



**LAUREA**  
AMMATTIKORKEAKOULU

*Uuden edellä*

# Asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessi Koisorannan palvelukeskuksen Arvi-yhteisössä

---

Parvio, Elina

Yltiö, Niina

2012 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu  
Tikkurila

## Asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessi Koisorannan palvelukeskuksen Arvi-yhteisössä

Elina Parvio  
Niina Yltiö  
Opinnäytetyö  
Toukokuu, 2012

Elina Parvio ja Niina Yltiö

### Asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessi Koisorannan palvelukeskuksen Arvi-yhteisössä

Vuosi 2012 Sivumäärä 70

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda Koisorannan palvelukeskuksen Arvi yhteisölle asiakaspalautekysely ja tämä opinnäytetyö on raportti sen kehittämisprosessista. Koisoranta on moniammatillinen palvelukeskus, jonka palvelut on tarkoitettu asunnottomille vantaalaisille asiakkaille, joilla on ongelmia päihteidenkäytön kanssa. Arvi yhteisö on Koisorannan palvelukeskuksessa sijaitseva yksikkö, joka tarjoaa Arvissa asumisen aikana laaja-alaista selvittelyä ja arviointia asukkaan päihteiden käyttöön liittyvissä ongelmissa ja selvittää myös muun tuen tarvetta ja jatkoasumispolkuja.

Arvi yhteisön työntekijöillä ei aiemmin ollut käytössä asiakaspalautekyselyä, jonka avulla he voisivat kerätä asiakaspalautetta ja sellaisen laatimisen idea ja tarve lähtikin heidän toiveistaan. Aihe kiinnosti meitä myös henkilökohtaisesti ja halusimme olla mukana tuomassa asiakkaan ääntä kuuluviin Arvin työn kehittämisessä.

Kyseessä on kehittämisshanke ja kehittämismenetelmäksi valitsimme projektin, koska opinnäytetyössä oli selkeitä projektin piirteitä, kuten selkeä tavoite ja loppu. Työssämme on myös prosessiarvioinnin ja laadullisen tutkimuksen piirteitä ja menetelmiä. Keräsimme opinnäytetyössämme aineistoa haastattelemassa Arvin asukkaita ja lähettämällä työntekijöille sähköpostikyselyt. Kerätyn aineiston perusteella teimme yhteenvedon siitä millaisia kysymyksiä valmiin asiakaspalautelomakkeen tulisi sisältää. Näiden tulosten pohjalta loimme asiakaspalautekyselyn ensimmäisen version ja testattuamme sen niin työntekijöillä kuin asukkaillakin loimme lopullisen asiakaspalautekyselyn. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys valikoitui sen mukaan mitkä ilmiöt ja työmenetelmät ovat Arvi yhteisön arkipäivää.

Projektin tuotoksena luotu asiakaspalautekysely jää Arvi yhteisön käyttöön ja he päättävät jatkossa missä muodossa ja miten he sitä käyttävät. Olemme tehneet yhdenlaisen kyselyn käsittely - ja hyödyntämisehdotuksen, mutta valinta siitä otetaanko se käyttöön jää Arvi yhteisön työntekijöille. Myös mahdolliset asiakaskyselylomakkeeseen tehtävät muutokset ja päivitykset jäävät Arvi yhteisön työntekijöiden vastuulle. Järjestelmällisellä kyselyn käyttämisellä ja tulosten hyödyntämisellä kysely antaa mahdollisuuden viedä Arvin toimintaa entistä asiakaslähtöisempään suuntaan.

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, asunnottomuus, päihdepalvelut, asiakaskysely

Elina Parvio and Niina Yltiö

**Development process of a customer survey for the Arvi-community in Koisoranta service center**

Year	2012	Pages	70
------	------	-------	----

---

The purpose of this thesis was to create a customer survey for the Koisoranta service center Arvi community and this thesis is a report of that developing process. Koisoranta is an inter-professional service center for the homeless customers in Vantaa who have problems with intoxicant substances. Arvi community is one of Koisoranta service centers units that offers a wide range of clarifying and evaluation in concerning the residents intoxicant abuse. It also clarifies other needs of support and paths to the living arrangements after the residents leave Arvi- community.

Arvi communities employees didn't have a customer survey that they could have used to gather customer feedback and the idea and the need to develop such a tool came directly from their wishes. We also had a personal interest to the subject and we wanted to be a part of bringing the customers voice out loud in developing of Arvi's work.

This is a development process and as a development method we selected a project because our thesis had obvious elements of a project such as a clear goal and an ending. Our thesis also has elements and methods from process evaluation and qualitative research. We collected material by interviewing the residents of Arvi community and by sending the employees e-mail enquiries. On the basis of the collected material we made a summary of what kind of questions the completed customer survey should include. Using the results of the interviews and e-mail enquiries we created the first version of the customer survey. After having it tested by the employees and residents of Arvi community we finished the final version of the survey. The theory part of our thesis was selected on the basis of what phenomenons and working methods are used in Arvi- community.

The customer survey we created will stay in the use of the Arvi community and they will decide on what form and how they will be using it. We have made a one suggestion of how it can be processed and utilized but the choice on whether they use it or not will be for the employees to make. Also possible changes and updates that will perhaps be made to the survey will be the employees responsibility. With consistant use of the survey and utilizing the results the survey will give an opportunity to make Arvi communities functions more and more customer orientated.

Keywords: customer oriented approach, homelessness, intoxicant services, customer survey

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	7
2 KEHITTÄMISPROESSIN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT .....	9
2.1 Asiakaslähtöisyys .....	9
2.2 Kuntouttava sosiaalityö .....	11
2.3 Ratkaisukeskeinen suuntaus.....	13
2.3.1 Ratkaisukeskeisiä taustaoletuksia ja arvoja .....	13
2.3.2 Ratkaisukeskeisyyden vahvuudet ja heikkoudet .....	14
2.4 Yhteisöhoito ja sen edut ja haitat .....	14
2.5 Palveluohjaus .....	16
3 KOISORANNAN PALVELUKESKUS TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ .....	16
3.1 Asunnottomuus ja asumispalvelut.....	19
3.2 Päihdepalvelut Vantaalla .....	22
4 KEHITTÄMISPROESSIN TAVOITTEET JA ARVIOINTI.....	25
5 KEHITTÄMISPROESSIN MENETELMÄT .....	26
5.1 Prosessiarviointi .....	27
5.2 Laadullinen tutkimus .....	28
6 ASIAKASPALAUTEKYSelyn KEHITTÄMISEN VAIHEET .....	29
6.1 Ideointivaihe .....	31
6.2 Suunnitelmavaihe .....	31
6.3 Toteutusvaihe.....	32
6.3.1 Asukashaastattelut .....	32
6.3.2 Aineiston analysointi .....	34
6.3.3 Kyselyn ensimmäisen version luominen.....	36
6.3.4 Kyselyn testaaminen .....	38
6.4 Päätös vaihe .....	40
6.4.1 Arviointikysymyksiin vastaaminen .....	40
6.4.2 Kyselyn tallentaminen .....	44
6.4.3 Asiakaspalautekyselyn tulosten hyödyntäminen ja kyselyn käsittelyehdotus.....	44
7 LUOTETTAVUUS JA ETIIKKA .....	46
8 POHDINTA .....	48
LÄHTEET .....	52
Liitteet.....	55
Liite 1. Asiakkaiden haastattelurunko 1 .....	55
Liite 2. Asiakkaiden haastattelurunko 2 .....	57
Liite 3. Sähköpostikysely Arvin työntekijöille esitietojen keräämistä varten.....	58

Liite 4. Asiakkaiden haastattelulupa .....	59
Liite 5. Kyselylomakkeen käsittelyehdotus.....	60
Liite 6. Valmis kyselylomake.....	64
Liite 7. Tutkimuslupa .....	68

## 1 JOHDANTO

Sosiaalialan kentällä puhutaan tänä päivänä entistä enemmän asiakkaiden osallisuudesta ja osallistamisesta. Näillä termeillä tarkoitetaan yksinkertaistettuna sitä, että asiakas nousee tilaajien ja tuottajien kanssa samalle tasolle ja palveluista keskustellaan tällöin kaikkien näiden tahojen kanssa. Ei ole kyse pelkästään asiakkaiden tarpeisiin vastaamisesta vaan myös siitä, että asiakas otetaan mukaan palveluiden suunnitteluun ja arviointiin. Asiakkaat ovat näin merkittäviä osallisia ja heidän voidaan sanoa olevan kokemusasiantuntijoita. Asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden suunnittelu- ja arviointiprosessiin voi tuoda paljon uutta näkemystä toimintaan. Kun puhutaan kokemusasiantuntijoista, on huomioitava se, etteivät he ole pelkästään asiakkaita vaan tilaajien ja tuottajien rinnalle myös palvelun kehittäjiä. Kokemusasiantuntijuuden tarkoituksen onkin saada asiakkaat mukaan asiantuntijoina palveluita kehittävään toimintaan. (Toikko 2011: 104, 106, 113.)

Opinnäytetyömme lähtökohtana ja tavoitteena oli luoda Koisorannan Arvi-yhteisöön mahdollisimman tarkoituksenmukainen, toimiva sekä pysyvä asiakaspalautekysely työn kehittämisen välineeksi. Sen tarkoituksena on antaa työntekijöille tärkeää tietoa työn kehittämistä ja arviointia varten sekä sen avulla organisaatio pystyy tunnistamaan asiakkaiden tarpeet ja odotukset entistä paremmin.

Opinnäytetyömme on luonteeltaan toiminnallinen ja päätimmekin toteuttaa sen kehittämisprosessina. Opinnäytetyömme sisältää tuotoksen eli asiakaskyselyn ja siitä kirjoitettavan arviointiraportin. Toiminta etenee kehittämisprosessin lailla ja siinä on useita vaiheita, jotka limittyvät toistensa kanssa. Myös toiminnan arviointi kulkee mukana koko prosessin läpi.

Opinnäytetyömme alkusysäyksenä toimi Niinan Koisorannan palvelukeskuksen Arvi-yhteisössä suorittama harjoittelu keväällä 2010. Harjoittelun aikana Niina kiinnostui mahdollisuudesta tehdä opinnäytetyö Koisorantaan ja juteltuaan ohjaajansa kanssa, ilmeni, että tarvetta työlle olisi. Aihe kiinnosti myös Elinaa ja päätimme tehdä työn yhdessä. Aiheeksemme valikoitui loppujen lopuksi asiakaspalautekyselyn kehittäminen. Opinnäytetyö rajautui työelämän toiveista koskemaan Arvi-yhteisöstä poismuuttavia asukkaita ja tarve kyselylle oli, koska työntekijät kaipasivat uutta välinettä työnsä arvioimiseen ja kehittämiseen. Heillä ei ole tällä hetkellä käytössä välinettä, jolla kerätä järjestelmällisesti palautetta asukkailta. Palautetta asukkaat voivat antaa loppukeskustelun yhteydessä ja palautteen anto tapahtuu vapaan keskustelun muodossa.

Koisoranta on moniammatillinen palvelukeskus, jonka palvelut on tarkoitettu asunnottomille vantaalaisille asiakkaille, joilla on ongelmia päihteiden käytön kanssa. Arvi-yhteisö on Koisorannan palvelukeskuksessa sijaitseva 11- paikkainen asumisyksikkö, joka tarjoaa Arvissa asumisen aikana laaja-alaista selvittelyä ja arviointia asukkaan päihteiden käyttöön liittyvissä ongelmissa ja selvittää myös muun tuen tarvetta ja jatkoasumispolkua.

Koisorannassa tehtävä työ on hyvin monipuolista ja vaativaakin, koska asukkaiden elämäntilanteen ja elämänhallinnan vaikeudet esiintyvät useammilla elämän toiminta-areenoilla. Työskenneltäessä näiden asioiden äärellä, on myös tärkeätä kuulla asukasta monin tavoin ja eri keinoin saada heidän äänensä kuuluville. Kun elämässä on monia vaikeuksia ja on riippuvainen tarjotuista palveluista, niin kaiken sen keskellä voi oma ihmisarvo ja itsekunnioitus karista. Niiden palautuminen vaatii kuntoutumista ja itsensä sekä oman elämäntilanteen tarkastelemista eri näkökulmista. Sen onnistuminen vaatii myös työntekijöitä rinnalla kulkijoiksi, kuuntelijoiksi ja ymmärtäjiksi.

Aloitimme prosessin tilanteesta, jossa varsinaista asiakaspalautekyselyä ei ole käytössä jaksosona lopettaville asiakkaille. Opinnäytetyömme on kehittämistehtävä ja sen on tarkoitus olla käyttökelpoinen työelämän, eli tässä tapauksessa Koisorannan palvelukeskuksen Arvi-yhteisön kannalta. Kehittämismenetelmäksi valitsimme projektin, koska työssämme on selkeitä projektin piirteitä, joita avaamme myöhemmin tässä työssä.

Koimme myös itse aiheen hyvin tärkeäksi, koska meistä sosiaalialanyössä on äärimmäisen olennaista asiakkaiden ajatusten kuuleminen ja heidän mielipiteidensä huomioiminen kaikessa toiminnassa. Halusimme näin olla yhtenä osana nostamassa asukkaiden ääntä kuuluville Arvis- ja ottaa heidät asiantuntijoina mukaan asiakaskyselyn laadintaan ja sitä kautta työn kehittämiseen yhdessä työntekijöiden kanssa. Kujalan (2003: 30) mukaan onkin tärkeää saada asiakkaan näkemys esiin erilaisiin tilanteisiin ja palveluihin, jotta voidaan puhua asiakaslähtöisestä toiminnasta, asiakaspalautteesta tai asiakastyytyvyydestä ja näin vastata asiakkaiden odotuksiin korkeatasoisesta ja hyvästä palvelusta julkisella alalla. Asiakaslähtöisessä toiminnassa työntekijöiden toiminta- ja ajattelutavan perustana ovat asiakkaan tarpeet, odotukset ja toiveet heidän itse ilmaiseminaan.

Opinnäytetyömme etenee seuraavasti; kehittämisprosessin teoreettisten lähtökohtien esittely, johon sisältyvät; asiakaslähtöisyys, kuntouttava sosiaalityö, ratkaisukeskeinen suuntaus, yhteisöhoito ja palveluohjaus. Tämän jälkeen kuvaamme Koisorannan palvelukeskusta toimintaympäristönä, kehittämisprosessin tavoitteita ja arviointia sekä käytettyjä kehittämismenetelmiä. Lopuksi kerromme vaihe vaiheelta sen kuinka asiakaspalautekyselyn kehittäminen on edennyt ja kuvaamme opinnäytetyömme lopputulokset.



## 2 KEHITTÄMISPROSESSIN TEOREETTISET LÄHTÖKOHDAT

Seuraavassa osiossa esittelemme työmme teoreettiset lähtökohdat, jonka ympärille kehittämisprosessimme rakentuu. Teoreettinen viitekehys antaa työllemme rakenteen ja pohjan sekä tukee ja rajaa prosessimme eri vaiheita. Teoreettiset lähtökohdat valikoituivat työhöemme sen mukaisesti mitkä ilmiöt ja työmenetelmät ovat Arvi yhteisön arkipäivää.

Arvin toiminta on tarkoitettu vantaalaisille asunnottomille asiakkaille, joilla on ongelmia päihteidenkäytön kanssa. Arvin asukkaiden ongelmat voivat olla hyvinkin moninaiset, joten erilaisia työmenetelmiä käytetään ja yhdistetään Arvissa. Olemme ottaneet työmme teoreettiseen viitekehykseen ne menetelmät, joita Arvissa eniten käytetään ja niiden avulla saadaan aikaan hyviä tuloksia asukkaan kuntoutuksessa. Asiakslähtöisyys on työmme kantava voima, syy miksi työtä lähdimme tekemään ja työmme tuotoksena on asiakaspalautekysely, jolla saadaan asiakkaiden ääni kuuluviin. Myös Arvin toiminnan lähtökohtana on asiakslähtöisyys, joten näin ollen se on myös meidän työmme tärkeimpiä teoreettisia lähtökohtia. Muuksi teoriapohjaksi valikoitui kuntouttava sosiaalityö, ratkaisukeskeinen suuntaus, yhteisöhoito ja palveluohjaus. Nämä valikoituivat, koska Arvissa kyseisiä menetelmiä käytetään jokapäiväisessä toiminnassa. Menetelmiä on useampia, koska Arvin toiminnassa ei ole käytössä vain yhtä ainoata työmenetelmää vaan elementtejä useammista.

Teoreettisen viitekehyksen kehittämisprosessissamme siis muodostavat; asiakslähtöisyys, kuntouttava sosiaalityö, ratkaisukeskeinen suuntaus, yhteisöhoito ja palveluohjaus.

### 2.1 Asiakslähtöisyys

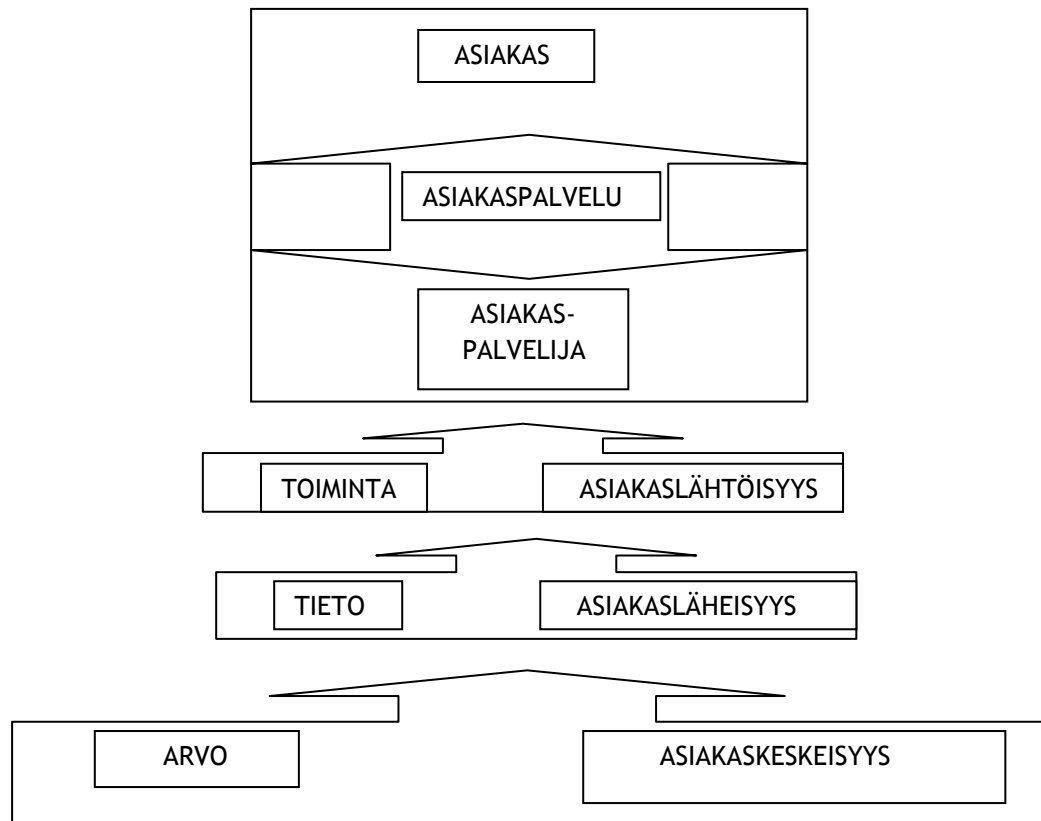
Asiakslähtöisyys esiintyy sosiaalityössä tärkeänä arvopohjana ja eettisenä periaatteena sekä käytännön toimintana. Asiakslähtöisyys arvona tarkoittaa sitä, että työtä keskeisesti ohjaavana periaatteena nähdään ihmisarvo ja sen kunnioittaminen. Arvopohjaan kuuluu olennaisesti myös kokonaisvaltainen lähestymistapa asiakkaaseen, hänet nähdään osana elinympäristöään. Arvopohja luo käsityksen asiakkaasta ja työntekijästä, heidän suhteestaan ja siinä vallitsevista rooleista sekä heidän yhteistyön luonteesta. Käytännössä asiakslähtöisyys merkitsee sitä, että työskentely lähtee liikkeelle asiakkaan omasta elämäntilanteesta käsin, työn keskipisteenä on asiakas ja hänen tarpeensa sekä ajatus siitä, että asiakas on oman elämänsä paras aiantuntija. Työntekijän ja asiakkaan välinen yhteistyösuhde on tasa-arvoinen, johon kumpikin tuovat mukaan oman ihmisyytensä sekä työntekijä myös oman asiantuntijuutensa. Työskentely on vuorovaikutuksellista, molemminpuolista vaikuttamista ja tavoitteellista yhteen hiileen puhaltamista, jotta asiakkaan tarpeisiin löytyy toimiva ratkaisu ja asiakkaan omat voimavarat kasvavat ja kehittyvät. Työntekijän on myös tärkeätä muistaa kunnioittaa asiakkaan omaa arvomaailmaa ja niitä tavoitteita, jotka asiakas kokee olevan riittävät oman elämäntilanteensa eheyttämiseksi. (Malinen 2005.)

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry kuvaa eettisissä ohjeissaan asiakslähtöisyyttä muun muassa asiakkaan omien näkemysten ja mielipiteiden kunnioittamisena sekä kokonaisvaltaisesti ihmisen hyväksymisenä kuuntelemisen ja kuulemisen kautta. Asiakaslähtöisyys nähdään aina asiakkaan paikkaan, asemaan ja osallistumiseen liittyvänä. Eettisten periaatteiden mukaan sosiaalialalla työskentelevien ammattilaisten tulee työssään edesauttaa asiakslähtöisyyden toteutumista kaikilla organisaatioiden tasoilla ja tehdä työtä mahdollisten epäkohtien poistamiseksi. Organisaatiolta ja työyhteisöltä saama tuki on edellytys asiakslähtöiselle työskentelytavalle. (Talentia 2005: 15.)

Lähtökohtana asiakslähtöisyys ei ole helppo, koska asiakastilanteet ja asiakkaat ovat hyvin erilaisia ja vastaan voi tulla hyvinkin haastavia tilanteita ja asiakkaita. Kaikki asiakkaat eivät välttämättä ole halukkaita yhteistyöhön, tällainen tilanne voi vaikeuttaa asiakslähtöisyyden toteutumista, koska työntekijä ei tilanteesta johtuen pysty toimimaan asiakkaan toiveiden mukaisesti. Asiakaslähtöisyys ei tarkoita sitä, että työntekijä menee liian lähelle asiakkaan elämäntilanteeseen, vaan sitä että hän säilyttää ammattimaisen otteen ja pysyy objektiivisena. Tämä voi taata sen, että asiakkaan asioita pystytään tarkastelemaan, jäsentämään ja ymmärtämään uudella tavalla. (Talentia 2005:15-16.)

Ideologiana asiakslähtöisyys on tänä päivänä niin suuri, että sillä on myös kääntöpuolensa. Sen liiallinen vaaliminen voi tehdä asiakkaasta pyhän ja nostaa hänet jalustalle. Tämä tarkoittaa, että asiakas on ainoa oikeassa oleva oman tilanteensa selvittäjä, jolloin tarjolla olevien palveluiden ajatellaan lähtevän hänen ehdoillaan ja hänen näkemyksistään. Tässä on uhkana, että elämän tosiasiat jäävät huomiotta sekä tarjolla olevien palveluiden reunaehdot. On syytä muistaa, että palveluprosessi perustuu aina dialogiselle vuorovaikutukselle, yhteistyökumppanuudelle ja neuvottelulle. Asiakkaan jalustalle nostaminen voi aiheuttaa asiakkaan tilanteeseen enemmän huonoa kuin hyvää, koska jos asiakas ei tarvitsisi ulkopuolista apua, ei hän olisi avun piirin alun perinkään hakeutunut. Minkä tahansa sosiaalityön piiriin hakeutunut ihminen on tullut hakemaan apua hankalaan elämäntilanteeseensa ja niiden olemassaolon kieltäminen ei häntä auta, sen enempää kuin se, että avun tarpeessa oleva ihminen nähdään yhtenä monista tapauksista vain hänen ongelmansa kautta. Kun asiakas kohdataan kokonaisuutena, johon vaikuttavat yhteiskunnalliset ja yksilölliset ympäristötekijät voidaan nähdä, että auttamistyön kohteena on asiakkaan tilanne. (Laitinen & Pohjola, Asiakkuus sosiaalityössä. 2010: 29-32.)

Henrietta Aarnikoivu on teoksessaan, Onnistu asiakaspalvelussa (2005) kuvannut keskeisiä asiakaspalvelun käsitteitä ja mitä eri elementtejä tarvitaan, jotta työskentely on asiakslähtöistä. Näitä elementtejä käytimme kehittämisprosessimme kaikissa vaiheissa, kaavio antaa kuvan siitä, miten suuressa osassa asiakslähtöisyys työssämme on.



(Aarnikoivu 2005:17)

Asiakaspalvelutilanne on kohtaaminen, jossa palvelun tarjoaja tuo toiminnassaan esiin työyhteisön arvoja ja suhdettaan asiakkaaseen. Kohtaamisen hyvään lopputulokseen vaikuttaa se, kuinka asiakslähtöistä palvelua organisaatiossa tuotetaan. Asiakslähtöisyyden toteutuminen organisaatiossa edellyttää aina asiakaskeskeisyyden arvoon perehtymistä. Edellytyksenä on myös asiaksläheisyyden toteutuminen, joka nousee asiakaskeskeisyyden arvosta. Asiaksläheisyydellä Aarnikoivu tarkoittaa sitä, että organisaatiolla on asiakasta koskevaa tietoa ja että sitä aktiivisesti lisätään eri tiedonkeruumenetelmiä hyödyntäen. (Aarnikoivu 2005: 16 - 17.)

## 2.2 Kuntouttava sosiaalityö

Kuntouttava sosiaalityö soveltaa kuntoutustyössä otetta, joka pidättäytyy asiakkaan määrittämisestä ja arvostelemisesta ja pyrkii luomaan välittämisen kulttuurin. Sosiaalinen tuki ja yhteisön muodistama sosiaalinen pääoma on saatava kuntoutuksen käyttöön erilaisten kanssakäymisen verkostojen ja ihmisten välisen luottamuksen kautta. Vastavuoroinen vertaistuki ei ole pelkästään kansalaisjärjestöjen, ystävyysuhteiden ja naapureiden välistä vuorovaikutusta vaan se on välttämätön osa myös julkisten palvelujärjestelmien toteuttamaa kuntoutusta. Kuntoutujan objektivointi ei tuota eettisesti kestävästä tulosta. (Metteri & Haukka-Wacklin 2007: 52.)

Päihteitä käytetään aina jossakin sosiaalisessa yhteydessä esimerkiksi monen alkoholistin sosiaalisen verkoston voivat muodostaa kantabaarin asiakkaat ja mahdolliset yhteydenpidot vieranomaisiin, tämä asiayhteys on myös aina otettava huomioon kuntoutuksessa. Sosiaalisen ympäristöön kuuluu paljon muutakin kuin sosiaaliset verkostot. Se pitää sisällään myös millainen on yksilön työtilanne, missä hän asuu sekä mahdolliset vapaa-ajan harrastukset eli kaiken kaikkiaan koko sosiaalisen kontekstin, jossa ihminen elämäänsä elää. Päihdekuntoutuksessa ei riitä, että käsitellään vain yksilön päihteidenkäyttöä, vaan on selvitettävä koko hänen sosiaalinen elämäntilanteensa: mistä ihminen tulee ja minkälaiseen ympäristöön hän palaa hoidon loputtua, millä tavoin hänen sosiaalinen tilanteensa edesauttaa toipumista tai vastaavasti on sen esteenä. (Lahti & Pienimäki 2007: 137.)

Antti Särkelä on Ammattina välittäminen - kirjassaan hyvin kuvannut sitä millainen on hyvä ja toimiva vuorovaikutussuhde työntekijän ja asiakkaan välillä. Särkelän mukaan voidaksemme auttaa ongelmistaan kärsivää henkilöä on työntekijöiden luotava sellainen suhde, jossa asiakas haluaa työskennellä ja jossa työntekijä haluaa auttaa asiakastaan. Hyvä työskentelysuhde on vastavuoroinen eikä työntekijän pidä objektivoida asiakasta tarkkailunsa kohteeksi vaan saada hänet rinnalleen pohtimaan eri näkökulmista miten tämä voisi elämäntilanteessaan toimia mahdollisimman tarkoituksenmukaisesti. Mikäli työntekijä kuvittelee aina olevansa oikeassa, ei asiakkaan oikeassa olemiselle jää tilaa, jolloin aidolta molempia kehittävästä dialogilta putoaa pohja. Parhaimmillaan asiakkaan ja työntekijän välinen yhteistyö on yhteinen kehitysprosessi, jossa molemmat ovat sekä antajina, että saajina. (Särkelä 2001:27-28.)

Osallistava ja kuntouttava sosiaalityö perustuu asiakkaan ja työntekijän väliseen kumppanuussuhteeseen. Kumppanuussuhteella tarkoitetaan työntekijän ja asiakkaan toimimista rinnakkain niin, etteivät heidän roolinsa ole hierarkkisessa suhteessa toisiinsa. Työntekijä ja asiakas jäsentävät asioita yhdessä. Esimerkiksi tavoitteet ja mahdolliset muutostarpeet asetetaan tiiviisti yhteistyötä tehdessä. (Juhila 2006: 103-104.)

Suomalaisessa päihdekuntoutuksessa osataan yksilö- ja ryhmämuotoisten interventioiden toimintaperiaatteet, mutta yhteistyö muiden palvelun tuottajien kanssa on usein liian vähäistä. Jatkuvuus kuntoutukselle voi olla vaikea varmistaa, mutta se on ehdottoman tärkeää. Kuntoutus olisi saatava vietyä niin lähelle kuin mahdollista kuntoutujan jokapäiväistä elämää, työtä, perhettä, koulua ja vapaa-aikaa, sillä kuntoutuminen saattaa kestää useita vuosia. Parempaan suuntaan kehittyvät ja pysyvät ihmissuhteet takaavat parhaan kuntoutustuloksen. (Lahti & Pienimäki 2007:136.)

Sosiaalinen kuntoutus lähtee siitä, että tavoitteena on mahdollisimman hyvä sosiaalinen toimintakyky, joka pitää sisällään arjen elämisen taitoja ja kykyä toimia yhteiskunnan jäsenenä. Sosiaaliseen toimintakykyyn kuuluvat aineelliset resurssit kuten asunto ruoka ja vaatteet, sosiaaliset resurssit kuten kyky ylläpitää ihmissuhteita ja ottaa muut huomioon sekä henkiset

resurssit kuten oman arjen hahmottaminen ja hallinta. Päihdekuntoutus ja -hoitotermejä ei käytännössä juuri erotella toisistaan, vaan niitä käytetään lähes synonyymeinä ja toisiaan korvaten. Termien samankaltaisuus ja yhdessä käytettävyys kuvastaa sitä, kuinka iso rooli ja paikka sosiaalisella kuntoutuksella on päihdehoidossa. Käsitteenä kuntoutus on laaja- alaisempi kuin hoito. Kuntoutukseen kuuluu hoidon lisäksi myös muu yhteisöllinen ja sosiaalinen tuki. (Mt. 2007:138.)

Päihdepalvelujen laatusuosituksen (2002) mukaan hoidon ja kuntoutuksen tavoitteet voidaan päihdehoidossa jakaa neljään tasoon:

1. lievitetään asiakkaan päihteiden käytöstä aiheutuneita haittoja
2. estetään erilaisin tukitoimien avulla asiakkaan tilan ja /tai elinolojen heikentyminen
3. erilaisten tukitoimien avulla asiakkaan tila ja /tai elinolot pysyvät ennallaan
4. asiakkaan tilaa ja /tai elämäntilannetta pystytään osittain korjaamaan ja asiakkaan psyykinen, fyysinen ja sosiaalinen tilanne kohenee oleellisesti. (Mt. 2007:139.)

### 2.3 Ratkaisukeskeinen suuntaus

Ratkaisukeskeinen suuntaus on ongelmanratkaisumenetelmän ja systeemisen lyhytterapian yhdistelmä ja sen perusfilosofia koostuu kolmesta ohjeesta. On jatkettava sitä, mikä on toiminut, kannattaa kokeilla uudestaan sitä, mikä on toiminut kerran ja sen tilalle, mikä ei ole toiminut täytyy keksiä jokin uusi keino. Ratkaisukeskeinen suuntaus kuvaa tavoitteita, selittää ja huomioi myönteistä kehitystä sekä mahdollisuuksien ja asiakkaan voimavarojen hyödyntämistä. Ongelmien sijasta keskitytään unelmiin, tavoitteisiin ja ratkaisuihin niiden saavuttamiseksi. Menneisyyteen kiinnitetään huomiota vain poikkeustapauksissa ja toiminnan lähtökohdina ovat asiakkaan omat näkemykset ja tavoitteet, joiden mukaan arvioidaan myös hoidon tuloksellisuus. On erittäin tärkeää, että työntekijä kuka käyttää ratkaisukeskeistä työmenetelmää uskoo kaikilla asiakkailla olevan ongelman ratkaisemiseen tarvittavia voimia ja resursseja. On myös luotettava siihen, että asiakas tietää mikä hänelle on hyväksi ja uskottava, että asiakas tekee aina parhaansa eli sen mikä on hänelle mahdollista juuri nyt. (Vuori-Kemilä, Stengård, Saarelainen & Annala 2007:105-107.)

Ratkaisukeskeisessä työmenetelmässä suositetaan monipuolista yhteistyötä, myönteisyyttä ja tehtäviä, joita tehdään tapaamisten välillä. Tapaamisissa luodaan yhteishenkeä, sillä ihmiset toimivat mieluummin yhdessä jonkin asian parissa ja kehittyvät näin paremmin kuin jos heitä vain opastettaisiin ja ohjattaisiin tai tehtäisiin heidän puolestaan. Ennen kaikkea ratkaisukeskeinen työote on asennoitumistapa, jota voi toteuttaa missä vain. (Mt. 2007:107.)

#### 2.3.1 Ratkaisukeskeisiä taustaoletuksia ja arvoja

Ratkaisukeskeiset ideat ja mallit perustuvat tietyille taustaoletuksille, tavallisia ratkaisukeskeisiä oletuksia ovat muun muassa seuraavat seikat: kaikki asiat voidaan selittää monilla ta-

voilla, ongelmakuvaukset sisältävät vihjeitä ratkaisuista, monimutkaiset ongelmat eivät vaadi monimutkaisia ratkaisuja, muutos on elämän välttämättömyys ja tee eri lailla niin tunnet eri lailla.

Tavallisia ratkaisukeskeisiä arvoja puolestaan ovat muun muassa se, että kaikkien ihmisten katsotaan olevan arvokkaita ja osaavia. Jokainen vastaa omasta elämästään ja vaikuttaa myös muiden elämään. Ihmisiä rohkaistaan kuuntelemaan toisia ja ottamaan toisten toiveet huomioon. Ihmisiä myös kannustetaan elämään ja päättämään ihanteidensa ja tavoitteidensa mukaisesti. Ihmisten katsotaan muuttuvan ja kehittyvän koko ajan ja todellisten kohtaamisten katsotaan muuttavan meitä kaikkia. Ihmiset osaavat vaikuttaa omaan elämäänsä ja tehdä yhteistyötä ja keskeistä ongelmanratkaisussa on ihmisten tietoiset ja luovat ponnistelut asiaansa hyväksi. (Sundman 2007.)

### 2.3.2 Ratkaisukeskeisyyden vahvuudet ja heikkoudet

Kuten kaikissa työskentelymalleissa myös ratkaisukeskeisyydessä on omat heikkoutensa, mutta myös omat vahvuutensa, jotka tulee ottaa huomioon työskentelymallia käyttäessä. Vahvuuksina voidaan pitää ainakin sitä, että työskentelysuhde syntyy nopeasti jolloin muutos työn voi aloittaa saman tien. Muita vahvuuksia on ongelman tarkastelun käytännöllisestä näkökulmasta johtuva edistymisen arvioimisen helppous, edistymisen tapahtuessa pienin askelin on virheitä helppo korjata ja tulevaisuuden suuntautuneisuus jolloin ongelmia ei tarvitse käsitellä juurta jaksain. (Sundman 2007.)

Heikkouksia taas voidaan pitää ainakin seuraavia asioita: myönteisten asioiden käsittely voi luoda illusion helpoista ratkaisuista, nopeassa etenemisessä asioista voi jäädä huomaamatta sekä vaikeissa ja monimutkaisissa ongelmissa voi olla vaikeaa uskoa yksinkertaisiin ratkaisuihin. Työntekijän kannalta heikkouksina voidaan pitää sitä, että on helppo sortua liikaan myötäilyyn asiaansa hoitavaa asiakasta kohtaan tai ei välttämättä malta kuunnella tarpeeksi asiakkaan omaa kertomusta. (Sundman 2007.)

### 2.4 Yhteisöhoito ja sen edut ja haitat

Monissa päihdekuntoutusyksiköissä käytetään tänä päivänä yhteisöhoitoa, se on viime vuosina noussut hyvin suosituksi työmenetelmäksi. Sitä ilmoittaa käyttävänsä peräti 70 prosenttia laitoshoitoyksiköistä. Yhteisöhoito tarkoittaa koko hoitoyhteisön tietoista käyttämistä hoito- ja kuntoutustavoitteiden ja henkilökohtaisten tavoitteiden toteuttamiseen. Kaikki mitä yhteisössä tapahtuu, katsotaan olevan osa perustehtävää. Yhteisöhoito perustuu yhteisön jäsenten yhteiseen työpanokseen ja yhteen hiileen puhaltamiseen, avoimeen kommunikaatioon ja siihen, että jokainen yhteisön jäsen kantaa vastuunsa sovituista asioista. Sitoutumalla ja noudattamalla yhteisiä tavoitteita ja sovittuja käytäntöjä yhteisön jäsenet voivat saavuttaa myös omat henkilökohtaiset tavoitteensa. Kun toimintaa suunnitellaan ja totutetaan yhdessä sekä mahdollisia ongelmatilanteita ratkotaan yksissä tuumin luo se edellytykset yhteisön ja sen

jäsenten positiiviselle kehitykselle. Yhteisöhoitossa sosiaalinen kuntoutus ja ulottuvuus ilmevät hyvin. (Lahti & Pienimäki 2007:148.)

Kun yhteisö toimii hyvin, niin työntekijöiden ei tarvitse kantaa liian suurta roolia kontrolloijina ja parhaimmassa tapauksessa kyseinen rooli voi jäädä kokonaan pois. Yhteisöt valvovat ja ohjaavat itse jäseniään. Kaikki yhteisön jäsenet, niin toipumassa olevat asiakkaat kuin henkilökunta, tekevät töitä yhteisten periaatteiden ja sovittujen toimintamallien mukaisesti. Tämä toki helpottaa henkilökunnan roolia, mutta luo myös toisaalta omanlaisensa vaatimukset. Henkilökunnan on sitouduttava yhteisöllisyyden peruseriaatteisiin ja päästettävä irti arvovaltaisesta vallankäytöstä ja kontrolloinnista. Työntekijöiden on myös pystyttävä luottamaan asiakkaiden itsenäiseen toimintaan tietyissä asioissa. (Ruisniemi 2006:42.)

Yhteisöllisessä kuntoutusmallissa toteutetaan vuorovaikutuksellisia elementtejä ja tämä ohjaa ottamaan vastuuta omasta käytöksestä. Ei ole mahdollista ajatella vain itseään, koska vertaisryhmä antaa palautteen heti. Yhteisöllisyydestä on erittäin suuri hyöty juuri päihderiippuvuudesta toipuville, koska yhteisössä ei ole mahdollista jatkaa päihdepiireissä opittua vääränlaista tilanteiden ja ihmisten hallitsemista. Yhteisölliset toimintatavat pakottavat yksilön kohtaamaan asiat sellaisina kun ne eteen tulevat ja vanhat totut asenteet sekä roolit on heitettävä menemään. (Mt. 2006:43.)

Ruisniemen (2006) mukaan yhteisöllisyydessä on myös omat sudenkuoppansa. Yksi suurimmista on se, että säännöt ja käytännöt nousevat terveen maalaisjärjen yläpuolelle. Ruisniemi kirjoittaaakin asiasta seuraavanlaisesti:

”Elävä elämä on aina paljon monimutkaisempaa kuin teoria, eikä kaikkia tilanteita voida ennustaa. Sääntöjen liian tiukka noudattaminen toimii yksilöä vastaan. Yhteisön tärkein tehtävä ja olemassaolon oikeuttaja on kuitenkin juuri toiminta yksilön edun mukaisesti ja yksilön toipumista edistävästi. Jokainen yhteisö on erilainen ja on oltava rohkeutta kehittää omaa yhteisöä tarkoituksenmukaisten lähtökohtien ja tavoitteiden mukaisesti. Yhteisön on oltava myös joustava, jotta se voi edistää yksilön tärkeiden asioiden ja tavoitteiden toteutumisen, liiallinen pyrkimys tasapäisyyteen ei ole kenenkään edun mukaista. Liian joustamaton ja tiukka yhteisö kasvattaa sellaisia yhteisön jäseniä, joiden on vaikea sopeutua yhteiskunnan vaatimuksiin yhteisöstä lähdön jälkeen.” (Mt. 2006:43.)

Yhteisöllisyyden toinen heikkous on se, että yhteisö voi olla hyvin helposti haavoittuva ja se on myös altis muutoksille. Esimerkiksi jos yhteisöstä lähtee joku sille paljon merkinnyt ihminen tai organisaatiossa tapahtuu muutoksia, niin ne voivat hyvin nopeallakin tahdilla rampauttaa ennestään hyvin toimineen yhteisön rakennetta ja toimintoja. Yhteisön kehittäminen

mahdollisimman toimivaksi ja hyväksi vaatii aikaa ja uskoa mallin toimimiseen. Tulokset eivät näy nopeasti, se voi olla jopa vuosien mittainen prosessi. (Ruisniemi 2006:43.)

## 2.5 Palveluohjaus

Palveluohjaus on melko uusi sosiaali- ja terveydenhuollon toimintamalli, jota suositellaan käytettäväksi etenkin pitkäaikaista päihdekuntoutusta tarvitseville asiakkaille. Tämä suositus on myös mainittu päihdepalveluiden laatusuosituksissa(2002). Palveluohjauksen tarkoitus on, että asiakas ja työntekijä yhdessä hakevat ratkaisuja asiakkaan elämäntilanteen parantamiseksi. Työntekijä selvittää asiakkaan sen hetkisen kokonaistilanteen, kuten sen mitä palveluita asiakas jo mahdollisesti saa ja miten monta viranomaiskontaktia hänellä on jo olemassa. Palveluohjauksen yksi pyrkimys on, että asiakkaan tarvitsemat palvelut saataisiin järjestettyä niin, että asioiden hoitaminen keskittyisi mahdollisimman paljon yhdelle työntekijälle ja että asioiden hoito onnistuisi ilman suurempaa byrokratia loukkaa. Palveluohjaus pyrkii asiakasläh- töiseen ja aina asiakkaan etua painottavaan työskentelyyn. (Lahti & Pienimäki 2007:148.)

Palvelutarvetta tehtäessä tulee pitää mielessä, että oleellista ei ole se kuinka montaa eri palvelua asiakkaalla on. Tulee tarkkaan miettiä mitkä palvelut, niin määrällisesti kuin sisällöl- lisestikin vastaavat yksilön tarvetta. Kun palvelut saadaan kohdennettua asiakkaan kohdalla oikein saattaa se myös tuottaa taloudellista säästöä, koska asiakkaalla ei ole enää päällekkäi- siä palveluita ja asiakkuuden kesto voi jäädä lyhyemmäksi. (Jansson 2003: 10.)

Palveluohjaajan tehtävänä on tukea ja auttaa asiakasta löytämään oleellinen, työskentele- mään niin sanotusti tien näyttäjänä asiakkaan ja palveluviidakon välillä. Työntekijän kuuluu kertoa asiakkaalle kaikista eri palvelu vaihtoehdoista joita on olemassa sekä oikean palvelun löytyessä kertoa myös palvelun tarjoajalle asiakkaan tarpeet.

Asiakasnäkökulma palveluohjauksessa esiintyy siinä kohtaa, kun asiakkaan palveluntarve on kartoitettu. Silloin katsotaan tilannetta asiakkaan näkökulmasta ja kartoitetaan asiakkaan käytettävissä olevat voimavarat. Mietitään yhdessä kuinka asiakasta voidaan tukea löytämään lisää voimavaroja itsestään, niin että hän pystyisi mahdollisimman pian itsenäisemmin toimi- naan ja sen myötä hallinnan tunne omasta elämästä alkaa palautua. Eli etsitään asiakkaalle sopivat keinot, joilla arki sujuu omassa elinympäristössä mahdollisimman hyvin. Tavoitteena on kulkea asiakkaan rinnalla ja tukea häntä, jotta asiakas saavuttaisi itselleen asettamat ta- voitteen ja tukea myös asiakasta pyrkimyksessään saavuttaa muutos omassa elämässään. Jotta kaikki tämä pystyttäisiin saavuttamaan, on hyvin tärkeätä, että asiakkaan ja palveluohjaajan välillä on luottamukseen perustuva suhde, joka on avoin ja dialoginen. (Jansson 2003:7.)

## 3 KOISORANNAN PALVELUKESKUS TOIMINTAYMPÄRISTÖNÄ

Tässä osiossa esittelemme Koisorannan palvelukeskusta ja Arvi yhteisöä sekä niitä ilmiöitä joihin palvelukeskuksen toiminta on erikoistunut. Esittelemme asunnottomien eri asumispal-



veluja ja Vantaan tarjoamia päihdepalveluita. Sivuumme myös päihdehuoltolakia, jossa tulee ilmi, mitä kunnan pitää lain mukaan pystyä tarjoamaan henkilölle, jolla on ongelmia päihdeidenkäytön kanssa.

Koisoranta on erikoistunut kuntouttavia asumispalveluja tarjoavaan päihdetyöhön ja siellä tarjotaan myös matalan kynnyksen asumispäivystyspalvelua. Samanlaista toimintaa ja palveluja ei Vantaalla tarjoa mikään muu yksikkö. Koisorannan palvelukeskus on tarkoitettu siis asunnottomille vantaalaisille asiakkaille, joilla on ongelmia päihdeidenkäytön kanssa. Kaikki tarjotut palvelut ovat kuntouttavia ja niitä tarjotaan määräaikaisesti. Kaikki tarjotut palvelut ovat myös osa Vantaan kaupungin päihdepalveluja ja näin ollen myös kaupungin tuottamia. Koisorannan palvelut eivät korvaa akuutin päihdehoidon tarvetta vaan he tekevät yhteistyötä näitä palveluja tarjoavien tahojen kanssa esimerkiksi katkaisuasemat. (Nousiainen & Sunikka 2009:78.)

Arvi eli arviointi- ja selvittelyjakso on tarkoitettu asunnottomille päihdeongelmista kärsiville vantaalaisille, joiden palvelun tarve asumiseen ja päihdeongelmaan liittyen on epäselvä. Arvi on perustettu vuonna 2007. Arvissa on asumispaikkoja 11 ja asuminen on päihdeetöntä ja edellyttää omatoimista selviämistä arkisissa asioissa, apua saa tarvittaessa. Arvin tiloissa toimii myös päivätoimintatilat, jossa päivää voi viettää selvin päin. Tiloja saa käyttää Koisorannan palvelukeskuksen kaikki asiakkaat.

Asumisen aikana selvitetään ja arvioidaan asiakkaan päihteisiin liittyviä ongelmia ja myös muun tuen tarvetta. Näiden selvitysten pohjalta tehdään arvio, josta ilmenee mitä palveluja asiakas tarvitsee ja mistä olisi hyötyä sekä ohjaus jatkohoitoon tai asumiseen. Asiakas tekee selvittelyä yhdessä Arvin työntekijöiden kanssa. Kuntouttavaan toimintaan kuuluu muun muassa oman päihdehistorian tutkiskelu esimerkiksi Arvin työntekijöiden kanssa, osallistuminen Arvissa pidettäviin erilaisiin ryhmiin, omasta terveydestä huolehtiminen sekä oman elämäntilanteen hallinnan harjaantumista. (Koisorannan esittely Vantaan kaupungin sivuilla.)

Arvin työntekijätiimi on moniammatillinen, siihen kuuluvat; johtava sosiaaliohjaaja, yhteisöohjaaja, vastaava sairaanhoitaja, toimintaterapeutti, sosiaaliohjaaja ja koko talon yhteinen sosiaalityöntekijä. Jokainen työntekijä tekee arvokasta ja tärkeää työtä sydämellä ja vankalla ammattitaidolla. Heistä jokaisesta huokuu aito halu auttaa ja parantaa asiakkaiden elämäntilannetta. Tiimi toimii monissa asioissa erinomaisesti ja kohti samaa päämäärää. Arvin työntekijätiimin suurimpia vahvuuksia on selvästi se, että kaikista asioista puhutaan ääneen, myös niistä vaikeista. Tilanteet myös selvitetään nopeaan tahtiin, joten näin ollen ne eivät jää painamaan kenenkään mieltä. Tämä varmasti edesauttaa työssä jaksamisessa.

Asumispalvelut tarjoavat päihdeettömän ja jokapäiväisten asioiden sujumista edesauttavan asuinympäristön. Koisoranta tekee yhteistyötä kaupungin perus- ja erityispalveluiden sekä kolmannen sektorin kanssa. Suurin osa asiakkaista, noin 70 prosenttia hakeutuu Koisorantaan

itse ja vain noin 30 prosenttia tulee jonkun yhteistyötahon ohjaamana. Asiakkaan hoitoon hakeutumiseen voi olla monenlaisia syitä esimerkiksi; ero, vankilasta vapautuminen, palettumisen vaara tai se, että on yksinkertaisesti väsynyt omaan elämäntilanteeseensa ja haluaa apua. Koisoranta tarjoaa turvallisen ja suojaisan paikan elää ja olla. Elämässä voi tapahtua käänne parempaan ja muiden vertaisten kanssa on helpompi hengittää. Valtaosan asiakkaista ongelmana ja lohtuna on alkoholi, mutta 30 prosentilla on myös muiden päihdyttävien aineiden käyttöä. Enimmäkseen Koisorannan asiakasryhmät koostuvat työikäisistä, yksinäisistä ja työttömistä. He eivät usein ole vain asunnottomia päihdeidenkäyttäjiä, vaan he ovat myös jonkun vanhempia. (Mt. 2009: 79.) Tulijoita Koiso on aika-ajoin enemmän kuin pystytään vastaanottamaan ja se luo työlle haasteita. Jokaisen avuntarvitsijan/pyytäjän tarpeeseen olisi pystyttävä vastaamaan jo pelkästään inhimillisistä syistä sekä myös lain puitteissa. Tämä ei kuitenkaan Vantaalla täysin toteudu ja kasvavan ongelman edessä myös uusia ratkaisuja ja kuntoutus - ja asumispaikkoja tulisi pystyä kohtalaisen nopeaan tahtiin tarjoamaan. Koisorannan kaltaisia kuntouttavan asumisen paikkoja olisi saatava lisää Vantaalle, jotka myös toimisivat matalan kynnyksen periaatteella.

Työssämme asiakaslähtöisyys nousee erityisen tärkeään ja olennaiseen asemaan, koska alusta alkaen työmme tarkoituksena on ollut saada asiakkaan ääni kuuluville ja luoda asiakkaalle mahdollisuus vaikuttaa Arvi yhteisön toiminnan kehittämiseen. Voidaan sanoa, että työmme kaikissa vaiheissa johtotähtenä on asiakaslähtöisyys. Asiakaslähtöisyys ja asiakaskeskeisyys kuuluvat myös olennaisesti Koisorannan palvelukeskuksen arvoihin. Palvelukeskuksen toiminnassa painotetaan erityisesti asiakkaiden arvostavaa ja hyvää kohtaamista sekä erilaisuuden hyväksymistä, jotka ovat tärkeitä elementtejä puhuttaessa asiakaslähtöisyydestä.

Päihdepalveluiden laatusuositukset tulevat hyvin esille Koisorannan jokapäiväisessä työskentelyssä. Arvi jakson päätyttyä kaikki nämä tavoitteet ovat jokaisen asiakkaan kohdalla täyttyneet hänelle sopivalla ja parhaimmalla tavalla. Ne ovat saavutettu monitahoisella ja monipuolisella yhteistyöllä, joka on samalla ollut asiakasta voimaannuttava ja eheyttävä kuntouttava kokemus. Kuntouttavan sosiaalityön ja sosiaalisen kuntoutuksen elementtejä toteutetaan varmastikin kaikissa päihdehoitoyksiköissä. Ne toki räätälöityvät jokaiseen päihdehoitopaikkaan sille sopivalla ja ominaisella tavalla. Arvi yhteisössä korostuvat aito välittäminen ja se, että kaikilla eri Arvissa olevilla toiminoilla pyritään asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn eheytymiseen. Arvin toiminnalla on myös tarkoitus, että asiakas näkisi itsensä tarpeellisenä yhteiskunnan jäsenenä ongelmistaan huolimatta.

Ratkaisukeskeinen työmenetelmä ei ole ainoa menetelmä jota Arvissa käytetään. Ratkaisukeskeisessä suuntauksessa on kuitenkin paljon sellaisia elementtejä ja arvoja, joita hyödynnetään Arvin jokapäiväisessä työssä. Näistä esimerkkinä voi mainita muun muassa tavan tarkastella mennyttä päihdehistoriaa, jolloin mietitään mitkä asiat mahdollisesti johtivat päihdeiden ongelmakäyttöön ja miten tulevaisuudessa näitä tilanteita voisi kohdata eritavalla. Keksitään

ja pohditaan erilaisia keinoja ongelmallisen toimintatavan välttämiseksi ja pidetään kiinni sekä edistetään niitä toimintatapoja, jotka ovat mahdollisesti vähentäneet päihteidenkäyttöä. Tekstin edetessä luetellaan ratkaisukeskeisyyteen liittyviä arvoja ja ne myös näkyvät hyvin Arvin toimintatavoissa ja siellä tehtävässä työssä. Valitsimme suuntauksen työmme viitekehukseen, koska se ilmeni työntekijöiden puheissa ja viittauksia kyseiseen menetelmään on paljon näkyvissä Arvin työssä.

Arvi yhteisössä käytetään yhteisöhoidon elementtejä, mutta paikka ei ole kokonaisvaltaisesti yhteisöhoidollinen päihdepalveluyksikkö, koska Koisoranta ei ole laitoshoitoyksikkö. Arvissa näkyviä yhteisöhoidon elementtejä ovat esim. yhteiset säännöt, jotka ovat kaikkien nähtävissä ja yhdessä laaditut, päiväohjelmaa noudattavat kaikki ja kantavat vastuun sovitusta asioista. Jokainen asukas vuorollaan hoitaa viikon yhteisten tilojen siivouksen ja yleistä järjestystä ylläpitävät kaikki asukkaat omalla panoksellaan. Arvissa asuvat ovat myös sitoutuneet päihdekuntoutukseen yhteisten ja henkilökohtaisten tavoitteiden myötä. Näiden tavoitteiden tavoittelu onnistuu helpoiten yhteen hiileen puhaltamisella, kukaan ei ole ongelmiensa kanssa yksin. Arvi yhteisön yhteishenki varmasti edesauttaa monen asukkaan kuntoutumista. Yhteisöhoidon elementtejä näkyy ja elää Arvin jokapäiväisessä arjessa ja niillä on myös merkittävä vaikutus asukkaiden elämänhallinnan parantumiseen.

Koisorannan palvelukeskuksen Arvi yhteisössä asuvalle asukkaalle tehdään kattava ja tarpeenmukainen palvelu- ja kuntoutussuunnitelma. Ne tehdään yhteistyössä Arvin työntekijöiden kanssa ja ne vaativat monta yhteistä keskustelua eri ammattialan edustajien kanssa, jotta suunnitelmasta saadaan mahdollisimman sopiva ja tarkasti räätälöity kullekin asiakkaalle. Palvelu- ja kuntoutussuunnitelman teko on Arvissa oloajan yksi tärkeimmistä tavoitteista.

### 3.1 Asunnottomuus ja asumispalvelut

Suomessa on yhteensä asunnottomia yhden hengen talouksia noin 7 606, joista pitkäaikaisasunnottomia oli 2835 henkilöä. Asunnottomia perheitä on noin 423. Vantaan osuus asunnottomista on arviolta noin 545 henkilöä. Yksinäisten asunnottomien määrä on laskenut vuodesta 2010, kun taas asunnottomien perheiden määrä on lisääntynyt. Vantaa on yksi niistä kunnista, joka on mukana ohjelmassa pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. Ohjelma ei ainakaan vielä tähän mennessä ole tehonnut riittävästi Vantaalla niin kuin ei muuallakaan Suomessa. Suurin osa asunnottomista on miehiä, naisten osuus on vain noin 16 %. Alle 25-vuotiaiden osuus asunnottomista taas on noin 17 %. Vuonna 2011 naisten asunnottomuus kasvoi yli kahdella sadalla henkilöllä ja myös asunnottomien maahanmuuttajien määrä kasvoi. (Asunnottomuus 2011: 4.)

Asunnottomuus on useimmiten epätoivottu seuraus tietyistä valinnoista ja elämäntapahtumista. Pitkittyessään asunnottomuus voi aiheuttaa monia ei-toivottuja seurauksia asunnottomalle, kuten omatoimisuuden passivoitumista, oman elämänhallinnan menettämistä, leimautu-

mista, sairauksia sekä psyykkisiä ja sosiaalisia ongelmia. Nämä taas kertautuvat yhteiskunnalle monina erilaisina kustannuksina. (Tainio 2007:42.)

Asunnottomien uudelleen asuttaminen ja asunnottomuuden ennaltaehkäisy vaatii niiden prosessien ja polkujen ymmärrystä, jotka ovat johtaneet asunnon menettämiseen. Tämän sisäistäminen vaatii laaja-alaista ymmärrystä asunnottomuuden eri ilmiöistä ja ulottuvuuksista. Asunnottomuus ei tarkoita ainoastaan kadulla asumista, vaan se voi myös tarkoittaa ystävien luona majailua, asuntoloissa asumista tai esimerkiksi naisten turvakodissa elämistä. Myös psykiatrisissa sairaaloissa, vankiloissa ja päihdehuollon hoitolaitoksissa on ihmisiä, joilla ei laitosjakson loputtua ole vakituista asuntoa minne palata. (Asunnottomuus ilmiönä.)

Silloin kun asumiseen liittyy sosiaalihuollollisen tuen ja hoidon tarve, voidaan järjestää sosiaalihuoltolain mukaisia asumispalveluita. Sosiaalihuoltolaki on kuitenkin toissijainen asuntopoliittisiin toimiin nähden. Kunnan järjestämistä vastuulla olevien asumispalvelujen kirjo on suuri ja ne voidaan jakaa palvelu- ja tuki asumiseen. Niitä voidaan määrittellä eri tavoin ja yksiköiden nimikkeet, sisältö ja laatu voivat vaihdella suuresti, kaikkia asumispalvelumuotoja kuitenkin määrittelee lääninhallitusten lupakäytäntö. Eri kunnissa voi olla määrittelyistä omanlasiaan sovellutuksia. Vantaalla asunnottomat asiakkaat hoidetaan aluetoimistoissa ja kaupungilla on asumisohjaajia, jotka yhteistyössä alueen sosiaalityöntekijän kanssa etsivät asunnottomaksi jääneelle sopivaa asumismuotoa. (Tainio 2007:10.) Seuraavassa on määritelty eri asumispalvelumuodot.

Asuntolan tarkoituksena on etupäässä tarjota yösiija. Asuntolassa on monia muitakin samassa elämäntilanteessa olevia ihmisiä, jolloin voidaan puhua joukkomajoituksesta. Asuntolassa asumisen tulisi rajoittua tilapäiseen asumiseen, muuta joissain tapauksissa se voi olla myös pysyväluontoisempi ratkaisu. (Tainio 2007:10.) Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmassa pyritään pääsemään eroon asuntoloista. Tämä on nähtävissä varsinkin Helsingissä, asuntoloita muutetaan asumisyksiköiksi ja paikkamääriä on pienennetty, jotta asuinoloihin on saatu enemmän yksityisyyttä, "oma nimi ovesa" -periaatteella. (Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä.)

Tuettu asuminen puolestaan on itsenäistä suoriutumista vaativa asumismuoto, oikealla hetkellä aloitettu tuettu asuminen edistää asiakkaan kuntoutumista. Asiakas voi asua joko tukiasunnossa tai omassa kodissaan. Luonteeltaan tukiasunnossa asuminen ei ole pysyvää vaan sen tavoitteena on itsenäiseen asumiseen siirtyminen. Jokaiselle tukiasunnossa asuvalle henkilölle nimetään oma työntekijä, joka sovitusti tekee kotikäyntejä. Kotikäyntien tarkoituksena on tukea ja ohjata asiakasta elämänhallinnassa ja arkisissa toiminnoissa. Tukiasuminen voi taapauskohtaisesti kestää useampiakin vuosia. Tukiasumisen lisäksi asiakkaat voivat saada tarvittaessa kotihoidon palveluja, jolloin palvelut tuotetaan asiakkaan omaan kotiin. (Mt. 2007:10.)

Tukiasunnoissa asiakkaat voivat asua joko itsenäisessä asunnossa tai soluasunnossa ja ne ovat yleensä tarkoitettu ensisijaisesti asuntolassa pitkään asuneille ja päihdeongelmasta vapautuneille henkilöille sekä välivaiheeksi henkilöille, jotka voidaan ohjata itsenäiseen asuntoon. Sellaisille asunnottomille, jotka eivät selviä ilman jatkuvaa tukea se voi olla myös pysyvä asumismuoto. Itsenäisellä asumisella tarkoitetaan sitä, että asiakas asuu sosiaaliviraston hallinnassa olevassa asunnossa, asumiseen ei kuulu palveluja. Sosiaalitoimi siis asuttaa henkilöitä tilanteissa, jossa nämä itse eivät voi solmia vuokrasopimusta omin neuvoin. (Tainio 2007:10.)

Palveluasuminen voidaan jakaa tehostettuun palveluasumiseen ja palveluasumiseen. Sen määrittely on hankalaa, sillä palveluasuminen voi olla ympärivuorokautista tai ei-ympärivuorokautista. Tehostettua palveluasumista voidaan pitää laitoshoidon kevyempänä vaihtoehtona. Tehostetussa palveluasumisessa työntekijöiden tarve on isompi kuin palveluasumisessa, koska se edellyttää, että henkilökuntaa on paikalla ympäri vuorokauden. Asiakkaat tarvitsevat usein jatkuvaa hoivaa ja huolenpitoa, koska he ovat yleensä vaikeasti toimintarajoitteisia. (Mt. 2007:11.)

Palveluasuminen puolestaan perustuu huoltosuhteeseen ja se on ympärivuorokautista palvelua niille, jotka eivät tarvitse laitoshoidon, vaan päivittäistä tukea ja apua omatoimiseen suoriutumiseen. Palveluntuottaja tarjoaa palvelut, joita voivat olla avustaminen asumiseen liittyvissä toiminnoissa esimerkiksi hygieniasta huolehtimisessa, ruuanlaittoon ja ostoksiin liittyvissä asioissa, asunnon puhtaanapidossa sekä muita palveluita, joita asukas tarvitsee kuntoutuksen, asumisviihtyvyyden ja terveydentilan edistämiseksi. Tällaista yksikköä voidaan kutsua muun muassa palvelutaloksi tai asuntolaksi. (Tainio 2007:11.)

Tuetusta asumisyksiköstä ja niiden tukipalveluista muodostuvaa kokonaisuutta kutsutaan kuntouttaviksi asumispalveluiksi, esimerkiksi Koisorannan palvelukeskus ja niiden tavoitteena on asiakkaan valmentaminen selviytymään avohoidossa mahdollisimman itsenäisesti. Valmennukseen kuuluvat jokapäiväisten taitojen ja vuorovaikutustaitojen harjoittamista erilaisissa toiminnallisissa ryhmissä, asiakas saa myös informaatiota ja käytännön vinkkejä sekä tukea päihdeiden käytön hallitsemiseen. Asumiskeskeisen kuntoutuksen tavoitteena on omatoimiseen asumiseen siirtyminen. Lisäksi voidaan järjestää myös muita kuntouttavia tukipalveluita. (Mt. 2007:11.)

Yhden osan päihdehuollon erityispalveluista muodostavat päihdehuollon asumispalvelut. Alimman portaan muodostaa asumispäivystys, jonka tulisi olla vain väliaikainen majoituspaikka, mutta mistä joillekin muodostuu pysyväluonteinen asumispaikka, koska sopivaa jatkoapaikkaa ei löydy tai asiakas itse valitsee elämisen kadulla ja aika-ajoin asumispäivystyksessä. Asumispäivystyksessä kuitenkin pyritään asiakkaiden välittömien perustarpeiden tyydyttämiseen, huollon tarpeen selvittämiseen ja muuhun hoitoon ohjaamiseen. Päihdehuollon tavoitteellinen kuntoutusjärjestelmä pitää sisällään myös hoitokodit ja asuntolat, jotka voivat ehkäistä laitoshoidon tarvetta sekä parantaa jatkohoidon onnistumismahdollisuuksia. Hoitokodin

tehtävänä on yhteiskuntaan integroiminen, kun taas asuntolat voivat tarjota myös pysyvän asumisratkaisun osalle päihdeongelmaisista eläkeläisistä. (Tainio 2007:12.)

### 3.2 Päihdepalvelut Vantaalla

Päihdehuoltolaissa todetaan, että kunnan on kyettävä tarjoamaan ja järjestämään päihdepalveluja kunnassa tarpeiden mukaisesti sekä sosiaali- että terveydenhuollon yleisinä palveluina että päihdehuollon erityispalveluina. Yleisiä palveluja tulee kehittää niin, että niiden avulla kyetään riittävässä määrin tarjoamaan apua päihteiden ongelmakäyttäjille sekä tarvittaessa ohjaamaan heitä päihdehuollon palvelujen piiriin. Päihdeongelmaisten kasvavat määrät ovat tänä päivänä suuri haaste päihdetyön kentälle kaikissa sosiaali- ja terveyspalveluissa. (Vantaan päihdepalvelujen palvelurakenteen ja palvelujen kehittäminen 3/2011:5.)

Päihdehuoltolaissa sanotaan myös, että päihdehuollon palveluja pitää tarjota henkilölle, jolla on päihteiden käyttöön liittyvää problematiikkaa ja selkeä avun ja tuen tarve. Henkilön perheelle ja muille läheisille on myös tarjottava heidän tarvitsemaansa apua ja tukea. Lisäksi päihdehuoltolaki velvoittaa viranomaisia tekemään laaja-alaista yhteistyötä hakiessa ratkaisua päihteiden ongelmakäyttäjien terveyteen, toimeentuloon, asumiseen ja työhön liittyvissä asioissa. (Mt.2011:5.) Seuraavassa kaaviossa esitellään Vantaan päihdepalveluiden muodot ja palvelujen tarjoajat sekä esitellään palveluja hieman tarkemmin.

	Avohoito	Laitoshoito/huolto
Sosiaali- ja terveydenhuollon yleiset palvelut	Sosiaalitoimistojen kautta toteutuva sosiaalityö, polikliininen perusterveydenhuolto ja erikoissairaanhoidollinen avohoito	Terveyskeskusten vuodeosasto, yleissairaalat ja muu erikoissairaanhoido
Erityisesti päihdeongelmaisille tarkoitetut palvelut	A-klinikat, nuorisoasemat, päiväkeskukset, tuettu asuminen, huumeiden käyttäjien terveysneuvontapisteet (H-klinikka, Vinkki)	Kuntoutuslaitokset, katkaisuhoidolaitokset, laitostenmuotoiset asumispalvelut/ympäri vuorokautiset asumispalvelut

(Vihavainen 2008.)

Päihdepalvelujen tavoitteena on ehkäistä ja hoitaa päihteiden käytöstä aiheutuvia sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä saada päihteiden käyttöä vähennettyä. Henkilöille joille päihteet tuottavat ongelmia sekä heidän läheisilleen on tarjolla monenlaisia kuntouttavia ja hoitollisia palveluita. Suurimman osan palveluista tuottaa kaupunki, mutta niitä ostetaan myös yksityisiltä palveluntarjoajilta. Alkoholi- ja huumeongelmien kanssa painiva henkilö tai hänen läheisensä voivat hakea apua itse, ilman lähetettä, A-klinikoilta, H-klinikalta, terveysasemilta tai sosiaaliasemilta. Nuorisoasemat auttavat nuoria ja heidän läheisiään päihde- ja peliongelmissa. Päihdeongelmaiset asunnottomat tai päihdeongelmaiset henkilöt, jotka ovat vaarassa

menettää asuntonsa voivat saada apua hakeutumalla kuntouttavia asumispalveluita tarjoavaan Koisorannan palvelukeskukseen. Siellä heille luodaan edellytykset ja annetaan hyvät mahdollisuudet saada pysyvä asunto. Päihdepalvelut tekevät yhteistyötä alalla työskentelevien järjestöjen sekä muiden tahojen kanssa, esimerkiksi ehkäisevän päihdetyön ja vertaistuki-toiminnan kanssa. Eri yhteistyökumppaneiden osuus yhteistyössä on merkittävä. (Vantaan päihdepalvelut Vantaan kaupungin sivustolla.)

Päihdepalvelujen tarjoamisessa avohoito on aina ensisijaisessa asemassa, johon tullaan tulevana vuosina panostamaan. Vantaan päihdepalvelujen johtoryhmä toteaa julkaisussaan seuraavasti:

”Tavoitteena on, että laitoshoidon osuus käytettävissä olevista resursseista alenee siten, että vuonna 2012 se on 32 prosenttia ja 30 prosenttia vuonna 2013. Laitoshoidon vähentäminen edellyttää kuitenkin avohoidon palvelutarjonnan lisäämistä, mikä puolestaan vaatii uusia vakansseja avohoitoon. Avohoidon palvelujen tarjonnan lisääminen on luontevinta omien polikliinisten palvelujen yhteydessä.” (Mt. 2011:19.)

Seuraavaksi esittelemme lyhyesti Vantaalla tarjottavat päihdepalvelut, pohjana olemme käyttäneet Vantaan kaupungin julkaisua; Vantaan päihdepalvelujen palvelurakenteen ja palvelujen kehittäminen.

Kuntouttavat asumispalvelut ovat muun muassa Koisorannan palvelukeskuksen tarjoamat palvelut (katso luku 3) sekä samalla tontilla toimiva tuettu asuminen ja kuntouttava työtoiminta. Nämä palvelut tarjoavat eriasteista tuettua määräaikaista asumista vantaalaisille asunnottomille päihdekuntoutujille. Asumisyhteisöjä ovat Oraskoti ja Tähti-yhteisö, joihin myös Arviakson aikana on mahdollisuus hakeutua jos se räätälöityy asiakkaan tarpeisiin. Muut palvelut ovat etätuettu tukiasuminen ja työpajatoiminta. Päihdepalveluista Koisorannan asiakkaat etupäässä käyttävät H-klinikan, A-klinikan ja katkaisuhoidon palveluita. Vantaan päihdepalveluilla on ostosopimus asumispaikoista Vantaan A-kilta ry:n kanssa, muut ostopalvelut tehdään yksilöllisen tarpeen perusteella mm. Ridasjärven päihdehoitokeskukselta. (Vantaan päihdepalveluista Vantaan kaupungin [www-sivustolla](http://www-sivustolla).)

A-klinikat tarjoavat palvelujaan kaikille 18 vuotta täyttäneille, jotka ensisijaisesti tarvitsevat apua ja tukea alkoholin ja lääkkeiden problematiikkaan. A-klinikoilla toimii arkisin päivystysvastaanotto, jonne voi itse hakeutua, myös puhelinpäivystyksen kautta saa tarvitsemansa avun. Keskustelun pohjalta päivystyksissä arvioidaan asiakkaan sen hetkinen akuutti avuntarve ja se mitä muita mahdollisia palveluja hän tarvitsee. Laaja-alaisempi hoidontarpeen arviointi tehdään noin 4-5 käyntikerran aikana. Näiden käyntikertojen aikana asiakkaan tilanne saadaan selvitettyä kokonaisvaltaisesti ja pystytään arvioimaan jatkohoidon tarve. A-klinikat

tarjoavat matalan kynnyksen toimintoja kuten esimerkiksi aamuryhmiä ja päivystysvastaanotot. (Mt.2011:21.)

Kuntouttavan avohoidon tavoitteena on auttaa asiakasta työskentelyssä kohti muutosta; yksilökeskustelujen sekä perhe- ja ryhmäkäyntien avustuksella. A-klinikat tarjoavat myös lääketerapioita ja avokatkaisuhoitoa, jotka ovat yleensä pidempi kestoisia. (Vantaan päihdepalveluista Vantaan kaupungin www- sivustolla.)

H-klinikan toiminta on painottunut 18 vuotta täyttäneiden huumeita käyttävien ja korvaushoidossa olevien asiakkaiden hoitoon ja ohjaukseen. Toimintaan kuuluvat päivystysvastaanotot ja yksilökäynnit, joiden tavoitteena on tehdä asiakkaalle sopiva ja tarkoituksenmukainen hoidontarpeenarvio. Muita tarjottavia palveluita ovat lääkkeetön ja lääkkeellinen kuntouttava avohoito, sosiaaliohjaus, terveysneuvonta sekä asumisohjaus. (Mt.2011:22.) Vantaalla toimii myös kaksi huumeidenkäyttäjien terveysneuvontapistettä; Vinkki, josta saa terveysneuvontaa ja ohjausta sekä vaihtaa puhtaita ruiskuja. Vinkkipisteet sijaitsevat Tikkurilassa ja Myyrmäessä.

Nuorisoaseman asiakkaat ovat alle 21-vuotiaita Vantaalla asuvia nuoria tai heidän vanhempiaan. Yleisimpänä problematiikkana ovat yleensä joko ongelmallinen päihdeidenkäyttö ja/tai peliriippuvuus. Nuorisoasemalle voi hakeutua myös muiden syiden takia, vaikka jos tarvitsee jonkun kelle jutella. Ketään ei käännytetä pois, vaan yhdessä työntekijän kanssa voi miettiä, minkälainen apu olisi tarpeellista. Laajempi kokonaistilanteen arvio vaatii useamman käynnin, joihin myös vanhemmat osallistuvat. Pitkäkestoisempi työskentely toteutetaan aina suunnitelman pohjalta. (Mt.2011:23.)

Katkaisuhoito sijaitsee Vantaan Myyrmäessä ja sieltä voivat apua hakea vantaalaiset alkoholin ja muiden päihdeiden käyttäjät. Katkolle hakeudutaan silloin, kun avohoidon tarjoamat keinot eivät ole riittävät. Hoito pohjautuu vapaaehtoisuuteen ja sen tavoitteena on katkaista asiakkaan päihdekerre, terveydentilan selvittäminen, sosiaalisen tilanteen kartoitus sekä jatkohoidon tarpeen arviointi. Hoito tapahtuu ympäri vuorokauden ja sen kesto on noin 1-3 viikkoa. Katkaisuhoitoon tullaan lähetteellä, jonka voi tehdä jokin päihdepalveluyksikkö, joka on arvioinut asiakkaan tilanteen vaativan katkaisuhoitoa. (Vantaan päihdepalveluista Vantaan kaupungin www- sivustolta.)

Kotikatko ja jälkikuntoutus ovat katkaisuhoitoa, joka tapahtuu asiakkaan kotona. Palvelun tuottaja on Sinivida Oy, jolta Vantaan kaupunki on palvelun ostanut vuonna 2010. Palvelu on tarkoitettu asiakkaille, joille ei ole löytynyt heidän tarpeita vastaavaa päihdekuntoutusta. Kotikatkon tavoitteena on huolehtia asiakkaan yleistilasta, antaa tarvittavaa hoitoa vieroitustoireisiin, taata riittävä uni ja luoda turvantunnetta. Asiakkaan tilannetta seurataan useilla kontakteilla monesti vuorokaudessa. Jälkikuntoutuksen tarkoituksena on paneutua asiakkaan



päihdeettömän elämän tukemiseen, jossa huomioidaan asiakkaan sosiaalinen elinympäristö. (Vantaan päihdepalvelujen palvelurakenteen ja palvelujen kehittäminen 2011:23-24.)

Ehkäisevä päihdetyö kehittää ja toteuttaa omana toimintana ja yhteistyössä muiden alalla toimivien yksiköiden kanssa päihteisiin ja pelaamiseen liittyvää ehkäisevää päihdetyötä. Palvelut on osoitettu kaikille vantaalaisille. (Vantaan päihdepalveluista Vantaan kaupungin www-sivustolla.)

#### 4 KEHITTÄMISPROSESSIN TAVOITTEET JA ARVIOINTI

Opinnäytetyömme lähtökohtana ja tavoitteena on luoda Koisorannan Arvi-yhteisöön mahdollisimman tarkoituksenmukainen, toimiva sekä pysyvä asiakaspalautekysely työn kehittämisen ja arvioinnin välineeksi. Sen tarkoituksena on antaa työntekijöille tärkeää tietoa työn kehittämistä varten sekä sen avulla organisaatio pystyy tunnistamaan asiakkaiden tarpeet ja odotukset.

Asiakaspalautekysely tullaan liittämään osaksi Arvi-yhteisön kehittämistyötä. Tavoitteenamme on ollut työn päätösvaiheessa suunnitella ja pohtia työelämän edustajien kanssa miten ja mihin kyselyt kootaan sekä mihin niiden antama tieto kootaan, niin että ne ovat helposti työntekijöiden saatavilla ja sinne on myös kätevää ja luontevaa viedä uudet palautteet. Miten saatua tietoa käsitellään ja miten sitä konkreettisesti hyödynnetään työn kehittämiseen. Kuinka se saataisiin mahdollisimman aidoksi osaksi kehittämisprosessia sekä käytännön materiaaliksi arkeen. Asiakaspalautekyselyllä pyritään nimenomaan saamaan palautetta niistä teemoista ja elementeistä, jotka ovat Arvissa keskeisiä asiakasnäkökulmasta katsottuna.

Saadaksemme aikaan mahdollisimman hyvän ja toimivan asiakaskyselyn tutkimme niitä ilmiöitä ja asioita, mitkä nousevat esille asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluista ja kyselyistä. Nauhoitettuja haastatteluista litteroimalla ja käyttämällä niitä aineistona pyrimme saamaan erilaiset teemat näkyville mahdollisimman autenttisina.

Opinnäytetyömme tavoitteet ovat:

1. Luoda tarkoituksenmukainen, selkeä ja pysyvä asiakaspalautekysely Arvi-yhteisöön
2. Kehittää työyhteisön kanssa mahdollisimman luonteva ja käytännönläheinen tallennusmenetelmä kyselyille sekä pohtia erilaisia asiakaspalautekyselyn hyödyntämiskeinoja.
3. Omien kehittämistavoitteiden ja oppimiskokemusten toteutuminen

Kehittämistoiminnan arviointia voidaan luonnehtia usealla eri tavalla, yhtenä sen tehtävänä on suunnata kehittämisprosessia. Yksinkertaisimmillaan arvioinnin yhteydessä tarkastellaan, sitä onko kehittäminen saavuttanut tarkoituksensa vai ei ja missä on onnistuttu ja missä ei. Keskeistä arvioinnissa on hankesuunnitelma ja siinä määritellyt tavoitteet. Kehittämistoiminnan yhteydessä puhutaan usein arviointikysymyksistä, kysymysten merkitys ja luonne riippuu

täysin lähtökohtana olevasta tutkimusotteesta. Laadullisessa tutkimuksessa kysymykset voivat olla yleisluontoisia ja mahdollisesti myös muuttua aineiston tuottamisen ja analysoinnin mukana. (Toikko & Rantanen 2009: 61, 62, 117.)

Työmme tavoitteet ja arviointikysymykset ovat kulkeneet prosessin ajan rinta rinnan, arviointikysymyksillä arvioimme sitä kuinka hyvin edellä mainitut asettamamme tavoitteet on saavutettu ja jos jotain ei ole saavutettu pohdimme siihen liittyviä syitä ja mitä olisimme ehkä voineet tehdä toisin. Arviointikysymyksinä meillä on kolme pääkysymystä ja niiden alakysymykset. Alakysymyksillä pyrimme tarkentamaan pääkysymyksen sisältöä.

1. Saatiinko aineiston keruumenetelmällä tuotettua riittävää tietoa asiakaspalautekyselyn taustaksi?
  - Kokivatko työntekijät saaneensa toimivan ja hyödyllisen työvälineen arkeen?
  - Kokivatko asiakkaat kyselyn riittävän selkeänä?
  - Olimmeko onnistuneet tuomaan kyselyyn ne teemat, jotka asiakkaat olivat jakson aikana kokeneet tärkeiksi ja kokivatko asiakkaat saaneensa äänensä kuuluviin?
2. Onnistuimmeko luomaan toimivia vaihtoehtoja eri hyödyntämiskeinoista ja kehittämään käytännönläheisen tallennusmenetelmän kyselyille?
  - Tuovatko suunnittelemamme hyödyntämiskeinot kyselyn pysyväksi osaksi Arvin arkea?
3. Toteutuivatko omat kehittämistavoitteemme ja millainen prosessi oli oppimiskokemuksena?
  - Millaisia ennakoimattomia asioita projektin aikana ilmeni ja kuinka niitä käsiteltiin sekä kuinka niiden jälkeen edettiin?
  - Mitä koko prosessi on merkinnyt meille opinnäytetyön tekijöinä ja onnistuimmeko hyödyntämään hankepäiväkirjaa prosessin aikana?

## 5 KEHITTÄMISPROSESSIN MENETELMÄT

Opinnäytetyömme on luonteeltaan toiminnallinen ja päätimme toteuttaa sen kehittämisprosessina. Opinnäytetyömme sisältää tuotoksen eli asiakaskyselyn ja siitä kirjoitettavan arviointiraportin. Toiminta etenee kehittämisprosessin lailla ja siinä on useita vaiheita, jotka limittyvät toistensa kanssa. Myös toiminnan arviointi kulkee mukana koko prosessin läpi. Tässä kappaleessa tarkoituksenamme on selvittää tarkemmin miten kehittämisprosessin eri menetelmät näkyvät opinnäytetyössämme.

Kehittämisprosessi on aina ainutlaatuinen kokonaisuus, jossa ilmenee projektille ominainen ja yksilöllinen toiminta sekä havaintojen ja ajattelun kokonaisuus. Kehittämistyölle onkin tavanomaista prosessimainen eteneminen sekä ratkaisuvaihtoehtojen ja etenemisväylien monipuolisuus. Aluksi laaditut tavoitteet tarkentuvat ja hämärtyvätkin prosessimaisen etenemisen

aikana. (Seppänen-Järvelä 2004: 19, 21). Nämä vaiheet näkyvät opinnäytetyössämme selkeästi ja kerromme niistä tarkemmin kehittämisprosessin etenemisvaiheissa.

Opinnäytetyössämme on myös selkeistä projektin piirteitä, kuten esimerkiksi selkeä tavoite ja loppu. Projektin tuloksena syntyy yleensä uutta ja se hakee muutosta johonkin. Se perustetaan yleensä silloin, kun halutaan saavuttaa ja toteuttaa jonkinlainen kehittämistavoite. Sosiaali- ja terveydenhuollossa kehittämistyötä tehdään usein arkityön yhteydessä, jolloin kehittäminen on tavallaan rakennettu jokapäiväisten työkäytäntöjen sisään. Projekti kuitenkin antaa hyvän mahdollisuuden poiketa normaaleista ja totutuista käytännöistä sekä joustavan tavan tehdä asioita toisin. (Seppänen - Järvelä 2004: 15). Se miten projektin eri piirteet näkyvät tarkemmalla tasolla työssämme selviää seuraavassa osiossa, jossa avaamme kehittämisprosessimme kulkua.

### 5.1 Prosessiarviointi

Arvioinnin tekemiseen on monia erilaisia tapoja, ei ole olemassa yhtä oikeaa tapaa. Jokaisessa projektissa on omanlaisensa kysymykset ja tiedontarve, joihin ratkaisut on tehtävä juuri kyseiseen projektiin sopivaksi. Se, mitä arvioinnilta odotetaan ja miten arviointitietoa aiotaan hyödyntää, vaikuttaa siihen, miten arviointi tehdään ja minkälaista informaatiota kerätään. On tärkeätä huomioida, millaiseen tarkoitukseen ja tarpeeseen tietoa ollaan keräämässä, minkä takia sitä tehdään sekä kuka tai ketkä sitä tulevat käyttämään. (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2008: 222.)

Arvioinnin suunnittelussa on mietittävä, millaisella tiheydellä, syvyydellä ja miltä erinäkökannoilta prosessin etenemistä kuvaavaa tietoa kasataan, jotta prosessin kaikkein oleellimmat piirteet saadaan luotettavasti esille. Arvioinnin yksi tärkeä osa on itsearviointi, sen pitäisi rakentua osaksi kehittämisprosessia sekä osaksi kehittämistyön toteutussuunnitelmaa ja osaksi kokonaisarviointia. Itsearvioinnissa jokainen projektiin osallistuva henkilö arvioi ja pohtii omaa panostaan ja työtään prosessin kuluessa. Aika-ajoin on joka tapauksessa hyvä koota ja tiivistää arviointiprosessia sekä sanoa ääneen projektin tavoitteita edesauttaneet tai sitä mahdollisesti hidastaneet tekijät, samalla tämä saatu tieto tulee analysoitua ja arvioitua. Tämän tiedon myötä voidaan tulevaa työskentelyä ennakoida sekä samalla kehittämisprosessi tulee systemaattisesti dokumentoiduksi, näkyväksi ja ääneen sanotuksi. (Sosiaalitaidon työpa-pereita 2007:8.)

Arviointitieto on tärkeä oppimisen lähde. Aikaisemmin arvioinnin näkökulma ei ole ollut niin suuressa merkityksessä prosessin kulussa, mutta tänä päivänä kaikkea mahdollista pitää jollain tavalla arvioida ja analysoida. Arviointi tuo hyvin esille varsin piilossa olleen kehittämisprosessin etenemisen ja erilaisten toimintatyylien tarkastelemisen. Kehittämisprojektin toteuttaminen voi olla oppimiskokemus niin opinnäytetyön tekijöille kuin myös siihen osallistuvalla työyhteisöllä. Oppimiskokemukset ovat helpoin ja luontevin tunnistaa niiden henkilöi-

den, jotka ovat osallistuneet prosessiin sekä itse keränneet ja muokanneet siihen tarvittavaa tietoa. (Seppänen-Järvelä 2004: 23.)

Prosessiarviointi on ollut olennainen osa opinnäytetyötämme ja arviointi onkin kulkenut mukana koko opinnäytetyöprosessin ajan. Olemme arvioineet kaikkia eri vaiheita; mikä onnistui ja mikä ei, mitä olisimme voineet tehdä toisin ja mikä on toteutunut hyvin. Olemme saaneet palautetta prosessin joka vaiheessa myös ohjaavalta opettajalta ja työelämän ohjaajalta sekä toinen toisiltamme. Arviointi välineistämme tärkein on ollut hankepäiväkirja, jota olemme pitäneet koko opinnäytetyöprosessin ajan ja jonne olemme kirjanneet kokemuksiamme, mietteitämme ja kehittämisideoitamme. Hankepäiväkirjan tuottama materiaali on ollut tärkeässä osassa varsinaista opinnäytetyötä kirjoittaessa ja arviointikysymyksiin vastatessa. Systemaattisesti kirjoitettu hankepäiväkirja onkin tehokas väline kokonaiskuvan hallitsemiseksi ja sitä apuna käyttäen tekijät voivat peilata näkemyksiään ja tuntemuksiaan. (Seppänen-Järvelä & Karjalainen 2008:229.)

Arviointi on erityisen olennaista projekteissa, joissa luodaan uutta, esim. etsitään uutta työkäytäntöä tai kuten meidän työssämme luodaan uusi asiakaspalautekysely. Uutta kyselyä tehdään kokeillen ja muokaten. Ilman toteuttamisprosessin arviointia ja seuraamista olisi hankalaa esittää, kuinka kysely syntyi ja kuinka se voidaan viedä käytäntöön. Arviointi on välttämättömän edellytys sille, että projektin yhteydessä syntynyttä tietoa voidaan hyödyntää laajemmin. (Seppänen-Järvelä 2004:22.)

## 5.2 Laadullinen tutkimus

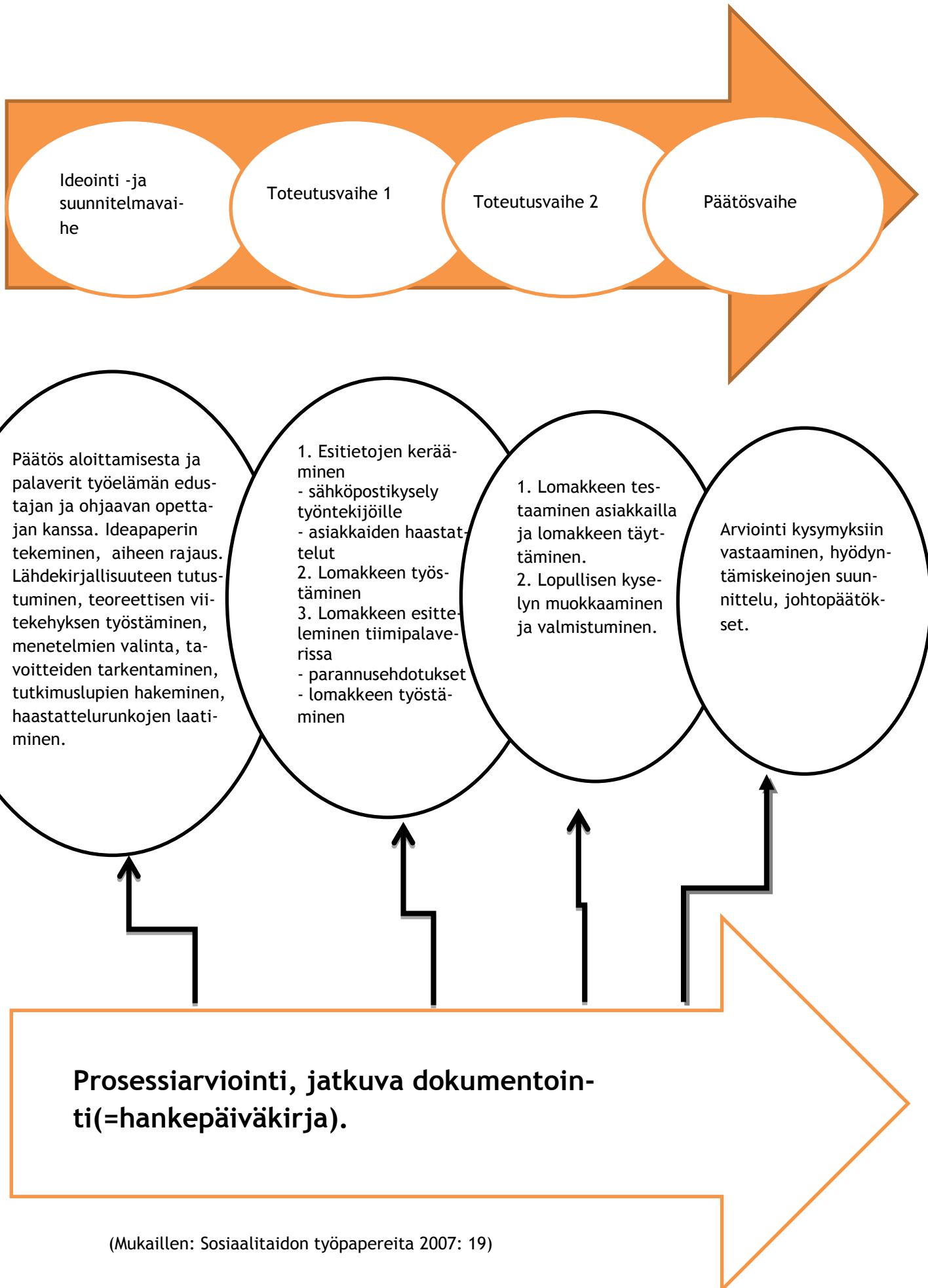
Opinnäytetyössämme on myös elementtejä laadullisesta tutkimuksesta ja ne ilmenevät muun muassa aineiston keräämisessä ja analysoinnissa sekä otannan pienessä määrässä. Laadullisella aineistolla tarkoitetaan pelkistetyimmillään aineistoa, joka on ulkoasultaan tekstiä (Eskola & Suoranta 2001: 15.) Laadullinen tutkimus on menetelmänä aineistoa kuvaavaa ja laadullisten menetelmien avulla voidaan sekä kerätä aineistoa että tarkastella sitä. Aineisto kerätään todellisilta ihmisiltä ja sitä tutkitaan kokonaisuutena eikä jaeta osiin. Kerääminen tapahtuu havainnoimalla ja keskustelemalla sekä saadun tiedon kirjaamisella. Tiedon käyttäminen tapahtuu luokittelemalla, koska halutaan selvittää jonkin tietyn henkilön tai joukon ajatuksia tutkittavasta asiasta. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole yleistää saatua tietoa kaikkia asukkaita koskevaksi, vaan osaksi kyselylomakkeen tekoa. Otantajoukko on laadullisessa tutkimuksessa pieni. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002: 151-152, 155-156, 168-167.)

Tarkemmin aineiston keräämisestä ja sen analysoinnista kerromme toteutusvaiheen yhteydessä. Analysoimme aineistoa vain laadullisten menetelmien avulla, koska emme keränneet tietoa jonka voisi muuttaa määrälliseen muotoon. Kyselylomakkeen avulla jatkossa kerättyjä tietoja voi kuitenkin analysoida sekä kvalitatiivisesti eli laadullisesti, että kvantitatiivisesti eli määrällisesti.

Laadullinen suuntaus näkyy työssämme myös siinä, että kirjoitamme koko prosessin ajan hankepäiväkirjaa, jonka avulla voimme yksin ja yhdessä tarkastella jälkikäteen kaikkea tapahtunutta. Kokemusten ja tilanteiden havainnointi toimii hyvänä lähdemateriaalina arvioitaessa prosessia lopuksi. Hankepäiväkirjaa hyödyntämällä aineiston kerääminen on yksinkertaista ja sitä voi tehdä pikkuhiljaa. Kysymyksiä todennäköisesti herää prosessin eri vaiheissa ja kirjaimella niitä on palautteen antaminen mielekkäämpää. (Yliruka 2000: 47.)

## 6 ASIAKASPALAUTEKYSelyn KEHITTÄMISEN VAIHEET

Opinnäytetyömme toteutettiin neljässä eri vaiheessa, jotka ovat; ideointivaihe, suunnitelma- vaihe, toteutusvaihe ja päätösvaihe. Prosessi on usein alkanut ennen kuin itse projekti ja usein jatkuu sen päättymisen jälkeen. Kun kehittämisprojektia kuvataan ajallisena prosessina, siinä erotellaan tyypillisesti erilaisia vaihteita, kuten eteneminen ideavaiheen kautta suunnit- teluun ja toteutukseen ja lopulta tulosten hyödyntämiseen. Tämän tyyppiset vaiheet ovat suhteellisen helposti jäsenneltävissä. (Seppänen-Järvelä 2004:21.) Toikko & Rantanen(2009: 64) kuvaavat tätä kehittämisprosessin mallia lineaariseksi malliksi ja toteavat sen olevan yksinkertaisin tapa hahmottaa kehittämistoiminnan tehtäväkokonaisuuksien välinen suhde.



## 6.1 Ideointivaihe

Projektit saavat alkunsa eri tavoin kuten esimerkiksi asiakkaan tilauksesta tai sisäisen kehitystarpeen seurauksena. Kuitenkin projektin omistaja on aina tunnistanut tarpeen, jota projektin avulla lähdetään täyttämään. Projekti jakautuu usein toisiaan seuraaviin vaiheisiin ja etenee suoraviivaisesti vaiheesta toiseen, se lähtee liikkeelle tunnistetusta tarpeesta tai ideasta, jonka jälkeen määritellään onko idea riittävän hyvä ja kannattava toteutettavaksi. (Kettunen 2009: 43, 49.)

Meidän opinnäytetyö prosessissamme kutsumme tätä ensimmäistä vaihetta ideointivaiheeksi. Kettusen määritelmä projektin ”omistajasta” on meidän tapauksessamme Koisorannan palvelukeskus, jonka Arvi-yhteisön työn kehittämistä opinnäytetyömme palvelee. Opinnäytetyömme ideointivaihe alkoi syyskuussa 2011 palaverilla Arvin ja asumispäivystyksen johtavien sosiaaliohjaajien kanssa. Palaverissa rajautui aihe ja saimme heiltä alustavaa tietoa siitä mitä he odottavat ja toivovat työltämme ja mitä teemoja asiakaspalautekyselyssä tulisi esiintyä. Saimme heiltä myös ehdotuksia aihealueista joita olisi hyvä käyttää teoreettisessa viitekehyyksessä. Näiden tietojen ja lähdekirjallisuuden tutustumisen pohjalta laadimme opinnäytetyön ideapaperin, josta saimme palautteen ohjaavalta opettajalta sekä työelämän ohjaajalta. Näiden palautteiden pohjalta muokkasimme vielä ideapaperia ja aloitimme varsinaisen opinnäytetyösuunnitelman tekemisen.

## 6.2 Suunnitelmavaihe

Projektin suunnittelu on projektin elinkaaren tärkeimpiä vaiheita, kun projektin suunnittelu toteutetaan riittävällä huolellisuudella, epäonnistumisen todennäköisyys pienenee. Projektisuunnitelmaa laatiessa tulee ottaa huomioon projektille asetetut vaatimukset ja määritellä mahdollisimman tarkasti tavoitteet ja se mitä projektin tuloksena syntyy. Suunnitelmaa tehdessä tulee myös huomioida lähtökohdat, jotka vaikuttavat projektiin ja sen etenemiseen. Tällaisia lähtökohdita voivat olla muun muassa; aikataulu, tavoite, toimintatapa ja tekijät. (Kettunen 2009: 54, 56, 92-96, 100.)

Opinnäytetyömme suunnitelmavaihe sijoittui syys-marraskuulle 2011. Tässä vaiheessa rajasimme teoreettisen viitekehyyksemme yhdessä Arvi-yhteisön työntekijöiden kanssa ja aloimme tutustua lähdekirjallisuuteen. Tutustuimme myös Vantaan päihdepalveluiden jo valmiisiin asiakaspalautekyselyihin sekä opinnäytetöihin, joissa on samankaltainen aihe. Tässä vaiheessa työstimme valmiiksi asiakkaiden haastattelurungot (katso liitteet 1 & 2) ja luvat (katso liite 4) sekä työntekijöiden sähköpostikyselyn (katso liite 3). Pyrimme myös käymään läpi mahdollisia riskejä, jotka saattaisivat aiheuttaa ongelmia prosessin edetessä ja asetimme opinnäytetyöprosessillemme tavoitteet ja arviointikysymykset. Asetimme aikataulun, jonka mukaan suunnittelimme seuraavat vaiheet tapahtuviksi ja valitsimme tutkimusmenetelmämme. Lopullinen opinnäytetyön suunnitelma valmistui marraskuussa 2011 ja suunnitelmaseminaarimme oli 11.11.2011.

### 6.3 Toteutusvaihe

Heti saatuaamme Vantaan kaupungin perhepalveluilta tutkimusluvan (katso liite 7) pääsimme aloittamaan varsinaisen toteutusvaiheen joulukuussa 2011. Lähetimme ensimmäisenä työntekijöille sähköpostikyselyn (katso liite 3), jolla kartoitimme heidän näkemyksiään siitä millainen valmiin kyselylomakkeen tulisi olla niin ulkoasultaan kuin teemoiltaan. Lisäksi kysyimme heidän ideoitaan valmiin kyselyn hyödyntämiseen Arvin arjessa sekä tulosten tallentamiseen. Mielestämme oli ensiarvoisen tärkeää saada Arvin työntekijöiden näkemys ja mielipiteet esiin siitä millainen lomake heidän mielestään olisi hyvä. He ovat mukana asukkaiden jokapäiväisessä elämässä ja tietävät millaista Arvin arki on sekä tulevat jatkossa käyttämään tuota lomaketta yhtenä työkaluna työnsä kehittämisessä. Työntekijöiden kuuleminen on erityisen tärkeää, jotta heidät saadaan ottamaan kysely omaan käyttöön näyttämällä sen hyöty heidän työnsä kannalta. Työntekijöiden sitoutumisen kannalta onkin tärkeää, että he näkevät muutoksessa henkilökohtausta hyötyä. (Lanning, Roiha & Salminen 1999: 158.)

Henkilökunnan vastauksia läpi käydessä sieltä nousi esille muutama tärkein teema, jonka ympärille kyselylomake voisi olla hyvä rakentaa heidän näkökulmastaan. Näitä teemat liittyivät hyvin pitkälti niihin asioihin kuin mistä olimme johtavan sosiaaliohjaajan kanssa jo aiemmin jutelleet; asumisviihtyvyyteen, kokouksiin ja ryhmätoimintaan, henkilökuntaan, vertaistukeen ja Koison tarjoamiin palveluihin. Emme tässä vaiheessa alkaneet luoda vielä varsinaista runkoa lomakkeelle sillä toinen puoli kyselylomakkeen suunnittelusta oli vielä käymättä läpi eli asiakashaastattelut.

Kyselyn ulkonäköön ja rakenteeseen liittyen henkilökunnan vastukset olivat melko yksiselitteisiä; kyselyn tulisi olla mahdollisimman selkeä ja helppolukuinen ja numeroarviointi koettiin hyväksi vastausmuodoksi kuitenkin niin, että myös vapaalle sanalle olisi tilaa. Tällainen mielikuva meillä oli jo opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa ja se saikin selkeän vahvistuksen myös henkilökunnalta. Kysyimme henkilökunnalta samassa yhteydessä myös valmiin kyselyn hyödyntämiskeinoista ja tallentamisvaihtoehdoista, mutta palaamme näihin asioihin myöhemmin kun kerromme päätösvaiheen yhteydessä miten olemme suunnitelleet kyselyä hyödynnettävän tulevaisuudessa.

#### 6.3.1 Asukashaastattelut

Seuraava askel henkilökunnalle tehdyn kyselyn jälkeen oli ensimmäisten asukashaastattelujen suorittaminen esitietojen keräämistä varten. Opinnäytetyön suunnitelmassamme mietimme, että Arvin johtava sosiaaliohjaaja valitsisi haastateltava asukkaat, koska hän tuntee heidät parhaiten. Hän kertoikin asukkaille loppuvuodesta 2011 opinnäytetyöstämme ja siitä, että tarvitsisimme pari haastateltavaa, mutta vapaaehtoisia ei tällä tavoin löytynyt. Tämä ei toisaalta tullut yllätyksenä meille, koska tulemme kuitenkin talon ulkopuolelta ja asukkailla on jo muutenkin paljon ryhmiä ja muuta ohjelmaa joihin he ovat velvolliset osallistumaan. Emme siis olettaneetkaan, että vapaaehtoisten haastateltavien saaminen kävisi tuosta noin vain,



joten aloimme miettiä mitä voisimme asian eteen tehdä. Juttelimme johtavan sosiaaliohjaajan kanssa ja päädyimme siihen, että osallistuimme itse Arvin aamukokoukseen, jossa esitimme itsemme ja kerroimme opinnäytetyömme aiheesta sekä siitä millainen tuo haastattelu käytännössä olisi. Tämä tuottikin tulosta ja saimme kaksi vapaaehtoista haastateltavaa, jotka sattuvat vielä olemaan Arvin pitkäikäisimpiä asukkaita ja tarkoituksenamme nimenomaan oli saada haastateltaviksi näitä Arvissa pisimpään olleita asukkaita.

Suunnitelmavaiheessa vielä mietimme, että olisimme toteuttaneet asukkaiden haastattelut niin, että Niina olisi tehnyt itse haastattelut ja Elina olisi litteroinut ne. Syy miksi tätä mietimme, oli se, että ajattelimme asiakkaiden kokevan tilanteen miellyttävämmäksi, jos haastattelihoita olisi vain yksi. Päädyimme kuitenkin siihen, että olemme molemmat paikalla haastattelussa, mikäli haastateltavilla asukkailla ei olisi mitään sitä vastaan, jotta molemmat saisivat haastattelukokemusta. Tämä sopi onneksemme molemmille haastateltavimmistamme ja haastattelu tilanteissa olikin hyvin vapautunut ja avoin tunnelma. Saimme paljon aineistoa hyödynnettäväksi ensimmäiseen kyselyn versioon, asukkaat nostivat melko samoja teemoja tärkeimmiksi kun mitä työntekijätkin. Molemmat heistä olivat kaiken kaikkiaan viihtyneet Arvissa hyvin, vaikka luonnollisesti esiin nousi myös niitä asioita, jotka herättivät tyytymättömyyttä.

Käytimme asukashaastatteluissa aineiston keruumenetelmänä puolistrukturoitua haastattelua. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymysten muotoilu ja järjestys on kaikille sama, perustana tässä on ajatus siitä, että kysymyksillä on tällöin sama merkitys kaikille. Valmiita vastausvaihtoehtoja ei käytetä vaan haastateltava saa vastata kysymyksiin omin sanoin. (Eskola & Suoranta 2001: 86.)

Haastatteluilla halusimme saada selville mistä asukkaat haluavat antaa palautetta ja mitkä asiat he olivat kokeneet tärkeiksi Arvi-jaksolla. Asukkaiden haastatteluissa korostui eniten oman rauhan ja tilan merkitys, vertaistuen tärkeys, säännöt ja ryhmät. Oman rauhan ja tilan merkitys nousi esiin useassa eri kohdassa keskustelua siinä, että toisella asukkaista oli oma huone ja hän korosti useaan otteeseen kuinka tärkeä tuo seikka hänelle oli ja asukas kellä omaa huonetta ei ollut toi esille asian negatiivisia puolia. Huoneen toisen asukkaan kanssa jakamaan joutunut haastateltavamme totesikin tähän liittyen:

” Se jakaminen on vaikeaa, kun pitää ottaa niin paljon huomioon toinen. Että jos mä haluan yöllä valvoa, tehä vaikka ristikkaa tai tämmöstä niin ei siinä oikein voi tehä kun toinen nukkuu. Sillon ei pysty olemaan vapaasti.”

Vertaistuki ei ensin noussut esille kovin tärkeänä kysyttäessä suoraan sen merkitystä omalle kuntoutumiselle. Se tuli kuitenkin esille myöhemmin toisten kysymysten yhteydessä ja molemmat asukkaat nostivat esiin kuinka tärkeää heille on ollut, että on saanut käydä keskusteluja ja viettää aikaa toisten samassa tilanteessa olevien ihmisten kanssa. Myös henkilökunnan

merkitys nousi positiivisesti haastatteluissa esille ja molemmat haastateltavat olivat sitä mieltä, että henkilökuntaa oli helppo lähestyä ja heiltä saa aina tarvittaessa apua. Kemat eivät toki aina kohtaa kaikkien kanssa, mutta kaiken kaikkiaan suhde työntekijöihin koettiin hyvänä. Säännöt ja niihin vaikutusmahdollisuudet herättivät melko kiivasta keskustelua, mutta toisaalta asukkaat myös ymmärsivät niiden välttämättömyyden. Toinen haastateltavista asukkaista totesikin seuraavasti:

”Se on ainaki ilkeätä, että täytyy ilmottaa kun menee vaikka sätkätoppaa ostamaan. Kaikesta tarvii aina ilmottaa. Toisaalta ymmärtäähän sen, että kaikilla on aina omat sääntönsä”.

Ryhmistä kysyminen herätti myös paljon keskustelua ja kumpikin asukas toi ilmi, että vaikka heillä sinänsä mitään niitä vastaan ollutkaan, olisi niitä heidän mielestään saanut olla vähemmän.

Kyselyn ulkomuodosta asukkaat olivat harvinaisen yksimielisiä niin keskenään kuin työntekijöidenkin kanssa, numeroarviointi asteikolla 1-5, tarpeeksi selkeät kysymykset ja kyselyn so-piva pituus nousivat tärkeimpinä asioina esille.

Haastattelimme siis kahta Arvin asukasta, toinen heistä oli mies ja toinen nainen. Haastateltavia asukkaita ei ollut tämän enempää, koska tarkoituksenamme ei ollutkaan kerätä suurta otosta vaan keskittyä syvällisemmin muutamaasi asiakkaaseen. Laadullisessa tutkimuksessa harkinnanvaraisen otannan hallitseminen onkin erittäin tärkeässä osassa. Tällä tarkoitetaan sitä, että laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein varsin pieneen määrään tapauksia ja niitä pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Tällöin aineiston tieteellisyyden kriteeri ei olekaan määrä vaan laatu. Harkinnanvarainen otanta perustuu siihen, että tutkijan tulee kyetä rakentamaan tutkimukseensa vahvat teoreettiset perustukset, jotka myös osaltaan ohjaavat aineiston hankinnassa. (Eskola & Suoranta 1998: 18.) Haastateltavien määrään vaikutti myös se seikka, että Arvi- jaksonsa lopussa olevia asukkaita ei lyhyen ajan sisällä ole montaa emmekä näin ollen olisi pystynyt kasaamaan kovinkaan suurta aineistoa.

### 6.3.2 Aineiston analysointi

Haastattelujen ja sähköpostikyselyn jälkeen seuraavana vaiheena opinnäytetyöprosessimme toteutusvaiheessa oli saadun aineiston analysoiminen ja sen pohjalta kyselylomakkeen ensimmäisen version luominen. Tässä työskentelymme pohjana ja aineistona toimi litteroidut asukashaastattelut sekä työntekijöille tehty sähköpostikysely, joita työstimme rinnakkain. Aineiston analysoinnin pohjana käytimme laadullista analyysia.

Laadullisessa analyysissa puhutaan havaintojen pelkistämisestä; aineistoa tarkastellaan aina tietystä teoreettisesta näkökulmasta ja kiinnitetään huomioita vain siihen mikä on teoreettisen viitekehyksen ja kysymyksenasettelun kannalta olennaista. Aineistoa voidaan kuitenkin

samalla tarkastella myös monesta eri näkökulmasta. Joka tapauksessa näin analyysin kohteena oleva aineisto pelkistyy hallittavammaksi määräksi erillisiä ”raakahavaintoja”. Tämän jälkeen seuraa havaintojen yhdistäminen; erilaiset raakahavainnot yhdistetään harvemmaksi havaintojen joukoksi etsimällä havaintojen yhteinen piirre tai nimittäjä. Erilaisuudet suhteutetaan kokonaisuuteen, joka on varsinaisesti tutkimuksen kohteena. Havaintojen yhdistäminen ei kuitenkaan tarkoita, että pelkistämisen tavoitteena olisi määritellä tyyppitapauksia. Laadullisessa analyysissä on tärkeää muistaa, että yksikin poikkeus kumoaa säännön ja asiaa pitää näin ollen miettiä uudelleen. Erot eri ihmisten ja havaintoyksiköiden välillä ovat tärkeitä laadullisessa analyysissä, sillä ne antavat usein johtolankoja siitä mistä jokin asia johtuu tai mikä sen tekee ymmärrettäväksi. Toisaalta ei pidä keskittyä liikaa tutkimusaineiston loputtomaan moninaisuuteen tai ilmiöstä ei lopulta saa mitään otetta. (Alasuutari 2011: 38- 42.)

Tarkastelimme ja analysoimme aineistoa opinnäytetyömme teoreettiseen viitekehykseen pohjaten eli keskityimme niihin asioihin mitkä olivat Arvin työssä näkyvimmissä ja tärkeimmässä osassa. Poimimme ensin työntekijöiden sähköpostikyselyistä ne asiat, jotka he nostivat kyselyn kannalta tärkeimpään asemaan ja seuraavaksi teimme sama asukas haastatteluille. Tämän jälkeen vertasimme niitä ja poimimme niistä yhtäläisyyksiä ja lähdimme hahmottamaan kyselyn rungon muodostavia teemoja. Asukkailla korostui sääntöjen, ryhmien, vertaistuen ja oman rauhan merkitys. Henkilökunta nosti esille hyvin paljon samoja asioita varmasti johtuen siitä, että he tuntevat asiakaskuntansa hyvin. Työntekijät pitivät tärkeänä myös sen selvittämistä miten Arviin saapuminen oli sujunut ja toisaalta myös oliko koettu, että jatkoasumisen suunnitteluun sai tarpeeksi tukea ja apua. He halusivat luonnollisesti saada myös selville mitä mieltä Koison tarjoamista palveluista ollaan ja miten henkilökuntaan suhtaudutaan.

Työntekijöiden keskinäisissä vastauksissa ei ollut suurta hajontaa, joka kertonee siitä, että työyhteisö tiedostaa ne asiat jotka kokevat tärkeiksi ja osaavat myös tunnistaa ne asiat, jotka eivät ole laadukkaalle työnteolle ominaisia. Myös asukkaat olivat keskenään hyvin samaa mieltä asioita ja samat asiat nousivat tärkeiksi kummallekin vastaajalle, näitä asioita on kerrottu enemmän edellä asukashaastatteluista kertomisen yhteydessä. Etsimme yhteisiä nimittäjiä asukkaiden ja henkilökunnan esille tuomiin asioihin ja kokosimme niistä teemarungon, jonka ympärille kysymykset rakentuivat.

Otimme teemoja suunnitellessa huomioon myös yksittäisille ihmisille tärkeiksi koettuja asioita. Niin asukkaat kuin työntekijätkin nostivat omina ryhminään esille hyvin samanlaisia teemoja, mutta koska näiden kahden ryhmän näkökulma asioihin on luonnollisesti hieman erilainen, toi tämä myös pientä hajontaa vastauksiin. Tämä ei aiheuttanut sinänsä ongelmaa, sillä näiden kahden eri ryhmän esille nousseet teemat olivat hyvin samankaltaisia, näkökulma vain oli hieman eri. Oli tärkeää saada molempien ryhmien, sekä asukkaiden, että työntekijöiden näkemykset esiin, sillä näemme, että ne yhdessä tukivat molempien osapuolien näkemyksiä ja näin kyselystä saatiin mahdollisimman tarkoituksenmukainen.

### 6.3.3 Kyselyn ensimmäisen version luominen

Aineiston analysoinnin jälkeen pääsimme luomaan ensimmäistä versiota varsinaisesta asiakaspalautekyselystä. Kysymyksiä suunnitellessa on syytä huomioida ainakin se, miten tarkkoja vastauksia halutaan ja miten tarkkoja vastauksia on mahdollista saada. On tiedettävä mihin kysymykseen etsii vastauksia ja selvitettävä, mitkä taustatekijät saattavat vaikuttaa tutkittaviin asioihin. Kyselyn laadinta lähtee liikkeelle tutkittavien asioiden nimeämisestä, jonka jälkeen voi alkaa suunnitella palautekyselyn rakennetta. Tämän jälkeen seuraa kysymysten muotoilu ja kyselyn testaus, jonka jälkeen voidaan korjata kyselyn rakennetta ja kysymyksiä. Viimeisenä vaiheena on luonnollisesti lopullisen asiakaspalautekyselyn valmistuminen. (Heikkilä 2008: 47.)

Onnistuneen asiakaspalautekyselyn kannalta on äärimmäisen tärkeää miettiä, että kysymykset ovat hyvät juuri kyseiselle kohderyhmälle. Kyselyn on syytä olla selkeä ja siisti ja tekstin ja kysymysten hyvin aseteltuja. Vastausohjeet on hyvä pitää mahdollisimman yksiselitteisinä ja kysymyksiä tehdessä kannattaa kiinnittää huomiota siihen, että kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan. Samaan aiheeseen liittyvät kysymykset on hyvä ryhmitellä kokonaisuuksiksi ja otsikoida ne selkeästi. Hyvän kyselyn piirteenä voi pitää myös sitä, että kysely saa vastaajan tuntemaan itsensä tärkeäksi. Kyselyn pituutta mietittäessä kannattaa ottaa huomioon kohderyhmä ja huolehtia siitä ettei lomake ole liian pitkä. (Puhakka 2005.)

Lähdimme ensin liikkeelle tutkittavien asioiden nimeämisestä eli teemojen valinnasta, josta jo aiemmin kerroimmekin enemmän. Päädyimme aineiston analysoimisen perusteella seuraavanlaiseen teemarunkoon: Arviin tulo ja asumisviihtyvyys, yhteiset kokoukset, ryhmätoiminta ja viikko-ohjelma, henkilökunta ja Koison tarjoamat palvelut, vertaistuki ja yhteisö ja viimeisenä vielä jatkoasuminen. Näihin teemoihin oli koottuna ne asiat, jotka yhdistävät henkilökunnalta ja asukkailta saamiamme vastauksia ja joiden merkitys Arvi-jaksolla korostuu.

Itse kysymysten laatiminen ja asettelu olikin jo huomattavasti vaikeampaa. Kohderyhmää ajatellen kysymykset eivät saaneet olla monimutkaisia ja vaikeasti tulkittavia ja kysymysten muotoiluun tuli kiinnittää erityistä huomiota. Poimimme kysymykseen niitä asioita, joita asukkaat olivat haastatteluissa tuoneet esille ja joista he halusivat antaa palautetta. Huomioon otettiin luonnollisesti myös työntekijöiden mielipiteet ja näkemykset siitä mistä he haluaisivat asukkailta saada palautetta.

Yllättävän vaikeaksi seikaksi kysymysten muotoilussa osoittautui vain yhden asian kysyminen kerrallaan, kysymykseen tuli helposti kuin huomaamatta sisällytettyä useampi asia. Kyselyn alkuun laadimme lyhyen kuvauksen siitä kelle kysely on tarkoitettu ja miksi sen täyttäminen olisi tärkeää. Asiakaskyselyä tehdessä mietimme ensin, että olisimme laittaneet jokaisen kysymyksen jälkeen tyhjän rivin vapaalle sanalle, mutta päädyimme kyselyn sivumäärän hillit-

semiseksi siihen, että laitoimme kaksi riviä tilaa vapaalle sanalle jokaisen teeman loppuun. Ensimmäisessä kyselylomakkeen versiossa kysymyksiä oli lopulta 42 ja sivuja 6.

Yksi erittäin tärkeä seikka, joka tuli ottaa huomioon kyselyä tehdessä oli se, että kyselyyn vastaaminen haluttiin pitää anonyyminä. Keskustelimme tästä Arvin työntekijöiden kanssa jo opinnäytetyön alkuvaiheessa. Anonyymikysely onkin usein ihanteellinen, sillä ihmiset ovat yleensä halukkaampia vastaamaan kysymyksiin nimettömänä. (Hirvonen, Kytölä, Pasanen, Riihijärvi: 6) Päätimme näin ollen ettemme kyselyssä kysy lainkaan asukkaiden taustatietoja. Mikäli olisimme kysyneet vaikkapa ikää, sukupuolta tai kuinka kauan on Arvissa ollut, olisi asukkaat suhteellisen helppo tunnistaa, koska Arvi-jaksolla on kerrallaan suhteellisen vähän asukkaita ja esimerkiksi naisia on kerrallaan vain yksi.

Kysymysten asettelussa päätimme käyttää Likertin asteikkoa, joka on mielipideväittämissä käytetty, yleensä 4- tai 5-portainen järjestysasteikon tasoinen asteikko. Toisena ääripäänä tässä on useimmiten ”täysin samaa mieltä” ja toisena ääripäänä ”täysin eri mieltä”. Likertin asteikkoa käytettäessä tulee harkita muun muassa monta arvoa asteikolle laittaa, miten asteikon arvot ilmastaan sanallisesti, ja miten asteikon keskikohta muotoillaan. (Puhakka 2005.)

Päädyimme käyttämään Likertin asteikkoa, koska se oli selvästi sekä Arvin työntekijöiden, että asukkaiden toive. Käytämme asteikkoa 5-portaisena niin, että asteikon keskivaihtoehtona on, ”en osaa sanoa”. 5-portaisen asteikon käyttämisessä riskinä on se, että keskivaihtoehto ”en osaa sanoa” on liian houkutteleva ja kyselyn tuloksia on jatkossa vaikea tulkita jos näitä vastauksia on paljon. Päädyimme kuitenkin käyttämään sitä, koska kyselyn tulokset vääristyvät myös siinä tapauksessa jos asukkaat pakotetaan valitsemaan asteikosta sellainen kohta joka ei oikeasti heidän mielestään johonkin kohtaan sovi. Toisaalta ”en osaa sanoa” kertoo myös sen, että asialla ei ehkä juurikaan ole ollut vaikutusta suuntaan tai toiseen asukkaan mielestä.

Puhuttaessa kyselyn luotettavuudesta tarkoitetaan sillä sitä, tuottaako se missä määrin samoilta ihmisiltä samankaltaiset vastaukset ajasta riippumatta. Sitä voidaan mitata esimerkiksi laittamalla kyselyyn sama kysymys kahteen kertaan, eri tavoin muotoiltuna. Kysymyksiä ei kannata tällöin esittää peräjälkeen. Joka tapauksessa vastauksia verrataan ja niiden tulisi olla samansuuntaisia. (Plumb & Spyridakis 1992: 635.) Tällöin ongelmaksi tulee kuitenkin se, että kyselyn pituus kasvaa eikä siihen vastaaminen tällöin ole enää yhtä houkuttelevaa. Onkin syytä miettiä mikä on tutkimuksen kannalta tärkeämpää, luotettavuuden arviointi vai mahdollisimman suuri vastausmäärä. (Hirvonen, Kytölä, Pasanen, Riihijärvi: 7.)

Me teimme valinnan mahdollisimman suuren vastausmäärän mukaan, sillä Arvissa on muutenkin niin pieni määrä asukkaita, että jokainen vastaus on arvokas. Asetimme siis kaikki kysymykset myönteisessä muodossa. Päädyimme tähän myös siksi, että halusimme pitää kyselyn mahdollisimman selkeänä ja helposti ymmärrettävänä, sillä kyselyn luottavuus kärsii helposti,

mikäli asukkaat eivät olisikaan ymmärtäneet kysymystä oikein päin. Näin ollen katsoimme parhaaksi esittää kaikki kysymykset samassa muodossa sen sijaan, että olisimme tehneet sekä kielteisessä, että myönteisessä muodossa esitettyjä väittämiä tai kysyneet samaa kysymystä eri muodoissa. Kyseinen asiakasryhmä ei kuitenkaan ole niitä kaikkein innokkaimpia kyselyjen täyttäjiä, koska he saavat täyttää niitä Arvi jakson aikana muutenkin useita.

#### 6.3.4 Kyselyn testaaminen

Mielestämme oli tärkeää saada kyselystä palautetta niin työntekijöiltä kuin asukkailtakin, jotta kyselystä tulisi työntekijöitä aidosti palveleva ja asiakkaille ymmärrettävä sekä helposti lähestyttävä. Näin ollen ensimmäisen kyselyn version valmistuttua se esitettiin pienimuotoisesti niin työntekijöillä kuin asukkaillakin. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että lähetimme kyselyn ensimmäisen version sähköpostilla Arvin työntekijöille ja pyysimme heitä kommentoimaan sitä. Tämän jälkeen teimme kyselyyn vielä joitain muutoksia mitä henkilökunta toi esille ja seuraavaksi testasimme kyselyä Arvin asukkailla. Esitestauksessa eli pilotoinnissa on kyse siitä, että kysely annetaan vastattavaksi pienemmälle ryhmälle kuin varsinainen kysely ja pyydetään vastaajien kommentteja kyselyn kysymyksistä. Näin voidaan tarkastella muun muassa kysymysten sanamuotoja ja sijoittelua sekä ymmärrettävyyttä ajatuksellisena kokonaisuutena. Tällä varmistetaan se, että kysymykset ja se mitä niillä tarkoitetaan, ymmärretään samalla tapaa sekä se että kysely toimii. Tämän jälkeen kyselyä voidaan muokata tarvittaessa. (Salmela 1997: 95.)

Jo ennen sähköpostikyselyn lähettämistä työntekijöille, olimme pyytäneet opinnäytetyötämme ohjaavan opettajan mielipidettä ja näkemystä kyselystä. Häneltä saamamme palautteen pohjalta teimme pieniä muutoksia kyselyyn. Selkeytimme ja muutimme muutamia sanamuotoja lomakkeen alussa olevasta kuvauksesta sekä laitoimme vastausvaihtoehdot 1-5 merkityksineen joka sivun yläosassa, jotta niiden tarkistaminen vastattaessa olisi mahdollisimman helppoa. Ohjaavan opettajan ehdotuksesta lisäsimme kyselyn loppuun vielä kysymyksen siitä minkä kouluarvosanan antaisi Arvi-jaksolle kokonaisuudessaan. Tätä varten teimme loppuun ikään kuin yhden uuden teeman johon sijoitimme tämän kysymyksen ja kohdan haluatko vielä sanoa jotain.

Alun perin tarkoituksemme oli pyytää Arvin henkilökunnan mielipiteitä ensimmäisestä asiakaskyselyn versiosta menemällä esittelemään kyselyä heidän tiimipalaveriinsa. Lopulta päädyimme kuitenkin siihen, että laitamme kyselyn työntekijöille sähköpostilla ja keräämme heidän palautteensa kirjallisesti. Näin jokainen työntekijä sai itse rauhassa katsoa kyselyä ja laittaa ylös heille mieleen tulevia asioita ja mahdollisia korjausehdotuksia. Laitoimme kyselylomakkeen ensimmäisen version lisäksi sähköpostin mukaan omana liitteenään muutaman kysymyksen koskien kyselyä, jonka mukaan työntekijät antoivat siitä palautetta.

Saatuamme vastaukset pääsimme kokoamaan niistä yhteenvetoa, joiden perusteella katsoimme mitä muutoksia kyselyyn olisi tässä vaiheessa hyvä tehdä. Yksi asia mikä nousi miltei kaikkien työntekijöiden vastauksissa, oli se, että kysely oli liian pitkä ja se vaati tiivistämistä, jotta se ei tuntuisi asukkaista liian pitkältä täyttää. Kysymyksissä oli huomattu myös jonkin verran päällekkäisyyttä ja saimmekin ehdotuksia yhdistää joitakin kysymyksiä. Lisäksi saimme pari ehdotusta uusista kysymyksistä, jotka olisi hyvä sisällyttää kyselyyn. Kokonaisuudessaan kyselyä kuvattiin kuitenkin monipuoliseksi ja tasapainoiseksi kokonaisuudeksi ja siinä nousivat henkilökunnan mielestä tärkeimmät teemat hyvin esille.

Muokkasimme tässä vaiheessa kyselyä työntekijöiltä saadun palautteen perusteella ja ensimmäisenä lähdimmekin lyhentämään kyselyä. Kun kävimme sitä nyt uudestaan hieman eri silmin läpi, huomaisimme itsekin sen sisältävän jonkin verran päällekkäisiä kysymyksiä ja kysymyksiä muokkaamalla ja yhdistämällä saimme vähennettyä muutaman kysymyksen. Kävimme vielä tarkasti jokaisen teeman läpi kysymys kysymykseltä ja lopulta kyselyyn tuli 30 kysymystä ja saimme sen tiivistettyä neljään sivuun, vaikka olimme myös lisänneet yhden työntekijöiden ehdottoman kysymyksen. Suuria muutoksia siihen ei siis tarvinnut tässä vaiheessa tehdä, kiitos hyvin tehdyn taustatyön ja sen, että olimme kartoittaneet työntekijöiden ja asukkaiden mielipiteet tarkkaan jo ennen kyselyn ensimmäisen version laatimista.

Muutosten tekemisen jälkeen menimme testaamaan kyselyä asukkailla, joista toinen oli sama kuin kyselyn esitietojen keräysvaiheessa. Asukkaat täyttivät kyselyn niin, että me olimme paikalla ja kysyimme tämän jälkeen heidän mielipidettään siitä. Kyselyn pituus oli asukkaiden mielestä hyvä eikä se tuntunut liian pitkältä täyttää. Kysymykset tuntuivat heidän mielestään selkeiltä ja ymmärrettäviltä ja kyselyssä tuli esille heidän mielestään tärkeimmät asiat eikä tuntunut, että olisi jäänyt vielä jokin asia mistä olisi halunnut antaa palautetta. Tarkennus kohtaan ei kumpikaan asukkaista kokenut tarvetta kirjoittaa mitään. Arviointiasteikon näkyminen joka sivun ylälaudassa oli selkeästi hyvä ja tarpeellinen lisä, sillä asukkaat tarkistivat arviointiasteikolta useampaan otteeseen mitä numerot merkitsivätäkään. Tämän jälkeen pääsimme muokkaamaan kyselyn lopulliseen muotoonsa. (Katso liite 6).

Kehittämisprosessimme kaikissa vaiheissa asiakaskeskeisyys oli kantavana arvona ja se oli yksi tärkeimmistä syistä miksi lähdimme kyseistä kehittämisprosessia tekemään, näin ollen toimintamme oli asiakaslähtöistä. Asiakaslähtöisyyden moninaisuutta ja sitä miten se ilmenee työssämme kuvaa hyvin Henrietta Aarnikoivun (2005) kaavio asiakaslähtöisyyden keskeisistä elementeistä. Kaavion liitimme teoreettiseen viitekehykseen asiakaslähtöisyyden yhteyteen, mutta siinä olevat elementit kulkevat koko kehittämisprosessimme läpi. (Katso sivu 11.)

Asiakasläheisyys työssämme tulee hyvin esille kahdessa eri vaiheessa. Ennen kyselyn laatimista haastattelimme kahta Arvin asukasta, jotta saimme kasaan tärkeää esitietoa ja saimme tuotua kyselyyn ne teemat ja asiat, jotka olivat olleet heille tärkeitä Arvi jakson aikana. Näitä teemoja olivat muun muassa vertaistuki, henkilökunnan tarjoama tuki ja ohjaus, Koisorannan

tarjoamat palvelut, oma rauha/ oma huone, arvostava kohtaaminen. Näitä teemoja toimme kyselyyn, jotta Arvin asukkaat pääsevät kertomaan mielipiteensä kyseisistä asioista ja omalta osaltaan vaikuttamaan Arvin toiminnan kehittämiseen.

Ensimmäisen version kyselystä testasimme kahdella asukkaalla, jotta saimme tärkeätä tietoa siitä onko kysely ymmärrettävä, helposti täytettävä ja sopivan pituinen. Saamiemme vastaus-ten perusteella pystyimme muokkaamaan kyselyä entistä asiakaslähtoisemmäksi ja asukkaiden tarpeita vastaavaksi. Prosessimme eri vaiheissa oli helppo ja itsestänselvyys toimia asiakaslähtöisesti, koska Arvi-yhteisössä tapahtuvan toiminta on asukaan tarpeista ja toiveistakin lähtevää ja tämä lähtökohta sopi myös meidän omiin arvoihin opiskelijan näkökulmasta katsottuna.

#### 6.4 Päätösvaihe

Kehittämisosessimme viimeisessä vaiheessa eli päätösvaiheessa vastaamme arviointikysymyksiin. Niihin vastaamalla arvioimme omaa onnistumistamme prosessissa ja pohdimme miten hyvin olemme saavuttaneet työllemme asetetut tavoitteet. (katso sivu 25) Suunnittelemme myös kyselyn hyödyntämis- ja tallentamiskeinot sekä teemme konkreettisen asiakaspalautekyselyn käsittelyehdotuksen. (katso liite 5) Ensin vastaamme arviointikysymyksiin ja sen jälkeen pohdimme tallentamis- ja hyödyntämiskeinoja sekä kerromme lyhyesti kyselyn käsittelyehdotuksesta.

##### 6.4.1 Arviointikysymyksiin vastaaminen

###### 1. Saatiinko aineiston keruumenetelmillä tuotettua riittävää tietoa asiakaspalautekyselyn taustaksi?

- Kokivatko työntekijät saaneensa toimivan ja hyödyllisen työvälineen arkeen?
- Kokivatko asukkaat kyselyn riittävän selkeänä?
- Olimmeko onnistuneet tuomaan kyselyyn ne teemat, jotka asukkaat olivat jakson aikana kokeneet tärkeiksi ja kokivatko asukkaat saaneensa äänensä kuuluviin?

Valitsemamme aineiston keruumenetelmät (asukashaastattelut ja työntekijöiden sähköpostikyselyt) tuottivat paljon arvokasta ja hyödyllistä tietoa prosessimme toteutusvaiheissa. (katso liitteet 1-3). Kyselyt ja haastattelut nostivat esille hyvin paljon samanlaisia teemoja, joten kyselyä oli helppo lähteä työstämään. Aineiston keruumenetelmät olivat riittävät ja hyvin valittu. Haastateltavat asukkaat olivat molemmat kovia puhumaan ja mielellään jakoivat meidän kanssa kokemuksiaan Arvissa olo ajasta. Tämä oli tietysti meille kuin lottovoitto, koska saimme paljon hyvää taustatietoa ja saimme tuotua kyselyyn ne teemat, jotka olivat asukkaille tärkeitä. Työntekijöiden sähköpostikyselyihin jätti vastaamatta yksi työntekijä, mutta se ei haitannut työn etenemistä. Vastanneet työntekijät vastasivat kyselyyn myös monipuolisesti ja kysymyksiä oli selvästi mietitty ja ne koettiin tärkeänä.



Työmme etenemisen kannalta oli hienoa, että Arvissa niin työntekijät kuin asukkaatkin pitivät tulevaa tuotostamme tärkeänä ja tarpeeseen tulevana. Näiden kommenttien perusteella voi päätellä, että asiakaspalautekyselystä tulee Arviin hyödyllinen työväline, jolla pystytään kartoittamaan asukkaiden toiveita ja tarpeita sekä entistä paremmin havaitsemaan kehittämis-kohteita ja arvioimaan toimintaa. Saamiemme palautteiden perusteella kysely on myös toimiva; sopivan pituinen, selkeä kokonaisuus, helppo täyttää ja kysymykset ovat ymmärrettäviä. Toinen asukkaista kenellä testasimme kyselyn, totesi mielestämme hyvin kyselyn täyttämisen jälkeen: ”Ei tarvinnut rautalangasta vääntää.” Asukas tarkoitti tällä, että kysely oli miellyttävä ja helppo täyttää.

Kuinka hyödyllisen työvälineen kyselystä Arviin saa, on paljolti kiinni siitä, miten järjestelmällisesti kyselyä ruvetaan tulevaisuudessa käyttämään ja niistä saatuja tuloksia hyödyntämään toiminnan kehittämisessä. Todennäköisesti kysely saadaan juurtumaan Arvin arkeen helposti, koska sille on selkeä tarve ja työntekijöiden vastausten perusteella voi päätellä, että he ovat myös motivoituneita kyselyä käyttämään. Jotta kysely olisi jatkossakin mahdollisimman hyödyllinen, niin sitä on hyvä jatkotyöstää ja päivittää. Tarpeen vaatiessa voi tehdä kohdennettuja lisäkysymyksiä ja muokata jo olemassa olevia kysymyksiä tarkoituksenmukaisemmiksi.

Minkään uuden työmuodon tai menetelmän siirtäminen käytännön työhön osaksi työntekijöiden työnkuvaa ei koskaan tapahdu helposti ja ongelmitta. Vastarintaa kohdataan varmasti ja kaikella uudella menee aikansa ennen kuin siitä tulee vakiintunut käytäntö ja osa työyhteisön toimenkuvaa, koska kysymys on asenteiden ja totutun kulttuurin muuttamisesta. Lähtökohtana uuden työmuodon juurtumiselle on ensimmäiseksi se, että koko henkilökunta perehdytetään ja koulutetaan riittävän hyvin uuteen työmuotoon ja toimintamalliin eli tehdään heistä asiantuntijaosaajia. Riittävällä osaamisella helpotetaan huomattavasti työmuodon siirtymistä käytäntöön, koska työntekijät kokevat osaavansa asian ja silloin se ei tunnu työmäärän lisäykseltä, jolloin myös vastarinta on odotettua vähäisempää.

Kun kysyimme asukkailta kyselyn täyttämisen jälkeen heidän mielipiteitään kyselystä, saimme molemmilta hyvin samanlaiset vastaukset. Molemmat myös kokivat, että kyselyssä pääsi kertoamaan omia mielipiteitään Arvin toiminnasta. Tämä oli työmme yksi tärkeimpiä saavutuksia. Jos halutaan, että asukkaiden ääni saadaan vielä enemmän kuuluville, niin heidät on otettava mukaan toiminnan kehittämiseen kertomalla kyselyn tuloksista ja toimenpiteistä mitä tullaan tekemään, jotta toiminta paranee. Kehittämis ehdotusten jatkotyöstäminen yhdessä asukkaiden kanssa voisi saada aikaan hyviä tuloksia, joissa yhdistyisi työntekijöiden ammattitaito ja asukkaiden kokemusasiantuntijuus. Näillä toimenpiteillä varmasti taataan, se että asukkaiden ääni saadaan kuuluville ja myös näkyväksi. Arvin asukkaille voidaan myös tehdä oma kansio yhteisiin tiloihin, jossa on asiakaspalautekysely, kyselyn tulosten yhteenveto ja käsittelytaulukko, johon on kirjattu kehittämiskohteet ja toimenpiteet. Taulukoihin voi asukkaat halutesaan tehdä lisäyksiä ja kommentoita.

2. Onnistuimmeko luomaan toimivia vaihtoehtoja eri hyödyntämiskeinoista ja kehittämään käytännönläheisen tallennusmenetelmän kyselyille?
  - Tuovatko suunnittelemamme hyödyntämiskeinot kyselyn pysyväksi osaksi Arvin arkea?

Suunnitellessamme hyödyntämis- ja tallentamiskeinoja otimme huomioon työntekijöiden sähköpostikyselyssä antamat vastaukset. Muutama työntekijä ehdotti sähköistä tallennusmenetelmää, mutta päädyimme kuitenkin ehdottamaan tallentamiskeinoksi kansiota, johon on kätevää ja nopeaa viedä täytetyt kyselyt. Päädyimme tähän sen vuoksi, että se on yksinkertaisesti helpompaa kuin se, että kiireisen työpäivän keskellä vastauksia pitäisi ruveta kirjoittamaan tietokoneelle. Sähköisesti ehdotimme jaettavaksi koko talon työntekijöille kyselyn tulokset ja kehittämiskohteet. Näin otimme huomioon molemmat toiveet ja saimme aikaiseksi käytännöllisen ja toimivan tallennusmenetelmän.

Hyödyntämiskeinoja miettiessämme otimme myös huomioon työntekijöiden vastaukset ja ajatuksemme olivat hyvin samankaltaisia. Kyselyä täytyy ensin kerätä esimerkiksi puoli vuotta ja sitten niitä käydään läpi ja tiimin jäsenten kesken pohditaan jatkosuunnitelma kehittämiskohteille. Näitä tuloksia esitellään myös talon muille työntekijöille ja otetaan heidän ehdotuksiaan vastaan. Tärkeä osuus kyselyn hyödyntämisessä on huomioida asukkaat ja ottaa heidät aktiivisesti mukaan ideoimaan ja toteuttamaan kehittämistyötä. Kyselyn tulosten hyödyntämistä helpottaa ja myös jäsentää tekemämme kyselyn käsittelyehdotus. Siihen on helppo kirjata asiat ylös. Saimme suunniteltua monipuoliset hyödyntämiskeinot, joiden avulla kysely on mahdollisuus tuoda pysyväksi osaksi Arvin arkea. Hyödyntämisehdotuksemme ovat helposti tuotavissa Arvissa tehtävään jokapäiväiseen työhön, ne eivät vaadi suuria muutoksia eivätkä huomattavasti lisää kenenkään työntekijän työmäärää. Pienellä työstämisellä kyselystä voidaan saada luonteva ja tärkeä osa Arvin toimintaa. Miten toimivia ehdotuksemme ovat, selviää tulevaisuudessa, kun kyselyä on jo jonkin aikaa käytetty. Ajan myötä erilaiset kyselyn hyödyntämiskeinot muokkautuvat Arvin arkeen sopiviksi.

3. Toteutuivatko omat kehittymistavoitteemme ja millainen prosessi oli oppimiskokemuksena?
  - Millaisia ennakoimattomia asioita projektin aikana ilmeni ja kuinka niitä käsiteltiin sekä kuinka niiden jälkeen edettiin?
  - Mitä koko prosessi on merkinnyt meille opinnäytetyön tekijöinä ja onnistuimmeko hyödyntämään hankepäiväkirjaa prosessin aikana?

Kehittämisen prosessi kokonaisuutena oli erittäin monipuolinen oppimiskokemus. Siihen sisältyi paljon erilaisia vaiheita ja erilaista työskentelyä. Mielekkäintä molemmille oli kyselyn eri työstämisvaiheet; taustatietojen kerääminen, kyselyn suunnittelu ja tekeminen sekä testaus. Työmme toiminnallinen osuus oli antoisaa, kun saimme haastatella kahta Arvin asukasta ja kuulla heidän tarinoitaan ja ajatuksiaan Arvista. Haastatteluiden litterointi oli toiselle meistä

uusi kokemus, joten se oli varsin opettavaista. Toisella meistä ei ollut kokemusta Arvin asukkaista, joten hänelle haastattelutilanteet olivat uusi opettava kokemus. Haastavin osuus meille oli opinnäytetyön kirjoittaminen. Kirjoittaminen ei ole kummankaan vahvuus, joten teksti ei syntynyt sujuvasti ja sen kirjoittamiseen meni aikaa todella paljon. Aikataulutimme väärin sen miten nopeasti teksti saataisiin kasaan ja meille tuli loppua kohden kiire. Tämäkin oli hyvä oppimiskokemus ja molemmat nyt ymmärrämme kuinka paljon aikaa vie tällaisen prosessin puhtaaksi kirjoittaminen.

Prosessin aikana opimme paljon siitä, miten hyvä suunnitelma kantaa prosessin etenemistä pitkälle. Tekemämme opinnäytetyösuunnitelma ja etenkin opinnäytetyömme vaiheet kaavio (katso sivu 30) auttoivat meitä jäsentämään työskentelyämme. Ne selkeyttivät sen kuinka tällainen kehittämisprosessi valmistuu monesta eri vaiheesta ja niistä kaikista vaiheista rakentuu lopullinen tuotos. Prosessimme oli myös helppo aloittaa, koska taustalla oli vahva ja ajatuksella tehty suunnitelma. Luulimme aluksi, että asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessi on helppo tehtävä, mutta luulomme osoittautui vääräksi. Kehittämisprosessi on ollut haastava, mutta se on myös antanut meille paljon. Etenkin se antoi meille ammatillisia valmiuksia tulevaisuudessa suunnitella ja toteuttaa erilaisia projekteja. Voidaan todeta, että suurin ammatillinen kasvumme tapahtui näiden asioiden sisäistämässä ja ymmärtämisessä.

Kehittämisprosessin eri vaiheissa ei ilmennyt ennakoimattomia asioita. Muutoksiakaan suunnitelmaan ei juuri tullut. Aluksi emme meinanneet saada asukkaita haastateltaviksi, joten kävimme esittelemässä opinnäytetyötämme Arvin aamukokouksessa. Saimme haastateltavat saman tien, johon vaikutti varmastikin se, että asukkaat saivat selkeämmän kuvan mistä on kyse ja keitä me olemme. Toinen muutos tuli kohtaan, jossa meidän piti mennä esittelemään alustavaa kyselyä työntekijöiden tiimikokoukseen ja päädyimme lähettämään kyselyn sähköpostitse ja pyysimme sitä kautta parannusehdotuksia. Tämä muutos oli järkevä, näin saimme kaikki ehdotukset varmasti talteen. Tiimipalaverissa olisi voinut jäädä kirjaamatta joitain asioita, koska kommentteja tuli useammalta työntekijältä. Suuri kiitos kuuluu myös Arvin työntekijöille, että he todella nopeasti vastasivat kyselyihimme ja muutenkin sitoutuivat kehittämisprosessiin, vaikka he ovat kiireisiä ja työtä on paljon.

Tarkoituksenamme oli haastatella molemmissa vaiheissa samoja asukkaita. Toinen haastateltava pysyi samana, mutta toinen kerkesi muuttamaan pois ennen kuin oli kyselyn testauksen vuoro. Tämä ei kuitenkaan aiheuttanut suurempia ongelmia. Uusi haastateltava löytyi nopeasti.

Hankepäiväkirja kulki mukana koko prosessin ajan. Sinne kirjasimme ylös työmme eri vaiheita ja mitä niissä tapahtui ja miltä mikäkin tuntui sekä mitä ajatuksia ja tuntemuksia meissä heräsi. Hankepäiväkirja oli arvokas tiedonlähde, kun rupesimme kirjoittamaan prosessiamme auki lopulliseen opinnäytetyöhömmö. Ilman sitä moni asia olisi unohtunut, koska asiaa on prosessin aikana tullut todella paljon. Opimme myös ymmärtämään kuinka tärkeitä tällai-

sessä kehittämisprosessissa on pitää päiväkirjaa tai jonkinlaisia muistiinpanoja, ilman niitä paljon tärkeätä tietoa voi jäädä pois lopullisesta raportista.

#### 6.4.2 Kyselyn tallentaminen

Kyselyn tallentaminen on tärkeätä olla mahdollisimman käytännönläheinen ja helposti saatavilla kaikille tiimin työntekijöille. Mietimme ensin, että vastatut kyselyt voisi tallentaa tietokoneelle talon työntekijöiden yhteisessä käytössä olevalle asemalle. Asukkaat täyttävät kyselystä paperiversioon ja niiden tallentaminen koneelle olisi aikaa vievää puuhaa. Helpoin ja käytännöllisin tallennuskeino on kansio, johon kerätään kaikki palautteet. Kansiota voidaan esimerkiksi säilyttää johtavan sosiaaliohjaajan tai nimetyn laatuvaastavaan huoneessa, jossa se on helposti saatavilla kaikille ja sinne on helppo viedä täytetyt kyselyt ja tarvittaessa etsiä tietoa. Esimerkiksi tiimipalaverissa kaikkien läsnä ollessa on hyvä sopia missä ja miten kysely tallennetaan sekä sopia henkilö, joka vastaa kyselyjen tallentamisesta eli toimii laatuvaastavana. Kun tuloksia tarkastellaan esimerkiksi puolivuositain ja niistä tehdään yhteenveto, niin nämä tulokset voidaan viedä talon yhteiselle tietokoneasemalle kaikkien nähtäväksi ja kommentoitavaksi. Tällöin voidaan saada hyviä kehittämissuhteita myös talon muilta työntekijöiltä. Asiakaspalautekyselyn systemaattisen käyttöön oton jälkeen, kyselyn voi laittaa asemalle kaikkien nähtäväksi.

#### 6.4.3 Asiakaspalautekyselyn tulosten hyödyntäminen ja kyselyn käsittelyehdotus

Kyselyn tuloksista käytävä työyhteisön jäsenten välinen keskustelu on lähtökohta ja edellytys tulevalle kehittämistyölle. Kaikki työyhteisön työntekijät tulisi perehdyttää asiakaspalautekyselyprosessiin ja siitä saatuihin tuloksiin. Asiakaspalautekyselyn tarkoituksena on toimia työvälineenä toiminnan arvioimisessa ja apuna tehtäessä organisaation kehittämissuunnitelmaa. Jotta palaute saataisiin merkitykselliseksi osaksi työyhteisön toimintaa, johdon rooli on tässä tärkeä. Johdon vastuulla on tehdä selväksi se, että asiakaspalaute osana kehittämistyötä on luonnollinen osa työskentelyä. Uuden menetelmän juurruttaminen työyhteisöön ei ole koskaan helppo eikä nopea asia, vaan se vaatii työntekijöiden rohkaisua ja kannustusta sekä johdon herkkyyttä kuunnella työntekijöiden kokemuksia palautteesta. Kun palautteesta saadaan juurtunut ja aktiivinen osa työskentelyä, niin myös työntekijöiden herkkyyden asiakkaiden näkökulmille lisääntyy ja tämä puolestaan edistää työntekijöiden motivoitumista ja ammattitaitoa. (Salmela 1997: 75,77.)

Opinnäytetyösuunnitelmassa pohdimme palautekyselyn ja kerätyn aineiston hyödyntämiskeinoiksi mm. tulosten läpikäymistä ja näkyväksi tekemistä Arvin tiimipalavereissa, kehityskeskusteluissa, kehittämispäivillä ja talon yhteisissä palavereissa. Nämä mainitut tilanteet ovat varmasti parhaat palautteen ja tulosten läpikäymiselle ja hyödyntämiselle. Palautteiden käsittelyyn ja työstämiseen kannattaa varata riittävästi aikaa ja se pitää tehdä systemaattisesti esimerkiksi puolivuositain, ettei palautteista saatu informaatio jäisi irralliseksi tiedonkeruiksi. Sovittuina ajankohtina kokoonnutaan ja käydään läpi tuloksia ja tehdään jatkosuunnitel-

mat. Palautteiden tuloksia ja kehittämisehdotuksia voisi esimerkiksi käydä läpi jokaisen työntekijän kanssa ensin erikseen. Sen jälkeen niitä pohdittaisiin tiiminä ja päätettäisiin, että mikä asia vaatii nopeaa puuttumista ja mitä sen parantamiseksi voitaisiin tehdä. Voiko jokainen työntekijä jokapäiväisessä työssään tehdä asian parantamiseksi jotain vai vaatiiko se suurempia tekoja ja/tai hankintoja pidemmällä aikavälillä.

Myös positiivisten asiakaskokemusten esille tuominen on tärkeätä, ettei tilanteesta jää työntekijöitä syyllistävä kuva. Palautteista saatu tieto yhdistettynä siihen, että työntekijät uskaltavat asettaa oman työnsä arvioitavaksi voi edesauttaa entisestään rakentamaan organisaation tarjoamia palveluita asiakkaiden näkökulmasta. (Salmela 1997: 76 -77.)

Palautteita käsiteltäessä on hyvä muistaa, että ne asiat jotka ei ole rikki tai epäkunnossa, niitä ei tarvitse lähteä muuttamaan. Mitkä asiat toimivat hyvin, niin jatka samaan malliin ja ne asiat mitkä eivät toimi, niitä on syytä muuttaa ja kehittää.

Kyselyn käsittelyehdotukseksi olemme luoneet konkreettisen ehdotuksen, jota voi helposti hyödyntää arjessa. Käsittelyehdotus on tehty mukaillen Minna Lahdensivun (2012) opinnäytetyössä olevaa taulukkoa, mutta olemme muuttaneet käsittelyehdotuksen jaottelun ja sisällön Arvin toimintaan sopivaksi. Käsittelyehdotus on jaettu kolmeen osaan; Arvin työntekijöiden kesken hoidettaviin kehittämiskohteisiin, kehittämiskohteisiin joihin vaaditaan koko organisaation ja mahdollisesti johdonkin panostusta ja osioon johon kirjataan kyselyssä esille tulleet hyvät ja toimivat asiat sekä kokonaiskeskiarvo. Viimeisessä osiossa on hyvä pohtia sitä miten ylläpidetään saatuja hyviä tuloksia. (Katso liite5).

Näihin taulukoihin kirjataan ylös kehittämiskohteet ja asiat mitkä toimii hyvin, vastuuhenkilöt, toimenpiteet ja milloin tilannetta arvioidaan. Ehdotelma voi toimia saatujen tulosten jäsentämisessä ja selkiyttämisessä, kun asiat ovat kirjattu ylös, niin kehittämiskohteet konkretisoituvat. Kehittämissuunnitelmat on hyvä olla kaikkien tiimin työntekijöiden saatavilla, jotta niihin voi palata ja tehdä esimerkiksi ehdotuksia toimenpiteistä aina kun jokin idea tulee mieleen. Ehdotuksia voidaan purkaa esimerkiksi tiimipalavereissa. Arviointi ja kehittämiskohteen tarkistuspalaverit on myös hyvä sopia aina edellisen palaverin lopussa. Tasaisin väliajoin pidettävillä tarkistuspalavereilla kehitettävien asioiden eteneminen tehdään näkyväksi ja nähdään, mikä asia on mennyt eteenpäin ja mikä vaatii vielä lisää työstämistä. Kehittämisskohteet ja niiden eteen tehtävät toimenpiteet sekä saavutetut tulokset esitellään myös asukkaille ja mahdollisuuksien mukaan asukkaat myös osallistuvat kehittämistyöhön. Näillä toimenpiteillä työntekijät viestivät asukkaille, että heidän toiveillaan ja tarpeillaan on merkitystä ja ne huomioidaan.

## 7 LUOTETTAVUUS JA ETIIKKA

Tässä osiossa tarkastelemme työmme eettisiä kysymyksiä ja kehittämisprosessimme luotettavuutta. Pohdimme myös tutkimustoiminnan ja kehittämistoiminnan eroja sekä asiakaspautekyselyn mahdollisia kompastuskiviä.

Jokainen tutkimuksellinen toiminta sisältää lukuisia eri päätöksiä ja siten tutkijan etiikka joutuu koetukselle lukemattomia kertoja tutkimusprosessin aikana. Prosessin aikana on noudatettava ihmisarvon kunnioittamisen periaatetta. Sen mukaan on väärin aiheuttaa vahinkoa tai loukata tutkittavaa riippumatta tutkimuksen tarkoituksesta. Peruskysymyksiin kuuluu se mitä hyötyä tai haittaa tutkittaville tutkimuksesta on, miten heidän yksityisyytensä ja tutkimuksen luottamuksellisuus turvataan ja miten ollaan johdattamatta tutkittavia harhaan. Jokaiselle tutkittavalle pitää antaa riittävä informaatio prosessin luonteesta ja tavoitteesta sekä korostettava vastaamisen vapaaehtoisuutta. Tutkija ei saa tehdä omia tulkintoja toisten ajatuksista ja mielipiteistä. Tutkijalla pitää olla riittävästi herkkyyttä huomioimaan oman tutkimuksensa ongelmakohdat. (Eskola & Suoranta 2001: 52, 56, 59.)

Prosessimme aikana kiinnitimme erityisesti huomiota asukkaiden vapaaehtoiseen osallistumiseen, koska Arvi-jakson aikana on melko paljon pakollisia toimintoja, joihin pitää osallistua ja on paljon erilaisten hakemusten täyttämistä. Prosessiimme valikoituneet asukkaat osallistui-  
vat omasta tahdostaan ja olivat innokkaita vastailemaan kysymyksiimme ja kertomaan omasta elämästään. Ennen haastatteluita pyysimme haastateltavilta asianmukaisen luvan. (Katso liite 4). Haastatteluiden nauhoittamisella ja tallennetun tiedon litteroimisella vältimme sen, että emme vahingossakaan päässeet tekemään omia tulkintoja asukkaiden kertomista asioista. Kaikissa vaiheissa kohtelimme asukkaita tasavertaisina ja arvokkaina ihmisinä.

Opinnäytetyötä tehdessämme toimimme sosiaalialan eettisten ohjeiden ja periaatteiden mukaisesti. Noudatimme muun muassa Hirsjärven (2010: 25- 27) yms. teoksessa Tutki ja kirjoita esiin nostamia periaatteita tutkimustyön epärehellisyyden välttämiseksi; toisen tekstiä lainatessa merkitsimme asianmukaiset lähdeviitteet, tutkimustuloksia esitellessämme olimme totuudenmukaisia ja pohdimme kriittisesti mistä saaduissa tuloksissa on kyse. Selostimme käytetyt menetelmät huolellisesti emmekä raportoineet harhaanjohtavasti ja toimme esille myös tutkimuksen puutteet. Pidimme tarkasti huolta myös salassapitovelvollisuudesta.

Tarkoituksemme oli kaiken keräämämme aineiston pohjalta tehdä tarkoituksenmukainen kyselylomake, jonka kehittämisprosessi on arvioinniltaan luotettava. Onnistumme tässä hyvin ja saimme kerrottua prosessimme eri vaiheet raporttiimme läpinäkyviksi ja totuudenmukaisiksi. Arviointi kulki koko matkan kehitysprosessimme rinnalla, mutta jos arviointiprosessia olisi vielä syvällisemmin analysoimaan, niin työ tekemiseen olisi pitänyt olla suuremmat resurssit ja enemmän aikaa. Syvällisempi arviointi olisi varmastikin lisännyt työmme luotettavuutta, mutta näiden resurssien puitteissa painotimme ennen kaikkea sitä, että tuotoksemme olisi

mahdollisimman käyttökelpoinen ja helposti työn arkeen hyödynnettävä, jotta Arvin toiminnan kehittämisessä saataisiin aikaan tuloksia.

Tieteellisen tutkimustoiminnan keskeisin kriteeri on luotettavuus kun taas kehittämistoiminnassa tiedon käyttökelpoisuus on luotettavuuden tunnus. Tärkeimmäksi luotettavuuden mittariksi kehittämistoiminnassa voi kohota kehittämisprosessin tulosten käyttökelpoisuus eikä ainoastaan tiedon todenmukaisuus. Tästä huolimatta kehittämistoiminnan tekijän on pidettävä huolta siitä, että syntyneet tulokset ovat luotettavia eikä ne sisällä vääriä tulkintoja. (Toikko & Rantanen 2009: 121-122.)

Tieteellisessä tutkimuksessa haetaan vastauksia tarkoin harkittuihin tutkimuskysymyksiin. Vastauksia saadaan käyttämällä erilaisia tutkimusmenetelmiä. Vastaavasti kehittämistoiminnassa tarkoituksena on kehittää esimerkiksi palvelua, organisaatiota tai jotain muuta vastaavaa. Toiminnassa pyritään tarkasti määrittelemään tavoitteet ja niitä kohden työskennellään prosessimaisesti, analysoiden ja arvioiden tuloksia. Jos kehittämistoiminnalla ei saavuteta jotain käyttökelpoista, niin tehdyllä kehittämistoiminnalla ei ole varsinaista merkitystä. (Mt. 2009: 156,157,159.)

Kehittämisprosessistamme voisi tehdä johtopäätöksen, että saimme onnistuneesti tuotettua uuden hyvän käytännön ja työmenetelmän Arvi yhteisöön. Tekemämme työmäärän jälkeen näin tietysti toivomme tapahtuvan, mutta emme olisi realistisia jos emme tiedostaisi ja pohtisi myös kyselyn mahdollisia kompastuskiviä. Uskomme, että suunnittelemamme asiakaspautekysely otetaan käyttöön Arvi jakson päättävillä asukkaille. Sen tuominen loppuhaastattelun ei vaadi suuria muutoksia eikä suurta sisäanajamista. Haasteena koemme olevan sen, että kuka jatkossa on asiakaskyselyn puolestapuhujana ja vie sitä eteenpäin, niin että kyselyistä saatu tieto ei jää irralliseksi informaatioksi, vaan sitä oikeasti olisi hyötyä toiminnan arvioimiseen ja kehittämiseen. Edesauttaaksemme tätä omalta osaltamme, teimme työntekijöille avuksi kyselyn käsittelyehdotuksen ja ehdotimme erilaisia hyödyntämiskeinoja.

Toivottavasti asukkaat näkisivät kyselymme aitona mahdollisuutena vaikuttaa asioihin, eikä vain yhtenä kyselynä muiden joukossa. Tämä riski on olemassa, koska jakson aikana on täytetty paljon papereita ja kun ollaan pois lähdössä, niin ajatukset voivat olla jo muualla ja vastaukset annetaan kiireessä sen hetken tuntemusten perusteella. Tarkoitus olisi antaa ajatusta ja aikaa kyselylle, jotta saataisiin mahdollisimman autenttisia tuloksia. Ehkäpä kyselyn täyttämisen ajankohtaa voisi miettiä, jos se esimerkiksi täytettäisiin silloin, kun lähdön hetki on lähettyvillä, mutta ei lähtöpäivänä. Jos työntekijät ovat sitoutuneita käyttämään kyselyä, niin silloin asukkaille myös välittyy ajatus siitä, että kyselyyn kannattaa paneutua. Koko prosessin ajan Arvin työntekijät ovat olleet sitoutuneita työskentelyymme, joten olemme luottavaisia myös tulevaisuuden suhteen.

Työllämme on myös merkittävä eettinen arvo, koska tuotoksen avulla annetaan ääni päihdekuntoutujille ja heidän mielipiteilleen Arvin tarjoamasta päihdekuntoutuksesta. Samalla palvelua kehitetään entistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Se, että päihdekuntoutujille annetaan mahdollisuus vaikuttaa asioiden kulkuun ja heitä kuullaan sekä annetaan olla osallisena muutostyössä voi vaikuttaa positiivisesti siihen miten asiakkaat itsensä näkevät. He kokevat olevansa merkittäviä ja tärkeitä ihmisiä sellaisina kuin ovat ja että heillä on oikeus arvostavaan ja kunnioittavaan kohteluun ongelmistaan huolimatta. On tärkeää korvata suorittaminen olemisella, neuvominen jakamisella ja ymmärtäminen välittämällä. Toisen vakavasti ottaminen ja läsnä oleminen liittyvät olennaisesti aitoon kohtaamiseen. Vakavasti ottaminen kytkeytyy arvostuksen antamiseen ja läsnä oleminen puolestaan keskinäiseen luottamukseen ja välittämiseen. (Mattila 2007:14.)

## 8 POHDINTA

Lopuksi pohdimme koko prosessia, omaa oppimistamme ja asiakaskyselyn tulevaisuutta. Opinäytetyöhömmme olemme pyrkineet tallentamaan ja tuomaan esille kaiken sen tietämyksen minkä olemme kolmen ja puolen vuoden sosionomi koulutuksen aikana sisäistäneet.

Opinnäytetyön tekeminen parityönä oli meille oikea valinta. Innostus työhön vaihteli molemmilla, välillä oli paljon annettavaa työlle ja toisinaan taas ei niin paljon. Tuimme ja kannustimme toisiamme silloin kun voimia ja aikaa ei ollut riittävästi. Työmme valmistuminen ja pysyminen aikataulussa, on hyvin pitkälti toimivan parityön ansiota.

Pyrkimyksenämme on ollut kirjoittaa kehittämisprosessimme mahdollisimman läpinäkyväksi lukijalle, niin että sellainen, joka ei ole vastaavanlaista työtä tehnyt voi luettuaan työmme saada ymmärrettävän käsityksen siitä mistä on kyse. Vaikkakaan kirjoittaminen ei ole vahvuksiämme, niin olemme pyrkineet työhömmme tuomaan vahvan ja monipuolisen teoriapohjan ja prosessin vaiheita on avattu paljon omin sanoin, koska se mielestämme tuo prosessin lähemmäksi lukijaa ja helpommin ymmärrettäväksi.

Työssämme on paljon elementtejä erilaisista menetelmistä, koska tämän luontoisessa tutkimuksellisessa kehittämisprosessissa on monia vaiheita ja niiden sisään mahtuu erilaisia menetelmiä, jotta päästään haluttuun lopputulokseen. Vaarana on, että lukijasta ne voivat tuntua epäselviltä, siksi teorialla on perusteltu valittuja menetelmiä ja kehittämisprosessin luonnetta ja rakennetta. Nämä perustelut tuova työllemme lisää luotettavuutta ja eettistä kestävyyttä. Prosessin alkuvaiheessa meillekin oli hyvin epäselvää, että mihin kategoriaan työmme kuuluu. Prosessin edetessä ja lukiessamme lisää teoriaa alkoi meille pikkuhiljaa kirkastua mistä on kyse; tutkimuksellisesta kehittämisprosessista, jossa on laadullisia elementtejä. Suurena tukena ja tien näyttäjinä toimivat myös samanlaisesta aiheesta tehdyt opinäytetyöt.

Prosessin tekeminen on joka vaiheessa opettanut meille jotain uutta ja opettanut meitä ymmärtämään kehittämisprosessin luonteen. Sen miten haavoittuvainen se voi olla ja toisaalta



miten vahvalla taustatyöllä ja suunnittelulla projekti etenee ilman suurempia kömmähdyksiä. Ilman työelämän edustajien ja ohjaavan opettajan kannustavaa ja motivoivaa tukea tämä työ ei olisi valmistunut, joten suuri kiitos heille. Matka on ollut vaativa ja raskas, mutta se on opettanut meille valtavasti ja näyttänyt meille, että me pystyimme siihen. Olemme prosessin myötä saavuttaneet uudenlaisia ammatillisia valmiuksia, meillä on taskussa monenlaisia taitoja ja suunniteltaessa ja toteutettaessa kehittämisprosessia.

Onnistuimme luomaan asiakaslähtöisesti tarkoituksenmukaisen ja käytännönläheisen asiakaspalautekyselyn. Sen aikaansaamiseksi mukaan tarvittiin Arvin asukkaita, jotka toimivat työme kokemusasiantuntijoina, parhaimpina asiantuntijoina kertomaan Arvin toiminnasta, sen hyvistä puolista ja kehittämistarpeista. Ilman heidän antamaansa panosta, emme olisi päätyneet onnistuneeseen lopputulokseen, myös suuri kiitos heille. Heidän antamansa haastattelut antoivat meille arvokasta tietoa työtämme varten, mutta ehkä ennen kaikkea he rikastuttivat meidän elämää kertomalla omasta elämästään.

Nyt kun kysely on valmis otettavaksi käyttöön, niin on tärkeätä tiedostaa, että pelkkä kysely ei riitä siihen, että Arvin toimintaa voitaisiin kehittää entistä asiakaslähtöisemmäksi. Suurimpaan osaan nousevat ne toimenpiteet, joita tehdään kyselyn tulosten perusteella. Tuottaako kysely tuloksia selviää vasta, kun sitä on systemaattisesti käytetty muutamia vuosia. Aiheesta kiinnostuneelle siinä voisi olla hyvä opinnäytetyön aihe, tarkastella asiakaspalautekyselystä saatuja tuloksia ja kuinka ne ovat kehittäneet Arvin toimintaa sekä kuinka hyvin kysely on juurtunut Arvin arkeen.

Työyhteisön toiminnan kehittäminen on monitahoinen ja laaja käsite. Se on aktiivista ja tietoista tekemistä, jolla on aina jokin määränpää ja tarkoitus. Kehittämistoiminnasta voidaan sanoa, että se on eräänlainen tien risteys, jossa kohtaavat vanha ja uusi sekä mennyt ja tuleva. Toimintana kehittäminen toteutuu ajassa ja paikassa, ja se tulee esiin sekä työntekijöissä että työyhteisöissä. Ilmiönä kehittäminen sulautuu osaksi yhteiskunnallisia virtauksia. Ajan kuluessa on positiivisena asiana todettu, että ihmisille itsensä ammatillinen kehittäminen on tärkeämpää kuin urallaan eteneminen. (Seppänen - Järvelä & Vataja 2009.) Mielestämme tämä on lohdullista kuultavaa ja erittäin tärkeä asia sosiaalialalla ja tietysti myös muilla aloilla. Yhteiskunnassa tänä päivänä korostetaan liikaa tehokkuutta ja tuottavuutta, kun pitäisi myös vaalia perusarvoja ja osaamisen syventämistä sekä työhön sitoutumista.

Erityisesti sosiaalialan työntekijät uskovat tiimityön voimaan ja siitä saataviin tuloksiin. Tiimityön on todettu edistävän työssä oppimista ja se luokin erinomaisen maaperän työyhteisön kehittämiselle. Työyhteisön kehittämistyössä on hyvä muistaa kultainen keskitie, koska liiallinen tai liian vähäinen kehittämistyö voi aiheuttaa sen, että perustehtävä työssä unohtuu. Jatkuva kehittäminen vie voimavaroja ja voi luoda ilmapiirin siitä, ettei mikään ole riittävän hyvää toimintaa, kun taas muutoshakuisuuden vähäisyys voi saada aikaan sen, että perustehtävää tehdään vuodesta toiseen samoilla rutiineilla. Tällöin työntekijän katsontakanta jää

hyvin suppeaksi eikä se välttämättä palvele asiakkaan tarpeita parhaalla mahdollisella tavalla. Työyhteisöt tarvitsevat tasapainoista kehittämistä ja uudistumista. Parhaimmillaan se on osa tervehenkistä ja toimintakykyistä ammattityötä ja sen johtamista. (Seppänen - Järvelä & Vataja 2009.) Toivomme, että luomamme asiakaspalautekysely saa mahdollisuuden toimia Arvin toimintaa ja työntekijöitä rikastuttavana työvälineenä.

Kehittämistoimenpiteisiin olisi asiakaslähtöisyyden näkökulmasta katsottuna tärkeitä ottaa mukaan Arvin asukkaat. Voitaisiin esimerkiksi järjestää Arvin kehittämispäivät yhdessä asukkaiden kanssa, jossa pohdittaisiin ja ideoitaisiin tarkoituksenmukaisia kehittämiskohteita ja toimenpiteitä. Toiminnan kehittämisen edistymiseen tarvitaan myös asukkaiden osallisuutta ja työpanosta. Yhdessä tekeminen lisää myös ymmärrystä työntekijöiden ja asukkaiden välillä sekä ennen kaikkea aidosti tuo asukkaiden äänen kuuluville. Uskomme, että tulevaisuudessa kysely tulee olemaan olennainen osa Arvin toiminnan kehittämistä, koska organisaation sitoutuminen kyselyyn ja sen toteuttamiseen oli nähtävissä koko prosessimme ajan.

Vastauksia opinnäytetyömme arviointikysymyksiin löysimme prosessin aikana mielestämme riittävän hyvin olemassa olevien resurssien ja ajan puitteissa. Parhaimmat ja lopulliset vastaukset kyselyn vaikuttavuudesta ja työn laadun kehittymisestä on mahdollisuus saada vastaus sitten, kun kysely on saatu systemaattiseksi osaksi Arvin arkea ja vuosittaisia rutiineja. Jos asiakaspalautekysely saadaan juurtumaan Arvin toiminnan kehittämistä ja arviointia, niin silloin voidaan todeta, että työmme tavoitteet on saavutettu parhaalla mahdollisella tavalla.

Saimme luotua kyselyn, jonka avulla Arvin asukkaat pystyvät kertomaan mielipiteensä tarjotusta palvelusta ja omalla äänellään mahdollisesti viemään toimintaa entistä asiakaslähtöisempään suuntaan. Tämä tuloksen voimme todeta siksi, että testasimme kyselyä ja saimme kyselyn täyttäneiltä asukkailta välittömän palautteen siitä kuinka olimme onnistuneet kyselyyn tuomaan asiakasnäkökulman. Tämä oli meille työmme suurin saavutus ja ehkäpä myös kohokohta, koska kaiken tarkoituksena oli antaa ääni asukkaille ja sitä kautta mahdollisuus vaikuttaa asioihin.

Arvin työntekijät ovat toivoneet, että menemme esittelemään heille lopullista työtämme ja etenkin asiakaskyselyn hyödyntämiskeinoja ja kyselyn käsittelyehdotusta. Esittelemme työtämme heille toukokuun 2012 aikana. Tällainen pyyntö tuntuu meistä hyvältä, aikaansaannostamme selvästi arvostetaan ja pidetään tärkeänä. Uskomme, että työmme esittelyllä voimme osaksemme vielä edesauttaa sitä, että kysely otetaan käyttöön mahdollisimman pian ja kyselyn käsittelyehdotus tulee tutuksi ja helposti lähestyttäväksi. Meillä on selkeä visio siitä miten käsittelyehdotusta voi hyödyntää ja käyttää, joten koemme velvollisuudeksemme viedä tämä kyseinen tieto heille ketkä sitä tulevaisuudessa käyttävät.

Lämpimästi suosittelemme muillekin aiheesta kiinnostuneille opiskelijoille tarttumaan haasteeseen, koska mikään kurssi ei opeta yhtä hyvin tällaisen prosessin kulkua ja luonnetta kuin

se, että itse toteuttaa ja erehdysten kautta selviää voittoon. Toivottavasti työmme innostaa lukijoita.

## LÄHTEET

Aarnikoivu H. Onnistu asiakaspalvelussa. Ws Bookwell Oy. Juva 2005.

Eskola, J., Suoranta, J. 2001. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino.

Heikkilä, T. 2008. Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara, P. Tutki ja kirjoita. 15.uudistettu painos. Tammi,Helsinki 2010.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Kettunen, S. 2009. Onnistu projektissa. Juva: WS Bookwell Oy.

Lahdensivu, M. Asiakaskysely kehittämistyön välineenä Vantaan nuorisopalveluissa. Opinnäytetyö ylempi ammattikorkeakoulututkinto. Laurea Tikkurila 2012.

Lahti, J. & Pienimäki, A. Päihdekuntoutus rakentuu sosiaaliselle perustalle. Teoksessa Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.), Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Stakes, Gummerus kirjapaino Oy. Vaajakoski 2007.

Lanning, H & Roiha, M & Salminen, A. 1999. Matkaopas muutokseen. Miten kehität organisaatiota tehokkaasti ja hallitusti. Hämeenlinna: Karisto Oy.

Malinen, P. Asiakaslähtöisyys maahanmuuttajatyössä. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Kandidaatin tutkielma. Tampereen yliopisto 2005.

Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Metteri, A. & Haukka-Wacklin, T. Sosiaalinen tuki kuntoutuksen ytimessä. Teoksessa Karjalainen, V. & Vilkkumaa, J. (toim.), Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Stakes, Gummerus kirjapaino Oy. Vaajakoski 2007.

Nousiainen, K. & Sunikka, S. 2009. Asunnottomuuskirja 2. Ensisuojasta moniammatilliseksi palvelukeskukseksi. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 20, 2009, Helsinki.

Pohjola, A. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen M. & Pohjola, A.(toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus, Helsinki University Press 2010.

Robson, C. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. TammerPaino Oy, Tampere 2001.

Ruisniemi, A.. Minäkuvan muutos päihderiippuvuudesta toipumisessa. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto 2006.

Salmela T. Asiakaspalautteen haaste-menetelmiä ja esimerkkejä. Gummerus kirjapaino Oy. Stakes 1997.

Seppänen-Järvelä, R. Prosessiarviointi kehittämissuorituksissa. Opas käytäntöihin. FinSoc arviointiraportteja. Stakes 2004.

Seppänen-Järvelä, R. Prosessiarviointi mahdollisuus lujittaa kehittämissuoritusta. Teoksessa Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen,V. (toim.). Kehittämissuorituksen risteyskysymyksiä. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä. Stakes 2008.

Seppänen-Järvelä, R. & Vataja, K. (toim.) Työyhteisö uusille urille - kehittäminen osaksi arjen työtä. PS-kustannus. Juva 2009.

Särkelä, A. Ammattina välittäminen, näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Vastapaino Oy. Tampere 2001.

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Vantaan päihdepalveluiden palvelupäällikkö Hilikka Vihavaisen esitys Vantaan päihdepalveluis-  
ta 11.8.2008. Viitattu 17.5.2012.

Vuori-Kemilä, A., Stengård, E., Saarelainen R. & Annala, T. Mielenferveys - ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. Wsoy oppimateriaalit Oy, Helsinki, 2007. 4. uudistettu painos.

Yliruka, L. 2000. Sosiaalityön itsearviointi ja hiljainen tieto. Kuopion yliopisto, Sosiaalitieteiden laitos. Stakes, FinSoc Työpapereita 2/2000. Helsinki.

Internet - lähteet:

Asunnottomat 2010. ARA - asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. Selvitys 4/2011.  
<http://www.ara.fi/download.asp?contentid=24627&lan=fi>. Viitattu 27.10.2011.

Asunnottomuus ilmiönä. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA.  
[http://www.socca.fi/asunto\\_ensin/asunnottomuus-ilmio](http://www.socca.fi/asunto_ensin/asunnottomuus-ilmio). Viitattu 24.10.2011

Hirvonen, H., Kytölä, H., Pasanen, A., Riihijärvi, S. Artikkelikooste, laadulliset tutkimusmenetelmät teknisessä viestinnässä erityistarkastelussa kyselytutkimus. Viitattu 20.4.2012.  
<http://www.uta.fi/FAST/TC/laadullisetmenetelmat.pdf>.

Jansson, Vappu 2003. Palveluohjauskokeilu Onni. Loppuraportti. [PDF-dokumentti].  
<<http://www.omaisetpsyuusimaa.fi/palveluohjaus/pdf/palveluohjaus-2-2.pdf>>. Viitattu 14.10.2011

Kehittämisen prosessi näkyväksi. Näkökulmia ja ohjeita itsearviointiin. Sosiaalitaidon työpapereita 2007.  
[http://www.sosiaalitaido.fi/ep/tiedostot/Kehittamisprosessi\\_nakyvaksi\\_Nakokulmia\\_ja\\_ohjeita\\_itsearviointiin.pdf](http://www.sosiaalitaido.fi/ep/tiedostot/Kehittamisprosessi_nakyvaksi_Nakokulmia_ja_ohjeita_itsearviointiin.pdf). Viitattu 19.10.2011.

Koisorannan esittely Vantaan kaupungin sivuilla. [www.vantaa.fi](http://www.vantaa.fi). Viitattu 14.10.2011.  
[http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali\\_ja\\_terveyspalvelut/paihdepalvelut/kuntouttavat\\_asumispaivelut/koisorannan\\_palvelukeskus/starttipalvelut/arvi-asunnot](http://www.vantaa.fi/fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/paihdepalvelut/kuntouttavat_asumispaivelut/koisorannan_palvelukeskus/starttipalvelut/arvi-asunnot)

Pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoteen 2015 mennessä. Viitattu 22.5.2012.  
<http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=79084>

Plumb, C. & Spyridakis, J. 1992. Survey Research in Technical Communication: Designing and Administering Questionnaires. Technical Communication, vol. 39. 625-638. Viitattu 19.4.2012.  
<http://faculty.washington.edu/jansp/Publications/SurveyResearchInTechnicalCommunicationDesigningAndAdministeringQuestionnaires.pdf>.

Puhakka, V. 19.9.2005. Tutkimusmenetelmät. Viitattu 20.4.2012  
[http://www.tol.oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19\\_9.pdf](http://www.tol.oulu.fi/kurssit/tutkimusmenetelmat/Tutkimusmenetelmat19_9.pdf).

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki.  
[http://www.talentia.fi/files/558/1649\\_Etiikkaopas2005\\_1\\_.pdf](http://www.talentia.fi/files/558/1649_Etiikkaopas2005_1_.pdf). Viitattu 17.4.2012.

Sundman, P. 2007. SOSWEB, Sosiaalityön menetelmät, ratkaisukeskeisyys. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos. <http://www.valt.helsinki.fi/yhpo/sosweb/sivut/ratkaisu.htm>. Viitattu 19.10.2011

Tainio Hannele 2007. Päivästä päivään elämistä. Pääkaupunkiseudun asunnottomien asumis- palvelut ja muuttuvat palvelutarpeet. Työpapereita 2:2007. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus SOCCA. Heikki Waris - instituutti.  
[http://www.socca.fi/files/98/Paakaupunkiseudun\\_asunnottomien\\_asumispalvelut\\_muuttuvat\\_palvelutarpeet.pdf](http://www.socca.fi/files/98/Paakaupunkiseudun_asunnottomien_asumispalvelut_muuttuvat_palvelutarpeet.pdf). Viitattu 24.10.2011.

Vantaa kaupungin päihdepalveluiden esittely sivustolla [www.vantaa.fi](http://www.vantaa.fi).  
[http://www.vantaa.fi/sosiaali-ja\\_terveyspalvelut/paihdepalvelut](http://www.vantaa.fi/sosiaali-ja_terveyspalvelut/paihdepalvelut). Viitattu 2.11.2011.

Vantaan päihdepalvelujen palvelurakenteen ja palvelujen kehittäminen pdf-julkaisu. 3/2011 päihdepalvelujen johtoryhmä.  
[http://www.vantaa.fi/instancedata/prime\\_product\\_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/68805\\_PP\\_palvelurakenne-selvitys.pdf](http://www.vantaa.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/vantaa/embeds/vantaawwwstructure/68805_PP_palvelurakenne-selvitys.pdf). Viitattu 2.11.2011.

Viitekehys arviointisuunnitelmalle, sivusto sosiaaliportissa. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyakaytanto/prosessi/mitenarvioin/viitekehys/>. viitattu 14.10 & 19.10.2011.

## Liitteet

### Liite 1. Asiakkaiden haastattelurunko 1

Haastattelukysymyksiä esitietojen keräämistä varten

#### Viihtyvyys

Miten olet viihtynyt Arvissa?

Mikä on ollut hyvää, mikä huonoa?

Minkälaisia Arvin yleiset tilat ja oma huone ovat?

#### Säännöt

Mitä mieltä olet Arvin yhteisistä säännöistä?

Miltä sääntöjen noudattaminen ja niiden ymmärtäminen tuntuu?

Pystyvätkö mielestäsi Arvin asukkaat vaikuttamaan yhteisiin sääntöihin, jos niin miten?

Miten säännöt ovat esillä asukkaille?

Miten mielestäsi Arvissa toimii tiedonkulku?

#### Ryhmät ja viikko-ohjelma

Mitä mieltä olet ryhmistä?

Mikä ryhmässä on ollut hyvää ja mikä huonoa?

Miten ne ovat tukeneet kuntoutumistasi?

Mitä mieltä olet viikko-ohjelmasta? Onko viikko-ohjelma mielekäs ja riittävän monipuolinen?

Miten kulutat vapaa-aikaasi Arvissa ja onko sitä mielestäsi riittävästi?

#### Henkilökunta

Mitä mieltä olet työntekijöistä ja heiltä saamastasi tuesta ja ohjauksesta?

Mihin asiaan kaipaisit enemmän tukea ja ohjausta?

Miten mielestäsi henkilökunta suhtautuu asukkaisiin?

Millaisiksi koit henkilökohtaiset keskustelut, miten ne tukivat henkilökohtaista toipumistasi?

#### Vertaistuki ja yhteisö

Mikä merkitys vertaistuellalla on ollut sinulle ja onko se tukenut toipumistasi?

Kuka ihminen tai mikä asia on tullut sinulle erityisen tärkeäksi Arvi-jakson aikana?

Mitä mieltä olet yhteisön ilmapiirin avoimuudesta ja luottamuksellisuudesta?

Mitkä Arvi-yhteisössä saamasi asiat ylläpitävät kuntoutumistasi jatkoa ajatellen?

#### Kyselyn ulkoasu

Millainen kysely on mielestäsi helppo ja miellyttävä täyttää?

Vastaukset arvioidaan esim. numeroilla 1-5 tai hyvä tyydyttävä, välttävä, huono?

Mitä mieltä olet siitä jos kyselyyn jätetään tila vapaalle sanalle?



## Liite 2. Asiakkaiden haastattelurunko 2

### Haastattelukysymyksiä testausvaiheessa

#### Täytettävyys

Oliko kysely ymmärrettävä ja helposti täytettävä?

Mitä muuttaisit kyselyssä, jotta se olisi miellyttävämpi täyttää?

Täytitkö kyselyn yksin vai työntekijän kanssa?

Mikäli täytit yksin olisitko kaivannut apua lomakkeen täyttämässä?

Mikäli työntekijän kanssa vaikuttiko se vastauksiisi ja olisitko enemmän täyttänyt yksin?

Saitko kyselyssä sanottua kaiken minkä halusit?

Jos et, mitä jäi puuttumaan, mitä olisit halunnut sanoa?

#### Ulkoasu

Mitä mieltä olet kyselyn ulkoasusta?

Mitä mieltä olet kyselyn selkeydestä ja luettavuudesta?

Liite 3. Sähköpostikysely Arvin työntekijöille esitietojen keräämistä varten

1. Mitkä on mielestäsi tärkeimmät teemat, jotka kyselyssä täytyy tulla esille?
2. Millainen mielestäsi pitää kyselyn ulkoasun olla ottaen huomioon kyselyn kohderyhmä?
3. Millaisia ideoita sinulla on siihen miten ja missä tilanteissa kyselyn tuloksia voitaisiin hyödyntää Arvin työn kehittämisessä?
4. Miten kyselyjen tulokset tulisi mielestäsi tallentaa, jotta ne tulisivat mahdollisimman luontevasti ja tehokkaasti käyttöön ja arjen työvälineeksi?

Liite 4. Asiakkaiden haastattelulupa

Opinnäytetyön nimi:

Asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessi Koisorannan palvelukeskuksen Arvi-yhteisössä.

Tähän haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Halutessasi voit keskeyttää osallistumisen milloin tahansa. Sinun ei ole pakko perustella sitä mitenkään eikä keskeytyksestä ole mitään seuraamuksia. Toivomme sinun kuitenkin osallistuvan ja kokevan osallistumisen mielekkääksi.

Ainoa sitoumus sinun puoleltasi on suostumus haastatteluun, joka koskee mielipiteitäsi Arvi-yhteisössä tapahtuvasta toiminnasta ja siitä miten se on sinuun vaikuttanut. Haastattelu kestää noin puoli tuntia ja se nauhoitetaan, jotta saamme mielipiteesi tallennettua mahdollisimman tarkasti. Kaikki käsiteltävät asiat ovat täysin luottamuksellisia. Haastatteluaineistoa käytetään palautekyselyn suunnitteluun ja opinnäytetyömme loppuraportin kirjoittamiseen. Haastattelu kirjoitetaan ja voit saada sen nähtäväksi, jotta voit korjata mahdolliset väärinymmärrykset tai esittää lisäkommentteja.

Kirjoitettua haastattelua ei näe kukaan muu kuin me opinnäytetyön tekijät. Vakuutamme, että kaikissa raporteissa tai muussa palautteessa esitetyt kommentit ja mielipiteet esitetään nimettöminä siten, ettei yksittäistä vastaajaa voi tunnistaa.

Kiitos suostumuksestanne osallistua haastatteluun.

Nimi:

Olen lukenut oheisen tekstin ja suostun haastatteluun.

\_\_\_\_\_  
Allekirjoitus

\_\_\_\_\_  
Päiväys

\_\_\_\_\_  
Nimen selvennys

Liite 5. Kyselylomakkeen käsittelyehdotus

PALAUTEKYSELYN KÄSITTELYLOMAKE

PAIKKA JA AIKA \_\_\_\_\_

PALAUVERISSA PAIKALLA: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Apukysymyksiä palautteen tulosten tarkastelemiseen:

1. Paljonko yhteensä on vastanneita
2. Mitkä kysymysosiot/teemat saivat parhaimmat tulokset esim. keskiarvo jokaisesta osiosta
3. Mitkä osiot/teemat saivat huonoimmat tulokset, keskiarvo
4. Mitkä tekijät ovat voineet vaikuttaa tuloksiin
5. Onko yleisarvosana muuttunut ja mikä on kaikkien käsiteltävien palautteiden keskiarvo
6. Kiinnitä huomiota poikkeavuuksiin ja kohtiin jotka hämmästyttävät
7. Poimi tuloksista erityisen hyvät asiat ja iloitse niistä.
8. Tulosten läpikäymisen jälkeen valitkaa ne kehittämiskohteet, jotka voidaan hoitaa Arvin työntekijöiden kesken sekä ne kehittämiskohteet, jotka vaativat koko organisaation ja mahdollisesti johdon panostusta. Muistakaa poimia ja kirjata myös ne asiat jotka sujuvat hyvin.
9. Ottakaa kehittämistyöhön mukaan myös asukkaat.

ARVIN TYÖNTEKIJÖIDEN KESKEN HOIDETTAVAT KEHITTÄMISKOHEET. ESIMERKIKSI JOKAPÄIVÄISEN TOIMINNAN SISÄLLÖLLISET MUUTOKSET JA TYÖTAPOJEN TARKASTELU.

PALAUTE, JOKA VAA-TII KEHITTÄMISTÄ	TEKI-JÄ/SUUNNITTELIJA Kuka huolehtii, että asia etenee ja suunnittelee miten asukkaat voidaan ottaa mukaan kehittämistyöhön	TOIMENPITEET Millä keinoin asiaan puututaan	ARVIOINTI Miten asiassa on edetty ja milloin asiat läpikäydään tiimin kesken. Onnistuttiinko osallistamaan asukkaat ja miten edetään.	MUUTA HUOMIOITAVAA esim. asukkaille kertominen, milloin, asian esittely esim. talokokouksessa, milloin

KEHITTÄMISKOHTEET, JOIHIN VAADITAAN AIKAA JA RESURSSIJA PIDEMÄLLÄ AIKAVÄLILLÄ. ESI-MERKIKSI KOKO ORGANISAATION PANOSTA JA JOHDON PUUTTUMISTA SEKÄ MAHDOLLISIA RA-HALLISIA TUKIA.

Seuraavassa esim. puolivuositaisessa uusien palautteiden tarkastelussa ja yhteisessä taloko-kouksessa on hyvä palata näihin ja katsoa onko muutosta tapahtunut ja suunnitella mahdolli-set jatkotoimenpiteet.

PALAUTE, JOKA VAA-TII KEHITTÄMISTÄ	KUKA PITÄÄ HUOLEN, ETTÄ ASIA LÄHTEE ETENEMÄÄN JA ESITTELEE ASIAN TALOKOKUKSESSA	MILLOIN ASIAAN PALATAAN JA ARVIOIDAAN TILANNE	TOIMENPITEET Mitä vaatii, että asia etenee, tarvitaanko esim. rahoitus-ta, hankintoja ja millaisia työme-netelmiä. Miten koko organisaa-tio voi osallistua kehittämiseen.	TULOKSET Asukkaille kertomi-nen, koska. Miten asukkaiden osallistuminen vai-kutti kehittämistyön etenemiseen ja miten asukkaat siihen suhtautuivat.

**HYVIN TOIMIVAT ASIAT JA KAIKKIEN VASTAUSTEN KESKIARVO**

Mitkä asiat sujuvat hyvin ja mistä on saatu positiivista palautetta. Voisiko niitä hyödyntää jotenkin? Kokonaiskeskiarvon seuraaminen.

HYVÄ PALAUTE JA KESKIARVO KAIKISTA LÄPIKÄYDYISTÄ KYSELYISTÄ	MILLÄ KEINAIN YLLÄPIDETÄÄN millä keinoin pysytään saadussa keskiarvossa ja miten voitaisiin sitä vielä nostaa	KUKA VASTUUSSA JA KERTOO ASUKKAILLE	ARVIOINTI Koska ja miten voitaisiin hyviä tuloksia hyödyntää johonkin. Seuraavan tapaamisen sopiminen

(Mukaillen: Lahdensivu 2012: 60-63.)

Liite 6. Valmis kyselylomake

**Palautelomake Koisorannan palvelukeskuksen Arvi-jakson päättävälle**

Tämä kyselylomake on tarkoitettu asukkaille joiden Arvi-jakso on päättymässä. Kyselyyn vastaaminen on tärkeää, koska vastauksia tullaan käyttämään Arvin toiminnan kehittämässä ja arvioinnissa. Sinä, joka olet läpikäynyt Arvi-jakson, olet paras asiantuntija.

Anna vastauksesi ympäröimällä se vaihtoehto, joka on lähimpänä omaa mielipidettäsi. Jokaisen kysymyksen alla on tilaa kommentoida tai tarkentaa vastauksiasi.

**Arviointiasteikko**

1= täysin eri mieltä

2= eri mieltä

3= En osaa sanoa

4= lähes samaa mieltä

5= täysin samaa mieltä

Päivämäärä, jona kyselyyn vastasin: \_\_\_\_\_

**Arviin tulo ja asumisviihtyvyys**

Arvin hakemuslomake oli riittävän selkeä ja helppo täyttää.

1            2            3            4            5

Työntekijät ja Arvin asukkaat ottivat minut hyvin vastaan.

1            2            3            4            5

Sain Arviin tultuani riittävän perehdytyksen yhteisössä elämisestä ja sen käytännöistä.

1            2            3            4            5

Arvin yhteisten tilojen viihtyvyys ja siisteys oli hyvä.

1            2            3            4            5

Oma huoneeni oli viihtyisä ja toimiva.

1            2            3            4            5

Huoneessani sain halutessani olla omassa rauhassa

1            2            3            4            5

Mitä muuta haluat sanoa:

---

---



1=täysin eri mieltä 2=eri mieltä 3=en osaa sanoa 4=lähes samaa mieltä 5=täysin samaa mieltä

### Yhteiset kokoukset, ryhmätoiminta ja viikko-ohjelma

Joka aamuinen aamukokous oli tarpeellinen tiedonkulun ja käytännön asioiden sopimisen kannalta.

1 2 3 4 5

Arvi jaksolla oli riittävästi ryhmiä.

1 2 3 4 5

Ryhmien aiheet olivat kiinnostavia ja ne tukivat kuntoutumistani.

1 2 3 4 5

Viikko-ohjelma oli suunniteltu niin, että päivässä oli tarpeeksi sisältöä.

1 2 3 4 5

Vapaa-aikaa oli riittävästi.

1 2 3 4 5

Vapaa-ajan viettoon Arvissa oli tarjolla riittävät puitteet ja edellytykset.

1 2 3 4 5

Sain tietoa talon ulkopuolisista ryhmistä ja vapaa-ajanvietto mahdollisuuksista

1 2 3 4 5

Mitä muuta haluat sanoa:

---

---

### Henkilökunta ja Koison tarjoamat palvelut

Henkilökunta suhtautui asukkaisiin tasapuolisesti ja arvostavasti.

1 2 3 4 5

Henkilökunnan antama ohjaus ja neuvonta olivat riittäviä.

1 2 3 4 5

Henkilökohtaisia keskusteluja käytiin riittävästi.

1 2 3 4 5

Arvi-jaksolla tarjotut palvelut ovat edistäneet kuntoutumistani ja niistä on ollut apua elämäntilanteeseeni.

1 2 3 4 5

1=täysin eri mieltä 2=eri mieltä 3=en osaa sanoa 4=lähes samaa mieltä 5=täysin samaa mieltä

Koin, että tulin kuulluksi ja sain osakseni ymmärrystä Arvi-jakson aikana.

1            2            3            4            5

Lähimaisiani otettiin riittävästi mukaan osaksi kuntoutumisprosessiani.

1            2            3            4            5

Arvi-jakson aikana tehty kokonaisarviointi (terveys, päihdehistoria, sosiaalinen tilanne, toimintakyvyn arviointi) selkeytti elämäntilannettani ja tuki kuntoutumistani.

1            2            3            4            5

Mitä muuta haluat sanoa:

---

---

### **Vertaistuki ja yhteisö**

Koin yhteisön itselleni tärkeänä.

1            2            3            4            5

Yhteisön ilmapiiri oli luottamuksellinen ja avoin.

1            2            3            4            5

Arvi yhteisön säännöt olivat selkeät ja hyvin esillä.

1            2            3            4            5

Koin että yhteisön jäsenenä pystyin vaikuttamaan Arvin yhteisiin sääntöihin ja käytäntöihin.

1            2            3            4            5

Yhteisössä muilta asukkailta saamani vertaistuki oli minulle tärkeätä.

1            2            3            4            5

Mitä muuta haluat sanoa:

---

---

### **Jatkoasuminen**

Sain riittävästi tietoa eri jatkoasumiseni mahdollisuuksista.

1            2            3            4            5

Olen tyytyväinen saamaani jatkoasumispaikkaan.

1            2            3            4            5

1=täysin eri mieltä 2=eri mieltä 3=en osaa sanoa 4=lähes samaa mieltä 5=täysin samaa mieltä

Saamani apu tukee minua jatkoasumispaikassani.

1            2            3            4            5

Mitä muuta haluat sanoa:

---

---

**Arvi-jakso kokonaisuutena**

Minkä numeron antaisin Arvi-jakson kokonaisarvosanaksi kouluasteikolla 4-10?

---

Haluatko sanoa vielä jotain:

---

---

**Kiitos!**

**Palautelomake on syntynyt opinnäytetyönä. Tekijöinä: Elina Parvio ja Niina Yltiö, Laurea ammattikorkeakoulu Tikkurila 2012.**

Liite 7. Tutkimuslupa



VANTAAN KAUPUNKI  
VANDA STAD

VIRANHALTIJAN PÄÄTÖS 95 /2011 1 (3)

Dno SOSTER 5287/2011/092

1.12.2011

Sosiaali- ja terveystoimi/Perhepalvelut  
Perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen

**Tutkimusluvan myöntäminen/Asiakaspalautekyselyn kehittämisprosessi Koisorannan Arvi-yhteisössä/Niina Yltiö ja Elina Parvio**

Tutkimuslupahakemus liittyy Laurea-ammattikorkeakoululle tehtävään ammatilliseen opinnäytetyöhön. Opinnäytetyön päätavoitteena on erilaisten aineistonkeruumenetelmien pohjalta kehittää Koisorannan Arvi-yhteisöön mahdollisimman asiakaslähtöisen, toimivan ja käytännönläheisen asiakaspalautekyselyn Arvi jakson päättävälle asiakkaille.

Opinnäytetyön toteutusvaihe käsittää haastattelujen ja sähköpostikyselyjen toteutuksen, aineiston purkamisen, asiakaspalautelomakkeen laatimisen, esitestauksen sekä valmiin asiakaspalautelomakkeen laatimisen.

Päihdepalvelujen palvelupäällikkö Hilikka Vihavainen puoltaa tutkimusluvan myöntämistä.

**Päätös:**

Myöntän luvan Niina Yltiölle ja Elina Parviolle tutkimuksen suorittamiseen lomakkeen mukaisin tiedoin.

Täytäntöönpano: - sosiaali- ja terveyslautakunta  
- Niina Yltiö ja Elina Parvio  
- päihdepalvelut/Hilikka Vihavainen  
- Koisorannan palvelukeskus

Päiväys Vantaa 1.12.2011

Allekirjoitus

Nimen selvennys

Maritta Pesonen

Virka-asema

Perhepalvelujen johtaja

**Oikaisuvaatimusosoitus**

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus tehdään sosiaali- ja terveyslautakunnalle ja toimitetaan Vantaan kaupungin kirjaamoon osoitteeseen Asematie 7, 01300 Vantaa, käyntiosoite Kielotie 13, 1300 Vantaa tai sähköpostitse osoitteella: [kirjaamo.@vantaa.fi](mailto:kirjaamo.@vantaa.fi).

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu julkisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana.



VANTAAN KAUPUNKI  
VANDA STAD

VIRANHALTIJAN PÄÄTÖS

95 /2011 2 (3)

Dno SOSTER 5287/2011/092

1.12.2011

Sosiaali- ja terveystoimi/Perhepalvelut  
Perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä päätös. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on oikaisuvaatimuksentekijän allekirjoitettava. Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava osoite, minne oikaisuvaatimuksen johdosta annettava päätös lähetetään. Oikaisuvaatimukseen on liitettävä muutoksenhakijan tarpeelliseksi katsomat asiakirjat.

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjistä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai cheyttä ole syytä epäillä.

Sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä viraston aukioloaikana. Oikaisuvaatimus toimitetaan aina omalla vastuulla.

Asianosainen saa esittää päätöksen tehneelle/esitelleelle viranhaltijalle päätöksen muuttamista, jos hän katsoo, että päätöksessä on asia- tai kirjoitusvirhe - hallintolaki, 50 § ja 51 § (434/2003). Vain valmistelua, täytäntöönpanoa, virkaehtosopimuslain tai virkaehtosopimuksen soveltamista tai muuta erikseen laissa määriteltä vastaavaa asiaa koskevin osin päätökseen ei saa tehdä oikaisuvaatimusta tai valitusta - kuntalaki 91 § (365/1995), kunnallinen virkaehtosopimuslaki, 26 § (691/1970). Päätöksen tehnyt/esitellyt viranhaltija antaa lisätietoja asiasta - hallintolaki, 44 § (434/2003).

#### **Tämä päätöspöytäkirja on yleisesti nähtävänä**

Aika: 7.12.2011 klo 12 - 14

Paikka: Sosiaali- ja terveysvirasto, Peltolantie 2 D, 01300 Vantaa

#### **Tiedoksianto asianosaiselle:**

##### **1. Lähetetty tiedoksi kirjeellä (kuntalaki 95 §)**

Asianosainen:

Annettu postin kuljetettavaksi .

Annettu tiedoksi sähköisenä viestinä

Tiedoksiantaja:

##### **2. Luovutettu asianosaiselle**

Paikka:

Aika:

Asianosainen:



VANTAAN KAUPUNKI  
VANDA STAD

VIRANHALTIJAN PÄÄTÖS 95 /2011 3 (3)

Dno SOSTER 5287/2011/092

1.12.2011

Sosiaali- ja terveystoimi/Perhepalvelut  
Perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen

---

Vastaanottajan allekirjoitus \_\_\_\_\_

Tiedoksiantajan allekirjoitus \_\_\_\_\_

### **Päätöspöytäkirjan oikeaksi todistaminen**

Allekirjoitetun ja edeltäksin ilmoitettuna aikana nähtävänä olleen päätöspöytäkirjan oikeaksi todistaa:

Päiväys Vantaa

Allekirjoitus

Nimen selvennys

Virka-asema