

**KOKEMUKSIA NUORTEN YSTÄVÄT RY:N ASUMISPALVELUIDEN ASIAKASLÄHTÖISYYDESTÄ JA IDEOITA  
ASIAKASLÄHTÖISYYDEN KEHITTÄMISEEN**

Piritta Erkkilä, Susanna Nevanperä  
Opinnäytetyö  
Syksy 2011  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Oulun seudun ammattikorkeakoulu

## TIIVISTELMÄ

Oulun seudun ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma

---

Tekijät: Piritta Erkkilä, Susanna Nevanperä  
Opinnäytetyön nimi: Kokemuksia Nuorten Ystävien asumispalveluiden asiakaslähtöisyydestä ja ideoita asiakaslähtöisyyden kehittämiseen  
Työn ohjaajat: Pirkko Pietilä, Päivi Rautio  
Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Syksy 2011  
Sivumäärä: 46 + 3 liitesivua

---

## TIIVISTELMÄ

Tutkimuksen tarkoituksena on kuvata asumispalveluita käyttävien kuntoutujien kokemuksia asumiseen liittyvistä tukipalveluista ja ideoita, miten asumispalveluita heidän mielestä voidaan kehittää asiakaslähtöisemmiksi. Tutkimuksen yhteistyökumppanina on Nuorten Ystävät ry, jonka asumispalveluita tutkimukseen osallistuneet kuntoutujat käyttävät.

Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessä käsitellään asiakaslähtöisyyttä ja sosiaalista kuntoutusta, minkä yhtenä tutkimuotona ovat asumispalvelut. Tutkimus on fenomenologiseen ajatteluun pohjautuva laadullinen tapaustutkimus. Tiedonhankintamenetelmänä tutkimuksessa käytettiin teemahaastattelua ja aineisto analysoitiin teemoittelun avulla. Haastattelun teemat ja analyysin teemoittelu pohjautuivat molemmat kuntoutusprosessin eri vaiheisiin.

Tutkimukseen osallistuneet kuntoutujat olivat mielestään saaneet osallistua ja vaikuttaa itse kuntoutuksen eri vaiheisiin. Kuntoutusprosessia he kuvasivat raskaaksi ja sitoutumista vaativaksi, mutta tarpeelliseksi. Kuntoutujat toivat esille tarpeellisuuden kehittää kuntoutusprosessin arviointi- ja seurantavaihetta, koska heidän kokemuksensa mukaan tuen tarve myös kuntoutuksen loppuvaiheessa olisi tärkeää. Kuntoutujat kehittäisivät asumispalvelujen asiakaslähtöisyyttä lisäämällä yhteistä toimintaa ja yhteisten tilojen hyötykäyttöä. Tutkimus on hyvä pohja jatkotutkimuksille kehittää yhteistä toimintaa kuntoutujien kesken sekä ottaa käyttöön yhteisiä tiloja esimerkiksi toiminnallisen projektin kautta.

---

**Asiasanat:** Asiakaslähtöisyys, sosiaalinen kuntoutus, kuntoutuja, asumispalvelu, laadullinen tapaustutkimus, kehittäminen

## ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences  
School of Social and Health Care-Degree Programme of Social in Social Services

---

Author: Erkkilä, Pirkko & Nevanperä, Susanna  
Title of thesis: For better living – experiences and ideas about residential services  
Supervisors: Pietilä, Pirkko & Rautio, Päivi  
Number of pages: 46 pages and 3 appendix pages  
Term and year when the thesis was submitted: Fall term, 2011

---

The study aims to examine clients experiences of the residential services and present ideas how residential services can be developed in their point of view. This study's research partner is Nuorten Ystävät ry, whose residential services participants of the study use.

The theoretical framework consists client-centredness and social rehabilitation, which one form of support are residential services. The study is a qualitative case study based on phenomenological approach. Study used thematic interviews as information procurement and material was analyzed using themes. The interview themes and themes of the analysis were both based on the phases of the rehabilitation process.

The participants of the study thought that they have had a possibility to participate in and influence the different stages of rehabilitation. They described the rehabilitation process demanding but necessary. The participants highlighted the need to develop the rehabilitation process evaluation and follow-up phase, because based on their experience, the need for support is important in the final stage of rehabilitation.

The participants would like to have more joint actions and more utilization of the common areas to develop residential services. The study is a good basis for further research to develop joint actions between the client's as well as to take in use common areas through functional project.

---

**Keywords:** Client-centredness, social rehabilitation, rehabilitation,  
residential services, a qualitative case study, developign.

# SISÄLTÖ

1 JOHDANTO .....	5
2 ASIAKASLÄHTÖISEN KUNTOUTUKSEN TUKEMINEN .....	8
2.1 Asiakaslähtöisyys sosiaalisessa kuntoutuksessa .....	8
2.2 Asumispalvelut yhtenä tukipalveluna sosiaalisessa kuntoutuksessa .....	10
3 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN .....	12
3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät .....	12
3.2 Tutkimusmetodologia .....	13
3.3 Tutkimusmenetelmä .....	14
3.4 Aineiston keruu ja kohderyhmä .....	15
3.5 Aineiston analyysi .....	16
3.6 Tutkimuksen luotettavuus .....	18
3.7 Tutkimuksen eettisyys .....	19
4 TUTKIMUSTULOKSET .....	21
4.1 Kuntoutujien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä kuntoutusprosessin eri vaiheissa .....	21
4.1.1 Kuntoutuksen aloitus- ja suunnitteluvaihe .....	21
4.1.2 Kuntoutuksen toteutusvaihe .....	22
4.1.3 Kuntoutuksen arviointi- ja seurantavaihe .....	24
4.2 Kuntoutujien ideoita asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi kuntoutusprosessin eri vaiheissa .....	25
4.2.1 Kuntoutuksen aloitus- ja suunnitteluvaihe .....	25
4.2.2 Kuntoutuksen toteutusvaihe .....	26
4.2.3 Arviointi- ja seurantavaihe .....	28
5 JOHTOPÄÄTÖKSET .....	29
6 POHDINTA .....	32
LÄHTEET .....	35
INTERNET LÄHTEET .....	37
LIITTEET .....	38

# 1 JOHDANTO

Kuntoutusjärjestelmän pääperiaatteena on, että kuntoutusta järjestetään sosiaalivakuutusjärjestelmien ja yleisten palveluiden osana. Tällä tavoin kuntoutus ulottuu usealle toiminnan- ja hallinnon sektorille. Tahoja, joissa kuntoutus on osana, ovat esimerkiksi sosiaali- ja terveydenhuolto, opetustoimi ja työhallinto. Kuntoutusta järjestävien tahojen toimintaa ohjaa lainsäädäntö. Lainsäädännön uudistuksen myötä, kuntoutuksen työnjako ja yhteistyö määritellään niin, että kuntoutujan on mahdollista saada palvelut yhdenvertaisesti, joustavasti ja oikeudenmukaisesti. (Rissanen, Kallanranta & Suikkanen 2008, 729.)

Kunnallisen terveydenhuollon kuntoutustehtäviä määritellään erikoissairaanhoidolaissa, kansanterveyslaissa ja mielenterveyslaissa. Tehtävänä on esimerkiksi lääkinnällisestä kuntoutuksesta vastaaminen. Kunnan sosiaalihuolto tekee kuntouttavaa työtä ja sosiaalihuollon tehtävänä on edistää ja ylläpitää henkilön, perheen ja yhteisön sosiaalista toimintakykyä ja turvallisuutta. Sosiaalihuollon kuntouttavaa toimintaa säädetään esimerkiksi lastensuojelulaissa, päihdehuoltolaissa ja vammaispalvelulaissa. (Rissanen ym. 2008, 31-36.)

Sosiaalinen kuntoutus on yksi kuntoutuksen osa-alueista ja sen tarkoituksena on tukea kuntoutujaa suoriutumaan esimerkiksi arkipäivän välttämättömistä toiminnoista. Sosiaalisella kuntoutuksella pyritään luomaan edellytyksiä esimerkiksi sosiaaliseen osallisuuteen, turvattuun talouteen ja itsenäiseen asumiseen. (Kuntoutusportti. Sosiaalinen kuntoutus. Hakupäivä 22.8.2011.) Kuntoutuksen osa-alueissa, kuten mielenterveys- ja vammaispalveluissa, yksi tärkeistä kuntoutuksen kanavista ovat asumisen tukemiseen liittyvät toimet, kuten asumispalvelut (Salmi 2006, 17. Haettu 11.8.2011).

Jokaisella kunnalla on velvollisuus järjestää asumispalveluja. Palvelut voidaan tuottaa joko itse, yhteistyössä toisen kunnan kanssa tai ostamalla palveluja toiselta kunnalta, kuntayhtymältä tai yksityiseltä palveluntuottajalta. (Harjajärvi, Kairi, Kuusterä & Miettinen 2009, 10.) Kunnat kokevat voivansa vastata asumispalvelutarpeeseen suhteellisen hyvin, mutta samalla tuetun asumisen tarjonta on suhteellisen kaukana todellisesta kysynnästä. Ongelmaksi palvelujärjestelmässä nousee myös se, että todellisuudessa asumispalvelujen asiakkailta voi olla omaa asumistaan koskevista asioista hyvinkin pienet mahdollisuudet valita itselleen sopiva palvelu. (Harjajärvi ym. 2009, 24, 28, 53.)

Asumispalveluihin heijastuvat myös yleiset sosiaali- ja terveydenhuollon muutokset sekä yhteiskunnallinen kehitys. Sosiaali- ja terveydenhuollon tilanne on monelta osin tiivistynyt eräänlaiseen paradoksiin, jolloin kasvaviin tarpeisiin on vastattava pienenevillä resursseilla. Tämä on osaltaan edesauttanut kehitystä, jossa julkisen sektorin rinnalle tärkeiksi palveluntuottajiksi ovat nousseet yksityiset palveluntuottajat sekä järjestöt. (Raunio 2000, 23, 34.)

Asumispalveluiden erilaisten haasteiden taustalta voidaan näin ollen löytää yhteiskunnallisia tekijöitä. Yksi tällainen tekijä on esimerkiksi kuntien aiempaa suuremmat valtuudet päättää palvelujen järjestämisestä, jolloin palvelujen järjestämisessä on pyritty jäljittelemään markkinoiden toimintoja. Tällöin budjettien kasvua pyritään estämään ja palveluja tuottamaan yhä kustannustehokkaammin. Yhtenä tekijänä voidaan nostaa esiin myös laitosten hajauttaminen, joka on aiheuttanut asumispalvelujen asiakasmäärien tasaisen kasvun. (Harjajärvi ym. 2009, 4.) Esimerkkejä näistä haasteista ja palvelutarpeista löytyy niin päihde- ja mielenterveysalueelta kuin kehitysvammaistenkin asumispalveluista. Esimerkiksi päihdekuntoutujien asiakasmäärät erilaisissa asumispalveluissa ovat pysyneet koko maassa kohtalaisen tasaisena, mutta tämä selittyy palvelujen tarjonnan määrän muuttumattomuudella. Samalla tiedetään, että monessa kunnassa asumispalveluiden kysyntä ylittää tarjonnan. (Partanen & Kuussaari 2007, 77.)

Mielenterveyskuntoutujien asukasmäärään asumispalveluissa on paljon vaikeampi ottaa kantaa, sillä mielenterveyskuntoutujia asuu paljon myös muille ryhmille kuten ikääntyneille tarkoitetuissa asumispalveluissa. Mielenterveyskuntoutujille suunnattujen asumispalvelujen kysynnän ennakoidaan kuitenkin kasvavan suuresti. (Harjajärvi ym. 2009, 5.) Myös kehitysvammaisten kuntoutujien asumispalvelujen tarve on tunnustettava, sillä niistä 35 000-40 000 kehitysvammaisesta henkilöstä, jotka tarvitsevat eritasoisia palveluja asumiseen, 3 000 asuu joko itsenäisesti tai pienen tuen turvin ja 1 300 asuu tuetun asumisen piirissä tai palveluasumisyksikössä. Suurimmaksi haasteeksi heidän kohdallaan nousee yksilöllisyyden ja asiakaslähtöisyyden sekä jäykän järjestelmän välinen ristiriita. (Harjajärvi ym. 2009, 12.)

Yksi sosiaali- ja terveysalan palveluja tarjoava järjestö on Nuorten Ystävät ry. Se on vuonna 1907 perustettu valtakunnallinen asiantuntija- ja vaikuttajajärjestö ja on myös sosiaalialan julkisten palvelujärjestelmien merkittävä kehittäjä ja yhteistyökumppani. (Nuorten Ystävät ry. Konserni. Hakupäivä 23.5.2010.) Nuorten Ystävät ry tekee yhteistyötä Oulun seudun Nuorisoasuntoyhdistyksen (OsNa) kanssa. OsNa on yleishyödyllinen yhdistys, joka tarjoaa vuokra-asuntoja ja asumisen sisältöpalveluja alle 30-vuotiaille nuorille. (Oulun seudun

nuorisoasuntoyhdistys. Lisätietoja Osnasta. Hakupäivä 23.5.2010.) Nuorten Ystävät ry omistaa OsNan kanssa 2006 Toppilaan valmistuneen kiinteistösaakeyhtiön, josta Nuorten Ystävät ry:n omistuksessa on 21 asuntoa. Asunnon vuokraaminen Nuorten Ystävät ry:ltä edellyttää itsenäiseen asumiseen liittyvää tuen tarvetta. Tukipalvelut voidaan tuottaa määräajaksi Nuorten Ystävät ry:n ja asiakkaan kotikunnan sopimalla tavalla. (Nuorten Ystävät ry. Vöörmani. Hakupäivä 23.5.2010.)

## 2 ASIAKASLÄHTÖISEN KUNTOUTUKSEN TUKEMINEN

Kuntoutus on prosessi, minkä aikana kuntoutuja tutkii omaa elämäänsä, sen tavoitteita ja perusteita intensiivisesti. Kuntoutusprosessissa onnistutaan ainoastaan asiakaslähtöisyyttä noudattamalla. Asiakaslähtöisyyden tulee olla keskeisenä ohjenuorana koko kuntoutuksen ajan. (Rissanen, Kallanranta & Suikkanen 2008, 57.) Kuntoutusprosessiin kuuluvat aloitus- ja suunnitteluvaihe, toteutusvaihe sekä arviointi- ja seurantavaihe. Jokaisessa vaiheessa huomioidaan kuntoutujan yksilölliset tarpeet ja yhdessä asetetut tavoitteet. Aloitus- ja suunnitteluvaiheeseen kuuluu esimerkiksi kuntoutussuunnitelman laadinta yhdessä kuntoutujan kanssa. Toteutusvaiheessa pyritään käytännössä toteuttamaan suunnitelmaan laadittuja tavoitteita, esimerkiksi koulutuksen aloittaminen. Arviointi- ja seurantavaiheessa kartoitetaan asetettuja tavoitteita ja niiden edistymistä. Arviointi- ja seurantavaiheen tarkoituksena on kuntoutujan tukeminen myös kuntoutuksen loppuvaiheessa. (Härkäpää & Järvikoski 2006, 164-181.)

### 2.1 Asiakaslähtöisyys sosiaalisessa kuntoutuksessa

Asiakaslähtöisyys on yleinen yksityisten ja julkisten palvelujen tavoite. Kun yksikössä toimitaan asiakaslähtöisesti, asiakkaan ja ammattilaisen välille muotoutuu tasa-arvoista kahdensuuntaista vaikuttamista ja vuoropuhelua. Sosiaali- ja terveydenhuollossa palveluita voidaan muokata asiakkaan tarpeiden mukaan ja jokaisella asiakkaalla tulisikin olla mahdollisuus tehdä aloitteita sekä takuut siitä, että aloitteet todella käsitellään. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut vastaavat ennen kaikkea asiakkaiden tarpeisiin heidän omasta näkökulmastaan, joten toimintaa ei saa suunnitella esimerkiksi työntekijöiden tarpeista käsin. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle: valtakunnallinen suositus 1999, 11.) Kun asiakas kokee voivansa vaikuttaa siihen mitä palveluja hän saa, se auttaa häntä sitoutumaan palvelun tavoitteisiin. Asiakkaiden kokemusten palveluista ja niiden laadusta katsotaan myös vaikuttavan palvelun tuloksiin. (Holma 1999, 27-28.)

Asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus antaa palautetta saamistaan palveluista ja jokaisella organisaatiolla tulisikin olla toimiva ja omaan palveluunsa sopiva asiakaspalautejärjestelmä. Asiakaspalaute auttaa useimmiten tunnistamaan palvelun kehittämismahdollisuuksia ja se myös täydentää työntekijöiden omaa arviointia. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden palautteen antaminen onkin lisääntynyt ja tätä aktiivisuutta tulisi hyödyntää



palvelujen laadun kehittämisessä. Haasteena alalla on saada niiden asiakkaiden aito palaute, jotka eivät sitä omatoimisesti pysty antamaan. Asiakkaiden lisäksi omaisilla ja eri kansalaisryhmillä tulisi olla mahdollisuus osallistua palveluiden eri tasojen arvioimiseen ja tarvittaessa mahdollisuus vaikuttaa tarpeellisten muutosten aikaansaamiseksi. (Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle: valtakunnallinen suositus 1999, 7, 13.)

Olennaista on, että esimerkiksi tuetun asumisen piirissä olevien henkilöiden tuen tarpeet kartoitetaan yksilöllisesti, jolloin kunkin kohdalla on mahdollista päästä parhaaseen mahdolliseen lopputulokseen. Avun ja tuen tarpeita tulisikin kartoittaa ensisijaisesti asumispalvelujen asiakkailta itseltään. Esimerkiksi kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalveluihin ja niiden kehittämiseen on voimakas tarve tulevina vuosina ja esiin tässä keskustelussa tulee nousemaan myös palvelujen arvopohja. Tärkeä kysymys onkin, miten asiakkaita kuullaan heitä koskevissa päätöksissä ja missä määrin heidän omat kokemuksensa ohjaavat asumispalvelujen järjestämistä. (Harjajärvi, Kairi, Kuusterä & Miettinen 2009, 53, 55.)

Kuntoutuksessa toteutettava asiakaslähtöisyys tarkoittaa sitä, että kuntoutuja on aina mukana häntä koskevien asioiden suunnittelussa. Kuntoutujan omat toiveet ja tarpeet huomioidaan sekä hänen kokemuksensa ja tulkintansa otetaan aina huomioon. Kuntoutusprosessia eivät määrittele pelkästään ammattilaisen toimintatavat, vaan kuntoutuja on itse oman elämänsä paras asiantuntija. (Kähäri-Wiik, Niemi & Rantanen 1997, 50.)

Kuntoutuksen tarkka määrittely on vaikeaa, koska kuntoutuksen asiakasryhmät ovat erilaisia. Yhteinen tekijä on kuitenkin se, että kuntoutujalla on omat erityistarpeensa ja omat yksilölliset elämäntilanteensa. Kuntoutukseen kuuluvat kuntoutuspalvelut eri palvelujärjestelmistä. (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2002, 10, 29-30, 32.) Kuntoutus on osana eri palvelujärjestelmien toiminnassa, minkä vuoksi yksittäisen henkilön kuntoutuksessa on monesti mukana useita eri tahoja. (Rissanen ym. 2008, 31.)

Kuntoutus on aina tavoitteellista toimintaa, ja sen tehtävänä on vahvistaa omatoimisuutta ja itsenäistä suoriutumista. Kuntoutukseen kuuluu lakisääteinen kuntoutussuunnitelma, missä on ilmaistu muun muassa palvelut ja tavoitteet sekä aikataulu. Kuntoutussuunnitelman laadinta yhdessä kuntoutujan kanssa on tärkeä osa asiakaslähtöistä kuntoutusta. Kuntoutusta helpottaa kuntoutujan sitoutuminen kuntoutussuunnitelmaan ja sen tavoitteisiin. (Kettunen ym. 2002, 10, 29-30, 32.)

Kuntoutuksella tarkoitetaan myös kuntoutujan omaa toimintaa, jonka tavoitteena on saavuttaa kuntoutujan itsensä asettamia tavoitteita ja lisätä kuntoutujan kykyä toimia elinympäristössään ja erilaisissa, itse valitsemissaan rooleissa. Kuntoutuksen myötä kuntoutujan omat toimintatavat ja hänen asenteensa, tunteensa ja ajatuksensa itseään kohtaan muuttuvat positiivisimmiksi. (Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus 2007, 13.) Kuntoutuja nähdään pyrkimyksiään toteuttavana toimijana, joka suunnittelee ja tulkitsee elämäänsä ja sen perustaa (Rissanen ym. 2008, 57).

Sosiaalisen kuntoutuksen ajatuksena on, että asiakaslähtöisyys on koko kuntoutusprosessin lähtökohtana. Kuntoutujan tulee voida vaikuttaa ja osallistua kuntoutusprosessiin kaikissa sen vaiheissa, minkä seurauksena kuntoutusprosessi muotoutuu yksilöllisiin tarpeisiin vastaten. Sosiaalisen kuntoutuksen yksi tärkeimmistä tavoitteista on elämänhallinnan tukeminen ja sen parantaminen. Kuntoutusprosessissa hahmotetaan kuntoutujan kokonaisvaltainen tilanne, jolloin pyritään vaikuttamaan kuntoutujan elämänhallintaan psyykkisen, fyysisen ja sosiaalisen toimintakyvyn kautta. Elämänhallinnan tukemisen kautta kuntoutuja kykenee selviytymään esimerkiksi asumiseen liittyvistä toiminnoista paremmin. (Härkäpää & Järvikoski 2006, 94-96.)

Sosiaalisella kuntoutuksella pyritään estämään ihmistä syrjäytymästä perheestään ja yhteisöstään tai joutumasta asumisen tai työelämän ulkopuolelle. Sosiaalisen kuntoutuksen määrittely on vaikeaa sen hankalan rajaamisen vuoksi, koska sillä voidaan tarkoittaa kaikkia toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on tukea kuntoutujaa esimerkiksi asumisessa. (Suvikas, Laurell & Nordman, 2006: 59, 61.) Sosiaalinen kuntoutus edistää kuntoutujan ja ympäristön välistä suhdetta. Kuntoutujan toimintakyvyn vajavuus johtaa usein sosiaalisen kuntoutuksen järjestämiseen. Kuntoutujalla voi olla vaikeuksia esimerkiksi sosiaalisissa suhteissa tai asumisessa. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on saada kuntoutuja osallistumaan yhteiskunnan toimintaan parhaalla mahdollisella tavalla. (Kähäri-Wiik ym. 1997, 37.)

## 2.2 Asumispalvelut yhtenä tukipalveluna sosiaalisessa kuntoutuksessa

Tukipalvelut tarkoittavat kuntoutujalle räätälöityjä palveluita hänen tukemisekseen. Palveluiden tarkoituksena on tukea kuntoutujan selviytymistä elämässä ja tavoitteena on mahdollistaa tulevaisuudessa itsenäisempi elämä. (Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus 2007, 13.) Kuntoutusta tuetaan erilaisilla toimenpiteillä ja palveluilla, joita ovat esimerkiksi psykososiaalinen tuki, neuvonta tai ohjaus arkipäivän tilanteissa. (Kähäri-Wiik ym. 1997, 17).

Asumisen ja palvelun palvelukokonaisuudet jaetaan yleensä kolmeen ryhmään kuntoutujien tuen tarpeiden ja asumismuodon mukaan. Nämä kolme ryhmää ovat tuettu asuminen, palveluasuminen ja tehostettu palveluasuminen. Asumispalveluissa on kyse tuetusta asumisesta silloin, kun kuntoutuja asuu omassa asunnossaan ja tarvitsee joko pitkäaikaista tai tilapäistä tukea itsenäiseen asumiseen siirtymisessä (Harjajärvi ym. 2009, 8.) Tuettu asuminen edustaa näistä kolmesta itsenäisintä asumisen muotoa ja tällöin kuntoutuja asuu omassa asunnossaan tai vastaavassa kunnan hankkimassa tukiasunnossa (Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus 2007, 19-20). Nuorten Ystävät ry:n tarjoama asumispalvelu edustaa tuetun asumisen muotoa.

Tuetun asumisen piirissä elävät kuntoutujat tarvitsevat tukea ja ohjausta voidakseen asua itsenäisesti joko kotonaan tai tukiasunnossa. Kuntoutuja asuu yleensä omassa kodissaan (vuokra-, omistus tai vastaavassa asunnossa). Jos kuntoutuja ei onnistu hankkimaan omia tarpeitaan vastaavaa asuntoa, avustetaan häntä tällöin asunnon hankkimisessa. Kuntoutujalle hankitaan tarvittaessa tukiasunto, josta kuntoutuja siirtyy itsenäisempää asumiseen, kunhan kuntoutus on edistynyt siihen pisteeseen. Tukiasunnossa asuminen on tilapäistä ja tukiasunnossa asuvan kuntoutujan kuntoutussuunnitelmaan kuuluu hänelle sopivan asunnon hankkiminen. Oman asunnon hankinta toteutetaan yleensä yhteistyössä kunnan oman asuntotoimen kanssa. (Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus 2007, 19.)

Tukiasunnossa asumiseen liittyy kuntoutus, jossa tavoitteena on auttaa kuntoutujaa toiminaan arjessaan mahdollisimman itsenäisesti. Tuettu asuminen käsittää siis säännöllistä, kuntoutussuunnitelmaan perustuvaa kuntoutusta. Kuntoutus tapahtuu lähes aina muualla kuin kuntoutujan asunnossa. Kuntoutusta pyritään toteuttamaan yhteistyössä kuntoutujan läheisten ja omaisten kanssa. (Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus 2007, 19.)

## 3 TUTKIMUKSEN SUORITTAMINEN

### 3.1 Tutkimuksen tarkoitus ja tutkimustehtävät

Tutkimuksen tarkoituksena on kehittää Nuorten Ystävät ry:n tarjoamien asumispalveluiden asiakaslähtöisyyttä. Tutkimuksessa kuvataan kuntoutujien kokemuksia asumispalveluista ja miten niiden asiakaslähtöisyyttä kuntoutujien mielestä voidaan kehittää. Kuntoutujien saamia palveluita ei ole ennen tutkittu asukkaiden näkökulmasta, joten tutkimusta voidaan hyödyntää asumispalvelujen kehittämiseen.

Tutkimustehtävät ovat:

Millaisia kokemuksia kuntoutujilla on Nuorten Ystävät ry:n asumispalveluiden asiakaslähtöisyydestä?

Millaisia ideoita kuntoutujilla on Nuorten Ystävät ry:n asumispalveluiden asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi?

Tässä tutkimuksessa kuntoutujilla tarkoitetaan Nuorten Ystävät ry:n asiakkaina olevia ja Toppilassa sijaitsevassa kiinteistöosakeyhtiössä asuvia kuntoutujia. Nuorten Ystävät ry:n omistamissa asunnoissa voi asua esimerkiksi mielenterveyskuntoutujia, päihdekuntoutujia tai kehitysvammaisia henkilöitä. Tässä tutkimuksessa asumispalveluilla tarkoitetaan Nuorten Ystävät ry:n asunnoissa asuvien kuntoutujien saamia asumispalveluita.

Sosionomin ydinosaamisalueet, joiden pohjalta tutkimuksen oppimistavoitteet muodostettiin, on määritelty sosiaalialan koulutusohjelman kompetensseilla. Tässä tutkimuksessa erityisesti esiin tulevia kompetensseja ovat asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen ja reflektiivinen kehittämisosaaminen. (Sosiaaliportti. Sosionomi (AMK) -tutkinto. Hakupäivä 14.6.2010.)

Oppimistavoitteenamme oli lisätä tietoamme siitä, miten asiakaslähtöisyys vaikuttaa sosiaalialan palvelujen laatuun ja asiakkaiden kokemuksiin, sekä tätä kautta lisätä omaa ammatillista osaamistamme asiakaslähtöisyyden osalta. Sosionomin kompetenssien mukaan sosionomi osaa tukea eri elämäntilanteissa olevia ihmisiä erilaisissa kasvun ja kehityksen vaiheissa, joten asiakaslähtöisyys voidaan nähdä olennaisena osana asiakastyön osaamista (Sosiaaliportti. Sosionomi (AMK) -tutkinto. Hakupäivä 14.6.2010). Oppimistavoitteitamme toteutimme lukemalla teoreettista tietoa asiakaslähtöisyydestä ja sen toteutumisesta kuntoutuksen osa-alueilla, sekä

tutkimushaastattelujen kautta perehtymällä kuntoutujien henkilökohtaisiin kokemuksiin asiakaslähtöisyydestä ja niiden toteutumisesta käytännössä.

Palvelujärjestelmäosaamista koskevan kompetenssin mukaan sosionomi tuntee hyvinvointia tukevan palvelujärjestelmän ja sitä koskevan lainsäädännön (Sosiaaliportti. Sosionomi (AMK) -tutkinto. Hakupäivä 14.6.2010). Tutkimusta tehdessämme hankimme tietoa palvelujärjestelmän yhdestä osa-alueesta, kuntoutuksesta, sekä kehitimme palvelujärjestelmäosaamistamme syventymällä tarkemmin kuntoutuksen tukipalveluna tuotettuihin asumispalveluihin, etenkin tuettuun asumiseen. Tällöin keinoina olivat teoreettisen tietoperustan lukeminen ja myös käytännössä tuetun asumisen järjestämiseen perehtyminen Nuorten Ystävien toiminnan kautta. Tutkimuksen aikana perehdyimme myös teoreettista tietoa tutustumalla kuntoutusta koskevaan lainsäädäntöön ja eri tapoihin tuottaa kuntoutuspalveluita.

Tutkimuksen avulla kehitimme myös reflektiivistä kehittämisosaamistamme sosiaalialan kompetenssien mukaisesti. Reflektiiviseen kehittämisosaamiseen kuuluu käytäntöpainotteinen tutkimuksellinen osaamisen ja uuden tiedon tuottaminen. Reflektiiviseen kehittämisosaamiseen sisältyy myös työyhteisöjen ja palvelujen kehittäminen. (Sosiaaliportti. Sosionomi (AMK) -tutkinto. Hakupäivä 14.6.2010.) Tämän tutkimuksen kautta voimme parantaa omaa käytännöllistä tutkimusosaamistamme ja samalla tuottaa uutta tietoa sitä tarvitsevalle palveluntuottajalle. Reflektiiviseen kehittämisosaamiseen kuuluu myös kehitettävän yhteisön aktiivisena jäsenenä toimiminen, joka tuli esiin yhteistyössämme palveluntuottajan kanssa (Sosiaaliportti. ECTS-kompetenssit. Hakupäivä 11.8.2011).

### 3.2 Tutkimusmetodologia

Tämä tutkimus on fenomenologinen tapaustutkimus. Tarkoituksena on kehittää Nuorten Ystävien tarjoamien asumispalveluiden asiakaslähtöisyyttä. Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus, jolloin pyrimme tutkimaan aiheitamme mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksessa tuodaan esille kuntoutujien esille nostamaa, moninaista todellisuutta. Kvalitatiivisella tutkimuksella tarkoitetaan tutkimusta, jonka tarkoituksena on todellisen elämän kuvaaminen. Yleisen käsityksen mukaan kvalitatiivisella tutkimuksella pyritään löytämään tai paljastamaan tosiasioita, ei todentamaan valmiita väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2004, 152, 155). Tutkimuksessa ei pyritä tuottamaan yleistettävää tietoa, vaan kuntoutujien kokemuksia käsitellään yksittäisinä ja ainutkertaisina (Varto 1992, 31, 79).

Tutkimus on tieteenfilosofiselta lähtökohdaltaan fenomenologinen. Päämäärämme on kuvata tutkimaamme ilmiötä, siten kuin se kuntoutujien kokemusten kautta näyttäytyy. Fenomenologia on laadulliseen tutkimusperinteeseen kuuluva lähestymistapa, jonka tarkoituksena on kerätä tietoa ihmisten elämäkokemuksesta ja tutkia sen perusrakenteita. (Tampereen Yliopisto Hoitotieteen laitos. Fenomenologisen psykologian analyysimenetelmä. Hakupäivä 18.5.2009). Fenomenologian lähtökohtana on se, että ihminen on tajunnallinen ja että ihmisen tajunnallisuus suuntautuu aina johonkin kohteeseen. Kun tajunnallisen ihmisen toiminta valitsee jonkin kohteen, kokee hän elämyksiä. (Metsämuuronen 2006, 165.) Lähtökohtana tutkimuksessamme ovat kuntoutujien yksilölliset kokemukset Nuorten Ystävien tarjoamista asumispalveluista. Fenomenologisessa tutkimuksessa lähtökohtana ovat yksittäiset elämykset ja ilmiöt, jotka tutkijat ovat aineistona saaneet haltuunsa (Varto 1992, 86).

Tutkimus on kuvaileva tapaustutkimus. Tapaustutkimuksella voidaan kerätä tietoa yksittäisestä tapauksesta tai pienestä joukosta tapauksia. (Hirsjärvi ym. 2004, 125.) Tässä tutkimuksessa tutkittava kohde ovat Nuorten Ystävien asunnoissa asuvien kuntoutujien kokemukset ja aineistona toteutetut haastattelut. Tutkimus pyrkii tuottamaan uutta tietoa kuntoutujien kokemusten kautta ja tuloksia sovelletaan käytännön kehittämisyössä Nuorten Ystävien asumispalveluissa. Tapaustutkimuksella voidaan tutkia nykyistä tapahtumaa tai tietyssä ympäristössä toimivaa ihmistä. Tapaustutkimuksia tehdään usein kehittämistarkoituksessa, eli niiden tuloksia sovelletaan käytännön työssä. (Metsämuuronen 2006, 90-91.)

### 3.3 Tutkimusmenetelmä

Aineistonkeruumenetelmänä tutkimuksessa käytettiin haastattelua. Haastattelussa haastateltavan annettiin kertoa itseään koskevista aiheista mahdollisimman vapaasti (Hirsjärvi ym. 2004, 194). Haastattelun avulla voitiin korostaa tutkimuksen lähtökohtana olevaa asiakaslähtöisyyttä ja sitä, että kaikki haastateltavat olivat tutkimustilanteissa subjekteja. Haastattelu sopi tämän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmäksi, sillä tarkoituksena oli kerätä aineisto, joka koostui kuntoutujien yksilöllisistä kokemuksista. Haastattelu oli myös Nuorten Ystävät ry:n toiveena. Haastattelun avulla oli mahdollista luoda tutkimustilanne, jossa haastateltava oli aktiivinen ja merkityksiä luova osapuoli. Haastattelutilanteessa voitiin myös esittää tarvittaessa lisäkysymyksiä tai pyytää tarkennuksia haastateltavan antamiin vastauksiin. Näin haastattelussa annettuja vastauksia voitiin selventää. Haastattelun avulla meillä oli myös mahdollisuus syventää kuntoutujien antamia vastauksia (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35.)

Haastattelumenetelmänä tutkimuksessa oli teemahaastattelu. Teemahaastattelu sopi tähän tutkimukseen, sillä teemahaastattelussa painotetaan haastateltavien elämysmaailmaa ja haastateltavien omia määritelmiä tilanteista.

(Hirsjärvi & Hurme 2008, 47, 48.) Teemahaastattelun avulla kuntoutujilta saatiin aiheeseen liittyvää kokemustietoa, mutta samalla haastattelutilanne oli tarpeeksi avoin, jolloin kuntoutujilla oli mahdollisuus kertoa omia kokemuksiaan tukiasumispalveluista. Haastattelun aikana kysymysten järjestystä ja joskus jopa niiden muotoa voitiin vaihdella. Teemahaastattelu oli puolistrukturoitu, jolloin osa haastattelun näkökohdista oli ennalta päätetty, mutta ei kaikkia. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47.)

Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esiin kuntoutujien kokemuksia asumispalveluiden asiakaslähtöisyydestä ja ideoita asumispalveluiden kehittämiseen. Keskeisemmäksi teemaksi nousi asiakaslähtöisyyden huomioiminen kuntoutusprosessissa. Kuntoutusprosessiin kuuluu kolme vaihetta: aloitus- ja suunnitteluvaihe, toteutusvaihe sekä arviointi- ja seurantavaihe. (Kuvio 1.) Teemarungon (LIITE 2) pääteemoiksi nousivat edellä mainitut kolme kuntoutusprosessin vaihetta. Kolmen pääteeman alle muodostettiin keskeisimpiä teemoja, jotka tarkensivat tutkimustehtävien kannalta tärkeimpiä asioita, esimerkiksi kuntoutujan kokemukset kuntoutuksen tavoitteista. (Kuvio 2.) Näitä avaamme tarkemmin aineiston analyysi luvussa.

Teemat listattiin teemarunkoon ja ne ohjasivat keskustelun kulkua ja toimivat myös muistilistana haastattelijaa varten. Haastatteluun valitut teemat olivat väljiä, jotta haastateltavan henkilön kokemus niistä hänen omassa elämäntilanteessaan tulisi ilmi. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 66-67.) Teemarungosta tuli suhteellisen pitkä, koska tällä tavoin varauduimme myös siihen, ettei keskustelua syntyisi.

### 3.4 Aineiston keruu ja kohderyhmä

Tutkimuksen kohderyhmänä olivat kuntoutujat, jotka asuivat Nuorten Ystävät ry:n omistamissa asunnoissa. Kuntoutujilla oli taustalla jokin itsenäiseen asumiseen liittyvä tuen tarve. Lähestyimme kuntoutujia saatekirjeellä (LIITE 1) ja ilmoitimme tässä vaiheessa haastateltaville tutkimuksen tavoitteet, aineistonkeruun toteutustavan, kerätyn aineiston käyttötarkoituksen, sen ketkä tietoja käyttävät, osallistumisen vapaaehtoisuuden sekä omat nimemme ja yhteystietomme (Mäkinen 2006, 95). Yhteistyökumppanimme Nuorten Ystävät ry:n järjestösuunnittelija Lassi Kangasluoma postitti kirjeet kuntoutujille. Kuntoutujat ilmoittautuivat tutkimukseen puhelimitse, sähköpostin kautta tai postittivat täytetyn saatekirjeen.

Pyrkimyksenä oli saada viisi haastateltavaa tutkimusta varten. Vähimmäisvaatimuksenamme oli saada kolme haastateltavaa. Haastateltavien lukumäärä päätettiin yhdessä tutkimuksen tilaajan kanssa. Tutkimuksen tilaaja koki, että vähintään kolmella haastateltavalla saadaan tarpeeksi kattavaa tietoa tutkimustuloksia varten, joten

päädyimme kolmeen haastateltavaan. Haastateltavien lukumäärää perusteltiin sillä, että laadullisessa tutkimuksessa tärkeintä ei ole tutkimusmateriaalin määrä vaan tutkimusmateriaalin laatu.

Haastattelut toteutettiin syksyllä 2010 kiinteistösaakeyhtiön yhteistiloissa, jotka saimme käyttöömmme haastatteluiden ajaksi. Haastattelut toteutettiin kahden viikon aikana iltapäivisin. Haastattelutilanteesta pyrittiin luomaan mahdollisimman rento, jotta haastateltava tuntisi olonsa kotoisaksi. Aloitimme haastattelutilanteen tarjoamalla kahvia ja pullaa samalla keskustellen yleisistä asioista. Tämän jälkeen kerroimme haastateltavalle jo saatekirjeessä mainitut seikat, esimerkiksi tutkimuksen tarkoituksen ja keston.

Koska haastattelijoita oli kaksi, toinen toimi päähaastattelijana ja toinen apuhaastattelijana. Päähaastattelijan rooli oli aktiivisempi. Apuhaastattelija tuki päähaastattelijaa ja piti huolen siitä, että haastattelu eteni teemarungon mukaisesti. Toimimme haastattelijoina vuorotellen. Haastattelujen aikana keskustelut poikkesivat välillä aiheesta haastateltavan innokkuuden vuoksi. Tällöin haastattelijoiden tehtävä oli palauttaa keskustelu aiheeseen. Haastattelujen keskimääräinen kesto oli noin tunti. Haastattelujen tunnelmat olivat hyvin rentoja ja avoimia. Rauhallinen tila mahdollisti haastattelujen tekemisen ilman häiriöitä. Huumorillakin oli oma osuutensa haastattelujen aikana.

### 3.5 Aineiston analyysi

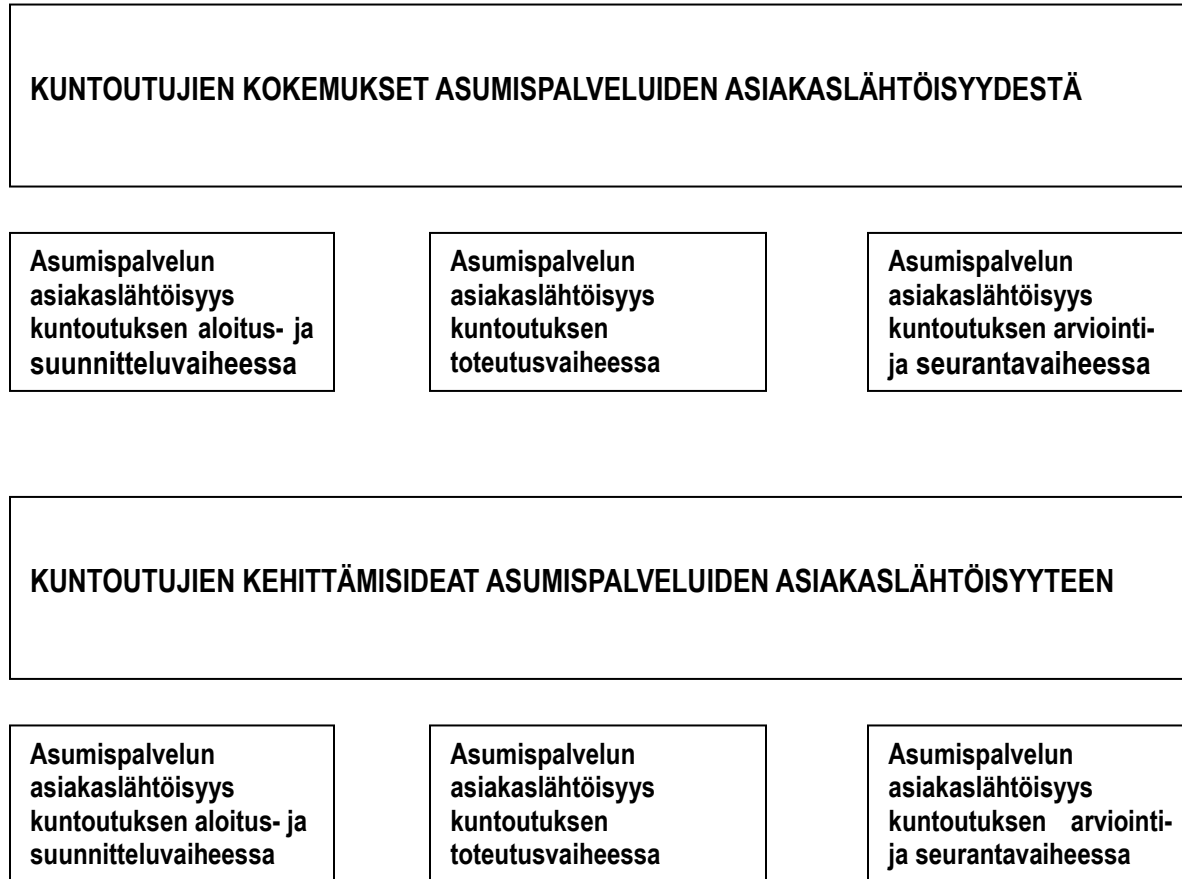
Aineiston analyysimenetelmäksi valitsimme teemoittelun. Aineistosta pyrittiin teemoittelun aikana löytämään ja erottelemaan tutkimustehtävien kannalta olennaiset teemat. (Eskola & Suoranta 1996, 135-136.) Tässä tutkimuksessa analyysiteemat pohjautuivat teemahaastattelun teemoihin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173). Teemoittelun tarkoituksena oli käsitellä tutkimusaineistoa siten, että jokaisesta haastattelusta kerättiin jokaiseen teemaan liittyvät asiat yhteen. Haastattelujen avulla saatu materiaali koottiin uudelleen valitun lähestymistavan kautta ja analysoitavaksi nousivat aineistosta kohdat, jotka käsittelivät viitekehuksesta ja tutkimustehtävistä esiin tulleita sekä valittuja teemoja. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. Hakupäivä 22.8.2011.)

Aloitimme aineiston analysoinnin auki kirjoittamalla haastatteluaineiston sanasta sanaan. Tämän jälkeen karsimme tutkimukselle epäolennaiset asiat pois aineistosta, joita olivat selvästi tutkimustehtävien kannalta ulkopuolelle jääneet asiat, esimerkiksi keskustelu rakennustalkoista.



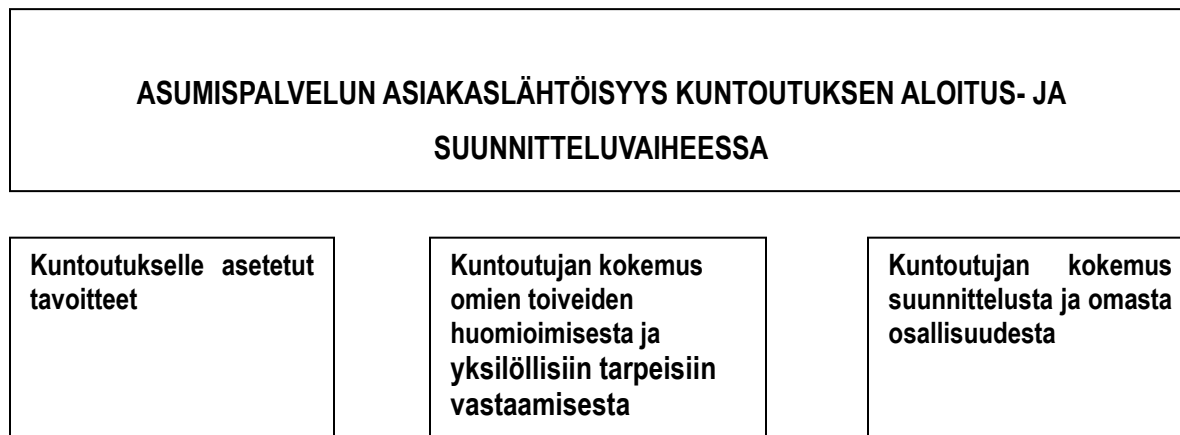
Seuraavaksi otimme suoraan teemarungosta pääteemat. Pääteemoja olivat Asumispalvelun asiakaslähtöisyys kuntoutuksen aloitus- ja suunnitteluvaiheessa, Asumispalvelun asiakaslähtöisyys kuntoutuksen toteutusvaiheessa ja Asumispalvelun asiakaslähtöisyys kuntoutuksen arviointi- ja seurantavaiheessa (LIITE 3).

### Kuvio 1. Pääteemat



Tämän jälkeen muodostimme teemarungosta poimitut alateemat, joiden alle keräsimme haastatteluaineistosta niihin sopivimmat alkuperäisilmaukset. Alkuperäisilmauksista saimme muodostettua pelkistetyt ilmaukset, mitkä ovat tutkimuksemme tulokset. Kokosimme aineistosta teemarungon mukaan tärkeimmät asiat omiin osioihinsa alkuperäisilmauksina, jotka muutimme pelkistettyyn muotoon. Esimerkiksi alkuperäisilmaus *että nyt on vaan pakko tehdä niitä asioita mihin mää kykenen* muutettiin pelkistettyyn muotoon *Ottaa huomioon mihin kuntoutuja itse kokee pystyvänsä.*

## Kuvio 2. Esimerkki alateemojen muodostamisesta



### 3.6 Tutkimuksen luotettavuus

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on hyvin vaikea arvioida, koska siihen ei ole olemassa yksiselitteistä ohjetta. Tutkimusta arvioidaan kokonaisuutena, jolloin siinä on olemassa sisäistä johdonmukaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140.) Raportoinnissa kuvailimme jokaista tutkimuksen vaihetta mahdollisimman tarkasti ja kuvioiden sekä liitteiden avulla havainnollistimme tutkimusprosessin kulkua. Tällä tavoin varmistimme, että raportin lukeminen ja ymmärtäminen on sujuvaa.

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan arvioida esimerkiksi seuraavien tekijöiden perusteella: tutkimuksen kohde ja tarkoitus, aineiston keruu, tutkimuksen tiedonantajat, tutkija-tiedonantaja-suhde, tutkimuksen kesto ja tutkimuksen raportointi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141.)

Tutkimuksen tarkoitus ja kohde olivat meille tutkijoina selkeitä ja tutkimuksessa pidimme tärkeänä sitä, että kuntoutujien kokemuksia tutkittiin ja heidän kokemuksensa asumispalveluista olivat osana kehittämistyötä. Näimme tutkimuksen tarpeellisuuden palveluntarjoajalle ja tutkimuksen hyödyllisyys kannusti meitä huolelliseen ja tarkkaan työskentelyyn. Tutkimuksen aihe oli meille myös henkilökohtaisesti kiinnostava ja tärkeä. Luotettavuutta lisäsi myös se, että meillä oli tutkimukseen tarvittavat luvat sekä koulultamme että Nuorten ystäviltä.

Aineiston keruumenetelmä eli teemahaastattelu sopi tutkimukseen, koska menetelmän avulla kuntoutujien oli mahdollista tuoda vapaasti ilmi niitä kokemuksia, jotka toimivat tutkimuksen aineistona. Haastatteluissa ei esitetty

johdattelevia kysymyksiä tai kyseenalaistettu kuntoutujien kokemuksia. Jokaisessa haastattelussa käytimme samaa teemarunkoa, jolloin kuntoutujien kokemukset saatiin rajatuksi koskemaan tutkittavaa aihetta. Haastattelujen lopuksi anoimme haastateltaville mahdollisuuden lisätä, tarkentaa tai korjailta kertomiaan kokemuksia ja kehittämisideoita. Aineistonkeruussa käyttämämme tekniikka eli nauhoittaminen ja myöhemmin litterointi varmistivat koko aineiston käyttöönoton.

Aineisto kerättiin kahden tutkijan läsnä ollessa, mikä varmensi haastattelussa ja nauhoituksessa mahdollisesti ilmentyneitä epäkohtien käsittelyitä. Epäkohdilla tarkoitetaan esimerkiksi tilannetta, jolloin toinen tutkijoista ei haastattelutilanteessa ymmärrä haastateltavan ilmaisua. Nauhoituksessa ilmeneviä epäkohtia on varmempi käsitellä kahden tutkijan voimin. Tässä tutkimuksessa välttyimme epäkohtien käsittelyiltä. Varmensimme haastattelutilanteessa luotettavuutta myös käytännön toimilla, kuten varanauhurilla tai varaparistoilla nauhuriin.

Tutkimuksen tiedonantajat olivat tutkimuksen tarkoituksen mukaisesti valittuja, koska he olivat tärkeimmät asiantuntijat aiheen kannalta. Tiedonantajiin otettiin yhteyttä siten, että jokaisella oli yhtäläinen mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Tutkija-tiedonantaja-suhteen arvioinnissa nousi esille avoin ilmapiiri, jossa tiedonantaja sai vapaasti kertoa mielipiteitään. Suhteeseen vaikutti myös se, että tiedonantajat olivat vapaaehtoisia ja siten halukkaita kertomaan kokemuksistaan.

Tutkimuksen raportoinnissa kerrotaan selkeästi miten tutkimus on toteutettu ja miten aineistosta on johdettu saadut tulokset. Tutkimuskäytänteiden tarkka selostus lisäsi tällä tavoin tutkimuksen luotettavuutta. Tutkimuksen kestossa oli huomattava se seikka, että aineiston keruun jälkeen aineisto litteroitiin mahdollisimman pian. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140-141.) Vaikka laadullisessa tutkimuksessa ei ole tärkeää tutkimusmateriaalin määrää, vaan sen laatu, tuloksiimme tulee suhtautua kriittisesti. Ne eivät ole siirrettäviä minkään muun asumispalvelun asiakaslähtöisyyttä koskeviin tutkimuksiin, sillä tulokset perustuvat vain kolmen kuntoutujan kokemuksiin.

### 3.7 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen aiheenvalinnan eettisyys perustuu siihen, että tutkijat selkeyttävät sen, miksi tutkimus toteutettiin ja kenen ehdoilla tutkimuksen aihe valittiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125-132.) Tämän tutkimuksen aiheenvalinnan eettisyyttä perustelimme sillä, että me molemmat olimme kiinnostuneita tutkittavasta ilmiöstä. Vaikka tutkimuksemme on tilaajalähtöinen, tutkimuksen eettisyyttä lisäsi se, Nuorten Ystävät ry:llä oli tarve tutkia kuntoutujien aitoja kokemuksia sekä saada kehittämisideoita palvelunsa kehittämistyöhön.

Eettisistä syistä johtuen haastateltavia ei valikoitu asumiseen liittyvän tuen tarpeen mukaan. Lähtökohtana oli, että jokaisella kuntoutujalla oli yhtäläinen mahdollisuus osallistua tutkimukseen. Otimme kuntoutujiin yhteyttä postittamalla heidän koteihinsa saatekirjeen, jonka täyttämällä ja palauttamalla heillä oli mahdollisuus ilmoittautua tutkimukseen. Tiedotteessa ilmoitettiin myös puhelinnumeromme ja sähköpostiosoitteemme, joiden avulla kuntoutujat ilmoittautuivat tutkimukseen tai heillä oli mahdollisuus pyytää tutkimuksesta lisätietoa. Tällä tavoin takasimme sen, että kuntoutujat pystyivät ilmoittautumaan tutkimukseen yksityisesti. Saatekirjeestä ilmenivät myös tutkimuksen tarkoitus ja se, mistä tutkimuksen voisi sen julkaistua lukea. Näin takasimme sen, että kuntoutujilla olisi tarpeeksi tietoa tutkimuksestamme, ennen kuin he päättäisivät tutkimukseen osallistumisesta.

Haastatteluissa kysytyt kysymykset eivät olleet johdattelevia ja niissä annettiin kuntoutujille vapaus vastata monin eri tavoin. Kaikkia haastatteluihin osallistuneita kuntoutujia informoitiin haastattelujen nauhoittamisesta ja siitä, että tutkimuksessa ei tulla käyttämään tietoja, joista heidät voisi tunnistaa. Kuntoutujille kerrottiin, että heillä oli halutessaan mahdollisuus olla vastaamatta kysymyksiin tai myös keskeyttää haastattelu. (Mäkinen 2006, 93-94.) Haastattelujen lopussa kuntoutujille annettiin myös mahdollisuus lisätä asioita kertomaansa sekä korjata niitä.

Haastateltujen nimettömyys ja yksityisyyden suojaaminen olivat erityisen tärkeitä asioita tämän tutkimuksen kannalta. Anonyymiys saattoi rohkaista kuntoutujia osallistumaan tutkimukseen ja heitä puhumaan arkaluontoisistakin asioista. Kuntoutujien itsensä lisäksi suojassa olivat tällöin mahdollisesti esille tulleet muut henkilöt, kuten haastateltavien läheiset. (Mäkinen 2006, 114.) Haastattelujen aikana emme maininneet kuntoutujia nimeltä tai viitanneet heihin tunnistettavalla tiedolla, kuten asunnon numerolla. Myös litterointivaiheessa varmistimme anonymiteettiä kirjaamalla X-kirjaimella kuntoutujien mainitsevat nimet tai paikat, joiden avulla kuntoutuja olisi voitu tunnistaa. Haastatelluista kuntoutujista käytimme numeerisia ilmauksia, esimerkiksi haastateltava 3. Kuntoutujien anonymiteettiä suojattiin toteuttamalla haastattelut yksilöhaastatteluina. Eettisyyttä varmensimme poistamalla haastattelujen jälkeen kaikki saamamme yhteydenotot puhelimesta sekä sähköpostiviestit. Raportin julkaisemisen jälkeen tuhosimme kaiken tutkimusaineistoon liittyneen materiaalin.

## 4 TUTKIMUSTULOKSET

Tässä luvussa käsittelemme tutkimuksen tuloksia tutkimustehtävittäin. Kaikki haastateltavat olivat kuntoutujia ja asuivat samassa kiinteistöasakeyhtiössä. Jokainen haastateltava oli saanut asumiseen liittyviä palveluita Nuorten Ystävät ry:ltä jo vuosien ajan.

Tulosten havainnollistamisen avuksi käytämme aineistosta poimittuja suoria lainauksia. Alkuperäisissä ilmauksissa esiintyneiden henkilöiden nimet on merkitty kirjaimella X ja lainaukset ovat kursivoitu.

### 4.1 Kuntoutujien kokemuksia asiakaslähtöisyydestä kuntoutusprosessin eri vaiheissa

Jaoimme kuntoutujien kokemukset Nuorten Ystävät ry:n asumispalveluista kuntoutusprosessin vaiheita noudattaen. Tässä kappaleessa esittelemme tulokset kuntoutusprosessin kolmen päävaiheen mukaisesti, jotka ovat aloitus- ja suunnitteluvaihe, toteutusvaihe ja arviointi- ja seurantavaihe.

#### 4.1.1 Kuntoutuksen aloitus- ja suunnitteluvaihe

Kuntoutujien kokemukset asumispalvelun asiakaslähtöisyydestä kuntoutuksen aloitus- ja suunnitteluvaiheessa muodostui alateemoista **Kuntoutukselle asetetut tavoitteet, Kuntoutujien kokemus omien toiveiden huomioimisesta ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisesta sekä Kuntoutujien kokemus suunnittelusta ja omasta osallisuudesta.**

Kuntoutujat nimesivät **kuntoutukselle asetetuiksi tavoitteiksi** koulun jatkamisen, oman asunnon saamisen, työelämään pääsemisen ja omien oireiden hallinnan. Kuntoutujat olivat osaltaan myös saavuttaneet näitä tavoitteita, he kaikki esimerkiksi asuivat omassa asunnossa.

*Mutta niin, että onko niitä tavoitteita saavutettu niin aika paljonki, niinku työ.*

**Omien toiveidensa huomioimisesta ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisesta** kuntoutujat kertoivat, että ainakin osittain heidän omia toiveitaan oli kuultu. Kuntoutujat myös kokivat, että heidän lähtötilanteensa ja sen hetkinen

kuntonsa oli otettu huomioon kuntoutuksessa. Myös vertaistuen kuntoutujat kokivat olleen tärkeä osa juuri heidän kuntoutusprosessiaan.

*Siinä oli tota niin...ihmisillä oli samanlaisia ongelmia ku mulla, niin tavallaan tuli semmonen ns perhe tavallaan, että oli hirviän heleppo niitten kaa jutella ja tavallaan pääsi niitä omia tuntemuksia ja vaikeuksia käsittelemään.*

Kuntoutujien mukaan heidän **kokemuksensa kuntoutuksen suunnittelusta ja omasta osallisuudesta** olivat pitkälti positiivisia. Kuntoutuksen suunnittelu on ollut sitoutumista vaativaa ja kuntoutujien oma-aloitteellisuudella oli ollut tärkeä rooli suunnittelun aikana. Kuntoutujat kokivat, että heidän omia mielipiteitään oli kuunneltu kuntoutuksen suunnittelun aikana. Suunnitteluprosessi itsessään koostui kuntoutujien mukaan pienistä tavoitteista ja suunnitteluprosessia he kuvasivat henkisesti raskaaksi, mutta silti kokonaisuudessaan positiiviseksi kokemukseksi.

*Kyllä se tavallaan, se oli niinku tavallaan semmonen...aika mukava homma ja toisaalta taas aika vaikia homma henkisesti, että tavallaan niinku porauduttiin omaan psyykkeeseen, että niitä omia tunteita pyrittiin silleen kartottamaan. Se oli kyllä toisaalta aika raskas ja samalla semmonen ihan hyvä kokemus.*

#### 4.1.2 Kuntoutuksen toteutusvaihe

Kuntoutujien kokemukset asumispalveluiden asiakaslähtöisyydestä kuntoutuksen toteutusvaiheessa koostui alateemoista **Kuntoutujien kokemus kuntoutuksesta tai asumiseen liittyvästä avusta, Kuntoutujien kokemus itsenäisyyden ja omatoimisuuden tukemisesta, Kuntoutujien kokemus kuulluksi tulemisesta ja osallistumisesta kuntoutuksen aikana, Kuntoutujien kokemus kuntoutussuunnitelman toteutumisesta, Kuntoutujien kokemus asiakaspalautteesta ja Kuntoutujien kokemus kiinteistöosakeyhtiön yhteisestä toiminnasta.**

**Kuntoutukseen tai asumiseen liittyvään apuun** kuntoutujat olivat myös yleisesti ottaen tyytyväisiä. Asumiseen liittyvää tukea he eivät kokeneet tarvitsevansa lainkaan ja kuntoutujat kokivat myös, että Nuorten Ystävät ry:n aiemmat kurssit ja toiminnot olivat antaneet heille kykyjä ja valmiuksia arjen hallintaan. Kuntoutujat olivat tyytyväisiä asuntoihinsa ja he myös kehuivat kiinteistön sijaintia sekä kiinteistön hoitoa.

*Aivan tosi paljjo, että ei voi sanua miten paljjo sitä (omaa rauhaa) on täällä, että ihan mahtavasti kyllä. Tämän lähempänä kyllä, en oo näin hyvässä kämpässä asunu koskaan, että.*

Kuntoutujien **itsenäisyyttä ja omatoimisuuden tukemista** koskevat kokemukset puolestaan kertoivat, että kuntoutujilla oli kokemuksia liian aikaisesta tukitoimien vähenemisestä, joka oli tuonut mukanaan jopa tunteita hylkäämisestä. Etenkin oireiden hallintaan kuntoutujien kokemusten mukaan tarvittaisiin lisää apua ja tukea. Toisaalta kuntoutujat kokivat, että he olivat kuntoutuksen avulla saavuttaneet itsenäisemmän elämän.

*Ja vaikka mä on paljjo niistä puhunu silleen ja yrittäny niinkö kertoa ja tälle, niin ne ei oo niinku vielä loppunu, että en oo päässy niistä erroon, vielä on samanlaisia oireita.*

**Kuulluksi tulemisen ja osallistumisen kokemuksissa** kuntoutujat korostivat oman aktiivisuuden tärkeyttä kuntoutusprosessissa. He eivät kuitenkaan nähneet kuntoutujan passiivisuutta suoranaiseksi esteeksi palvelujen saannille. Kuntoutujien kokemusten mukaan he olivat tulleet kuulluksi kuntoutuksen aikana ja he olivat pystyneet vaikuttamaan kuntoutusprosessiin. Kuntoutujat kertoivat myös heidän oman rehellisyytensä olleen olennainen tekijä koko kuntoutusprosessin ajan.

**Kuntoutussuunnitelman toteutumisesta** kuntoutujat puolestaan kertoivat, että suunnitelman toteutuminen riippui heidän kokemustensa mukaan paljolti kuntoutujasta itsestään ja he kokivat, että olivat ainakin osittain saavuttaneet niitä tavoitteita, joita heidän kuntoutussuunnitelmaansa oli asetettu.

*Mutta niin, että onko niitä tavoitteita saavutettu niin aika paljjonki, niinku työ. Nämä kaks saavutettua tavotetta on kyllä niin suuria, että, oma kämppä, tai niinku sillai omillaan asuminen. Ja sitte vielä palakkatöissä, niin.*

Kuntoutujien kokemukset **asiakaspalautteesta** paljastivat, ettei varsinaista asiakaspalauttejärjestelmää joko ollut olemassa tai he eivät siitä olleet tietoisia. Kuitenkin kuntoutujat olivat mielestään saaneet oman mielipiteensä kuuluviin, sillä heiltä esimerkiksi oli kysytyä sitä suullisesti eri palvelujen tai tukitoimien yhteydessä. He olivat myös oma-aloitteisesti antaneet suullista palautetta omasta kuntoutuksestaan.

**Kiinteistösaakeyhtiön yhteisestä toiminnasta** kuntoutujilla oli hyviä kokemuksia. Kuntoutajat kertoivat, että asukkaille järjestettävä toiminta oli heille tärkeää ja he kokivat sen erityisen merkittäväksi sosiaalisten suhteiden ylläpitämisessä. He osallistuivat aktiivisesti kiinteistösaakeyhtiön yhteiseen toimintaan, kuten yhteisissä tiloissa kokoontuviin ryhmiin.

*Onhan se tietty sosiaalisuus, vaikka miten hieno kämppä niin tarvii kai sitä jonkinlaisia sosiaalisia kontakteja kuitenkin*

#### 4.1.3 Kuntoutuksen arviointi- ja seurantavaihe

Kuntoutujien kokemukset asumispalveluiden asiakaslähtöisyydestä kuntoutuksen arviointi- ja seurantavaiheessa sisälsi vain yhden alateeman, **Kuntoutujien kokemus asumispalvelun asiakaslähtöisyydestä arviointi- ja seurantavaiheessa.**

Arviointi- ja seurantavaiheen asiakaslähtöisyydestä kuntoutajat kertoivat, että heidän kuntoutumisensa toteutumista oli arvioitu ja kuntoutumisen aikana oli esimerkiksi muodostettu välitavoitteita, joita sitten arvioitiin yhdessä kuntoutujan kanssa. Kuntoutajat kokivat tärkeänä myös sen, että kuntoutuksen loppuvaiheessa ja kuntoutujan edistyessä kuntoutusta arvioitaisiin ja seurattaisiin.

*Joo, kyllähän X, silleen tota, tehään tavoitteita ja sitten miten ne tavoitteet toteutuu.*

Kuntoutujien saamien eri palveluiden välillä kuntoutuksen arviointi ja seurantavaiheessa saattoi kuntoutujien kokemusten mukaan olla selviä eroja. Palveluiden arviointi- ja seurantavaiheen toimivuuteen ja siihen panostamiseen vaikutti kuntoutujien kertomien kokemusten perusteella selvästi palvelun työntekijöiden oma aktiivisuus ja halu panostaa kuntoutuksen arviointiin myös sen loppuvaiheessa. Myös tavat kuntoutuksen seuraamiseen ja arviointiin vaihtelivat, sillä osassa palveluista oli tarjolla kirjallinen tapa, esimerkiksi vihko, kun taas osassa palveluista tehdyt tavoitteet ja kuntoutujan yleinenkin edistyminen käytiin läpi suullisesti.

*Joo, meillä oli semmonen tehtävä vihko tuolla X kurssilla, tota noin, tehtiin niinkö niitä omia tavoitteita, niinku viikko-ohjelmaa, miten parantaa sitä ja tota noin, me sitten niinkö...miten ollaan niissä kehitytty.*



*Että jos jotaki tavoitteita tehhään, niin sitte kyssyy, että miten ne on toteutunu.*

## 4.2 Kuntoutujien ideoita asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi kuntoutusprosessin eri vaiheissa

Jaoimme kuntoutujien kokemukset Nuorten Ystävät ry:n asumispalveluista kuntoutusprosessin vaiheita noudattaen. Tässä kappaleessa esittelemme tulokset kuntoutusprosessin kolmen päävaiheen mukaisesti, jotka ovat aloitus- ja suunnitteluvaihe, toteutusvaihe ja arviointi- ja seurantavaihe.

### 4.2.1 Kuntoutuksen aloitus- ja suunnitteluvaihe

Kuntoutujien kehittämisideat asumispalvelun asiakaslähtöisyyteen kuntoutuksen aloitus- ja suunnitteluvaiheessa koostui alateemoista **Kuntoutujien kehittämisideat tavoitteiden laatimisen kehittämisestä, Kuntoutujien kehittämisideat kuntoutujien omien toiveiden huomioimisesta ja yksilöllisten tarpeiden vastaamisesta, Kuntoutujien kehittämisideat suunnitteluun ja omaan osallisuuteen ja Kuntoutujien kehittämisideat kuntoutussuunnitelman laadinnasta.**

Kuntoutujat halusivat kehittää asiakaslähtöisyyttä kuntoutuksen aloitusvaiheessa ja suunnittelussa siten, että **tavoitteita laadittaisiin** monipuolisemmin, mutta samalla he korostivat kuntoutujan oman aktiivisuuden merkitystä. Monipuolisuutta kaivattiin muun muassa käytännön toimintaan, koska usein toiminnot olivat olleet jo kuntoutujan aiemmin kokemia. Omalla aktiivisuudella uskottiin pystyttävän vaikuttamaan ainakin siihen, mihin toimiin ei haluttu osallistua.

**Kuntoutujan toiveiden huomioimisessa ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisessa** on kuntoutujien mukaan kehittämistä. Tärkeänä pidettiin sitä, että kuntoutujan toiveita kuunnellaan ja otetaan huomioon se, mihin kuntoutuja itse kokee pystyvänsä.

*Se pitäs aina pyrkiä kuuntelemaan niinku mitä asiakas haluaa, että turha lähtiä kettään mihinkään painostamaan jos ei oikeesti oo semmosta mitä se kuntoutuja haluaa. Nyt on vaan pakko tehdä vaan niitä asioita mihin määhän kykenen.*

Kuntoutujien ideat **suunnitteluun osallistumisesta** kertoivat selvästi myös jatkuvan arvioinnin puutteellisuudesta ja resurssien vähyydestä. Kuntoutujien mielestä resurssien lisääminen ja jatkuva arviointi kehittäisi asiakaslähtöisyyttä kuntoutuksen aloitusvaiheessa ja suunnittelussa.

*Se on kummiski kerran parissa viikossa ja 45 minuuttia kestää se tota noin, tapaaminen, että ois kyllä parempi jos ois niinku usiammin. Sehän ehotti tuo X, että kerran kolmessa viikossa tavattais ja mä sanoin, että pidetään mieluummin se, että tavataan kerran kahessa viikossa.*

Asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi toivottiin jatkuvampaa **arviointia ja kuntoutussuunnitelman tarkistamista**. Ilmi tuli myös toive pidempiaikaiseen yhteydenpitoon Nuorten Ystävät ry:n kanssa.

*Se harmitti ku se yhteys Nuorten Ystävien kans tosiaan loppu.*

#### 4.2.2 Kuntoutuksen toteutusvaihe

Kuntoutujien kehittämisideat asumispalveluiden asiakaslähtöisyyteen kuntoutuksen toteutusvaiheessa koostui alateemoista **Kuntoutujien kehittämisideat saamaansa kuntoutukseen tai asumiseen liittyvään apuun, Kuntoutujien kehittämisideat itsenäisyyden ja omatoimisuuden tukemiseen, Kuntoutujan kehittämisideat kuulluksi tulemiseen ja osallistumiseen kuntoutuksen aikana, Kuntoutujien kehittämisideat kuntoutussuunnitelman toteutukseen, Kuntoutujien kehittämisideat asiakaspalautteeseen ja Kuntoutujien kehittämisideat kiinteistösaakeyhtiön toimintaan.**

**Kuntoutukseen tai asumiseen liittyvän avun** kehittäminen asiakaslähtöisemmäksi vaatisi enemmän käytännön toiminnan ja tekemisen lisäämistä. Kuntoutujien kehittämisideoista kävi ilmi, että yhdessä tekemistä tulee olla enemmän toiminnan muodossa. Haastateltavien mukaan yhteinen käytännön toiminta tukee myös **itsenäisyyttä ja omatoimisuutta**.

*Varmaan se on ehkä ollu enemmän se ongelma se niin sanottu tekemisen puute.*

Asiakaslähtöisyyttä tulee kuntoutujien mukaan kehittää kuntoutuksen toteutusvaiheessa niin, että myös kuntoutuksen loppuvaiheessa kiinnitetään huomiota kuntoutujien **kuulluksi tulemiseen**. **Kuntoutussuunnitelman toteuttamiseen** liittyvissä kehittämisideoissa kuntoutujat puolestaan korostivat vertaistuen tärkeyttä.

*Oon miettiny, jos mä ehottasin X:lle että, onko mitään semmosta vertaisryhmää, missä noita ahistuksen oireita silleen niinkö vois ryhmässä keskustella ihmisten kans.*

Kuntoutuksen toteutusvaiheessa asiakaslähtöisyyttä tulee kehittää **palauttejärjestelmän** muuttamisella tehokkaammaksi ja monipuolisemmaksi. Osa kuntoutujista valitsi mieluummin kirjallisen kuin henkilökohtaisen palautteen antamisen, osa taas päinvastoin. Haastatteluista kävi ilmi, että monipuoliset palautteenantotavat palvelevat parhaiten, mutta huolenaiheeksi nousi lähinnä palautteen huomioiminen.

**Kiinteistösaakeyhtiön toimintaan** kuntoutujat löysivät paljon kehittämisehdotuksia. Yhteisiä tiloja käytetään kuntoutujien mielestä liian vähän ja yhteisten tilojen aukioloajat ovat liian suppeat.

*Sais kyllä olla vaikka joka päivä auki.*

*Sitähän me ollaan joittenkin kans mietitty, että voisko mahdollisesti myös se aukioloaika olla semmoinen ku se on tavallaan kerran viikossa.*

Kuntoutujat nostivat esiin myös ajatuksen uusien asukkaiden aktivoimisesta yhteisten tilojen käyttöön ja toimintaan osallistumiseen. Kuntoutujat totesivat, että jo toimiviin ryhmiin osallistuvat yleensä samat henkilöt. Kuntoutujat toivovat myös enemmän ryhmiä ja yhteistä toimintaa. Ideoina nousi esimerkiksi ruoanlaitto-, tai elokuvaillan järjestäminen sekä toiminnan järjestäminen yhteisten tilojen ulkopuolelle.

*Että ei siellä niitä uusia naamoja näy kyllä, samat henkilöt siellä on aina.*

*Miten sais tämän tuota tämän rakennuksen muut ihmiset liikenteeseen. Ku tässä oikeesti niinkö vaan vakkarit, jotka käy täsä nettikahvilassa.*

*Että tehtäisi jotakin muuta ku istuttaisi täällä ja lähettäis aina johonki. Aivan sama mikä keli, niin lähetään johonki.*

Asiakaslähtöisyyttä tulee kuntoutujien mukaan kehittää myös tiedottamisella. Kuntoutujat toivovat tiedotusta muun muassa yhteisistä toimista.

*Niin tai laittaa tuonne ilmoitustaululle lapun, että hei, että täällä tehdään tätä ja tätä.*

### 4.2.3 Arviointi- ja seurantavaihe

Kuntoutujien kehittämisideat asumispalveluiden asiakaslähtöisyyteen kuntoutuksen arviointi- ja seurantavaiheessa sisälsi vain yhden alateeman, **kuntoutujien kehittämisideat asumispalvelun asiakaslähtöisyyteen arviointi- ja seurantavaiheessa**. Näistä kehittämisideoista selvisi tarve syvällisemmälle jatkuvalla seurannalla. Kuntoutujien mukaan kuntoutuksen tavoitteiden arviointi ja kuntoutuksen edistymisen seuranta oli usein pintapuolista ja käsitteli samoja aiheita kerta toisensa jälkeen. Myös arviointi- ja seurantavaiheeseen osallistuvien työntekijöiden oma kiinnostus kuntoutusprosessin tähän vaiheeseen kyseenalaistettiin juuri arviointi- ja seurantavaiheen pinnallisuuden vuoksi.

*Niin.. lähinnä se menee silleen että oookko nää käyny sitä koulua tai.*

Edelleen kävi ilmi, että kuntoutujien mielestä palveluiden kesto ja määrä olivat liian suppeita, esimerkiksi tapaamiset eri työntekijöiden kanssa olivat liian lyhyitä ja niitä oli liian harvoin. Kuntoutujien mielestä kuntoutumisen seurantaan käytetään liian vähän resursseja ja siihen kiinnitetään liian vähän huomiota, vaikka se on tärkeä osa koko kuntoutusprosessissa.

*No, kyllähän siellä X:n kans pystyy puhumaan ihan mistä vaan, että se on kummiski kerran parissa viikossa ja 45 minuuttia kestää se, tota noin, tapaaminen, että ois kyllä parempi, jos ois vähän niinku usiammin. Kerran parissa viikossa ja 45 minuuttia kestää se, tota noin, tapaaminen, että ois kyllä parempi, jos ois vähän niinku usiammin.*

## 5 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksessa kuvattiin Nuorten Ystävät ry:n asumispalveluita käyttävien kuntoutujien kokemuksia asumispalveluista ja ideoita miten niitä voidaan kehittää. Tutkimuksen tarkoituksena oli kehittää Nuorten Ystävien tarjoamien asumispalveluiden asiakaslähtöisyyttä.

Ensimmäisessä tutkimustehtävässä tarkasteltiin asumispalveluita käyttävien kuntoutujien kokemuksia asumispalveluiden asiakaslähtöisyydestä. Kuntoutujat olivat saaneet osallistua ja olla itse vaikuttamassa kuntoutukseen koko prosessiin ajan. Kuntoutujat näkivät, että omalla aktiivisuudella on merkityksensä kuntoutusprosessin eri vaiheissa.

Pihlaja (2008, 106-107) on tutkinut pro gradu- tutkielmassaan mielenterveyskuntoutujien arjessa selviytymistä. Pihlajan mukaan kuntoutustyöhön kuuluu ihmisen jokapäiväisestä elämästä huolehtiminen ja kuntoutumisen tukemisen tarpeet lähtevät kuntoutujan kokemusten ja elämän tavoitteiden näkökulmasta. Hänen tutkimusaineistossaan nousi selvästi esiin työntekijöiden halu ja tavoite kuulla kuntoutujaa ja tämän itsensä määrittelemiä tarpeita. Tutkimukseen osallistuneet työntekijät korostivat kuntoutujan subjektivuutta. He korostivat kuntoutujan kehittymismahdollisuuksia, tunnustivat kuntoutujan aktiivisuuden, kohtasivat kuntoutujat yksilöinä sekä tunnistivat ympäristön mahdollisena vaikeuksien aiheuttajana. Työntekijät perään kuuluttivat myös kuntoutujan omaa motivaatiota ja valmiutta kuntoutumistaan kohtaan.

Tutkimuksessamme kuntoutujat olivat tulleet kuulluksi, mutta eivät olleet varmoja siitä, onko heidän toiveitaan tai ajatuksiaan huomioitu. Harjajärvi, Kairi, Kuusterä & Miettinen (1999, 27-28) ovat myös teoksessaan esittäneet olennaiseksi asiakaslähtöisyyden osaksi sen, että asiakkaiden kuulemisen lisäksi heidän kokemuksensa myös ohjaavat asumispalvelujen järjestämistä. Tutkimuksessamme kävi myös ilmi, että kuntoutujat kokivat omalla aktiivisuudella olevan merkitystä kuntoutusprosessin onnistumisen kannalta. Tämä tukee Holman (1999, 27-28) toteamusta siitä, että kun asiakasta auttaa sitoutumaan palvelun tavoitteisiin se, että hän tuntee voivansa vaikuttaa siihen, mitä palveluja hän saa.

Haapamäki (2009, 83-85) on tutkinut pro gradu- tutkielmassaan sosiaalista kuntoutusta asiakaslähtöisellä otteella. Hän on saanut kahdenlaisia tuloksia kuntoutukseen liittyvien tavoitteiden asettamisesta. Tavoitteiden asettamiselle on puolestapuhujansa, mutta tutkimukset ovat myös osoittaneet sosiaalisen kuntoutuksen onnistumisen ilman tavoitteita. Kuntoutukseen on lähdetty myös ilman tavoitteita niin sanotusti kokeilumielellä ja kuntoutuksesta on silti saatu positiivisia kokemuksia ja käytännön hyöty on ollut nähtävissä. Haapamäki (2009, 83-84) toteaa, että liian painostavat tavoitteet eivät ole tavoiteltavissa, mutta nimenomaan asiakkaan kanssa yhdessä laaditut realistiset tavoitteet takaavat asiakaslähtöisyyden onnistumisen. Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä ja Ihalainen (2002, 10, 29-30, 32) puolestaan toteavat, että kuntoutus on aina tavoitteellista toimintaa ja tärkeä osa asiakaslähtöistä kuntoutusta on asiakkaan kanssa tehtävä kuntoutussuunnitelma. Omassa tutkimuksessamme kuntoutajat kokivat kuntoutuksen suunnittelun positiivisena kokemuksena, vaikka se samalla olikin vaativa prosessi. Tutkimuksessamme kuntoutajat kokivat olennaisena sen, että suunnitteluprosessi koostui pienistä välitavoitteista ja näin ollen he pystyivät nimeämään tavoitteita, joita oli jo saavutettu.

Asiakaslähtöisyyden merkitystä korostetaan tämän päivän sosiaalityössä. Tutkimuksemme aikana kuntoutajat kertoivat kokemuksiaan sen toteutumisesta kuntoutusprosessin aikana, mutta voiko asiakaslähtöisyyden tavoittelu saada liiankin suuren painoarvon? Haapamäen (2009, 87-88) tutkimuksen mukaan työntekijät nähtiin rinnalla kulkijana ja suhde työntekijän ja kuntoutujan välillä on ollut tasavertainen. Tutkimuksessa kuitenkin painotettiin rohkeutta tuoda esiin myös kuntoutujan epäonnistumiset. Haapamäen (2009, 87-88) tutkimus osoitti, että asiakaslähtöinen työtapa on toimiva, jos kuntoutuja on itse valmis kantamaan vastuuta kuntoutuksesta, muuten se menettää merkityksensä. Haapamäki (2009, 87-88) toteaa, että asiantuntevaa työtettä on korostettava, jos kuntoutujalla ei ole valmiuksia vastuunottamiseen. Hänen mukaansa paluu asiantuntijakeskeiseen työotteeseen ei ole ratkaisu, mutta asiantuntijan tulee jakaa vastuu sen mukaan, mitä kuntoutuja kykenee ottamaan.

Toisessa tutkimustehtävässä selvitettiin kuntoutujien ideoita asumispalveluiden asiakaslähtöisyyden kehittämiseen. Kehittämisehdotuksina nousi esille jatkuvampi seuranta kuntoutusprosessin loppuvaiheessa ja asumispalveluiden yhteisen toiminnan kehittäminen.

Harjajärvi, Kairi, Kuusterä ja Miettinen (2009, 28-30) ovat tutkineet mielenterveyskuntoutujien asumiseen liittyvää tuen tarvetta. Tutkimukseen osallistuneet kuntoutajat toivat esille nimenomaan yksin asuvien kuntoutujien kohdalla yksinäisyyden. Kuntoutajat kokivat, että syrjäytymiseen ja yksin olemiseen tarvittaisiin tukipalveluita. Tutkimuksen mukaan asumisen tukeminen tulisi nähdä myös vapaa-ajan vieton järjestämisenä. Tässä tutkimuksessa

kuntoutujat kokivat, että kuntoutusprosessin loppuvaiheessa on puutteita. Tutkimuksessa ilmeni, että tuen tarvetta on myös kuntoutuksen loppuvaiheessa, mutta kuntoutujien kokemusten mukaan tässä vaiheessa kuntoutujilta odotetaan itsenäistä selviytymistä. Vaikka kuntoutujat kertoivat kuulluksi tulemisen kokemuksista koko kuntoutusprosessin ajalta, heidän mukaansa siihen tulisi kiinnittää huomiota erityisesti kuntoutuksen loppuvaiheessa. Kuntoutujat toivat esiin kokemuksia siitä, että heidät oli lähes hylätty kuntoutuksen loppuvaiheessa.

Kuntoutujien kokemusten mukaan vertaistuellalla oli ollut heille koko kuntoutusprosessin ajan suuri merkitys ja he kokivat saaneensa vertaistukea erityisesti asumispalveluiden yhteisen toiminnan kautta. Kiinteistöosakeyhtiön yhteisiä tiloja käytetään tällä hetkellä pari kertaa viikossa, mutta kuntoutujat toivoivat, että niitä hyödynnettäisiin enemmän. Kuntoutujat ehdottivat, että yhteisissä tiloissa voisi viettää aikaa yhteisen elokuva- tai ruuanlaittoillan merkeissä. Yhteisellä toiminnalla voitaisiin luoda osallisuutta ja vertaistukea. Kuntoutujat näkivät myös, että yhteisten tilojen toiminnoista pitäisi tiedottaa paremmin. Tällä tavoin saavutettaisiin myös uusia henkilöitä osallistumaan. Tässä tutkimuksessa kuntoutujat toivat esiin sen, että asumispalvelun yhteinen toiminta oli olennainen osa sosiaalisten suhteiden luomista ja ylläpitämistä. Asumispalveluiden yhteinen toiminta vaikuttaisi olevan tärkeä osa yksinäisyyden torjumisessa ja kuntoutujien mukaan yhteinen toiminta tukee myös itsenäisyyttä ja omatoimisuutta. Tutkimuksessa kävi ilmi, että asumispalvelun yhteisellä toiminnalla olisi kuntouttava vaikutus. Asumispalveluiden yhteinen toiminta vaikuttaisi olevan tärkeä osa yksinäisyyden torjumisessa ja kuntoutujien mukaan yhteinen toiminta tukee myös itsenäisyyttä ja omatoimisuutta.

Tutkimus on hyvä pohja jatkotutkimuksille. Jatkotutkimusaiheiksi tarjoamme asiakaslähtöisyyden toteutumisen kuntoutuksen loppuvaiheessa ja yhteisten toimintojen kehittämisen kuntoutujien keskuudessa. Tulevaisuudessa yhteisiä tiloja voitaisiin ottaa aktiivisemmin käyttöön esimerkiksi toiminnallisen projektin kautta.

## 6 POHDINTA

Tutkimuksen tavoitteena oli kehittää Nuorten Ystävät ry:n asumispalveluiden asiakaslähtöisyyttä tuomalla esiin kuntoutujien kokemuksia asumispalveluiden asiakaslähtöisyydestä ja ideoita palveluiden kehittämiseen. Kuntoutujien kokemukset olivat suurelta osin positiivisia, mutta he toivat ilmi myös kehittämistarpeita etenkin kuntoutusprosessin loppuvaiheeseen.

Tutkimuksemme alkoi aiheenvalinnalla, kun otimme yhteyttä Nuorten Ystävät ry:lle. Tällöin tiedustelimme olisiko heillä olemassa tarvetta tutkimukselle, jonka voisimme suorittaa opinnäytetyönämme. Nuorten Ystävät ry tarjosivat meille aiheeksi heidän tukiasunnoissaan asuvien kuntoutujien kokemusten kartoittamisen, sillä heillä ei ollut olemassa laajasti kartoitettua tietoa tukiasunnoissa asuvista kuntoutujista tai heidän asumiseen liittyvistä kokemuksista. Keskustelun myötä ideaksi nousi tutkia yhdessä asumispalvelussa asuvien kuntoutujien kokemuksia ja tuoda esiin heidän kehittämisideoitaan. Nuorten Ystävät ry:llä oli halu kehittää tutkittavan asumispalvelun toimintaa ja kuulla kuntoutujien omia kokemuksia. Aihe kiinnosti meitä molempia, sillä koimme sen hyödylliseksi tulevassa työssämme sosionomeina. Aiheenvalintaan vaikutti myös se, että olimme molemmat olleet töissä tai työharjoittelussa erilaisissa asumiseen liittyvissä palveluissa.

Opinnäytetyömme ansiosta näemme tutkimuksen tärkeänä osana kehittämistyötä sosiaalialalla ja olemme myös tutkimuksemme kautta oppineet paljon tutkimuksen suunnittelusta ja toteutuksesta. Tutkimusprosessia itseään pidimme antoisana kokemuksena. Tutkimussuunnitelman tekoon meidän olisi pitänyt varata jo alun perin enemmän aikaa, varsinkin yhteistyökumppanillemme antamassamme arviossa. Prosessin laajuus yllätti meidät ensikertalaisina monella muullakin tapaa. Juuri prosessin venyminen teki kokemuksesta osaltaan raskaan, mutta onneksi saimme paljon tukea ja kannustusta niin koulumme kuin yhteistyökumppanin osalta. Koimme oppineemme paljon uutta tietoa tutkimusaiheesta, varsinkin kuntoutujien kokemukset valaisivat meille paljon eri palveluiden työntekijöiden asiakaslähtöisen työskentelyn merkityksestä. Tämän tutkimuksen kautta ymmärrämme paremmin asiakaslähtöisyyden merkitystä sosionomin työssä ja näin ollen näkyvän sen myös omassa työskentelyssämme. Ymmärrämme asiakaslähtöisyyden olevan punainen lanka missä tahansa sosiaalialan työssä.



Itse haastattelutilanteet olivat koko tutkimuksen antoisin osa meille molemmille. Haastattelut sujuivat hyvin siihen nähden, että emme ole ennen tehneet tutkimushaastatteluja. Meitä helpotti suuresti se, että kuntoutujat kertoivat mielellään kokemuksistaan ja he kokivat pystyvänsä puhumaan myös kohtaamistaan epäkohdista. Ennen haastatteluja meitä hermostutti erityisesti se, miten haastattelut sujuisivat ja miten paljon tietoa edes tulisimme saamaan.

Haastatteluissa kerrotut kokemukset luonnollisesti erosivat toisistaan, olivathan kuntoutujat saaneet oman kuntoutusprosessinsa aikana erilaisia palveluita eri tahoilta. Kuitenkin meidät osaltaan yllätti se, miten paljon samankaltaisuuksia kuntoutujien kokemuksissa oli. Esimerkiksi kuntoutussuunnitelman laadinta oli kaikille heille ollut positiivinen kokemus. Olimme iloisesti yllättyneitä siitä, että kuntoutujat olivat kokeneet tullessa kuulluiksi. Useasti opiskelujemme aikana ovat yhdeksi kuntoutusprosessin haasteeksi nimetty juuri kuntoutujien omat kuulluksi tulemisen kokemukset, joten ennen haastatteluja oletimme epäkohtien ja kehittämisideoiden nousevan tästä aiheesta.

Haastatteluissa oli asioita, joihin olisimme voineet kiinnittää enemmän huomioita tai tehdä niitä toisin. Vaikka haastattelutilanteet sujuivat hyvin ja olivat avoimia, olisi ollut hyvä tehdä koehaastattelu ennen varsinaisia haastatteluja. Tällöin olisimme voineet lähteä varsinaisiin haastattelutilanteisiin varmoina teemarungon toimivuudesta ja toisaalta omien haastattelutaitojen toimivuudesta. Kehittämistä huomasimme myös itse haastatteluissa, sillä varsinkin viimeistä kuntoutusprosessin vaiheesta, arviointi- ja seurantavaiheesta, saimme yllättävän vähän materiaalia. Syiksi tähän pohdimme sitä, oliko kuntoutujilla eriävä käsitys siitä, mitä arviointi- ja seurantavaihe tarkoitti vai olivatko haastattelukysymykset aseteltu niin, ettei tästä vaiheesta saatu niin paljon materiaalia kuin kuntoutuksen suunnittelu- tai toteutusvaiheesta. Toisaalta kuntoutujien kehittämisideat arviointi- ja seurantavaiheeseen koskivat juuri kyseisin vaiheen suppeutta, mikä toisaalta voi vaikuttaa saadun materiaalin määrään.

Tutkimusprosessi kokonaisuudessaan vaati aikaa enemmän kuin mihin osasimme varautua. Tutkimussuunnitelman huolellinen laatiminen auttoi itse raportin tekemistä huomattavasti. Teoreettisen pohjan luominen ja käsitteiden jäsentäminen olivat tarkkaan harkittuja jo tässä vaiheessa. Raportin kirjoittamista hidasti se seikka, että me molemmat tutkijat olimme jo vahvasti kiinni työelämässä ja asuimme eri paikkakunnilla. Yhteisen ajan käyttö vaati paljon resursseja. Työnjako meidän kahden kesken oli sujuvaa ja pystyimme luottamaan toisiimme. Tutkijoina olimme hyvin erilaisia, toinen suurpiirteisempi, kuin toinen puolestaan takertui pieniin asioihin.

Mielestämme tämä ainoastaan rikastutti prosessin tekemistä.

Tässä tutkimuksessa kuntoutujien kokemusten ja kehittämisideoiden kautta nousi mielestämme hyviä tuloksia, joita voidaan aidosti käyttää asumispalvelun kehittämistyössä. Näitä olivat etenkin kuntoutujien kokemukset ja kehittämisideat koskien arviointi- ja seurantavaihetta, sekä etenkin tämän vaiheen suppeutta ja siihen liian vähän sijoitettuja resursseja. Esiin nousi myös asumispalvelun yhteisten tilojen käytön tärkeys kuntoutujille. Yhteisissä tiloissa järjestetyn toiminnan kautta kuntoutujat kokivat saavansa sosiaalisia kontakteja ja yhdessä olo sekä yhdessä tekeminen olivat kuntoutujille tärkeitä asioita. Kuntoutujat nostivat myös useassa yhteydessä tutkimuksen aikana esiin vertaistuen tärkeyden. Ehdottaisimme tämän tutkimuksen pohjalta, että asumispalvelun yhteisten tilojen käytössä panostettaisiin monipuoliseen yhteisen toiminnan järjestämiseen ja myös toiminnasta tiedottamiseen. Tutkimus on hyvä pohja jatkotutkimuksille kehittää yhteistä toimintaa kuntoutujien kesken sekä ottaa käyttöön yhteisiä tiloja esimerkiksi toiminnallisen projektin kautta.

## LÄHTEET

- Eskola, J. & Suoranta, J. 1996. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Rovaniemi:Lapin yliopistopaino.
- Haapamäki, Mira. 2009. Sosiaalinen kuntoutus ja asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet Koutsi -valmennukseen osallistuneiden kertomana. Tampere: Tampereen yliopisto. Sosiaalitutkimuksen laitos. Pro gradu –tutkielma.
- Harjajärvi, M. & Kairi, T. & Kuusterä, K. & Miettinen, S. 2009. Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut?: näkemyksiä palvelujen käyttäjiltä ja niiden järjestäjiltä. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry
- Holma, T. 1999. Asiakaslähtöiset palveluprosessit – laadun perusta. Teoksessa Holma, T. Asiakaslähtöiset palveluprosessit: perusta laadulle vanhusten kotihoidossa ja asumispalveluissa sekä lastensuojelutyössä. Helsinki: Kuntaliiton painatuskeskus, 23-29
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Gummerus.
- Härkäpää, K. & Järvikoski, A. 2006. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.
- Kettunen R. & Kähäri-Wiik K. & Vuori-Kemilä A. & Ihalainen J. 2002. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Porvoo: WS Bookwell Oy.
- Kähäri-Wiik, K. & Niemi, A. & Rantanen, A. 1997. Kuntoutuksella toimintakykyä. Porvoo: WSOY.
- Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen perusteet. Teoksessa Metsämuuronen J. (toim.). 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 81-148
- Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007.

Julkaisu 2007:13. Helsinki: Yliopistopaino

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino Oy

Partanen, A & Kuussaari, K. Päihdepalvelujärjestelmän haasteet 2000-luvulla. Teoksessa Heikkilä, M & Lahti, T. Sosiaali- ja terveydenhuollon palvelukatsaus 2007. Helsinki: Yliopistopaino, 76-86

Pihlaja, Katja. 2008. ”Joka päivä ittesä kuntouttaminen on kova työ”: etnografinen tutkimus mielenterveyskuntoutujan arjessa oppimisesta. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto. Kasvatustieteiden laitos. Pro gradu –tutkielma.

Raunio, K. 2000. Sosiaalityö murroksessa. Tampere: Tammer-Paino Oy

Rissanen, P. & Kallanranta, T. & Suikkanen, A. 2008. Kuntoutus. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle: valtakunnallinen suositus. Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes & Suomen kuntaliitto. 1999. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy

Suvikas, A. & Laurell, L. & Nordman, P. 2006. Kuntouttava lähihoito. Helsinki: Edita Prima Oy

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

Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Tampere: Tammer-Paino Oy

## INTERNET LÄHTEET

Kuntoutusportti. Sosiaalinen kuntoutus, Hakupäivä 22.8.2011.  
[http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/kuntoutus/palvelujarjestelma/sosiaalinen\\_kuntoutus/](http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/kuntoutus/palvelujarjestelma/sosiaalinen_kuntoutus/)

Nuorten Ystävät ry. Konserni. Hakupäivä 23.5.2010. <http://www.nuorten-yst.fi/konserni>

Nuorten Ystävät ry. Vöörmanni. Hakupäivä 23.5.2010. <http://www.nuorten-yst.fi/file.php?fid=997>

Oulun seudun Nuorisoasuntoyhdistys. Lisätietoja Osnasta. Hakupäivä 23.5.2010.  
<http://www.osna.fi/osna/lisatietoja-osnasta>

Saaranen-Kauppinen & Puusniekka. 2006. Teemahaastattelu. Hakupäivä 22.8.2011.  
[http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_3\\_2.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html)

Salmi, Vesa. 2006. Asumalla kuntoon? Kuntoutuskäsitteen ulottuvuuksia asumispalveluissa. Hakupäivä 11.8.2011.  
[http://www.aspa.fi/files/327/asumalla\\_kuntoon\\_verkko.pdf](http://www.aspa.fi/files/327/asumalla_kuntoon_verkko.pdf)

Sosiaaliportti. Sosionomi (AMK) – tutkinto. Hakupäivä 14.6.2010. [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamverkosto/sosiaaliala\\_ammattikorkeakouluissa/sosionomi\\_amk\\_tutkinto/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkinto/)

Sosiaaliportti. ECTS-kompetenssit. Hakupäivä 11.8.2011.  
[http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamverkosto/sosiaaliala\\_ammattikorkeakouluissa/sosionomi\\_amk\\_tutkinto/ects\\_kompetenssit/](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/sosiaalialanamverkosto/sosiaaliala_ammattikorkeakouluissa/sosionomi_amk_tutkinto/ects_kompetenssit/)

Tampereen Yliopisto Hoitotieteen laitos. Tuumasta tekstiksi, perusopas seminaari- ja opinnäytetyön tekijälle. 5.3.9. Fenomenologisen psykologian analyysimenetelmä. Hakupäivä 18.5.2009.  
<http://www.uta.fi/laitokset/hoito/wwwoppimateriaali/luku5j.html>.

# LIITTEET

Liite 1. Saatekirje

Liite 2. Teemarunko

Liite 3. Pääteemat, alateemat ja pelkistetyt ilmaukset

Hei Nuorten Ystävien asukas!

LIITE 1

Nuorten Ystävät haluaa saada asukkailtaan ideoita asumispalvelujensa kehittämiseen. Teemme tutkimusta, jonka tarkoituksena on saada asukkailta mielipiteitä Nuorten Ystävien asumispalveluista. Osallistu tutkimukseen, koska Sinun mielipiteesi on tärkeä.

Haastattelemme Sinua alakerran nettikahvilassa syksyn 2010 aikana ja keskustelemme asumiskokemuksistasi Nuorten Ystävien asunnossa. Haastattelut nauhoitetaan, haastattelijoilla on vaitiolovelvollisuus ja keskustelut ovat täysin luottamuksellisia. Valmis tutkimus on mahdollista lukea Oulun seudun ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden yksikössä ja Nuorten Ystävien toimistossa.

Kun haluat osallistua tutkimukseen, postita tämä lomake palautuskuoressa 15.7.2010 mennessä. Voit myös ilmoittaa osallistumisestasi puhelimitse tekstiviestillä numeroon 040-5667 056. Otamme sinuun myöhemmin yhteyttä, jolloin sovimme yhdessä haastattelun ajankohdan. Lisätietoa saat ottamalla meihin yhteyttä.

Kiitokseksi osallistumisesta tarjoamme sinulle kaksi Finnkinon elokuvalippua!

Lassi Kangasluoma	Susanna Nevanperä	Piritta Erkkilä
Nuorten Ystävät ry	OAMK	OAMK
Järjestösuunnittelija	Sosionomiopiskelija	Sosionomiopiskelija

Osallistun tutkimukseen

Paikka ja aika: \_\_\_\_\_

Allekirjoitus: \_\_\_\_\_

Nimenselvennys: \_\_\_\_\_

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

-asumispalvelun asiakaslähtöisyys kuntoutuksen aloitusvaiheessa ja suunnittelussa

- kuntoutujien kokemukset kuntoutuksen tavoitteista
- kuntoutujien kehittämisideat tavoitteiden laatimisen kehittämiseen
- kuntoutujien kokemukset omien toiveiden huomioimisesta
- kuntoutujien kehittämisideat kuntoutujien toiveiden huomioimiseen
- kuntoutujien kokemukset yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisesta
- kuntoutujien kehittämisideat yksilöllisten tarpeiden vastaamiseen
- kuntoutujien kokemukset kuntoutuksen suunnitteluun osallistumisesta
- kuntoutujien kehittämisideat suunnitteluun osallistumiseen
- kuntoutujien kokemukset kuntoutussuunnitelman laadinnasta
- kuntoutujien kehittämisideat kuntoutussuunnitelman laadintaan

-asumispalvelun asiakaslähtöisyys kuntoutuksen toteutusvaiheessa

- kuntoutujien kokemukset mahdollisesti saamastaan kuntoutuksesta tai asumiseen liittyvästä avusta
- kuntoutujien kehittämisideat mahdollisesti saamaansa kuntoutukseen tai asumiseen liittyvään apuun
- kuntoutujien kokemukset itsenäisyyden ja omatoimisuuden tukemisesta
- kuntoutujien kehittämisideat itsenäisyyden ja omatoimisuuden tukemiseen
- kuntoutujien kokemukset kuulluksi tulemisesta toteutusvaiheessa
- kuntoutujien kehittämisideat kuulluksi tulemiseen toteutusvaiheessa
- kuntoutujien kokemukset kuntoutukseen osallistumisesta
- kuntoutujien kehittämisideat kuntoutukseen osallistumiseen
- kuntoutujien kokemukset kuntoutussuunnitelman toteutumisesta
- kuntoutujien kehittämisideat kuntoutussuunnitelman toteutukseen
- kuntoutujien kokemukset asiakaspalautteesta ja sen huomioimisesta



- kuntoutujien kehittämisideat asiakaspalautteeseen
  - kuntoutujien kokemukset kiinteistöosakeyhtiön yhteisestä toiminnasta
  - kuntoutujien kehittämisideat kiinteistöosakeyhtiön yhteiseen toimintaan
- asumispalvelun asiakaslähtöisyys kuntoutuksen arviointi- ja seurantavaiheessa
- kuntoutujan kokemus arvioinnin ja seurannan riittävydestä
  - kuntoutujan kokemus arvioinnin ja seurannan tarpeellisuudesta
  - kuntoutujan kehittämisideat arviointi- ja seurantavaiheeseen

Kuntoutujan kokemus asumispalvelun asiakaslähtöisyydestä kuntoutuksen aloitus- ja suunnitteluvaiheessa	Kuntoutukselle asetetut tavoitteet	<ul style="list-style-type: none"> <li>-koulun jatkaminen</li> <li>-palkkatyöhön pääseminen</li> <li>-oman asunnon saaminen</li> <li>-työelämään pääseminen</li> <li>-opiskelujen jatkaminen</li> <li>-oireiden hallinta</li> </ul>
	Kuntoutujan kokemus omien toiveiden huomioimisesta ja yksilöllisiin tarpeisiin vastaamisesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>-osaksi kuunneltu omia toiveita</li> <li>-huomioitu kuntoutujan lähtötilanne ja sen hetkinen kunto</li> <li>-vertaistuellla tärkeä merkitys</li> </ul>
	Kuntoutujan kokemus kuntoutuksen suunnittelusta ja omasta osallisuudesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>-prosessi vaatii sitoutumista</li> <li>-kuntoutujien oma-aloitteisuus tärkeää</li> <li>-kuntoutuja on tullut kuulluksi</li> <li>-pieniä tavoitteita kerrallaan</li> <li>-henkisesti raskas, kuitenkin positiivinen kokemus</li> </ul>

Kuntoutujan kokemus asumispalvelun asiakaslähtöisyydestä kuntoutuksen toteutusvaiheessa	Kuntoutujan kokemus saamastaan kuntoutuksesta tai asumiseen liittyvästä avusta	-kuntoutujilla ei tarvetta asumiseen liittyvään tukeen  -nuorten ystävien aiemmat kurssit ja toiminnot antaneet valmiuksia itsenäiseen arjen hallintaan  -kiinteistön ja asunnon sijainti hyvä  -hyvin huolehdittu kiinteistö
	Kuntoutujan kokemus itsenäisyyden ja omatoinisuuden tukemisesta	-tarve jatkuvalla seurannalla  -liian aikainen yksin jääminen  -avun tarve oireisiin  -itsenäisempi elämä saavutettu
	Kuntoutujan kokemus kuulluksi tulemisesta ja osallistumisesta kuntoutuksen aikana	-kuntoutujilla kuulluksi tulemisen kokemus  -kuntoutuja pystynyt vaikuttamaan  -kuntoutujan oma aktiivisuus tärkeää  -kuntoutujan oma passiivisuus ei esteenä palveluiden saannille  -kuntoutujan rehellisyys avaintekijä
	Kuntoutujan kokemus kuntoutussuunnitelman toteutumisesta	-suunnitelman toteutumisen seuranta pintapuolista  -suunnitelman toteutuminen riippuu paljon itse kuntoutujasta  -suunnitelman tavoitteisiin osaksi päästy

	Kuntoutujan kokemus asiakaspalautteesta	-ei ole varsinaista palautejärjestelmää  -on ollut mahdollista ilmaista oma mielipiteensä
	Kuntoutujan kokemus kiinteistöosakeyhtiön yhteisestä toiminnasta	-yhteinen toiminta tärkeää  -sosiaalisten kontaktien luominen tärkeässä osassa
Kuntoutujan kokemus asumispalvelun asiakaslähtöisyydestä arviointi- ja seurantavaiheessa	Kuntoutujan kokemus asumispalvelun asiakaslähtöisyydestä arviointi- ja seurantavaiheessa	-välitavoitteita tehty  -toteutumista arvioitu  -kuntoutuksen loppuvaiheessakin tärkeää saada jatkuvaa seurantaa ja arviointia
Kuntoutujan kehittämisideat asumispalvelun asiakaslähtöisyyteen kuntoutuksen aloitusvaiheessa ja suunnittelussa	Kuntoutujan kehittämisideat tavoitteiden laatimisen kehittämiseksi	-tarjottu toiminta värikkäämpää  -tarjottu toiminta monipuolisempaa
	Kuntoutujan kehittämisideat kuntoutujan toiveiden huomioimiseen ja yksilöllisten tarpeiden vastaamiseen	-oma aktiivisuus  -hyvä hoitosuhde  -ottaa huomioon mihin kuntoutuja itse kokee pystyvänsä  -resurssien lisääminen
	Kuntoutujan kehittämisideat kuntoutuksen suunnittelusta ja omasta osallisuudesta	-kuntoutuksen edistymisen arvioinnin lisääminen

Kuntoutujan kehittämisideat asumispalvelun asiakaslähtöisyyteen kuntoutuksen toteutusvaiheessa	Kuntoutujan kehittämisideat saamaansa kuntoutukseen tai asumiseen liittyvään apuun	-palveluiden saatavuutta parannettava
	Kuntoutujan kehittämisideat itsenäisyyden ja omatoimisuuden tukemiseen	-käytännön tekemistä lisää -enemmän toimintaa
	Kuntoutujan kehittämisideat kuulluksi tulemisesta ja osallistumisesta kuntoutuksen aikana	-kuntoutuksen loppuvaiheessa kuulluksi tulemiseen tulee kiinnittää huomiota
	Kuntoutujan kehittämisideat kuntoutussuunnitelman toteutukseen	-vertaistuen lisääminen
	Kuntoutujan kehittämisideat asiakaspalautteeseen	-kirjallisen palautteen antaminen -mahdollisuutta henkilökohtaiseen palautteenantoon parannettava -palautteen huomioimisen tehostaminen
	Kuntoutujan kehittämisideat kiinteistöosakeyhtiön toimintaan	-enemmän toimintaa -yhteisten tilojen hyötykäytön lisääminen -tiedotusta yhteisistä toimista parannettava -laajemmat aukioloajat kahviolla -motivoituneemmat työntekijät -asukkaiden toiveiden parempi huomioiminen -uusien henkilöiden aktivoiminen yhteiseen toimintaan -enemmän ryhmiä -resurssien lisääminen

Kuntoutujien kehittämisideat asumispalvelun asiakslähtöisyyteen kuntoutuksen arviointi- ja seurantavaiheessa	Kuntoutujien kehittämisideat asumispalvelun asiakslähtöisyyteen kuntoutuksen arviointi- ja seurantavaiheessa	-seuranta tulisi olla syvällisempää ja jatkuvampaa  -palveluiden kesto ja määrä liian suppeita  -arviointi- ja seurantavaiheessa liian vähän resursseja
--	--	--