

Helena Tervakangas, Ida Väätäinen

Tutkimuskysely Provestan Oulun alueen palveluasumisen asiakkaille - Kokemus integroidusta asumispalvelusta

Sosionomi (AMK)

Sosionomikoulutus

Kevät 2023



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Tiivistelmä

Tekijä(t): Tervakangas Helena ja Väätäinen Ida.

Työn nimi: Tutkimuskysely Provestan Oulun alueen palveluasumisen asiakkaille - Kokemus integroidusta asumispalvelusta.

Tutkintonimike: Sosionomi (AMK)

Asiasanat: Asumispalvelut, asiakaskokemus, kvantitatiivinen tutkimus, laadukkaat palvelut, mielenterveys, kuntoutuminen

Palvelurakenteessa on tapahtunut suuri muutos, sairaalapaikkoja on supistettu ja laitoshoidtoa on ajettu alas. Laitospalveluista on siirrytty kevyempiin palveluihin, avopalveluihin ja kotiin tuotettaviin palveluihin. Asumispalveluiden järjestämisen tavoitteena on, että mahdollisimman moni mielenterveysongelmien vuoksi tukea tarvitseva henkilö voisi asua arjen tuen turvin tavallisessa asuntokannassa omassa asunnossaan. Vuonna 2007 ympäristöministeriö on teettänyt selvityksen mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen tilasta ja sen perusteella on laadittu laatusuositus asumispalveluille. Peilaamme tekemäämme tutkimusta näihin selvityksiin. Tulevaisuuden sosionomeina haluammekin nyt opinnäytetyössämme tutkia asiakaskokemusta sekä palveluiden laatua.

Opinnäytetyömme tilaajana toimii mielenterveyskuntoutujille asumispalveluita tuottava Provesta Oy. Provestan nettisivuilla sanotaan, että he tuottavat laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita erityisryhmille integroituneena tavanomaiseen asuinympäristöön. Palvelu on laadukasta asiakaslähtöistä toimintaa, joka mahdollistaa asiakkaan kotona asumisen ja arjesta selviytymisen ammattilaisten tuen turvin. Asukkaat asuvat omissa vuokra-asunnoissaan samassa taloyhtiössä, lähellä yksikön yhteisiä tiloja ja ohjaajien toimistoa. Tutkimuksessamme haluamme selvittää millaisina Provestan kuntoutujat kokevat kotiin tuotettavan palveluasumisen tavanomaisessa asumisympäristössä.

Teimme määrällisen tutkimuksen Google Forms-kyselynä. Kysymykset ovat strukturoituja Likertin asteikkoon perustuvia kysymyksiä. Aineisto analysoitiin tilastollisella analyysillä. Perusjoukkona tutkimuksessamme oli Oulun alueen, Provestan asumispalvelun asiakkaat. Otantamenetelmänä käytimme yksiasteista ryväsotantaa.

Tutkimukseemme osallistui 67 ihmistä ja mahdollisia vastaajia olisi ollut 150. Asiakkaista 45 % osallistui tutkimukseen. Kyselyn tulokset ovat suurilta osin positiivisia ja vastaajat ovat huomattavasti enemmän tyytyväisiä Provestalla asumiseen ja palveluihin, kuin mitä tyytymättömiä. Kyselymme koostui 10 eri kysymyksestä, jotka antavat kokonaiskuvan siitä, millaiseksi asiakas kokee saavansa palvelun. Vastauksia saimme kattavasti, eikä vastauksia ohitettu ja näin ollen saimme kattavan kuvan siitä, mitä mieltä Provestan palvelusta ollaan.

Abstract

Author(s): Tervakangas Helena & Väättäinen Ida

Title of the Publication: A Survey for Clients of Provesta Service Housing in Oulu Area – experiences of integrated housing services

Degree Title: Bachelor of Social Services

keywords: Housing services, client experience, quantitative research, quality services, rehabilitation

There has been a big change in the service structure, hospital places have been reduced and institutional care has been run down. Institutional services have been replaced with lighter services, open services produced at clients' homes. The goal in providing housing services is that as many people as possible who need support due to mental health problems could live with everyday support in their own apartment in a regular housing apartment. In 2007, the Ministry of Environment commissioned a report on the state of housing services for mental health rehabilitees, and based on the report, a quality recommendation for housing services was drawn up. This research is based on these two documents. As future social workers, we now want to study client experience and the quality of services in our thesis.

The commissioner of this thesis is Provesta, which provides housing services for mental health rehabilitees. On the website of Provesta oy, it is stated that they produce high-quality, individual, and safe housing services for special groups, integrated into an ordinary living environment. The service is a high-quality, client-oriented activity that enables living at home and coping with everyday life with the support of trained professionals. The residents live in their own rental apartments in the same housing association, close to the unit's common facilities and the instructors' office. The aim of this thesis was to explore how rehabilitees at Provesta experienced home-like service housing in an ordinary living environment.

This research was quantitative. The Forms survey, conducted among clients of the Provesta housing services in Oulu area, included 10 structured questions which aimed to give an overall picture of how the clients felt about the services and which were based on the Likert scale. The data was analyzed using statistically. Single-stage cluster sampling was used as the sampling method.

67 persons, i.e., 45% of the clients of the Provesta housing service in Oulu area, answered the survey. The results were mostly positive, and most respondents were satisfied with the Provesta housing services. The survey provided a comprehensive picture of what clients thought about the Provesta housing services.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Teoreettiset lähtökohdat.....	3
2.1	Asumispalvelut	3
2.2	Mielenterveys.....	4
2.3	Laadukkaat asumispalvelut	5
2.4	Provesta.....	6
2.5	Asiakaskokemus	6
2.6	Systemaattinen tiedonhaku	8
2.7	Lähteet ja aineisto	9
2.8	Aikaisemmat tutkimukset aiheesta sekä suositukset	12
3	Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimustehtävä	17
4	Opinnäytetyön toteutus	18
4.1	Kvantitatiivinen tutkimus	18
4.2	Tutkimuksen kohdejoukko	19
4.3	Mittariston kuvaus	20
4.4	Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus	21
4.5	Aineiston analysointi	26
4.6	Opinnäytetyön onnistumisen arviointi.....	27
5	Tutkimustulokset	30
6	Johtopäätökset ja pohdinta	39
	Lähteet	43
	Liitteet	

1 Johdanto

Mielenkiintomme mielen terveystalvaeluita kohtaan on molemmilla suuri, sillä koemme palvelun tarpeen olevan Suomessa suuri ja sen toimivuuteen olisi hyvä tutustua paremmin, jotta tulevaisuudessa palvelut olisivat toimivampia sekä paremmin kohdennettuja. Työmme aihe on erittäin ajankohtainen ja tärkeä. Palveluita on aina syytä tarkastella ja parantaa, jotta kaikki mahdollinen hyöty saataisiin palvelusta irti.

Tulevaisuuden sosionomeina halusimme opinnäytetyössämme tutkia asiakaskokemusta, palveluiden laatua ja saada tulevaisuudessa kehitystä aikaan tutkimuksessamme esiin nousseisiin asioihin. On tärkeää tietää, toimivatko palvelut odotetulla tavalla vai olisiko ajankohtaista suunnitella muutoksia. Asumispalveluiden toimivuus on osa asioiden edistämistä. Mitä toimivampi asumismuoto asiakkaalle saadaan, sen toimivimmat palvelut ovat.

Tulevaisuudessa työhömmme kuuluu vahvasti ihmisten ja yhteisöjen asioiden edistäminen ja parantaminen, heidän tukemisensa, jotka ovat heikommassa asemassa. Toimintakenttänä sosiaalialalla toimiikin yhteiskunnan rakenteet sekä toimintatavat. (Raatikainen, Rahikka, Saarnio & Vepsä 2020, 83.) Tässä työssämme tutkimme tietoa ja luomme mahdollisuuden sille, että toimenpiteitä voi tulevaisuudessa mahdollisesti tapahtua.

Palvelurakenteessa on tapahtunut suuri muutos, sairaalapaikkoja on supistettu ja laitoshoidon on ajettu alas. Laitospalveluista on siirrytty kevyempiin palveluihin, avopalveluihin ja kotiin tuotettaviin palveluihin (Saarinen & Kilku 2016). Halusimme tutkia asiakkaan kokemusta asumispalvelusta, jossa palvelua tuotetaan asiakkaan omaan kotiin. Opinnäytetyömme toimeksiantajana toimii mielen terveystalvaeluuntoutujille asumispalveluita tuottava Provesta Oy. Olemme molemmat olleet kyseisessä asumispalvelussa töissä tai työharjoittelussa, joten olemme tutustuneet jo hyvinkin itse palvelumuotoon, josta tutkimuksen teetätämme.

Haluamme selvittää asiakkaan kokemusta saamastaan palvelusta Provestalla, jossa asiakas saa asumisen tukea sekä palvelua omaan asuntoon. Asumispalvelut tuotetaan integroituneena tavanomaiseen asumisympäristöön. Asiakkaan on mahdollista saada tukea samassa talonyhtiössä olevalta henkilökunnalta. Asiakas voi myös viettää aikaa samassa talonyhtiössä sijaitsevilla yhteisillä tiloilla.

Aineiston hankintaan ja kyselytutkimuksen laadintaa varten teimme tiedonhaun, jossa etsimme tietoa mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista, laadukkaista palveluista, kokemuksen tutkimuksesta sekä kvantitatiivisen tutkimuksen tekemisestä. Halusimme lukea kirjallisuutta, joka käsittelee näkemyksiä asumispalvelujen toimivuudesta sekä selvityksiä asumispalvelujen tilasta. Halusimme tietoa, miten asumispalvelut on järjestetty esimerkiksi 10–15 vuotta sitten. Etsimme vertailukohtia tämän päivän tilanteeseen. Kokemuksen tutkimista varten halusimme ymmärtää, miten sitä on mahdollista tutkia ja miten kokemusta tulisi ymmärtää. Tutkimuksen onnistumisen kannalta oli tärkeää perehtyä yksityiskohtaisesti määrällisen tutkimuksen suorittamisen perusteisiin.

Teimme tutkimuksen kvantitatiivisena, määrällisenä tutkimuksena. Sen avulla voidaan selittää, kuvata, kartoittaa tai vertailla ihmistä koskevia asioita ja ominaisuuksia (Vilka 2007, 19). Aineiston keruumenetelmänä on tätä tutkimusta varten laadittu strukturoitu kysely. Kyselyn alkuun tuli taustatietoja käsitteleviä kysymyksiä esimerkiksi kauanko kuntoutuja on asunut Provestalla. Kysymykset olivat strukturoituja Likertin asteikkoon perustuvia kysymyksiä. Aineisto analysoitiin tilastollisella analyysillä. Perusjoukkona tutkimuksessamme on Oulun alueen Provestan asumispalvelun asiakkaat. Otantamenetelmänä meillä on yksiasteinen ryväotanta. Tutkimukseen osallistuvat kaikki asiakkaat, jotka haluavat osallistua kyselyymme.

2 Teoreettiset lähtökohdat

Henkilökohtaisen kokemuksen asettaminen tutkimuksen kohteeksi edellyttää aina käsitteiden täsmällistä määrittelyä (Kiviniemi, Koivisto, Latomaa, Merilehto, Sadelin & Suorsa 2012, 73). Tässä kappaleessa kuvaamme tiiviisti opinnäytetyömme teoreettisia lähtökohtia, avaamme käyttämiämme avainsanoja.

Työmme teoreettisena lähtökohtana ovat asumispalvelut sekä palveluasuminen. Kokonaisuus, jossa yhdistyvät laadukkaat asumispalvelut ja arjen tuki. Lähdekirjallisuuden perusteella mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja on kevennetty ja painopistettä on siirretty kotiin tuotettaviin palveluihin. Mielenterveyskuntoutujien asumisolot ovat kuitenkin jääneet muiden ihmisten asumisolojen tasosta, eivätkä kaikkien osalla täyty edes asumisen vähimmäiskriteerit. Panostamalla laadukkaisiin asumispalveluihin ja kotiin tuotaviin palveluihin voidaan edistää ihmisen kuntoutumista ja tukea itsenäistä kotona pärjäämistä.

2.1 Asumispalvelut

Asumispalvelut, joita Provesta Oy tuottaa, ovat sosiaalihuoltolain mukaisia. Järjestämisvastuu asumispalveluille on 1.1.2023 alkaen hyvinvointialueilla. Sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) mukaan:

“21a § Yhteisöllisellä asumisella tarkoitetaan hyvinvointialueen järjestämää asumista esteettömässä ja turvallisessa asumisyksikössä, jossa henkilön hallinnassa on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa asukkaille on tarjolla sosiaalista kanssakäymistä edistävää toimintaa. 21b § Ympäri vuorokautisella palveluasumisella tarkoitetaan asumista yhteisöllistä toimintaa tarjoavassa esteettömässä ja turvallisessa hoivakodissa, palvelukodissa tai vastaavassa asumisyksikössä, jossa henkilöllä on hänen tarpeitaan vastaava asunto ja jossa hän saa asumisyksikön henkilöstöltä viipymättä ja vuorokaudenajasta riippumatta hoitoa ja huolenpitoa myös äkilliseen tarpeeseensa. Ympäri vuorokautinen palveluasuminen sisältää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaisen vuorokaudenajasta riippumattoman hoidon ja huolenpidon, toimintakykyä ylläpitävän ja edistävän toiminnan, ateriat, vaatehuollon, siivouksen sekä osallisuutta ja sosiaalista kanssakäymistä edistävän toiminnan. Palveluasumista on toteutettava niin, että henkilön yksityisyyttä kunnioitetaan ja hänen

osallisuuttaan tuetaan. Lisäksi on huolehdittava, että henkilöllä on mahdollisuus saada tarvitsemansa lääkinnällinen kuntoutus ja muut terveydenhuollon palvelut.”

Mielenterveyslain mukaan: ”Riittävän hoidon ja palveluiden ohella mielenterveyskuntoutujille tulee järjestää mahdollisuus kuntoutukseen liittyvään tuki- ja palveluasumiseen”. ”Palvelu” sanalla tarkoitetaan tässä yhteydessä kuntoutujan itsenäistä elämää ja päätöksen tekoa tukevaa toimintaa (Salo & Kallinen 2007, 28).

Provesta tuottaa tuettua asumista, yhteisöllistä asumista ja ympärivuorokautista palveluasumista. Provestan tarjoamissa asumispalveluissa asiakkaalla on tuki ja turva elää omaa elämää. Se ei ole laitosasumista, vaan oman kodin saa tehdä omannäköiseksi sekä elää itsenäistä elämää. Saatavilla on apua ja tukea arjen haasteisiin. (Ykköskodit n.d.)

Asumispalveluiden järjestämisen tavoitteena on, että mahdollisimman moni mielenterveysongelmien takia tukea tarvitseva henkilö voisi asua arjen tuen turvin tavallisessa asuntokannassa omassa asunnossaan, näin toteavat Huotari, Törmä, Pitkänen ja Hatsala (2018, 9). Tutkimuksemme halusimme selvittää, millaisina Provestan kuntoutajat kokevat kotiin tuotettavan palveluasumisen tavanomaisessa asumisympäristössä. Kirjallisuudesta etsimme tietoa mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kehittämisestä ja selvityksiä mielenterveyspalveluiden tilasta sekä asumista tukevista palveluista. Tärkeä lähtökohta työllemme on palvelurakenteessa tapahtunut muutos laitosasumisesta kotiin tuotettaviin palveluihin.

2.2 Mielenterveys

Mielenterveys on erittäin tärkeä osa ihmisen hyvinvointia, sitä voidaan pitää voimavarana, joka tukee myös ihmisen toimintakykyä. Hyvään mielenterveyteen kuuluu monia eri osia. Erittäin tärkeää on, että ympäristö on itselle mielekästä ja että kokee pystyvänsä hallitsemaan omaa elämää. Parantamalla omaa elämänlaatua parannetaan mielenterveyttä. Mielekäs asuinympäristö sekä asumisolosuhteet tukevat tätä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2021.)

Kuntouttavilla palveluilla tuetaan kuntoutumista ja itsenäistä selviytymistä. Kuntoutuminen on kuntoutujan omaa toimintaa, jonka tavoitteena on toteuttaa hänen omalle elämälleen asettamiin tavoitteita sekä lisätä hänen kykyään toimia menestyksekkäästi sekä olemaan tyytyväinen omassa elinympäristössään ja valitsemisissaan rooleissa (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 13).

Kuntoutuksen tulee olla suunnitelmallista ja perustua kuntoutussuunnitelmaan, jonka laatimiseen asiakas itse osallistuu. Kuntoutujan kanssa harjoitellaan päivittäisiä toimia ja arkiaskareita esimerkiksi, siivousta, ruuanlaittoa ja talousasioiden hoitamista sekä kodin ulkopuolista toimintaa. Mielensterveyskuntoutujilla voi lisäksi olla tuen tarvetta kotona olemisessa, vastuunkannossa, aloitekyvyssä, keskittymisessä sekä sosiaalisissa tilanteissa. (Saarinen & Kilcku 2016, 45.)

Mielensterveyskuntoutujan asumisesta ja kuntouttavista palveluista tulisi muodostua toiminnallinen kokonaisuus, joka tukee kuntoutujan itsenäistä suoriutumista eri elämäntoiminnoissa. Kuntouttavat asumispalvelut edistävät kuntoutujan siirtymistä palveluasumisesta ja tehostetusta palveluasumisesta itsenäisempiin asumisen muotoihin. Järjestettäessä asumispalveluja ja kuntouttavia palveluja mielensterveyskuntoutujalle tavoitteena on kuntoutujan toimintakyvyn säilyminen tai paraneminen ja sen myötä kuntoutujan siirtyminen itsenäisempään asumiseen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 23).

Ei voida tarpeeksi korostaa kuntoutuksen merkitystä mielensterveyskuntoutujien asumispalveluissa. Kuntoutuksen tulee suuntautua ulospäin yksiköistä yhteiskuntaan ja normaalipalveluihin (Huotari ym. 2018, 41). Kuntoutuksen avulla tulee mahdollistaa kotona asumista ja yhteiskuntaan kiinnittymistä.

2.3 Laadukkaat asumispalvelut mielensterveyskuntoutujille

Laadukkaalla asumispalvelulla edistetään kuntoutumista. Ensimmäisenä tavoitteena on turvata mielensterveyskuntoutujille pysyvä asumismuoto. Riittäväillä palveluilla tulee pyrkiä turvaamaan kuntoutujan mahdollisuus asua omassa asunnossaan. Lisäksi on otettava huomioon asiakkaan perusoikeudet, esimerkiksi oikeus yksityisyyteen. Asumispalveluyksikön rakentaminen muun asutuksen keskelle palveluiden piiriin lisää kuntoutujan luonnollista vuorovaikutusta ympäristönsä kanssa.

Mielensterveyskuntoutujan asumiseen tulee lisäksi liittää tarvittavat kuntouttavat ja asumista tukevat palvelut, sillä viihtyisä ja tilavakaan asunto ilman tarpeen mukaisia palveluja ei ole kuntoutumisen kannalta riittävä. Laadukkaat asumispalveluyksiköt ovat kodinomaisia ja soveltuvat myös pitkäaikaiseen asumiseen. Asumispalveluyksikön sijoituspaikan valinnassa tulee ottaa huomioon

kuntoutujien päivittäisten palvelujen, kuten terveydenhuolto-, kauppa-, kulttuuri- ja liikennepalvelujen tarve. Samoin huomioidaan kuntoutujien tarve olla yhteydessä luontoon ja tarve kokea olevansa hyväksytyt osa naapurustoa ja asuinalueita.

Kunnat seuraavat kaikkien sijoittamiensa asiakkaiden kuntoutumista. Laadukkaan asumisen kriteerit ovat erilaisilla asiakasryhmillä kuitenkin yhtäläiset. Asuntoon liittyvät tarpeet poikkeavat hyvin vähän muun väestön tarpeista. Asumispalveluyksikön sijainti, yksikön koko sekä asuinhuoneiden ja yhteisten tilojen pinta-ala ja varustetaso vastaavat kuntoutujien tarpeita ja yksikön toiminnallista kokonaisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 24–26.)

2.4 Provesta

Provesta Oy on mielenterveyskuntoutujille asumispalveluita kotiin tuottava yksityinen yritys. Provestalla on ympäri Suomea 32 yksikköä ja uusia avataan tämän vuoden aikana lisää. Oulun alueella on 11 yksikköä, joissa on yhteensä yli 250 asiakasta.

Provesta Oy:n nettisivuilla kerrotaan, että yritys ”tuottaa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumisen palveluita erityisryhmille integroituneena tavanomaiseen asuinympäristöön. Palvelu on laadukasta asiakaslähtöistä toimintaa, joka mahdollistaa asiakkaan kotona asumisen ja arjesta selviytymisen ammattilaisten tuen turvin. Asukkaat asuvat omilla vuokra-asunnoissaan samassa taloyhtiössä, lähellä yksikön yhteisiä tiloja ja ohjaajien toimistoa. Toiminnassa panostetaan kuntouttavaan ja aktiiviseen arkeen, yhteisölliseen toimintaan, virike-, päivä- ja työtoimintaan sekä pienryhmiin. Ryhmät sisältävät liikuntaa, musiikkia, kädentaitoja, kulttuuria sekä arjentaitojen tukemista. Provesta toteuttaa asukkaille kuntoutusta yksilöllisen suunnitelman mukaisesti. Provestalla pidetään huolta siitä, että asiakas saa yksilöllisten tarpeidensa mukaista, kokonaisvaltaista ja turvallista tukea ja huolenpitoa viikon jokaisena päivänä, tarvittaessa ympäri vuorokauden.” (Ykköskodit n.d.)

2.5 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on valtaosin tunnetta. Siinä on kyse siitä, mitä asiakas tuntee ja mitä hän ajattelee palvelusta. Se on asiakkaassa heränneitä tunteita ja ajatuksia. Meillä on tutkimuksellinen kiin-

nostus asiakkaan omakohtaista kokemusta kohtaan. “Kokemuksen eri laatuja luonnehditaan tietona, tunteena, uskona ja intuitiona” (Perttula & Latomaa 2008, 13). Toikkasen ja Virtasen (2018, 46) mukaan kokemuksen tutkimus on yksinkertaisimmillaan ja paljaimmillaan käytännössä kokemuksellisesti tapahtuneen asian kuvausta sellaisena, kuin se on tapahtunut.

“Ihmisen mieli eli psyyke rakentuu subjektiivisista merkityksen annoista ja merkityssuhteista. Mieli merkitysmaailmana on kokemuksia, havaintoja, tunne-elämyksiä, mielikuvia, kuvitelmia, uskomuksia, ajatuksia, mielipiteitä ja käsityksiä” Perttula & Latomaa (2008, 16) mukaan. “Subjektii-
vinen kokemus tarkoittaa sitä, että kunkin kokemus on yksilöllinen, omakohtainen ja ainutlaatui-
nen” (Kiviniemi ym. 2012, 95). Toikkasen ja Virtasen (2018, 44) kirjassa kerrotaan, että kokemuk-
sen haasteena voi olla, ettei kokemus ole aina kielellistä. Sitä voi olla vaikea sanoittaa. Asiakkai-
den kokemukset ovat todellisuutta heille. Tunteet ovat kokemuksia, jotka ilmentävät ihmisen ta-
junnallista suhdetta aiheeseen niin välittömänä kuin se on ihmiselle mahdollista. Meidän tulee
tiedostaa millaisia kokemuksia haluamme tutkia.

“Kokemuksen sisältö muodostuu paljaista faktoista. Siitä, että asiat ovat joillain määrättyllä ta-
valla. Kokemus ei tavoita faktojen taustalla olevia universaaleja perusteita; sitä miksi asiat ovat
sitien kuin ovat.” (Toikkanen & Virtanen 2018, 30.)

Voidaksemme tutkia asiakaskokemusta, mielestämme meidän täytyy ymmärtää tutkittavan tuot-
teen tausta. Tulee hahmottaa mitä asiakas on kokemassa, mistä hänellä kokemus koostuu. Tutki-
mus tulee toteuttaa kaikissa vaiheissa niin, että tutkimuksellinen ymmärrys perustuu tutkimuk-
seen osallistuvien kokemukseen ja kokemuskuvauksiin (Perttula & Latomaa 2018, 156).

“Aiemmat kokemukset värittävät sitä, miten kokemukset myöhemmin muodostuvat ja kykenevät
sitä kautta synnyttämään vielä rikkaampia kokemuksia” (Toikkanen & Virtanen 2018, 51). Teke-
mämme tutkimus perustuu siihen, että tutkimukseen osallistuvilla on omakohtainen kokemus
Provestan asumispalveluista. Sen lisäksi heillä on aikaisempi kokemus toisenlaisesta palvelusta,
toisella tavalla tuotettuna. Kokoavia johtopäätöksiä yksilöiden kokemuksista voidaan tehdä, kun
tutkimukseen osallistuvien ihmisten elämäntilanteet ovat keskenään tarpeeksi samankaltaisia.
Yksilöiden kokemukset eivät koskaan kuitenkaan täysin vastaa toisia, eli täysin yleistä tietoa ko-
kemuksista ei kuitenkaan voida saavuttaa.

Asiakaskokemuksen tutkimuksesta on hyötyä niin palvelun käyttäjälle, kuin palvelun tuottajalle.
Asiakaspalautekyselyyn vastaamalla palvelujen käyttäjällä on mahdollisuus vaikuttaa palveluiden
kehittämiseen (Viertiö, Laitinen, Kuusisaari, Partanen, Grainger, Therman, Heiskanen & Suvisaari

2002, 15). Osallistamalla tekemäämme tutkimukseen asiakas voi vaikuttaa palvelutuotteen ja ympäristön kehittämiseen. Tuloksia voidaan hyödyntää tuotteen markkinoinnissa. Hyvä asiakaskokemus on tärkeä kilpailuetu, kun on kyse laadukkaista asumispalveluista. Silloin ei kilpailla pelkästään hinnalla. Palvelua voidaan kehittää asiakaskeskeisemmäksi, paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

“Tuskaa, kärsimystä tai psyykkistä kipua ei voida mitata. Emme myöskään voi päätellä toisen kivun määrää pelkästään tämän toimintakyvyn perusteella. Mutta kokemusta voidaan selvittää ja tutkia kvantitatiivisen tutkimuksen avulla”. (Koskisuu 2003, 17.)

2.6 Tiedonhaku

Voidakseen tutkia jotain aihetta, täytyy selvittää, onko aihetta tutkittu aikaisemmin, millaisia tutkimuksia on tehty. Aikaisempiin tutkimuksiin tutustuminen antaa vertailukohtia uudelle tutkimukselle. Ensimmäiseksi täytyy suorittaa tiedonhaku, jotta selviää millaista aineistoa aiheeseen, on saatavilla.

Käytimme aikaa teorialähteisiin tutustumiseen ja pohdimme yhteisissä suunnittelupalavereissa millaista teoriaa haluamme työmme tueksi. Aloitimme tiedonhaun tutustumalla Ykköskotien nettisivuihin ja siihen, mitä siellä kerrotaan Provesta tuotteesta. Sitä kautta meille avartui hyvin pian tutkimukseen keskeisesti liittyvät käsitteet ja avainsanat. Työmme avainsanoja on asiakaskokemus, asumispalvelut, kvantitatiivinen tutkimus, mielenterveys, kuntoutuminen ja laadukkaat asumispalvelut. Selvitimme avainsanojemme käsitteitä Suomalaisessa asiasanasto ja ontologia palvelu Fintossa. Sanojen käsitteellistämisen myötä pystyimme monipuolisemmin etsimään lähteitä.

Etsimme tietoa suomalaisista tietokannoista, kuten Finnasta ja Melindasta. Tietoa etsimme erilaisilta internet sivustoilta esim. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen, sosiaali- ja terveysministeriön, ympäristöministeriön sekä Finlex:n sivuilta.

Tutustuimme opinnäytetöihin, joita aiheesta oli tehty Theseus kokotekstitietokannassa. Saimme opinnäytetöistä vertailua työmme aiheeseen, sekä ideoita lähteisiin. Emme kuitenkaan käyttäneet toisten opinnäytetöitä työmme lähteenä. Tutkimme työhöme liittyvää lainsäädäntöä. Työhöme liittyy useita eri lakeja, mutta tässä tarkastelimme sosiaali- ja terveydenhuollon uudistuksen myötä päivitettyä sosiaalihuoltolakia ja mielenterveyslakia. Tutustuimme myös Google Forms

kyselyn tekemiseen ja siihen olisiko se sopiva kyselyhallintaohjelmisto meille, jonka avulla saisimme tehtyä kyselyn tehokkaasti sekä luotettavasti.

Lähteiden käyttämistä työssä edeltää arvio lähteiden luotettavuudesta. Puhutaan lähdekriitistä. Olimme lähdekriittisiä etsiessämme aineistoa. Sosiaali- ja terveyspalveluista on paljonkin aineistoa, mutta halusimme löytää lähteitä, joissa luotettavasti käsitellään asumispalveluja ja joka koskee mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja. Pidimme sosiaali- ja terveysministeriötä, ympäristöministeriötä ja terveyden ja hyvinvoinninlaitosta luotettavina ja vertailukelpoisina lähteinä. Otimme huomioon, milloin aineisto on tehty ja, että vastaako se nykypäivän tilaa. Lähteet eivät vastanneet nykypäivän tilaa ja ne pystyvätkin toimimaan meille vertailukohteena sille, miten asumispalvelut ovat kehittyneet viime vuosikymmenillä.

2.7 Lähteet ja aineisto

Aikaisemmissa kappaleissa olemme jo alustavasti kuvanneet käyttämiämme lähteitä ja perustelleet niiden käyttöä. Olemme rakentaneet punaista lankaa, joka työllämme on. Osa lähteistä on mielestämme valitettavan vanhoja, eikä niissä esitetty tieto kaikilta osin pidä enää tänä päivänä paikkaansa, mutta esimerkiksi asumispalvelujen tilaa määrittelevissä teoksissa oli hyvä lukea, missä tilassa palvelut ovat olleet esimerkiksi 10–20 vuotta sitten. Lähdekirjallisuuden ja oman havaintomme mukaan mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista on tehty melko vähän tutkimuksia. Olimme toki toivoneet enemmän tuoreempaa tutkimusta vertailukohteeksi. Tämä toisaalta vain vahvistaa meidän uskoamme siihen, että palveluita on syytä tutkia ja tarkastella ja tekemämme tutkimus on siksi ajankohtainen ja tarpeellinen.

Tärkeimpänä lähteenä meillä on kolme eri lähdetä, jotka antavat tukea mielenterveyspalvelujen tavoitteelliseen suunnitteluun. Lähteenä ovat Sosiaali- ja terveysministeriön vuonna 2007 tekemä mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. Suosituksen mukaan: ”mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen laatua tulee kehittää niin, että niihin liitetään mukaan kuntouttavat palvelut.” Suosituksen tavoitteena on mielenterveyskuntoutujien asumispalvelujen ja kuntouttavien palveluiden laadun parantaminen.

Toisena lähteenä on vuonna 2012 teettämä ympäristöministeriön työryhmän raportti mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kehittämisestä. Raportin mukaan mielenterveyskuntoutujien asumisolot eivät ole vielä kukaan muiden kuntalaisten asumisolojen tasolla, eikä ne kaikkien

asujien kohdalla täytä edes asumisen vähimmäisvaatimuksiakaan. Raportissa todetaan, että “tarvitaan lisää kotiin vietävää tukea, laadukkaita asumisyksiköitä sekä avohoitokeskeistä mielenterveyspalvelujärjestelmää”. Tämä raportti antaa meille vertailukohtaa 2012 vuoden palvelujen yleisestä tilasta.

Kolmantena lähteenämme toimii terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen kansallinen mielenterveysstrategia ja itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020–2030. Mielenterveysstrategia antaa katsauksen palvelujen nykytilanteeseen. Strategia nostaa esille tärkeitä arvoja, kuten yhdenvertaisen oikeuden asumiseen, oikeudenmukaisuuden ja heikoimmassa asemassa olevien auttamisen. Strategiassa ehdotetaan, että asumisen ja tukipalveluiden laatukriteerit ajantasaistettaisiin.

Nämä kolme päälähdettämme toimivat meillä vertailukohteena omaan tutkimustyöhömme ja sen tarkoitukseen. Tutkimuksista, joita olemme tutkineet, on jo hetki aikaa, ja haluamme nyt saada tietoa siitä, mitä asiakkaat ovat mieltä saamastaan palvelusta vuonna 2023. Provesta on perustettu vuonna 2010, eli palveluja on tuotettu 13 vuoden ajan. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskuksen uudistus 1.1.2023 siirsi palvelujen järjestämisen hyvinvointialueiden vastuulle. Mitä tämä muutos tuo asumispalveluihin? Teetimme tutkimuksen asiakkaan kokemuksesta juuri tämän muutoksen alkuvaiheessa. Voisiko tekemämme tutkimuksen uusia esim. kolmen, viiden tai kymmenen vuoden kuluttua ja vertailla asiakkaiden kokemusta tänä vuonna tehtävään tulokseen. Olisiko tuloksissa nähtävissä Sote-uudistuksen vaikutuksia? Ajankohta meidän tutkimuksellemme tässä hetkessä on myös sen puolesta tärkeä.

Taustateoriamme avaavat suosituksia ja kehitysehdotuksia mielenterveyskuntoutujien asumiseen ja arjen tukemiseen viime vuosikymmenillä. Vuoden 2007 mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskevassa kehittämissuosituksessa tultiin johtopäätökseen, ettei mielenterveyskuntoutujien asumisen elinolot ole muiden kuntalaisten tasolla. Tutkimalla näitä lähteitä voidaan tarkastella, miten palvelut ovat kehittyneet viime vuosikymmenien aikana ja tutkimuksessamme kysymme Provesta oy:n asiakkailta kokemusta, miten kuntouttavat asumispalvelut heidän mielestään toimivat.

Näiden kolmen kehittämissuosituksen lisäksi löysimme kirjoja ja nettilähteitä, jotka käsittelevät asumispalvelujen tilaa, mielenterveyskuntoutujien palvelun tarvetta, selvityksiä asumista tukevista palveluista, palvelun käyttäjien ja tuottajien näkemyksiä palvelujen toimivuudesta. Perehtymisen jälkeen valikoimme näistä työhömme seuraavat lähteet vertailevaksi näkökulmaksi.

Yhteisasumisesta yhteiskuntaan? kirjassa käydään läpi asumispalveluiden rakennemuutosta eri vuosikymmenillä Suomessa. Psykiatrisen sairaalajärjestelmän supistuminen alkoi 1970-luvun alkupuolella (Salo & Kallinen 2007, 17). Samaa asiaa käsittelee myös Harajärvi, Kairi, Kuusiterä ja Miettinen (2009) kirjassaan Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut? Näkemyksiä palvelujen käyttäjiltä ja niiden järjestäjiltä. Mielisairaalajärjestelmä on vaihtunut kotiin tuotettaviin asumisen palveluihin. Kirjat antavat ymmärrystä siitä, miten palvelut ovat kehittyneet tähän päivään mennessä ja millaisia kokemuksia asiakkailta on palveluista.

Ennen kuin laadimme kyselyn, meidän tulee ymmärtää ilmiö tutkittavan asian taustalta ja ymmärtää millaiset seikat tukevat tai heikentävät mielenterveyskuntoutujan kykyä selviytyä omassa kodissa ja kevyemmässä palvelussa.

Huotari, Törmä, Pitkänen ja Hatsala (2018) selvityksessä mielenterveyskuntoutujien asuntokannan tilasta ja asumista tukevista palveluista raportissa kertoivat asumispalvelujen tilasta Oulussa vuonna 2018 eli 5 vuotta sitten. Sen mukaan 90 % asumispalveluista tuotti yksityinen palveluntuottaja. Tehostetussa palveluasumisessa oli silloin 26 % asiakkaista, palveluasumisessa asui 24 % asiakkaista ja tuetussa asumisessa 50 %. Selvitys osoitti, että suuri osa mielenterveyskuntoutujista asuu edelleen melko suurissa laitosmaisissa yksiköissä. Monissa kuntoutujilla on käytössä vain omahuone. Kaupungeissa on tiedostettu tarve keventää palvelurakenteita ja pyrkiä mahdollisimman tavalliseen asumiseen. Mielenterveyskuntoutujille ei ole saatavilla edullisia asuntoja, ja kuntoutujat ovat samalla viivalla lukuisten muiden asunnon hakijoiden kanssa.

Minna Ilosen (2014, 11) oppaassa asumispalveluiden käyttäjille ja työntekijöille nostettiin esiin mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva laatusuositus, jossa sanotaan, että "palveluntuottajan tulee turvata asukkaan oikeuden osallistua omien yksilöllisten palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Palveluntuottajan tulee mahdollistaa asiakkaan osallistumisen myös palvelutoimintansa suunnitteluun, seurantaan, arviointiin ja päätöksentekoon". Tekevämmme tutkimus antaa Provestan asiakkaille mahdollisuuden osallistua palvelunsa kehittämiseen.

2.8 Aikaisemmat tutkimukset aiheesta sekä suositukset

Voidaksemme tutkia asiakastytyväisyyttä Provestan tuottamaan asumispalveluun, tulee ymmärtää asumispalvelujen kehityksessä tapahtuneet muutokset ja hahmottaa millaisia muutoksia asumispalveluiden rakenteessa on tapahtunut. 1990-luvulta lähtien sairaalapaikkoja on vähennetty ja on siirretty kevyempiin palveluihin, avopalveluihin ja kotiin tuotettaviin palveluihin.

Palvelu- ja tukiasunnot, mielenterveysongelmaiset asukkaat
31.12., kunnan kustantamat palvelut [Info 1993](#)

	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
Koko maa yhteensä	3 738	4 237	4 787	5 834	6 336	6 866	7 155	7 613	8 004	8 256	8 406	8 843	8 186	9 011	9 076	8 859	8 712	10 146	9 187

Näytä sivun URL <https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko?indicator=sy6zBAA=®ion=s07MBAA=&year=sy5zts750zUEAA==&gender=t>

Kuva 1. Palvelu- ja tukiasunnot, mielenterveysongelmaiset asukkaat 31.12, kunnan kustantamat palvelut (Sotkanet, 2023)

Yllä olevasta kuvasta 1. on nähtävissä, että viimeisen 20-vuoden aikana kunnan kustantamana palvelu- ja tukiasunnoissa asuvien asukkaiden määrä on kasvanut 3787 henkilöstä 9178 henkilöön. Palvelujärjestelmämuutoksessa, jossa siirrytään kevyempiin palveluihin, asetetaan haaste asumispalveluiden kehittämiseksi. Palveluja tulee kehittää, jotta ne tukevat asumista ja arjessa selviämistä ja vastaavat nykyaikaisia tarpeita. Tarkastelemalla vuonna 2007 tehtyä sosiaali- ja terveysministeriön kehittämissuosituksia ja vuonna 2012 tehtyä ympäristöministeriön raporttia palvelujen kehittämisestä sekä sosiaali- ja terveysministeriön kansallista mielenterveysstrategiaa vuosille 2020–2030, saamme vertailukohtia ja suuntaa suosituksista, joita työryhmät ovat antaneet.

Sosiaali- ja terveysministeriön asumispalveluja koskevassa kehittämissuosituksessa (2007, 3) soveltuvat sekä julkisen että yksityisen palveluiden laadun kehittämiseen. Lähtökohtana pidetään, että mielenterveyskuntoutuja saa asunnon, kuntouttavia palveluita, joilla mahdollistetaan itsenäinen selviäminen arjessa. Palvelujen tulisi koostua asumispalveluista ja kuntouttavista palveluista. Tämän suosituksen tarkoituksena on parantaa mielenterveyskuntoutujien asumisen ja kuntouttavien palveluiden laatua. Kehittämissuositus on valmisteltu sosiaali- ja terveysministeriön ja sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen yhteistyönä laajan, monialaisen asiantuntijayhteistyön avulla ja hyödyntämällä ajankohtaisia taustadokumentteja. Lähtökohtana ja tavoit-

teena on mainittu (2007, 21–23), että elämänlaatua voidaan parantaa hyvin hoidetuilla asumispalveluilla. Tärkeänä pidetään asumisen ja riittävien palveluiden turvaamista omassa kodissa. Asumisen laadun tulisi vastata yleisiä asumisen standardeja. Kehittämissuosituksessa on esitetty keinoja asumisen laadun kehittämiseksi. Suositellaan, että palvelut vastaisivat tarpeeseen, palveluihin liitetään kuntouttavat palvelut niin, että asuminen ja kuntouttavat palvelut muodostaisivat toiminnallisen kokonaisuuden. Tärkeää on tukea itsenäistä suoriutumista ja siirtymistä itsenäisiin palveluihin. Palvelun tulisi olla asiakaslähtöistä. Kuntoutujia tulisi aktivoida ympäröivään yhteiskuntaan. Laitostumista estävää sekä kuntoutumista tukevana nähdään oma henkilökohtainen tila, oikeus yksityisyyteen ja mielekkäästi sisustettu huone. Suosituksen tarkoituksena on osoittaa vähimmäisvaatimukset ihmisarvoiselle asumiselle. Suosituksen mukaan asumispalveluyksiköiden tulisi olla kodinomaisia ja soveltua myös pitkäkestoiseen asumiseen. Vuonna 2007 suositeltiin, että huone olisi vähintään 15 neliömetrin kokoinen, eikä samaan huoneeseen sijoitettaisi muita asukkaita. Suositeltiin, että olisi huonekohtaiset wc ja keittotilat. Yksikön sijainnissa kehoitettiin huomioimaan päivittäinen palvelujen tarve. Terveyspalvelut, kaupat ja kulttuuripalvelut tulisi sijoittaa yksikön läheisyydessä. Tulisi myös huomioida luonnon läheisyys ja mahdollisuus olla osallisena naapurustoa ja asuinalueella. Suosituksessa todetaan, että mielenterveyskuntoutujilla on samanlainen asumisen tarve kuin muilla ihmisillä.

Ympäristöministeriö teetti vuonna 2012 mielenterveyskuntoutujien asumisen kehittämishankkeen. Hankkeen tehtävänä oli arvioida mielenterveyskuntoutujien asumisen tilannetta ja tehdä ehdotuksia käytännön toimenpiteiksi. Hallitusohjelmassa oli tuolloin tavoitteena panostaa mielenterveyspalveluihin. Oli tunnistettu, että mielenterveyskuntoutujien asumisolojen kehittäminen on jäänyt muista erityisryhmistä jälkeen. Ongelmana ajateltiin olevan riittämättömät asumista tukevat palvelut. Sairaalahoitajaksoja pystytään vähentämään, jos on saatavilla tarkoituksenmukaisia asumispalveluita, joihin sisältyy yksilöllinen ja tarpeenmukainen tuki (Ympäristöministeriö 2012, 8).

Vuonna 2012 oli menossa suuntaus kohti pienempiä yksiköitä. Nähtiin, että jos yksikkö on iso, laitospalvelut ovat mahdollisia. Työryhmä näki kielteisenä asumispalvelujen keskittymisen, sillä se syrjäyttää ihmisen tavallisesta elämästä. Valviran valvontaohjelman mukaan asiakkaiden tulee saada päivittäin tukea omatoimiseen suoriutumiseen. Jokaisella tulee olla oma huone, vähintään 20 neliömetriä ja huoneessa tulee olla wc ja pesutila. Yksikön sijoittamista taajama-alueen ulkopuolelle on vältettävä. Yksikön tulee sijaita tavallisella asuinalueella muun asutuksen ja palveluiden keskellä. (Ympäristöministeriö 2012, 12–13.)

Ohjaustyöryhmän johtopäätöksenä oli, että valtaosa mielenterveyskuntoutujista asuu tavallisissa asunnoissa ilman riittävää tukea tai asumisyksiköissä, joista kaikki eivät täytä asumiselle asetettuja laatusuosituksia. Nähtiin tarpeelliseksi kehittää kotiin vietävää yksilöllistä tukea mielenterveyskuntoutujille. Liian moni kuntoutuja asuu liian raskaasti tuetuissa asumisratkaisuisissa. Tavoitteena olisi tukea palvelurakenteen siirtymistä kevyemmän tuen ratkaisuihin, jossa tavallisiin asuntoihin järjestetään joustavaa asumisen tukea. Asiakkaalle asetettiin tavoitteeksi, se, että asuminen olisi taajama-alueella olevaa asumista, lähellä palveluja. (Ympäristöministeriö 2012, 32–33.)

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut kansallisen mielenterveysstrategian ja itsemurhien ehkäisyohjelman vuosille 2020–2030. Strategiassa nostetaan esille mielenterveysoikeudet. Mielenterveysoikeuksiin kuuluu mm. syrjimättömyys, perus- ja ihmisoikeuksien kunnioittamisen ja yhdenvertaisen oikeuden asumiseen ja sosiaaliseen osallisuuteen. Oikeuden määrittellä itse ne asiat, jotka auttavat selviytymään arjessa ja saamaan siihen tarvittavan tuen sekä oikeuden hyvään ja vaikuttavaan hoitoon, silloin kun se on tarpeellista. (Vuorma, Rotko, Larivaara & Kosloff 2020, 25). Mielenterveysoikeuksiin sisältyy mielenterveyttä suojaavien tekijöiden vahvistaminen ja sitä vaarantavien tekijöiden vähentäminen. Strategia esittää, että mielenterveyskuntoutujien asumisen ja tukipalveluiden laatukriteerit ajantasaistettaisiin. Palveluissa tulee huomioida ryhmät, jotka olisivat vaarassa jäädä eriarvoiseen asemaan. Palvelut, jotka ovat joustavia, yhteensovitettavia, jatkuvuutta tukevia, asiakaslähtöisiä ovat tärkeitä asioita, joihin pitää kiinnittää huomiota, jotta palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita. Palveluiden laatu ja vaikuttavuus vaikuttavat myös siihen, ovatko palvelut tarpeenmukaisia. (Vuorma ym. 2020, 28–29.)

Tässä rinnalla on syytä tutustua lähteisiin, jotka kuvaavat asiakkaiden kokemuksia asumispalveluissa. Tarkastella ovatko suositukset ja asiakaskokemus yhtenevät?

Yhteisasumisesta yhteiskuntaan? Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluidentila ja tulevaisuus -kirjassa Salo ja Kallinen (2007, 24) toteavat, että asumispalvelujen suositus voi rakentaa sillan kuntoutumisen ja asumispalvelujen välille. Kuntoutujien arvion mukaan kuntoutuskodissa asuminen voi muodostua kodiksi, toisaalta asuminen omassa asunnossa voi olla epätydyttävää ilman riittäviä ja merkittäviä sosiaalisia suhteita. Silloin asunto jää pelkäksi asunnoksi. Omassa asunnossa, ”kotona oleminen” nähtiin tärkeäksi osaksi kuntoutumista. Salo ja Kallinen (2007, 325) tulivat johtopäätöksissä tuloksiin, ettei mielenterveyskuntoutujien asumisolot vastaa muiden ihmisten elinolojen tasoa. Salo ja Kallinen (2007, 328) kysyvät ”vastaako asumismuoto millään tavoin suomalaisen elämänmuodon minimivaatimuksia?” Tutkimuksessamme haluammekin saada

tietää, onko asumisolot kehittyneet 16 vuoden aikana. Millainen on tänä päivänä asumispalveluissa asuvan asiakkaan kokemus palvelujen tilasta. Mielenkiintoista olisi myös tulevien jatkokeskusteluiden avulla seurata mitä mahdollisia uudistuksia ja parannuksia Sote-uudistus tuo asumispalveluille.

Harajärvi, Kairi, Kuusiterä ja Miettinen kirjassa *Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut? Näkemyksiä palvelujen käyttäjiltä ja niiden järjestäjiltä* (2009) tuovan esiin, että nykypäivänä korostetaan integraatiota, normalisaatiota ja kuntouttavuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Sairaalaapaikkojen vähennyttä, avopalvelujen lisääntymisen myötä resurssit asumispalveluissa ja avopalveluissa ei kuitenkaan ole lisääntynyt samassa suhteessa, kuin mitä laitospaikkoja on ajettu alas. Pystyvätkö kevyemmät palvelut vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin? Onko kotiin tuotettavat asumispalvelut ja avopalvelut kuntouttavia? Muodostuuko asumispalveluiköistä uusia laitoshoidon kaltaisia pitkäaikaisasumismuotoja?

Osallisuuden olotiloissa (2014, 9) julkaisussa Minna Ilonen nostaa esille asumispalveluissa esiintyviä ongelmia asiakkaiden kokemuksesta. Toteutuuko asumispalveluissa itsenäinen elämä? Onko ihmisillä mahdollisuus ja vapaus valita omista asioistaan? Esteenä ei voi olla avun ja tuen tarve. Tietoa julkaisuun on kerätty Aspa-säätiön VERTAISarvioinneista. Vuoden 2008–2013 tulosten mukaan, jotkut asukkaat joutuvat edelleen jakamaan huoneen, jonkin toisen henkilön kanssa.

Tuetun asumisen piirissä olevien mielenterveys- ja päihdekuntoutujien katsauksessa Saarinen ja Kilku (2016, 48) tutkivat tuentarpeita asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaat listasivat neljä keskeistä tuentarvetta: psyykkiseen terveydentilaan liittyvät asiat, elämänhallinnalliset asiat, toiminnallisuuteen liittyvät asiat ja talousasiat. Katsauksen mukaan tulokset ovat vain suuntaa antavia, tuloksia ei voida yleistää tai pitää merkittävänä. Tulosten perusteella on kuitenkin mahdollista nähdä asiakkaiden näkökulmaa tuen tarpeelle asumispalveluissa. Nämä asiakkaiden listaamien tuentarpeiden pohjalta halusimme omaan kyselyymme nostaa kysymykset: kokevatko asiakkaat saavansa kokonaisvaltaista tukea ja kokevatko he saavansa tukea yksilöllisen tarpeensa mukaan.

On ollut mielenkiintoista tutkia asumispalveluiden kehitystä ja suosituksia asumispalvelujen kehittämiseksi. Pärjätäkseen kevyemmässä palvelurakenteessa palvelujen tulisi olla laadukkaita ja asiakkaiden tarpeita vastaavia. Palveluissa tulisi yhdistyä asumisen palvelut sekä arjenhallinnan tuki. Tämä kokonaisuus tukee asiakkaiden kotona pärjäämistä. Luomalla katsauksen viime vuosikymmeninä asumispalveluissa tapahtuneisiin muutoksiin, meidän mielenkiintomme on herännyt ja haluamme tutkia asiakaskokemusta asumispalvelussa. Haluamme tutkia asumispalvelua, jossa

palvelua tuotetaan omaan kotiin tavanomaisessa asumisympäristössä. Haluamme kysyä asiakailta kokevatko he Provestan asumispalveluissa asumisen yhdenvertaiseksi muiden ihmisten kanssa? Kokevatko he asumismuodon turvalliseksi? Kokevatko he palvelun tukevan niin, että se mahdollistaa joku päivä asumisen itsenäisesti tai kevyemmän tuen turvin.

3 Opinnäytetyön tavoite, tarkoitus ja tutkimustehtävä

Sosiaalipalvelut järjestetään asiakkaiden vuoksi ja tarkoitus on, että asiakas saa mahdollisimman toimivan palvelun itsellensä sekä, että asiakas kohdataan aina sillä tavalla, että asiakas tuntee itsenä arvokkaaksi. Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) asiakaslähtöisyys toimiikin arvoperustana. (Raatikainen, Rahikka, Saarnio & Vepsä 2020, 64.) Palveluita on monenlaisia ja niitä on hyvä aina tarvittaessa tai tietyin väliajoin kehittää ja on hyödyllistä kysyä juuri heiltä mielipiteitä, keille palvelu tuotetaan.

Tutkimme asiakkaan kokemusta asumispalvelusta, missä palvelua tuotetaan asiakkaan omaan kotiin tavanomaisessa asumisympäristössä. Haluamme saada tietää miten asiakkaat kokevat tällaisen asumismuodon. Minkälaisia kokemuksia asiakkailla on palvelusta. Asumispalvelua on tarjolla eri muotoisina. On tärkeää, että asumispalveluissa asuvat ihmiset asuvat heille sopivassa asumismuodossa ja, että palvelut, jotka sisältyvät tähän asumismuotoon, ovat riittävät. Tavoitteenamme on saada tietoa siitä, ovatko Provestan asiakkaat tyytyväisiä saamaansa asumispalveluun ja miten he kokevat ne, ovatko ne toimivia heille. Koko työn ja kyselyn tarkoituksena on tutkia sitä, millaisena asiakkaat kokevat saavansa palvelun ja luoda mahdollisuutta sille, että palvelua voi tulevaisuudessa tutkimuksen avulla saada toimivammaksi, jos tarve vaatii.

Provesta oy:llä on Oulussa 11 asumispalveluyksikköä eli n. 40 % kaikista Provestan asiakkaista ja koemme, että meidän on mahdollista saada sen verran kattava otanta, että voimme tehdä johtopäätöksiä asumispalveluista ja ihmisten tyytyväisyydestä sekä kokemuksista liittyen asumispalveluihin. Toivomme, että kyselyyn vastaisi noin 60–70 % kaikista asiakkaista. Kyselyn ulkopuolelle jäävät Torpankartanon, sekä Luodon asukkaat. Torpankartanossa on ryhmäasumista ja Luodossa asiakkaat asuvat hajautetusti Oulun alueella, eivätkä yksikön välittömässä läheisyydessä.

Tutkimuskysymykseksi muodostui kysymys siitä, millaiseksi mielenterveyskuntoutujat kokevat asumispalvelut, jotka tuotetaan omaan asuntoon integroituneena tavanomaiseen asumisympäristöön. Tämä kyselymme voi toimia tulevaisuudessa osana sitä, miten näitä asumispalveluita voisi kehittää. Kysely toteutetaan kaikille Provestan Oulun alueen yhteisöllisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille.

4 Opinnäytetyön toteutus

4.1 Kvantitatiivinen tutkimus

Työssämme oli seuraavat vaiheet: määrittelimme tutkimusongelman, tutustuimme taustateoriaan ja muutimme sen mitattavaan muotoon. Määritimme perusjoukon, valitsimme otanta menetelmän. Suunnittelimme ja laadimme mittarin sekä testasimme sen. Toteutimme kyselyn, kävimme aineiston läpi ja analysoimme sen. Vertasimme tuloksia tutkimusongelmaan ja tutkimuksen tavoitteisiin. Esitimme tulokset objektiivisesti. (Vilka 2007, 167.) Laadimme opinnäytetyön raportin sekä kirjoitimme kypsyysnäytteen.

Valitsimme tutkimusmenetelmäksemme määrällisen tutkimuksen eli kvantitatiivisen menetelmän, sillä totesimme, että tällä menetelmällä saataisiin parhaiten tutkittua meidän omaa aihettamme. Kyselyssämme, jonka teetimme, oli keskeisenä selvittää asiakaskokemusta Provesta tuotteesta, asumispalvelu muodosta, jossa palvelua tuotetaan omaan asuntoon integroituneena tavanomaiseen asumisympäristöön.

Määrällisessä tutkimuksessa on aina tiedettävä täsmällisesti, mitä tutkitaan, mitä asiakokonaisuutta ollaan käsittelemässä, muuten ei voi tietää, mitä pitää mitata (Vilka 2007, 36). Määrällisessä tutkimuksessa teoreettisilla käsitteillä on keskeinen rooli. Meidän työssämme keskeisinä käsitteinä ja asiasanoina on asiakaskokemus, asumispalvelut, mielenterveys, kuntoutuminen ja laadukkaasti tuotetut asumispalvelut.

Käsittelimme tietoja numeroiden sekä prosenttien avulla. Tähän menetelmämuotoon tarvitaan tarpeeksi suuri otos, jotta tutkimus onnistuu. Tutkimusmenetelmän piirteisiin kuuluu myös kyselyt, jotka ovat mitattavassa muodossa, ja joissa on valmiit vastaukset. Kvantitatiivinen tutkimus kertoo meille yleensä vastauksen siihen, mikä tilanne on tällä hetkellä, mutta tutkimus ei kerro sitä, mitkä ovat ne syyt taustalla. (Heikkilä 2014, 8.)

Keskeistä kvantitatiivisessa tutkimuksessa on aiempi teoria aiheesta. Tutkittavien henkilöiden valinta on myös osa kvantitatiivisen tutkimuksen perustaa sekä otantasuunnitelma. Tulosten kuvaaminen prosenttitaulukoilla on myös keskeistä kvantitatiivisessa tutkimuksessa. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 140.)

Teoriaan olemme perehtyneet hyvin, jotta saimme kuvan siitä, miten tässä tutkimuksessa edetään ja mitä haluamme kysyä kyselyssämme. Aiomme myös käyttää prosenttitaulukoita, sillä koemme, että sillä kuvaamme parhaiten työmme tuloksia.

Kvantitatiivinen tutkimus on monivaiheinen prosessi, joka sisältää monia eri vaiheita. Ennen tutkimuksen aloittamista on tärkeää selvittää tutkimuskysymystä mm. kirjallisuuskatsauksen avulla. Määrittää työn kannalta tärkeät termit ja keskeiset käsitteet, listata tutkimuksesta haluttavat teemat. Sen jälkeen määritellään tutkittavan joukko ja vasta sitten suunnitella kyselylomake. Kun kyselylomake on testattu, voidaan suorittaa kysely ja analysoida vastaukset, joista lopulta muodostuu opinnäytteen raportti.

4.2 Tutkimuksen kohdejoukko

Ainoastaan suurella aineistolla tutkija kykenee muodostamaan havaintoja näkökulmasta, joka vuorostaan tekee mahdolliseksi tutkittavien asioiden selittämisen numeerisesti. Mitä suurempi on otos, sitä paremmin toteutunut otos edustaa perusjoukossa keskimääräistä mielipidettä, asennetta tai kokemusta tutkittavasta asiasta. (Vilkka 2007, 17.)

Tutkimuksen kohdejoukkona toimi Provestan oy:n asukkaat Oulun asumispalveluyksiköistä. Teetimme kyselyn yhdeksässä eri yksikössä ympäri Oulua. Yksiköissä oli yhteensä n. 150 asiakasta. Yksiköiden toimintaperiaate on sama ja kysymme samat kysymykset kaikilta asiakkailta, keille kyselyn teetätimme.

Käytimme otantamenetelmänä ryväotantaa ja tarkemmin ottaen yksiasteista ryväotantaa. Yksiköitä Oulun alueella on 11. Tutkimuksen ulkopuolelle jäi Luodon yksikkö, jonka asiakkaat asuvat hajautetusti Oulun alueella, eikä heillä ole yhteistiloja asunnon välittömässä läheisyydessä. Sekä Torpankartano, jossa on ryhmätyyppistä asumista, eli asiakkailla ei ole omaa asuntoa. Myös tuki-asiakkaat jäävät tutkimuksen ulkopuolelle. He asuvat myös hajautetusti Oulun alueella. Eli lopullinen kohderyhmä oli vko 11 tilaston mukaan 150 asiakasta. Halusimme teetättää kyselyn kaikille niille, jotka asuvat näissä 9 eri asumispalveluyksikössä ja jotka halusivat osallistua tähän kyselyyn. Ryppäänä meillä toimi kaikki Oulun alueen Provestan asumispalveluyksiköt, jotka tarjoavat asu-

mispalvelua integroituna omaan asuntoon ja tutkimusyksikkönä meillä toimi näiden asumispalveluyksiköiden kaikki asiakkaat. Ryväotanta on hyvä ja tehokas siinä mielessä, että saamme samasta kohteesta paljon vastauksia tutkittaviin kysymyksiimme. Ryväotannalla tiedämme, että heiltä, keiltä kysymme, on kokemusta siitä, mitä kysymme. (Tilastokeskus 2007, 60.)

4.3 Mittariston kuvaus

Mittari on väline, jolla saadaan määrällinen tieto tai määrälliseen muotoon muutettava sanallinen tieto tutkittavasta asiasta. Määrällisen tutkimuksen mittareita ovat kysely-, haastattelu- ja havainnointilomake. (Vilka 2007,14.) Me teimme kyselylomakkeen.

Suunnittelimme kyselymme eli mittarin sen mukaan, mihin kysymykseen haimme vastausta. Kysymykset valikoituivat taustateoriasta. Esittelemme myöhemmässä vaiheessa kyselyyn valitut kysymykset ja tuomme siinä tarkemmin esille kysymyksen merkitystä ja sitä miksi valitsimme kysymyksen. Halusimme vastauksen kysymykseen, millaiseksi asiakkaat kokevat Provestan asumispalvelun, jota tuotetaan integroituna omaan asuntoon tavanomaisessa asumisympäristössä. Teimme mittariston mahdollisimman selkeästi ja suunnittelimme kysymykset tarkasti. Tutkimuslomaketta suunnitellessa meidän tuli huomioida, että mitaamme sitä mitä tutkimme täsmällisesti.

Meidän tuli varmistaa, ettei kysely ole sattumanvarainen, keskeneräinen, monimutkainen, liian laaja tai liian suppea. Meillä oli mielessä työn punainen lanka mittaristoa suunnitellessa. Huonosti suunniteltu mittaristo ei motivoi asiakkaita vastaamaan kyselyyn, jolloin vastaukset voivat olla esimerkiksi virheellisiä tai suppeita. Testasimme kysely ennakkoon kohdejoukolle. Kohdejoukko meillä oli Kuopion Kotisatama yksikkö.

Käytimme asenneasteikkoa. Asenneasteikko on asteikko, jonka avulla voidaan mitata henkilön kokemukseen perustuvaa mielipidettä esimerkiksi hänen saamastaan palvelusta, yrityskuvasta tai vaikka omasta terveydestään. Asenneasteikkoja ovat Likertin asteikko ja Osgoodin asteikko. (Vilka 2007,45.) Tutustuimme netissä ohjeisiin, kuinka luoda Forms-kysely ja miten sen avulla voimme esitellä tutkimuksen tulokset.

Tutkijan kannattaa ennen lomakkeen testaamista käydä jokainen lomakkeen kysymys läpi käyttäen apuna seuraavia kysymyksiä: Mikä on asiaongelma? Mikä on tutkimusongelma? Mitä asioita

mitataan? Onko lomakkeessa näistä asioista kysymys tai kysymyksiä? Tarvitaanko lomakkeessa kaikki kysymykset? Puuttuuko lomakkeesta jokin kysymys? Lisäksi jokaisen kysymyksen kohdalla varmistetaan seuraavat asiat: Mitä kysymys mittaa? Mittaako se juuri sitä, mitä pitääkin mitata? Onko kysymys täsmällinen? Onko kysymyksessä turhia sanoja? Onko kysymyksessä vastaajaa johdattelevia sanoja? Onko yhdessä kysymyksessä varmasti kysytty vain yksi asia? (Vilka 2007, 65.) Kävimme läpi edellä mainittuja kysymyksiä ja muokkasimme kyselyämme.

4.4 Tutkimuksen suunnittelu ja toteutus

Ennen tutkimuksen suunnittelua tutustuimme teorian tietoon mielenterveyskuntoutujien asumispalveluista. Kävimme läpi asumispalvelusuosituksia ja raportteja 2000-luvulta sekä asiakkaiden ja palveluntuottajien näkemyksiä asumispalveluiden toimivuudesta. Tutustuimme tutkimuksen toimeksiantajan tarjoamaan palveluun ja tämän teorian pohjalta rakensimme tutkimuksen.

Kysely rakennettiin Google Formsiin. Lisäksi teimme tutkimusesitteen, jotta tutkimukseen osallistujat ja tutkimuksen tekevät ohjaajat tietävät, mistä tutkimuksessa on kyse. Tutkimusesitteen kansilehdessä kerrottiin tutkimuksen aihe ja mistä tutkimuksessa on kyse. Toisella sivulla kerroimme, että olemme tehneet Forms kyselyn yhteisöllisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen asiakkaille. Kysely toteutettiin viikon 12 aikana ja kyselyyn vastaaminen on anonyymiä ja vapaaehtoista, eikä vastaaminen sido mihinkään sekä osallistumisen voi perua milloin vain. Vastaamalla kyselyyn, on kuitenkin mahdollista päästä vaikuttamaan palveluun ja sen kehittämiseen. Kerroimme, että tietoa käytetään vain opinnäytetyön tutkimuksessa ja tulokset luovutetaan tutkimuksen tilaajalle Provesta Oy:lle. Kerroimme, että tutkimukseen vastaaminen vie vain hetken ja kyselyn tekemiseen voi saada tukea ohjaajilta. Kerroimme, että jokainen vastaus on tutkimuksemme tärkeä. Lisäsimme loppuun omat yhteystietomme.

Kolmannella ja neljännellä sivulla kerroimme tutkimuksemme taustaa ja tutkimuksen rakennetta sekä tutkimuskysymykset ennalta. Avasimme vähän perusteita tutkimuskysymyksille. Esitteimme tutkimuskysymyksiä tutkimusesitteessä, jotta ohjaajat tietävät millainen kysely on ja jotta he voivat ohjata ja auttaa asiakkaita kyselyn aikana ilman, että he katsovat asiakkaan tekemää kyselyä. Näin halusimme turvata, että asiakas todella saa anonyymisti vastata kyselyyn. Ohjaaja voi avustaa häntä tutkimusesitteen avulla.

Ennen tutkimuksen toteuttamista testasimme kyselyn Provestan Kotisatama yksikössä. Kysely toteutettiin viikolla 10. Saimme testikyselyyn neljä vastausta. Testikyselyssä meillä oli 6 vastausvaihtoehtoa. Vastausvaihtoehdot olivat muuten samat, mutta kuudes vaihtoehto oli, että "kysymys ei koske minua". Halusimme antaa vaihtoehdon olla vastaamatta johonkin kysymykseen, jos kysymys ei koskettanut vastaajaa. Vaihtoehtoa käytettiin paljon. Kävimme läpi uudelleen kaikki kysymykset ja pohdimme, onko kysymys aseteltu oikein ja onko kysymys sellainen, että sen pitäisi koskettaa kaikkia palvelua saavia asiakkaita. Poistimme oman pohdinnan jälkeen tämän vastausvaihtoehdon. Asiakkailla kuitenkin on käytössä vastaus vaihtoehtona numero 3, ei samaa eikä eri mieltä tai he voivat ohittaa kysymyksen, jos eivät halua vastata johonkin kysymykseen. Kyselymme tehdään helposti sähköisellä lomakkeella, mutta haluamme silti tehdä tutkimusta henkilökohtaisesti. Tiedostamme, että arki yksikössä voi olla hektistä. Ajattelimme, että on tärkeää olla henkilökohtaisesti yhteydessä yksikköön, eikä vain lähettää kyselyä ja tutkimusesitettä sähköisesti yksikköön ja pyytää toteuttamaan tutkimus. Soitimme yksikön esihenkilölle ja kerroimme mistä on kysymys. Lähetimme kyselyn ja tutkimusesitteen esihenkilön ja yksikön sähköpostiin. Soitimme vielä yksikköön ja kerroimme, miten tutkimus tehdään. Sovimme vastausajaksi 4 päivää.

Vastauksia tuli vain 4. Henkilökunnan mukaan yksikössä olisi 19 asiakasta valitussa otosryhmästä. Selvitimme miksi vastauksia ei ollut tullut enempää. Selvisi, että alussa tieto meneillä olevasta tutkimuksesta ei ollut saavuttanut kaikkia henkilökunnan jäseniä ja suuri osa asiakkaista vain ei ollut halunnut vastata. Ymmärsimme, että meidän tulee panostaa jatkossa siihen, että tieto tutkimuksesta on laajalti yksikössä. Lisäksi huomasimme, että on kannattavaa panostaa siihen, että asiakkaille kerrotaan tarkasti mistä on kysymys ja motivoida heitä vastaamaan mm. kertomalla se, miten he voivat vastaamalla vaikuttaa saamansa palvelun kehittämiseen. Pohdimme olisiko pidemmästä vastausajasta hyötyä, mutta tulimme siihen tulokseen, ettei sillä varsinaisesti olisi merkitystä, koska selvisi, että kaikki asiakkaat tavoitetaan parin päivän sisällä. Yksiköissä tehdään kotikierron yhteisöllisellä asumisessa kaksi kertaa päivässä ja ympärivuorokautisessa palvelussa kolme kertaa päivässä. Lisäksi asiakkailla oli mahdollista vastata kyselyyn yhteisissä tiloissa esim. yhteisökokouksen, aamuryhmän, virikeryhmän tai ruokailuna yhteydessä.

Tutkimuskysely toteutettiin Oulun alueella, yhteensä yksiköitä on 11 ja teimme kyselyn jokaiseen yksikköön pois lukien Torpankartano, jossa tuotetaan ryhmäasumista ja Luoto, jossa asunnot on hajautettu Oulun alueelle. Kysyimme kyselyn jokaiselta asiakkaalta, joka kyselyyn halusi vastata. Tulevaisuudessa kyselystä voisi olla hyötyä palvelujen suunnittelulle sekä kehittämiselle, sillä se helpottaa asumispalveluiden suunnittelua, kun tiedämme enemmän, mikä miellyttää asiakkaita

ja miten he kokevat koko palvelun. Kysely sisältää 10 eri kysymystä, joilla koemme, että saamme kokonaisvaltaisen kuvan siitä, mitä mieltä Provestan asiakkaat ovat saamastaan palvelusta. Kyselymme on suunniteltu ja tehty sen mukaisesti, mitkä koemme tärkeäksi tarkastellessamme laatusuosituksia sekä myös aikaisempia tutkimuksia. Näiden kautta meille rakentui selvä kuva siitä, millaisen kyselyn haluamme tehdä, jotta saisimme vastauksen kysymykseemme, mitä tutkimme.

Asiakkailta kysyimme 10 kysymystä, jotka käsittelevät asiakkaan kokemusta asumispalvelusta. Kyselyssämme aloituskysymyksenä oli, että onko asiakas tyytyväinen saamaansa asumispalveluun. Kokeeko asiakas, että tällainen kevyempi kotiin tuotettava palvelu tukee hänen kuntoutumistaan. Sairaalapaikkoja on vähennetty ja palvelurakenteita on kevennetty, mutta ovatko resurssit kehittyneet samassa suhteessa. Halusimme aloittaa kyselyn kysymällä kokonaistyytyväisyyttä Provestan asumismuodosta ja seuraavilla kysymyksillä kysyimme tarkentavia kysymyksiä.

Toisena kysymyksenä kysyimme, kokeeko asiakas, että asunto vastaa nykyaikaisia asumisolosuhteita. Haluamme tätä kysyä, sillä haluamme mielipiteen siitä, kokeeko asiakas, että asumismuoto vastaa heidän mielestään nykyaikaisia asumisolosuhteita. Aikaisemmissa asumissuosituksissa nostettiin esiin, ettei erityisryhmien asumisolot ole vastanneet muun väestön asumisolosuhteita. Erityisryhmien asumisolosuhteiden vaatimukset eivät kirjallisuuskatsauksen mukaan kuitenkaan merkittävästi poikkea muun väestön tarpeista. Asiakkaan tulisi saada oma huone tai asunto, wc ja pesutilalla sekä keitto mahdollisuudella. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus sisustaa asunto tai huone mieleisekseen. Asunnon tulee vastata yleisiä asumisen standardeja

Asumispalveluiden järjestämisen tavoitteena on, että mahdollisimman moni mielenterveysongelmien vuoksi apua tarvitseva henkilö voisi asua arjen tuen turvin tavallisessa asumiskannassa omassa asunnossa. Asumispalveluiden kehittämissuositus, jo vuonna 2007 nostaa esille, että lähtökohtana pidetään, että mielenterveyskuntoutuja saa asunnon, kuntouttavia palveluita, joilla mahdollistetaan itsenäinen selviytyminen arjessa. Lähtökohtana ja tavoitteena on mainittu, että elämänlaatua voidaan parantaa hyvin järjestetyillä asumispalveluilla. Tärkeänä pidetään asumisen ja riittävien palveluiden turvaamista omassa kodissa. Kolmantena kysymyksenä kysyimme, kokeeko asiakas saavansa riittävästi tukea voidakseen asua omassa asunnossa.

Neljäntenä kysymyksenämme kysyimme sitä, kokeeko asiakas olevansa yhdenvertainen muihin ihmisiin ja tämä nousi esille sen vuoksi, että tutkimuksen mukaan mielenterveyskuntoutujien asumispalveluissa asuvien olosuhteet eivät ole olleet viime vuosikymmenien aikana yhdenvertaiset

muiden ihmisten kanssa. Saavutetaanko yhdenvertaisuutta, kun palveluasumista tuotetaan tavanomaisessa asumisympäristössä ja asumisen palveluun sisältyy oma vuokra-asunto.

Olemme myös erittäin kiinnostuneita kysymään mielipidettä siitä, kuinka tärkeäksi asiakas kokee integroidut palvelut. Tämä kysymys oli numero viisi. Onko sillä kuinka suuri merkitys, että saa asua tavanomaisessa asumisympäristössä. Kukaan ulkopuolinen ei voi päätellä, että asuessa omassa asunnossa ja samaan aikaan saa mielenterveyskuntoutujille suunnattua asumispalvelua samassa talossa. Asumispalveluiden rakentaminen muun asutuksen keskelle, palveluiden piiriin lisää kuntoutujan luonnollista vuorovaikutusta ympäristön kanssa ja tukee ympäristöön ja yhteiskuntaan kiinnittymistä.

Kuudentena kysymyksenämme kysyimme, saako asiakas kokonaisvaltaista tukea ja seitsemäntenä kysymyksenä kysyimme, kokeeko asiakas saavansa yksilöllistä tukea tarpeidensa mukaan, sillä se tekee myös palvelusta vaikuttavampaa ja toimivampaa, ja sen vuoksi kysyimme tätä myös asiakkailta. Kysyimme kokevatko he asumispalvelun vastaavan heidän yksilöllistä tarvettaan. Kysymykset kuusi ja seitsemän ovat kytkeytyneitä toisiinsa. Nettisivuillaan Provesta kertoo tuottavansa laadukkaita, yksilöllisiä ja turvallisia asumispalveluita. Mikä linkittää tähän myös kysymyksen kahdeksan. Kahdeksas kysymys koskee turvallisuutta, sillä turvallisuus on myös elintärkeä jokaiselle ihmisille ja haluamme tietää, kokeeko asiakkaat olonsa turvalliseksi asuessaan palvelussa, vai kokevatko asiakkaat omassa asunnossa asumisen liian kevyeksi. Tuoko turvallisuuden tunnetta se, että astuessa huoneen ulkopuolelle vierellä on henkilökunnan kanslia ja muiden kuntoutujien huoneita.

Yhdeksäntenä kysymyksenä kysyimme, kokevatko asiakkaat yhteiset tilat tarpeellisina ja juuri niin, että ne sijaitsevat välittömässä yhteydessä eikä esimerkiksi viereisessä rakennuksessa tai, että yhteisiä tiloja ei olisi ollenkaan. Onko tarpeellista panostaa yhteisiin tiloihin, jos niitä ei koeta tarpeelliseksi. Riittääkö, että palvelua tuotettaisiin kotipalvelu periaatteella: kontaktin henkilökuntaan saa, kun he tulevat asunnolle. Ruokahuolto toteutetaan esim. ateriapalvelun kautta omaan asuntoon. Pidetäänkö yhteistöllistä ruokailua, ryhmiä tai ajanvietto mahdollisuutta tärkeänä.

Viimeisenä eli kymmenentenä kysymyksenämme, halusimme myös saada tietoa siitä, kokeeko asiakas saavansa tukea niin, että asiakkaan oman arvion mukaan, asiakas mahdollisesti jonakin päivänä pääsisi muuttamaan omaan asuntoon ja pois asumispalveluista. Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan kuntouttavien palveluiden tavoitteena on kuntoutujan toimintakyvyn säilyminen

tai paraneminen ja sen myötä kuntoutujan siirtyminen itsenäisempään asumiseen. Kokeeko asiakas tämän mahdolliseksi asuessaan Provestan asumispalveluissa.

Kyselymme löytyy liitteenä tästä opinnäytetyöstä. Halusimme tässä kappaleessa kertoa ja avata vielä lisää syitä kysymyksiemme taustalla tutkimusten ja teorian lisäksi.

Tämä kyselylomakkeemme toteutetaan numeromuodossa, jossa asiakas pystyy vastaamaan kyselyyn numeroilla 1-5. Halusimme tuottaa kyselyn, joka on suhteellisen sujuva toteuttaa isolle ihmismäärälle ja totesimme, että kysely on parempi keino siihen kuin mitä haastattelu. Haluamme tietää numeroina asiakastytyväisyyden liittyen Provesta tuotteeseen. Määrällisessä tutkimuksessa onkin tärkeimpänä se, että asioita käsitellään numeroiden avulla. Käytämme työsämme Likertin asteikkoa 1–5 ja asiakas vastaa sen mukaan, mikä on lähimpänä omaa mielipidettä. Lisäksi kyselyyn liitetään kysymys nettosuosittelemisindeksistä. (Viertio ym. 2022, 15–16.)

Tutkimuskyselymme on strukturoitu ja kysymykset esitettiin asiakkaille samalla tavalla ja samassa järjestyksessä. Kysymysten muotoilu on standardoitu eli vakioitu. Kaikilta kyselyyn vastaavilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä. (Vilka 2007, 28.)

Määrällisessä tutkimuksessa kuuluu olla iso määrä vastaajia, jotta kykenemme tutkijoina tekemään havaintoja kyselyn vastauksista. Mitä suurempi vastaajamäärä, sen todennäköisempää on, että mielipide edustaa keskimääräistä kokemusta palvelusta. (Vilka 2007, 17.) Käytimme tutkimuksena vertailevaa tutkimusta, sillä vertailemme eri ihmisten kokemuksia sekä mielipiteitä samasta palvelusta. Tarkoituksena on ymmärtää asiakkaiden kokemuksia sekä huomata vastauksissa ilmaantuvia eroja. (Vilka 2007, 21.)

Kyselyn toteuttaminen yksiköissä tapahtui käytännössä niin, että yksiköissä ohjaajat antavat asiakkaille Forms-kyselyt, jotka me olemme laatineet ja asiakkaat saavat itse vastata kyselyihin. Tässä objektiivisuus säilyy ja tämän kyselyn luotettavuutta lisää kyselyn strukturoitu muoto. Itse kyselytilanne voidaan hoitaa hyvinkin objektiivisesti, mutta itse kyselyn tulkitseminen ja analysointi voi kärsiä hieman, sillä itse tutkija voi asettaa tulokset eri viitekehyksiin ja tämä voi vaikuttaa tuloksiin. (Vilka 2007, 16.) Annoimme yksiköille aikaa toteuttaa kyselyyn noin kahdessa viikossa.

Valitsimme Forms-kyselyn sen vuoksi, että Provestan asiakkaat ovat tottuneet tähän kyselymuotoon, sillä heille tehdään laadullisia kyselyitä kerran kuukausittain, ja tämä kyselymuoto on toiminut hyvin yksiköissä. Halusimme jatkaa samalla linjalla ja tiedämme jo valmiiksi, että asiakas osaa

kyselyyn vastata, sillä kyselyn rakenne on tuttu, kysymykset ovat vain erilaiset. Formsista saamme automaattisia yhteenvetoja sekä kaavioita. Palvelun tilaajalle eli Provestalle saa prosentuaalista tietoa siitä, kuinka moni prosentti asiakkaista olivat tyytyväisiä tai ei ollut tyytyväisiä palveluun. Syitä, miksi vastaukset ovat mitä ovat, emme lähde pohtimaan vaan keskitymme siihen, mihin asiakkaat ovat tyytyväisiä ja toimitamme nämä tiedot Provestalle. Käymme opinnäytetyössämme jokaisen kysymyksen erikseen läpi ja kerromme tulokset sanallisesti ja osan kaavioiden kautta.

4.5 Aineiston analysointi

Määrällisessä tutkimuksessa on kolme aineiston käsittelyn vaihetta. Nämä ovat lomakkeiden tarkistus, aineiston muuttaminen muotoon, jossa sitä voidaan käsitellä numeraalisesti sekä tallennetun aineiston tarkistus. (Vilkkä 2007, 105.)

Määrällisessä tutkimuksessa tutkimusaineiston kerääminen, tutkimusaineiston käsittely sekä analysointi ja tulkinta ovat erillisiä vaiheita. Aineiston käsittely alkaa, kun kyselyllä, haastattelulla tai havainnoinnilla kerätty aineisto on saatu koottua. Aineiston käsittely tarkoittaa, että lomakkeilla saatu aineisto tarkistetaan, tiedot syötetään ja tallennetaan sellaiseen muotoon tietokoneelle, että sitä voidaan tutkia numeraalisesti käyttäen apuna taulukko- tai tilasto-ohjelmia. Aineiston tarkistuksen tärkein asia on arvioida tutkimuksen kato. Kato tarkoittaa puuttuvien tietojen määrää tutkimuksessa (Vilkkä 2007, 106.) Saatuamme forms kyselyn tulokset kävimme läpi vastausten määrän ja selvitimme, mikä on tutkimuksemme osallistuneiden määrä ja mikä on tutkimuksen kato. Eli tutkimukseemme oli mahdollista osallistua 150 henkilön ja me saimme vastauksia 67. Tutkimuksemme kato on 83 henkilöä. Sen jälkeen tarkistimme jokaisen vastaajan vastaukset sheet-lomakkeelta.

Määrällisessä tutkimuksessa tutkija saa tutkimustiedon numeroina tai hän ryhmittelee laadullisen aineiston numeeriseen muotoon. Hän esittää tulokset numeroina, esimerkiksi tunnuslukuina. Tutkija tulkitsee ja selittää olennaisen numerotiedon sanallisesti. Hän kuvaa, millä tavalla eri asiat liittyvät toisiinsa tai eroavat toistensa suhteen. Määrällisessä tutkimuksessa selittäminen tarkoittaa, että henkilöä koskevien eri asioiden välinen suhde ja sen erot tai syyt yritetään tehdä selkeämmiksi tai ymmärrettävämmiksi lukujen avulla. (Vilkkä 2007, 14–17.) Forms:n käyttö mahdollisti sen, että tulokset olivat heti nähtävissä pylväänä. Tulokset olivat nähtävänä numeroina ja prosenttilukuina.

Tulokset muodostuvat, kun tutkimusaineistoa analysoidaan. Tutkimus ei kuitenkaan ole silloin vielä valmis. Määrällisessä tutkimuksessa on tavoitteena, että tulokset eivät jäisi vain numeroiksi. Tutkijan tulee tulkita tulokset ja tehdä niistä johtopäätöksiä. Toisin sanoen, tulokset tulee selittää, jotta niiden sisältö ja laatu tulevat ymmärrettäviksi lukijalle. Niinpä tutkijan on koottava yhteen tulosten pääseikat ja olennaiset vastaukset tutkimusongelmaan ja -kysymyksiin. (Vilkkä 2007, 147.) Tulosten esittämisessä on pohdittava, miten esitettävän informaation määrä, esittämistapa ja sijainti raportissa ovat suhteessa toisiinsa. Esittämistavan tulee olla tarkoituksenmukainen esitettävien tulosten ja lukijan kannalta. Yksinkertainen on kaunista, havainnollista ja luettavaa. (Vilkkä 2007,148.) Vaikka me saimme tutkimustulokset Formisin kautta heti numeroina ja prosentteina, meille tehtäväksi jäi tulkita tulokset ja tehdä niistä johtopäätöksiä ja kirjoittaa opinnäytetyön pohdinta.

4.6 Opinnäytetyön onnistumisen arviointi

Pidämme tärkeänä, että noudatamme työssämme hyvää tieteellistä käytäntöä. Huomioimme työn jokaisessa vaiheessa, ettemme loukkaa tutkimuksen kohdetta. Toimimme tutkimuksen jokaisessa vaiheessa vastuullisesti, niin tutkimuksen suunnittelussa, aineiston keräämisessä, aineiston käsittelyssä ja säilyttämisessä.

Määrällisessä tutkimuksessa on tiedettävä täsmällisesti, mitä tutkitaan. Muuten ei voi tietää mitä pitää mitata. Tutkimus ei onnistu, jos mennään suin päin keräämään aineistoa. Mittaus edellyttää käsitteiden määrittämistä ennen kuin tutkija voi tutkia ja kerätä aineistoa. Käsitteet on määriteltävä sellaiseksi, että ne voidaan mitata. (Vilkkä 2007, 36–37.) Meidän täytyy perehtyä huolellisesti tutkittavaan asiaan ja määritellä käsitteet ennalta.

Kyselystä on eniten hyötyä, kun se on testattu, se on luotettava ja osuva, se on toistettavissa oleva, teknisesti järkevä ja selkeä (Luoto 2009).

Mikäli aiheeseen ei perehdytä tarkasti ennalta, on vaarana, ettei tutkimus ole kattava ja luotettava. Suunnittelu on työmme tärkein vaihe. Tärkeimpiä vaiheita on teorian operationalisointi, aineiston keräämisen suunnittelu, mitta-asteikon valinta, tutkittavan perusjoukon laadun ja määrän arviointi sekä otanta menetelmän valinta. (Vilkkä 2007, 61.) Opinnäytetyön suunnitelmaa laatiessa olemme jo perehtyneet tutkittavaan aiheeseen ja tehneet kirjallisuuskatsauksen sekä lukee lähdekirjallisuutta.

Tutkimuksen luotettavuuden ja onnistumisen kannalta on tärkeää saada asiakkaat osallistumaan tutkimukseen. Vastausten luotettavuuden kannalta on tärkeää, että tutkittava haluaa osallistua tutkimukseen. Määrällisessä tutkimuksessa tärkeää on, että vastaajia on riittävän suuri joukko. Meillä tavoitteena on 60–70 % perusjoukosta. Meidän tulee huomioida tämä, jo varhaisessa vaiheessa. Saadaksemme motivoitua asiakkaita osallistumaan kyselyyn, meidän tulee kiinnittää huomiota tutkimus esitteen eli saatekirjeen laadintaan. Esitteen tulisi kuvata selkeästi ja riittävän kattavasti mitä tutkitaan ja miksi. Tutkittaville tulee kertoa, että kyselyyn osallistuminen on vapaaehtoista, suostumuksen osallistua voi perua milloin tahansa ja tutkimuksen voi keskeyttää, mutta osallistumalla heillä on mahdollisuus vaikuttaa saamaansa palveluun ja sen kehittämiseen.

Tutkimuksen tekemisen aikana voi esiintyä seikkoja, jotka tulee ottaa huomioon tutkimuksen onnistumisen ja luotettavuuden kannalta. Kyselyn luotettavuus riippuu paljolti siitä, millainen on tutkittava aihe ja tarvittavan tiedon luonne. Kun tutkitaan asenteita ja mielipiteitä, kyselyn hyvä etukäteissuunnittelu ja toteutus vaikuttavat tuloksiin olennaisesti. (Luoto 2009.)

Huomioitavaa on esimerkiksi peittovirhe, joka tarkoittaa sitä, että kaikki tutkimuksen rajaukseen kuuluvat pystyisivät osallistumaan tutkimukseen. Me tarjoamme kaikille osallistujille ohjausta sekä välineet kyselyyn vastaamiseen.

Tulee ottaa huomioon, että tutkimus tavoittaa koko perusjoukon. Tässä tutkimuksessa perusjoukosta on olemassa yksiköissä ajantasainen rekisteri, eikä esimerkiksi siitä syystä kukaan jää kyselyn ulkopuolelle.

Kyselyyn tiedonkeruumenetelmänä liittyy epätarkkuuksia; kysymysharjoja tai vastausten johdattelevuutta. Kysymykset eivät saa olla esim. konservatiivisia, jolloin ne nojaavat vanhoihin luokitus- ja jäsenystapoihin tai, että ne tuottavat vain pinnallista tietoa. Mikäli vastaajat valehtelevat, kunnistelevat tai vähättelevät asioita, tutkimuksen tulos voi olla virheellinen ja tämä tulee huomioida, kun asiakkaita pyydetään osallistumaan tutkimukseen ja heille perustellaan tutkimuksen osallistumisen ja vastausten merkitystä.

Tutkimuksemme suorittamisessa tarvitsemme apua yksiköiden esihenkilöiltä ja henkilökunnalta. Kyselyn suorittamisesta vastaa jokaisen yksikön henkilökunta. Meidän tulee ennalta varmistaa, että kysely toteutetaan samalla tavalla, jotta mittauksissa saadaan samanlainen tulos riippumatta kuka tutkimuksen suorittaa. Laatomalla hyvät ohjeet henkilökunnalle ja tutkittaville varmistamme, että kaikki tutkittavat saavat samanlaisen informaation tutkimuksesta ja huomioimme kyselytut-

kimusta laadittaessa, että se on selkeästi tuotettu. Tämä helpottaa sitä, että vastaajat ymmärtävät kysymykset sekä tulkitsevat ne samalla tavalla. Näiden seikkojen huomioiminen vaikuttavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuteen. Pohdimme tätä siinä vaiheessa, kun suunnittelemme tutkimuskyselyä ja testaamme sitä ensimmäistä kertaa.

Kun tutkijat ja tutkimuksen tekevä henkilökunta tuntee palvelun, jota tutkitaan, on oltava erityisen tietoisia siitä, että analyysissä keskitytään asiakkaan kokemuksen tutkimiseen, eikä tulokset rakennu tutkijoiden omista kokemuksista (Toikkanen & Virtanen. 2018, 70).

5 Tutkimustulokset

Viikon 11 viikkojohtoryhmän pöytäkirjasta saimme ajantasaisen tiedon yksiköiden esihenkilöiltä, montako tehostetun asumispalvelun asiakasta ja montako yhteisöllisen asumispalvelun asiakasta yksiköissä oli paikalla. Kyselymme piirissä oli sen hetkisen tiedon perusteella yhteensä 150 asiakasta. Yhteisöllisessä asumisessa kirjoilla oli 112 asiakasta ja ympärivuorokautisessa asumisessa kirjoilla oli 38 asiakasta. Kaikki 150 asiakasta eivät kuitenkaan välttämättä ole yksikössä paikalla. He voivat olla kotilomalla, matkoilla, sairaalahoidossa jne.

Asiakkaiden yksityisyyden suojaamiseksi, meillä ei ollut käytössä mitään asiakaslistaa tai pääsyä mihinkään asiakasrekistereihin. Emme tienneet missään vaiheessa, kenelle kyselyn voisi yksikössä teettää ja kuka kyselyyn lopulta vastaisi. Tämä oli mahdollista sen ansiosta, että kyselyn suorittivat yksikön ohjaajat. Saimme ainoastaan tietää, moniko kyselyyn vastaaja asui yhteisöllisessä ja moniko asui ympärivuorokautisessa palvelussa.

Lopulta kyselyyn vastasi 67 (44,66 %) asiakasta, heistä 47 (41,96 %) asui yhteisöllisessä asumisessa ja 20 (51,63 %) ympärivuorokautisen palvelun asiakasta.

	Vko 11 Kirjoilla asiakasta	Vko 12 Kyselyyn vastasi	%
Yhteisöllinen palveluasuminen	112	47	42 %
Ympärivuorokautinen palveluasuminen	38	20	52 %
	Yht. 150	Yht. 67	45 %

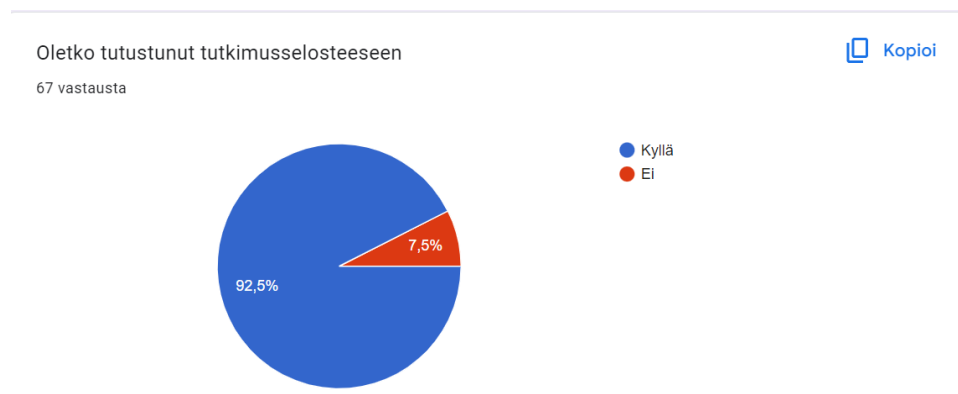
Taulukko 1.

Kysely toteutettiin yksiköissä viikolla 12. Vastausaikaa oli viikko. Lähestyimme jokaisen yksikön esihenkilöä, tiimivastaavaa ja henkilökunnan jäseniä sähköpostilla sekä henkilökohtaisesti soittamalla yksikköön. Soitimme yksikköön vielä toisen kerran n. kaksi päivää kyselyn alkamisen jälkeen ja muistutimme meneillä olevasta kyselystä, sekä kysyäksemme onko kaikki sujunut hyvin sekä

voimmeko auttaa jotenkin. Mikäli yksikössä olisi esimerkiksi ollut kiire, olisimme voineet itse mennä tarjoamaan apua kyselyn tekemiseen tai yksittäistapauksissa antaa lisää aikaa kyselyn suorittamiseen. Kyselyt saatiin kuitenkin toteutettua sovittuna aikana.

Kyselylomakkeemme 4 ensimmäistä kysymystä selvittää, ovatko kyselyyn osallistuneet nähneet tutkimusselosteen, suostuvatko he osallistumaan kyselyyn, kumman palvelupiirissä he ovat ja onko heillä aikaisempaa kokemusta asumispalveluista. Itse kyselyssä on 10 kysymystä asiakaskokemuksesta. Niissä kysymyksissä on Likertin asteikolla 5 vastausvaihtoehtoa. Ensimmäisessä kysymyksessä vastausvaihtoehtona on: 1= En ole lainkaan tyytyväinen, 2= en ole tyytyväinen, 3= neutraali, 4= olen tyytyväinen, 5= erittäin tyytyväinen, muissa yhdeksässä kysymyksessä vastausvaihtoehtona on. 1= Täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä.

Forms kyselyn alussa kysyimme vastaajilta ovatko he nähneet tutkimusesitteen. Kysymyksellä halusimme heidän varmistavan, että he ovat tietoisia osallistumisesta opinnäytetyöhön liittyvään asiakaskyselyyn, jonka toimeksiantajana on heille asumispalveluja tuottava Provesta oy.



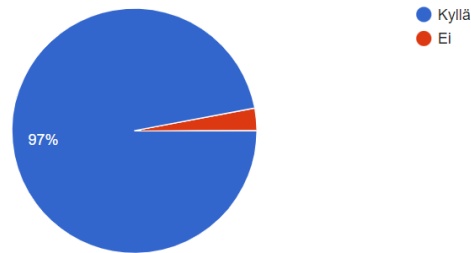
Kuva 2. Oletko tutustunut tutkimusselosteeseen

Kaikki kyselyyn osallistujat vastasivat kysymykseen. 62 vastaajaa kertoo tutustuneensa tutkimusselosteeseen. 5 kertoo ettei ole. Heistä 3 ilmoittaa kuitenkin seuraavassa kysymyksessä "Suositko tutkimukseen osallistumisen" suostuvansa tutkimukseen, vaikka he eivät olekaan vastauksensa mukaan nähneet tutkimusesitettä. 2 vastaajaa ilmoittaa, etteivät halua osallistua, mutta molemmat vastaajat vastaavat silti kyselyyn.

Suostutko tutkimukseen osallistumiseen?

67 vastausta

Kopioi



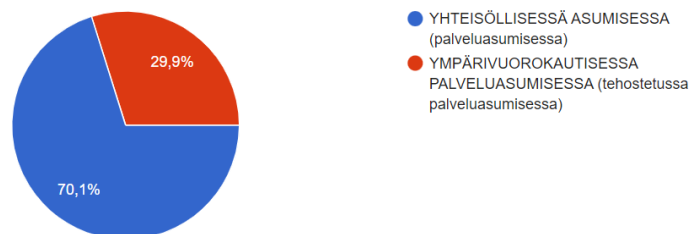
Kuva 3. Suostutko tutkimukseen osallistumiseen?

Vastaajia tähän kysymykseen on taas 67. Heistä 65 ilmoittaa haluavansa osallistua kyselyyn. Kaksi vastaajaa ilmoittaa, ettei halua osallistua kyselyyn mutta vastaavat silti kaikkiin kyselyn kysymyksiin. Pohdimme mitä teemme niiden vastaajien vastauksille, jotka kertoivat, etteivät halua vastata kyselyyn, koska siitä huolimatta antoivat vastauksensa. Arvostamme kaikkia vastauksia ja kun olimme vielä tarkastaneet, että he todella ovat antaneet kysymyksille erilaisia vastauksia, päättimme hyväksyä heidän vastauksensa.

Asutko

67 vastausta

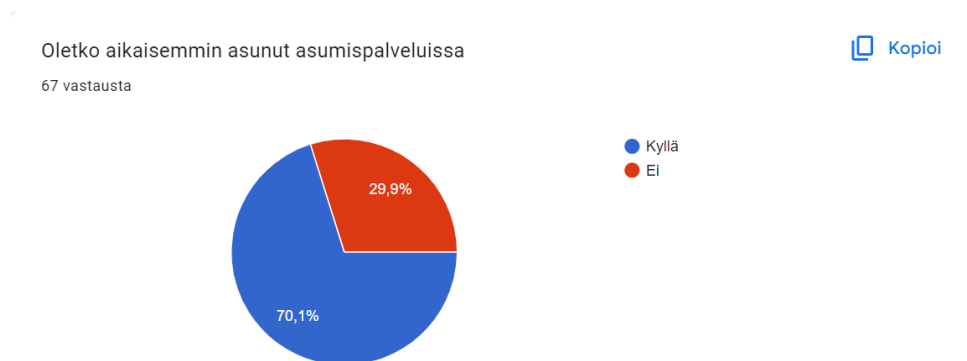
Kopioi



Kuva 4. Asutko yhteisöllisessä asumisessa vai ympärivuorokautisessa palveluasumisessa.

Tähän kysymykseen vastasivat kaikki kyselyyn osallistuvat. 47 asiakasta asui yhteisöllisessä asumisessa, eli 70 % kaikista vastaajista. Liki 30 % vastaajista eli 20 henkilöä asui ympärivuorokautisessa palveluasumisessa. Kysymyksessä oli sulkeissa aikaisempi nimitys palvelumuodolle. Nämä uudet nimitykset yhteisöllisestä asumisesta ja ympärivuorokautisesta palveluasumisesta astuivat voimaan vasta 1.3.2023 eivätkä uudet nimitykset oli välttämättä kaikille asiakkaille vielä tuttuja. Halusimme helpottaa asiakkaiden vastaamista käyttämällä uusin termien rinnalla vanhaa nimitystä. Yksiköiden esihenkilöiden ilmoittaman tiedon perusteella yksiköissä asui viikolla 11 yhteensä 150 asiakasta, joista 112 asiakasta asui yhteisöllisessä palveluasumisessa eli heistä 42 %

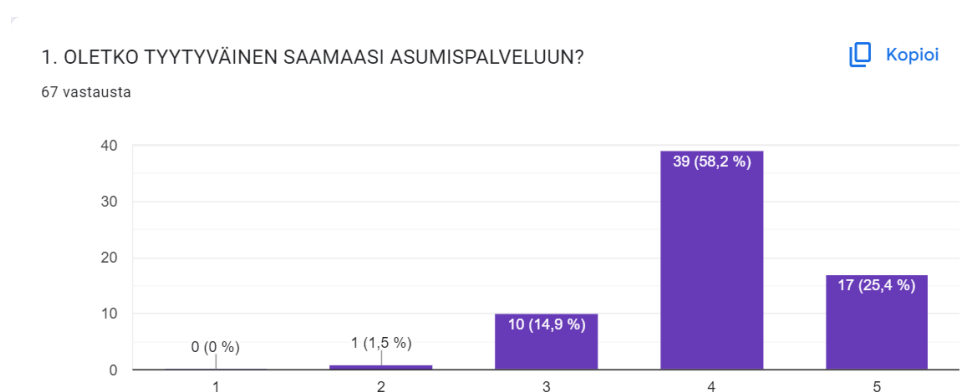
vastasi kyselyyn. 38 henkilöä ympärivuorokautisessa palveluasumisessa osallistui kyselyyn ja se on 52 % kaikista ympärivuorokautisen palvelun piirissä asuvista henkilöistä. Kokonaisuudessaan kyselyyn osallistui 45 % asiakkaista.



Kuva 5. Oletko aikaisemmin asunut asumispalveluissa

47 vastaajaa kertoo asuneensa aikaisemminkin asumispalveluissa. Heillä on kokemusta jostain muustakin asumispalvelusta. 20 vastaajaa kertoo, ettei heillä ole aikaisempaa kokemusta asumispalveluista. Mikäli itse tutkimuksen vastauksissa olisi ilmennyt suurta hajontaa ja jos asiakkaat olisivat vastauksissaan tuovat esille tyytymättömyyttä palveluun olisi mahdollista tutkia vastauksia tarkemmin. Esimerkiksi, tutkia johtuuko vastauksissa esiintyvä hajonta siitä, onko asiakkaalla aikaisempaa kokemusta eli vertailukohtaa asumispalveluihin. Vastausten perusteella on mahdollista päästä vertailemaan, eroaako heidän kokemuksensa ja vastauksensa.

Tutkimuksen ensimmäisessä kokemusta mittaavassa kysymyksessä kysyimme:



Kuva 6. Oletko tyytyväinen saamaasi asumispalveluun

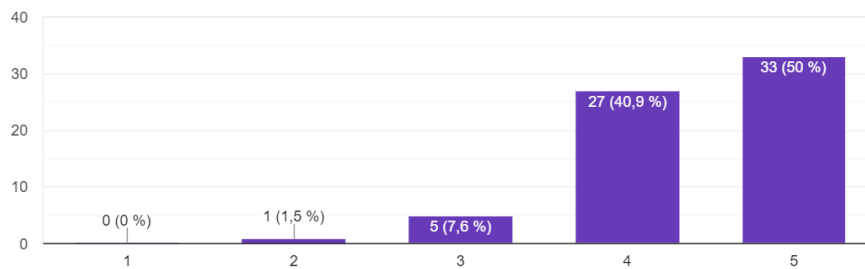
Kysymykseen vasta kaikki 67 asiakasta. Tässä kysymyksessä ainoastaan vastausvaihtoehtona oli: 1= En ole lainkaan tyytyväinen, 2= en ole tyytyväinen, 3= neutraali, 4= olen tyytyväinen, 5= erittäin

tyytyväinen. 58,2 % vastaajista olivat tyytyväisiä, ja 25,4 % olivat erittäin tyytyväisiä. 1,5 % ei ollut tyytyväisiä saamaansa palveluun. Kukaan vastaajista ei vastannut olevansa lainkaan tyytyväinen saamaansa palveluun. 14,9 % vastaajista valitsi vaihtoehdon neutraali. He eivät ole tyytyväisiä, mutta eivät myöskään tyytymättömiä.

2. KOETKO, ETTÄ ASUNTOSI VASTAA NYKYAIKAISIA ASUMISOLOSUhteITA?



66 vastausta



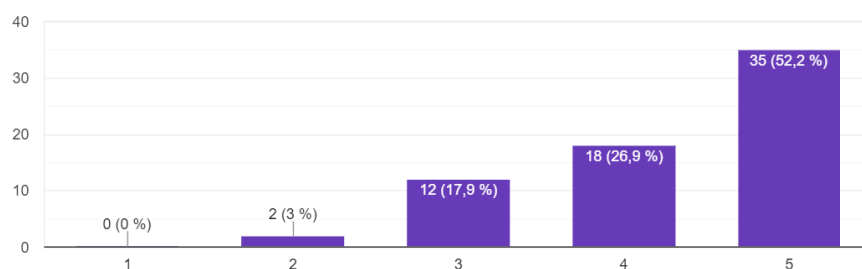
Kuva 7. Koetko, että asuntosi vastaa nykyaikaisia asumisolosuhteita

Yksi asiakas jätti vastaamatta tähän kysymykseen. Vastauksia kertyi siis 66 kappaletta. Tässä ja seuraavissa kahdeksassa kysymyksessä vastausvaihtoehtona on: 1= Täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä. 50 % vastaajista oli täysin samaa mieltä, että hänen asuntonsa vastasi nykyaikaisia asumisolosuhteita ja 40,9 % oli samaa mieltä. 7,6 % vastaajista ei ollut samaa eikä erimieltä ja 1,5 % oli erimieltä.

3. SAATKO RIITTÄVÄSTI TUKEA VOIDAKSESI ASUA OMASSA ASUNNOSSA?



67 vastausta



Kuva 8. Koetko saavasi riittävästi tukea voidaksesi asua omassa asunnossa

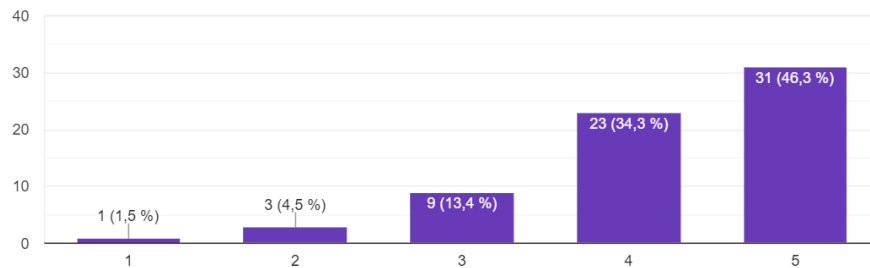
Tähän kysymykseen vastasivat kaikki osallistujat. 52,2 % vastaajista koko olevansa täysin samaa mieltä ja 26,9 % koki olevansa samaa mieltä siitä, että he saavat riittävästi tukea voidakseen asua

omassa asunnossa. 17,9 % ei ollut samaa eikä eri mieltä ja yksi vastaajista 3 % vastaajista koki olevansa erimieltä asiassa. Yksikään vastaaja ei ollut täysin eri mieltä.

4. KOETKO PROVESTALLA ASUMISEN MAHDOLLISTAVAN YHDENVERTAISEN ASUMISEN *

 Kopioi

67 vastausta



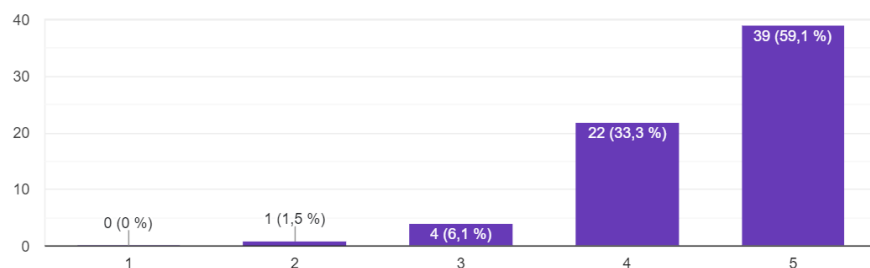
Kuva 9. Koetko Provestalla asumisen mahdollistavan yhden vertaisen asumisen

Tämän kysymyksen kohdalla saimme kaikilta vastauksen, ja vastaukset jakautuivat kaikkien vaihtoehtojen alle. Vastaajista 46,3 % oli täysin samaa mieltä ja 34,3 % samaa mieltä, että Provestalla asuminen mahdollistaa yhdenvertaisen asumisen. 13,4 % ei ollut samaa eikä eri mieltä ja 4,5 % oli eri mieltä ja 1,5 % täysin eri mieltä.

5. KOETKO TÄRKEÄNÄ, ETTÄ ASUMISPALVELU JÄRJESTETÄÄN TAVANOMAISSA ASUMISYMPÄRISTÖSSÄ?

 Kopioi

66 vastausta



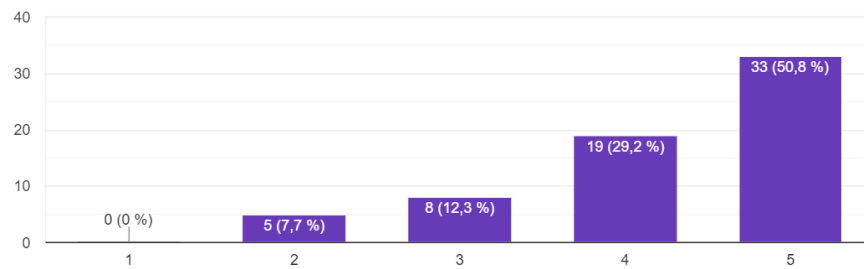
Kuva 10. Koetko tärkeänä, että asumispalvelu järjestetään tavanomaisessa asumisympäristössä

Kysymykseen jätti yksi henkilö vastaamatta. 59,1 % vastaajista oli erittäin samaa mieltä ja 33,3 % samaa mieltä siitä, asumispalvelun järjestäminen tavanomaisessa asumisympäristössä on tärkeää. 6,1 % ei ollut samaa eikä erimieltä ja 1,5 % vastaajista ei ollut samaa mieltä.

6. KOETKO SAAVASI KOKONAISVALTAISTA TUKEA?



65 vastausta



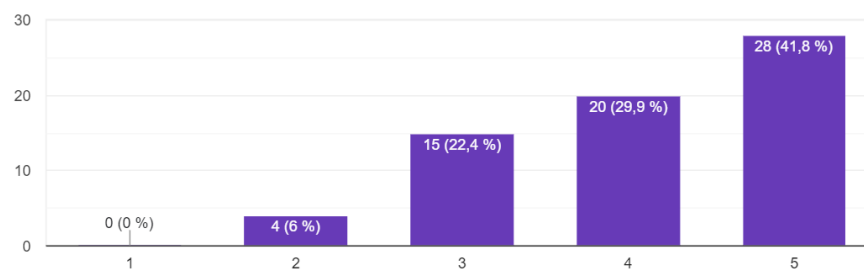
Kuva 11 Koetko saavasi kokonaisvaltaista tukea

Tähän kysymykseen oli vastannut 65 henkilöä, 2 oli jättänyt vastaamatta kyselyyn. Vastaajista 50,8 oli täysin samaa mieltä ja 29,2 % oli samaa mieltä. Samaa eikä erimieltä oli 12,3 % vastaajista ja 7,7 % eli 5 henkilöä oli erimieltä siitä, että kokevatko he saavansa kokonaisvaltaista tukea.

7. KOETKO SAAVASI TUKEA YKSILÖLLISEN TARPEESI MUKAAN?



67 vastausta



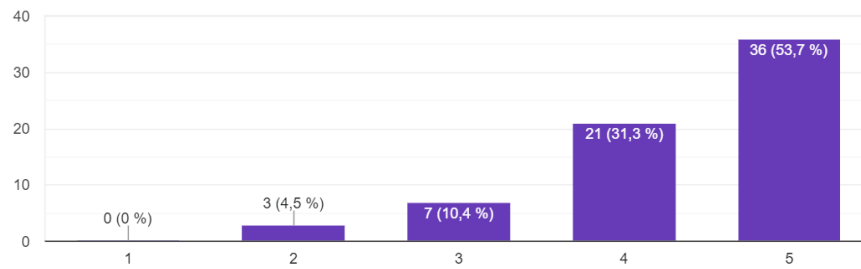
Kuva 12. Koetko saavasi tukea yksilöllisen tarpeesi mukaan.

Kaikki vastaajat olivat vastanneet kyselyyn. Tässäkin kysymyksessä vastaukset jakautuivat neljän vaihtoehdon kesken. 6 % eli eri mieltä. 22,4 % ei ollut samaa eikä erimieltä. Täysin samaa mieltä oli 41,8 % ja 29,9 % oli samaa mieltä.

8. KOETKO ASUMISEN TURVALLISENA?



67 vastausta



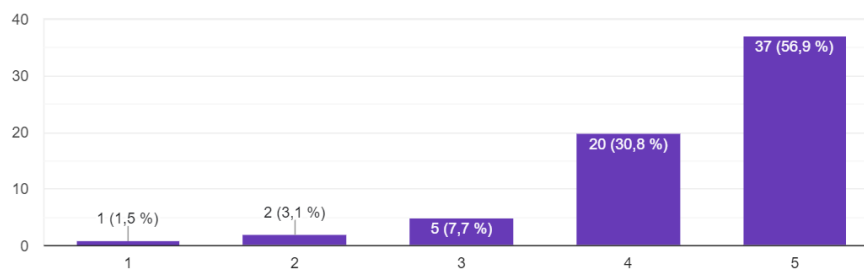
Kuva 13. Koetko asumisen turvallisenä

Kaikki olivat vastanneet tähän kysymykseen ja kokemus jakautui niin, että 53,7 % oli täysin samaa mieltä, 31,3 % oli samaa mieltä, 10,4 % ei ollut samaa eikä eri mieltä, ja 4,5 % koki, ettei ole täysin samaa mieltä. Tässäkään kysymyksessä kukaan ei käyttänyt vastausvaihtoehtoa 1.

9. KOETKO YHTEISET TILAT TARPEELLISIKSI SAMASSA TALONYHTIÖSSÄ?



65 vastausta



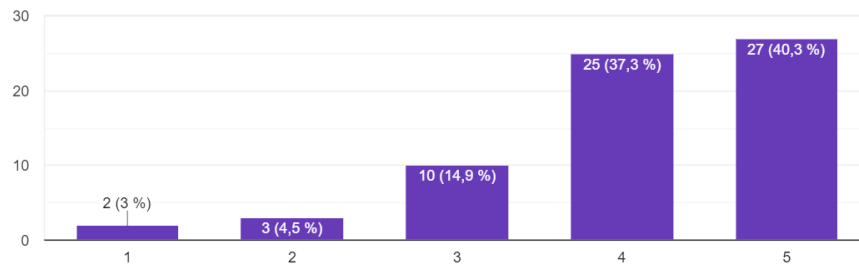
Kuva 14. Koetko yhteiset tilat tarpeelliseksi samassa talonyhtiössä

Tähän kysymykseen 2 vastaajaa oli jättänyt vastaamatta. Tämä kysymys jakoi vastauksia kaikille vastausvaihtoehdoille. 56,9 % oli täysin samaa mieltä, 30,8 % oli samaa mieltä, että yhteiset tilat samassa talonyhtiössä ovat tarpeelliset. 7,7 % vastaajista ei ollut samaa eikä eri mieltä. 3,1 % oli eri mieltä ja 1,5 % täysin eri mieltä.

10. KOETKO, ETTÄ PROVESTAN ASUMISPALVELU TUKEE SINUA NIIN, ETTÄ JOKU PÄIVÄ VOIT KUNTOUTUA ITSENÄISEMPÄÄN ASUMISEEN?



67 vastausta



Kuva 15. Koetko, että Provestan asumispalvelu tukee sinua niin, että joku päivä voit kuntoutua itsenäisempään asumiseen

Kysymykseen otti osaa kaikki vastaajat ja vastauksia annettiin kaikkien vaihtoehtojen alle. Toki suurin osa äänistä jakautui taas niin, että 40,3 % oli täysin samaa mieltä, 37,3 % samaa mieltä. 14,9 % ei ollut samaa eikä eri mieltä. 4,5 % oli eri mieltä ja 3 % täysin eri mieltä.

Forms tuotti luettelon jokaisen vastaajan vastauksista ja näin on mahdollista tarkastaa jokaisen vastaajan vastaukset. Esittelemme tutkimuksemme kokonaistuloksen, mutta tutkimuksen tilaajaan pyynnöstä meidän olisi mahdollista erotella esimerkiksi yhteisöllisen ja ympärivuorokautisen palveluasumisen piirissä olleiden vastaajien vastaukset. Tai voimme erotella niin asiakkaiden kokemukset, joilla on aikaisempaa kokemusta asumispalveluista niiden asiakkaiden kokemuksesta, joilla ei ole aikaisempaa asumispalvelukokemuksesta.

Tutkimustulokset esiteltiin Provestan johtoryhmän viikkokokouksessa yksiköiden esihenkilöille 4.4.2023.

6 Johtopäätökset ja pohdinta

Teimme kvantitatiivisen tutkimuksen mielenterveyskuntoutujille, jossa halusimme selvittää heidän kokemustaan saamastaan asumispalvelusta Provesta Oy:n tuottamana. Noudatimme tutkimuksessa hyvää tieteellistä tutkimustapaa. Toimimme luotettavasti ja vastuullisesti. Arvoimme aktiivisesti työtämme ja sen eri vaiheita. Panostimme aiheeseen perehtymiseen ja työn tarkkaan suunnitteluun ja kyselyn testaamiseen. Tutkimus suoritettiin yhteistyössä yksiköiden henkilökunnan kanssa, emmekä me missään vaiheessa saaneet tietää, ketkä tutkimukseen osallistuivat, joten tutkittavien anonymiteetti säilyi läpi tutkimuksen. Tutkimustulosten julkistettua yksiköt eivät saa tietää mitä juuri heidän asiakkaansa tai heidän yksiköstään on vastattu. Osallistujilla oli mahdollisuus kieltäytyä kyselyyn vastaamiseen sekä keskeyttää kyselyn tekeminen missä vaiheessa tahansa. Kyselyn vastaamistilanteessa, asiakkaalle annettiin täysin oma rauha vastata kyselyyn.

Tärkeänä lähtökohtana koko työllemme on ollut palvelurakenteessa tapahtunut muutos laitosaumisesta kotiin tuotettaviin palveluihin. Kysymyksien avulla pääsimmekin tarkastelemaan sitä, ovatko muutokset kevyempiin tuotettuihin palveluihin riittäviä ja toimivia. Tärkeimpänä kysymyksenä meillä oli kyselyä tuottaessa kysymys siitä, millaiseksi mielenterveyskuntoutajat kokevat asumispalvelut, jotka tuotetaan omaan asuntoon integroituneena tavanomaiseen asumisympäristöön. Tähän kysymykseen saimme kattavasti vastauksia eri kysymyksien osalta, sillä kyselymme koostui eri komponenteista, jotka antavat meille vastauksen siihen, ovatko asukkaat tyytyväisiä vai tyytymättömiä. Olemme erittäin positiivisin mielin sen suhteen, että kyselyyn vastanneet ovat vastanneet melkein jokaiseen kysymykseen. Kysymyksiä ei ole ohitettu, ja uskomme, että se johtui siitä, että kysely oli selkeä eikä liian pitkä. Tämän vuoksi saimme myös selkeämmän kuvan siitä, millaiseksi asiakkaat kokevat palvelun. Olemme tyytyväisiä kysymyksiimme ja niiden asetteluun.

25,4 % vastaajista olivat erittäin tyytyväisiä saamansa palveluun, 58,2 % olivat tyytyväisiä, 14,9 % vastasi niin, ettei ole samaa eikä eri mieltä ja 1,5 % vastasi, että ei ole tyytyväinen saamaansa palveluun. Kukaan ei vastannut tässä kysymyksessä niin, että ei olisi lainkaan tyytyväinen. Tämän kysymyksen vastaukset antavat hyvinkin osviittaa siitä, mitä mieltä palvelusta ylipäätään ollaan ja onko asiakas tyytyväinen siihen omaan asumiseen. Johtopäätöksenä tästä voisi sanoa, että palvelut heidän osaltansa toimivat ilmeisen hyvin.

2007 vuonna tehdyn sosiaali- ja terveysministeriön asumispalveluja koskevan kehittämissuosituksia tarkastellessa, voimme tehdä johtopäätöksen siitä, että nämä Provestan yksiköt vastaavat ainakin näitä suosituksia. Suurin osa vastaajista koki asumisensa turvalliseksi ja, että asunto vastaa nykyaikaista asumismuotoa, sillä 90,9 % oli sitä mieltä, että asumismuoto vastaa nykyaikaista asumismuotoa. 77,6 % oli myös sitä mieltä, että koki, että tämänhetkinen asumispalvelu tukee asiakasta niin, että joku päivä voisi kuntoutua itsenäisempään asumismuotoon. Tavoitteena sosiaali- ja terveysministeriön mukaan onkin se, että kuntoutujan toimintakyky säilyy tai että toimintakyky paranee ja sen myötä itsenäisempään asumismuotoon muuttaminen. Kyselymme vastaukset tukevat tätä tavoitetta, sillä suurin osa vastaajista (79,1 %) oli sitä mieltä, että saa tukea tarpeeksi, jotta pystyy asumaan omassa asunnossa. 80 % oli myös sitä mieltä, että saa kokonaisvaltaista tukea, joka on selvästi yhteyksissä siihen, että niin iso osa vastaajista uskoo, että kuntoutuu joku päivä itsenäisempään asumismuotoon (77,6 %). Suurin osa vastaajista tällä hetkellä siis kokee saavansa tukea omaan itsenäiseen asumiseen sekä kokonaisvaltaista tukea, ja näiden toimivien asioiden kautta mahdollisesti joku päivä vielä itsenäisempään asumismuotoon. Kyselyn perusteella voisimme vastata kyllä kysymykseen, vastaavatko kevyemmät palvelut heidän tarpeitansa.

Alun perin toivoimme, että olisimme saaneet vastaajaprosentiksi noin 60–70 %, mutta tätä määrää me emme aivan saavuttaneet. Yhteisöllisen palveluasumisen osalta saimme vastausprosentiksi 42 % ja ympärivuorokautisen palveluasumisen osalta 52 %. Eli kaikkiaan n. 45 % asiakkaista vastasi kyselymme. Koemme, että vastaajat ovat monista kysymyksistä melko samaa mieltä ja näin ollen päädyimme siihen tulokseen, että tutkimuksemme antaa osviittaa siitä, mitä mieltä Provestan asiakkaat keskimäärin ovat asioista, joita kysymme kyselyssä. Alun perin toivoimme ja uskoimme, että vastaajamäärä olisi hieman korkeampi, mutta emme täysin ottaneet huomioon sitä, kuinka iso osa yksiköiden asukkaista olisi sillä hetkellä jossakin muualla kuin yksikössä paikalla, vaikka he listauksen mukaan ovat yksikössä.

Uskoisimme, että tämän kaltaista kyselyä voisi hyvinkin hyödyntää tulevaisuudessa ja pitkällä aikajanelalla näitä tuloksia voisi sitten verrata siihen, mihin suuntaan asumispalvelut ja Provestan tuottamat asumispalvelut asiakkaan näkökulmasta ovat menneet. Itse kyselytilanteet yksiköissä onnistuivat hienosti ja sujuvasti varmasti tulevaisuudessakin. Jälkeenpäin pohdimme sitä, olisimmeko saaneet tästä kyselystä jollakin tavalla vertailevan, jos vertailisimme eri yksiköiden tuloksia keskenään tai ympärivuorokautisen asumisen sekä yhteisöllisen palveluasumisen. Tulimme kuitenkin siihen lopputulokseen, että tarvitsisimme isommalta alueelta kyselyyn vastaukset. Tässä voisikin olla ideaa tulevaisuuden kyselyille Provestalla.

Jälkeenpäin mietittynä ja tutkimuksen tehneenä herää väkisinkin ajatus siitä, mitä vastaukset olivat olleet, jos olisimme kysyneet koko Suomen Provestan asukkailta. Nyt vastaajia oli vähemmän kuin mitä oletimme ja ehkä liian optimistisin mielin olimme siitä määrästä, mitä vastauksia tulisimme saamaan. Koko Suomen yksiköiden huomioiminen olisi ollut vaan niin paljon isompi projekti, sillä tätä tutkimusta tehdessä huomasi jo merkityksen sillä, että itse soitti sinne yksikköön ja pyysi tuottamaan tätä kyselyä. Olisi ollut todella työlästä soittaa jokaiseen yksikköön ja jos olisi toiminut pelkästään sillä tavalla, että lähettänyt sähköpostia, niin olisiko tullut läheskään niin paljon vastauksia? Sitä voimme vain miettiä, mutta tulevaisuudessa koemme tämän hyväksi ideaksi, että kyselyt voitaisiin tuottaa kaikille yksiköille. Toki, kun pohditaan tutkimuksen luotettavuutta, niin totta kai sillä olisi ollut suuri merkitys, jos vastaajia olisikin ollut 150 eikä 67. Koemme silti tämän tutkimuksen hyödylliseksi, sillä se on suuntaa antava ja mahdollisesti herättää mielenkiintoa jatkotutkimuksille.

Yhteistyö työntilaajan kanssa oli helppoa ja yhteistyö eri yksiköiden välillä nopeaa ja vaivatonta. Saimme tietoa ja tukea yksiköistä. Saimme paljon tukea yksiköiden esihenkilöitä, tiimivastaavilta ja henkilökunnalta tutkimuksen tekemiseen. Iso kiitos kuuluukin heille siitä, miten he mahdollistivat kyselyn tekemisen yhden viikon aikana yksiköissä. Tutkimuksen luotettavuutta lisäsi se, että henkilökunta avusti ja ohjasi asiakkaita osallistumaan tutkimukseen ja yksiköistä saatiin käyttöön laitteet tutkimuksen tekemiseen. Provestalla on 32 yksikköä koko Suomen alueella ja 11 yksikköä Oulun alueella. Avuliaan yhteistyön ansiosta tutkimus olisi mahdollista teettää, vaikka koko Suomen alueella.

Sosionomin kompetensseja tarkastellessa, opinnäytetyömme on kehittänyt meidän taitojamme monelta eri osa-alueelta. Sosiaalialan eettisen osaamisen koemme tärkeäksi ja siihen myös pyrimmekin tämän tutkimuksen avulla. Haluamme, että palvelut ovat laadukkaita ja toimivia. Yhdenvertaisuus ja tasa-arvo on myös tutkimuksemme taustalla. Haluamme, että asumispalveluiden asukkailla on hyvä asua ja elää, yhtä lailla, kuin kaikkien muiden ihmisten. Koemme myös, että pystymme asettumaan haavoittuvassa asemassa olevien ihmisten puolelle, se on myös syy, miksi tähän tutkimukseen lähdimme. Olemme kiinnostuneita tietämään muiden ihmisten hyvinvoinnista. Asiakastyön kompetenssien osalta, olemme tutustuneet hyvinvoinnin suojaaviin tekijöihin ja mitkä ovat ne asiat, jotka luovat sitä hyvää perustaa elämälle. Oikeanlainen asuminen, ympäristö, palvelut ovat kaikki suojaavia tekijöitä ja olemme oppineet paljon asiaan liittyen. Pystymme tukemaan yksilön kehitystä, sillä tiedämme, mitä se vaatii. Muutoksien tekemiseen vaaditaan taustatutkimusta ja tietoa. Toivomme, että tämä tutkimuksemme voisikin toimia muutoksen viejänä mielenterveys palveluita miettiessä ja kehittäessä. Koemme, että saimme vastauksia

sen verran, että asiaa kannattaisi ehdottomasti tutkia enemmän, tietyin väliajoin ja mahdollisesti isommalle ryhmälle. Vastauksia ja prosentteja kun tuloksista tarkastelee, on huomattavissa selvätkin se, että asiakkaat ovat enemmän tyytyväisiä kuin tyytymättömiä. Palvelut toimivat heidän mielestään ja järkevää on kehittää palveluita asiakkaille sopivaksi ja toimivaksi yhtälöksi.

Lähteet

Harjajärvi, M. Kairi, T. Kuusiterä, K. Miettinen, S. Kehitysvammaliitto. (2009) Toimivatko kehitysvammaisten ja mielenterveyskuntoutujien asumispalvelut? Näkemyksiä palveluiden käyttäjiltä ja niiden järjestäjiltä. Helsinki: Kehitysvammaliitto

Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus. Helsinki: Edita.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2009). Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Huotari, K. Törmä, S. Pitkänen, S. Hatsala, A. (2018). Selvitys mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asuntokannan tilasta ja asumista tukevista palveluista. Asumisen rahoitus ja kehittämiskeskuksen raportteja 2/2018. Saatavilla 30.1.2023 [https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Selvitys_mielenterveys_ja_paihdekuntoutu\(46244\)](https://www.ara.fi/fi-FI/Tietopankki/Julkaisut/ARAn_raportteja_julkaisusarja/Selvitys_mielenterveys_ja_paihdekuntoutu(46244))

Ilonen, M. (2014). Osallisuuden olotiloissa. Opas asumispalveluiden käyttäjille ja työntekijöille. Helsinki: Aspa-säätiö.

Kiviniemi, L. Koivisto, K. Latomaa, T. Merilehto, M. Sandelin, P. Suorsa, T. (toim) (2012). Kokemuksen tutkimus III; teoria, käytäntö. Rovaniemi: Lapland university press.

Koskisuus, J. (2003) Oman elämän puolesta. Mielenterveyskuntoutujan työkirja. Helsinki: Edita Prima oy.

L 1116/1990 Mielenterveyslaki (1990). Saatavilla 2.2.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

L 1301/2014 sosiaalihuoltolaki (2014). Saatavilla 30.1.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Luoto, R. (2009) Kyselytutkimuksen suunnittelu. Duodecim 125(15), 1647–1653.

Perttula, J. & Latomaa, T. (2008). Kokemuksen tutkimus; merkitys, tulkinta, ymmärtäminen. Rovaniemi: Lapland university press.

Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, T. & Vepsä, P. 2020. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sano-
maPro.

Saarinen, S., & Kilkku, N. (2016). Tuetun asumisen palvelun piirissä olevien mielenterveys- ja päih-
dekuntoutujien tarpeet: Selvitys asiakkaan, palvelun tilaajan ja tuottajan näkökulmista. Kuntou-
tus 39(1), 44–51. <https://journal.fi/kuntoutus/article/view/113398>

Salo, M. & Kallinen, M. (2007). Yhteisasumisesta yhteiskuntaan? Mielenterveyskuntoutujien asu-
mispalveluiden tila ja tulevaisuus. Mielenterveyden keskusliitto. Helsinki: Mielenterveyden kes-
kusliitto.

Sosiaali- ja terveysministeriö. (2007). Asumista ja kuntoutusta. Mielenterveyskuntoutujien asu-
mispalveluja koskeva kehittämissuositus. [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/han-
dle/10024/69970/Julka200713.pdf;sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/69970/Julka200713.pdf;sequence=1)

Sotkanet. Saatavilla 18.4.2023 [https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indica-
tor=sy6zBAA=®ion=s07MBAA=&year=sy5zts7S0zUEAA==&gender=t&abs=f&co-
lor=f&buildVersion=3.1.1&buildTimestamp=202211091024](https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=sy6zBAA=®ion=s07MBAA=&year=sy5zts7S0zUEAA==&gender=t&abs=f&co-
lor=f&buildVersion=3.1.1&buildTimestamp=202211091024)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2021). Mielenterveyden edistäminen. Saatavilla 10.1.2023
<https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen>

Tilastokeskus. (2007). Laatusuunnitelma. 2. uudistettu painos. Saatavilla 28.1.2023
https://www.stat.fi/meta/qg_2ed.pdf

Toikkanen, Jarkko. (2018). Kokemuksen tutkimus VI; kokemuksen käsite ja käyttö. Rovaniemi:
Lapland university press.

Viertiö, S., Laitinen, A-M., Kuusisaari, K., Partanen, A., Grainer, M., Therman, S., Heiskanen, M. &
Suvisaari, J. Kansallinen asiakaspalautekysely mielenterveys- ja päihdepalveluissa (2022). Tervey-
den ja hyvinvoinninlaitos. Saatavilla 5.11.2022 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-900-9>

Vilkka, H. (2007). Tutki ja mittaa: määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vuorma, H., Rotko, T., Larivaara, M. & Kosloff, A. (2020). Kansallinen mielenterveysstrategia ja
itsemurhien ehkäisyohjelma vuosille 2020–2030. Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla
5.11.2022 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-4139-7>

Ykköskodit. (N.d). Asumismuodot. (N.d). Saatavilla 5.11.2022 <https://xn--ykkskodit-27a.fi/laadukkaita-palveluita>

Ympäristöministeriö. (2012). Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluiden kehittäminen. Työryhmän raportti. Ympäristöministeriön raportteja 10/2012. Saatavilla 29.1.2023 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10138/41350>

Aineistonhallintasuunnitelma

1. Aineistojen yleinen kuvaus

Kerätään tietoa strukturoidulla kyselylomakkeella asukkaiden kokemuksista kyseisestä palvelusta ja asumisesta tavanomaisessa asuinympäristössä. Yrityksellä on käytössä ns. yleinen asiakastyytyväisyyskysely, jonka avulla mitataan asukastyytyväisyyttä ja toimintaa viiden osa-alueen osalta. Kysely on suunnattu asukasryhmälle, mielenterveyskuntoutujille, mutta kysely ei mittaa tämän tuotteen vaikutusta asukkaan kuntoutukseen ja toimintakykyyn.

2. Aineiston dokumentaatio ja laatu

Aineisto kerätään Google Forms kyselyllä, verkkosovelluksessa. Google Formsia voidaan käyttää, luoda ja muokata millä tahansa laitteella. Käyttäjät voivat vastata kyselyyn paikasta riippumatta – mobiililaitteelta, tabletilta tai tietokoneelta. Google Formsissa kerätyt tiedot voidaan syöttää automaattisesti laskentataulukkoon. Kaaviot ja vastausdata päivittyvät reaaliajassa. Asiakkaasta kerätään tunnistetietona ainoastaan asumisyksikön nimi. Asiakkaat täyttävät kyselyn anonyymisti yksikön laitteistolla ja he saavat tarvittaessa yksikön ohjaajilta tukea laitteiston käyttöön.

3. Säilytys ja varmuuskopiointi

Aineisto kerätään Google Forms verkkosovellukseen. Forms on pilvipohjainen, minkä ansiosta ei tarvitse paikallisia tiedostoja ja laitteet pysyvät mahdollisimman riskittöminä. Kaikki Google Formsissa luodut tiedostot siirretään ja tallennetaan salatusti. Formsin tietoturva-, tietosuoja- ja vaatimustenmukaisuustoiminnot tarkistetaan riippumattomasti säännöllisesti. Forms noudattaa samoja vahvoja tietosuojasitoumuksia ja datan suojauskäytäntöjä kuin muutkin Google cloudin yrityspalvelut. Aineistoa pääsee käsittelemään vain tutkijat ja toimeksiantaja.

4. Säilyttämiseen liittyvät eettiset ja laillisuuskykymykset

Kyselyn vastauksia ei saa säilyttää tutkimuksen loppumisen jälkeen ja koko tutkimus tulee suorittaa niin, että tutkimukseen osallistujien anonymisyys säilyy. Tämä tarkoittaa, että huomioimme henkilötietolain 1999/523.

5. Aineiston avaaminen ja pitkäaikaissäilytys

Tutkimustulokset jäävät toimeksiantajan käyttöön. Muutoin tutkimuksen aikana muodostunut aineisto hävitetään. Meille ei jää oikeutta säilyttää tutkimuksen aineistoa missään muodossa.

<ul style="list-style-type: none"> • 4. KOETKO PROVESTALLA ASUMISEN MAHDOLLISTAVAN YHDENVERTAISEN ASUMISEN * • 1= Täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä 							
	1	2	3	4	5		
<ul style="list-style-type: none"> • 5. KOETKO TÄRKEÄNÄ, ETTÄ ASUMISPALVELU JÄRJESTETÄÄN TAVANOMAISESSA ASUMISYMPÄRITÖSSÄ? • 1= Täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaan mieltä 							
	1	2	3	4	5		
<ul style="list-style-type: none"> • 6. KOETKO SAAVASI KOKONAISVALTAISTA/ MONIPUOLISTA TUKEA? • 1= Täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä 							
	1	2	3	4	5		
<ul style="list-style-type: none"> • 7. KOETKO SAAVASI TUKEA YKSILÖLLISEN TARPEESI MUKAAN? • * • 1= Täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä 							
	1	2	3	4	5		
<ul style="list-style-type: none"> • 8. KOETKO PROVESTALLA ASUMISEN TURVALLISENA? • 1= Täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä 							
	1	2	3	4	5		
<ul style="list-style-type: none"> • 9. KOETKO YHTEISET TILAT TARPEELLISIKSI SAMASSA TALONYHTIÖSSÄ? • 1= Täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä 							
	1	2	3	4	5		
<ul style="list-style-type: none"> • 10. KOETKO, ETTÄ PROVESTAN ASUMISPALVELU TUKEE SINUA NIIN, ETTÄ JOKU PÄIVÄ VOIT KUNTOTUTUA ITSENÄISEEMPÄÄN ASUMISEEN? • 1= Täysin eri mieltä, 2= eri mieltä, 3= ei samaa eikä eri mieltä, 4= samaa mieltä, 5= täysin samaa mieltä 							
	1	2	3	4	5		