



Vammaisten asumispalveluiden laatutason toteutumisen edistäminen käytännön toiminnassa

Teemu Hirvonen

2021 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Vammaisten asumispalveluiden laatutason toteutumisen edistäminen käytännön toiminnassa

Teemu Hirvonen
Sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen kehittäminen (YAMK)
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2021

Teemu Hirvonen

Vammaisten asumispalveluiden laatutason toteutumisen edistäminen käytännön toiminnassaVuosi 2021 Sivumäärä 95

Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatutaso asettaa kriteerit, joihin asumispalveluiden työntekijöiden tulee vastata toteuttaessaan asumispalveluita asiakkaille. Tässä opinnäytetyössä pyrittiin kehittämään erään Helsingin kaupungin asumispalveluyksikön henkilökunnan toimintaa siten, että asetettu laatutaso toteutuisi paremmin. Tavoitteena oli tunnistaa toiminnan kehittämistarpeet ja löytää ratkaisut, joilla toiminta kehittyisi laatutason vaatimalle tasolle ja sitä kautta yksikön asiakkaiden saaman palvelun laatu paranisi.

Vammaisten asumispalveluiden laatutaso piti sisällään oikeuksia, jotka perustuvat pitkälti YK:n yleissopimukseen vammaisten henkilöiden oikeuksista. Lisäksi laatutasossa annettiin painoarvoa asiakkaiden osallisuudelle sekä itsemääräämisoikeudelle. Tämän opinnäytetyön tietoperusta koostuukin näistä aiheista.

Opinnäytetyön tekijä oli osa tutkittavan asumispalveluyksikön henkilökuntaa, joten kehittämistoiminta oli luontevinta toteuttaa toimintatutkimuksen keinoin. Tekijä omasi ennalta laajan tietoperustan tutkimuskohteesta ja sen toiminnasta. Toimintatutkimus antoi hänelle mahdollisuuden osallistua muiden tutkimukseen osallistuneiden kanssa kehittämistoimintaan. Aineistoa kerättiin työntekijöiden haastatteluilla, joista nostettiin esiin kehittämiskohteet. Kehittämiskohteita työstettiin toimintatutkimuksen keinoin suunnittelun, toiminnan, seurannan ja arvioinnin kautta etenevissä sykleissä. Suunnittelu ja arviointi toteutettiin työyhteisön palavereissa ja yhdessä työpajassa osallistavia menetelmiä hyödyntäen. Toiminta ja seuranta toteutettiin tutkittavassa yksikössä työn ohessa.

Tutkimuksen aikana tunnistettiin useita kehittämiskohteita, joista osallistujat valitsivat ajankohtaisimmat kehittämistyön alle. Tutkimukseen osallistuneet kehittivät yhdessä ratkaisuja esiin tulleisiin kehittämistarpeisiin ja loivat uusia tai muuttivat entisiä käytäntöjä siten, että heidän toimintansa ja asiakkailleen tarjoama palvelu vastasi paremmin annettuja laatutason kriteerejä.

Asiasanat: osallisuus, itsemääräämisoikeus, vammaisten palvelut, asuminen, laatutaso, toimintatutkimus

Teemu Hirvonen

Promoting the realization of the quality level of housing services for the disabled in practice

Year

2021

Pages

95

The quality standard of housing services for the disabled in the City of Helsinki sets criteria that housing service employees must meet when providing housing services for customers. The aim of this thesis was to develop the operations of the staff of a housing service unit in the City of Helsinki so that the set quality level would be fulfilled better. The aim was to identify the development needs of the operations and to find solutions that would develop the operations to the level required by the quality standard and thereby improve the quality of service received by the unit's residents.

The level of quality of housing services for people with disabilities included rights largely based on the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities. In addition, the quality level emphasized the inclusion of customers and the right to self-determination. The knowledge base of this thesis consists of these topics.

The author of the thesis was part of the staff of the housing service unit under study, so the development activity was most natural to implement by means of action research. The author already had a broad knowledge base about the research object and its activities. The action research gave him the opportunity to participate in development activities with other participants in the research. The material was collected through employee interviews, which highlighted areas for development. The development targets were worked on by means of action research in cycles progressing through planning, operation, monitoring and evaluation. Planning and evaluation were carried out in work community meetings and in one workshop using participatory methods. The activities and monitoring were carried out in the study unit alongside the work.

During the study, several development targets were identified, from which the participants selected the most relevant ones to be put under development. Together, the participants in the study developed solutions to the emerging development needs and created new or changed previous practices so that their operations and the service they provided to their customers better met the given quality standard criteria.

Keywords: inclusion, self-determination, disability service, habitation, quality standard, action research

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Toimintaympäristö	8
2.1	Helsingin kaupungin vammaisten asumispalvelut.....	8
2.2	Tutkimuskohteen kuvaus	9
2.3	Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatutaso.....	10
3	Teoreettinen viitekehys	11
3.1	Asumispalveluiden laatukriteerit	11
3.2	Itsemääräämisoikeus.....	12
3.3	Asiakasosallisuus	14
4	Tutkimuksen tavoitteet	19
5	Tutkimuksen menetelmät	21
5.1	Toimintatutkimus	21
5.2	Toimintatutkimuksen syklisyys	25
5.3	Tiedonkeruu.....	28
5.3.1	Haastattelu	29
5.3.2	Havainnointi.....	32
5.4	Aineiston analyysi	33
5.5	Eettisten näkökulmien tarkastelu.....	35
6	Tutkimusprosessi	37
6.1	Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan toteutus.....	37
6.2	Työntekijöiden haastattelut	38
6.3	Haastattelujen tulokset	39
6.3.1	Asiakastyön suunnittelu ja koordinointi	41
6.3.2	Terveystila	44
6.3.3	Ravitseminen	46
6.3.4	Hygienia ja eritystoiminta.....	48
6.3.5	Aktiviteetti ja toiminnallisuus	50
6.3.6	Kommunikaatio, opetus, ohjaus ja emotionaalinen tuki.....	53
6.3.7	Haastattelujen lopuksi.....	54
6.4	Kehittämistoiminnan eteneminen	56
6.4.1	Syyskuun työyhteisöpalaverin työskentely	56
6.4.2	Lokakuun kehittämispäivän työskentely.....	59
6.4.3	Joulukuun työyhteisöpalaverin työskentely.....	67
6.5	Kehittämistoiminnan tulokset	71
7	Johtopäätökset	77
8	Pohdinta	79
8.1	Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan luotettavuus	79

8.2	Tutkimuksen rajoitukset	81
8.3	Tulosten hyödynnettävyys ja jatkotutkimukset.....	83
	Lähteet.....	84
	Kuviot	89
	Taulukot	89
	Liitteet	90

1 Johdanto

Vammaisten oikeuksien parantamisessa on otettu Suomessa useita edistysaskelleita Suomen ratifioitua YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan yleissopimuksen kesäkuussa 2016. Vammaisuus määriteltiin pitkään lääketieteellisenä tai sosiaalisena kysymyksenä, kun taas sittemmin se on nähty ensisijaisesti ihmisoikeuskysymyksenä. YK:n yleiskokouksessa 2006 laadittu vammaissopimus olikin 2000-luvun ensimmäinen ihmisoikeussopimus. Tässä yleissopimuksessa säädetään erikseen myös vammaisille kuuluvista ihmisoikeuksista ja perusvapauksista. Yleissopimuksessa vahvistetaan kaikkien ihmisyyksilöiden synnynnäinen arvo ja kaikkien jo olemassa olevien sekä tulevien ihmisoikeuksien kuuluvan myös vammaisille ihmisille. (Gustafsson 2019, 4 & 38.)

Vammaissopimuksen tuotua tarkennuksia vammaisten ihmisten oikeuksiin, oli eri vammaisalan toimijoiden huomioitava näiden oikeuksien toteutuminen yksityiskohtaisemmin omassa toiminnassaan. Vammaissopimuksen pohjalta oli mahdollista laatia entistä tarkempia ja yksityiskohtaisempia kriteerejä, joihin eri toimijoiden tuli vastata. Helsingin kaupunki on eräs toimija, joka järjestää vammaisille henkilöille erilaisia palveluja. Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatutasoa, jonka kriteerit kaupunki päivitti alkuvuodesta 2019 (liite 1). Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta julkaisi loppuvuonna 2018 laatukriteerit vammaisten asumisen arviointiin ja kehittämiseen, joka pohjautui YK:n yleissopimukseen vammaisten ihmisten oikeuksista (KVANK 2018, 1-2). Nämä laatukriteerit sisältyvät Helsingin kaupungin laatimiin laatukriteereihin, jotka pureutuvat näihin vaatimuksiin yksityiskohtaisemmin. Helsingin kaupungin laatima laatutaso ohjaa asumispalveluissa työskenteleviä toteuttamaan asiakkailleen laadukkaita ja asiakkaiden ihmisarvoa tukevia palveluita. Laatutasossa korostuivat asiakkaiden osallisuus sekä itsemääräämisoikeus.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää erään Helsingin kaupungin vammaisten asumispalvelu yksikön henkilökunnan toimintaa siten, että se vastaisi paremmin heidän työtään ohjaavaa laatutasoa. Päivitettyä laatutasoa oli käsitelty tutkitussa yksikössä ennestään vain lyhyesti ja työntekijöillä oli tarvetta käydä sitä perusteellisemmin läpi. Tarpeena oli yhtenäistää henkilökunnan keskinäisiä näkemyksiä laatutason vaatimuksista ja niiden toteuttamisesta sekä kehittää yksikön toimintaa, jotta asiakkaille tarjottavat palvelut noudattaisivat paremmin laatutason vaatimuksia. Kehittämistoiminta toteutettiin toimintatutkimuksen keinoin yhdessä yksikön henkilökunnan kanssa. Kehittämiskohteet nousivat tutkimukseen osallistuneiden työntekijöiden kokemuksista ja ajatuksista, joihin he yhdessä pohtivat ratkaisuja ja sovelsivat näitä ratkaisuja käytännön toimintaan yhdessä seuraten ja arvioiden toiminnasta seurannutta muutosta.

2 Toimintaympäristö

2.1 Helsingin kaupungin vammaisten asumispalvelut

Helsingin kaupunki järjestää monipuolisia vammaisten asumispalveluja helsinkiläisille. Vammaisten asumispalvelut järjestetään käyttäjien yksilöllisten tuen tarpeiden mukaan. Asumispalvelut vaihtelevat autetun, ohjatun sekä tuetun asumisen välillä. Autetussa asumisessa asiakkaat tarvitsevat paljon apua, hoitoa, ohjausta ja tukea päivittäisistä toiminnoista selviytymiseen, jolloin henkilökuntaa on saatavilla vuorokauden ympäri. Ohjatussa asumisessa asiakkaat tarvitsevat jonkin verran apua, tukea ja ohjausta päivittäisissä toiminnoissaan ja henkilökuntaa onkin läsnä päivittäin ja pääasiassa iltaisin sekä viikonloppuisin, mutta ei välttämättä öisin. Tuettu asuminen puolestaan sopii melko itsenäisesti päivittäisistä toiminnoista suoriutuville asukkaalle. Tuetun asumisen asiakkaat saavat tukea ja ohjausta joko ryhmäkotien työntekijöiltä tai muiden tukipalveluiden kuten kotihoidonohjaajien toimesta. (Helsingin kaupunki 2020a). Tuetun asumisen asiakkaat eivät kuitenkaan aina asu tukea antavan tahon välittömässä läheisyydessä.

Vammaisten asumispalveluja järjestävien yksiköiden toimintaa ohjaa aina jokin laki. Helsingin kaupungilla vammaisten asumispalvelujen järjestämisen perustana on joko sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) tai laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977). Vammaispalvelulain mukaista palveluasumista järjestetään henkilöille, jotka vammansa tai sairautensa vuoksi tarvitsevat jatkuvasti apua päivittäisissä toiminnoissa, vuorokauden eri aikoina, tai muuten erityisen runsaasti, mutta eivät ole kuitenkaan laitoshoidon tarpeessa. Kehitysvammalain mukaista asumispalvelua järjestetään niin ryhmäkodeissa, asuntoryhmissä kuin myös tukiasunnoissa. Näissä tukea ja apua järjestetään asiakkaan tarpeen mukaan joko ympärivuorokautisesti tai osavuorokautisesti. (Helsingin kaupunki 2020b; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014; Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987; Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977). Sosiaalihuoltolain mukaista asumispalvelua puolestaan järjestetään asukkaalle, jotka tarvitsevat ohjausta ja tukea itsenäistymiseen (Helsingin kaupunki 2019; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Asumispalvelua järjestetään henkilön tarpeiden mukaan. Lähtökohtaisesti asumispalvelut järjestetään sosiaalihuoltolain mukaan, mutta mikäli tämä palvelu on henkilölle riittämätöntä, hänelle järjestetään palveluasumista vammaispalvelulain tai kehitysvammalain perusteella. Vammaispalvelulaki on ensisijainen kehitysvammalakiin nähden. Asumispalvelu määräytyy pitkälti asiakkaan tuen tarpeen perusteella. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2018.) Uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) tuli voimaan huhtikuussa 2015. Uudessa laissa painotetaan asiakasprosessia ja palvelutarpeen arviointia koskevia päätöksiä. Asiakkaalle on annettava tietoa erilaisista toimenpidevaihtoehdoista ja niiden vaikutuksista. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden

kunnioittaminen ja hänen toivomustensa ja mielipiteidensä huomioonottaminen on etusijalla sosiaalihuoltoa toteutettaessa. (Junnila ym. 2016, 46.)

Helsingin kaupungin järjestämiin vammaisten asumispalveluihin kuuluu noin 40 toimintayksikköä, joista noin 30 on ryhmäkoteja. Ryhmäkotien lisäksi asumista on järjestetty asuntoryhmissä, joissa apu ja tuki saadaan joko lähellä sijaitsevasta asumisyksiköstä tai asumisen ohjaajalta. Palveluasumisryhmissä puolestaan on oma henkilökunta, joka avustaa asukkaita päivittäisissä toiminnoissa, joista he eivät itse selviydy ilman apua. Näiden lisäksi kaupunki myös ostaa asumispalveluja yksityisiltä palveluntuottajilta. (Helsingin kaupunki 2020c; Helsingin kaupunki 2020d & Helsingin kaupunki 2020e.)

Asiakkaiden yksilölliset tarpeet toimivat asumispalveluiden yksiköiden toiminnan lähtökohtina. Työntekijät auttavat, hoitavat, ohjaavat ja tukevat asiakkaita heidän päivittäisissä toiminnoissaan. Toiminnassa pyritään edistämään asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja yhdenvertaisuutta siten, että he voivat viettää mahdollisimman itsenäistä ja rikasta arkielämää elämäntilanteensa mukaan. Asiakkaiden kanssa yhteistyössä laaditaan heidän yksilöllisistä tarpeistaan lähtevät ohjaussuunnitelmat, joissa huomioidaan asiakkaiden kokonaistilanteen kannalta tärkeimmät toiminnot. Ohjaussuunnitelmissa on selkeät ja konkreettiset tavoitteet, joita kohti asiakasta autetaan, ohjataan ja tuetaan päivittäisessä yhteistyössä asiakkaan kanssa. (Helsingin kaupunki.)

Asumispalveluiden henkilökunta auttaa ja ohjaa asiakkaita heidän terveyden- ja sairaanhoitonsa kannalta välttämättömissä asioissa sekä huolehtivat asiakkaiden lääkehoidon toteutuksesta. Vastuu asiakkaiden terveyden- ja sairaanhoidosta on kuitenkin asiakasta hoitavalla terveydenhoidon taholla. Taloudellisissa asioissa, useilla asiakkaista on niiden hoitoa varten nimetty edunvalvoja, joka vastaa asiakkaan laskujen maksusta ja tukien hakemisesta. Edunvalvojat sopivat asiakkaan käyttövaroista ja suuremmista hankinnoista yhdessä asiakkaan kanssa ja asumispalveluiden henkilökunta tarpeen mukaan auttaa, ohjaa tai tukee asiakasta edunvalvojan kanssa asioimisessa. Asumispalveluissa asiakkaita ohjataan ja tuetaan vapaa-ajan toiminnoissa, toiminnallisuudessa sekä sosiaalisten suhteiden ylläpidossa ja heidän kanssaan käytetään heille parhaiten soveltuvia kommunikaatiomenetelmiä. (Helsingin kaupunki.)

2.2 Tutkimuskohteen kuvaus

Tämän opinnäytetyön tutkimus- ja kehittämistoiminnan kohteena toimi eräs Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden yksikkö. Tutkimuksen yksikössä asuvien asiakkaiden toimintakyky on pääosin hyvä, ja he suoriutuvat suurimmasta osasta arjen toiminnoistaan itsenäisesti. Henkilökunta antaa asiakkaille ohjausta ja tukea asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden mukaan ja edesauttavat asiakkaiden kanssaan laadittujen ohjaussuunnitelmissa määriteltyjen tavoitteiden saavuttamista päivittäisessä kanssakäymisessä. Toiminnassa pyritään ensisijaisesti tukemaan asiakkaan itsenäistä pärjäämistä ja kehittämään asiakkaiden arjen taitoja, jotta aikanaan

he voisivat siirtyä vähemmän tuettuun tai täysin itsenäiseen asumiseen. Asiakkaiden itsemääräämisoikeutta tuetaan hyvin vahvasti ja asiakkaan osallisuus omaan kuntoutukseensa on vahvasti läsnä. Yksikön ohjaajat pyrkivät tekemään mahdollisimman vähän asiakkaiden puolesta ja ennemminkin kannustavat asiakkaita selvittämään ja tekemään asioita itse tai vähintään yhdessä ohjaajan kanssa rinnakkain. (Helsingin kaupunki intranet 2020.)

Tutkittavassa yksikössä on 23 asiakaspaikkaa, joista itse asumisyksikössä tai sen välittömässä läheisyydessä asuu 18 asiakasta ja viisi asiakasta asuu satelliittiasunnoissa vaihtelevien matkojen päässä. Tutkittavasta yksiköstä annetaan tukea kaikille sen asiakkaille vuorokauden ympäri, jokaisena vuoden päivänä. Etäasiakkailta on mahdollisuus tulla käymään toimintayksikössä tai soittaa ohjaajille koska tahansa ja heidän luokseen tehdään kotikäyntejä sovituin väliajoin asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan. Asiakkuudet ovat useimmiten pitkiä ja perustuvat asiakkaan tuen tarpeisiin, vapaaehtoisuuteen ja ohjaajien kanssa yhteistyöhön sitoutumiseen. Tämän asumispalveluyksikön ei ole tarkoitus olla asiakkaiden loppuelämän asuinpaikka, mutta asiakkuudelle ei ole määritelty myöskään takarajaa. (Helsingin kaupunki intranet 2020.)

Asiakkaat tutkittavassa yksikössä ovat pääasiassa nuoria aikuisia, mutta joukossa on varttuneempiakin henkilöitä. Useimmat asiakkaat kuuluvat autismikirjon lievempään päähän ja he omaavatkin hyvän toimintakyvyn ja he kommunikoivat puhumalla. Osan asiakkaiden kanssa on kuitenkin käytössä myös kuvia tiettyjen arjen toimintojen selkeyttämisenä ja muistutuksena. Asiakkaina on myös mielenterveyskuntoutujia sekä päihdekuntoutujia. Useimmilla asiakkaista arjen ja toimintakyvyn tuen tarpeet nousevat näistä kahden tai kaikkien kolmen eli autismikirjon, mielenterveys- tai päihdeongelman tuottamista haasteista. (Helsingin kaupunki intranet 2020.)

Tutkittavan vammaistyön asumisyksikön henkilöstö koostuu moniammatillisesta tiimistä, johon kuuluu sosionomeja, sairaanhoitaja, lähihoitajia ja mielenterveyshoitaja. Työ on luonteeltaan epäsäännöllistä kolmivuorotyötä. (Helsingin kaupunki intranet 2020.) Tässä opinnäytetyössä käsiteltävään tutkimus- ja kehitystyöhön osallistui tutkittavan yksikön koko henkilökunta, jolla oli työsopimus, joko toistaiseksi tai määräaikaisesti, tutkimuksen- ja kehittämistoiminnan aikana. Tutkimus rajattiin koskemaan vain yksikön henkilökuntaa, sillä Helsingin kaupungin vammaistyön asumispalveluiden laatutaso on laadittu ohjaamaan henkilökunnan toimintaa heidän toettaessaan asumisen palveluja asiakkailleen.

2.3 Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatutaso

Helsingin kaupunki on päivittänyt vammaisten asumispalveluiden laatutason kriteerit 21.1.2019. Nämä kriteerit toimivat tämän kehittämistutkimuksen lähtökohtana ja ovat luetta- vissa kokonaisuudessaan liitteenä 1. Laatutaso muodostuu kuudesta asumispalveluiden kannalta keskeisestä kokonaisuudesta, jotka sisältävät useita alakohtia, jotka kattavat laaja-alaisesti asumisen kannalta oleelliset asiat, jotka tulee ottaa huomioon palvelua järjestettäessä.

Laatutaso on tarkoitettu työkaluksi vammaisten asumispalveluiden henkilökunnalle. Se on sama kaikille, oli kyseessä sitten vahvaa tukea ja avustusta antava ryhmäkoti tai asumisryhmä, jossa tuki ja ohjaus tuodaan asiakkaan erilliseen vuokra-asuntoon. Asiakkaille annettavan avun, ohjauksen ja tuen vaihdellessa huomattavastikin eri asumispalveluiden toimijoiden välillä on luonnollista, että eri toimintayksiköissä laatutason kriteerit painottuvat eri tavalla ja osa kriteereistä ei välttämättä ole ajankohtaisia kaikissa asumispalveluiden yksiköissä.

Laatutason ensimmäinen osa käsittelee asiakastyön suunnittelua ja koordinointia. Vaatimuksena on, että asiakaskohtainen työn ja ajankäytön suunnittelu sekä tiedonkeruu toteutuvat. Toiminnassa tulee myös huomioida käytettävissä olevat resurssit, menetelmät ja niiden toteuttamiseen vaadittava valmistelu. Lisäksi asiakastietojen dokumentoinnin on oltava ajan tasalla. Toinen osa koskee terveydentilaa. Sen vaatimukseen kuuluu terveydentilaa ja hyvinvointia ylläpitävän ja edistävän asiakastyön sekä lääkehoidon havainnointi, toteutus, seuraaminen arviointi sekä dokumentointi. Asiakkaiden terveydentilassa ja hyvinvoinnissa tapahtuvat muutokset tulee myös havainnoida ja hoitaa niiden vaatimalla tavalla. Laatutason kolmas osa on ravitseminen. Ravitsemuksen vaatimuksena on, että asiakas saa monipuolisen ja terveellisen ruoan, jossa huomioidaan valtakunnalliset ravitsemussuosituksat.

Laatutason neljäs osa käsittelee hygieniaa ja eritystoimintaa. Asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniaan, pukeutumiseen ja eritystoimintaan liittyvän asiakastyön on toteuduttava suunnitelman mukaisesti ja asiakkaan lähiympäristön siisteydestä on huolehdittava. Viides osa koskee aktiviteetteja ja toiminnallisuutta. Henkilökunnan edellytetään toteuttavan asiakkaan turvalliseen liikkumiseen, toiminnallisuuteen ja aktiivisuuteen liittyvää asiakastyötä. Asiakkaille tulee myös mahdollistaa riittävä lepo, rauhoittuminen ja nukkuminen. Kuudenteen osaan kuuluu kommunikaatio, opetus, ohjaus ja emotionaalinen tuki. Asiakkaan omia voimavaroja ja itsestä selviytymistä tulee tukea. Asiakkaan kanssa käydyssä vuorovaikutuksessa tulee huomioida asiakkaan yksilölliset kommunikaatiotarpeet sekä keinot. Lisäksi asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta tulee tukea.

3 Teoreettinen viitekehys

3.1 Asumispalveluiden laatukriteerit

Asumispalvelun perustehtävänä on mahdollistaa ihmisen asuminen. Asuminen on moninaista toimintaa, joka sisältää niin kodinhoidolliset työt, kotona oleskelun, henkilökohtaisen hygienian kuin työn ja harrastukset. Tällä tavoin ymmärrettynä asumisen käsite on lähestulkoon synonyymi elämisen käsitteen kanssa ja asumispalvelu voidaankin ymmärtää laajasti elämää tukevana palveluna. (Aspa-säätiö 2019.) Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta (KVANK) on kehitysvamma-alan järjestöjen ja julkisten toimijoiden yhteistyöverkosto, joka on laatinut

asumisen laatuksiterit vammaisten asumiseen. Nämä laatuksiterit antavat ohjeita, joilla arvioida ja kehittää vammaisten ihmisten asumista. Lähtökohtana on yhdenvertaisuus muihin ihmisiin, mikä edellyttää tekoja, joilla edistetään vammaisten ihmisten oikeuksien toteutumista yhtäläisesti muihin ihmisiin nähden. (KVANK 2018, 2.)

Asumisen laadun arvioinnin ja kehittämisen perustana ovat vammaisten ihmisoikeudet ja niitä linjaava YK:n yleissopimus vammaisten ihmisten oikeuksista. Asumisen laatuksiterien keskeisiin periaatteisiin kuuluu yhdenvertaisuuden vahvistaminen. Tavallinen asuminen omia asumistarpeita- ja toiveita vastaavassa asunnossa tavallisella asuinalueella sekä mahdollisuus päättää omista asioistaan ovat keskeisiä osa-alueita laatuksitereeissä. Oleellista on, että henkilö voi vammastaan huolimatta valita itse asuinpaikkansa, asumismuotonsa ja kenen kanssa hän asuu. Asumiseen saatava apu ja tuki tulee suunnitella yksilöllisesti henkilön tarpeiden ja toiveiden mukaan. Avun ja tuen tulee olla riittävää, jotta asiakas voi asua omassa kodissaan ja osallistua muiden ihmisten tavoin yhteisöjen ja yhteiskunnan toimintaan. Omista asioista päättäminen edellyttää vaihtoehtoja, joista valita ja henkilön tulee saada niistä tietoa ymmärrettävällä tavalla. (Gustafsson 2019, 4-5; KVANK 2018, 2; Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.)

Vammaisen asumisen laatuksitereejä arvioitaessa lähtökohtana ovat vaikutukset henkilön elämään ja näitä tulee tarkastella myös henkilön näkökulmasta. Asumista tuleekin tarkastella vain osana henkilön hyvinvointiin liittyvää kokonaisuutta, joka on yhteydessä elämän eri osa-alueisiin. Laatuksiterien tarkoituksena on ohjata asumisen ja sitä tukevien palvelujen kehittämistä. Laatuksitereeitä ovat seuraavat: ”1) Henkilö asuu omassa kodissa tavallisella asuinalueella 2) hän tekee valintoja ja käyttää valtaa arjessaan ja 3) osallistuu yhteisön ja yhteiskunnan toimintaan, 4) hänellä on merkityksellisiä ihmissuhteita sekä 5) mahdollisuus kehittymiseen, 6) hänellä on arvostettuja sosiaalisia rooleja, 7) hänellä on hyvä elämänlaatu ja hyvinvointi, 8) hän saa tukea terveyden ylläpitämiseen ja edistämiseen sekä 9) on turvassa ja kokee turvallisuutta” (KVANK 2018, 3.)

3.2 Itsemääräämisoikeus

Itsemääräämisoikeus tarkoittaa oikeutta päättää omasta elämästään ja tehdä itseään koskevia valintoja (Kehitysvammaisten tukiliitto ry 2017). Itsemääräämisoikeus tarkoittaa myös ihmisen oikeutta osallistua itseään koskevaan päätöksen tekoon (Valvira 2018). Itsemääräämisoikeus koostuu useammasta eri perusoikeudesta, joita Suomessa taataan kaikille perustuslaissa. Yhdenvertaisuus, oikeus elämään, henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen, liikkumisvapaus, oikeus yksityiselämän suojaan ja omaan kieleen ovat osa perusoikeuksista, joista itsemääräämisoikeus muodostuu. Lisäksi erityislaeissa kuten sosiaalihuoltolaissa asiakkaan asemaa ja oikeuksia turvataan edelleen. (Vernereri 2017.) Vammaisten ihmisten näkökulmasta keskeinen asiakirja itsemääräämisoikeuden osalta on YK:n vammaisia henkilöiden oikeuksia

koskeva yleissopimus. Tämän sopimuksen tarkoituksena on taata vammaisille henkilöille ihmis-oikeudet ja perusvapaudet täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti. Vammaissopimukseksikin kutsuttu sopimus viitoittaa suuntaa ja sanoittaa yhteistä tahtotilaa, jotka muutetaan käytännön toiminnaksi. (Verner 2016.) Vaikka itsemääräämisoikeuden määritelmiä on monia, yhdistävänä tekijänä on, että ihmiset ohjaavat itse omaa elämäänsä positiivisella tavalla (Nonnemacher & Bambara 2011, 327).

Vammaisuuden kuvailussa on vähitellen siirrytty lääketieteellisestä henkilön diagnoosia, vammaa tai sen kuntouttamista korostavasta ajattelutavasta ensin sosiaaliseen malliin ja sittemmin ihmisoikeudelliseen näkökulmaan (Gustafsson 2019, 4; Nurmi-Koikkalainen 2017, 10). Sosiaalisessa mallissa vammaisen henkilö ymmärretään suhteessa ympäröivään yhteiskuntaan. Oikeusperustaisen ajattelutavan mukaan vammaisilla on samat oikeudet kuin muillakin ihmisillä ja heidän tulisi voida osallistua yhteiskuntaan yhdenvertaisina. YK:n vammaissopimuksessa puolestaan todetaan, että ”vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, jonka vuorovaikutus erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.” (Nurmi-Koikkalainen 2017, 10-11.)

Itsemääräämisoikeus pohjimmiltaan pyrkii mahdollistamaan yksilölle oikeuden olla täysivaltaisena jäsenenä osana yhteiskuntaa vammasta tai muista rajoitteista huolimatta. Tämä edellyttää, että henkilö saa mahdollisuuksia itsenäisyyteen ja oikeuden tehdä omat päätöksensä. Vammaiset kuitenkin kuuluvat monessa mielessä haavoittuvaan ryhmään, jolla itsemääräämisoikeus voi jäädä toteutumatta ilman tukea ja ohjausta. Haasteena onkin löytää tasapaino vammaisen henkilön yksilöllisen vastuun ja itsenäisyyden sekä riittävän avun ja tuen tarjoamisen välillä. (Hellzen, Haugenes & Østby. 2018, 6.)

Hellzenin ym. (2018) tutkimuksen mukaan vammaisten tuetussa asumisessa, henkilökunnan ja asiakkaiden välisellä hierarkialla voi olla heikentävä vaikutus asiakkaan oman päätöksenteon osalta. Mikäli asiakas kokee, ettei hän voi sanoa henkilökunnalle ei tai huomauttaa henkilökunnan toimivan sovitun vastaisesti, heikentää se asiakkaan käsitystä vaikutusmahdollisuuksistaan. Tämä puolestaan voi vahvistaa negatiivisia tunteita koskien yksilön identiteettiä, heikkoa itsetuntoa, omanarvon tuntoa tai heikkoa identiteettiä. Hellzenin ym. tutkimuksen tavoitteena olikin, että vammaiset, jotka saavat tukea kotiinsa rohkenisivat kertomaan, kuinka he itse haluaisivat heidän elämänsä kulkevan. Vammaisen henkilön itsemääräämisoikeus saattaa toteutua paremmin, kun hän kykenee sanoittamaan erimielisyytensä henkilökunnan kautta ja puhumaan heille tärkeäksi kokemistaan asioista. Haasteet kommunikaatiossa vaikuttaisivatkin olevan haaste itsemääräämisoikeuden toteutumisen kannalta. (Hellzen ym 2018, 7.)

Ihmisten välisillä suhteilla vammaisten ja heidän läheistensä, tukihenkilöiden tai heitä avustavan henkilökunnan välillä on tutkitusti ollut merkitystä vammaisten itsemääräämisoikeuden

toteutumiselle. Hyvä suhde vammaisen ja häntä auttavan henkilön välillä luo pohjan kaikelle muulle tuelle. Henkilökunnan toimiessa johdonmukaisesti asiakkaan puolesta huolehtien hänen edustansa synnyttää se luottamusta heidän välillensä. Luottamus puolestaan edesauttaa asiakkaiden uskoutumista henkilökunnalle ja heidän vastaanottavaisuuttansa henkilökunnan tarjoamalle tuelle ja ohjaukselle. Luottamuksen vallitessa asiakkaat olivat myöntyväisempiä myös kontrolloiviksi määriteltäviin toimiin henkilökunnan osalta, kuten ruokailussa annoskoon ohjailuun. Vastaavasti luottamuksen puute tai heikot henkilökohtaiset suhteet tiettyjä henkilökunnan jäseniä kohtaan saattoivat vaikuttaa siten, ettei asiakas hakenut tarvitsemaansa tukea tai ohjausta tarpeesta huolimatta. (Nonnemacher & Bambara 2011, 336-337.)

Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista voidaan tukea antamalla asiakkaille suunnitelmallista tukea ja kannustusta, joka vastaa heidän tarpeitaan. Henkilökunnan tuki voi konkreettisesti monella tavalla, mutta pääasia on, että asiakkaalle mahdollistetaan pääsy tekemään ja kokemaan asioita, joiden kautta hän saa tarvittavaa tietoa ja kokemusta, jotta hän voi tehdä itsenäisesti päätöksiä omaan elämäänsä liittyen. Keskeistä on myös, että tuki ei ole kontrolloivaa vaan tietoa antavaa ja asiakasta ymmärtävää. Henkilökunnalla on valtaa asiakkaaseen nähden ja keskeistä on, että tätä valtaa ei käytetä väärin. Jakamalla tietoa ja ottamalla yhteyttä oikeisiin tahoihin asiakkaan asioiden edistämiseksi henkilökunta käyttää valtaansa asiakkaan edun mukaisesti. Asiakkaan asioita ajaessa henkilökunnan tulee kuitenkin ymmärtää, että heidän näkemyksensä ei aina ole asiakkaan näkemys. Henkilökunnan ei pitäisikään käyttää valtaansa siihen, että asiakas saadaan toimimaan henkilökunnan tahdon mukaan, sillä silloin asiakkaan itsemääräämisoikeus ei toteudu. Joissain tapauksissa henkilökunnan puuttumiset asiakkaan itsemääräämisoikeuteen voidaan osittain selittää esimerkiksi asuinyhteisön säännöillä, jolloin yksilön etu ja ryhmän etu voivat olla ristiriidassa keskenään. (Nonnemacher & Bambara 2011, 337-338.)

3.3 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuudella voidaan tarkoittaa, että palveluja suunniteltaessa otetaan niiden käyttäjät mukaan suunnitteluvaiheeseen. Asiakasosallisuudella voi myös tarkoittaa, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnittelun lisäksi myös sen järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen tai arviointiin. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1-2.) Osallisuus tulee ymmärtää osallistumista laajempänä käsitteenä. Osallisuudella tarkoitetaan kiinnittymistä yhteiskuntaan, jäsenyyden kokemusta sekä mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä ja yhteiskunnassa. Ilman osallisuutta yhteisön toimintaan osallistumiselta puuttuisi perusta. Osallisuudessa on kyse sosiaalisesta suhteesta, jossa osallisuus toteutuu yksilön ja yhteisön välillä. Osallisuuden edellytyksenä onkin, että yhteisö hyväksyy yksilön osaksi yhteisöä ja yksilö haluaa kuulua yhteisön jäseneksi. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 115-116.)

Asiakaslähtöinen työote on edellytys asiakasosallisuuden toteutumiselle. Asiakasosallisuuden kuvatessa asiakkaan kokemusta ja aitoa osallistumista, asiakaslähtöisyys kuvaa työntekijöiden toimintatapaa. Asiakasosallisuuden kehittämisessä tai toteutumisen tarkastelussa on tarkasteltava käsityksiä asiakasosallisuudesta sekä asiakaslähtöisyydestä. Palveluiden käyttäjään kohdistuu palvelujärjestelmässä ristiriitaisia odotuksia. Hänen odotetaan ottavan vastuuta omasta tilanteestaan ja olevan aktiivinen toimija, mutta samalla asiakkaan odotetaan mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja toimenpiteisiin. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja subjekti, mutta hänet voidaan kokea hankalaksi, jos hän ei toimi työntekijöiden ehdoilla. Tämän vuoksi asiakasosallisuuden kannalta onkin olennaista määrittää missä roolissa asiakas nähdään. Toimenpiteiden kohteena eli kohdeasiakkuudessa asiakas on ammatillisten toimenpiteiden kohteena. Tässä roolissa asiakas nähdään kykenemättömänä arvioimaan asiakkuuteen johtanutta ongelmaa eikä voi olla aktiivinen omien palveluidensa suhteen. Kuluttaja-asiakkuudessa asiakas nähdään palvelun käyttäjänä, jolla on oikeus vaikuttaa asiakkaana. Asiakkaalla oletetaan olevan maksuvalmiutta ja mahdollisuus valita palveluntarjoajista. Palveluasiakkuudessa asiakas nähdään oman yhteisönsä ja yhteiskunnan aktiivisena jäsenenä, jolla on oikeus tietää palvelujen suunnittelusta, täytäntöönpanosta ja päätöksenteosta. (Närhi ym. 2013, 118-120.)

Sonja Miettinen artikkelissaan Kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien kokemat osallistumisrajoitteet asumispalvelujen järjestämisen haasteena (2009) käsittelee kehitysvammaisille ja mielenterveyskuntoutujille eri puolella Suomea tehdyn tutkimuksen tuloksia asumispalveluiden osalta. Tutkimuksen mukaan kehitysvammaisten kohdalla autonomian puute oli kaikkein useimmiten esiin tullut osallistumisrajoitteen muoto. Tutkimuksen valossa kehitysvammaisilla näytti olevan rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäänsä. Niukat tulot näyttivät myös ennestään rajoittavan kehitysvammaisten elämää, sillä eläkkeet riittivät juoksevien kuluihin kattamiseen, mutta muihin hankintoihin tai mieluisiin tekemisiin eivät rahat enää riittäneet. (Miettinen 2009, 96-99.)

Miettisen käsittelemästä tutkimuksesta tulee ilmi, että asiakasosallisuudessa on ollut paljon parannettavaa vammaisten palveluiden osalta. Tutkimus on vain noin kymmenen vuotta vanha, mutta niiden kymmenen vuoden aikana vammaisten oikeuksia päättää omista asioistaan on edistetty huomattavasti. Kehitysvammaisuuden verkkopalvelu vernerinet artikkelissa Itsemääräämisoikeus ja lainsäädäntö sanotaan, että kehitysvammaisen toiveet, mielipiteet ja yksilölliset tarpeet on huomioitava ja heille on turvattava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa omiin asioihinsa (Vernerinet 2017).

Nykyinen lainsäädäntö siis tukee asiakasosallisuuden toteuttamista ihmisryhmälle, joka ilman tukea ei välttämättä pysty omia etujaan ajamaan. Asiakkaalle annettussa tuessa kuitenkin piilee suurin haaste asiakasosallisuuden ja valinnanvapauden toteutumisessa vammaisten asumispalveluissa. Mikäli asiakas ei kykene ilmaisemaan tahtoaan ilman tukea, kuinka voidaan varmistua siitä, että asiakkaan tahto tulee ymmärrettyä oikein tai ettei asiakkaalle tukena oleva henkilö

tai taho ohjaile asiakkaan sanomisia. Ammattilaista lähtökohtaisesti velvoittaa laki ja eettinen ohjeisto toimimaan asiakkaan parhaan edun mukaan, mutta ei ole ennenkuulumatonta, että toiminta olisi näiden veloitteiden vastaista. Asiakkaan lähiomaisilla on usein oma näkemyksensä, mikä asiakkaalle olisi parasta, mutta tämä näkemys ei aina ole sama kuin asiakkaalla itsellään. On siis tärkeää varmistua, että omaisen toimiessa tukena asiakkaan tahdonilmauksissa asiakas pystyisi vahvistamaan tullessa ymmärretyksi oikein.

Vammaisten asiakkaiden haasteet tehdä päätöksiä omien palvelujensa järjestämisen suhteen ei kuitenkaan ole yllättävää, kun ottaa huomioon kuinka uutta heidän mukaansa ottaminen palvelujen suunnitteluun on. Vammaiset ovat tottuneet olemaan päätösten ja hoitotoimenpiteiden kohteita. Yksilökeskeistä ajattelua vastaan on asetettu olettamuksilla, etteivät kehitysvammaiset ihmiset pysty päätöksentekoon, he eivät tiedä vaihtoehtoja tai heidän tekemänsä päätökset olisivat todennäköisesti itselleen tai ympäristölle vahingollisia. Vammaiset ihmiset tarvitsevatkin tukea päätöksentekoon ja eri vaihtoehtojen pohdintaan. Haaste ei ole pelkästään vammaisille ihmisille vaan ammattilaisille ja vammaisten läheisille, joiden on tuettava heitä sellaiseen elämään, jota vammaiset itse haluavat elää, eikä sellaista, jota heille pidetään sopivana. Tämä vaatiikin, että vammaisilla ja heidän läheisillään on tietoa päämiehisyydestä ja ammattilaiset tarvitsevat uutta ajattelu- ja työskentelytapaa. Uuden ajattelutavan myötä myös palvelujen uudistaminen on välttämätöntä. Normalisaation periaatteiden tulee ohjata palvelujen järjestämistä ajatuksella, että vammaiset ihmiset ovat läsnä yhteiskunnassa siellä missä muutkin ihmiset. Asiakasta tulee tukea kaikilla mahdollisilla elämänalueilla ja hänen tulee saada tukea myös yhteiskunnan kannalta merkittävien taitojen kehittämiseen. (Konola, Kekki, Tiihonen & Marjamäki 2011, 33.)

Henkilökunnan asennemuutoksen ja työtapojen kehittymisen sekä yleisen keskustelun muutoksen merkitys vammaisten ihmisten palveluntarjontaan, ja sitä myöten asumispalveluihin liittyen on merkittävässä roolissa asiakasosallisuuden toteutumisessa. Ilman tätä muutosta asiakasosallisuus ei voisi toteutua näennäisosallistumista enempää. Henkilökunta on asiakasosallisuuden parhaita mahdollistajia ja samalla sen pahin haaste. Työntekijöiden työn tavoilla, asenteilla ja arvoilla on suora yhteys siihen, millä tavalla vammaisten ihmisten ihmisoikeudet toteutuvat jokapäiväisessä arjessa ja asumispalveluissa. Rikkomalla hoivakulttuurin kaavoja lisätään vammaisten ihmisten oman äänen kuulumista. Tällöin työn luonne muuttuu hoivasta aktiiviseen tukeen ja työntekijöiden ja työyhteisöjen on toimittava enemmän asiakkaiden ehdoilla eikä organisaation vaatimusten mukaan. Muutos ajattelutavoissa ja työn tekeminen toisin vaatii tukea ja kouluttautumista. (Konola ym. 2011, 37-38.)

Kaikilla asiakkailla ei kuitenkaan välttämättä ole kykyä tai motivaatiota olla osallisina ja osallistua palvelujensa järjestämiseen. Asiakkaiden kykyyn ja haluun olla osallisina voivat vaikuttaa esimerkiksi heidän psyykinen ja fyysinen vointi, lääkitys tai kuntoutumisen vaihe. Asiantuntijoiden tekemiin päätöksiin myös luotetaan ja niihin tyytyminen riittää osalle, kun taas osa tällä

tavoin siirtää vastuun päätösten teosta työntekijöille, sillä eivät ole valmiita tekemään päätöksiä itse. Tämä haastaakin työntekijät tarjoamaan erilaisia osallisuuden ja osallistumisen muotoja, jotta erilaisilla ja eri tilanteissa olevilla asiakkailla olisi mahdollisuus olla osallisina. Asiakasosallisuus täten edellyttää työntekijöiltä asiakaslähtöistä työtettä. (Laitila 2011.)

Laitilan mukaan asiakaslähtöisillä rakenteilla ja toimintatavoilla voidaan tukea asiakkaiden osallisuutta asumispalveluissa. Organisaation toimiessa asiakaslähtöisesti, asiakkailla on mahdollisuus mielekkääseen toimintaan, riittävään ja ymmärrettävään tiedonsaantiin, joustavuuteen ja vertaistukeen. Myös perustellut rajoitukset ja turvallisten rajojen asettaminen tarpeen mukaan on asiakaslähtöistä toimintaa. Näiden rajoitusten sisällä on myös mahdollista kokea osallisuutta, kun päätöksiä ja ratkaisuja tehdessä asiakkaan kanssa neuvotellaan, hänen mielipiteensä huomioidaan, häntä kuullaan ja hän on tietoinen asiasta. (Laitila 2011.) Laitilan huomio siitä, että rajoitukset voivat olla asiakasosallisuuden mahdollisuus eikä automaattisesti haaste on oivaltava. Asiakkaan ollessa mukana rajoitusta päätettäessä ja siihen vaikuttamassa hän saa perustelut sille, miksi rajoitusta ollaan ylipäätään asettamassa ja mikä sen tarkoitus on. Asiakkaan ollessa osallinen rajoituksen laadintaan, hän todennäköisesti hyväksyy sen helpommin, kuin jos rajoitus saneltaisiin hänelle ylhäältä käsin. Asiakkaan noudattaessa rajoitusta vapaaehtoisesti, konfliktitilanteet asiakkaan ja henkilökunnan välillä vähenevät, kun rajoitus tapahtuu yhteisymmärryksessä. Vaikka asiakas vastustaisikin rajoitustoimenpidettä, joka on välttämätön, niin asiakasosallisuutta ei tulisi unohtaa, sillä jo pelkkä asiakkaan kuuleminen ja rajoituksen syiden ja tavoitteiden perustelu helpottaa rajoituksen vastentahtoistakin noudattamista.

Asiakkailla saattaa toisinaan esiintyä haasteita suoriutua erilaisista arkisista askareista, kun heidän voimavaroissa on puutteita. Kyseessä ovat usein arkiset toistuvat rutiinit, joita ovat esimerkiksi ruoan laitto, tiskaaminen, siivoaminen ja peseytyminen. (Miettinen 2009, 101.) Mikäli asiakkaalla ei ole voimavaroja suoriutua edellä mainituista lähes jokapäiväisistä askareista, ei asiakasosallisuuden aktiiviseen toteuttamiseen asiakkaan puolelta todennäköisesti myöskään riitä voimavaroja. Tässä korostuukin työntekijöiden vastuu miettiä, kuinka asiakasosallisuus saadaan toteutumaan aidosti, jos asiakas vain myötäilee työntekijöiden ehdotuksia tai ei ota lainkaan asioihin kantaa vain päästäkseen kuormittavasta keskusteluhetkestä mahdollisimman pian pois. Paremman päivän odottaminen olisi yksi vaihtoehto, mutta joskus siinä voi mennä useampi viikko, ellei useampi kuukausi ja kaikki asiat eivät voi odottaa niin pitkään.

Asiakkaan saamalla tuen määrällä voidaan vaikuttaa hänen kuormittuneisuuteensa ja täten tukea hänen osallisuuttaan päätösten tekoon. Toimintakyky ei ole vain yksilön ominaisuus vaan siihen vaikuttaa myös ympäristö, ja siten arjen askareista suoriutumisen vaikeuksista heijastuu tarvittavan avun puuttuminen. Avun tarjoaminen ei toki takaa, että asiakas sitä aina haluaisi tai kykenisi ottamaan vastaan. Työntekijän haasteena onkin tunnistaa, milloin tukea ei kannata väkisin viedä asiakkaalle ja koska sitä olisi määrätietoisesti ja sinnikkäästi tarjottava. Vaikeus

tarttua toimeen onkin suurimpia asumiseen liittyviä haittatekijöitä. Vaikka asiakasosallisuuden vaatima osallistuminen suunnitteluun voi itsessään olla asiakkaalle haaste, sitä kautta löydetään parhaat mahdollisuudet siihen, kuinka asiakasta voidaan tukea. Asiakas on oman itsensä paras asiantuntija ja pystyy kertomaan parhaat keinot, joilla häntä voi tukea niissä hetkissä, kun hänellä on vaikeuksia toimeen tarttumisessa. (Miettinen 2009, 101-102.)

Sosiaalisen elämän kapeus, yksinäisyys ja vaikeudet sosiaalisten suhteiden luomisessa ovat osallisuuden haasteita, joihin asumispalveluissa on mahdollista tarjota tukea. Asumispalvelut tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden olla päivittäin tekemisissä muiden ihmisten kanssa. (Vuori-lehto, Larri, Kurki & Hätönen 2014, 236.) Asumispalveluissa asiakkailla on mahdollisuus kokea yhteenkuuluvuutta asumisyksikön yhteisöön. Toimimalla yhdessä toisten asiakkaiden kanssa heillä on mahdollisuus harjoitella sosiaalista kanssakäymistä ja sosiaalisten suhteiden luomista, joko keskenään tai henkilökunnan tuella.

Osallisuudesta on tullut yhteiskunnallisesti tärkeä tavoite, jonka avulla pyritään löytämään ratkaisuja moninaisille yhteiskunnallisille haasteille ja sosiaalisille ongelmille. Osallisuudesta on tullut yksi tärkeimmistä tavoitteista sosiaali- ja terveyspalveluissa, joissa asiakkaan osallisuutta painotetaan syrjäytymisnäkökulman rinnalla ja sen kehittämistä pidetään tärkeänä ryhmille, joiden vaikutusmahdollisuudet ovat puutteelliset ja joilla on hyvinvointivajetta, kuten työttömyyttä, ongelmia toimeentulossa ja sosiaalista osattomuutta. Osallisuutta voidaan pitää vastakohtana syrjäytymiselle. Osallisuus tukee aktiivisuutta, mukanaoloa ja inhimillistä toimijuutta. Osallisuus liitetään myös ajatteluun yksilön voimaantumisesta. Näiden näkemysten pohjalta sosiaaliryhmien keskeisenä tavoitteena on kohdella asiakasta aktiivisena toimijana, joka toteuttaa omia pyrkimyksiään. Yhteiskunnan näkökulmasta osallisuuden päämääränä on tukea yksilön yhteiskuntaan integroitumista sekä vähentää stigmatisoitumista ja sosiaalisiin ongelmiin liittyvää syrjintää. Palvelujärjestelmän näkökulmasta osallisuus liittyy tarpeeseen tuottaa laadukkaita, asiakkaiden tarpeita ja toiveita vastaavia palveluja. (Romakkaniemi, Lindh & Laitinen 2018, 15-16.)

Toisaalta osallisuuden vastakohtana voidaan pitää myös osattomuutta. Tällöin yksilö ei ole osallisena yhteiskunnassa tärkeinä pidetyissä asioissa kuten sosiaalisissa suhteissa, työmarkkinoissa, taloudellisissa tai yhteiskunnallisissa vaikuttamisessa. (Närhi ym. 2013, 115-116.) Osattomuutta todennäköisesti seuraa esimerkiksi syrjäytyminen, mielenterveysongelmien lisääntyminen ja päihteiden väärinkäyttö, jotka lisäävät yhteiskunnallisia menoja. Asumispalvelut tukevat yksilöä hänen omassa kodissaan, joka on yksilön tukikohta, josta käsin hän toimii yhteiskunnassa sen eri osa-alueilla. Asumisen tulisi olla yksilöä tukevaa ja hänen näköistään. Mikäli yksilön voimavarat kuluvat asumisesta murehtimiseen tai hän kokee sen itselleen epämiellyttäväksi, eivät hänen voimavarat todennäköisesti riitä pitkään muille elämän osa-alueille. Tämän vuoksi yksilöllä tulisi olla mahdollisuus vaikuttaa ja olla osallinen erityisesti asumispalveluidensa suunnittelussa ja toteutuksessa.

Asumispalvelut tukevat yksilöä paitsi asumisessa, niin myös arjesta selviytymisessä, kodin ulkopuolella asioimisessa ja vapaa-ajan toiminnassa (Vuorilehto ym. 2014, 236). Osallisuuden lisäämisen asumispalveluissa tulisi olla yhteiskunnan intressien mukaista, sillä yksilön saama tuki edesauttaa yksilön toimimista osana yhteiskuntaa. Kokemus osallisuudesta ja, että voi vaikuttaa asioihinsa edistää sitoutumista yhteiskunnalliseen toimintaan ja vähentää syrjäytymistä. Tämä puolestaan johtaa haittojen kuten sairaskulujen vähenemiseen. Kuntoutumisella myös pyritään yksilön eheyttämiseen siten, että hänestä tulisi jälleen yhteiskunnan tuottava jäsen työllistymisen kautta. Työllistyessään yksilö siirtyisi toimeentuloetuuksien nostajasta verotuloja tuottavaksi yhteiskunnan jäseneksi.

4 Tutkimuksen tavoitteet

Tutkimuskysymys tai -kysymykset muodostavat tutkimuksen ytimen. Nämä johdetaan tutkimusongelmasta ja on tärkeää, että ne muodostetaan oikein. Toimintatutkimusta tehdessä tutkimuskysymyksistä tulee ilmetä toiminta. Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista, että tutkimuskysymykset saattavat muuttua ongelman tarkemman määrittelyn ja täsmennyksen myötä. Myös tiedonkeruu ja analyysi voivat muokata tutkimuskysymyksiä tutkimuksen edetessä. (Kananen 2014, 44.) Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset tarkentuivat tutkimuksen edetessä.

Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatutason kriteerit (liite 1) muodostavat tämän tutkimuksen ytimen ja tutkimuksen toteutumiseen liittyvien selvitysten ja kehittämistoimien perimmäisenä tavoitteena oli edistää näiden kriteerien toteutumista tutkittavassa yksikössä. Jotta kehittämistoiminta pystyttiin kohdentamaan oikeisiin asioihin, tuli ensin selvittää, mitkä laatutason kriteereistä kaipasivat kehittämistä tutkimukseen osallistuneiden mielestä. Kehittämiskohteiden selvittämisen jälkeen tutkimukseen osallistujat valitsivat, mihin kehittämiskohteisiin he lähtevät etsimään ratkaisuja ja kokeilemaan uusia toimintatapoja, jotta laatutason vaatimukseen pystyttäisiin vastaamaan aiempaa paremmin.

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tutkimuskysymysten asettelu perustui tutkijan omiin ajatuksiin ja näkemyksiin tutkittavan yksikön kehittämistarpeista. Tutkimussuunnitelmassa tutkimuskysymykset olivat vielä hyvin laajoja ja odotettavissa oli, että ne tarkentuisivat tutkimuksen edetessä. Tutkijan alkuperäiset tutkimuskysymykset olivat kuinka kehittää yksikön toimintaa määritellyn laatutason mukaiseksi, kuinka luoda työryhmän sisällä yhteneväiset käytännöt, jotka tukevat laatutason toteutumista sekä kuinka luoda työyhteisössä yhteisymmärrystä laatutason merkityksestä ja sen hyödyistä asiakkaille. Nämä kysymykset ohjasivatkin tutkijaa tekemään tutkimuksen alkuun selvitystyötä, jonka kautta tutkimusta varsinaisesti ohjanneet tutkimuskysymykset saatiin selville.

Vaikka tutkija olikin osa tutkittavan yksikön työryhmää, hänen ymmärryksensä tutkimuskoh-
teesta ei ollut riittävää, jotta hän olisi yksin voinut asettaa tarkkoja tutkimuskysymyksiä tutki-
mukselle. Tutkimuksen alkua ohjasikin kysymys siitä, kuinka tutkimukseen osallistuvat kokivat
heidän työtään ohjaamaan laadittujen vammaisten asumispalveluiden laatutason kriteerien to-
teutuvan työssään. Vastaamalla ensimmäiseen tutkimuskysymykseen, tutkimuksen osallistuvien
vastauksista löydettiin heidän näkemyksensä kehittämistarpeista. Kehittämiskohteiden määrit-
telyn jälkeen kehittämistoimintaa ohjasi kysymys, kuinka saada kehittämiskohteet täyttämään
laatutason kriteerit paremmin. Kehittämiskohteita ilmeni tutkimuksen aikana toistakymmentä
ja jokainen näistä vaati yksilöllisen ratkaisun tai toiminnan muutoksen suunnitelman, joten
tässä opinnäytetyössä jouduttiin rajaamaan tarkastelu vain osaan näistä ilmenneistä kehittä-
mistarpeista. Kehitystoimintaa toteutettiin toimintatutkimuksen keinoin siten, että useamman
kehittämiskohteen seuranta ja käsittely oli käynnissä yhtä aikaa. Tavoitteina oli löytää ratkai-
suja esiin tulleille kehittämiskohteille, jotta ne vastaisivat paremmin niille määriteltyä laatu-
tasoa. Nämä tutkimuksen eri vaiheiden tavoitteet on koottu taulukkoon 1.

Taulukko 1: Tutkimuksen tavoitteet sen eri vaiheissa

Päätavoite	Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laa- tutason kriteerien toteutumisen edistäminen tutkitta- vassa yksikössä
Kehittämiskohteiden kartoitus vaiheen tavoite	Selvittää kuinka tutkimukseen osallistujat kokivat vam- maisten asumispalveluiden laatutason kriteerien toteutu- van työssään
Kehittämistoiminnan tavoitteet	Saada valitut kehittämiskohteet täyttämään laatutason kriteerit paremmin

5 Tutkimuksen menetelmät

5.1 Toimintatutkimus

Toimintatutkimukselle on vaikeaa antaa yksiselitteistä ja tarkkaa määritelmää, sillä kyseessä on joukko eri tutkimusmenetelmiä. Ennemmin tulisi puhua tutkimusstrategiasta, jolla lähestytään ja saadaan tietoa ilmiöstä, jotta voitaisiin toteuttaa muutosta. Toimintatutkimukselle oleellisimpia elementtejä ovat toiminnan kehittäminen, yhteistoiminta, tutkimus sekä toimijan eli tutkijan mukanaolo tutkimusprosessissa. (Kananen 2014, 13-14.) Toimintatutkimus on sosiaalinen tutkimus, joka toteutetaan ryhmänä, joka koostuu tutkijasta ja organisaation, yhteisön tai verkoston jäsenistä, jotka pyrkivät kehittämään osallistujien tilannetta. Toimintatutkimuksessa pyritään laajaan osallistumiseen tutkimusprosessissa ja edistämään osallistujien tilannetta oikeudenmukaisempaan, kestävämpään ja tyydyttävämpään suuntaan. (Greenwood & Levin 2007, 4.)

Toimintatutkimus on laadullisen tutkimuksen tutkimusstrategia. Laadullista tutkimusta voidaan kutsua prosessiksi. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruun välineen ollessa tutkija itse, voidaan katsoa, että tutkimusprosessin edetessä aineistoon liittyvät näkökulmat ja tulkinat kehittyvät vähitellen tutkijan tietoisuuden kasvaessa. Prosessimaisuus sopii laadullisen tutkimuksen kuvaukseksi senkin vuoksi, että tutkimuksen etenemistä ei voi välttämättä jäsentää etukäteen eri vaiheisiin. Tutkijan tekemät ratkaisut, vaikka aineistonkeruun osalta voivat muovautua tutkimusprosessin edetessä. Laadulliselle tutkimukselle on tyypillistä, että tutkija pyrkii selvittämään tutkittavien näkemyksiä tai ymmärtää heidän toimintaansa tutkittavan ilmiön osalta, mikä vaatii tutkijalta avointa tutkimusotetta. Tutkija pyrkii pääsemään lähelle tutkittavaa ilmiötä sen mahdollistavilla aineistonkeruumenetelmillä ja avaamaan tutkittavaan ilmiöön liittyvää arvoitusta vähitellen. Tämän mahdollistamiseksi tutkimuksen eri osa-alueiden kuten tutkimustehtävän, teorianmuodostuksen, aineistonkeruun ja aineistoon analyysin tulee voida kehittyä joustavasti tutkimuksen edetessä. Tutkijan tuleekin tutkimusprosessin aikana tiedostaa oman tietoisuutensa kehittyminen ja hänellä tulee olla valmiuksia tutkimuksellisiin uudelleenlinjauksiin tarpeen tullen. (Kiviniemi 2018, 73-74.)

Tutkimusongelma ei ole aina laadullisessa tutkimuksessa ilmaistavissa täsmällisesti tutkimuksen alussa, vaan se täsmentyy koko tutkimuksen etenemisen ajan. Tästä huolimatta tutkimus kuitenkin pyrkii löytämään ratkaisua asetettuun tutkimusongelmaan. Käytännön kenttäkokemusten myötä tutkimusongelmaa voidaan täsmentää ja tarpeen mukaan vaihtaa kokonaan, kun tutkittava ilmiö selkiytyy vähitellen. Tarkastelun kohteeksi voi nousta myös uusia mielenkiinnon kohteita ja keskeistä on löytää tutkimuksen edetessä ne johtavat ajatukset, joiden mukaan tutkimukselliset ratkaisut tehdään. Laadullisessa tutkimuksessa on välttämätöntä rajata tutkimusasetelmia tarkoituksenmukaisella tavalla. Rajaamalla voidaan saada aikaan mielekäs ja selkeä ongelmanasettelu, jota lähteä ratkaisemaan. Kaikkea nähtyä ja kuultua tai kaikkea

kerättyä aineistoa ei kannata yrittää sisällyttää tutkimusraporttiin. Tutkija joutuukin tekemään myös tulkinnanrajauksia, joiden kautta hän selkiyttää omaa tulkinnallista perspektiiviään, mikä samalla hahmottaa tutkimuksen tulkinnallista ydintä. Nämä rajaukset vaikuttavat siihen, kuinka tutkija tarkastelee aineistoaan ja mikä sieltä nousee kyseisen tutkimuksen ydinsanomaksi. Laadullinen aineisto ei sellaisenaan kuvaa todellisuutta, vaan todellisuus välittyy lukijoille valittujen tarkasteluperspektiivien kautta. (Kiviniemi 2018, 74-76.)

Kentältä saatava aineisto toimii laadullisessa tutkimuksessa teoreettisen tarkastelun jäsentäjänä. Tutkimuksessa tulee antaa tilaa käytännön ja sen ominaispiirteiden tarkastelulle. Laadullisessa tutkimuksessa tutkittavaa ilmiötä käsitteellistetään vähitellen teorian testaamisen sijaan. Teoria kuitenkin osaltaan suuntaa tutkimuksen kulkua ja kuinka tutkija tarkastelee tutkittavaa ilmiötä. Tutkija luo ennakkokäsityksensä aiempien tutkimusten ja teorian pohjalta, ennen kuin hän siirtyy kentälle keräämään aineistoa. Teoria ja kentältä nousevat näkökulmat toimivatkin vuorovaikutuksessa keskenään ja yhdessä ohjaavat tutkijan kiinnostusta tarkastelemaan ilmiötä tietyistä näkökulmista. Teoria saattaa asettaa tiettyjä oletuksia tutkittavalle ilmiölle, mikä ajaa tutkijaa tarkastelemaan ilmiötä näiden oletamusten kautta. Samaan aikaan kentältä esiin nousevien näkökulmien uskotaan tuottavan uusia käsitteellistyksiä ja uutta teoriaa tutkittavasta ilmiöstä. Keskeistä on löytää teoreettiset ydinkategoriat, jotka auttavat jäsentämään kehittyvää teoriaa ja samalla ohjaavat tarkastelun kohdentumista ja valikoitumista. Tutkimuskohteen selkiytyessä tutkija saa vähitellen viitteitä, mihin teoreettisiin näkemyksiin hänen kannattaa vielä syventyä ja mitkä teoreettiset ajatusrakennelmat ovat ylipäätään olennaisia tutkittavan ilmiön tarkastelussa. (Kiviniemi 2018, 77-79.)

Toimintatutkimuksessa toteutuu yhtäaikaaisesti tutkimus ja toiminta (Kananen 2014, 11). Tutkija määrittelee yhdessä tutkimukseen osallistuvien kanssa ongelmat, joita tutkimuksessa tutkitaan. Tutkimukseen osallistuvat luovat yhdessä tietoa, oppivat ja toteuttavat sosiaalisia tutkimusmenetelmiä. Toiminnasta saatuja tuloksia tulkitaan sen mukaan mitä siitä on opittu. Toimintatutkimus perustuu ajatukseen ja kokemukseen, että niin tutkija kuin osallistujat kerryttävät ja käyttävät monipuolista tietämystä jatkuvasti jokapäiväisessä elämässä. (Greenwood & Levin 2007, 4-5.) Toimintatutkimuksen voima piileekin siinä, että ongelma, jota siinä pyritään ratkaisemaan, koskee henkilöitä, jotka osallistuvat yhdessä sen ratkaisemiseen. Yhteistyö on siten oleellinen elementti toimintatutkimuksessa. Yhteistyö voi toisinaan olla haastavaa, sillä yhteistyössä törmäävät erilaiset ihmiset, joilla on erilaisia tavoitteita. Henkilökemiat eivät aina kohtaa ja luottamuksen puute tai arvovaltakysymykset voivat olla esteenä yhteistoiminnan toteutumiselle toivotulla tavalla. Yhteisen tavoitteen määrittely ja siihen sitoutuminen onkin keskeistä toimintatutkimuksen onnistumisen kannalta. (Kananen 2014, 11.)

Toimintatutkimus on tutkimustapa, joka soveltuu hyvin oman työn tutkimiseen ja kehittämiseen. Toimintatutkimuksen erikoisuus on siinä, että tutkija ei ole perinteiseen tapaan ulkopuolinen tarkkailija vaan aktiivinen osallistuja tutkimuksessa. Toimintatutkimuksessa tutkija näkee

itsensä osana tutkittavaa kontekstia ja hakee vastauksia niin yksilöllisellä kuin kollektiivisella tasolla muiden tutkimukseen osallistuvien kanssa. Tutkija pyrkii tuottamaan käytännön toiminnasta selvityksiä, jotka osoittavat kuinka he pyrkivät kehittämään omaa toimintaansa. Tämä edellyttää tutkimukseen osallistujilta yhteistä pohdintaa kuinka kehitettävät asiat voisi tehdä paremmin. Lisäksi tutkija pyrkii tutkimuksellaan saamaan aikaan tuloksia, jotka vaikuttaisivat muihinkin kuin tutkimukseen osallistuneiden tapaan toimia tutkitun asian suhteen. (McNiff & Whitehead 2011, 7-8.) Kananen (2014, 11-12) puolestaan toteaa toimintatutkimuksen tulosten pätevän ainoastaan kyseiseen tapaukseen, jossa tutkimus on järjestetty. Toimintatutkimus ei pyri perinteisten tutkimusten tapaan yleistämiseen vaan saamaan aikaan muutosta tutkittavassa kohteessa.

Toimintatutkimuksessa käytännön toiminta ja teoreettinen tutkimus pyrkivät vuorovaikutukseen. Toimintatutkimuksellisen lähestymistavan nähdään saaneen alkunsa USA:ssa 1940-luvulla sosiaalipsykologi Kurt Lewinin otettua käyttöön termin action research (Suojanen 2004; McNiff & Whitehead 2011, 41). Lewinin kehittämä toimintatutkimus on piirteiltään demokraattinen, osallistava ja se vaikuttaa samaan aikaan tieteen kehittymiseen sekä sosiaaliseen muutokseen (Suojanen 2004). Sittemmin toimintatutkimuksen sisään on kehittynyt erilaisia suuntauksia eri painotuksilla. Yleisesti ollaan yhtä mieltä siitä, että toimintatutkimus on toimintaa, jolla kehitetään käytäntöä sekä tutkimusta, jonka kautta saadaan selville asioita ja jotka luovat uutta tietoa. Toimintatutkimuksen luomassa tiedossa on kyse siitä miksi ja miten kehitystä on tapahtunut. (McNiff & Whitehead 2011, 10.)

2000-luvulle tultaessa toimintatutkimus herätti Suomessa kasvavassa määrin mielenkiintoa tutkimusstrategiana. Toimintatutkimusta sovelletaan yhteiskunnallisten liikkeiden ja koulutuksen ohella työelämän tutkimukseen. Työelämässä onkin tapahtunut viime vuosina muutoksia, jotka ovat lisänneet toimintatutkimuksellisen toimintatavan merkitystä kehitettäessä työelämän toimintatapoja ja organisaatioita. Työelämässä siirrytään yhä enemmän hierarkkisista organisaatioista verkostoituneisiin organisaatioihin ja toimintatapoihin, joissa hyödynnetään työntekijöiden asiantuntemusta ja osaamista. Työhön liittyvää vaikutusvaltaa ja vastuuta jaetaan kaikille työntekijöille, työn uudelleen organisoinnin myötä. Työtä tehdään yhä useammin itseohjautuvina tiimeinä, minkä vuoksi työtehtävien suunnittelu on siirtynyt niiden tekijöille. Lisäksi työelämässä siirrytään yhä enemmän yksintekemisestä yhdessä tekemiseen. (Suojanen 2004.)

Laadullisen tutkimuksen voidaan katsoa omaavan hermeneuttisia ja tulkinnallisuutta korostavia painotuksia. Intensiivinen tutkimuskenttään perehtyminen osallistuvan havainnoinnin tai haastattelujen kaltaisten menetelmien avulla ovat tyypillisiä lähestymistapoja, kun tutkija tavoittelee tutkittavien näkökulmia kohderyhmän sisäpuolelta tai heidän ominaista ajattelutapaansa. Tutkijaa kiinnostaa tällöin yksittäiset merkityksen annot, joita he antavat tutkittavalle ilmiölle ja hän pyrkii tuomaan esiin tämän ryhmän sosiaalisen todellisuuden näkemyksen. Se mitä tutkimuskohteesta voidaan oppia, puolestaan määräytyy tutkijan valitsemien menetelmien kautta

sekä miten hän tätä todellisuutta tutkii. Jotta tutkimustulokset voisivat perustua todelliseen empiiriseen maailmaan, tutkijan tulee käyttää metodeja, joilla hän pääsee lähelle tutkimuskohdetta. Kaikki tutkimuksen aikana tapahtunut voi hyödyttää tutkijaa ja siten myös sisältyä tutkimusraporttiin. Aineistoa saattaa kertyä siis havainnoinnin ja haastattelujen lisäksi myös jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa tutkimuskohteiden kanssa. Vaikka aineistoa saattaakin kertyä useista eri lähteistä ja monien menetelmien kautta, olennaista kuitenkin on, kuinka tutkittava ilmiö saadaan haltuun ja sitä koskeva käsitteellistämisen kehittyä. (Kiviniemi 2018, 79-81.)

Perinteisten sosiaalisten tieteiden tavoista poiketen, toimintatutkimuksessa tutkittavia ihmisiä pidetään kykenevinä tuottamaan tietoa, jolla on merkitystä tutkimuksen muodon ja sisällön kannalta. Toimintatutkimus perustuu siihen, että jokaisella ihmisellä on yksityiskohtaista ja arvokasta tietoa heidän elämästään, ympäristöstään ja tavoitteistaan. Tätä tietoa kutsutaan paikalliseksi tiedoksi. Paikallinen tieto eroaa teoreettisesta tiedosta, sillä jokapäiväinen tieto sisältyy ihmisten toimintaan, heidän kokemukseensa tietystä asemasta olostä sekä siihen kuinka he reflektoivat niitä. Paikallinen tieto poikkeaa perinteisestä tieteellisestä tiedosta, sillä käytännön viisautä, perustelut ja hiljainen tieto kuuluvat sen keskeisiin piirteisiin. Toimintatutkimuksessa annetaan yhtä lailla arvoa teoreettiselle tiedolle kuin myös käytännöstä kumpuavalle tiedolle ja parhaassa tapauksessa nämä käyvät keskenään dialogia, jossa ne yhdistyvät ja tuottavat uutta tietoa, niin käytäntöön kuin teoriaankin. (Greenwood & Levin 2007, 103-105.)

Vaikka paikallista tietoa pidetäänkin tärkeänä toimintatutkimuksen kannalta, sille ei ole selkeää määritelmää, kuinka sitä tulisi tulkita. Toisinaan paikallista tietoa pidetään aitona tietona, jolloin sitä ei arvioida kriittisesti, vaan ajatellaan sellaisenaan totuutena. Paikallista tietoa voidaan pitää myös sekoituksena analyyssejä ja informaatiota, joista osa on hyödyllistä, osa ei niinkään ja osa jopa vaarallisen väärää. Paikallista tietoa voidaan myös pitää ryhmän sisäisenä tietona, jota yhteisön tai organisaation jäsenillä on heidän oman ryhmänsä tavoista, toiminnasta ja sisäisistä asetelmista. Paikallisen tiedon voidaan nähdä toimivan myös käytännön-perusteluna toiminnalle ja pohjana toimijoiden toiminnan reflektoinnissa. Osana toimintatutkimuksen tavoitteita onkin kehittää tutkimusprosessi, joka tuo ilmi ja arvioi tutkittavien omia toimintatapoja ja niiden perusteluja sekä kuinka nämä tavat ovat muotoutuneet sellaisiksi kuin ne ovat. (Greenwood & Levin 2007, 105.)

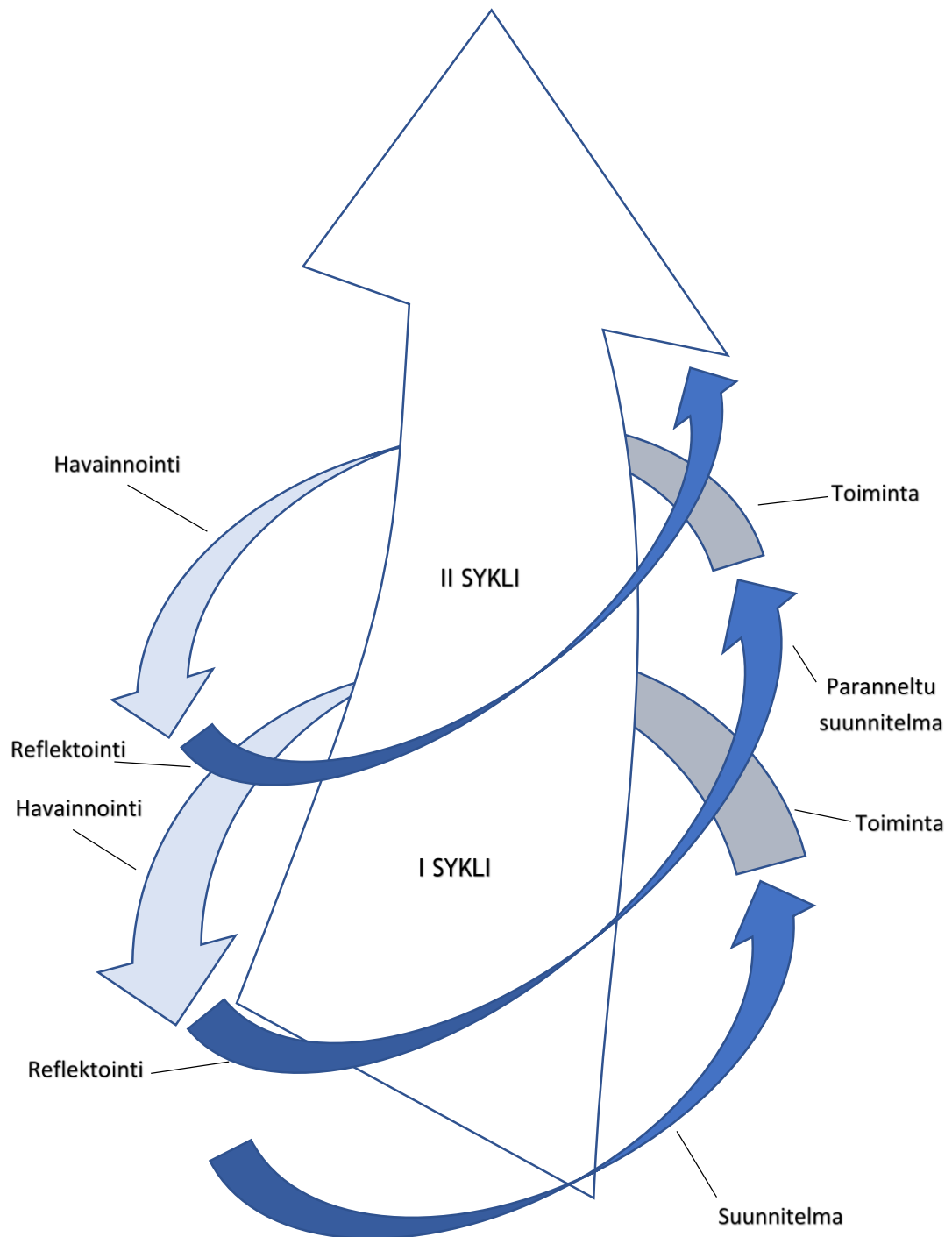
Tiedon muodostamisen prosessi toimintatutkimuksessa ilmentää demokraattisia ihanteita. Toimintatutkimuksen prosessin on oltava demokraattinen siten, että se on avoin, osallistava ja reilu kaikille osallistujille. Lisäksi lopputulosten tulisi tukea osallistujien etuja siten, että tuotettu tieto lisää heidän kykyään kontrolloida omaa tilannettaan. Tähän demokraattisuuteen kuuluu, että tutkijan ja tutkittavien roolit voidaan vaihtaa, jolloin tutkimukseen osallistujat voivat ottaa ohjat merkityksen luomisen prosessissa. Tutkija ei voi ymmärtää tutkittavien sosiaalisia suhteita, ilman luottamuksellisia kommunikointi kytköksiä tutkittavien kanssa. Mikäli tutkija on ulkopuolinen tutkittaviin nähden, hän oppii tutkittavien ryhmädynamiikasta ja

toiminnan perusteista dialogin kautta ja samaan aikaan tutkittavat uudelleenmuotoilevat ja -arvioivat omia kokemuksiaan ja tietojaan vastatessaan tutkijan kysymyksiin. Näiden vuorovai-
kutusten myötä tutkijan tuoma teoreettinen tieto ja tutkittavien kokemukset muovautuvat yh-
teen. (Greenwood & Levin 2007, 106-107)

5.2 Toimintatutkimuksen syklisyys

Lewiniläisen toimintatutkimuksen pääperiaatteiden mukaan toimintatutkimus pyrkii löytämään
ratkaisuja organisaatioiden konkreettisiin toiminnallisiin ongelmiin. Tutkimuksen syklit muo-
dostuvat ongelmien tunnistamisesta, toiminnan suunnittelusta, itse toiminnasta sekä tulosten
arvioinnista. Etusijalla pidetään koulutuksellisia toimenpiteitä, joilla pyritään muuttamaan
osallistujien käyttäytymistä ja ajattelutapoja. Toimintatutkimuksen tehtävänä on kyseenalais-
taa vallitseva tila demokraattisten arvojen näkökulmasta. Toimintatutkimuksen tavoitteena on
samaa aikaan edistää tutkimiansa ilmiöiden teoreettista ymmärrystä ja käytännön hallintaa.
(Suojanen 2004.)

Toimintatutkimus pyrkii olemaan hallittu ja systemaattinen prosessi (McNiff & Whitehead 2011,
8). Toimintatutkimuksen prosessia kuvataan yleisesti reflektiiviseksi spiraaliksi, joka syntyy
ajan kanssa toistuvista sykleistä. Eri tutkijat ovat rakentaneet syklinsä hieman eritavoin, mutta
pohjimmiltaan ne sisältävät kutakuinkin samat vaiheet. Yksinkertaisimmillaan sykli koostuu
suunnittelusta, toiminnasta sekä seurannasta (Kananen 2014, 14). Yksityiskohtaisemmin kuvat-
tuna toimintatutkimuksen syklit muodostuvat havainnoinnista, reflektoinnista, suunnittelusta,
toiminnasta, arvioinnista sekä muutosten tekemisestä, joilla liikutaan toiseen suuntaan vallit-
sevasta toimintatavasta. McNiff ja Whitehead (2011) kuvaavat toimintatutkimuksen prosessin
alkavan havainnoinnista, jolla kerätään tietoa vallitsevasta tilanteesta. Reflektointivaiheessa
määritellään ongelma tai muutostarve ja kehitetään mahdollinen keino sen ratkaisemiseen.
Reflektoinnin jälkeen ratkaisua kokeillaan käytännössä ja toimintaa seurataan ja arvioidaan.
Toiminnasta saatua tietoa verrataan ja pyritään vahvistamaan olemassa olevan tiedon kautta.
Mikäli tehty muutos arvioidaan päteväksi, muokataan toimintaa muutoksen mukaiseksi, muussa
tapauksessa tehty muutos hylätään ja etsitään uutta ratkaisua. (McNiff & Whitehead 2011, 8-
9.) Tässä opinnäytetyössä syklit muodostuivat suunnittelusta, toiminnasta, havainnoinnista sekä
reflektoinnista, mikä on havainnollistettu kuviossa 1. Näitä vaiheita toistamalla oli tarkoitus
saavuttaa tila, jossa haluttu kehitys oli saatu aikaiseksi.



Kuvio 1: Toimintatutkimuksen syklisyys - mukailen (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2010, 81)

Stephen Kemmisin kehittämä toimintatutkimuksen malli, joka koostuu suunnittelu-, toiminta-, havainnointi- ja reflektointivaiheiden muodostamista sykleistä, perustuu Kurt Lewinin esittämiin ajatuksiin (Suojanen 2004). Spiraalimalli muistuttaa hermeneuttisen filosofian tapaa kuvata ymmärtämisen vähittäistä ymmärtämistä. Tutkijalle avautuu tutkimuksen etenemisen ja syklin eri vaiheiden myötä uusia ulottuvuuksia ja näkökulmia tutkittavaan aiheeseen. Tätä

spiraalimallia on kuitenkin arvosteltu sen kaavamaisuudesta ja väitetty, ettei se täysin kuvaa sosiaalisen toiminnan monimutkaisuutta tai ennakoimattomuutta. Vaikka suunnittelu, toiminta ja arviointi on kuvattu toisiaan seuraaviksi vaiheiksi, todellisuudessa ne lomittuvat keskenään, eikä niitä voida erottaa toisistaan. Syklin tiukka seuraaminen saattaa kahlita tutkijaa ja hän saattaa jäädä sen vangiksi. Sykliin määrä ei myöskään ole mielekäs arviointikriteeri, vaan tärkeämpää on toimintatutkimuksen perusidean, suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin toteutuminen. (Heikkinen ym. 2010, 80-82.)

Reflektiivisen spiraalin ohella toimintatutkimuksella on muitakin keskeisiä piirteitä. Toimintatutkimuksessa on kyse sosiaalisesta prosessista, joka kattaa niin yksilölliset kuin sosiaaliset osa-alueet. Toimintatutkimus on osallistavaa ja siihen osallistuvat refleктоivat omia tietojaan, arvostuksiaan ja taitojaan. Toimintatutkimuksessa tutkitaan vain siihen osallistuvia yksilöinä tai ryhmänä ja heidän keskinäistä sosiaalista vuorovaikutustoimintaansa ja käytäntöjä. Toimintatutkimus on emansipatorista ja sillä pyritään vapautumaan rakenteista, jotka ovat epätarkoituksenmukaisia, epätasa-arvoisia, epätyytyttäviä ja rajoittavat kehittymistä sekä itseohjautuvuutta. (Suojanen 2004.)

Osallistamalla itse toimintansa kehittämiseen ja siihen liittyvien ongelmien ratkaisuun on mahdollista saada aikaan todellista muutosta ja henkistä kasvua. Tämä on toimintatutkimuksen etuja, sillä ratkaisut löytyvät osallistujilta tutkimusta orkestroivan tutkijan tai tahon sanelemisen sijaan. Omakohtaisesta kokemuksesta ja arkiajattelusta ei kuitenkaan löydy riittävää perustaa asioiden laaja-alaiselle ymmärtämiselle ja uusien ratkaisujen löytämiselle, vaan vallitsevat käytännöt helposti rajoittavat uuden kehittämistä. Kehittämistä varten tarvitaan teoreettista analyysia koko toimintajärjestelmästä, jossa toimitaan. Toimintatutkimuksessa vanhoja tapoja tarkastellaan kriittisesti ja tavoitellaan näiden uudelleen muotoilua. Toimintatutkimuksen tavoitteiksi voidaan lukea tutkimukseen osallistuvien auttamien toimintatapojensa teorianmuodostamisessa, näiden teorioiden tarkastelu kriittisessä valossa sekä heidän työskentelytapojensa muuttaminen. (Suojanen 2004.)

Edellä olleessa toimintatutkimuksen määritelmässä osallistamisen katsottiin olevan yksi toimintatutkimusta määrittävistä tekijöistä. Tästä määritelmästä voisi vetää johtopäätöksen, että toimintatutkimus on lähtökohtaisesti aina osallistavaa. Chevalier ja Buckles (2019) kuitenkin kritisoiivat, että laava osallistavuuden määritelmä laimentaa sen merkitystä ja tarkkuutta. He korostavat, että osallistavassa toimintatutkimuksessa siihen osallistuvat ovat sekä tutkimuksen kohteita että vertaistutkijoita tutkimuksessa. Osallistavassa toimintatutkimuksessa tutkimuksen kohteet osallistuvat tutkimuksen kaikkiin osa-alueisiin suunnittelusta ja ideoinnista lähtien. (Chevalier & Buckles 2019, 24.) Tutkimuksen orkestroijan tulisikin asettua samalle tasolle tutkittavien kanssa tuli hän sitten organisaation sisältä tai ulkopuolelta ja antaa yhtä lailla valtaa muille osallistujille ohjata tutkimusta eteenpäin yhdessä muiden kanssa.

Osallistavuuden voi määrittää parilla eri tavalla. Ensinnäkin tutkimukseen osallistuvat ottavat osaa kaikkiin tutkimuksen osa-alueisiin yhdenvertaisina koko prosessin ajan. Toinen tapa on nähdä osallistujat kumppaneina, jotka tekevät erilaisia, toisiaan täydentäviä ja läheisesti rinnakkaisia panostuksia yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi. Näistäkin tosin ei vallitse yleistä yhteisymmärrystä. Jotkut näkevät, että yhdenvertaisuuden toteutuminen edellyttää, että kaikkien osallistujien täytyy toimia vertaistutkijoina ottaen täysimittaisesti osaa kaikkiin tutkimusprosessin vaiheisiin. Ainoana poikkeuksena olisi akateeminen tutkija, joka tulee organisaation ulkopuolelta, jolle on sopivaa oman läsnäolonsa ja ohjauksen häivyttäminen tutkimukseen osallistuvien vuorovaikutuksen tieltä. (Chevalier & Buckles 2019, 25-26.) Tässä tutkimuksessa orkestroijana toimi organisaation jäsen, joka teki aloitteen tutkimuksen käynnistämiseen. Hän osallistui kehitystoiminnan prosessiin yhdenvertaisena tutkijana ja tutkimuksen kohteena muiden osallistujien kanssa. Tutkimuksen orkestroija kuitenkin organisoi ja alusti kehittämistoiminnat ja kokosi niistä syntyvän datan yhteen ja koosti niistä yhteenvedon yhdessä arvioitavaksi. Kyseessä ei siis ollutkaan osallistava toimintatutkimus sen tiukimman määrittelyn mukaan, mutta tarkoituksena oli saada kehittämistoiminta noudattamaan osallistavan toimintatutkimuksen prosessia, niin hyvin kuin se oli mahdollista toteuttaa tutkimuksen kontekstissa.

Baum, MacDougall ja Smith (2006) puolestaan pitävät osallistavan toimintatutkimuksen määritelmänä sen pyrkimystä ymmärtää ja parantaa maailmaa muuttamalla sitä. Osallistavan toimintatutkimuksen prosessin tulisi edistää siihen osallistuvien tai sen tutkijan kohteen asemaa ja antaa heille enemmän määräysvaltaa omaan elämäänsä. Heidän mukaansa tutkimuksen alussa on selvästi yksittäinen tutkija, joka käynnistää prosessin. Tämän tutkijan tehtävänä on kuitenkin häivyttää mahdollisimman hyvin tutkijan ja tutkittavien rajaa siten, että lopulta tutkittavat ovat yhtä lailla tutkijan asemassa. (Baum, MacDougal & Smith 2006, 854.) Tämän koulukunnan mukaan voidaan siis puhua osallistavasta toimintatutkimuksesta, vaikka kaikki osalliset eivät olisikaan mukana aivan kaikissa prosessin vaiheissa. Tämän tutkimuksen kontekstissa olisikin ollut vaikeaa toteuttaa kehitystoimintaa siten, että jokainen osallistuja olisi osallistunut jokaiseen kehittämisprosessin vaiheeseen yhtäaikaaisesti. Kehittämistyöpajojen tai kokoontumisten järjestämiseksi ja niissä käytettävien osallistavien menetelmien valinta oli yksinkertaisempaa, kun ne valmisteli yksittäinen tutkimuksen orkestroija. Varsinaisessa kehittämisessä tutkijan tuli antaa kaikille tasavertaisesti tilaa tuoda omia näkemyksiään esiin ja varmistaa kaikkien kuulluksi tuleminen.

5.3 Tiedonkeruu

Toimintatutkimuksessa käytetään samoja tiedonkeruumenetelmiä kuin laadullisessa tutkimuksessa. Käytettävät tiedonkeruumenetelmät riippuvat ongelmasta, jota toimintatutkimuksella pyritään ratkaisemaan. Ongelman tarkka ja oikea määrittely ovat edellytys tarvittavien tietojen ja tietolähteiden määrittelylle. Yleisesti käytettyjä tiedonkeruumenetelmiä ovat haastattelut,

havainnointi, kirjalliset lähteet sekä kyselyt. (Kananen 2014, 77-78.) Tässä tutkimuksessa tiedonkeruumenetelminä käytettiin teemahaastattelua, havainnointia sekä tutkimuspäiväkirjaa.

5.3.1 Haastattelu

Haastattelu on laadullisen tutkimuksen yleisimpiä tiedonkeruumenetelmiä ja sen tärkeimpiä työkaluja ovat kysymykset. Asettamalla kysymykset oikein saadaan luotettavaa tietoa. Kysymykset voidaan jakaa avoimiin ja suljettuihin kysymyksiin riippuen siitä, mitä tietoa niistä saadaan. Suljetuissa kysymyksissä on annettu valmiit vaihtoehdot tai niihin voidaan vastata lyhyesti esimerkiksi kyllä tai ei. Avoimissa kysymyksissä tavoitellaan laajempia vastauksia, jotka vaativat selittämistä vastaajan osalta ja niissä käytetään kysymyssanoja kuten mitä, miksi tai kuinka. (Kananen 2014, 87-88.)

Haastatteluissa tutkija käy tutkittavan kanssa keskustelua, jolle on asetettu etukäteen tavoite. Haastattelut tapahtuvat tutkijan aloitteesta, joten on tunnistettava, että haastattelussa käyty keskustelu on ainakin osittain hänen johdattelemaansa. Haastattelut ovat myös vuorovaikutteisia, joten sen osapuolet vaikuttavat aina toisiinsa. Menetelmänä haastattelun tavoitteena on kerätä sellainen aineisto, jonka avulla on mahdollista tehdä uskottavia päätelmiä haastateltujen kertomasta tutkittavaa ilmiötä koskien. Jotta haastattelusta on mahdollista tehdä uskottavia päätelmiä, on sen puheosuudet tallennettava, jotta näihin voidaan myöhemmin palata. Haastatteluista kertyvä aineisto on myös aina haastateltavan omaa subjektiivista tulkintaa keskustelun aiheista ja tutkijan lopulta tekemä analyysi on puolestaan hänen omaa tulkintaansa haastateltavien ajatuksista, kokemuksista sekä käsityksistä. Haastatteluaineisto onkin tämän vuoksi tilannesidonnainen eikä sen yleistämistä tule liioitella. (Puusa 2020, 99.)

Haastattelu on tiedonkeruumenetelmänä hyvin joustava, minkä ansiosta se soveltuukin moniin eri tilanteisiin ja palvelee useita eri tarkoituseriä. Monipuolisuudestaan huolimatta haastattelun käyttöä tulee aina harkita suhteessa tutkimuksen tavoitteisiin ja asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Haastattelun käyttöä tuleekin perustella siinä missä minkä tahansa muunkin menetelmän käyttöä. Haastattelujen avulla saadaan tutkittavilta subjektiivinen kokemus sekä saadaan kerättyä aineistoa haastateltavien asioille antamista merkityksistä ja tulkinnoista. Haastattelu sopii myös tiedonkeruumenetelmäksi ihmisille, jotka vierastavat lomakkeiden käyttöä tai joilla on haasteita kirjallisessa ilmaisussa esimerkiksi lukihäiriön vuoksi. (Puusa 2020, 99.) Haastatteluissa tutkijalla on myös mahdollista varmistaa haastateltavalta, että tämä ymmärtää kysymykset oikein. Tutkija saa haastattelutilanteissa vastaukset välittömästi ja kasvotusten tapahtuvassa haastattelussa tutkittavat harvemmin jättävät vastaamatta kysymyksiin.

Tutkija ohjaa haastattelussa keskustelua asettamallaan kysymyksillä tutkimuskysymyksen kannalta oikeaan suuntaan, jotta hän saa tarkoituksenmukaista tietoa. Tutkijan tulee kuitenkin pidättäytyä ohjaamasta keskustelua liiaksi, ellei kyseessä ole hyvin strukturoitu haastattelu-muoto. Joissain tapauksissa riittää, että tutkija antaa keskustelulle pelkän aiheen. Tutkija

käyttää esiyemmärrystä ja teoriaa kysymysten rakentamiseen, joilla voi tutkia hyvinkin abstrakteja ilmiöitä. Tutkijan tulee kuitenkin varmistaa, että haastateltava osaa vastata näihin kysymyksiin ilman, että hänellä on tutkijaa vastaavaa ymmärrystä tutkittavan ilmiön teoriasta. Haastatteluissa pyritään saamaan mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta ja monipuolinen kuva tutkittavasta ilmiöstä, minkä vuoksi voi olla perusteltua antaa haastattelukysymykset haastateltavalle etukäteen pohdittavaksi. Etukäteen annettu tieto haastattelun aiheista tai teemoista voi kuitenkin suunnata, rajata tai jopa kahlita tutkittavien ajatuksia ennen haastattelua ja vaikuttaa epätoivotulla tavalla haastattelussa käytävään keskusteluun. (Puusa 2020, 101-102.)

Haastatteluilla on myös omat rajoitteensa. Haastateltavat kykenevät ainoastaan kertomaan omia tulkintojaan ja johtopäätöksiään tutkittavista ilmiöistä, joten haastatteluilla ei voida saada objektiivista käsitystä itse asioista tai ilmiöistä. Tutkijan tuleekin pitää haastateltujen tulkintoja erillään itse ilmiöstä, jota tutkimuksessa tulkitaan. Haastattelussa on tärkeää, että tutkija kykenee luomaan luottamuksellisen ilmapiirin haastateltavan kanssa. Luottamuksen puute voi vaikuttaa tutkittavan osallistumiseen haastattelussa käytävään keskusteluun, tutkijan onkin motivoitava haastateltavaa osallistumaan haastattelutilanteeseen täyspainoisesti. Tutkijan tulisi puhua haastateltavan kanssa yhteistä kieltä ja välttää mekaanista tai kuulustelevaa haastattelu tapaa. Tutkittavaa saattaa myös jännittää haastattelutilanne tai sen tallentaminen. (Puusa 2020, 102-103.)

Haastatteluun voivat vaikuttaa useat virhelähteet. Haastattelun onnistumista ja luotettavuutta arvioitaessa tulee kiinnittää huomiota ainakin reaktiivisuuskysymyksiin sekä tulkintavirhekykyisiin. Reaktiivisuuskysymyksellä tarkoitetaan sitä, kuinka paljon tutkija on esimerkiksi johdatellut haastateltavaa tai kuinka kysymykset on aseteltu ja mikä merkitys näillä asioilla on ollut haastateltavan antamiin vastauksiin ja sitä myötä tutkimustuloksiin. Tulkintavirheitä voi syntyä jo senkin vuoksi, että tutkittava ei ymmärrä kysymyksiä. Tutkija on saattanut asettaa kysymykset epäselvästi tai hakea vastauksia tutkimuskysymyksiinsä liian abstrakteja kysymyksiä käyttäen. Tutkija saattaa myös tulkita haastateltavan antamia vastauksia toisella tavalla kuin haastateltava on sanomansa tarkoittanut, jolloin väärintulkinnan tai ylitulkinnan vaara on ilmeinen. Vaikka haastattelulla tutkija pääseeekin lähemmäs haastateltavan tulkintaa ja ymmärrystä, joka on muodostunut heidän subjektiivisten kokemusten perusteella, tulee tutkijan hyväksyä ajatus, että absoluuttista kaikille yhteneväistä näkemystä on mahdotonta tavoittaa. Tästä huolimatta tutkijan tulee voida olettaa, että hän kykenee ymmärtämään asioita jotakuinkin samalla lailla kuin toiset ihmiset, muutoin tutkiminen ei olisi ylipäättänsä mielekäästä. (Puusa 2020, 103-105.)

Tutkimushaastatteluja on useita eri lajeja, jotka eroavat toisistaan lähinnä siinä, kuinka paljon ne ohjailevat haastateltavaa ja hänen vastauksiaan. Haastattelutyyppejä ovat esimerkiksi strukturoitu haastattelu, puolistrukturoitu haastattelu, teemahaastattelu, avoin haastattelu ja

syvähaastattelu. Haastattelut voivat olla yksilö-, pari- tai ryhmähaastatteluja. (Kananen 2014, 87-88; Puusa 2020, 106.) Teemahaastattelut tarjoavat yleensä tutkijalle riittävän väljyyden ja antavat mahdollisuuden rajata haastattelua valituilla teemoilla (Kananen 2014, 91).

Teemahaastattelu sopii monien ilmiöiden tutkimiseen, sillä se lähtee oletuksesta, että sitä käyttämällä voidaan tutkia kaikkia yksilön kokemuksia, uskomuksia ja ajatusrakennelmia. Teemahaastattelu korostaa tutkittavien elämysmaailmaa ja subjektiivisia käsityksiä asioista. Teemahaastatteluun kuuluu, että osa sen lähtökohdista on päätetty etukäteen, minkä kautta tutkija ohjaa haastattelua ilman, että hän kontrolloi sitä kokonaan. Tutkija valmistelee haastattelun teemat etukäteen, joista hän käy keskustelua tutkittavan kanssa. Teemahaastattelu on kuitenkin lähtökohtaisesti hyvin vapaamuotoinen ja joustava. Vaikka teemat on mietitty etukäteen, niin kysymykset eivät välttämättä ole etukäteen muotoiltu vakioideiksi eikä niitä käydä järjestelmällisesti läpi vaan tutkittava saa puhua teeman aihepiiristä varsin vapaasti. Teemahaastattelun aineiston keruu menetelmässä korostetaan ihmisten tulkintoja asioista sekä merkityksiä, joita he antavat asioille ja kuinka ne syntyvät vuorovaikutuksessa. (Kananen 2014, 87-88; Puusa 2020, 107.)

Puolistrukturoitu ja teemahaastattelu saattaa mennä helposti sekaisin, minkä välttämiseksi tulee ymmärtää ero teeman ja yksittäisen kysymyksen välillä. Teemahaastattelua laatiessaan tutkijalla tulee olla riittävä ymmärrys tutkimuksen kohteena olevan ilmiön keskeisistä elementeistä, siihen mahdollisesti vaikuttavista tekijöistä ja siten ilmiön kokonaisuudesta. Teemojen avulla tutkija purkaa tutkittavan ilmiön osa-alueisiin, joiden sisältöä ja merkityksiä tutkija pyrkii selvittämään haastateltavalta esittämiensä kysymysten kautta. Yksittäisen teeman tarkastelussa täytyy huomioida useita näkökohtia, mikä tekee teemasta laajemman kokonaisuuden kuin yksittäinen haastattelukysymys. Vaikka haastattelussa käydäänkin kaikki teemat läpi, niin niiden järjestys, laajuus, kysymisen tapa ja sananmuodot voivat vaihdella haastatteluittain sillä haastateltavien vastaukset, tapa puhua ja halu kertoa asiat ovat erilaiset. Haastateltavan aktiivisuuden mukaan tutkijan osa voi vaihdella. Tutkija voi olla lähinnä aktiivinen kuuntelija, kannustaja, huomioiden esittäjä ja toisinaan aktiivisempi kysymysten esittäjä. (Puusa 2020, 107.)

Päätyipä tutkija käyttämään mitä tahansa haastattelutyyppejä aineistonsa keruumenetelmänä, on hänen kyettävä perustelemaan tekemänsä valinta. Haastatteluiden käyttö vaatii huolellista etukäteisvalmistelua ja osaamista haastattelijalta. (Puusa 2020, 111.) Toimintatutkimuksen yhteydessä haastattelua sen eri muodoissa voidaan hyödyntää alkukartoituksessa, kun selvitetään ja täsmennetään tutkimusongelmaa ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Haastatteluilla voidaan myös selvittää toimintasyklin toteuttamisen jälkeen, minkälaisia muutoksia toiminnalla on saatu aikaan ja hyödyntää sitä arvioitaessa toiminnan vaikutuksia. Muutoksen kohteena ollessa ihmiset ja heidän toimintansa, muutoksen arviointi vaatii usein haastatteluja tai kyselyjä faktatietojen keräämisen ohella. (Kananen 2014, 87.)

5.3.2 Havainnointi

Tieteellisen aineistonhankinnan perusmenetelmiin kuuluva havainnointi tarkoittaa systemaattista tietojen keruuta ja tieteelliseen työskentelyyn suuntautunutta toimintaa. Tutkimuksen yhteydessä havainnoinnissa keskitytään seuraamaan aistien kautta ympäristöä ja toimintaa tarkemmin kuin arjessa. Havainnointi on autenttista, kun tutkija pääsee seuraamaan todellisia tilanteita reaaliaikaisesti eikä ole esimerkiksi pelkän haastateltavan kertoman varassa. Havainnointi on kokonaisvaltaista, sillä sen kautta saatu tieto voidaan kytkeä suoraan sen asiayhteyteen. Haastatteluissa ei aina tule ilmi kaikki käsiteltävään ilmiöön liittyvät ulottuvuudet. Havainnoinnin kautta jopa yksittäinen termi tai käsite on helpompi sijoittaa osaksi ilmiön kokonaisuutta. Haastateltavat saattavat nimittäin nimetä, että he kokevat samat asiat keskeisiksi työn onnistumisen kannalta, mutta havainnoinnin kautta käy ilmi, että näillä asioilla voi olla erilaisia merkityksiä. Tutkijan onkin mahdollista todentaa havainnointia käyttämällä, kuinka haastatteluiden tai dokumenttien kautta ilmaistut asiat toteutuvat käytännössä. (Paalumäki & Vähämäki 2020, 127.)

Havainnointi voi olla aineistonkeruu muotona pääosassa tai tukemassa muita menetelmiä. Tutkijan rooli vaikuttaa siihen, minkälaisesta havainnoinnista on kyse. Tutkija voi olla osallinen tutkittavassa ilmiössä ja osallistuu tällöin tutkittavien kanssa aktiivisesti toimintaan, sillä hän on itsekin osa kyseistä ilmiötä. Tyypillisesti osallinen tutkija tekee tutkimusta omalla työpaikallaan ja havainnoi tapahtumia myös työnsä ohella. Osallistuva havainnoija on organisaation tai tutkittavan ryhmän ulkopuolinen tutkija, joka niin ikään osallistuu tutkittavien kanssa toimintaan, mutta tarkastelee tutkittavaa ilmiötä ulkopuolisen silmin. Täysin ulkopuolinen tutkija puolestaan pyrkii havainnoimaan etäältä ja minimoimaan oman vaikutuksensa havainnoimiinsa tapahtumiin ja ilmiöihin. Toimintatutkimuksessa havainnointia lähestytään tyypillisesti osallisen tai osallistuvan havainnoinnin kautta. Tästä huolimatta havainnointi ei välttämättä ole ensisijainen aineistonkeruumenetelmä. (Paalumäki & Vähämäki 2020, 127-128.)

Toimintatutkimuksessa havainnointiaineistoa kertyy tutkimukseen osallistuvien keskinäisestä sekä tutkijan välisestä vuorovaikutuksesta. Tutkijan tutkiessa omaa organisaatiotaan, hän kerää aineistoa seuraamalla ja havainnoimalla tutkimukseen osallistuvia. Kehittämishankkeesta käydyt keskustelut ja kysymysten esittäminen osallistujille tuottavat myös aineistoa, jota tutkija voi hyödyntää tutkimukseen. Näiden lisäksi aineistoa syntyy kokouksissa ja kehittämistyöpaikoissa, joita järjestetään nimenomaan kehittämistoiminnan edistämistä varten. Toimintatutkimuksen tavoitteena on myös lisätä ymmärrystä ja tätä ymmärrystä syntyy keskustelujen ja pohdintojen kautta, joita prosessin aikana käydään. Kaikki kehittämistoimintaan liittyvä keskustelu synnyttää aineistoa tutkijalle, joka havaintojaan ylös kirjaamalla luo itselleen aineistoa, jota hyödyntää myöhemmin analysointivaiheessa. (Coghlan & Brannick 2010, 73-74.)

Havainnoinnin kautta kerätyn tutkimusaineiston tulee olla luotettavaa. Luotettavuuden parantamiseksi on tärkeää tehdä suunnitelma, kuinka aineistoa kerätään havainnoimalla. Tutkijan tulee miettiä valmiiksi mitä asioita havainnoidaan, mikä ilmiö on kiinnostava tutkimuksen kannalta, miten sitä havainnoidaan ja mitä se vaatii tutkijalta. Tutkijan tulee päättää myös keitä hän kohdeorganisaatiossa havainnoi, ja ketkä ovat tutkimuskohteen kannalta keskeisiä seurattavia. Tutkimuksen alkuvaiheessa olisikin tärkeää päästä rakentamaan luottamusta kohderyhmän jäsenten kanssa sillä autenttinen havainnointi vaatii luottamuksellisia välejä tutkijan ja tutkittavien välillä. Sosiaalisen ilmiön havainnoinnissa tyypillisesti keskitytään ensin havainnoimaan paikkaa, ihmisiä ja toimintaa. Havainnoinnin edetessä tutkijalle todennäköisesti valkeenee, missä paikoissa, keitä ja minkälaisen toiminnan havainnoinnin kautta hän saa tutkimuksen kannalta parasta aineistoa. Tutkimuksen edetessä havainnointia voidaankin kohdentaa yhä tarkemmin, niihin toimintoihin, joista tutkija saa hyödyllisintä tietoa. (Paalumäki & Vähämäki 2020, 128-130.)

Tutkimuspäiväkirjan pitäminen on suositeltavaa, sillä paikan päällä ei ole mahdollista kirjata kaikkea olennaista muistiin samalla, kun havainnointia tehdään. Tutkijan kannattaakin havainnoinnin päätteeksi kirjoittaa muistiin asiat, millä hän epäilee olevan hyötyä tutkimuksen myöhemmissä vaiheissa. Tutkija ei voi etukäteen tietää, mikä kaikki tulee olemaan olennaista tutkimuksen kannalta, joten alusta alkaen on syytä kirjoittaa muistiin mahdollisimman laajasti havaintoja, mikä helpottaa tutkijan työtä myöhemmässä vaiheessa. (Paalumäki & Vähämäki 2020, 131-132; Kananen 2014, 82.) Pelkän havainnoinnin perusteella kirjoitettu päätelmä ei riitä johtopäätökseksi, sillä kyseessä on vain tutkijan oma päätelmä, joka voi olla myös virheellinen. Tutkijan tuleekin varmistaa johtopäätöksensä esimerkiksi haastattelun avulla. (Kananen 2014, 83.)

Tässä opinnäytetyössä tutkija piti tutkimuspäiväkirjaa ryhmätyöskentelyistä tekemiensä havaintojen ja keskustelujen ydinkohtien dokumentointiin. Yhdistämällä tutkimuspäiväkirjaan kirjatut havainnot ryhmätyöskentelyistä muodostuneisiin aineistoihin, tutkija pystyi palauttamaan mieleensä kattavamman kuvan tapahtuneesta työskentelystä myöhemminkin. Kehittämistoiminnan sykleissä havainnointia käytettiin suunniteltujen muutosten seurannassa. Tutkija hyödynsi tutkimuspäiväkirjaa omien havaintojensa dokumentointiin. Tutkijan ei kuitenkaan ollut mahdollista havainnoida kaikkea kehittämiskohteeseen liittyvää toimintaa, joten tutkijan tutkimuspäiväkirja yksistään ei ollut riittävä johtopäätösten tekemiseen, vaan sitä varten tutkija kartoitti tutkimukseen osallistuvien havaintoja ryhmätyöskentelyissä kehittämistoiminnan yhteydessä.

5.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi on yhtä lailla prosessi kuin muutkin tutkimuksen vaiheet. Aineiston käsittelyä onkin syytä tehdä jo kenttävaiheessa, kun aineistoa vielä kerätään. Tällöin aineiston keruuta

voidaan kohdentaa tutkimuksen kannalta tarkoituksenmukaiseen suuntaan täsmentämällä tutkimustehtävää. Aineiston analyysia voidaan pitää analyttisena, mutta myös synteettisenä. Aineiston luokittelu ja jäsentäminen systemaattisesti eri teema-alueisiin, koodaaminen helpommin tulkittaviin osiin edustaa analyttisuutta. Näiden kautta on kuitenkin keskeistä löytää synteesiä luova koko aineiston kattava temaattinen kokonaisrakenne. Teemoja tulee pyrkiä tarkastelemaan kokonaisvaltaisesti ja löytää niistä keskeiset ydinkategoriat, jotka kuvaavat tutkittavaa kohdetta. Tutkimustulosten analysointi rakennetaan näiden löydösten varaan ja tutkijan tehtävä onkin löytää aineistostaan ne keskeisimmät käsitteet, joiden kautta laajaakin aineistoa voidaan tarkastella. Tutkijan tekemien tulkintojen ohjatessa analyysia, aineistosta tehdyt johtopäätökset tai tuloksina esitetyt asiat eivät ole väistämättömiä totuuksia, sillä samasta aineistosta voisi eri tarkastelukohteilla päätyä erilaisiin tuloksiin. Aineistoon analyysi ja siitä seuraava tutkimusraportti onkin tutkijan henkilökohtainen konstruktio tutkimuksen kohteena olleesta ilmiöstä. Tutkija tekeekin tutkimusraportissaan päätöksen, mikä tutkittavan ilmiön tarina on kyseisessä kirjallisessa tuotoksessa sen mukaan, mitä hän aineistostaan siihen sisällyttää. Tämän vuoksi laadullinen tutkimus onkin luonteeltaan tulkinnallista. (Kiviniemi 2018, 81-83.)

Tutkimusaineiston analysointi alkaa jo haastatteluvaiheessa, kun tutkija havainnoi haastattelujen kulkua ja toistuvia aiheita. Tutkija voi alkaa jo hahmottelemaan luokkia, joihin haastattelujen teemat jaetaan analyysivaiheen aikana. Aineistoa selvennetään poistamalla epäolennaisia seikkoja tai turhia toistoja analysoitavista osista. Varsinaisessa analyysissa aineistoa luokitellaan, tulkitaan ja yhdistellään. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 136-137.) Aineiston analyysia varten haastattelut litteroidaan. Litteroinnissa on eri tasoja. Tässä tutkimuksessa haastattelun vuorovaikutus ei ollut tutkinnan kohteena, joten pelkkä puhuttu aineisto litteroitiin. Litteroidusta aineistosta voidaan tehdä analyysia luokittelemalla, jakamalla teemoihin ja kategorisoimalla aineiston sisältöjä. Litteroinnin yhteydessä häivytetään haastateltavien henkilöllisyydet, jottei vastauksia voida yhdistää vastaajaan. Tutkija kuitenkin koodaa haastattelut siten, että tarpeen vaatiessa haastateltavalta voi pyytää tarkennuksia tai varmistaa onko tämän sanomiset ymmärretty oikein. (Ronkainen ym. 2011, 118-119.)

Litteroinnin jälkeen aineisto puretaan teemoihin. Kopioimalla eri haastatteluista samaan teemaan sopivat kohdat omiin tiedostoihin saadaan yhdistettyä vastaukset teemojen mukaan, mutta säilytetään myös haastattelut kokonaisina. Tällöin voidaan halutessa analysoida myös yksittäisen haastateltavan ajattelua. (Hirsjärvi & Hurme 2006, 141-142.) Vertaamalla aineiston eri osia toisiinsa sitä voidaan jäsentää eri luokkiin. Luokkien kautta aineistomassasta voidaan nimetä tärkeitä ja keskeisiä piirteitä. Luokkia puolestaan pyritään yhdistelemään ja löytämään säännönmukaisuuksia tai samankaltaisuuksia luokkien esiintymisen välille. (Ronkainen ym. 2011, 124; Hirsjärvi & Hurme 2006, 147 & 149.) Tutkimusaineistoa on mahdollista kuvata tasa-puolisesti tai siitä voidaan painottaa mielenkiintoisempia kohtia. Laadullisessa tutkimuksessa usein keskitytään mielenkiintoisiin kohtiin, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen.

Mielenkiintoisimpien kohtien valitsemiseen tutkija voi käyttää esimerkiksi matriisia, jossa pystysarakkeet kuvaavat yksittäisiä haastateltavia ja vaakasarakkeet haastattelun teemoja. Tutkija antaisi haastateltavien vastauksien pohjalta arvoja, kunkin teeman osalta, sen mukaan kuinka paljon tällä vastauksella on annettavaa tutkimuksen kannalta. (Eskola 2018, 221-222.)

Havainnointiaineistoa analysoitaessa tutkijan tehtävä on nostaa aineistostaan esille seikkoja, jotka kertovat jotain merkityksellistä tutkittavasta ilmiöstä. Luokittelemalla aineistoa esimerkiksi teoriaa tai tulkintamalleja käyttäen havainnollisiin kokonaisuuksiin, joiden avulla tutkija pystyy näkemään ilmiön yhtä tapausta yleisemmällä tasolla. Tutkimuksen kohteena ollessa, jonkin yhteisön arkipäiväiset käytännöt, tutkijan tulee välittää käytännön kokemus sekä siitä päätelty ja muodostettu yleisempi tietämys sopivassa muodossa lukijoille. Tutkijan tekemiä havainnointimuistiinpanoja hyödynnetään analyysissa. Havainnointiaineiston käsittelyyn tutkija valitsee sopivan analyysimenetelmän, joka tukee hänen tutkimustaan. Yleensä havainnoista nostetaan esille merkityksellisiä seikkoja, jotka kuvaillaan omassa ympäristössään mahdollisimman elävästi esimerkiksi lyhyiden katkelmien tai tarinoiden kautta ilmiön toimijoiden rooleista käsin. Havaintoja ja niistä tehtyjä päätelmiä voidaan kirjoittaa myös tiheämpään ja monipuolisempaan selostukseen, jossa annetaan autenttinen tilannekuvaus ja tutkitut ilmiöt esitetään tässä kontekstissa. Haasteena onkin tuoda esiin tutkitun ilmiön pintaa syvempiä kytkentöjä tutkimuskohteen muihin tapahtumiin, jotka eivät ole ilmeisiä vaan tulevat esiin vasta, kun tarkastellaan kokonaisuutta. (Paalumäki & Vähämäki 2020, 132-134.)

5.5 Eettisten näkökulmien tarkastelu

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettisiin periaatteisiin kuuluu tutkittavien ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Näiden periaatteiden kunnioittaminen on myös edellytys luottamuksen syntymiselle ja säilymiselle tutkittavien ja tutkijan välillä. Tutkimukseen osallistuessaan tutkittavalla henkilöllä on oikeus osallistua siihen vapaaehtoisesti sekä halutessaan jättäytyä pois tutkimuksesta. (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 7-8.) Vapaaehtoisuuden korostaminen ja sen käytännön toteutus oli tässä tutkimuksessa erityisen tärkeää sillä osallistujat valikoituvat työsuhteensa perusteella tutkimukseen. Alusta alkaen osallistujille kerrottiin mahdollisuudesta olla osallistumatta tutkimukseen tai mahdollisuudesta jättäytyä pois tutkimuksesta missä tahansa vaiheessa. Kieltäytymisestä tai keskeyttämisestä ei myöskään ollut luvassa hänelle kielteisiä seurauksia. Keskeyttäminen ei kuitenkaan olisi ollut este siihen asti tutkittavalta kerättyjen aineistojen hyödyntämistä tutkimuksen myöhemmissä vaiheissa.

Tutkimukseen osallistuvilla on oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä, aineiston käsittelystä sekä kuinka näitä tietoja säilytetään (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 8-9). Tässä tutkimuksessa tutkittavilta kerättyjä henkilötietoja olivat suostumuslomake tutkimukseen osallistumisesta sekä haastatteluista syntyneet tallenteet. Suostumuslomakkeista kävi ilmi ainoastaan osallistujan allekirjoitus ja suostumus tai kieltäytyminen

tutkimukseen osallistumisesta. Tutkija säilytti näitä lomakkeita lukkojen takana siten, että vain tutkijalla oli niihin pääsy. Haastatteluiden nauhoitteet puolestaan säilytettiin tutkijan toimesta tietoturvallisesti salattuina tiedostoina siten, että vain tutkija pääsi niihin käsiksi. Nämä lomakkeet ja nauhoitteet hävitettiin tutkijan toimesta tietoturvallisesti opinnäytetyön arvioinnin jälkeen. Tutkimukseen osallistujat saivat näistä tiedon tutkijan lähettämässä informointikirjeessä sekä heidän allekirjoittamassaan suostumusasiakirjassa. Suostumusasiakirjassa oli myös ohjeet, kuinka suostumuksen voi milloin vain peruuttaa. Tutkittavat saivat omat kappaleensa suostumusasiakirjasta, jonka säilytyksestä tai hävittämisestä he vastasivat itse.

Tutkija tiedotti tutkimuksen aloituksesta, sisällöistä ja aikataulusta sekä tutkimusmenetelmistä tutkittaville ennen tutkimuksen aloitusta (Kohonen, Kuula-Luumi & Spoof 2019, 9). Tutkimuksessa tiedonkeruuta tapahtui paitsi haastatteluissa ja ryhmätyöskentelyissä, myös työn lomassa. Haastatteluissa ja ryhmätyöskentelyissä tutkija toimi selvästi tutkijan roolissa, mutta työn lomassa tapahtuvan havainnoinnin aikaan tutkijan rooli ei ollut enää yhtä selkeästi erotettavissa hänen työntekijä roolistaan tutkittavassa yksikössä. Tutkija toimi koko tutkimuksen ajan normaaleissa työtehtävissään, ja tarkkaili yhdessä tutkittavien kanssa arkea sekä sovittujen muutosten vaikutusta työhön. Kaksoisroolissa toimimiseen liittyikin eettisiä kysymyksiä, joihin tutkija joutui tutkimuksen aikana vastaamaan.

Tutkija kohtasi tutkimuksen aikana tilanteita, joissa hänen tutkijan roolin ja työyhteisön jäsenen roolien intressit olivat ristiriidassa keskenään. Työntekijänä hänen intresseissään olisi ollut heittäytyä täysimittaisesti kehitysideoiden luomiseen ja työstämiseen omien näkemysten ja mielipiteiden kautta. Tutkijan rooli puolestaan edellytti häneltä irrallisempaa, teoreettista sekä neutraalia lähestymistä tutkimusaineiston keruuseen ja käsittelyyn. (Coghlan & Brannick 2014, 138.) Kehittämiskohteiden kartoittamista varten käydyissä haastatteluissa tutkija pyrki toimimaan enimmäkseen tutkijan roolista käsin ja antamaan haastateltavalle tilaa tuoda omia näkemyksiään ja kokemuksiaan esiin ja olemaan vaikuttamasta niihin omilla mielipiteillään tai näkemyksillään. Ryhmätyöskentelyissä tutkijan rooli näyttäytyi valmisteluissa ja työskentelyjen ohjaamisena ja alustamisena. Työskentelyjen puruissa myös työntekijä rooli pääsi esiin, kun työryhmä kävi yhdessä keskustelua kehittämiskohteista ja muutoksista, joita suunniteltiin kokeiluun. Tällöin tutkija toi myös omia näkemyksiään työntekijänä esiin ja antoi oman kantansa mihin kehittämiskohteisiin työryhmä lähti panostamaan.

Haastattelujen litteroiminen ja niistä kertyneen aineiston analysoinnin tutkija teki työajan ulkopuolella, jolloin hän sai toimia rauhassa tutkijan roolissa. Tutkija pyrki toimimaan mahdollisimman avoimesti, tuomalla haastatteluaineistoista kaikki kehittämisehdotukset osallistujien tietoon, jotka sitten yhdessä päättivät, mihin kehittämisehdotuksiin tartutaan ja mitä muutoksia työryhmä lähtee kokeilemaan kehityksen aikaan saamiseksi. Tutkimukseen osallistuvien aktiivinen osallistaminen olikin keskeisessä asemassa, jotta kehittämistoiminta vastaisi työryhmän itse kokemiin kehittämistarpeisiin, siten kuin he kokivat, että toimintaa tulisi kehittää.

Kehittämistoiminnan kannalta oli tärkeää, että tutkimuskohdetta pystyttiin tarkastelemaan kriittisesti. Tutkijan tulikin varmistaa, että tutkittavat uskaltavat esittää kritiikkiä haastattelussa, mikä edellytti luottamusta tutkijaa kohtaan. Tutkijan tulikin huolehtia, ettei tutkittaville tulisi seuraamuksia kritiikin antamisesta heidän kollegoiltaan eikä myöskään johtajilta. (Coghlan & Brannick 2014, 155.) Tämän vuoksi haastattelut olivat kahdenkeskisiä ja yksittäisten haastattelujen aineistot tulivat ainoastaan tutkijan käyttöön. Haastatteluiden tulokset esitettiin osallistujille täysin anonymeinä ja kehittämisehdotuksiin oli kerätty yhteen kaikki samaa aihealuetta koskeneet ehdotukset, jotta yksittäiset vastaukset eivät olleet tunnistettavissa.

Tutkimuksessa kerättiin tietoa havainnoimalla esitettyjen kehittämistoimien toteutumista työyhteisön toiminnan arjessa. Hyvien eettisten toimintatapojen mukaista on, että tutkittavat tietävät, milloin heitä havainnoidaan. (Coghlan & Brannick 2014, 155.) Tutkittavassa yksikössä tehtävän kolmivuorotyön vuoksi tutkijan ei olisi edes ollut mahdollista havainnoida kaikkia tutkimukseen osallistuvia, joten havainnoinnissa osallistujien tuli ensisijaisesti keskittyä seuraamaan omaa toimintaansa. Osallistujat jakoivat kokemuksiaan toistensa sekä tutkijan kanssa niin kahden kesken kuin myös palaverissa, joissa kehittämistoimintaa seurattiin ja arvioitiin. Yksikön työntekijänä tutkija niin ikään myös arvioi omaa toimintaansa kehittämiskohteiden näkökulmasta ja seurasi sekä arvioi kuinka kehittämistoimet näyttäytyivät yksikön toiminnassa.

6 Tutkimusprosessi

6.1 Tutkimuksen ja kehittämistoiminnan toteutus

Tutkimus toteutettiin eräässä Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluyksikössä vuoden 2020 kesä-joulukuun aikana. Tutkimukseen osallistuivat kaikki yksikön työntekijät, joilla oli toistaiseksi tai määräaikaisesti voimassa oleva työsopimus tutkimuksen toteuttamisen ajalta. Tutkimukseen osallistujien määrä vaihteli kehittämisprosessin eri vaiheissa. Syitä osallistujien määrän vaihteluun oli muun muassa määräaikaisen työsopimuksen päätyminen, pidempi työvapaa tai henkilökohtaiset syyt töistä pois jäämiseen. Lisäksi työn luonne asetti haasteita saada koko työryhmää kerralla kokoon, sillä kyseessä oli kolmivuorotyötä tekevä yksikkö. Koko työryhmän kesken kokoonnuttiin vain kerran ja muuten noin puolella työporukasta. Tämän vuoksi yhteenvedot ja päätökset tuli kommunikoida tarkasti ja selvästi muille tutkimukseen osallistuville kuin kerralla paikalla olleille.

Tutkimus alkoi tutkijan tiedottamisilla tulevasta tutkimuksesta ja osallistujien suostumusten keräämisellä. Työryhmän kaikki jäsenet osallistuivat vapaaehtoisesti tutkimukseen, ja heillä oli missä vaiheessa tahansa mahdollisuus jäädä pois tutkimuksesta. Tutkimuksen alussa kartoitettiin osallistujien omia henkilökohtaisia näkemyksiä Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatutason kriteereistä (Liite 1). Tämä toteutettiin yksilöhaastattelulla osallistujan ja

tutkijan välillä teemahaastattelua käyttäen. Haastatteluilla pyrittiin löytämään kehittämiskohteita, joita lähdettäisiin työstämään toimintatutkimuksen keinoin. Syksyn 2020 aikana työyhteisöpalavereiden yhteyteen varattiin oma aika tutkimuksen kehittämiskohteiden käsittelyyn ja pohdintaan. Näissä seurattiin jo päätettyjen kehitystoimintojen vaikutuksia ja tehtiin tarvittaessa muutoksia käytäntöihin. Syksyn aikana työyhteisössä järjestettiin kehittämispäivä, jossa yhtenä osana oli käsitellä koko työryhmän kesken tutkimuksen kehittämiskohteita. Tämä oli ainoa kerta, kun koko työryhmä oli yhtä aikaa paikalla.

Tutkimuksen päätteeksi kartoitettiin vielä osallistujien viimeisiä näkemyksiä kehittämiskohteista sähköpostilla toteutetulla kyselyllä. Tällä kyselyllä haettiin myös vahvistusta tehdyille havainnoille kehittämiskohteiden toiminnan muutoksista ja näistä havainnoista tehdyille päätelmille. Kaikki kehittämiskohteet eivät edenneet laadittujen suunnitelmien mukaan ja loppukysely selvitti myös tutkimukseen osallistuneiden halukkuutta jatkaa näiden kesken jääneiden kehittämiskohteiden työstämistä tämän tutkimuksen jälkeen.

6.2 Työntekijöiden haastattelut

Tutkija haastatteli kaikki yksikön työntekijät sekä esihenkilön kesä-heinäkuun aikana. Haastatteluja oli yhteensä 12. Haastattelut olivat teemahaastatteluja ja sen teemat muodostuivat Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatutason kriteerien (Liite 1) pää- sekä alakohtista. Haastattelut etenivät laatutason kriteeristön mukaan yksi pääkohta kerrallaan. Haastateltavat tiesivät etukäteen, että haastattelussa käsitellään laatutason kriteerejä ja he olivat saaneet ne etukäteen luettaviksi. Haastattelun kysymykset he puolestaan saivat vasta haastattelutilanteessa. Haastateltaville annettiin apukysymyksiksi seuraavat kysymykset, joihin heiltä pyydettiin vastausta, kunkin kohdan osalta:

- Kuinka näet näiden kriteerien toteutuvan työssäsi tällä hetkellä?
- Mitkä tämän kriteerin osa-alueista kaipaavat mielestäsi kehittämistä?
- Onko näissä kriteereissä jotain, mikä ei mielestäsi koske työtäsi?

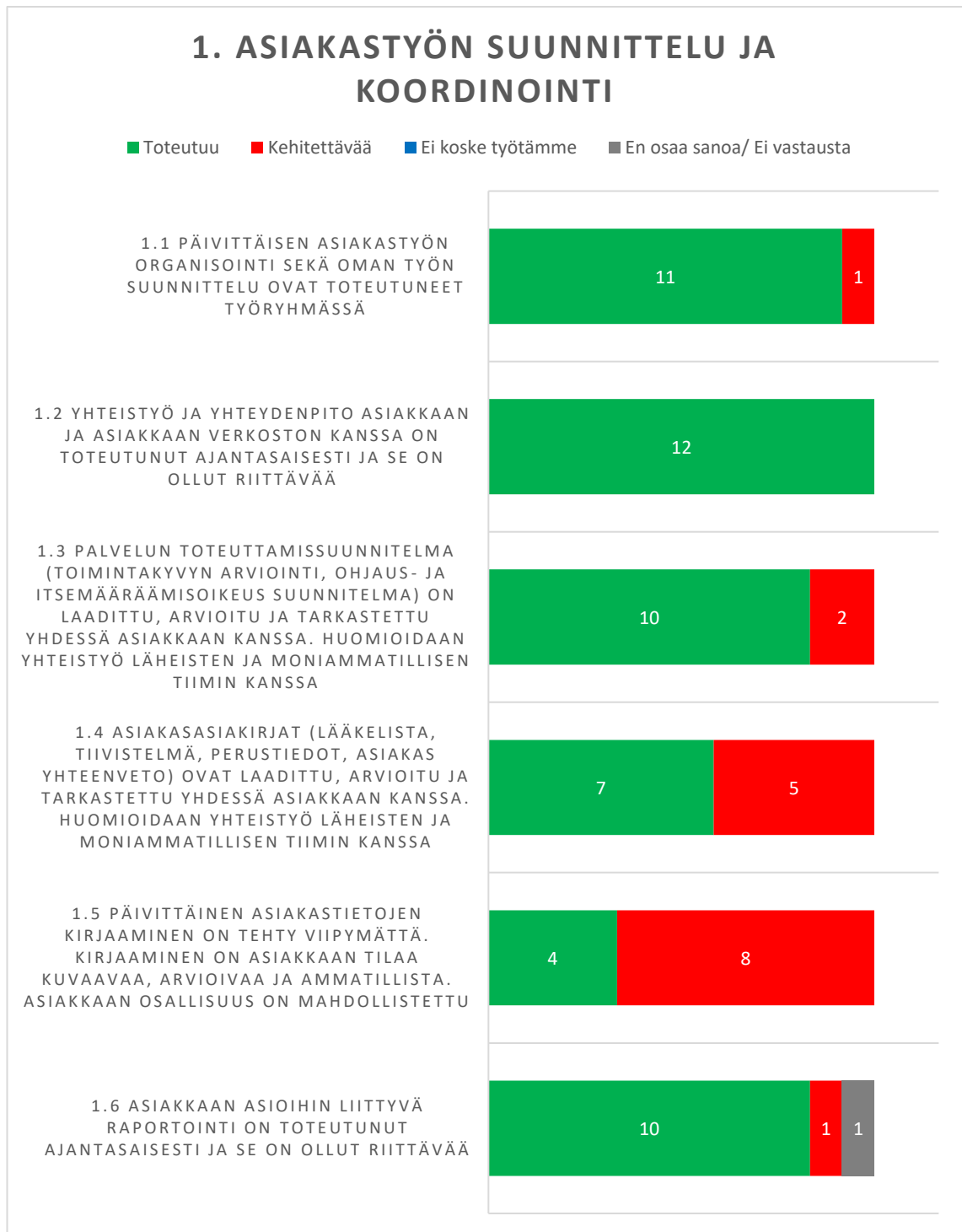
Jokaisen pääkohdan käsittelyn jälkeen haastateltavilta kysyttiin myös, lisäisivätkö he käsitellyn osa-alueen kriteereihin jotain. Haastattelun loppuksi haastateltavilta kysyttiin vielä mitkä pääkohdat kriteereistä he kokevat keskeisimmiksi työnsä osalta ja ovatko he ennen tätä haastattelua nähneet tai käsitelleet näitä laatukriteereitä työssään.

Kaikki haastattelut etenivät samassa järjestyksessä alkaen ensimmäisestä pääkohdasta, joka oli asiakastyön suunnittelu ja koordinointi. Haastattelujen eteneminen kuitenkin vaihteli haastateltavien kesken merkittävästikin. Osa haastateltavista siirtyi oma-aloitteisesti aina seuraavaan kohtaan saatuaan sanottua ajatuksensa edellisestä kohdasta, osa puolestaan odotti tutkijan kehotusta siirtyä seuraavaan kohtaan. Jokaisen haastattelun alussa tutkija toisti haastattelun apukysymyksiä enemmän, mutta loppua kohden jokainen haastateltava alkoi sisällyttämään

Liitteenä 2 on matriisi, joka havainnollistaa kuinka tutkija luokitteli haastatteluista kertynyttä aineistoa. Matriisissa teemat ovat pystyivillä ja haastattelut vaakarivillä. Haastattelut eivät ole niiden suorittamisjärjestyksessä. Teemat muodostuvat liitteen 1 pääkohdista ja niiden alakohdista. Haastatteluissa oli kaiken kaikkiaan 44 teemaa, jotka jakautuivat kuuden pääkohdan alle. Taulukossa 1 on havainnollistettuna ensimmäisen pääkohdan eli ”Asiakastyön suunnittelu ja koordinointi” muodostama matriisi. Teemat viittaavat kyseisen pääkohdan kuuteen alakohtaan samassa järjestyksessä kuin ne ovat Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatutasossa (liite 1). Matriisi kokonaisuudessaan kaikkien teemojen osalta on nähtävissä liitteenä 2.

Tutkija valitsi neljä arvoa, joita hän antoi jokaiselle vastaukselle. Nämä arvot olivat; A Toteutuu, B Kehitettävää, C Ei koske työtämme sekä D En osaa sanoa/ Ei vastausta. Mikäli haastateltavan vastauksessa oli annettuna selvä kehittämis ehdotus, tutkija lisäsi + merkin tämän haastateltavan kyseistä teemaa kuvaavaan vastauksen kohtaan. Tutkija kiinnitti haastattelujen analysoinnissa ensisijaisesti huomionsa B+ kohtiin, missä haastateltava oli antanut vähintään alun selkeälle kehittämisidealle. Haastattelujen tulokset koottiin jokaisen laatutason pääkohdan osalta kuvioihin, joista on helppo nähdä haastateltavien vastausten jakauma.

6.3.1 Asiakastyön suunnittelu ja koordinointi



Kuvio 2: Asiakastyön suunnittelu ja koordinointi kohdan haastattelujen tulokset

Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatutason ensimmäinen pääkohta oli asiakastyön suunnittelu ja koordinointi, josta nousi 17 kappaletta mainintoja kehittämistarpeista. Nämä kehittämistarpeet ilmenevät alakohdissa 1.1, 1.3, 1.4, 1.5 ja 1.6. Kuvioista 2 käy ilmi,

kuinka kehittämistarpeet jakautuvat eri alakohtien välillä. Tässä kokonaisuudessa tulee huomioida, että alakohdat ovat hyvin laajat ja moniosaiset. Pelkästään yhden osan kehittämistarpeet näyttäytyvät kuviossa 2 koko alakohdan osalta kehittämistarpeena. Alakohta 1.5 ”Päivittäinen asiakastietojen kirjaaminen on tehty viipymättä. Kirjaaminen on asiakkaan tilaa kuvaavaa, arvioivaa ja ammatillista. Asiakkaan osallisuus on mahdollistettu.” sisältää kolme eri osaa, joista kaikki kahdeksan kehitettävää vastausta koskivat vain viimeistä, asiakkaan osallisuus on mahdollistettu osaa. Jokainen haastateltava koki, että päivittäinen asiakastietojen kirjaaminen on tehty viipymättä ja kirjaaminen on asiakkaan tilaa kuvaavaa, arvioivaa ja ammatillista toteutuu yksikössä. Asiakkaan osallisuus päivittäiskirjaamiseen onkin uudempi vaatimus ja koettiin haastateltavien keskuudessa haasteena, sillä sille ei ollut luotu vielä minkäänlaista käytäntöä tai selkeää ohjeistusta.

Asiakastyön suunnittelun ja koordinoinnin alta nousi toinen useamman haastateltavan mainitsema kehityskohde, joka edellisen tapaan koski vain yhtä osaa kyseisen alakohdan monista osista. Tämä kohta oli 1.4 ”Asiakasasiakirjat (lääkelista, tiivistelmä, perustiedot, asiakas yhteenveto) ovat laadittu, arvioitu ja tarkastettu yhdessä asiakkaan kanssa. Huomioidaan yhteistyö läheisten ja moniammatillisen tiimin kanssa”. Tässä kohtaa kehittämisajatuksia koskivat asiakkaan päivittäiskirjausten pohjalta tehtävää kuukausittaista yhteenvetoa. Haastateltavista moni koki, että he tekevät yhteenvetoja lähinnä yksikön omia työntekijöitä tai sosiaalityöntekijöitä varten, mutta eivät asiakkaita varten. Muutamalta haastateltavalta nousi kuitenkin ajatuksia, kuinka näitä yhteenvetoja voitaisiin hyödyntää asiakastyössä työkaluna arvioimaan, kuinka asuminen on sujunut ja asiakkaan tavoitteet edistyneet. Näiden yhteenvetojen laatiminen yhdessä asiakkaan kanssa kuitenkin koettiin kaikkien vastaajien osalta haasteeksi, joka vaatisi merkittävää toimintatapojen muutosta ja herätti myös epäilyjä, kuinka moni asiakas tosissaan olisi edes halukas tai kyvykäs kuukausittain osallistumaan yhteenvetojen laatimiseen.

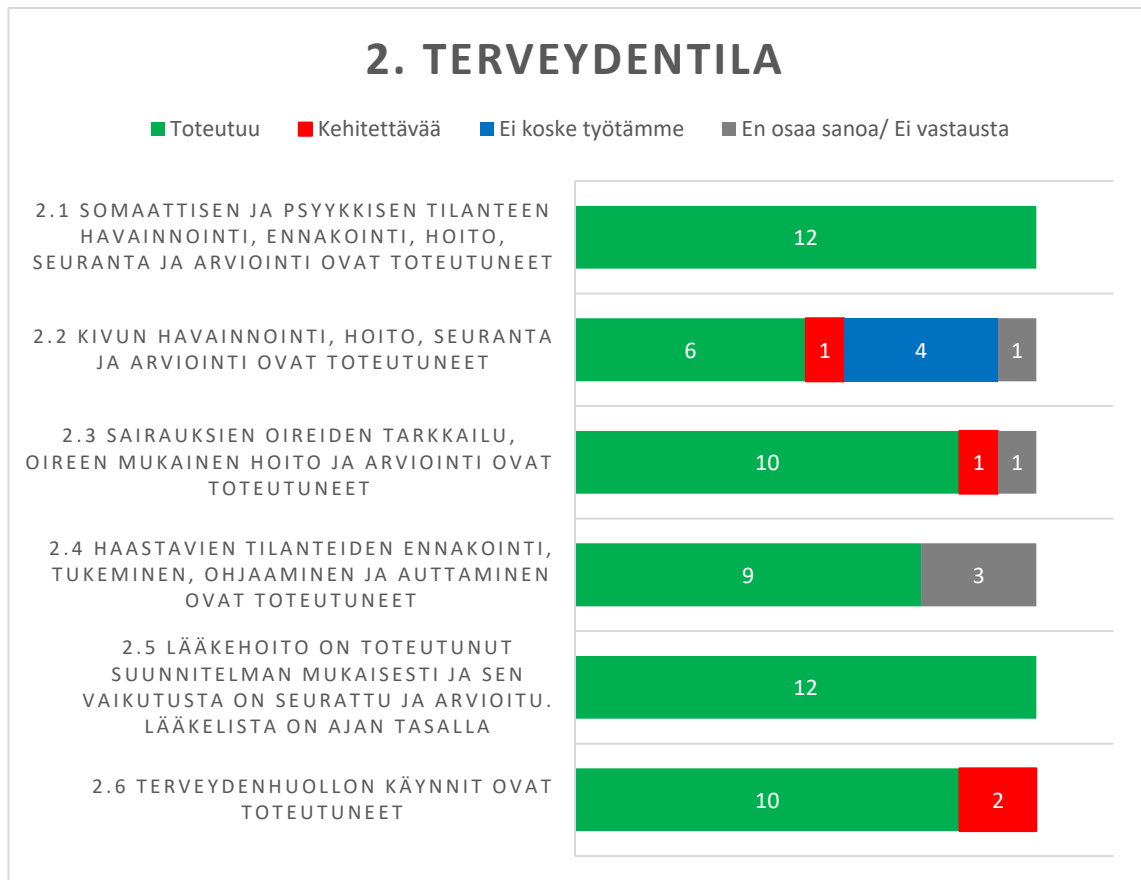
Asiakkaalle laadittavaan ohjaussuunnitelmaan liittyviä kehitysajatuksia oli kaksi. Nämä koskivat alakohtaa 1.3. Eräs haastateltava näki tarpeelliseksi pitää ohjaussuunnitelmia enemmän esillä asiakkaiden kanssa toimittaessa, jotta asiakkaat olisivat paremmin tietoisia omista tavoitteistaan. Lisäksi ohjaajien tulisi olla paremmin perillä muidenkin kuin omien asiakkaidensa ohjaussuunnitelmista, jotta päivittäiskirjauksissa osattaisiin kiinnittää paremmin huomiota ohjaussuunnitelmassa seurattaviin asioihin. Toinen ohjaussuunnitelmiin liittyvä kehitysajatus koski sitä, kuinka usein asiakkaiden kanssa käydään ohjauskeskusteluja, joissa ohjaussuunnitelmia arvioidaan ja käydään läpi. Tämä vastaaja koki, että näitä keskusteluja tulisi käydä nykyistä useammin. Käymällä asiakkaan kanssa useammin keskustelua hänen ohjaussuunnitelmastaan, asiakas sisäistäisi paremmin asumisensa tavoitteet ja asiakkaan edistymistä tulisi arvioitua useammin.

Yksi kehittämisajatuksista koski yksikön vuoronvaihdossa käytäviä raportteja. Tämä kehitysajatus koski alakohtaa 1.6. Raporteilla edellinen työvuoro välittää suullisesti seuraavalle

vuorolle tietoa asiakkaiden asioista. Vastaja koki, että raporteilla aikaa menee usein hukkaan, kun raporteilla jäädään toisinaan pohtimaan hyvinkin syvällisesti joitakin tapauksia, jolloin kaikkea olennaista tietoa ei aina ehditä käymään läpi. Kehittämisajatuksiksi tulikin terävöittää työyhteisössä, mihin asioihin raporteilla keskitytään ja syvemmille pohdinnoille sovittaisiin oma aikansa.

Alakohdan 1.1. kehittämisajatus koski yksikössä järjestettävää viikkopalaveria. Viikkopalaveri oli käytäntö, joka yksikössä oli aikanaan ollut käytössä, mutta sen verran raskaassa muodossa, että siitä oli luovuttu. Sittemmin viikkopalaveri oli ollut termi, jota käytettiin laajemmasta raportista, jossa yksikön esihenkilö oli paikalla ja samalla saatettiin käydä yksikön yleisiä asioita läpi. Kehittämisidean nostanut haastateltava kaipasi kuitenkin säännöllistä kokoontumista, jossa henkilökunnan olisi mahdollista esihenkilön läsnäolosta riippumatta käydä läpi yhteisiä linjanvetoja tai asiakasasioita syvällisemmin. Vastaja koki, että yksikössä joutuu nykyään usein yksilönä suunnittelemaan ja vain laittamaan kalenteriin asioita, vaikka toisinaan olisi tarpeen päästä asioista keskustelemaan isommalla porukalla. Uusien asioiden ja tulevien toimintojen suunnitteluun olisi myös tarve saada foorumi, jossa niistä voisi useamman ohjaajan kesken keskustella. Kehitysajatuksiksi tulikin uuden viikkopalaverin käyttöönotto ja sen rakentaminen käytännölliseen muotoon, joka ei itsessään rasittaisi ohjaajia vaan tukisi heidän työskentelyään.

6.3.2 Terveydentila



Kuvio 3: Terveydentila kohdan haastattelujen tulokset

Terveydentila on laatutason kriteeristön toinen pääkohta. Tästä kohdasta nousi neljä kehittämisajatusta, jotka ilmenivät alakohdissa 2.2, 2.3 ja 2.6. Kuviosta 3 on nähtävissä, että tämän pääkohdan alakohtien koettiin enimmäkseen toteutuvan. Haastateltavien vastauksissa terveydentilan osalta nousi selvästi esiin, että tämän kohdan asioita on käsitelty työyhteisössä alusta alkaen paljon ja niissä noudatetaan tarkasti erillisiä ohjeistuksia ja määräyksiä. Useimmat vastaajat kokivat myös, että terveydentilaan liittyvät asiat kuuluvat työn perusluonteeseen ja niiden on oltava hallussa jo pelkästään koulutuksen pohjalta. Työntekijöiden koulutustausta vaikuttikin tähän kohtaan suoraan, sillä suurimmalla osalla työntekijöistä on terveydenhuoltoalan koulutus, joten terveydenhuolto näkökulma on ollut vahvasti esillä kaikessa toiminnan järjestämisessä ja kehittämisessä.

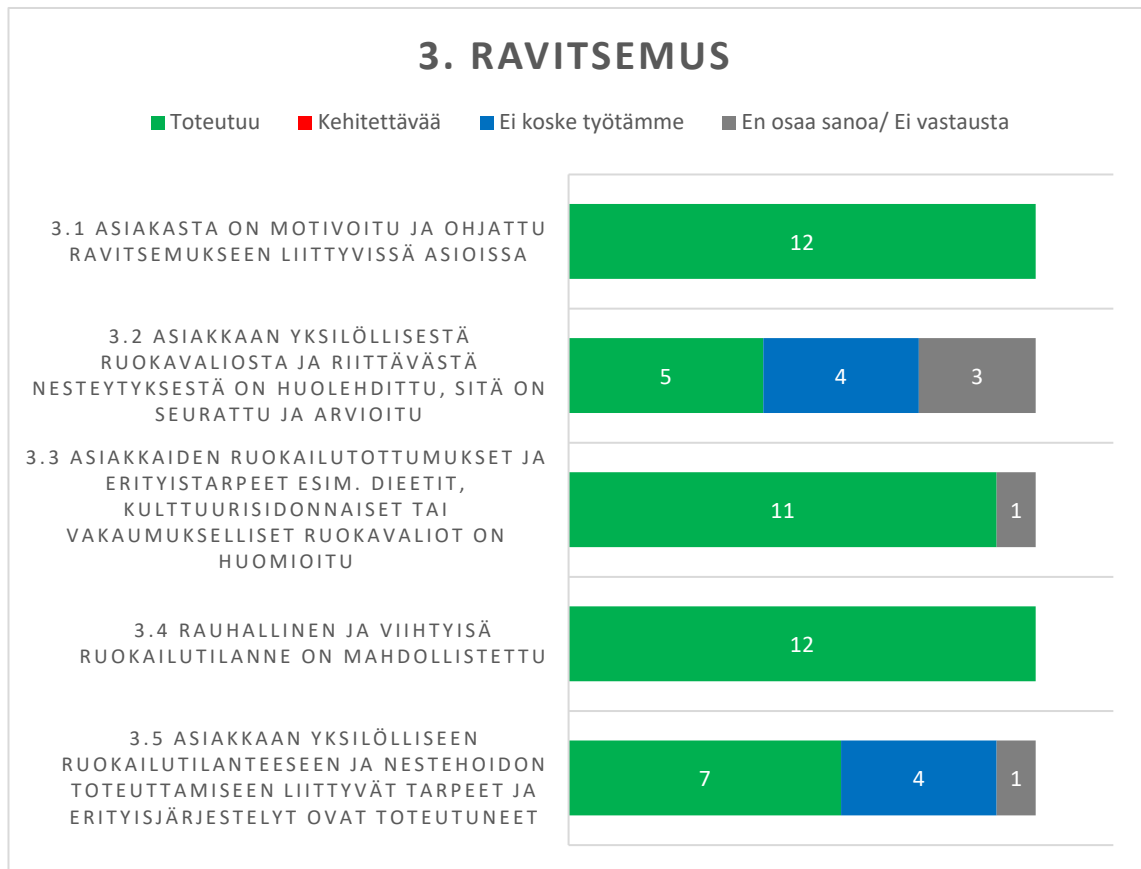
Isoin hajonta vastauksissa koski kohtaa 2.2 ”Kivun havainnointi, hoito, seuranta ja arviointi ovat toteutuneet”. Kivun havainnointia ei koettu keskeiseksi työtehtäväksi, vaikka siihen koettiin tarpeen mukaan olevan valmiuksiakin. Haastateltavat kokivat kivun hoidon kuuluvan selkeämmin terveydenhuollon puolelle ja tutkittavan yksikön tehtävän olevan ohjata asiakkaita oikeiden palveluiden piiriin, jossa he saavat tarvitsemansa hoidon, seurannan ja arvioinnin. Mikäli

asiakkaalle kuitenkin annettaisiin terveydenhuollosta ohjeita kivun hoitoon kotonaan, haastateltavat kokivat niiden toteuttamisen toteutuvan yksikössä hyvin, kuten myös asiakkaan toipumisen seurannan. Haastateltavat kuitenkin kokivat päävastuun kivun hoidosta olevan hoitavalla lääkäriellä tai terveydenhoidon tiimillä. Kipua koskeva kehittämisajatus koski kipujan käyttönottoa, sillä kyseinen vastaaja koki, että asiakaskunnan erityistarpeiden vuoksi toisinaan on vaikea arvioida, kokeeko asiakas kipua samalla tavalla kuin työntekijät ymmärtävät kivun sillä asiakkailla voi olla poikkeamia aistituntemuksissa. Kipujan avulla asiakas voisi itse arvioida kuinka kova kipu on hänen oman arvionsa mukaan.

Kohta 2.4 ”Haastavien tilanteiden ennakointi, tukeminen, ohjaaminen ja auttaminen ovat toteutuneet” osalta osa vastaajista oli epävarmoja, mitä sillä terveydentilan kohdalla tarkoitetaan. Erityisesti uudemmat työntekijät, joiden aikana ei ollut tullut vielä vastaan haastavia tilanteita, eivät osanneet tässä kohtaa vastata kysymykseen. Alakohta 2.3 ”Sairauksien oireiden tarkkailu, oireen mukainen hoito ja arviointi ovat toteutuneet” kehitysajatuksena esitettiin työryhmässä tehtävää kalibrointia siitä, missä vaiheessa asioista tulisi huolestua ja koska muitakin tulisi pyytää kiinnittämään huomiota, vaikka tietyn asiakkaan käytökseen ja mielentilaan.

Terveydentilan viimeisen kohdan 2.6 ”Terveydenhuollon käynnit ovat toteutuneet” osalta suurin osa haastateltavista vastasi, että liian usein käynnejä jää toteutumatta. Kaikki haastateltavat kuitenkin olivat yhtä mieltä siitä, että työryhmä tekee kaikkensa, jotta käynnit toteutuisivat. Haastateltavien mukaan käynnit jäävät toteutumatta pääosin heistä riippumattomista syistä. Asiakkaiden haluttomuus mennä sovittuun tapaamiseen ja yhteistyötahojen puolelta tulevat peruutukset olivat yleisimmät syyt, miksi käynnit jäävät toteutumatta. Osa vastaajista koki myös, että tarvittavien terveydenhuollon palveluiden piiriin pääseminen voi kestää aivan liian kauan. Kaikki vastaajat kokivat, että asiakkaalla on myös oma vastuunsa käyntien toteutumista kohtaan. Vaikka työntekijät saisivat asiakkaan lähtemään liikkeelle, ei ole takuita, että asiakas tosiaan menee tapaamiseensa. Tämän kohdan kehittämisajatuksia koskivatkin juuri tätä, että mikäli yksikössä olisi lisää työntekijäresurssia, ohjaajilla olisi mahdollisuus lähteä useammin saattamaan asiakkaita perille asti tapaamisiinsa. Osa vastaajista piti kuitenkin hyvänä, että asiakkailla on itsellään myös velvollisuus osoittaa sitoutumistaan omaan kuntoutukseensa tai hoitoonsa menemällä oikeaan paikkaan oikeaan aikaan, kun häntä on asiasta muistutettu ja avustettu liikkeelle lähdössä.

6.3.3 Ravitsemus



Kuvio 4: Ravitsemus kohdan haastattelujen tulokset

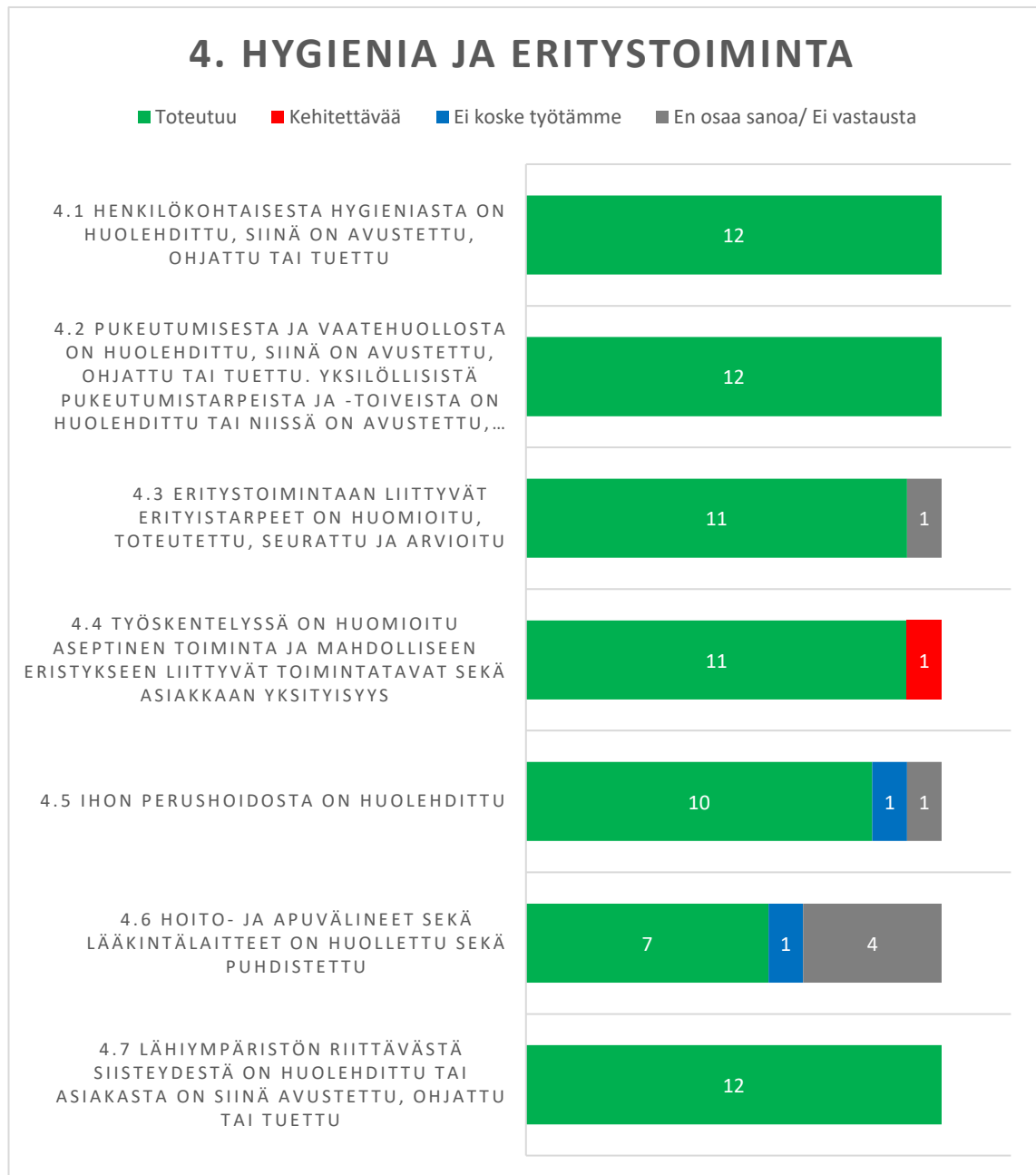
Kolmas pääkohta eli ravitsemus koettiin haastateltavien keskuudessa irrallisimmaksi omaa työtä arvioitaessa laatutason kriteereiden näkökulmasta. Haastateltavien vastauksissa toistui usein, että kohdat toteutuvat siltä osin, mitä ohjaajat voivat näihin vaikuttaa, mutta asiakkaat päättävät pitkälti itse, kuinka ravitsemuksestaan huolehtivat. Kuviosta 4 voidaankin todeta, että kehityskohteita ravitsemuksen osalta ei haastatteluista noussut yhtäkään. Haastatteluissa mainittiin useita kertoja, että kun yksikössä ei tarjoilla mitään aterioita asiakkaille, niin siten ruokailutilanteitakaan ei ole eikä asiakkaiden yksilöllisistä ruokavaliosta tai nesteytyksistä tarvitse huolehtia. Haastateltavat pohtivatkin ravitsemuksen kohtia yksittäisten tapahtumien myötä, mitä yksikössä järjestetään, kuten grillaukset kesäisin tai juhlapyhien yhteydessä järjestetyt ruokailut. Näiden osalta koettiin, että asiakkaiden yksilölliset tarpeet ravitsemuksen suhteen otetaan hyvin huomioon ja kaikille on tarjolla jotain, mitä he voivat syödä.

Ravitsemus kohdan ensimmäinen alakohta 3.1 ”Asiakasta on motivoitu ja ohjattu ravitsemukseen liittyvissä asioissa” koettiin vastauksissa yleisesti ravitsemus osan sopivimmaksi osaksi yksikön toiminta huomioiden. Yksikössä on yhteiskeittiö, mitä asiakkaat saavat käyttää ja saavat ruoanlaittoon tarpeen mukaan ohjausta. Joillakin asiakkailla ohjaussuunnitelmaan kuuluu

keskeisenä osana ravitsemus ja siihen liittyviä asioita. Näissä asioissa haastateltavat kokivat antavansa ohjausta parhaansa mukaan. Useimmat haastateltavat totesivat kuitenkin, että vaikka ohjausta voidaan antaa kuinka paljon tahansa, loppupeleissä asiakkaat itse tekevät päätöksen noudattavatko he näitä ohjeita.

Eräs haastateltava myös koki, että joidenkin asiakkaiden on vaikea noudattaa valtakunnallisia ravitsemussuosituksia, sillä heidän taloudellinen tilanteensa on heikko. Osa haastateltavista koki myös, ettei kaikkia asiakkaita edes kiinnosta tehdä ruokaostoksia ravitsemussuositusten mukaisesti. Haastatteluissa tuli myös ilmi, että osa asiakkaista ei ole vielä siinä vaiheessa asuminen harjoittelua, että ruoanlaitto olisi ajankohtainen tavoite. Osa myös koki, että kaikki asukkaat eivät ole edes halukkaita valmistamaan mitään ruokaa vaan syövät tyytyväisinä eineksiä. Eräs haastateltava totesi haastattelussaan, että nykypäivänä einesruoat ovat jo hyvinkin monipuolisia ja niistä voi saada hyvin monipuolisesti ravintoaineita ja hän pitikin osan asiakkaiden kohdalla eineksiä hyvänä vaihtoehtona heidän kokonaistilanteensa huomioiden.

6.3.4 Hygienia ja eritystoiminta



Kuvio 5: Hygienia ja eritystoiminta kohdan haastattelujen tulokset

Kuten edellisessä pääkohdassa, myös hygienia ja eritystoiminnan kohdalla valtaosa vastaajista koki, että ohjaajat antavat asiakkaille ohjausta ja tukea hygienian hoitoon sen minkä voivat. Yksikön asiakkaat ovat kuitenkin hyvin itsenäisesti toimeentulevia eivätkä tarvitse avustusta peseytymisessä tai muussakaan hygienian hoidossa, mikä näkyy kuvion 5 tuloksissa. Osa vastaajista koki kuitenkin, että asiakkaiden hygienia tai asuntojen siisteys ei kuitenkaan täytä heidän henkilökohtaisia vaatimuksiaan. Jokainen vastaaja koki kuitenkin, että työyhteisö on tehnyt kaiken voitavansa näiden epäkohtien korjaamiseksi. Useampi vastaaja koki, että asiakkaan

itseään määräämisoikeuden toteutumisen vuoksi ohjaajat eivät voi aina puuttua riittävän voimakkaasti asiakkaan asunnon siisteyteen. Vastaajista moni koki, että ohjauksella, tukemisella sekä avustamisella voidaan päästä vain tiettyyn pisteeseen asti. Mikäli asiakkaalla itsellään ei ole motivaatiota tai halua huolehtia hygieniastaan tai asuntonsa siisteydestä, vastaajat kokivat, että avustuksella ja tuella voidaan päästä vain tiettyyn pisteeseen asti. Tämän jälkeen asioita lähestytään keskustelujen kautta, joilla pyritään vaikuttamaan asiakkaan omaan asennoitumiseen hygienian hoitoaan kohtaan.

Haastateltavat kokivat, ettei hygienian hoidossa tai asunnon siisteydessä voida juurikaan käyttää pakkokeinoja. Asiakkaiden olemista rajataan vasta siinä vaiheessa, kun hoitamattomasta hygieniasta aiheutuu haittaa muille asiakkaille. Rajoitustoimenpiteiksi mainittiin muun muassa yhteisissä tiloissa oleskelun tai ruokailutilan ja yhteiskeittiön käytön rajoittaminen, mikäli asiakkaan henkilökohtainen hygienia on riittämätön. Asiakkaiden asuntojen siisteyden osalta kerrottiin, että toisinaan on turvaututtu ulkopuoliseen siivouspalveluun, jonka asiakas itse on kustantanut. Tällöin asia on kuitenkin keskustellen sovittu yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakas on saanut useita mahdollisuuksia itse saattaa asuntonsa asumiskelpoiseen kuntoon ohjaajien avulla.

Hygienia ja erityistoiminta pääkohdan alta nousi vain yksi kehittämiskohde, joka koski asiakkaan yksityisyyttä alakohdassa 4.4. Eräs haastateltava nosti esiin, että henkilökunnan olisi hyvä muistaa, että asiakkailla on oikeus yksityisyyteen asumisyksikössä ja että henkilökunnan tulisi huomioida, etteivät ota asiakkaiden arkaluonteisia asioita puheeksi, kun paikalla on muita asiakkaita. Tämäkin haastateltava tosin totesi kuten kaikki muutkin, että asiakkailla on hyvät mahdollisuudet yksityisyyteen omilla asunnoissaan, joissa jokaisella on myös oma kylpyhuone. Vastaajat nostivat myös esiin, että ohjaajat eivät mene asiakkaiden asuntoihin ilman heidän suostumustaan kuin hyvin painavista syistä kuten todellinen huoli asiakkaan hyvinvoinnista. Täten asiakkaat voivat luottaa siihen, että saavat olla rauhassa omassa kodissaan ja ohjaajat asioivat heidän kanssaan ovikelloa soittamalla.

Useimmilla vastaajista oli ensin haasteita nimetä yksiköstä hoito- tai apuvälineitä saatikka lääkintälaitteita. Yksikössä ei tosiaan ole käytössä kuin verenpainemittari ja kuumemittareita varsinaisina laitteina. Näiden lisäksi on lääkkeiden jakoon liittyviä välineitä, joiden puhdistuksesta kaikki vastaajat kokivat huolehdittavan hyvin. Vastaajilla oli kuitenkin vahva uskomus, että mikäli tässä kohdassa mainittuja laitteita ja apuvälineitä yksikössä olisi, niistä kyllä huolehditaisiin hyvin.

6.3.5 Aktiviteetti ja toiminnallisuus



Kuvio 6: Aktiviteetti ja toiminnallisuus kohdan haastattelujen tulokset

Aktiviteetti ja toiminnallisuus on laatutason kriteeristön viides kokonaisuus. Kuviosta 6 nähdään, että jälleen valtaosan alakohdista koettiin toteutuvan yksikössä, mutta kehitystarpeita löytyi kaikkiaan 11 kappaletta, jotka jakautuivat alakohdienten 5.5., 5.6, 5.7 ja 5.13 välillä. Lisäksi alakohdat 5.8 ja 5.9 erottautuivat siten, että niiden ei yhtä vastaajaa lukuun ottamatta koettu koskevan yksikössä tehtävää työtä. Tämä tosin selittyy sillä, että asiakkailla ei ole silmälaseja lukuun ottamatta mitään apuvälineitä käytössä eikä kukaan asiakas tarvitse asentohoitoa. Näitä kahta kohtaa lukuun ottamatta aktiviteetti ja toiminnallisuus pääkohtaa kuvailtiin haastattelussa kokonaisuutena erittäin keskeiseksi yksikön asiakaskunnan kanssa tehtävän työn osalta.

Asiakkaiden sosiaalisten suhteiden tukeminen nousi muutamissa haastatteluissa kehittämiskohdeksi. Viisi haastateltavaa toi esiin tarvetta kiinnittää enemmän huomiota asiakkaiden sosiaalisten suhteiden ylläpitoon, niin yksikön sisällä kuin ulkopuolellakin. Haastatteluissa tuli ilmi, että jotkut asiakkaat ovat tuoneet ohjaajille esiin, kuinka heitä harmittaa, että yhteydenpito kavereiden tai sukulaisten kanssa on jäänyt vähemmälle. Eräs haastateltava kertoi myös keskustelusta, jossa asiakas oli toivonut, että hän saisi kannustusta ottaa yhteyttä vanhoihin kavereihin, kun itse ei sitä välttämättä tule tehneeksi.

Haastatteluissa tuotiin esiin myös ohjaajien tekemiä havaintoja, että yksikön sisäisissä tapahtumissa tai retkissä asiakkaat vuorovaikuttavat pääasiassa ohjaajien kanssa tai ohjaajien kautta toistensa kanssa. Osa haastateltavista kertoi kuinka ovat yrittäneet saada asiakkaita keskustelemaan enemmän keskenään tai lähtemään ulkoilemaan keskenään ilman ohjaajaakin. Osa haastateltavista oli havainnut myös, että asiakkaat saattaisivat tarvita tukea keskinäiseen yhteydenpitoon esimerkiksi tilanteessa, missä yksikössä asuessaan paljon yhdessä aikaa viettäneet asiakkaat ovat lopettaneet yhteydenpidon toisen muutettua muutaman kilometrin päähän tukiasuntoon. Molemmat asiakkaat ovat harmitelleet, että eivät ole pitäneet yhteyttä, mutta kumpikaan ei ole saanut aikaiseksi tehdä aloitetta tavataksaan tai kuulumisia kysyäksään.

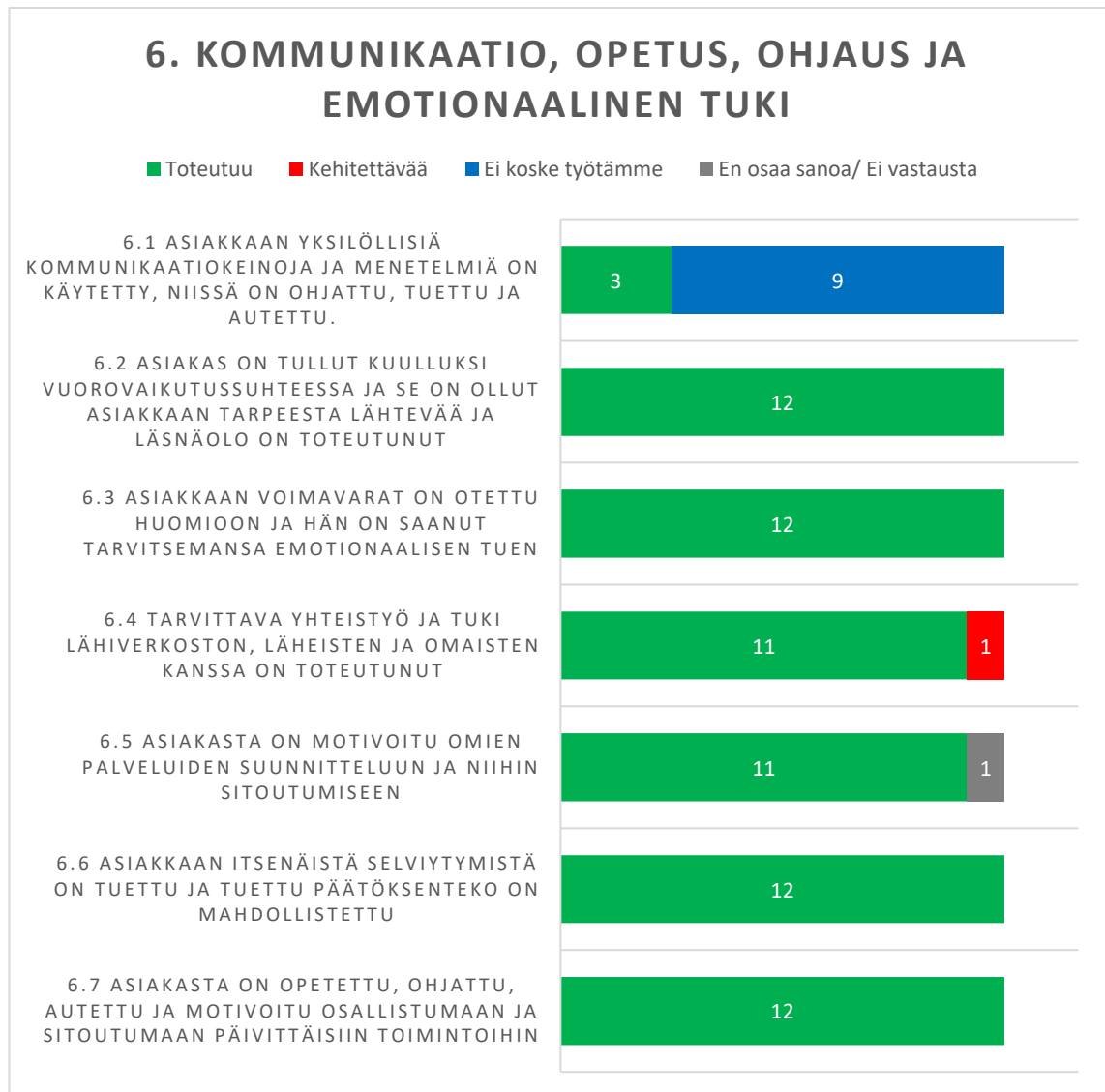
Kohdat 5.6 ”Asiakkaan toiminnallisuus ja liikkuminen on mahdollistettu ja asiakasta on tuettu toimimaan omassa ympäristössä ja yhteiskunnassa” sekä 5.7 ”Asiakasta on tuettu, ohjattu ja autettu löytämään mielekästä toimintaa” koettiin suurimman osan mielestä toteutuviksi. Kehittämistä kuitenkin kaivattiin mahdollisuuksiin järjestää aikaa ja resursseja siten, että asiakkaiden kanssa voitaisiin lähteä tutustumaan erilaisiin paikkoihin ja toimintoihin. Eräessä haastattelussa tämä haaste tuotiin esiin toteamalla, että kuntoutuminen näiden kahden kohdan osalta ei tapahdu neljän seinän sisällä vaan tulisi päästä lähtemään ulos yhteiskuntaan, missä tarjotaan erilaisia palveluja. Toinen haastateltava puolestaan peräänkuulutti, että tulisi olla jotain konkreettista tarjottavaa, mihin asiakkaan kanssa mennä tai minne hänet lähettää, jotta asiakkaalla olisi jokin aito motivoiva tekijä, minkä vuoksi hän aamulla nousisi sängystä.

Eräs haastateltava toi ilmi ajatuksensa kuinka asiakkaille voisi konkreettisesti lähteä näyttämään erilaisia toimintoja, mitä eri toimijat järjestävät. Hänen ajatuksensa oli, että noin kerran

kuukaudessa järjestettäisiin tutustumisreissu, johonkin toimintaan, mitä kaupunki itse tai joku muu toimija järjestää. Nämä tutustumiset olisivat hyvin matalankynnyksen toimintaa ja kenenkään tutustumiselle osallistujan ei odoteta aloittavan kyseisessä toiminnassa käyntiä. Nämä tutustumisreissut olisivat ohjaaja vetoisia ja asiakkailta olisi vähintään tuttu ohjaaja mukana sillä kerralla toiminnossa. Näitä tutustumisia suunniteltaisiin ja järjestettäisiin pitkäjänteisesti ja vaikka ne eivät saavuttaisi suurta suosiota asiakkaiden keskuudessa heti, niin niitä suunniteltaisiin ja koitettaisiin saada toteutumaan pitkään, jotta epävarmemmat asiakkaat voisivat jossain vaiheessa rohkaistua lähtemään mukaan. Tutustumiskäyntien kohteiksi valittaisiin erilaisia toimintoja monipuolisesti, jotta eri kiinnostuksen kohteita omaavat voisivat löytää itselleen mieleistä toimintaa.

Näissä molemmissa tapauksissa haastateltavat nostivat haasteeksi ohjaajien käytössä olevat henkilöstöresurssit. Yksikössä on aina oltava vähintään yksi ohjaaja paikalla, minkä vuoksi aamuisin on mahdotonta järjestää yksikön ulkopuolelle suuntaavaa toimintaa niille asiakkaille, joilla ei ole mitään päivätoimintaa ja joilla sen löytämiseen olisi tarvetta. Osa haastateltavista toivoisikin lisäresurssia yksikköön, jotta aamuisinkin voisi aina olla kaksi työntekijää, mutta he myös totesivat, että nämä toiveet tuskin tulevat toteutumaan. Sen vuoksi osa toivoikin, että suunnittelemalla ennakkoon toimintoja voitaisiin työvuorosuunnittelussa ottaa huomioon silloin tällöin tapahtuva lisätyövoiman tarve, jotta asiakkaiden kanssa voidaan lähteä yksikön ulkopuolelle. Kohdan - ”Voimavaralähtöinen asiakastyö: motivointi, kuntouttava työote, omatoimisuuden tukeminen” - kehitysjätös liittyy myös juuri tähän, että asiakkaiden kanssa tulisi kyetä suuntaamaan heidän katsettaan pois sieltä omasta asunnosta kohti yksikön ulkopuolista maailmaa ja sitä myöten itsenäisempää asumista.

6.3.6 Kommunikaatio, opetus, ohjaus ja emotionaalinen tuki



Kuvio 7: Kommunikaatio, opetus, ohjaus ja emotionaalinen tuki haastattelujen tulokset

Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatuksien kuudes kokonaisuus koskee kommunikaatiota, opetusta, ohjausta ja emotionaalista tukea. Kuviosta 7 käy ilmi, että tämä kokonaisuus toteutuu haastateltavien mielestä erittäin hyvin kaikkien kohtien osalta, mitkä koettiin kuuluvan yksikössä tehtävään työhön. Valtaosa vastaajista ei kokenut, että ensimmäinen alakohta 6.1 ”Asiakkaan yksilöllisiä kommunikaatiokeinoja ja menetelmiä on käytetty, niissä on ohjattu, tuettu ja autettu” koskisi heidän tekemäänsä työtä. Yksikön kaikki asiakkaat kommunikoivat puhuen ja vain parilla asiakkaalla on käytössä pari kuvallista muistutusta päivittäisistä toiminnoista, joten suurin osa vastaajista koki, ettei näitä lasketa kommunikointimenetelmiksi. Haastateltavat kuitenkin toivat esiin, että joidenkin asiakkaiden kanssa käytetään kuitenkin selkokieltä puhuttaessa ja joillakin asiakkailla voi olla yksilöllisiä puhetapoja, joita käyttämällä

kommunikointi on helpompaa. Nämä kuitenkin koettiin asiakkaiden yksilöllisiksi tavoiksi, eikä niinkään menetelmiksi, joita heidän kanssaan käytetään.

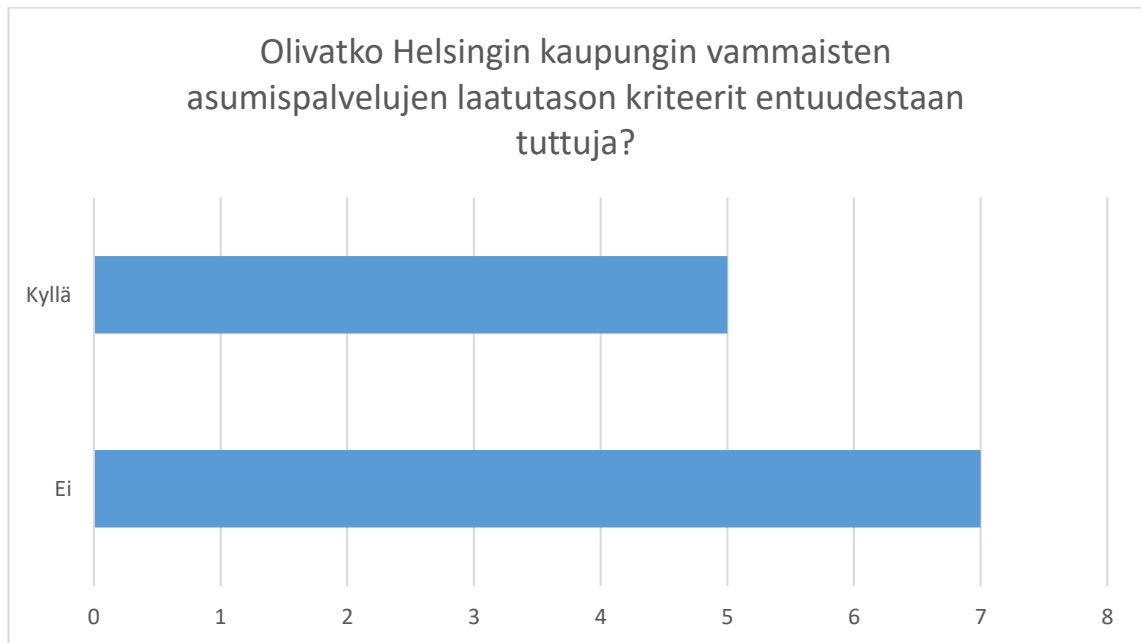
Laatutason kriteeristön kuudennesta osasta nousi haastatteluissa vain yksi kehittämisajatus yhdeltä haastateltavalta. Tämäkin ajatus viittasi kuitenkin enemmän asiakkaan sosiaalisten suhteiden ylläpitoon, joka kuului edelliseen pääkohdan alakohtaan 5.5. Kyseessä oli alakohta 6.4 ”Tarvittava yhteistyö ja tuki lähiverkoston, läheisten ja omaisten kanssa on toteutunut” missä haastateltava pohti, että voisi olla hyvä, että asiakkaita kannustettaisiin pitämään yhteyttä omaisiinsa tai muihin heille tärkeisiin lähiverkostoihin.

6.3.7 Haastattelujen lopuksi



Kuvio 8: Haastateltavien mielestä keskeisimmät kokonaisuudet heidän työnsä kannalta

Haastattelujen lopuksi haastateltavia pyydettiin mainitsemaan mitkä laatutason osa-alueet he kokevat keskeisimmiksi työnsä kannalta. Haastateltavat mainitsivat kukin 1-4 osa-aluetta, jotka on kerätty kuvioon 8. Kuvioista 8 käy ilmi, että yhtä vastaajaa lukuun ottamatta kaikki haastateltavat nostivat kuudennen osa-alueen eli kommunikaatio, opetus, ohjaus ja emotionaalinen tuki keskeiseksi työn kannalta. Lähes yhtä paljon kannatusta sai viides kohta aktiviteetti ja toiminnallisuus, jonka yhdeksän vastaajaa kahdestatoista koki kuuluvan työnsä ytimeen. Noin puolet vastaajista mainitsi asiakastyön suunnittelun ja koordinoinnin sekä terveystilan keskeisiksi osiksi työtään. Sen sijaan kohdat ravitseminen sekä hygienia ja eritystoiminta tulivat mainittua vain yhden tai kahden vastaajan toimesta. Lähes kaikki haastateltavat totesivat kuitenkin, että osa-alueet muodostavat kokonaisuuden eikä kukaan kokenut mitään osa-aluetta tarpeettomaksi.



Kuvio 9: Haastateltavien tuntemus laatutason kriteereistä ennen tätä tutkimusta

Helsingin kaupungin vammaisten asumispalvelujen laatutaso on päivitetty tässä tutkimuksessa käytettyyn muotoon vuoden 2019 alussa. Haastateltavilta kysyttiin ovatko päivitettyt laatutason kriteerit tulleet heillä työssään vastaan ennen tätä tutkimusta. Kuvioista 9 käy ilmi, että viisi vastaajista on kohdannut laatutason kriteerit työssään tässä muodossa ja vastaavasti seitsemän ei. Kaikki vastaajat olivat kuitenkin käsitelleet laatutason eri osa-alueita käyttäessään erästä työkalua, jossa on käytössä samat teemat kuin laatutason kriteereissä. Haastateltavat pitivät laatutason kriteerejä hyvinä ja osa koki hyväksi päästä käymään ne yksitellen läpi kollegan kanssa. Haastateltavien vastauksista tuli ilmi, että laatutaso olisi hyvä lisätä osaksi yksikön perehdytysmateriaalia. Osa vastaajista koki, että laatutaso olisi hyvä olla näkyvillä myös asiakkaille ja yhteistyöverkostoille esimerkiksi yksikön verkkosivuilla. Tällöin myös asiakkaat sekä heidän lähiverkostonsa pääsisivät näkemään, mihin yksikössä panostetaan ja mitkä asiat ohjaavat yksikön toimintaa.

Taulukko 3: Haastattelujen tulosten yhteenveto

Toteutuu hyvin	27
Ei koske tutkittua yksikköä	4
Vähintään yksi kehittämisajatus	13

Taulukkoon 2 on koottu edellä olleista kuvioista 2-7, kuinka haastateltavien vastausten perusteella eri laatutason alakohdat toteutuvat. 44 alakohdan joukosta 27 koettiin toteutuvan lähes jokaisen haastateltavan mielestä hyvin. Valtaosa vastaajista, koki, että neljä kohtaa ei koske

heidän yksikössään tehtävää työtä lainkaan. Kehittämisaatuksia löytyi 13 alakohdan osalta vähintään yksi. Vain kolmen kehittämisaatuksia herättäneen kohdan osalta viisi tai useampi haastateltavaa mainitsi tarvetta toiminnan kehittämiseen. Näin ollen 37 laatutason kriteerin osalta lähes kaikki vastaajat kokivat, niiden toteutuvan hyvin heidän työssään. Haastateltavien vastauksista voisi näin ollen päätellä, että tutkittavassa yksikössä sen toiminnalle asetettu laatutaso toteutuu hyvin.

6.4 Kehittämistoiminnan eteneminen

6.4.1 Syyskuun työyhteisöpalaverin työskentely

Työntekijöiden haastatteluista selvisivät tutkittavan yksikön kehittämiskohteet, joita henkilökunnan mielestä olisi syytä kehittää, jotta yksikön toiminta vastaisi paremmin vammaisten asumispalveluille asetettua laatutasoa. Kehittämistoimintaa lähestyttiin toimintatutkimuksen keinoin noudattamalla toimintatutkimuksen syklisyyttä. Yksikössä tehtävän vuorotyön sekä tutkimukseen aikaan vaikuttaneen Covid-19 pandemian vuoksi suuret kokoontumiset koko työryhmän kesken olivat haasteellisia järjestää, joten suunnitelmia ja toiminnasta sopimisia tehtiin pienemmillä porukoilla. Tutkija kuitenkin huolehti tiedottamisesta kaikille tutkimukseen osallistuville, mitä yhdessä oli tutkimuksen eteen työstetty. Kaikki tutkittavat osallistuivat osaltaan sovittujen asioiden toteuttamiseen ja niiden havainnointiin oman työn ohella.

Ensimmäisessä palaverissa henkilöstölle esitettiin haastatteluista kerätyt tulokset edellisessä luvussa esiteltyjen kaavioiden avulla. Näiden lisäksi tutkija oli koonnut eri haastateltavien haastatteluista yhteen mahdollisia kehittämiskohteita. Näihin mahdollisiin kehittämiskohteisiin oli yhdistetty kaikkien haastateltavien vastauksia ja ajatuksia, jotka liittyivät samaan laatutason alakohtaan. Mahdollisiin kehittämiskohteisiin tuli vaihtelevasti ideoita. Useimmissa oli vain yksi tai kaksi haastateltavaa nostanut kehitettävää ja enimmillään kahdeksan oli nostanut samasta aiheesta kehitysajatuksia. Kehitysajatuksukset vaihtelivat suuruudeltaan ja työstettävyydeltään merkittävästi.

Mahdollisia kehittämiskohteita nousi haastatteluista kaiken kaikkiaan 13 kappaletta. Ensimmäisessä palaverissa tehtiin linjauksia, joissa osa kehittämisaatuksista otettiin käsittelyyn saman tien ja osan käsittelyä siirrettiin myöhemmälle, kun koko työyhteisö oli kerran kokonaisuudessaan koolla. Tämän opinnäytetyön aikana jokaista haastatteluista nousseista 13 kehittämiskohteesta ei valittu työn alle. Työstämiseen valikoidut kehittämiskohteet perustuivat tutkimukseen osallistuneiden mielenkiintoon ja yhteisesti koettuun tarpeeseen. Tutkimuksessa mukana olleet kehittämiskohteet erosivat keskenään merkittävästi toisistaan, ja osa vaati pidempää seuranta ja havainnointia, jotta toimeenpannut muutokset näyttäytyivät yksikön toiminnassa. Täten kehittämistoiminnan aikana oli toiminnassa yhtä aikaa useampia kehittämiskohteita, jotka seurasivat omia syklejään eri tahdissa muihin kehittämiskohteisiin nähden.

Ensimmäisellä kokoontumisella tehtiin suunnitelmia ja toiminnanmuutoksen kokeiluja lähinnä laatutason kriteerien ensimmäiseen kohtaan eli asiakastyön suunnittelu ja koordinointiin liittyviin kehittämisajatuksiin liittyen. Koko työyhteisö koki, että asiakkaiden kuntoutuksen sekä ohjauksen ja samalla yhteistyön perusta on asiakkaalle laadittava yksilöllinen ohjaussuunnitelma. Haastatteluista nousseista kehittämisajatuksista kaksi liittyi selvästi ohjaussuunnitelmiin, joten nämä niputettiin keskustelussa yhdeksi kokonaisuudeksi. Kehittämisajatuksissa koettiin, että ohjaussuunnitelmia olisi tarpeen pitää enemmän esillä, asiakkaiden kanssa toimittaessa ja ohjaajien tulisi myös olla perillä kaikkien asiakkaiden ohjaussuunnitelmista, jotta päivittäistöiminnassa ja samalla kirjauksissa osattaisiin huomioida asiakkaan edistymistä sekä tuen tarpeita näiden ohjaussuunnitelmassa määriteltyjen kehittämiskohteiden osalta. Tutkittavassa yksikössä ohjaajat toimivat työpareina ja jokaisella työparilla on neljästä viiteen asiakasta, keiden kanssa he laativat ohjaussuunnitelmat ja käyvät ohjauskeskusteluja, joissa seurataan ja arvioidaan ohjaussuunnitelman tavoitteiden etenemistä. Kaikki ohjaajat kuitenkin osallistuvat kaikkien asiakkaiden kanssa tehtävään päivittäistyöhön ja verkostopalavereihin sen mukaan kuka, milloinkin on töissä. Tämän vuoksi kaikkien ohjaajien tulisikin olla hyvin perillä muidenkin kuin omien asiakkaidensa ohjaussuunnitelmista.

Toinen ohjaussuunnitelmiin liittyvä kehittämisajatus oli, että ohjauskeskusteluja tulisi käydä säännöllisemmin. Tutkittavassa yksikössä on sovitut ajankohdat, minkä puitteissa ohjaussuunnitelmia on vähintään päivitettävä ja sen myötä ohjauskeskusteluja on käytävä vähintään ohjaussuunnitelmaa päivitettäessä. Kehitysjätös koskikin sitä, että ohjauskeskusteluja käytäisiin useammin kuin kerran puolessa vuodessa. Ohjaajat laativat kuukausittain yhteenvedon asiakkaan asumisen päivittäiskirjausten pohjalta ja työryhmä pohti voisiko näitä yhteenvetoja hyödyntää ohjauskeskusteluissa. Yhteenvetoihin nostetaan ohjaajien tekemistä kirjauksista havaintoja asiakkaan ohjaussuunnitelman pohjalta, joten yhteenvetojen pohjalta olisi mahdollista käydä asiakkaan kanssa läpi, kuinka hänen tavoitteensa ovat edenneet ja mitä havaintoja ohjaajat ovat niistä tehneet. Samalla asiakkaalle voisi kerrata, mitkä asiat hänen ohjaussuunnitelmaansa kuuluvat ja siten pitää niitä yllä asiakkaan mielessä ja mahdollisesti sitouttaisi asiakasta noudattamaan ohjaussuunnitelmaansa paremmin.

Keskusteltaessa ohjauskeskustelujen järjestämisestä tiheämmin työryhmä tiedosti asiakkaiden erilaisuuden, ja sen ettei kaikille asiakkaille ole välttämättä mahdollista luoda säännöllistä ohjauskeskustelukäytäntöä. Asiakkaiden tarpeiden ja haasteiden poiketessa merkittävästi toisistaan, päädyttiin siihen, että jokainen työpari käyttää omaa harkintaa sen suhteen, kuinka usein he käyvät ohjauskeskusteluja asiakkaidensa kanssa. Lisäksi käytiin keskustelua ohjaussuunnitelman tavoitteiden määrästä. Yhdellä asiakkaalla on oltava aina vähintään yksi ja enintään kolme tarvetta tai tavoitetta, joiden täyttämistä kohti häntä ohjataan. Työryhmä tuli siihen tulokseen, että yksi konkreettinen tavoite on parempi kuin kolme abstraktia. Konkreettinen tavoite on asiakkaallekin helpompi sisäistää ja yksityiskohtaisemmaksi pilkottuna tavoitteen toteutumista on helpompi tarkastella ja arvioida. Lisäksi asiakas saa myös onnistumisen

kokemuksia ja kokee pääsevänsä kuntoutuksessaan eteenpäin, kun tavoitteita tulee täytettyä ja sen myötä muutettua.

Esimerkki abstraktista tavoitteesta olisi, että asiakas oppii siivoamaan. Yleistavoitteena tämä olisi hyvä, mutta asiakkaalle, joka ei vielä osaa hahmottaa, mitä kaikkea siivoaminen sisältää, olisi hyödyllisempää lähteä kokoamaan osaamista ja ymmärrystä siivouksesta sen eri osa-alueista. Koko asunnon siivoaminen vaatii kuitenkin monenlaisen siivouksen osaamista imuroinnista pyykin pesuun ja roskien viemiseen. Konkreettisempi tavoite olisikin ottaa yksittäisiä siivoustehtäviä tavoitteiksi, kuten oppia imuroimaan tai tiskaamaan. Näiden oppimisen jälkeen ja asiakkaan kuntoutuksen edettyä asiakkaan tavoitteeksi voisikin tulla siivoaminen viikoittain.

Kolmivuorotyössä tiedon siirtäminen seuraavalle vuorolle on keskeisiä tehtäviä päivittäisessä työssä. Tietoa siirretään ohjaajilta toisille kirjausten välillä sekä suullisten raporttien kautta seuraavan vuoron tullessa töihin. Kaiken olennaisen tiedon on löydyttävä kirjallisista raporteista ja jokainen ohjaaja on velvollinen pitämään itsensä ajan tasalla yksikkönsä asioista, minkä tulisi onnistua kirjallisten raporttien kautta. Suurin osa ohjaajista kuitenkin kokee suullisen raportin tärkeäksi, sillä kirjallisten raporttien läpikäyminen parin vapaapäivän tai pitkän loman jälkeen vie runsaasti aikaa ja hyvin harvoin kaikkia raportteja ehtii lukea ennen kuin ohjaajan on oltava asiakastyössä. Tämän vuoksi suullinen raportti onkin nopeampi tapa välittää seuraavalle vuorolle tärkeimmät asiat. Lisäksi työnantajan linja on ollut, että vuorojen päällekkäistä työaikaa pyritään vähentämään, minkä myötä aamun sekä yön yhteinen raporttiaika oli vähentynyt aiempaan nähden. Suullisia raportteja koskeva kehittämisidea oli, että erityisesti lyhyemmissä raporteissa siirretään vain seuraavan vuoron kannalta kaikkein olennaisin tieto eteenpäin. Tutkittava työyhteisö kuvailee itseään hyvin pohdiskelevaksi työyhteisöksi ja osa haastateltavista koki, että raporteilla pohdinnat venyvät välillä niinkin pitkiksi, että ajoittain olennaiset asiat ovat jääneet vähemmälle huomiolle. Työyhteisö kuitenkin näki tarpeelliseksi, että asioita päästään välillä isommalla porukalla yhdessä pohtimaan, joten näitä päätettiin pyrkiä käymään läpi pääasiassa päiväraporteilla.

Tutkittavassa työyhteisössä oli aikanaan ollut käytössä viikkopalaveri aina maanantaisin. Muutamasta haastattelusta tuli ilmi, että tätä kaivattaisiin takaisin säännölliseen käyttöön, mutta kevyemmällä rakenteella kuin, mitä se oli aiemmin ollut. Aiemmin viikkopalaverissa oli tarkasteltu asiakkaiden mennyttä viikkoa, nyt tätä tarkastelua haluttiin siirtää ennemminkin tulevaan viikkoon. Työryhmä päättikin, että viikkopalaveri otettaisiin takaisin käyttöön ja siinä käytäisiin läpi tulevaa viikkoa erityisesti asiakkaiden menojen ja mahdollisten palaverien osalta, mutta pohdittaisiin myös, olisiko tulevan viikon aikana mahdollista järjestää jotain toimintaa, mikä vaatisi suunnittelua tai järjestelyjä. Lisäksi viikkopalaveria pidettiin hyvänä mahdollisuutena pohtia joidenkin asiakkaiden tilanteita laajemminkin varsinkin, kun pohdintoja pyrittiin vähentämään raporteilta. Viikkopalaveriinkin olisi myös mahdollista tuoda käsittelyyn yleisiä asioita, jotka koskivat työyhteisöä.

Viimeinen kehittämisajatus, josta tehtiin päätös ensimmäisessä kokoontumisessa koski asiakkaiden yksityisyyttä. Haastatteluista oli tullut ilmi, että ohjaajien tulisi kiinnittää huomiota, missä tilanteissa ja paikoissa he aloittavat asiakkaan kanssa intiimeistä tai yksityisistä asioista puhumisen. Jokainen keskustelussa mukana ollut myötäili tätä kehittämisajatusta, että ohjaajien tulisi muistaa, ettei aloita asiakkaan arkaluonteisista asioista puhumista asiakkaalle, muiden asiakkaiden kuullen vaan tarjoaa asiakkaalle mahdollisuutta puhua niistä suljetussa tilassa, josta sivulliset eivät asiaa kuule. Ohjaajat tiedostivat tässäkin asiassa eroavaisuudet asiakkaiden välillä ja että osa vaalii yksityisyyttään enemmän kuin toiset. Osallistujat pohtivat kuinka toimitaan, mikäli asiakas itse tulee puhumaan omista arkaluontoisista asioista ohjaajille muiden asiakkaiden kuullen. Päädyttiin siihen, että asiakkaan aloittaessa keskustelun se voidaan käydä sielläkin, missä asiakas on sen aloittanut tai asiakkaalle ehdotetaan yksityisempää paikkaa keskustelun käymiseen. Keskustelussa haluttiin nostaa esiin sekin asia, että oven ollessa auki toimistossa käydyt keskustelut kuuluvat pitkälle yksikön käytävissä, joten haluttiin muistuttaa ohjaajia, että asiakkaiden arkaluontoisia asioita puhuttaisiin toimistossakin vain oven ollessa suljettuna.

Vaikka asiakkaan osallisuus päivittäisissä kirjauksissa koettiin suurimman osan vastaajista mielestä kehittämiskohteeksi, se koettiin myös hankalimmaksi aiheeksi ratkaista. Tämän vuoksi sen käsittely päätettiin siirtää myöhemmin järjestettävään kehittämisspäivään, jossa koko henkilökunta oli paikalla. Kyseiseen kehittämisspäivään nousi yhteiseen käsittelyyn myös kuukausiyhteenvetojen hyödyntäminen asiakkaiden kanssa ohjauskeskusteluissa, jota tässäkin palaverissa käsiteltiin. Yhteenvetojen käyttöön liittyen jäikin selvitettäväksi, että voiko niitä luovuttaa keskustelussa asiakkaalle, sillä tietojen luovuttamiseen Helsingin kaupungilla on omat protokollansa. Viikkopalaverista keskusteltaessa yksi asia, mitä siinä tehtäisiin, olisi kartoittaa mahdollisuuksia järjestää jotain yksikön ulkopuolelle suuntaavaa toimintaa. Yksi kehittämisidea, joka nousi haastatteluista, oli mielekkään toiminnan löytäminen asiakkaille ja vaikka tästäkin keskusteltiin jo ensimmäisellä tapaamisella, sen tarkempi käsittely päätettiin jättää kehittämisspäivälle. Samoin myös asiakkaiden sosiaalisten suhteiden tukemisesta oli puhetta, mutta sekin päätettiin jättää tarkempaan käsittelyyn kehittämisspäivälle koko henkilöstön kesken.

6.4.2 Lokakuun kehittämisspäivän työskentely

Tutkimuksen aikana tutkittavan työyksikön henkilökunta kokoontui kerran yhteiseen kehittämisspäivään, jossa oli paikalla lähes kaikki tutkimukseen osallistuvat. Haastatteluvaiheessa vastaajia oli 12, mukaan lukien yksikön esihenkilö. Kehittämisspäivällä osallistujia oli tutkija mukaan lukien 10. Yhden tutkimuksen haastatteluvaiheeseen osallistuneen työsuhte oli päättynyt ja toinen oli muusta syystä poissa tutkittavasta yksiköstä. Lisäksi yksikön esihenkilö ei osallistunut pienryhmätyöskentelyihin vaan ainoastaan työskentelyn alustukseen ja purkuun keskustelijana. Esihenkilö teki tämän linjauksen itse, ettei hänen läsnäolonsa vaikuta pienryhmätyöskentelyyn vaan työntekijät pääsevät keskustelemaan rauhassa keskenään. Tutkija ei myöskään

osallistunut ryhmätyöskentelyihin vaan toimi työskentelyn vetäjänä ja kävi tarpeen tullen neuvomassa tai tarkentamassa työskentelyn ohjeistusta pienryhmille.

Kehittämispäivässä työryhmä käsitteli neljää eri kehittämisasihetta. Työskentely aloitettiin 2-3 hengen pienryhmissä. Kullekin neljästä annetusta kehittämisasiheesta oli varattu oma pöytä, jolla oli iso paperi, johon ryhmien tuli miettiä kyseisen aiheen pohjalta, mitä mahdollisuuksia ja mitä haasteita kyseiseen kehittämiskohteeseen liittyy. Jokaiseen aiheeseen oli myös annettu tutkittavien haastatteluista nousseita kehittämisasiatuksia tueksi ryhmän keskusteluja varten. Ryhmät saivat hyödyntää näitä haluamallaan tavalla työskentelyssään. Jokainen ryhmä työskenteli kunkin aiheen parissa 15 minuuttia, minkä jälkeen ryhmä siirtyi seuraavaan aiheeseen. Mikäli jossain aiheessa oli jo edellisen ryhmän merkintöjä, seuraava ryhmä lisäsi omat ajatuksensa kyseiseen kehittämiskohteeseen. Ryhmien käytyä kaikki kehittämisasiheet läpi siten, että aina yksi osallistuja luki yhden kehittämisasiheen mahdollisuudet ja haasteet läpi ja näistä käytiin keskustelua kaikkien osallistujien kesken. Keskustelua syntyi runsaasti ja siinä erilaiset näkemykset kohtasivat ja asioita käsiteltiin useasta näkökulmasta. Keskustelua olisi riittänyt enemmänkin, mutta tälle työskentelylle varattu aika ei olisi millään riittänyt kaikkien asioiden läpikäymiseen ja tutkija joutuikin puuttumaan keskusteluun välistä siten, että seuraava kehittämiskohde piti ottaa käsittelyyn, jotta kaikki kehittämiskohteet ehdittiin edes purkaa sen päivän työskentelyjen osalta.

Ensimmäinen kehittämiskohde, joka purettiin, oli ”Mielekkään toiminnan löytäminen asiakkaalle”. Tämä perustui haastatteluissa esiin nousseisiin tarpeisiin kehittää toimintaa siten, että asiakkaille pyrittäisiin löytämään jotain konkreettista toimintaa, mihin he voisivat mennä. Eri-tyisesti asiakkaille, joilla ei ole mitään päivätoimintaa hyötyisivät siitä, että he löytäisivät jonkun paikan tai tekemisen, mikä motivoisi heitä nousemaan sängystä ja lähtemään ulos yhteiskuntaan. Erään haastateltava kiteytti asian siten, että itsenäistyminen ei tapahdu neljän seinän sisällä vaan asiakkaiden pitäisi päästä enemmän ulos yhteiskuntaan uimahalleihin, kuntosaleille ynnä muihin yhteiskunnan tarjoamiin palveluihin.

Toisella haastateltavalla puolestaan oli mielessä jo hyvin pitkällekin jalostettu ajatus siitä, kuinka asiakkaita tähän voitaisiin tukea. Ajatus oli, että noin kerran kuussa suunniteltaisiin tutustumiskäynti, johonkin paikkaan, joka järjestää toimintaa tai missä asiakkaat voisivat käydä itsekseen. Nämä tutustumiset olisivat vapaaehtoisia ja tutustumaan lähdetäisiin yhdenkin asiakkaan kanssa. Asiakkailta ei olisi sitoutumispakkoa toiminnassa käymisen aloittamiseen vaan tarkoituksena olisi näyttää, mitä palveluja ja toimintoja yhteiskunnassa on olemassa. Idean esittäjä oli huomioinut, että yksikön asiakaskunnassa tällainen toiminta saattaa vaatia aikaa, ennen kuin siitä tulisi menestys. Tämän vuoksi tutustumisia tulisikin suunnitella sinnikkäästi, vaikka kaikkiin ei osallistujia löytyisikään. Nämä asiat olivat kyseisen kohdan apupaperissa ryhmille keskustelun tukena ja tässä tapauksessa kyseistä kehittämiskohtaa lähestyttiin pitkälti näiden ajatusten näkökulmasta.

Kehittämispäivään osallistuneista kaikki tunnistivat tiettyjen asiakkaiden kohdalla suuren tarpeen mielekkään toiminnan löytämiselle. Tämä kohta aiheutti myös kaikkein eniten keskustelua kehittämispäivän aikana. Suurimmaksi haasteeksi koettiin yksikön resurssointi sekä viikkorakenne, joiden puitteissa kehittämisajatuksen mukaista toimintaa olisi vaikea järjestää. Osa osallistujista koki, että ohjaajilla oli jo ennestään hyvin paljon viikoittain toistuvia työtehtäviä, jotka vaativat yksiköstä jalkautumista toisaalle, jolloin yksikköön jää vain yksi työntekijä vastaamaan kaikkien muiden asiakkaiden tarpeisiin paitsi niiden, joita jalkautuminen koskee. Useimmiten työntekijöiden jalkautumiset koskivat kotikäyntien tekemistä tukiasiakkaiden asuntoihin, joita ohjaajat tekivät neljänä päivänä viikossa. Tutustumiskäyntien aikatauluttaminen koettiin yhdeksi haasteeksi samoin kuin myös suunnittelun monivaiheisuus sekä käytännönjärjestelyt. Osa osallistujista pelkäsi tämän kaiken aiheuttavan ylimääräistä työtä ja mahdollista turhautumista, mikäli kukaan asiakas ei osallistukaan järjestettyyn tutustumiseen. Ohjaajien motivaatio toiminnan järjestämiseen useamman peruuntumisen jälkeen olikin yksi huolenaihe samoin kuin jaksaminen. Asiakkailta on haasteita sitoutua tai noudattaa säännöllisesti toistuvia asioita, niin kuinka epäsäännöllisesti toistuvien asioiden kohdalla käy. Viimeisimpänä haasteena nähtiin myös asiakkaiden mahdollisuus osallistua tutustumisiin, kun lähtökohtaisesti liikkuminen julkisilla kulkuneuvoilla tapahtuu asiakkailta omakustanteisesti ja osa asiakkaista arvottaa muita asioita matkalippujen yli.

Vaikka kehittämisajatus käsitteli mielekkään toiminnan löytämistä asiakkaalle, se paljasti myös tarpeen kehittää yksikön resurssien järjestelyä ja tarpeen tehdä muutoksia viikko-ohjelmaan. Toiminnanmuutokseksi päätettiin, että yksikön viikko-ohjelma rakennetaan uudestaan siten, että kotikäynnit keskitetään neljän päivän sijaan korkeintaan kahdelle päivälle. Tällöin viikko-ohjelmaan järjestyy enemmän liikkumavaraa järjestää myös yksikön ulkopuolelle suuntaavaa toimintaa, kun käytettävissä on useampia päiviä viikossa. Tämän myötä ohjaajilla olisi myös parempi mahdollisuus vastata asiakkaiden tarpeeseen, kun paikalla on useammin kaksi työntekijää asiakkaiden käytettävissä. Lisäksi yksikön sisällä tapahtuvat ohjaustilanteet on helpompi järjestää, kun paikalla on useampi ohjaaja ja toinen voi keskittyä aikaa vievään ohjaustilanteeseen rauhassa, kun toinen ohjaaja voi hoitaa juoksevia asioita kuten ulko-oven avaamista sillä aikaa. Viikko-ohjelman uudelleen järjestämistä varten nimettiin vastuhenkilö, joka vastaa viikko-ohjelman uudistamisesta. Esihenkilö antoi myös luvan käyttää sijaisia tarpeen mukaan lisäresurssina siten, että tutustumiskäynteihin on mahdollista irrottaa omasta henkilökunnasta edustus ja sijainen korvaisi tämän työntekijän työpanoksen yksikössä sen vuoron ajan, kun käynti järjestetään.

Osa osallistujista koki, että päivätoiminnan järjestäminen ei kuulu yksikön vastuulle, vaan ohjaajien tulisi keskittyä asumiseen. Tässä kehittämisajatuksessa painotettiin, että tarkoituksena olisi mennä vain tutustumaan erilaisiin toimintoihin, joita jokin muu taho järjestää, jotta asiakkaat näkisivät mitä on olemassa. Lisäksi tutun henkilön läsnäolo saattaisi madaltaa asiakkaalta kynnystä käydä tutustumassa uuteen paikkaan, mihin hän yksin ei uskaltaisi tai haluaisi

muuten mennä. Mikäli edes osa niistä asiakkaista, keillä ei ole mitään päivätoimintaa löytäisi itselleen, jonkin toiminnan tai harrastuksen, se helpottaisi myös ohjaajien työmäärää, kun asiakasta aktivoisi arjessa, jokin muukin taho kuin vain yksikön ohjaajat.

Osallistujat näkivät, että yksikössä on jo olemassa ennestään hyviä väyliä mielekkään toiminnan kohteiden miettimiseen. Kuukausittain järjestettävät asiakaskokoukset olisivat hyvä foorumi tutustumisen mainostamiseen sekä asiakkaiden kiinnostuksen kohteiden kartoittamiseen. Työntekijöillä olisi mahdollisuus organisoida tutustumisia omissa työyhteisöpalaverissaan tai uudelleen käyttöön otetuissa viikkopalaverissa. Mahdollisuutena nähtiin myös mielekkään toiminnan löytämisen ottaminen osaksi niiden asiakkaiden ohjaussuunnitelmaa, keillä olisi tarvetta ja kapasiteettia osallistua eri toimintoihin tutustumiseen.

Toinen kehittämiskohta, joka purettiin, oli ”Asiakkaan sosiaalisten suhteiden tukeminen”. Haastatteluista nousut tarve tälle kehittämiskohteelle oli kannustaa asiakkaita pitämään yhteyttä asumisyksikön ulkopuolisten kavereiden, omaisten ja muiden tärkeiden ihmissuhteiden osalta. Ajatuksena oli, että asiakkaita tuettaisiin tekemään itse aloitteita lähiverkostojensa suuntaan. Haastatteluista nousi myös ajatusta, että asiakkaita tuettaisiin myös vuorovaikutta- maan keskenään yhteisissä tilaisuuksissa ennemminkin kuin ohjaajien kautta. Keskustelua käytiinkin kaikkien näiden asioiden osalta ja osallistujat myös pohtivat ovatko yksikön käytännöt vierailijoiden suhteen vanhentuneet. Asiakkaat ovat saaneet kutsua kavereita ja omaisia kylään aina, mutta heidän on tullut viettää aikansa asiakkaan asunnolla ja yleiset tilat on rauhoitettu vain yksikön asiakkaiden käyttöön. Tämä on ollut käytäntö ensisijaisesti siksi, että yksikön asiakkaat voivat tuntea olonsa turvalliseksi heidän kotonaan, minkä jatke yleiset tilat usealle asiakkaalle on oman asuntonsa lisäksi. Keskustelussa päädyttiin siihen, että tästä halutaan edelleen pitää kiinni, että koko yksikkö on ensisijaisesti asiakkaiden käyttöön, mutta esitettiin myös mahdollisuutta järjestää kaveri tai omaispäiviä, jolloin halukkailla asiakkailla olisi mahdollisuus kutsua omia ulkopuolisia sosiaalisia suhteitaan vierailulle ja hyödyntämään yhdessä yksikön mahdollista tarjontaa kuten biljardipöytää kaverin kanssa.

Osallistujien joukosta löytyi myös kokemusta, että kaikki asiakkaat eivät edes halua tavata ystäviään asumisyksikössä, sillä eivät halua pyytää ketään niin sanotusti laitokseen, joksi osa asiakkaista asumisyksikön kokee. Asiakkaiden keskinäiseen vuorovaikutukseen nähtiin haasteena se, että asiakkaat ovat taipuvaisia yhteisissä tilaisuuksissa tai retkillä käymään keskusteluja vain ohjaajien kanssa tai ohjaajan välityksellä toistensa kanssa. Osa osallistujista toi kuitenkin esiin esimerkkejä, että ovat kannustaneet asiakkaita aika ajoin myös keskinäiseen toimintaan, jota on ensin tehty ohjaaja vetoisesti. Esimerkiksi eräs ohjaaja kertoi, kuinka hän on aika ajoin kesäisin käynyt pyöräretkellä uimassa parin asiakkaan kanssa, jotka ovat myöhemmin kannustettuna lähteneet myös kahdestaan uimareissulle, kun ohjaaja ei ole päässyt mukaan. Yksikössä päivittäin järjestettävät asiakaskahvit olivat aiemmin ohjaaja vetoisia ja ohjaajat istuivat asiakkaiden kanssa enemmän näillä kahveilla. Nykyinen kokemus on kuitenkin ennemmin se, että

asiakkaat kahvittelevat ennemminkin keskenään ja vuorovaikuttavat toistensa kanssa ja ohjaajat enää harvemmin ovat edes läsnä näillä hetkillä enempää kuin ohimennen. Suurimmaksi haasteeksi kuitenkin koettiin se, jos asiakkaalla ei ole olemassa sosiaalisia suhteita yksikön ulkopuolelle, niin kuinka näitä asiakas voi löytääkään varsinkaan, jos asiakkaalla ei ole mitään harrastustoimintaa tai paikkaa, missä tapaisi ihmisiä ylipäätään. Tällöin mielekkään toiminnan löytäminen tukisi ajan kanssa mahdollisesti myös asiakkaan sosiaalisten suhteiden kehittymistä.

Vaikka asiakkaiden sosiaalisten suhteiden tukemiseen tulikin konkreettisia kehittämissuhteita, kuten yleisten tilojen käytön mahdollistaminen vierailijoiden kanssa tai tapahtumien kuten kaveripäivien järjestäminen, niin sen hetkinen tilanne maailmalla ei sallinut näiden kokeilemistä. Covid-19 pandemian myötä Helsingin kaupunki oli rajoittanut muun muassa vammaisten asumisyksiköiden vierailuja siten, että taudin kiihtymistilanteen mukaan yksinäisissä ei saanut vierailla laisinkaan tai hyvin rajoitetusti ja vieraat saivat viettää aikaa ainoastaan asiakkaan asunnolla asianmukaisiin suojavarusteisiin pukeutuneena. Tästä huolimatta käyty keskustelu ja ideointi on mahdollista siirtää käytäntöön, joskus myöhemmin, kun tilanne sen sallii.

Kolmas kehittämiskohde, joka purettiin, oli ”Yhteenvetojen hyödyntäminen asiakastyössä”. Kehittämissuhteiksi oli, että yhteenvetoja voisi käydä asiakkaiden kanssa läpi, jolloin asiakas saattaisi hahmottaa menneen kuukauden paremmin ja auttaisi arvioimaan kuinka asiakas on omissa ohjaussuunnitelman tavoitteissaan edistynyt. Ryhmät olivat nähneet yhteenvetoissa paljon mahdollisuuksia paitsi asiakkaille myös ohjaajille oman työn kehittämiseksi. Ensinnäkin, jos yhteenvetoja käytäisiin asiakkaiden kanssa kuukausittain läpi, tulisi näistä keskusteluista jatkumo, joka saattaisi tuoda ryhtiä asiakkaan kuntoutusprosessiin. Tämä lisäisi myös läpinäkyvyyttä asiakkaalle, kun hän saisi konkreettisesti tietää, mihin asioihin ohjaajat keskittyvät työskennellessään hänen kanssaan sekä mitä hänestä kirjataan. Asiakkaat voisivat myös mahdollisesti tulla tietoisemmiksi omista asioistaan. Toisaalta joissain tapauksissa tämä nähtiin haasteena asiakkaan sitoutumiselle keskusteluihin, jos hän jatkuvasti joutuu kohtaamaan asioita, joita hän ei ole valmis tai halukas kohtaamaan. Yhteenvetojen etuna nähtiin se, että ne perustuvat faktoihin ja ohjaajien todella tekemiin havaintoihin, jolloin ohjaajat voivat asiakkaan kanssa keskustellessa turvautua yhteenvetoihin luotettavana työkaluna. Haasteena nähtiin, että asiakkaalla voi olla näkemyseroja tilanteista tai tapahtumista ohjaajiin nähden. Toisaalta ristiriidat lisäävät keskustelua ja käymällä ristiriitaisia vuoropuheluja myös asiakkaan itsetuntemus lisääntyy samalla.

Keskustelun aikana osallistujat pääsivät myös yhtenäistämään ajatuksiaan, mitä yhteenvetoihin kuuluu. Kirjaamisohjeet ovat lyhyen ajan sisällä päivittyneet useamman kerran Helsingin kaupungin valmistautuessa uuden asiakastieto- ja kirjaamisjärjestelmän käyttöönottoon. Kaikki eivät vielä olleet sisäistäneet yhteenvetojen päivittyneitä ohjeita, joten tässä yhteydessä käytiin läpi ja sovittiin, kuinka niitä jatkossa tehdään yhtenäisemmiksi. Pääasia yhteenvetoissa on, että ne perustuvat asiakkaan ohjaussuunnitelmaan ja niissä seurataan ohjaussuunnitelman

tavoitteiden toteutumista. Yhteenvedon tulee myös olla ennemminkin kertovassa muodossa kattaen koko kuukauden, yksittäisten päivien esiin nostamisen sijaan. Kehittämällä yhteenve-toja, niitä voidaan myös hyödyntää paremmin asiakkaan ohjaussuunnitelmaa arvioitaessa tai päivitettäessä. Useampi osallistuja koki myös, että kirjaamisen laatu paranee, kun yhteenve-toja hyödynnettäisiin suoraan asiakkaan kanssa.

Monista mahdollisuuksista huolimatta osallistujien intoa lähteä kehittämään käytäntöjä yhteen-vedojen hyödyntämiseen asiakkaiden kanssa laskee merkittävästi epätietoisuus, kuinka yhteen-vedot laaditaan tulevassa asiakastietojärjestelmässä. Uuden järjestelmän myötä päivittäiskir-jaukset ovat muuttumassa merkittävästi eikä yhteenvedoista ollut varmuutta, missä muodossa tai millä tavalla niitä jatkossa laaditaan. Osallistujat päätyivät yhteenvedojen käytön kehittä-misen sijaan keskittymään ennemminkin muihin kehittämiskohteisiin, joihin ei liity vastaavan-laisia epävarmuustekijöitä lähitulevaisuudessa.

Neljäs kehittämiskohde, joka purettiin, oli ”Asiakkaan osallisuus kirjauksissa”. Haastatteluissa suurin osa tunnisti, että tämä ei toteudu yksikössä, vaikka se on osa laatutason kriteerejä. Haastatteluissa nostettiin jo esiin samoja haasteita, mitä ryhmätkin nostivat, kuten että se vaatisi resursseja ja että nykyiset tilat tai tekniikka ei tue yhdessä kirjaamiseen. Myös asiak-kaiden sitoutuminen kirjauksiin osallistumiseen nähtiin haasteena, sillä asiakkaat tulisi saada motivoitua kirjauksiin ja osa koki, että yhdessä kirjaamisesta tulisi helposti asiakkaille kuormit-tavaa pakkopullaa. Huolta herätti myös, jos ristiriitatilanteissa asiakas hyvin vahvasti kieltäisi ohjaajaa kirjaamasta jotain asiaa häneen liittyen ja joku taipuisi tähän asiakkaalta tulevaan paineeseen, minkä seurauksena jotain olennaista tietoa jäisi välittymättä eteenpäin. Jokainen osallistuja oli sitä mieltä, että ristiriitatilanteessa kirjataan sekä asiakkaan, että ohjaajan nä-kemys asiasta, minkä esihenkilö vahvisti, että näin tuleekin toimia.

Yhdessä kirjaamisen mahdollisuudeksi nähtiin, että se voi vähentää asiakkaiden epäluuloja hä-nestä tehtäviä kirjauksia kohtaan, kun hän pääsee mukaan niitä tekemään. Mahdollisista risti-riidoista huolimatta vuoropuhelu asiakkaan ja ohjaajan välillä lisääntyy, mikä vahvistaa myös asiakkaan kanssa tehtävää yhteistyötä. Yhteiskirjaamisella on myös mahdollista kerrata asiak-kaan kanssa esimerkiksi juuri käyty hoitoneuvottelu tai vastaava palaveri ja käydä ydinkohdat vielä kerran läpi ja kuulla asiakkaalta, mitkä asiat hän tapaamisesta nostaa keskiöön. Kirjaa-malla yhdessä asiakkaan kanssa, asiakas tulee ennen kaikkea kuulluksi.

Asiakkaan osallisuus kirjauksissa kehittämiskohta poikkesi muista kehittämispäivässä käsitel-lyistä aiheista siinä, että vaikka se ei olisi noussut kehittämiskohteeksi tässä tutkimuksessa, se olisi ollut työyhteisöllä edessä joka tapauksessa. Uuteen asiakastietojärjestelmään valmistau-tumisen osana tuli vaatimus, että asiakkaita aletaan jo ennen uuden järjestelmän käyttöönot-toa valmistelemaan yhdessä kirjaamiseen, koska siitä on tulossa keskeinen osa tulevaisuuden kirjaamistapaa. Kehittämispäivää edeltävällä viikolla työntekijöille oli tullut uuden

järjestelmän käyttöönottoa valmistevalta taholta kannustava listaus perusteista, miksi asiakas olisi hyvä ottaa mukaan kirjauksien tekoon. Tutkija oli tulostanut nämä perustelut apuväliseksi pienryhmien työskentelyyn ja ryhmät olivatkin huomioineet pohdinnoissaan nämä perustelut ja ne näkyivät myös yhdessä käydyssä keskustelussa.

Keskustelu asiakkaiden ottamisesta mukaan kirjaamiseen pyöri pitkälti käytännön toteutuksen ympärillä. Lähes kaikki osallistujista kokivat, että kirjaaminen yhdessä tietokoneen äärellä asiakkaan kanssa ei ollut luontevaa niin ohjaajalle kuin asiakkaallekaan. Myös yksikön tilat nähtiin haastavina yhdessä kirjaamiselle, sillä tekniikka mahdollisti kirjaamisen vain hyvin rajatussa määrässä paikkoja, joista ei vielä ollut löydetty paikkaa, missä asiakkaan tietosuoja ja käytännöllisyys toteutuisivat yhtä aikaa. Eräs osallistuja kertoi kuinka hän asiakkaiden kanssa keskustellessaan pitää yllä sitä tietoa, että heistä kirjataan päivittäin asioita ja kuinka hän merkityksellisten keskustelujen päätteeksi kysyy asiakkaalta hänen omaa mielipidettään keskusteluun ja kirjaa sen myöhemmin kirjausta tehdessään. Sama osallistuja kertoi myös, että hän usein aloittaa keskusteluja asiakkaiden kanssa kertomalla, että hän luki tai kuuli jonkin asian asiakkaasta, mistä hän haluaa asiakkaan kanssa keskustella. Osallistuja koki nämä tavat hänelle luonteviksi osallistaa asiakkaita kirjauksiinsa sekä pitämään yllä asiakkaiden ymmärrystä, että ohjaustilanteet ja keskustelut ovat osa yhtä jatkumoa, mikä on asiakkaan kuntouttaminen.

Pari osallistujaa kertoi omia kokemuksiaan, kuinka he olivat tehneet kirjauksia asiakkaan kanssa yhdessä samassa tilassa ja tietokoneen äärellä. Nämä tilanteet oli koettu epäluonteviksi ja asiakkaat olivat kysyttäessä kertoneet kokeneensa tilanteen oudoksi. Eräs osallistuja kertoi, kuinka oman kokemuksensa mukaan asiakkaat kirjaisivat päivistään epäolennaisuuksia ja jättäisivät mahdolliset itselleen epämieluisat asiat kirjaamatta vaikka niiden seuraaminen olisi keskeistä ohjaajien mielestä. Yhdessä kirjaaminen vaatiikin, että asiakasta autetaan ymmärtämään, mitä varten kirjaamista tehdään ja mihin asioihin siinä pyritään kiinnittämään huomiota. Kehittämispäivälle oli varattu vain tietty aika tutkimuksen asioiden käsittelyyn ja se oli loppumassa kesken, ennen kuin ryhmä pääsi varsinaisia toiminnan muutoksia kunnolla pohtimaan asiakkaiden osallistamiseksi paremmin kirjauksiin. Ohjaajille oli tullut tehtäväksi joka tapauksessa kerran vuorossa tehdä yksi kirjaus yhdessä asiakkaan kanssa osana valmistautumista uuden asiakastietojärjestelmän käyttöönottoa, joten tämä valikoitui toimeksi, jota jokainen ohjaaja arjessa miettii ja seuraa.

Kaikkien kehittämiskohteiden käsittelyn jälkeen, niistä valittiin kaksi, joihin tutkittavassa yksikössä ruvettiin kiinnittämään huomiota ja joita seurattiin tämän tutkimuksen ajan. Jokainen osallistuja teki havaintoja näistä valituista aiheista ja pohti omalla kohdallaan, kuinka niitä voisi ottaa osaksi omaa työtään tai kuinka niitä lähteä toteuttamaan käytännössä. Tätä valinnan tekoa varten käytettiin tutkijan soveltamaa versiota tuhat euroa osallistavasta menetelmästä. Tässä menetelmässä esille tulleet ideat kirjataan seinälle isoon paperiin ja osallistujille annetaan käytettäväksi 1000 euroa jaettuna pienempiin summiin. Osallistuvat voivat joko jakaa

käytettävän summan eri ideoiden kesken tai sijoittaa sen kokonaisuudessaan yhdelle idealle. Tämän jälkeen kunkin idean summat lasketaan yhteen ja eniten kannatusta saanut idea voidaan julistaa prioriteetiksi. Tämä ei kuitenkaan automaattisesti tarkoita, että voittanut idea olisi paras. (Summa & Tuominen 2009, 30.) Tutkijan versiossa osallistujille jaettava summa oli 100 euroa, joka oli jaettu pienemmiksi seteleiksi siten, että jokainen sai kolme 20 euron seteliä, kolme 10 euron seteliä sekä kaksi 5 euron seteliä. Seteleinä toimivat eri väriset post-it laput, joihin oli kirjoitettu sen edustama summa. Osallistujista vain esihenkilö jätti osallistumatta, mutta tutkija antoi myös ovat arvotuksensa kehittämisaiheille.

Taulukko 4: Kehittämisaiheiden saamat arvotukset 100 euroa menetelmän kautta

1. Mielekkään toiminnan löytäminen asiakkaalle	285
2. Asiakkaan sosiaalisten suhteiden tukeminen	225
3. Yhteenvetojen hyödyntäminen asiakastyössä	125
4. Asiakkaan osallisuus kirjauksissa	265

Osallistujat antoivat arvoituksensa yhtä aikaa ilman, että heitä olisi seurattu, mille kehittämistarpeelle kukin rahansa antoi. Tutkija laski jokaisen kehittämisaiheeseen saamat rahat yhteen. Kehittämisaiheiden saamat rahasummat ovat nähtävissä taulukossa 1. Kaksi eniten kannatusta saanutta kehittämisaihetta olivat mielekkään toiminnan löytäminen asiakkaalle sekä asiakkaan osallisuus kirjauksissa. Kolmanneksi tullut asiakkaan sosiaalisten suhteiden tukeminen ei jäänyt kuin 40 pisteen päähän toiseksi tulleesta kehittämiskohteesta, kun taas yhteenvetojen hyödyntäminen asiakastyössä sai selvästi vähiten kannatusta. Osallistujien ratkaisuja ohjasi selvästi halu keskittää voimavarat kehittämiskohteisiin, joihin he kokivat heillä olevan parhaat mahdollisuudet vaikuttaa, ja jotka pitkällä aikavälillä hyödyttävät yksikössä tehtävää työtä eniten. Yhteenvetojen tekemiseen oli tulossa muutos uuden järjestelmän myötä, joten tähän ei haluttu panostaa sen vuoksi, koska kellään ei ollut tiedossa minkälaisia nämä muutokset tulevat olemaan. Tutkimuksen suorittamisen aikaan voimassa olleet ja mahdolliset kokoontumisten rajoitukset ja asumisyksiköiden kiristetyt vierailurajoitukset puolestaan olisivat rajoittaneet asiakkaiden sosiaalisten suhteiden tukemiseen ideoitujen kehittämisehdotusten toteuttamista. Sosiaalisten suhteiden tukeminen koettiin kuitenkin tärkeäksi, mikä näkyy siinä, että se sai lähes yhtä paljon kannatusta kuin toiseksi tullut ehdotus.

Toimeenpanoasteelle valikoidut kehittämiskohteet eli mielekkään tekemisen löytäminen asiakkaalle sekä asiakkaan osallisuus kirjauksissa otettiin työn alle. Näitä lähestyttiin yhdessä sovitujen muutosehdotusten kautta. Jokaisen yksikön työntekijän tuli tehdä kerran työvuorossa,

jokin kirjaus yhdessä asiakkaan kanssa. Tavoitteena oli löytää luontaisia tapoja osallistaa asiakasta kirjauksiin ja kerätä sitä kautta kokemuksia erilaisista tavoista, joilla asiakkaan osallistaminen olisi mahdollista. Mielekkään toiminnan etsimisessä asiakkaille oli päädytty siihen, että yksikössä olisi syytä tehdä ensinnäkin isompi uudelleen järjestely viikko-ohjelmassa, jotta tustumisille olisi mahdollista löytää useampia mahdollisuuksia. Tämä poiki kuitenkin toisen kehittämiskohteen, missä yksiköstä tehtävät toistuvat jalkautumiset pyrittiin järjestämään tehokkaammin, jotta ohjaajilla jäisi enemmän aikaa vastata yksikön sisäلتä tuleviin tuen tarpeisiin sekä työrauhaa keskittyä vaativampiin tai pitkäkestoisempiin ohjaustilanteisiin. Näihin asioihin tutkimukseen osallistujat kiinnittivät huomiota arjessaan havainnoiden ja keskustellen, kun muutosten vaikutuksia seurattiin.

6.4.3 Joulukuun työyhteisöpalaverin työskentely

Kehittämispäivää seuraava suurempi kokoontuminen järjestyi vasta pari kuukautta myöhemmin joulukuun työyhteisöpalaverissa. Tässä palaverissa oli paikalla tutkijan lisäksi neljä tutkimukseen osallistuvaa työyhteisönjäsentä. Kokoontumisessa oli tarkoitus tarkastella kaikkia meneillään olevia kehittämiskohteita, arvioida niiden edistymistä ja mahdollisesti tehdä tarvittavia muutoksia toimintasuunnitelmiin. Seurannassa olleita kehittämiskohteita oli tässä vaiheessa kuusi, joista neljä oli syyskuun työyhteisöpalaverissa sovittuja ja kaksi kehittämispäivällä. Läsnäolijat kävivät tutkijan johdolla läpi, mitkä tavoitteet kullekin kehittämiskohteelle oli asetettu ja työryhmä yhdessä jakoi kokemuksiaan, kuinka ovat omassa työssään huomioineet kyseiset kehittämistavoitteet ja mitä kokemuksia heillä niistä oli. Tutkija lähetti käydystä keskustelusta yhteenvedon muillekin tutkimukseen osallistuville tiedoksi ja keräsi heiltä sekä joulukuun työyhteisöpalaverissa paikalla olleilta vielä näkemyksiä kehittämiskohteista sähköpostikyselyllä. Näin mahdollistettiin kaikkien tutkimukseen osallistuvien äänen kuuluvaksi tuleminen, vaikka ei palaverissa olisikaan ollut paikalla. Seuraavaan on koottu yhteen vastauksia sähköpostikyselyistä sekä palaverissa käydyistä keskusteluista.

Asiakkaiden ohjaussuunnitelmista oli sovittu, että ohjaajat perehtyisivät muidenkin kuin omien asiakkaidensa ohjaussuunnitelmiin paremmin. Kävi kuitenkin ilmi, että vain harva vastaajista oli näin tehnyt. Lisäksi oli puhetta, että ohjaussuunnitelmista tulisi tehdä mahdollisimman konkreettisia ja tavoitteiden määrä suhteuttaa asiakkaan toimintakykyyn muistaen, että yksikin tavoite kerrallaan riittää. Tällä tarkasteluvälillä oli tehty muutamat päivitykset asiakkaiden ohjaussuunnitelmiin ja näissä päivitetyissä ohjaussuunnitelmissa vastaajat kertoivat konkreettisesti asiakkaiden tavoitteita ja parilla samanaikaisesti seurattavien tavoitteiden määrä oli vähentynyt. Vaikka ohjaussuunnitelmia oli muutama päivitetty, suurin osa vastaajista ei ollut käynyt omien asiakkaidensa kanssa ohjaussuunnitelmia läpi. Yleisesti vastaajat kokivat konkreettiset tavoitteet ja niiden asiakaslähtöisyyden tärkeiksi lähtökohdiksi ohjaussuunnitelmien laatimisessa. Vaikka muutama ohjaussuunnitelma oli päivitetty sovittujen kehittämistavoitteiden mukaisesti, ei näiden kautta kuitenkaan voida yleistää, että asetettu tavoite olisi vielä

saavutettu, sillä suurin osa ohjaussuunnitelmien päivittämisistä oli vasta tulossa. Tämän vuoksi tämän kehittämiskohteen edistymisestä voidaan sanoa vain, että kehittämiskohteen tavoitteiden mukaista toiminnanmuutosta on pienissä määrin havaittu, mutta sen vaikutusten arviointi jäi myöhempään ajankohtaan.

Vuoronvaihdossa pidettäviä raportteja oli tarkoitus kehittää siten, että erityisesti aamun ja illan 15 minuutin raporteilla keskityttäisiin siirtämään vain olennaisimmat tiedot eteenpäin ja vähentämään suurimpia pohdintoja. Yleisesti oli koettu, että 15 minuuttia on riittävä aika välttämättömien asioiden läpikäymiseen. Useampi osallistuja kuitenkin reflektoi myös joulukuun kokoontumista edeltäneitä parin viikon aikana tapahtuneita poikkeuksellisia tapahtumia. Osallistujat kertoivat, että omasta tahdosta oli jääty pidemmäksi aikaa raportille, jotta oli päässyt purkamaan tunteja ja käymään kollegojen kanssa tapahtumia läpi. Vastajaat kertoivat, että toisinaan nämä lyhyet 15 minuutin raportit ovat työvuoron ainoita hetkiä, kun näkee toista vakituista työntekijää, jolta on mahdollista saada tukea päätöksentekoon tai pitkäjänteisyyttä vaativien ohjaustoimien reflektointiin. Normaaleissa olosuhteissa 15 minuutin raporttien koettiin kuitenkin riittävän yövuorolle tai yövuorosta raportoimiseen.

Vastajaat olivat huomanneet, että jonkin verran oli lisääntynyt käytäntö, että kehoitetaan seuraavaa vuoroa lukemaan kirjauksista tarkemmin asioita. Samaan aikaan vastajaat kuitenkin kokivat, ettei tieto aina välity illasta aamuun suullisesti yhtä hyvin kuin ennen. Vastauksista kävi ilmi, että jos jotain asiaa ei illalla ollut käyty suullisesti läpi se harvoin myöskään välittyy suullisesti aamulle. Vastauksissa tuotiin esiin, että kirjallisen raportin luku ei myöskään korvaa täysin suullista raporttia. Läsnaolijat kokivat kuitenkin, että yksikössä toteutettava työvuorosuunnittelu on siinä mielessä hyvä, että jos tulee illasta aamuun, niin on hyvin tietoinen, mitä on tapahtunut ja pääsee aamussa viimeistelemään illalla mahdollisesti alkaneita asioita, kuten asiakkaan lähettäminen tapaamiseen, johon häntä on illalla valmisteltu. Sen sijaan, jos aamuun tullaan vapailta tai toisesta aamusta, toisinaan on kaivattu laajempaa suullista raporttia aamuisin, sillä kirjallisia raportteja ei välttämättä ehdi lukemaan heti vuoron alkuun.

Osallistujien puheissa peräänkuulutettiin yhteistä aikaa, jossa työkaverin kanssa olisi mahdollista käydä syvällisemmin tiettyjen asiakkaiden asioita läpi. Vuororaporttien kehittämisen suunnitelmassa oli todettu, että päiväraporteilla olisi enemmän aikaa pohdiskeluun kuin lyhyillä raporteilla. Käytännössä päiväraportit olivat kuitenkin pysyneet yhtä pitkinä kuin aiemminkin ja lisääntynyt päällekkäinen työaika iltapäivisin oli käytetty asiakkaiden kanssa toimimiseen. Vaikka asiakkaat ovatkin yksikön toiminnan keskiössä ja toiminnan ytimeen kuuluu vastata heidän tarpeisiinsa, myös asiakkaiden asioiden reflektointi työryhmän kesken palvelee loppupeleissä asiakasta. Viikkopalaveri oli yksi kehittämiskohteista ja sen oli tarkoitus toimia foorumina, jolla käytäisiin läpi asiakastapauksia, jotka vaativat laajempaa pohdintaa useamman työntekijän kesken. Viikkopalaveri oli tarkoitus ottaa uudestaan käyttöön maanantaille, jolloin normaalisti paikalla olisi neljä omaa työntekijää ja siten mahdollisuus isommalla

porukalla keskustella linjanvedoista tai pohtia haastavampia asiakastapauksia. Viikkopalaverissa oli suunnitelman mukaan myös tarkoitus käydä kalenteria läpi ja varmistaa, että tulevan viikon menoihin on järjestetty riittävä vahvuus, jotta esimerkiksi asiakkaiden neuvotteluihin pystytään osallistumaan.

Joulukuun työyhteisöpalaveriin mennessä suurin osa osallistujista ei ollut osallistunut tai pitänyt viikkopalavereja, vaikka ne syksyn alussa oli sovittu otettavan käyttöön. Nähtävästi viikkopalaverien pitämistä työryhmän kesken ei ollut sisäistetty kunnolla. Osa osallistujista oli yhä siinä käsityksessä, että viikkopalaverit ovat vain esihenkilön paikalla ollessa pidettäviä kattavampia raportteja, joita ne kevään ja alkusyksyn ajan olivatkin olleet. Tutkijalla itsellään oli myös kokemus, että viikkopalaveria ei tullut aina maanantaisin järjestettyä. Ne viikkopalaverit, missä tutkija oli ollut paikalla, olivat olleet väkinäisen tuntuisia ja niistä oli puuttunut selkeä rakenne. Vaikka viikkopalaverit eivät olleet lähteneet käyntiin, niille kuitenkin koettiin tarvetta.

Viikkopalavereista päätettiin, että niitä tulee vain järjestää, vaikka se alkuun tuntuisikin kummalliselta. Vain viikkopalavereja toteuttamalla niihin saadaan luotua toimivat käytännöt. Viikkopalaverien rakenteeksi päätettiin asiakasraportin lisäksi tarpeen mukaan lisätä tiettyjen asiakastapausten syvällisempää pohdintaa ja kalenterin läpikäynti tulevan viikon osalta. Lisäksi joulukuun työyhteisöpalaveriin osallistuneille se oli ensimmäinen kerta kehittämispäivän jälkeen, kun paikalla oli samaan aikaan enemmän porukkaa. Osallistujat kokivat, että kuulumiskierros oli ollut sillä kertaa erittäin tarpeellinen ja ryhmästä tulikin ehdotus, että viikkopalavereissa voisi olla mukana kuulumiskierros. Kuulumiskierros on kuullut työyhteisöpalavereihin alusta asti, mutta näitä palavereja on vain noin kerran kuussa eivätkä kaikki pääse osallistumaan jokaiseen. Ottamalla kuulumiskierros mukaan viikkopalaveriin se mahdollistaisi hetken omien asioiden ja omien työssäjaksamiseen liittyvien asioiden jakamiseen.

Joulukuun työyhteisökokouksen jälkeen viikkopalavereja ehdittiin järjestämään muutama tämän kehittämistoiminnan aikana. Näissä palavereissa käytettiin runkoa, johon kuului asiakasasioiden läpikäyminen, tulevan viikon kalenterin menojen läpikäynti sekä osallistujien kuulumisten vaihto. Tutkija itse ei päässyt havainnoimaan näitä paikan päälle, mutta osallistujien kertoman ja osassa sähköpostikyselyn vastauksista tuotiin esiin osallistuneiden ajatuksia viikkopalavereista. Kaikki vastaajat pitivät viikkopalavereja tarpeellisina. Viikkopalaveriin koettiin asennoituttavan eri tavalla kuin tavalliseen raporttiin ja se koettiin lähtökohtaisesti keskusteluvammaksi ja pohdiskelevammaksi kokoontumiseksi kuin tavallinen raportti. Viikkopalaverin nähtiin myös jäsentävän tulevaa viikkoa ja sen aikana olisi helpompi jakaa tulevia tehtäviä tasapuolisemmin. Viikkopalaveri nähtiin myös hyvänä paikkana valmistautua tulevaan palaveriin tai asiakkaan asian hoitoon. Viikkopalaverissa oli mahdollista kerätä useampia näkemyksiä tai työstää työryhmän yhteistä näkemystä tulevaa palaveria varten, jota palaveriin osallistuva työntekijä saattoi hyödyntää.

Asiakkaiden yksityisyys oli kehittämiskohde, josta oli sovittu, että ohjaajat kiinnittäisivät enemmän huomiota, missä ja milloin he ottavat asiakkaan kanssa puheeksi hänen yksityisiä tai arkaluontoisia asioita. Osa osallistujista kertoi, että he ovat pitäneet mielessään ja kiinnittäneet huomiota missä paikoissa ja missä tilanteissa he puhuvat asiakkaan kanssa tämän arkaluontoisemmista asioista. Myös ylipäättään asiakkaan yksityisyydestä ja tietoturvasta käyty keskustelu. Esimerkiksi puhelimesta puhumiseen oli kiinnitetty huomiota, ettei puheluita hoideta muiden asiakkaiden kuullen, kun puhutaan asiakkaan verkostojen tai asiakkaan kanssa. Eräs osallistuja kertoi itsekseen pohtineen myös voiko hän yksin ollessaan mennä puhelun aikana avaamaan ulko-oven, jottei sisään tuleva henkilö kuule puhelun sisältöä.

Asiakkaan osallistaminen kirjauksiin oli tulossa viimeistään uuden kirjaamisjärjestelmän mukana. Kehittämiskohteena olikin löytää luontaisia tapoja osallistaa asiakkaita päivittäiskirjauksiin. Kehittämispäivällä oli puhuttu, ettei kirjaamisen välttämättä tarvitse olla fyysisesti yhdessä tietokoneella olemista vaan kirjaamista voidaan keskustellen pitää yllä asiakkaan kanssa ja asiakkaan näkemyksen voi pyytää toiminnan ohessa ja kirjata myöhemmin kirjaukseen. Fyysisistä yhdessä kirjausta olikin tehnyt vain yksi osallistuja pari kertaa, eikä kokenut sitä mielekkääksi. Sen sijaan kehittämispäivällä puheissa ollutta tapaa keskustella kirjauksista ja aloittaa keskusteluita niiden kautta ja pitää yllä asiakkaille oli toteutettu enemmän. Asiakkaiden mielipiteitä oli kysytty useammin ja huomioitu asiakkaita enemmän kirjauksissa.

Keskusteluun pohjautuva asiakkaan osallistaminen koettiin luontevammaksi kuin konkreettinen yhdessä kirjaaminen. Osallistajat kokivat myös, että yhdessä kirjaamiseen oli helpompaa suhtautua ja suurimmat epäluulot sitä kohtaan olivat kehittämispäivän keskustelun myötä hälvenneet, kun asiakkaan osallistuminen kirjaamiseen voi olla muutakin kuin yhdessä tietokoneen äärellä suoritettavaa kirjaamista. Yksikön asiakkaiden koettiin olevan kykeneviä keskustelemaan omista asioistaan ja tuomaan omia näkemyksiään esiin keskusteluissa siten, että niistä on mahdollista kirjata asiakkaan näkemykset päivittäiskirjauksiin, vaikka keskustelu käytäisiinkin muualla kuin tietokoneenäärellä. Tämän kehittämiskohteen nähtiin yleisesti edenneen, mutta koettiin vaativan yhä työstämistä, joten asiakkaiden osallistamista kirjauksiin päätettiin pitää edelleen seurannassa ja työryhmässä pyritään löytämään vielä erilaisia tapoja, kuinka sitä toteutetaan käytännössä.

Mielekkään toiminnan löytämiseksi asiakkaille oli suunniteltu, että yksikössä järjestetään viikko-ohjelma uusiksi. Tarkoitus oli, että ohjaajille vapautuisi useampia päiviä viikossa, jolloin ei olisi lainkaan pakollisia jalkautumisia yksikön ulkopuolelle. Tämän oli tarkoitus mahdollistaa ohjaajille kyky tarjota asiakkaille enemmän aikaa yksikön asiakkaiden tukena olemiseen sekä joustavuutta, joka mahdollistaisi jalkautumisten suunnittelun useammin esimerkiksi tutustumaan eri toimintoihin, joita yhteiskunnalla on tarjota. Tätä kehittämiskohdetta ei kuitenkaan ollut edistetty millään lailla, sillä vallinneen Covid-19 pandemian vuoksi yhteiskunnan toiminnot oli suljettuna eikä kokoontumisia saatikka vierailuja tai tutustumisia suositeltu

järjestettäväksi. Myöskään viikko-ohjelman muuttamiseen tähtäävää kehittämistoimintaa ei oltu, vielä aloitettu yksikön kiireiden vuoksi. Tämän kehittämiskohteen käsittely ja toteuttaminen siirtyikin tämän tutkimuksen jälkeiseen aikaan. Tämä kehittämiskohde koettiin edelleen kuitenkin erittäin tärkeäksi asiakkaiden kuntoutumisen kannalta, mutta vastaajat tunnistivat, ettei yksikössä juuri tutkimuksen toteutuksen aikaan ollut resursseja asian eteenpäin viemiseksi, vaan työntekijöiden aika ja voimavarat tuli suunnata akuutimpien asioiden hoitamiseen.

6.5 Kehittämistoiminnan tulokset

Tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tutkimusaihetta lähestyttiin kysymyksillä, jotka keskittyivät selvittämään, kuinka kehitystoimintaa tutkittavassa yksikössä tehtäisiin. Nämä kysymykset heijastivat ennemminkin tutkijan pohdintaa siitä, mitkä menetelmät ja työskentelytavat sopisivat tutkimukseen osallistuville parhaiten kehittämistoiminnan toteuttamiseen. Yhteistä näille suunnitteluvaiheen kysymyksille oli, että kaikkiin löytyi sama vastaus. Yhdessä keskustellen ja pohtien työryhmän kesken oli mahdollista luoda käytäntöjä, joihin osallistujien oli helpompi sitoutua. Yhdessä keskustellessa osallistujat toivat esiin omia näkemyksiään, jotka yhdistyessään keskenään tuottivat ryhmän yhteisen näkemyksen käsiteltyihin asioihin. Aivan kuten asiakkaiden sitoutuminen yhteistyöhön ohjaajien kanssa paranee, kun hän kokee olevansa osallisena omassa kuntoutuksessaan (Närhi ym. 2013, 115), samoin työntekijöiden sitoutuminen yhdessä tehtävään työhön vahvistuu, kun jokainen kokee olevansa osallisena ja voivansa vaikuttaa yhteisiin asioihin.

Tutkimukseen osallistujat toivat haastatteluissa, kehittämistoiminnan palaverissa sekä yksikön arjessa useita kertoja esiin, että he kokevat yhteiset kohtaamiset erityisen tärkeiksi, sillä työhön kuuluu paljon yksin työskentelyä. Vaikka työntekijät ovatkin kykeneväisiä tekemään nopeita itsenäisiä päätöksiä ja linjauksia arjessa eteen tulevilla tilanteilla, moni kuitenkin koki kaipaavansa useammin mahdollisuutta keskustella kollegan kanssa eri vaihtoehdoista. Tutkittavassa yksikössä vastaan tuleviin tilanteisiin ei useinkaan ole mitään yhtä selkeää oikeaa vastausta tai tapaa reagoida. Työtiimin ollessa moniammatillinen, työntekijöiden näkemykset usein eroavat toisistaan, mikä parhaimmillaan auttaa tarkastelemaan asioita useista eri näkökulmista parhaan ratkaisun löytämiseksi. Toisaalta se myös hankaloittaa yhteistä linjanvetoa ja yhteneväistä viestintää asiakkaille päin. Tämän vuoksi kehittämistoiminnan toteuttamista varten yhteiset kokoontumiset mahdollisimman monen osallistujan kesken valikoituivat tämän opinnäytetyön kehittämistyöskentelyjen lähestymistavaksi.

Työntekijöiden haastatteluilla saatiin selvitettyä, kuinka kukin tutkimukseen osallistuva koki asumisen laatutason toteutuvan tutkittavassa yksikössä. Haastateltavat kokivat myös hyväksi laatutason kriteerien läpi käymisen rauhassa kollegan kanssa, jolloin jokaista kohtaa tuli mietittyä tarkemmin. Yksityiskohtainen laatutason läpi käyminen auttoi myös sen kokonaisuuden

hahmottamisessa. Haastateltavat löysivät muutamia kohtia lukuun ottamatta yhteyden laatu-
tason kohtien ja oman työnsä väliltä. Harva tutkimukseen osallistuja koki, että mikään laatu-
tason kohdista jäisi toteutumatta kokonaan. Lähes jokainen osallistuja löysi pari kohtaa, joita
yksikön toiminnassa voisi kehittää. Kehittämisaajatuksia nousi haastatteluista 13 laatutason koh-
dan osalta. Nämä 13 laatutason kohtaa sekä niistä esitetyt kehittämisajatukset on koottu tau-
lukkoon 4. Kehittämisajatukset nousivat pääasiassa aina yhdestä laatutason kohdasta. Poik-
keuksena oli kuitenkin kehittämisajatus mielekkään toiminnan löytäminen asiakkaille, johon
yhdistyivät laatutason kohtien 5.6 ja 5.7 keräämät kehittämisajatukset, niiden samankaltai-
suuksien vuoksi. Myös kohdat 5.5 ja 6.4 on liitetty samaan kehittämisajatukseseen, sillä yksi haas-
tateltava esitti kehittämisajatuksen kohdan 6.4 kohdalla, mutta totesi itse sen liittyneen ehkä
kuitenkin lähemmin kohtaan 5.5.

Taulukko 5: Haastatteluista nousseet kehittämisajatukset

Laatutason kohta	Esiin noussut kehittämisajatus
1.1 Päivittäisen asiakastyön organisointi sekä oman työn suunnittelu ovat toteutuneet työryhmässä.	Viikkopalaverin kehittäminen.
1.3 Palvelun toteuttamissuunnitelma (toimintakyvyn arviointi, ohjaus- ja itsemääräämisoikeus suunnitelma) on laadittu, arvioitu ja tarkastettu yhdessä asiakkaan kanssa. Huomioidaan yhteistyö läheisten ja moniammatillisen tiimin kanssa.	Ohjaussuunnitelmien kehittäminen.
1.4 Asiakasasiakirjat (lääkelista, tiivistelmä, perustiedot, asiakas yhteenveto) ovat laadittu, arvioitu ja tarkastettu yhdessä asiakkaan kanssa. Huomioidaan yhteistyö läheisten ja moniammatillisen tiimin kanssa.	Kuukausi yhteenvetojen kehittäminen ja asiakkaan osallisuuden kehittäminen niiden osalta.
1.5 Päivittäinen asiakastietojen kirjaaminen on tehty viipymättä. Kirjaaminen on asiakkaan tilaa kuvaavaa, arvioivaa ja ammatillista. Asiakkaan osallisuus on mahdollistettu.	Asiakkaiden päivittäiskirjauksiin osallistamisen kehittäminen.
1.6 Asiakkaan asioihin liittyvä raportointi on toteutunut ajantasaisesti ja se on ollut riittävä.	Vuororaportti

2.2 Kivun havainnointi, hoito, seuranta ja arviointi ovat toteutuneet.	Kivun havainnointi ja arviointi keinojen kehittäminen.
2.3 Sairauksien oireiden tarkkailu, oireen mukainen hoito ja arviointi ovat toteutuneet.	Työryhmän jäsenten käytäntöjen yhtenäistäminen sekä näkemysten kalibrointi, jotta tarkkailtaisiin samoja asioita.
2.6 Terveystenhuollon käynnit ovat toteutuneet.	Saatto mahdollisuuksien lisääminen.
4.4 Työskentelyssä on huomioitu aseptinen toiminta ja mahdolliseen eristykseen liittyvät toimintatavat sekä asiakkaan yksityisyys.	Asiakkaan yksityisyyden suojan kehittäminen.
5.5 Yhdessäoloa tai yksinoloa ja sosiaalisia suhteita on tuettu. Vuorovaikutus on ollut asiakkaan tarpeesta lähtevää. ja 6.4 Tarvittava yhteistyö ja tuki lähiverkoston, läheisten ja omaisten kanssa on toteutunut.	Asiakkaan sosiaalisten suhteiden tukemisen keinojen kehittäminen.
5.6 Asiakkaan toiminnallisuus ja liikkuminen on mahdollistettu ja asiakasta on tuettu toimimaan omassa ympäristössä ja yhteiskunnassa.	Mielekkään toiminnan löytäminen asiakkaille
5.7 Asiakasta on tuettu, ohjattu ja autettu löytämään mielekästä toimintaa.	Mielekkään toiminnan löytäminen asiakkaille
5.13 Voimavaralähtöinen asiakastyö: motiivointi, kuntouttava työote, omatoimisuuden tukeminen.	Konkreettisen tekemisen tarjoamisen mahdollisuuksien lisääminen.

Kehittämisehdotuksia saaneet kohdat esiteltiin samanarvoisina kehittämistoiminnan alussa tutkimukseen osallistuneille. 13 kehittämiskohteen joukosta valikoitui yhteisten työskentelyjen myötä kuusi kohdetta, joita työstettiin tutkimuksen aikana tarkemmin. Näitä kehittämiskohdeita oli tarkoitus kehittää siten, että ne vastaisivat paremmin niille määriteltyä laatutasoa. Jokainen kehittämiskohde oli yksilöllinen ja siten jokaiselle asetettiin erilaiset tavoitteet ja

niitä tuleekin arvioida erikseen. Valikoidut kehittämiskohteet on koottu taulukkoon 5 yhdessä sen työskentelykerran kanssa, minkä jälkeen kyseiselle kehittämiskohteelle oli laadittu suunnitelma toiminnan muutosta varten. Suunnitelman laatimisen jälkeen tätä suunnitelmaa oli tarkoitus toteuttaa käytännössä ja samalla seurata, kuinka toimeenpannut muutokset vaikuttivat käytäntöön. Osa kehittämiskohteista ehdittiin seuraamaan noin kuukauden verran toisia pidempään.

Taulukko 6: Kehittämistoimintaan valikoituneet kehittämisajatukset ja niiden työstämisen aloitus ajankohta

Ohjaussuunnitelmat	Syyskuun työyhteisöpalaveri
Vuororaportti	Syyskuun työyhteisöpalaveri
Viikkopalaveri	Syyskuun työyhteisöpalaveri
Asiakkaan yksityisyys	Syyskuun työyhteisöpalaveri
Asiakkaiden osallistaminen kirjauksiin	Lokakuun kehittämispäivä
Mielekkään toiminnan löytäminen asiakkaille	Lokakuun kehittämispäivä

Ohjaussuunnitelmat ovat asiakkaiden kuntoutuksen kannalta keskeisimmät asiakirjat, sillä ne ohjaavat sitä, mihin asiakkaan ohjauksessa kiinnitetään erityisesti huomiota. Ohjaussuunnitelmien kautta seurataan myös asiakkaan kuntoutuksen edistymistä sen mukaan, kuinka asiakas saavuttaa tavoitteensa. Vastaavasti myös tarpeen mukaan pilkkomalla tavoitteita pienemmiksi konkreettisemmiksi asioiksi voidaan tarkentaa, mihin asioihin asiakkaan ohjauksessa tulee kiinnittää huomiota ensin, jotta isommat kokonaisuudet on mahdollista saavuttaa. Tämän tutkimuksen kehittämistavoitteet asiakkaiden ohjaussuunnitelmien osalta pyrkivät juuri tähän, saamaan työntekijät kehittämään omien asiakkaidensa ohjaussuunnitelmia konkreettisemmiksi ja rajaamaan tavoitteiden määrää siten, että ne palvelevat asiakkaan kehittymistä asumisentsaissaan.

Kehittämistoiminnan toteutus sijoittui ajankohtaan, jolloin asiakkaiden ohjaussuunnitelmien päivittäminen ei ollut juuri ajankohtainen. Moni oli päivittänyt asiakkaidensa ohjaussuunnitelmat hieman ennen kehittämistoiminnan alkua, minkä vuoksi vain muutamat ohjaussuunnitelmat päivitettiin tämän tutkimuksen suorittamisen aikaan. Näissä tutkimuksen aikaan päivitettyissä ohjaussuunnitelmissa oli kuitenkin huomioitu kehittämistavoitteet ja ohjaussuunnitelmien tavoitteita oli pyritty konkretisoimaan mahdollisimman hyvin ja osan asiakkaiden kohdalla oli tunnistettu, että tavoitteiden määrän vähentäminen olisi paikallaan. Näiden muutosten seuranta ja siten vaikutusta ei kuitenkaan tämän tutkimuksen aikana ehditty havainnoimaan tarpeeksi, jotta siitä voisi mitään konkreettista tulosta todeta. Ohjaussuunnitelmista ja niiden

sisällöistä keskusteleminen työryhmän sisällä kuitenkin näytti tuottaneen ainakin viimeisimpiin päivityksiin tulosta yhteisten kehittämisenäkemyksen mukaiseen muotoon.

Vuororaporttien kehittämistarve perustui työaikamuutokseen, joka haastoi tutkitussa yksikössä vakiintuneet raporttikäytännöt. Lyhyemmät raporttiajat aamuin ja illoin pakottivat tiivistämään käsiteltäviä asioita ja karsimaan näiltä raporteilta ylimääräiset pohdinnat pois. Vaikka nämä asiat koettiin pääosin hyvänä kehityksenä, työntekijät toisinaan kokivat, että he joutuvat useammin tekemään yksinään ratkaisuja, joita mielellään pohtisivat kollegan kanssa ensin. Lisäksi haastavien tilanteiden tai vuoron kuormitusten purkamiseen tämä lyhyempi raporttiaika ei aina riittänyt. Toisinaan työntekijät jäivät omasta tahdostaan tai tarpeestaan ylijälle käymään siinä vuorossa tai lähiaikoina tapahtuneita asioita kollegan kanssa läpi.

Tiedon välittämisen kannalta lyhyemmät raporttiajat nähtiin sekä hyvänä asiana että haasteena. Kehottamalla lukemaan asioita tarkemmin kirjausjärjestelmästä, saatettiin suullisesta raportista jättää kerrottavia asioita vähemmälle. Haasteeksi havaittiin kuitenkin se, että aina ei ollut mahdollista lukea kirjattuja raporteja läpi heti vuoron alussa, minkä vuoksi saattoi käydä niin, ettei asioihin aina pystytty tarttumaan ajoissa. Kirjallisista raporteista jää usein myös puuttumaan asioiden kulusta hiljaista tietoa, mikä suullisessa raportoinnissa välittyy tiedon välityksen ohessa. Tästä huolimatta muuttuneet raportti käytännöt koettiin pääosin positiivisena kehityksenä.

Viikkopalaveri oli käytäntö, joka yksikössä oli ollut käytössä aiemmin ja jonka paluuta kehitettynä versiona moni työntekijä toivoi. Vaikka viikkopalaveria käsiteltiin jo tutkimuksen alkuvaiheessa ja sen käyttöönotosta tehtiin päätös, viikkopalavereja toteutui vain muutama tutkimuksen aikana. Vasta tutkimuksen loppupuolella alkoi vaikuttamaan siltä, että viikkopalaverin tarkoitus alettiin ymmärtämään siten, kuin se kehittämistavoitteessa oli määritelty. Viikkopalaverien toteutumiseksi koko kehittämistoimintajakson ajan olisi tutkijan tullut ottaa suurempaa roolia varmistaakseen, että viikkopalavereja järjestetään. Tutkija kohtasi itsekin samoja syitä kuin työryhmä, miksi viikkopalaverit jäivät usein järjestämättä. Viikkopalaverille olisi alusta asti tullut luoda selkeä runko. Rungon puuttumisen vuoksi viikkopalaverin pitäminen tuntui väkinäiseltä ja vain nimelliseltä silloin, kun niitä tutkimuksen alkupuolella järjestettiin. Tutkijan olisi tullut myös kommunikoida työryhmälle selkeämmin, että viikkopalaverin oli tarkoitettu ensisijaisesti foorumiksi työryhmälle käsitellä yksikön asioita eikä enää pelkästään kattavamaksi raportiksi esihenkilölle, mitä se vielä keväällä oli ollut.

Viikkopalaverien potentiaali kuitenkin tunnistettiin selvästi, kun niitä joulukuun aikana pidettiin. Selvän rungon sopimisen selkeytti, mitä asioita viikkopalaverissa käsitellään. Viikkopalaverien kautta tulevan viikon jäsentäminen todettiin helpommaksi ja sen nähtiin mahdollistavan tulevien työtehtävien tasapuolisemman jakamisen. Eräs oivalluksista oli, että viikkopalaveri on hyvä foorumi kerätä useampia mielipiteitä esimerkiksi valmistauduttaessa tulevaan palaveriin

tai asian hoitoon. Näitä tehtäviä hoitamaan ryhtyvä työntekijä saa käyttöönsä useamman työntekijän näkemyksen, kuinka asiakkaan asiaa työryhmän mielestä tulisi edistää. Viikkopalaverit pääsivät vasta kunnolla käynnistymään tämän tutkimuksen loppupuolella, mutta niiden tarve sekä antamat hyödyt osoittautuivat jo ilmeisiksi. Niiden vakiinnuttaminen ja sisällön jatkokehittäminen jäivät kuitenkin tämän tutkimuksen jälkeiseen aikaan.

Asiakkaiden yksityisyyden kunnioittamisen kehittämiseksi tarkoitettiin alun perin asiakkaan intiimien ja arkojen asioiden käsittelemistä ilman ulkopuolisia kuulijoita. Tämä kehittämiskohta sai työryhmän kuitenkin pohtimaan myös asiakkaan yksityisyydensuojaa laajemminkin. Aiheen esiin nostaminen ja sen käsittely yhdessä työryhmän kesken sai useamman työntekijän toteamaan, että ovat kiinnittäneet enemmän huomiota, missä ja milloin asiakkaiden kanssa olisi sopivaa ottaa heidän yksityisiä asioitaan puheeksi. Osa oli myös miettinyt, missä paikassa asiakkaiden asioihin liittyvät puhelut tulisi hoitaa tai voiko puhelun aikana käydä avaamassa ovea, vaikka olisi yksin töissä. Tämä kehittämiskohde vaikuttaisi saaneen aikaan pohdintaa sekä toiminnanmuutoksia, joidenka kautta asiakkaiden yksityisyys olisi parantunut ja samalla myös asiakkaan tietosuojaan on kiinnitetty huomiota ja sitä pyritty turvaamaan entistä paremmin.

Asiakkaan osallisuus kirjauksissa oli kehittämiskohde, joka työryhmällä olisi ollut edessä joka tapauksessa. Tähän kehittämiskohteeseen liittyi myös muutosvastarintaa, joka kuitenkin vaikutti kohdistuvan ennemminkin tulossa olleeseen uuteen asiakastietojärjestelmään. Vaikka tämä kehittämiskohde nousi suurimmasta osasta tutkimukseen osallistuneiden haastatteluista, sen kehittämiseen ei työryhmästä meinannut aluksi löytyä halukkuutta tarttua. Ensimmäiset mielikuvat olivat vahvasti sitä, että kirjaamiset tulisi jatkossa tehdä asiakkaan kanssa yhdessä tietokoneen äärellä istuen, mikä ei käytännössä olisi yksikön tilat huomioiden käytännöllistä. Vasta koko työryhmän kesken kehittämispäivällä käydyn keskustelun myötä tämä kehittämiskohde liikahti eteenpäin. Työryhmässä ymmärrettiin, että osallistaminen kirjauksiin voi tapahtua muutenkin kuin konkreettisesti yhdessä tietokoneen äärellä kirjaamalla.

Työryhmä tunnisti jo olemassa olevia tapoja osallistaa asiakkaita kirjauksiin keskustelujen kautta. Usein ohjaustilanteita aloitettiin viittaamalla asiakkaista tehtyihin kirjauksiin ja asiakkaan mielipiteitä kysyttiin ohjaustilanteissa ja kirjattiin ylös jo ennestäänkin. Kaikki osallistujat eivät kuitenkaan olleet tämän tutkimuksen päätyttyä löytäneet itselleen luontaista tapaa asiakkaiden osallistamiseen kirjauksiin. Osaa osallistujista mietitytti myös kuinka uusi kirjaamisjärjestelmä muuttaa peruskirjaamista. Halukkuutta opetella yhteisiä kirjaamiskäytäntöjä asiakkaiden kanssa vähensi erityisesti epävarmuustekijä, mitä jos uusi järjestelmä ei tuekaan toimintatapaa, joka nykyisen kirjausjärjestelmän puitteissa toimisi. Tähän kehittämiskohteeseen liittyen jäikin paljon seurattavaa ja kehitettävää vielä tämän tutkimuksen jälkeen.

Mielekkään tekemisen löytäminen asiakkaille sai henkilökunnan kehittämispäivän työskentelyssä eniten kannatusta. Moni koki sen keskeisenä aiheena asiakkaiden kuntoutuksen kannalta.

Tätä kehittämisaihetta varten syntyi monia hyviä ideoita, kuinka sitä voitaisiin konkreettisesti edistää. Varsinainen kehittämistoiminta ja ideoiden toteutus joutui kuitenkin jäämään odottamaan suotuisampaa ajankohtaa. Kehittämistoiminnan kannalta keskeiset ajatukset tutustumisista erilaisiin toimintoihin jäivät toteuttamatta, kun useat toiminnot joutuivat sulkemaan toimintansa tutkimuksen toteuttamisen aikaan vallinneen Covid-19 pandemian vuoksi. Tämän taudin aiheuttaman poikkeusajan vuoksi myös tutkitun yksikön omassa toiminnassa tuli huomioida tautiin varautumiseen sekä sen torjuntaan liittyviä asioita, mitkä vaativat henkilökunnalta aikaa ja resursseja. Tämän vuoksi tähän kehittämiskohteeseen suunniteltuja yksikön omaan toimintaan liittyviä viikko-ohjelman uudelleen järjestelyjä ei lähdetty tämän tutkimuksen aikana toteuttamaan. Näiden järjestelyjen teko olisi vaatinut aikaa sekä mahdollisuuksia työstää muutoksia henkilökunnan sekä asiakkaiden kanssa, joita tutkimuksen toteuttamisen aikaan ei ollut tarjolla. Henkilökunnasta moni kuitenkin piti tätä kehittämisskohdetta sen verran tärkeänä, että työryhmä tulee palaamaan sen käsittelyyn myöhemmin paremmalla ajalla.

7 Johtopäätökset

Tutkimukseen osallistuneiden mielestä Helsingin kaupungin vammaisten asumispalveluiden laatuso toteutuu heidän yksikössään pääosin hyvin. Joukkoon mahtui pari kohtaa, joiden ei koettu kuuluvan kyseisen yksikön toimintaan, mutta minkään kohdan ei koettu jäävän kokonaan toteutumatta. Kehittämiskohteet nousivatkin pääosin haastateltavien ajatuksista, kuinka toimintaa voisi kehittää entisestään, jotta yksikössä tuotettu palvelu olisi entistäkin laadukkaampaa.

Haastatteluvaiheesta asti osallistujien puheissa tuli esiin, että yhteistä aikaa toiminnan suunnitteluun tai käytäntöjen kehittämiseen on yksikön arjessa hyvin vähän. Pelkkien juoksevien asioiden tai viikoittain toistuvien työtehtävien hoitaminen vie merkittävän osan yksikön henkilöresurssista. Henkilökunta kertoi työhönsä kuuluvan paljon yllättäviin tilanteisiin vastaamista, jotka kiireellisyydeltään usein vaativat pikaista reagointia ja täten vievät yllättäen henkilökunnan aikaa. Työntekijät kertoivat kykenevänsä yllättävissäkin tilanteissa tekemään itsenäisiä päätöksiä, mutta kaipaisivat silti usein toistakin mielipidettä, kuinka tilanteeseen tulisi reagoida.

Työntekijät kertoivat heidän tavoitteenaan olevan yhtenäinen toimintalinjan pitäminen asiakkaita kohtaan, mutta yhteisten käytäntöjen luomista varten tulisi voida keskustella toimintatavoista yhdessä. Tämä yhteisen ajan löytäminen nousikin kehittämistarpeeksi. Ratkaisuksi valikoitui viikkopalaveri, jossa tarkoituksena oli ottaa syvällisempään käsittelyyn akuutteja asiakastapauksia, joista ohjaajilla oli noussut huoli tai jonka tilannetta oli tarpeen tarkastella tarkemmin. Lisäksi viikkopalaverin sisällytettiin tulevan viikon ohjelman läpikäyminen ja työtehtävien tasapuolinen jakaminen. Viikkopalaveri osoittautui hyväksi paikaksi valmistautua tuleviin

tapaamisiin ja neuvotteluihin. Työntekijät kokivat myös tarvetta huolehtia toistensa jaksamisesta, joten kuulumiskierros sisällytettiin osaksi viikkopalaverin runkoa.

Yhdessä tunnistettujen muutostarpeiden ja yhdessä sovittujen toimien lisäksi muutos ja sitä kautta kehittäminen vaatii myös muutosjohtamista. Vaikka viikkopalaverin käyttöönotosta oli sovittu yhdessä, niiden käynnistyminen viivästyi, sillä ei ollut ketään kuka olisi ottanut asiakseen varmistaa, että viikkopalavereja pidetään. Viikkopalaverien tarkoituksenmukaisuuden kannalta keskeistä olisi ollut, että niitä järjestettäisiin siitä huolimatta, ketä kyseisinä päivinä on töissä, jottei niiden järjestämisestä tulisi tiettyihin henkilöihin sidottuja toimintoja. Uuden käytännön käynnistämässä olisi kuitenkin ollut tarpeen olla henkilöitä, jotka olisivat ottaneet alkuun isompaa roolia viikkopalaverien pidossa. Näiden roolien häivyttäminen olisi tullut tehdä sitten toiminnan vakiinnuttamisen jälkeen.

Laajasti tunnistettu tarve, jonkin asian kehittämiseen ei aina takaa halukkuutta tarttua kehittämistoimintaan. Tämän osoitti haastatteluissa eniten kehittämistarvetta osakseen saanut asiakkaiden osallistaminen kirjauksiin. Suurin osa tutkimukseen osallistuvista tunnisti tarpeen kehittää kirjauskäytäntöjä, mutta konkreettisia ideoita sen toteuttamiseen tuli esiin hyvin vähän. Tämän kehittämiskohteen työstämisen kohdalla työryhmän moniammatillisuus ja asioiden tarkastelu eri näkökulmista osoitti voimiansa. Yhteisen keskustelun kautta työryhmä sai jaettua näkemyksiään aiheesta, minkä kautta löytyi konkreettisia ajatuksia, kuinka tätä tarvetta voitaisiin lähteä täyttämään juuri kyseisessä yksikössä. Tämän kehittämiskohteen työskentely osoitti myös, että uusien toimintojen tai käytäntöjen luomisessa on tärkeää, että toimintaa voidaan suunnitella yhdessä isolla otannalla työryhmästä.

Useamman henkilön mainitsemien kehittämistarpeiden ottaminen käsittelyyn oli itsestään selvää, mutta myös yksittäisen henkilön esiin nostamien kehittämiskohteiden käsittely oli aivan yhtä tärkeää. Pienistä keskustelunavauksista saattaa nimittäin syntyä suuriakin muutoksia. Tässä tutkimuksessa puolet tarkemmin käsitellyistä kehittämiskohteista nousivat yksittäisen haastateltavan keskustelunavauksista, jotka ääneen sanottuna saivat muutkin tutkimuksen osallistujat havahtumaan niiden tarpeellisuuteen. Vastaavasti osa yksittäisistä kehittämisajatuksista ei johtanut niiden tarkempaan työstämiseen. Kehittämistoiminnan toteuttaminen toimintatutkimuksena mahdollisti sen, että tutkimukseen osallistujat saivat valita, mihin kehittämiskohteisiin he tarttuvat. Tutkimukseen osallistujat saattoivat siten valikoida juuri ne kehittämiskohteet työstettäväksi, jotka he näkivät kiireellisimmiksi sekä heitä eniten kiinnostaviksi.

Kehitettäessä aktiivisen työyhteisön toimintaa toimintatutkimuksen keinoin tulisi siihen varata riittävästi aikaa. Tämän tutkimuksen osalta noin neljän kuukauden mittainen kehittämisjakso jäi turhan lyhyeksi. Tämä aika riitti lähinnä vain yhden toimintatutkimukselle tyypillisen syklin toteuttamiseen. Valittujen kehittämiskohteiden työstäminen useamman syklin läpi pidemmän ajanjakson aikana olisi mahdollistanut, alkuperäisten toiminnanmuutosten vaikutusten

paremman arvioinnin. Lisäksi mahdollisten toisten toiminnanmuutosten kokeiluun ei jäänyt näin lyhyellä kehittämisjaksolla aikaa.

Tutkimuksessa saavutettujen tulosten perusteella valitut menetelmät olivat pääosin onnistuneita. Tutkimukseen osallistuneiden haastatteluilla saatiin määriteltyä kehittämistarpeet tutkimuksen kehittämisvaiheeseen. Toimintatutkimuksen lähestymistapa puolestaan toimi kehittämisvaiheessa hyvin, sillä se mahdollisti ratkaisujen ja toiminnanmuutosten suunnittelun koko työyhteisön voimin. Työyhteisön jäsenenä tutkijan oli toimintatutkimuksessa mahdollista osallistua aktiivisesti toiminnan muutosten suunnitteluun ja toteutukseen. Samaan aikaan tutkimukseen osallistujat saivat olla mukana päättämässä kehittämistoiminnan suunnasta ja keinoista. Tämän myötä tutkimuksen ja kehittämistoiminnan tuloksista tuli sen toteuttaneiden näköisiä.

8 Pohdinta

8.1 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan luotettavuus

Tieteelliseltä työltä vaaditaan, että siitä saadut tulokset ovat oikeita ja niihin voidaan luottaa. Luotettavan tiedon saamiseksi tulee varmistaa, että tutkimusasetelma on laadittu oikein. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkitaan niitä asioita, joihin tutkimusongelma liittyy ja että valittuja tutkimusmenetelmiä sekä mittareita käytetään oikein. Tieteessä käytetään käsitteitä validiteetti ja reliabiliteetti tutkimuksen luotettavuuden tarkasteluun. Nämä käsitteet tulevat luonnontieteistä samoin kuin niiden käyttökin. Toimintatutkimuksen luonteen vuoksi näiden luotettavuusmittareiden käyttö ei ole aivan yksinkertaista arvioitaessa laaditun tutkimuksen luotettavuutta. Validiteetilla tarkoitetaan sitä, että tutkitaan oikeita asioita. Käytetty mittari on validi, mikäli se mittaa sitä, mitä sen pitääkin mitata. Tutkimuksen validiteetti voidaan varmistaa käyttämällä oikeaa tutkimusmenetelmää, oikeaa mittaria ja mittaamalla oikeita asioita. Haasteeksi nouseekin se, mikä on oikea missäkin tilanteessa ja kuinka oikeaa mitataan, arvioidaan ja määritellään. Reliabiliteetti puolestaan tarkoittaa mittausten pysyvyyttä. Mikäli tutkimus toistetaan samoilla menetelmillä samoissa olosuhteissa ja siitä saadaan samat tulokset, voidaan sanoa reliabiliteetin olevan kunnossa. (Kananen 2014, 125-126.)

Samat luotettavuusmittarit eivät kuitenkaan sovellu sellaisinaan kaikkiin tutkimustyyppeihin. Kvantitatiivisten tutkimusten laadun arviointiin ne sopivat hyvin, sillä kvantitatiivinen tutkimus on lähellä luonnontieteitä, joista tiedonkeruu- ja analyysimenetelmät ovat siirtyneet muille tieteenaloille. Kvalitatiivisissa tutkimuksissa luotettavuusmittareiden käyttö ei onnistu sellaisenaan, sillä niiden lähtökohtatilanteet ja tavoitteet ovat erilaiset. Toimintatutkimuksissa luotettavuusarviointi on vielä vaikeampaa, koska laadullisille tutkimuksille sovelletut luotettavuusmittarit eivät myöskään sovellu sellaisenaan toimintatutkimuksen arviointiin. Suurin

ongelma luotettavuuskäsitteiden käyttöön muodostuu laadullisen tutkimuksen tavoittelemasta muutoksesta. Vaikka toimintatutkimuksen luotettavuustarkastelua voitaisiinkin lähestyä siitä, että se on joukko erilaisia tutkimusotteita ja -menetelmiä ja näitä voitaisiin tarkastella kunkin tutkimusotteen omilla luotettavuusmittareilla, jäisi avoimeksi tavoitellun muutoksen luotettavuuden arviointi. (Kananen 2014, 126-127.)

Tutkimuksen luotettavuuden todentamisella pyritään näyttämään toteen, että tutkimuksesta saadut tulokset ovat uskottavia. Uskottavuudella voidaan tarkoittaa argumentteja ja prosesseja, joiden kautta tutkimusta tarkasteleva voi luottaa ja uskoa tutkimuksen tuloksiin. Toimintatutkimuksista voidaan nähdä saatavan kahta erityyppistä uskottavaa tietoa. Ensinnäkin on tietoa, jolla on sisäistä uskottavuutta ryhmälle, joka oli luomassa sitä. Tämä tieto on erityisen tärkeää toimintatutkimukselle, joka perustuu yhdessä tekemiseen. Osallistamalla tiedon muodostamiseen ryhmä on ollut mukana prosesseissa, joiden kautta tulokset on saatu aikaiseksi ja ryhmä osaa asettaa nämä tulokset omaan toimintaympäristönsä kontekstiin, josta ne ovat alun perinkin nostettu esiin. Tämä auttaa ryhmää arvioimaan saatuja tuloksia kriittisesti, mutta myös vahvistamaan niiden oikeellisuuden omassa toimintaympäristössään. Toisenlainen uskottavuus, jota toimintatutkimuksesta saadaan, koskee ulkopuolista arviointia. Ulkopuolinen uskottavuus koskee tietoa, joka kykenee vakuuttamaan tarkastelijan, joka ei osallistunut tutkimukseen siitä, että saadut tulokset ovat uskottavia. Tämä onkin haaste, sillä toimintatutkimus on riippuvainen tutkimukseen osallistuvan ryhmän yhdessä tekemästä pohdinnasta ja toiminnasta uuden tiedon luomiseksi tiettyyn kontekstiin. (Greenwood & Levin 2007, 66-67.)

Tavanomaisissa sosiaalisissa tutkimuksissa uskottavuus perustuu yleistämiseen ja tulosten liittämiseen universaaleihin hypoteeseihin, kun taas toimintatutkimuksessa vain käytännössä luotua ja testattua tietoa pidetään uskottavana. Tavanomainen sosiaalinen tutkimus uskoo, että vain samalla koulutuksella varustetut ammattilaiset ovat kykeneviä ratkaisemaan uskottavuuteen liittyviä ongelmia. Toimintatutkimuksessa puolestaan uskottavuuden määrittävänä ominaispiirteenä painotetaan osallisten halukkuutta hyväksyä toiminnasta saadut tulokset ja toimia yhdessä niiden mukaan. Toimintatutkimuksen päämääränä on saada aikaan muutosta, joten tutkimuksen yksi onnistumisen mittari on, kuinka toimiva prosessin aikana tehty muutos on. Tutkimuksessa tuleekin selvittää, saatiinko prosessin toiminnoilla aikaan ratkaisua asetettuihin tutkimusongelmiin. (Greenwood & Levin 2007, 67-68.) Tätä arvioivat tutkimukseen osallistuvat, keiden arkeen ja työhön tutkimuksen aikana saadut tulokset vaikuttavat ja he päättävät jatkavatko he toimintoja, joita ottivat käyttöön tutkimusprosessin aikana.

Siinä missä tutkimukseen osallistuneet voivat arvioida tutkimuksen luotettavuutta tutkimusprosessin kokemuksiansa ja saatujen tulosten kautta, ulkopuolisen on mahdotonta vakuuttua siitä ilman riittävän tarkkaa dokumentaatiota. Dokumentoimalla tutkimuksen tavoitteet, käytetyt menetelmät ja analyysi perusteluineen sekä riittävä aineiston kuvaus, on mahdollista lisätä tutkimuksen luotettavuutta, kun sitä tarkastelevan on mahdollista seurata tutkijan tekemiä

valintoja sekä niiden perusteluja. Näiden avulla ulkopuolinen voi arvioida tutkimuksen luotettavuutta. Lisäksi toimintatutkimuksen tulosten yleistettävyyden perustuu myös dokumentaatioon. Lähtötilanteen ja kuvauksen pohjalta on mahdollista arvioida tutkimustulosten siirrettävyyttä toisiin tutkimuksiin tai tilanteisiin. Mikäli nämä toiset tilanteet vastaavat tässä tutkimuksessa kuvattuja tilanteita on mahdollista verrata näiden tutkimusten tuloksia keskenään. Tässä tutkimuksessa saadut tulokset pätevät kuitenkin varmasti vain tähän tutkimukseen, mikäli validiteetti on kunnossa. Lopulta yleistäminen ei ole toimintatutkimuksen varsinainen päämäärä eikä yleistettävyyden ole sen hyvyyden tärkeimpiä mittareita. (Kananen 2014, 134-135.)

Määrällisen tutkimuksen tulosten luotettavuuden arvioinnin perustuessa siihen, että oikeita tuloksia voi olla vain yksi, laadullinen tutkimus lähtee siitä, että tulkintoja on monia. Luotettavuuden yhtenä edellytyksenä on objektiivisuus, mikä tutkimusten tulosten osalta tarkoittaisi sitä, että tulkinnat nousisivat pelkästään aineistosta. Laadullisen tutkimuksen monitulkintaisuus tekee objektiivisuuden tavoittelemisesta haastavaa sillä se ei voi olla koskaan täysin objektiivinen tai vapaa tutkijastaan. Laadullinen tutkimus on aina tutkijan näköinen, sillä tutkija tekee tutkimuksen aikana lukuisia valintoja, jotka heikentävät tutkimuksen objektiivisuutta ja nämä valinnat vaikuttavat aina lopputulokseen. Valinnat tiedonkeruumenetelmistä, tutkimukseen osallistuvista sekä analyysimenetelmistä vaikuttavat väistämättä tutkimuksen lopputulokseen. Myös tutkijan esiyymmärrys tutkittavasta kohteesta ja aiheesta vaikuttavat. Esiyymmärrys muodostuu tutkijan tiedoista, koulutuksesta, kokemuksesta ja osaamisesta, jotka ovat yksilöllisiä juuri tähän tutkimukseen liittyviä ja ovat vaikuttaneet tutkimuksen etenemiseen. Vaikka tutkimuksessa on ollut mukana koko tutkittava työryhmä, he pääsevät ääneen tässä opinnäytetyössä vain tutkijan välityksellä. Lopulta tämä opinnäytetyö on kuitenkin vain tutkijan näkemys tutkitusta ilmiöstä. (Kananen 2014, 136.)

Tutkija voi kuitenkin lisätä tutkimuksen luotettavuutta näyttämällä toteen, kuinka tulkinnat on tehty ja kuinka tulkinta nousee aineistosta. Tätä tukee oikeiden ja perusteltujen menetelmien käyttö. Toimintatutkimus pyrkii ymmärtämään ja selittämään tutkittua ilmiötä ja sen arvioimisessa tuleekin käyttää tutkimuksen omia tavoitteita. Mikäli ongelma onnistutaan poistamaan tai sen vaikutuksia pienentämään voidaan syklin arvioida onnistuneen. (Kananen 2014, 136-137.)

8.2 Tutkimuksen rajoitukset

Vaikka kehittämistoiminnan myötä tutkittavassa yksikössä saatiin edistettyä valtaosaa valituista kehittämiskohteista, olisi prosessissa ollut parannettavaakin. Olipa valittu tutkimusmenetelmä mikä tahansa se edellyttää tutkijalta osaamista, perehtymistä sekä suunnitelmallista valmistautumista sen toteuttamiseen. Toimintatutkimuksen teoriaan perehtymällä tutkijan oli mahdollista saada ymmärrys sen käytön periaatteista sekä prosessin eri vaiheista. Käytännössä tämä opinnäytetyö oli kuitenkin tutkijan ensimmäinen kerta toimintatutkimuksen tekoon ja täten

hänen taitonsa toimintatutkimuksen toteuttamiseen olivat aloittelijan tasoiset. Erityisesti sovittujen toiminnan muutosten täytäntöönpanossa tutkijan olisi tullut ottaa aktiivisempaa otetta. Vaikka toiminnan muutoksista sovittiin vähintään puolen työryhmän kanssa ja kaikille lähetettiin sovituista asioista yhteenvedot, jäivät osa käytännön toimintaan sovituista asioista ottamatta käyttöön ensimmäisten kehittämiskertojen jälkeen. Tämän seurauksena osa kehittämiskohteista jäi vähäiselle havainnoinnille ja siten niiden seuraaminen ja arviointi vajavaiseksi. Lisäksi tutkimuksen suunnitteluvaiheessa tutkimussuunnitelma jäi varsin yleiselle tasolle. Toisaalta varsinaiset kehittämiskohteet selvisivät vasta tutkimuksen ensimmäisen vaiheen jälkeen, mutta yksityiskohtaisempi aikataulutus ja kehittämistoiminnan vaiheiden määrittely olisi tukenut toimintatutkimuksen syklien seurantaan. Tämän tutkimuksen syklit jäivätkin pitkälti ensimmäiseen sykliin ja vain pari aihetta pääsi toisen syklin alkuun.

Yksityiskohtainen suunnitelmakaan ei kuitenkaan auta silloin, kun haasteeksi muodostuu asia, jota ei ole mahdollista ennakoita. Tämän opinnäytetyön suorittamisen aikaan elettiin globaalin pandemian aikaa, joka vaikutti merkittävästi myös tämän tutkimuksen suorittamiseen. Covid-19 pandemia ja sen mukanaan tuomat suojaustoimenpiteet, ehkäisykeinot, rajoitukset ja ennen kaikkea epävarmuus vaikuttivat tutkimuskohteen toimintaan ja asetti haasteita kehittämistoiminnan toteuttamiseen, seurantaan ja arviointiin. Yksi merkittävistä pandemian suorista seurauksista oli tutkimuksen aloittamisen venyminen, kun tutkimusluvan myöntäminen kesti tavanomaista selvästi pidempään pandemian tuomien epävarmuustekijöiden vuoksi. Aloituksen venymisen myötä tutkimus toteutettiin tiiviimmässä aikataulussa, kuin oli ollut tarkoitus, minkä vuoksi syklejä ei ehditty käymään enempää läpi. Isoja kokoontumisia ei myöskään suositeltu, mikä vähensi mahdollisuuksia kokoontua suuremmalla joukolla käsittelemään kehittämiskohteita. Pandemian tuomat rajoitukset myös pakottivat yhden seurantaan valitun kehittämiskohteen täytäntöönpanon siirtämisen tulevaisuuteen.

Aktiivista työyhteisöä tutkittaessa on huomioitava, että tutkimukseen osallistuvilla on paljon muutakin tehtävää kuin havainnoida ja pohtia tutkimuksen kehittämiskohteita arjessaan. Tämän tutkimuksen lisäksi tutkittavassa yksikössä henkilökunnan tuli jokapäiväisten tehtävien lomassa valmistautua myös kahden uuden järjestelmän tuloon. Näihin järjestelmiin varautuminen ja kouluttautuminen olivat käynnissä yhtä aikaa tämän opinnäytetyön kanssa. Tutkimukseen osallistuvien puheissa olikin kuultavissa väsymystä ja stressiä, kun samanaikaisesti oli käynnissä useita eri prosesseja, jotka veivät osallistujien huomiota pois heidän perustehtävältään. Nämä tutkittavan yksikön henkilökuntaa kuormittavat tekijät yhdistettynä pandemian tuomiin haasteisiin ja epävarmuuteen osittain selittävät ainakin tutkimusta sisältäpäin tarkastelevalle, toimintatutkimuksen syklien jäämistä enimmäkseen vain yhteen ja että osa kehittämiskohteista jäi vasta alkuvaiheeseen.

8.3 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkotutkimukset

Kehittämistoiminnasta saadun tiedon arvokkuuden mittarina voidaan käyttää sen käyttökelpoisuutta. Pragmaattisen totuusteorian mukaan olennaista on tiedon käyttöarvo ja täten kehittämistoiminnasta saatu tieto on totta, mikäli se on käyttökelpoista. Käyttökelpoisella tiedolla on usein myös oma ainutlaatuinen sosiaalinen konteksti, jossa se toimii. (Toikko & Rantanen 2009, 125.) Tässä opinnäytetyössä toteutetussa kehittämistoiminnan kontekstissa tuotetulla tiedolla on käyttöarvoa erityisesti tutkimukseen osallistuneiden kesken, heidän työyhteisössään. Tutkimukseen osallistuneet olivat mukana luomassa uusia käytäntöjä ja kehittämässä käyttökelpoisia työskentely tapoja yhdessä. Saadut tulokset ovat täten sosiaalisesti ankkuroituneet näiden toimijoiden sosiaaliseen kontekstiin, ja niillä on käyttöarvoa erityisesti juuri heille.

Kehittämistoiminnan tulosten siirrettävyyttä voidaan pitää ratkaisevana sen hyödyllisyyttä arvioitaessa. Työkäytäntöjä ja menetelmiä kehitettäessä tulee kuitenkin huomioida, että jokainen organisaatio ja kehittämisprosessi ovat luonteeltaan ainutkertaisia. Tämän vuoksi kehittämistoiminnan tulokset ovat usein kontekstisidonnaisia. Tutkija voi vain tuoda esiin kehittämistoiminnan toteutuksen ja kontekstin niin läpinäkyvästi, että toiset yhteisöt voivat itse arvioida saatujen tulosten käyttökelpoisuutta heidän omassa kontekstissaan. (Toikko & Rantanen 2009, 126.)

Tässä opinnäytetyössä saadut tulokset rajautuvat pitkälti edistämään vain kehittämistoimintaan osallistuneiden toimintaa tutkimuksen toteutusympäristössä. On epätodennäköistä, että tämän tutkimuksen tuloksia olisi mahdollista siirtää sellaisenaan pätemään toiseen yksikköön tai toiseen työyhteisöön. Sen sijaan tässä opinnäytetyössä käytettyjä menetelmiä ja käytäntöjä on mahdollista hyödyntää muissakin asumispalveluita tarjoavissa yksiköissä, niiden toiminnan kehittämiseen.

Työntekijöiden haastatteleminen osoittautui tehokkaaksi menetelmäksi kehittämiskohteiden kartoitukseen, kunhan ensin oli määritetty teema, josta kehittämistarpeiden oli tarkoitus nousta. Tällöin saatiin kaikilta tutkimukseen osallistuvilta selvitettyä heidän näkemyksensä kuhunkin teemaan liittyen. Toimintatutkimus osoittautui tässä opinnäytetyössä sopivaksi lähestymistavaksi, kun tavoitteena oli kehittää tutkittavan yksikön toimintaa. Toimintatutkimusta kannattaa siis harkita muissakin vastaavanlaisissa kehittämiseen tähtäävissä tutkimuksissa erityisesti, jos kehittämistoiminnan orkestroija tulee tutkittavan kohteen sisältä.

Tässä opinnäytetyössä jäi useita kehittämisajatuksia kokonaan työstämättä ja työstetytkin ajatukset jatkavat kehittymistään vielä tämän opinnäytetyön jälkeenkin. Näistä aiheista olisi myös mahdollista tehdä jatkotutkimus, jossa seurattaisiin kuinka jo työstetyt kehittämisaiheet ovat kehittyneet. Myös käyttämättä jääneistä kehittämisajatuksista olisi mahdollista tehdä kehittämistutkimus, jossa hyödynnettäisiin niitä aiheita.

Lähteet

Painetut

Chevalier, J. & Buckles, D. 2019. Participatory action research. Theory and Methods for Engaged Inquiry. 2. painos. Lontoo: Routledge.

Coghlan, D. & Brannick, T. 2010. Doing Action Research in Your Own Organization. 3. painos. Lontoo: SAGE Publication Ltd.

Eskola, J. 2018. Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Keuruu: Otavan Kirjapaino, 209-231.

Greenwood, D. & Levin, M. 2007. Introduction to action research. Social research for social change. 2. painos. Lontoo: SAGE Publications.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Kiilakoski, T. 2010. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen, H. L. T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 78-93.

Hirsjärvi, S. & Hurma, H. 2006. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 4. painos. Helsinki: Yliopistopaino.

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

Kiviniemi, K. 2018. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Keuruu: PS-Kustannus, 73-87.

Konola, K., Kekki, S., Tiihonen, P. & Marjamäki, K. 2011 Tulevaisuus omissa käsissä - Miten päämies itse johtaa oman elämänsä ja palvelujensa suunnittelua. Teoksessa Ripatti, P. (toim.) Kehitysvammaisten asuminen Uusi reformi 2010-2015. Helsinki: Unigrafia Oy. 32-40.

McNiff, J. & Whitehead, J. 2011. All you need to know about action research. 2. painos. Lontoo: SAGE Publication Ltd.

Nonnemacher, S. & Bambara, L. 2011. "I'm Supposed to Be In Charge": Self-Advocates' Perspectives on Their Self-Determination Support Needs. INTELLECTUAL AND DEVELOPMENTAL DISABILITIES. Vol 49 (5), 327-340.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A.-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy, 113-145.

Paalumäki, A. & Vähämäki, M. 2020. Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy, 127-137.

Puusa, A. 2020. Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus Oy, 99-112.

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

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämiss-prosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

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

Sähköiset

Aspa-säätiö 2019. Asumispalvelu. Viitattu 20.1.2020. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-12010-laadun-ja-vaikuttavuuden-arviointi-sosiaalipalveluissa/asumispalvelu>

Baum, F., MacDougal, C. & Smith, D. 2006. Participatory action research. Viitattu 13.1.2020. <https://jech.bmj.com/content/jech/60/10/854.full.pdf>

Gustafsson, H. 2019. YK:n vammaissopimus käyttöön! - käsikirja. Viitattu 20.11.2020. https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2020-04/YK_vammaissopimus_paivitys2019_0.pdf

Hellzen, O., Haugenes, M. & Østby, M. 2018. 'It's my home and your work': the views of a filmed vignette describing a challenging everyday situation from the perspective of people with intellectual disabilities. Viitattu 11.6. 2019. <https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/17482631.2018.1468198>

Helsingin kaupunki. Kehitysvammaisten asumispalvelut ryhmäkodissa. Viitattu 8.9.2020. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=2887>

Helsingin kaupunki. 2019. Muut asumispalvelut. Viitattu 8.9.2020. <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/asuminen/muut-asumispalvelut/>

Helsingin kaupunki. 2020a. Kehitysvammaisten autettu, ohjattu ja tuettu asuminen. Viitattu 8.9.2020. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=2888>

Helsingin kaupunki. 2020b. Asuminen. Viitattu 8.9.2020. <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/asuminen/>

Helsingin kaupunki. 2020c. Kehitysvammaisten asumisryhmät. Viitattu 8.9.2020. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=5297>

Helsingin kaupunki. 2020d. Palveluasumisryhmät. Viitattu 8.9.2020. <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/asuminen/vaikeavammaisten-asuminen/palveluasumisryhmat/>

Helsingin kaupunki. 2020e. Ryhmäkodit. Viitattu 8.9.2020. <https://www.hel.fi/vammaiset/fi/asuminen/kehitysvammaisten-asumispalvelut/ryhmakodit/>

Junnila M., Whellams A. & Hietapakka L. 2016. Hallintoalalaisesta aktiiviseksi valitsijaksi Va-linnanvapauden muotoutuminen sote-palveluissa. Viitattu 21.9.2020. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/130823/RAP2016_011verkko.pdf?sequence=3&isAllowed=y

Kehitysvammaisten tukiliitto ry. 2017. Mitä itsemääräämisoikeus on? Viitattu 20.8.2020. <https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/itsemaaraamisoikeus/mita-itsemaaraamisoikeus-on/>

Kohonen, I., Kuula-Luumi, A. & Spoof, S. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Viitattu 8.2.2020. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

KVANK. 2018. Asumisen tekoja. Laatuksiteerit asumisen arviointiin ja kehittämiseen. Viitattu 13.1.2020. <https://verneri.net/asumisen-tekoja/wp-content/uploads/2018/11/asumisen-laatuksiteerit-2018.pdf>

Laitila, M. 2011. Asiakkaan osallisuus mielenterveyskuntoutujien asumispalveluissa. Viitattu 21.9.2020. <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-12011-mielenterveyskuntoutujien-asuminen/asiakkaan-osallisuus>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977. Luettu 26.7.2020. <https://www.finlex.fi/>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. Luettu 26.7.2020. <https://www.finlex.fi/>

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Viitattu 20.9.2020.

https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214

Miettinen, S. 2009. Kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien kokemat osallistumisrajoitteet asumispalvelujen järjestämisen haasteena. Teoksessa Harjajärvi, M., Kairi T., Kuusterä K. & Miettinen, S. Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut? Näkemyksiä palvelujen käyttäjiltä ja niiden järjestäjiltä. Viitattu 20.9.2020.

<https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/kehitysvammaliiton-selvityksia-3.pdf>

Nurmi-Koikkalainen. 2017. Mitä vammaisuudella tarkoitetaan? Viitattu 26.8.2020.

http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135650/URN_ISBN_978-952-302-946-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Romakkaniemi, M., Lindh, J. & Laitinen M. 2018. Nuorten aikuisten osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus Lapissa. Viitattu 22.9.2020.

<https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/232086/Tutkimuksia147.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Luettu 20.7.2020. <https://finlex.fi/>

Summa, T. & Tuominen, K. Fasilitaattorin työkirja. Menetelmiä sujuvaan ryhmätyöskentelyyn. Viitattu 1.10.2020.

<https://www.gloaalikasvatus.fi/sites/default/files/attachments/fasilitaattorin-tyokirja-menetelmia-sujuvaan-ryhmatyoskentelyyn.pdf>

Suojanen, U. 2004. Toimintatutkimus. Viitattu 10.1.2020. <https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2018. Asuminen. Viitattu 9.9. 2020.

<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/asuminen>

Valvira. 2018. Potilaan itsemääräämisoikeus. Viitattu 26.9.2020. <https://www.valvira.fi/terveydenhuolto/potilaan-asema-ja-oikeudet-oikeudet/potilaan-itsemaaraamisoikeus>

Vernerit. 2016. YK:n vammaissopimus ja itsemääräämisoikeus. Viitattu 26.9.2020. <https://verneri.net/yleis/ykn-vammaissopimus-ja-itsemaaraamisoikeus>

Vernerit.net. 2017. Itsemääräämisoikeus ja lainsäädäntö. Viitattu 22.9.2020. <https://verneri.net/yleis/itsemaaraamisoikeus-ja-lainsaadanto>

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Luettu 20.11.2020

<https://www.finlex.fi/>

Julkaisemattomat

Helsingin kaupunki intranet. 2020. Perehdytysmateriaali. Viitattu 3.9.2020.

Kuviot

Kuvio 1: Toimintatutkimuksen syklisyys	26
Kuvio 2: Asiakastyön suunnittelu ja koordinointi kohdan haastattelujen tulokset	41
Kuvio 3: Terveystila kohdan haastattelujen tulokset	44
Kuvio 4: Ravitsemus kohdan haastattelujen tulokset.....	46
Kuvio 5: Hygienia ja erityistoiminta kohdan haastattelujen tulokset.....	48
Kuvio 6: Aktiviteetti ja toiminnallisuus kohdan haastattelujen tulokset	50
Kuvio 7: Kommunikaatio, opetus, ohjaus ja emotionaalinen tuki haastattelujen tulokset	53
Kuvio 8: Haastateltavien mielestä keskeisimmät kokonaisuudet heidän työnsä kannalta	54
Kuvio 9: Haastateltavien tuntemus laatutason kriteereistä ennen tätä tutkimusta	55

Taulukot

Taulukko 1: Tutkimuksen tavoitteet sen eri vaiheissa	20
Taulukko 2: Havainnollistus tutkijan käyttämästä matriisista haastatteluaineiston analyysissä mielenkiintoisimpien teemojen löytämiseen	39
Taulukko 3: Haastattelujen tulosten yhteenveto	55
Taulukko 4: Kehittämisaiheiden saamat arvotukset 100 euroa menetelmän kautta	66
Taulukko 5: Haastatteluista nousseet kehittämisajatukset.....	72
Taulukko 6: Kehittämistoimintaan valikoituneet kehittämisajatukset ja niiden työstämisen aloitus ajankohta.....	74

Liitteet

Liite 1: Helsingin kaupungin vammaisten asumispalvelujen laatutaso	91
Liite 2: Työntekijöiden haastattelujen analyysin avuksi kerätty matriisi	94

Liite 1: Helsingin kaupungin vammaisten asumispalvelujen laatutaso

Versio 21.01.2019

Helsingin kaupungin vammaisten asumispalvelujen laatutaso

1. Asiakastyön suunnittelu ja koordinointi

Asiakaskohtaisen työn ja ajankäytön suunnittelu sekä tiedon keruu ovat toteutuneet. Käytössä olevat resurssit, menetelmät ja toteuttamiseen tarvittavat valmistelut on huomioitu.

- Päivittäisen asiakastyön organisointi sekä oman työn suunnittelu ovat toteutuneet työryhmässä.
- Yhteistyö ja yhteydenpito asiakkaan ja asiakkaan verkoston kanssa on toteutunut ajantasaisesti ja se on ollut riittävää.

Asiakastietojen dokumentointi on ajan tasalla olevaa:

- Palvelun toteuttamissuunnitelma (toimintakyvyn arviointi, ohjaus- ja itsemääräämisoikeus suunnitelma) on laadittu, arvioitu ja tarkastettu yhdessä asiakkaan kanssa. Huomioidaan yhteistyö läheisten ja moniammatillisen tiimin kanssa.
- Asiakasasiakirjat (lääkelista, tiivistelmä, perustiedot, asiakas yhteenveto) ovat laadittu, arvioitu ja tarkastettu yhdessä asiakkaan kanssa. Huomioidaan yhteistyö läheisten ja moniammatillisen tiimin kanssa.
- Päivittäinen asiakastietojen kirjaaminen on tehty viipymättä. Kirjaaminen on asiakkaan tilaa kuvaavaa, arvioivaa ja ammatillista. Asiakkaan osallisuus on mahdollistettu.
- Asiakkaan asioihin liittyvä raportointi on toteutunut ajantasaisesti ja se on ollut riittävää.

2. Terveystila

Terveystilaa ja hyvinvointia ylläpitävää ja edistävää asiakastyötä sekä lääkehoitoa on havainnoitu, toteutettu, seurattu, arvioitu ja dokumentoitu. Muutokset terveystilassa ja hyvinvoinnissa on havainnoitu ja hoidettu niiden vaatimalla tavalla.

- Somaattisen ja psyykkisen tilanteen havainnointi, ennakointi, hoito, seuranta ja arviointi ovat toteutuneet.
- Kivun havainnointi, hoito, seuranta ja arviointi ovat toteutuneet.
- Sairauksien oireiden tarkkailu, oireen mukainen hoito ja arviointi ovat toteutuneet.
- Haastavien tilanteiden ennakointi, tukeminen, ohjaaminen ja auttaminen ovat toteutuneet.
- Lääkehoito on toteutunut suunnitelman mukaisesti ja sen vaikutusta on seurattu ja arvioitu. Lääkelista on ajan tasalla.
- Terveystilahuollon käynnit ovat toteutuneet.

3. Ravitsemus

Asiakas on saanut monipuolisen ja terveellisen ruoan huomioiden valtakunnalliset ravitsemussuosituksot.

- Asiakasta on motivoitu ja ohjattu ravitsemukseen liittyvissä asioissa.
- Asiakkaan yksilöllisestä ruokavaliosta ja riittävästä nesteytyksestä on huolehdittu, sitä on seurattu ja arvioitu.
- Asiakkaiden ruokailutottumukset ja erityistarpeet esim. dieetit, kulttuurisidonnaiset tai vakaumukselliset ruokavaliot on huomioitu.
- Rauhallinen ja viihtyisä ruokailutilanne on mahdollistettu.
- Asiakkaan yksilölliseen ruokailutilanteeseen ja nestehoidon toteuttamiseen liittyvät tarpeet ja erityisjärjestelyt ovat toteutuneet.

4. Hygienia ja eritystoiminta

Asiakkaan henkilökohtaiseen hygieniaan, pukeutumiseen ja eritystoimintaan liittyvä asiakastyö on toteutunut suunnitelman mukaisesti. Lähiympäristön siisteydestä on huolehdittu.

- Henkilökohtaisesta hygieniasta on huolehdittu, siinä on avustettu, ohjattu tai tuettu.
- Pukeutumisesta ja vaatehuollosta on huolehdittu, siinä on avustettu, ohjattu tai tuettu. Yksilöllisistä pukeutumistarpeista ja -toiveista on huolehdittu tai niissä on avustettu, ohjattu tai tuettu.
- Eritystoimintaan liittyvät erityistarpeet on huomioitu, toteutettu, seurattu ja arvioitu.
- Työskentelyssä on huomioitu aseptinen toiminta ja mahdolliseen eristykseen liittyvät toimintatavat sekä asiakkaan yksityisyys.
- Ihon perushoidosta on huolehdittu.
- Hoito- ja apuvälineet sekä lääkintälaitteet on huollettu sekä puhdistettu.
- Lähiympäristön riittävästä siisteydestä on huolehdittu tai asiakasta on siinä avustettu, ohjattu tai tuettu.

5. Aktiviteetti ja toiminnallisuus

Asiakkaan turvalliseen liikkumiseen, toiminnallisuuteen ja aktiivisuuteen liittyvä asiakastyö on toteutunut. Riittävä lepo, rauhoittuminen ja nukkuminen on mahdollistettu.

- Asiakkaan fyysisestä ja psyykkisestä turvallisuudesta on huolehdittu. Siinä on avustettu, ohjattu, tuettu tai rajoitettu.

- Esteettömyys (tilat, aistiympäristö, asenne, kanssakäyminen) on mahdollistettu. Ympäristöä on muokattu mahdollisuuksien mukaan.
- Asiakkaan fyysiset, psyykkiset, sosiaaliset, hengelliset ja seksuaaliset tarpeet on huomioitu ja niissä on ohjattu yksilöllisen tarpeen mukaan.
- Asiakas on osallistunut kodin arkeen ja saanut siihen riittävästi tukea, ohjausta ja apua.
- Yhdessäoloa tai yksinoloa ja sosiaalisia suhteita on tuettu. Vuorovaikutus on ollut asiakkaan tarpeesta lähtevää.
- Asiakkaan toiminnallisuus ja liikkuminen on mahdollistettu ja asiakasta on tuettu toimimaan omassa ympäristössä ja yhteiskunnassa.
- Asiakasta on tuettu, ohjattu ja autettu löytämään mielekästä toimintaa.
- Asiakkaan apuvälineiden käyttö tai niiden käytössä ohjaaminen on toteutunut.
- Asiakkaan yksilöllisestä asentohoidosta on huolehdittu.
- Haastavien tilanteiden ennaltaehkäisy. Itsemääräämisoikeuden rajoittaminen tarvittaessa.
- Asiakkaan yksilöllinen päivästrukturi tai -ohjelma on tarvittaessa tehty ja sitä on seurattu ja arvioitu.
- Vuorokausirytmiiin liittyvä seuranta, ohjaus, uneen ja lepoon liittyvä valvonta.
- Voimavaralähtöinen asiakastyö: motivointi, kuntouttava työote, omatoimisuuden tukeminen.

6. Kommunikaatio, opetus, ohjaus ja emotionaalinen tuki

Asiakkaan omia voimavaroja ja itsenäistä selviytymistä on tuettu.

Vuorovaikutuksessa on huomioitu asiakkaan yksilölliset kommunikaatiotarpeet ja keinot. Asiakkaan osallisuutta ja itsemääräämisoikeutta on tuettu.

- Asiakkaan yksilöllisiä kommunikaatiokeinoja ja menetelmiä on käytetty, niissä on ohjattu, tuettu ja autettu.
- Asiakas on tullut kuulluksi vuorovaikutussuhteessa ja se on ollut asiakkaan tarpeesta lähtevää ja läsnäolo on toteutunut.
- Asiakkaan voimavarat on otettu huomioon ja hän on saanut tarvitsemansa emotionaalisen tuen.
- Tarvittava yhteistyö ja tuki lähiverkoston, läheisten ja omaisten kanssa on toteutunut.
- Asiakasta on motivoitu omien palveluiden suunnitteluun ja niihin sitoutumiseen.
- Asiakkaan itsenäistä selviytymistä on tuettu ja tuettu päätöksenteko on mahdollistettu.
- Asiakasta on opetettu, ohjattu, autettu ja motivoitu osallistumaan ja sitoutumaan päivittäisiin toimintoihin.

