo. Teknologian tutkimuskeskus VTT. 20-23.
- Pölkki, T. 2016. Tutkiva hoitotyö. Helsinki. Vol.14, 4:3.
- Rauhala, H. 2011. Palveluohjaus: Työmalli huumeita käyttävien asiakkaiden kanssa työskenteleyn. Helsinki: Omaiset huumetyön tukena.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Gaudeamus. Helsinki.
- Simmons, R. 2009. Understanding the 'differentiated consumer' in public services. Teoksessa Richard Simmons, Martin Powell & Ian Greener (toim.) The consumer in public services. Choice, values and difference. Bristol. Policy Press. 75-76.

Sydänmaanlakka, P. 2007. Älykäs organisaatio. Helsinki. Talentum

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere University Press.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere University Press.

Tsemberis, S. & Asmussen, S. 1999. From streets to homes: The pathways to housing consumer preference supported housing model. *Alcoholism Treatment Quarterly*, 17(1-2). 113-131.

Virtanen, P. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen. Teknologian ja innovaatioiden kehittämiskeskus. Helsinki. 38-39.

Virtanen, P. & Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Helsinki. Tietosanoma.

Välimaa, O. 2008. Kunnallisen aikuissosiaalityön rajat ja ammattietiikka pitkäaikaistyöttömien kohtaamisissa. Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (toim.). *Sosiaalityö aikuisten parissa*. Tampere. vastapaino. 95-176.

Sähköiset

Asunto ensin- internetsivusto. Viitattu 30.11.2019. <https://asuntoensin.fi/tietoa/asunto-ensin/>

De Leon, G., & Wexler, H. 2009. The Therapeutic Community for Addictions: An Evolving Knowledge Base. *Journal of Drug Issues*, 39(1), 167-177. Viitattu 20.05.2019. <https://doi.org/10.1177/002204260903900113>

De Silva, A. 2004. Framework for measuring responsiveness. World Health Organization: GPE Discussion Paper Series: No. 32. Viitattu 14.09.2019. <http://www.who.int/responsiveness/papers/en/>

French, M. T., Sacks, S., de Leon, G., Staines, G., & McKendrick, K. 1999. Modified Therapeutic Community for Mentally Ill Chemical Abusers: Outcomes and Costs. *Evaluation & the Health Professions*, 22(1), 60-85. Viitattu 23.04.2019. <https://doi.org/10.1177/016327879902200104>

Harjajärvi, M., Miettinen, S., Kairi, T. & Kuusterä, K. 2009. Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut? Näkemyksiä palvelujen käyttäjiltä ja niiden järjestäjiltä. Kehitysvammaliitto. Helsinki. Viitattu 26.11.2019. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kehitysvammaliiton-selvityksia-3.pdf>

- Hujala, A., Taskinen, H., Oksman, E., Kuronen, R., Kartuunen, A. & Lammintakanen, J. 2019. Sote-ammattilaisten monialainen yhteistyö: Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle. Yhteiskuntapolitiikka: 5-6. Viitattu 14.10.2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138878/YP1905-6_Hujalaym.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider. T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Viitattu 22.01.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1
- Hujala, A., Taskinen, H., Oksman, E., Kuronen, R., Karttunen, A. & Lammintakanen, J. 2019. Sote-ammattilaisten monialainen yhteistyö: Paljon palveluja tarvitsevat asiakkaat etusijalle. Yhteiskuntapolitiikka: 5-6. Viitattu 12.12.2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138878/YP1905-6_Hujalaym.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Koski, A. & Vogt, I. 2015. Osallistavaa kehittämistä asumisyksikössä: Aukkaat ja työntekijät kehittäjinä. Helsinki. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.11.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-256-1>
- Kujala, E. 2003. Asiakslähtöinen laadunhallinnan malli: Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen. Tampere University Press. Viitattu 23.01.2020. <http://urn.fi/urn:isbn:951-44-5605-X>
- Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Viitattu 16.06.2019. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/
- Lehtonen, T. J. 2002. Organisaation osaamisen strateginen hallinta. Tampere University Press. Taju. Viitattu 27.11.2019. <http://urn.fi/urn:isbn:951-44-5341-7>
- Leppänen, T. 2018. Yhteisövoimainen oppimisprosessi: Substantiivinen teoria aikuisten ryhmässä oppimisen kokemuksista. University of Jyväskylä. Viitattu 20.09.2019. <https://jyx.jyu.fi/handle/123456789/56980>
- Närhi, K., Kokkonen, T., & Matthies, A.L. 2015. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti, 22 (3). 6-7. Viitattu 22.01.2020. <https://journal.fi/janus/article/view/51212>
- Pelastusarmeijan internet-sivusto. Viitattu 31.05.2019. <https://www.pelastusarmeija.fi/pelastusarmeija/yleista>

- Rauhala, H. 2011. Palveluohjaus: Työmalli huumeita käyttävien asiakkaiden kanssa työskenteleeseen. Omaiset huumeiden tukena. Helsinki. 22-23. Viitattu 27.11.2019. https://is-suu.com/omaiset_huumeiden_tukena_ry/docs/palveluohjausty_malli_web
- Rintamäki, T. & Tienhaara, P. 2014. Palveluajattelun murros - näkymiä uudistuvaan palveluun. Tampere University Press. 39-40. Viitattu 18.10.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-44-9436-9>
- Saarisilta, J. & Heikkilä, J. 2015. 7-8. Yhdessä innovoimaan: Osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa: Osuva-tutkimushankkeen loppuraportti. Helsinki. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 19.06.2019. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-433-5>
- Salonen, K., Eloranta, S., Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 02.02.2020. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>
- Santala, J. 2008. Asiakaslähtöinen toimintatapa huumeiden käyttäjien yhteisöllisessä kuntoutuksessa. Janus vol. 16 (2), 146-147. Viitattu 28.05.2019. <https://journal.fi/janus/article/view/50465/15258?acceptCookies=1>
- Tikkamäki, K. 2006. Työn ja organisaation muutoksissa oppiminen: Etnografinen löytöretki työssä oppimiseen. Tampere University Press. Viitattu 07.08.2019. <http://urn.fi/urn:isbn:951-44-6650-0>
- Tutkimuseettinen tiedekunta. 2012. Viitattu 14.11.2019. <https://www.tenk.fi/>
- Vento, S. 2014. Asiakaslähtöisyys ja tuottavuus hoivapalveluissa. Laurea Julkaisut 41, Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 20.12.2019. <http://www.theseus.fi/handle/10024/114636>
- Julkaisemattomat
- Palvelun käyttäjät kehittäjinä- luentokokonaisuus. Rantanen, T. 2019. Vantaa. Laurea-ammattikorkeakoulu.

Kuviot

Kuvio 1 : Asiakaslähtöinen palvelumuotoilu (mukaillen Forsberg ym. 2019).	13
Kuvio 2 : Osallisuus (mukaillen Leppänen 2018).	19
Kuvio 3 : Tiedon portaat älykkäässä organisaatiossa (mukaillen Sydänmaalakka 2007).	22
Kuvio 4 : Siirtymävaiheen tukityön kehittäminen organisaation strategian mukaisesti.	24
Kuvio 5 : Kehittämisprosessin viisi tehtävää (mukaillen Toikko & Rantanen 2009).	26
Kuvio 6 : Kehittämisprosessin kulku.....	28
Kuvio 7 : Bikva-malli (Krogstrup 2004).....	30
Kuvio 8 : Esimerkki aineiston luokittelusta tässä kehittämishankkeessa.	33
Kuvio 9 : Haastattelurunko ja teemat. Palvelun käyttäjät.	35
Kuvio 10 : Haastattelurunko ja teemat. Työntekijät.	40
Kuvio 11 : Haastattelurunko ja teemat. Johto.	48
Kuvio 12 : Palvelun käyttäjät kehittäjinä. Siirtymävaiheen tukityö.....	59

Liitteet

Liite :1 Suostumuslomake



Hermann Ollikainen

SUOSTUMUSLOMAKE

69 (70)

__ / __ /2019

Laurea-ammattikorkeakoulun ylemmän AMK-tutkinnon opiskelija Hermann Ollikainen toteuttaa asumispalveluyksiköiden siirtymävaiheen tukityön kehittämishankkeen yhteistyössä Pelastusarmeijan asumispalveluyksiköiden kanssa. Kehittämishankkeen tietojen menetelmänä toimii ryhmähaastattelut.

Haastateltavien henkilöiden nimiä, henkilötietoja tai muita tunnistettavia tietoja ei tulla käyttämään millään tavoin tutkimuksessa. Haastattelussa kerätty materiaali hävitetään välittömästi tutkimuksen valmistuttua ja tullessa hyväksi luetuksi.

Annan suostumukseni siihen, että sosiaalipalvelualan asiakaslähtöinen kehittäminen- opintokokonaisuuden opiskelija Hermann Ollikainen haastattelee allekirjoittanutta sekä tallentaa haastattelun. Annan suostumukseni Ollikaiselle käyttää haastattelumateriaali tutkimuksessaan.

Haastateltavalla on oikeus poistua haastattelusta niin halutessaan, mikäli tuntee siihen tarvetta.

Haastateltava:

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Haastattelija:

Paikka ja aika

Allekirjoitus

Nimenselvennys

Hermann Ollikainen

