



ASIAKASLÄHTÖISYYDEN JA YHTEISÖLLISYYDEN LI- SÄÄMINEN SALLAJÄR- VEN PALVELUKODISSA

Sallajärven
palvelukoti

Minna Heimonen

Opinnäytetyö, kevät 2010

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak itä

Pieksämäki

Sosiaalialan koulutusohjelma

Sosiaali- ja kasvatustieteiden suuntautumis-
vaihtoehto

Sosionomi (AMK)

TIIVISTELMÄ

Heimonen, Minna. Asiakslähtöisyyden ja yhteisöllisyyden lisääminen Sallaajärven palvelukodissa. Pieksämäki, kevät 2010, 58 s., 6 liitettä.

Diakonia-ammattikorkeakoulu, Diak, Itä Pieksämäki. Sosiaalialan koulutusohjelma, sosiaali- ja kasvatustieteiden suuntautumisvaihtoehto, sosionomi (AMK).

Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakslähtöisyyden ja yhteisöllisyyden kehittäminen Sallaajärven palvelukodissa. Kehittämisen välineinä käytettiin asukaskokouksia eli kuukausikokouksia sekä asukaspalautetta. Tavoitteena oli lisätä asukkaiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia asumispalveluyksikössä, joka on julkisen sektorin tuottamaa lakisääteistä päihdepalvelua.

Asiakslähtöisyys ei ole ollut merkittävässä roolissa julkisen sektorin sosiaalipalveluiden tutkimuksessa, asiaan on kuitenkin alettu kiinnittämään huomiota viime vuosina. Lakisääteisessä päihdepalvelussa asiakkaan ääni jää vielä viranomaisnäkökulman varjoon. Ajattelu perustuu joiltakin osin vielä siihen lähtökohtaan, että asiakkaan asiassa viranhaltija on enemmän asiantuntija kuin asiakas itse. Asiakasta tulee kuunnella ja työntekijä-asiantuntijuutta tulee käyttää asiakkaan neuvontaan ja ohjaamiseen, asiakkaalle tulee olla kuitenkin valta tehdä lopullinen päätös omassa asiassaan.

Sallaajärven palvelukoti on 30-paikkainen asumispalveluyksikkö, jossa on valvonta ympäri vuorokauden. Perustehtävänä on tarjota asumisen lisäksi perushoito, ravinto ja lääkehoito. Perustehtävän lisäksi yksikössä toteutetaan erilaisia vapaa-ajantoimintoja, joilla pyritään asiakkaiden aktivoimiseen. Kuukausikokoukset ja asukaspalaute ovat yksi keino lisätä asiakkaiden aktiivisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia. Kuukausikokoukset aloitettiin lokakuussa 2009 ja ne jatkuvat edelleen. Asukaspalautteet ovat olleet yksikössä käytössä, mutta niitä ei ole mitenkään dokumentoitu. Tavoitteena on, että asukaspalautteista tulee systemaattinen toiminnan kehittämisen väline.

Opinnäytetyön menetelmiä testattiin ja arvioitiin lokakuusta 2009 – tammikuuhun 2010. Arvioinnissa käytettiin sekä kysymyksiä asukkaille että kyselylomaketta henkilöstölle. Palautteiden perusteella molempia toimintoja päätettiin jatkaa osana Sallaajärven palvelukodin toimintaa.

Kuukausikokouksista ja asukaspalautteesta laadittiin prosessikuvaus helpottamaan niiden toteuttamista myös tulevaisuudessa. Kuukausikokouksille ja asukaspalautteille tehtiin yksikköön omat kansiot, joihin aineistot voidaan kerätä.

Asiasanat: asiakslähtöisyys, yhteisöllisyys, vuorovaikutus, produktio.

ABSTRACT

Heimonen, Minna

Enhancement of Customer and Community Oriented Approach in Sallaajärvi Service Home.

55 p., 6 appendices. Language: Finnish. Pieksämäki, Spring 2010.

Diaconia University of Applied Sciences. Degree Programme in Social Services, Option in Social Services and Education. Degree: Bachelor of Social Services.

The aim of the thesis was the developing of customer and community oriented approach in Sallaajärvi Service Home. The methods of development were resident meetings or monthly meetings and resident feedback. The aim was to increase residents' participation and impact on the housing service unit, which is statutory service for alcoholics provided by the public sector.

The customer oriented approach has not had a significant role in the public sector's social service research. The situation, however, has started to change in recent years. In the statutory service for alcoholics, the customer's voice is still not heard. Thinking is based to some extent still on the starting point that the office-holder is more an expert than the clients themselves. The client should be listened to and the expertise of the office holder should guide and advice the client. However, the client must have the power to make the final decision on his own case.

Sallaajärvi Service Home is a housing service with 30 places, which works around the clock. The basic task is to provide housing as well as basic care, nutrition and medication. In addition to the basic tasks the unit carries out a variety of recreational activities aimed at stimulating the customers. Monthly meetings and resident feedback is one way to increase customer participation and empowerment. Monthly meetings began in October 2009 and are still continuing. Resident feedback has been used the unit, but they are not documented in any way. The aim is that resident feedback will be a systematic tool of policy development.

The methods of the thesis were tested and assessed from October 2009 to January 2010. The assesment was carried out with questions to the residents and a questionnaire to the staff. On the grounds of the feedback, it was decided that these functions were to be continued in constituent function in Sallaajärvi Service home.

A process description was formulated based on the monthly meetings and resident feedback. The aim of the process description was to facilitate its realization also in future. The file for the monthly meetings and resident feedback was created for the Sallaajärvi Service home for future use.

Keywords: Customer orientation, communal, interaction, production

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ	7
3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET	9
4 ASIAKASLÄHTÖISYYS	11
5 YHTEISÖLLISYYS	16
6 VUOROVAIKUTUS	22
7 SALLAAJÄRVEN PALVELUKOTI.....	25
7.1 Yksikön toiminta ja asiakasryhmä	25
7.2 Toiminta-ajatus, arvot ja visio.....	26
7.3 Toimintaa ohjaavat lait.....	26
8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN – TOTEUTETUT TOIMINNAT SAL- LAAJÄRVELLÄ	29
8.1 Kuukausikokous	29
8.2 Asiakaspalaute.....	31
8.3 Toimintojen arviointia.....	34
9 EETTISYYS OPINNÄYTETYÖPROSESSIN AIKANA	37
10 POHDINTAA	39
LÄHTEET	44
LIITTEET	
Liite 1: Kuukausikokouskutsu	48
Liite 2: Kuukausikokousmuistio	49
Liite 3: Prosessikuvaus kuukausikokouksesta	52
Liite 4: Päivitetty asukaskysely.....	54
Liite 5: Asukaskyselyprosessi.....	56
Liite 6: Kysely henkilöstölle	58

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on toiminnallinen opinnäytetyö, joka käsittelee asukkaiden osallisuuden ja sitä kautta yhteisöllisyyden piirteiden lisäämistä Sallaajärven palvelukodissa. Välineiksi olen valinnut asukaskokoukset eli kuukausikokoukset sekä asukaspalautekyselyt. Työn pohjana toimivat vuoden 2009 alussa toteutetut kyselyt, havainnointi sekä keskustelut asukkaiden kanssa. Työn ideaali tuotos pitemmällä aikavälillä on asiakaslähtöisyyden näkyminen toiminnassa ja sen kehittämisessä.

Taloudellisesti huonona aikana kehittäminen nähdään tärkeäksi keinoksi vaikuttaa työhön mm. prosessien sujuvuuden ja tehokkuuden lisäämisen vuoksi. Kun perustehtävänä on kuitenkin palvelun tarjoaminen päihde- ja mielenterveysasiakkaille sekä kaksois- kolmoisdiagnoosi-asiakkaille, niin asiakasnäkökulman esiin tuominen on toiminnan kannalta tärkeää.

Asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi yksikössä on käytössä asukaspalautelomake, jonka asukkaat täyttävät kerran vuodessa. Edellinen asukaspalaute on kerätty vuoden 2009 tammi-helmikuussa. Vuoden alussa toteutetuista asukaskyselyistä nousi esiin mm. asumisviihtyvyys, joka oli 67 %:n mielestä hyvä tai melko hyvä; 33 % oli sitä mieltä, että viihtyi yksikössä melko huonosti tai huonosti. Asumisviihtyvyyden lisääminen on yksi tavoite, johon opinnäytetyössäni arvioitavilla välineillä pyrin. Asukaskokousten ja asukaspalautteen avulla pyritään löytämään sellaisia käytännön keinoja, joilla asumisviihtyvyyttä voitaisiin parantaa.

Toisessa luvussa käsittelen toiminnallista opinnäytetyötä teoriapohjalta. Kolmas luku kertoo opinnäytetyöni lähtökohdista ja tavoitteista. Luvuissa neljä, viisi ja kuusi käsitellään asiakaslähtöisyyttä, yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta. Seitsemännessä luvussa esittelen Sallaajärven palvelukodin toimintaa, toimintaa ohjaavia arvoja ja lakeja sekä yksikköä Jyväskylän kaupungin organisaatiossa. Luku kahdeksan kuvaa Sallaajärven palvelukodissa toteutettuja toimintoja eli kuukausikokouksia ja asukaspalautetta. Luku sisältää teoria osuuden toiminnan kuvaamisen lisäksi. Liitteenä on toimintojen prosessi-

kuvaukset. Yhdeksännessä luvussa käsittelen opinnäytetyössä huomioitavia eettisiä asioita. Pohdinnassa olen arvioinut sekä opinnäytetyötä että opinnäytetyöprosessia.

2 TOIMINNALLINEN OPINNÄYTETYÖ

Toiminnallisen opinnäytetyön tuotoksena on aina jokin tuote tai tapahtuma, joka raportoidaan. Raportissa esitellään tuotoksen saavuttamiseksi käytettyjä keinoja. Hyvän toiminnallisen opinnäytetyön kriteereitä ovat tuotteen uusi muoto, käytettävyys kohderyhmässä ja käyttöympäristössä, asiasisällön sopivuus kohderyhmälle, tuotteen houkuttelevuus, informatiivisuus, selkeys ja johdonmukaisuus. Tutkimukselliset menetelmät eivät ole välttämättömiä toiminnallisessa opinnäytetyössä. (Vilka & Airaksinen 2003, 51 - 56.)

Toiminnallinen opinnäytetyö on osoittautunut käytännönläheiseksi tavaksi toteuttaa opinnäytetyö. Siinä yhdistyvät sekä teoria että käytäntö, siinä on tavoitteena löytää ennistä parempia välineitä näiden yhdistämiseksi. (Vilka & Airaksinen 2003, 5.)

Toiminnallisessa opinnäytetyössä tärkeäksi nousee kokemuksen ja toiminnan mukana syntynyt tietäminen. Toiminnallisessa opinnäytetyössä tutkitaan tietoisesti jotakin, missä olemme mukana ja mikä synnyttää uusia kokemuksia. Toiminnasta syntyvä tieto sanallistetaan ja käsitteellistetään. (Varto 2003, 7 - 8.)

Toiminnallisen opinnäytetyön tavoitteena on käytännön toiminnan ohjeistaminen, opastaminen, toiminnan järjeistaminen tai järjestäminen. Se voi olla esimerkiksi ohje, ohjeistus, opastus tai jonkin tapahtuman toteuttaminen. Raportointi on käytännön toteutuksen lisäksi tärkeä työn osa-alue. (Vilka & Airaksinen 2003, 9.)

Aihevalinnassa tulee huomioida oma motivaatio ja aiheen ajankohtaisuus. Siinä on hyvä huomioida myös aiheen vaikuttaminen työllistymiseen ja urakehitykseen. Aihevalintaan vaikuttaa myös ongelma, jonka haluaa ratkaista tai järjeistää. Rajaaminen on tärkeä osa työtä. (Vilka & Airaksinen 2003, 23.)

Kohderyhmän valinta on aiheanalyysin tärkein pohdittava osa-alue. Kohderyhmän määrittelyssä voidaan käyttää mm. sosioekonomista asemaa, ikää, koulutusta, ammattiase-

maa, henkilöstötasoa tai asemaa työyhteisössä, toimeksiantajan toiveita ja tavoitteeksi asetettavia tuotoksia. (Vilkkä & Airaksinen 2003, 38 - 39.)

Kehittämishanketta voi pitää toiminnallisena opinnäytetyönä. Kuokkanen, Kivirinta, Määttänen & Ockenström (2007) määrittelevät kehittämishanketta seuraavasti: Kehittämishankkeen tavoitteena on työyhteisön käytäntöjen kehittäminen ja uusien käytäntöjen suunnittelu. Hankkeeseen liittyy aina työelämän edustus. Hankkeeseen kuuluu aina suunnittelu, toteuttaminen, hankkeen reflektointi sekä arviointi. (Kuokkanen, Kivirinta, Määttänen & Ockenström 2007, 31.)

Hankkeen toteuttamiseen liittyvät tiedonhankintataitojen soveltaminen ja kartuttaminen, ongelmanratkaisuprosessi ja asioiden eettinen ja kriittinen käsittely, yhteydet ja neuvottelut yhteistyökumppanien kanssa sekä kohderyhmän kartoitus. Erityisesti kehittämishankkeessa on huomioitava työn aiheen, muodon ja prosessin suunnittelu, käsikirjoittaminen ja tuotteen suunnittelu, tiimin kokoaminen, toiminnan organisointi ja materiaalin kokoaminen sekä toteuttaminen ja kirjaus. (Kuokkanen ym. 48.)

Tutkimushankkeen tuloksena syntyy vanhoista malleista kehitettyjä ja/tai kokonaan uusia toimintamalleja. Tulosten ja tuotosten kuvailu ei ainoastaan riitä, vaan niitä on myös analysoitava ja niistä on tehtävä johtopäätöksiä. Tuloksia on verrattava myös työn tavoitteisiin. Tuloksia voi verrata myös muihin samasta aiheesta saatuihin tuloksiin. Tarkastelussa on huomioitava tulosten ja johtopäätösten vastaavuus lähtökohtiin ja ongelmiin sekä hankkeen omaperäisyys ja innovatiivisuus. Tärkeää on merkittävien tulosten selkeä esiin nostaminen, tulosten sijoittaminen yhteyksiinsä ja niiden vertailu aikaisempiin tutkimustuloksiin sekä tulosten hyödynnettävyys ja merkitys työelämälle. Omaan ammatilliseen kasvuun, ajatteluun ja itsearviointiin tulee kiinnittää huomiota opinnäytetyöprosessin aikana. Tulokset tulee olla hyödynnettävissä ja julkistettavissa. (Kuokkanen ym. 49.)

3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA TAVOITTEET

Aloittaessani työharjoittelun Sallaajärvellä lokakuussa 2009 olin innokas, mutta ymmälläni. Mitä tämä toiminta on? Mitkä arvot työtä ohjaavat? Kuinka tärkeää on laadukas, asiakaslähtöinen työ? Siirtyminen yksityiseltä sektorilta kunnalliselle sektorille toi mukanaan monia kysymyksiä. Yksityissektorilla olin työskennellyt viimeiset kymmenen vuotta yksikössä, joka panosti niin laatuun ja asiakaslähtöisyyteen kuin tuotteistamiseenkin, myös kustannustietoisuus oli kuulunut osana työhöni. Nyt julkisella sektorilla siirryin palveluun, joka on lakisääteistä, ikään kuin kunnan ”pakkotuotantoa”. Toimintaa ohjaavat lait ja Jyväskylän kaupungin toimintaohjeet, jotka toimivat voimakkaasti taloudellisten resurssien ohjaamina.

Jo harjoittelun alkutaipaleella koin, että perustyöhön tulee saada enemmän kehittämisen otetta ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Sillä perustyön tekijät ovat asiantuntijoita perustehtävän prosesseissa ja parhaita mahdollisia kehittäjiä sillä sektorilla. Toinen mukaan saatettava ryhmä on asukkaat. Jos halutaan käyttää termiä asiakaslähtöisyys, tulee asiakasnäkökulma saada työhön mukaan. Usein puhutaan asiakaslähtöisyydestä, mutta kuinka asiakaslähtöisyys todella toteutuu, sitä haluan työssäni tarkastella.

Seppänen-Järvelä & Vataja (2009) näkevät työyhteisön kehittämisen yhtenä keinona ylläpitää ja vahvistaa työyhteisön toimintakykyä. Työyhteisön toimintakyky on edellytys toiminnalle muutostilanteissa kuten myös perustehtävän laadukkaassa toteuttamisessa. Työyhteisössä on tärkeää, että työyhteisön jäsenet näkevät saman tavoitteen, toiminnan tarkoituksen ja että toimijoiden välillä on toimintatapoja koskevia sopimuksia. (Seppänen-Järvelä & Vatanen 2009, 13 - 19.)

Jyväskylän kaupungin henkilöstön tiedotustilaisuudessa korostetaan myös muutosvalmiutta ja kehittämistyötä aikana, jolloin taloudelliset resurssit ovat äärimmäisen rajalliset. Kehittämistyöstä haetaan tehokkuutta tuotoksiin sekä myös mielekkyyttä työhön. (Kuittu 2009.)

Toikko ja Rantanen (2009) näkevät kehittämisen käytännöllisten asioiden parantamisena, korjaamisena ja edistämisenä, jossa tutkimus ja kouluttaminen ovat kehittämisen työkaluja (Haaki 2009). Tätä näkemystä vasten olen uskaltanut kehittämistyössäni käsitellä enemmän käytäntöjä kuin tehdä varsinaista tutkimusta esimerkiksi näiden toimenpiteiden vaikuttavuudesta. Haaki näkee myös tärkeänä sen, että kehittäminen tulee osaksi perustyön prosessia pysyvästi (Haaki 2009).

Opinnäytetyöni tavoitteena on lisätä asiakaslähtöisyyttä ja yhteisöllisyyttä Sallaajärven palvelukodissa. Toiminnassa välineinä ovat asukaskokoukset eli kuukausikokoukset kerran kuukaudessa ja asukaspalautekyselyt kerran vuodessa. Kuvaan työssäni yhteisöllisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä, jotka ovat toiminnan tavoitteellisia tiloja sekä vuorovaikutusta, jonka laadukas toteuttaminen ja jatkuva kehittäminen sekä arviointi ovat edellytyksiä tavoitetilaan johtavalle toiminnalle.

Tavoitteellisessa tilassa, jossa asiakaslähtöisyys ja yhteisöllisyys toteutuvat paremmin asukkaiden viihtyvyys yksikössä lisääntyy, asukkaiden voimavarat ovat paremmassa käytössä sekä elämänhallinta kehittyy. Asukkaat ovat itse vaikuttamassa omiin palveluihinsa omalta osaltaan ja palveluiden suunnittelussa huomioidaan myös asiakasnäkökulma viranomaisnäkökulman rinnalla.

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Asiakaslähtöisyyttä voidaan määritellä monilla eri tavoilla. Rostilan (2001) mukaan asiakaslähtöisyyttä on asiakkaiden omien käsitysten ja toiminnan kunnioittaminen, asiallinen kohtelu sekä asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa oman asiansa aikatauluun ja käsittelyjärjestykseen. Kokko (2003) määrittelee asiakaslähtöisyyttä siten, että asiakas on toiminnan kohde. Asiakaskeskeisyys taas on Kokon määritelmässä sitä, että toiminta lähtee asiakkaan lähtökohdista ja se tapahtuu asiakkaan rinnalla. Asiakaslähtöisyys ja osallisuus ovat ajankohtaisia käsitteitä, jotka on otettu myös hallitusohjelmaan sosiaali- ja terveystalvueluita ohjaavana periaatteina. (Hänninen ym. 2007.)

Asiakaslähtöisyyden kehittäminen on kunnille haaste. Toiminnan tulisi olla taloudellista ja tehokasta, samalla asiakaslähtöisyyteen sekä asiakkaan voimavarojen hyödyntämiseen tulisi panostaa. Oman haasteensa kuntien sosiaalityöhön asettaa toimintakulttuuriin, ammattikäytäntöjen, arvomaailmojen ja palvelumallien kohtaaminen eri sektorien työskentelyssä. (Tuusa 2005.)

Sosiaalityö 2015 kehittämisen visiot ovat työmenetelmien ja – orientaation kehittäminen, asiakastyön vaikuttavuuden todentaminen sekä asiakkaan vaikutus- ja osallistumismahdollisuuksien parantaminen. Asiakaslähtöisyys edellyttää julkisten palveluiden laajamittaista uudistumista, jossa kansalaiset nähdään vastuullisina, itsenäisinä ja aktiivisina toimijoina. (Hänninen ym. 2007.)

Sosiaalityössä tulisi korostua asiakaslähtöisyys, mutta kuitenkin käytännössä tilanne on vielä se, että asiakkaan todellinen subjektiivisuus julkisten palveluiden valta-asetelmassa näyttää mahdottomalta. Asiakastyö tapahtuu julkisen vallan organisoimassa kehysessä, hyvinvointivaltion määrittelemillä edellytyksillä ja menettelytavoilla. Jos asiakaslähtöisyydestä puhutaan mutta sitä ei ole määritelty, jää asiakaslähtöisyys terminä yleväksi ajatukseksi ilman yhteyttä käytännön sosiaalityöhön. (Rantakari 2005.)

Valtiovalta pyrkii vaikuttamaan asiakaslähtöisyyteen lainsäädännöllä ja suosituksilla. Vuonna 2001 voimaan tullut Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista

pyrkii vaikuttamaan asiakaslähtöisyyteen sosiaalityössä. Asiakkaalla on oikeus odottaa työntekijältä asiantuntijuutta ja osaamista sekä hyvää palveluasennetta ja kohtelua. Valtakunnallinen suositus: Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle (Sosiaali- ja terveysministeriö, Suomen Kuntaliitto ja Stakes) määrittelee asiakaslähtöisyyden palvelujen kehittämiseksi ja hallinnon uudistamiseksi. Tavoitteena on asiakkaan ja ammattilaisen välille syntyvä tasa-arvoinen ja kahdensuuntainen vuorovaikutus. (Rantakari 2005.) Mattila (2010) katsoo, että asiantuntijan tehtävä on antaa asiakkaalle riittävä määrä tietoa jotta asiakas voi tehdä itse valinnan omassa asiassaan (Mattila 2010, 75).

Sosiaalityön teoria ja eettiset periaatteet ohjaavat ammattilaisen toimintaa. Eettisiin periaatteisiin sisältyy asiakaslähtöisyys. Voimavarakeskeisyys on asiakaslähtöisen työkentelyn perusta. Esteenä eettisten periaatteiden toteutumiselle Rantakari näkee työntekijän ongelman periaatteiden sisäistämisessä. (Rantakari 2005.)

Tutkimus ja käytäntö ovat yksi keino vaikuttaa asiakaslähtöisyyteen. Kiikkala (2000) näkee asiakaslähtöisen toiminnan näkemyksellisenä perustana, joka on olemassa jo ennen toimintaa. Asiakaslähtöisyyden arvoperustaan kuuluvat ihmisarvo, kokonaisvaltainen ihminen, ihmisen kunnioitus, aktiivisuus, itsemäärääminen, yhdenvertaisuus, yksilöllisyys, neuvotteleva yhteistyö, vaikuttaminen, aitous, toiveikkaus ja tulevaisuuteen suuntautuneisuus. (Rantakari 2005.)

Pirjo Vuokon (1997) mukaan asiakaslähtöisyys on asiakkaan tarpeiden huomioimisen lisäksi organisaation tavoitteiden ja resurssien huomioonottamista. Organisaation asiakaslähtöisyys edellyttää aktiivista ja jatkuvaa kuuntelujärjestelmää, jonka kautta asiakkaiden tarpeet välittyvät organisaatiossa. (Rantakari 2005.)

Asiakaslähtöisyys edellyttää ylimmän johdon sitoutumista, riskien sietämistä, henkilöstön asiakaslähtöistä ajattelutapaa, eri toimintojen välisiä hyviä suhteita, hajautettua päätöksen tekoa sekä asiakaslähtöisyyteen kannustavaa palkkiojärjestelmää. Asiakaslähtöisyyden haasteita julkisella sektorilla ovat budjettiperustainen toiminnan ohjaus, poliittisten päätösten taakse piiloutuminen, vaikuttavuuden systemaattisten mittausten puuttuminen sekä henkilöstön kehittäminen ja kouluttaminen asiakaslähtöiseen suuntaan. (Rantakari 2005.)

Luottamus on tärkeä osa asiakaslähtöisyyttä. Ilmonen ja Jokinen (2002) määrittelevät luottamukselle eri tehtäviä:

1. Luottamus on sosiaalisesti sitova mekanismi, joka ylläpitää solidaarisuutta yhteisön jäsenten kesken,
2. luottamus luo tilaa valinnoille ja vastuunotolle omasta toiminnastaan,
3. luottamus lisää resursseja niin yksilön kuin yhteisönkin tasolla suvaitsevaisuuden ja hyväksynnän kautta,
4. luottamus helpottaa tiedonkulkua,
5. luottamus kiinnittää yksilön yhteisöön,
6. luottamus luo perustan rutiineille toiminnan toistuvuuteen luottamisena sekä
7. luottamus vankistaa perusturvallisuuden tunnetta. (Rantakari 2005.)

Rantakarin (2005) tutkimuksessa asiakkaat ovat arvioineet sosiaalityötä ja nostaneet sieltä esiin teemoja ja ehdotuksia. Keskeisimpiä sosiaalityön asioita ovat olleet vuorovaikutus, luottamus ja oikeudenmukaisuus. Hyvän sosiaalityön edellytyksiä ovat olleet mm. työntekijän tapaamisen mukavuus ja se, että työntekijä on tarjonnut apua ilman, että asiakkaan on sitä tarvinnut pyytää. Myös palvelun nopeus on ollut positiivinen kokemus. Tärkeänä kohtaamisessa on ollut se, että asiakas on otettu tosissaan ja keskustelun luottamuksellisuus: se, että on uskaltanut puhua vaikeistakin asioista pelkäämättä jatkotoimenpiteitä. Sosiaalityön heikkouksiksi asiakkaat ovat katsoneet vuorovaikutuksen ongelmat, epäluottamuksen ja epäoikeudenmukaisuuden. Myöskään henkilökemiat eivät aina ole kohdanneet, työntekijä on koettu ylemmyydentuntoiseksi. (Rantakari 2005.)

Sosiaalipalveluita on tutkittu vain vähäisesti. Stakesin tutkimus vuodelta 2004 osoittaa, että asiakkaiden vaatimukset ovat kasvaneet ja että he haluavat itse vaikuttaa omien asioidensa ratkaisuihin. Etenkin asiakkaiden omien toiveiden ja ehdotusten huomioiminen herätti paljon keskustelua Stakesin tutkimuksessa, koska kolmas osa vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaan toiveita ja ehdotuksia ei oteta huomioon riittävästi. Aikaisemmissa tutkimuksissa ei ole tutkittu asiakasnäkökulmaa. Hänninen ym (2007) painottavat tutkimuksessaan asiakasnäkökulman tärkeyttä kun pyritään kokonaisvaltaiseen ihmisen auttamiseen. (Hänninen ym. 2007.)

Hänninen ym (2007) tutkimuksen johtopäätöksissä nostetaan esille seuraavia teemoja asiakaslähtöisyyden määrittelyssä:

1. Ovatko palvelut oikeasti asiakkaita varten ja otetaanko asiakkaan mielipiteet palvelujen kehittämisessä huomioon? Mitkä ovat asiakkaan kuulemisen esteet ja kuinka ne poistetaan? Onko asenne suurin este asiakkaan kuulemiseksi päätöksen teossa?
2. Halu oppia asiakkailta –asenteen opetteleminen ja yhteisten foorumeiden järjestäminen on yksi tie asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi. Foorumit tulee järjestää yhteisesti asiakkaille, johdolle ja työntekijöille.
3. Asiakkaan aito kuunteleminen on tärkeää. Työntekijän rooli on merkittävä asiakkaan asian puolueettomassa kuulemisessa. Aito kuunteleminen edellyttää sopivaa aikaa ja tilaa sekä luottamuksellista ilmapiiriä. Asiakkaan viesti tulee välittää oikeille tahoille eli työntekijöille, esimiehille ja päättäjille.
4. Asiakaslähtöisyys asettaa haasteita työyhteisön kehittämislle. Asiantuntija – asiakas asetelmasta on siirryttävä tasapuolisempaan vuorovaikutukseen. Palautteen antaja ja palautteen vastaanottaja asetelma luo oman haasteensa tilanteeseen, jossa molempien osapuolien tulee pystyä käsittelemään asiaa objektiivisesti, ei puolustuskannalle asettautumalla. Työntekijän rooli asiakkaan äänen kuuluvaksi saattamiseksi voi olla pahimmillaan este, parhaimmillaan mahdollisuus.
5. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen vaatii resursseja. Arviointi- ja kehittämistyö vaatii aikaa, se onnistuu harvoin asiakastyön lomassa. Kehittämistyö vaatii organisaation ja johdon sitoutumista asiaan. Asiakaspalautteen käsittely tulee olla suunnitelmallista ja johdonmukaista. Mikäli palautteen pohjalta ei voida ryhtyä toimenpiteisiin, tulee myös se kertoa asiakkaalle. Tärkeää on asiakkaan luottamus siihen, että palaute on joka tapauksessa huomioitu. Myös kehittämistyötä tulee jatkuvasti arvioida.
6. Palvelut ovat asiakkaita varten eikä toisinpäin. Organisaation kehittämismyönteisyys ja toimintakulttuuri ovat tärkeässä asemassa asiakaslähtöisyyden lisäämisessä. Toimintakulttuurin muuttaminen vaatii ilmapiirin muuttamista avoimeksi sekä muutoksille että kehitykselle. Arviointitieto on kehittämisvaiheessa tärkeää. Organisaation tulee olla joustava ja valmis muuttamaan toimintatapojaan, erityisen tärkeää on johdon sitoutuminen asiaan. Palvelujen kehittämisessä tärkeää on

asiakkaan asiantuntijuus omana kokemuksena ja käytännön työn ammatillinen asiantuntijuus. Näiden yhteinen dialogi yhdistettynä tieteeseen on hyvä pohja kehittämistyölle.

7. Arvioinnissa tulee muistaa, että jos ei aio asiakaspalautetta hyödyntää ei sitä myöskään kannata kerätä. Asioihin tulee saada useita näkökulmia. Mikäli omaa perspektiiviä pidetään ainoana oikeana, on asian muun laiset tarkastelutavat mahdoton hyväksyä tasavertaisina tarkastelutapoina. On lyhytnäköistä tarkastella ainoastaan yhtä toiminta mallia tai ottaa tarkastelussa huomioon ainoastaan taloudelliset hyödyt ja haitat. Talousnäkökulman rinnalla tulee huomioida myös psyykkiset ja sosiaaliset toiminnan merkitykset. (Hänninen ym. 2007.)

5 YHTEISÖLLISYYS

Yhteisöllisyyden keskeisiä toimintaperiaatteita ovat olleet sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisy, lähipalvelujen kehittäminen ja kansalaisten oma-aloitteisuuden tukeminen. Sosiaalityön tavoitteena on pitää huolta yhteisöllisyyden, kansalaiskeskeisyyden ja demokratian ihanteista. Sosiaalityössä tulee noudattaa työtettä, jossa ihmiset ja heidän tilanteensa ja tarpeensa nähdään yhteisöllisissä suhteissa ja heille tarjotaan tilaisuuksia kokoontua yhteen vaikuttamaan asioihinsa. (Roivainen 2008, 23.)

Suomen hallitusohjelmaan (2003 - 2007) on kirjattu Kansalaisvaikuttamisen politiikka-ohjelma, jonka tavoitteena on ollut edistää aktiivista kansalaisuutta, kansalaisyhteiskunnan toimintaa, kansalaisten yhteiskunnallista vaikuttamista ja edustuksellisen demokratian toimivuutta (Oikeusministeriö 2005).

Yhteisöllisyyden luominen ja lisääminen ei ole yksiselitteisen helppoa. Osallistuminen voi olla näennäistä, symbolista tai perustua ammattilaisten luomiin malleihin. Ideaalitalanteessa yhteisön jäsenet luovat itse omista tarpeistaan lähtevät toimintamuodot ammattilaisten tuella ja tietojen avulla. Lähtökohtana osallistumiselle ovat jäsenen tarpeet, eivätkä palvelujärjestelmän ohjelmat, ideat ja tarpeet. Jäsenien ja ammattilaisten tulee toimia tasavertaisina yhteistoimijoina, joissa molemmat tarvitsevat toisiaan. Ammattilaisten tulee kyetä myös vastuunjakamiseen. Ratkaisevaa toiminnalle on uuden, yhteisön jäsentä kunnioittavan ja hänen voimavaroihinsa tukeutuvan ajattelun sisäistäminen sekä kiinnostus yksilön asioihin ja toiminnan luottamuksellisuus. Katarina Warpenius näkee, että esille tulisi nostaa myös enemmän hyvinvointieettisiä argumentteja:

Voitaisiin puhua suoraan siitä, mikä on hyvää ja oikein, sen sijaan, että mietittäisiin, mikä on vaikuttavaa ja tehokasta.

Yhteisöllisyyden systemaattinen lisääminen vaatii pitkäjänteistä työtä ja perehtymistä asiaan, jossa myös toimintaa tulee tutkimuksellisesti dokumentoida. (Matthies 2008, 78 - 79.)

Ihmiselle on tärkeää kuulua johonkin ryhmään tai paikkaan. Ryhmä voi olla perhe, suku, ystävät, työyhteisö, kaupunki, kylä tai yhteisö. Ihminen haluaa kokea asioita yhdes-

sä ja jakaa kokemuksiaan. Etenkin kun ihmisen muu tilanne on heikko, on tärkeää osallisuus johonkin ryhmään. Pitkittyneet kriisit voivat johtaa siihen, että nk. luonnollinen verkosto pienenee tai katoaa kokonaan, tällöin saattaa muiden samassa tilanteessa olevien kohtaaminen olla tärkeää. Vertaisryhmä on yksi keino tällaiseen kohtaamiseen. Vertaisryhmä voi olla ajoittainen ryhmän kokoontuminen, yksittäinen kohtaaminen tai paikka, jossa asutaan ja toimitaan yhdessä. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 51 - 52.) Yhteisöllisyys lisää sosiaalista pääomaa eli luottamusta ja turvallisuutta, ja kun yhteisön tavoitteet ovat samat, jäsenet eivät ole toistensa kilpailijoita, mikä lisää myös toimeliaisuutta ja hyvinvointia (Lindstedt 2009, 58).

Sosiaalityössä katsotaan huonoksi yhteisöksi esimerkiksi päihteidenkäyttäjien ja työttömyyttä suosivat yhteisöt, joiden normit ja vaikutteet vaarantavat yksilön objektiivisesti mitattua hyvinvointia ja terveyttä. Usein kuitenkin nämä haitallisiksi katsotut yhteisöt ovat tuottaneet jäsenilleen arjessa selviytymisen kannalta tarpeellisia voimavaroja. (Korkiamäki, Nylund, Raitakari & Roivainen 2008, 15.)

Luonnolliset yhteisöt eivät aina pysty vastaamaan jäseniensä tarpeisiin ja voivat olla jopa uhka jäsenilleen (esim. päihteilevä yhteisö). Luonnollisen yhteisön puutetta voidaan korvata osittain institutionaalisella yhteisöllä. Institutionaalisia yhteisöjä voivat luoda esim. auttamis-, hoiva-, terapia-, kasvatus- ja kuntoutusinstituutit. Luonnollisten yhteisöjen puute saattaa johtua mm. siitä, että jäsen on pelätty tai ei-toivottu esim. alkoholinkäytön seurauksena. Institutionaalisten yhteisöjen tavoitteena on jäsentensä yksinäisyyden, hyvinvointivajeiden ja turvattomuuden lievittäminen sekä samanlaisuuden kokemuksen eli vertaistuen tarjoaminen. Asumisella päihdeyhteisökodissa paikataan menetettyä elämää omalla huoneella ja toiminnalla. Yhteisöllisen kodin tavoitteena on luoda yhdessä jäsenten kanssa vaihtoehtoja päihteidenkäytölle. (Katter 2008, 283 - 295.) Voidaan kuitenkin kyseenalaistaa korvaako yhteisö luonnollista yhteisöä (perhe, sukulaiset) ja voiko asukas pitää huonetta yhteisössä kotinaan (Raitakari 2008, 223 - 224).

Hyvän yhteisön piirteitä ovat demokraattisuus, sallivuus, tasa-arvoisuus, oikeudenmukaisuus, tavoitteellisuus ja palautteen vastaanottavuus. Yksilön pärjäämiseen yhteisössä vaikuttavat sopeutuminen sekä se, että hän on myös valmis puuttumaan yhteisössä havaitsemiinsa epäkohtiin, yksilö on valmis työskentelemään sekä itsensä että toisten

kanssa. Työntekijän voi nähdä onnistuneen, kun yhteisön jäsenen toiminta on odotuksenmukaista, säännöllistä ja itseohjautuvaa. Aina jäsen ei toimi kuitenkaan odotetulla tavalla, oikeutta yhteisön jäsenyyteen ei tule menettää motivaation tai sosiaalisten kykyjen ja taitojen puutteen vuoksi, vaan on etsittävä uusia ratkaisuja toimintaan, esim. kontrollin ja rajojen asettelun kehyksessä. Joskus on kuitenkin luovutettava ja päästettävä irti yhteisön jäsenestä. Ei ole tarkoituksen mukaista pitää kiinni yhteisön jäsenestä vasten jäsenen tahtoa ja motivaatiota. Luovuttaminen voi tapahtua joko vaativamman kontrollin yksikköön tai itsenäiseen elämään. Toiseen, suljetumpaan yksikköön siirtyminen vaatii pääsääntöisesti jäsenen oman suostumuksen – pakkohoitolähetteet ovat äärimmäisen harvinaisia. (Raitakari 2009, 225 - 244.)

Myönteinen yhteisöllisyys on joukkoon kuulumisen tunnetta sekä osallistumismahdollisuutta yhteisön toimintaan. Myönteinen yhteisö hyväksyy erilaisuuden ja mahdollistaa luovan toiminnan sekä yksin että yhdessä. Kielteisen yhteisöllisyyden piirteitä ovat käsittelemättömät ristiriidat ja kielteiset tunteet, kuten viha, kateus, katkeruus, epäluottamus sekä pelko. (Nikkilä & Paasivirta 2007, 111 - 112.)

Institutionaalisen yhteisön jäsenyys perustuu yleensä siihen, että osapuolet ovat tulleet yhteen jonkin ongelman vuoksi. Jäsenyys ei ole aina vapaaehtoista, eivätkä jäsenet voi aina vaikuttaa jäseneksi tuloon tai jäsenyyden menettämiseen. Institutionaalisessa yhteisössä tulee ottaa huomioon myös markkinaehtoistumisen haasteet ja rahoittajan esittämät kysymykset toiminnan vaikuttavuudesta. (Raitakari 2009, 225 - 244.)

Konsultti ja kouluttaja Kalevi Kaipio (2005) määrittelee yhteisöhoidon, yhteisökasvatuksen ja terapeuttisen yhteisön käytännön menetelmiksi ja teoriaksi, jonka tavoitteena on asiakkaan (hoidettavan, kuntoutettavan) käyttäytymisen muutos. Käyttäytymisen muutoksen edellytys on arvojen, asenteiden ja tunteiden muuttuminen. Muutokseen pyritään siten, että esimerkiksi päihteidenkäyttäjä pyrkii pois päihdekulttuurista, jossa käyttäytymiseen, asenteisiin ja arvoihin vaikuttavat päihteet. Yhteisöhoidossa ja -kasvatuksessa yhdistyvät psykologiset menetelmät ja psykologinen teoriaperusta sosiologiseen teoriaperustaan ja yhteisöllisyyteen. Asiakas on subjekti joka on vastuussa itsestään, mutta myös muista yhteisön jäsenistä ja yhteisön hyvinvoinnista, mikä yksilötason menetelmistä puuttuu. (Hänninen 2005.)

Päihdeyhteisohoidon tavoitteena on oppia elämisen ja itsensä hoitamisen taitoja päihde- teettömässä ympäristössä. Keskeinen hoitomenetelmä on asukkaiden ja henkilökunnan muodostama yhteisö, jossa vertaistuki näyttelee merkittävää osaa. Kaikki toiminnot suuntaavat muutokseen ja uuden oppimiseen. Terapeuttisessa yhteisössä noudatetaan tiukkaa hoito-ohjelmaa, joka perustuu kokonaisuuteen: ihmisen fyysisyys, psyykkisyys ja sosiaalisuus. Päihdeongelmaa tarkastellaan osana tätä kokonaisuutta. Asukkaiden ja työntekijöiden työnjako on tarkkaan määritelty. Asukkaat hoitavat yhteisöä ja yhteisö hoitaa asukkaita. Henkilökunnan rooli on erilainen, mutta tärkeä, se painottuu ohjaami- seen sekä rakenteiden ja kulttuurin ylläpitoon. (Päihdelinkki 2007.)

Vertaistuellalla on merkittävä osa yhteisöhoidossa ja toipumisessa, joka ymmärretään so- siaaliseksi oppimisprosessiksi. Toisten auttaminen opettaa auttamaan myös itseä. Yhteisön oppimistavoitteet voidaan jakaa neljään ryhmään:

- yhteisössä opitaan vastuuta itsestä ja muista
- myötätunto itseä ja muita kohtaan
- itsekuri ja itsehillintä
- tavoitteellisuus. (Päihdelinkki 2007.)

Yhteisöhoidon hoidollisia tapahtumia ovat konfirmointi eli pysäyttäminen kohtaamaan todellisuus nykyhetkessä, rohkaiseminen eli ongelman ratkaisemiseen tarvittavien voi- mavarojen vahvistaminen sekä neuvottelemine ratkaisusta yhdessä, pohtien sekä ta- voitteita ja ehtoja niiden saavuttamiseksi. Tärkeää on hyvä käyttäytyminen itseä ja mui- ta kohtaan sekä positiivinen palaute, kannustaminen ja onnistumisen huomioiminen. Tärkeää on myös palaute siitä, kuinka oma käytös vaikuttaa yhteisön muihin jäseniin. (Hietalinna-yhteisö 2007.)

Terapeuttisen yhteisön menetelmää käytetään sekä avo- että laitoshoidossa. Hoitojakso laitoksessa voi kestää muutamasta kuukaudesta puoleentoista vuoteen. Hoito-ohjelmiin voidaan liittää myös jatkohoito- ja intervallijaksoja. (Päihdelinkki 2007.)

Nikulainen (2009) määrittelee yhteisöllisyyden

- hoidon ja kuntoutumisen strukturina eli turvallisuutena, ennustettavuutena ja vastuullisuutena
- kuntouttamisena yhteisen suunnitelman mukaan
- yhteisten sopimusten kunnioittamisena
- yhdessä tekemisenä, keskusteluna, olemisena ja toimimisena
- välittämisenä ja luottamisena
- henkilöstön ja asiakkaiden samanvertaisuutena (Nikulainen 2009.)

Sallaajärven palvelukoti on yhteisö, jonka kohderyhmänä ovat päihde-, mielenterveys- ja kaksois-kolmoisdiagnoosiasiakkaat. Yhteisöhoidon menetelmät ovat sovellettavissa asumispalveluysikköön.

Yhteisöllisyyttä on asumispalveluysikössä aina olemassa jollakin tasolla. Ihmiset toimivat luonnostaan yhteisössä, kukin omalla tavallaan ja kukin omien näkemystensä mukaan. Yhteisöllä on omat sääntönsä. Usein päihdeyhteisön säännöissä voi olla poikkeavuuksia verrattuna vapaampaan elämään, tämä voi olla yksi ristiriidan aiheuttaja. Yhteisöllisyyden yhtenä tavoitteena asumispalveluysikössä näkisin asukkaiden mukaan ottamisen päätöksen tekoon ja sääntöjenkin laatimiseen. Uskon, että sääntöjä on helpompi ymmärtää ja noudattaa, kun ne ovat yhteisesti päätettyjä ja niistä on keskusteltu perustellusti.

Avoimuus on yhteisöllisyydessä tärkeää, mm. Hietalinna-yhteisön toimintatapoihin kuuluu avoin palaute, jossa korostetaan voimavarojen ja onnistumisen huomioimista sekä positiivisen palautteen tärkeyttä. (Hietalinna-yhteisö 2007.)

Yhteisöhoidosta ja -terapiasta on saatu hyviä tuloksia. Kalevi Kaipio (2005) kertoo, että tutkituista päihdeyhteisöhoidon asiakkaista 40 % kaikista hoitoon tulleista on 4-5 vuoden jälkeen pysynyt pähteettöminä, pitkäaikaisessa hoidossa tämä luku on peräti 80 %, mikä on suuri verrattuna perinteiseen yksilöhoitoon, jossa vastaava luku on 10-20 %. (Hänninen 2005.)

Päihdeyhteisön ydinstandardit on määritelty seuraavasti:

1. Yhteisössä on säännölliset yhteiset kokoontumiset.
2. Kaikki yhteisön jäsenet työskentelevät yhdessä tehtäessä päivittäisiä työtehtäviä.
3. Kaikki yhteisön jäsenet viettävät yhteistä aikaa keskenään.
4. Yhteisön jäsenet ruokailevat yhdessä.
5. Yhteisön jäsenillä on erilaisia vastuurooleja ja eritasoisia vastuita yhteisössä.
6. Päivittäistoiminnan vapaamuotoiset osat liittyvät olennaisella tavalla yhteisön työskentelyyn.
7. Kaikki yhteisön jäsenet voivat keskustella mistä tahansa elämään liittyvistä näkökohdista yhteisössä.
8. Kaikki yhteisön jäsenet tutkivat säännöllisesti asenteitaan ja tunteitaan toisiaan kohtaan.
9. Kaikki yhteisön jäsenet jakavat vastuita toistensa kanssa.
10. Kaikki yhteisön jäsenet luovat tunnetasolla turvallisen ympäristön yhteisössä työskentelylle.
11. Yhteisön jäsenet osallistuvat jollain tavalla uusien henkilökunnan jäsenten valintaan.
12. Kaikki yhteisön jäsenet osallistuvat uuden asiakkaan yhteisöön tuloon ja yhteisöön liittymiseen.
13. Yhteisön jäsenet osallistuvat yhteisöstä pois lähtevien yhteisön jäsenten jatkosuunnitelmien laatimiseen.
14. Yhteisössä ymmärretään ja siedetään häiritsevää käyttäytymistä ja tunteiden ilmaisemista.
15. Myönteinen riskin ottaminen nähdään muutosprosessin oleellisena osana.
16. Yhteisökasvatuksellisessa ja -hoidollisessa yhteisössä on selvät säännöt ja rajat, jotka jokainen yhteisön jäsen ymmärtää. (Kaipio 2009.)

6 VUOROVAIKUTUS

Vuorovaikutus on tärkeä osa sosiaalialan asiakastyötä. Vuorovaikutus ei ole koskaan yksisuuntaista; ammatilliselle kuuntelijalle ei riitä, että hän oppii kuuntelemaan vain asiakasta. Tärkeämpää on yhdessä tekeminen, puhuminen ja kokeminen. On kulloisestakin asiakassuhteesta kiinni, mikä on tärkeää puhuminen vai toiminta. Osan kanssa voi puhumista parempi vaihtoehto voi olla yhdessä tekeminen. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 217 - 218.)

Asiakkaan vuorovaikutuksellinen tukeminen on yksi osa sosiaali- ja terveystalouden tukemisen muodoista. Holistisen ihmiskäsityksen mukaan ihminen on kokonaisuus, joka koostuu biologiasta, fysiologiasta, kemiasta, neurologiasta, hengellisyydestä, ympäröivästä yhteiskunnasta sekä muista vielä nykypäivänä ennustamattomista osista. Holistisen käsityksen mukaan ihmisen vaikeuksiin on aina useita tarkastelunäkökulmia. Vuorovaikutus on yksi keino selvittää ihmisen kokonaisuutta, mutta se ei sulje pois muita keinoja, kuten esim. laboratoriotutkimuksia. Lapworth, Sills & Fish (2001) näkevät ihmisessä viisi toisistaan riippuvaista tekijää: tunteet, kognitiot, käyttäytyminen, fyysisyys ja henkisyys. Nämä tekijät vaikuttavat voimakkaasti toisiinsa, tekijöiden muutokset heijastuvat kokonaisuuteen. Kokonaisuuden hahmottaminen on em. tutkijoiden mielestä hyvä pohja vuorovaikutukselle. Vuorovaikutuksellisesta tukemisesta ei voida käyttää nimitystä psykoterapia, ilman tarvittavaa koulutusta. Vuorovaikutuksellisen tukemisen tavoitteena on kuunnella ja tukea ihmisessä jo olevia voimavaroja ja auttaa häntä ratkaisemaan elämänsä ongelmia, synnyttää voimaantumisen kokemus. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 13 - 23.)

Ammatillinen vuorovaikutus on taito, jonka taustalla on tieto ja oppiminen. Ammatillinen vuorovaikutus voi olla vaikuttamista, jakamista, tiedon hankkimista ja asioiden eteenpäin saattamista. Ammatillisen vuorovaikutuksen tasot ovat suppeammasta laajempaan: tiedottaminen, neuvominen, opettaminen, ohjaaminen ja tilanteen uudelleen tarkastelu. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 13 - 23.) Ammatillisessa vuorovaikutuksessa on kaksi puolta: toisaalta ammatillisuus tuo vuorovaikutukseen välineitä, toisaalta ammatillisuus voi kätkeä ihmisyyden (Mattila 2007, 12).

Asiakaslähtöisyys on vuorovaikutuksen rakentamista yhdessä. Asiakaslähtöisessä työkentelyssä sekä asiakas että työntekijä ovat subjekteja. Tavoitteet ja niiden toteutumisen arviointi tehdään aina yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas ja työntekijä luovat yhdessä kielen, joka edistää prosessin etenemistä. Vaikka molemmat osapuolet nähdään subjektina, on muistettava, että työntekijän tarpeet eivät ole keskeisessä asemassa vuorovaikutustilanteessa. Vuorovaikutukseen kuuluu siis, huolimatta aikaisemmasta lauseesta, objektiivisuutta, jossa työntekijä pyrkii irrottautumaan omasta kokemusmaailmastaan ja tarkastelemaan asiakasta hänen maailmastaan käsin. (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 31 - 32.) Vuorovaikutuksessa on tärkeää aito kohtaaminen. Mattila (2007) määrittelee aidon kuuntelemisen sellaisena, että suorittamisen tilalla tulee opetella olemista, neuvomisen tilalla jakamista ja ymmärtämisen tilalla välittämistä (Mattila 2007, 12).

Vilen, Leppämäki & Ekström (2002) tarkastelevat tutkimuksessaan sosio-emotionaalisia tarpeita. Heidän mukaansa ihminen hakee sosiaalisista tilanteista, vuorovaikutuksessa:

- toista ihmistä, mahdollisuutta peilata
- läheisyyttä
- kuulluksi tulemista ja yhteyttä
- turvallisuutta
- kunnioittamista ja tilaisuutta säilyttää kasvot
- ”puskurointia” ja taustatukea
- tilaa olla, kasvaa ja kokeilla rajojen puitteissa
- yhdessä jakamista, ryhmään kuulumista
- tiedon ja todellisuuden tarkastelua
- mahdollisuutta olla hyödyllinen
- uskoa ja toivoa (Vilen, Leppämäki & Ekström 2002, 43 - 56.)

Vuorovaikutukseen kuuluu myös paljon muuta kuin puhuminen, kuten Tuomas Alatalo, joka ei pysty puhetta tuottamaan, toteaa:

...sanat ovat peili, josta olemme lukeneet itseämme ja mahdollisuuksiamme. Arvatenkin sana saattaa olla vaikuttava tekijä, mutta entä jos ei pysty sanomaan sanaakaan suustaan? Ehkä ei olekaan koko totuus sanoissa, vaan sanomattomissa viesteissä, joita toisillemme välitämme.

En aina ole niin varma sanojen peilaavuudesta. Sanat voivat olla esitystä, joita ei tarkoita. Mutta äänenpaino, ilmeet ja muu kehon kieli jarruttavat uskoa sanoihin, jotka ilmaisevat muuta kuin sydämellään tuntee. Itse en pysty tuottamaan sanoja, mutta vastaanottamaan ilmeisen hyvin pystyn, en vain sanoja vaan täydentävää kehojen viestintää. Teot puhuvat puolestaan, sanotaan. Ymmärretäänkö tekojen puhetta? (Alatalo 1999, 217.)

Vuorovaikutuksen välineinä voidaan käyttää sanallisen viestinnän lisäksi musiikkia, kirjoittamista ja kirjallisuutta, kehoa ja liikettä sekä draamaa. Näitä vuorovaikutuksen välineitä voi hyödyntää mm. ryhmätilanteiden ohjaamisessa.

Talentia ry:n ammattieettinen lautakunta on määritellyt vuorovaikutusta seuraavasti:

Asiakassuhteen luottamuksellisuus rakentuu siitä, kuinka ammattilainen työssään, sanoillaan ja tekemisillään, viestittää suhtautumistaan asiakkaaseensa. Jokainen ihminen on itsessään arvokas ja oikeutettu moraalisesti arvokkaaseen kohteluun. Sosiaalialan ammattilainen kunnioittaa ihmisarvon loukkaamattomuutta ja edistää yhteiskunnallista oikeudenmukaisuutta. (Nirhamo ym. 2005.)

Tavanomainen auttaja – autettava malli on syytä nykypäivänä unohtaa. Kohtaaminen vaatii vertaisuutta. Työntekijän ja asiakkaan elämäntarinoissa voi olla poikkeavuutta toisistaan, mutta ihmisinä he ovat vertaisia. Vuorovaikutuksellisia kohtaamisia tapahtuu koko ajan, usein ne ovat arkisia tilanteita. Luonnolliset ja arkiset kohtaamiset ovat aitoja ja yksikertaisia. Kohtaaminen on parhaillaan pysähtymistä, viipymistä ja yhdessä kulkemista, jossa mukana on vuorovaikutus. (Mattila 2007, 32 – 33.)

7 SALLAAJÄRVEN PALVELUKOTI

7.1 Yksikön toiminta ja asiakasryhmä

Sallaajärven palvelukoti on aloittanut toimintansa vuonna 1967 A-klinikan osatoimintona. Vuonna 1976 palvelukodin toiminta on siirtynyt kaupungin sosiaalitoimelle päihdehuollon kunnallistamisen myötä. Vuonna 2002 Sallaajärven palvelukoti on siirtynyt päihdehuollon alaisuudesta sosiaali- ja terveyspalveluiden alaisuuteen. (Sallaajärven palvelukoti -perehdytykansio i.a.)

Sallaajärven palvelukodin asukkaat ovat pääsääntöisesti päihde- tai/ja mielenterveysongelmaisia naisia ja miehiä, joiden lisäksi asukkailla voi olla somaattisia sairauksia. Palvelukoti on tuetun asumisen yksikkö, jossa on henkilökuntaa ympäri vuorokauden. Asukkaille tarjotaan turvallinen ja ammattitaitoinen perushoito, joka sisältää mm. henkilökohtaisen kuntoutumissuunnitelman, omahoitajan, lääkehoidon sekä oman lääkärin palvelut joka toinen viikko yksikössä tai tarvittaessa vastaanotolla. Asumisen tukeminen toteutetaan kuntouttavaa työtä käyttäen ja asukkaan omia voimavaroja hyödyntäen. Asiakkaan psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista toimintakykyä pyritään tukemaan mm. virkistystoiminnan keinoin. (Sallaajärven palvelukoti -perehdytykansio i.a.)

Sallaajärvellä on tilat 30 asukkaalle. Asukkaat asuvat yksikössä joko tilapäisesti tai pysyvästi. Asukkaat asuvat soluissa, joissa on sekä yhden- että kahden hengen huoneita. Soluissa on asuinhuoneiden lisäksi suihkuhuoneet, kaksi wc:tä, tupakkahuone, keittiösyvennys ja oleskelutila. Osa huoneista on varustettu turvahälyttimillä. Asukkaiden toiminnallisuuden kriteerinä on pidetty sitä, että henkilö on yhden avustettava. Asiakaista on rajattu pois akuutit huumeongelmaiset, vaikeasti dementoituneet ja liikuntaesteiset, joiden liikkuminen vaatii pyörätuolin käyttämistä. Asukkaat maksavat itse vuokran, ruuan ja palveluasumisen perusmaksun, joka kattaa linavaatteet, pyykinpesun ja saunan. Vakituisesti asuvat asukkaat voivat hakea vuokraan asumistukea. Henkilökuntaa yksikössä on kymmenen. Henkilökunta koostuu lähihoitajista, hoitoapulaisista, autonkuljettajasta sekä vastaavasta. (Sallaajärven palvelukoti -perehdytykansio i.a.)

Sallaajärven palvelukoti sijoittuu Jyväskylän kaupungin organisaatiossa Aikuissosiaalityön ja perusturvan alaisuuteen. Aikuissosiaalityö ja perusturva kuuluvat sosiaali- ja perhepalveluihin, jotka toimivat Perusturvalautakunnan ja sosiaali- ja terveystieteiden alaisuudessa. (Sallaajärven palvelukoti - perehdytyskansio i.a.)

7.2 Toiminta-ajatus, arvot ja visio

Jyväskylän kaupungin sosiaali- ja terveystoimen missioksi on kirjattu kuntalaisten perusturvasta huolehtiminen. Toiminnan tarkoituksena on tukea ja edistää asukkaiden psyykkistä, fyysistä ja sosiaalista hyvinvointia ja terveyttä, ehkäistä sairauksia ja sosiaalisten ongelmien syntymistä sekä turvata tarpeelliset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut. (Sallaajärven palvelukoti –perehdytyskansio i.a.)

Työn perustana olevia arvoja ovat ihmisarvo ja tasa-arvo, oikeudenmukaisuus ja yksilöllisyys, avoimuus ja luottamuksellisuus, turvallisuus ja muutosvalmius sekä yhteisvastuullisuus ja yrittäjyys. (Sallaajärven palvelukoti –perehdytyskansio i.a.)

Jyväskylän visio sosiaali- ja terveystieteiden palvelukeskuksessa on, että on luotu uusia käytäntöjä ja palveluita tuotetaan laadukkaasti ja kustannustehokkaasti. Kaupunki on arvostettu työpaikka, joka huolehtii henkilöstön hyvinvoinnista ja osaamisesta. (Sallaajärven palvelukoti –perehdytyskansio i.a.)

7.3 Toimintaa ohjaavat lait

Toimintaa ohjaavat mm. perustuslaki, sosiaalihuoltolaki, Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista ja päihdehuoltolaki.

Perustuslaissa todetaan ihmisten olevan yhdenvertaisia ja tasa-arvoisia. Ihmisellä on oikeus vapauteen, turvallisuuteen ja koskemattomuuteen. (Suomen Perustuslaki 1999.)

Sosiaalihuoltolain mukaan kunnan on huolehdittava sosiaalipalvelujen järjestämisestä asukkailleen, toimeentulon antamisesta kunnassa oleskeleville henkilöille, sosiaaliavustusten suorittamisesta asukkailleen sekä ohjauksen ja neuvonnan järjestämisestä sosiaalietuuksien käytössä. Saman lain mukaan kunnan velvollisuus on huolehtia päihdyttävien aineiden väärinkäyttäjien huoltoon kuuluvien palveluiden tehtävistä sekä myös kuntoutukseen ohjaamisesta. Sosiaalihuoltolaissa asumispalveluilla tarkoitetaan palvelu- ja tukiasumisen järjestämistä. Palveluun on oikeutettu henkilö, joka erityisestä syystä tarvitsee apua tai tukea asunnon tai asumisensa järjestämiseen. (Sosiaalihuoltolaki 1982.)

Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Asiakkaalla on oikeus hyvään palveluun ilman syrjintää. Asiakasta on kohdeltava ihmisarvoa, hänen vakaumustaan sekä yksityisyyttään kunnioittaen. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipiteet, etu sekä yksilölliset tarpeensa huomioiden oma kieli ja kulttuuritausta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Sosiaalihuollon henkilöstöllä on velvollisuus selvittää asiakkaalle hänen oikeutensa ja velvollisuutensa sekä erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset hänen asiassaan. Selvitys on tehtävä niin, että asiakas sen ymmärtää. Sosiaalihuollon toteuttamiseksi on laadittava kirjallinen palvelu-, hoito-, kuntoutus- tai muu vastaava suunnitelma, mikäli kyse ei ole tilapäisestä neuvonnasta ja ohjauksesta. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palveluidensa ja sosiaalihuoltoon liittyvien toimenpiteiden suunnitteluun ja toteuttamiseen. Asiakkaan edun tulee olla aina etusijalla. Asiakkaan ollessa estynyt hoitamaan omaa asiaansa, esimerkiksi henkisen toimintakyvyn vajavuuden vuoksi, on hänen tahtoaan selvitettävä yhteistyössä hänen laillisen edustajansa, taikka omaisensa tai muun läheisen henkilön kanssa. Lisäksi, mikäli asiakas on henkilöään ja varallisuuttaan koskevassa asiassa ilmeisen edunvalvonnan tarpeessa, tulee tehdä ilmoitus holhousviranomaiselle edunvalvojan määrittämiseksi. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Sosiaalihuollon asiakasta koskevat asiakirjat ovat salassa pidettäviä. Niitä ei saa näyttää tai luovuttaa sivulliselle. Asiakastiedot kuuluvat myös vaitiolovelvollisuuden piiriin.

Vaitiolovelvollisuus jatkuu työsuhteen päätyttyäkin. Asiakkaan tai hänen edustajansa suostumuksella voidaan antaa asiakastietoja. Hoitoon, huoltoon, koulutukseen ja toimeentuloon liittyviä tietoja voi luovuttaa sosiaalihuollon viranomaiselle, sosiaalihuollon alaisuudessa työskentelevälle henkilölle tai viranomaiselle tarvittaessa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000.)

Päihdehuollon tavoitteena on ehkäistä ja vähentää päihteiden ongelmakäyttöä sekä siihen liittyviä sosiaalisia ja terveydellisiä haittoja sekä edistää päihteiden ongelmakäyttäjän sekä hänen läheistensä toimintakykyä ja turvallisuutta. Kunnan velvollisuus on järjestää palveluita tarvittava ja sisällöltään sopiva määrä. Kunnan velvollisuus on ehkäistä ja seurata päihteiden ongelmakäyttöä sekä antaa tietoa ja asiantuntija-apua viranomaisille, asukkaille ja kunnassa toimiville yhteisöille. Palveluita on järjestettävä kehittämällä yleisiä sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita sekä päihdehuollon erityispalveluita. Palveluissa etusijalla tulee olla avohuollon palvelut. (Päihdehuoltolaki 1986)

Päihdehuollon palveluita tulee antaa ongelmakäyttäjälle, hänen perheelleen ja läheisilleen avun, tuen ja hoidontarpeen perusteella. Palvelut tulee järjestää niin, että niihin voidaan hakeutua oma-aloitteisesti. Hoidon tulee perustua luottamuksellisuuteen ja toimintaa tulee ohjata asiakkaan etu. Päihdeongelman hoidossa tulee ottaa huomioon myös asiakkaan toimeentuloon, asumiseen ja työntekoon liittyvät ongelmat. Päihdehuollon toimijoiden tulee tehdä yhteistyötä keskenään (sosiaali- ja terveystoimi, työvoimaviranomaiset, asuntotoimi, poliisi jne.). (Päihdehuoltolaki 1986)

Sallaajärven palvelukodin toiminta perustuu sosiaalihuoltolain kunnan velvoitteeseen järjestää asumispalveluita päihdeongelmallisille. Muita toimintaa ohjaavia lakeja edellä käsiteltyjen lisäksi ovat mm. Hallintolaki, Julkisuuslaki, Henkilötietolaki, Työturvallisuuslaki, Työaikalaki ja Työterveyshuoltolaki sekä työehtosopimukset.

8 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN - TOTEUTETUT TOIMINNAT SALLAJÄRVELLÄ

Toteutin opinnäytetyöni arvioimalla järjestettyjä toimintoja, havainnoimalla sekä kyselyiden avulla. Kyselyitä toteutin sekä haastatteleamalla että kyselylomakkeilla. Kyselylomakkeista ovat liitteinä asukaspalautekysely sekä kysely henkilöstölle. Toimintojen järjestäminen, ja etenkin niiden arvioiminen vaati jatkuvaa lähdeaineiston käyttämistä.

Tutkimusluvan pyysin yksikön johtajalta aloittaessani työn tekemisen. Käytän työni esittelyssä myös valokuvia, joiden käyttämiseen on kaikilta niissä esiintyviltä henkilöiltä pyydetty lupa.

8.1 Kuukausikokous

Yhteisökokouksen keskeiset tehtävät ovat perustehtävän esillä pitäminen, avoimen kommunikaation turvaaminen, päätösten tekeminen, sääntöjen sopiminen ja niiden noudattamisen valvominen sekä ristiriitojen käsittely. Yhteisöhoidossa kokouksella on monia tehtäviä. Se vahvistaa uskoa hoitoprosessiin, toimii kommunikaation perustana yhteisössä, on vaikuttamisen ja kontrollin väline sekä oppimisen foorumi. Yhteisökokoukset voidaan jakaa hallinnollisiin ja tutkiviin yhteisökokouksiin. Hallinnolliset yhteisökokoukset ovat tehtäväkeskeisiä ja demokraattisia päätöksentekofoorumeita. Pääpaino kokouksissa voi olla mm. erilaisten tehtävien jakaminen ja järjestelyistä sopiminen. Tutkiva kokouksia voi käyttää yhteisön tutkimukseen, terapiaan tai sosiaaliseen kuntoutumisen tukemiseen. (Jormanainen i.a.)

Kankaanpään A-Kodissa yhteisökokous on kerran viikossa kokoontuva koko yhteisön kokous, jossa käsiteltäviä asioita ovat mm. asiakastilanne, hyvinvointi ja informointi sovitusta tapahtumista. Kokous toimii myös foorumina, jossa asiakkaat saavat äänensä kuuluviin pulmatilanteissa ja kehittämis ehdotuksissa. (Kankaanpään A-koti i.a.)

Sallaajärvellä järjestettiin ensimmäinen yhteisökokous marraskuussa. Sallaajärven yhteisökokoukset nimettiin kokouksen päätöksellä kuukausikokouksiksi, joten käytän sitä nimitystä jatkossa.

Kuukausikokousten tarpeellisuus nousi esiin jo henkilökunnalle suunnatuissa kyselyissä, jotka liittyivät harjoitteluraporttiini. Kuukausikokoukset aktivoitiin marraskuun aikana. Kuukausikokousten tavoitteena on lisätä asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia ottamalla heidät huomioon päätöksen teossa. Kuukausikokouksilla on yhteisökokouksen piirteitä ja yhteisökokouksen tavoitteita, mutta varsinaisesta yhteisökokouksesta ei voida asumispalveluyksikössä puhua, koska asumispalvelussa tavoitteet eivät ole yhteishoidolliset vaikkakin sen suuntaiset. Kuukausikokouksiin tehdään kokouskutsu (liite 1.), joka laitetaan asukkaiden ilmoitustaululle asuinrakennuksen ensimmäiseen kerrokseen.

Ensimmäiseen kuukausikokoukseen, joka toteutettiin marraskuussa, osallistui 13 asukasta ja 5 henkilökunnan jäsentä. Ensimmäisen kokouksen aiheena oli määritellä, mitä kuukausikokous tarkoittaa sekä kerätä asukkaiden toiveita kokousten järjestämisestä: niiden ajankohdasta, aiheista sekä siitä kuinka usein niitä tulisi järjestää. Lisäksi kutsussa oli kohta, johon sai lisätä aiheita toiveiden mukaan. Listalta nousivat aiheiksi käsihygienia, asukkaiden omatoimisuus ruokailuun tultaessa sekä jätehuolto.

Kuukausikokousten järjestäminen sai kannatusta. Niitä päätettiin jatkaa tulevaisuudessa kerran kuukaudessa ennen lounasaikaa. Kokouksesta laadittiin muistio, joka toimitettiin kaikkiin asukassoluihin luettavaksi (liite 2.)

Toinen kuukausikokous järjestettiin 24.11. Tuolloin aiheina olivat yhteisöllisyyden käsitteen esittely, asukaskyselyiden tulosten esittely sekä uusista kyselyistä tiedottaminen, asukkaiden pikkujouluista tiedottaminen sekä muut asiat. Muissa asioissa oli lukuisia asioita, joita käsiteltiin yhdessä, mm. postien hakemisesta, asukassolujen säännöistä sekä siitä, mitä palvelumaksu oikeasti tarkoittaa. Asukkaat osallistuivat keskusteluun ja esittivät omia mielipiteitään kiitettävästi. Kokoukselle sovittiin nimeksi kuukausikokous ja uudeksi ajankohdaksi päätettiin aika ennen päiväkahvia eli klo 14.

Kuukausikokouksesta on laadittu prosessikuvaus (liite 3.), joka on lisätty Sallaajärven perehdytyskansioon. Kuukausikokoukset jatkuvat kuukausittain ja tulevat osaksi Sallaajärven palvelukodin toimintaa.

8.2 Asiakaspalaute

Asukaspalautekyselyt ovat osa laatujärjestelmää. Asukaspalauteprosessiin kuuluu tiedon kerääminen, käsittely ja hyödyntäminen. Tavoitteena on laadun parantaminen ja varmistaminen. Useimpien laatujärjestelmien mukaan laatua tulee arvioida asiakkaan näkökulmasta. Organisaation on määriteltävä asiakastyytyväisyyden mittaamisen ja seuraamisen välineet. Tervonen näkee asiakasnäkökulman selvittämisen etenkin kunnallisessa peruspalvelussa tärkeänä, koska asiakkaan tarpeet, odotukset ja vaatimukset jäävät helposti hallinnon ja palvelujärjestelmän kehittämisen ja tutkimuksen jalkoihin. Asiakaslähtöisyyteen pyrittäessä on tärkeää tuoda asiakaspalaute esiin toiminnan laadun arvioinnissa. (Tervonen 2008.)

Tervosen mukaan asiakaspalautekyselyiden lähtökohta on edelleen henkilöstökeskeinen. Kyselyissä kysytään sitä, mitä henkilöstö pitää tärkeänä. Kyselyjen käyttäminen toiminnan kehittämisessä edellyttäisi kysymysten muotoilua enemmän asiakkaille tärkeiden asioiden ympärille. Asiakaspalautteet voidaan kerätä joko kvalitatiivisesti (määrällinen) tai kvantitatiivisesti (laadullinen). Asiakaskyselylomake on esimerkki kvantitatiivisesta tutkimusaineiston keräämismenetelmästä. Kvalitatiivinen tapa voi olla esimerkiksi haastattelu tai ryhmäkeskustelu. (Tervonen 2008.)

Saadun palautteen arviointi tulee ottaa osaksi yksikön johtamista ja kehittämistä. Asiakaspalautteen käsitteleminen vaatii vielä suunnitelmia, jotta palautteet saadaan todelliseksi kehittämisen välineiksi. Myös henkilöstön koulutukseen palautteiden käsittelemisessä ja huomioimisessa tulee kiinnittää huomiota. Asiakaspalautteen yksi osa on tiedon kerääminen. Tiedon keräämisen lisäksi yhtä tärkeää tai jopa tärkeämpää on tietojen käyttö toiminnan kehittämisessä. Asiakaspalautteita tulisi analysoida päätöksen tekemistä varten, Tervosen tutkimuksen mukaan näin kuitenkin harvoin vielä tapahtuu. Seurantajärjestelmän avulla voidaan seurata palautteista nousseiden asioiden käsittelyä ja

ongelmien ratkaisua, toisin sanoen ryhdyttiinkö toimeen, muuttuiko mikään ja ratkesiko ongelma. (emt.)

Seuraavilla asioilla voidaan vaikuttaa asiakaspalautetiedon hyödyntämiseen tehokkaasti:

- Tehokas palautteen hankkiminen koko palvelun elinkaaren ajan.
- Asiakkaiden kysymysten, ongelmien ja muun palautteen jatkuva kirjaaminen.
- Asiakaspalautteen luokittelu koodien avulla.
- Tilastollisten raporttien laatiminen kehityksen suunnan sekä asiakkaiden odotusten muutoksen selvittämiseksi.
- Eri lähteistä tulevien tietojen yhdistäminen.
- Asiakaspalautteista saatujen tietojen välittäminen ylimmälle johdolle.
- Asiakaspalautteesta aiheutuvien muutosten arviointi.
- Yhteyden luominen asiakaspalautteen ja kannustusjärjestelmän välille. (emt.)

Sallaajärvellä on ollut käytössä asiakaspalautekyselylomake, johon asukkaat vastaavat kerran vuodessa. Edellinen asukaspalautekysely oli toteutettu vuoden 2009 alussa. Vastauksia oli tullut 15 kappaletta. Tein yhteenvedon alkuvuonna toteutetuista kyselyistä. Yhteenvetona kyselylomakkeista nousi seuraavia asioita: Henkilökunnan asiantuntemuksen koki hyväksi 15 vastaajasta 10, ainoastaan yhdessä vastauksessa asiantuntemus sai arvioinnin melko huono. Henkilökunnan palveluhaluisuus jakautui seuraavasti: erittäin hyväksi sen koki 10 vastaajaa 15:sta, melko hyväksi yksi ja keskinkertaiseksi neljä vastaajaa. Palvelukodissa viihtyi 6 vastaajaa 15:sta hyvin, 4 melko hyvin, 2 kohtalaisesti ja 3 huonosti. Asuminen oli yleensä turvallista 13 vastaajan mielestä. Yksinäisyyttä koki usein 5, harvoin 6 ja ei koskaan 4 vastaajaa.

Kyselylomakkeissa oli avoimia kysymyksiä: Mitä haluaisit harrastaa ja minkälaista viriketoimintaa haluaisit järjestettävän palvelukodissa sekä mitä mieltä olet nyt järjestäytystä viriketoiminnasta. Kysymyksiin oli vastattu lähes kaikissa (13/15) kyselylomakkeissa. Toivomukset liittyivät sekä yksikön sisällä tekemiseen että toimintaan yksikön ulkopuolella. Toivomuksissa oli yksi vastaaja kertonut kaipaavansa toimintaan hellyyttä. Toivomukset toiminnan sisällöstä olivat realistisia ja riittävillä henkilöstöresursseilla ja järjestelyillä toteuttamiskelpoisia. Toivelistalla oli mm. pelien pelaaminen, pieni lii-

kunta, askartelu, uimahallikäynnit, kilpailut, nuotioillat, keskustelut, kaupungilla käynnit sekä levyraati.

Kysyttäessä mielipidettä olemassa olevasta toiminnasta tuli vastauksina, että sitä on liian vähän, mutta järjestetyt toiminnot oli koettu hyödyllisenä ja mukavana.

Uusi asukaspalautekysely tehtiin marras-joulukuun aikana talossa asuville. Jyväskylän kaupungin sosiaalipalveluiden painopiste kyselyn osalta sijoittui asiakkaiden kohteluun. Asukkaita oli 26 ja vastauksia tuli 14, joten vastausprosentiksi saatiin 54%. Kyselylomake uusittiin (liite 4.) ja kysymykset muotoiltiin numeeriseen muotoon, joten ne ovat helpommin vertailtavissa. Lomakkeessa 1 oli paras ja 4 huonoin arvo. Kyselylomakkeiden pohjalta voi nähdä, että asukkaat ovat pääosin tyytyväisiä asumiseensa Sallaajärvellä. Viihtyminen sai huonoimmat pisteet 2,21, siinäkin kuitenkin mediaani oli 2 eli viihtydyn melko hyvin. Lopuksi pyydettiin arvioimaan toimintaa kokonaisuutena asteikolla 4-10. Kokonaisarvosanaksi Sallaajärvi sai keskimäärin 7,92 (mediaani 8). Toiveita esitettiin huomattavasti vähemmän kuin aikaisemmin. Toiveisiin oli kirjattu ainoastaan mahdollisuutta saada puntteja kuntosalilaitteeseen sekä viriketoiminnan lisääminen. Kysely toteutettiin siten, että täyttämiseen sai apua lähihoitajaopiskelijalta tarvittaessa.

Asukaspalautekyselyitä tullaan jatkamaan vuosittain. Asukaspalautekyselyissä huomioidaan kaupungin organisaation toiveet ja kulloisenkin vuoden painotusalueet. Kyselyihin vastaamiseen saa apua yksikön opiskelijoilta. Kyselyistä tehdään yhteenveto, joka otetaan huomioon toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Asukaspalautekyselyistä on tehty prosessikuvaus (liite 5.), joka on lisätty Sallaajärven perehdytyskansioon. Asukaskyselyiden parempi huomioiminen toiminnan kehittämisessä on yksi tavoite tulevaisuudessa.

Järjestelmällisen asiakaspalautteen keräämisen lisäksi tulee huomioida suora palaute, jota henkilökunta vastaanottaa päivittäin. Näkisin tärkeänä myös suoran palautteen kirjaamisen ja käsittelemisen. Ainakin omalta osaltani pyrin viemään palautetta kaikissa tapauksissa eteenpäin ja näin vastaamaan siihen omalta osaltani. Yksi keino kerätä palautetta on palautelomake /-laatikko –menetelmä, johon voi aina halutessaan antaa palautteen. Asumispalveluyksikössä kokeilemisen arvoinen palautemenetelmä on myös

paneelikeskustelun järjestäminen jostakin sovitusta aiheesta. Asiakaspalaute tulee saattaa paremmin yksikön ulkopuolisen johdon tietoon, jossa tehdään päätöksiä toiminnan kehittämisestä.

8.3 Toimintojen arviointia

Olen toteuttanut ja arvioinut toimintoja työni ohessa lokakuusta 2009 tammikuuhun 2010. Asukaskysely valikoitui menetelmäksi, koska se oli jo käytössä Sallaajärvellä. Asukaskyselyaineistoa oli kerättyä, mutta sitä ei oltu analysoitu. Kuukausikokouksia toivottiin henkilökuntakyselyissä, jotka toteutin lokakuussa 2009. Molemmista toiminnoista minulla oli aikaisempia kokemuksia työhistoriassani, joten toimintojen järjestelmällinen organisoiminen helpottui kokemukseni pohjalta.

Asukaskyselyiden merkityksestä Sallajärven palvelukodissa aikaisemmilta vuosilta ei ole olemassa tietoa. Asukaskyselyiden yhteenvetojen tulee olla vertailtavissa. Asukaskyselyiden tulokset tulee huomioida kehittämistoiminnassa ja ne tulee saattaa Jyväskylän kaupungin kehittämistoiminnasta vastaavan ja yksikön ulkopuolisen johdon tietoon. Yksikössä kyselyiden tuloksia voidaan hyödyntää mm. ottamalla toivottuja asioita huomioon toiminnan suunnittelussa ja toteuttamisessa, esimerkkinä virkistystoiminta.

Asukaskokouksia on yksikössä toteutettu 2000-luvulla, mutta niistä ei tarkempaa tietoa ole käytettävissä. Asukaskokoukset aloitettiin uudelleen marraskuussa 2009 ja sovittiin, että niitä pidetään kerran kuukaudessa, nimeksi päätettiin kuukausikokous. Kuukausikokouksiin laadittiin kutsu ja esityslista. Kuukausikokousten osallistujamäärä on vaihdellut kymmenestä kahteenkymmeneen. Kuukausikokouksen päättämät asiat olen vienyt aina tiedoksi muulle henkilöstölle sekä kirjallisesti että suullisesti. Tarvittaessa kokousten viestit on saatettava myös yksikön ulkopuolisen johdon tietoon, mikäli ilmenee asioita, joihin yksikön henkilöstö ei voi vaikuttaa.

Joulukuun kuukausikokouksessa pyysin arviointia kokouksista. Esitin kaikille osallistujille kaksi kysymystä:

- ovatko kokoukset olleet hyödyllisiä sekä
- onko niitä syytä jatkaa?

Sain seuraavanlaisia vastauksia kysymyksiin:

- kuukausikokous tappaa nukkumisen
- no ei näistä nii paljon
- kyllä sitä jotakin on
- ehkä sillä jotain on ja hyvä, että jotain edes yritetään
- jossakin mielessä on – jossakin ei, pitäis enemmän sanoa asioita suoraan

Vastauksista voi päätellä, että kokoukset koetaan jonkin verran hyödyllisenä, ainakin sillä tasolla, että on jotakin tekemistä (vaihtoehto nukkumiselle). Vaikuttamisen mahdollisuuksiin ei suurta uskoa ole, mutta yksi vastaajista mainitsi hyvänä sen, että edes yritetään vaikuttaa.

Henkilöstö täytti arviointilomakkeen (liite 6.) tammikuun lopulla. Vastauksia tuli kuusi kappaletta. Asiakaslähtöisyys toteutuu Sallaajärven palvelukodilla melko hyvin kolmen ja huonosti kolmen vastaajan mielestä. Asiakaslähtöisyyteen vaikuttaa vastaajien mielestä työntekijöiden erilaiset vuorovaikutustaidot ja asenteet, henkilöstöresurssit sekä laitosmaisuus. Kyselyissä vastataan, että asukkaita kuunnellaan ja toiveita otetaan huomioon mahdollisuuksien mukaan. Asiakaslähtöisyyden käsitteen tarkentamista ja käsitelyä toivotaan joissakin vastauksissa.

Arvioitaessa kuukausikokouksia, vastaukset ovat seuraavanlaisia: viiden vastaajan mielestä kuukausikokouksia tulee jatkaa, yksi on sitä mieltä, että ei ole merkitystä jatketaanko. Viisi vastaajaa on sitä mieltä, että kuukausikokoukset vaikuttavat asiakasnäkökulman huomioimiseen, yksi ei ole vastannut.

Mielestäni tällaisessa tuetun asumisen yksikössä pitää olla säännölliset asukaskokoukset, joissa asukkailla on mahdollisuus tulla kuulluksi, ottaa asioita esille yhdessä sekä keskustella niitä työntekijöiden kanssa. Se on hyvä kanava myös henkilöstölle ottaa asioita esille ja asukkaiden kuultavaksi yhteisesti. Mielestäni asukkaita voisi lähes ”velvoittaa” osallistumaan kokoukseen ja niitä tulisi jatkaa, vaikka välillä osallistujamäärä olisi pieni tai välillä näyttäisikin siltä, että niistä ei olisi mitään hyötyä.

Asukaskyselyt ovat vaikuttaneet työn suunnitteluun ja kehittämiseen yhden mielestä hyvin, yhden mielestä melko hyvin ja kahden mielestä huonosti, kahdella vastaajalla ei ole mielipidettä asiasta. Yhteenvetoja kyselyistä on kaivannut yksi vastaaja. Henkilöstö on saanut tiedon asukasvastauksista, mutta kolmen vastaajan mielestä ei ole tiedossa menevätkö tarvittavat kehittämis ehdotukset yksikön ulkopuolelle ja onko niillä vaikutavuutta toiminnan budjetointiin ja suunnitteluun. ”Mahdollisuuksien mukaan kehitetään” on yksi vastaus.

Asiakaslähtöisyyteen tulee panostaa viiden vastaajan mielestä enemmän, yksi on sitä mieltä, että ehkä pitää panostaa enemmän. Ideoita asiakaslähtöisyyden parantamiseksi ovat henkilökunnan koulutus ja työnohjaus; asukaspalautejärjestelmän parantaminen – yhdessä vastauksessa mainitaan palautelaatikko; yhteisten, kaikille samojen sääntöjen, noudattaminen; yksilöllisempi asukkaiden huomioiminen sekä yhteisöllisyyden lisääminen.

Yhteisöllisyyden lisäämistä kannattaa neljä vastaajaa, kaksi ovat sitä mieltä, että ehkä kannattaa lisätä. Yhteisöllisyyden lisäämiseksi on ehdotettu lähes kaikissa vastauksissa suunnitelmallisen toiminnan lisäämistä. Kahdessa vastauksessa toivottaisiin myös asukkaiden systemaattista ohjaamista yksikön päivittäisiin toimintoihin, kuten siivous, pihatyöt ja ruokahuolto.

Yhteistä tavoitteellista ja suunnitelmallista toimintaa enemmän... Keittiö-, siivousvuoroja, pihatyöt, viriketoiminta jne...

Sekä henkilöstön että asukkaiden palautteet kannustavat jatkamaan kuukausikokouksia säännöllisesti tulevaisuudessakin, huolimatta siitä, että kokouksiin osallistuminen ei ole ollut aktiivista aivan jokaisella kerralla. Asukaspalautteet tulee henkilöstön mukaan saada parempaan hyötykäyttöön yksikössä ja tiedoksi myös yksikön ulkopuoliselle kehittäjälle, välineeksi toiminnan kehittämiseen ja suunnitteluun. Henkilökunnan vastauksista nousi monia ideoita, jotka olen kirjannut ja otan esille henkilöstön palaverissa keväen 2010 aikana.

9 EETTISYYS OPINNÄYTETYÖPROSESSIN AIKANA

Opinnäytetyön taustalla tulee olla sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Työn tekeminen on vaatinut jatkuvaa eettisten kysymysten pohdintaa ja oman työn arviointia. Olen käyttänyt eettisessä pohdinnassa apuna Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry:n ammattieettisen lautakunnan ohjeistusta, joka on laadittu vuonna 2005. Asiakaslähtöisyys ja eettisyys ovat lähellä toisiaan, kuitenkin tulee muistaa, että asiakaslähtöisyyden edellytys ei ole työntekijän mukaan meneminen asiakkaan tilanteeseen, vaan ammatillisuuden ja riittävän objektiivisuuden säilyttäminen. Ammattihenkilön tulee auttaa asiakasta jäsentämään ja ymmärtämään asioita ja näin edistää asiakkaan kykyä tehdä valintoja. Myös vaikeista asioista on kyettävä puhumaan totuudenmukaisesti, niiden sivuuttaminen ei ole asiakkaan edun mukaista. (Nirhamo ym. 2005.)

Tunteet eivät voi olla eettisen toiminnan pohjana yksinomaan, vaan toiminnan on oltava neutraalia ja asiallista. Asiakkaan ihmisarvon ja yksilöllisyyden kunnioittaminen ovat tärkeimmät työtä ohjaavat eettiset periaatteet. Avoimuus, rehellisyys ja oman rajallisuutensa, tuen tarpeen ja tietämättömyytensä tunnustaminen on ammatillisuutta sosiaalialan työssä. (Nirhamo ym. 2005.)

Opinnäytetyön tekemiseen on liittynyt organisaation arvioimista ja sen tavoitteiden ja perusteiden jatkuvaa tarkentamista. Käytännön tasolla olen joutunut prosessin aikana pohtimaan myös sitä, voinko avustaa asiakasta hakemaan etuuksia, jotka tulevat työnantajalle (julkinen sektori) kalliimmaksi, mutta ovat asiakkaan lakisääteisiä etuuksia. Olen valinnut aina asiakaslähtöisen ajattelun, huolimatta siitä, että olen joutunut tekemään oikaisuvaatimuksenkin saman organisaation työntekijän päätöksestä.

Opinnäytetyön tekeminen ja työskentely yksikössä on vaatinut jatkuvaa reflektointia ja työn arviointia. Olen arvioinut ja kyseenalaistanut toimintoja sekä tehnyt kehittämisedotuksia koko prosessin ajan. Tavoitteena on, että eettinen keskustelu on kokoaikaista ja sitä tulee käydä koko työyhteisössä. Työntekijän vastuulle jää oman ammattitaidon ylläpitäminen ja lisääminen.

Tutkimukselle on asetettu myös eettisiä vaatimuksia. Vaikka työni ei ole varsinainen tutkimus, tulee nämäkin seikat ottaa työssä huomioon. Hirsjärvi ja kumppanit listaavat seuraavia asioita tutkijalle ja tieteellisille asiantuntijoille:

1. Tutkijan ja tieteellisten asiantuntijoiden tulee noudattaa tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja: rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta niin tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä kuin tutkimuksen ja tulosten arvioinnissakin.
2. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee olla tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä. Tutkimustulosten tulee olla avoimia.
3. Tutkimuksessa tulee kunnioittaa muiden tutkijoiden saavutuksia ja antaa niille kuuluva arvo ja merkitys.
4. Tutkimus tulee suunnitella, toteuttaa ja raportoida yksityiskohtaisesti ja tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten mukaisesti.
5. Tutkimusryhmän jäsenten asema, oikeudet, osuus tekijyydestä, vastuut ja velvollisuudet sekä tutkimustulosten omistajuudesta sekä aineiston säilyttämisestä koskevat kysymykset on määriteltävä ja kirjattu ennen tutkimuksen aloittamista.
6. Tutkimustuloksissa ja raportissa ilmoitetaan rahoituslähteet ja muut merkitykselliset sidosryhmät.
7. Tutkimuksessa noudatetaan hyvää hallintokäytäntöä sekä henkilöstö- ja taloushallintoa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009.)

Muita huomioon otettavia tutkimuksen piirteitä ovat seuraavat: tutkimuksen lähtökohtana tulee aina olla ihmisarvon kunnioittaminen, plagiointi on kielletty sekä muilta että itseltä, tuloksia ei tule yleistää kritiikittömästi, raportointi ei saa olla puutteellista tai harhaanjohtavaa, toisten tutkijoiden osuutta ei saa vähätellä sekä määrärahat tulee käyttää oikein. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009.)

10 POHDINTAA

Aloitin opinnäytetyön tekemisen keväällä 2009 ja saman vuoden lokakuussa päätin vaihtaa aihetta. Opinnäytetyön aiheen vaihtaminen viimeisten kuukausien aikana oli rankka prosessi, joka asetti huomattavia rajoituksia omalle ajankäytölle. Kuitenkin näen, että tuo prosessi kannatti. Aikaisempaan aiheeseen en saanut enää otetta, aikaisempi aihe oli ikään kuin jäänyt jo taka-alalle. Koin mielekkäämmäksi aloittaa alusta ja suunnata kehittämishankkeen aiheeseen, joka on johdatus työsuhteessa alkavalle työlleni. Ehkä valinnassa näkyy myös luonteeni käytännönläheisyys; koen huomattavasti helpommaksi kehittää ja toteuttaa jotakin konkreettista, kuin tutkia jotakin ilmiötä tai asiaa. Avainsanana asiakaslähtöisyys tuli työni perustaksi vasta loppusuoralla. Asiakaslähtöisyshän olikin viime kädessä asia, jota oikeasti halusin kehittää.

Työssäni käsittelen asiakaslähtöisyyttä, yhteisöllisyyttä ja vuorovaikutusta. Vuorovaikutus on toiminnan perusta, jonka avulla kaikkia toimintoja toteutetaan. Asiakaslähtöisyys ja yhteisöllisyys ovat tavoitteellisia tiloja, joiden lisääminen Sallaajärven palvelukodilla on tavoiteltavaa. Kun puhutaan toiminnan kehittämisestä, tulee kuitenkin aina pitää mielessä yksikön perustehtävä, joka on peruspalvelujen tuottaminen kuntouttavalla työotteella. Käsittelimäni teemat liittyvät myös laadukkaaseen perustehtävän toteuttamiseen. Asiakaslähtöisyys ei siis mielestäni tarkoita sitä, että kaikki asukkaiden toiveet otetaan kritisoimatta huomioon, vaan aina tulee lähteä siitä, että on perustehtävä, sen lisänä toteutettavat palvelut ja toiminnot toteutetaan talous- ja henkilöstöresurssien puitteissa. Asiakkaiden tulee kaikissa tapauksissa kuitenkin saada kokemus, että heidän asiansa on tullut kuulluksi ja se tarvittaessa välitetty myös johdon ja päättäjien tietoon.

Asiakaslähtöisyys julkisen sektorin tuottamassa sosiaalipalvelussa on joiltakin osin edelleen vanhakantaista huolimatta erilaisista kehittämishankkeista. Usein viranomaisen on se, joka määrittää asiakkaan tarpeen ja palvelut, jota yhteiskunta pysyy omien resurssiansa ja rajojensa puitteissa tuottamaan ja tarjoamaan asiakkaalle. Toimintaa ohjaa edelleen vahvasti järjestelmäkeskeisyys, järjestelmä asettaa arkipäivälle normeja ja ehtoja, asiakasnäkökulma jää usein viranomaisnäkökulman taakse. Työntekijöiden toimin-

taa ohjaavat lait sekä poliittiset ja virkamiesten asettamat puitteet. Lain lukemisessakin on kuitenkin selkeästi erilaisia näkökulmia, lakia voi tulkita erilaisilla tavoilla.

Asiakasnäkökulma tulisi ottaa paremmin huomioon jo toiminnan organisoimisessa sekä ohjeistamisessa. Asiakasnäkökulmaan liitetään usein taloudelliset resurssit, on kuitenkin asioita, joita voi huomioida oman toiminnan tasolla. Toiminnan ohjauksen tulisikin lähteä johdon tasolta. Johtoajatuksena näkisin asiakaslähtöisyyden painottamisen kaikessa työskentelyssä. Lisäksi talousnäkökulman lisäksi tulisi ottaa huomioon myös sosiaalinen ja psykologinen toiminnan vaikuttavuus.

Päihdepalvelujen asumispalveluyksikössä asiakaslähtöisyys lähtee toiminnan arvoista ja eettisistä periaatteista. Toiminnan taustalla on julkisen sektorin organisaatio, joka tarjoaa toiminnan puitteet: tilat, välineet ja henkilöstöresurssit. Puitteisiin vaikuttaminen vaatii pitkäkestoista, systemaattista ja avointa keskustelua yksikön- ja ylemmän johdon sekä henkilöstön ja asukkaiden kesken. Sen sijaan omaan toimintaan voi itse vaikuttaa valinnoillaan ja vuorovaikutustaidoillaan. Yksikön sisällä tuleekin käydä arvokeskustelua jatkuvasti ja painottaa perustehtävän tärkeyttä eli asukkaiden kanssa työskentelyä. Voimavarakeskeinen ajattelutapa taloudellisesti huonona aikana on yksi toiminnan vahvistava tekijä myös puhuttaessa asiakaslähtöisyydestä. Asukkaiden ääni on saatava kuuluvaksi ja osaksi toiminnan suunnittelua, henkilöstön on oltava linkkinä ja niin tukijana kuin ohjaajanakin asukkaan asioissa asukkaan, ei ainoastaan viranomaisen, määrittämällä tavalla.

Viranomaisten toiminnan olen kokenut toisinaan jäykäksi ja hitaaksi. Suuressa organisaatiossa näyttää olevan vallalla vanhanaikaiset, jähmeät toimintatavat. Uusia toimintamalliehdotuksia on vaikea saada edes kokeiltavaksi, toiminta perustuu vielä vanhaan johtamismalliin, ei niinkään tiimijatteluun, jossa hyödynnettäisiin koko työyhteisön voimavaroja ja vahvuuksia. Myös toiminnan systemaattinen arviointi, arvioinnin käsittely sekä sen dokumentointi puuttuvat toiminnasta tai ne eivät ainakaan perustyössä ole käytettävissä.

Verratessani yksityistä- ja julkista sektoria, en voi olla tekemättä vertailua, kumpi sektori panostaa enemmän asiakaslähtöisyyteen. Voiko asiakaslähtöisyys toteutua yhtä hyvin

julkisella sektorilla, jossa palvelun tuottaja ja maksaja on sama? Kokemuksen perusteella julkisen sektorin toimintaa ohjaavat enemmän poliittiset- ja virkamiesten päätökset ja yksityisen puolen toimintaa maksaja-asiakkaan (usein julkinen sektori) sekä käyttäjäasiakkaan tarpeet ja toiveet. Oman haasteensa asettavat myös yhteiskunnan asenteet, jotka eivät voi olla näkymättä päihdehuollon sektorilla. Päihdeasiakkaat ovat vähän arvostettu asiakasryhmä, joiden tila mielletään usein itseaiheutetuksi. Omalla työlläni pyrin vaikuttamaan niihin asioihin, joihin koen yksilöllä olevan mahdollisuuksia. Työssäni konkreettisia toiminnan välineitä ovat kuukausikokoukset ja asukaspalautteet, joita on käytetty, kehitetty ja arvioitu opinnäytetyöni aikana.

Kuukausikokousten tarkoituksena on lisätä asukkaiden vaikutusmahdollisuuksia. Vaikka tuntuu, että vaikutusmahdollisuudet ovat huonot, saadaan asiat kuitenkin kuultaviksi, käsiteltäviksi ja päätettäviksi. Olkoon päätös mikä hyvänsä, on asioiden esiin tuomisella ja niiden käsittelyllä aina oma tehtävänsä – kuulluksi tulemisen ja osallisuuden tavoite. Kuukausikokouksia jatketaan kuukausittain yksikössä.

Asiakaspalautteet ovat tärkeä osa toiminnan kehittämistä. Ne tulee ottaa huomioon kun palveluita kehitetään ja mitataan palvelun vaikuttavuutta. Asukaskyselyt tulee toteuttaa säännöllisesti ja niistä pitää tehdä yhteenveto, joka esitellään asukkaille, jotta myös asukkaat voivat arvioida kyselyn vaikuttavuutta palvelujen kehittämisessä. Asiakaspalautteen käsittelyyn ottaisin mukaan Bikva-menetelmän, joka on Tanskassa alkunsa saanut asiakaspalautemenetelmä.

Bikva-menetelmä (Brugerindragelse i kvalitetsvurdering) on asiakaslähtöinen menetelmä, jonka tavoitteena on oppiminen, kehittyminen ja toimintatapojen muutos organisaatiossa. Bikva perustuu asiakaslähtöisyyteen, arviointimenetelmässä uskotaan, että asiakkaalla on sellaista kokemustietoa, jota tarvitaan kehitettäessä palvelujen laatua, vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Asiakas on arvokas tiedonantaja ja kumppani kehittämisessä. Asiakas voi olla oppimisen kannustaja sekä asiakkaat arvioivat palveluita omien kokemustensa perusteella ja määrittävät siten arvioinnin kriteerit. (Koivisto 2009.)

Päihdeasiakas ja asiakaslähtöisyys ovat mielenkiintoinen yhdistelmä. Päihdeasiakkaat tulevat usein olosuhteista, joista puuttuvat perustarpeidenkin tyydyttämisen mahdollisuudet. Perustehtävään palveluasumisessa kuuluvatkin ensin puhtaus, lepo, ravinto ja lääkitys, sen jälkeen tulevat vasta ”hienommat” tavoitteet. Asiakkaat eivät ole kovinkaan vaativia. Toisaalta taas vaatimukset voivat kohdistua asioihin, joita ei voida toteuttaa tai vaatimukset voivat olla epärealistisia muutoin. Asiakaslähtöisyys käsitteenä onkin syytä käsitellä asukkaiden kanssa esimerkiksi kuukausikokouksessa.

Yksi asiakaslähtöisyyden toteuttamisen tapa on neuvonta ja ohjaus. Jokaisella Sallaajärven asukkaalla on lakisääteisiä oikeuksia, joista monikaan ei ole tietoinen. Näiden julkisten palveluiden ja etuuksien ohjaaminen on osa henkilöstön asiakaslähtöistä, lakisääteistä toimintaa. Tällä sektorilla näen myös sosionomin ammattitaidosta olevan hyötyä.

Yhteisöllisyys on toinen tavoiteltava tila Sallaajärven palvelukodilla. Yhteisöllisyydellä en tässä tarkoita yhteisöhoitoa, vaan ennemmin yhteisöhoidosta poimittuja piirteitä toiminnassa ja lähinnä yhteisöllisyyttä asumisviihtyvyyden lisäämisessä. Useilla asukkailla on takanaan elämä, josta puuttuu luonnollinen yhteisö (perhe, sukulaiset) yleensä elämäntapojen vuoksi. Luonnollisen yhteisön tilalla on voinut olla päihhteilevä yhteisö. Sallaajärven palvelukoti on institutionaalinen yhteisö, jonka tulisi paikata näitä puuttuvia yhteisöjä parhaansa mukaan. Jotta voisi viihtyä yksikössä, tulisi tuntee olevansa yhteisön jäsen. Tämän vuoksi näen yhteisöllisyyden lisäämisen tärkeänä osana perustehtävää.

Tulevaisuudessa näkisin Sallaajärven palvelukodin enemmän yhteisöllisenä yksikkönä, jossa asukkaat osallistuisivat aktiivisesti arjen toimintoihin sekä arkiseen päätöksen tekkoon. Yksikön toimintaympäristö olisi paremmassa käytössä, yksikössä panostettaisiin enemmän asukkaiden toimintakyvyn säilyttämiseen ja parantamiseen sekä erilaisten toimintojen ohjaamiseen. Asukkaita tuettaisiin itsenäiseen elämään sekä siirtymään pois yksiköstä tuetusti. Sallaajärvellä toteutettaisiin ohjattua työ- ja päivätoimintaa, joka olisi avointa myös yksikön ulkopuolisille asiakkaille. Toiminnan kehittämisessä huomioitaisiin myös vaikuttavuuden arvioimisen kehittäminen.

Haaveet poikivat visioita ja visiota joskus jopa toteutuvat. Kaikessa toiminnassa, oli se julkista tai yksityistä, tulee pitää mielessä kehittämisen mahdollisuus myös visioimalla. Sallaajärvellä on hienot puitteet ympäristöltään ja sitoutunut, ammattitaitoinen henkilöstö, se on toiminnan kannalta tärkeämpää kuin varustukseltaan vanhanaikaiset ja osittain puutteellisetkin toimitilat sekä niukat taloudelliset resurssit.

LÄHTEET

- Alatalo, Tuomas 1999. Teoksessa Vilen Marika, Leppämäki, Päivi & Ekström Leena: Vuorovaikutuksellinen tukeminen sosiaali- ja terveysalalla, 217. Helsinki: Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Haaki, Raili 2009. Suunnittelija. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Ikääntyneiden palveluiden kehittäminen Keski-Suomessa. Luento 25.11.2009. Jyväskylä. Ikäihmisten voimavarat käyttöön –seminaari.
- Hietalinna-yhteisö 2007. Yhteisöllisyys. <http://www.hietalinna.fi/hoito/yhteisoellisyys/>
- Hirsjärvi, Sirkka; Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hänninen, Anu 2005. Tiesitkö tämän yhteisöhoidosta. Viitattu 22.1.2010. http://www.jyvaskylankoulutuskeskus.fi/YY/artikkelit/2005_11_tiesitko_taman_yh.php
- Hänninen, Kaija; Julkunen, Ilse; Hirsikoski, Riitta; Högnappa, Stina; Paananen, Ilkka; Romo, Henna & Thomasén Tarya 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä – raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimis kehistä. Helsinki: Stakes. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R6-2007-VERKKO.pdf>
- Jormanainen, Paula i.a. Yhteisöhoito. Kajaani. Kajaanin ammattikorkeakoulu. Viitattu 15.12.2009. <http://gallia.kajak.fi/opmateriaalit/yleinen/ahorai/mielentervvehto/yhteiso.htm>
- Kaipio, Kalevi 2009. Yhteisöhoito leviää maailmalla tuloksellisuutensa takia. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 23.1.2010. http://community.stakes.fi/blogs/neuvoa-antavat/archive/2009/05/05/Kalevi-Kaipio_3A00_-Yhteis_F600_hoito-levi_E400E400_-maailmalla-tuloksellisuutensa-vuoksi.aspx
- Kankaanpään A-koti i.a. Viikko-ohjelma. Viitattu 15.12.2009. <http://www.a-koti.com/ohjelmisto.html>
- Katter, Maria 2008. Yhteisökoti paikkaamassa miehisen elämän vajeita. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö 283 - 295. Jyväskylä: PS-kustannus.

- Koivisto, Juha 2009. Bikva – asiakkaat mukana kehittämisessä. Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Katri Vataja (toim.) Työyhteisö uusille urille 117 - 120. Jyväskylä: PS-kustannus
- Korkiamäki, Riikka; Nylund, Marianne; Raitakari, Suvi & Roivainen, Irene 2008. Yhteisösosiaalityö kansalaisyhteiskunnan ja asiakastyön rajapinnassa. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö 15. Jyväskylä: PS-kustannus
- Kuittu, Ulla. Sosiaali- ja perhepalveluiden tulosaluejohtaja. Jyväskylän kaupunki. Sosiaali- ja terveystieteiden toimintastrategia ja suunnitelma sosiaaliasemien tilaratkaisuksi. Tiedotustilaisuus sosiaali- ja perhepalveluiden henkilöstölle 27.10.2009.
- Kuokkanen, Riva; Kivirinta, Mervi; Määttänen, Jukka & Ockenström, Leena 2007. Kohti tutkivaa ammattikäytäntöä. Opas opinnäytetöitä varten. C katsauksia ja aineistoja 10. Pieksämäki. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Lindstedt, Leo 2009. Hyvän kehä. Motiivi 2009 (11) 58.
- Matthies, Aila-Leena 2008. Kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys eurooppalaisen hyvinvointipolitiikan murroksessa. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö 78 - 79. Jyväskylä: PS-kustannus
- Mattila, Kati-Pupita 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisössä. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Mattila, Kati-Pupita 2010. Asiakkaana ihminen. Jyväskylä: PS-kustannus
- Nikkilä, Juhani & Paasivirta, Leena 2007. Arjen johtajuus. Helsinki: Suomen sairaanhoitajaliitto ry.
- Nikulainen, Hannu 2009. Psykiatrinen palveluasuminen. Jyväskylä. Luento 21.9.2009.
- Nirhamo, Marika; Alanko-Nuikkinen, Mirja; Autti, Liili; Kivinen, Outi; Koskinen, Marja-Leena; Kumpula, Anne; Mäkinen, Päivi; Seppälä, Anja; Sinko, Päivi & Tuusa, Matti 2005. Arki, elämä, arvot, etiikka – sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Helsinki: Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Viitattu 24.1.2010.
http://www.talentia.fi/files/1649_Etiikkaopas2005.pdf

Oikeusministeriö 2005. Kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma.

<http://www.om.fi/333.htm>

Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041>

Päihdelinkki 2007. 648 Yhteisöhoito. <http://www.paihdelinkki.fi/tietoiskut/648-yhteisohoito>

Raitakari, Suvi 2008a. Aukasta kiinnipitäminen ja irtipäästäminen Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö 225 - 244. Jyväskylä: PS-kustannus

Raitakari, Suvi 2008b. Institutionaaliset yhteisöt vaihtoehtona. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö 223 - 224: Jyväskylä. PS-kustannus

Rantakari, Sini-Maarit 2005. ”Toivottavasti siellä sit saa äänensä kuuluvaks” asiakaslähtöisyys sosiaalityössä. Järvenpää. Diakonia-ammattikorkeakoulu.
http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/1BFB1990-3BF1-4E01-A769-F16939D22739/0/arvraportti_rantakari.pdf

Roivainen, Irene 2008. Kansalaiskeskeinen sosiaalityö ja yhteisöt. Teoksessa Irene Roivainen, Marianne Nylund, Riikka Korkiamäki & Suvi Raitakari (toim.) Yhteisöt ja sosiaalityö 23. Jyväskylä: PS-kustannus

Sallaajärven palvelukoti –perehdytyskansio. Viitattu 28.10.2009.

Seppänen-Järvelä, Riitta & Vataja, Katri 2009. Mitä työyhteisölähtöinen prosessikehittäminen on. Teoksessa Riitta Seppänen-Järvelä & Katri Vataja (toim.) Työyhteisö uusille urille 13 - 19. Jyväskylä: PS-kustannus

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1982/19820710>

Suomen Perustuslaki 11.6.1999/731.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Tervonen, Hannu 2008. Asiakaspalautetiedon hallinta osana laatu järjestelmää perusterveydenhuollossa. Kuopio: Kuopion yliopisto.

<http://www.kampus.uku.fi/gradut/2008/1913.pdf>

Tuusa, Matti 2005. Kuntouttavan sosiaalityön ja asiakaslähtöisen työtteen haasteet kunnissa. Kuntoutussäätiö. Tiedote 9.11.2005.

http://www.kuntoutussaatio.fi/tiedotteet/kuntouttava_sosiaalityo.html

- Varto, Juha 2003. Tietäminen toiminnallisessa tutkimuksessa. Teoksessa Vilkkä Hanna & Airakainen Hanna: Toiminnallinen opinnäytetyö, 7 - 8. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vilen, Marika, Leppämäki, Päivi & Ekström, Leena 2002. Vuorovaikutuksellinen tutkiminen sosiaali- ja terveysalalla. . Helsinki. Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Vilkkä, Hanna & Airaksinen, Tiina 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

LIITE 1

SALLAJÄRVEN ASUKASKOKOUS

pe 6.11.

RUOKASALISSA

KLO 10.30 alkaen

KAIKKI MUKAAN

KÄSITELTÄVÄT AIHEET:

- MITÄ ASUKASKOKOUS TARKOITTA

MUUT KÄSITELTÄVÄT ASIAT (KIRJAA
TÄHÄN)

-
-
-
-
-



T. Minna H. (sosionomiopiskelija)

LIITE 2.

YHTEISÖKOKOUS

AIKA: perjantai 6.11.2009 klo 10.30 – 11.15
 PAIKKA: Sallaajärven ruokala
 LÄSNÄ: 13 asukasta ja 5 henkilökunnan jäsentä

KÄSITELLYT ASIAT:

1 MIKÄ ON YHTEISÖKOKOUS

Yhteisökokousten tarkoituksena on lisätä asukkaiden vaikuttamismahdollisuuksia sekä huomioida asukkaiden toiveita yksikössä. Yhteisökokoukselle valitaan jatkossa aina puheenjohtaja johtamaan kokousta sekä sihteeri kirjaamaan pöytäkirja. Tässä ensimmäisessä kokouksessa molempia virkoja hoiti allekirjoittanut.

Päätettiin, äänestyksen jälkeen, järjestää kokouksia kerran kuussa. Vastaehdotus kaksi kertaa kuussa sai vähemmän ääniä. Aika ennen lounasta sai myös kannatusta. Eli jatkossa kokoukset ovat kerran kuussa ja ajankohta on ennen lounasta.

Kokouskutsut tulevat asukkaiden ilmoitustaululle sekä henkilökunnalle tiedoksi. Kokousmuistiot jaetaan solujen yhteisen tilan pöydälle sekä henkilökunnan tilaan.

2 KÄSIHYGIENIA

Keskusteltiin käsihygieniasta. Kädet tulee pestä riittävän usein saippualla. Ongelmaksi koettiin saippua-annostelijoiden toimivuus sekä se, että saippuaa ei aina ole soluissa. Päätettiin, että asian tarkistaa ja hoitaa kuntoon Aaro. Samalla muistuttiin myös kynsien siisteydestä eli jokainen huolehtii, että kynnet tulee leikattua ja tarvittaessa pyytää siihen henkilökunnalta apua. Jokainen voi hankkia myös kynsiharjan, mikäli sellaista tarvitsee, todettiin, että kynsiharjojen on hyvä olla henkilökohtaisia. Erillisiä ohjeita käsihygieniasta ei kukaan toivonut.

3 OMATOIMISUUDEN LISÄÄMINEN

Toiveena oli esitetty, että asukkaat olisivat omatoimisempia ruokailuun saapumisessa eivätkä odottaisi, että heidät haetaan ruokailuihin. Vaikeutena tässä oli nähty ruokailuaikojen epäsäännöllisyys toisinaan. Sovittiin, että ruokailuajat ovat (ruokalan ovi on auki):

Aamupala	7.30 – 8.15
Lounas	11.30 – 12
Päiväkahvi	14.30 – 15.15

Iltapala 17.30 – 18.15

Viikonloppuisin, kun lounas kuljetetaan Savelan toimesta, voi lounasaika muuttua tilanteen mukaan, Sallajärven henkilökunnasta riippumattomista syistä. Myös äkilliset ennalta-arvaamattomat muut tilanteet voivat vaikuttaa ruokailuai-
koihin, mutta pääsääntöisesti noudatetaan näitä aikoja.

4 JÄTEHUOLTO YKSIKÖSSÄ

Yksikön roskakatos on perustelluista syistä lukittuna marraskuun alusta lähtien. Asukkaat voivat jättää roskapussinsa arkisin siistijän kärryssä olevaan jätessä-
kiin. Roskien viemiseen saa pyytää myös henkilökunnalta apua. Roska-asia
kaipaa vielä kehittelyä ja jokainen voi miettiä siihen toimivaa ratkaisua. Ei ole
tarkoituksena alentaa omatoimisuutta myöskään roskien viennin suhteen.

5 MINNAN KEHITTÄMISTYÖ

Minna tekee opinnäytetyön Sallaajärven yksiköstä, työ nimenä ”Yhteisöllisyyden
lisääminen ja asukkaiden aktivointi Sallaajärven palvelukodissa”: Työhön liittyy
asukkaiden haastatteluja ja kyselyitä, joita toteutetaan loppuvuoden aikana. Työ
on tarkoitus esitellä käyttäen hyväksi valokuvia mahdollisimman paljon (kirjalli-
nen työ, esitys, poster). Minna tulee kysymään jokaiselta asukkaalta henkilö-
kohtaisesti lupaa kuvien käyttöön työssä eli kukaan, joka ei anna lupaa, ei tule
kuvissa näkymään. Lupa tulee olemaan kirjallinen. Mikäli opinnäytetyöhön osal-
listuminen kiinnostaa enemmänkin, niin myös sen tekemiseen ja esittelemiseen
(alkuvuosi 2010 Pieksämäellä) voi halukkuutensa ilmoittaa.

6 MUUT ASIAT

Pia ilmoitti halukkuutensa kokousten järjestämiseen. Eli jatkossa kokouksista
vastaavat Pia ja Minna yhdessä vaihtuvien asukasjärjestäjien kanssa.

7 SEURAAVA KOKOUS

Seuraavan kokouksen ajankohtaa ei vielä päätetty. Seuraavan kokouksen jär-
jestelyistä vastaavat asukas K ja Minna.

Minna Heimonen
Puheenjohtaja
Sihteeri

PUHEENJOHTAJAN EHDOTUS ASIALISTAN POHJAKSI:

AIKA:

PAIKKA:

LÄSNÄ:

KÄSITELTÄVÄT ASIAT:

1 PUHEENJOHTAJAN JA SIHTEERIN VALINTA

2 EDELLISEN KOKOUKSEN MUISTIO

3 KÄSITELTÄVÄT ASIAT

4 SEURAAVAN KOKOUKSEN AIKA JA JÄRJÄSTÄMISVASTUU

5 KOKOUKSEN PÄÄTTÄMINEN

ALLEKIRJOITUKSET

Puheenjohtaja

Sihteeri

LIITE 3.

KUUKAUSIKOKOUS (kerran kuukaudessa)

1 Kokouksen suunnittelu

- edellisen kokouksen pöytäkirja
 - o sovittu kokousaika
 - o keskeneräiset käsittelyä tai toimenpiteitä vaativat asiat
- esille tulleet asiat esityslistalle
 - o asukkaat
 - o henkilökunta
 - o kokouskutsun tekeminen

2 Kokouskutsu

- aika, paikka ja kutsuttavat
 - o kutsuttavat: asukkaat ja henkilökunta
 - o ulkopuoliset vierailijat mainitaan erikseen
- kutsuun aina avoin kohta, johon voi kirjata haluamiaan käsiteltäviä asioita
- kutsun sisältö:
 - o aika, paikka ja osallistujat
 - o puheenjohtajan ja sihteerin valinta
 - o edellisen kokouksen muistio
 - o asialista
 - o muut asiat
 - o seuraavan kokousajan päättäminen
 - o seuraavan kokouksen järjestämisvastuu
- kutsu henkilökunnan viestivihkoon ja asuinrakennuksen alakerran ilmoitustaululle

3 Kokous

- kokouspaikan kuntoon laittaminen
- asukassolujen kiertäminen ennen kokousta, muistuttelu kokouksesta
- tarvittavat välineet:

- kokouskutsu
- edellisen kokouksen muistio
- muistiinpanovälineet
- arviointi kokouksen sujumisesta, kehittämiskohdat ja vahvuudet

4 Muistio

- muistion sisältö
 - aika, paikka ja läsnäolijat
 - käsitellyt asiat kutsun mukaan
- muistio jaetaan solujen pöydille ja henkilökunnan viestikansioon sekä seuraaville järjestäjille

5 Toimenpiteet

- kokouksessa esille tulleiden asioiden eteenpäin vieminen: esim. hankintatoivomukset, sovitut uuden käytännöt esille henkilökuntapalaverissa ja tarvittaessa tiedoksi vastuualueen johdolle

6 Vaikuttavuuden arviointi

- kerran vuodessa marraskuussa
- kokouksessa nousseiden asioiden tarkastelu ja sen arvioiminen onko asiat menneet eteenpäin
- asukkaiden arviointi kokouksista
- otetaan marraskuun kokouksen asialistalle ja kirjataan muistioon
- vaikuttavuutta arvioidaan toimenpiteinä (ovatko kokouksissa sovitut asiat toteutuneet) sekä kokousten merkityksenä toimintana (onko toimintaan osallistuminen mielekästä)

7 Kokousasiakirjojen arkistointi

- kokousasiakirjat arkistoidaan ”kuukausikokoukset” -kansioon

LIITE 4.

JYVÄSKYLÄN KAUPUNKI

Sallaajärven palvelukoti

ASUKASKYSELY

Päiväys_____/_____/20____

Toimintaamme kehittääksemme teemme vuosittain asukaskyselyn. Ole hyvä ja vastaa alla oleviin kysymyksiin ja palauta lomake toimistoon. Voit kommentoida vastauksia kysymyskohdassa tyhjään tilaan tai lomakkeen kääntöpuolelle.

YKSIKKÖ:**KUINKA VIIHDYT SALLAAJÄRVELLÄ?**

- | | |
|---|----------------|
| 1 | hyvin |
| 2 | melko hyvin |
| 3 | melko huonosti |
| 4 | huonosti |

TUNNETKO OLOSI TURVALLISEKSI?

- | | |
|---|----------------|
| 1 | hyvin |
| 2 | melko hyvin |
| 3 | melko huonosti |
| 4 | huonosti |

ARVIOINTI RUOKAILUSTA (riittävyys, määrä, laatu)

- | | |
|---|-------------|
| 1 | hyvä |
| 2 | melko hyvä |
| 3 | melko huono |
| 4 | huono |

TOIVEET JA EHDOTUKSET TOIMINNAN KEHITTÄMISEKSI (mitä haluaisit harrastaa, minkälaista toimintaa yksikössä tulisi olla) (voit jatkaa kääntöpuolelle):_____

HENKILÖKUNTA**HENKILÖKUNNAN ASIAANTUNTEMUS**

- | | |
|---|-------------|
| 1 | hyvä |
| 2 | melko hyvä |
| 3 | melko huono |
| 4 | huono |

HENKILÖKUNNAN PALVELUHALUISUUS

- | | |
|---|-------------|
| 1 | hyvä |
| 2 | melko hyvä |
| 3 | melko huono |
| 4 | huono |

HENKILÖKUNNAN KOHTELU

- | | |
|---|-------------|
| 1 | hyvä |
| 2 | melko hyvä |
| 3 | melko huono |
| 4 | huono |

HENKILÖKUNNAN LUOTETTAVUUS

- | | |
|---|-------------|
| 1 | hyvä |
| 2 | melko hyvä |
| 3 | melko huono |
| 4 | huono |

TERVEISET HENKILÖKUNNALLE (voit jatkaa kääntöpuolelle):

YLEISARVOSANA SALLAAJÄRVELLE 4-10(yksikkö ja henkilökunta):_____

KIITOS VASTAUKSESTASI!!!

LIITE 5.

ASUKASKYSELYPROSESSI (kerran vuodessa)

1 Kyselylomakkeen tarkastaminen ja korjaaminen tarvittaessa

- kaupungin organisaation kyselyille asettamat tavoitteet
- lomakkeiden muokkaaminen yksikön toiminnan mukaiseksi

2 Kyselyjen toteuttaminen

- osalle asukkaista jakelu
- osan asukkaiden kanssa kysely toteutetaan ohjattuna, toteuttajana yksikön ulkopuolinen henkilö, esim. opiskelija
- kyselyille tulee asettaa dead line

3 Kyselyjen analysointi ja tulosten kirjaaminen

- kyselyistä tehdään yhteenveto
- yhteenvedossa tulee näkyä
 - vastausprosentti
 - tulosten keskiarvo ja mielellään myös mediaani (kun käytetään arviointia, jossa toiminnan tasoa kuvataan numeerisesti)
 - asukkaiden vapaasti kirjatut mielipiteet
- yhteenveto laitetaan tiedoksi henkilökunnan viestivihkoon

4 Tulosten julkistaminen henkilökunnalle ja asukkaille

- kyselyn tulokset käydään läpi kuukausikokouksessa ja henkilökuntapalaverissa

5 Kyselyjen tulosten aiheuttamat toimenpiteet

- kyselyistä nousseet asiat käsitellään henkilökuntapalaverissa
- lähiesimies vie tarvittaessa tuloksia vastuualueen johdolle, jotta kyselyssä nousseet asiat saadaan kehittämistoimintaan

6 Kyselyiden vaikuttavuuden arviointi

- kyselyiden tuloksesta seuranneiden toimenpiteiden arviointi toteutetaan ennen seuraavia kyselyitä kerran vuodessa

7 Kyselyiden arkistointi

- kyselyiden yhteenvedot arkistoidaan ”asukaskyselyt” -kansioon

LIITE 6

KYSELY HENKILÖSTÖLLE

Hei, ohessa vielä joitakin kysymyksiä liittyen opinnäytetyöhöni. Pyydän vastaamaan torstaihin 28.1.2010 mennessä, koska työni postituspäivä on viimeistään 1.2.2010. Kysymysten avulla arvioin kuukausikokousten ja asukaskyselyiden vaikuttavuutta sekä asukaslähtöisyyttä henkilöstön näkökulmasta.

Vastaa ympyröimällä sopiva vaihtoehto ja kommentoi alla oleville riveille ja myös kääntöpuolelle.

1. Kuinka hyvin asiakaslähtöisyys mielestäsi toteutuu Sallaajärven palvelukodissa?

- 1 hyvin
- 2 melko hyvin
- 3 huonosti
- 4 ei lainkaan

2. Kuukausikokousten vaikuttavuus asiakasnäkökulman huomioimisessa

- 1 hyvä
- 2 melko hyvä
- 3 huono
- 4 ei vaikutusta

3. Tuleeko kuukausikokouksia jatkaa?

- 1 jatketaan
- 2 ihan sama jatketaanko
- 3 ei

4. Miten asukaskyselyt ovat vaikuttaneet työn suunnitteluun ja kehittämiseen? (konkreettiset toimenpiteet)

- 1 hyvin
- 2 melko hyvin
- 3 huonosti
- 4 eivät ole vaikuttaneet

5. Tuleeko asiakaslähtöisyyteen panostaa enemmän? (ideoita kehittämiseksi)

- 1 kyllä
- 2 ehkä
- 3 ei väliä
- 4 ei

6. Voiko yhteisöllisiä piirteitä lisätä yksikössä? (ideoita yhteisöllisyyden lisäämiseksi)

- 1 kyllä
- 2 ehkä
- 3 ei väliä
- 4 ei

KIITOS VASTAUKSESTA, kaikkien osallistuneiden kesken arvotaan...heh heh

t. Minna H.