



LAUREA
AMMATTIKORKEAKOULU

Uuden edellä

Asukkaan ääni esiin asukastyytyväisyyskyselyn kehittämiprosessissa

Sillanpää, Mirva & Turunen, Tanja

2012 Tikkurila

Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Asukkaan ääni esiin asukastyytyväisyyskyselyn kehittämiprosessissa

Mirva Sillanpää
Tanja Turunen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2012

Sillanpää, Mirva & Turunen, Tanja

Asukkaan ääni esiin asukastyytyväisyyskyselyn kehittämisprosessissa

Vuosi

2012

Sivumäärä

77

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli asukastyytyväisyyskyselylomakkeen kehittäminen Viidakkokujan tuetun asumisen yksikköön. Toimintakeskeinen opinnäytetyömme sisältää sekä tuotoksen eli asukastyytyväisyyskyselylomakkeen suunnittelun ja testauksen että kehittämisprosessista kirjoitetun arviointiraportin. Kehittämisprosessissamme halusimme tuoda esille asukasnäkökulman; asukastyytyväisyyskyselylomake tehtiin yhteistyössä asukkaiden kanssa. Tarkoituksenamme oli osallisuuden vahvistaminen ja asukkaiden osallistaminen osaksi kehittämisprosessia.

Viidakkokujan tuetun asumisen yksikkö on perustettu osana pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaa. Yksikön asukkaat ovat vantaalaisia mielenterveyskuntoutujia, minkä vuoksi olemme rakentaneet teoreettiset perustelumme seuraavien käsitteiden ympärille: asunnottomuus, mielenterveyskuntoutus, kuntoutuminen, tuettu asuminen ja sosiaalinen tuki. Käsittelemme lisäksi osallisuutta, osallistamista ja empowermentia. Erilaisia työskentelyn lähestymistapoja Viidakkokujan tuetun asumisen yksikössä ovat asiakaslähtöisyys, arvostava kohtaaminen, tavoitteellisuus sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys, jotka nostamme teoreettisissa näkökulmissamme myös esille.

Opinnäytetyömme menetelminä käytimme kehittämisprosessia ja sen eri vaiheiden arviointia. Kehittämisprosessi sisälsi asukastyytyväisyyskyselylomakkeen tekemisen ja arviointiraportin kirjoittamisen. Keräsimme ajatuksia ja ehdotuksia asukkailta ja henkilökunnalta tuotostamme varten. Keräämiemme tietojen pohjalta lähdimme suunnittelemaan ja testaamaan asukastyytyväisyyskyselylomaketta asukkaiden kanssa. Arvioimme toimintaamme läpi koko kehittämisprosessin. Arvioinnin avulla työmme pysyi laadukkaana ja luotettavana.

Tekemämme asukastyytyväisyyskyselylomake jää Viidakkokujan tuetun asumisen yksikön henkilökunnan käyttöön. Sen avulla henkilökunta voi kehittää omaa ja koko yksikön toimintaa. Asukkaat toimivat toiminnan arvioijina ja pääsevät näin osallistumaan kehittämistyöhön yhdessä henkilökunnan kanssa. Tavoitteenamme oli tuottaa toimiva asukastyytyväisyyskyselylomake, jota voidaan hyödyntää säännöllisin väliajoin ja sen avulla saatuja tuloksia pystytään käyttämään kehittämistoiminnassa.

Asiasanat: kehittämisprosessi, asukastyytyväisyyskyselylomake, arviointi, osallisuus, osallistaminen, empowerment

Sillanpää, Mirva & Turunen, Tanja

Bringing out the voice of the resident in the developing process of a questionnaire

Year	2012	Pages	77
------	------	-------	----

The purpose of this thesis was to develop a questionnaire for the residents who live in Viidakkokuja's supported housing unit. Our functional thesis consists of planning and testing of the questionnaire for the residents. In addition, a written report in which we evaluate our developing process is included. We wanted to bring out the voice of the residents. Our purpose was to empower the participation of the residents and encourage them to take part in the developing process.

Viidakkokuja's supported housing unit was built as part of the program to reduce long-term homelessness. The residents of the unit are rehabilitating from mental problems. Therefore we have constructed our theoretical framework around the following terms: homelessness, rehabilitation of mental problems, supported housing and social support. Our thesis also deals with concepts such as participation and empowerment. There are different kinds of approaches for professional work in Viidakkokuja's supported housing unit. In our theoretical framework we also present these approaches, which are customer orientation, appreciative encounter, target orientation, solution and resource orientation.

The methods that we used in our thesis were developing process and evaluation. The developing process contained the making of the questionnaire for the residents and evaluation report. We gathered ideas and suggestions from the residents and from the staff for our questionnaire. Based on the information that we collected, we started to construct and test our questionnaire with the residents. We evaluated our own action through the whole process. With the help of the evaluation our work remained high quality and reliable.

The questionnaire that we developed stays in the use of the staff of Viidakkokuja's supported housing unit. The staff can develop their own action and the operation of the whole unit. The residents are the evaluators and this way they get to be part of the development together with the staff. Our goal was to create a usable questionnaire which can be utilized regularly and the results of the questionnaire can be used in the development of the whole unit.

Keywords: developing process, questionnaire for the residents, evaluation, participation, empowerment

Sisällys

1	Johdanto	7
2	Viidakkokujan tuetun asumisen yksikkö opinnäytetyön kontekstina	9
3	Näkökulmia kehittämisprosessimme teoriaperusteluiksi	10
3.1	Asunnottomuus ja sen vähentäminen.....	11
3.2	Mielenterveysongelmat ja kuntouttava toiminta	13
3.2.1	Mielenterveys ja mielenterveysongelmat	13
3.2.2	Kuntoutumisen ja kuntoutuksen käsitteet	15
3.2.3	Tuettu asuminen osana mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja ..	17
3.2.4	Sosiaalinen tuki	18
3.3	Osallisuus, osallistaminen ja empowerment	19
3.4	Ammatillisen työskentelyn lähestymistapoja Viidakkokujalla.....	21
3.4.1	Asiakaslähtöisyys	21
3.4.2	Arvostava kohtaaminen	22
3.4.3	Tavoitteellinen työskentely	24
3.4.4	Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys	25
4	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja arviointikysymykset.....	26
4.1	Kehittämisprosessin tavoitteet	27
4.2	Henkilökohtaiset ja yhteiset tavoitteet kehittämisprosessille	28
4.3	Kehittämisprosessin arviointikysymykset	28
5	Arviointitutkimuksen keinot ja menetelmät	29
5.1	Kehittämisprosessi ja -projekti	29
5.2	Kehittämisprosessin arviointi	31
5.3	Itse- ja vertaisarviointi kehittämisprosessin välineinä	32
5.4	Laadullinen tiedonhankinta	33
6	Luotettavuus ja etiikka	34
6.1	Luotettavuus	34
6.2	Eettisyys	36
7	Kehittämisprosessin kuvaus	38
7.1	Ideointivaihe	38
7.2	Suunnitelmavaihe	38
7.3	Toteutusvaihe.....	41
7.3.1	Aineiston kerääminen	41
7.3.2	Kyselylomakkeen kehittämisprojekti	42
7.4	Päätösvaihe	46
7.4.1	Kehittämisprosessin arviointi.....	46
7.4.2	Itsearviointi	48
7.4.3	Vertaisarviointi	49

8	Arviointikysymyksiin vastaaminen	50
9	Pohdinta.....	54
	Lähteet	59
	Kuviot	62
	Taulukot	63
	Liitteet.....	64
	Liite 1. Tutkimuslupa.....	64
	Liite 2. Haastattelulupa.....	66
	Liite 3. Haastattelukysymykset kyselylomakkeen kehittämiseksi	67
	Liite 4. Kyselylomakkeen 1. versio.....	68
	Liite 5. Valmis kyselylomake	71

1 Johdanto

Tänä päivänä sosiaalityön kentällä keskustellaan entistä enemmän asiakkaiden osallisuudesta ja osallistamisesta. Asiakkaiden asemaa on tarkasteltu kriittisesti jo 1980-luvulla erilaisten tutkimusten kautta. Erityisesti mielenterveystyössä ja - palveluissa on keskusteltu laitoshoidollisesta uudistuksesta ja mielenterveyskuntoutuksesta jo pidemmän aikaa. Asiakkaille halutaan asettaa yhä aktiivisempaa roolia, jolloin heidän asemansa muuttuisi enemmän objektista subjektiksi. (Toikko 2011: 104.) Antti Särkelä (1994) näkee subjektina olemisen yhdeksi ihmisen perustarpeeksi; jokainen haluaa tuntea olevansa jotakin, olla tarvittu ja olla osallinen jostain yhteisestä (Särkelä 1994: 44).

Osallisuuden vahvistamisen haasteena voidaan kuitenkin nähdä 2000-luvun yhteiskunnallinen ilmapiiri. Nykyään joka alalla kiinnitetään huomiota erityisesti ekonomistisuuteen eli taloudelliseen tuloksellisuuteen sekä työn tehokkuuteen. (Juhila 2006: 65-66.) Työn tuloksellisuus ja tehokkuus ovat nousseet laadukkaana työn arviointikriteereiksi. Myös sosiaalialalla työntekijöiden on osoitettava oman toimintansa tehokkuus esimerkiksi suurella asiakasmäärällä. Voidaan miettiä, millaisessa asemassa itse asiakkaat ovat tällaisessa tilanteessa? Voivatko he nousta objekteista subjekteiksi?

Yhteiskuntamme kehitys on kulkeutunut tilanteeseen, jossa tilaajat ja tuottajat tekevät päätöksen siitä, mistä hyvä palvelu muodostuu ja mitä se sisältää. Tällaista toimintatapaa voidaan kutsua manageristiseksi. Palveluja tuotetaan toisin sanoen tilaajien ja tuottajien ehdoilla. Tilajaat pyrkivät hankkimaan palveluitaan niiltä tuottajilta, jotka tekevät parhaimman tarjouksen. Tämä voi olla kustannustehokasta, mutta asiakkaiden tarpeisiin se ei välttämättä vastaa. (Toikko 2011: 105; Juhila 2006: 74.)

Osallisuudessa ja osallistamisessa on kyse yksinkertaistettuna siitä, että asiakas nousee tilaajien ja tuottajien kanssa samalle tasolle. Palveluista keskustellaan tällöin kaikkien näiden kolmen tahon kanssa. Kysymys ei ole pelkästään siitä, että vastataan asiakkaan tarpeisiin. Asiakas otetaan mukaan myös palveluiden suunnitteluun ja arviointiin. Asiakkaat ovat merkittäviä osallisia, jolloin heidän voidaan sanoa olevan kokemusasiantuntijoita. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnittelu- ja arviointiprosessiin voi tuoda paljon uusia näkökulmia toimintaan. Kokemusasiantuntijoista puhuttaessa on huomioitava se, etteivät he ole vain asiakkaita, vaan myös palvelun kehittäjiä yhdessä tilaajien ja tuottajien rinnalla. Kokemusasiantuntijuuden tarkoituksena on saada asiakkaat asiantuntijoina mukaan palveluita kehittävään toimintaan. (Toikko 2011: 106, 113.)

Opinnäytetyössämme pyrimme saamaan Viidakkokujan tuetun asumisen yksikön asukkaat mukaan kehittämistyöhön asukastyytyväisyyskyselylomakkeen kehittämisen prosessin avulla. Kysely-

lomakkeen kautta ja sitä yhdessä työstämällä asukkaat saavat äänensä kuuluviin. He pystyvät sen avulla tuomaan esille omia kehitysehdotuksiaan Viidakkokujan tuetun asumisen yksikön tarjoamista palveluista ja niiden laadusta sekä vastaavuudesta heidän tarpeisiinsa. Tällä tavoin asukkaat osallistuvat työn ja palveluiden kehittämiseen yhdessä henkilökunnan kanssa.

Tarkoituksenamme oli sekä suunnitella Viidakkokujan tuetun asumisen yksikön henkilökunnalle uusi työväline toiminnan kehittämiseen että nostaa asukkaat mukaan tähän kehittämisprosessiin. Asukkaat tietävät parhaiten sen, miten asumisyksikön toiminta ja palvelut toimivat käytännössä. Tavoitteenamme oli asukastyytyväisyyskyselylomakkeen avulla saada sekä henkilökunta että asukkaat kehittämään yksikön toimintaa yhteistyössä.

Valitsimme opinnäytetyömme aiheen hankeinfosta syksyllä 2011. Asukastyytyväisyyskyselylomakkeen kehittämisprosessi kiinnosti meitä molempia, joten päätimme tarttua siihen. Viidakkokujan tuetun asumisen yksikkö oli meille kummallekin entuudestaan tuttu, sillä olimme opintojen puitteissa päässeet tutustumaan yksikön toimintaan. Yksikkö on yksi Tikkurilan Laurean marginalisaatio-teeman Learning by Developing -projekteista. Meistä oli kiinnostavaa päästä tuottamaan opinnäytetyömme kautta jotain konkreettista pelkän tutkielman sijaan. Lisäksi koimme myös ammatillisesti tärkeäksi luoda yhteistyötahollemme uudenlaisen työvälineen, jota se voi hyödyntää toimintansa kehittämisessä.

Opinnäytetyömme lähtee liikkeelle kontekstistaan, eli Viidakkokujan tuetun asumisen yksiköstä, joka on suunnattu vantaalaisille mielenterveyskuntoutujille. Esittelemme yksikön tavoitteita, toimintatapoja sekä sen tarjoamia palveluja asukkailleen. Tämän jälkeen siirrymme tarkastelemaan näkökulmia, jotka toimivat kehittämisprosessimme teoriaperusteluina. Paikannamme Viidakkokujan tuetun asumisen yksikön asukkaiden elämää ja arkea sekä henkilökunnan ammattityötä seuraavien käsitteiden avulla: asunnottomuus, mielenterveysongelmat, kuntoutus ja kuntoutuminen, tuettu asuminen ja sosiaalinen tuki. Teoreettisina pääkäsitteinä työssämme ovat osallisuus, osallistaminen ja empowerment. Lisäksi käsittelemme erilaisia työskentelyn lähestymistapoja Viidakkokujan tuetun asumisen yksikössä.

Teoriaosuuden jälkeen siirrymme opinnäytetyömme tarkoitukseen, tavoitteisiin ja arviointikysymyksiin, jotka asetimme itsellemme kehittämisprosessin suunnitelmavaiheessa. Tämän jälkeen esittelemme arviointitutkimuksessa käytettäviä keinoja ja menetelmiä, joita olemme opinnäytetyössämme hyödyntäneet. Näitä menetelmiä ovat kehittämisprosessi ja -projekti, itse-, vertais- ja prosessiarviointi sekä laadullinen tiedonhankinta. Näiden jälkeen tarkastelemme luotettavuutta ja etiikkaa kehittämisprosessissamme.

Lopuksi kuvaamme tekemämme kehittämisprosessin kaikkine vaiheineen aina ideoinnista kyselylomakkeen testaukseen ja koko prosessin arviointiin. Kehittämisprosessin kuvauksessa tar-

kastelemme toimintaamme ja yhdistämme sitä työmme teoreettisiin näkökulmiin ja perusteluihin. Toiminnan kuvauksen jälkeen vastaamme kehittämisprosessimme arviointikysymyksiin, joiden kautta pohdimme asettamiemme tavoitteiden saavuttamista ja onnistumista. Lopuksi pohdimme vielä koko kehittämisprosessia kokonaisuudessaan, tarkastelemme kaikkea tekemäämme ja pohdimme myös, mitä olisimme voineet tehdä toisin.

2 Viidakkokujan tuetun asumisen yksikkö opinnäytetyön kontekstina

Viidakkokujan tuetun asumisen yksikkö on perustettu osana pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelmaa (Laaja ohjaus- ja seurantaryhmä 2009). Tuetun asumisen yksikkö on aloittanut toimintansa keväällä 2010 Vantaan Asolassa, ja se on suunnattu vantaalaisille mielen-terveyskuntoutujille. Asuntoja yksikössä on yhteensä 22, mukaan lukien kaksi kriisiasuntoa. Asukkaat asuvat itsenäisesti omissa huoneistoissaan henkilökunnan ohjauksella ja tuella. Henkilökunta koostuu seitsemästä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisesta; yksikössä työskentelee sosionomeja, sairaanhoitajia ja lähihoitajia. Henkilökuntaa on paikalla joka päivä kahdessa vuorossa, ja öisin asukkailla on tarpeen mukaan mahdollisuus soittaa päivystyspuhelimeen. (Viidakkokujan tuetun asumisen yksikön esite 2010; Koskinen & Piskonen 3.11.2011.)
Jatkossa viittaamme opinnäytetyössämme tuetun asumisen yksikköön tiivistetysti nimityksellä Viidakkokuja.

Viidakkokujan tavoitteena on ennen kaikkea toimia asukkailleen kotina ja yhteisönä sekä kannustaa heitä itsenäiseen asumiseen. Tarkoituksena on kuntouttaa asukkaita tukemalla heidän jokapäiväistä elämäänsä. Näin ennaltaehkäistään myös syrjäytymisen riskiä. Henkilökunnan antaman tuen ja ohjauksen avulla asukkaalla on mahdollisuus lisätä omaa arjen hallintaansa. Asukkaan yksilölliset voimavarat otetaan huomioon hänen tukemisessaan. Asukkaan arkea ja elämänhallintaa tuetaan omaohjaajajärjestelmällä, henkilökunnan keskusteluilla ja talon toiminnoista informoimisella. Asukkaan kanssa tehdään kuntoutumista tukeva yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, jossa kartoitetaan eri osa-alueita asukkaan elämästä. Viidakkokujalla tehtävässä asukastyössä pidetään eettisenä lähtökohtana sitä, että asukas itse toimii oman elämänsä asiantuntijana ja hänet tulee kohdata kokonaisvaltaisesti. (Viidakkokujan tuetun asumisen yksikön esite 2010.)

Viidakkokujan asukkaiden on mahdollista osallistua esimerkiksi henkilökunnan järjestämiin ryhmiin. Tällä hetkellä yksikössä toimii ainakin leivonta- ja ruokaryhmät, joiden jäsenet saavat ilmaisen ruuan ja kahvin ikään kuin palkinnoksi osallistumisestaan ryhmätoimintaan. Ryhmien lisäksi asukkaat voivat oman mielenkiintonsa mukaan osallistua henkilökunnan järjestämiin tapahtumiin ja retkiin. Ryhmien, tapahtumien ja retkien voidaan katsoa rohkaisevan asukasta paitsi aktiivisuuteen, myös yhteisöllisyyteen ja sosiaalisuuteen. (Koskinen & Piskonen 3.11.2011.)

Viidakkokuja on uusi asumisyksikkö, joten asukkailla on käytössään hyväkuntoiset ja avarat tilat. Asukkaiden yhteistilat sijaitsevat yksikön alakerrassa. Yhteisiä tiloja ovat keittiö ja ruokailutila, olohuone, sauna ja pyykinpesutilat. Halutessaan asukas voi maksaa vuokran lisäksi ruokapalvelumaksua, johon kuuluu päivittäinen aamiainen ja lounas yhteisessä keittiössä. Asukkaat voivat halutessaan varata myös saunavuoroja itselleen Viidakkokujan asukkaiden yhteisestä saunasta.

Viidakkokujalla on laajat yhteistyöverkostot eri toimijoiden kanssa. Asukkaiden hoitosuhde on Tikkurilan kuntoutuslinikalla, josta psykiatrinen sairaanhoitaja käy kuukausittain Viidakkokujalla. Aikuissosiaalityön puolelta yhteistyötä tehdään sosiaalityöntekijän ja palveluohjaajan kanssa. Asukkaille tarjotaan mahdollisuus tavata sosiaalityöntekijää kerran kuukaudessa tämän tullessa Viidakkokujalle vierailulle. Osa asukkaista käy myös kuntouttavassa työtoiminnassa ja työpajoilla, joten ne ovat myös merkittävä yhteistyötaho. Muita yhteistyöverkostoon kuuluvia toimijoita ovat muun muassa A- ja H-klinikat sekä asukkaiden entiset asuinpaikat. (Koskinen & Piskonen 3.11.2011.) Yhteistyötahoihin voidaan katsoa kuuluvan oleellisesti myös asukkaiden omat läheisverkostot.

Opinnäytetyömme kontekstiksi rajautui henkilökunnan kanssa keskustellessamme Viidakkokujan sisäinen toiminta ja palvelut. Kehittämisprosessissamme eivät ole näin ollen mukana yksikön yhteistyöverkostot ja niiden arviointi. Asukastyytyväisyyskyselylomakkeemme ei tule myöskään koskemaan Viidakkokujan kahta kriisiasuntoa, sillä asuminen niissä on tilapäistä ja useimmiten hyvin lyhytaikaista.

3 Näkökulmia kehittämissämme teoriaperusteluiksi

Tarkastelemme opinnäytetyössämme ensiksi asunnottomuutta ilmiönä sekä asunnottomuuden vähentämishojelmia, joihin Viidakkokujan perustaminen on kytkeytynyt. Esittelemme myös mielenterveysongelmia, avaten samalla kuntoutumisen ja mielenterveyskuntoutuksen käsitteitä. Lisäksi käymme läpi mielenterveyskuntoutujille tarjottavia asumispalveluja sekä sosiaalisen tuen merkitystä kuntoutuksessa. Näiden näkökulmien kautta paikantuu Viidakkokujan asukkaiden elämä ja arki sekä henkilökunnan ammattityön toimintaympäristö sisältöineen.

Osallisuus, osallistaminen ja näihin käsitteisiin tiiviisti liittyvä empowerment ovat opinnäytetyömme teoreettiset pääkäsitteet, joiden avulla lähestymme tarkemmin aiheitamme. Lisäksi käsittelemme myös erilaisia työskentelyn lähestymistapoja Viidakkokujalla. Näitä lähestymistapoja ovat asiakaslähtöisyys, arvostava kohtaaminen, tavoitteellisuus sekä ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys. Käytämme näitä teoreettisia näkökulmia perusteluinamme ja pohdimme

samalla, mitä meidän opinnäyteyön tekijöinä tulisi ottaa huomioon kyselylomaketta suunnitellussamme ja yhteistä, osallistavaa kehittämisprosessia eteenpäin viedessämme.

3.1 Asunnottomuus ja sen vähentäminen

Asunnottomuus on hyvin moniselitteinen ilmiö. Se voidaan nähdä yhteiskunnallisena ongelmana, joka ilmenee monin eri tavoin. Asunnottomuus ja sen määritelmät saavat eri aikakausina ja eri maissa hyvinkin toisistaan eroavia sisältöjä. Asunnottomuus voi olla esimerkiksi kadulla elämistä, kavereiden luona kiertelemistä ja kodittomien hätämajoituksessa tai asuntolassa asumista. Lisäksi vankiloissa, päihdehuollon laitoksissa ja psykiatrisissa sairaaloissa elää ihmisiä, joilla ei ole tietoa siitä, missä he laitostakson päätyttyä asuvat. (Asunnottomuus ilmiönä.)

Lehtosen ja Salosen (2008) mukaan asunnottomuuteen liitetään arkipuheessa useimmiten jollain tavalla huono-osaisuus ja sen kasautuminen (Lehtonen & Salonen 2008: 14). Ihmistä voi vaivata monenlaiset ongelmat, kuten työttömyys, mielenterveys- ja päihdeongelmat, yksinäisyys sekä alhainen elintaso. Mitä enemmän yhdelle ihmiselle kasautuu tämänkaltaisia ongelmia, sitä huono-osaisempana hänet yleensä nähdään.

Asunnottomuuteen liitetään tiettyjä henkilökohtaisia riskitekijöitä. Ihmisillä, jotka ovat elämänsä aikana asuneet erilaisissa instituutioissa, kuten lasten- ja nuorisokodeissa, psykiatrisessa sairaalassa tai vankilassa, voi olla riski joutua asunnottomaksi. Lisäksi erilaiset ongelmat perheessä, koulun keskeyttäminen, päihdeongelmat ja psyykkiset sairaudet tai persoonallisuuden häiriöt voivat johtaa asunnottomuuteen. (Lehtonen ym. 2008: 30-31.) Tällaisissa tapauksissa niin sanotun tavallisen elämän kokemukset voivat olla puutteellisia, mikä saattaa johtaa syrjäytymiseen ja asunnottomuuteen.

Pitkittänyttä tai toistuvaa asunnottomuutta kutsutaan pitkäaikaisasunnottomuudeksi. Siihen liittyy köyhyyden ohella usein myös vaikeita psykososiaalisia ongelmia, kuten edellä mainitut mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä rikollisuus ja väkivalta. Arvioidaan, että pitkäaikaisasunnottomiin kuuluu noin 40-50 prosenttia kaikista yksin elävistä asunnottomista. (Asunnottomuus ilmiönä.)

Asunnottomuutta ja asunnottomien määrää on seurattu Suomessa vuodesta 1987 lähtien. Tuolloin asunnottomia oli yli 16 000. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus ARA on tehnyt selvityksen asunnottomuuden tilasta Suomessa eri vuosina. Vuoden 2011 lopulla Suomessa oli yhteensä 7606 yksinäistä asunnotonta ja 423 asunnotonta perhettä. Edellisvuoteen verrattuna yksinäisten asunnottomien määrä oli laskenut, mutta perheiden määrä oli puolestaan lisääntynyt. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2012: 2.)

Asunnottomuus nähdään yleisesti kaupunkien ilmiönä. Suomessakin se muotoutuu pääkaupunkiseudun ja erityisesti Helsingin ongelmaksi. (Lehtonen ym. 2008: 23-24.) Vuonna 2011 asunnottomien määrä kasvoi pääkaupunkiseudulla edellisvuoteen verrattuna. Helsingissä asunnottomuutta esiintyy selvästi muita kaupunkeja enemmän. Vuoden 2011 lopulla Helsingissä oli yksinäisiä asunnottomia 3400 ja asunnottomia perheitä 220. Vantaalla, jossa Viidakkokuja sijaitsee, yksinäisiä asunnottomia oli viime vuoden lopulla 545 ja asunnottomia perheitä 65. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2012: 2.)

Syy siihen, miksi asunnottomuutta esiintyy eniten kaupungeissa ja erityisesti pääkaupunkiseudulla, johtuu suomalaisen yhteiskunnan rakennemuutoksesta 1950-1960-luvuilla. Ihmisiä muutti tuolloin sankoin joukoin maaseudulta kaupunkiin työn perässä. Asumiseen liittyvät ongelmat johtuivat asuntojen määrästä, sillä kaikille ei riittänyt asuntoja. Pääkaupunkiseudulla törmätään samantapaiseen ongelmaan vielä tänäkin päivänä. Niin vuokra- kuin omistusasuntojenkin korkea hintakehitys on johtanut siihen, ettei kaikilla ole yksinkertaisesti varaa asuntoon. (Lehtonen ym. 2008: 15-16.)

Asunnottomuuteen on Suomessa vaikuttanut 1990-luvulta lähtien myös terveyspalvelujen rakennemuutokset. Sairaala- ja laitoshoidosta on siirrytty yhä suuremmissa määrin avohoitoon. Tämä on osaltaan vaikuttanut siihen, että mielenterveysongelmista kärsivät ovat tarvinneet ja tarvitsevat edelleen enemmän tuetun asumisen palveluja. Ongelmana on se, etteivät tarjolla olevat asumispalvelut ole vastanneet suureen kysyntään. (Lehtonen ym. 2008: 16.)

Viidakkokujan toiminta on kytkeytynyt asunnottomuuden vähentämishjelmiin ja -hankkeisiin. Näitä ovat Kaste-ohjelma sekä Paavo- ja Nimi ovesa -hankkeet, joiden pohjalta Vantaan kaupunki on sitoutunut pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämiseen. Seuraavaksi käymme läpi tiivistetysti edellä mainittujen vähentämishjelmien ja -hankkeiden tarkoitusta ja tavoitteita.

Kaste-ohjelma on sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma, jonka toiminta painottui aluksi vuosille 2008-2011. Kaste-ohjelman tavoitteena oli tällöin muun muassa osallisuuden lisääntyminen, syrjäytymisen ehkäisy sekä palveluiden laadun, vaikuttavuuden ja saatavuuden paraneminen sekä terveys- ja hyvinvointierojen pienentyminen. Kaste-ohjelma on saanut jatkoa vuosille 2012-2015. Uuden ohjelman tavoitteena on hyvinvointi- ja terveyserojen kaventuminen sekä sosiaali- ja terveyshuollon rakenteiden ja palveluiden järjestäminen asiakaslähtöisesti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2009; Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.)

Paavo-hanke on pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma. Ohjelma on toiminut vuosina 2008-2011 ja uusi ohjelma on käynnistetty myös vuosille 2012-2015. Uuden kauden tavoit-

teena on pitkäaikaisasunnottomuuden poistaminen vuoden 2015 loppuun mennessä. Vähentämishojelman puitteissa tuotetaan asumisyksiköitä, joihin liittyy asukkaan tarpeiden mukaan määritellyt sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. Tarkoituksena on tarjota asunto pitkäaikaisasunnottomille heidän tarpeidensa mukaisesti joko tuettuna asumisena, tehostettuna tuettuna asumisena tai palveluasumisena. (Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus 2010; Ympäristöministeriö 2011.)

Nimi ovesa -hanke on Tekes-rahoitteinen asunnottomien palveluiden kehittämishanke, joka alkoi vuonna 2010 ja päättyi kesällä 2012. Hankkeen päämääränä oli kehittää asunto ensin -periaatteisesti toimivia palveluita, jotka kohdentuivat asunnottomuuden vähentämiseen ja sen ennaltaehkäisemiseen. Keskeinen kehittämismenetelmä hankkeessa oli kuntien ja hankkumppaneiden verkostotyö, jossa oli tarkoitus antaa rooli myös asiakasnäkökulmalle ja palveluiden käyttäjien kokemusasiantuntijuudelle. (Asunto ensin.)

3.2 Mielenterveysongelmat ja kuntouttava toiminta

3.2.1 Mielenterveys ja mielenterveysongelmat

Mielenterveys on käsitteenä hyvin moniselitteinen ja sillä voidaan katsoa olevan useita eri merkityksiä. Mielenterveys muodostuu ihmisen yksilöllisen kasvun ja kehityksen myötä, vaihdellen ajoittaisesta huonovointisuudesta hyvään oloon. Mielenterveyttä ei voida kuitenkaan selittää ainoastaan ihmisen persoonallisten ja yksilöllisten ominaisuuksien mukaan, vaan siinä on huomioitava myös ihmisen ja häntä ympäröivän ympäristön yhteys. Mielenterveys rakentuu vuorovaikutuksessa ihmisen ja tämän elinympäristön kanssa. (Noppari, Kiiltomäki, Pesonen 2007: 18; Vuori-Kemilä 2003: 14.)

Ihmisen mielenterveyteen ja mielenterveysongelmien syntyyn vaikuttaa paitsi hänen nykyinen elämäntilanteensa, myös aiemmin elämässä tapahtuneet asiat. Esimerkiksi kasvatuksella, kasvuoloilla, perheellä ja erilaisilla elämänsä aikana kohtaamillaan kriiseillä on huomattava merkitys ihmisen mielenterveyteen. Suotuisalla fyysisellä ympäristöllä ja myönteisellä sosiaalisella ympäristöllä on selvä vaikutus mielenterveyden ylläpitämiseen ja mielenterveyshäiriöistä toipumiseen. Suotuista fyysinen ympäristö voidaan nähdä turvallisena ja viihtyisänä, ja myönteinen sosiaalinen ympäristö puolestaan tukea, turvaa ja kannustusta antavana. (Vuori-Kemilä 2003: 13-14.)

Tänä päivänä mielenterveysongelmat liittyvät useimmiten yhteiskunnallisiin ja sosiaalisiin ilmiöihin. Näitä ilmiöitä ovat esimerkiksi päihteiden käyttö, syrjäytyminen, heikko koulutustaso, työttömyys ja taloudellinen vähäosaisuus. (Vuori-Kemilä 2003: 14.) Edellä mainitut ilmiöt voidaan nähdä eräänlaisina riskitekijöinä mielenterveysongelman syntyiselle. Viimeisten

parinkymmenen vuoden aikana psyykkisten ongelmien osuus työkyvyttömyyden syynä on selvästi yleistynyt. Mielenterveysongelmista johtuvat sairauslomamat ovat myös lisääntyneet huomattavasti. Etenkin erilaiset masennus- ja työuupumusoireet ovat tänä päivänä yleistyneet. Ihmisen psyykkiseen toimintakykyyn vaikuttavat esimerkiksi syrjäytymiseen, syrjintään, leimautumiseen ja osallisuuteen liittyvät ilmiöt, kuten myös perhe- ja työyhteisöjen ongelmat sekä työhön liittyvät sosiaaliset paineet. (Järvikoski & Härkäpää 2011: 232, 243.) Suomessa yleisimpiä mielenterveysongelmia ovat mielialahäiriöt, ahdistuneisuushäiriöt, persoonallisuushäiriöt sekä skitsofrenia ja muut psykoottiset häiriöt (Noppi ym. 2007: 51). Seuraavaksi esittelemme nämä yleisimmät mielenterveysongelmat ja käymme läpi jokaisen ongelman ominaispiirteet.

Mielialahäiriöistä yleisimpänä tunnetaan masennus eli depressio. Masennustilat jaetaan lieviin, keskivaikeisiin ja vaikeisiin. Vakavassa masennuksessa ihmisellä on masentuneen mielen ohella myös useita muita jatkuvia ja vaikeita masennuksen oireita. Tällaisia oireita ovat esimerkiksi voimakas väsymys, unettomuus, alakuloisuus, toivottomuus ja passiivisuus. Masennukseen kuuluu myös ahdistuksen ja tuskallisuuden tunteita sekä omaan itseensä liittyviä kielteisiä tulkintoja. Vakavasta masennuksesta kärsii tänä päivänä noin 5-6 prosenttia suomalaisista. (Ojanen, Anttila, Lähdesmäki, Oksala & Paavilainen 2006: 109-110; Turtonen 2006: 11-12.)

Ahdistuneisuushäiriöön kuuluu pitkäaikaista, tilanteeseen nähden suhteetonta ahdistuneisuutta, joka haittaa ihmisen normaalia elämää. Häiriöön liittyy myös muita ikäviä tunteita, kuten pelkoa ja paknomaisia ajattelu- ja käyttäytymistapoja. Ahdistuneisuushäiriöitä ovat esimerkiksi pelot eli fobiat, neuroosit, paniikkihäiriö sekä pakko-oireinen häiriö. Pitkään jatkuvat ahdistuneisuushäiriöt altistavat ihmistä vaikealle masennukselle ja esimerkiksi päihdeongelmille. (Ojanen ym. 2006: 106-108; Turtonen 2006: 16-17.)

Persoonallisuushäiriöt ovat pitkäkestoisia ja joustamattomia toimintamalleja, jotka hankaloittavat ihmisen itsensä ja hänen ympäristönsä välistä sopeutumista. Henkilön tietyt persoonallisuuden piirteet korostuvat, mikä aiheuttaa selvää haittaa hänen lähiympäristölleen. Persoonallisuushäiriöinen ei kuitenkaan välttämättä itse kärsi oireistaan, sillä hän ei aina tunnista niitä. Yleensä persoonallisuushäiriöihin altistavien tekijöiden nähdään kuuluvan henkilön lapsuuden aikaisiin ongelmiin, kuten väkivallan kokemiseen, päihdeongelmiin tai seksuaaliseen hyväksikäyttöön. Persoonallisuushäiriö voi kuitenkin puhjeta myös aikuisiällä esimerkiksi vaikeiden stressitilanteiden ja psyykkisten sairauksien laukaisemana. (Noppi ym. 2007: 82.)

Psykoosissa ihmisen todellisuudentaju hämärtyy. Psykoosiin liittyy olennaisesti harhojen eli hallusinaatioiden kokeminen. Harhat voivat liittyä esimerkiksi siihen, että ihminen kokee jonkun vainoavan häntä tai antavan hänelle käskyjä. Yleisin psykooseista on skitsofrenia, joka

puhkeaa useimmiten nuoruusiässä tai varhaisaikuisuudessa. Skitsofreenikoille edellä mainitut havaintovääristymät ovat tyypillisiä ja ne kuuluvat sairauden oireisiin. (Ojanen ym. 2006: 111-112.)

Skitsofrenian lisäksi psykooseihin kuuluu myös kaksisuuntainen eli bipolaarinen mielialahäiriö, jota kutsutaan myös maanis-depressiiviseksi psykoosiksi. Maanis-depressiivisyydelle on ominaista mielialojen ääripäiden vaihtelut. Maanisessa vaiheessa ihminen kokee suurta innostusta ja toimii kuin ”maailman valtiasta”. Huipulta hän voi kuitenkin yhtäkkiä romahtaa totaaliseen toivottomuuden tilaan ja syvään masennukseen. Mielialahäiriöistä, kuten masennuksesta, maanis-depressiivisyys eroaa siinä, että psykoottisen ihmisen todellisuudentaju horjuu toisinaan vakavasti. (Ojanen ym. 2006: 114.)

Mielenterveys voidaan kaiken kaikkiaan nähdä voimavarana, joka on osa ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvointia. Järkkynyt mielenterveys vaikuttaa ihmisen normaaliin toimintakykyyn ja alentaa yhteiskunnan normien mukaista selviytymistä elämästä. Yhteiskunnalla onkin tämän vuoksi velvollisuus tarjota palveluita mielenterveysongelmista kärsiville, jotta heidän hyvinvointinsa kasvaisi ja mahdollisuus elää normaalia elämää parantuisi. Viidakkokuja pyrkii toiminnallaan juuri tähän; asukkaidensa elämänhallinnan vahvistamiseen ja hyvinvoinnin kasvuun sekä mielenterveysongelmasta kuntoutumiseen.

3.2.2 Kuntoutumisen ja kuntoutuksen käsitteet

Mielenterveysongelmasta kärsivän ihmisen elämää voi usein leimata esimerkiksi ulkopuolisuuden, yksinäisyyden ja eristäytymisen kokemukset. Tästä johtuu yleensä myös ihmissuhteiden määrän pieneneminen. Mielenterveysongelman kanssa elävä saattaa usein tuntea, etteivät hänen ympärillään olevat ihmiset ymmärrä häntä ja hänen tilannettaan. Ulkopuolisuuden kokemus liittyy erilaisuuden kokemukseen. Mielenterveysongelma saa ihmisen tuntemaan itsensä erilaiseksi verrattuna muihin ihmisiin. (Koskisuu 2004: 27.)

Kuntoutuminen on ennen kaikkea oppimisprosessi. Kuntoutuminen on uusien toiminta- ja ajatusmallien opettelua. Kuntoutumisen edetessä kuntoutuja voi löytää itsestään uusia voimavaroja ja oppia hallitsemaan tilanteita uudella tavalla. Mielenterveyskuntoutuja opettelee tarkastelemaan ja ymmärtämään omaa tilannettaan, ilmaisemaan omaa tahtoaan, asettamaan omia tavoitteita ja toimimaan niiden mukaisesti. (Koskisuu 2004: 28; Järvikoski ym. 2011: 16.)

Kuntoutuminen on myös myönteisen minäkuvan rakentamista. Kuntoutumisen edetessä kuntoutuja ei näe itseään yksinomaan henkilönä, jolla on mielenterveysongelma, vaan hän tavoittelee myönteisempää minäkuvaa. Kuntoutumisen myötä kuntoutujan suhde omaan sairauteen muuttuu. Oman sairauden hyväksymisellä ja sen kanssa sinuiksi tulemisella on positiivisia vai-

kutuksia kuntoutujan koko elämään. Mielensterveysongelma ei saa olla identiteettiä rakentava, vaan sen tulee olla vain yksi osa sitä. Kuntoutuminen on toimintaa, mitä mielensterveyskuntoutuja itse tekee. (Koskisuus 2004: 29-30.)

Kuntoutus voidaan puolestaan nähdä toimintana, jonka tarkoituksena on ihmisen toimintakyvyn ja sosiaalisen selviytymisen parantaminen, työkyvyn edistäminen ja työuran jatkuvuuden turvaaminen (Järvikoski ym. 2011: 8). Kuntoutuksesta puhuttaessa tuodaan esille usein sen yhteiskunnallinen näkökulma. Kuntoutuksesta voidaan katsoa olevan hyötyä yhteiskunnalle, sillä sen tehtävänä on sekä työvoiman ylläpitäminen että yhteiskunnan menojen säästäminen. Kuntoutuksella on kuitenkin myös merkittävä rooli yksilölle, sillä jokaisella ihmisellä on oikeus mahdollisimman hyvään elämään. (Koskisuus 2004: 10.) Näin ollen yksilönäkökulmaa ei tule unohtaa kuntoutuksesta puhuttaessa. Kuntoutus on sekä yksilön että yhteiskunnan etu.

Kuntoutuksella on perinteisesti nähty olevan sisältönsä ja toimintatapojensa näkökulmista katsottuna neljä eri osa-aluetta. Näitä osa-alueita ovat lääkinällinen, ammatillinen, kasvatuksellinen ja sosiaalinen kuntoutus. Lääkinällisessä kuntoutuksessa pääpaino on ihmisen psykofyysisen toimintakyvyn parantamisessa, kun taas ammatillinen kuntoutus keskittyy työssä jaksamiseen ja työllistymiseen. Kasvatuksellisessa kuntoutuksessa pyritään tukemaan ihmisen kehitys- ja oppimismahdollisuuksia. Sosiaalisessa kuntoutuksessa kiinnitetään huomiota puolestaan ihmisen osallisuuteen; miten ihminen pääsee osallistumaan sosiaalisiin yhteisöihin ja koko ympäröivään yhteiskuntaan. Kuntoutus voi olla myös kokonaisvaltaista, jolloin siinä pyritään huomioimaan kaikki edellä mainitut osatekijät. (Järvikoski ym. 2011: 22.)

Jari Koskisuus (2004) mukaan mielensterveyskuntoutuksen tehtävänä on edistää yksilön kuntoutumisvalmiutta, tukea kuntoutujaa saavuttamaan itselleen asettamansa tavoitteet ja tukea yksilöllisen kuntoutumisprosessin etenemistä. Mielensterveyskuntoutus on prosessi, jossa sekä työntekijä että kuntoutuja pyrkivät yhteistyössä tavoitteiden saavuttamiseen ja kuntoutujan elämänlaadun paranemiseen. Ydinasia kuntoutuksessa on kuntoutujassa itsessään tapahtuva muutos, eli kuntoutuminen. Kuntoutumista tuetaan kuntoutuksessa erilaisten väliintulojen ja palvelujen avulla. (Koskisuus 2004: 30.)

Mielensterveyskuntoutus on siis hyvin laaja-alainen, ihmisen kokonaishyvinvointiin liittyvä asia. Kuntoutus pitää sisällään erilaisia palveluja, jotka vastaavat kuntoutujan yksilöllisiin tarpeisiin. Ammatilliset toimivat kuntoutujan kanssa yhteistyötä tehden, ja heidän tehtävänä on kuntoutujan tukeminen ja ohjaaminen. Mielensterveyskuntoutuja saattaa joissain tilanteissa tarvita erilaisia tuettuja asumispalveluja, jos hän ei kykene itsenäiseen asumiseen elämänhallintansa vaikeuksista johtuen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007: 13.)

3.2.3 Tuettu asuminen osana mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja

Salo ja Kallinen (2007) määrittelevät mielenterveyskuntoutujille tarjottavia asumispalveluja seuraavanlaisesti:

”kuntoutujan itsenäistä elämää ja päätöksentekoa tukevaksi ja edistäväksi toiminnaksi tavanomaisissa, nykypäivän asumisen peruskriteerit täyttävissä asunnoissa. Palvelun erityisenä tehtävänä on edistää kuntoutujan asumisen ja elämisen ”kodinomaisuutta”.” (Salo & Kallinen 2007: 28.)

Mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut voidaan jakaa karkeasti kolmeen osaan sen mukaan, kuinka paljon tukea ja ohjausta kuntoutuja tarvitsee. Kuntoutujille tarjotaan tehostettua palveluasumista, palveluasumista sekä tuettua asumista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007: 18.) Mielenterveyskuntoutujia voi kuitenkin asua myös muille ryhmille, kuten vanhuksille, tarkoitetuissa asumispalveluyksiköissä. Asumispalvelujen tarve ei perustu aina yksinomaan mielenterveydellisiin syihin, sillä tarpeeseen vaikuttaa yleensä yhtäaikaaisesti useampi eri tekijä. (Harjajärvi 2009: 13.)

Tehostetussa palveluasumisessa kuntoutuja on usein mielenterveysongelmansa vuoksi vaikeasti toimintarajoitteinen, jonka vuoksi hän tarvitsee tukea ja huolenpitoa ympärivuorokautisesti. Tehostettua palveluasumista järjestetään yhteisöllisissä ryhmäasunnoissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007: 20.) Tehostettua palveluasumista voidaan kuvata psykiatrista laitoshoidon korvaavaksi palveluksi (Harjajärvi 2009: 9).

Palveluasumisessa kuntoutujan tuen tarpeet ovat ilmeisiä; kuntoutuja tarvitsee pitkäjänteistä kuntoutusta sekä tukea ja ohjausta niin asumisessaan kuin omatoimisuudessaankin. Palveluasumista järjestetään usein ryhmäasunnoissa, jolloin yhteisöllisyys on yksi kuntoutuksen tärkeä osa-alue. Palveluasumista voidaan kuitenkin järjestää myös tavallisena palveluasumisena itsenäisessä asunnossa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007: 19.)

Tuettu asuminen on itsenäinen asumisen muoto silloin, kun mielenterveyskuntoutuja tarvitsee apua ja tukea asumisessaan. Tuettu asuminen voi tarkoittaa sitä, että kuntoutuja asuu joko omassa yksityisasunnossaan tai kunnan järjestämässä tukiasunnossa. Tukiasunnossa asumiseen liittyy aktiivinen kuntoutus, jonka tavoitteena on kuntoutujan mahdollisimman itsenäinen elämä. Tuettuun asumiseen liittyvistä asioista huolehtii ammattihenkilökunta, joka on paikalla tuetun asumisen yksikössä tai tekee kotikäyntejä yksityisiin asuntoihin. Tuetussa asumisessa korostuu kuntoutussuunnitelmaan perustuva, säännöllinen mielenterveyskuntoutus. Kuntoutuja opettelee hallitsemaan oireitaan ja häntä tuetaan kodin ulkopuolisten palvelujen käyttämiseen. Kuntoutujaa tuetaan löytämään erilaisia mahdollisuuksia mielekkääseen vapaa-

ajan toimintaan. Kuntoutujan tilanteesta ja voimavaroista riippuen henkilökunta kannustaa häntä siirtymään myös opiskelemaan tai työelämään. Tuetun asumisen tarkoituksena on löytää jokaiselle kuntoutujalle häntä parhaiten palveleva palveluverkosto. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007: 18-19.)

3.2.4 Sosiaalinen tuki

Sosiaalisesta tuesta puhuttaessa korostetaan usein sen merkitystä ihmisen terveyteen ja hyvinvointiin. Sitä voidaan kuvata sosiaalisiin suhteisiin kytkeytyvänä positiivisena, terveyttä edistävänä tekijänä. Sosiaalisen tuen saatavuus vaikuttaa ihmisen kykyyn selviytyä vaikeamistakin tilanteista. Se, että ihminen tietää saavansa tukea ja apua silloin, kun sitä tarvitsee, vaikuttaa positiivisesti hänen elämäänsä ja hyvinvointiinsa. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004: 55.)

Mielenterveyskuntoutuksen kohdalla on syytä pohtia sitä, kuinka työntekijän antamaa sosiaalista tukea voidaan hyödyntää osallisuuden tai empowermentin prosessissa. Esimerkiksi mielenterveyskuntoutujalle sosiaalisen vuorovaikutuksen vähäisyys tai sen puute voivat olla melko oleellinen mielenterveyshäiriöön liittyvä ongelma. Sosiaalisen tuen merkitys on tällaisissa tilanteissa hyvin huomattava; mitä enemmän yksilö saa tukea, sitä nopeampaa hänen toipumisensa ja kuntoutumisensa on. (Järvikoski ym. 2011: 151-152.)

Tuen vaikutuksia pohdittaessa on kuitenkin huomioitava se, millaista tuki on kyseisessä tilanteessa ollut. Joissakin tilanteissa sosiaalinen tuki voi nimittäin vaikuttaa kielteisesti kuntoutumiseen. Tuki saattaa lisätä tuen saajan, eli kuntoutujan, riippuvuutta ja samalla heikentää hänen kokemustaan omista vaikutusmahdollisuuksistaan. Ylisuojeleva suhtautuminen tai liiallisen tuen antaminen voivat lisätä kuntoutujan kyvyttömyyden tunnetta. (Järvikoski ym. 2011: 152-153.) Jos kuntoutujalle tarjotaan tukea jokaisessa arkipäiväisessä asiassa, eikä hänen voimavarojaan tai vahvuuksiaan oteta huomioon, kuntoutuja passivoituu menettäen samalla omaa toimintakykyään. Työntekijä ei siis voi tehdä kaikkia asioita tai ratkoa kuntoutujan ongelmia tämän puolesta. Se on kuntoutujan tehtävä. Kuntoutuja on se, joka tekee työn ja työntekijä se, joka auttaa kuntoutujaa kuntoutumisprosessissaan. Ainoastaan kuntoutuja itse voi saada kuntoutumistuloksen aikaan, joten työntekijän ei pidä passivoida tai tehdä kuntoutujaa voimattomaksi liian suurella tuen määrällä. (Särkelä 1994: 74.)

Mielenterveysongelmista kuntoutumisessa yksilön tukeminen ja ohjaus on välttämätöntä, jotta kuntoutuja voi päästä kohti itsenäistä elämää. Ohjaamisessa ja tuen antamisessa on kuitenkin muistettava ottaa huomioon kuntoutujan yksilölliset edellytykset, tarpeet sekä koko elämäntilanne. (Vuori-Kemilä 2003: 79.) Kun kuntoutuja kohdataan tällä tavoin kokonaisval-

taisesti, voidaan toimintaa kuvata asiakaslähtöiseksi. Asiakaslähtöisyyttä avataan tarkemmin luvussa 3.4.1 (ks. s. 21).

3.3 Osallisuus, osallistaminen ja empowerment

Osallisuus voidaan nähdä mielenterveyskuntoutuksen yhtenä oleellisena arvona ja tavoitteena. Sen merkitys perustuu tehtyihin tutkimuksiin, joiden mukaan kuntoutujien toiveena on tavallisen arjen eläminen. Tavalliseen elämään ja arkeen liitetään esimerkiksi osallistuminen työhön, harrastuksiin ja ihmissuhteisiin tavallisissa ympäristöissä. Kuntoutujien toiveena on saada samanlaisia kokemuksia kuin muutkin ihmiset. (Koskisuus 2004: 54.)

Sosiaalialalla asiakkaan osallisuuden edistäminen on mainittu ammattilaisen eettisissä ohjeissa. Talentia ry:n ohjeistuksen (2005) mukaan työntekijän on edistettävä asiakkaan osallisuutta etenkin silloin, kun se lisää tämän mahdollisuuksia vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin. Lisäksi työntekijän on omassa toiminnassaan kiinnitettävä huomiota asiakkaansa ja tämän ympäröivän yhteisön vahvuuksiin ja niiden vahvistamiseen. Kaiken kaikkiaan tarkoituksena on asiakkaan vaikutusmahdollisuuksien parantaminen yhteiskunnassa. (Talentia 2005: 8.)

Osallisuus voidaan nähdä sekä keinona jonkun tavoitteen, kuten laadukkaampien palvelujen, saavuttamiseksi että päämääränä itsessään. Osallisuuden taustalla voidaan katsoa olevan konsumerismi, joka painottaa sekä asiakkaan osallistumista että tämän vaikutus- ja valinnanmahdollisuuksia. Konsumerismi korostaa erityisesti palvelujen käyttäjien roolia asiakkaina, kuluttajina ja yhteistyötahoina. Tällöin heidän mielipiteensä tulee ottaa palveluissa huomioon. Tosin palvelujen käyttäjät voivat osallistua vain päättäjien ja ammattilaisten ehdoilla. (Laitila 2010: 7-8.)

Toisaalta osallisuuden taustalla voidaan nähdä demokraattinen näkökulma, joka korostaa asiakkaiden äänen kuulemistä ja heidän valtaistumistaan. Tässä näkökulmassa vallan tasavertaisempi jakautuminen, kansalaisuus, kansalaisoikeuksien toteutuminen ja yhtäläiset mahdollisuudet ovat merkittävässä asemassa. (Laitila 2010: 8.) Demokraattisen näkökulman mukaan asiakas ja ammattihenkilö nähdään siis toisiinsa nähden tasavertaisempina kuin konsumerismissa.

Osallisuuden merkittävämpänä esteenä voidaan pitää leimautumista. Leimautuminen voi olla sekä ulkopuolelta määräytyvää että sisäistynyttä. Se voi toisin sanoen perustua ympäröivän yhteisön ja yhteiskunnan ennakkoluuloihin tai kuntoutujan omiin uskomuksiin. Mikäli osallisuuden esteenä on kuntoutujan oma käsitys mielenterveysongelmaisten avuttomuudesta ja osaamattomuudesta, kuntoutujan omat muutostarpeet voivat jäädä vain haaveiksi. On vaikeaa saavuttaa tavoitteita, jos niiden saavuttamiseen ei itse usko. (Koskisuus 2004: 54.) Osalli-

suuteen ja osallisuuden kokemukseen liittyy näin ollen merkittävästi tavoitteet ja niiden asettaminen.

Asiakkaiden osallisuus ja osallistuminen on tänä päivänä ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite. Hyvinvointivaltiomme kehitys on kuitenkin kulkenut yhä suuremmissa määrin kohti managerismia, jossa tilaajat ja tuottajat tekevät päätöksen siitä, millainen hyvän palvelun muoto ja sisältö on. Managerismi on johtanut siihen, että palveluja tuotetaan lähinnä tilaajien ja tuottajien ehdoilla. Tätä voidaan kutsua kustannustehokkaaksi tilaaja-tuottaja-malliksi. Malli ei kuitenkaan välttämättä vastaa asiakkaiden tarpeisiin. (Toikko 2011: 105.)

Osallisuuteen kuuluu merkittävästi osallistaminen ja osallistava sosiaalityö. Kirsi Juhila (2006) kuvaa osallistamista näin:

”Osallistaminen koskee molempia sosiaalityön osapuolia. Asiakkaat osallistavat sosiaalityöntekijöitä omaan tietoonsa, ja sosiaalityöntekijät puolestaan pyrkivät tukemaan asiakkaiden elämänpoliittisia ratkaisuja tavalla, joka mahdollistaisi heille heidän mahdollisesta marginaalisuudestaan huolimatta täysivaltaisen kansalaisuuden.” (Juhila 2006: 118.)

Osallistava sosiaalityö pohjautuu asiakkaan ja työntekijän väliseen kumppanuussuhteeseen. Kumppanuus nähdään sellaisena suhteena, jossa työntekijä ja asiakas toimivat rinnakkain. Tällöin heidän roolinsa tai asemansa ei ole hierarkkisessa suhteessa toisiinsa. Työntekijä ja asiakas jäsentävät asioita yhdessä, eivät erikseen. Esimerkiksi asiakkaan tavoitteet ja mahdolliset muutostarpeet asetetaan tiiviisti yhteistyötä tehden. (Juhila 2006: 103-104.)

Osallistavan sosiaalityön keskeisimpänä lähtökohtana ja tavoitteena on täysivaltainen kansalaisuus. Tämä tarkoittaa työntekijän kannalta sitä, että hän ensinnäkin kohtaa asiakkaan yksilönä, jolla on täydet kansalaisoikeudet. Lisäksi työntekijä voi rohkaista asiakastaan aktiiviseen kansalaistoimintaan yleisten olosuhteiden parantamiseksi. Osallistavassa sosiaalityössä niin työntekijä kuin asiakas nähdään täysivaltaisina kansalaisina, jolloin he asettuvat samalle viivalle tasavertaisina yhteiskunnan jäseninä. (Juhila 2006: 118-119.)

Empowerment toimii oleellisimpana osallistavan sosiaalityön toteuttamisen välineenä. Empowermentin käsite on saanut monta suomennosta, kuten voimavaraistuminen, voimaantuminen, valtautuminen ja valtauttaminen. (Juhila 2006: 120.) Käytämme työssämme käsitteestä sen englanninkielistä nimitystä, sillä koemme sen pitävän sisällään kaikki edellä mainitut käsitteet ja laajemman yhteiskunnallisen vaikuttamisen näkökulman. Tällöin käsitteestä tulee moniulotteisempi.

Empowermentin suomennoksissa esiintyvät selvästi sanat voima ja valta. Niitä voidaan pitää empowermentin kantasanoina. Se, kumpaa kantasanaa käyttää, ei ole yhdentekevä asia. Se ilmaisee sanan käyttäjän tekemää valintaa, ja on samalla tämän kannanotto empowermentin luonteeseen. Voima- ja valta-kantasanojen kautta empowermentista voidaan erottaa kaksi erilaista lähtökohtaa: yksilöllisesti painottunut voimaantuminen sekä yhteiskunnallisesti painottunut valtaistuminen. (Hokkanen 2009: 329.)

Empowermentilla tarkoitetaan yksilön sisäistä voimantunnetta, joka voi syntyä vain hänen omien oivallusten ja kokemustensa kautta (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008: 23). Empowermentin käsitteeseen liittyy vahvasti valta ja sen siirtäminen. Käsitteeseen liittyy myös näkemys siitä, että ihmisellä on mahdollisuuksia ja resursseja vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin. Empowermentilla on lisäksi yksilö- ja rakenneulottuvuus. Yksilöulottuvuus on sitä, että yksilön osallisuus omassa elämässään vahvistuu. Rakenneulottuvuudella tarkoitetaan puolestaan sitä, että yksilö puuttuu omaa elämäänsä ja osallisuuttaan heikentäviin epäkohtiin. (Juhila 2006: 120-121.)

Empowermentissa asiakkaat ovat itse avainasemassa, ja työntekijät toimivat enemmänkin tukijoina ja mahdollistajina. Työntekijöiden tärkeänä tehtävänä on asiakkaiden vahvuuksien tunnistaminen. Lisäksi asiakkaat on saatava mukaan oman elämänsä muuttamiseen, suunnitelmien tekemiseen ja niiden toteuttamiseen. (Juhila 2006: 121-122.)

Empowermentia voidaan kuvailla sekä prosessiksi että päämääräksi. Sosiaalityön kohdalla se määritellään enemmän prosessiksi, jolla tarkoitetaan siirtymistä tilasta toiseen. Koko empowermentin prosessin päämääränä on tila, jonka voidaan nähdä olevan parempi kuin lähtötilanne. Prosessi ja päämäärä kietoutuvat tiiviisti yhteen, joten niiden tarkka erottelu on vaikeaa. (Hokkanen 2009: 319.) Tämän vuoksi on hankalaa sanoa, kumpaa empowerment lopujen lopuksi edustaa.

3.4 Ammatillisen työskentelyn lähestymistapoja Viidakkokujalla

3.4.1 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys nähdään sosiaalityössä yhtenä eettisenä periaatteena. Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan sitä, että työskentely asiakkaan ja työntekijän välillä lähtee nimenomaan asiakkaan omista tarpeista ja tilanteista liikkeelle. Asiakslähtöisyyttä on myös se, että työntekijä kunnioittaa asiakkaan osallisuutta ja tämän omaa asiantuntijuutta. (Juhila 2006: 249-250.) Sosiaalialan ammattilaisen eettisissä ohjeissa asiakslähtöisyydestä puhutaan esimerkiksi asiakkaan näkemysten ja mielipiteiden kunnioittamisena sekä ihmisen hyväksymisenä kuuntele-

misen ja kuulemisen kautta. Asiakslähtöisyys nähdään aina asiakkaan paikkaan, asemaan ja osallistumiseen liittyvänä. (Talentic 2005: 15.)

Usein saatetaan ajatella, että asiakslähtöinen toimintatapa toteutuu kuin itsestään, eikä siihen tarvitse kiinnittää juurikaan huomiota. Kun asiaa tarkastellaan paremmin, voidaankin huomata, että jotkut asiat ovat jääneet käsittelemättä ja asiakslähtöisyys on jäänyt toteutumatta. Jotta asiakslähtöisyys voi toteutua, työntekijän tulee kiinnittää huomiota muun muassa seuraaviin asioihin: ihmisarvon ja yhdenvertaisuuden turvaaminen, asiantuntijavallasta luopuminen ja asiakkaan täysivaltaisuuden tukeminen, dialogisuuden kunnioittaminen sekä välittäminen ja todellinen auttamishalu. (Noppari ym. 2007: 33.)

Työntekijältä vaaditaan aitoutta, avoimuutta ja rohkeutta sekä yhdenvertaisuutta ja aktiivisuutta. Asiakslähtöisessä toimintatavassa työntekijä toimii asiakkaan kanssakulkijana ja kumppanina. Asiakslähtöisyyttä voidaan kuvailla yhteistyöksi, kumppanuudeksi tai yhteistoinnallisuudeksi. Työntekijän on tärkeää huomioida asiakkaan tarpeet, kunnioittaa tämän itsemääräämisoikeutta ja vahvistaa tämän omatoimisuutta. (Noppari ym. 2007: 34.)

Asiakslähtöisyys ei ole työn lähtökohtana kuitenkaan aina se kaikista helpoin. Sosiaalityön tilanteet ja asiakkaat ovat hyvin erilaisia, joskus vaativiakin. Esimerkiksi asiakkaat saattavat olla joissain tilanteissa yhteistyöhaluttomia. Asiakslähtöisyys joutuu haasteen eteen juuri tällaisissa tilanteissa. Vaikka työntekijä pyrkii toimimaan asiakkaan toiveiden mukaan, ei siihen kuitenkaan välttämättä tilanteesta johtuen päästä. Asiakslähtöisyydellä ei tarkoiteta sitä, että työntekijä menee liiksi mukaan asiakkaan tilanteeseen. Ammatillisuus ja riittävä objektiivisuus on muistettava jokaisen asiakkaan kohdalla. (Talentic 2005: 15-16.)

Myöhemmin työssämme käytämme asiakslähtöisyyden tilalla asukaslähtöisyyden käsitettä. Viidakkokujalla puhutaan enemmän asukkaista kuin asiakkaista. Tämän voidaan nähdä liittyvän omalla tavallaan kuntoutujan kokonaisvaltaiseen ja arvostavaan kohtaamiseen, jossa hänet nähdään pelkän asiakkaan sijasta yksikön asukkaana. Viidakkokuja on kuntoutujan koti, jossa hän asuu, eikä vain asioi.

3.4.2 Arvostava kohtaaminen

Kohtaamista voidaan kuvata käymisenä toista ihmistä kohti. Jotta kohtaamiseen päästään, on unohdettava suorittaminen. Ei ole olemassa vain yhdenlaisia oikeita sanoja, joita kuuluu tiettyssä tilanteessa sanoa. (Mattila 2007: 12.) Näin ollen sosiaalialan asiakastilanteissa työntekijällä ei ole olemassa valmiita sanoja tai lauseita, joita hän voi kohtaamissaan tilanteissa käyttää.

Kuunteleminen on kohtaamisessa erityisen tärkeää. Jos ihmisellä on jo vastaus valmiina, ei hän kykene kunnolla kuuntelemaan toista. Kuunteleminen ei myöskään onnistu silloin, jos ihminen miettii jatkuvasti päässään neuvoja, joita voisi toiselle antaa. Olisi tärkeää korvata suorittaminen olemisellä, 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: 12-14.)

Arvostaminen voidaan nähdä eettisesti tavoiteltavana ja edistettävänä asiana. Sitä voidaan pitää ihmisten välisen kanssakäymisen perustana. Arvostaminen on elämän, tunteiden ja kokemusten arvostamista kaikissa muodoissaan. Ihmisyuden arvostaminen ei ole kiinni ihmisen saavutuksista, onnistumisista tai epäonnistumisista, vaan jokaiselle annetaan yhtäläinen arvo. Arvostamisessa otetaan huomioon myös jokaisen ihmisen ainutlaatuisuus ja persoonallisuus. Jokaisen ihmisen ainutlaatuisuuden tunnistaminen ja tunnustaminen on arvokkaan kohtaamisen perusta. (Mattila 2007: 15; Laitinen & Kempainen 2010: 153.) Toisin sanoen, kun ihminen kohdataan arvostavasti, hänet kohdataan tällöin myös kokonaisvaltaisesti omana itsenään.

Ihmisen ainutlaatuisuuden arvostamisen ohella tärkeää on myös tuomitsemattomuus. Työntekijän tulee olla tuomitsematta asiakasta hänen käyttäytymisestään tai teoistaan huolimatta. On kiinnitettävä huomio siihen, kohtaako työntekijä asiakastilanteessa ihmisen vai ongelman. Pahimmassa tapauksessa asiakas nähdään pelkkänä ongelmana, jolloin työntekijän tekemät luokittelut ja yleistykset jyräävät asiakkaan yksilöllisyyden pahasti alleen. (Laitinen ym. 2010: 153-154, 163.) Arvostavassa kohtaamisessa työntekijä pystyy näkemään asiakkaan ennen kaikkea toisena ihmisenä. Asiakkaan tekoja tai käytöstä ei tarvitse hyväksyä, mutta silti hänet tulee kohdata kokonaisvaltaisesti, eikä kiinnittää huomiota vain asiakkaalla ilmeneviin ongelmiin.

Asiakkaan kokonaisvaltaista ja arvostavaa kohtaamista voidaan pitää sosiaalityön oleellisena pyrkimyksenä. Kokonaisvaltaiseen kohtaamiseen tarvitaan useimmiten aikaa, useita kohtaamisia sekä asiakkaan ja työntekijän välistä luottamusta. Tänä päivänä suomalaisen yhteiskunnan arvot asettavat kuitenkin haasteen arvostavalle kohtaamiselle. Suomalaisessa yhteiskunnassa arvostetaan taloutta, kilpailua ja markkinoita. Talous on tärkeässä asemassa myös sosiaalipalveluissa. Yhteiskunnan odotukset voivat olla ristiriidassa työntekijälle asetettaviin odotuksiin nähden. (Laitinen ym. 2010: 140, 150.) Työntekijöiltä vaaditaan tehokkuutta, mikä näkyy siinä, että yhdellä työntekijällä voi olla suuri määrä asiakkaita. Suuri asiakasmäärä puolestaan johtaa usein siihen, että asiakkailta vaaditaan enemmän lyhyemmässä ajassa. Pystyykö työntekijä tällöin kohtaamaan asiakkaan arvostavasti ja kokonaisvaltaisesti?

3.4.3 Tavoitteellinen työskentely

Tavoitteellisuus toimii kuntoutuksen tukena. Se on erittäin oleellinen kuntoutuksen ominaisuus. (Koskisuus 2004: 136.) Tavoitteiden asettamisen lähtökohtana on itse asiakas, tässä tapauksessa asukas, mielenterveyskuntoutuja. Se, millainen käsitys hänellä on omasta tilanteestaan ja tarpeistaan, vaikuttaa oleellisesti tavoitteiden asettamiseen. Tavoitteen tulee olla kuntoutujalle itselleen tärkeä, jotta hän voi alkaa tekemään töitä sen saavuttamiseksi. Mikäli tavoite ei tunnu tärkeältä tai realistiselta, yksilön panostus sen saavuttamiseksi jää vähäiseksi. Tällöin ei myöskään yhteistyö toisen osapuolen, eli työntekijän, kanssa suju odotetulla tavalla. (Särkelä 2001: 87.)

Tavoitteita asetettaessa on siis tarkasteltava niiden realistisuutta. Mikäli tavoitteet ovat kovin suuria ja mahtipontisia, niiden toteutuminen voi helposti jäädä puolitiehen. Tärkeää on siis muistaa se, että asiakkaan tulee pystyä saavuttamaan asetettu tavoite (Särkelä 2001: 88). Jotta tavoitteet olisivat realistisia, on niiden asettamisessa otettava huomioon asiakkaan omat henkilökohtaiset tarpeet ja voimavarat (Vilén ym. 2008: 52).

Tavoitteita pohdittaessa on syytä ottaa huomioon myös se, kuka niitä asettaa ja kenelle. Joskus omien tavoitteiden löytäminen voi tuntua vaikealta. Asiakas saattaa asettaa tavoitteitaan sen mukaan, mitä ajattelee työntekijän häneltä toivovan. Tällöin tavoitteet eivät ole asiakasta itseään, vaan työntekijää varten. Keskeistä on löytää asiakkaan todelliset tavoitteet, jotta yhteistyö saadaan osapuolten välillä sujumaan ja asiakas pääsee toimimaan tavoitteidensa mukaisesti. (Särkelä 2001: 87.)

Tavoitteiden asettamisessa ja valinnassa vaaditaan työntekijältä erityistä taitoa. Tavoitteet on valittava huolellisesti, sillä niiden merkitys niin kuntoutuksessa kuin koko auttamisprosessissa on hyvin oleellinen. Työntekijän on kiinnitettävä huomiota tavoitteiden toteuttamiskelpoisuuteen ja realistisuuteen, kuten edellä jo mainittiin. Joskus asiakkailta itsellään voi olla epärealistisia odotuksia. Tällöin työntekijän on hienovaraisesti ilmaistava asiasta asiakkaalle ja autettava tätä alentamaan tavoitettaan tasolle, joka on mahdollista saavuttaa. (Rostila 2001: 75-76.)

Toisinaan asiakas voi myös esittää työntekijälle sellaisia tavoitteita, jotka ovat joko vahingollisia hänelle itselleen tai muille. Tällaisissa tilanteissa työntekijän vastuulla on kertoa asiakkaalle omat näkemyksensä näistä tavoitteista ja osoittaa valmiutta toisenlaisten tavoitteiden parissa työskentelyyn. (Rostila 2001: 78.) Vaikka tavoitteiden asettamisessa ja niiden valitsemisessa asiakkaalla nähdäänkin olevan suurempi rooli kuin työntekijällä, työntekijällä voidaan katsoa olevan viime kädessä vastuu tavoitteiden eteenpäin viemisessä. Mikäli asiakkaan esittämä tavoite on jollain tapaa ristiriidassa esimerkiksi asiakkaan voimavarojen tai hyvinvoinnin

kanssa, on työntekijän otettava asia puheeksi. Tällä tavoin voidaan pitää huoli siitä, että tavoitteet ovat paitsi toteuttamiskelpoisia, mutta myös hyväksi asiakkaalle ja hänen kuntoutumiselleen.

3.4.4 Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys

Asiakkaan yksilölliset tarpeet ja voimavarat on otettava huomioon hänen kanssaan työskennellessä. Yksilön tarpeita pohdittaessa ja arvioidessa tarkastellaan usein Abraham Maslow'n kuuluisaa tarvehierarkiaa. Maslow on jakanut ihmisen tarpeet viiteen hierarkkisesti järjestyvään perustarpeeseen. Näitä perustarpeita ovat fysiologiset tarpeet, turvallisuuden tarpeet, rakkauden tarpeet, arvostuksen tarpeet sekä itsensä toteuttamisen tarpeet, tässä hierarkkissa järjestyksessä. (Allardt 1980: 41.) Maslow'n näkemyksen mukaan ihmisen alemmilla tasoilla olevat tarpeet tulee olla tyydytetty, mikäli häntä halutaan motivoida jollakin tarvehierarkian ylemmällä tasolla (Vilén ym. 2008: 53-54.) Jos asiakkaan kanssa asetetaan tavoite esimerkiksi uuden ihmissuhteen luomiselle, on hänen fysiologiset tarpeensa ja turvallisuuden tarpeensa oltava tyydytettyinä.

Ihmisen voimavaroilla ja resursseilla tarkoitetaan puolestaan näitä tyydyttyneitä tarpeita. Tyydytty tarve toimii ihmiselle yleensä resurssina, joka auttaa häntä tavoittelemaan muiden tarpeiden tyydyttämistä. (Allardt 1980: 36.) On selvää, että hyvä terveys ja turvalliselta tuntuva elinympäristö vaikuttavat yksilön jaksamiseen. Myös yksilön erilaiset vahvuudet, taidot ja tiedot ovat voimavaroja. Sosiaalityön ja kuntoutuksen näkökulmasta tärkeänä voimavarana voidaan pitää lisäksi sitä, että yksilö uskaltaa hakea apua sitä tarvitessaan. Tärkeä huomio voimavaroista puhuttaessa on se, että asiakas määrittelee omat voimavaransa ensisijaisesti itse. Toisinaan työntekijä voi huomata asiakkaassaan voimavaroja, joihin tämä ei ole itse kiinnittänyt huomiota. Niiden ääneen sanominen on tärkeää ja liittyy empowermentin käsitteeseen, jota on käsitelty aiemmin osallisuuden ja osallistamisen yhteydessä. Jos asiakkaan voimavarat ovat lopussa, hän saattaa hyvin tuntea, ettei kykene selviytymään tilanteestaan yksin. Silloin asiakas tarvitsee entistä enemmän muiden tukea. (Vilén ym. 2008: 54- 55.)

Kun työskentelyssä asiakkaan kanssa lähdetään hänen voimavarojensa vahvistamisesta ja ongelmien ratkaisemisesta liikkeelle, voidaan puhua ratkaisu- ja voimavarakeskeisyydestä. Silloin ei paneuduta ongelmien syntyyn tai syihin, vaan pyritään löytämään ratkaisuja niiden selvittämiseksi. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyydessä edellä mainitut tavoitteet ja niiden asettaminen ovat merkittävässä asemassa. (Vilén ym. 2008: 171.) Tavoitteet ja voimavarat liittyvät tiiviisti yhteen. Asiakkaan voimavarat ja sen hetkiset resurssit on otettava huomioon, jotta niitä voidaan lähteä tavoitteiden kautta vahvistamaan.

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyys eivät ole vain menetelmä tai työote, vaan se voidaan nähdä tapana ajatella ja katsoa maailmaa. Siinä ei keskitytä ainoastaan asiakkaan ongelmiin, vaan otetaan huomioon myös erilaiset ratkaisuvaihtoehdot, voimavarat, resurssit ja voimanlähteet. Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyteen voidaan liittää muun muassa seuraavanlaisia käsitteitä ja näkökulmia: asiakasohjautuvuus, kunnioitus, luottamus asiakkaan voimavaroihin ja kykyihin, asiakkaan vastuu, tavoitteellisuus sekä yhteistyön perustuminen avoimeen vuorovaikutukseen ja ajatusten vaihtoon. (Vilén ym. 2008: 172-181.)

Ratkaisu- ja voimavarakeskeisyyden yhtenä osa-alueena voidaan näin ollen nähdä dialogisuus. Dialogisuudella tarkoitetaan pyrkimystä yhteisen ymmärryksen rakentumiseen osapuolten välillä. Arkikielessä keskustelusta ja väittelystä saatetaan puhua dialogeina, vaikka ne eivät kuitenkaan tarkoita lainkaan samaa asiaa. Keskustelu voi jäädä melko pinnalliseksi, ja väittelyssä puolestaan korostuu osapuolten eräänlainen kilpailuasetelma, jossa pidetään lujasti kiinni omasta näkökulmasta ja pyritään kumoamaan toisen osapuolen näkökulma. (Mönkkönen 2007: 86.)

Dialogisuus on enemmän kuin pelkkää puhetta, toisen kuuntelemista tai keskustelua. Parhaimmillaan dialogisuudessa molemmat osapuolet voivat oppia ja muuttaa asenteitaan tai mielipiteitään. Dialogisuutta onkin paras ajatella niin kommunikaationa kuin suhteena. Siihen liittyy avoin kommunikaatio sekä suhde, jossa ihmisten välillä tapahtuu jotain merkittävää. Jotta dialogiseen vuorovaikutukseen päästäisiin, on työntekijän ja asiakkaan välillä vallattava luottamuksellinen suhde. Sen ansiosta työntekijä pystyy tuomaan erilaisia ajatuksia esille ilman, että asiakas kokee ne uhkana. (Mönkkönen 2007: 88-89.)

4 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoitteet ja arviointikysymykset

Viidakkokujan laatimat tavoitteet itselleen ovat muun muassa asukkaan itsenäiseen asumiseen kannustaminen, asukkaan kuntouttaminen tukemalla häntä omien tarpeidensa mukaan, arjen hallinnan lisääminen tuen ja ohjauksen avulla sekä asukkaan kokonaisvaltainen kohtaaminen (Viidakkokujan tuetun asumisen yksikön esite). Henkilökunnan tarkoituksena on kehittää toimintaansa, jotta se vastaisi asetettuja tavoitteita.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli auttaa henkilökuntaa omassa kehittämisprosessissaan. Teimme työmme sekä henkilökunnan että asukkaiden toiveiden perusteella ja otimme huomioon heidän mielipiteensä koko prosessin ajan. Asukastyytyväisyyskyselylomake on tehty asukkaita varten, ja henkilökunta voi tulevaisuudessa käyttää kyselylomaketta omien kehittämistarpeidensa arvioinnissa ja toiminnan kehittämisessä. Kyselylomakkeella saatujen tulosten perusteella Viidakkokujan henkilökunta voi tarkastella, kuinka heidän omat toiminnalleen asettamansa tavoitteet toteutuvat käytännössä.

Opinnäytetyöllämme eli asukastyytyväisyyskyselylomakkeen kehittämisprosessilla oli tavoitteita, joita me opinnäytetyön tekijöinä olimme sille prosessin alussa asettaneet. Kehittämisprosessillamme oli sekä välitavoitteita että päätavoitteita, jotka pyrimme saavuttamaan. Lisäksi asetimme tavoitteita niin yksilö- kuin työparitasolla. Arvioimme asettamiamme tavoitteita ja niiden onnistumista arviointikysymysten avulla. Seuraavaksi esittelemme asettamamme tavoitteet sekä kehittämisprosessimme arviointikysymykset.

4.1 Kehittämisprosessin tavoitteet

Opinnäytetyömme päätavoitteet:

1. Suunnitella ja toteuttaa toimiva kyselylomake, jota Viidakkokujalla voidaan hyödyntää toiminnan arvioinnissa ja työn kehittämisessä.
2. Antaa Viidakkokujalla asuville mielenterveyskuntoutujille mahdollisuus tuoda äänensä ja mielipiteensä kuuluville koskien yksikön toimintaa ja työskentelyn kehittämistä.
3. Oppia, miten tämänkaltainen kehittämisprosessi vaiheittain etenee, ja mitä eri osaluokkia tulee kyselylomaketta ja sen suunnittelua, toteutusta sekä arviointia tehdessä ottaa huomioon.

Tavoitteenamme oli ensinnäkin toteuttaa valitsemamme aiheen mukainen opinnäytetyö. Siihen kuului kyselylomakkeen suunnittelu, toteutus ja testaus, kehittäminen sekä arviointi läpi koko prosessin. Keräsimme eri lähteistä materiaalia, joiden pohjalta lähdemme koostamaan sekä kyselylomaketta että koko loppuraporttia.

Toinen tavoitteemme oli tehdä Viidakkokujan asukkaille sopiva kyselylomake, joka olisi ennen kaikkea tarpeeksi selkeä ja ymmärrettävä. Tällöin asukkailla on todellinen mahdollisuus vastata kysymyksiin totuudenmukaisesti ja omien kokemustensa pohjalta. He saavat kyselylomakkeen kautta kertoa mielipiteensä Viidakkokujan toiminnasta ja palveluista anonyymisti. Olennaista on se, että asukkaat pääsevät osallistumaan Viidakkokujalla tehtävään kehittämis-toimintaan, eli palvelujen ja toiminnan kehittämiseen.

Kolmas tavoite oli meille tekijöille itsellemme tärkeä oppimiskokemuksen vuoksi. Saimme opinnäytetyömme ansiosta kuvan yhdenlaisesta kehittämisprosessista sen eri vaiheineen. Lisäksi pääsimme olemaan osallisina Viidakkokujalla tehtävässä kehittämisessä suunnittelemme kyselylomakkeen kautta.

Edellä mainittujen päätavoitteiden lisäksi asetimme työllemme välitavoitteita. Näitä olivat esimerkiksi aikataulujen suunnittelu ja niissä pysyminen, työmäärän tasainen jakautuminen tekijöiden välillä, hankepäiväkirjan pitäminen sekä aktiivinen yhteydenpito Viidakkokujan

yhteyshenkilöihin kehittämisprosessin eri vaiheissa. Asettamiemme välitavoitteiden oli tarkoitus auttaa saavuttamaan edellä mainitut päätavoitteemme.

4.2 Henkilökohtaiset ja yhteiset tavoitteet kehittämisprosessille

Olemme yllä asettaneet opinnäytetyöllemme erilaisia tavoitteita. Lisäksi halusimme asettaa niitä myös henkilökohtaisella tasolla oman oppimisen tarkastelun tueksi. Tavoitteita löytyi niin yksilö- kuin työparitasolla.

Yksilötasolle asetetut tavoitteet:

1. Kehittämisprosessin eri vaiheiden, kuten laadullisten tutkimusmenetelmien sekä arvioinnin käytänteiden oppiminen.
2. Oman laadukkaan työn tekeminen kehittämisprosessin kaikissa vaiheissa.

Pääsimme opinnäytetyömme ansiosta ensi kertaa tekemään tämänkaltaisen kehittämisprosessin. Tästä johtuen meidän molempien tavoitteena oli oppia prosessin eri vaiheiden käytänteitä, sillä uskomme siitä olevan hyötyä myös tulevaisuudessa. Lisäksi pyrimme yksilöinä tekemään laadukasta työtä kaikissa kehittämisprosessin vaiheissa. Kyseessä on opinnäytetyö, joten halusimme molemmat tehdä sen mahdollisimman hyvin.

Työparitasolle asetetut tavoitteet:

1. Sujuva yhteistyö: aikataulutus, toisen kunnioittaminen, avoin viestintä.
2. Vertaisarvioinnin tekeminen ja sen kautta oppiminen.

Toteutimme kehittämisprosessin yhteistyössä. Tämän vuoksi oli erittäin tärkeää, että asetimme tavoitteita myös työparitasolla. Yhteistyö ei suju, jos tekijät eivät toimi tasavertaisena työparina. Tavoitteenamme oli sujuva yhteistyö, johon liittyi aikataulujen laatiminen ja niissä pysyminen, toisen kunnioittaminen ja avoin viestintä. Teimme myös vertaisarviointia, jonka kautta analysoimme kehittämisprosessiamme ja siinä esiin tulleita asioita, kuten haasteita ja yllättäviä tilanteita.

4.3 Kehittämisprosessin arviointikysymykset

Erilaisten arviointikysymysten perusteella voidaan tarkastella, kuinka hyvin asetetut tavoitteet toteutuivat. Arviointikysymykset määräytyvät sen perusteella, mitkä ovat tärkeimmät osa-alueet kehittämisprosessissa. On myös mahdollista, että ne muuttuvat prosessin kulun aikana ja tarkentuvat. Joitakin kysymyksiä joudutaan karsimaan, koska niihin ei voida vastata. Samalla voidaan asettaa uusia kysymyksiä. (Seppänen-Järvelä 2004: 28-30.)

Asetetut arviointikysymykset liittyvät sekä kyselylomakkeen tekoon että koko kehittämisprosessiin. Alla oleviin kysymyksiin vastasimme prosessin loppuvaiheessa, luvussa 8 (ks. s. 50).

1. Millä tavoin kyselylomake vastasi prosessin eri vaiheissa sille asetettuihin toiveisiin ja ehdotuksiin, jotka tulivat
 - a. henkilökunnan taholta?
 - b. asukkaiden taholta?
2. Onnistuivatko kehittämisprojektin eli kyselylomakkeen eri vaiheet odotetulla tavalla? Miksi ja miten näin tapahtui?
 - a. Millaisia ennakoimattomia asioita projektin toteuttamisen aikana tuli ilmi ja miten niistä päästiin eteenpäin?
 - b. Miten kyselylomakkeelle asetetut pää- ja välitavoitteet toteutuivat?
3. Miten tiedon kerääminen onnistui prosessin eri vaiheissa?
 - a. Oliko aineistoa tarpeeksi ja vastasiko sisältö tarvetta?
 - b. Millainen kerätyn tiedon laatu oli?

5 Arviointitutkimuksen keinot ja menetelmät

5.1 Kehittämisprosessi ja -projekti

Kehittäminen on konkreettista toimintaa, jonka tarkoituksena on saavuttaa sille määrätty tavoite. Kehittämisen avulla pyritään muokkaamaan jo olemassa olevia toimintatapoja tai luomaan kokonaan uusi toimintamalli. Uudistus voidaan useimmiten paikantaa johonkin tiettyyn organisaatioon tai sen osaan. Kehittäminen on vaiheiden kautta muodostuvaa toimintaa, jolla on tarkoitus. (Toikko & Rantanen 2009: 14.)

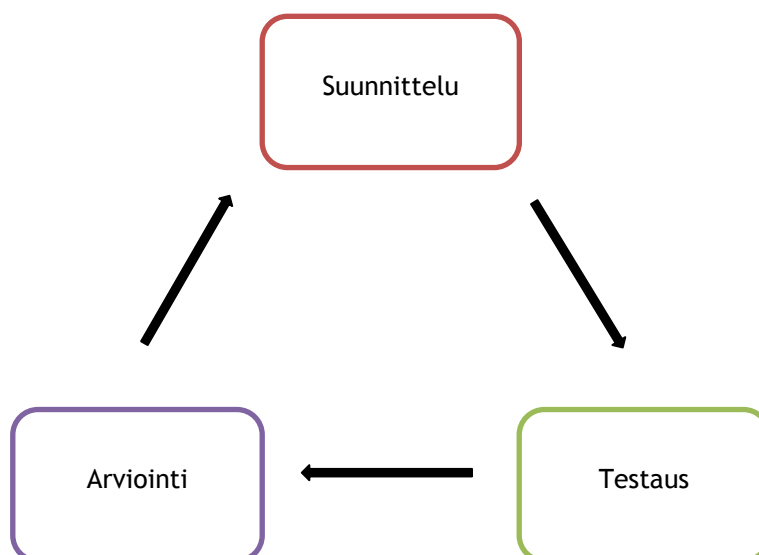
Prosessi on kokonaisuus, jossa on useita eri vaiheita, jotka limittyvät toistensa kanssa. Prosessi voidaan jakaa aiheen valintaan, suunnitelman laatimiseen, tietojen keräämiseen ja niiden analysoimiseen sekä arviointiin. (Heikkilä 2002: 22.) Toiminnan etenemisen prosessimaisuus näkyy siinä, että vaiheesta toiseen siirtyminen ei ole lineaarista; tarvittaessa on mahdollista palata aiempaa vaiheeseen. Kehittämisprosessi on siis ajallisesti jatkumo, jossa siirrytään vaiheesta toiseen ja palataan takaisin tarvittaessa (Toikko ym. 2009: 14).

Projekti on osa prosessia ja sen tarkoituksena on saavuttaa sille asetettu tavoite annettujen resurssien pohjalta. Projekti etenee suunnitelmallisesti ja sille on laadittu aikataulu alkamis- ja päättymishetkineen. Tulosten seuranta ja arviointi ovat myös osa projektia. (Kettunen 2003: 15.) Projektilla pyritään parantamaan jo olemassa olevaa toimintaa tai luomaan toiminnalle uusia mahdollisuuksia ja toimintatapoja. Kehittämisprojektissa pyritään siihen, että toiminnan seuraukset ovat pitkäaikaisia ja kestäviä. (Silfverberg 1996: 11.)

Projektia käytetään kehittämisen välineenä, koska se luo uutta tai muokkaa jo olemassa olevaa toimintaa. Projekti on aina suunniteltua toimintaa. Toiminnalla on tarkasti määritellyt rajat ja projektin sujumista seurataan aktiivisesti. (Seppänen-Järvelä 2004: 3.) Projektia arvioidaan jatkuvasti. Toiminnassa tuodaan ilmi, mitä ollaan kehittämässä ja missä vaiheessa milloinkin mennään. Tällöin työ pysyy laadukkaana ja hankaluuksien ilmetessä niihin on mahdollista puuttua välittömästi. Projektisuunnitelmaa voidaan myös samalla muokata ja tarkentaa, mikä auttaa toimintaan sitoutumista, koska tekeminen on mielekäästä ja tavoitteiden saavuttaminen realistista. (Silfverberg: 1996: 13-15.)

Opinnäytetyömme oli luonteeltaan toimintakeskeinen ja se kytkeytyi osaksi Viidakkokujan omaa kehittämistoimintaa. Tavoitteenamme oli tuotoksen luominen eli asukastyytyväisyyskyselylomake, jonka avulla henkilökunta voi jatkossa kehittää toimintaansa. Opinnäytetyömme eteni kehittämisprosessin vaiheiden mukaisesti aina ideoinnista toiminnan arviointiin.

Kyselylomakkeen tekeminen eteni puolestaan projektimaisesti. Kehittämisestä voidaan selvästi erottaa alku, loppu ja tavoite, johon toiminnallamme pyrimme. Kehittämisprojektissa toiminta etenee vaiheittain ja syklisesti palautetta hyödyntäen: toimintaa arvioidaan jatkuvasti ja sitä muokataan saadun palautteen perusteella. Projektin tarkoituksena on myös toteuttaa sille asetetut tavoitteet, jotka muodostuvat tilaavan tahon toivomuksista. (Kettunen 2003: 15-17.)



Kuvio 1. Oman kehittämisprojektin kulku

Yllä olevasta kuviosta 1 voidaan nähdä kehittämisprojektimme syklinen kulku. Toiminta kulki kuvion mukaisesti kyselylomakkeen tekemisen eri vaiheissa. Aluksi pääpaino oli suunnittelulla, jonka jälkeen tuotetun materiaalin käytettävyyttä testattiin. Lopuksi arvioitiin toiminnan tavoitteiden saavuttamista ja luotettavuutta. Toiminnan viitekehyksenä olivat teoreettiset perustelumme: asunnottomuus, mielenterveyskuntoutus, osallisuus ja osallistaminen. Kehittämisprojektimme vaiheet on selitetty tarkemmin luvussa 7.3 (ks. s. 41).

5.2 Kehittämisprosessin arviointi

Kehittämisprosessiin kuuluu toiminnan arviointi. Alussa asetetut tavoitteet muokkaantuvat prosessin aikana ja lopuksi niiden toteutumista arvioidaan arviointikysymysten avulla. (Seppänen-Järvelä 2004: 19.) Arvioinnin tarkoituksena on tuoda esille erilaisten menetelmien perusteella, millä tavoin kehittämisprosessimme eteni. Samalla arvioidaan prosessin toteutumista. Prosessi on oppimiskokemus ja sitä voidaan tarkastella ja arvioida erilaisista näkökulmista, joita ovat muun muassa prosessi-, itse- ja vertaisarviointi.

Prosessiarviointi näyttäytyy palautteen antamisena ja saamisena. Arviointi on jatkuvaa, jolloin sen avulla voidaan muokata toimintaa välittömästi. Tämän avulla voidaan myös nähdä, miten toiminta vaikuttaa saatuun tulokseen. Ratkaisuvaihtoehtoja on useita ja niiden valinta vaikuttaa myös tavoitteisiin. Tavoitteet voivat tarkentua tai hämärtyä, riippuen siitä, mitä valintoja tehdään. (Seppänen-Järvelä 2004: 19.) Palautteen avulla tuotetaan tietoa, jonka avulla voidaan tarkastella toiminnan organisointia tai kehittämisprosessin toteutusta. Tällä tavoin tuodaan ilmi se, kuinka toimintatavat ovat muuttuneet matkan varrella ja perustellaan, miksi näin on tapahtunut ja miten se on vaikuttanut prosessiin. (Toikko ym. 2009: 61.)

Luonteeltaan prosessiarviointi on formatiivista eikä summatiivista. Arviointi perustuu tällöin kehittämisen toteuttamiseen; kuinka projekti on sujunut ja miten sitä voi muokata. Summatiivisessa arvioinnissa fokus on vaikuttavuudessa ja tuloksissa. Arvioinnissa tuodaan esille projektin toimintaa. Toimintaa tarkastellaan eri näkökulmista ja näin tuodaan näkyviin esimerkiksi projektin sujuminen, ongelmatilanteet ja niissä käytetyt ratkaisumenetelmät, mitä projektin aikana on opittu. Näitä asioita voidaan pitää myös viitekehyksenä, jonka perusteella toimintaa jatketaan ja viedään eteenpäin. (Seppänen-Järvelä 2004: 19.)

Prosessiarviointi kulkee ei-lineaarisesti ja se on jatkuvasti muutoksessa olevaa. Tutkitaan, mitä ja miten asioita tehdään, kuka tekee sekä miksi. Prosessi on ainutlaatuinen ja se on alkanut usein jo ennen projektin toteuttamista ja jatkuu vielä sen loputtua. (Seppänen-Järvelä 2004: 21.) Prosessiarvioinnin tarkoituksena on tukea toteuttamaamme kehitysprojektia. Se mahdollistaa eri vaiheiden tarkemman tutkimisen jo toteutusvaiheessa, jolloin epäkohtiin

voidaan puuttua ajoissa ja hyödyntää vahvuuksia. Näin ollen turvataan työskentelyn tavoitteellinen toiminta. (Virtanen 2007: 93.)

5.3 Itse- ja vertaisarviointi kehittämissäilytämisen välineinä

Itsearviointi on tärkeä osa kehittämissäilytämisen prosessia ja se on myös kiinteä osa oppimistapahtumaa. Oman toiminnan kriittinen tarkastelu ja tietoinen tarkastelu kuuluvat itsearviointiin sen eri tasoilla. Yksilö, työyhteisö ja asukkaat arvioivat jokainen eri tavalla ja eri näkökulmista kehittämissäilytämisen projektia. Motiivien erot rikastuttavat kehittämissäilytämisen toimintaa. (Virtanen 2007: 177-178.) Eri tasoilla tapahtuva arviointi tuottaa välitöntä muokkaamisen ja kehittämissäilytämisen tarvetta (Seppänen-Järvelä 2004: 24). Itsearviointilla on kehittämissäilytämisen prosessissa formatiivinen funktio. Sen tarkoituksena on siis muokata prosessia tavoitteen mukaisesti suodattamalla löytyneet kehittämissäilytämistarpeet osaksi toimintaa. (Yliruka 2000: 11.)

Itsearviointia tapahtuu prosessin jokaisessa vaiheessa ja se auttaa pitämään toiminnalle asetetut tavoitteet mielessä. Ilman jatkuvaa arviointia toiminta voi vaarantua. (Finsoc news 2/2001: 2-3.) Itsearviointia avulla voidaan kriittisesti arvioida omaa toimintaa ja näin opetella pois huonoista toimintatavoista. Samalla ymmärrys omasta toiminnasta kasvaa ja siitä on mahdollista oppia. (Virtanen 2007: 177-179.) Itsearviointi on osa työskentelyä. Sen avulla tekijä pohtii omaa osuuttaan toiminnassa ja oman persoonansa vaikutuksia toiminnan etenemiseen. Samalla on mahdollista kontrolloida toimintaansa ja tuloksia. Esimerkiksi hankepäiväkirjan pitäminen auttaa arvioinnissa, sillä sen pohjalta voidaan tuoda näkyväksi omia pohdintoja. (Yliruka 2000: 7-8.) Hankepäiväkirjan avulla on mahdollista tarkastella omia kokemuksia koko prosessista.

Kolmantena näkökulmana arvioinnissa käytämme vertaisarviointia. Vertaishaastattelu on jonkin asian suhteen käytyä keskustelua, johon osallistuu eri osapuolet. Haastattelu on diskursiivista dialogia eli vuorovaikutuksellista keskustelua, jossa ryhmä keskenään arvioi toimintaansa. Vertaisarviointia osallistujat voivat yhdessä muistella tapahtuneita asioita, jolloin saadaan enemmän tietoa kuin yksilön itsearviointia. (Seppänen-Järvelä 2005: 17.)

Vertaisarviointia vahvuutena on tekijöiden vastavuoroisuus ja vuorovaikutus. Toinen osapuoli jakaa saman kokemusmaailman asiasta, jolloin sitä voidaan tarkastella monipuolisemmin. Jätettujen kokemusten perusteella voidaan esimerkiksi ratkoa esiin nousseita ristiriitatilanteita tai tarkentaa jotain kohtaa, jotta se toimisi paremmin. Tällöin myös asioista päättäminen on kaikkien osallistujien, ei vain johtajan, vallassa. (Seppänen-Järvelä 2005: 12.) Omia kokemuksia verrataan toisen toimijan kokemuksiin ja tällöin voidaan esimerkiksi nähdä toiminnan vaikutukset jo prosessin aikana. Jos kokemukset ovat samankaltaisia keskenään, voidaan olettaa käytettyjen menetelmien olevan toimivia ja hyödyllisiä tutkittavan asian suhteen ja toisin

päin. Vertaisarvioinnin avulla voidaan myös ratkoa prosessin aikana ilmeneviä ongelmia, sillä ratkaisijoita on useampia, samoin ratkaisuehdotuksiakin. (Virtanen 2007: 185.)

5.4 Laadullinen tiedonhankinta

Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimusmenetelmä koostuu erilaisista tulkinnallisista käytännöistä. Se on sekoitus eri teorioita ja esimerkiksi haastattelemalla tai havainnoimalla kerättyä aineistoa. (Metsämuuronen 2006: 88.) Laadullinen tutkimus on menetelmänä aineistoa kuvavaa. Sen tarkoituksena on tarkastella aineistoa kokonaisvaltaisesti ja luokitella sitä ylä- ja alaluokiksi analysoimisen helpottamiseksi. Otantajoukko on laadullisessa tutkimuksessa pieni, sillä aineistoa ei voida eikä sitä ole tarkoituskaan muuttaa mitattavaan muotoon. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2002: 151-152, 168.) Kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen tulokset voidaan puolestaan muuttaa mitattavaan muotoon. Vastauksia voidaan tällöin verrata toisiinsa ja tehdä yleistyksiä keskiarvon perusteella. (Heikkilä 2002: 16.) Kehittämisprosessissamme hyödynsimme vain laadullisia menetelmiä, mutta tulevaisuudessa kyselyyn saadut vastaukset analysoidaan sekä määrällisesti että laadullisesti.

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 kirjaamalla ylös saatuja tietoja. Tiedon käyttäminen tapahtuu analysoimalla ja luokittelemalla, sillä halutaan selvittää jonkin tietyn henkilön tai joukon ajatuksia tutkittavasta asiasta. Tarkoituksena ei kuitenkaan ole yleistää saatua tietoa kaikkia asukkaita koskevaksi, vaan osaksi kehittämissuunnitelman tekoa. (Hirsjärvi ym. 2002: 155-156, 167-169.) Saatu tieto on merkittävää vain siinä tutkimuksessa, johon se on kerätty (Eskola & Suoranta 2008: 15-17). Laadullisten menetelmien avulla kerättyä aineistoa on käsiteltävä ja analysoitava huolella, jotta arvokasta tietoa ei katoa matkan varrella.

Laadullinen aineisto voi olla ulkoasultaan pelkkää tekstiä. Teksti syntyy esimerkiksi haastattelujen, vapaan havainnoinnin tai päiväkirjojen avulla. (Eskola ym. 2008: 15-17.) Vapaan havainnoinnin käyttö vaatii aikaa, mutta antaa myös paljon sellaista tietoa, jota ei muuten tulisi pohtineeksi. Kuinka voi kysyä toisen päivän sujumisesta, jos ei edes tunne henkilöä? Vapaan havainnoinnin avulla voidaan siirtyä osaksi tutkittavan ympäristöä eli sitä paikkaa, jossa tämä elää ja vaikuttaa. (Hirsjärvi ym. 2002: 200-201.)

Laadullista tutkimusotetta voidaan kutsua ymmärtäväksi tutkimukseksi. Aineistosta esiinnousteita asioita ymmärretään. Tällöin huomioon otetaan vastausten lisäksi myös erilaiset läsnä olevat muuttujat, joita voivat olla muun muassa ilmapiiri, vireystila tai motivaatio. (Tuomi & Sarajärvi 2002: 27) Huomioimalla mukana olevat muuttujat, voidaan parantaa tehdyn tutkimuksen luotettavuutta. Aineiston keräämis- ja analysointitavat on esitettävä raportissa, jotta

lukija voi arvioida kehittämisprosessin onnistumista ja uskottavuutta. (Tuomi 2007: 75.) Kehittämisprosessimme tarkoitus oli ainoastaan kyselylomakkeen tekeminen. Emme toteuttaneet itse kyselyä tai analysoineet siihen saatuja vastauksia. Yllä on kuitenkin esitelty se, kuinka olemme suunnitelleet sen, miten kyselylomakkeen vastauksia on tarkoitus tulevaisuudessa käsitellä. Kehittämisprosessimme aikana käytimme tiedon keruussa ja analysoinnissa laadullisia menetelmiä, minkä takia laadullisen tutkimuksen periaatteet on kuvattu raportissamme.

6 Luotettavuus ja etiikka

Tutkimuksen uskottavuus ja eettisyys kytkeytyvä toisiinsa (Tuomi ym. 2002: 143). Kumpaakin vaaditaan, jotta kehittämisprosessi on laadukasta ja tavoitteiden mukaista. Prosessin tarkastelu kestää kriittisen arvioinnin silloin, kun aineisto on kerätty eettisten periaatteiden mukaan ja sitä on käsitelty huolellisesti poistamatta mitään ilman perusteluja.

6.1 Luotettavuus

Käytettyjen tutkimusmenetelmien luotettavuutta tarkastellaan yleensä käsitteiden validiteetti ja reliabiliteetti kautta. Validiteetti tarkoittaa sitä, että on tutkittu muuttujaa, jota aluksi on luvattu. Tutkimuksen reliabiliteetti puolestaan kertoo sen, ovatko saadut tulokset toistettavia. Pääsääntöisesti näitä käsitteitä käytetään määrällisten tutkimusten piirissä, koska mitattavia tuloksia on helpompi arvioida ja toistaa. (Tuomi 2007: 133.)

Validiteetti eli pätevyys tuo esille toiminnan tarkoituksenmukaisuuden. Sen avulla voidaan arvioida, onko kehittämisprosessi vastannut sille alussa asetettuja tavoitteita. (Hirsjärvi ym. 2007: 226-227.) Validiteetin avulla kuvataan sitä, miten on onnistuttu keräämään sellaista aineistoa, jota oli tarkoitus. Kehittämisprosessin lähtökohdat ovat teoriassa ja käsitteissä. Niiden kautta lähdetään toteuttamaan prosessia ja arvioimaan sitä. Lopuksi tarkastellaan teoreettisen viitekehyksen valossa tuotosta ja arvioidaan, miten hyvin kerätyn aineiston avulla on saavutettu tavoitteet. (Tuomi ym. 2002: 150.)

Reliabiliteetti eli toistettavuus on kehittämisprosessin luotettavuuden arvioinnin toinen mittari. Tulosten on oltava samanlaisia joko eri testauskerroilla saman henkilön kohdalla tai eri arvioijien on päädyttävä samaan tulokseen. Aineistosta nousseet tulokset eivät siis ole ainutkertaisia ja sattumanvaraisia. (Hirsjärvi ym. 2007: 226.)

Prosessin reliabiliteetin tarkastelu on ongelmallista siinä suhteessa, että toistettavuuden määre olettaa toiminnan kohteen realistisen olemassa olon. Laadullisesti kerätty aineisto on esimerkiksi mielipiteitä, jotka ovat yksilön omia henkilökohtaisia ajatuksia. Mielipiteitä ei

voida muuttaa mitattavaan muotoon, mutta eri ihmisiltä kerättyjä mielipiteitä voidaan verrata toisiinsa ja näin ollen saavuttaa toistettavuus. (Tuomi ym. 2002: 133-134.)

Laadullista tutkimusta tehtäessä joudutaan tekemään ratkaisuja aineiston suhteen. Analysoinnin kattavuus ja kehittämisprosessin luotettavuus linkittyvät toisiinsa. Aineistoa käsitellään omien oletusten kautta, jolloin osa siitä voi kadota, mikäli analysointia ei tehdä huolella. Toiminnan tarkalla kuvauksella tuodaan ilmi kaikki prosessin vaiheet ja samalla perustellaan aineiston käyttö; mitä on kerätty ja miten sitä on analysoitu. (Eskola ym. 2008: 208-209.)

Omassa kehittämisprosessissamme luotettavuuden arvioinnilla oli suuri merkitys. Aineisto, jonka pohjalta lähdimme projektiamme eli kyselylomaketta suunnittelemaan, on kerätty ihmisiltä. Taustalla olivat teoreettiset perustelumme, jotka toimivat prosessin perusteluina ja antoivat sille esiyymmärrystä. Teorian avulla pääsimme liikkeelle ja ymmärsimme kohderyhmämme ominaispiirteitä. Itse kyselylomake lähti rakentumaan sekä asukkaiden että henkilökunnan ehdotusten ja mielipiteiden avulla.

Kaikki aineisto säilytettiin huolella sellaisenaan kuin ne saatiin kerättyä prosessin loppuun saakka. Saadut vastaukset analysoitiin ja luokiteltiin siten, että arvokasta tietoa katoaisi mahdollisimman vähän. Analysointivaiheita arvioitiin saman tien, jotta mahdolliset virheet saatiin korjattua heti, eikä kehittämisprosessin luotettavuus päässyt vaarantumaan. Tällä tavoin on mahdollista nähdä, mikä on prosessissa kerättyä tietoa, ja mikä tutkijan omaa tulkin-
taa tehdyssä tutkimuksessa (Hirsjärvi ym. 2002: 214-215).

Arviointiprosessi on osa kehittämistoimintaa. Arviointi syntyy henkilökohtaisista kokemuksista, minkä vuoksi arvioinnin luotettavuutta on tarkasteltava erikseen toiminnan luotettavuuden arvioinnista. Prosessiarviointi sisältää eri vaiheiden läpi käymistä ja samalla pohditaan, miten eri tilanteissa on suoriuduttu. Arvioinnin luotettavuuden mittarina käytimme toiminnan tarkkaa kuvausta, josta kävi ilmi toimintamme prosessin eri vaiheissa perusteluineen. Kehittämisprosessissamme arviointi oli luotettavaa, sillä pystyimme perustelemaan jokaisen vaiheen toiminnan ja merkityksen sekä teorian että asukkaiden ja henkilökunnan ideoiden avulla.

Arvioinnin luotettavuuden lisäksi meidän tuli pohtia myös tuotoksen eli kyselylomakkeen tekemisen luotettavuutta. Tarkka raportointi jokaisesta vaiheesta onnistumisineen ja epäonnistumisineen parantaa luotettavuutta. Näin ollen kaikki saatu materiaali ja se, mihin ja miten sitä on käytetty, on näkyvillä. (Hirsjärvi ym. 2002: 214.) Kuvailimme esimerkiksi hankepäiväkirjoihimme asukkaiden haastattelujen ilmapiirit ja mahdolliset häiriötekijät, minkä jälkeen pohdimme näiden muuttujien vaikutuksia vastauksiin testausvaiheissa.

Luotettavuuden mittarina voidaan pitää lisäksi sitä, kuinka hyvin kerätty aineisto vastaa sille aluksi asetettuja tavoitteita. Kiinnittämällä huomiota esimerkiksi siihen, millä tavoin asukkaalle esittää kysymyksiä haastattelun aikana, voidaan estää johdattelu tai väärinkäsitykset ja samalla lomakkeen ymmärrettävyys ja selkeys paranevat. Välttämällä tällaiset vaarat, voidaan aineistoa pitää suhteellisen luotettavana siinä määrin, kun se on mahdollista laadullista tutkimusta käytettäessä. Tutkittavat ovat yksilöitä, joilla on yksilölliset tavat ymmärtää asioita. (Eskola ym. 2008: 227-228.)

Asukkailta kerätty tieto vaati ensinnäkin luvan pyytämisen jokaiselta asukkaalta, että hän suostuu haastateltavaksemme. Tämän jälkeen kerroimme avoimesti ja suoraan, mitä teemme ja mitä haastattelumateriaalilla tullaan tekemään. Haastattelutilanteet olivat neutraaleja ja tapahtuivat pääsääntöisesti asukkaan omassa kodissa. Haastattelijoina olimme objektiivisia ja annoimme asukkaan toimia omassa rauhassaan, emmekä johdatelleet häntä millään tavalla. Voimme siis pitää haastatteluaineistoja luotettavina, sillä ne ovat täysin asukkaiden mielipiteitä, siinä määrin kuin haastattelutilanteessa he ovat uskaltaneet suoraan ajatuksiaan kertoa.

Lähtökohtana laadullisen tutkimuksen tekemisessä on tekijöiden oma avoin subjektiivisuus. Työ tehdään viimekädessä tekijöiden näkemyksen mukaan, joka osaltaan vaikuttaa koko tutkimusprosessin luotettavuuteen. Pohdinnan ja arvioinnin kautta voidaan selvittää työn luotettavuutta ja esimerkiksi silloin, kun on kyse ihmisten mielipiteistä, voidaan tarkastella, ovatko saadut tulokset uskottavia. (Eskola ym. 2008: 210-211.)

Siinä, missä haastattelutilanteissa olimme objektiivisia ja kuuntelimme asukasta, kyselylomakkeen suunnittelussa ja prosessin raportoinnissa olimme subjektiivisia. Omat näkemyksemme värittivät koko prosessia ja olimme tietoisia siitä. Olimme kuitenkin avoimesti kaiken palautteen vastaan ja pyrimme toteuttamaan kehittämisen niiden pohjalta. Kehittämisprosessiamme toimimme ilmi joka vaiheessa sen, mitkä ovat omia ja mitkä asukkaiden tai henkilökunnan mielipiteitä. Voimme todeta tämän perusteella, että onnistuimme välttämään liiallisen omien näkemysten näkymisen (vrt. liite 4 ja liite 5).

6.2 Eettisyys

Etiikan peruskysymykset liittyvät oikeaan ja väärään. Eettisesti hyvä ja laadukas tutkimus vaatii sitä, että tutkija noudattaa hyvää tieteellistä käytäntöä. Tiedonhankintamenetelmät esimerkiksi aiheuttavat laadullisessa tutkimuksessa eettisiä ongelmia. Ihmisarvon kunnioittaminen ja itsemääräämisoikeuden huomioiminen ovat lähtökohtia eettisesti kestäväälle tutkimukselle. (Hirsjärvi ym. 2007: 23-25.) Tutkimuksen eettisyys on kaikkien sitä hyödyntävien tahojen asia (Tuomi 2007: 143).

Kehittämisprosessissa ollaan tekemisissä asioiden kanssa, jotka nousevat ihmisten mielipiteistä ja ajatuksista. Kaikilla toteuttamaamme projektiin osallistuneilla oli omat intressinsä, joiden perusteella he osallistuivat toimintaan. Näitä mielipiteitä ja ajatuksia tulee kunnioittaa sellaisenaan kuin ne on kerätty talteen, eikä niitä saa muokata niin, että alkuperäinen tieto häviää. Ottamalla nämä asiat huomioon jo prosessin suunnittelun vaiheessa, helpotetaan omaa eettistä toimintaa. (Robson 2001: 49-51.)

Yleisen eettisen periaatteen mukaan henkilön, jolta tietoa kootaan, tulee olla tietoinen tästä asiasta. Henkilölle tulee taata mahdollisuus kieltäytyä osallistumasta toimintaan. Kertomalla etukäteen, miten ja miksi tietoa kerätään, annetaan tähän tilaisuus. Myös yhteisymmärrys aineiston käsittelystä on oltava, jotta osallistuja ei koe tullessa petetyksi. (Robson 2001: 51, 55.) Tuomen (2002) mukaan tutkimukseen osallistujien on voitava luottaa lupaukseen osallistua nimettöminä ja anonyymiydestä on pidettävä kiinni aineistoa käsiteltäessä ja raportoidessa (Tuomi 2002: 143).

Kokosimme aineistoa läpi kehittämisprosessin sekä henkilökunnalta että asukkailta anonyymisti. Jokainen kehittämisprosessiin osallistunut henkilö sai tiedon siitä, miksi keräämme häneltä tietoa. Aineistoa analysoidessa keskityimme vain tiedon yksinkertaistamiseen, jotta pystyimme esittämään tiedot taulukkomuodossa. Alkuperäiset vastaukset säilytettiin loppuun saakka ja niitä hyödynnettiin lainauksina raportissa ilman henkilön tunnistamisen vaaraa. Arviointiraportissamme käy ilmi vain se, mikä oli henkilökunnalta saatua informaatiota, ja mikä asukkailta kerättyä. Tarkat henkilöllisyydet ja niihin yhdistettävät palautteet jäivät ainoastaan meidän opinnäytetyön tekijöiden tietoon. Ammattilaisen on kunnioitettava asiakkaan yksityisyyttä ja pidettävä tätä koskevat asiat salassa (Talentia 2005: 8).

Eettisten kysymysten pohdinta kulki läpi koko opinnäytetyömme. Keräsimme tietoa ihmisiltä, joten salassapitovelvollisuus oli ensisijaista. Aineistoa, jota saimme ja keräsimme, ei esitetty projektin ulkopuolisille kehittämisprosessin ollessa menossa. Emme loukanneet toteutuksilamme kenenkään, asukkaan tai henkilökunnan jäsenen, itsemääräämisoikeutta, emmekä myöskään tehneet omia tulkintoja toisten ihmisten mielipiteistä tai ajatuksista. Tarkoituksemme oli, kaiken aineiston pohjalta, tehdä toimiva kyselylomake, jonka kehittämisprosessi oli eettisesti laadukas ja toteutus luotettavaa.

Laadullisen tutkimuksen arvioinnin luotettavuus on myös osa eettisiä kysymyksiä. Toiminnalle voidaan esittää kysymys; Onko aineiston arviointi ollut luotettavaa? Tarkastelemalla tehtyjä ratkaisuja ja tehdyn työn luotettavuutta suhteessa tuotokseen, tulee pystyä tuomaan ilmi se, mitä on tehty milloinkin. Kaiken aineiston käytön tulee olla perusteltua eikä siitä saa tehdä turhia yleistyksiä tai tulkintoja. (Eskola ym. 2008: 208-209.) Arvioinnin luotettavuus paikallis-

tui raportin kirjoittamisessa, mutta siihen vaikuttivat tietenkin kehittämisprosessin eri vaiheet ja niissä tehdyt eettiset ratkaisut.

Aineiston kokoamisen ja analysoinnin eettisyyden pohtimisen lisäksi kehittämisprosessimme vaati pohtimaan näkökulmaamme asukkaiden osallisuuden vahvistamisesta. Talentian eettisten ohjeiden (2005) mukaan ammattilaisen on vahvistettava asiakkaan mahdollisuuksia osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin. Lisäksi asiakas on kohdattava kokonaisvaltaisesti ja kunnioitettava hänen elinympäristöään. (Talentia 2005: 7-8.) Teoreettiset perustelumme antoivat tämänkaltaiselle työskentelylle hyvän pohjan. Otimme jokaisessa vaiheessa asukkaiden lähtökohdat huomioon ja kohtasimme heidät samalla tasolla. Pyrimme kohtaamaan asukkaat kokonaisvaltaisesti ja asukaslähtöisesti. Otimme huomioon jokaisen asukkaan kohdalla hänen voimavaransa ja mukautimme toimintaamme niiden mukaisesti.

7 Kehittämisprosessin kuvaus

7.1 Ideointivaihe

Ideointivaiheessa orientoidutaan tehtävän tekemiseen. Aluksi kasataan jo olemassa oleva tieto ja sen jälkeen hankitaan eri lähteistä lisämateriaalia mahdollisimman monipuolisesti. Tehtävän aihetta pohditaan huolellisesti ja ideoidaan, miten lähdetään etenemään. Opinnäytetyömme alkoi ideapaperin tekemisellä lokakuussa 2011. Tällöin kirjasimme alustavia tavoitteita ja suunnitelmia sekä jäsensimme opinnäytetyömme tarkoitusta. Kävimme Viidakkokujalla palaverissa 7.10.2011, jolloin keskustelimme työelämän edustajien ja koulumme opettajan kanssa heidän toiveistaan ja ehdotuksistaan. Rajasimme aiheemme tarkasti, jotta opinnäytetyöstämme ei tulisi liian suuri ja meillä tekijöillä olisi realistiset mahdollisuudet saavuttaa myöhemmin asettamamme tavoitteet. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007: 32, 34, 70-73.)

Mietimme ideointivaiheessa alustavasti aikataulua opinnäytetyömme toteuttamiselle. Yhteensä prosessiin varasimme aikaa vuoden verran. Aiheen valinnan ja suunnitelman tekemisen ajoitimme tapahtuvaksi syksyllä 2011, kyselylomakkeen yhdessä työstämisen kevääseen 2012 ja tavoite valmistumiselle oli syksyllä 2012. Aikataulun tekeminen antoi prosessille raamit, joiden sisälle itse toiminta asettui jo suunnitelmavaiheessa.

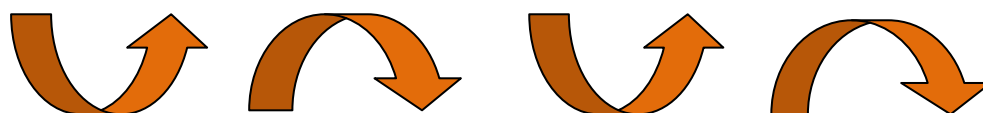
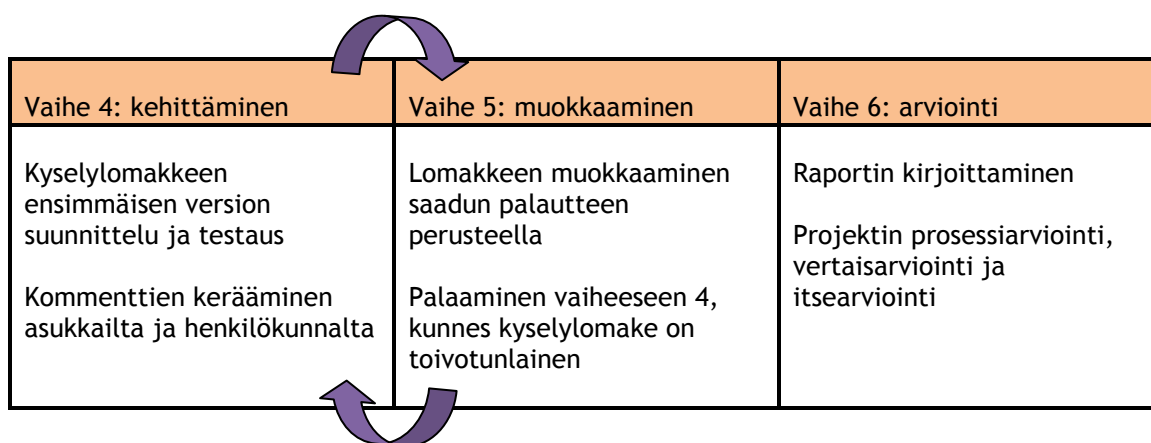
7.2 Suunnitelmavaihe

Ideointivaiheen jälkeen vuorossa oli suunnitelman laatiminen. Suunnitelma sisälsi työlle asetetut tavoitteet ja niiden toteutumisen tarkastelua varten asetetut arviointikysymykset. Teoreettisten näkökulmien ja perustelujen jäsentäminen auttoivat kehittämisprosessimme tavoitteiden asettamista. Ilman teoreettista pohjaa, prosessin eteneminen olisi ollut vaikeaa ja se

olisi voinut harhautua helposti pois päätavoitteestaan. Aineiston hankinnassa oli kuitenkin muistettava lähdekritiikki, jotta tuottamamme aineisto pysyi luotettavana. Myös aikataulun yksityiskohtaisempi laadinta kuului kehittämisprosessin suunnitelmavaiheeseen. (Hirsjärvi ym. 2007: 170-171.) Opinnäytetyömme aineisto koostui osittain mielipiteistä ja kokemuksista, jolloin on mahdollista koostaa saadut tulokset prosessia koskeviksi. Muihin tutkimuksiin keräämämme aineisto ei sovellu. (Metsämuuronen 2006: 91.)

Opinnäytetyön suunnitelmavaiheessa asetimme työllemme tavoitteita, jotka on esitelty aiemmin luvussa 4 (ks. s. 26). Tavoitteiden asettamisen lisäksi kirjasimme myös arviointikysymyksiä, joiden avulla arvioimme luvussa 8 (ks. s. 50) opinnäytetyömme tavoitteiden toteutumista. Laadimme tässä vaiheessa itsellemme työskentelysuunnitelman, jonka tekeminen oli osa prosessia. Suunnitelmasta kävi ilmi, mitä oli tarkoitus tehdä, miten ja milloin. Sen avulla pysyimme ajan tasalla jo tehdyistä vaiheista ja siitä, mitä vielä oli tekemättä. Seuraavassa kuviossa on esitetty työskentelysuunnitelmamme.

Vaihe 1: suunnitelma	Vaihe 2: tarvittavat luvat	Vaihe 3: alustavat teemat
Opinnäytetyösuunnitelman tekeminen, esittäminen ja muokkaaminen Lähdemateriaalin kerääminen Esiymmärryksen kerääminen kyselylomake-malleista	Tutkimusluvan hakeminen hyväksytyyn suunnitelman perusteella Lähdemateriaalin kerääminen jatkuu	Päivä Viidakkokujalla Yhteisökokoukseen osallistuminen Mielipiteiden ja ajatusten kerääminen asukkailta ja henkilökunnalta



Arviointi kulkee läpi kehittämisprosessin jokaisen vaiheen

Kuvio 2. Työskentelysuunnitelma

Prosessimme eteneminen on kuvattu yllä olevassa kuviossa 2. Suunnitelmamme rakentui kuudesta vaiheesta aina esiyymmärryksen hankinnasta kyselylomakkeen tekemiseen ja lopuksi arviointiraportin kirjoittamiseen. Jokaiseen vaiheeseen kuului toiminnan arviointi, jotta prosessi eteni jatkuvasti laadukkaana ja tavoitteen mukaisena. Opinnäytetyömme suunnitelmaseminaari oli 25.11.2011.

Vaiheessa 1 (kuvio 2) teimme opinnäytetyösuunnitelman, keräsimme esitietoa ja lähdemateriaalia sekä tutustuimme aikaisempiin aiheeseen liittyviin tutkimuksiin ja kyselylomakemalleihin, joiden pohjalta lähemme hakemaan tekemämme kyselylomakkeen muotoa. Esitimme

suunnitelmamme ja muokkasimme sitä annettujen kehitysehdotusten perusteella. Suunnitelimme myös alustava rungon kyselylomakkeelle, jonka mukaan lähdimme kehittämään kyselylomaketta eteenpäin. Kyselylomakkeen oli tarkoitus sisältää seuraavat asiat: taustatiedot (sukupuoli, ikäryhmä, asuinaika), suljettuja kysymyksiä (asteikko 1-5), avoimia m-kysymyksiä, vapaa sana ja ohjeistuksen täyttäjälle.

Vaiheessa 2 (kuvio 2) haimme hyväksytyyn opinnäytetyösuunnitelman perusteella tutkimusluvut Vantaan kaupungilta, jotka saimme 19.1.2012 (ks. liite 1). Tämän jälkeen kävimme 26.3.2012 tutustumassa Viidakkokujan arkeen päivän ajan. Näin saimme kokemuksellista tietoa päivän kulusta, eri toiminnoista ja palveluista, joita Viidakkokuja asukkailleen tarjoaa. Juttelimme myös erään miesasukkaan kanssa ja saimme häneltä asukkaan näkökulmasta tietoa Viidakkokujasta ja sen toiminnasta. Keräämiemme tietojen pohjalta aloimme suunnitella kyselylomakkeen teemoja, joiden alle myöhemmin kerättäisiin asukkailta ja henkilökunnalta ajatuksia kysymyksiä varten.

7.3 Toteutusvaihe

Toteutusvaihe sisälsi itse kyselylomakkeen tekemisen. Aluksi keräsimme taustatietoja, joiden pohjalta suunnitelimme kyselylomakkeen ensimmäisen version. Tätä versiota testattiin asukkaiden kanssa, jotta saimme selville jo olemassa olevat hyvät puolet sekä kehittämistä vaativat kysymykset. Testauksen jälkeen vastaukset analysoitiin ja niiden avulla muokattiin kysymyksiä ja muita kehittämistä vaativia kohtia. Keräsimme myös henkilökunnalta ajatuksia ja ehdotuksia ensimmäisestä versiosta, joita hyödynsimme kyselylomakkeen kehittäessä.

7.3.1 Aineiston kerääminen

Analysoimalla vastauksia pyritään ymmärtämään kerättyä aineistoa. Analyysimenetelmänä teemoittelu on yksi tapa käsitellä aineistoa. Tällöin aineisto jaotellaan määrättyjen teemojen alle, jolloin voidaan tarkastella samaan aihepiiriin kuuluvia vastauksia ja niiden eroavaisuuksia. Toinen käytetty menetelmä on sisällönerittely, jossa vastausten sisältö ensin puretaan osiin ja sitten tiivistetään ja etsitään eroja tai samankaltaisuuksia. (Hirsjärvi ym. 2007: 219.)

Vaiheessa 3 (ks. kuvio 2) osallistuimme Viidakkokujan asukkaiden yhteisökokoukseen 1.4.2012, jossa esitimme opinnäytetyömme idean paikalla olleille asukkaille, joita oli yhteensä 10. Keräsimme paikalla olleilta asukkailta mielipiteitä ja ajatuksia siten, että he saivat kirjoittaa ehdotuksensa ennalta määrättyjen teemojen alle. Tämän jälkeen kysyimme tarkemmin myös henkilökunnan ajatuksia, jotta saimme tarpeeksi paljon lähdeaineistoa ja pääsimme kunnolla käyntiin kyselylomakkeen suunnitteluprosessissa.

Laadullisten menetelmien avulla esitetietojen kerääminen on helppoa. Niitä voi hyödyntää aineiston käsittelyssä. (Alasuutari 2001: 231.) Asukkailta ja henkilökunnalta saadut ajatukset ja ehdotukset analysoimme luokittelemalla ne teemojen alle. Samanlaiset vastaukset laitettiin samaan kategoriaan, vaikka ne olivat alun perin eri teemojen alla. Tällä tavoin analysoimalla vastausten sisältöä, estimme toiston eri kategorioissa. Muokkasimme myös vastauksia yleisempään muotoon ja poistimme kaikenlaiset omat ilmaukset ja puhekielisyyden. Samanlaiset vastaukset yhdistettiin yhdeksi liiallisen toiston poistamiseksi. Alla olevassa taulukossa 1 näkyvät alustuvat teemat, joita olivat asuminen, henkilökunta, viihtyvyys ja kuntoutuminen. Erittelimme asukkaiden ja henkilökunnan vastaukset omiin kategorioihinsa, jotta voitiin tuoda ilmi, mikä oli asukkaiden tuottamaa aineistoa ja mikä taas oli henkilökunnalta lähtöisin olevaa aineistoa.

	Asuminen	Henkilökunta	Viihtyvyys	Kuntoutuminen
Asukkaat	Säännöt Toisen asukkaan kunnioittaminen Asumisen turvallisuus	Tuen saaminen Omaohjaaja-ajat	Vertaistuen saaminen Viihtyvyys Omatoimisuus Itsenäisyys	Kuntoutumisen seuranta Tukihenkilötoiminta Omaan asuntoon siirtyminen
Henkilökunta	Merkitys Koti Asumisen turvallisuus Turvallisuuden tunne Ilmoitustaulu	Henkilökunnan riittävyys Omaohjaajuus Omaohjaaja-aikojen riittävyys	Asukastyytyväisyys Viihtyvyys Ryhmien toimivuus Yhteistyö eri tahojen kanssa	Tuen saaminen Pitkän ajan tavoitteet Lyhyen ajan tavoitteet Kuntoutumisen edistäminen

Taulukko 1. Kyselylomakkeen alustavat teemat

7.3.2 Kyselylomakkeen kehittämisprojekti

Kyselylomakkeen avulla voidaan kerätä monenlaista tietoa esimerkiksi mielipiteistä, tosiasioista tai toiminnasta. Haluttaessa suoria, täsmällisiä vastauksia, kysymysten tulee olla joko monivalintakysymyksiä tai yksinkertaisia avoimia kysymyksiä. Vastauksia voidaan myös pyytää perustelemaan, jolloin saadaan henkilökohtaisempaa ja monipuolisempaa tietoa vastaajalta.

Avoimet kysymykset mahdollistavat vastaajalle todellisten mielipiteiden esiintuomisen. (Hirsjärvi ym. 2007: 192,194.)

Tutkimuksen onnistumista voidaan parantaa laatimalla kyselylomake huolellisesti ja suunnittelemalla kysymykset ja niiden asettelu tarkasti. Selkeä rakenne on eduksi ja auttaa vastaajaa ymmärtämään kyselyn tarkoitusta. Tämä osaltaan edesauttaa motivaatiota vastata itse kyselyyn. (Hirsjärvi ym. 2007: 192-193.) Kysymysten asettelussa tulee ottaa huomioon se, milaista kerätty aineisto tulee olemaan. Kyselylomake voi sisältää erityyppisiä kysymyksiä ja parhaimmillaan ne täydentävät toisiaan. (Alasuutari 2001: 52-53.)

Vaiheessa 4 (ks. s. 40, kuvio 2) suunnittelimme henkilökunnalta ja asukkailta saamiemme ajatusten ja ehdotusten pohjalta ensimmäisen version kyselylomakkeesta. Kyselylomakkeemme sisälsi suunnitellut kohdat eli taustatiedot, suljetut ja avoimet kysymykset, vapaan sanan ja ohjeistuksen. Taustatietojen avulla kerätään esitietoja vastaajasta. Osa kyselylomakkeen kysymyksistä on väittämiä, joihin vastataan Likert-asteikolla eli vastausvaihtoehdot ovat välillä 1 ja 5 (täysin eri mieltä ja täysin samaa mieltä). Kysymysten vastausvaihtoehdot ovat ennalta määrättyjä. Suljettujen kysymysten lisäksi kyselylomake sisältää myös avoimia kysymyksiä, joihin vastataan sanallisesti ja niissä on mahdollista tuoda esille omia mielipiteitään. Vapaa sana -kohta antaa tilaisuuden kirjoittaa muita mieleen tulleita asioita, joihin voisi olla hyvä kiinnittää huomiota toimintaa kehitettäessä. Ohjeistuksen avulla vastaaja saa tietoonsa sen, mikä kyselyn tarkoitus on ja kuinka siihen on tarkoitus vastata.

Testasimme ensimmäistä versiota kolmella miesasukkaalla, jotka Viidakkokujan henkilökunta oli etukäteen valinnut. Kerroimme asukkaille, mitä olimme tekemässä ja miksi. Toimme myös ilmi, mihin haastattelumateriaalia käytetään ja kuka siihen pääsee käsiksi. Jokaiselta asukkaalta pyydettiin suostumus siihen, että hän osallistuu kyselylomakkeen testaukseen (ks. liite 2). Annoimme asukkaiden ensin tutustua kyselylomakkeeseen, jonka jälkeen haastattelimme asukasta strukturoitujen kysymysten avulla (ks. liite 3). Kävimme samalla yleistä keskustelua Viidakkokujasta ja siihen liittyvistä asioista. Tällä tavoin tilanne pysyi rentona ja asukkailta tuli monipuolisesti kehittämisehdotuksia. Haastattelun lisäksi katsoimme yhdessä kyselylomakkeen kohta kohdalta läpi ja etsimme muun muassa vaikeita ilmauksia ja epäselviä kysymyksiä.

Keräsimme myös Viidakkokujan koko seitsemänhenkiseltä henkilökunnalta kommentteja kyselylomakkeen ensimmäisestä versiosta. Vaikka opinnäytetyömme positio eli näkökulma on asukkaiden osallisuus ja osallistaminen osaksi toimintaa, halusimme myös antaa henkilökunnalle mahdollisuuden tuoda ehdotuksensa osaksi projektia. Kyselylomake tehdään kuitenkin henkilökunnan käyttöön Viidakkokujan toiminnan kehittämisen edistämiseksi.

Vaiheessa 5 (ks. s. 40, kuvio 2) muokkasimme kyselylomaketta saamiemme parannusehdotusten perusteella. Poistimme turhia kohtia, koska niistä saatava tieto ei ollut tarpeellista. Muokkasimme myös hankalia kohtia paremmin ymmärrettäviksi, esimerkiksi sanavalinnat olivat tärkeitä. Kysymyksiä tehdessämme meidän oli aina muistettava se, ketkä kyselylomakkeeseen tulevat vastaamaan. Aukkoilta tuli vaikeissa kohdissa erilaisia parannusehdotuksia, mikä auttoi kyselylomakkeen kehittämisprosessissa.

Muokkaamisen jälkeen toistimme työskentelysuunnitelmassa (ks. s. 40, kuvio 2) esitellyn vaiheen 4. Aukkoita oli tälläkin kertaa kolme ja he kaikki olivat miehiä. Käytetty haastattelurunko oli sama kuin ensimmäisellä kerralla. Tällä tavoin asetelmat olivat identtiset niiltä osin kuin pystyimme tilanteeseen vaikuttamaan. Kerätyt vastaukset analysoitiin teemoittelemalla ne sekä tiivistämällä ja yhdistelemällä niitä. Ensimmäisen ja toisen testauksen luokitellut vastaukset löytyvät alla olevasta taulukosta. Taulukossa 2 on kyselylomakkeen ulkonäköön liittyvät asiat ja taulukossa 3 kysymyksiin liittyvät asiat.

	Kyselylomakkeen ulkoasu	Kyselylomakkeen ohjeistus	Kyselylomakkeen täyttäminen
Ensimmäinen testauskerta	Otsikot isommalla Kysymykset omille sivuilleen Selkeä	Jotkut kohdat epäselviä Kommenttien mahdollisuus?	Helppo täyttää Toiset kohdat vaikeita
Toinen testauskerta	Selkeä	Hyvä	

Taulukko 2. Kyselylomakkeen ulkonäkö

Yllä esitetystä taulukosta 2 on luokiteltu kyselylomakkeen testausvaiheissa esiin tulleita ajatuksia. Taulukkoon yhdistettiin sekä ensimmäinen että toinen testauskerta, jotta muutosprosessi oli helpommin havaittavissa. Ensimmäisessä versiossa kehitettävää oli vielä runsaasti ja kyselylomake muuttui radikaalisti ulkonäköllisesti kysymysten etsiessä paikkaansa. Selkeytimme myös vaikeasti ymmärrettäviä kohtia siten, että käyttämämme termit olivat asukasystävällisiä eli yksinkertaisia ja selkeitä.

Toive kommenttien mahdollisuudesta suljettujen kysymysten kohdalla ei toteutunut, sillä se olisi monimutkaistanut lomaketta. Sen sijaan lisäsimme loppuun enemmän tilaa omalla va-paalle palautteelle. (vrt. liite 4 ja liite 5.) Myös kommentteja tuli asukkailta huomattavasti enemmän, kuten taulukosta näkyy. Toisessa testausvaiheessa kehitettäviä ulkoisia asioita ei enää löytynyt, vaan asukkaat olivat tyytyväisiä, kuten taulukon perusteella pystyimme havaitsemaan.

	Kyselyn pituus	Kysymysten määrä	Kysymysten selkeys
Ensimmäinen testauskerta	Tiivis paketti Suljettuja kysymyksiä lisää Omaohjaajuudesta lisää kysymyksiä	Ei negatiivisia kysymyksiä Kysymysten jakaminen	Suljetut kysymykset liian johdattelevia Suljetut kysymykset samalle sivulle
Toinen testauskerta		Sopivasti Suljetut kysymykset hyviä Avoimia kysymyksiä vähemmän	Hyvä

Taulukko 3. Kyselylomakkeen kysymykset

Kyselylomakkeen kysymyksiin liittyvät kehittämissuositukset on luokiteltu yllä olevaan taulukkoon 3. Siitä käy ilmi ensimmäinen ja toinen testauskerta, kuten edellisessä, kyselylomakkeen ulkoasuun liittyvästä taulukosta. Ensimmäisellä testauskerralla kysymysten sisältöön liittyviin asioihin tuli paljon ajatuksia. Suosituimpia kysymyksiä olivat suljetut kysymykset, joiden määrää lisäsimme asukkaiden toiveesta. Myös kysymysten jakaminen teemoittain omille sivuilleen tuli ehdotuksena eräältä asukkaalta. Ehdotus oli toimiva ja selkeytti kyselylomaketta huomattavasti.

Toinen testauskerta toi edelleen samankaltaisia toiveita suljettujen kysymysten lisäämisestä. Samalla avoimia kysymyksiä haluttiin vähentää, sillä niihin vastaaminen oli vaativampaa ja vei enemmän aikaa. Tässä kohdassa jouduimme kuitenkin olemaan tiukkoja, koska avoimista kysymyksistä saaduilla vastauksilla on loppujen lopuksi suurempi merkitys kuin suljetuista kysymyksistä saaduilla.

7.4 Päätösvaihe

Viimeisessä eli vaiheessa 6 (ks. s. 40, kuvio 2) koostimme ja kirjoitimme opinnäytetyömme kehittämisprosessista lopullisen arviointiraportin. Tässä raportissa toimme esille tietoa projektimme eri vaiheista ja kehittämistoiminnan toteutuksesta sekä arvioimme tavoitteidemme onnistumista ja koko kehittämisprosessia. Otimme huomioon raporttia kirjoitettaessa koko prosessin ajan kerätyn tiedon ja käytimme sitä arvioinnissa. Arviointiprosessimme kattoi koko kehittämistoiminnan onnistumisineen ja haasteineen.

Kehittämisprosessiin kuuluu toiminnan arviointi. Alussa asetetut tavoitteet muokkaantuvat prosessin aikana ja lopuksi niiden toteutumista arvioidaan arviointikysymysten avulla. Prosessin on tarkoitus olla oppimiskokemus ja toiminnan kehittämisprojekti. Arviointi on eräs palautteen antamisen muoto ja samalla toiminnan näkyväksi tekemistä. Pelkkien tulosten pohjalta ei saavuteta realistia tavoitteita, vaan myös toteutettu toiminta on otettava huomioon ja tarkasteltava kokonaisuutta, prosessia. (Seppänen-Järvelä 2004: 19.) Arviointi oli suuri osa opinnäytetyöprosessiamme. Kyselylomakkeen tuottaminen oli vain yksi osa kokonaisuudesta. Toinen osa opinnäytetyötämme oli toiminnan dokumentointi eli arviointiraportin kirjoittaminen. Tässä raportissa oli tarkoituksena tuoda esille erilaisten arviointimenetelmien perusteella, millä tavoin kehittämisprosessimme eteni ja arvioida sitä samalla. Erilaisia näkökulmia, joita opinnäytetyömme arviointiprosessissa käytimme, olivat prosessi-, itse- ja vertaisarviointi.

7.4.1 Kehittämisprosessin arviointi

Opinnäytetyömme oli kehittämisprosessi, joka sisälsi kyselylomakkeen kehittämisprojektin ja koko toiminnan arvioinnin. Prosessi alkoi syksyllä 2011, jolloin valitsimme opinnäytetyömme aiheen ja lähdimme ideoimaan sen toteutumista. Ideointivaiheessa prosessin tuleva tarkoitus oli vielä epäselvää, mutta se selkeni saatuaamme koko prosessin kunnolla käyntiin.

Suunnitelmavaiheessa teimme paljon päätöksiä, kuten asetimme tavoitteet ja arviointikysymykset työllemme. Tavoitteiden pohjalta laadimme itsellemme aikataulun, josta kävi ilmi, mitä missäkin vaiheessa oli tarkoitus tehdä. Aikataulun avulla oli helppo pysyä mukana prosessissa ja kirjoittaa lopuksi raportti tehdystä, koska lähtökohdat oli jo kirjoitettu auki. Kehittämisprosessimme kulki hyvin suunnitellun aikataulun mukaisesti, mikä osoitti sen, että olimme onnistuneet arvioimaan tulevan työn määrän ja siihen kuluvan ajan.

Prosessi sujui hyvin pitkälti suunnitelmiemme mukaan. Teoreettiset perustelumme ja näkökulmamme antoivat työmme viitekehyksenä kehittämisprosessille hyvän pohjan, jonka avulla

lähdemateriaalien kerääminen eri lähteistä sujui helposti. Viitekehys oli myös vahva pohja kyselylomakkeen teemoja mietittäessä. Ymmärtämällä Viidakkokujan asukkaiden ominaispiirteitä, oli helpompi lähestyä heitä ja päästä samalle tasolle. Tästä oli hyötyä esimerkiksi kyselylomakkeen kehittämisessä, kun mietimme sopivia kysymysten asetteluja. Tarkoituksenamme oli tehdä selkeä, mutta vastaajalleen sopivan haasteellinen kyselylomake.

Prosessiarviointiin kuului myös Viidakkokujan asukkaiden ja henkilökunnan antama arviointi. Palautteen saamisella oli merkittävä osa jokaisessa vaiheessa. Kerätyillä mielipiteillä oli merkitystä, kun tarkasteltiin koko prosessin onnistumista. Matkan varrella sadut palautteet koskivat juuri sitä vaihetta, mutta viimeinen palaute kertoi sen, kuinka hyvin tai huonosti olimme kehittämisprosessissamme onnistuneet.

Asukkailta keräsimme palautteen haastattelutilanteiden yhteydessä. Saadut mielipiteet olivat joko positiivisia tai neutraaleja; viisi asukasta kertoi vastaavansa mielellään kyselyyn ja pitävänsä sitä hyödyllisenä. Kukaan kuudesta asukkaasta ei todennut asukastyytyväisyyskyselyn olevan huono asia, vaan ennemminkin he pitivät siitä, että asioista kysellään toisinaan. Anonyymina vastaamisen mahdollisuus oli tämän takia eduksi, koska silloin uskaltaa helpommin vastata omien mielipiteiden mukaan. Alla olevat kysymykset ovat testaustilanteissa käyttämästämme haastattelurungosta (ks. liite 3).

1. Onko asukastyytyväisyyskysely mielestäsi tarpeellinen Viidakkokujalla? Tarvitaanko mielestäsi tällaista lomaketta toiminnan kehittämiseen?
2. Ymmärrätkö, mikä lomakkeen tarkoitus on?
3. Muita kommentteja?

”Hyvä kysellä asioista toisinaan.” (Asukas 2)

”Ei ole hyödytön ainakaan.” (Asukas 1)

”Hyvä.” (Asukas 5)

Seitsemältä työntekijältä palaute kerättiin sähköpostikyselyn kautta. Vastaukset saimme neljältä henkilökunnan jäseneltä. Palaute oli positiivista ja kokemukset esimerkiksi omasta mahdollisuudesta vaikuttaa kyselylomakkeen muodostumiseen koettiin hyväksi. Asukastyytyväisyyskyselyn tekeminen asukkaille oli kaikkien vastaajien mielestä hyvä asia. Huolena oli se, että uskaltavatko asukkaat todella vastata rehellisesti ja omin sanoin kyselyyn. Samoin vastaamisen tärkeys suhteessa toiminnan kehittämiseen osallistumisessa mietitytti; ymmärtävätkö asukkaat, miksi kysely tehdään? Palaute henkilökunnalta kerättiin seuraavien kysymysten avulla:

1. Onko asukastyytyväisyyskysely mielestäsi tarpeellinen Viidakkokujalla? Tarvitaanko tämänkaltaista lomaketta mielestäsi toiminnan kehittämiseen?
2. Koetko, että sinulla on ollut mahdollisuus vaikuttaa lomakkeen muotoutumiseen? (kysymykset, teemat tms.)
3. Muita kommentteja?

”Asukkaat eivät ilmaise aina oikeaa mielipidettään ohjaajien läsnä ollessa, osaksi johtuen kiltteydestä ja kohteliaisuudesta, mutta myös välinpitämättömyyden vuoksi.” (Henkilökunta 1)

Muita kommentteja -kohtaan saadut vastaukset toivat kehittämisen kannalta arvokasta tietoa. Asukkailta tuli toiveita muun muassa opiskelijoista; voisiko heistä kysyä jotain lomakkeessa tai tekevätkö opiskelijat kyselyn asukkaille? Henkilökunnan vastauksista nousi esille toivomus siitä, että asukkaat vastaisivat rohkeasti, ja että opiskelijoiden mukana olo madaltaisi kynnystä vastata omin sanoin kysymyksiin.

”Saa opiskelija olla mukana.” (Asukas 3)

” --- ajatuksena se, että opiskelijat voisivat jatkossa teettää ne asukkailla, madaltavat kynnystä vastata siihen.” (Henkilökunta 3)

7.4.2 Itsearviointi

Arvioinnin avulla saavutettiin tietoa siitä, kuinka olimme suoriutuneet kehittämisprosessitamme. Prosessiarviointi kattoi kaiken tehdyn työn ja kaikki tehty voitiin tuoda näkyväksi jollain tavoin, esimerkiksi kirjoitetun palautteen avulla. Omat kokemukset sen sijaan olivat omia, henkilökohtaisia. Niiden esiintuominen oli erilaista kuin toiminnan kuvaaminen ja arviointi.

Omat kokemukset ja itsearviointi ovat yksilöllisiä. Vaikka opinnäytetyömme syntyi parityökentelynä, oli kummankin osapuolen kokemukset ja tunteukset siitä erilaiset. Kokemukset muokkaantuivat omien arvojen ja tunteusten kautta tilanteittain. Tämän vuoksi halusimme arviointiprosessissamme antaa mahdollisuuden itsearvioinnille, jotta arviointimme olisi mahdollisimman kattavaa.

Oppimiskokemuksena henkilökohtaisella tasolla kehittämisprosessi oli meidän kummankin mielestä onnistunut. Kyselylomakkeen suunnittelu, testaus ja muokkaus veivät ison osan ajastamme, mikä kuului asiaan, opinnäytetyömme ollessa luonteeltaan kehittämisprojekti. Oppi-

mista tapahtui jokaisessa vaiheessa ja monesti kokemukset olivat yllättäviä myönteisiä tavalla. Kokemuksena kehittämisprosessi oli kummankin mielestä hieno, sillä todennäköisesti tulevaisuudessa ei ole aikaa käyttää näin paljon yhden lomakkeen suunnitteluun.

Laadullisten menetelmien käyttö sujui helposti, kunhan alkuvaikeuksien jälkeen ymmärsimme sen, miten luokittelua kannattaa tehdä. Luokittelemalla aineistoa saimme paljon uutta tietoa, mistä oli hyötyä myöhemmin analysoidessamme vastauksia. Laadullisia menetelmiä käytettäessä meidän tuli jatkuvasti muistaa olla uskollisia alkuperäiselle aineistolle, jotta analysointi oli luotettavaa ja työ laadukasta.

Eroavaisuuksia kokemuksissa kuitenkin oli. Esimerkiksi kokemus siitä, miten hyvin uskoimme erään asukkaan ymmärtäneet haastattelun merkityksen kyselylomakkeen kehittämisen kannalta, oli erilainen. Toinen koki tilanteen menneen hyvin, kun toinen taas oli sitä mieltä, että asukas ei ollut kunnolla ymmärtänyt asiaamme. Keskustelimme tämän, kuten muidenkin vastaavien kokemuserojen, jälkeen ja pääsimme yhteisymmärrykseen. Kehittämisprosessin itsearviointi osuus kytkeytyi vahvasti vertaisarviointiin, koska vertailemalla tuntemuksiamme ja kokemuksiamme, saimme paljon uusia ideoita.

7.4.3 Vertaisarviointi

Opinnäytetyömme kohdalla tarkoituksena oli, että me opinnäytetyöntekijät refleктоimme kaikkea havainnoimaamme, kokemaamme ja oppimaamme keskenämme. Asioiden keskinäinen jakaminen edesauttoi projektin kulkua, aivan kuten itsearviointikin. Vertaisarvioinnin avulla pystyimme myös erittelemään oppimiskokemuksiamme läpi prosessin.

Havaitsimme vertaisarvioinnin toimivaksi menetelmäksi kehittämisprosessissamme. Kävimme systemaattisesti läpi jokaisen vaiheen heti sen loputtua. Tällä tavoin pystyimme ajan tasalla prosessissamme ja pystyimme vaikuttamaan heti kehittämistä vaativiin asioihin. Jos jokin asia mietitytti toista, sen sai purettua välittömästi toiselle ja usein ratkaisu löytyi saman tien. Prosessi tuntui tämän vuoksi suhteellisen helpolta, eikä oma jaksaminen ollut vaarassa. Hyvän keskusteluilmapiiirin vuoksi työskentely yhdessä oli onnistunutta. Kummallakin oli tunne siitä, että vaikeista asioista oli mahdollista puhua rakentavasti, ilman riskiä toisen loukkaantumisesta.

Vertaispalautteen avulla pystyimme myös aikataulussa. Kumpikin motivoi ja kannusti toista sekä jakoi löytyneitä materiaaleja aktiivisesti. Tehtävät jaettiin tasan ja kumpikin sai kertoa toiveensa niiden jakamisesta. Myös aikataulu sovittiin yhdessä, mikä helpotti siinä pysymistä. Yhteistyön saumaton sujuminen näkyi myös siinä, että toisen kohdatessa hankaluuksia, toinen auttoi ehtiessään sen sijaan, että olisi jättänyt pulaan. Parityöskentelyn etuna oli myös se,

että omia ideoitaan pystyi testaamaan toisella. Tällä tavoin heikot ajatukset karsiutuivat nopeasti pois sotkemasta prosessia. Vastavuoroisesti kehittämiskelpoiset ideat vahvistuivat kummankin innostuessa asiasta. Tämä toi lisäansioita työllemme verrattuna siihen, että kehittämisprosessi olisi toteutunut vain yhden henkilön toimesta.

8 Arviointikysymyksiin vastaaminen

Esittelimme asettamamme tavoitteet ja arviointikysymykset jo aiemmin luvussa 4 (ks. s. 26). Prosessin päätösvaiheessa vastasimme tekemiimme arviointikysymyksiin ja pohdimme niiden kautta asettamiemme tavoitteiden saavuttamista. Käymme arviointikysymykset vastauksineen läpi yksi kerrallaan.

1. Millä tavoin kyselylomake vastasi prosessin eri vaiheissa sille asetettuja toiveita ja ehdotuksia, jotka tulivat
 - a. henkilökunnan taholta?
 - b. asukkaiden taholta?

Saimme henkilökunnalta jo kehittämisprosessimme ideointivaiheessa ajatuksia siitä, mihin asioihin he haluaisivat kyselylomakkeella vastauksen. Näiden tietojen pohjalta lähdimme suunnitteluvaiheessa luokittelemaan alustavia teemoja kyselylomakkeellemme. Asukkaiden äänen saimme alussa kuuluviin osallistumalla viikoittain järjestettävään yhteisökokoukseen, jossa keräsimme asukkailta heidän mielipiteitään ja ajatuksiaan teemoistamme, joita tässä vaiheessa olivat asuminen, viihtyvyys, henkilökunta ja kuntoutuminen (ks. s. 42, taulukko 1).

Kyselylomakkeen ensimmäistä versiota (ks. liite 4) tehdessämme pyrimme ottamaan huomioon sekä henkilökunnalta saadut toiveet ja ehdotukset että asukkaiden mielipiteet ja ideat. Henkilökunta toivoi kyselylomakkeen olevan tiivis ja selkeä, joten pyrimme muodostamaan lomakkeesta sellaisen. Asukkaiden mielipiteiden pohjalta päätimme tehdä esimerkiksi asumiseen liittyvistä asioista, kuten turvallisuudesta ja säännöistä, suljettuja kysymyksiä. Sekä henkilökunta että asukkaat nostivat omaohjaajuuden ja omaohjaaja-ajat esille, joten päätimme tehdä niistä niin suljettuja kuin avoimiakin kysymyksiä.

Henkilökunta oli kiinnostunut kuntoutumisesta ja tavoitteista, ja myös asukkaat nostivat kuntoutumisen seurannan esille. Näin ollen halusimme kysyä kuntoutussuunnitelmasta ja siihen kirjatusta tavoitteista avoimella kysymyksellä. Lisäksi asukkaat nostivat esille tukihenkilötoiminnan tarpeellisuuden. Henkilökunnalta emme olleet saaneet ehdotuksia tukihenkilötoimintaan liittyvistä kysymyksistä, joten ensimmäisessä kyselylomakkeessa päätimme jättää asian vielä sivuun ja nostaa sen esille myöhemmin, jos tarvetta ilmenee.

Toisessa kyselylomakeversiossa kiinnitimme huomiota erityisesti asukkaiden näkökulmaan. Heidän ajatuksillaan ja ehdotuksillaan oli suuri merkitys, sillä loppujen lopuksi he tulevat olemaan niitä, jotka kyselylomakkeen tulevaisuudessa täyttävät. Näin ollen kaikkien kysymysten tuli olla helposti ymmärrettäviä. Muutimme lomakkeen ulkoasua paljon, jotta siitä tuli selkeämpi kokonaisuus kuin edellisestä. Kysymykset jaettiin omien teemojensa alle, ja jokainen teema tuli omalle sivulleen. Kiinnitimme huomiotamme myös lomakkeessa käytettyihin sanavalintoihin, sillä asukkaiden mielestä jotkut käyttämämme termit tai kysymykset olivat vaikeasti ymmärrettävissä. Onnistuimme saamaan selkeämmän kokonaisuuden, vaikka lomake muuttuikin tehtyjen muutosten myötä hieman pidemmäksi.

Saatuamme toisen kyselylomakeversion valmiiksi, pyysimme jälleen ensiksi henkilökuntaa kertomaan mielipiteitään siitä. Henkilökunta oli toiseen versioon jo erittäin tyytyväinen, ja olisi hyväksynyt sen vain muutamin sanamuunnoksina. Halusimme kuitenkin tekijöinä testata lomaketta vielä toisen kerran, kolmella uudella asukkaalla. Toisen testauskerran ansiosta saimme jälleen lisää kehitysehdotuksia, jotka otimme lopullista lomaketta tehdessämme huomioon.

Koemme, että huomioimme kyselylomaketta muodostaessamme tasapuolisesti niin henkilökunnan kuin asukkaiden mielipiteet ja ehdotukset. Kaikkia ehdotuksia emme kuitenkaan voineet toteuttaa. Lomake ei ole välttämättä niin tiivis kuin henkilökunta alun perin sen toivoi olevan, mutta saimme sen ennen kaikkea selkeäksi kokonaisuudeksi. Asukkaat kokivat sen helpoksi täyttää. Asukkaat puolestaan toivoivat molemmilla testauskerroilla, että lomakkeessa olisi suljettuja kysymyksiä enemmän ja avoimia vähemmän. Pyrimme muuttamaan joitain avoimia kysymyksiä suljetuiksi kysymyksiksi, mutta jätimme kuitenkin jokaisen teeman alle myös muutaman avoimen kysymyksen. Avointen kysymysten kautta henkilökunta voi saada enemmän tietoa kuin asteikkokysymyksillä.

2. Onnistuivatko kehittämisprojektin eli kyselylomakkeen eri vaiheet odotetulla tavalla? Miksi ja miten näin tapahtui?
 - a. Millaisia ennakoimattomia asioita projektin toteuttamisen aikana tuli ilmi ja miten niistä päästiin eteenpäin?
 - b. Miten kyselylomakkeelle asetetut pää- ja välitavoitteet toteutuivat?

Olemme kokonaisuudessaan tyytyväisiä kyselylomakkeen eri vaiheisiin. Saimme Viidakkokujan henkilökunnalta jo aivan projektin alkuvaiheessa ehdotuksia kyselylomakkeen sisällöstä ja kysymyksistä. Tämä auttoi meitä pääsemään alkuun lomakkeen suunnittelussa. Saimme haluessamme henkilökunnalta lisätietoa Viidakkokujan toiminnasta, ja meidät otettiin aina yksiköön mennessämme hyvin vastaan.

Saatoimme jopa hieman yllättyä siitä, kuinka avoimesti Viidakkokujan asukkaat ottivat meidät vastaan sekä yhteisökokoukseen osallistuessamme että testausvaiheessa. Useimmat heistä toivat mielipiteitään rohkeasti esille ja vaikuttivat olevan mielissään siitä, että heidän ehdotuksiaan ja ideoitaan kuunneltiin ja otettiin huomioon. Pelkäsimme aluksi sitä, etteivät asukkaat uskalla tuoda mielipiteitään julki ja että saamamme ehdotukset jäisivät näin ollen vähäisiksi. Tämä pelko kuitenkin osoittautui projektin edetessä turhaksi, sillä saimme heiltä runsaasti parannusehdotuksia kummallakin testauskerralla.

Emme kohdanneet kyselylomaketta tehdessämme suuressa määrin ennakoimattomiin asioihin. Toisinaan informaation kulku meidän ja Viidakkokujan henkilökunnan välillä saattoi ottaa aikansa. Olimme suurimmaksi osaksi yhteydessä yhteyshenkilöihimme sähköpostin kautta, joten asiat etenivät omalla tahdillaan. Tapaamisten sopiminen useiden eri osapuolten välillä voi olla toisinaan hankalaa, eikä siinä ollut meille mitään uutta. Projektimme kuitenkin kulki varmalla tahdilla eteenpäin.

Välitavoitteitamme olivat muun muassa aikataulujen suunnittelu ja niissä pysyminen, työmäärän tasainen jakautuminen tekijöiden välillä, hankepäiväkirjan pitäminen sekä aktiivinen yhteydenpito Viidakkokujan yhteyshenkilöihin kehittämisprosessin eri vaiheissa. Suunnitteluvaiheessa tekemämme aikataulu muuttui hieman, sillä jouduimme siirtämään kyselylomakkeiden testausajankohtia myöhemmäksi opiskelukiireiden vuoksi. Saimme kuitenkin viimeiset testaukset tehtyä kesäkuun 2012 aikana, joten aikataulumme ei kuitenkaan venynyt pitkälle. Olimme tehneet työparina selkeän työjaon niin kyselylomakkeen ideointi-, suunnitelma- kuin toteutusvaiheissakin. Koemme molemmat, että työmäärä jakautui tasaisesti projektin edetessä. Meillä kummallakin oli myös niin sanotut erityistehtävät projektissa. Toinen toimi yhteyshenkilönä Viidakkokujalle, kun toinen hoiti puolestaan lomakkeen tietoteknisen puolen.

Päätavoitteemme (ks. s. 27, luku 4.1) olemme mielestämme kehittämisprosessin aikana onnistuneet saavuttamaan. Olemme luoneet opinnäytetyöllämme Viidakkokujan henkilökunnalle uuden työvälineen, jonka avulla he voivat kerätä asukkaiden mielipiteitä ja arvioita yksikön toiminnasta. Kyselylomakkeen kautta henkilökunta saa tietoa mahdollisista kehittämiskohteista ja pystyy tarttumaan niihin. Olemme saaneet prosessin aikana henkilökunnalta paljon positiivista palautetta, ja työntekijät tuntuivat olevan tyytyväisiä kehittämäämme kyselylomakkeeseen.

Tavoitteenamme ei ollut tehdä kyselylomaketta vain henkilökuntaa varten, vaan tarkoituksenamme oli saada lomakkeen kautta nimenomaan asukkaat osallisiksi Viidakkokujan toiminnan kehittämiseen. Huomionarvoinen asia oli kyselylomakkeen selkeys ja ymmärrettävyys. Lomakkeeseen ei saanut jäädä vaikeasti ymmärrettäviä sanoja tai kysymyksiä. Muutimme kyselylomakettamme useaan otteeseen nimenomaan sanojen ja kysymysten asettelun vuoksi.

Tällä pyrimme turvaamaan sen, että jokainen asukas varmasti ymmärtää, mitä missäkin kohdassa kysytään.

Testausvaiheessa saamamme palautteen perusteella asukkaat pitivät kyselylomaketta tarpeellisenä. He ymmärsivät sen tarkoituksen toiminnan kehittämiseksi, ja olivat halukkaita vastaamaan lomakkeeseen parhaansa mukaan. Lisäksi olemme pyrkineet tuomaan kyselylomakkeen ohjeistuksessa esille asukkaiden merkityksen kehittämistoiminnassa ja motivoimaan heitä osallistumaan kehittämistyöhön. Näin ollen voimme sanoa tavoitteemme onnistuneen.

Meille tekijöinä kehittämisprosessi opetti paljon. Emme ole aiemmin olleet osallisina näin pitkäjänteisessä prosessissa, joten oli mielenkiintoista oppia, mitä kaikkea meidän tuli kehittämisprosessin aikana ottaa huomioon. Olemme oppineet kehittämisprosessin vaiheet käytännössä. Ideointi-, suunnitelma-, toteutus- ja päätösvaiheet olivat jokainen oma lukunsa, joilla oli omat tehtävänsä. Kyselylomakkeen suunnittelu ja toteutus vaati paljon eri asioiden huomioimista. Meidän tuli ottaa huomioon niin Viidakkokujan henkilökunta ja heidän toiveensa kuin Viidakkokujan asukkaat ja heidän ehdotuksensa sekä erityispiirteensä.

Arvioimme jatkuvasti omaa toimintaamme ja kehittämisprosessimme etenemistä, mikä on ollut hyvin opettavaista. Arviointi ja reflektointi ovat toimineet koko prosessimme ydinasiana. Uskomme, että kaikella oppimallamme on hyötyä myös tulevaisuudessa. Kehittämistyötä tehdään jatkuvasti sosiaalialalla ja työelämässä yleensäkin.

3. Miten tiedon kerääminen onnistui eri vaiheissa?
 - a. Oliko aineistoa tarpeeksi ja vastasiko sisältö tarvetta?
 - b. Millainen kerätyn tiedon laatu oli?

Ideointivaiheessa keräsimme tietoa lähinnä Viidakkokujan henkilökunnalta; mitä he kyselylomakkeelta toivoivat ja mihin asioihin he halusivat saada vastauksen. Kävimme henkilökunnan toiveita ja ajatuksia läpi yhteisessä palaverissa. Teimme tapaamisesta itsellemme muistiinpanoja ja lisäksi saimme mukaamme henkilökunnan tekemät ehdotukset. Saamamme tiedot riittivät alkuun pääsemiseen ja alustavien teemojen pohtimiseen.

Suunnitelmavaiheessa kiinnitimme huomionamme kehittämisprosessimme teoreettisiin perusteluihin ja lähdemateriaalin keräämiseen. Tärkeintä materiaalia etsiessä oli lähdekritiikki ja lähteiden luotettavuus, erityisesti Internet-lähteiden kohdalla. Löysimme paljon hyödyllistä lähdekirjallisuutta, jota hyödynsimme suunnitelmaa tehdessämme. Lisäksi keräsimme esiymmärrystä erilaisista kyselylomakkeista. Kysely- ja palautelomakkeiden etsiminen oli hieman työlästä, mutta löysimme kuitenkin joitain hyviä lomakemalleja, joiden avulla saimme käsityksen oman lomakkeemme mahdollisesta rakenteesta.

Suunnitelmavaiheessa keräsimme vielä lisää tietoa Viidakkokujalta viettämällä päivän asu-
misyksikössä. Saimme henkilökunnalta lisätietoja yksikön toimintaan ja palveluihin liittyen.
Lisäksi keskustelimme erään asukkaan kanssa hänen mielipiteistään Viidakkokujalla asumises-
ta. Tällä tavoin saimme koottua tärkeää kokemustietoa.

Toteutusvaiheessa keräsimme Viidakkokujan asukkailta ja henkilökunnalta tietoa osallistumal-
la yhteisökokoukseen sekä testaamalla kyselylomakkeen kahta versiota asukkailla. Asukkailta
kerätty tieto oli erittäin merkittävässä osassa kyselylomakkeen toteutusvaiheessa. Saimme
heiltä paljon ehdotuksia ja mielipiteitä lomakeversioistamme. Asukkaat toimivat prosessis-
samme kokemusasiantuntijoina. Keräämämme tiedon ansiosta saimme muutettua kyselyloma-
kettamme asukkaille sopivaksi.

Henkilökunnalta saamamme kehitysehdotukset toteutusvaiheessa liittyivät enemmän lausera-
kenteisiin ja sanavalintoihin, joihin teimme tarvittavat muutokset. Kävimme yhteisissä pala-
vereissa kyselylomakeversioita läpi ja toisinaan olimme yhteydessä sähköpostin välityksellä.
Saimme koottua henkilökunnalta tietoa sopivissa määrissä, sillä asukkailta keräämäämme tie-
toa meillä oli jo runsaasti.

Päätös vaiheessa keräsimme tietoa henkilökunnalta palautekyselyn avulla. Lähetimme sähkö-
postitse Viidakkokujan seitsemälle työntekijälle samat kysymykset, joihin saimme neljä vas-
tausta. Ihanteellista olisi ollut, jos olisimme saaneet palautetta jokaiselta työntekijältä, mut-
ta tulimme siihen tulokseen, että neljältä työntekijältä saamamme tiedot olivat riittäviä.
Päätös vaiheessa keskityimme jälleen kehittämisprosessimme teoreettisiin näkökulmiin. Hyö-
dynsimme suunnitelmavaiheessa käyttämiämme lähteitä, mutta etsimme lisäksi uutta materi-
aalia. Meidän oli tärkeää jälleen tarkastella lähteitä kriittisesti. Käyttämämme lähteiden luot-
tavuus on hyvin tärkeää koko prosessin kannalta.

9 Pohdinta

Opinnäytetyön tekeminen oli kokemuksena hyvin opettavainen. Opinnäytetyöprosessi oli mie-
lenkiintoinen toimintakeskeisen luonteensa vuoksi, sillä se koostui eri osista: kyselylomakkeen
suunnittelusta, toteutuksesta ja testauksesta sekä arviointiraportista. Oli kannustavaa saada
aikaan jotain konkreettista, jota voi oikeasti hyödyntää ammattityössä ja sen kehittämisessä.
Opintojemme aikana emme olleet toteuttaneet mitään vastaavaa, minkä vuoksi kokemus ke-
hittämisprosessista oli erittäin antoisa. Arviointi ja reflektointi olivat prosessissamme keskiös-
sä ja niiden jatkuva ylläpitäminen oli haastavaa mutta hyödyllistä.

Kehittämisprosessi vaati meiltä tekijöinä pitkäjänteisyyttä ja aitoa kiinnostusta aiheuttamme kohtaan. Prosessi kesti kaiken kaikkeaan vuoden verran ja mielenkiinnon ylläpitäminen kehittämisprosessin eri vaiheissa vaati panostusta. Aina motivaatio ei ollut paras mahdollinen työ- ja opiskelukiireiden keskellä, mutta onnistuimme silti orientoitumaan jokaiseen vaiheeseen niin, että saavutimme hyvin sille suunnitellut tavoitteet. Huolella tehty suunnitelmamme opinnäytetyön etenemisestä edesauttoi tätä suuresti: tiesimme koko ajan, mitä oli jo tehty ja mitä meidän tuli tehdä seuraavaksi. Onnistuimme etenemään prosessissa vaihe kerrallaan ja näin ollen keskittymään huolella ja tavoitteiden mukaisesti jokaiseen vaiheeseen.

Kokemukset kehittämisprosessista menetelmänä olivat positiivisia. Prosessia tarkasteltaessa pystyimme näkemään kaiken tekemämme työn ja sen, mitä olimme saavuttaneet. Kyselylomakkeen kehittäminen oli projekti eli osa kokonaisuutta. Projektimme vaati paljon, koska siihen vaikutti monet taustatekijät: asukkaat, Viidakkokujan henkilökunta ja työmme teoreettiset perustelut. Toiminnassamme jouduimme ottamaan jatkuvasti huomioon kaikki kolme taustatekijää ja lisäksi pohtimaan omaa osuuttamme kyselylomakkeen muodostumisessa. Halusimme korostaa asukkaiden merkitystä Viidakkokujan toiminnan kehittämisessä. Henkilökunta toi tietenkin esille toiveensa, sillä kyselylomake tulisi olemaan heidän käytössään kehittämisen välineenä. Näistä toiveista lähdimme liikkeelle, mutta pohjimmaisena tarkoituksenamme oli tuoda asukkaiden ääni vahvimmin esille. Työmme teoreettiset näkökulmat ja perustelut toimivat esiymmärryksen antajina ja työmme tukena sekä perustana.

Kehittämisprosessin arvioinnin esiin tuominen raportissamme oli kiinnostavaa. Huomasimme arviointia tapahtuneen läpi koko työmme, emmekä olleet aina edes tiedostaneet sitä. Arviointi oli usein automaattista, koska halusimme tehdä mahdollisimman laadukkaan ja kattavan työn. Esimerkiksi kyselylomaketta tehdessämme pohdimme käyttämiämme termejä ja lauserakenteita ottamalla huomioon kohderyhmän eli mielenterveyskuntoutujat. Pyrimme tekemään kyselylomakkeen kohderyhmälleen sopivaksi. Arvioimme jatkuvasti, pysyikö lomake tarpeeksi selkeänä ja ymmärrettävänä, mutta kuitenkin tarpeeksi haastavana, jotta siihen vastaaminen olisi mielekästä. Päätösvaiheessa arviointiraporttia kirjoittaessamme oli mielenkiintoista havaita, kuinka paljon arviointia olimme tehneet prosessin aikana. Tämä helpotti toiminnan kuvauksen kirjoittamista ja arviointikysymyksiin vastaamista.

Itse- ja vertaisarviointien tekeminen kehittämisprosessin päätösvaiheessa auttoi tarkastelemaan toimintaamme yksityiskohtaisemmin (vrt. Yliruka 2000: 7-8). Tällöin keskityimme tarkastelemaan omia valintoja ja ratkaisuja, joita olimme tehneet prosessin edetessä. Mielestämme kykenimme toimimaan sosiaalialan eettisten periaatteiden mukaisesti prosessin kaikissa vaiheissa. Esimerkiksi asukkaat kohtasimme kokonaisvaltaisesti ja tasavertaisina yhteistyökumppaneina pitäen mielessä arvostavan kohtaamisen periaatteen (ks. s. 22, luku 3.4.2). Otimme heidän ehdotuksensa huomioon kyselylomaketta tehdessämme mahdollisimman hy-

vin. Kaikkia ehdotuksia ei voinut lisätä lomakkeeseen, sillä ne olivat joko epärelevantteja tai eivät vain sopineet määriteltyjen teemojen alle. Itse- ja vertaisarviointien kautta pystyimme refleктоimaan tällaisia hankalampia tilanteita, joissa niin sanotusti jouduimme pitämään oman päämme eli olemaan huomioimatta teemoihin kuulumattomia ehdotuksia.

Mielestämme tämänkaltaisen kehittämisprosessin tekeminen parityöskentelynä antoi sille selvästi lisäarvoa. Pystyimme yhdessä kehittämään syntyneitä ideoitamme helpommin eteenpäin verrattuna siihen, että sama prosessi olisi toteutettu yhden ihmisen puolesta. Kun meitä tekijöitä oli kaksi, pystyimme antamaan palautetta toisillemme heti. Yksin tehdessä palautteen saaminen omasta toiminnasta olisi vienyt enemmän aikaa. Nyt palauteprosessi toteutui nopeasti, välittömästi eteen tulleiden tilanteiden jälkeen. Tämä auttoi pitämään työn laadukkaana ja tavoitteiden mukaisena.

Lisäksi parityöskentelyn etuna oli se, että suunnittelimme yhdessä kehittämisprosessillemme aikataulun. Tämän ansiosta aikataulussa pysyminen oli helpompaa; kumpikaan ei halunnut pettää toisen luottamusta venyttämällä sovittuja aikatauluja turhaan. Myös toiselta saatu apu ja neuvot olivat tärkeitä. Toisen kohdatessa vaikeuksia esimerkiksi omassa kirjoitusprosessissaan, pystyi pyytämään toiselta neuvoja eteenpäin pääsemiseksi. Parin kanssa pystyi myös refleктоimaan omia tuntemuksiaan pitkin kehittämisprosessia ja sen vaiheita. Tämä auttoi motivaation ylläpitämisessä ja jaksamisessa yleensäkin.

Mitä olisimme voineet tehdä toisin? Pohtiessamme tätä kysymystä, mieleemme nousi kyselylomakkeen testausvaiheisiin osallistuneiden asukkaiden lukumäärä. Aluksi suunnittelimme, että testausvaiheessa asukkaita olisi 3-5 kummallakin kerralla. Todellisuudessa testaukseen osallistui kolme asukasta molemmilla kerroilla. Olimme tyytyväisiä saamiemme ehdotusten monipuolisuuteen. Jälkikäteen kuitenkin mietimme, kuinka paljon enemmän olisimme voineet toimivia ehdotuksia saada, jos asukkaita olisi ollut molemmilla testauskerroilla 4 tai 5. Koimme kyselylomakkeen testausvaiheet hyvin miellyttäväiksi ja opettavaisiksi. Kyselylomaketta oli mukava käydä asukkaiden kanssa yhdessä läpi ja pohtia, kuinka sitä olisi hyvä kehittää. Jos olisimme ottaneet useamman asukkaan mukaan näihin vaiheisiin, olisimme todennäköisesti saaneet lisää aineistoa lomaketta varten. Lisäksi olisimme voineet sitä kautta osallistaa asukkaita enemmän kehittämisprosessiin. Olimme tuoneet useammalle kokemuksen osallisuudesta omassa prosessissamme.

Ehdotus kolmen asukkaan osallistumisesta yhteen testausvaiheeseen tuli Viidakkokujan henkilökunnalta. Emme kyseenalaistaneet päätöstä, vaan hyväksyimme sen. Olimme sillä hetkellä tyytyväisiä tähän asukasmäärään, mutta jälkikäteen ajateltuna asukkaita olisi voinut olla enemmän. Pyrimme siihen, että saimme kaikki asukkaat tavattua saman käyntikerran aikana. Tällä tavoin emme ehtineet refleктоida asukastapaamista ennen seuraavaa, jolloin pystyimme

jokaisen kanssa aloittamaan testauksen puhtaalta pöydältä ilman edellisen asukkaan tuottamia ehdotuksia. Jos asukkaita olisi ollut testausvaiheessa enemmän, olisimme joutuneet todennäköisesti jakamaan tapaamisia kahdelle eri päivälle. Tällöin olisimme ehtineet käydä jo saadun aineiston läpi.

Yllätyimme positiivisesti prosessimme aikana siitä, kuinka konkreettisia kehitysehdotuksia saimme asukkailta kyselylomakkeeseen liittyen. Useampi asukas toi esiin lomakkeen teemoihin liittyviä ajatuksia, joita me emme olleet tekijöinä ajatelleet. Mielestämme tämä osoitti sen, että asukkaat pääosin olivat ymmärtäneet sen, miksi kävimme heidän kanssaan kyselylomaketta läpi. Olimme varautuneet selittämään enemmän paikallaolomme tarkoitusta ja tarvittaessa antamaan esimerkkejä siitä, mitä haastattelulta haemme. Onneksi emme joutuneet tekemään näin, sillä tällöin olisimme johdatelleet asukkaita liikaa haluamaamme suuntaan. Kyselylomakkeemme luotettavuus olisi heikentynyt ja kehittämisprosessimme tarkoitus olisi vaarantunut.

Syy siihen, miksi koko prosessimme eteni vaivattomasti vaiheesta toiseen, oli tarkasti tehty suunnitelma kehittämisprosessista. Olimme varautuneet kohtaamaan hankalia tilanteita, myös aikataulullisesti. Yllättävää kyllä, emme kokeneet mitään odottamatonta. Onnistuimme jokaisessa kehittämisprosessin vaiheessa ja olemme erittäin tyytyväisiä projektimme tulokseen. Kyselylomake vastaa sille asetettuja tavoitteita; siinä näkyy asukkaiden ääni ja henkilökunnan toiveet. Olemme tekijöinä tyytyväisiä tuottamaamme lomakkeeseen (ks. liite 5) sen selkeyden, ymmärrettävyyden ja monipuolisuuden vuoksi.

Opinnäytetyömme tarkoituksena oli pelkästään kyselylomakkeen tekeminen. Saatuaamme sen valmiiksi, jäimme pohtimaan sen käyttöä. Keskustelimme prosessin aikana Viidakkokujan yhteyshenkilöidemme kanssa siitä, kuinka kyselylomaketta olisi tarkoitus hyödyntää. Yksi tärkeä asia oli se, kuka tulee suorittamaan kyselyn asukkaille. Tärkein tekijä kyselylomakkeeseen liittyen on asukkaan anonymiteetti eli nimettömyyden ja tunnistamattomuuden säilyminen. Tämän vuoksi olemme kirjanneet kyselylomakkeeseen sen, että asukas voi halutessaan olla täyttämättä taustatietojaan. Kyselylomake täytetään henkilökuntaan kuulumattoman ihmisen kanssa tai vaihtoehtoisesti asukas voi täyttää sen itsekseen. Täytetty lomake voisi olla hyvä palauttaa esimerkiksi sille varattuun lukolliseen laatikkoon. Tällöin kukaan ei näkisi vastauksia ennen kuin ne on koottu ja analysoitu.

Tämän vuoksi sillä on merkitystä, kuka tiedot tulee keräämään ja kokoamaan ne näkyviksi tuloksiksi. On mahdollista, että henkilökunnan jäsenet tunnistavat asukkaidensa käsialoja, jolloin asukkaan tunnistamattomuus vaarantuu. Tämän vuoksi henkilökunnan ei meidän mielestämme tulisi osallistua kyselyn tekemiseen. Viidakkokujalla käy opiskelijoita suorittamassa työharjoittelujaan ja lisäksi yksikkö tekee yhteistyötä Laurea-ammattikorkeakoulun kanssa.

Henkilökunta voisi hyödyntää opiskelijoita kyselyn tekemisessä ja tulosten yhteenvedossa. Tällä tavoin annetaan asukkaille mahdollisuus tuoda mielipiteensä esiin rehellisesti, ilman pelkoa tulevansa tunnistetuksi.

Tieto siitä, että vastaajaa ei tunnisteta, helpottaa aitojen mielipiteiden esittämistä. Tästä huolimatta, miten voidaan varmistua siitä, että asukkaat ovat motivoituneita vastaamaan lomakkeeseen rehellisesti? On asukkaan oma asia, kuinka laajasti tai kriittisesti hän haluaa vastata kyselyyn. Henkilökunta voi kuitenkin pyrkiä kannustamaan ja motivoimaan asukkaita tuomalla esiin sen, että kaikki palaute otetaan huomioon, eikä kritiikin antamista kannata pelätä. Henkilökunnan olisi hyvä korostaa asukkaille vastaamisen tärkeyttä; sillä tavoin asukkaat osallistuvat Viidakkokujan yhteiseen kehittämiseen.

Kokonaisuutena opinnäytetyömme oli hyvin opintomme yhdistävä ja kokoava kokemus. Aiheemme ja sen konteksti oli meille kummallekin mieleinen. Menetelmänä kehittämisprosessi ei ollut meille kovinkaan tuttu. Tiesimme, mitä sillä tarkoitetaan, mutta emme olleet aiemmin opinnoissamme käyttäneet kehittämisprosessia samassa laajuudessa kuin opinnäytetyön myötä. Projekteja olemme tehneet opintojemme aikana useampia, mutta nyt sisäistimme arvioinnin merkityksen osana sekä projektia että koko prosessia. Uskomme tästä kokemuksesta olevan hyötyä tulevaisuudessa, sillä työelämässä ja sosiaalialan kentällä kehittämistyötä tehdään jatkuvasti.

Lähteet

- Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. 3., uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Allardt, E. 1980. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Juva: WSOY.
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2010. Paavo-hanke. Viitattu 18.11.2011.
<http://www.ara.fi/default.asp?contentid=11725&lan=fi>
- Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. 2012. Asunnottomat 2011. Selvitys 1/2012. Viitattu 3.9.2012. www.ara.fi/download.asp?contentid=25352&lan=fi
- Asunnottomuus ilmiönä. Asunto ensin. Viitattu 1.12.2011 ja 3.9.2012.
http://www.socca.fi/asunto_ensin/asunnottomuus-ilmio
- Asunto ensin. Nimi ovesa -hanke 2010-2012. Viitattu 18.11.2011.
http://www.asuntoensin.fi/asunto_ensin/asunnottomuus/tutkimus-ja_kehittamistyo/nimi_ovessa_-hanke/
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8., painos. Tampere: Vastapaino.
- Finsoc news. Itsearviointien paikannuksia. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista 2/2001. Viitattu 10.9.2012. http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/C56D9D41-A007-47BE-85F3-DB10407BB260/0/Finsoclehti2_2001.pdf.
- Harjajärvi, M. 2009. Kuntien näkemyksiä kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen kysynnästä ja tarjonnasta sekä kehittämishaasteista. Teoksessa Harjajärvi, M., Kairi, T., Kuusterä, K. & Miettinen, S. 2009. Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut? Kehitysvammaliiton selvityksiä 3. Helsinki: Kehitysvammaliitto ry. Viitattu 17.11.2011.
<http://www.kehitysvammaliitto.fi/suomeksi/julkaisut/tutkimusjulkaisut/kehitysvammaliiton-selvityksia-2008>
- Heikkilä, T. 2002. Tilastollinen tutkimus. 4., painos. Helsinki: Edita.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2002. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. Tutki ja kirjoita. 13., osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, L. 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) 2009. Sosiaalityö ja teoria. Juva: WS Bookwell Oy.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. 5., uudistettu painos. Porvoo: WSOY.
- Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Koskinen & Piskonen. Henkilökohtainen tiedonanto. 3.11.2011.
- Koskisu, J. 2004. Eri teitä perille - mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita.

Laaja ohjaus- ja seurantaryhmä. 2009. Pitkäaikaisasunnottomuuden vähentämishjelma 2008-2011. Kokousmuistio. Viitattu 5.9.2012. www.ara.fi/download.asp?contentid=23261&lan=fi

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Kuopio: Kopijyvä Oy. Viitattu 11.9.2012. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Gaudeamus.

Lehtonen, L. & Salonen, J. 2008. Asunnottomuuden monet kasvot. Ympäristöministeriö. Helsinki: Edita. Viitattu 1.12.2011 ja 5.9.2012. <http://www.ymparisto.fi/download.asp?contentid=79828>

Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Juva: WS Bookwell Oy.

Metsämuuronen, J. (toim.). 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. 1., painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Metteri, A. & Haukka-Wacklin, T. 2004. Sosiaalinen tuki kuntoutuksen ytimessä. Teoksessa Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.) 2004. Kuntoutus kanssamme - ihmisen toimijuuden tukeminen. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus - Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita.

Noppiari, E., Kiiltomäki, A. & Pesonen, A. 2007. Mielenterveystyö perusterveydenhuollossa. Helsinki: Tammi.

Ojanen, M., Anttila, R., Lähdesmäki, M., Oksala, E. & Paavilainen, P. 2006. Persoonaa 5. Persoonallisuuspsykologia. Helsinki: Edita.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavarakeskeisen ongelmanratkaisun perusteet. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.

Salo, M. & Kallinen, M. 2007. Yhteisasumisesta yhteiskuntaan? Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden tila ja tulevaisuus. Mielenterveyden keskusliitto. Pori: Kehitys Oy.

Seppänen-Järvelä, R. 2004. Prosessiarviointi kehittämissuunnitelmassa. Opas käytäntöihin. Stakes, FinSoc Arviointiraportteja 4/2004. Helsinki.

Seppänen-Järvelä, R. (toim.). 2005. Vertaismenetelmät kehittävän arvioinnin välineinä. Stakes, FinSoc Arviointiraportteja 2/2005. Helsinki.

Silfverberg, P. 1996. Ideasta projektiksi. Projektisuunnittelun käsikirja. 2., painos. Helsinki: Edita.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007. Asumista ja kuntoutusta. Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2007:13. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 17.11.2011. <http://pre20090115.stm.fi/pr1176454313087/passthru.pdf>

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2009. Kaste-ohjelman valtakunnallinen toimeenpanosuunnitelma vuosille 2008-2011. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2009:9. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 18.11.2011. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=39503&name=DLFE-7533.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma Kaste 2012-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy. Viitattu 4.9.2012.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf

Särkelä, A. 1994. Sosiaalityön asiakas subjektina ja ei-subjektina. Hakapaino Oy.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Talentia ry. 2005. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki.

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Ruuskanen, P., Savolainen, K. & Suonio, M. (toim.) 2011. Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Painettu EU:ssa.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3., korjattu painos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Tuomi, J. 2007. Tutki ja lue. Johdatus tieteellisen tekstin ymmärtämiseen. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turtonen, J. 2006. Mielenterveysongelmat - mistä apua? Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Vantaan kaupunki. Sosiaali- ja terveystoimi. 2010. Viidakkokujan tuetun asumisen yksikön esite. Vantaan kaupungin paino.

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3., uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima Oy.

Vuori-Kemilä, A. 2003. Mielenterveys. Teoksessa Saarelainen, R., Stengård, E. & Vuori-Kemilä, A. (toim.) 2003. Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. 3., uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

Vuori-Kemilä, A. 2003. Asiakassuhde hoidossa ja kuntoutuksessa. Teoksessa Saarelainen, R., Stengård, E. & Vuori-Kemilä, A. (toim.) 2003. Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. 3., uudistettu painos. Porvoo: WSOY.

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

Ympäristöministeriö. 2011. Hallitus haluaa poistaa pitkäaikaisasunnottomuuden kokonaan. Tiedote. Viitattu 4.9.2012. <http://www.ymparisto.fi/default.asp?contentid=400613&lan=fi>

Kuviot

Kuvio 1. Oman kehittämisprojektin kulku	30
Kuvio 2. Työskentelysuunnitelma	40

Taulukot

Taulukko 1. Kyselylomakkeen alustavat teemat	42
Taulukko 2. Kyselylomakkeen ulkonäkö	44
Taulukko 3. Kyselylomakkeen kysymykset	45

Liitteet

Liite 1. Tutkimuslupa



VANTAAN KAUPUNKI
VANDA STAD

VIRANHALTIJAN PÄÄTÖS 5 /2012 1 (3)

19.1.2012

Dno SOSTER 5736/2011/092

Sosiaali- ja terveystoimi/Perhepalvelut
Perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen

Tutkimusluvan myöntäminen/Asukastyytyväisyyskyselylomakkeen kehittäminen Viidakkokujan tuetun asumisen yksikössä/Mirva Sillanpää ja Tanja Turunen

Tutkimus liittyy Mirva Sillanpään ja Tanja Turusen Laurea-ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusohjelman ammatilliseen opinnäytetyöhön.

Tutkimuksen tarkoituksena on suunnitella kyselylomake Viidakkokujan tuetun asumisen yksikölle. Aineisto lomakkeen suunnittelua varten kerätään haastattelemalla henkilökuntaa ja asukkaita.

Aikuissosiaalityön palvelupäällikkö Maarit Sulavuori puoltaa tutkimusluvan myöntämistä.

Päätös:

Myönnän luvan Mirva Sillanpäälle ja Tanja Turuselle tutkimuksen suorittamiseen tutkimuslupalomakkeen mukaisin tiedoin.

Täytäntöönpano: - Mirva Sillanpää ja Tanja Turunen
- Viidakkokujan tuetun asumisen yksikkö
- sosiaali- ja terveyslautakunta

Päiväys Vantaa 19.1.2012

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, 01300 Vantaa tai sähköpostitse osoitteella: 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 lähettamisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana.

Oikaisuvaatimukseen on liitettävä päätös. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on oikaisuvaatimuksentekijän allekirjoitettava. Oikaisuvaatimuksessa on ilmoitettava osoite, minne



VANTAAN KAUPUNKI
VANDA STAD

VIRANHALTIJAN PÄÄTÖS 5 /2012 2 (3)

Dno SOSTER 5736/2011/092

19.1.2012

Sosiaali- ja terveystoimi/Perhepalvelut
Perhepalvelujen johtaja Maritta Pesonen

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 eheyttä 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/esitellelle 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 määriteltyä 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: 24.1.2012 klo 12 - 14

Paikka: Sosiaali- ja terveystoimisto, 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:

Vastaanottajan allekirjoitus _____

Tiedoksiantajan allekirjoitus _____

Liite 2. Haastattelulupa

Asukastyytyväisyyskyselylomakkeen kehittäminen Viidakkokujan tuetun asumisen yksikössä

Tähän haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Halutessasi voit keskeyttää haastatteluun osallistumisen milloin tahansa. Toivomme sinun kuitenkin osallistuvan ja kokevan osallistumisen mielekkääksi.

Ainoa sitoumus sinun puoleltasi on suostumus tähän haastatteluun, joka koskee mielipiteitäsi koskien kyselylomakkeen toimivuutta. Kyselylomakkeen tarkoituksena on antaa teille asukkaille mahdollisuus osallistua toiminnan kehittämiseen Viidakkokujan tuetun asumisen yksikössä. Haastattelu kestää noin tunnin. Kaikki asiat ovat täysin luottamuksellisia. Haastatteluaineistoa käytetään kyselylomakkeen testaamiseen ja opinnäytetyömme loppuraportin kirjoittamiseen. Haastattelu kirjoitetaan ja voit saada sen nähtäväksi, jotta voit korjata mahdolliset väärinymmärrykset tai esittää lisäkommentteja.

Kirjoitettua raporttia haastattelusta ei näe kukaan muu kuin me opinnäytetyön tekijät. Vakuutamme, että kaikissa raporteissa käytettävät mielipiteet ja kommentit esitetään nimettöminä siten, että yksittäistä vastaajaa ei voi tunnistaa.

Kiitos suostumuksestasi osallistua haastatteluun.

Mirva Sillanpää ja Tanja Turunen
Sosiaalialan koulutusohjelma
Laurea-ammattikorkeakoulu
Tikkurila

Olen lukenut oheisen ohjeen ja suostun haastatteluun.

Allekirjoitus

Aika ja paikka

Nimen selvennys

Liite 3. Haastattelukysymykset kyselylomakkeen kehittämiseksi

Onko kyselylomakkeen ulkoasu mielestäsi selkeä? (Miksi/miksi ei)

Pitäisikö kysymyksiä/kohtia olla enemmän/vähemmän? (miksi?)

Ovatko kysymykset mielestäsi tarpeellisia/tarkoituksenmukaisia? Ovatko ne selkeitä?

Onko ohjeistus hyvä? Pitäisikö ohjeistuksia selkeyttää?

Käsitelläänkö lomakkeessa mielestäsi tärkeitä teemoja? (Miksi/miksi ei)

Onko lomake sopivan pituinen? Pitäisikö sen olla tiivistetympi/pidempi?

Onko lomake toimiva? Onko se helppo täyttää? (Miksi/miksi ei?)

Puuttuuko lomakkeesta jotain? Mitä?

Mitä mieltä olet siitä, että lomake on tarkoitus täyttää yhdessä esim. harjoittelijan kanssa? Onko siitä haittaa/hyötyä?

Onko asukastyytyväisyyskysely mielestäsi tarpeellinen Viidakkokujalla? Tarvitaanko mielestäsi tällaista lomaketta toiminnan kehittämiseen?

Ymmärrätkö, mikä lomakkeen tarkoitus on?

Muita kommentteja?

Liite 4. Kyselylomakkeen 1. versio

Asukastyytyväisyyskyselylomake

Viidakkokujan tuetun asumisen yksikkö

Tämä on asukastyytyväisyyskyselylomake Sinulle Viidakkokujan asukas. Lomakkeen tarkoituksena on kartoittaa mielipiteitäsi ja näkemyksiäsi Viidakkokujan tuetun asumisen yksiköstä. Saatujen vastausten perusteella henkilökunnalla on mahdollisuus kehittää yksikön toimintaa. Kyselylomake täytetään nimettömänä ja vastauksesi käsitellään luottamuksellisesti.

1. Taustatiedot

Sukupuoli:	Mies	<input type="checkbox"/>	Milloin muutit Viidakkokujalle?
	Nainen	<input type="checkbox"/>	

			(kk/vvvv)
Ikäryhmä:	18 - 25 v.	<input type="checkbox"/>	
	26 - 35 v.	<input type="checkbox"/>	
	36 - 45 v.	<input type="checkbox"/>	
	46 - 55 v.	<input type="checkbox"/>	
	56 - 65 v.	<input type="checkbox"/>	

2. Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1 - 5. Ympyröi mielestäsi sopivin vastausvaihtoehto.
(1= eri mieltä, 2 =osittain eri mieltä, 3= ei osaa sanoa, 4= osittain samaa mieltä, 5= samaa mieltä)

	Eri mieltä		Ei osaa sanoa		Samaa mieltä
1. Säännöt ovat tarkoituksenmukaisia ja ne ovat parhaakseni.	1	2	3	4	5
2. Asuminen Viidakkokujalla on turvallista.	1	2	3	4	5
3. Ryhmät ovat mielekkäitä ja niitä on tarpeeksi.	1	2	3	4	5

	Eri mieltä		Ei osaa sanoa		Samaa mieltä
4. Yhteisöllisyys on hyödyllistä kuntoutumiselleni.	1	2	3	4	5
5. Viidakokujalla on hyvä asua.	1	2	3	4	5
6. Saamani tuki on kuntoutumiseni kannalta onnistunutta.	1	2	3	4	5
7. Saan tukea tavoitteideni saavuttamiseksi.	1	2	3	4	5
8. Omaohjaaja-aikoja on riittävästi.	1	2	3	4	5
9. Henkilökunnalla on tarpeeksi aikaa minulle.	1	2	3	4	5
10. Henkilökunta kannustaa minua itsenäisyyteen ja omatoimisuuteen.	1	2	3	4	5

3. Vastaa seuraaviin kysymyksiin omien näkemystesi pohjalta.

1. Miten henkilökunta ja muut asukkaat huomioivat yksityisyytesi? Säilyykö yksityisyytesi, vaikka Viidakokujalla korostetaan yhteisöllisyyttä?

2. Miten asettamiesi tavoitteiden saavuttamista seurataan? Saatko tavoitteiden asettamiseen ja saavuttamiseen tarpeeksi tukea?

3. Millaiseksi koet omaohjaajuuden? Tiedätkö, mitä sillä tarkoitetaan?

4. Mitä mieltä olet yhteisöllisyydestä?

a) Osallistutko joihinkin ryhmiin, yhteisökokoukseen tai yhteisiin tapahtumiin/retkiin?

b) Pitäisikö yhteistä toimintaa/ryhmiä lisätä?

4. Kerro kolme mielestäsi parasta/toimivinta asiaa Viidakkokujalla.

1. _____

2. _____

3. _____

5. Heräsikö jotain muita ajatuksia? Tähän voit kirjoittaa terveisesi henkilökunnalle (kehittämisehdotuksia, positiivista palautetta yms.). Mielipiteesi on tärkeä!

Kiitos vastauksistasi!

Asukastyytyväisyyskyselylomake

Viidakkokujan tuetun asumisen yksikkö

Tämän kyselylomakkeen tarkoituksena on kartoittaa mielipiteitäsi ja näkemyksiäsi Viidakkokujan toiminnasta ja palveluista. Voit täyttää kyselylomakkeen yhdessä opiskelijan tai jonkun muun ulkopuolisen henkilön kanssa, jolloin saat keskusteluapua kysymyksiin vastatessasi. Mikäli haluat täyttää lomakkeen yksin, on sekin mahdollista. Toivomme Sinun vastaavan jokaiseen kysymykseen totuudenmukaisesti, oman mielipiteesi pohjalta. Sinä tiedät asukkaana parhaiten sen, miten asiat Viidakkokujalla toimivat. Tämän kyselylomakkeen täyttämällä osallistut yhdessä henkilökunnan kanssa Viidakkokujan toiminnan kehittämiseen.

Kohdassa A kysytään taustatietoja ja toivomme Sinun täyttävän tämän osion ympyröimällä sopivin vaihtoehto. Jos et halua vastata tähän kohtaan, siirry suoraan seuraavalle sivulle.

Kohdat B-H sisältävät kysymyksiä eri aihepiireistä. Näihin kysymyksiin vastataan ympyröimällä sopivin vastausvaihtoehto asteikolla 1-5 tai kirjoittamalla vastaus omin sanoin.

Kyselylomake täytetään nimettömänä ja vastauksesi käsitellään luottamuksellisesti.

Täytetty kyselylomake palautetaan henkilökunnan osoittamaan paikkaan.

Mielipiteesi on tärkeä! Kiitos vastauksistasi!

Terveisin,

Viidakkokujan henkilökunta

A) Taustatiedot

Ympyröi sopivin vaihtoehto.

1. Sukupuoli:

Mies Nainen

2. Ikä:

18 - 30v. 31 - 43v. 44 - 56v. 57v.-

3. Asumisaika Viidakkokujalla:

Alle vuosi Yli vuosi Yli kaksi vuotta

B) Asuminen Viidakkokujalla

Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1 - 5. Ympyröi mielestäsi sopivin vastausvaihtoehto.
(1= eri mieltä, 2 =osittain eri mieltä, 3= ei osaa sanoa, 4= osittain samaa mieltä, 5= samaa mieltä)

Vastaa alla oleviin kysymyksiin omin sanoin.

	Eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Samaa mieltä
4. Minut otettiin hyvin vastaan muuttaessani Viidakkokujalle.	1	2	3	4	5
5. Asumiseni alussa sain riittävästi tietoa talon toiminnasta.	1	2	3	4	5
6. Viidakkokujalla on hyvä asua.	1	2	3	4	5
7. Asuminen Viidakkokujalla on turvallista.	1	2	3	4	5
8. Säännöt ovat tarkoituksenmukaisia.	1	2	3	4	5
9. Viidakkokujan yhteiset tilat ovat viihtyisiä.	1	2	3	4	5
10. Käytän yhteisiä tiloja (mm. olohuone, sauna, pyykinpesutilat).	1	2	3	4	5

11. Koetko Viidakkokujan kodiksesi? Mitkä asiat tähän vaikuttavat?

12. Oletko tyytyväinen omaan asuntoosi? Mitkä asiat tähän vaikuttavat?

C) Yhteistyö henkilökunnan kanssa

Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1 - 5. Ympyröi mielestäsi sopivin vastausvaihtoehto.
(1= eri mieltä, 2 =osittain eri mieltä, 3= ei osaa sanoa, 4= osittain samaa mieltä, 5= samaa mieltä)

Vastaa alla oleviin kysymyksiin omin sanoin.

	Eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Samaa mieltä
13. Saan tarpeeksi apua ja neuvoja henkilökunnalta.	1	2	3	4	5
14. Henkilökunta kannustaa minua omatoimisuuteen.	1	2	3	4	5
15. Henkilökunnalla on tarpeeksi aikaa minulle.	1	2	3	4	5
16. Omaohjaaja on minulle tärkeä.	1	2	3	4	5
17. Omaohjaaja-aikoja on riittävästi.	1	2	3	4	5

18. Miten henkilökunta huomioi sinut? Saatto apua asioidesi hoitamiseen? Kerro esimerkkejä.

19. Miten omaohjaajuus mielestäsi toimii? Pitäisikö omaohjaajuutta muuttaa jotenkin? Miten?

D) Osallisuus

Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1 - 5. Ympyröi mielestäsi sopivin vastausvaihtoehto.
(1= eri mieltä, 2 =osittain eri mieltä, 3= ei osaa sanoa, 4= osittain samaa mieltä, 5= samaa mieltä)

Vastaa alla oleviin kysymyksiin omin sanoin.

	Eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Samaa mieltä
20. Yhdessä muiden kanssa toimiminen on tarpeellista.	1	2	3	4	5
21. Erilaista yhteistä toimintaa on tarpeeksi.	1	2	3	4	5
22. Viidakkokujan ryhmät ovat kiinnostavia.	1	2	3	4	5
23. Muut asukkaat kunnioittavat omaa rauhaani.	1	2	3	4	5
24. Pystyn vaikuttamaan Viidakkokujan toimintaan.	1	2	3	4	5

25. Mitä mieltä olet Viidakkokujan ryhmätoiminnasta? Pitäisikö ryhmiä olla enemmän/vähemmän?

26. Toivoisitko lisää erilaisia tapahtumia tai retkiä? Millaisia?

27. Mitä mieltä olet viikoittaisesta yhteisökokouksesta? Onko se mielestäsi tarpeellinen?

E) Kuntoutuminen

Arvioi seuraavia väittämiä asteikolla 1 - 5. Ympyröi mielestäsi sopivin vastausvaihtoehto.
(1= eri mieltä, 2 =osittain eri mieltä, 3= ei osaa sanoa, 4= osittain samaa mieltä, 5= samaa mieltä)

Vastaa alla oleviin kysymyksiin omin sanoin.

	Eri mieltä	Osittain eri mieltä	Ei osaa sanoa	Osittain samaa mieltä	Samaa mieltä
28. Saamani tuki on kuntoutumiseni kannalta onnistunutta.	1	2	3	4	5
29. Kuntoutussuunnitelman laatiminen on tarpeellista.	1	2	3	4	5
30. Muistan kuntoutussuunnitelmaani kirjatut tavoitteet.	1	2	3	4	5
31. Minulla on hyvä tukiverkosto Viidakkokujalla.	1	2	3	4	5
32. Tarvitsisin tukihenkilön.	1	2	3	4	5

33. Pitäisikö kuntoutussuunnitelmaa käydä ohjaajan kanssa läpi useammin? Kuinka usein ja millä tavalla?

34. Tarvitsisitko lisää apua jonkin oman tavoitteesi saavuttamiseksi? Millaista apua tarvitsisit?

35. Tarvitsisitko apua henkilökunnalta jossain muussa asiassa? Kerro esimerkkejä.

F) Kerro, mitkä asiat ovat hyviä ja toimivia Viidakkokujalla.

G) Mitä asioita haluaisit muuttaa Viidakkokujalla?

H) Heräsikö jotain ajatuksia kysymyksiin vastatessasi? Tähän voit kirjoittaa vapaasti mietteitäsi. Kaikki palaute on tervetullutta!

Kiitos vastauksistasi!

**Tämä kyselylomake on syntynyt opinnäytetyönä.
Tekijöinä: Mirva Sillanpää & Tanja Turunen, Laurea-ammattikorkeakoulu 2012**