



Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö: Asukasta- paamisten palvelumuotoilu mielenterveyskun- toutujien tukiasumisessa

Anne Jukkara

2022 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

**Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö: Aukastapaamisten palvelu-
muotoilu mielenterveyskuntoutujien tukiasumisessa**

Anne Jukkara
Sosionomi (AMK)
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2022

Anne Jukkara

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö: Asukastapaamisten palvelumuotoilu mielenterveyskuntoutujien tukiasumisessa

Vuosi

2022

Sivumäärä

67

Tämä on päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö asukastapaamisten palvelumuotoilusta mielenterveyskuntoutujien tukiasumisessa. Opinnäytetyö kuvaa palvelumuotoilun vaiheita asukastapaamisten kehittämisessä ja käynnistämässä sekä tukiasumisen ohjaajan työnkuvaa. Tukiasumisen työn keskeisenä viitekehyksenä toimii toipumisorientaatio. Toimintaa määrittävät toimialan lait, viranomaissäädökset ja -suositukset sekä Helsingin kaupungin ohjeet.

Opinnäytetyö kuvaa palvelun siirtymistä suunnittelusta toimintaan viikoittain etenevänä prosessina kymmenen viikon ajanjaksolla. Opinnäytetyössä luodaan asukastapaamisista visuaalinen palveluprosessi sekä asiakaspolku palvelumuotoilun teoriaa hyödyntäen. Kehittämistyön keskeisiä tavoitteita ovat osallisuuden ja yhteisöllisyyden lisääminen. Tarkastelussa on myös palvelun yhdenvertaisuus ja saavutettavuus.

Kolmannen sektorin toimijoiden tekemä kehittämistyö sekä palveluiden tarjonta on yhteiskunnallisesti merkityksellistä toimintaa. Opinnäytetyön lopputuloksena syntyi mielenterveyskuntoutujien tukiasumisen palvelunkäyttäjille suunnattu asukastapaaminen, joka täydentää mielenterveyskuntoutujille suunnattuja matalan kynnyksen palveluita Helsingissä. Asukastapaamiset ovat mielenterveyttä edistävää ja ennaltaehkäisevää mielenterveystyötä.

Anne Jukkara

Diary-Format Thesis: Service Design of Resident Meetings in Supported Housing for Mental Health Rehabilitators

Year	2022	Pages	67
------	------	-------	----

This is a thesis in the form of a diary about service design of resident meetings in supported housing for mental health rehabilitators. The thesis describes the stages of service design in the development and initiation of resident meetings, as well as the job description of a supportive housing supervisor. The central reference framework for the work of assisted living is recovery orientation. Operations are determined by industry laws, official regulations and recommendations, and instructions from the City of Helsinki.

The thesis describes the transition of the service from planning to operation as a weekly progressing process over a period of ten weeks. In the thesis, a visual service process and a customer path are created from resident meetings using the theory of service design. The central goals of the development work are to increase inclusion and community spirit. The review also includes the equality and accessibility of the service.

The development work carried out by third sector operators and the provision of services is a socially relevant activity. The final result of the thesis was a residents' meeting aimed at service users of assisted living for mental health rehabilitation, which complements the low-threshold services for mental health rehabilitation in Helsinki. Resident meetings are mental health work that promotes and prevents mental health.

Keywords: service design, recovery orientation, inclusion, community spirit

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Nykytilanne.....	7
2.1	Nykyinen työ ja osaaminen	8
2.2	Sidosryhmät	11
2.3	Vuorovaikutustaidot	13
2.4	Oman työn kehittäminen.....	14
2.5	Opinnäytetyön tavoitteet	14
3	Päiväkirjaraportointi.....	15
3.1	Viikko 1	15
3.2	Viikko 2	18
3.3	Viikko 3	22
3.4	Viikko 4	26
3.5	Viikko 5	30
3.6	Viikko 6	34
3.7	Viikko 7	37
3.8	Viikko 8	40
3.9	Viikko 9	43
3.10	Viikko 10.....	46
4	Yhteenveto ja pohdinta	49
	Liitteet	57

1 Johdanto

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö asukastapaamisten palvelumuotoiluista mielenterveyskuntoutujien tukiasumisessa lähti tarpeesta kehittää Niemikotisäätiön Jälleenvuokrauksen tiistain asukastapaamisia. Asukastapaamisten tavoitteena on vähentää yksinäisyyttä osallisuuden ja yhteisöllisyyden kautta. Ennen Covid19 pandemiaa tiistain asukastapaamisia järjestettiin Pasilassa asuintalon kerhuhuoneella kerran viikossa kello 10:00-11:00. Tiistain asukastapaamisissa on ollut mahdollisuus tavata Jälleenvuokrauksen ohjaajia, muita palvelunkäyttäjiä sekä lukea päivän sanomalehdet aamukahvin ja pienen syömisen parissa. Kävijämäärät ovat vaihdelleet, mutta useimmiten osallistujia on ollut alle viisitoista.

Tarve palvelun uudistamiselle ja kehittämiselle syntyi tapaamisten siirtymisestä Pasilasta Jälleenvuokrauksen toimistolle Malmille. Suunnitelmana on kehittää entistä palvelunkäyttäjälähtoisempää toimintaa toipumisorientaatio huomioiden. Tavoitteena on saada Jälleenvuokrauksen ja Niemikotisäätiön toimintaa ja palveluja näkyvämmäksi sekä helpommin saavutettavaksi niin pitkäaikaisille kuin uusillekin palvelunkäyttäjille. Olen työyhteisössäni ottanut tiistain asukastapaamisten kehittämisen omalle vastuulleni.

Niemikotisäätiö on vuonna 1983 perustettu sosiaalipsykiatrista kuntoutustyötä ja ehkäisevää mielenterveystyötä helsinkiläisille avohoidossa oleville mielenterveyskuntoutujille tarjoava säätiö. Säätiö on vuodesta 2011 lähtien ollut Helsingin kaupungin tytäryhteisö, osa kaupunkikonsernia. Asumispalvelut, työ-, valmennus- ja päivätoiminta sekä virkistystoiminta täydentävät Helsingin kaupungin mielenterveyspalveluita. Toiminnan tavoitteena on edistää palvelunkäyttäjän toipumista, ehkäistä asunnottomuutta, kohottaa elämänlaatua sekä tehdä ehkäisevää mielenterveystyötä. Yleishyödyllisenä toimijana toiminnalla ei ole tarkoituksena tuottaa voittoa. Suomalaisen Työn Liitto on myöntänyt Niemikotisäätiölle Yhteiskunnallinen yritys -merkin ja Helsingin kaupunki Ekokompassi sertifikaatin sitoutumisesta ympäristöasioiden hoitamiseen ja kehittämiseen. Toiminnassa ja päätöksenteossa huomioidaan kokonaisvaltaisesti kestävä kehitys, niin ihmisen, ympäristön kuin taloudenkin näkökulmasta. Niemikotisäätiön arvoihin kuuluvat yhteisöllisyys, yksilön kunnioittaminen ja tasa-arvo. Toimintaa määrittävät alan lait, viranomaissäädökset ja -suositukset sekä Helsingin kaupungin ohjeet. Niemikotisäätiön työohjeet eri prosesseista, kuten asumisesta ja perehdytyksestä sekä koulutukseen, talouteen, johtamiseen, toiminnan vuosikelloihin liittyvät dokumentit on kerätty IMS-toimintajärjestelmään. (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022.)

Työskentelen Niemikotisäätiön asumispalveluissa Jälleenvuokrauksessa. Jälleenvuokraus on kevyesti tuettua tukiasumista mielenterveyskuntoutujille. Jälleenvuokraus vuokraa asuntoja edelleen palvelunkäyttäjilleen ja tarjoaa sekä koordinoi tukea kotiin. Tukiasunnot on hajajoitettu normaaliin asuntokantaan ja niissä ei ole tukiasunnoksi yksilöiviä tunnuksia. Jälleenvuokrauksen toimintaa voi kuvata sosiaalisena isännöintinä, jossa tavoitteena on onnistunut asuminen ja palvelunkäyttäjän elämänlaadun kohottaminen. Asunnot omistaa Helsingin kaupungin asunnot Oy, Kiinteistö Oy Auroranlinna, Helsingin kaupungin Tilakeskus, Y-säätiö, Neilikka ry sekä Niemikotisäätiö. Niemikotisäätiöllä on asuntoihin ensivuokrasuhde ja yksikön nimen mukaisesti Jälleenvuokraus jälleenvuokraa näitä eteenpäin palvelunkäyttäjilleen. (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022.)

Jälleenvuokrauksessa on 8 ohjaajaa, vastaava ohjaaja sekä oma isännöitsijä. Ohjaajat ovat koulutukseltaan lähihoitajia, sosionomeja ja sairaanhoitajia. Itse olen koulutukseltani mielen-terveys- ja päihdetyön lähihoitaja. Henkilökunta on paikalla maanantaista torstaihin 8:00-16:00 ja perjantaisin 8:00-14:15. Palvelunkäyttäjillä on lisäksi käytössä Yöpäivystys, johon voi olla yhteydessä puhelimitse vuoden jokaisena päivänä 19 - 05:30 välisenä aikana. Jälleenvuokrauksessa on noin 1100 palvelunkäyttäjää. (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022.)

Jokaiselle palvelunkäyttäjälle on nimetty omaohjaaja asunnon postinumeron perusteella. Ohjaajilla on noin 140 omaohjattavaa ja heille kotiin tuotava tuki pohjautuu suunnitelmallisiin kotikäynteihin. Kotikäyntien lisäksi työ Jälleenvuokrauksessa koostuu muun muassa yhteistyöstä palvelunkäyttäjän verkoston kanssa, asukashaastatteluista, asuntonäytöistä, asukasta-paamisten järjestämisestä sekä toiminnan ja palveluiden kehittämisestä niin oman yksikön kuin koko säätiön tasolla. (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022.) Työ vaatii monipuolista osaamista mielen-terveyden häiriöistä, palveluun sovellettavista laista, Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystalouksista, Kelan etuuksista sekä niiden hakemisesta.

Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyöni sijoittuu syksylle 2022.

2 Nykytilanne

Työllistyin Niemikotisäätiölle vuoden 2019 lopulla tehdyn opintoihini liittyvän asiakastyön harjoittelun jälkeen ensin tekemään kahden kuukauden sijaisuutta tammikuussa 2020 ja nyt olen työskennellyt Jälleenvuokrauksessa ohjaajana tammikuusta 2021. Työ- ja taustakoulutukseni on antanut minulle valmiudet suoriutua työtehtävistäni vaatimustason mukaisesti. Olen mukana Niemikotisäätiön ympäristötyön kehittämisessä Ympäristötyöryhmän jäsenenä.

2.1 Nykyinen työ ja osaaminen

Jälleenvuokrauksen pääasiallinen tukimuoto on suunnitelmalliset ja säännölliset kotikäynnit. Kotikäynnit ovat asumisen alkuvaiheessa tiheimmät ja harvenevat asumisen vakiintuessa. Ohjaajien työviikot on ennalta jaettu yksin-, pari- tai kriisityöskentelyviikoiksi. Jälleenvuokrauksessa on niin sanottu kriisiryhmä, joka pystyy vastaamaan akuutteihin nopeaa reagointia vaativiin kriisitilanteisiin. Tällaisia akuutteja tilanteita voivat olla esimerkiksi psykiatriseen hoitoon ohjaus tai muu äkillinen tapahtuma palvelunkäyttäjän kotona. Jälleenvuokraus järjestää myös erilaisia asukastapaamisia, kuten kesäjuhlat, pikkujoulut, tiistain asukastapaamiset, Toiveikas torstai -retkiryhmän, sähkö ja viikon mittaisia leirejä litin Kesäharjussa. (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022.)

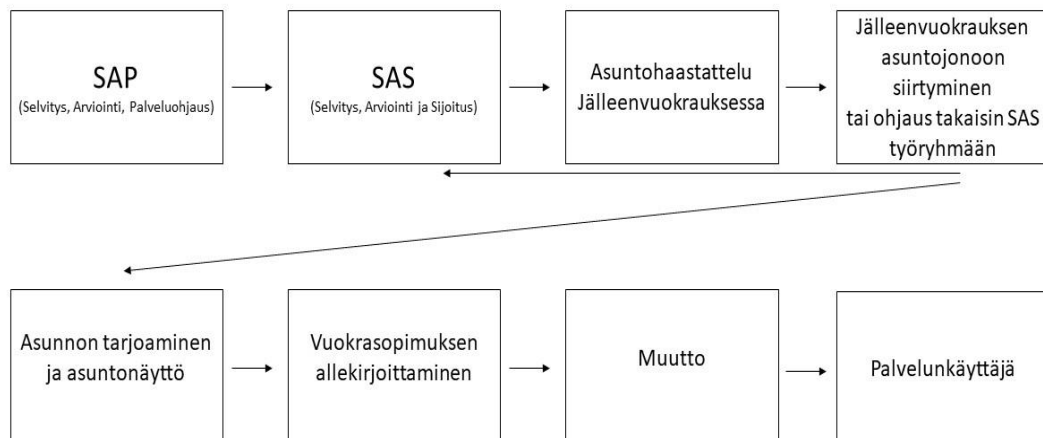
Kotikäynneistä sovitaan palvelunkäyttäjän kanssa joko puhelimitse, sähköpostilla tai lähettämällä kirje kotikäynnistä. Koska kyseessä on kevyesti tuettu tukiasuminen määrittää palvelunkäyttäjä itse yhteydenottojen ja tuen määrän. Jokainen palvelunkäyttäjä tulee kuitenkin tavata vähintään kerran vuodessa kodissaan. Suunnitelmallisilla kotikäynneillä tehdään arviointia palvelunkäyttäjän fyysisestä, psyykkisestä, kognitiivisesta sekä sosiaalisesta toimintakyvystä. Kotikäynneillä tarjotaan tukea ja ohjausta palvelunkäyttäjän tarpeen mukaan. Ohjaus voi olla esimerkiksi avustamista Kelan hakemuksien täyttämässä tai säännöllisen päivätoiminnan löytämisessä. (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022.) Kotikäynneillä kiinnitetään myös huomioita huoneiston hyvään hoitoon Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995) 25 §:n mukaisesti sekä tarvittaessa asennetaan Pelastuslain (379/2011) 17 §:n mukaisesti palovaroitin huoneistoon.

Niemikotisäätiöllä on käytössä DomaCare asiakastietojärjestelmä, johon kotikäynneistä sekä muusta palvelunkäyttäjään liittyvistä asioista tehdään kirjauksia. Palvelunkäyttäjäksi hakeutuessa allekirjoitetaan kirjallinen suostumus tietojen keräämiseen DomaCare asiakastietojärjestelmään sekä annetaan mahdollisuus tutustua tietosuojaselosteen sisältöön. Kevyen tuen asumismuodon vuoksi Jälleenvuokrauksessa ei tehdä kuntoutussuunnitelmaa, mutta työskentelyssä huomioidaan asumisen alkuvaiheessa määritellyt tuen tarpeet. (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022.)

Kotikäyntien lisäksi työtehtävänä koostuvat muun muassa verkostotapaamisista, hoitokokouksista, kehittämistyöstä Ympäristötyöryhmän jäsenenä, asukashaastatteluiden, asunonäytöistä sekä asukastapaamisten järjestämisestä. Lisäksi osallistun Niemikotisäätiön palvelunkäyttäjille kohdennetun Hyvä Mieli -lehden isännöitsijän palstan kirjoittamiseen yhdessä Jälleenvuokrauksen isännöitsijän kanssa. Asumisen alkuvaiheessa ja muuton yhteydessä ohjaan palvelunkäyttäjää tarpeen mukaan muuttoilmoituksen tekemisessä, sähkösovimuksen avaamisessa, muuton järjestämisessä, perustoimeentulotuen hakemisessa muuttokustannuksiin sekä asumistuen hakemisessa Kelasta. Ajoittain muuton yhteydessä haetaan myös täydentävää

toimeentulotukea kunnalta esimerkiksi huonekaluihin. Työtehtävät Jälleenvuokrauksessa ovat hyvin monipuoliset.

Kuviossa 1 kuvaan Jälleenvuokrauksen palvelunkäyttäjäksi ohjautumisen prosessia. Jälleenvuokrauksen palvelunkäyttäjäksi hakeudutaan Mielensterveyskuntoutujien asumiskuntoutus ja -palveluiden SAS prosessin kautta. SAS tulee sanoista selvitys, arviointi ja sijoitus. SAS-työryhmä arvioi palvelunkäyttäjän tarpeita vastaavan asumismuodon. SAS prosessia on edeltänyt SAP arviointi. SAP tulee sanoista Selvitys, Arviointi, Palvelunohjaus. Sosiaalityöntekijä käynnistää sosiaalihuoltolain (1301/2014) 36 §:n mukaisen palvelutarpeen arvioinnin, kun hän on saanut tiedon sosiaalihuollon tarpeessa olevasta henkilöstä. SAP hakemukseen tulee liitteiksi lausunnot lääkäriltä, sosiaalityöntekijältä, sairaanhoitajalta sekä muulta mahdolliselta verkostolta. Jälleenvuokraukseen ohjautuu vuosittain noin 60-80 henkilöä, jotka tulevat kuntouttavan asumisen palveluista, omasta- tai vuokra-asunnosta, sairaalasta tai asunnottomina. Palvelunkäyttäjän ohjautuessa Jälleenvuokraukseen kartoitetaan hänen toimintakykensä, toiveita ja soveltuvuutta kevyesti tuettuun asumiseen haastattelemalla hakija arvostavan haastattelun menetelmin. Asuntohaastattelun jälkeen palvelunkäyttäjä siirtyy Jälleenvuokrauksen asuntojonoon, josta vapautuvia asuntoja tarjotaan tarve- ja kiireellisyyssperustein sekä asumiseen liittyvät toiveet ja kriteerit huomioiden. (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022.)

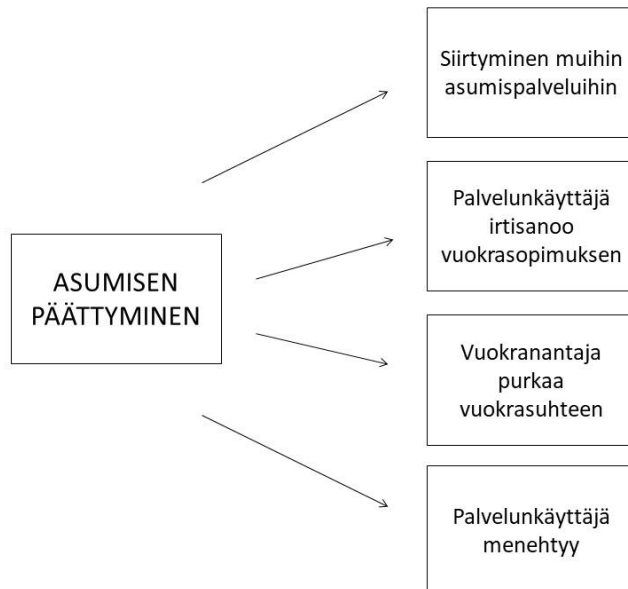


Kuvio 1 Prosessi Jälleenvuokrauksen palvelunkäyttäjäksi

Asumisen alkuvaiheessa tehdään määräaikaista vuokrasopimuksia, joiden pituudet ovat 3kk, 6kk ja 12kk. Asumisen vakiintuessa ilman järjestys- tai vuokravalkahäiriöitä tehdään 12 kk:n määräaikaista vuokrasopimuksen jälkeen toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus. Kevyen tuen asumismuoto vaatii palvelunkäyttäjältä itsenäisesti tai tukipalveluita hyödyntäen arjen toiminnoista selviytymistä ja toimintakykyä sekä hoitotasapainoa ja sitoutumista hoitoon.

Kriteerit asumiselle arvioidaan Helsingin kaupungin asumisen tuen kanssa sovitulla kriteereillä. Arviointia tehdään ravitsemuksesta, hygieniasta ja kodinhoidosta, lääkityksestä ja sairauden hoidosta, elämänhallinnasta, sosiaalisista taidoista, asioinnista sekä raha-asoiden hoidosta. Mikäli asuntohaastattelussa arvioidaan haastateltavan hyötävän muunlaisesta tuesta, ohjataan hänet takaisin SAS työryhmälle. (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022.)

Tuen tarpeen muuttuessa asumisen aikana käynnistetään uusi SAS hakemus palvelunkäyttäjän verkostoon kuuluvien tahojen yhteistyössä. Kuviossa 2 kuvaan Jälleenvuokrauksen asumisen päättymisen syitä. Muihin asumispalveluihin tai itsenäiseen asumiseen siirtymisen lisäksi syitä asumisen päättymiseen ovat vuokrasuhteen purkamisen tai menehtyminen. Vuokrasuhteen irtisanomisessa ja purkamisessa noudatetaan lakia asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995). Toipuminen ei ole Jälleenvuokrauksessa asumisen jatkumisen esteenä.



Kuvio 2 Asumisen päättymisen Jälleenvuokrauksessa

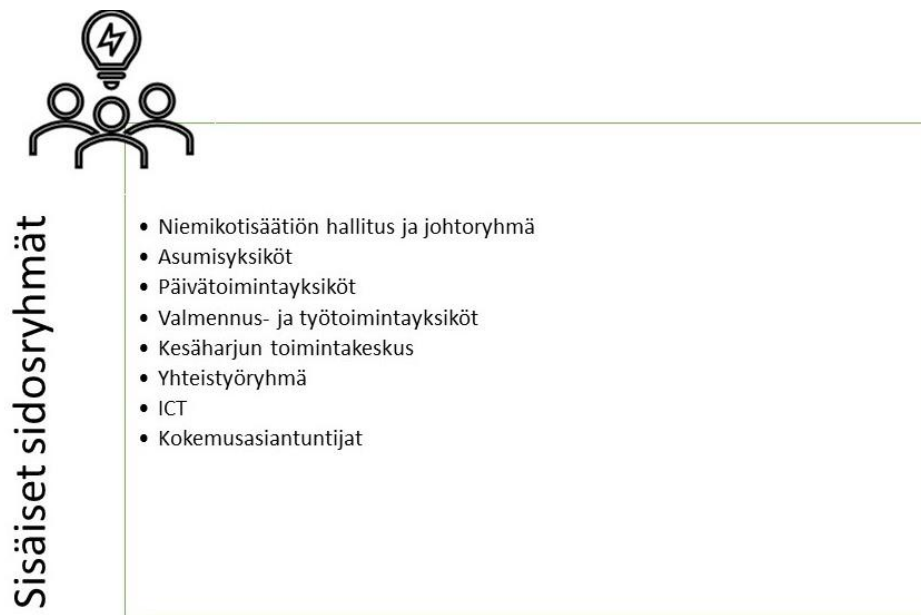
Oma työni vaatii monipuolisuutta ja laaja-alaista osaamista. Työ vaatii muun muassa Suomen perustuslain (731/1999), Mielenterveyslain (1116/1990), Laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), Sosiaalihuoltolain (1301/2014), Laki asuinhuoneiston vuokrauksesta (481/1995) sekä Pelastuslain (379/2011) soveltamista. Niemikotisäätiöllä jokaisen yksikön omavalvontasuunnitelmaan kuuluvat muun muassa pelastussuunnitelma, lääkehoitosuunnitelma, elintarvikehygienian omavalvontasuunnitelma, kemikaaliluettelo ja käyttöturvallisuustiedotteet, tietosuoja-, salassapito- ja käyttäjäsitoumuslomake sekä työsuojelun toimintaohjelma (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022). Omavalvontasuunnitelman laatiminen veloitetaan Sosiaalihuoltolain 47 §:ssä (1301/2014) sekä Valviran määräyksessä (1/2014). Jokaisen työntekijän sekä opiskelijoiden tulee perehtyä

omavalvontasuunnitelmaan. Omavalvontasuunnitelmasta kerrotaan palvelunkäyttäjille asun- tohaastatteluiden yhteydessä ja omavalvontasuunnitelma on aina Jälleenvuokrauksen toimis- tolla nähtävillä yhdessä DomaCare -tietosuojaselosteen kanssa.

Laki- ja säädösosaamisen lisäksi työssä vaaditaan ymmärrystä mielenterveyden häiriöistä, päihdehäiriöistä, lääkehoidosta sekä näiden vaikutuksesta toimintakykyyn. Jälleenvuokrauk- sen palvelunkäyttäjien diagnoosien kirjo on laaja. Palvelunkäyttäjillä on muun muassa skitso- frenia, kaksisuuntainen mielialahäiriö, eriasteisia masennusta ja ahdistuneisuushäiriö diagnoo- seja sekä neuropsykiatrisia häiriöitä. Osalla palvelunkäyttäjistä on kaksoisdiagnoosi, eli sekä mielenterveys- että päihdehäiriö. Niemikotisäätiön työntekijöiltä edellytetään lääkehoidon osaamista, joten olen suorittanut Lääkehoidon osaaminen verkossa -koulutuksen eli LOVE:n (Lääkehoidon osaaminen verkossa Love 2022). Olen tehnyt sijaisuuksia Yöpäivystyksessä, jossa työnkuvaan kuuluu muun muassa lääkkeidenjako valvotusti viidessä eri yksikössä yökierron ai- kana. Niemikotisäätiö panostaa henkilökunnan koulutukseen. Olen suorittanut Helsingin seu- dun kesäyliopistolla Johdatus toipumisorientaatioon -koulutuksen ja tällä hetkellä opiskelen työn ohessa Neuropsykiatrisiksi valmentajaksi. Neuropsykiatrisen valmentajan koulutuksesta saan keinoja sekä työkaluja arjen- ja elämänhallinnan tukemiseen sekä uusia myönteisiä toi- mintatapoja. Koen tarvitsevani edelleen kehittymistä voimavarakeskeisen lähestymistavan ja ajattelun vahvistamisessa ongelmakeskeisen ajattelun sijasta. Tämä vaatii itseltäni jatkuvaa oman työni ja toimintatapojeni reflektointia itsenäisesti, työryhmässä sekä työnohjauksessa. Voin paremmin ohjata palvelunkäyttäjää löytämään ja tunnistamaan omia voimavaroja sekä hyödyntämään niitä tuomalla vuorovaikutukseen enemmän avoimia kysymyksiä valmiiden rat- kaisujen sijasta.

2.2 Sidosryhmät

Jälleenvuokrauksen sisäiset sidosryhmät (kuviot 3) koostuvat Niemikotisäätiön muista yksi- köistä, hallituksesta, johtoryhmästä sekä kokemusasiantuntijoista. Kokemusasiantuntijat toi- mivat Niemikotisäätiöllä muun muassa vertaisohjaajina, Recovery- ja Yhteistyöryhmän jäse- ninä sekä asumistoiminnan arvioijina sekä kehittäjinä (Niemikotisäätiö 2022a).



Kuvio 3 Sisäiset sidosryhmät

Jälleenvuokrauksen ulkoiset sidosryhmät ovat laajat. Olen kuvannut näitä kuviossa 4. Ulkoiset sidosryhmät usein linkittyvät palvelunkäyttäjään. Palvelunkäyttäjällä voi olla useita Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystalvvelujen alaisia palveluita käytössään. Palvelunkäyttäjien hoitokontakti on psykiatrian poliklinikalla tai terveystalvveluasemalla, jossa on myös hoitovastuu. Lääkehoidon toteutumisesta palvelunkäyttäjä vastaa itse tai muun kotiin tuotavan palvelun kuten kotihoidon tuella. Jälleenvuokraukseen palvelunkäyttäjäksi hakeutuessa allekirjoitetaan asuntohakemuksen yhteydessä lupa ohjaajille toimia yhteistyössä sosiaali- ja terveydenhuollon verkostojen kanssa. Tyypillisimpiä yhteistyön muotoja ovat hoitokokoukset psykiatrian poliklinikoilla ja psykiatrisessa sairaalassa sekä yhteistyö sosiaalitoimen kanssa. Toimintakyvyn ja arjen taitojen heikentyessä voidaan palvelunkäyttäjälle hakea palvelutarpeen arviointia. Yhteistyö palvelunkäyttäjän lähiomaisten kanssa vaatii kirjallisen suostumuksen tietojenluovutukseen. (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022.) Työssäni ohjaan palvelunkäyttäjiä myös muiden toimijoiden palveluihin esimerkiksi säännöllisen päivätoiminnan löytämiseksi. Koen tärkeäksi työssäni olla tietoinen muista alan toimijoista, ajankohtaisista kehittämishankkeista sekä uusista palveluista niin valtakunnallisella kuin lähiympäristönkin tasolla.



Kuvio 4 Ulkoiset sidosryhmät

2.3 Vuorovaikutustaidot

Niemikotisäätiöllä työtä ohjaa recovery eli toipumisorientaatio näkökulma. Toipumisorientaatio on palvelunkäyttäjän oman elämänsä asiantuntijuutta vahvistavaa työtä. Toipumisorientaatiossa palvelunkäyttäjän identiteettiä vahvistetaan luomalla uskoa ja toivoa tulevaisuuteen sekä kannustetaan elämään oman näköistä elämää sairaudestaan huolimatta. (Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus 2022.) Palvelunkäyttäjän identiteetti on paljon muutakin kuin mielenterveyskuntoutuja. Aina sairaudesta ei voi täysin parantua ja palata entiseen, mutta tästä huolimatta voi toipua. Tämä ajatusmalli ohjaa omaa työtäni ja kaiken keskiössä on palvelunkäyttäjä, joka on itse asettanut toiveet ja tavoitteet asumiselleen Jälleenvuokrauksessa. Ohjaustyössä vaaditaan ennakkoluulottomuutta ja avoimuutta. Etukäteen tehtävät oletukset haittaavat työskentelyä ja valmiiden ratkaisujen tarjoaminen osallisuutta. Koen tärkeäksi olla turvallinen ja luotettava ohjaaja. Turvallisuuden tunnetta ja luotettavuutta vahvistavat aktiivinen kuuntelu, selkeä vuorovaikutus, luottamuksellisuus, johdonmukaisuus sekä yhdessä sovitut toimenpiteet jatkuvan suhteen.

Palvelunkäyttäjän sidosryhmiin liittyy monia toimijoita, joilla jokaisella on erilaisia lähestymistapoja palvelunkäyttäjän kuntoutumiseen ja toipumiseen. Tärkeintä on kuitenkin, että kaikilla on yhteinen tavoite, joka on palvelunkäyttäjän toipumista edistävää. Oman haasteensa yhteistyölle antaa eri asiakastietojärjestelmät, joten tieto ei välity.

2.4 Oman työn kehittäminen

Vastuualueeni Jälleenvuokrauksessa on ympäristötyö. Toimin yksikön ympäristövastaavana sekä Niemikotisäätiön Ympäristötyöryhmän jäsenenä. Ympäristötyöryhmän jäsenenä osallistun muun muassa Niemikotisäätiön hiilineutraalisuussuunnitelman (Niemikotisäätiö 2022b) sekä ympäristöteemakuukausien kehittämiseen ja määrittelyyn. Toimin Jälleenvuokrauksen ympäristövastaavana, joten työtehtäviini kuuluvat hiilineutraalisuussuunnitelman määrittely, toteuttaminen ja kehittäminen käytännön tasolla omassa yksikössäni sekä ympäristöasioista tiedottaminen työyhteisössäni. Ympäristövastaavan tehtäviini kuuluvat lisäksi kemikaaliluettelon ja käyttöturvallisuustiedotteiden päivittäminen.

Olen myös ottanut vastuulleni tiistain asukastapaamisten kehittämisen, johon päiväkirjamuotoinen opinnäytetyöni tulee keskittymään. Niemikotisäätiön ympäristötyö ja siihen liittyvät teemakuukaudet eivät ole tavoittaneet Jälleenvuokrauksen palvelunkäyttäjiä, joten tavoitteeni on myös löytää keinoja tuoda Niemikotisäätiön ympäristötyötä näkyvämmäksi ja helpommin saavutettavaksi.

2.5 Opinnäytetyön tavoitteet

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyöni kehittämiskohteena on Jälleenvuokrauksen tiistain asukastapaamiset. Tavoitteena on kehittää asukastapaamisia palvelunkäyttäjälähtöisesti. Kehittämisen tavoitteena on saada Jälleenvuokrauksen sekä Niemikotisäätiön toimintaa ja palveluja näkyvämmäksi sekä helpommin saavutettavaksi niin pitkäaikaisille kuin uusillekin palvelunkäyttäjille.

Olen asiakaslähtöisten sosiaalipalveluiden kehittämisen opinnoissa saanut perustiedot palveluinnovaatioiden kehittämisestä ja palvelumuotoilusta. Palvelumuotoilu on palveluiden ja liiketoiminnan kehittämistä asiakaslähtöisesti luovasti visualisoiden. Palvelumuotoilussa varsinaiset palvelua käyttävät asiakkaat otetaan mukaan aktiivisesti mukaan kehittämiseen. Näin myös piilossa olevat tarpeet saadaan näkyväksi. Oman kehittymisen tavoitteeksi haluan asettaa palvelumuotoiluprosessin ja sen eri osien sisäistämisen sekä tiedon viemisen omaan työhöni. Tavoitteeni on myös tehdä palvelumuotoilusta prosessi, jota Jälleenvuokraus sekä muut Niemikotisäätiön yksiköt voivat hyödyntää kehittämistyössään. Aloitan päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kirjoittamisen syksyllä, jolloin tiistain asukastapaamisten on tarkoitus alkaa. Palvelumuotoilu tulee keskittymään palvelumuotoilun loppuvaiheeseen, eli pilotointiin, lanseeraukseen ja arviointiin.

3 Päiväkirjaraportointi

3.1 Viikko 1

Viikkosuunnitelma viikko 1

Ensimmäisen viikon tavoitteeksi asetan kirjoittamistyöhön orientoitumisen. Viikon aikana käyn läpi asukastapaamisten kehittämisen kyselyn toteuttamista sekä tuloksia. Perehdyn palvelumuotoilun asiakasymmärrykseen ja tutkin tietoperustan toteutumista tekemässäni kyselyssä. Kasvatan omaa ymmärrystäni palvelua tuottavan eli Niemikotisäätiön Jälleenvuokrauksen sekä palvelunkäyttäjien tarpeista, tavoitteista, odotuksista, arvoista ja toiminnan motiiveista asukastapaamisten osalta.

Maanantai

Viikko alkoi kiireisesti. Maanantai aamuisin pidämme viikkokokouksen, jonka kesto on noin yksi tunti. Käymme läpi yöpäivystyksestä tai muilta tahoilta tietoomme tulleita asioita viikonlopulta. Asiat voivat koskea esimerkiksi huoli-ilmoituksia tai ilmoituksia asumishäiriöistä. Viikkokokouksessa myös käsitellään viikon henkilökuntamitoitus, vapautuvien asuntojen lista, vuokravelkatilanne sekä muut kyseisen viikon asiat, jotka koko työryhmän on hyvä tietää.

Työpäivääni olin suunnitellut kaksi kotikäyntiä, joista toinen ei toteutunut. Hoidin tänään myös asioita sidosryhmiemme kanssa. Urakoitsijan kanssa kävin läpi kahden huoneiston korjaustarpeita ja sosiaalityöntekijän kanssa vuokravelka-asiaa. Tämän lisäksi tein Jälleenvuokrauksen isännöitsijän poissaolon vuoksi jatkosopimuksia vuokrasuhteille sekä puhuin puhelimessa useamman palvelunkäyttäjän kanssa. Tänään ei työpäivässä yksinkertaisesti jäänyt aikaa asukastapaamisten kehittämislle.

Tiistai

Tänään aloitin työpäivän tekemällä kahteen huoneistoon vikailmoitukset sekä varaamalla lääkärin vastaanottoajan palvelunkäyttäjälle. Kotikäyntejä päivälle tuli neljä ja niistä kolme oli vuokrasopimuksen uusimiskäyntejä. Vuokrasopimusten jatkosopimukset teemme kotikäyntien yhteydessä. Päivän neljännellä kotikäynnillä mukana oli myös Seniori-infon asiakasohjaaja. Asiakasohjaaja teki palvelutarpeen arvioinnin palvelusetelin myöntämiseksi siivouspalveluun. Palvelutarpeen arvioinnit ovat kattavia kartoituksia niin fyysisestä, kognitiivisesta ja psyykkisestä kuin sosiaalisestakin toimintakyvystä. Palvelusetelit (Helsingin kaupunki 2021) ovat kuntalaisille myönnettäviä rahanarvoisia maksusitoumuksia palveluihin. Palvelusetelin myöntämisen jälkeen palvelunkäyttäjä voi valita palveluntuottajista itselleen sopivan. Palveluntuottajan hinnan ja palvelusetelin arvon välisen erotuksen palvelunkäyttäjä maksaa omakustanteisesti.

Keskiviikko

Tämän päivän olin varannut kalenteristani asukastapaamisten kehittämisen kyselyn tulosten (Liite 2) purkamiseen tähän opinnäytetyöhön. Kyselyn vastaukset olen käynyt läpi 6.7 ja keräsin ne yhteen. Vastausten käsittelyssä en pystynyt hyödyntämään tehtävään ilmoittautunutta palvelunkäyttäjää tämän estyttyä osallistumasta. Työyhteisössä kyselyn vastaukset käsiteltiin edellisellä viikolla 1.8 viikkokokouksen aikana. Kyselyyn saimme 34 vastausta. Vastauksia kerättiin litin leiriin osallistuneilta sekä satunnaisotoksella kotikäynneillä. Vastaajista 26 ei ole aiemmin osallistunut Jälleenvuokrauksen tiistain asukastapaamisiin. Sopivimpia kellonaikoja osallistua tapaamisiin on klo 10:00 (12 ääntä) ja klo 11:00 (14 ääntä). Asukastapaamisten kesäksi yksi tunti sai eniten ääniä (24). Toimintaan liittyvien toiveiden osalta sai ääniä kahvitelu (25), ohjaajien tapaaminen (15), päivän lehtien lukeminen (11) ja muiden palvelunkäyttäjien tapaaminen (10). Lisäksi tasaisen määrän ääniä saivat myös ohjatut teemakeskustelut (7), ohjaus esimerkiksi etuuksien hakemisessa (7) ja esittelyt Niemikotisäätiön muista yksiköistä, säätiön tapahtumista tai muista toimijoista (6). Omia ehdotuksia tuli viisi kappaletta ja ne pitivät sisällään toiveet pienestä lounaasta, ulkoilusta porukalla ja muu vapaa-ajan toiminta, sisäpelit ja vapaa keskustelu. Toiminnan lisäksi kyselyssä kartoitettiin toiveita tarjottun osalta. Eniten ääniä saivat kahvi/tee (26) ja leipä/sämpylä (24). Hedelmiä (10) ja pullaa tai muuta makeaa herkkuja (7) toivottiin myös. Omia ehdotuksia tuli kolme kappaletta ja niissä toivottiin lounasta, silakkalaatikkoa ja shootia, joka tarkoittanee smoothieta. Kyselyn loppuun oli jätetty mahdollisuus antaa palautetta ja kehitysideoita. Palautteena tuli, että yhteiset kahvihetket ovat hyvä idea ja henkilökunta on paras. Kehitysideoina tuli toive, että infot teemoista/esittelyistä annetaan etukäteen, jotta niihin voi oman maun mukaan osallistua ja lounas kello 12:00. Eräs vastaajista oli myös ehdottanut, että voisi tulla avuksi asukastapaamisiin.

Vastausten enemmistön perusteella päätimme, että tiistain asukastapaamiset järjestetään kello 11:00 (14 ääntä) Malmilla ja niiden kesto tulee olemaan yksi tunti (24 ääntä). Ensimmäinen tiistain asukastapaaminen järjestetään 4.10.2022. Tämän syksyn osalta päätimme, että tarjoamme kahvittelevu kevyen syötävän kera, päivän lehtien lukemista, ohjaajien ja muiden palvelunkäyttäjien tapaamista sekä ohjausta esimerkiksi etuuksien hakemisessa. Tavoitteena on, että palvelunkäyttäjillä on tiedossa, että tiistaisin kello 11:00 on joka viikko mahdollisuus saada ohjausta esimerkiksi etuuksien tai palveluiden hakemisessa. Myös tietokoneen tai kopiokoneen käyttämiseen on mahdollisuus. Kun toiminta on vakiintunut ja saanut kävijöitä, otamme mukaan myös muita kyselyssä toivottuja asioita, kuten esittelyjä Niemikotisäätiön muista yksiköistä, säätiön tapahtumista ja muista toimijoista. Suunnitelmissa on myös kokemusasiantuntijan palkkaaminen avustamaan tapahtuman järjestämisessä. Kokemusasiantuntijaa haetaan Niemikotisäätiön Hyvä Mieli lehteen tulevan ilmoituksen kautta sekä lähettämällä tietoa avoimesta tehtävästä säätiön kokemusasiantuntijatoimintaan. Näin kaikilla on tasapuolinen mahdollisuus hakea tehtävään.

Torstai

Kävin tänään yhdessä palvelunkäyttäjän kanssa tutustumassa Niemikotisäätiön Mieli Töihin valmennusyksikön toimintaan. Mieli Töihin valmennusyksikkö auttaa palvelunkäyttäjiä tieto- ja viestintäteknikkataitojen kohentamisessa sekä työllistymiseen ja opiskeluun liittyvissä asioissa. Valmennusyksikössä on mahdollista suorittaa tieto- ja viestintäteknikan perustutkinnon yhteistyössä Rasekon eli Raision seudun koulutuskuntayhtymän kanssa. (Niemikotisäätiö 2022c.)

Lisäksi kävin kahdella kotikäynnillä, joista toinen vaati yhteydenottoa sidosryhmäämme kuuluvaan siivousyritykseen asunnon siisteyteen liittyen sekä yhteydenottoa psykiatrian poliklinikalle kotikuntoutuksen aloittamiseksi. Kotikuntoutus ja toimintaterapia sen osana tukee palvelunkäyttäjää vahvistamaan omia arjentaitoja.

Perjantai

Työpäiväni sisälsi tänään puheluita ja sähköposteja. Lisäksi tein vuokrasopimuksia ja tein ympäristövastaavan tehtäviä. Kiinteistön, jossa toimistomme sijaitsee, jätehuoneelle oli tuotu lajitteluastia metallille, lasille ja kartongille. Päivitin ympäristökansioon, IMS-toimintajärjestelmään ja toimiston jäteasteelle uuden pohjapiirustuksen kiinteistön jätehuoneesta. Iltapäivän vietin perjantaisin palvelunkäyttäjille järjestettävällä sähkövuorolla yhdessä heidän kanssaan pelaten.

Viikko 1 yhteenveto

Olen viikon aikana pohtinut, mikä tekee Jälleenvuokrauksen toiminnasta ainutlaatuisen ja miten tämä välittyy palvelunkäyttäjille. Mielestäni Jälleenvuokrauksen vahvuuksia ovat osaava ja koulutettu henkilöstö, joustavuus sekä vankka arvopohja, johon koko työ perustuu. Juha Tuulaniemi (2011, 51) kirjoittaa, että asiakasrajapinnassa työskentelevät työntekijät näyttävät omalla toiminnallaan, miten yritys haluaa asiakkaitaan kohdella. Työnantajan ydinarvojen ja palvelun tavoitteiden sisäistäminen vahvistavat työntekijöiden sitoutumista. Näin työntekijöillä on yhteiset tavoitteet ja toiminta on tasalaatuista. Niemikotisäätiöllä jokainen työntekijä sekä opiskelija perehtyvät omavalvontasuunnitelmaan ja uudet työntekijät käyvät läpi 100 päivää perehdytystä sekä osallistuvat Johdatus toipumisorientaatioon opintoihin.

Jälleenvuokrauksessa tulee myös tarkastella miten palvelunkäyttäjät näkevät Jälleenvuokrauksen palveluiden hyödyllisyyden, saavutettavuuden, käytettävyyden, kokemuksen sekä erottumisen muista palveluntuottajista. Helsingissä on myös muita vastaavanlaista palvelua tarjoavia kunnallisia sekä kolmannen sektorin toimijoita. Miten siis brändäämme toimintamme erottuvaksi muista palveluista? Lisäarvoa toimintaamme ei voi tuoda alentamalla hintaa, mutta voimme nostaa palvelunkäyttäjän kokemaa hyötyä palvelusta (Tuulaniemi 2011, 8).

Vaikka puhun brändäämisestä ja muista erottumisesta, niin Jälleenvuokrauksella ei kuitenkaan ole kilpailutilannetta muiden toimijoiden välillä, vaan jokainen toimija mielenterveyspalveluissa täydentää omalta osaltaan palvelurakennetta. On kuitenkin hyvä tiedostaa oman toiminnan vahvuudet, heikkoudet ja mahdollisuudet. Koska Niemikotisäätiö on yleishyödyllinen, voittoa tavoittelematon toimija, ei palveluiden onnistumisen mittarina voida käyttää esimerkiksi liikevaihdon kasvua tai kustannussäästöjä. Yhteneväistä voittoa tavoitteleville yrityksille ja omalle työnantajalleni on kuitenkin mielestäni pyrkimys saamaan aikaan positiivisia kokemuksia sekä kasvattamaan toimintaa tyytyväisten palvelunkäyttäjien ohjaututtua uudetaan palveluiden pariin. Menestyminen ja selviytyminen yritysmaailmassa vaatii jatkuvaa palveluiden tarpeen tunnistamista sekä rohkeutta luoda ja uudistaa niitä. Muutokset vaativat nykyisten toimintamallien tarkastelua ja rohkeutta tehdä niihin muutoksia. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 8.) Kysely oli hyvin perusmuotoinen menetelmä saada tietoa. Kyselyn haasteena on, että se tarjoaa valmiita vastausvaihtoehtoja ja näin ollen olettamuksia palvelunkäyttäjien tarpeista ja ongelmista. Sen riskinä on päätyä ratkomaan väärää ongelmaa. Kehittäminen on kuitenkin oppimisprosessi, jonka aikana voidaan tarkastella käytettyjen menetelmien soveltuvuutta ja muuttaa niitä prosessin edetessä. (Koivisto, Säynäjäkangas & Forsberg 2019, 56-58.) Tekemäni kysely on vasta alku ja palvelun kehittäminen entistä palvelunkäyttäjälähtöisemmäksi tulee jatkumaan, kun toiminnan aloituksen jälkeen saamme palautetta ja uusia kehitysehdotuksia palvelunkäyttäjiltä heidän kanssaan keskustelemalla ja havainnoimalla. Palvelunkäyttäjien toiveet ja mahdollisuus päästä vaikuttamaan tuotettavaan palveluun ovat Niemikotisäätiön strategian, arvojen ja toipumisorientaation mukaista toimintaa. Palvelumuotoiluprosessissa tulee mahdollistaa palvelunkäyttäjille positiivisia kokemuksia sekä kokemus siitä, että he pystyvät itse vaikuttamaan palveluihin (Tuulaniemi 2011, 49).

3.2 Viikko 2

Viikkosuunnitelma viikko 2

Tälle viikolle olen varannut kalenteristani aikaa tehdä Niemikotisäätiön Hyvä Mieli -lehteen mainoksen tiistain asukastapaamisten alkamisesta. Lisäksi kirjoitan lehteen Isännöitsijän palstaa. Yleensä kirjoitan palstan yhdessä yksikkömme isännöitsijän kanssa, mutta hänen poissaolonsa vuoksi teen sen poikkeuksellisesti yksin. Tavoitteena on tehdä mainoksesta houkutteleva ja Isännöitsijän palstasta selkeä ja helposti lähestyttävä.

Maanantai

Työviikko alkoi maanantain viikkokokouksella. Viikkokokouksessa normaalisti käsiteltävien asioiden lisäksi sovimme työyhteisölle kehittämisaamupäivän ensi viikolle. Kehittämisaamupäivässä käymme läpi asumisprosessia sekä vastuualueita. Jälleenvuokrauksessa on tapahtunut tämän vuoden aikana henkilökuntamuutoksia, joten vastuualueet jaetaan uudestaan. Oma vastuualueeni on toimia yksikön ympäristövastaavana. Muuten työpäiväni koostui varsin

tavallisista ohjaajan työtehtävistä, kuten vuokrasopimuksen ja sen sisällön läpi käymisestä, muuttoon liittyvien ilmoitusten ja hakemusten tekemisestä sekä Kelan asumistuen hakemuksen täyttamisestä ja taloyhtiön laajakaistasopimuksen avaamisesta.

Edellisellä viikolla koin aikataulullisia haasteita saada työpäiviini riittävästi rauhallista aikaa keskittyä normaalien työtehtävieni lisäksi tämän opinnäytetyön kehittämistyöhön. Olen työstänyt tälle kymmenen viikon jaksolle aikataulutuksen ja alustavan suunnitelman mihin asioihin haluan keskittyä. Suunnitelman tukemiseksi olen ottanut käyttöön bujoilun eli bullet journalin. Bujoilussa kalenteri tai tehtävälista luodaan itse tyhjään muistikirjaan omia tarpeita vastaavaksi. Bujoilu mahdollistaa erilaisten värien, kuvioiden ja tarrojen käytön. Asioiden hahmottelu ja ylös muistiin kirjoittaminen värejä käyttäen selkeyttää omaa ajatustyöskentelyäni.

Tiistai

Työpäivän ensimmäiset kaksi tuntia käytin eiliseltä kesken jääneisiin työtehtäviin. Työtehtäviin lukeutui myös yhteistyötahojen sekä palvelunkäyttäjien kanssa yhteydenpito niin puhelimitse kuin sähköpostitsekin. Tein tänään kaksi kotikäyntiä. Ohjasin palvelunkäyttäjää hakemaan verkkopankista tiliotteita ja lähettämään ne Kelan asiointipalveluun perustoimeentulotukihakemuksen liitteeksi sekä olin tukena yhteispuhelussa Kelan asiakaspalveluun. Tänään oli myös tarvetta ohjaukselle matkapuhelimen käytössä sekä verensokerimittarin asetuksissa ja sen toiminnoissa. Otin tänään myös palvelunkäyttäjän toiveesta hänestä valokuvia lähiomaisille lähetettäväksi ja selvitin vakuutusyhtiön ehtoja korvauksille. Näin jälkepäin ajatellen työpäivän sisältö oli varsin vaihteleva ja kuvastaa Jälleenvuokrauksen ohjaajien antaman tuen moninaisuutta ja palvelun joustavuutta. Työpäivästä jäi päällimmäisenä mieleen miten voimauttavaa voi olla saada tulla nähdyksi valokuvan välityksellä.

Alun perin olin suunnitellut huomisen työpäivän kokonaisuudessaan Hyvä Mieli -lehden materiaalien työstämiseen, mutta aamuun tuli muutos. Yhteistyökumppanimme toisi aamulla lahjoituksena annettavan vuodesohvan Jälleenvuokrauksen taloyhtiön autotallissa sijaitsevaan varastotilaan.

Keskiviikko

Toimistopäivä. Aamulla kävin järjestämässä varastotilaa tehdäkseen sinne tilaa toimitettavalle sohvalle. Olemme kehittämässä tilaa paremmin hyödynnettäväksi huonekalujen, kodinkoneiden sekä muun pientavaran kierrättämiseksi edelleen palvelunkäyttäjillemme. Lahjoituksia käyttökelpoisista tavaroista tulee palvelunkäyttäjiltä ja ohjaajilta sekä yhteistyökumppaneilta. Ekologisuus ja kierrättäminen ovat Niemikotisäätiön tärkeitä arvoja. Lopun työpäivästäni tein jatkosopimuksia päättyviin vuokrasopimuksiin. Tein alustavan mainoksen Hyvä Mieli -lehden tiistain asukastapaamisten alkamisesta ja otin siihen kuvituskuvan toimistollamme.

Mainoksen teksti on mielestäni selkeä, ytimekäs ja helposti lähestyttävä. Mainoksessa tulee ilmi mistä tapahtumasta on kyse, milloin ja missä toiminta alkaa, sen kesto ja mitä toimintaa on tarjolla. Mainoksen lisäksi kirjoitin tekstiä Isännöitsijän palstaa varten. Isännöitsijän palstan aiheena tulee olemaan energian säästäminen. Huoli sähkön hinnasta on noussut viime aikoina kotikäynneillä keskusteluissa puheenaiheeksi. Isännöitsijän palstalla on usein myös käytännön ohjeita kodin kunnon ylläpitämiseksi. Seuraavaan lehteen tulee ohje pakastimen sulattamisesta. Ohjeeseen keräsin vinkkejä Marttojen (Martat, 2022) verkkosivuilta. Kollegallani on sulattamista vaativa pakastin, joten hän lupasi ottaa kuvat sulattamisen vaiheista lehteä varten. Niemikotisäätiön elokuun ympäristöteema on energiaa elokuuhun, joten siihen tuotettu materiaali energian säästövinkkeistä lisätään muokattuna myös lehteen. Jatkan Isännöitsijän palstan muokkaamista vielä ensi viikolla, kun kollega saa pakastimensa sulatettua.

Torstai

Olin sopinut asuntonäytön Jälleenvuokrauksen asuntoa jonottavan henkilön kanssa aamuksi. Mukaani lähti kollega. Asuntonäytöllä kävimme läpi huoneiston sekä taloyhtiön yleiset tilat. Asuntonäyttäjien yhteydessä kerromme myös asunnon tiedot, joihin kuuluvat muun muassa huoneistotyyppi, vuokra sekä asunnon koko. Päätöstä, ottaako asunnon vastaan voi miettiä vuorokauden yli. Mikäli asuntoa ei ota vastaan, asettuu takaisin jonoon odottamaan seuraavan sopivan asunnon vapautumista. Asuntoa tarjotaan seuraavalle asunnonvaihtoa tai tukiasuntoa odottavalle henkilölle tarveperustein eli asuntoihin ei ole olemassa niin sanottua vuorojonotusta. Asuntonäytön jälkeen jatkoin työpäivää työparin alueella sijaitsevalla kotikäynnillä. Siirtyessä takaisin toimistolle keskustelimme kollegan kanssa työssä jaksamisesta ja kehittämistyön merkityksestä siihen. Oma työssäjaksamistani tukee mahdollisuudet tuoda esiin uusia ideoita ja viedä niitä eteenpäin. Loppu työpäivä meni etäpalaverissa Laurea ammattikorkeakoulun opettajan kanssa Ammatillisten työmenetelmien harjoittelun osaamisen tunnistamisessa ja tunnustamisessa.

Perjantai

Kahden kotikäynnin lisäksi perehdyin aikaisemmin Jälleenvuokraukseen tehtyyn opinnäytetyöhön. Metropolia Ammattikorkeakoulun sairaanhoitajaopiskelijat Salla Rupponen ja Sonja Valkeajärvi tekivät vuonna 2019 opinnäytetyön Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia asumispalvelusta Niemikotisäätiön Jälleenvuokrauksessa. Opinnäytetyössä suurin osa haastateltavista oli osallistunut johonkin Niemikotisäätiön toimintaan. Toimintaan osallistumisesta oli tullut kokemus yhteisöllisyydestä. Haastatteluissa oli mainittu myös Pasilan kahvit, eli tiistain asukastapaaminen. (Rupponen & Valkeajärvi 2019, 13.) Ennen nyt tapahtuvaa uudistusta asukastapaaminen järjestettiin Pasilassa kerrostalon kerhuhuoneella. Asukastapaamisten historia ulottuu aikaan ennen matkapuhelimia ja asukastapaamisilla varmistettiin kaikille yhtäläinen mahdollisuus olla ohjaajiin yhteydessä sekä mahdollisuus tavata muita palvelunkäyttäjiä.

Yhteisöllisyyden tarve nousi myös tekemässäni kyselyssä toiveena tavata muita palvelunkäyttäjiä sekä yhdessä kahvittelu. Yhdessä oleminen ja tekeminen koettiin tärkeämmäksi kuin ohjauksen saaminen asioinnissa. Perehdyn tähän yhteisöllisyyden merkitykseen lisää ensi viikolla.

Kollega oli sulattanut pakastimensa ja ottanut kuvat toiminnan eri vaiheista. Hän oli myös saanut idean viedä kuvat myöhemmin Jälleenvuokrauksen sosiaaliseen mediaan tarinat ominaisuudessa. Tarinat ovat 24 tuntia näkyvillä olevia luovia yhdistelmiä kuvaa, tekstiä ja ääntä. Kuvat näkyvät tarinoissa viisi sekuntia kerrallaan, joten pakastimen sulatuksen saa sujuvasti luotua vaiheittain eteneväksi ohjeeksi. Tarinat voi myös tallentaa sivustolle myöhemmin uudestaan katsottavaksi. Mielestäni loistava idea ja tätä tulee hyödyntää myös jatkossa.

Viikko 2 yhteenveto

Viikko kaksi oli monipuolinen ja vaihteleva. Olin alun perin ajatellut tätä opinnäytetyötä suunnitellessani, että en kirjoita varsinaisista työtehtävistä vaan keskityn vain kehittämisen kuvaamiseen. Huomasin kuitenkin, että perustyön auki kirjoittaminen on avannut myös omaa näkemystäni siitä miten vaihtelevaa, monipuolista ja joustavaa työtä teemme. Tekee hyvää pysähtyä miettimään mistä työpäivän sisältö koostui. Arjessa työtehtävät suoritetaan niitä sen enempää analysoimatta. Työtehtävien prosessit ja niihin kulutettu aika harjaantuvat kokemuksella. On hyvä opetella käymään läpi ajatuksia siitä, mitkä ovat oman työn tärkeimmät tekijät, mitkä ovat seuraavat toimenpiteet ja milloin niiden tulee olla valmiina sekä miten valmistaudut muutoksiin. On hyödyllistä hahmottaa oma työ kokonaisuutena ja siihen vaikuttavat työn vaiheet. (Yli-Kaitala, Toivanen, Viljanen & Janhonen 2016, 15.)

Toin alkuvuikosta esiin haasteet ajanhallinnassa. Olen jo heti kun tiesin aloittavani opinnäytetyön tekemisen varannut työkalenteriini hetkiä, jotka voin käyttää kehittämistyölle. Työni luonteeseen kuitenkin kuuluu, että alkuperäiset suunnitelmat muuttuvat ja tilalle tulee jotakin tärkeämpää. Työtehtäviä joutuu priorisoimaan. Omassa työssäni näkisin tärkeimmäksi priorisoinnin tekijäksi kiireellisyyden sekä merkittävyyden. Palvelunkäyttäjien ja sidosryhmien tarpeisiin vastaaminen ovat kehittämistyötä tärkeämpää. Olen myös havainnut olevani hyvin tunnollinen ja pyrin vastaamaan sekä ratkaisemaan asiat välittömästi. Olen kuitenkin opetellut myös jättämään asioita myöhemmin tehtäväksi. Priorisointi on keskeinen itsensä johtamisen taito ja osa oman työn asiantuntijuutta (Yli-Kaitala, Toivanen, Viljanen & Janhonen 2016, 10). Työnantaja määrittelee työlleni tehtävänkuvan ja työajan, mutta olen itse vastuussa oman työn tehtävien ja aikataulujen suunnittelusta. Omassa työyhteisössäni, niin vastaavan ohjaajan kuin muun työyhteisön osalta, koen saavani luottamusta omaan osaamiseeni.

Kyky keskittyä työtehtäviin on myös yhteydessä työn tuottavuuteen. Työn keskeytyminen kuuluu työnkuvaani ja keskeneräisyyttä on opeteltava sietämään. On mielenkiintoista, että Työterveyslaitoksen (Yli-Kaitala, Toivanen, Viljanen & Janhonen 2016, 21) tuottamassa oppaassa

nostetaan esiin samoja havaintoja kuin itselläni on omasta työstäni. Oppaassa on mainittu havaintoja, että suurin osa asiantuntijoista on työssään jatkuvasti tavoitettavissa, pyrkivät reagoimaan yhteydenottoihin heti sekä kokevat työssään ennakoimattomia tehtäviä ja joutuvat muuttamaan suunnitelmiaan. Työn tehokkuuden ja keskittymisen kannalta on tärkeää varata aikaa, jolloin työ ei ole keskeytettävissä. Käytännössä tämä tarkoittaisi omassa työssäni puhelimen asettamista äänettömälle ja oman työhuoneen oven sulkemista.

3.3 Viikko 3

Viikkosuunnitelma viikko 3

Kolmannen viikon tavoitteena on saattaa Hyvä Mieli -lehteen tulevat materiaalit valmiiksi. Tulevaan viikkoon sisältyy myös työnohjaus koko työyhteisölle, työyhteisön kehittämisaamupäivä ja Toiveikas torstai asukastapaamisten suunnittelukokous. Toiveikas torstain suunnittelukokoukseen on edellisessä Hyvä Mieli -lehdessä kutsuttu palvelunkäyttäjiä suunnittelemaan tulevaa syksyn ohjelmaa, joka julkaistaan myös seuraavassa lehdessä. Toiveikas torstain tulevan ohjelman suunnittelusta vastaa täysin palvelunkäyttäjät. Tämä on myös tiistain asukastapaamisten tavoitteena tulevaisuudessa. Pehdän tämän viikon aikana myös kirjallisuuden ja tutkitun tiedon näkökulmasta edellisellä viikolla perjantaina lyhyesti käsittelemääni yhteisöllisyyden merkitykseen toiminnassa.

Maanantai

Maanantain työpäivä kului tyypilliseen tapansa nopeasti. Aamun viikkokokouksessa pohdimme työryhmän kanssa muun muassa ratkaisuja vaihtoasunnoiksi. Useimmiten syyt vaihtoasunnon tarpeelle ovat lähtöisin palvelunkäyttäjän omasta toiveesta tai väistöasunnon tarpeesta remontin vuoksi. On kuitenkin tilanteita, joissa palvelunkäyttäjä on esimerkiksi aiheuttanut häiriötä taloyhtiön muille asukkailla toistuvasti tai vahinkoa huoneistolle. Sosiaalisen isännöinnin päätehtävä on asumisen turvaaminen, joten vuokrasuhteen purkamisen sijasta etsimme mahdollisuuksien mukaan vaihtoasunnon. Asunnon vaihto ja kolmen kuukauden tiiviimpi tuki säännöllisin kotikäynnein voivat tasata tilanteen.

Asunnottomuus on yhteiskunnalle kallista. Asunnottoman majoittaminen sekä kustannukset palveluiden käytöstä, kuten terveydenhuollon, sosiaalipalveluiden ja poliisin, nousevat nopeasti yhteiskunnalle korkeiksi. Kustannukset julkiselle taloudelle ovat syrjäytyneen nuoren osalta arvioitu olevan 16 800 euroa vuodessa. Tästä syntyy koko työiän kestävän syrjäytymisen myötä noin 400 000 euron menetykset julkiselle taloudelle. (Ympäristöministeriö 2019, 69-70.) Häätötilanteessa syntyy myös Niemikotisasiätiölle kustannuksia vuokratappioiden sekä korjaus- ja siivouskustannusten myötä.

Tiistai

Perustyötehtävien lisäksi osallistuin tänään iltapäivästä työryhmän työnohjaukseen. Kyseessä oli ensimmäinen työnohjaus kesätauon jälkeen. Tämän vuoden puolella työyhteisössämme on tapahtunut henkilöstömuutoksia, jonka myötä työryhmään on tullut neljä uutta työntekijää. Muutos on pieneen työryhmään suuri. Muutosten myötä työryhmämme koko myös muuttui kymmenestä yhteentoista. Koska työnohjaus on suljettu ryhmä ja siellä käsitellyt asiat ovat salassa pidettäviä kirjoitan asioista vain yleisellä tasolla. Työntekijöillekin on merkityksellistä kuulua yhteisöön. Työyhteisön selkeät vastuut, tavoitteet, vapaudet ja velvollisuudet luovat perustaa omalle työskentelylle. Työturvallisuuskeskuksen (2022) mukaan keskinäinen luottamus ja toisen työn arvostaminen ovat yhteistyön perusta. Työyhteisötaidoissa oman sekä toisten työntekijöiden roolin ja perustehtävän hyväksyminen työyhteisössä ovat keskeisessä asemassa. Omassa työyhteisössäni pyydetään ja annetaan apua sekä annetaan toisillemme tilaa tehdä työmme omalla tyylillämme työnantajan asettamat tavoitteet ja ohjeet huomioiden. Työyhteisön jäsenten erilaiset vahvuudet ovat positiivinen asia ja työyhteisö tarvitsee myös erilaisia tapoja lähestyä sekä ajatella asioista. Omien mielipiteiden ja näkemysten ilmaisemisen mahdollistaminen ilmaisee avointa ja luottamuksellista ilmapiiriä työyhteisössäni.

Keskiviikko

Perustyötehtävien lisäksi jatkoin viime viikolla tekemääni materiaalia Hyvä mieli -lehteen. Olen huomannut, että tekstiin palaaminen hetken tai muutaman päivän jälkeen tekee kirjoittamistyölle hyvää. Tauon jälkeen tekstiä tuottaa ja lukee uudella ajatuksella. Ajoittain niin kirjoittamistyössä kuin työssä muutenkin tulee lukkoja ja tuntuu ettei asia etene. Joskus on tilanteita, jossa henkilön nimi ei millään tule mieleen, vaikka kuinka pinnistelee. Kun keskittyy hetken johonkin aivan muuhun tehtävään tai tekemiseen, muistuu unohdettu nimi mieleen. Sama pätee kirjoittamistyöhön. Etäisyys ja hetkellisesti tehtävästä irrottautuminen antavat mahdollisuuden lähestyä aihetta uudesta näkökulmasta. Hyvä Mieli -lehden materiaalia tai tätä opinnäytetyötä voisi hioa ja tarkastella itsekriittisesti loputtomiin. Sain kuitenkin lehden tulevan tekstin siihen muotoon, että pystyin lähettämään sen eteenpäin lehden päätoimittajalle, joka käy tekstit vielä läpi ja tekee lopulliset muokkaukset.

Torstai

Aamupäivä vierähti työryhmän kehittämissäamupäivässä. Kävimme läpi asumisen prosessia ja siihen liittyviä työohjeita sekä jaoinme vastuualueet. Jatkan ympäristövastaavana ja uutena vastuualueena tulee toisen ohjaajan kanssa jaettava kierrätysvastaavan tehtävä. Kierrätys on osa ympäristötyötä, mutta sen laajentamisen vuoksi päätimme tehdä siitä oman kokonaisuutensa. Kierrätys ja kestävä kehitys ovat mielestäni arvoja, jotka luovat vastuullisen toimijan mielikuvaa nyky-yhteiskunnassamme ja siihen tulee panostaa.

Iltapäivästä Toiveikas torstain suunnittelukokoukseen osallistui neljä palvelunkäyttäjää, mikä oli vähemmän kuin aikaisemmin. En itse pystynyt osallistumaan suunnittelupalaveriin akuutin kotikäynnin vuoksi. Myöhemmin kysyin muilta ohjaajilta suunnittelupalaverin sisällöstä. Palvelunkäyttäjät ehdottivat sekä päättivät syksyn ohjelman kokonaisuudessaan. Syyskausi kestää syyskuusta marraskuuhun ja ajanjaksolle sisältyy retki kahden viikon välein. Retkiä järjestetään yhteensä kuusi. Ohjelmassa on elokuvia, keilaus, käynnit Designmuseossa, Luonnontieteellisessä museossa sekä Helsingin taidemuseo HAM:ssa. Toiveikas torstai on hyvä esimerkki lähes täysin palvelunkäyttäjälähtöisestä toiminnasta. Suunnittelukokoukseen kutsuminen ja sen järjestäminen sekä retkien vetovastuu on ohjaajilla. Tähän toimintaan voisi tulevaisuudessa suunnitella ottamaan kokemusasiantuntijan mukaan järjestämään suunnittelukokouksia sekä olemaan mukana retkillä.

Toiveikas torstai toimintaa oli Salla Rupposen ja Sonja Valkeajärven (2019, 13) opinnäytetyössä kuvailtu hyväksi tavaksi viettää aikaa. Toiveikas torstai tapaamisissa käy samoja palvelunkäyttäjii ja ryhmän tutuksi käymisen jälkeen on toimintaan helpompi lähteä mukaan uudestaan.

Perjantai

Aamupäivällä tein kaksi kotikäyntiä kollegan kanssa. Osalla palvelunkäyttäjistä on lemmikkejä ja kotikäynneillä arvioimme myös eläinsuojelulain (247/1996 5 §) toteutumista. Eläimellä tulee olla riittävästi sille sopivaa ravintoa, juotavaa ja eläimen tulee saada sen tarvitsemää hoitoa. Palvelunkäyttäjillä on hyvä olla tiedossa lemmikilleen hoitaja, jos itse sairastuu ja on esimerkiksi pidempään sairaalahoidossa. Ajoittain työtehtävissä joudumme olemaan yhteydessä Helsingin valvontaeläinlääkäriin.

Eläinavusteisessa terapiassa ja toiminnassa on todettu eläimen kosketuksen ja läheisyyden tuovan lohtua ja tukea sekä pelkän läsnäolon rauhoittavan (GreenCare Finland 2022). Palvelunkäyttäjät myös kuvaavat samoja asioita kotikäynneillä lemmikeistään kertoessaan. Oman kokemukseni mukaan lemmikit tuovat päiviin rytmiä ja vastuuta. Lemmikkejä usein kuvataan perheenjäseniksi ja lemmikeillä on yksinäisyyden kokemuksen tunnetta vähentävä vaikutus.

Viikko 3 yhteenveto

Tämän viikon aikana olen pohtinut yhteisöllisyyden merkitystä niin palvelunkäyttäjän kuin työntekijänkin näkökulmasta. Kokemus osallisuudesta syntyy yksilön tasolla kuulumisesta itselleen merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön. Yhteiskunnan tasolla osallisuus rakentuu mahdollisuuksista ja oikeuksien toteutumisesta. Sosiaalisen kuntoutuksen tehtävänä on tunnistaa ja vahvistaa palvelunkäyttäjän voimavaroja ja itsenäistä päätöksentekoa. Aivan kuten toipumisorientaatiossakin. Yhteisössä osallisuus näkyy keskinäisenä luottamuksena ja

arvostuksena sekä mahdollisuuksina vaikuttaa yhteisön toimintaan. (Raivio 2018, 101.) Yhteisö voi tarjota myös vertaistukea ja hyväksyntää.

Jälleenvuokrauksessa toteutetun opinnäytetyön päätelmän mukaan Jälleenvuokrauksessa asuminen on lisännyt haastateltujen palvelunkäyttäjien sosiaalista hyvinvointia sekä yhteisöön kuulumista (Rupponen & Valkeajärvi 2019, 13). Pyrimme Jälleenvuokrauksessa selvittämään palvelunkäyttäjän sosiaalista verkostoa sekä kodin ulkopuolista säännöllistä toimintaa jo asun- tohaastattelusta lähtien. Säännöllinen arkirytmä, yhteisön toimintaan osallistuminen sekä vuorovaikutus muiden ihmisten kanssa ovat osa kuntoutumista. Sosiaalinen tuki ja ympäristö voivat edistää positiivista muutosta (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen 2018, 88).

Sosiaalihuoltolain (130/2014) 17§ mukaisesti sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu muun muassa sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen sekä valmennus arkipäivän toimintoista suoriutumiseen. Sosiaalista kuntoutusta on myös valmennus elämänhallinnassa sekä erilaiset ryhmätoiminnot ja muu tuki vuorovaikutussuhteisiin.

Kunnan aikuissosiaalityössä keskitytään pitkälti työttömyyden sekä toimeentulotuen ratkaisemiseen. Käytetyimpiä menetelmiä ja toimintatapoja ovat neuvonta ja ohjaus, talouteen liittyvien ongelmien selvittely, erilaisten suunnitelmien tekeminen, palveluohjaus ja kuntouttava työtoiminta. Kuntouttava työtoiminta ja muut toiminnalliset palvelut, kuten päivätoiminta ovat toiminnallisuutta vahvistavaa sosiaalista kuntoutusta. Ne tarjoavat tukea sosiaaliin vuorovaikutussuhteisiin ja elämänhallintaan sekä tarjoavat vertaistukea. Yhteisöpohjainen ajattelu tuo kuntouttavat palvelut helpommin saavutettavaksi. Lähtökohtana on, että kuntoutuspalvelut voidaan toteuttaa kuntoutujan kotona tai lähiyhteisössä. Toiminnassa yhdistyy sosiaalisten verkostojen tarjoama tuki sekä voimaantuminen ja kokonaisvaltaisuus. Palvelut suunnitellaan yksilöllisten tavoitteiden ja tarpeiden pohjalta. (Puromäki, Kuusio, Tuusa & Karjalainen 2017, 11-15). Ilman asumisen ja toimeentulon turvaamista mahdollisuudet kuntoutua ja toipua vaikeutuvat. Oma koti tuo turvaa ja vahvistaa kokemusta oman elämän hallinnasta. Kuntoutuksen, esimerkiksi toimintaterapian, tuominen palvelunkäyttäjän omaan kotiin vahvistaa taitoja pärjätä arjessa.

Kotikäynneillä kerron palvelunkäyttäjälle Jälleenvuokrauksen sekä Niemikotisäätiön päivä- ja työtoiminnasta sekä tulevasta retkistä ja muista tapahtumista. Esitän myös kysymyksiä, kuten kaipaako palvelunkäyttäjä päiviinsä toimintaa tai toivooko hän jossain suhteessa muutosta arkeensa. Osa palvelunkäyttäjistä ei kaipaa päiviinsä yhteisöllistä toimintaa ja tämä on täysin hyväksyttävää. Uuteen paikkaan ja toimintaan mukaan lähteminen on osalle haastavaa ja mukaan lähteminen voi vaatia pidemmän harkitsemisajan. Voin antaa tukea lähtemiseen esimerkiksi varaamalla tutustumisajan palvelunkäyttäjän puolesta ja lähtemällä mukaan tutustumiskäynnille. Tämä kaikki pitää kuitenkin lähteä palvelunkäyttäjän omasta toiveesta. Ohjaajien rooli on olla palvelunkäyttäjää tukeva, ei määräävä (Raivio 2018, 104).

3.4 Viikko 4

Viikkosuunnitelma viikko 4

Tämän viikon aikana aloitan tiistain asukastapaamisten palveluprosessin määrittämisen ja kuvaamisen. Palveluprosessi koostuu Jälleenvuokrauksen sisäisestä prosessista sekä vuorovaikutusprosessista palvelunkäyttäjän kanssa. Perehdyn Service blueprintin eli palvelun prosessikaavion tekemiseen ja kuvaamiseen. Olen varannut tähän työaika, mutta muutokset ovat mahdollisia. Tällä viikolla on litin leiri, jolle lähtee kolme ohjaajaa. Kolmen työntekijän vaje perustyöstä voi heijastua myös omaan työviikkooni.

Maanantai

Perehdyin Innokylän (2022) ohjeistukseen service blueprintin eli palveluprosessikaavion tekemiseen. Prosessikaavio toimii palvelun suunnittelun perustana, toteutuksen ohjeena sekä tukena. Palvelukokonaisuuden toimintojen ja sen vaatimien resurssien pilkkominen sekä auki kirjoittaminen tekevät palvelun ymmärrettäväksi niille, jotka ovat sitä tuottamassa. Palveluprosessikaavioon kuvataan palvelun toiminnot kronologisesti, jossa näkyvä ja näkymätön toiminta kulkevat rinnakkain. Latasin Innokylän sivustolta mallipohjan service blueprintin tekemiseksi ja perehdyin alustavasti ohjeistukseen. Service blueprint koostuu seuraavista osa-alueista:

1. Palvelunkäyttäjälle näkyvä palvelutila ja palvelunkäyttäjän toiminta

Ensimmäiseen osaan kuvataan kaikki ne vaiheet, joissa palvelunkäyttäjä osallistuu palveluun. Palvelunkäyttäjälle näkyvään palvelutilaan kuvataan kaikki ne fyysiset, virtuaaliset sekä sosiaaliset tilat, joissa palvelunkäyttäjä kokee ja arvioi palvelun laadun tasoa.

2. Henkilöstön näkyvä toiminta

Tähän kuvataan henkilöstön näkyvä toiminta palvelun tuottamiseksi. Näkyvässä toiminnassa henkilöstö on suoraan vuorovaikutuksessa palvelunkäyttäjien kanssa.

3. Palvelunkäyttäjälle huomaamaton/näkymätön toiminta ja tukiprosessit

Huomaamatonta tai näkymätöntä toimintaa on niin sanotusti kulisissa tapahtuva toiminta. Tähän kuuluu ne toiminnot, jotka tehdään ennen asukastapaamisen alkua tai sen jälkeen.

Tiistai

Aloitin service blueprint pohjan luomisen. Perehdyin Wordin, Excelin ja Powerpointin valmiisiin malleihin, mutta en löytänyt tarvettani vastaavaa. Itselleni luontevimmalta työkalulta tuntui Powerpoint. Prosessikaavioon tulee käytännössä viisi vaakasuoraan etenevää aikajanaa. Aikajanojen otsikoinnit ylhäältä alaspäin ovat

1. Fyysiset elementit
2. Palvelunkäyttäjän toiminta
3. Palvelunkäyttäjälle näkyvät prosessit
4. Palvelunkäyttäjälle näkymättömät prosessit
5. Tukitoiminnot

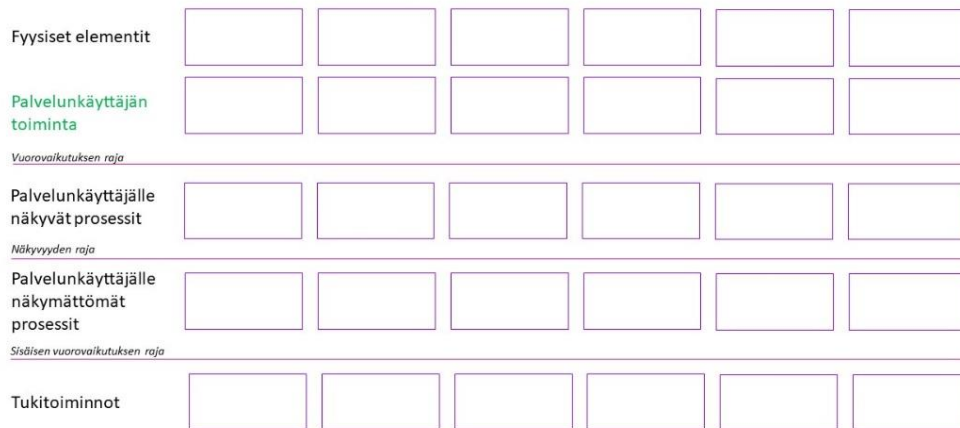
Aikajanan tarkoitus on kuvastaa palvelun etenemistä eri osa-alueilla vaihe vaiheelta. Vaakasuorien tapahtumaketjujen lisäksi kaaviota tarkastellaan myös pystysuunnassa aikajanan edetessä. Jokaisen aikajanan vaakasuoran tapahtuman aikana asioita tapahtuu samanaikaisesti myös pystysuorassa. Eli se mitä tapahtuu palvelunkäyttäjän toiminnassa, tapahtuu samaan aikaan palvelunkäyttäjälle näkyvässä prosessissa työntekijän tekemänä.

Haluan tehdä alustavan pohjan palvelupolulle tukemaan omaa pohdintaani palvelun eri vaiheista. Saan myös tulostettuun paperiin kirjoitettua omia ajatuksiani ylös ennen niiden viemistä varsinaiseen kaavioon. Palvelupolun suunnittelussa voisi myös käyttää esimerkiksi post-it lappuja.

Keskiviikko

Tänään tein service blueprintin mallipohjan (Kuvio 4) valmiiksi palvelupolun hahmottelemiseksi sekä omia muistiinpanoja varten.

Jälleenvuokraus - tiistain asukastapaamiset



Kuvio 5 Service blueprint mallipohja

Aloitin kaavion täyttämisen palvelunkäyttäjän toiminnoista palveluun osallistumisen aikana. Pohdin asiaa siitä hetkestä, kun palvelunkäyttäjä saapuu toimistorakennuksen alaovelle ja siirtyy siitä hissillä tai portaita pitkin neljänteen kerrokseen toimistotiloihin. Toimistotiloihin tultuaan palvelunkäyttäjä osallistuu toimintaan. Palvelun päättymisen vaiheita ovat palautteen antaminen sekä poistuminen. Pyrin pitämään palvelupolun selkeänä. Liian tarkasti yksityiskohtiin meneminen tekee polusta pitkän ja kokonaisuuden havainnointi kärsii. Liiallinen pikkutarkkuus tekee toiminnasta myös joustamatonta.

Torstai

Jatkoin service blueprintin hahmottelua. Aloitin hahmottelun palvelunkäyttäjille näkyvän prosessin vaiheista suhteessa palvelunkäyttäjän toimintaan ja siirryin siitä pohtimaan myös näkymättömiä prosesseja, tukitoimintoja sekä fyysisiä elementtejä. Huomasin, että suunnittelemani kuusi laatikkoa eivät riitä kuvaamaan kaikkia vaiheita. Ne riittävät kuvaamaan tapahtumia palvelun aikana, mutta ennen palvelua tapahtuville toiminnoille tarvitsee muutaman laatikon lisää. Palvelupolun vaiheisiin liittyy myös kriittisiä pisteitä, joissa jokin asia palvelukokemuksessa voi mennä pieleen. Näitä voi olla esimerkiksi liukastuminen hiekoittamattomalla piha-alueella tai kokemus toiminnan ulkopuolelle jäämisestä. Olen kirjoittanut ylös ajatuksiani kriittisistä pisteistä ja pyrin tuomaan nämä jo palvelupolun eri vaiheisiin ratkaisuin, ei ongelminä.

Perjantai

Olen jäämässä tämän työpäivän jälkeen kahden viikon lomalle, joten työpäiväni aikana keskityin lähinnä lomaan valmistaviin työtehtäviin. Ennen lomaan tein itselleni listan kesken olevista

työtehtävistä. Kävin tämän viikon aikana listaa päivittäin läpi ja tein niitä yksi kerrallaan valmiiksi. Tämän viikon aikana nousi muutama uusi toimenpiteitä vaativa asia kotikäynneillä esiin. Nämä delegoin kollegalleni, joka vastaa oman alueeni palvelunkäyttäjien yhteydenottoihin lomani aikana. Olen jo hyvissä ajoin suunnittelut ja sopinut lomani jälkeiset kotikäynnit palvelunkäyttäjien kanssa kahdeksi viikoksi eteenpäin sekä tiedottanut lomastani niille palvelunkäyttäjille, jotka ovat säännöllisesti yhteydessä. Lomaan valmistautumiseen kuuluu myös puheluiden kääntäminen, poissaoloviestin asettaminen sähköpostiin ja huoneen siivoaminen. Valmistautumisella ja suunnitelmallisuudella on ainakin itselleni rauhoittava vaikutus ja voin jäädä lomalle tietäen, että asiat ovat järjestyksessä.

Viikko 4 yhteenveto

Tällä viikolla koen edenneeni asukastapaamisten palvelumuotoilun työstämisessä. Olin asettanut itselleni selkeät tavoitteet perehtyä service blueprintin eli palveluprosessin luomiseen ja sain viikon aikana laitettua palvelupolun hahmottelun alulle.

Palvelua ja sen tuottamista voidaan kuvata näytelmäksi, jossa näyttämöllä tapahtuu palvelunkäyttäjän kokemat asiat. Valmistelut esitykseen sekä takahuoneessa tapahtuva toiminta eivät näy yleisölle, mutta ovat tärkeitä elementtejä näytelmän onnistumiseksi. Ne hetket näyttämöllä, jolloin palvelunkäyttäjä ja palveluntuottaja kohtaavat, ovat niitä hetkiä, jolloin palvelun tasoa mitataan. (Tuulaniemi 2011, 196-197.) Tämä on mielestäni hyvin kuvaavaa. Vertauskuva palvelusta näytelmänä kasvatti omaa ymmärrystäni ja aloin hahmottamaan selkeämmin mistä palvelupolussa on kyse. Myös näytelmän toteuttaminen vaatii tilan, tekniikan, lavasteet, käsikirjoituksen, näyttelijät, avustajat ja paljon muuta. Ennen ensi-iltaa järjestetään kenraaliharjoitus, jossa paikalla voi olla myös koeyleisöä. Tiistain asukastapaamisten ensilanseeraus toimii 4.10 suunniteltu ensimmäinen tapaaminen. Palautteen ja kehitysideoiden pohjalta palvelua voidaan muokata vastaamaan toiveita seuraavalle tapaamiskerralle.

Ensilanseerauksen lisäksi suunnittelun testivälineenä voidaan käyttää palvelukertomusta, joka on kuvitteellinen kertomus palvelunkäyttäjän kokemuksesta palvelussa. Se on kronologinen etenevä kertomus optimaalisesta palvelukokemuksesta. Kertomuksessa palvelukokemus kuvataan kaikkien aistien osalta ja sillä voi mitata mahdollistuuksia palvelussa elämyksen kokemus. Kokemuksen vaiheittaisessa arvioinnissa tulee kiinnittää huomiota myös kriittisiin kysymyksiin. (Tuulaniemi 2011, 192-196.) Olen viikon aikana pohtinut palvelukertomuksen kirjoittamista. Aluksi ajatus kuvitteellisen kokemuksen kirjoittamisesta tuntui kiusalliselta, mutta enemmän asiaa mietittäni se voisi olla hyvä idea service blueprintin kannalta. Palaan tähän ajatukseen vielä uudestaan opinnäytetyön myöhemmässä vaiheessa.

Kun mietitään tiistain asukastapaamisia vertauksena näytelmään, on tavoitteena saada yleisö, eli palvelunkäyttäjät olemaan aktiivisia osallistujia näyttämön tapahtumiin. Mitä enemmän

palvelun tapahtumat ja toiminta siirtyy palvelunkäyttäjien tuottamaksi, sitä paremmin palvelu on onnistunut.

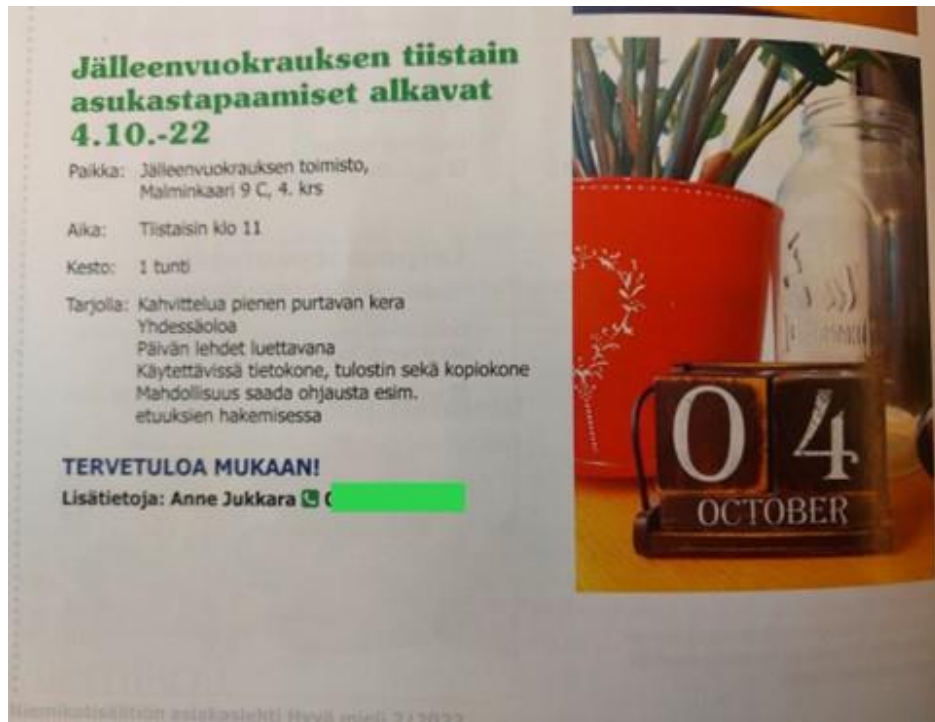
3.5 Viikko 5

Viikkosuunnitelma viikko 5

Paluu lomalta. Kotikäyntien lisäksi työviikolla tulee olemaan työnohjaus sekä Jälleenvuokrauksen varastotilan siivous. Siivous liittyy Jälleenvuokrauksen ympäristötyön kehittämiseen. Viikon tavoitteena on työstää alustava hahmotelma valmiiksi service blueprintistä eli palveluprosessista. Pyydän siitä palautetta sekä muokausehdotuksia työyhteisössä. Blueprintin on tarkoitus toimia tiistain asukastapaamisten toteutuksen ohjeena sekä tukena.

Maanantai

Aamukokouksen jälkeen sain käteeni uusimman Niemikotisäätiön Hyvä Mieli asiakaslehden. Lehdessä oli tietoa Niemikotisäätiön syksyn tapahtumista, palvelunkäyttäjien blogikirjoitukset telttarekkestä ja matkasta taidenäyttelyyn sekä energian- ja rahansäästövinkkejä. Syksyn tapahtumissa oli tekemäni mainos (Kuvio 6) tiistain asukastapaamisten alkamisesta ja kirjoittamallani isännöitsijän palstalla asiaa energian säästämisestä sekä ohje pakastimen sulattamiseksi. Lehden visuaalisesta ulkonäöstä vastaava viestintä oli muokannut alkuperäistä tekemääni mainosta vain lisäämällä vuosiluvun päivämäärän perään. Olen kuvasta peittänyt työnumeroni. (Hyvä Mieli Niemikotisäätiön asiakaslehti 2022.)



Kuvio 6 Mainos Hyvä Mieli lehdessä (Hyvä Mieli Niemikotisäätiön asiakaslehti 2022)

Sain palvelunkäyttäjältä ehdotuksen, että toimistolla olevan akustisen kitaran voisi virittää asukastapaamisella ja soittaa muutaman kappaleen. Kyseinen ehdotus otetaan ehdottomasti toteutukseen.

Tiistai

Tämä työpäivä koostui aamupäivän osalta työskentelystä palvelunkäyttäjien kanssa. Iltapäivästä osallistuin etäyhteydellä Microsoft Teamsin kautta opinnäytetyöseminaariin, jossa pääsin kuuntelemaan kaksi opinnäytetyötä. Oli hyödyllistä kuulla toisten opinnäytetyön tekemisen prosessista ja asioista, joita on hyvä huomioida lopullisessa työssä. Olen omaa opinnäytetyötäni tehdessäni ajoittain tuntenut kadottaneeni punaisen langan sekä tarkastellut kriittisesti vastaako työ omaa visiotani ja opinnäytetyölle asetettuja kriteereitä. Tämän viikon aikana on hyvä palata omaan prosessiini ensimmäisen viiden viikon ajalta. Viikkoyhteenvedossa tulen pohtimaan mitä olen tähän mennessä tehnyt ja mitä on vielä tekemättä. Opinnäytetyöseminaarin jälkeen osallistuin työnohjaukseen.

Keskiviikko

Tänään oli tarkoitus järjestellä varastotilaa, mutta aiemmin esiin tullut vesivahingon selvittelytyö meni tämän työtehtävän edelle. Vesivahingoissa tai muissa yllättävissä huoneistoon kohdistuneissa vahinkotilanteissa järjestetään vahingon laajuuden mukaan väistöasunto. Väistöasunnon järjestely vaatii useiden eri tahojen yhteistyötä ja selvitystyötä. Esimerkiksi vesivahingossa tarvitaan ammattilaisten tekemä kosteuskartoitus ja arvio korjauksen kestosta sekä laajuudesta. Tämän tiedon pohjalta voidaan arvioida, pystyykö asunnossa asumaan korjauksen ajan vai onko väistöasunto tarpeellinen. Vahingon sattuessa selvitetään palvelunkäyttäjän taloudellista tilannetta sekä onko hänellä kotivakuutus. Näissä tilanteissa otetaan myös tarpeen mukaan yhteys edunvalvontaan tai lähiomaisiin. Väistöasuntoon siirtymisessä on myös huomioitava palvelunkäyttäjän kotiin tuotavat palvelut kuten kotihoito, ateria- tai kauppapalvelu. Väistöasuntoa ei useinkaan saa kiireellisesti järjestettyä palvelunkäyttäjän nykyiseltä asuinalueelta.

Hyvä Mieli asiakaslehden isännöitsijän palstalla olin huomionut pakastimen sulatusta koskevassa ohjeessa vesivahingon mahdollisuuden ja kirjoittanut ohjeeseen, miten nämä voidaan välttää.

Torstai

Tänään tein service blueprintistä alustavan mallin (Kuvio 7), jonka jätin työyhteisölle kommentoitavaksi. Toivon saavani työtovereilta palautetta sekä korjausehdotuksia. Koin vaikeaksi arvioida, kuinka tarkasti ja yksityiskohtaisesti toiminnan eri vaiheet tulisi tuoda esiin. Palaan tähän ensi viikon alusta uudestaan ja muokkaan prosessia saamani palautteen ja ehdotusten

myötä. Itse en tällä hetkellä ole tyytyväinen tiettyihin sanamuotoihin, kuten ”lähtee pois” tai ”hyvästely”.

Blueprint Tiistain asukastapaamiset, Jälleenvuokraus

FYYSISET ELEMENTIT	Tiedottaminen: - mainokset - kotikäynnit	Opasteet: - hissi/portaat - opasteet - ovisummeri	Tila: - kalusteet - hygienia - laitteet	Tarvikkeet: - ruoka/juoma - päivän lehdet - laitteet	Palautekanava	Opasteet
PALVELUNKÄYTTÄJÄN TOIMINTA	Kiinnostuu toiminnasta - tutustuu palveluun - ottaa yhteyttä	Saapuu paikalle - hissi/portaat	Siirtyy toimistotiloihin	Osallistuu toimintaan	Antaa palautetta	Lähtee pois
Vuorovaikutuksen raja						
PALVELUNKÄYTTÄJÄLLE NÄKYVÄT PROSESSIT	Tiedottaminen: - yhteydenottoihin vastaaminen - mainonta ja tiedottaminen	Vastaanottaminen	Tervetuloa	Toiminnan ohjaaminen - keskustelu ja ohjaus - tarjoilu	Palautteen pyytäminen	Hyvästely
Näkyvyyden raja						
PALVELUNKÄYTTÄJÄLLE NÄKYMÄTTÖMÄT PROSESSIT	Säätöön strategia Henkilökuntamitoitus	Havainnointi	Ylläpito	Havainnointi		Palautteen analysointi
TUKITOIMINNOT	Siivous, ostokset, talous					Kirjaukset ja raportointi, siivous
KEHITETTÄVÄÄ	Palvelunkäyttäjät/koke musiantuntija suunnittelee tapahtuman	Kokemusiantuntija on paikalla ja tekee valmisteluja	Kokemusiantuntija on paikalla	Kokemusiantuntija osallistuu tarjoiluun ja toimintaan		Kokemusiantuntija osallistuu palautteen analysointiin ja siivoukseen

Kuvio 7 Service blueprint versio 1

Service Blueprintiä muotoillessani havaitsin, että viikolla neljä käyttämäni Power Point sovel-
lus osoittautui epäkäytännölliseksi ja vaihdoin käyttämään Microsoft Excel ohjelmaa. Micro-
soft Excelin avulla pystyin jouhevammin muokkaamaan ja jäsentelemään tietoa. Olin tehnyt
hahmotelmaa palveluprosessin sisällöstä jo viikon neljä aikana, jonka vein nyt ensimmäiseen
versioon. Vaikeimmiksi kohdiksi koin näkyvyyden rajan alapuolella olevan prosessin hahmotta-
misen ja kuvaamisen. Palvelunkäyttäjälle näkymättömät prosessit sekä tukitoiminnot ovat
tällä hetkellä varsin suppeasti kuvattu. Excelillä esiin nousi ongelma, että saanut tiedostoa
suoraan tallennettua kuvamuotoon, vaan jouduin ensin tulostamaan tämän ja sen jälkeen
skannaamaan kuvamuodossa saadakseni liitettyä tähän opinnäytetyöhön. Tämä heikensi ku-
vanlaatua. Täytyy perehtyä tähän ongelmaan vielä myöhemmin uudestaan.

Perjantai

Tiistain asukastapaamisten siirtyminen toimistollamme järjestettäväksi vaatii tilojen muok-
kaamista siihen paremmin soveltuvaksi. Olimme työyhteisössä sopineet toimiston siivouspäi-
vän tälle päivälle. Kävimme aamulla yhdessä keskustelua, mitä tilalta toivotaan ja mihin käyt-
tötarkoitukseen toimistotilojen tulee olla muunneltavissa. Toimistollamme järjestetään myös
johtoryhmän sekä muiden toimintayksiköiden kokouksia sekä asukashaastatteluja. Toimistoti-
loissa on 10 työhuonetta, neuvotteluhuone, siivoushuone, kaksi WC:tä, keittiö, varastohuone

sekä iso yleinen oleskelutila. Keskusteluun nousi yleisen oleskelutilan ja neuvotteluhuoneen muokkaaminen viihtyisämmäksi. Molempia tiloja on leimannut kolkkous ja sekavuus, joka on osittain johtunut hyvin sekalaisista huonekaluista ja niiden värimaailmasta. Pöytä- ja hyllypinnoille myös on kerääntynyt erilaista tavaraa kuten erilaisia mainoksia. Yhdessä tekemällä saimme karsittua vanhaa käyttöikänsä päähän tullutta tavaraa pois ja kollegat jäivät vielä järjestelemään huonekaluja, kun itse lähdin kotikäynneille. Toimistolle takaisin saapuessa oli tilat muuntuneet täysin. Neuvotteluhuoneesta oli karsittu osa pöydistä pois ja tila oli avartunut. Oleskelutilaan oli saatu ruokapöytä ja oleskeluryhmät oli järjestelty uuteen muotoon. Myös tähän tilaan oli saatu selkeämpää kokonaisuutta tavaraa karsimalla. Kollega on tilannut kokolattiamatolle sekä ikkunoille pesun ensi viikolle. Tilaan liittyy vielä ongelma esteettömyydestä. Toimistolle pääsemiseksi on alaovella kaksi porrasta ensimmäiselle tasolle ja kolme porrasta hissille pääsemiseksi. Tämä on ratkaistavissa sillä, että ohjaaja käy alhaalla avustamassa, mikäli joku saapuu tapaamiseen pyörätuolilla tai rollaattorilla. Täytyy myös selvittää, onko mahdollista hankkia taitettava pyörätuoliramppi. Sähköpyörätuolia tuskin pystyy tai mahtuu ovesta kuljettamaan. Toimiston kaksi wc:tä on kohtalaisen kapeita tiloja ja niitä ei ole suunniteltu esteettömiksi. Tilaan mahtuu kuitenkin kulkemaan rollaattorilla ja myös pyörätuolilla, mutta kääntymistilaa pyörätuolille ei jää. Ympäristön viihtyvyydellä ja toimivuudella on erittäin suuri merkitys millaisen kokemuksen palvelunkäyttäjä palvelusta saa (Tuulaniemi 2011, 75).

Viikko 5 yhteenveto

Loman jälkeinen ensimmäinen täysi työviikko ja päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön ensimmäiset viisi viikkoa takana. Koska olen nyt puolivälissä, on hyvä tehdä väliyhteenvetoa (Kuvio 8) asioista, joita olen ensimmäisen viiden viikon aikana käsitellyt ja tehnyt, sekä tehdä suunnitelmaa seuraaville viidelle viikolle.

Viikot 1-5 käsitellyt asiat

- Viikko 1: Kyselyn tulokset ja brändäys
- Viikko 2: Mainos
- Viikko 3: Yhteisöllisyys palveluissa
- Viikko 4: Service blueprint mallipohja
- Viikko 5: Service blueprint versio 1

Viikot 6-10 suunnitelma

- Viikko 6: Service blueprint valmiiksi
- Viikko 7: Asukastapaamiset alkavat
- kokemukset ja palaute
- Viikko 8: Kehittäminen saadun palautteen ja tarpeiden mukaan
- Viikko 9: Asiakaspolku
- Viikko 10: Yhteenveto ja jatkosuunnitelmat

Kuvio 8 Väliyhteenveto

Väilyhteenvedoa katsoessa nousee service blueprint kolmen viikon aiheeksi. Palvelun visualisointi on palvelumuotoilun vahvuus ja siksi blueprint nousee tärkeäksi elementiksi. Sen kautta on mahdollisuus selkeyttää ja tuoda näkyväksi oivalluksia niin sisäisistä kuin ulkoisistakin prosesseista. Visualisointi lisää empatiaa ja ymmärrystä palvelun kohteena olevien ihmisten vaiheista palvelussa. (Segelström 2013, 201-203.) Uskon, että blueprint tulee vielä muotoutumaan useaan otteeseen näiden viimeisen viiden viikon ja sen jälkeisen ajan aikana.

Viikolla seitsemän on ensimmäinen tiistain asukastapaaminen, jonka järjestämisestä vastaa minä ja työparini. Vuoden loput tiistain asukastapaamisten järjestelyvastuut olemme jakaneet työyhteisössä. Toiminnan siirtyminen Jälleenvuokrauksen toimistolle aiheutti myös uudistuksen asuntohaastatteluihin. Työpari, joka on asukastapaamisen järjestämisvastuussa hyödyntää aamun tekemällä tarpeen mukaan asuntohaastatteluja. Usein palveluista järjestetään ensilanseeraus tai beta-versio ennen palvelun varsinaista lanseerausta. Tälle en kokenut tarvetta, koska nyt käynnistetään vanhaa palvelua muutamalla uudistuksella. Ensimmäinen asukastapaaminen on kuitenkin tunnustelua ja havainnointia, miten palvelu on tavoittanut kohdeyleisönsä ja onko palvelu vastannut tarvetta. Palvelumuotoiluprosessin tulokset näkyvät vasta ensimmäisen tapaamisen jälkeen. Palvelumuotoilussa kehittäminen ei kuitenkaan lopu palvelun aloittamiseen, vaan saadun palautteen ja tarpeen mukaan palvelu jatkaa muotoutumistaan. (Tuulaniemi 2011, 223-225.) Opinnäytetyön viimeiset viikot keskitän tähän palautteeseen ja palvelun tulevaisuuteen.

Viikon neljä yhteenvedossa pohdin palvelukertomuksen tekemistä. Fabian Segelströmin (2013, 200) artikkelissa on visuaalinen asiakaspolku, jossa on kuvattu service blueprintin palvelunkäyttäjän toiminta lineaarisesti aikajanelle kuvien kera. Tämä ei anna yhtä yksityiskohtaista tietoa palvelunkäyttäjän kokemuksesta palvelussa kuin palvelukertomus, mutta itse suosin visuaalista ilmaisua tekstin sijasta. Asetin palvelunkäyttäjän asiakaspolun visuaalisen kuvaamisen viikon yhdeksän tavoitteeksi.

3.6 Viikko 6

Viikkosuunnitelma viikko 6

Viikon kuusi tavoitteeksi asetan service blueprintin muokkaamisen valmiiksi. Tapahtuman alkamiseen on aikaa enää viikko, joten tämän viikon aikana tulen myös käymään palveluprosesseja kriittisesti läpi ja huomioimaan erityisesti fyysisiin elementteihin sekä palvelunkäyttäjälle näkyviin prosesseihin liittyviä asioita läpi. Mikäli havaitsen palveluprosessiin liittyviä kriittisiä tekijöitä, on minulla vielä viikko aikaa hakea näihin ratkaisuja.

Maanantai

Aamulla nostin viikkokokouksessa esiin kysymyksen toimistotilojen esteettömyydestä. Sain luvan hankkia taittuvan pyörätuolirampin. Hankinta vaatii selvitystyötä, kuten portaiden mittaamista ja eri vaihtoehtojen kartoittamista. Pysin löytämään tähän tällä viikolla työaika. Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä (241/2017 §1-2) määrää liuskan tai kiinteästi asennettavan henkilöiden nostamiseen tarkoitetun laitteen asentamisen pyörätuolilla tai rollaattorin käyttäjille. Myös laissa sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä (612/2021) on 4 §:ssä maininta palveluiden esteettömyydestä ja saavutettavuudesta. Kiinteistöissä on kulkuyhteys myös esteettömästi, mutta vaatii kulkemista sisään rakennuksen toisesta päästä ja kulkemaan toisen kerroksen läpi. En näe tätä käytännöllisenä.

Iltapäivästä pääsin tarttumaan palveluprosessiin tullessiini muutosehdotuksiin. Olin saanut ehdotuksia eri vaiheisiin kirjoitettuna ja kävin myös suullisesti keskustelua kollegan kanssa. Fyysisissä elementeissä esiin nousi puutteet opasteissa. Katutasossa olevalle ovelle viedään A4 kokoa oleva ilmoitus tapaamisesta tapahtumapäivänä. Palautekanavaksi ehdotettiin suullista palautetta sekä anonyymiin palautteeseen palautepurkkia. Palautepurkissa hyödynnetään kierrätykseen menevää paperia, kuten vanhojen mainosten kääntöpuolta. Toimistolta poistuessi astutaan pieneen eteisaulaan, joka on ajoittain hämmentänyt pois lähteviä vieraita, joten jatkossa tapahtuman päättyessä avataan ovi eteisaulasta portaikkoon ja hissille.

Tiistai

Toimistollamme järjestettiin tänään kokous. Osa kokoukseen saapuneista tuli toimistollemme ensimmäistä kertaa. Alaoven puutteelliset opasteet aiheuttivat hämmennystä ja epäröintiä. Tämä vahvisti käsitystä opasteiden selkeyttämisen tärkeydestä. Neuvotteluhuoneeseen viime viikolla tehdyt muutokset huonekalujärjestyksissä toimivat hyvin. Neuvotteluhuoneeseen sai myös rakennettua linjaston kokouksen ruoka- ja juomatarjoilulle. Samaa linjastoa tullaan käyttämään myös tiistain asukastapaamisissa. Vastasin osittain kokouksen ruoka- ja juomatarjoilun hankinnoista ja valmisteluista. Sain näin hyvää käsitystä, paljonko raaka-aineita tarvitaan alle kymmenen hengen tilaisuuteen, kun tarjolla on muun muassa täytettyjä leipiä, keksejä ja kahvia. Olin mitoitannut helposti pilaantuvien raaka-aineiden määrät oikein. Näin hävikkiä ei syntynyt.

Jatkoin iltapäivästä palveluprosessin muutosehdotuksien läpi käymistä. Palvelunkäyttäjän toimintaan olin saanut muutamia lisäehdotuksia. Kohtaan ”Kiinnostuu toiminnasta” lisätään ”Saa tietoa” palveluun tutustumisen ja yhteydenottamisen lisäksi. Esteettömyyden huomioiminen otetaan myös paikalle saapumisessa huomioon. Kohtaan ”Lähtee pois” oli edelleen vaikea löytää sopivaa sanamuotoa. Ehdotukseksi tuli muihin toiminnan ruutuun kanssa samassa linjassa oleva ”Poistuu”. Mietin näitä sanamuotoja vielä, koska havaitsin ilmaisseeni

palvelunkäyttäjän toiminnan erilaisella tavalla kuin muut prosessit. Esimerkkinä ”Kiinnostuu toiminnasta” voisin vaihtaa muotoon ”Toiminnasta kiinnostuminen”.

Keskiviikko

Palvelunkäyttäjille näkyviin prosesseissa tervetuloa ja vastaanottaminen vaihtavat paikkaa. Jokaisen tapahtumaan osallistujan tulee saada kokemus olevansa tervetullut ja huomioitu. Kokemuksessa vaikuttaa vahvasti tunteet ja alitajuiset tulkinnat, jotka muotoutuvat kohtaamisten, mielikuvien ja tunteiden palvelua kohtaan tehtyjen odotusten summasta. Näin ollen asiakaskokemus palveluista ei aina ole järkipерäinen. (Löytänä & Kortesus 2011, 4.) Toiminnan ohjaamiseen lisätään läsnäolo ja ”hyvästely” vaihdetaan muotoon kiittäminen osallistumisesta ja toivotukseksi tulla ensi viikolla uudestaan.

Torstai

Palvelunkäyttäjälle näkymättömät prosessit ja tukitoiminnot kohtiin lisätään valmistelut, toimitilojen ja laitteiden ylläpito, ohjausmenetelmät sekä osallistaminen. Suurimpana haasteena asukastapaamiselle näen sen saavuttavuuden. Pasilassa kävijöitä oli parhaimmillaan noin viisitoista, mutta Covid 19 pandemiassa olleen tauon aikana kävijöitä oli alle viisi. Sinänsä ei ole realistista ajatella, että palvelu tavoittaisi kaikki noin 1100 palvelunkäyttäjää. Toimitila huomioon ottaen kävijöitä voisi olla maksimissaan noin 30. Olen tyytyväinen, jos asukastapaamiseen osallistuu muutama palvelunkäyttäjä. Olemme sopineet Hyvä Mieli lehden päätoimittajan kanssa, että teen avajaisista artikkelin seuraavaan lehteen. Monille palvelu ei ole tuttu ja artikkeli lehdessä voi madaltaa kynnystä osallistua. Pyrimme myös työyhteisössä ohjaamaan palvelunkäyttäjät hakemaan ohjausta etuuksien hakemiseen tiistain asukastapaamisista. Tietokoneen käyttöön on varattu rauhallinen ja näkösuojattu tila.

Perjantai

Tämän työpäivän aikana vein muutos ja korjausehdotuksia Exceliin. Ratkaisin ongelman tuoda Excel taulukon kuvamuotoon ottamalla taulukosta kuvakaappauksen ja viemällä sen PowerPointiin. PowerPointistä loin diasta jpg tiedoston. Aamupäivästä tein palautteen antamiseen Innopurkin, johon palvelunkäyttäjät ja miksei työntekijätkin voivat jättää palautetta, ideoita sekä muita viestejä. Innopurkki on lasipurkki, jonka vieressä on vanhoista mainoksista tehtyjä muistilappuja kirjoittamista varten sekä kyniä. Asukastapaamisessa palautetta pyydetään myös suullisesti sekä tehdään tapahtuman aikana havaintoja asioiden toimivuudesta.

Viikko 6 yhteenveto

Viikko oli työtehtävien osalta kiireinen ja koin jälleen haastavaksi löytää riittävästi aikaa viedä asioita eteenpäin. Taittuvaa pyörätuoliramppia en tämän viikon aikana saanut ostettua. Sain kuitenkin service blueprintin (Kuvio 9 ja Liite 3) korjaukset valmiiksi. Tiistain

asukastapaamiset alkavat ensi viikolla, jolloin palveluprosessin vaiheita ja toimivuutta pääsee tarkastelemaan todellisuudessa. Ensimmäisten tapaamisten perusteella työohjeeseen voi tehdä vielä lisäyksen ruoka- ja juomatarjoilujen määrästä. Niemikotisäätiön hiileneutraali-suusuunnitelman (Niemikotisäätiö 2022b) sekä Jälleenvuokrauksen omien tämän vuoden ympäristötavoitteiden mukaisesti tiistain asukastapaamisissa tarjoillaan kasvisruokaa ja pyritään suosimaan kotimaisia satokausituotteita. Terveysvaikutuksen lisäksi tarjottavaa ruokaa on hyvä tarkastella myös kestävän kehityksen näkökulmista. Kestävän kehityksen mukaisesti ruokahävikki pyritään pitämään minimissä.

Service Blueprint Tiistain asukastapaamiset, Jälleenvuokraus

FYYSISET ELEMENTIT	Tiedottaminen - mainokset - kotikäynnit	Opasteet - hissi/portaat - opasteet ovelle - ovisummeri	Tila - kalusteet - hygieniä - laitteet	Tarvikkeet - ruoka/juoma - päivän lehdet - laitteet	Palautekanava - suullisesti - innopurkki	Opasteet - ohjaus
PALVELUNKÄYTTÄJÄN TOIMINTA	Toinnasta kiinnostuminen - saa tietoa - tutustuu palveluun - ottaa yhteyttä	Paikalle saapuminen - hissi/portaat - esteettömyys	Siirtyminen tilaan	Toimintaan osallistuminen	Palautteen anto	Toiminnan päätyminen
Vuorovaikutuksen raja						
PALVELUNKÄYTTÄJÄLLE NÄKYVÄT PROSESSIT	Tiedottaminen - yhteydenottoihin vastaaminen - mainonta ja tiedottaminen	Tervetuloa	Vastaanottaminen - kuulumiset	Toiminnan ohjaaminen - keskustelu, ohjaus ja läsnäolo - tarjollut	Palautteen pyytäminen	Kiitos & tervetuloa uudelleen
Näkyvyyden raja						
PALVELUNKÄYTTÄJÄLLE NÄKYMÄTTÖMÄT PROSESSIT	Säätiön strategia Henkilökuntamitoitus	Valmistelut	Ylläpito laitteet & toimitilat	Havainnointi, ohjausmenetelmät, osallistaminen		Palautteen analysointi
TUKITOIMINNOT	Siivous, ostokset, talous					Kirjaukset ja raportointi, siivous
KEHITETTÄVÄÄ	Palvelukäyttäjät/kokemusasiantuntija suunnittelee tapahtuman	Kokemusasiantuntija on paikalla ja tekee valmisteluja	Kokemusasiantuntija on paikalla	Kokemusasiantuntija osallistuu tarjoiluun ja toimintaan		Kokemusasiantuntija osallistuu palautteen analysointiin ja siivoukseen

Kuvio 9 Service blueprint lopullinen versio

Työyhteisömme työntekijät ovat käyneet hygieniapassikoulutuksen. Elintarvikkeiden käsittelyyn liittyvät hygieeniset työskentelytavat sekä riski- ja vaaratekijät on otettava työskentelyssä sekä elintarvikkeiden säilyttämisessä huomioon (Ruokavirasto 2022a). Jälleenvuokrauksen tiistain asukastapaamiset ovat Elintarvikelain 10.2 §:n mukaisesti vähäisen riskin toimintaa, eli elintarviketoimintaa ei tarvitse rekisteröidä. Jälleenvuokraus tarjoilee elintarvikkeita muun elinkeinotoiminnan yhteydessä ja ruokatarjoilusta ei synny liikevaihtoa. (Ruokavirasto 2022b.)

3.7 Viikko 7

Viikkosuunnitelma viikko 7

Viikko seitsemän menee asukastapaamisten alkamiseen liittyvissä tehtävissä. Maanantaina keskityn opasteiden parantamiseen. Tiistai kuulu asukastapaamisen alkuvalmisteluissa sekä

toteutuksessa. Keskiviikkona on Niemikotisäätiön seminaaripäivät, joten pääsen vasta loppuviikosta syvemmin arvioimaan tapahtuman onnistumista sekä käymään läpi palautteita.

Maanantai

Tänään keskityin opasteiden parantamiseen. Vein alaovelle muovitaskun, johon viedään ennen asukastapaamisen alkua A4 kokoisen ilmoituksen tapaamisesta. Ilmoituksessa on teksti "Asukastapaaminen tänään klo 11-12:00. Tervetuloa!". Ilmoitus myös osoittaa ovisummerin sijainnin. Ovisummerin toimivuus ei ole ollut täysin luotettavaa, joten ilmoitukseen laitetaan post-it lapulla tapahtumassa paikalla olevan ohjaajan nimi sekä puhelinnumero, johon voi olla yhteydessä, jos ovisummerin toiminnassa ilmenee ongelmia. Tarkistin lopuksi muut opasteet. Menen huomenna myös alaovelle vastaan hieman ennen tapahtuman alkua.

Tiistai

Aloitin valmistelut asukastapaamiseen noin 1,5 tuntia ennen varsinaista aloitusta. Jatkossa ajaksi riittää tunti. Ensin kartoitin, mitä raaka-aineita ja tarvikkeita toimistolla on ja tein sen perusteella ostoslistan kauppaan. Kävin työparin kanssa ostoksilla läheisessä supermarketissa, jossa Jälleenvuokrauksella on laskutustili. Ostimme päivän iltapäivälehdet, vihanneksia, hedelmiä, leipää, juustoa sekä pientä makeaa. Tarjoiluissa huomioitiin ruokarajoitteet, kuten laktoosittomuus ja gluteenittomuus. Niemikotisäätiön hiilineutraalisuussuunnitelman (Niemikotisäätiö 2022b) mukaisesti tapaamisessa ei tarjoilla lihatuotteita. Takaisin toimistolle saapumisen jälkeen aloitin tarjoiltavien valmistuksen ja esille laittamisen sekä tarkistin yleisten tilojen siisteyden. Kävin myös viemässä alaovelle eilen valmistetun tiedotteen tapaamisesta. Lopulta en ehtinyt alaovelle osallistujia vastaan, vaan he soittivat ovisummeria.

Tapaamiseen saapui kolme palvelunkäyttäjää, joista kaksi on aiemmin osallistunut Pasilassa järjestettävään Jälleenvuokrauksen tiistain asukastapaamiseen. Vietimme yhdessä tunnin kahvitellen ja keskustellen. Keskustelussa nousi myös muistoja vuosien varrella olleista toiminoista. Eräs osallistuja muisteli aiemmin pidettyä käsityökerhoa. Tapaamisen aikaan käytiin keskustelua mahdollisuudesta järjestää asukastapaamisen rinnalla myös muuta toimintaa. Esimerkiksi neuvotteluhuoneessa voi samaan aikaan järjestää käsityöryhmää tai lukupiiriä.

Kaksi osallistujaa esitti omasta ehdotuksestaan spontaanisti musiikkia tapahtuman loppupuoliskolla. Toinen soitti kitaraa ja lauloi toisen säestäessä rummuttaen pöytää. Toiveena nousi, että kitaran lisäksi Jälleenvuokraukseen hankittaisiin bongorummut. Tämä otetaan selvitykseen. Tapahtumaan olisin toivonut enemmän osallistujia, mutta Covid-19 pandemian jälkeen toimintojen tavoitavuudessa ja uudelleen käynnistymisessä on ollut haasteita. Osallistujista kaksi kertoi tulevansa myös uudestaan. Kokonaisuutena tapaaminen oli luonteva ja toiminta lopulta oli musiikkiesityksen muodossa palvelunkäyttäjien itse tuottamaa toimintaa. Lähdön hetkellä kävin saattamassa jokaisen ovelle ja toivottamassa tervetulleeksi uudestaan. Kävijät

kiittelivät tapaamisesta. Kirjallista palautetta ei tapaamisesta saatu. Kysyin tapaamisen aikana kävijöiltä, kuinka moni heistä huomasi alaovella olevan tiedotteen tapahtumasta. Yksi kolmesta oli sen nähnyt, joten täytyy pohtia pitääkö siihen tehdä muutoksia, kuten suurentaa fonttia.

Otin tapaamisessa muutaman valokuvan, joita tulen hyödyntämään Hyvä Mieli asiakaslehdessä. Valokuvissa ei ole tunnistettavia henkilöitä ja ennen kuvan ottamista kysyin asianomaisilta luvan. Musiikkia esittäneet henkilöt antoivat suullisen luvan mainita itsensä etunimillä Hyvä Mieli lehdessä.

Keskiviikko

Tänään vietin työpäivän Niemikotisäätiön seminaaripäivässä. Ohjelmassa oli esitelmät toipumisorientaation nykytilasta säätiössä ja matkasta kokemusasiantuntijuuteen. Lisäksi lakimies vastasi ennalta esitettyihin tuettuun asumiseen liittyviin kysymyksiin. Lakimiehen esitys oli erittäin hyvä ja antoi itselle lisää varmuutta omaan työhön. Päivän viimeisenä esitelmänä oli Perhon liiketalousopiston kanssa yhteistyössä toteutunut Green Care peltotoiminta. Peltotoiminta oli saanut hyvää palautetta ja tuottanut satoa Niemikotisäätiön yksiköiden käyttöön. Toiminta tulee jatkumaan myös ensi vuonna. (Niemikotisäätiö 2022d.) Jälleenvuokraus voisi ensi vuonna myös hyödyntää peltotoiminnan satoa omissa tapahtumissaan sekä osallistua palvelunkäyttäjien kanssa peltotoimintaan.

Torstai

Työyhteisössäni on viimeisen vuoden aikana tapahtunut henkilöstömuutoksia, joten kaikilla työntekijöillä ei ole aiempaa kokemusta tiistain asukastapaamisista. Tästä syystä valmistelin service blueprintin rinnalle tiivistetyn ohjeen asukastapaamiselle (Liite 4). Ohjeen on tarkoitus toimia tukena sekä tuomaan yhteneväisiä toimintamalleja, koskien tarjoiluja sekä ylimääräisiä elintarvikkeita. Hävikkiruokaa koskevaan ohjeistukseen tuli toive työyhteisöstä. On tärkeää, että ylijääneet elintarvikkeet on oikeaoppisesti säilytetty ja merkitty sekä ne on helpposti joka kerta samasta paikasta löydettävissä. Koska asukastapaamisia ei ole pitkään aikaan järjestetty, oli myös tarpeen laittaa ohje yleisseurannan täyttämiseen. Tiistain asukastapaamiset -ohje sekä service blueprint löytyvät keittiön seinään kiinnitetystä muovitaskusta.

Perjantai

Keskiviikon seminaaripäivään liittyen jäin pohtimaan kokemusasiantuntijuutta. Jälleenvuokrauksessa ei ole tällä hetkellä hyödynnetty kokemusasiantuntijuutta. Olen tiistain asukastapaamisten service blueprinttiin (Kuvio 8) asettanut kehittämiskohteeksi kokemusasiantuntijan ottamisen mukaan palvelun kehittämiseen sekä tapaamisen järjestämiseen. Kokemusasiantuntijuutta tulisi myös hyödyntää jälleenvuokrauksen muissa toiminnoissa sekä

kokonaisuudessaan Jälleenvuokrauksen toimintaa suunnitellessa. Niemikotisäätiön kokemus-asiiantuntijat työskentelevät muun muassa asumistoiminnan ja toiminnallisen kuntoutuksen arvioijina ja kehittäjinä (Niemikotisäätiö 2022a).

Viikko 7 yhteenveto

Covid-19 pandemian rajoitukset sulki monia kolmannen sektorin matalan kynnyksen mielenterveyspalveluita vuosien 2020-2022 aikana. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Covid-19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen raportissa (Kestilä, Kapiainen, Mesiäislehto & Rissanen 2022, 141) viitattiin Mielenterveyden keskusliiton vuoden 2021 Mielenterveysbarometrin (2022) tuloksiin, jossa toimintojen loppuminen ja vähentyminen sekä kynnyksen uskaltaa osallistua toimintoihin heikensivät mielenterveyttä sekä viivästyttivät kuntoutumista. Toimintojen sulkeminen vaikutti mielekkään tekemisen puutteeseen arjessa ja sosiaalisten suhteiden vähenemiseen. Epidemiatilanteen pitkittyminen nostivat kynnyksen lähteä kodista ja osallistua toimintoihin. Paluu Jälleenvuokrauksen palveluiden pariin voi myös ottaa oman aikansa. Tiistain asukastapaamisten osallistujamääriä ja miten palvelu tavoittaa palvelunkäyttäjät tullaan tarkastelemaan ainakin vuoden 2022 loppuun.

Olen kokonaisuudessaan tyytyväinen tekemääni työhön tiistain asukastapaamisten kehittämisen ja käynnistämisen osalta. Toiminta ei kuitenkaan ole vielä täysin palvelumuotoilun ja toimintasuunnittelun näkökulmista palvelunkäyttäjälähtöistä. Toimintaan vakiintuneiden kävijöiden ääntä tulee saada paremmin kuultua ja heidät tulee saada aktiivisesti mukaan suunnittelemaan palvelua. Tämän syksyn ja ensi kevään aikana Jälleenvuokrauksen ohjaajat tulevat kertomaan yksikön palvelunkäyttäjille suunnatusta toiminnasta kotikäynneillä ja asuntohaastatteluissa. Toiminnan ja tapahtumien mainostamista laajennetaan Niemikotisäätiön sosiaaliseen mediaan ja verkkosivuille sekä Hyvä Mieli lehteen.

3.8 Viikko 8

Viikkosuunnitelma viikko 8

Tämän viikon asukastapaamisen järjestämisestä vastaa kaksi muuta Jälleenvuokrauksen ohjaajaa. Saan heiltä tapaamisen jälkeen tietoa tapaamisen toteutumisesta sekä palautetta ohjeen toimivuudesta. Keskityn viikon aikana myös linjaamaan miten tiistain asukastapaamista voisi ensi vuonna kehittää ja teen joulutammikuussa ilmestyvään Hyvä Mieli lehteen artikkelin asukastapaamisten alkamisesta.

Maanantai

Työviikon ensimmäinen päivä alkoi tuttuun tapaan aamuisella viikkokokouksella ja jatkui paritöskentelyä suorassa asiakastyössä kotikäynneillä. Huomenna on toinen asukastapaaminen, jonka järjestämisvastuussa on kollegat. Iltapäivästä he tutustuivat asukastapaamisten

ohjeeseen, johon ei ollut mitään erityistä kommentoitavaa. Toisella järjestävistä kollegoista on kokemusta Pasilan asukastapaamisista.

Tiistai

Tänään oli kauden toinen tiistain asukastapaaminen. Kollegat järjestivät herkulliset tarjoilut. Sää oli syksyisen tuulinen ja sateinen. Ikävistä säästä huolimatta varsinaiseen tapaamiseen saapui kolme palvelunkäyttäjää. Tapaamisten hitaan käynnistymisen vuoksi kävimme työyhteisön kesken keskustelua, onko palvelulle todellista tarvetta ja mikä sen tulevaisuus on. Jälleenvuokrauksen perjantaisen sähkövuoron uudelleen käynnistäminen ei myöskään aluksi tavoittanut palvelunkäyttäjää, mutta nyt toiminta on vakiintunut. Tiistain asukastapaamisissa oli myös Pasilassa vaihtelevat osallistujamäärät viimeisen kolmen vuoden aikana. Ajoittain kävijöitä oli hieman yli kymmenen, mutta useimmiten kävijöitä oli kolmesta kahdeksaan. Jos katsoo tekemäni kyselyn (Liite 2) vastauksia koskien osallistumista tiistain asukastapaamiseen oli 34:stä vastaajasta vain seitsemän osallistunut tapaamiseen aiemmin. Näin jälkikäteen ajateltuna kyselyyn olisi pitänyt ottaa myös kysymys ovatko palvelunkäyttäjät kuulleet tiistain asukastapaamisista. Tämä olisi antanut tietoa onko palvelunkäyttäjät ylipäättään tietoisia tapaamisista.

Keskiviikko

Tein alustavan artikkelin ja mainoksen yhdistelmän joulutammikuussa ilmestyvään Hyvä Mieli asiakaslehteen. Tavoitteeni oli pitää teksti lyhyenä ja hakea mielenkiintoa herättävää visuaalisuutta valokuvilla. Artikkelissa mainituilta palvelunkäyttäjiltä on lupa mainita heidät etunimeltä, ja kuvassa osittain näkyvä henkilö on hyväksynyt valokuvan.

Torstai

Työpäiväni koostui kahdesta kotikäynnistä ja yhdestä asuntohaastattelusta. Haluan palata vielä viime viikon yhteenvetoon nostamaani Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Covid-19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen raporttiin. Niin mielenterveyspalveluiden, kuin muidenkin sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden etäasiointi lisääntyi pandemian aikana. Digiasiointi ei kuitenkaan sovi kaikkein heikoimmassa asemassa oleville kuten asunnottomille, osalle ikääntyneistä, vammaisille ja henkilöille, joilla on laskenut toimintakyky esimerkiksi mielenterveysongelmien vuoksi. Etäasioinnin vuoksi monia hoitamattomia ongelmia on voinut jäädä piiloon. Mielenterveyspalveluiden kysyntä myös kasvoi koronapandemian aikana. Psykiatriseen erikoissairaanhoidon jonossa olevien määrä on lisääntynyt perusterveydenhuollon riittämättömien lievien ja keskivaikeiden mielenterveysongelmien hoidon resurssien vuoksi. Psykiatrisen erikoissairaanhoidon henkilöstöpula on vaikeutunut entisestään. (Kestilä ym. 2022, 6-7.)

Perjantai

Tänään olin tukena palvelunkäyttäjälle terveydenhuollon käynnillä. Toimistolle palattuani palasin vielä tutkimaan miten Covid 19 pandemia on näkynyt Helsingin kaupungin mielenterveyspalveluissa. Helsingin kaupunki kertoi omassa vuoden 2021 Sosiaali- ja terveystoimialan toimintakertomuksessa (2021, 14) avanneensa kaupunkiin kolmannen yli 13-vuotiaille nuorille ja aikuisille suunnatun matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalvelupiste Miepin, jossa on mahdollista saada keskustelutukea, ohjausta ja neuvontaa. Miepin palvelut ei kuitenkaan ole suunnattu henkilöille, joilla on jo voimassa oleva mielenterveyteen liittyvä hoitokontakti. Helsingin kaupungin toimintakertomusta (2021, 32) tarkasteltaessa psykiatrisen erikoissairaanhoidossa näkyy vuosien 2020 ja 2021 tilastoissa huomattavia eroja avohoidon käynneissä ja hoitoasioinneissa. Psykiatrisen poliklinikalla oli vuonna 2020 käyntejä 149 740 kun taas vuonna 2021 luku oli 279 719. Eroa on lähes 130 000 käyntiä. Psykiatrisen poliklinikoiden hoitopuheluita oli vuonna 2020 lähes puolet enemmän kuin vuonna 2021. Vuonna 2020 puheluita oli 121 516, kun taas 2021 vastaava luku oli 68 527. Vuoden 2020 luvut poikkeavat muista tilastossa olleista vertailuluvuista. Luvuissa voi nähdä pandemian vaikutukset mielenterveyspalveluiden lähivastaanottoihin.

Oman kokemuksen kautta osalle etävastaanotot sopivat lähivastaanottoja paremmin, mutta osaa etävastaanotot syrjäyttivät yhä enemmän. Pandemia aiheutti pelkoa ja huolta, johon moni olisi tarvinnut enemmän tukea. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportissa todettiin, että vastaanottokäyntien peruuttamiset vaikeassa elämäntilanteessa on voitu kokea ihmisarvoa alentavaksi (Kestilä ym 2022, 142).

Viikko 8 yhteenveto

Edellisen viikon yhteenvedossa kirjoitin palveluiden avautumisen ja niiden tavoitavuuden vievän aikaa. Tiistain asukastapaamiset jatkuvat nykyisessä muodossaan ainakin tämän talven ja jatkosuunnitelmia tarkastellaan myöhemmin. On hyvä käydä niin työyhteisössä kuin osallistuvien palvelunkäyttäjien kanssa keskustelua toiminnan jatkosta. Tässä kohtaa ainoa kehittämiskohde on, että toimintaa tuodaan näkyvämmäksi palvelunkäyttäjille Hyvä Mieli asiakaslehden, kotikäyntien sekä sosiaalisen median kautta.

Koronarajoituksista on luovuttu, mutta Helsingin kaupungilla (2022a) on edelleen voimassa olevia suosituksia. Kasvomaskia suositellaan käytettäväksi ruuhkaisissa liikennevälineissä sekä sisätiloissa, joissa lähikontakteja on vaikea välttää. Myös sairaaloissa on suosituksia koskien sisävierailuja. Suositukset lähikontaktien välttämiseen ja kasvomaskien käyttämiseen voivat heijastua myös tiistain asukastapaamisten kiinnostavuuteen. Jälleenvuokrauksessa työntekijät edelleen käyttävät kasvomaskia.

Kasvomaskiin liittyy vuorovaikutuksellisia ongelmia. Koska maski peittää kasvot silmistä alaspäin, jää monet kasvojen ilmeet peittoon, kuten hymy. Maskin käyttö rajoittaa puhujan niin verbaalista kuin nonverbaalistakin kommunikointia. Kasvomaski myös osittain suodattaa ääntä, joten maskin käyttäjä joutuu nostamaan puheen volyyymiä, joka voi myös vaikuttaa siihen miltä puheen sävy voi kuulijasta tuntua. Myös tunteiden ilmaisu jää kasvojen ilmeiden osalta vajavaisiksi. Henkilöiden, joilla on puheen ja kielen vaikeuksia tai alentunut kuulo, kommunikointiin kasvomaskin käyttö vaikuttaa vielä negatiivisemmin. (Grieco-Calub 2021, 1099-1101.)

Yllä mainituista syistä myöskään torstaina käsittelemäni digi- ja etäasiointi ei sovi kaikille. Etäpalveluita kuitenkin kehitetään jatkuvasti ja ne sisältävät paljon myös mahdollisuuksia. Etäpalvelut voivat tukea ja hyödyttää henkilöitä, joilla on vaikeuksia liikkumisessa ja sosiaalista ahdistusta. (Kestilä ym. 2022, 142.) Niemikotisäätiöllä on yhdessä kymenlaaksolaisten Kakspy ry:n ja Kakspy Palvelut Oy:n kanssa laadittu ”Digijuu DigiMe” -hanke, joka edistää digitaalista yhdenvertaisuutta ja osallisuutta. Kohderyhmänä ovat digisyrjäytyneet mielenterveys- ja päihdetoipujat. Hankkeen kautta myös Jälleenvuokrauksen palvelunkäyttäjät ovat saaneet kotiin vietävää digineuvontaa ja -opastusta. (Digijuu DigiMe 2022.) Etäpalvelut eivät poissulje suoran asiakastyön palveluiden tarvetta, mutta ovat parhaimmillaan niitä täydentämissä.

3.9 Viikko 9

Viikkosuunnitelma viikko 9

Viimeiset kaksi viikkoa jäljellä. Omaa palvelumuotoilun oppimista tukeakseni teen tällä viikolla customer journey map:n eli palvelupolun. Palvelupolku on visuaalinen kuvaus palvelunkäyttäjän kokemista palveluhetkistä tiistain asukastapaamisessa. Viikon aikana tarkastan myös opinnäytetyön oikeinkirjoitusta, kirjoitusasua ja lähdeviittauksia.

Maanantai

Viikko aloitettiin aamukokouksella. Tämän viikon olen niin sanotulla parityöskentelyviikolla eli viikon kotikäynnit ja menot on suunniteltu lähtökohtaisesti työparin kanssa tehtäväksi. Kotikäynntejä suunnitellessa sovimme yleensä työparin kanssa jo etukäteen kumman kotikäynntejä teemme. Maanantaina oli työparin alueen kotikäynntejä kaksi. Kolmas peruuntui. Kotikäynnin peruuntumisen vuoksi jääneen ylimääräisen ajan käytimme käymällä tarkistamassa tyhjän asunnon, johon muuttaa seuraavana päivänä uusi asukas. Huoneiston tuli olla esteetön, mutta huomasin kylpyhuoneen kynnyksen olevan noin 8 cm korkea. Keskustelin asiasta vammaisten sosiaalityön sosiaaliohjaajan kanssa, kotihoiton sekä kiinteistön teknisen isännöitsijän kanssa. Huoneistoon lähdetään hakemaan muutostöitä. Jälleenvuokrauksen isännöitsijä tilasi siirrettävän rampin väliaikaiseksi ratkaisuksi.

Tiistai

Aamulla kävin varmistamassa muuton toteutumisen sekä tekemässä muuttoon vaadittavat asiakirjat palvelunkäyttäjän kanssa. Tällaisia asiakirjoja ovat vuokrasopimus, vuokranmaksulomakkeet sekä avainten luovutus sopimus. Takaisin toimistolle päästyäni skannasin vuokrasopimuksen sekä vuokranmaksulomakkeet ja lähetin ne salattuna sähköpostina eteenpäin edunvalvontaan. Edunvalvonta hoitaa asumistuen hakemisen.

Työparin kanssa olimme tämän viikon tiistain asukastapaamisen järjestämisvastuussa. Jälleenvuokrauksessa aloittanut lähihoitajaopiskelija valmisteli tarjoilut. Paikalle saapui kolme palvelunkäyttäjää, joista kaksi oli myös aiemmillä viikoilla käyneitä ja yksi ensimmäistä kertaa Malmin tapaamisessa. Tapaamisessa nousi kysymys Niilo -sovelluksesta (Niilo -sovellus 2022), joten kerroin tämän nykyisestä toiminnasta. Palvelunkäyttäjä latasi sovelluksen itselleen kokeiltavaksi. Tapaamisen yhteydessä sain myös kaksi ilmoittautumista tämän viikon Toiveikas torstai ryhmän keilailuun. Tänään muistin mainita toimistolla olevista dvd, cd ja lp levyistä. Yksi palvelunkäyttäjä ottikin mukaansa useamman cd ja lp levyn. Kokonaisuudessaan tapaamisen keskustelu ja toiminta kulki luontevasti. Työparini kanssa kysimme myös paikalla olijoiden mielipidettä, jos tapaamisessa olisi joskus ohjaajien koiria mukana. Tämä sai positiivisen vastaanoton.

Keskiviikko

Aamupäivä meni kahden kollegan kanssa kuolinpesän hoitamisessa. Joskus menehtyneillä ei ole lähiomaisia.

Iltapäivästä järjestettiin asumispalveluiden kokous, johon osallistui Niemikotisäätiön eri asumisyksiköiden työntekijöitä ja vastaavia ohjaajia. Kokouksessa käytiin läpi toimintaa määrittäviä alan lakeja, viranomaissäädöksiä ja -suosituksia sekä Helsingin kaupungin ohjeita. Helsingin kaupungin palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuus suunnitelmaan vuosille 2022-2025 sisältyy muun muassa digitaalinen yhdenvertaisuus (Helsingin kaupunki 2022b, 19).

Torstai

Aamupäivällä teimme työparin kanssa kaksi kotikäyntiä. Toiselle kotikäynnille mennessä sain puhelun toiselta kollegalta. Hänelle oli tullut äkillinen este osallistua iltapäivästä järjestettävään Toiveikas torstain keilailuun. Lupasin ottaa tapahtumasta vetovastuun. Iltapäivä meni siis ohjaustehtävissä keilahallilla, josta meille oli varattu kolme keilarataa tunnin ajaksi. Palvelunkäyttäjiä keilailuun osallistui kuusi. Keilauksessa oli hyvä tunnelma ja taputimme toisillemme hyvistä suorituksista. Tapaamisessa mainostin myös tulevia tapahtumia ja kaksi palvelunkäyttäjää kertoi ilmoittautuvansa seuraavaan tapaamiseen. Olen itse vetovastuussa myös seuraavasta ryhmän tapaamisesta, joka on kahden viikon kuluttua. Menemme elokuviin.

Perjantai

Tänään työskentelin yksin. Työparillani oli muita työtehtäviä. Tänään vein yhteen asuntoon loisteputkia ja tein yhden suunnitellun kotikäynnin. Kotikäynnin jälkeen kävin varmistamassa, että alkuvuikosta muuttaneella palvelunkäyttäjällä oli asunto asumiskunnossa. Vein myös väliaikaisen rampin asuntoon, mutta se vain vaikeutti ennestään kulkemista kynnyksen yli, joten siitä ei ollut hyötyä. Rollaattorin etupyörät kääntyivät vinoon. Täytin vammaispalveluhakemuksen asunnon muutostöihin palvelunkäyttäjän kanssa.

Tämän viikon työtehtävät kotikäynteineen, ohjauksineen, puheluineen ja kirjauksineen veivät kaiken työaikani, joten en päässyt viikkotavoitteisiini.

Viikko 9 yhteenveto

Viikolle asettamani tavoitteet jäivät toteutumatta. Tämä aiheutti viikon aikana hieman stressiä, mutta tietynlaiseen asioiden keskeneräisyyteen olen omassa työssäni jo tottunut. Jonkin työtehtävän loppuun saattaminen voi viedä useamman viikonkin. Vaikka viikko oli kiireinen, koin myös monessa suhteessa onnistumisia ja sain uutta osaamista. Viikon aikana olleet ryhmän ohjaamiset sujuivat luontevasti palvelunkäyttäjien itsenäistä toimijuutta vahvistaen. Omassa vuorovaikutuksessa varmistin, että jokainen palvelunkäyttäjä koki itsensä tervetulleeksi ja huomioituksi.

Keskiviikon asumispalveluiden kokous vahvisti omaa ymmärrystä Niemikotisäätiön toimenkuvasta osana Helsingin kaupungin kaupunkikonsernia. Kaupungin tytäryhteisönä Niemikotisäätiö päätehtävä on tarjota sosiaalipsykiatrista kuntoutustyötä ja ehkäisevää mielenterveystyötä helsinkiläisille mielenterveyskuntoutujille. Helsingin kaupungin tavoitteita lähivuosille ovat muun muassa tasa-arvon ja yhdenvertaisuuden toteutuminen sekä ympäristötyössä hiilineutraali Helsinki, joita myös Niemikotisäätiön tulee huomioida omassa toiminnassaan. Yhdenvertaisuuteen liittyy oleellisesti digitaalinen yhdenvertaisuus, johon myös Niemikotisäätiön tulee vastata. Edellisellä viikolla viittasin Digijuu DigiMe hankkeeseen, joka on kehitetty vahvistamaan digitaalista yhdenvertaisuutta ja osallisuutta (Digijuu DigiMe 2022). Digijuu DigiMe hankkeen lisäksi Niemikotisäätiöllä on Mieli Töihin valmennusyksikössä tietotekniikkavalmennusta sekä yhteistyössä kokemusasiantuntijoiden kanssa kehitetty Niilo -sovellus. Niilo -sovellus (2022) antaa tukea muun muassa arjen hallintaan. Arjen tavoitteita, kuten pese pyykit tai käy kävelyllä, asettamalla ja niitä toteuttamalla saa onnistumisen tunteita. Kaikilla ei kuitenkaan ole yhtenäisiä mahdollisuuksia saavuttaa digipalveluita osaamisen tai tarvittavien laitteiden puuttumisen vuoksi. Jälleenvuokrauksessa ohjaajat opastavat jonkin verran palvelunkäyttäjiä digilaitteiden käytössä sekä tekevät yhdessä palvelunkäyttäjien kanssa hakemuksia apurahan saamiseksi esimerkiksi tietokoneen hankintaan. Nyt kun Digijuu DigiMe hanke on alkanut, on sen kautta pystynyt saamaan digiasiantuntijan palvelunkäyttäjän kotiin avuksi. Samoin myös Mieli Töihin valmennusyksikön tietotekniikkaohjaukset ovat käynnistyneet. Niemikotisäätiö on

vastannut kaupungin tavoitteisiin digitaalisen yhdenvertaisuuden toteutumiseksi kehittämällä palveluitaan. Kaupungin suunnitelmassa on myös huomioitu, että digitaaliset sisällöt eivät tavoita kaikkia, joten ei-digitaalisen sisällön tuotanto jatkuu edelleen painetun Helsinki -lehden muodossa (Helsingin kaupunki 2022b, 26). Niemikotisäätöillä on vastaavasti Hyvä mieli -asiakaslehti ajankohtaisista ja tulevista tapahtumista tiedottamiseksi. Digitaaliset palvelut ovat kuitenkin kehittyvä trendi ja tulevat näkymään myös sosiaali- ja terveysalan palvelumuotoilussa.

Yhdenvertaisuus oli myös tämän viikon työtehtävissä vahvasti esillä esteettömyyden näkökulmasta. Esteettömät rakennukset mahdollistavat liikkumisrajoitteisten henkilöiden itsenäisen toimimisen ja tasa-arvoisen palveluiden saavutettavuuden. Vanhemmissa rakennuksissa nämä eivät välttämättä toteudu ilman muutostöitä.

3.10 Viikko 10

Viikkosuunnitelma viikko 10

Viikon tavoitteeksi otan edellisen viikon tavoitteet, jotka jäivät toteutumatta. Toteutan siis tällä viikolla customer journey map:n eli palvelupolun sekä tarkastan myös opinnäytetyön oikeinkirjoitusta, kirjoitusasua ja lähdeviittauksia.

Maanantai

Tänään en osallistunut viikkokokoukseen. Viikkokokouksen aikana olin kuljettamassa palvelunkäyttäjää tarvitsemaansa palveluun. Nyt on nähtävissä flunssakausi sekä Covid 19 tartunnat. Kotikäyntejä perutaan ja siirretään jonkin verran. Tämän päivän käynneistä kaksi peruuntui ja siirtyi myöhempään ajankohtaan. Tein kuitenkin päivän aikana kaksi kotikäyntiä, joista toisessa tuin palvelunkäyttäjää Digi- ja väestöviraston sekä Postin muuttoilmoituksen tekemisessä sekä asumistuen hakemisessa. Tein myös puhelimitse verkostotyötä erään palvelunkäyttäjän lähiomaisten kanssa.

Tiistai

Asukastapaamiseen saapui tänään kaksi palvelunkäyttäjää, joista toinen oli ensimmäistä kertaa Malmin tapaamisessa. Järjestämisvastuussa oli kollegat, jotka kertoivat tapaamisen sujuneen rennoissa tunnelmissa.

Järjestelin tänään ensi viikon Toiveikas torstain tapaamista. Varasin Helsingissä sijaitsevaan elokuvateatteriin tapaamiseen ilmoittuneille sekä itselleni elokuvaliput. Elokuviin on osallistumassa yhdeksän palvelunkäyttäjää. Elokuvan näytösajan ja lippujen saatavuuden varmistuttua otin jokaiseen palvelunkäyttäjään puhelimitse yhteyttä ja sovin tapaamisajasta elokuvateatterilla. Muita työtehtäviä päivän aikana olivat muun muassa asunonäyttö, puhelimen

ostaminen palvelunkäyttäjälle ja sen toimintaan laittaminen sekä isännöitsijän kanssa tiedotteiden laatiminen tulevista Helsingin kaupungin konsernitilipalveluiden mukaisista pankkipalveluiden muutoksista. Pankkipalveluiden muutosten vuoksi myös Jälleenvuokrauksen tilinnumero tulee vaihtumaan ja tämä vaatii selkeää tiedotusta asiasta.

Keskiviikko

Työpäivän sisältö koostui kotikäynnistä, asuntonäytöstä sekä useammista puheluista. Tein myös suunnitelmia joulukuussa päättyvien vuokrasopimusten uusimiseksi. Kävin ensin läpi vuokranmaksutilanteet uusittavien sopimusten osalta ja tarkistin minkä mittainen vuokrasopimus on palvelunkäyttäjälle seuraavaksi kyseessä. Kappaleessa 2.1 kuvasin, että vuokrasuhteen alkuvaiheessa sopimukset tehdään määräaikaisina, joiden pituudet ovat 3kk, 6kk ja 12kk. Asumisen vakiintuessa ilman järjestys- tai vuokravelkahäiriöitä tehdään 12 kk:n määräaikaisen vuokrasopimuksen jälkeen toistaiseksi voimassa oleva vuokrasopimus. Näiden tarkastusten jälkeen sovin palvelunkäyttäjien kanssa kotikäynnistä vuokrasopimuksen uusimiseksi ja ilmoitan vuokrasopimuksen uusimisen päivämäärän isännöitsijälle.

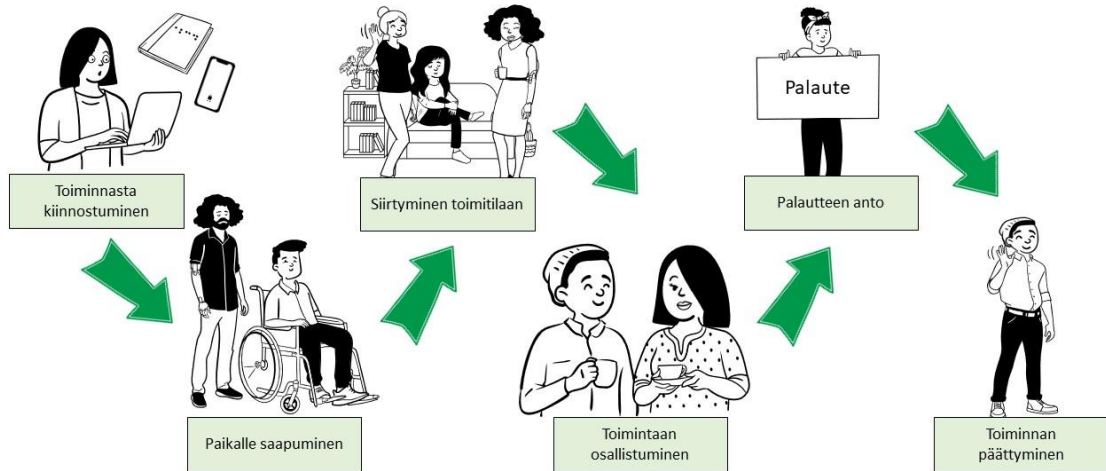
Perustyötehtävien jälkeen pääsin tarttumaan palvelupolun visualisointiin. Aloitin tekemisen Microsoft PowerPointilla, jonka kuvapankista löytyy valmiiksi erilaisia kuvituskuvia.

Torstai

Aamupäivän aikana toimitin palvelunkäyttäjille kodin ylläpitoon liittyviä pientarvikkeita sekä kierrätykseen lahjoitettuja kodintekstiilejä. Kierroksen jälkeen oli sovittu yhteinen kotikäynti psykiatrian poliklinikan työntekijän kanssa palvelunkäyttäjän kotiin, mutta palvelunkäyttäjä ei ollut kotona tai halunnut avata ovea. Teimme työntekijän kanssa yhdessä jatkosuunnitelman. Toinen päivälle suunniteltu kotikäynti peruuntui jo aikaisemmin palvelunkäyttäjän sairastumisen vuoksi.

Toimistolle palattuani pääsin jatkamaan eilen aloittamaani palvelupolkua (Kuvio 10 & Liite 6), jonka sain saatettua loppuun. Palvelupolun vaiheet otin tekemästäni service blueprintin (Liite 3) palvelunkäyttäjän toiminta kohdasta. Microsoft PowerPoint mahdollisti erilaisten ihmishahmojen, kasvon ilmeiden ja esineiden käytön. Tein polun tarkoituksella kahteen riviin tilan hallinnan vuoksi. Jos kuvitukset olisi laittanut samalle riville lineaarisesti olisivat ne jääneet pieniksi ja tila olisi tuntunut ahtaalta. A4 arkista olisi myös jäänyt paljon tyhjää tilaa paperin ala- ja yläosaan.

• Tiistain asukastapaamiset - palvelupolku



Kuvio 10 Tiistain asukastapaamiset - palvelupolku

Päivään mahtui myös kaksi palaveria. Aamupäivästä osallistuin Niemikotisäätiön 40-vuotisjuhlien suunnittelupalaveriin ja iltapäivästä kokoontuimme ratkaisukeskeisen neuropsykiatrisen / ADHD-valmentajan koulutuksen vertaisryhmän kanssa. Koulutukseen sisältyi itsenäisen työskentelyn lisäksi erilaisia pohdintatehtäviä koskien koulutusta ja oppimisprosessia suhteessa omiin tavoitteisiin. Ajatusten ja kokemusten jakaminen toisten ryhmäläisten kanssa on omaa ajattelua avartavaa ja ryhmästä saa voimaa.

Perjantai

Viimeinen päivä kirjoittaa työviikoistani. Olen tyytyväinen, että sain palvelupolun visualisoinnin lopulta eilen valmiiksi varsin vaivattomasti. Käytin tänään aiemmilta viikoilta kertyneitä ylityötunteja ja pidin lyhennetyn työpäivän. Ennen viikonlopun viettoon lähtemistä tein työparin kanssa kotikäynnin ja kävimme tapaamassa toista palvelunkäyttäjää. Toimistolle palautuani soitin kahdelle palvelunkäyttäjälle sovitusti. Puheluiden jälkeen tein kirjaukset päivän asiakaskontakteista. Neljän tunnin työpäivä eteni nopeasti.

Viikko 10 yhteenveto

Viikon aikana pääsin perehtymään visuaalisen customer journey mapin eli palvelupolun tekemiseen. Tekeminen oli nopeaa ja sujuvaa, koska pystyin hyödyntämään jo aiemmin tekemääni service blueprintia (Liite 3). Palvelupolku muodostuu palvelutuokioista ja palvelun kontaktipisteistä, jotka olin jo aiemmin pohtinut auki service blueprinttiin. Palvelupolun esipalveluvaiheita ovat, kun palvelunkäyttäjä on kuullut ja kiinnostuu toiminnasta. Ydinpalveluvaiheessa palvelunkäyttäjä saapuu paikalle ja osallistuu toimintaan. Jälkipalvelussa palvelunkäyttäjä

antaa palautetta toiminnan jälkeen. Palvelumuotoilussa puhutaan palveluympäristön ja henkilöstön toimintatapojen merkityksestä ennakoita ja ohjata palvelunkäyttäjän toimintaa. Ennakoinnilla ja ohjauksella pyritään ohjaamaan palvelunkäyttäjä heille määritetyille toiminta-alueelle. Omassa työympäristössäni tämä lähinnä tarkoittaisi palvelunkäyttäjien ohjaamista oleskelutilaan, jossa tarjoilu ja toiminta tapahtuu, ei toimiston keittiöön tai ohjaajien työhuoneisiin. Suunnitelmallisella palvelupolulla ja kontaktipisteillä voidaan ennakoita ja ohjata palvelunkäyttäjien toimintaa. Henkilöstön näkyvää ja näkymätöntä toimintaa on kuvattu service blueprintiin. (Tuulaniemi 2011, 72-75.)

Tämän viikon aikana sain paremmin hallittua omaa työaikaani ja saavutin viikolle asettamani tavoitteet. Kokonaisuudessaan olen tyytyväinen työviikkooni.

4 Yhteenveto ja pohdinta

Päiväkirjamuotoista opinnäytetyötä aloittaessani olin asettanut tavoitteeksi Jälleenvuokrauksen tiistain asukastapaamisten uudelleen käynnistämisen ja kehittämisen palvelunkäyttäjälähtöisesti. Suunnitelmana oli myös tuoda Niemikotisäätiön ja Jälleenvuokrauksen toimintaa sekä palveluita näkyvämmäksi ja helpommin saavutettavaksi niin pitkäaikaisille kuin uusillekin palvelunkäyttäjille. Olin myös omaa kehittymistä tukemaan asettanut tavoitteeksi oppia palvelumuotoilusta prosessina ja tuoda sen osaamista omaan työyksikköön sekä laajemmin myös koko Niemikotisäätiölle. Palvelumuotoiluprosessin tuominen koko Niemikotisäätiön käyttöön esimerkiksi ohjeistuksen tai prosessikaavion muodossa jäi toteutumatta opinnäytetyön kirjoittamisen aikana. Alkuun olin arvioinut, että palvelumuotoilu tulee keskittymään palvelumuotoilun loppuvaiheeseen, eli pilotointiin, lanseeraukseen ja arviointiin. Lopulta sivusin palvelumuotoilun vaiheita myös palvelun kehittämisen alkutaipaleelta.

Näiden kymmenen viikon aikana olen saavuttanut itselleni asettamia tavoitteita. Olen perehtynyt palvelumuotoilun teoriaan ja tuonut sitä omaan työhöni käytännössä. Olen perehtynyt service blueprin-tin eli palveluprosessikaavion sekä palvelupolun tekemiseen. Olen luonut molemmista visuaalisen tuotoksen, jotka toimivat työyksikössäni asukastapaamisten työohjeena. Hyvin aikaisessa vaiheessa ymmärsin, että tekemäni kysely toiveista koskien palvelua ei vastaa palvelumuotoilun perimmäistä ajatusta ottaa palvelunkäyttäjät aktiivisesti mukaan kehittämiseen. Opinnäytetyön suunnittelun prosessiani aloittaessani, oli tavoitteena järjestää kehittämispajoja palvelunkäyttäjille. Tähän en kuitenkaan saanut Niemikotisäätiön palvelunkäyttäjille suunnatusta Hyvä Mieli -asiakaslehdessä olleesta mainoksesta huolimatta osallistujia. Tämän vuoksi vaihdoin suunnitelmaani ja kartoitin toiveita palveluun liittyen perinteisellä kyselyllä.

Olen näiden viikkojen aikana oppinut mukautumaan vaihtuviin suunnitelmiin sekä aikataulutamaan ja priorisoimaan omaa työtäni paremmin. Mukautuminen tilanteiden vaihtuvuuteen on ollut osa oppimisprosessiani. Koska työni sisältää paljon muuttuvia tekijöitä ja ennakoimattomia tapahtumia aion myös jatkossa jättää työviikkoihin aikaa tällaisille muutoksille. Työni ympäristö- ja kierrätysvastaavana vaatii myös jatkossa aikaa kehittämistyölle.

Oma työnkuva ja oman toimintayksikön toimenkuva on selkeytynyt työtäni ohjaaviin lakeihin, säädöksiin ja toiminnan tavoitteisiin perehtymisen myötä. Olen tuonut näitä näkyväksi päiväkirjamerkinnöissä omaan työhöni peilaten. Arjessa harvoin tulee pysähtytyä miettimään syvällisemmin oman työn merkitystä ja tarkoitusta niin yksilön kuin yhteiskunnankin tasolla. Vuonna 2021 Helsingissä oli 1209 yksinelävää asunnontonta. Mielenterveysasiakkaille kaupunki järjesti 241 asumispaikkaa vuoden 2021 aikana. Kokonaisuudessaan yksinelävien asunnottomien määrä oli vähentynyt vuoden 2021 aikana 325 henkilöllä. Helsingin kaupunki on tehostanut asumisneuvontaa sekä myöntänyt toimeentulotukea vuokraelkoihin. Myös itsenäistä ja tuettua vuokra-asumista on tehostettu asunnottomuuden vähentämiseksi. (Ara 2022, 5-12.) Asunto on perusoikeus ja turvallinen asuminen tukee hyvinvointia sekä vähentää syrjäytymistä. Oma työyksikköni tarjoaa tukiasumista noin 1100:lle täysi-ikäiselle helsinkiläiselle ja työnkuvani on pitkälti laaja-alaista asumisen onnistumisen tukemista. Sitä kautta vaikutan omalla työlläni asunnottomuuteen ennaltaehkäisevästi.

Tutustuminen Niemikotisäätiön, Helsingin kaupungin sekä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteihin, strategioihin ja tavoitteisiin on avartanut omaa näkemystäni sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden nykytilasta ja tulevaisuudesta. Karoliina Ahonen (2019, 240-242) on tutkinut väitöskirjassaan laajasti mielenterveyspolitiikkaa 1970-luvulta lähtien. 1990-luvun laman myötä vähentyneitä mielenterveyspalveluita täydennettiin järjestöjen toiminnalla. Samaisella vuosikymmenellä aloitettiin myös siirtyminen laitoshoidosta avohoitoon. Nykyinen palvelujärjestelmä vaatii käyttäjiltään toimintakykyä ja itsenäistä toimijuutta, jota heillä ei välttämättä sairautensa takia ole riittävästi. Palvelujärjestelmän monimutkaisuuden takia kolmannen sektorin matalan kynnyksen helposti saavutettavat palvelut ja tarjoama tuki on yhteiskunnallisesti merkittävää. Ei riitä, että palvelut ovat olemassa, vaan ne tulee olla myös todellisuudessa saavutettavissa. Tulevaisuudessa erityisesti yhdenvertaisuuden toteutuminen niin esteettömien kuin digitaalistenkin palveluiden osalta tulee korostumaan entisestään. Tämä tulee näkymään tulevaisuuden palveluita kehitettäessä ja tähän tarpeeseen on palveluntuottajien vastattava.

Vaikka asukastapaamisten alku on ollut hidas, olemme linjanneet, että toiminta jatkuu ainakin kevään 2023 ajan. Tulemme työyhteisössä sekä asukastapaamisissa pohtimaan mihin suuntaan palvelu jatkossa kehittyy. Olemme myös käyneet työyhteisössä keskusteluja terapiakoiraraoppilaan ottamista mukaan tapaamisille ainakin kerran kuukaudessa. Päiväkirjassa sivusin eläinten tuomaa tukea ja yksinäisyyttä vähentävää tunnetta, jota myös asukastapaamisissa

voidaan tulevaisuudessa hyödyntää. Asukastapaamisten yhtenä tavoitteena on alusta lähtien ollut yksinäisyyden vähentäminen yhteisöllisyyden sekä osallisuuden kautta. Opinnäytetyön tekeminen on myös nostanut keskusteluun kokemusasiantuntijuuden tuomisen osaksi Jälleenvuokrauksen toimintaa. Seuraavassa koko Jälleenvuokrauksen palvelunkäyttäjäkuntaa koskevassa asukastyytyväisyyskyselyssä olisi hyvä tutkia millaisiin palveluihin palvelunkäyttäjät ovat kiinnittyneet Niemikotisäätiön tarjoamien palveluiden ulkopuolella ja mitä Jälleenvuokralta toivotaan asumispalveluiden lisäksi. Omaan toipumiseen ja palvelukokonaisuuteen vaikuttaminen ovat toipumisorientaation kulmakiviä.

Lähteet

Painetut

Hyvä Mieli Niemikotisäätiön asiakaslehti. 2022. 2/22. Niemikotisäätiö.

Segelström, F. 2013. Understanding visualisation practices: A distributed cognition perspective. Teoksessa Miettinen, S & Valtonen, A. (toim.) Service Design with Theory. Discussions on change, value and methods. Lapin yliopistokustannus. Vantaa: HansaBook

Sähköiset

Ahonen, K. 2019. Suomalainen mielenterveyspolitiikka. Julkisen vallan ohjaus mielenterveyden häiriöön sairastuneiden ihmisoikeuksien turvaamiseksi. Teologinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Helsinki: Unigrafia. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/307820/SUO-MALAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Ara. 2022. Selvitys 2/2022. Asunnottomat 2021. Asumisen rahoitus- ja kehittämiskeskus. <https://www.ara.fi/download/noname/%7B7E6FD4AE-A5D4-4849-91CA-B93E67EAC52E%7D/173370>

Digijuu Digime. 2022. Digijuu DigiMe -hankkeesta. Viitattu 16.10.2022. <https://digijuudi-gime.fi/hankkeesta/>

GreenCare Finland. 2022. Eläinavusteiset menetelmät. Eläin rinnallakulkijana. Viitattu 26.8.2022. <https://www.gcf Finland.fi/green-care-/menetelmat/elainavusteiset-menetelmat/>

Grieco-Calub, T. 2021. COVID-19, Face Masks, and Social Interaction: How a Global Pandemics Shining a Light on the Importance of Face-to-Face Communication. Teoksessa Perspectives of the ASHA Special Interest Groups. American Speech-Language-Hearing Association. https://pubs.asha.org/doi/epdf/10.1044/2021_PERSP-21-00037

Eläinsuojelulaki. 247/1996. Viitattu 26.8.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1996/19960247#L2P5>

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala. 2021. Toimintakertomus 2021. https://www.hel.fi/static/sote/julkaisut/Helsingin_Sote_toimintakertomus_2021.pdf

Helsingin kaupunki 2021. Palveluseteli. Viitattu 9.8.2022. <https://www.hel.fi/sote/fi/yhteistyokumppaneille/palveluseteli/>

Helsingin kaupunki 2022a. Helsinki - ajankohtaista koronasta. Viitattu 15.10.2022.

<https://www.hel.fi/helsinki/korona-fi/koronaneuvonta/voimassa-olevat-suositukset-ja-rajotukset>

Helsingin kaupunki 2022b. Helsingin kaupungin palvelujen tasa-arvo- ja yhdenvertaisuussuunnitelma 2022-2025. Helsingin kaupungin keskushallinnon julkaisuja 2022:17. Innocorp Oy.

https://ihmisoikeudet.hel.fi/wp-content/uploads/2022/03/HKI_yhdenvertaisuus_ja_tasa-arvosuunnitelma_FINAL_saavutettava.pdf

Innokylä. 2022. Service blueprint. Viitattu 29.8.2022. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/service-blueprint>

Keskitalo, E & Vuokila-Oikkonen, P. 2018. Voimavaralähtöisyys sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksenä. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja DIAK TYÖELÄMÄ 13.

Tampere: Juvenes Print Oy. 84-96. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Kestilä, L., Kapiainen, S., Mesiäislehto, M. & Rissanen, P. (toim.). 2022. Covid-19-epidemian vaikutukset hyvinvointiin, palvelujärjestelmään ja kansantalouteen. Asiantuntija-arvio, kevät 2022. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 4/2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/144268/THL_Rap4_2022_Covid-seuranta_kevat_2022_web.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Koivisto, M., Säynäjäkangas, J. & Forsberg, S. 2019. Palvelumuotoilun bisneskirja. E-kirja. Alma Talent.

Laki asuinhuoneiston vuokraamisesta 481/1995. Viitattu 26.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1995/19950481>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Viitattu 26.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä 612/2021. Viitattu 26.9.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210612>

Lääkehoidon osaaminen verkossa Love 2022. Viitattu 22.5.2022. <https://laakeosaaminen.fi/>

Löytänä, J & Korteso K. 2011. Asiakaskokemus, Palvelubisneksestä kokemusbisnekseen. Talentum. E-kirja. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Martat. Pakastimen valinta ja sulatus. Viitattu 17.8.2022. <https://www.martat.fi/martta-koulu/kodinhoito/kodinkoneet/pakastimen-valinta-ja-sulatus/>

Mielenterveyden keskusliitto. 2022. Mielenterveysbarometri 2021. Viitattu 9.10.2022. <https://www.mtkl.fi/toimintamme/mielenterveysbarometri/mielenterveysbarometri-2021/>

Mielenterveyslaki 1116/1990. Viitattu 26.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

Niemikotisäätiö 2022a. Kokemusasiantuntijuus Niemikotisäätiössä. Viitattu 27.5.2022. <https://niemikoti.fi/kokemusasiantuntijat/kokemusasiantuntijuus-niemikotisaatiossa/>

Niemikotisäätiö 2022b. Niemikotisäätiön hiilineutraalisuussuunnitelma. Viitattu 27.5.2022. <https://niemikoti.fi/yleista/ymparistotyto/niemikotisaation-hiilineutraalisuussuunnitelma/>

Niemikotisäätiö 2022c. Mieli Töihin valmennusyksikkö. Viitattu 11.8.2022. <https://niemikoti.fi/yksikko/mieli-toihin-valmennusyksikko/>

Niemikotisäätiö 2022d. Kaupunkiviljelyä, hyvinvointia, kestäväää kehitystä. Viitattu 5.10.2022. <https://niemikoti.fi/kaupunkiviljely/>

Niilo -sovellus. 2022. Niilo Niemikotisäätiön Niilo-sovellus on toipujilta toipujille. Viitattu 18.10.2022. <https://niilo.niemikoti.fi/>

Pelastuslaki 379/2011. Viitattu 26.5.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2011/20110379>

Puromäki, H., Kuusio, H., Tuusa, M & Karjalainen, J. 2017. Sosiaalihuoltolaki ja sosiaalinen kuntoutus, kuntakyselyn tulokset. Työpaperi 47/2016. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print - Suomen Yliopistopaino Oy. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131975/Sosiaalihuoltolaki_Tyo_47-2016_net.korj%20240217.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Raivio, H. 2018. Sosiaalinen kuntoutus voimavaraistamisena - toivon ja muutoksen näkökulma. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. (toim.) Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisu ja DIAK TYÖELÄMÄ 13. Tampere: Juvenes Print Oy. 97-117. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Tyoelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Ruokavirasto 2022a. Hygieniaosaamisen vaatimukset. Viitattu 2.10.2022. <https://www.ruokavirasto.fi/henkiloasiakkaat/hygieniapassi/hygieniaosaaminen/hygieniaosaamisen-vaatimukset/>

Ruokavirasto 2022b. Rekisteröitävää elintarviketoimintaa vai ei?. Viitattu 2.10.2022.

<https://www.ruokavirasto.fi/yritykset/oppaat/rekisteroitavaa-elintarviketoimintaa-vai-ei/rekisteroitavaa-elintarviketoimintaa-vai-ei/>

Rupponen, S & Valkeajärvi, S. 2019. Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia asumispalvelusta Niemikotisäitiön Jälleenvuokrausyksikössä. Opinnäytetyö. Metropolia Ammattikorkeakoulu.

<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/264744/Niemikoti%20Haastattelu.4.12..pdf?sequence=2>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 26.5.2022. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto Valvira: Yksityisten sosiaalipalvelujen ja julkisten vanhuspalvelujen omavalvontasuunnitelman sisältöä, laatimista ja seuranta koskeva määräys 1/2014. Viitattu 26.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/viranomaiset/normi/562001/41771>

Suomen perustuslaki 731/1999. Viitattu 26.5.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. Talentum. E-kirja. Hämeenlinna: Kariston Kirjapaino Oy

Työturvallisuuskeskus. 2022. Työyhteisö. Viitattu 23.8.2022. <https://ttk.fi/tyoturvaluus/tyoyhteiso/#628fc701>

Valtioneuvoston asetus rakennuksen esteettömyydestä 241/2017. Viitattu 26.9.2022. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2017/20170241>

Yli-Kaitala, K., Toivanen, M., Viljanen, O & Janhonen, M. 2016. Fokus kateissa, aika palasina? Ajanhallinnasta asiantuntijatyössä. Työterveyslaitos. Innocorp Oy. <https://www.ttl.fi/file-download/download/public/1093>

Ympäristöministeriö. 2019. Asunnottomuusohjelmien arviointi. Ohjelmista asunnottomuustyön vakiinnuttamiseen. Helsinki: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161686/YM_11_2019_Asunnottomuusohjelmien%20arviointi.pdf

Julkaisemattomat

Sosiaalipalvelujen omavalvonta- ja asiakasturvallisuussuunnitelma Jälleenvuokraus. 2022. Niemikotisäitiö.

Kuviot

Kuvio 1 Prosessi Jälleenvuokrauksen palvelunkäyttäjäksi	9
Kuvio 2 Asumisen päätyminen Jälleenvuokrauksessa	10
Kuvio 3 Sisäiset sidosryhmät	12
Kuvio 4 Ulkoiset sidosryhmät	13
Kuvio 5 Service blueprint mallipohja	28
Kuvio 6 Mainos Hyvä Mieli lehdessä (Hyvä Mieli Niemikotisäätiön asiakaslehti 2022).....	30
Kuvio 7 Service blueprint versio 1	32
Kuvio 8 Väliyhteenveto	33
Kuvio 9 Service blueprint lopullinen versio	37
Kuvio 10 Tiistain asukastapaamiset - palvelupolku	48

Liitteet

Liite 1 Asukastapaamisten kehittäminen -kysely.....	58
Liite 2 Asukastapaamisten kyselyn vastausyhteenveto.....	60
Liite 3 Service blueprint lopullinen versio	64
Liite 4 Tiistain asukastapaamiset -ohje	65
Liite 5 Artikkelit Hyvä Mieli lehteen	66
Liite 6 Tiistain asukastapaamiset - palvelupolku.....	67

Liite 1 Asukastapaamisten kehittäminen -kysely



Sivu 1/2

ASUKASTAPAAMISTEN KEHITTÄMINEN – KYSELY

Tämän kyselyn vastauksia hyödynnetään Niemikotisäätiön Jälleenvuokrauksen asukastapaamisten kehittämisessä. Syksyllä 2022 tiistain asukastapaamiset siirtyvät Pasilasta Malmille Jälleenvuokrauksen toimiston tiloihin. Jälleenvuokrauksen tiistaisin järjestettävissä asukastapaamisissa on ollut mahdollisuus lukea päivän lehdet, tavata ohjaajia sekä muita palvelunkäyttäjiä aamukahvin ja pienen syömisparissa.

1. Oletko osallistunut Jälleenvuokrauksen tiistain asukastapaamisiin?

- Kyllä
 Ei

2. Mihin kellonaikaan sinun olisi mahdollisuus saapua tiistain asukastapaamisiin?

Voit valita useamman vaihtoehdon.

- klo 10:00
 klo 11:00
 klo 12:00
 klo 13:00
 klo 14:00

3. Mikä olisi sopiva kesto tiistain asukastapaamiselle? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1 tunti
 2 tuntia
 Muu ehdotus

NIEMIKOTISÄÄTIÖ • JÄLLEENVUOKRAUS

Malminkaari 9C • 00700 Helsinki • Puhelin 050 404 0030 • jalleenvuokraus@niemikoti.fi • niemikoti.fi • Y-tunnus 0536633-5



4. Mitä toivot tiistain asukastapaamisilta? Voit valita useamman vaihtoehdon.

<input type="checkbox"/>	Kahvittelua
<input type="checkbox"/>	Päivän lehtien lukemista
<input type="checkbox"/>	Ohjaajien tapaamista
<input type="checkbox"/>	Muiden palvelunkäyttäjien tapaamista
<input type="checkbox"/>	Ohjattuja teemakeskusteluja
<input type="checkbox"/>	Mahdollisuutta käyttää tietokonetta
<input type="checkbox"/>	Esittelyjä Niemikotisäätiön muista yksiköistä, säätiön tapahtumista tai muista toimijoista
<input type="checkbox"/>	Kirjojen sekä elokuvien (DVD) lainaamista ja kierrätystä
<input type="checkbox"/>	Ohjausta esimerkiksi etuuksien hakemisessa
<input type="checkbox"/>	Oma ehdotus:

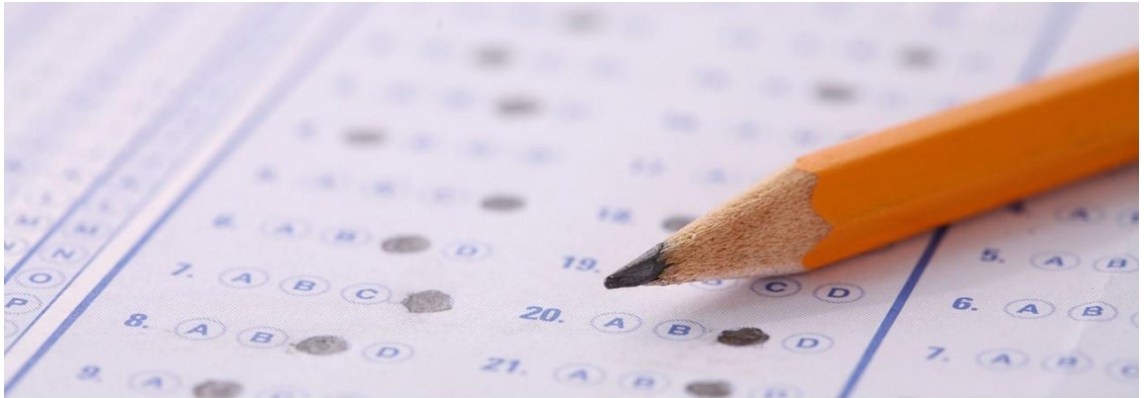
5. Millaista tarjoilua toivot tiistain asukastapaamisiin? Voit valita useamman vaihtoehdon. *Lämpimän lounaan tarjoaminen ei ole Malmi toimiston tilat huomioon ottaen mahdollista.*

<input type="checkbox"/>	Kahvi / tee
<input type="checkbox"/>	Leipä / sämpylä
<input type="checkbox"/>	Pulla tai muu makea herkku
<input type="checkbox"/>	Hedelmiä
<input type="checkbox"/>	Oma ehdotus:

6. Vapaa sana palautteelle sekä kehitysideoille.



Liite 2 Asukastapaamisten kyselyn vastausyhteenveto



ASUKASTAPAAMISTEN
KEHITTÄMINEN - KYSELY



34 vastausta

• Anne Jukkara 6.7.2022

1. Oletko osallistunut
Jälleenvuokrauksen tiistain
asukastapaamisiin?

- Kyllä 7
- Ei 26
- Ei vastausta 1



2. Mihin kellonaikaan sinun olisi mahdollisuus saapua tiistain asukastapaamisiin?
 Voit valita useamman vaihtoehdon.

- klo 10:00 12
- klo 11:00 14
- klo 12:00 8
- klo 13:00 6
- klo 14:00 7



3. Mikä olisi sopiva kesto tiistain asukastapaamiselle? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- 1 tunti 24
 - 2 tuntia 9
 - Muu ehdotus 2
- 1 puoli tuntia
 1 tarpeen mukaan



4. Mitä toivot tiistain asukastapaamisilta? Voit valita useamman vaihtoehdon.

- Kahvittelua 25
- Päivän lehtien lukemista 11
- Ohjaajien tapaamista 15
- Muiden palvelunkäyttäjien tapaamista 10
- Ohjattuja teemakeskusteluja 7
- Mahdollisuutta käyttää tietokonetta 4
- Esittelyjä Niemikotsäätin muista yksiköistä, säätin tapahtumista tai muista toimijoista 6
- Kirjojen sekä elokuvien (DVD) lainaamista ja kierrätystä 2
- Ohjausta esimerkiksi etuuskien hakemisessa 7
- Oma ehdotus: 5

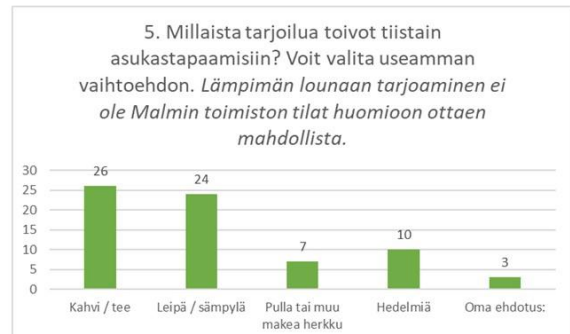
2 pieni lounas, lounas
1 ulkoilu porukalla,
muuta vapaata toimintaa
1 sisäpelejä
1 vapaa keskustelu



5. Millaista tarjoilua toivot tiistain asukastapaamisiin? Voit valita useamman vaihtoehdon. Lämpimän lounaan tarjoaminen ei ole Malmin toimiston tilat huomioon ottaen mahdollista.

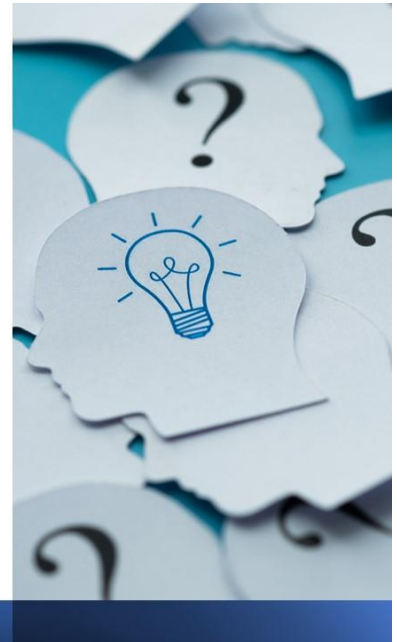
- Kahvi / tee 26
- Leipä / sämpylä 24
- Pulla tai muu makea herkku 7
- Hedelmiä 10
- Oma ehdotus: 3

1 lounas
1 silakkalaatikko
1 shooti



6. Vapaa sana palautteelle sekä kehitysideoille.

- Yhteiset kahvihetket hyvä idea
- Lounas klo 12:00 ->
- Voisin tulla avuksi asukastapaamisiin
- Henkilökunta on paras
- Infot etukäteen teemoista/esittelyistä niin voi oman maun mukaan osallistua



Liite 3 Service blueprint lopullinen versio

Service Blueprint Tiistain asukastapaamiset, jälleenvuokraus

FYYSISET ELEMENTIT	Tiedottaminen	Opasteet	Tila	Tarvikkeet	Palauttekanava	Opasteet
- mainokset - kotikäynnit	- hissi/portaat - opasteet ovelle - ovisummeri	- kalusteet - hygienia - laitteet	- ruoka/juoma - päivän lehdet - laitteet	- suullisesti - innopurkki	- ohjaus	
PALVELUNKÄYTTÄJÄN TOIMINTA	Toiminnasta kiinnostuminen - saa tietoa - tutustuu palveluun - ottaa yhteyttä	Paikalle saapuminen - hissi/portaat - esteettömyys	Siirtyminen tilaan	Toimintaan osallistuminen	Palautteen anto	Toiminnan päätyminen

Vuorovaikutuksen raja

PALVELUNKÄYTTÄJÄLLE NÄKYVÄT PROSESSIT	Tiedottaminen	Tervetuloa	Vastaanottaminen	Toiminnan ohjaaminen	Palautteen pyytämisen	Kiitos & tervetuloa uudelleen
- yhteydenottoihin vastaaminen - mainonta ja tiedottaminen			- kuulumiset	- keskustelu, ohjaus ja läsnäolo - tarjollit		

Näkyvyyden raja

PALVELUNKÄYTTÄJÄLLE NÄKYMÄTTÖMÄT PROSESSIT	Säätöstrategia	Valmistelut	Ylläpito	Havainnointi, ohjausmenetelmät, osallistaminen		Palautteen analysointi
TUKITOIMINNOT	Henkilökuntatamitoitus		laitteet & toimintilat			
	Sivous, ostokset, talous					Kirjaukset ja raportointi, siivous
KEHITETTÄVÄÄ	Palvelunkäyttäjät/kokemusa siantuntija suunnittelee tapahuttaman	Kokemusasiantuntija on paikalla ja tekee valmisteluja	Kokemusasiantuntija on paikalla	Kokemusasiantuntija osallistuu tarjottuun ja toimintaan		Kokemusasiantuntija osallistuu palautteen analysointiin ja siivoukseen

Liite 4 Tiistain asukastapaamiset -ohje



Sivu 1/1

- **Tiistain asukastapaamiset -ohje**

Valmistelut:

- Varmista tilojen siisteys
- Vie alaovelle tiedote asukastapaamisen alkamisesta. Tuloste on laminoitu ja löytyy tämän ohjeen takaa. Laita tulosteeseen post it lapulla oma nimi ja työnumero, johon voi soittaa mikäli ovikello ei toimi.

Tarjoilut:

- Säätiön hiilineutraalisuussuunnitelman mukaisesti tarjotaan tapahtumassa kasvis-lähi- ja satokausiruokaa
- Ostokset tehdään Malminkatu Citymarketissa. Tarkista mitä toimistolta jo löytyy, ennen kauppaa lähtöä. (huomioi laktoositomuus/gluteenittomuus). Pakkasessa on gluteenitonta leipää.
- Tarjoiltavat voi järjestävät ohjaajat valita itse. Tässä muutama esimerkki:
 - o kahvi/tee, mehu, vesi
 - o juustoleivät, croissantit
 - o hedelmiä
 - o keksejä, pullaa tai muuta makeaa
 - o muista ostaa päivän iltapäivälehdet!
- Huomioi mahdollisimman vähäinen ruokahävikki. Osanottaja on tapaamisissa aiemmin ollut n. 3-8 palvelunkäyttäjää.

Lopetus:

- Merkitse ylijääneiden elintarvikkeiden pakkauksiin "Yhteinen". Merkitse tuotteisiin tarpeen mukaan pakkauksen avauspäivämäärä.
- Yhteiset tuotteet säilytetään keittiön jääkaapin ylähyllyllä.
- Infoa seuraavan viikon järjestäjiä post-it lapulla mitä jäi jäljelle seuraavassa tapahtumassa käytettäväksi tai huomiot ostotarpeissa.
- Tapahtuman päättymisen jälkeen merkitse osanottajien määrä DomaCareen.
 - o Valitse "Yleisseurannat"
 - o "Valittu seurantataulukko" kohdasta valitse "Jälleenvuokrauksen tapahtumat"
 - o "Pasilan asukastapaaminen", merkitse tiistain kohdalle osallistujien lukumäärä. Ei tarvitse tallentaa tms.

NIEMIKOTISÄÄTIÖ • JÄLLEENVUOKRAUS

Malminkaari 9C • 00700 Helsinki • Puhelin 050 404 0030 • jälleenvuokraus@niemikoti.fi • niemikoti.fi • Y-tunnus 0536633-5



Liite 5 Artikkelit Hyvä Mieli lehteen

Jälleenvuokrauksen tiistain asukastapaamiset alkoivat

Tiistaina 4.10.2022 vietettiin ensimmäistä Jälleenvuokrauksen Malmin asukastapaamista. Tunti vierähti yhdessä keskustellen ja pienestä purtavasta nauttien. Tapaamisessa päästiin myös nauttimaan musiikista, kun [REDACTED] tarttui spontaanisti kitaraan ja [REDACTED] säesti pöytää rummuttaen.

Tapaamiset jatkuvat keväällä 2023

Paikka: Jälleenvuokrauksen toimisto,
Malminkaari 9 C,
4krs

Aika: Tiistaisin klo 11:00

Kesto: 1 tunti

Tarjolla: Kahvittelua pienen purtavän kera

Yhdessäoloa

Päivän lehdet luettavana

Käytettävissä tietokone, tulostin sekä kopiokone

Mahdollisuus saada ohjausta esim. etuuksien hakemisessa



TERVETULOA MUKAAN!

Lisätietoja: Anne Jukkara [REDACTED]

Liite 6 Tiistain asukastapaamiset - palvelupolku

- **Tiistain asukastapaamiset - palvelupolku**

