

BIKVA-ARVIOINTIMALLI MIELENTERVEYSKUNTOUTUJEN RYHMÄTOIMINNASSA

Outi Talotie & Henna Tyrmi
Opinnäytetyö, syksy 2012
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Diak Itä, Pieksämäki
Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Talotie, Outi & Tyrmi, Henna. BIKVA-arviointimalli mielenterveyskuntoutujien ryhmätoiminnassa. Diak Itä, Pieksämäki, syksy 2012, 47s., 1 liite.
Diakonia-ammattikorkeakoulu, Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi (AMK).

Toiminnallisen opinnäytetyön tärkeimpänä tavoitteena oli selvittää, miten BIKVA-arviointimalli soveltuu mielenterveyskuntoutujista koostuvalle ryhmälle. Tavoitteena oli lisäksi BIKVA-mallia soveltaen kehittää Nikulanmäen Kuntoutumiskylälle arviointimenetelmä, jota he voisivat jatkossa asiakastyössään hyödyntää.

Järjestetty toiminta toteutui Nikulanmäen Kuntoutumiskylässä Pieksämäellä keväällä 2012. Toimintaa järjestettiin mielenterveyskuntoutujista koostuneelle ryhmälle viitenä peräkkäisenä sunnuntaina. Työvälineenä ryhmässä käytettiin valokuvaa. Valokuvaa käytettiin eri tekniikoita hyödyntäen ja lopputuotoksena syntyi näyttely Nikulanmäen Kuntoutumiskylän tiloihin. Viides kerta oli arviointikerta, joka koostui kolmesta osiosta: asiakkaiden haastattelusta, työntekijöiden haastattelusta sekä Nikulanmäen Kuntoutumiskylän työntekijän haastattelusta. Haastattelut toteutettiin BIKVA-mallin mukaisesti, ja kysymykset olivat avoimia. BIKVA-arviointimallissa on tarkoitus selvittää asiakkaan mielipide tarjotusta palvelusta.

Haastattelutulosten perusteella voidaan päätellä, että BIKVA-arviointimalli soveltuu tälle asiakasryhmälle joiltakin osin. Asiakkaiden, työntekijöiden ja haastattelijan kannalta arviointimallissa oli sekä hyvät että huonot puolensa. Avoimien kysymysten käyttö nousi vastauksista eniten esille. Mallissa asiakkaat pääsivät vaikuttamaan ja ilmaistamaan itseään vapaasti. Toisaalta kattavien vastausten antaminen joihinkin kysymyksiin koettiin vaikeaksi. Haastattelijan kannalta BIKVA-malli osoittautui haastavaksi. Positiivista oli, että avoimet kysymykset mahdollistivat haastattelijalle puolueettoman aseman ja kysymykset olivat asiakasta kunnioittavia. Haastattelijan rooli koettiin vaikeaksi silloin, kun asiakasta ei voinut johdatella aiheeseen ja näin auttaa vastaamisessa. Työntekijän kannalta BIKVA-arviointimalli haastoi tarkastelemaan omaa toimintaa useasta eri näkökulmasta, jonka myötä ammatillinen kehittyminen oli mahdollista.

Saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että BIKVA-mallin käyttäminen mielenterveyskuntoutujille on mahdollista, mutta sen toteuttaminen on haasteellista.

Asiasanat: BIKVA-arviointimalli, mielenterveyskuntoutuja, ryhmätoiminta

ABSTRACT

Talotie, Outi and Tyrmi, Henna. BIKVA-evaluation model in group activity with mental health rehabilitators. 47p., 1 appendix. Language: Finnish. Pieksämäki, Autumn 2012. Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of this thesis was to study how BIKVA-evaluation model applies to a group of mental health rehabilitators. The aim was also using applied BIKVA-evaluation model to develop an evaluation model for Nikulanmäen Kuntoutumiskylä. The applied model can be used by Nikulanmäki in the future.

Activity was organized in Nikulanmäen Kuntoutumiskylä in Pieksämäki in spring 2012. Five activity times was organized to the group of mental health rehabilitators on consecutive Sundays. The work method in the group was photograph. The photograph was used in many different ways. At the end of the activity there was established an exhibition. The fifth time was the evaluation which included three parts: interview to clients, interview to employee and interview to Nikulanmäen Kuntoutumiskylä's employee. The interviews were organized by using the BIKVA-evaluation model and the questions were open. The aim of the BIKVA-evaluation model is to find out client opinion about the offered service.

From the results of the interviews it can be suggested that the BIKVA-evaluation model applies to this client group in some parts. The model allows clients to express their opinions freely. On the other hand open questions were challenging to clients when they did not have so many opinions. The model was also challenging to the interviewer. A positive side was that the open questions put the interviewer in neutral position and questions respected clients. The role of the interviewer was difficult when the client needed help in answering but leading questions were not possible. From the employees' standpoint the model was good because it developed professional skills.

It can be concluded that the BIKVA-evaluation model can be used with mental health rehabilitators but it is challenging.

Keywords: BIKVA-evaluation model, group activity, mental health rehabilitator

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	6
2 TAVOITTEET	8
3 YHTEISTYÖ NIKULANMÄEN KUNTOUTUMISKYLÄN KANSSA	9
4 BIKVA-ARVIOINTIMALLI	11
4.1 Perusajatus	11
4.2 Asiakkaiden roolit.....	12
4.3 Arvioijan rooli	13
4.4 Asiakkaiden valinta	13
4.5 BIKVA-arvointimallin toteuttaminen	14
4.5.1 Arvioinnin valmistelu	14
4.5.2 Vaiheet.....	15
4.6 Työmme tukena kulkeneet aiemmat tutkimukset.....	16
5 OPINNÄYTETYÖTÄ KOSKEVAT PÄÄTÖKSET JA RAJAUKSET	20
5.1 Opinnäytetyön aiheen rajausta	20
5.2 Aikataulun rajausta	20
5.3 Ryhmätoiminnan rajausta	21
5.4 Työvälineen rajausta.....	21
6 TOIMINNALLINEN OSUUS	23
6.1 Teoriaa	23
6.1.1 Mielenterveyskuntoutus.....	23
6.1.2 Ryhmä ja ryhmänohjaus	24
6.1.3 Valokuva.....	25
6.2 Toimintakerrat	26
6.3 BIKVA-arvointimallin soveltaminen valokuva-ryhmälle	29
6.4 Arvointikerta.....	30
7 HAASTATTELUTULOKSET	32
7.1 Taustaa.....	32
7.2 Asiakkaiden haastattelu	32
7.3 Työntekijöiden haastattelu.....	33

7.4 Nikulanmäen Kuntoutumiskylän työntekijän haastattelu.....	35
8 HAASTATTELUTULOSTEN POHDINTA.....	38
9 EETTISYYS OPINNÄYTETYÖSSÄMME	40
10 POHDINTA	41
LÄHTEET	43
LIITE.....	46

1 JOHDANTO

Edessäsi on opinnäytetyömme kirjallinen osuus, joka on osa pitkäaikaista sekä mielenkiintoista prosessia. Opinnäytetyötä tehdessämme olemme muun muassa tutustuneet uuteen yhteistyökumppaniin, saaneet paljon erilaisia kokemuksia sekä saaneet aikaan uutta tietoa. Lisäksi olemme kokeilleet meille tuntematonta arviointimallia, järjestäneet ryhmätoimintaa, pohtineet saamaamme tietoa sekä ennen kaikkea, olemme kehittäneet ammatillisesti. Jälkikäteen ajateltuna koemme opinnäytetyömme tulevaisuutemme kannalta opettavaiseksi ja innostavaksi prosessiksi. Toivomme saaneemme opinnäytetyölämme selville uutta informaatiota, jota muut alan työntekijät voisivat halutessaan hyödyntää.

Toteutimme toiminnallisen opinnäytetyömme yhteistyössä Nikulanmäen Kuntoutumiskylän kanssa, ja asiakasryhmänämme olivat mielenterveyskuntoutujat. Asiakasryhmän valitsimme oman kiinnostuksemme sekä aiempien opintokokonaisuuksiemme mukaan. Opinnäytetyöhömmme sisältyi sekä toiminnallinen että arvioiva osio. Tämä tarkoitti sitä, että järjestimme mielenterveyskuntoutujille viisi toimintakertaa, joista viimeinen oli BIKVA-mallin mukainen arviointi. BIKVA-arviointimallin käytön soveltaminen ja kokeilu oli työssämme olennaisinta. Toimintakerroilla työvälineenä käytimme valokuvaa, joka oli yhteistyökumppanimme toive. Viimeisellä kerralla toteutuneen BIKVA-arvioinnin avulla saimme palautetta järjestämästämme toiminnasta eli asiakkaille tarjotusta palvelusta. Arviointi koostui asiakkaiden haastattelusta, työntekijöiden haastattelusta sekä Nikulanmäen Kuntoutumiskylän työntekijän haastattelusta.

Sosionomin ydinosaamiseksi määritellään muun muassa sosiokulttuurinen osaaminen, tiedollinen ja eettinen tietämys, toimintaympäristöjen tunteminen, palvelujen kehittäminen, yhteiskunnallinen vaikuttaminen, arkielämän ja sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen sekä menetelmällinen osaaminen. (Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2004,13). Valmistumme joulukuussa 2012 sosionomeiksi. Opinnäytetyössämme meidän tuli pohdita sitä, kuinka saisimme sisällytettyä työhömmme sosionomin ydinosaamiseen kuuluvia ominaisuuksia. Asiaa pohdittuamme valitsimme työhömmme toiminnallisen ja arvioivan otteen. Toiminnalliseen osuuteen kuuluivat toimintakerrat valokuva-työvälinettä käyttä-

en, myös arviointikerran järjestämisen voidaan katsoa kuuluvan toiminnalliseen osuuteen. Arvioiva osuus koostuu BIKVA-arviointimallin käytöstä ja sen tulosten arvioimisesta. Lisäksi annamme yhteistyökumppanillemme hyödynnettäväksi ohjeen kokeilemamme arviointimallin käytöstä.

2 TAVOITTEET

Opinnäytetyömme tärkeimpänä tavoitteena oli selvittää, miten BIKVA-arviointimalli soveltuu mielenterveyskuntoutujista koostuvalle ryhmälle. Tavoitteena oli lisäksi BIKVA-mallia soveltaen antaa Nikulanmäen Kuntoutumiskylälle ohjeistus arviointimenetelmän käytöstä. Tätä ohjetta he voisivat jatkossa asiakastyössään halutessaan hyödyntää.

Yhteistyökumppanimme tavoite oli saada käyttöönsä arviointimenetelmä, jollaista he eivät olleet aiemmin hyödyntäneet. Lisäksi Kuntoutumiskylän tavoitteena oli saada asiakkailleen ryhmätoimintaa, jossa käytettäisiin heille uutta työvälinettä. Opinnäytetyötä suunnitellessa työvälineeksi valittiin valokuva.

Opinnäytetyöntekijöinä meillä oli tavoitteena sisäistää BIKVA-arviointimalli sekä ohjeistaa arviointimenetelmän käyttö yhteistyökumppanillemme. Tavoitteena oli myös kehittää omia ammatillisia ohjaustaitojamme järjestämällä toimintaa mielenterveyskuntoutujista koostuvalle ryhmälle. Meidän molempien työkokemus mielenterveysasiakkaiden parissa oli vähäistä, lukuun ottamatta opintoihin sisältyneitä teoriaopintoja sekä käytännönharjoitteluja. Toiminnassa työvälineenä käytettiin valokuvaa, joten meidän tuli tutustua tapoihin hyödyntää sitä ryhmätoiminnassa. Olimme kokeilleet valokuvan käyttöä asiakastyössä aiemmin niukasti, joten halusimme tutustua enemmän sen hyödyntämiseen työvälineenä. Siirtyessämme tulevaisuudessa työelämään, toivomme pääsevämme hyödyntämään saamiamme kokemuksia.

3 YHTEISTYÖ NIKULANMÄEN KUNTOUTUMISKYLÄN KANSSA

Nikulanmäen Kuntoutumiskeskus on Keski-Savon Hoivakehitys ry:n ylläpitämä yksikkö. Tehostettua asumispalvelua kylässä tarjotaan 37 asiakkaalle ympärivuorokautisesti. Pieksämäellä sijaitseva Kuntoutumiskylä järjestää mielenterveyskuntoutujille palveluita, jotka pyrkivät parantamaan heidän sosiaalisia taitojaan, asumisolosuhteitaan, elämänlaatuaan sekä asemaa yhteiskunnan vaikuttavana jäsenenä. Toimintaa ohjaavina arvoina ovat yhteisöllisyys, yksilöllisyys ja toiminnallisuus. Menetelmäosaamista yksiköltä löytyy runsaasti. Menetelminä käytetään muun muassa motivoivaa haastattelua, yhteisöhoitoa, psykodraamamenetelmiä sekä sosiaalipedagogista hevostoimintaa. Kuntoutusta järjestetään Pieksämäellä myös Keskipisteen tukiasunnoissa ja omissa asunnoissa. (Keski-Savon Hoivakehitys ry 2012.)

Otimme toukokuussa 2011 yhteyttä sähköpostitse Nikulanmäen Kuntoutumiskylän johtajaan. Esittelimme sähköpostissa opinnäytetyömme senhetkisen suunnitelman ja tiedustelimme heidän kiinnostustaan tehdä yhteistyötä kanssamme. Saimme sähköpostimme pian myöntävän vastauksen. Tuolloin sovimme palaavamme asiaan syksyllä 2011.

Elokuussa ehdotimme sähköpostitse tapaamista, ja tapaaminen sovittiin syyskuulle 2011. Tapaamisessa oli paikalla opinnäytetyöntekijöiden lisäksi kuntoutumiskylän apulaisjohtaja sekä yksi työntekijä. Tapaamisessa esittelimme omia alustavia suunnitelmiamme opinnäytetyön toteuttamisesta ja tiedustelimme yhteistyökumppanimme toiveita ja odotuksia. Keskustelimme omista tavoitteistamme sekä siitä, mikä olisi Kuntoutumiskylän rooli opinnäytetyössämme. Kerroimme haluavamme järjestää heidän asiakaskailleen ryhmän, jossa käytettäisiin työvälineenä luovaa menetelmää. He kiinnostuivat valokuvasta työvälineenä, koska sitä ei ollut aiemmin heidän asiakastyössään juurikaan käytetty. Keskustelimme opinnäytetyömme mahdollisista riskeistä yhteistyökumppanimme kanssa. Yhteistyökumppanimme kertoi meille, että meidän kannattaa ottaa huomioon ryhmämme toteutuksessa valokuvien yllättävä voima ja niiden kyky herättää monenlaisia tuntemuksia. Tästä syystä valitsimme toimintakertojen aiheen niin, että keskustelu ei mennyt liian syvälliseksi. Meillä ei ollut tarvittavaa ammatillista osaamista, tietoutta eikä kokemusta, jotta olisimme voineet käsitellä kovin syvällisiä ja voimal-

lisia esiin nousevia tuntemuksia. Tapaamisen lopuksi sovimme alustavan aikataulun opinnäytetyön toiminnalliselle osuudelle.

Tammikuussa 2012 otimme puhelimitse yhteyttä Nikulanmäen Kuntoutumiskylän apulaisjohtajaan ja sovimme tapaamisen, jossa kävisimme yhdessä läpi opinnäytetyösuunnitelmaa, aikataulua, roolijakoa sekä vastuualueita. Ennen tapaamista toimitimme tutustuttavaksi yhteistyökumppanille opinnäytetyösuunnitelmamme. Lisäksi täytimme tutkimuslupahakemuksen, jonka antaisimme tapaamisessa vietäväksi Nikulanmäen Kuntoutumiskylän hallituksen kokouksen käsiteltäväksi.

Itse tapaaminen pidettiin 25.1.2012 kuntoutumiskylässä, ja paikalla olivat meidän opinnäytetyöntekijöiden lisäksi apulaisjohtaja ja yksi työntekijä. Tässä vaiheessa opinnäytetyösuunnitelmamme oli muotoutunut toteuttamiskelpoiseen asuunsa, jota lähtisimme toteuttamaan. Olimme valinneet aiheeksi BIKVA-arviointimallin, jonka ympärille opinnäytetyömme tulisi pitkälti rakentumaan. Kerroimme näistä muutoksista ja ideoista työntekijöille, saaden myös heidät innostumaan ideastamme. Heille merkittäväksi asiaksi nousi se, että he saisivat asiakkailleen toimintaa, mutta sen lisäksi myös uuden tulevaisuudessa hyödynnettävän arviointimenetelmän.

Tapaamisessa saimme myös rajattua asiakasryhmäksi ainoastaan mielenterveyskuntoutujat. Nikulanmäen Kuntoutumiskylässä on mielenterveyskuntoutujien lisäksi myös esimerkiksi päihdekuntoutujia. Rajausta oli olennaista opinnäytetyömme tavoitteen kannalta, jossa halusimme selvittää BIKVA-arviointimallin soveltuvuutta mielenterveyskuntoutujista koostuvalle ryhmälle. Sovimme roolijaosta, jossa yhteistyökumppanin tehtäväksi muodostui ryhmän kokoaminen, tarvikkeiden ja materiaalien kustantaminen sekä ryhmätilan järjestäminen. Meidän tehtävämme oli toiminnan suunnittelu ja järjestäminen sekä BIKVA-mallin mukaisen arvioinnin suunnitteleminen ja toteuttaminen. Lopuksi päätimme, että käymme esittelemässä opinnäytetyömme toiminnallista osuutta asiakkaille kyläkokouksessa, jotta saisimme ryhmäämme osallistujia. Kyläkokous toteutui pian edellisen tapaamisen jälkeen. Seurasimme kokouksen kulkua ja lopuksi esitimme idean valokuvaryhmästä. Esittelyn jälkeen vastasimme heränneisiin kysymyksiin ja jätimme kuntoutumiskylän ilmoitustaululle ryhmästämmme kertovan posterin.

4 BIKVA-ARVIOINTIMALLI

4.1 Perusajatus

BIKVA-malli on asiakaslähtöinen arviointimenetelmä. Malli ottaa asiakkaat mukaan arviointiin. Arvioinnin lähtökohtana ovat asiakkaan näkemykset palvelun laadusta ja vaikuttavuudesta. (Sosiaaliportti 2008.) Opinnäytetyöhömmme valitsemamme BIKVA-malli on alun perin kehittynyt sosiaalipsykiatrian alalla Tanskassa. Mallin perustaja Hanne Kathrine Krogstrup on esitellyt BIKVA-mallia ensimmäisiä kertoja vuosina 1996 ja 1997. Sana BIKVA tulee tanskan kielen sanoista brugerinddragelse i kvalitetsvurdering, joka suomennettuna tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajina. Bikva-mallissa tärkeimmäksi tavoitteeksi nousee oppiminen ja kehittyminen. Kenttätyöntekijöiden lisäksi johtajien ja poliittisten päättäjien olisi toivottavaa muuttaa omia ratkaisujaan, mikäli mallin avulla saadut tiedot niin osoittavat.

Mallin syntymiseen vaikutti 1990-luvun puolivälissä syntynyt ajatus, jonka mukaan asiakkaiden osallistamista arvioinnissa tulisi kehittää. Koettiin, että aiemmin tehdyt asiakkaiden tyytyväisyyttä arvioineet tutkimukset eivät täyttäneet tehtäväänsä. Kritiikin mukaan ongelma oli siinä, että tutkimukset eivät onnistuneet esimerkiksi kysymysten asettelussa. Tämä tarkoitti sitä, että valmiiksi laadituilla tarkoilla kysymyksillä saattoi olla johdatteleva vaikutus. BIKVA-mallissa kyseinen ongelma on pyritty poistamaan esittämällä avoimia kysymyksiä, jolloin vastaajalla on itsellään mahdollisuus määrittää vastauksensa sisältö. (Krogstrup 2004, 7, 13.) Sosionomi-koulutuksen aikana saimme havaita, että toimintaa arvioidessa tilannetekijät ja kysymyksenasettelut voivat vaikuttaa asiakkailta saatujen vastausten sisältöön sekä totuudenmukaisuuteen. Olemme huomanneet välillä arvioinnin ja palautteen keräämisen jäävän puuttumaan kokonaan sekä kehittävän otteen olevan vähäistä tarjottua palvelua arvioidessa.

4.2 Asiakkaiden roolit

Bikva-mallissa hyödynnetään asiakkaan kokemustietoa, jonka nähdään olevan arvokasta kehitettäessä palvelun laatua, vaikuttavuutta tai kustannustehokkuutta. Voidaan sanoa, että asiakas on arvokkaan tiedonantajan roolissa ja toimii eräänlaisena kumppanina tiedon kehittämisessä. (Koivisto 2007, 17.) Mielestämme asiakkaan asema kumppanina tuo uuden mahdollisuuden vaikuttaa yhdessä ammattilaisen kanssa ilman tyypillistä valta-asetelmaa. Tämä taas luo uskoaksemme asiakkaalle kokemuksen siitä, että hänellä on mahdollisuus vaikuttaa yhteiskunnan asioihin.

Merkittävin piirre BIKVA-mallissa on, että asiakkaat määrittelevät itse arviointikysymykset omilla kriteereillään. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaiden tehtävä on olla oppimisen aiheuttajia ja käynnistäjiä. Heidän tiedoillaan voidaan myös saada aikaan kehitystä julkiseen sektoriin. Asiakkaita osallistettaessa nousee esiin asioita, joista esimerkiksi poliittiset päättäjät tai kenttätöntekijät eivät ole tietoisia. BIKVA-mallin tarkoitus onkin mahdollistaa asiakkaiden osallistuminen yhteiskunnan muutokseen. (Krogstrup 2004, 7–8.) Nyky-yhteiskunnasta puhuttaessa yhdeksi keskeisimmäksi haasteeksi nousee syrjäytyminen. Asiakkaan kokemus osallisuudesta määräytyy hänelle tarjotun roolin mukaan. Häntä voidaan pitää palvelua käyttävänä, toimenpiteen kohteena tai esimerkiksi yhteiskunnan vaikuttavana jäsenenä. Jotta asiakas oppii osallisuutta, täytyy osallistumisen oppimiseen antaa mahdollisuus. (Niiranen 2002, 67.) Halusimme omassa opinnäytetyössämme kiinnittää huomiota asiakkaiden äänen kuuluville saamiseen. Tähän pyrimme suunnitellessamme ja järjestäessämme toimintaa. Suunnittelimme toimintakertojen sisällöt sellaisiksi, että niiden aikana jokainen osallistuja pääsisi tuomaan esille omia ajatuksiaan ja kehittämis ehdotuksiaan.

Mietimme itse esimerkkiä, jossa BIKVA-mallin käyttöönotto voisi olla eduksi. Esimerkiksi mielenterveyskuntoutujille suunnatussa asumisyksikössä kaukainen esimies ei välttämättä ole tietoinen asiakkaiden mielipiteistä, jotka koskevat asumisyksikön palveluiden toimivuutta. Tässä tapauksessa BIKVA-mallia käyttämällä voitaisiin saada kehitettyä asumisyksikköä asiakkaiden todellisten tarpeiden mukaan. Myös opinnäytetyössämme halusimme luoda yhteistyökumppanillemme arviointimenetelmän, jota he voisivat toiminnassaan ja työssään hyödyntää. Mallia hyödyntämällä he voisivat saada asi-

akkailtaan todenmukaisempaa ja avoimempaa palautetta, jotta tarjottuja palveluita voitaisiin kehittää.

4.3 Arvioijan rooli

Asiakkaiden haastattelijan tulisi olla heille entuudestaan tuntematon henkilö, sillä asiakkaat eivät yleensä anna rehellistä palautetta tutulle henkilölle. Tästä voidaan poiketa, jos se voidaan erityisellä syyllä perustella. Haastattelijan tulee pyrkiä saamaan haastattelun mukava tunnelma, joka voidaan saavuttaa toteuttamalla haastattelu tutussa ympäristössä, tarjoamalla esimerkiksi kahvia sekä puhumalla asiakkaan kieltä. Haastattelussa on tarkoitus, että arvioija puuttuu keskusteluun vain vähän. Hän voi esittää tarkentavia kysymyksiä, antamalla kuitenkin asiakkaille mahdollisuuden ilmaista näkemyksensä haluamillaan tavoilla. Voidaan sanoa, että arvioijan rooli on olla neutraali, mutta aidosti kiinnostunut. (Krogstrup 2004, 26-27.)

4.4 Asiakkaiden valinta

BIKVA-mallissa asiakkaiden mukaanotto riippuu asiakkaiden määrästä ja arvioinnin aikataulusta. Olennaisinta on pohtia sitä, mitä vaikutuksia asiakkaiden valinnalla voi olla lopullisiin tuloksiin. Osallistujamäärää tulee karsia, jos se on arvioinnin järjestämisen kannalta liian suuri. Asiakkaita valitessa on olemassa kolme eri mallia. Ensimmäinen on satunnaisvalinta. Toisena mahdollisuutena on suorittaa valinta kriteerien perusteella. Kriteerit jakavat asiakkaat vahvoihin tai erityisen heikkoihin asiakkaisiin, ikään tai sukupuoleen. Kolmantena vaihtoehtona on suhteuttaa valinta asiakkaiden tilanteisiin. (Krogstrup 2004, 17–18.) Valitsimme opinnäytetyöhömme asiakkaita, jotka soveltuvat kohtaan kaksi. Tällä tarkoitamme sitä, että heidän toimintakykynsä oli niin sanotusti vahvalla tasolla. Se tarkoitti käytännössä mahdollisuutta sitoutua pitkäkestoiseen toimintaan. Tehdyt valinnat olivat tarkoituksenmukaisia opinnäytetyömme aiheen kannalta.

4.5 BIKVA-arviointimallin toteuttaminen

BIKVA-mallissa oletetaan, että asiakkaalla on tietoa, jota julkinen sektori voi toimintansa kehittäessä hyödyntää. Tarkoituksena on, että prosessi etenee uutta tietoa keräten ja että sillä voidaan kehittää jo käytössä olevia menetelmiä. Tämä järjestyy siten, että asiakas arvioi saamaansa palvelua kokemuksiensa perusteella, joista muodostetaan palvelun kehittämiskohdat. Kun on saatu selvitettyä kehittämistä kaipaavat kohdat, esitetään tiedot kenttätyöntekijöille, johtajille sekä poliittisille päättäjille. Nämä sidosryhmät käsittelevät saamaansa tietoa, jonka jälkeen tietoa on mahdollista hyödyntää työn eteenpäin kehittämisessä. Vuoropuhelu ja kehitykseen pyrkivä toiminta on oltava jatkuvaa ja saatujen tietojen hyödyntäminen on olennaista. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että ajatustyö on konkretisoitava toiminnaksi. (Krogstrup 2004, 15.) Omassa työssämme toivoimme BIKVA-arvioinnin avulla saavamme arvokasta tietoa. Saadun tiedon avulla voisimme kehittyä ammatillisesti. Lisäksi olisi mahdollista hyödyntää saatua palautetta tulevaisuudessa uutta toimintaa järjestäessämme.

4.5.1 Arvioinnin valmistelu

Arvioinnin toteuttaminen vaatii tiettyjä valmisteluja. Tulee pohtia esimerkiksi sitä, että mikä on arvioinnin kohde, kuka on vastuussa arvioinnin toteutuksesta, kuka vastaa yhteydenpidosta ja miten, sekä mikä on arvioinnin toteuttamisaikataulu. Lisäksi on tarkoituksenmukaista, että asiakkaalta kysytään hänen mahdollista halukkuuttaan arviointiin osallistumiseen. Halukkuutta tulee kysyä asiakkaalta siten, että asiakas varmasti ymmärtää mihin on osallistumassa. Jos suostumus saadaan, tulee ennen arvioinnin alkua hyväissä ajoin ilmoittaa asiakkaalle arviointiajankohta, osallistujat sekä arviointipaikka. (Krogstrup 2004, 17- 18.) Meidän kohdallamme vastasimme itse suurimmasta osasta BIKVA-arvioinnissa. Tämä oli oppimisemme kannalta tarkoituksenmukaista. Asiakkaiden ryhmähaastatteluun tarvitsimme avuksemme työntekijän Nikulanmäen Kuntoutumiskylästä. Häntä opastimme arvioinnin toteutuksen suhteen, jotta hän voisi osallistua arviointiin. Asiakkaiden halukkuutta osallistua arviointikerralle kysyimme ensimmäisen toimintakertamme aluksi. Ilmoitimme asiakkaillemme toiseksi viimeisellä toimintakerralla tulevan arviointikerran sisällön, aikataulun sekä toteuttamisaikaa.

4.5.2 Vaiheet

Vaihe 1: Asiakkaiden osallistaminen

Bikva-malli on neljävaiheinen. Ensimmäinen vaihe alkaa ryhmähaastattelulla. Tässä vaiheessa pyydetään asiakkaita kertomaan ja kommentoimaan asioita koskien heihin kohdistuvaa sosiaalityötä. Kysymykset ovat avoimia ja esitettävänä kysymyksenä voi olla esimerkiksi: Mikä tänne tulemisessa on mielestäsi hyvää ja mikä huonoa? Avoin kysymys ei siis johdattele asiakasta. Tarkoituksena on, että asiakas saa itse valita näkökulman josta käsin kuvaa saamaansa palvelua. Haastattelut voidaan nauhoittaa tai kirjata ylös tiivistelmäksi. Haastattelun tulokset antavat subjektiivista asiakkailta peräisin olevaa laadunarviointia sekä kokemustietoa. Tällä tiedolla saadaan palautetta, jota voidaan hyödyntää kenttätöntekijöille, johtajille ja poliittisille päättäjille tehtävissä haastatteluissa. On syytä huomioda, että asiakkaalta saatua palautetta ei voida pitää ainoana totuutena, sillä asiakkaalla on tapana arvioida palvelua vain omalta kannaltaan. Asiakkaan huomioon ottaminen on yksi huolehdittavista seikoista, mutta julkisen sektorin on vastattava yksilön lisäksi myös koko yhteisön edusta. (Krogstrup 2004, 15, 17-18.)

Vaihe 2: Kenttätöntekijöiden osallistaminen

Toisessa vaiheessa asiakkailta saatu palaute jaetaan kenttätöntekijöille heihin kohdistuvassa ryhmähaastattelussa. Haastattelukysymyksenä voidaan esittää esimerkiksi: Asiakkaat kokevat... mistä se mielestäsi johtuu? Tässä haastattelussa työntekijät pohtivat sitä, mihin asiakkaiden tuottamat arvioinnit perustuvat. Työntekijöiden tavoitteena on erityisesti käsitellä tekemäänsä työtä ja miettiä syy-seuraus-suhteita asiakkaiden antamiin arviointeihin. Haastattelu eroaa asiakkaiden haastattelusta siten, että esitetyt kysymykset eivät ole avoimia ja määräytyvät edellisen haastattelun perusteella. Kenttätöntekijät voivat reagoida asiakkailta saatuun palautteeseen kolmella eri tavalla. Ensimmäisessä tavassa työntekijät voivat olla iloisia ja yllättyneitä. Toisessa tavassa työntekijät tulevat kielteisestä palautteesta surulliseksi ja kokevat arvostelujen olevan epäoikeudenmukaisia. Kolmannessa tavassa asiakkaiden kritiikki torjutaan, eli voidaan kokea asiakkaiden arviot epäpätevinä. (Krogstrup 2004, 15, 21,28.)

Vaihe 3: Johtajien osallistaminen

Kolmannessa vaiheessa edellisten vaiheiden molemmat ryhmähaastattelut viedään jaetavaksi hallintojohdolle. Myös tässä vaiheessa järjestetään johdolle ryhmähaastattelu, jossa heidän on mahdollista käsitellä ja perehtyä edellisistä vaiheista saatuihin arviointeihin. (Krogstrup 2004, 15.)

Vaihe 4: Poliittisten päättäjien osallistaminen

Tässä vaiheessa ryhmähaastatteluja on toteutunut kolmessa tasossa. Neljännessä vaiheessa edellisten haastattelujen arvioinnit esitellään poliittisille päättäjille, joiden on mahdollista pohtia saatuja arviointeja sekä antaa niistä palautetta. (Krogstrup 2004, 15.)

Kaikkien arviointien lopullisena tavoitteena on käynnistää arviointi ja oppimisprosessi kunnallisorganisaatioin tasoilla. Tarkoituksena on olemassa olevien käytäntöjen ja toimintatapojen uudelleentarkastelu. Voidaan sanoa mallissa organisaation ja asiakkaan kohtaavan. Arvioinnin tuloksia voidaan välittää asianosaisille arviointiprosessin aikana sekä loppuraportissa, jonka tulee olla kaikkien saatavilla. (Krogstrup 2004, 15, 23.)

4.6 Työmme tukena kulkeneet aiemmat tutkimukset

Tutkimuksella ja kehittämisellä tarkoitetaan toimintaa tiedon lisäämiseksi. Saatua tietoa käytetään, jotta löydettäisiin uusia sovelluksia. Tavoitteena on kehittää jotakin uutta. Yleensä tutkimus- ja kehittämistoimintaan sisältyy perustutkimus, soveltava tutkimus sekä kehittämistyö. (Tilastokeskus 2010.) Halusimme työssämme tehdä sovelluksen BIKVA-arviointimallista, joten erilaisiin tutkimuksiin tutustuminen oli aiheellista. Seuraavassa kuvaamme kahta voimakkaimmin työmme tueksi noussutta tutkimusta, joista saimme yhtymäkohtia ja uutta tietoa omaan työhömmme.

Tutustuimme Minna Laitilan (2010) tekemään tutkimukseen: Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä, fenomenografinen lähestymistapa. Tutkimuksessa kerrotaan, että tarkoituksena oli kuvata asiakkaan osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä mielen- terveys- ja päihdetyön asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta. Tavoitteena oli mie-

lenterveys- ja päihdetyön kehittäminen tukemalla palveluiden käyttäjien osallisuutta. Kyseinen tutkimus toteutui kolmessa eri vaiheessa. Ensimmäisenä toteutettiin mielen- terveys- ja päihdepalveluiden asiakkaiden haastattelu, toisena toteutettiin työntekijöiden haastattelu sekä kolmantena muodostettiin kuvausmallit asiakkaiden osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä.

Tutkimuksen valmistuttua saatiin selville, että useat osallisuuden muodot ovat tarpeen, jotta erilaisilla asiakkailla olisi tilaisuus olla mukana osallisuudessa. Huomiota tulee kiinnittää kunnolliseen tiedonsaantiin, valinnan- ja vaikutusmahdollisuuksien olemassa- oloon, sekä osallisuuden mahdollisuuksiin tilanteissa, joissa käytetään vastentahtoista hoitoa. Osallisuutta pystytään tukemaan asiakaslähtöisillä rakenteilla sekä toiminnalla. Seuraavan tutkimuksen aiheeksi tutkija esittää, että toimintatutkimuksen keinolla kehi- tettäisiin asiakkaiden osallisuutta mielenterveys- ja päihdetyössä. (Laitila 2010.)

Omassa opinnäytetyössämme asiakasryhmänämme olivat mielenterveyskuntoutujat, jo- ten tämä oli syy, miksi tutkimus alun alkaen kiinnitti huomiomme. Toinen asia oli tut- kimuksessa esiintyvä kehittämisen näkökulma, joka on tärkeä piirre myös omassa työs- sämme. Laitilan tutkimuksessa tavoitteena oli mielenterveys- ja päihdetyön kehittämi- nen tukemalla palveluiden käyttäjien osallisuutta. Omassa työssämme tavoitteenamme oli selvittää, kuinka asiakkaita osallistava BIKVA-menetelmä soveltuu mielenterveys- kuntoutujille. Valitsemaamme BIKVA-malliin kuuluu erityisesti se, että malli ottaa asi- akkaan mukaan arviointiin. Kyse on siis osallisuudesta. Aihepiirimme oli samankaltai- nen Laitilan tutkimuksen kanssa, joten siksi halusimme nostaa kyseisen tutkimuksen esille myös kirjalliseen osuuteemme.

BIKVA-malliin tutustuessamme mallista löytyi jonkin verran tietoa. Ensisijaisena läh- teenämme käytimme Stakesin suomeksi vuonna 2004 kääntämää Hanne Kathrine Krogstrupin teosta. Halusimme ottaa selvää ennen oman tutkimuksemme aloittamista, kuinka paljon BIKVA-mallia on tutkittu ja onko sitä kokeiltu käytännössä. Tiedonhan- kinnan aluksi tuntui siltä, että mallia ei ole tutkittu paljoakaan. Kankean alun jälkeen löysimme yhä enemmän tietoa erilaisista käytännönkokeiluista ja tutkimuksista, joissa mallia kokeiltiin ja sovellettiin eri asiakasryhmille.

Yksi tutustumisen kohteista oli Mikko Reijosen (2011) ammatillinen lisensointityö ”Yhteisellä asialla, asiakkaan kanssa – asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmä ja sen käyttö”. Tutkimuksessa Reijonen tarkastelee BIKVA-menetelmää. Hän on perehtynyt menetelmän käyttöön tekemällä arviointeja erilaisille asiakasryhmille. Arviointeja on tehty päiväkodissa, A-klinikalla ja kolmessa eri toisen asteen oppilaitoksessa. Reijosen työssä tutkimustehtäviä oli kaksi. Ensimmäinen tehtävä oli pyrkiä arvioimaan ja raportoimaan BIKVA-mallin käyttö- ja soveltamismahdollisuuksia asiakastyössä ja sen kehittämisessä. Toinen tehtävä oli pyrkiä kehittämään mallia. Työssään Reijonen tuosi BIKVA-mallin toteutuksessa huomioonotettavia seikkoja sekä mallin toteuttamisen haasteita. Hän korostaa asiakkaiden osallisuuden merkitystä BIKVA-arvioinnissa. Reijonen jakaa tutkimusraporttinsa avulla muille BIKVA-arvioinnista kiinnostuneille arvokasta omiin kokemuksiinsa perustuvaa tietoa ja kehittämisideoita BIKVA-mallin käytöstä. (Reijonen 2011.) Reijosen tutkimuksessa oli mielestämme teorian lisäksi otettu käytännön toteutus hyvin huomioon.

Reijonen sai toteuttamiensa BIKVA-arviointien avulla tietää, että usein viranomaisten tarjoamat palvelut eivät kohtaa käyttäjäänsä. BIKVA-arvioinnin avulla saadaan asiakkaan ääni kuuluviin, ja sen myötä palvelua voidaan kehittää asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Reijonen korostaa saatujen arviointitulosten palauttamisen tärkeyttä. Tällä hän tarkoittaa BIKVA-arviointiprosessin alussa saatuja asiakkaiden arviointeja, joiden palauttamiseen asiakkaille prosessin lopuksi tulisi kiinnittää erityistä huomiota. Reijonen sai tutkimuksensa avulla selville, että BIKVA-mallia voi käyttää monissa eri tilanteissa, toimintaympäristöissä sekä kohderyhmillä. Hän kehottaa huomioimaan etukäteisvalmistelun, se on tärkeää ja kannattaa tehdä huolella. Reijonen haluaa korostaa BIKVA-mallin neljännen vaiheen, eli tiedon jakamiseen poliittisille päättäjille, olevan tärkeä. Omassa tutkimuksessamme jätimme perustellusti neljännen vaiheen pois, mutta toisentyyppisissä tutkimuksissa neljäs vaihe voi mielestämme olla todella tärkeä, jotta asiakkaiden ja päättäjien ajatukset kohtaavat. (Reijonen 2011.)

Reijonen saa tutkimuksessaan selville, että BIKVA-malli on vuorovaikutteinen ja oppimista aikaansaava arviointiväline, joka saa aikaan dialogia asiakkaan ja viranomaisten välille. (Reijonen 2011.) Reijosen tutkimuksen avulla saimme arvokasta tietoa BIKVA-mallin toteutuksesta, soveltamismahdollisuuksista sekä arvioinnissa huomioonotettavista

ta seikoista. Saimme tutkimuksen avulla pontta oman tutkimuksemme tekoon sekä arvokasta tietoa BIKVA-mallin suomista mahdollisuuksista.

Väylä-hanke toteutettiin Vaasan kaupungin lastensuojelun avohuollossa. Sen tavoitteena oli saada asiakkaan ääni kuuluviin. Väylän toimintaa haluttiin kehittää asiakaslähtöisempään suuntaan. Sitä varten kerättiin nuorten ja heidän perheidensä kokemuksia ja näkemyksiä. Asiakaslähtöinen arviointi tuli siten perustelluksi. Malli hälvensi aiempiin arviointeihin liittyneet ulkopuolisuuden kokemukset. Toimijat innostuivat aiheesta, jossa asiakkaat otettiin uudella tavalla arviointiin mukaan. Voidaan sanoa, että saatiin aikaan yhteinen tiedonrakennusprosessi, jossa asenteet arviointia kohtaan muuttuivat positiivisemmiksi. Lisäksi arvioinnista saatiin uusi työväline työhön. Aiempien arviointien oli koettu olevan työn kehittämisessä melko hyödytöntä, johtuen byrokraattisuudesta sekä arviointiin velvoittamisesta. (Hirsikoski 2006, 5-6.)

5 OPINNÄYTETYÖTÄ KOSKEVAT PÄÄTÖKSET JA RAJAUKSET

5.1 Opinnäytetyön aiheen rajaus

Opinnäytetyön aiheen voi valita ainakin kolmella eri tavalla: aihe tai aihevalikoima voidaan antaa valmiina, aihe liittyy esimerkiksi käsillä olevaan kurssiin tai aiheen voi valita vapaasti. Saimme tukea ja ohjausta ohjaavalta opettajalta rajausten suhteen. Pohdimme rajoituksia siltä kannalta, että mitä halusimme työmme avulla tietää. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 1996, 71–72, 81.) Opinnäytetyömme tavoitteena oli selvittää, miten BIKVA-malli soveltuu mielenterveyskuntoutujaryhmälle.

5.2 Aikataulun rajaus

Opinnäytetyötä tehdessä on hyvä muistaa, että se tulee toteuttaa ennalta suunnitellussa kohtuullisessa ajassa. (Hirsjärvi ym. 1996, 67). Päätimme toteuttaa opinnäytetyömme toiminnallisen osuuden keväällä 2012. Kevääseen päädyimme, koska se oli opinnäytetyömme valmistumisen ja sujuvan työskentelyn kannalta perusteltua. Seuraavaksi meidän tuli päättää toimintakertojen määrä. Toiminta järjestettiin Pieksämäellä ja toinen meistä asui toisella paikkakunnalla. Tästä syystä koimme järjestetyt viisi kertaa sopivaksi määräksi. Useampi kerta olisi vaatinut enemmän rahallisia resursseja, sillä toinen meistä kulki Pieksämäen ja kotipaikkakunnan väliä junalla. Kertojen määrä oli mielestämme perusteltua opinnäytetyömme edistymisen ja valmistumisen kannalta.

Tulimme yhdessä yhteistyökumppanimme kanssa siihen tulokseen, että asiakkaiden kannalta parhaat ajankohdat ryhmän toteutukseen olivat viikonloput ja tarkemmin sunnuntait. Asiakkaiden arkipäivät ja -illat ovat niin tiiviisti ohjelmoituja, että heidän hyvinvointinsa kannalta viikonloput olivat sopivin ajankohta. Lisäksi sunnuntaisin heillä oli vähiten järjestettyä ohjelmaa. Vaikka meille opinnäytetyöntekijöille viikonloput eivät olleetkaan aikataulullisesti sopivin vaihtoehto, olimme valmiita joustamaan yhteistyökumppanin ja asiakkaiden hyödyksi. Mielestämme joustava suhtautuminen on tarpeen tämän kaltaisessa yhteistyössä.

Asiakkaiden mielenkiinnon säilyminen järjestämäämme ryhmää kohtaan varmistettiin järjestämällä toiminta viitenä peräkkäisenä sunnuntaina. Yhden toimintakerran pituudeksi määritimme yhden tunnin. Yhteistyökumppaniltamme sopivaa kestoa tiedustellessamme he suosittelivat kyseistä aikaa asiakkaiden keskittymiskyvyn perusteella.

5.3 Ryhmätoiminnan rajaus

Ryhmään tulevat asiakkaat valikoituivat toimintakykynsä mukaan. Toimintakyvyn tuli olla sillä tasolla, että sitoutuminen pitkäkestoiseen ryhmään oli mahdollista. Ryhmätoimintaa suunnitellessamme aloimme miettiä sopivaa osallistujamäärää. Aiempien käytännönharjoitteiden myötä olimme huomanneet, että ryhmän ohjaaminen täytyy suunnitella ja suhteuttaa ryhmän kokoon. Valokuvaryhmämme kokoontui yhteensä viisi kertaa ja tästä syystä mielestämme pieni ryhmäkokoo oli perusteltua, jotta lyhyellä aikavälillä toisiimme tutustuminen olisi mahdollista. Uskomme suuren ryhmän kohdalla tutustumisen jäävän lyhyen aikavälin toiminnassa vähäisemmäksi. Lopulta ryhmän kooksi valitsimme kahdeksan asiakasta. Varsinaisessa toteutusvaiheessa ryhmään osallistui seitsemän asiakasta.

5.4 Työvälineen rajaus

Toiminnallisessa osuudessa käytimme työvälineenä valokuvaa. Valokuva valikoitui työvälineeksi meidän kiinnostuksemme ja yhteistyökumppanimme toiveen mukaisesti. Valokuva työvälineenä kiinnosti meitä ensinnäkin siksi, että se tarjosi useita erilaisia mahdollisuuksia sen hyödyntämiseen asiakastyössä. Valitessamme valokuvan ryhmäämme työvälineeksi tiesimme ottavamme pienen haasteen, sillä se oli meille uusi väline käytettäväksi. Uskomme valokuvan voivan herättää muistoja, kokemuksia ja herättävän mielenkiintoa useimmissa ihmisissä.

Asiakasryhmä koostui mielenterveyskuntoutujista, joten valokuvatuokioiden aihepiiriksi valikoitui kevät sen ajankohtaisuuden ja keveyden vuoksi. Keveän aiheen koimme aiheelliseksi lisäksi siitä syystä, että meillä ei ole ammatillisia valmiuksia käyttää syvällisiin asioihin keskittävää aihetta. Keskustelimme aiheen rajauksesta Nikulanmäen Kun-

toutumiskylän työntekijöiden kanssa. He tuntevat asiakkaansa pidemmältä ajalta ja kivat keveän aiheen positiivisia ajatuksia herättäväksi ja asiakkaidensa kuntoutumista tukevaksi.

Varsinaisen toiminnallisen osuuden toimintakertoja oli vain neljä, joten päädyimme käyttämään digitaalikameraa. Asiakkaiden kokemus valokuvaamisesta oli vähäistä, ja osalle digitaalikameran käyttö ei ollut ennestään tuttua. Vähäisten toimintakertojen ja vähäisen kokemuksen vuoksi koimme opinnäytetyöntekijöinä tämän perustelluksi kameravalinnaksi. Rajasimme tuokioidemme välineeksi valokuvan, jolla emme tarkoittaneet pelkästään valokuvaamista vaan myös valmiita otoksia. Kuvia voi löytää valmiina ympäriltään ja niiden käyttäminen luo mielestämme monia käyttömahdollisuuksia, esimerkiksi juuri ryhmässä ja toisiin tutustumisessa. Nikulanmäen Kuntoutumiskylän työntekijöiden toiveena oli käyttää valokuvaa työvälineenä, koska sitä ei ollut aiemmin erityisemmin käytetty heidän asiakastyössään. Valokuvaa voidaan hyödyntää monin tavoin esimerkiksi terapiassa. Valokuva onkin voimakas ei-kielellinen menetelmä. (Salo 2009).

6 TOIMINNALLINEN OSUUS

6.1 Teoriaa

Toiminnallista osuutta varten meidän tuli hankkia teoriatietoa. Tietoa tuli hakea erityisesti asiakasryhmästämme eli mielenterveyskuntoutujista. Seuraavaksi hankimme tietoa ryhmätoiminnasta. Yritimme löytää teoriaa erityisesti mielenterveyskuntoutujien ryhmätoiminnasta, joka osoittautui yllättäen vaikeaksi tehtäväksi. Lisäksi meidän tuli tutustua teoria tietoon koskien valokuvaamista ja valokuvaa työvälineenä.

6.1.1 Mielenterveyskuntoutus

Toiminnallisessa opinnäytetyössämme asiakasryhmänämme olivat mielenterveyskuntoutajat. Tärkeää olikin tutustua teoriatietoon koskien kuntoutusta ja mielenterveyskuntoutusta. Halusimme järjestää asiakkaillemme toimintaa käyttäen luovaa menetelmää. Teoriatietoa tuli hankkia erityisesti kuntoutuksesta, jossa on käytetty toiminnallisia ja luovia menetelmiä.

Heikkinen-Peltosen (2008) mukaan henkilön voidaan katsoa kärsivän mielenterveyden häiriöstä, kun hänen oireensa aiheuttavat ongelmia toiminta- ja työkykyyn, saavat aikaan psyykkistä vajaakuntoisuutta ja kärsimystä sekä rajoittavat selviytymis- ja osallistumismahdollisuuksia. (Hoikkala & Tuuttila 2009, 8–9.) Mielenterveyskuntoutuksella tarkoitetaan palveluita, joilla tuetaan kuntoutumista ja itsenäistä selviytymistä. (Oulun kaupunki i.a.) Rissasen ja Järvisalon (2001) mukaan kuntoutuksella voidaan tarkoittaa esimerkiksi tavoitetta, prosessia, menetelmiä ja toimintamalleja. Perinteisesti kuntoutus on jaettu lääkinälliseen, sosiaaliseen, ammatilliseen ja kasvatukselliseen kuntoutukseen. (Oulun yliopisto 2003.) Mielenterveysasiakkaiden kanssa työskentelevältä vaaditaan kiinnostusta kehittää omia ammatillisia taitojaan. Työntekijän tulee olla motivoitunut ja valmis hyväksymään velvollisuus toimia aktiivisesti kuntoutustiimin jäsenenä. Lisäksi työntekijällä tulee olla halua sitoutua muutokseen. (St. Vincent Hospital i.a.) Halusimme toiminnallista osuutta tehdessämme kiinnittää huomiota omaan motivaatioomme, työmme huolelliseen suunnitteluun sekä toiminnan jatkuvaan kehittämiseen. Asiakkaiden ollessa mielenterveyskuntoutujia meidän tuli tiedostaa mielenterveyson-

gelmien vaikutukset asiakkaan toimintaan. Tämä täytyi myös suhteuttaa ryhmän toimintaan ja ohjaukseen.

Hyypän ja Liikasen (2005) mukaan kuntoutuksessa käytetään usein taidetoimintaa. Sen uskotaan vaikuttavan ihmisen hyvinvointiin ja terveyteen. Lisäksi taiteen katsotaan saavan aikaan yhteisöllisyyden tunnetta, verkostojen muodostumista, elämyksiä ja kokemuksia sekä hyviä vaikutuksia terveyteen. Toiminnalliset ja luovat menetelmät taiteen keinoin käytettynä mahdollistavat erilaisia keinoja syventää toimintaa asiakkaiden parissa. Esimerkiksi sosionomi voi työssään käyttää näitä menetelmiä ja saada siten asiakkaalle uutta näkökulmaa hänen elämänsä tarkasteluun. Asiakas voi siten tarkastella itseään yksilönä ja yhteisönsä jäsenenä. (Nietosvuori 2008, 136.) Järjestämämme ryhmän toiminta oli luovaa ja ajattelimme sen edesauttavan asiakkaiden kuntoutumista. Asiakkaat pääsivät kokemaan uudenlaista toimintaa sekä toimimaan ryhmän vaikuttavana jäsenenä. Jokainen sai toteuttaa itseään yksilönä, kertoa omista ajatuksistaan valokuvien suhteen sekä osallistua tulevien kertojen suunnitteluun ja kehityskohtien ilmaisemiseen. Palautteenantaminen oli asiakkaita osallistavaa ja toimintaa kehittävää.

Luovilla menetelmillä voivat vaikuttaa asiakkaan arkeen tuomalla iloa uuden kokeiluun. Ryhmätoiminnassa luovia menetelmiä käyttämällä saadaan aikaan yhteistoiminnallisuutta ja yhteistä tekemistä, joka taas voi vahvistaa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Olennaisinta on yhteinen työskentelyprosessi, ei niinkään toiminnan konkreettinen tulos. Taustalla toiminnassa on ajatus, että taide, kulttuuri ja luovuus ovat merkityksellisiä asioita ihmisen elämässä. Ruususen (2005) mukaan taide mahdollistaa laajan käytön sosiaalialan työssä. Taide saa aikaan tilanteita, joissa ihmisen on mahdollisuus kuvata kokemuksiaan, tutustua niin omiin kuin muidenkin tunteisiin sekä rakentaa identiteettiään ja tarkastella elämänsä eri vaihtoehtoja. Luovien menetelmien käyttö työmenetelmänä vaatii työntekijältä paljon työtä ja etukäteisvalmistelua. Lisäksi tarvitaan tuntemusta keskustelukriteereistä sekä ryhmädynamiikasta. (Nietosvuori 2008, 136-137, 141.)

6.1.2 Ryhmä ja ryhmänohjaus

Ryhmän merkitys yksilölle on runsaasti tutkittu aihe ja yleisesti ajatellaan ryhmään kuulumisen voivan viedä osan ihmisen yksilöllisyydestä. Asia ei kuitenkaan ole niin yksiselitteinen, vaan ryhmä voi tarjota yksilölle myös useita sosiaalisia sekä positiivisia mah-

dollisuuksia. (Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus Avoin yliopisto i.a.)

Ryhmän toiminnan alkaessa sen jäsenet alkavat tutustua toisiinsa. He tavoittelevat itselleen turvallista asemaa ryhmässä. Jäsenet liittyvät emotionaalisesti yhteen riippuen siitä, kuinka turvalliseksi he milloinkin tuntevat itsensä ryhmässä. Yleensä ryhmän kehitys ei tapahdu samalla tavalla vaan joka kerralla tapahtuu ainutkertainen muodostuminen.

Ryhmän kulku voidaan neljävaiheisena: alkava ryhmä, rakentuva ryhmä, tiivis ryhmä sekä luova ryhmä eli tiimi. (Kopakkala 2008, 58-81.)

Ryhmä tarvitsee ohjaajan toimiakseen kunnolla. Ohjaajan tehtäviin kuuluu suunnan näyttäminen, päätösten tekeminen sekä visioiden luonti. Hän pitää huolen ryhmän sisäisestä organisoinnista. Työnjaosta huolehtiminen on olennaista, jotta kaikki osallistujat saavat onnistumisen kokemuksia. Työnjakoon liittyy palautteen antaminen, jolla mahdollistetaan mielekäs työskentely. Lisäksi ohjaajan tehtäviin kuuluu resurssien hankkiminen sekä riittävän tiedon välittäminen. Tietoa tulee välittää niin ryhmän sisällä kuin ulkopuolellakin. (Kopakkala 2008, 89.) Ohjauksesta hankimme teoretietoa ennen toimintakertoja sekä sovimme työnjaosta keskenämme ennen toiminnan alkamista. Koimme ohjaukseen tutustumisen ja valmistautumisen olennaiseksi toimintakertojen onnistumisen kannalta. Teimme jokaiselle toimintakerralle myös varasuunnitelmia. Esimerkiksi mahdollisen ylimääräisen ajan täyttöön olimme valmistautuneet etukäteen.

Toiminnallista tekniikka käytäessä ohjaajan tulee ottaa huomioon se, että hänen tekemänsä valinnat vaikuttavat ryhmäläisiin. Ohjaajan tulee olla virittäytynyt tulevaan toimintaan ja läsnä itse tilanteessa. Toiminnallisilla menetelmillä saadaan asiakas virittäytymään ja siten myös spontaanisuus tulee mahdolliseksi. Siten asiakas kokee tilanteen turvalliseksi ja kykenee kohtaamaan muita ihmisiä ja asioita. Lisäksi spontaanisuus mahdollistaa luovuuden. (Kopakkala 2008, 179.) Pyrimme pitämään tuokioissamme yllä rennon ja innostavan ilmapiirin. Pidimme keskusteluaiheet keveinä ja kuntoutumista tukevinä.

6.1.3 Valokuva

Nopeasti ajatellen valokuva saattaa vaikuttaa selkeältä ja yksinkertaiselta asialta. Sanana se viittaa kameralla otettuun kuvaan ja kuulostaa arkipäiväiseltä kaikille tutulta asialta. Valokuvaa on myös tutkittu viime vuosina. On saatu selville, että valokuva ei ole yksik-

kömuotoinen ja selvärajainen ilmiö. Valokuva on risteytys useista eri elämän aloista. (Palin 2009, 12.) Mirzoeffin (1998) mukaan valokuva liittyy identiteetin ja yhteisöllisyyden rakentamiseen. Voidaan ajatella, että kuvanlukutaito ja kuvien ottaminen mahdollistavat osallisuuden yhteiskunnassa. Hall (1984) kertoo, että omista henkilökohtaisista valokuvista voidaan löytää kuvanlukutaitoa. Tämä tarkoittaa sitä, että kuvista voidaan löytää kriittisiä, vastustavia tai neuvottelevia suhtautumistapoja ihmisiä ympäröiviin yhteisöihin. Rugg (1997) esittää, että kuvat ja niihin liitetyt kertomukset kertovat yksilön itselleen antamista merkityksistä kuin myös eletystä ajasta, paikasta sekä kulttuurista. (Mäkiranta 2008, 24.) Kuvan tekemiseen on olemassa useita eri tekniikoita ja olisikin hyvä kokeilla itselle tuntemattomia tekniikoita. Tämän lisäksi on hyvä pyrkiä rohkeasti keksimään myös uusia tapoja muodostaa kuvia. (Ahjopalo-Nieminen 1999, 6.)

6.2 Toimintakerrat

1. Toimintakerta 18.3.2012

Järjestämämme ryhmä sopi piirteiltään pienryhmän tunnusmerkkeihin. Pienryhmään kuuluu tavallisesti noin 3-12 henkilöä. Jäsenille muodostuu ryhmässä yhteenkuuluvuuden ja he ovat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Tämän lisäksi ryhmällä on yhteinen tavoite, meidän ryhmässämme se tarkoitti kerran viikossa kokoontumista valokuva-ryhmään. (Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus Avoin yliopisto i.a.) Halusimme kehittää ohjaustaitojamme ryhmätoiminnan suhteen, tämän vuoksi valitsimme usean asiakkaan ryhmän emmekä esimerkiksi vain yhtä asiakasta. Pienryhmään päädyimme siitä syystä, että koimme sen olevan sujuvan vuorovaikutuksen kannalta sopiva koko.

Tapaamiseen osallistui meidän lisäksi seitsemän asiakasta. Ennen ensimmäistä toimintakertaa olimme huolissamme siitä, kuinka saisimme ryhmään tarpeeksi osallistujia. Runsas osallistujamäärä tulikin positiivisena yllätyksenä. Tapaamisemme aluksi kerroimme opinnäytetyömme ideasta, toteutuksesta, tulevista kerroista sekä itsestämme. Kerroimme myös, että läpikantavana teemana tapaamiskerroillamme tulisi olemaan kevät.

Kopakkala (2008) kuvaa erilaisia tekniikoita, joita ohjaaja voi käyttää ryhmätoimintaa järjestäessään. Käytimme hänen kuvaamaansa tekniikkaa, jota olimme kokeilleet aikaisemmin opinnoissamme yhden oppitunnin aikana.

Ohjaaja tarvitsee runsaan kokoelman erilaisia postikortteja, valokuvia tai magneetteja. Hän asettelee ne pöydälle tai lattialle kaikkien nähtäville. Osallistujat saavat valita niistä joitain annetun kriteerin mukaisesti. Esimerkiksi: ”Tässä pöydällä on postikortteja. Valitkaa niistä se, joka kuvaa parhaiten sinua tänä aamuna.” Tai: ”Millaisena oletat muiden näkevän sinut tässä ryhmässä? Valitkaa näistä valokuvista se, joka tuo sen jotenkin mieleesi. Entä minkä puolen toivoisit tulevan paremmin näkyviin tässä ryhmässä? Ota valokuva, joka kuvaa sitä.” Valinnat käsitellään yksinkertaisimmin niin, että jokainen näyttää vuorollaan valitseman symbolikuvan ja kertoo, miksi valitsi sen. (Kopakkala 2008, 168–169.)

Olimme keränneet etukäteen eri aikakauslehdistä valokuvia ja liimanneet niitä pienille kartongeille. Näin olimme saaneet useita eri kuvia, joiden aiheet käsittelivät esimerkiksi luontoa, harrastuksia, ruokaa ja ylipäättään elämää. Näiden kuvien avulla tapaamiskerralla aloitimme tutustumisen toisiimme. Kävimme esittelykierroksen, jonka aikana jokainen kertoi oman nimensä ja aiemmat kokemuksensa valokuvauksesta. Asetuimme istumaan saman pöydän äärelle mahdollistaen keskustelun luontevasti kasvokkain. Levitimme kuvat pöydälle ryhmäläisten eteen. Pyysimme jokaista valitsemaan kolme kuvaa, joiden avulla he saivat kertoa itsestään ryhmäläisille haluamiaan asioita. Esiin nousi aiheita liittyen luontoon, harrastuksiin, menneisyyteen, tulevaisuuteen sekä unelmiin. Tuokion aikana kysyimme lisäksi muun muassa, että mitä he odottavat ryhmätoiminnaltamme, mitä odottavat kevänsä pitävän sisällään sekä mistä asioista he pitävät ja mistä eivät pidä. Kuvakierrosten päätyttyä kiitimme kerrasta. Kerroimme heille myös seuraavaa kertaa koskevista käytännönasioista eli esimerkiksi tapaamispaikan ja -ajan. Lopuksi keräsimme yleisiä mielipiteitä kuluneesta kerrasta. Kerroimme palautteen liittyvän tulevien kertojen suunnitteluun.

Weiserin (1999) mukaan valokuvaterapia on työkalu, jolla voidaan edesauttaa saavuttamaan asiakkaan tarpeet ja tavoitteet huomioiva prosessi. Hän jakaa valokuvaterapian viiteen ryhmään: projektiiviset kuvat, itse otetut omakuvat, toisten ihmisten ottamat kuvat asiakkaasta, asiakkaan ottamat tai keräämät kuvat sekä perhealbumi- ja elämäkertavalokuvat. Itse valitsimme ryhmäämme käytettäväksi projektiiviset kuvat. Projektiivisilla kuvilla tarkoitetaan niin asiakkaan ottamia kuvia kuin kaikkia muitakin kuvia,

muut kuvat voivat tarkoittaa esimerkiksi lehtikuvia, muiden ottamia kuvia tai postikortteja. Kuvan katsominen ja tulkitseminen lähtee katsojan omasta kokemusmaailmasta. Kuvan sisältö voi näyttäytyä eritavoin kullekin katsojalle. (Salo 2009, 42.) Päädyimme projektiivisiin kuviin, koska halusimme käyttää valokuvia monessa eri muodossa eli ottamalla itse valokuvia sekä lehtileikkeitä ja omia aiemmin otettuja kuvia hyödyntäen. Halusimme asiakkaiden huomaavan, että itse otettujen kuvien lisäksi myös muut olemassa olevat kuvat voivat saada aikaan hyvää mieltä.

2. Toimintakerta 25.3.2012

Osallistujia oli meidän lisäksi seitsemän. Toimintakerran tarkoitus oli päästä kokeilemaan digitaalikameraa ja ottaa kevätaiheisia valokuvia. Ohjeistimme tuokion alussa ryhmäläisiä digitaalikameran käytössä sekä jakauduimme kahteen ryhmään. Kerroimme kuvauskohteita olevan kuusi ja jokainen saisi ottaa yhden kuvan jokaisesta kohteesta.

Siirryimme Kuntoutumiskylän pihapiiriin ja ryhdyimme yhteistyössä pohtimaan sopivia kuvauskohteita. Asiakkaat ehdottelivat eri kuvauspaikkoja ja näistä valikoitui viisi kohdetta ulkoa ja yksi sisältä. Jokainen asiakas kuvasi vuorotellen ja ohjasimme kamerasi käytössä sekä annoimme pieniä ohjeistuksia esimerkiksi kuvakulmien suhteen. Tuokion lopuksi kyselimme asiakkaiden mielipiteitä kuluneesta kerrasta sekä kerroimme alustavasti seuraavasta tapaamisesta. Lisäksi sovimme, että me opinnäytetyöntekijät hoidamme kuvien teettämisen valokuvausliikkeessä ja tuovamme ne seuraavalle kerralle.

3. Toimintakerta 1.4.2012

Tuokioon osallistui meidän lisäksi kuusi henkilöä. Toimme mukana teetetyn valokuvat ja jaoimme jokaiselle heidän itse ottamansa kuvat. Jokainen katseli omia kuviaan ja valitsi niistä yhden josta kertoi muille ryhmäläisille. Me opinnäytetyöntekijät olimme keränneet aikakauslehtiä, jotka sisälsivät runsaasti valokuvia. Ohjeistimme asiakkaita leikkaamaan lehdistä sellaisia kuvia, jotka sopisivat ”Minun kevääni” –otsikon alle. Kerroimme, että seuraavalla kerralla jokainen kokoaisi leikatuista kuvista sekä itse ottamistaan valokuvista kartongille oman kollaasin. Me opinnäytetyöntekijät ohjasimme kuvien leikkaamisessa ja autoimme tarvittaessa esimerkiksi saksien käytössä. Kuvien

leikkaamisen ohella keskustelimme vapaamuotoisesti esimerkiksi ajankohtaisista aiheista. Lopuksi kävimme perinteisen arviointikierroksen ja alustimme seuraavaa kertaa.

4. Toimintakerta 8.4.2012

Paikalla meidän lisäksi oli viisi henkilöä. Aloitimme tuokion kollaasien kokoamisella. Kollaasi tarkoittaa tekniikkaa, joka yhdistää erilaisia materiaaleja samaan teokseen. Nimi on peräisin ranskankielisestä verbistä coller eli liimata. Tekniikka on saanut alkunsa 1900-luvun alussa kubistien parissa. (Pekka Hannula i.a.) Tarkemmin kuvailtuna kollaasi tarkoittaa työtä, joka on koottu monenlaisista materiaaleista. Materiaaleina voivat toimia esimerkiksi sanomalehdet, kirjansivut tai vanhat materiaalit. Näistä luodaan uusi kokonaisuus. Kollaasia valmistaessa välineinä voidaan käyttää esimerkiksi saksia, liimaa ja paperia. (Ahjopalo-Nieminen 1999, 50.) Käytimme kollaasien pohjina kartonkeja, joiden värin asiakkaat saivat itse valita. Lehdistä leikatut kuvat liimasimme ja valokuvat kiinnitimme valokuvatarroilla. Lopputuloksena jokaisella oli kollaasi omasta keväästään. Otimme ryhmän kesken töiden valmistuttua muistoksi ryhmäkuvan, jonka lupasimme toimittaa jokaiselle seuraavalla arviointikerralla. Kollaasien valmistuttua etsimme yhdessä sopivan tilan johon pystyttäisimme näyttelyn. Näyttely pystytettiin Nikulanmäen Kuntoutumiskylän yleisen käytävän seinälle siten, että se oli kaikkien nähtävillä. Kollaasien yläpuolelle lisäsimme ison otsikon ”Minun kevääni”. Lopuksi valokuvasimme töitämme ja kiitimme yhteistyöstä sekä yhteisestä kuluneesta keväästä. Muistutimme myös seuraavan kerran olevan arviointikerta, joka olisi olennainen opin-
näytetyömme kannalta.

6.3 BIKVA-arviointimallin soveltaminen valokuva-ryhmälle

Opinnäytetyössämme sovelsimme BIKVA-arviointimallia Nikulanmäen Kuntoutumiskylässä. Sovelsimme BIKVA-mallia nimenomaan sen vaiheiden osalta. Asiakashaastattelun ja työntekijän haastattelun toteutimme mallin mukaisesti. Lisäsimme vaiheisiin yhden kohdan, jossa haastattelimme asiakkaita haastatellutta Nikulanmäen Kuntoutumiskylän työntekijää. Tämän vaiheen avulla saimme lisää tietoa BIKVA-arviointimallin soveltuvuudesta mielenterveyskuntoutujille. Jätimme omasta sovelluksestamme pois tietojen jakamisen johtajille ja poliittisille päättäjille. Päädyimme ratkaisuun siitä syystä,

että me järjestimme arvioitavan toiminnan eli palvelu ei ollut Nikulanmäen järjestämä. Koimmekin meidän järjestämästämme palvelusta saatujen tulosten viemisen ylemmille tahoille työmme kannalta epäolennaiseksi. Yhteistyökumppanillemme toimitamme opinnäytetyömme sekä ohjeistuksen haastattelun järjestämiseen.

6.4 Arviointikerta

Osio 1: Asiakkaiden ryhmähaastattelu

Arviointikerta toteutui 15.4.2012. Aloitimme arvioinnin ohjeistamalla työntekijää, joka oli valikoitunut Nikulanmäen Kuntoutumiskylästä avuksemme mukautetun BIKVA-arvioinnin toteuttamiseen. Olimme aiemmin toimittaneet ohjeita arviointiin liittyen ja tällä kertaa annoimme tarkemman suullisen ja kirjallisen ohjeistuksen arvioinnin suorittamiseen. Arviointiin kuuluvia haastatteluja oli yhteensä kolme. Ensimmäisenä käynnistyi asiakashaastattelu, jonka toteutti ohjeistamamme Nikulanmäen Kuntoutumiskylän työntekijä. Ohjeistimme työntekijää haastattelukysymysten esittämisen lisäksi keräämään asiakkailta saatuja anonyymejä vastauksia paperille. Tätä osiota ei asiakkaiden anonyymiyden säilyttämiseksi nauhoitettu. Asiakkaille tehdyn haastattelun ajan me opinnäytetyöntekijät odotimme toisessa tilassa. Asiakkaiden haastattelun jälkeen siirryimme samaan tilaan ja annoimme asiakkaille muistoksi kortit, joihin me opinnäytetyöntekijät olimme kiinnittäneet edellisellä kerralla ottamamme ryhmäkuvat. Kiitimme yhteistyöstä, jonka jälkeen asiakkaat poistuivat paikalta.

Osio 2: Työntekijöiden haastattelu

Seuraavaksi alkoi mukautetun Bikva-arvioinnin toinen osa, jossa Nikulanmäen työntekijä jakoi meille asiakkaiden haastattelussa kirjaamansa vastaukset. Jaoimme työntekijän kanssa ryhmähaastattelusta saadut vastaukset. Eniten esille nousseista asioista muodostimme kolme teemaa. Kävimme teemoittain keskustelua tuloksista, miten niihin päädyttiin ja mitä niistä opinnäytetyöntekijöinä voisimme oppia sekä miten voisimme hyödyntää tuloksia tulevaisuuden työssämme. Tämä osio nauhoitettiin.

Osio 3: Nikulanmäen Kuntoutumiskylän työntekijän haastattelu

Tässä osiossa haastattelimme asiakkaiden ryhmähaastattelijan toteuttanutta Nikulanmäen työntekijää. Haastattelussa kysyimme hänen mielipidettään koskien BIKVA-mallin toteutusta. Lisäksi keskustelimme siitä, että olisiko kokeilemamme menetelmän käyttö Nikulanmäen Kuntoutumiskylässä työntekijän mielestä tulevaisuudessa mahdollista. Tämä osio arvioinnista nauhoitettiin.

7 HAASTATTELUTULOKSET

7.1 Taustaa

Kaikki haastattelut toteutettiin Nikulanmäen Kuntoutumiskylässä sijaitsevassa kahvi-huoneessa 15.4.2012. Haastatteluissa esitetyt kysymykset olivat BIKVA-arviointimallin mukaisesti avoimia. Asiakkaiden haastatteluvastaukset kirjattiin haastattelun aikana ylös. Haastattelijan ja työntekijöiden haastatteluvastaukset nauhoitettiin. Opinnäytetyön kirjallista osuutta tehdessä nauhoitukset litteroitiin ja kirjattiin tiivistelmäksi. Seuraavassa on koottu ylös tiivistelmistä saadut tiedot.

7.2 Asiakkaiden haastattelu

Olimme etsineet Nikulanmäen henkilökunnasta halukasta työntekijää arvioinnin tekemiseen ja lopulta saimmekin avuksemme työntekijän. Oli BIKVA-mallin mukaisesti perusteltua, että asiakkaiden haastattelun teki valokuvaryhmään kuulumaton henkilö. Jos olisimme itse toteuttaneet haastattelun, emme olisi luultavasti saaneet rehellistä palautetta. Työntekijän osuus oli toteuttaa asiakkaiden haastattelu, joka oli kestoaltaan 30 minuuttia. Tuosta osuudesta tiedotimme ja ohjeistimme häntä etukäteen ja lisäksi itse haastatteluun annoimme hänelle mukaan ohjeen, jonka avulla haastattelu sujui BIKVA-mallin mukaisesti. Juuri ennen haastattelun varsinaista toteutusta annoimme ohjausta suullisesti sekä vastasimme häneltä tulleisiin kysymyksiin. Antamamme ohje sisälsi avoimia kysymyksiä sekä tiivistelmän haastattelijan roolista. Haastattelutilanteessa työntekijä esitti asiakkaille laatimiamme avoimia kysymyksiä sekä tarvittaessa tarkentavia kysymyksiä. Vastaukset hän kirjoitti paperille tiivistelmäksi. Asiakkaiden haastattelussa oli paikalla haastattelijan lisäksi viisi mielenterveyskuntoutujaa. Työntekijän ohjeistus liitteenä.

Ensimmäisenä kysymyksenä esitettiin: ”Mikä valokuva-ryhmässä oli hyvää?” Asiakkaiden vastauksista nousi esille valokuvaaminen. Sen koettiin olleen uusi ja kiva toimintamuoto, jonka käyttäminen tuntui mielekkäältä. Valokuvaaminen nähtiin poik-

keavana menetelmänä aiempien kuvataidepainotteisten ryhmien rinnalla. Kuvatessa mahdollisuus omien kohteiden valitsemiseen katsottiin tärkeäksi. Tuokioiden läpikantaneena teemana ollut kevät miellettiin mukavaksi aiheeksi ja ulkoileminen hyvässä säässä nähtiin virkistävänä. Kaikkien osallistujien huomioon ottaminen koettiin hyvänä asiana.

Toinen kysymys oli: ”Mikä valokuva-ryhmässä oli huonoa?” Asiakkaat olisivat toivoneet monipuolisempaa kameran käyttöä, tarkoittaen sillä syventymistä kameran käsitteilyyn ja sen ulottuvuuksiin. Valokuvaukseen olisi toivottu lisäksi enemmän monipuolisuutta: itse valokuvaamista sekä valokuvauksen teoriaa lisää kuvaamisen rinnalle.

Ryhmän vetäjiltä toivottiin enemmän huomiota ryhmän vuorovaikutuksen ohjaukseen. Asiakkaat toivoivat tietokoneen käyttöä, sekä huomiota parityöskentelyyn nimenomaan parinvalintatilanteisiin.

Kolmas kysymys oli: ”Mitä mieltä olette arviointikerrasta? Mitä hyvää? Mitä huonoa?” Tämä kysymys osoittautui asiakkaille haasteelliseksi. Heille tuotti vaikeuksia arvioida arviointia. Asiakkaiden mielestä arviointikerta oli sopiva ja selkeä eikä liiallista tenttaamista esiintynyt. Lisäksi arviointi koettiin mukavaksi ja siitä oli vaikea keksiä hyvää tai huonoa sanottavaa.

Lopuksi asiakkailta kysyttiin: ”Tuleeko mieleen muuta lisättävää?” Asiakkaat toiminta koettiin mukavaksi vaihteluksi ja sen jälkeen oli piristynyt olo. Kollaasin tekeminen oli mukavaa askartelua ja se mahdollisti omien kättensä töiden ihailemisen ja tunteen siitä, että pystyy mihin vain. Asiakkaat kokivat, että toiminnan myötä sai uutta näkökulmaa. Toivomuksena oli myös, että olisi voinut käydä enemmän läpi valokuvan tarinaa.

7.3 Työntekijöiden haastattelu

Asiakkaiden haastattelun jälkeen oli vuorossa työntekijöiden haastattelu, jossa osallistujina olivat asiakkaiden haastattelun tehnyt Nikulanmäen työntekijä sekä me opinnäytetyöntekijät. Kaikki haastattelut toteutuivat siis peräkkäin samana päivänä. Asiakkaat eivät osallistuneet työntekijöiden haastatteluun. Työntekijöiden osassa tässä kohdassa

olemme siis me opinnäytetyöntekijät, koska olimme valokuvaryhmän ohjaajia. Asiakkaat ovat aiemmassa haastattelussa antaneet palautetta koskien järjestämäämme valokuvaryhmää eli palvelua. Tässä osiossa heidän arvioistaan nostetaan esille kolme keskeisintä teemaa, jotka valitsimme yhdessä Nikulanmäen työntekijän kanssa. Näiden teemojen kautta pohdimme tarjoamaamme palvelua, tekemiämme valintoja sekä ammatillista osaamistamme. Työntekijöiden haastattelu nauhoitettiin ja seuraavassa kerromme keskustelun kulun tiivistetysti. Asiat on nostettu nauhoitemateriaalista.

Tässä osiossa tarkoitamme työntekijöillä meitä opinnäytetyöntekijöitä. Asiakkaiden palautteesta nousi esille, että valokuva oli menetelmänä uusi ja mukava kokeilla. Valokuvaaminen nousi ensimmäiseksi käsiteltäväksi teemaksi työntekijöiden haastattelussa. Asiakkaat olisivat kaivanneet valokuvaamista enemmän ja monelta eri kantilta. Työntekijät kokivat, että ongelmana saattoi olla valokuvaryhmän mainostaminen. Ryhmä kulki nimellä valokuva, jota oli harkittu etukäteen. Jälkikäteen ajateltuna nimi saattoi antaa vaikutelman siitä, että ryhmän pääasiallisena toimintana olisi valokuvaus. Ryhmä sisälsi valokuvausta, mutta ensisijaisena ideana oli käyttää valokuvaa usealla tavalla, ei siis pelkästään valokuvaten. Valokuvauksen lisäksi käytettiin valmiita valokuvia (esim. lehtikuvat, postikortit). Työntekijät kokivat siis, että olisi voinut olla tarpeellista tuoda enemmän esille valokuvan olevan ryhmässä väline, jota käytetään monessa eri muodossa. He kokivat lisäksi, että viisi toimintakertaa oli liian lyhyt aika monipuolisempaan kameran käyttöön. Työntekijät tulivat siihen tulokseen, että tiedonvälitykseen ja ryhmän toiminnasta tiedottamiseen olisi tullut kiinnittää työntekijöinä enemmän huomiota. Työntekijät olisivat myös kaivanneet yhteistyökumppanin tiedottavan asiasta enemmän asiakkaille sekä työyhteisön kesken. Toisaalta työntekijät pohtivat sitä, että asiakkaat unohtivat nopeasti saamansa informaation. On myös otettava huomioon asiakkaan toimintakyky, sillä saattoi olla merkitystä asian sisäistämisessä.

Toiseksi teemaksi asiakkaiden haastattelusta nousi esille vuorovaikutus. Asiakkaat kokivat, että ryhmän vetäjät huomioivat jokaisen asiakkaan. Asiakkaat toivoivat kuitenkin ryhmän vuorovaikutukseen enemmän tukea ryhmän vetäjiltä. Enemmän huomiota kaivattiin myös parityöskentelyn ohjaukseen. Työntekijät pohtivat sitä miksi asiakkaat olivat nostaneet parityöskentelyn esille, vaikka parityöskentelyä ei ryhmässä järjestetty. Syyksi arveltiin puhdasta väärinymmärrystä sekä sitä, että ehkä asiakkaat olivat aiemmin tottuneet toimimaan usein pareina ja olisivat kaivanneet sitä tässäkin ryhmässä.

Väärinkäsityksen välttämiseksi olisi voinut ryhmän ensimmäisellä kerralla kertoa tarkemmin ryhmän toiminnasta ja siitä, että toimitaan ryhmänä, ei pareina. Työntekijät pohtivat, että väärinymmärryksiä voitaisiin välttää tiedottamalla tarkemmin ja selkeämmin, siitä mikä on asiakkaan ja mikä työntekijän tehtävä. Toimintakerrat tuntuivat työntekijöistä vuorovaikutukseltaan sujuilta. Ongelma saattoikin olla työntekijöiden mielestä siinä, että vuorovaikutuksen ollessa sujuvaa ongelmien selvittäminen jäi vähemmälle. Työntekijät huomasivat, että asiakkaat eivät saattaneet kokea asiaa samalla tavalla vaikka vaikuttivatkin ajattelevan samoin.

Kolmas esille nostettu tema oli aktiviteetti. Asiakkaat kokivat aktiviteetin mieluiseksi. He pitivät uuden asian kokeilemista hyvänä asiana. Työntekijät pohtivat halunneensa järjestää toimintaa, jota asiakkaat eivät päivittäin kohta. Valinta oli siis onnistunut, joskin valokuvaukseen olisi tullut perehtyä syvällisemmin. Työntekijät kokivat ryhmän onnistuneen loppujen lopuksi hyvin. He kokivat lisäksi saaneensa hyvän mahdollisuuden kehittää omia ammatillisia taitojaan.

7.4 Nikulanmäen Kuntoutumiskylän työntekijän haastattelu

Tässä osiossa haastatellaan asiakkaiden haastattelun tehnyttä Nikulanmäen Kuntoutumiskylän työntekijää. Me opinnäytetyöntekijät toteutimme tämän haastattelun. Tarkoituksena oli selvittää asiakkaita haastatelleen työntekijän mielipide BIKVA-mallin soveltuvuudesta mielenterveyskuntoutujille.

Ensimmäisenä kysymyksenä työntekijälle esitimme: ”Mikä BIKVA-arviointimallissa oli hyvää?” Työntekijän mukaan malli sallii kertomisen laveuden. Monella Nikulanmäen asiakkaalla on skitsofrenia-diagnoosi. Tähän sairauteen kuuluu kielikuvien hahmotamisen vaikeus, hajanaisuus sekä vaikeudet pysyä pitkään aiheessa. BIKVA sallii asiasta poikkeamisen ilman negatiivista keskeytystä. Avoimet kysymykset mahdollistavat tarkentavien kysymysten esittämisen, esimerkiksi ”mikä muu oli hyvää?” Työntekijän mielestä BIKVA-malli mahdollisti kunnioittavan tyylin lähestyä mielenterveyskuntoutujia. Tarkentavat kysymykset olivat tärkeitä ja hyviä. Lisäksi tiedonkeruun kannalta malli oli hyvä avoimien kysymystensä vuoksi.

Toisena kysymyksenä esitimme: ”Mitä BIKVA-mallissa oli huonoa/kehittettävää?”

Työntekijä kertoi, että skitsofreniaa sairastavan henkilön vuorovaikutustaidoissa on yleensä jotakin pientä ongelmaa, joten luonnollisen keskustelun esiin saaminen voi olla hankalaa. Ongelmana oli se, että puheliaat henkilöt usein vastasivat ensin, minkä jälkeen haastattelijan täytyi kysyä vuorotellen jokaiselta. Tällä tavoin vastauksia hakien ei pääse syntymään luonnollista keskustelua. Tämä taas vaikeuttaa tarkentavien kysymysten esittämistä. Työntekijä ehdotti, että ennen kysymysten esittämistä aiheeseen voisi hieman johdatella. Hän tarkoitti tällä sitä, että kysymys voisi olla esimerkiksi: ”Miten koit vuorovaikutuksen?” Ilman johdattelua asiakkaat vastasivat usein, esimerkiksi ”Olen samaa mieltä kuin edellinen” ”Ihan samaa, joo yhdyin edelliseen”. Mielipide jäi siis suppeaksi. Työntekijän mukaan on vaikea saada syntymään kyseisessä asiakasryhmässä ideariihityyppistä keskustelua. Hän koki, että haastatteluun varattu 30 minuuttia tuntui asiakkaista liian pitkältä ajalta. Avoin kysymys on hyvä, koska se salli niin paljon, mutta toisaalta vastaus voi jäädä yksipuoliseksi. Toisaalta useat alakysymykset saattaisivat rasittaa asiakasta.

Kolmantena kysymyksenä oli: ”Mitä hyvää oli haastattelijan/työntekijän roolissa?”

Työntekijä kertoi, että pelkistetty malli sopi hänelle erittäin hyvin. Malli antoi hyvät mahdollisuudet tiedonkeruulle, mutta ei ollut liian virallista, mikä voi kavahduttaa ihmisiä. Avoimet kysymykset tuntuivat houkuttelevilta, eivätkä olleet liian vaikeita. Vaikeat ammattitermit kysymyksessä olisivat hankaloittaneet arviointia.

Neljäntenä kysymyksenä kysyimme: ”Mitä huonoa oli haastattelijan/työntekijän roolissa?” Työntekijä koki avoimuuden hyväksi, mutta totesi, että haastattelijajoutuu esittämään kaiken aikaa tarkentavia kysymyksiä. Kuitenkaan liian tarkat kysymykset eivät olleet mahdollisia, sillä se olisi ollut liiallista johdattelua. Jos olisi esimerkiksi kysytty, oliko ryhmän henki hyvä, niin tuolloin olisi johdateltu haastattelijaa kiinnostavaan aiheeseen. Työntekijä koki, että asiakkaat jaksoivat keskittyä hyvin ensimmäiset 15 minuuttia haastatteluajasta, mutta loppuaika tuntui pitkäväteiseltä. Kysymys, jossa tiedusteltiin asiakkaiden mielipidettä BIKVA-arvioinnista, tuntui työntekijän mukaan haastavalta sekä hänestä että asiakkaista. Asiakkaat kokivat arvioinnin arvioimisen vaikeaksi. Työntekijä koki haastattelijan roolin vaikeaksi silloin, kun ei osannut helpottaa asiakkaan ulosantia.

Viidentenä kysymyksenä esitimme: ”Kuinka hyödylliseksi koet asiakkailta saatavan palautteen työn kehittämisen näkökulmasta?” Työntekijä koki, että palautteen kysymisestä on aina hyötyä. Hän näki hyvänä asiana sen, että haastattelun toteuttaa palveluun kuulumaton henkilö. Usein palautetta kysyy toimintaa itse järjestänyt ihminen, ja tuolloin palautteen kerääminen voi tuntua raskaalta. Ulkopuolisuus mahdollistaa aiheessa pysymisen ilman, että asiakas alkaa keskustella haastattelijan kanssa arviointiin kuulumattomista asioista. Siten arviointi pysyy asiassa ja se voidaan toteuttaa lyhyemmässä ajassa. Työntekijä yllätti positiivisesti se, että ulkopuolisen haastattelijan käyttö osoitautui hyväksi tavaksi.

8 HAASTATTELUTULOSTEN POHDINTA

Haastattelujen toteuttamisen jälkeen olimme erittäin tyytyväisiä saadessamme ison osan työstämme onnistuneesti toteutettua. Arvioinnit oli nyt saatu tehtyä ja olimme saaneet tuloksia, joita arvioida tavoitteidemme valossa. Tärkeimpänä tavoitteenamme oli selvittää miten BIKVA-malli soveltuu mielenterveyskuntoutujista koostuvalle ryhmälle. Tässä tulosten pohdintaosuudessa tulee ottaa esille se, mitä olemme halunneet haastatteluillemme saada selville. On siis perusteltua tarkastella saatuja arviointeja tavoitteidemme kautta. Lähdemme tarkastelemaan haastatteluista saatuja vastauksia vertailemalla niitä keskenään. Lopuksi teemme yhteenvedon omien päätelmiemme perusteella. Omia päätelmiämme ei voida siis pitää totuutena ja syytä on ottaa huomioon myös se, että tekemämme arviointi koskee vain yhtä mielenterveyskuntoutujaryhmää. Tekemiämme päätelmiä ei voi siis yleistää koskevaksi kaikkia mielenterveyskuntoutujia.

Päällimmäiseksi asiaksi haastattelujen perusteella nousi avoimien kysymyksien käyttö. Asiakkaiden vastaukset kysyttyihin kysymyksiin olivat yleisesti tarkastellen niukkaa. Joihinkin kysymyksiin oli helpompi vastata kuin toisiin. BIKVA-malli oli asiakkaiden mieleen siinä mielessä, että he kokivat avoimien kysymysten myötä tenttaamisen jäävän pois. Toisaalta taas kysymyksiin vastaaminen kattavasti tuntui vaikealta. Tästä voidaan siis päätellä, että mielenterveyskuntoutajat ovat haastava asiakasryhmä BIKVA-mallia toteuttaessa. Toteutus on mahdollista, mutta avoimet kysymykset asettavat omat haasteensa.

Haastattelijan näkökulmasta avoimet kysymykset olivat tilaa-antavia ja asiakasta kunnioittavia. Toisaalta taas haastatteliija koki kysymykset liian avoimiksi. Hän olisi toivonut, että asiaa olisi voinut hieman johdatella laajempien vastausten saamiseksi. Lisäksi työntekijän mielestä asiakkaiden toimintakyvyn taso vaikutti vastausten laajuuteen. Tästä voitaisiin mielestämme päätellä, että tässä tapauksessa BIKVA-arviointimalli onnistui keräämään asiakkailta arvokasta tietoa, mutta tietoa olisi toivottu monipuolisemmin.

Ollessamme työntekijän roolissa koimme asiakkailta saadun palautteen isoksi eduksi oman ammatillisen kehityksemme kannalta. Palaute oli melko suppeaa, mutta esille tuodut asiat olivat sitäkin olennaisempia. Koimme asiakkailta tulleiden huomioiden

saavan meissä itsessämme aikaan pohdintaa ja tarkastelemaan tekemäämme työtä useammalta eri kantilta. Mielestämme asiakkaiden palaute haastaa työntekijän tarkastelemaan omaa toimintaansa ja tämän uskomme olevan eduksi työn kehittämisen kannalta. Työntekijän tulisikin mielestämme opetella ottamaan kehittävä palaute positiivisena ja eteenpäin vievänä asiana. Mielestämme voidaan siis päätellä, että BIKVA-malli oli tässä tapauksessa työntekijän ammatillisuutta kehittävä.

Tavoitteenamme oli selvittää, miten BIKVA-malli soveltuu mielenterveyskuntoutujista koostuvalle ryhmälle. Täysin kattavaa vastausta kysymykseemme emme ole onnistuneet löytämään. Saamiemme tulosten perusteella BIKVA-arviointimalli sopii joiltakin osin tälle asiakasryhmälle. Saamiemme tulosten perusteella voidaan päätellä, että tässä tapauksessa BIKVA oli asiakkaiden kannalta sekä hyvä että huono arviointimalli. Hyvää oli se, että asiakkaat pääsivät vaikuttamaan ja ilmaisemaan itseään vapaasti. Huonoa oli se, että he kokivat avoimiin kysymyksiin vastaamisen haasteelliseksi.

Haastattelijan kannalta tässä tapauksessa BIKVA-malli oli haastava. Voidaan sanoa, että hyvänä puolena oli avoimien kysymyksien mahdollistama puolueeton asema. Huono puoli oli se, että avoimet kysymykset eivät sallineet johdattelua. Haastattelija tunsi tällöin joutuvansa vaikeaan asemaan, koska ei pystynyt auttamaan asiakkaita kysymyksiin vastaamisessa.

Työntekijän kannalta BIKVA-malli osoittautui tässä tapauksessa hyväksi malliksi. Työntekijöiden kohdalla malli toimi tarkoituksensa mukaisesti, se kehitti ammatillista osaamista eteenpäin.

9 EETTISYYS OPINNÄYTETYÖSSÄMME

Seurasimme ja arvioimme opinnäytetyön kulkua yhdessä ohjaavan opettajan kanssa sekä toiminnallista osuutta yhteistyökumppanin kanssa. Reflektointia toteutimme koko prosessin ajan arvioimalla muun muassa toiminnan kehittymistä, ammatillista kasvua sekä ryhmäläisten tuokioiden kulusta antamaa palautetta. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010.)

Arenen (2007) mukaan asiaansa perehtyvän tulee ottaa huomioon toiminnassaan muut yhteistyössä olevat ja tehdä päätöksiä huomioiden yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan. (Airaksinen & Friman 2008, 8). Meidän tuli ottaa huomioon eettisyys ja luotettavuus opinnäytetyössämme. Oli huomioitava yhteistyökumppanimme ja asiakkaidemme kunnioittaminen, tasa-arvoinen vuorovaikutus sekä oikeudenmukaisuus. Asiakkaat tuli nähdä yksilöinä ja arvokkaina taustoista tai toimintakyvystä riippumatta. Opinnäytetyömme edetessä ja sen jokaisessa vaiheessa kiinnitimme huomiota eettisiin kysymyksiin. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010.)

Eettisiä kysymyksiä ovat myös tietojen luovutuskysymykset. Tutkimus- ja kehittämissankkeeseen tietojaan antavien henkilöiden tulee antaa lupa tutkimuksen tekemiseen. Kysyimme asiakkailta heidän halukkuuttaan osallistua opinnäytetyömme arviointiosuuteen. Luotettavuuteen liittyvät eettiset kysymykset tuli huomioida, koska työn tekijä sitoutuu aineistonsa käytössä ja säilyttämisessä siihen, että materiaalia käytetään vain sovittuun tarkoitukseen. (Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010, 12.) Tietojen luovutuskysymykset näkyivät työssämme etenkin arviointiosuudessa, jossa henkilöllisyydet eivät tulleet esille.

Arvioinnin tulokset välitetään asianosaisille, myös asiakkaille. Tietojen välittäminen on perusteltua ja se on myös yleinen velvollisuus arviointiin osallistuneita kohtaan. (Krogstrup 2004, 23.) Opinnäytetyömme valmistuttua haluamme varmistaa, että kaikki asianosaiset saavat nähtäväkseen tämän raportin. Työn valmistuttua lähetämme yhteistyökumppanillemme valmiin opinnäytetyömme sekä tallennamme sen Ammattikorkeakoulujen julkaisuarkisto Theseukseen. Siten työ on kaikkien nähtävillä.

10 POHDINTA

Opinnäytetyömme jälkeen on aiheellista miettiä sitä, mitä nyt tekisimme toisin, jos olisimme vasta aloittelemassa työtämme. Toiminnallisen osuuden suhteen olemme mietti-neet jälkikäteen useita parannusehdotuksia. Tuolloin meidän olisi kannattanut tutustua enemmän teorialtietoon. Tietoa olisi tullut hankkia enemmän esimerkiksi ryhmän vuoro-vaikutuksesta sekä valokuvasta työvälineenä. BIKVA-mallin suhteen muuttaisimme toimintaamme siten, että hankkisimme vielä enemmän tietoa aiheesta koskevista aiem-mista tutkimuksista. Soveltaminen valitsemallemme asiakasryhmälle olisi ollut luulta-vasti helpompaa, jos olisimme sisäistäneet teorian vielä laajemmin. Koko opinnäytetyö-prosessissa kehitettävää löytyy suunnittelutyöstä sekä kirjallisen osuuden kokoamisesta.

Suunnittelutyön valitsimme kehitettäviin asioihin siitä syystä, että jouduimme usein matkan varrella miettimään uudelleen tekemiämme rajoituksia. Opinnäytetyömme sisälsi sekä toiminnallisen että arvioivan osan. Tästä syystä olisi ollut perusteltua rajata aiheet vielä tarkemmin jo alkuvaiheessa. Rajasimme aiheita tuntuvasti työn keskivaiheilla, mutta selkeiden rajausten tekeminen jo alussa olisi säästänyt meitä ylimääräiseltä stres-siltä. Kirjallisen osuuden kokoaminen oli yllättävän raskasta. Koimme sen jopa ras-kaammaksi kuin toiminta- ja haastatteluosuuksien järjestämisen. Myös kirjallisen työn rajoitukset koimme haasteelliseksi. Erityisen tyytymättömiä opinnäytetyössämme olemme siihen, että työ toteutui osittain tasapuolisesti. Sovimme jo alussa työnjaosta sekä yhteisestä aikataulusta. Olimme samaa mieltä siitä, että tavoitteet kokonaisuudessaan tulivat olla kummallekin selvillä. Työn jälkeen voimme ilolla todeta, että yhteistyömme sujui odotusten mukaisesti.

Aiemmin kirjallisessa työssämme olemme kertoneet eri tavoista, kuinka työntekijä voi BIKVA-mallin mukaan reagoida asiakkailta saatuun palautteeseen. Nämä kolme tapaa olivat työntekijän ilahtuminen, lannistuminen sekä palautteen torjuminen.

Opinnäytetyössämme olimme haastatteluosuudessa itse työntekijöiden roolissa. Siinä kohdassa meillä oli mielenkiintoinen tilanne päästä pohdiskelemaan sitä, kuinka suh-tauduimme asiakkaiden palautteisiin järjestämästämme palvelusta. Jälkeenpäin miel-

lämme itsemme suhtautumistavoissa ensimmäisen ja toisen tavan yhdistelmäksi. Olimme iloisia saamastamme palautteesta, mutta toisaalta koimme välillä epäonnistumisen tunteita. Palautteenanto olikin mielestämme yksi olennaisimmista asioista ammatillisen kehittymisemme kannalta.

Pohdimme opinnäytetyön toteuttamisen jälkeen, kuinka työmme vastasi sosionomin osaamisalueisiin. Totesimme sosionomin voivan toimia juuri kokeilemiemme asioiden äärellä. Toiminnallinen osuus kehitti ammatillisia taitojamme sekä kykyä toimia vuorovaikutuksessa asiakkaiden kanssa. Pääsimme työssämme konkreettisesti kokeilemaan BIKVA-arviointimallia. Kokeilun jälkeen teimme ohjeen yhteistyökumppanillemme mallin käytöstä. Työmme jälkeen olemme miettineet paljon sitä, kuinka Nikulanmäen Kuntoutumiskylä voi hyötyä opinnäytetyöstämme. Opinnäytetyömme alkuvaiheessa tapasimme yhteistyökumppanimme ja tuolloin tuli selville, että heillä ei ollut käytössään mitään varsinaista arviointimallia. Sovimme tekemämme heille BIKVA-mallin käytöstä ohjeistuksen, jota he voisivat halutessaan työssään hyödyntää. Yhteistyökumppanimme sai käyttöönsä yhden arviointimallin, jota yksi työntekijä pääsi jo käytännössä kokeilemaan. Ohjeistamamme BIKVA-arviointimalli oli heille yksi uusi arviointivaihtoehto eikä sen ollut tarkoitus tulla heille ainoaksi arviointitavaksi. Mallin käyttöönotto Kuntoutumiskylässä tulevaisuudessa riippuu pitkälti heistä itsestään.

Opinnäytetyömme oli pitkäaikainen prosessi. Jos mietimme työtä siltä kannalta, että mitä siitä opimme, niin koemme päässeemme ammatillisuudessamme eteenpäin. Olemme sisäistäneet uuden arviointimallin, kokeilleet sitä käytännössä, soveltaneet sitä sekä pohtineet siitä saatuja tuloksia. Opitut asiat ovat mielestämme olennaisia sosionomin ammatillisuudessa. Laadimme työmme aluksi itsellemme tavoitteita, joita lähdimme toteuttamaan. Koemme onnistuneemme tavoitteidemme saavuttamisessa, joskin aina jää kehittämisen paikkoja. Opimme työmme aikana myös sen, että virheiltä on mahdollonta välttyä, tärkeintä on pyrkiä oppimaan virheistään.

LÄHTEET

- Ahjopalo-Nieminen, Tarja 1999. Kuvittajan keinot. Helsinki: Kirjayhtymä Oy.
- Airaksinen, Timo & Friman, Mervi 2008. Asiantuntija-ammattien etiikka. Ammat-tietiikka ja ammattikorkeakoulutus. HAMKin julkaisuja 10/2008. Hämeenlinna: HAMK.
- Diakonia-ammattikorkeakoulu 2010. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Helsinki: Dia-konia-ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Hanne Kathrine Krogstrup 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. Hyvät käy-tännöt. Menetelmä-käsikirja. Helsinki: Stakes.
- Hirsikoski, Riitta 2006. Tartu arviointiin – asiakaslähtöisen Bikva-mallin toteutus. Vaa-san kaupunki.
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 1996. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hoikkala, Miia & Tuuttila, Tiina 2009. Mielenterveysasiakkaiden tyytyväisyys julkisen sektorin terveydenhuollon palveluihin. Asiakas julkisessa terveydenhuol-lossa. Viitattu 4.10.2012.
http://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/3395/Hoikkala_Tuuttila.pdf?sequence=1
- Keski-Savon Hoivakehitys ry 2012. Nikulanmäen Kuntoutumiskylä. Viitattu 3.10.2012.
http://www.hoivakehitys.fi/?Nikulanm%20auml%3Ben_Kuntoutumiskyl%20auml%3B
- Koivisto, Juha 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relatio-naalinen arviointi. Helsinki: Stakes.
- Kopakkala, Aku 2008. Porukka, jengi, tiimi. Ryhmädynamiikka ja siihen vaikuttami-nen. Helsinki: Edita.
- Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomeno-grafinen lähestymistapa. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto. Viitattu 8.12.2011. http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf

- Mäkiranta, Mari 2008. Kerrotut kuvat. Omaelämäkerralliset valokuvat yksilön, yhteisön ja kulttuurin kohtaamispaikkoina. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.
- Nietosvuori, Leena 2008. Luovat ja toiminnalliset menetelmät sosionomin työssä. Teoksessa Leena Viinamäki (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Sarja A: Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisu, 135-142.
- Niiranen, Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Kirsi Juhila; Hannele Forsberg & Irene Roivainen (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, SoPhi, 63-80.
- Oulun kaupunki i.a. Mielenterveyskuntoutus. Viitattu 3.10.2012.
<http://www.ouka.fi/oulu/terveyspalvelut/mielenterveyskuntoutus>
- Oulun yliopisto 2003. Psykkisesti vajaakuntoisten avotyötoiminta: - toiminnan kehittämisprosessi ja merkitys osallistujien elämänlaadulle. Kuntoutuksen ja mielenterveyskuntoutuksen määrittelyä. Kuntoutus. Viitattu 8.12.2012.
<http://herkules.oulu.fi/isbn9514271289/html/x251.html>
- Palin, Tutta 2009. Valokuva tekstinä ja tunteita herättävänä esineenä. Teoksessa Taina Erävaara & Ilona Tanskanen (toim.) Välissä - valokuvat ymmärtämisen välineinä. Turku: Turun ammattikorkeakoulu & Valokuvakeskus Peri, 11-17.
- Pekka Hannula i.a. KOLLAASI on yhdistelmätekniikka. Viitattu 1.10.2012.
<http://www.atelierhannula.fi/tekniikka.html>
- Pohjois-Karjalan ammattikorkeakoulu 2004. Voimavirtaa arkeen- Taide ja kulttuuri sosiaalialan työssä. Jämsen; Arja & Kukkonen & Tuula (toim.). Joensuu: Pohjois –Karjalan ammattikorkeakoulun julkaisuja.
- Reijonen, Mikko 2011. Yhteisellä asialla, asiakkaan kanssa – asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmä ja sen käyttö. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen tiedekunta. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Ammatillisen lisensiaatintyö. Viitattu 10.9.2012.
<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/lisuri00125.pdf>
- Salo, Marjo 2009. Valokuva menetelmänä kognitiivisessa psykoterapiassa. Julkaisussa Kognitiivisen psykoterapian verkkolehti 6/2009. Kognitiivisen psykoterapian yhdistys ry, 40-62.

Sosiaaliportti 2008. BIKVA-malli. Viitattu 5.9.2011. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/prosessi/mitenarvioin/bikva/>

St. Vincent Hospital i.a. Community Rehabilitation. Viitattu 16.11.2012.

http://exwwwsvh.stvincents.com.au/index.php?option=com_content&task=view&id=214&Itemid=243

Tampereen yliopiston täydennyskoulutuskeskus Avoin yliopisto i.a. Sosiaalipsykologian peruskurssi. Ryhmät. Viitattu 2.10.2012.

<http://www.uta.fi/avoinyliopisto/arkisto/sosiaalipsykologia/ryhmat.html>

Tilastokeskus 2010. Laatuseloste: Tutkimus- ja kehittämistoiminta 2009. Viitattu 5.10.2012. http://www.stat.fi/til/tkke/2009/tkke_2009_2010-10-28_laa_001_fi.html

LIITE: Ohjeistus työntekijälle BIKVA-arviointihaastattelua varten

BIKVA-arviointimalli

- **Tarkoitus** on saada asiakkaat mukaan palvelun laadun arviointiin.
- **Tavoitteena** on saada aikaan prosessi, joka toimisi eräänlaisena muutosvoimana työntekijöille työn kehittämisessä.

Asiakkaiden haastattelu 15.4.2012 klo 14

- Toteutuu ryhmähaastatteluna.
- Haastatteluun osallistuvat valokuva-ryhmään osallistuneet asiakkaat sekä haastattelija. Valokuva-ryhmää vetäneet opiskelijat eivät osallistu asiakkaiden ryhmähaastatteluun.
- Haastattelun toteuttaa ulkopuolinen henkilö, koska asiakkaat kertovat todennäköisesti mielipiteitään rohkeammin henkilölle, joka ei ole ollut mukana valokuva-ryhmässä.
- Haastattelija kirjaa ylös asiakkaiden palautteen, jotta voi jakaa sen opinnäyte-työntekijöille asiakkaiden haastattelun jälkeisessä palautteen jako tilanteessa.

Haastattelun kulku

1. Haastattelija kertoo asiakkaille arvioinnin koskevan valokuva-ryhmää. Hän myös kertoo, mitä tapahtuu sen jälkeen, kun hän on poistunut paikalta sekä mihin tuloksia käytetään.
2. Haastattelija pyytää asiakkaita kertomaan ja perustelemaan, mitä he pitivät myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuneessa ryhmässä. Asiakkaat voivat omin sanoin kuvailla ja tulkita näkemyksiään. Keskustelun käynnistäjä kysymyksenä haastattelija voi esittää esim. ”Mikä valokuva-ryhmään osallistumisessa oli hyvää?”, ”Mikä valokuva-ryhmään osallistumisessa oli huonoa?”. Mui-

ta haastattelukysymyksiä voivat olla: ”Mitä mieltä olitte tästä arviointikerrasta?”. Lopuksi on hyvä kysyä: ”Tulisiko teille vielä jotakin muuta mieleen?”.

Arvioinnin tavoitteet

- Asiakkaat voivat kertoa ja tulkita arvioijalle omia kokemuksiaan ja näkökulmiin valokuva-ryhmästä. Tarkoitus on selvittää millaisena palveluna asiakkaat kokivat valokuva-ryhmän.
- Työntekijöiden (eli opinnäytetyöntekijöiden) oppiminen ja kehittyminen työskentelynsä suhteen.

Hyvä muistaa:

- Haastattelija ei saa omalla käyttäytymisellään tai puheellaan vaikuttaa asiakkaiden mielipiteisiin.
- Kiinnostuneisuus asiakkaiden palautetta kohtaan on olennaista, samoin joustavuus ja hienotunteisuus.
- Haastattelijan tehtävänä on varmistaa, että puheenvuorot jakautuvat kaikille tasapuolisesti sekä se, että asiakkaat perustelevat mielipiteitään asiallisesti.

LÄHDE

Hanne Kathrine Krogstrup 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. Bikva-malli. Hyvät käytännöt. Menetelmä –käsikirja. Helsinki: Stakes.