



SAMI VÄISÄNEN

Ohjeistus muuttajalle yhteisöllistä asumista varten

SOSIAALIALAN TUTKINTO-OHJELMA
2023

Tekijä(t) Väisänen, Sami	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Kuukausi Vuosi 13.11.2023
	Sivumäärä 46	Julkaisun kieli Suomi
Julkaisun nimi Ohjeistus muuttajalle yhteisöllistä asumista varten		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalian tutkinto-ohjelma		
<p>Opinnäytetyön tilaajana toimi Porin Hoitokoti Omenapuu, joka tarjoaa yhteisöllistä asumista päihde ja mielenterveysasiakkaille. Omenapuulla oli tarve ohjeistukselle, joka koostuu uusille muuttaville asukkaille ensimmäisten viikkojen taloudelliset tukihakemustehtävät yhteen. Ohjeen tuli olla niin selkeä, että asukas kykenisi tekemään sen tehtäviä omatoimisesti. Samalla sen tarkoitus on olla myös henkilökunnalle asiakkaan ohjaustyökalu sekä työvaiheiden tarkastuslista.</p> <p>Opinnäytetyön suunnittelua lähestyttiin toipumisorientaatiollisen viitekehyksen kautta, jossa pääosassa ovat asukkaiden oma tarve muutokseen, omat voimavarat ja mahdollisuus tehdä valintoja. Samalla tehtiin tiedonkeruuta toteutettavista tehtävistä.</p> <p>Työ toteutettiin toiminnallisena kehitystyönä kesätöiden aikana. Tärkeimpinä toteutusmenetelminä olivat tiedonkeruu, ohjaajien ja asukkaiden haastattelut, joiden pohjalta kirjoitettiin ohjeistus. Työtehtävien ohjausta toteutettiin ensin oikeissa tilanteissa ja tehtävien vaiheet dokumentoitiin omiksi osikseen ja koottiin yhteen. Versioita tarkasteltiin ja yksinkertaistettiin asukkaiden ja henkilökunnan palautteiden perusteella, kunnes lopputulos oli suunnitelman mukainen.</p> <p>Lopputuloksena valmistui ohjeistus, joka toimii asukkaille itseoppaana sekä henkilökunnalle ohjaustyökaluna. Ohjeistus sai ohjaajilta ja asukkailta positiivista palautetta selkeästä rakenteesta ja vastualueiden jaosta. Asukkaille ohjeistuksen tekoon osallistuminen oli osallisuutta lisäävä kokemus.</p>		
<p><u>Asiasanat</u> Toipumisorientaatio, toipumisorientunut työote, mielenterveysasiakkaat, yhteisöllinen asuminen, palvelujärjestelmä, ohjeistuksen laatiminen, yhteiskehittäminen</p>		

Author(s) Last name, First name Väisänen, Sami	Type of Publication Bachelor's thesis	Date Month Year 13.11.2023
	Number of pages 46	Language of publication: Finnish
Title of publication Guide for the new resident for communal living		
Degree program Bachelor of social services		
<p>Esperi Omenapuu, which offers communal living for mental health clients, was the client of the thesis. Omenapuu had a need for guide that would bring together the tasks of applying for financial support in the first weeks for new residents moving in. The guide had to be so clear that the resident would be able to carry out the tasks independently. At the same time, its purpose is also to be a customer guidance tool for the staff and a checklist of work steps.</p> <p>The design of the thesis was approached through a recovery-oriented framework, where the residents' own need for change, their own resources and the opportunity to make choices play a major role. At the same time, information was collected about the tasks to be implemented.</p> <p>The work was carried out as functional development work during the summer work. The most important implementation methods were searching for the information and interviews with staff and residents. Instructions were written based on these information. Task guidance was first directed in the right situations. The phases of the tasks were documented in their own parts and finally combined together. The versions were viewed and simplified based on the residents' and staff's feedback until the final result was in accordance with the plan.</p> <p>The final result was a instructions that worked as a self-guide for the residents and as a guidance tool for the staff. The instructions received positive feedback from staff and residents regarding the clear structure and division of responsibilities. Participating in instruction development process was an experience for the residents that increased participation.</p>		
<p><u>Key words</u> Recovery, recovery-oriented work method, communal living, mental health clients, financial support system, guide</p>		

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 PROJEKTIN KONTEKSTI.....	7
2.1 Projektin taustalla olleet tarpeet, lähtökohdat ja tavoitteet	7
2.2 Projektin toimintaympäristö.....	8
3 PÄIHDE-JA MIELENTERVEYSKUNTOUTUJEN YHTEISÖLLINEN ASUMINEN.....	8
3.1 Yhteisöllinen asuminen.....	8
3.2 Yhteisöllisen asumisen eri tasot.....	9
4 TOIPUMISORIENTAATIO.....	11
4.1 Toipumisorientaatio	11
4.2 Toipumisorientoitunut työote.....	12
5 ASUKKAAN PALVELUT JA HAETTAVAT TUET.....	13
5.1 Palvelujen tarve ja hakeminen	13
5.2 Välttämättömät tehtävät ja tuet	14
5.3 Edunvalvonta ja välitystili.....	16
6 PROJEKTIN TOTEUTUS.....	17
6.1 Projektin tehtävä.....	17
6.2 Suunnitteluvaihe: suunnittelumenetelmät ja -prosessi.....	18
6.3 Projektin toteutusvaihe: menetelmät ja prosessi	21
6.4 Projektin päätös- ja arviointivaihe: menetelmät ja prosessi.....	22
7 TULOKSET JA TUOTOKSET	24
7.1 Tuotoksen tarkastelu	24
7.2 Palautekyselyjen tulokset.....	25
8 POHDINTA	27
8.1 Luotettavuus ja eettisyys.....	27
8.2 Ammatillinen kasvu	28
8.3 Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkokehitys	30
LÄHTEET	32
LIITTEET	

1 JOHDANTO

Allekirjoittanut hakeutui opiskelemaan aikuissosiaalityön sosionomiksi kiinnostuksesta mielenterveys ja päihdeasiakkaiden käytännön arjen tukemisen parissa. Tähän mennessä harjoittelujen ja opiskelujen ohella sosionomin töitä on tullut tehtyä Hoitokoti Omenapuussa. Työtehtäviin on kuulunut muun muassa asukkaiden arjen ohjausta ja tukiverkostossa opastamista. Omenapuu on asumisyksikkö, joka tarjoaa eriasteisia yhteisöllisen asumisen muotoja mielenterveys -ja päihdekuntoutujille. Omenapuun yksikönjohtaja ja vastaava sosiaalihoaja tarjosivat opinnäytetyön aihetta joulukuussa 2022 kun yksikössä oli tarvetta kehittää työmenetelmiä. Tarve syntyi uusien yksikköön muuttavien asukkaiden taloudellisista tehtävistä ja tukien hakemistehtävistä, joille ei ollut tähän mennessä ollut selkeää yhtenäistä työtapaa.

Asukkaille tulee muuttohetkellä paljon talousasioita, mitkä pitäisi laittaa vireille, jolloin lomakkeita liitteineen on selvitettävä monesta eri paikasta. Työntekijöiden ja asukkaiden kesken on syntynyt epäselvyyksiä, kuten kenen tehtävä on tehdä mitään ja missä järjestyksessä. Näitä tehtäviä on hoitanut aiemmin vain muutama työntekijä ja joskus asioita myös joudutaan tekemään asukkaiden puolesta. Kuitenkin asukkaan tulisi ottaa itse mahdollisimman paljon vastuuta omien asioidensa hoitamisesta ja tekemään itse mahdollisimman paljon. Kuitenkin pelkkä ulkoapäin lähtevä patistaminen ei ole asukkaille pitkäaikaisesti toimiva työtapo, vaan motivaatio ottaa vastuuta asioistaan tulisi lähteä asukkaasta itsestään.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on siis ollut luoda selkeä ohjeistus ensimmäisten viikkojen käytännön asioiden hoitamiseen, kun uusi asukas muuttaa yhteisölliseen asumiseen. Tällaista ohjeistusta tilaajalla ei tällä hetkellä ole käytössä, ja tilaajalla on opinnäytetyölle sekä taloudellinen, työotteen kehittämisen sekä työnjaollisesti käytännöllinen tarve. Tavoite on, että yhteisöllisen asumisen aloitus sujuisi mahdollisimman yksinkertaisesti ilman ylimääräisiä viiveitä ja kustannuksia, jotta resursseja voitaisiin ohjata tehokkaammin asukkaan varsinaisen toipumisen edistämisen tukemiseksi.

Keskeisenä suunnitelman viitekehyksenä toimi toipumisorientaatio, joka korostaa asiakkaan omia voimavaroja, omia toiveita sekä omaa aktiivisuutta ja tavoitteellisuutta. Toipumisorientaatio on yleistynyt mielenterveys ja päihdetyöhön perinteisen hoitotyön rinnalle, ja sen päätarkoitus ei ole parantaa asiakasta sairauksistaan vaan tähdätä pitempiäaikaiseen parempaan elämään vahvuuksiin perustuen. Onnistunut toipumisen kokemus edellyttää myös asiakkaasta itsestään lähtevää muutoksen tarvetta, omaa aktiivista tekemistä, valintoja sekä vastuun ottamista omasta elämästään. Toipumisorientaatiollinen työote tarkoittaa puolestaan sitä, että työntekijät eivät tee päätöksiä ja asioita asiakkaiden puolesta vaan he keskustelevat, suunnittelevat ja kehittävät yksilöllisiä työmenetelmiä yhdessä asiakkaiden kanssa.

Opinnäytetyö toteutettiin toiminnallisena yhteiskehittämistyönä laatijan omien töiden ohessa. Tärkeimmät opinnäytetyön kehittämiseen liittyvät kysymykset olivat: Mitä asioita ohjeisiin otetaan mukaan ja mitä jätetään pois? Missä muodossa ohjeet laaditaan? Kuinka kasata ohjeet selkeästi yhteen niin, että sisältö on asukkaalle ymmärrettävä ja rakenne etenemisen kannalta looginen? Kuinka ohjeistus auttaa motivoimaan asukasta tekemään näitä asioita omien voimavarojensa pohjalta? Kuinka ohjeistus auttaa työntekijää tukemaan asukasta toipumisorientaatiollisen työotteen kannalta ja kuinka työntekijä voi sen avulla arvioida asukkaan toimintakykyä ja edistymistä?

Kehittämisprosessin menetelminä käytettiin tiedonkeruuta, haastatteluita, ohjeen kirjoittamista, sen ohjauksen havainnointia ja lopuksi arviointia. Prosessin kehää toistettiin, kunnes lopputulos palveli tarkoitustaan. Tuotoksena syntyi tulostettava ohjeistus, jossa jokainen osuus kuvataan mahdollisimman selkeästi mitä tulee tehdä, kuinka se voidaan tehdä, nimetään vastuuhenkilö ja jätetään avoin kenttä arvioimaan toteutuiko se. Siihen jätetään myös avoimia kohtia asukkaan omia ideoita ja valintoja varten. Ohjeistus ohjaa samanaikaisesti sekä asukasta itsenäisessä asioiden hoitamisessa jo aloitusvaiheessa sekä toimii myös omaohjaajan työkaluna sekä tarkistuslistana.

Ohjeistuksen laatiminen oli laatijalle ammatillisen kehittymisen kannalta tarpeellinen, koska samalla oli mietittävä asioiden yksinkertaistamista asukkaan itseohjautuvuutta ajatellen sekä kehitettävä omia työmenetelmiä asiakaslähtöisemmäksi. Mielenterveys- ja päihdeasukkailla on yhteisöllisessä asumisessa arkipäiväisiä rajoitteita, mutta sairaudet eivät kuitenkaan ole este parempien toimintaedellytysten tavoittelulle.

2 PROJEKTIN KONTEKSTI

2.1 Projektin taustalla olleet tarpeet, lähtökohdat ja tavoitteet

Asukkaiden muuttoihin liittyy ensimmäisinä viikkoina useita hoidettavia toimenpiteitä kuten muuttoilmoituksen tekeminen, asumistuen hakeminen, hyvinvointialueen tulonselvityspyyntöihin vastaaminen ja muitten tarvittavien tukien hakeminen. Hoidettavia asioita on paljon eivätkä ne aina ole itsestään selviä asukkailla. Asukkaista ja heidän toimintakyvystään on aina muuton yhteydessä myös rajallinen määrä tietoa, joka tarkentuu usein vasta ensimmäisten viikkojen aikana. Asukkailla voi myös olla virheellisiä käsityksiä, että henkilökunta huolehtii automaattisesti heidän asioistaan. Aloittamisen motivoiminen, sairaudet sekä toteutumisen seuraaminen tuovat myös asukkailla oma haasteensa.

Myöskään kaikille henkilökunnasta tukijärjestelmä ei välttämättä ole tuttua ja toisinaan syntyy epäselvyyksiä, kuten kenen tehtävä on tehdä mitäkin ja missä järjestyksessä. Muuttoon liittyviä työhön sisällytettäviä asioita ei ole aiemmin koottu yhteen vaan niitä on tehty sitä mukaa kun muuttoa on tapahtunut. Työntekijöiden tehtävä ei ole tehdä asioita asukkaiden puolesta vaan tukea häntä omatoimiseen toimintaan. Ohjeistus tulisi laatia niin selkeästi, että asukas pystyisi sen pohjalta tekemään mahdollisimman paljon tehtävistään itse.

Opinnäytetyön tavoitteena on ollut luoda selkeä ohjeistus ensimmäisten viikkojen käytännön asioiden hoitamiseen, kun uusi asukas muuttaa yhteisölliseen asumiseen. Tavoite on, että yhteisöllisen asumisen aloitus sujuisi mahdollisimman yksinkertaisesti ilman ylimääräisiä viiveitä ja kustannuksia, jotta resursseja voitaisiin ohjata tehokkaammin asukkaan varsinaisen toipumisen edistämisen tukemiseksi.

Kohderyhmänä on periaatteessa jokainen yksikköön muuttava uusi asukas, mutta pääkohderyhmänä ovat yhteisöllisen asumisen ja tuetun asumisen asukkaat sekä heidän omaohjaajansa. Opinnäytetyön tuotoksesta hyötyy ensisijaisesti asukas itse, mutta samalla se selkeyttää muun henkilökunnan ohjeistusta ja työnjakoa sekä hyvin toteutettuna säästää kustannuksia kuten ylimääräisiä vuokranmaksuviiveitä tai työntekijöiden

ylimääräistä työajankäyttöä. Mikäli työntekijät ottavat ohjeistuksen työkalukseen, se myös mahdollistaa toimintakulttuurin kehittämisen kohti toipumisorientaatiollisempaa työtettä, koska asukas otetaan heti alussa mukaan toimintaan ja hän on lähtökohdaisesti ohjeistuksen aktiivisin toteuttaja.

2.2 Projektin toimintaympäristö

Hoitokoti Omenapuu on Esperi Caren omistama yksityinen mielenterveys ja päihdekuntoutujien asumisyksikkö Meri-Porissa, joka tarjoaa asukkailleen joko ympärivuorokautista asumista, yhteisöllistä asumista sekä tuettua asumista. Yksikkö on ollut toiminnassa noin kaksikymmentä vuotta ja asukkaita on tällä hetkellä noin kolmekymmentä. Yhteisöllisen asumisen tarkoitus on tarjota asukkaille mahdollisuuksia opetella itsenäisemmän asumisen taitoja ja päätöksiä. Samalla tarkoitus on edistää osallistavaa, merkityksellisempää ja toiminnallisempaa arkea. Henkilökunta koostuu moniammatillisesti lähihoitajista, sairaanhoitajista ja sosionomeista. (Esperi, 2023)

Asukkaat käyvät asioilla ja osallistuvat elämään myös kodin ulkopuolella. Jokaisella asukkaalla on omaohjaaja, joka motivoi ja ohjaa itsenäisen elämän valmiuksien hankkimisessa yhdessä laaditun palvelusuunnitelman mukaisesti. Asukkaiden toimintaan osallistuminen suunnitellaan yksilöllisesti niin, että se tukee tavoitteiden saavuttamista. (Esperi, 2023)

3 PÄIHDE-JA MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIEN YHTEISÖLLINEN ASUMINEN

3.1 Yhteisöllinen asuminen

Asumispalvelut ovat sosiaalihuoltolain mukaisia sosiaalipalveluja, joiden järjestämisestä vastaa hyvinvointialue. (STM, 2023) Hyvinvointialue voi myös ostaa asumispalveluita yksityisiltä toimijoilta, kuten Esperi Carelta. Asukkailla on pitkittyneiden mielenterveydellisten ongelmien sekä päihdeongelmien takia vaikeuksia jokapäiväisessä

arjessaan, ja he tarvitsevat usein myös erikoissairaanhoidon palveluja. Yksi syy asumispalvelujen järjestämiselle onkin alun perin ollut vähentää sairaaloiden ja terveyskeskusten osastopaikkoja sekä päivystyksen ruuhkautumista. Yhteisöllistä asumista ei ole kuitenkaan tarkoitus nähdä laitoksena, vaan asukkaiden kotina, jossa asukkaat ovat itsenäisiä toimijoita.

Asumispalvelua käyttävät asukkaiden ongelmat näkyvät tyypillisimmin ulospäin muun muassa passiivisuutena, aloitekyvyttömyytenä, kognitiivisten kykyjen heikkenemisenä, kuten rajallisena keskittymisenä ja heikkomuistisuutena, sosiaalisena ahdistuneisuutena, asioiden epäjärjestyksenä, taloudellisena velkataakkana, merkityksettömyyden kokemuksena, heikentyneenä itsetuntona, epäterveellisinä elintapoina sekä alentuneena siisteyden ja hygienianhoitona. Aistiharhat, päihderetkahdukset ja sairautentunnot eivät myöskään ole epätavallisia. Ongelmat voivat ilmetä erinäisinä kausina tai olla päivittäisiä.

Asukkailla on kuitenkin myös paljon potentiaalia kokonaisvaltaiseen toipumiseen, sosiaaliseen kanssakäymiseen ja itsenäisempään elämään. Päihteiden käytön vähentäminen, terveellisemmät elämäntavat, itsetunnon kohottaminen, arkielämän taitojen ja sosiaalisten suhteiden vahvistuminen ovat myös tärkeitä tavoitteita. Jokaiselle asukkaalle on laadittu oma henkilökohtainen kuntoutus- ja palvelusuunnitelma, joka palvelee yksilöllisesti asukkaan kokonaisuutta. Aikuisilla asukkailla palvelun vastaanottaminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja yhteistyöhön henkilökunnan kanssa. Henkilökunnan työ tasapainoilee yksilöittäin hoidollisen sekä ohjaustyön välissä. Periaatteena on, että asukasta autetaan vain sen verran kuin tarvitsee ja asukas itse säilyy elämänsä aktiivisimpana toimijana. Tarkoitus on pyrkiä välttämään laitostumista, eli asukkaan omatoimisuuden passivoitumista ja tulemistä liian riippuvaiseksi annettuun apuun ja auttavaan ympäristöön.

4.2 Yhteisöllisen asumisen eri tasot

Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien yhteisöllisen asumisen eriaisteiset portaavat määrittelevät asukkaiden erityisavun tarpeen laajuuden ja heidän tyypillisen toimintakykynsä

suoriutua opinnäytetyöhön valituista tehtävistä. Asumismuodot vaikuttavat myös siihen, millaisia palveluita ja tukia asukkaalle voidaan myöntää.

Ympäri vuorokautinen eli entinen tehostettu palveluasumismuoto tarkoittaa, että asukas ei terveydentilansa takia selviä ilman tukea ja valvontaa ja tämä edellyttää myös henkilökunnan ympärivuorokautista paikalla oloa. (STM, 2023) Asukkaalla on tyypillisesti korkea hoidollisuusaste sekä vakavia puutteita arjessa selviämässä. Tämä edellyttää usein apua ateria-avun, siivouspalvelujen ja pyykkihuollon järjestämistä. Fyysisten sairauksien lisäksi myös pitkäaikaisen päihteiden käytön aiheuttama kognitiivisten taitojen heikentyminen vaikeuttaa omien asioiden hoitamista.

Yhteisöllinen asuminen eli ennen kutsuttu palveluasuminen on tehostetusta kevyempi asumismuoto. Asukkaan toimintakyky on alentunut ja hän saa arkeensa hoidollista tai ohjauksellista tukea kaikkina viikoppäivinä, mutta hän selviää arjessaan myös hetkiä ilman henkilökunnan läsnäoloa. Häneltä voidaan odottaa enemmän omatoimisuutta eikä tarvetta esimerkiksi yövuorolaisen päivystykselle ole.

Tuettu asuminen on palveluasumismuodoista avun tarpeen kannalta kevyin ja edellyttää itsenäisempää asioiden hoitamisen kykyä, kuten omien ruokailujen järjestämisen. Asukasta tavataan vain muutaman kerran viikossa ja tuki on pääosin sosiaaliohjauksellista neuvontaa. (STM, 2023) Tavoite on usein, että asumisen jakso olisi kestoaltaan tilapäistä ja että jaksolta tavoitellaan valmiuksia muuttaa itsenäiseen asumiseen.

Asukkaan toimintakykyä ja avuntarvetta arvioidaan jatkuvasti, joten asumismuoto voi muuttua näiden kolmen vaihtoehdon välillä joko tehostetumpaan tai kevyempään kun havaitaan tarpeeksi muutosta tapahtuneen. Palvelukodin päätarkoitus ei ole olla loppuelämän sijoituspaikka, vaan myös omaan itsenäiseen asuntoon muuttaminen on yksi vaihtoehto, joka voi toteutua, kun toipumista tapahtuu. Asumispalvelun tarkoitus ei ole myöskään auttaa ulkopuolisesti liikaa, jottei asukas ajautuisi riippuvaiseksi autta-vaan ympäristöönsä vaan kykenisi säilyttämään omatoimisuutensa ja itsenäisyytensä. Lisäksi asukkaille pyritään rohkaisemaan saamaan kontakteja ja asiointeja yksikön ulkopuolelle, koska tarkoitus ei ole eristää heitä. Kuntoutus tapahtuu siellä, missä muutkin ihmiset asioivat ja elävät. (Raivio & Raivio, 2020, s. 129)

4 TOIPUMISORIENTAATIO

4.1 Toipumisorientaatio

Koska opinnäytetyön tarkoitus on edistää asukkaan omatoimisuutta ja osallisuutta omaan elämäänsä, ohjeistuksen aihetta lähestyttiin toipumisorientaation ajattelun ja toiminnan viitekehystä. Päihde- ja mielenterveyskuntoutuksen lähtökohdat ja työmenetelmät ovat muuttuneet eri vuosikymmeninä. Menneinä vuosikymmeninä on ajateltu, että parannetaan sairauksia ja oireita. On myös ollut vaihtuvia trendejä, että työnteke tai terapia kuntouttaa. Nykyisin panostetaan asiakkaan kokonaisvaltaiseen tukemiseen, jossa korostetaan asiakkaan omaa osallisuutta ja omien voimavarojen löytämistä sekä hyödyntämistä. (Päihdelinkki, 2019)

Toipumisorientaatio on vuosikymmenten ajan yleistynyt päihde - ja mielenterveys-työssä. Keskeisinä asioina toipumiselle ovat asiakkaan omat voimavarat, osallisuus, merkityksellisyys, voimaantuminen ja positiivinen mielenterveys. Toipumisorientaatioissa asiakkaan päihdeongelman tai mielenterveysongelman sairaudet ja sen mukanaan tuomat arkielämän rajoitteet tiedostetaan, mutta siinä keskitytään pitkäaikaiseen hyötyyn rakentaa omaa elämää uudelleen tasapainoon. Pää tarkoitus ei ole enää parantaa ihmistä sairaudestaan tai oireistaan eikä se ole aina täysin mahdollistakaan. Toipumisorientaatio ei väheksy tai syrjäytä kliinistä hoitotyötä, vaan se enemmänkin täydentää sitä kokonaisuutena. (Raivio & Raivio, 2020, s. 27) Toipumisorientaatio pitää sisällään myös asiakkaan omaa aktiivista tekemistä, valintoja sekä vastuun ottamista omasta elämästään.

Toipumisorientaation kokonaisprosessia myös on kuvattu Scottish Recovery Networkin CHIME-mallissa viiden prosessin osaketjuna. Prosessin ensimmäinen osatekijä on Connectivity eli yhteys. Se tarkoittaa asiakkaan kohtaamista tasavertaisesti ihmisenä. Yhteys muihin ihmisiin heijastaa asiakkaalle takaisin uutta informaatiota itsestään sekä antaa asiakkaalle palautetta. Toinen prosessi on Hope, joka käsittää toivon ja optimismin. Onnistumisen kokemukset lisäävät omaa motivaatiota ja vahvistavat toivoa. Kolmas prosessi on Identity, joka korostaa positiivista minäkuvaa ja että asiakas on muutakin kuin hänen diagnoosiansa määritelmä. Neljäs prosessi on Meaning eli

merkitys. Elämälle on olemassa tarkoitus sairaudesta tai rajoitteesta huolimatta. Viides ja viimeinen prosessin osa on Empowerment, eli voimaantuminen ja oman elämän hallinta. Voimaantuminen edellyttää toipujalta voimavaroja ja lisääntyvää konkreettista vastuunottoa itsestä ja omasta toiminnasta. (Leamy ym., 2011) Kaikki viiden prosessin osat myös linkittyvät kokonaisuutena toisiinsa. (Raivio & Raivio, 2020, s. 27-32)

Toipumisorientaatio ei kuitenkaan aina noudata lineaarisesti etenevää linjaa vaan toipumisen matka voi mutkitella edestakaisin. Vaikka elämässä tulisi vastaan haastavia kausia ja taantumisia, tavoitteena on aina asiakkaan oma kasvaminen. Vahvistunut asiakas voi myös oppia selviämään vaikeistakin ajoista jatkossa paremmin. Kun syntyy onnistumisia ja havaitaan edistymistä, tapahtuu myös toipumista. Toipumisen myötä asiakkaan omatoimisuus ja identiteetti vahvistuu ja hän kykenee elämään merkityksellistä arkielämää sairaudesta huolimatta.

4.2 Toipumisorientoitunut työote

Myös palvelun järjestäjältä ja ohjaavalta työntekijältä edellytetään nykyään yhä enemmän toipumisorientaatiollista työtettä ja asiakkaan palvelujen yhteissuunnittelua kokonaisuus huomioiden. Asukasta on kuultava ja hänet on otettava mukaan häntä koskevien palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen, jotta työtettä saataisiin vietyä asiakaslähtöisemmäksi. (Päihdelinkki, 2019) Tämä tarkoittaa, ettei työntekijä työskentele asukkaalle autoritäärisesti valmiita ratkaisuja antaen eikä varsinkaan tee asioita asukkaan puolesta. Ohjaaja auttaa asiakasta tekemään päätöksiä mukana tasavertaisena ohjaajana ja tukee asukasta hänen toipumisen prosesseissaan. Samalla hän arvioi asiakkaan kykyjen realiteetteja, muistuttaa sovituista tavoitteista ja keinoista päästä niihin, sekä luo toivoa tulevaisuuteen esimerkiksi positiivisena palautteena pienistä onnistumisista. Kun asiakasta kuullaan ja hänen tarpeeseensa vastataan, luodaan jo edellytys toivolle. Kun asiakkaalla on mahdollisuus tehdä tietoon perustuvia valintoja ja tietää tekemiensä valintojen seuraukset, hänen henkilökohtainen vastuunottonsa omasta elämästä lisääntyy. (Nordling 2018, s. 1477)

Koska toipumisorientaatio ei etene aina lineaarisesti, jokaiseen ohjauskertaan on myös syytä heittäytyä avoimin mielin, sillä laaditusta suunnitelmasta huolimatta muuttuvia

tilanteita voi tulla usein. Takapakeista huolimatta työntekijän on löydettävä jostain asiakkaan motivaatioon uutta toivoa jatkaa sekä nähdä uusia mahdollisuuksia. Työkulttuurin muuttaminen ei ole nopeasti tapahtuva prosessi, vaan se vaatii paljon tasaver-
taisia kohtaamisia ja keskusteluja jokaiselta osapuolelta.

5 ASUKKAAN PALVELUT JA HAETTAVAT TUET

5.1 Palvelujen tarve ja hakeminen

Yhteisöllinen asuminen ei ole asukkaille ilmaista eikä sen taloudellinen järjestäminen ole itsestään selvää. Asukkailta laskutetaan kuukausittain oman huoneistonsa vuokra, reseptilääkkeiden apteekkilasku ja lisäksi hyvinvointialueen hinnastoperäinen hoito-
maksu, jonka suuruus vaihtelee jokaisen asukkaan kohdalla tuloperusteisesti, esimer-
kiksi kertyneen eläkkeen mukaan. Monella asukkaalla taloudellinen tilanne on niin
vaikea, etteivät kuukausittaiset varat riitä näiden laskujen maksamiseen, joten niiden
kattamiseksi on tarpeen hakea erilaisia tukia, kuten asumistukea, hoitotukea ja toi-
meentulotukia. Tuen suuruus määräytyy paitsi hoivan tarpeen myös tuensaajan talou-
dellisen aseman perusteella. (Esperi, 2023)

Tukien hakeminen perustuu asiakkaiden oikeuteen toimeentulosta. Ihmisoikeuksien
25. artiklan mukaan jokaisella on oikeus elintason, joka on riittävä turvaamaan hänen
hyvinvoinnin ravinnon, vaatetuksen, asunnon, lääkintähuollon ja välttämättömän yh-
teiskunnallisen huollon osalta. Jokaisella on myös oikeus turvaan työttömyyden, sai-
rauden, tapaturman, sekä muun hänen tahdostaan riippumatta tapahtuneen toimeentu-
lon menetyksen varalta. (OHCHR, 2023) Vakaa taloudellinen toimeentulo tuo turvaa
ja luo pohjaa toipumiselle. Vaikka asukas on muutakin kuin hänen diagnoosinsa, diag-
nooseja myös tarvitaan oikean hoidon ja tuen perusteeksi ja niiden järjestämiseksi.

Tärkeimmät opinnäytetyön ohjeistukseen liittyvät yksikön ulkopuolisen palvelujärjes-
telmän tahot ovat Kela, eläkeyhtiöt, verotoimisto, hyvinvointialue, apteekit, pankit,
posti, poliisiasema, asukkaan oma sosiaalityöntekijä sekä mahdollisesti edunvalvoja

tai välitystilinhoitaja. Palveluiden käyttöä tarvitsijoille vaikeuttavat niiden saatavuus, monen eri paikan sirpaleisuus, hakemusten monimutkaisuus ja käytön yhteydessä perittävät asiakasmaksut. Byrokratia koetaan joskus niin vaikeaksi, että tukia ei haeta lainkaan. (THL, 2019)

Yhden toimijan kautta voi harvoin hoitaa useaa asiaa kerralla, ja niiden toimipaikat usein myös sijaitsevat kaukana yksiköstä. Jos asukkaalla ei ole omaa tietokonetta tai älypuhelinta, hän voi käyttää yksikön toimiston laitteita. Suurimman osan asioista voisi hoitaa etänä tietokoneella, mutta koska palvelun käyttö vaatii nykyään lähes aina asiakkaan tunnistautumisen, kaikilla ei ole yksikköön muuttaessa verkkopankkitunnuksia eikä edes henkilöllisyystodistuksia. Ei ole myöskään harvinaista, että asukkaasta saadut alkutiedot eivät pidä aina täysin paikkaansa. Tämän takia asukkaille joudutaan suunnittelemaan erillisiä asiointikäyntejä tarvittavissa paikoissa dokumenttien hankkimiseen. Yleensä asukkaan ohjaajan on myös hyvä lähteä myös mukaan käynneille varmistavaksi tueksi, joko autoapuna tai esimerkiksi sosiaalisesti jännittävien tilanteiden vuoksi.

Etuuksia haettaessa kaavakkeiden täyttämiseen on myös tarpeen varata reilusti siihen tarkoitettua aikaa asukkaalle, koska kaavakkeet ovat laajoja, työläitä ja vaikeaselkoisia usealle asukkaalle. Lääkkeet väsyttävät ja keskittymiskyky voi olla lyhyt, joten liian suurilla tavoitteilla ei kannata aloittaa. Lisäksi asukkailla voi muuton alussa olla mielessään muita ajatusta häiritseviä huolia, jolloin motivaatio tarttua hoidettaviin asioihin on vaikeaa ja hidasta. Kyse ei välttämättä ole siitä, ettei asukkaalla ole tietoa ja taitoa hoitaa asioita, vaan enemmänkin siitä, ettei ole riittävästi keskittymiskykyä, keinoja ja voimia aloittaa asioita ja saattaa niitä loppuun.

5.2 Välttämättömät tehtävät ja tuet

Muuttoilmoitus on ensimmäinen käytännön asia, joka muuton yhteydessä tehdään vuokrasopimuksen kirjoittamisen jälkeen. Asukas on voinut muuttaa yhteisölliseen asumiseen asunnottomana sairaalasta, toisesta asumisyksiköstä tai yksityisasunnostaan, jossa on arvioitu, ettei itsenäinen asuminen tällä hetkellä onnistu. Tärkeää on samalla selvittää, ettei asukkaalle tule osoitteen päällekkäisyyksiä vanhoista

osoitteista. Muuttoilmoitus tehdään joko sähköisesti Postin verkkosivulta tai viemällä täytetty kaavake Postin toimipisteelle.

Apteekkisopimuksella tarkoitetaan kirjallista sitoutumista vain yhden hoitopaikan lääkehoitoon ja vain yhden apteekin käyttöön reseptilääkkeiden noutamiseen. (Käypähoito, 2023) Apteekkisopimus tehdään Porin Asema-apteekkiin ja tämä on yksi ensimmäisistä hoidettavista asioista. Kaavakkeen täyttää yleensä asukkaan kanssa lääkevastaava hoitaja ja kaavake toimitetaan apteekkiin. Asukkaan reseptilääkkeet tilataan jatkossa yhteisellä apteekkitilauksella ja asukasta laskutetaan kerran kuussa omalla apteekkilaskullaan.

Asumistuki on yksi yleisimmistä haettavista tuista ja se on nimensä mukaisesti tarkoitettu tukemaan rahallisesti asumisen kustannuksia, tyypillisimmin vuokraa, vesi ja lämmityskuluja. (Kela, 2023) Tuen hakemiseksi tarvitaan uuden asumisen tiedot, tulotiedot, tilitiedot sekä liitteeksi kopio vuokrasopimuksesta. Tuen määrän suuruuteen vaikuttavat asumiskulut sekä hakijan oma varallisuus. Jos asukkaalla on yksikön ulkopuolella oma yksityisasunto, myös sen tiedot tulee ilmoittaa. Asumistuki voidaan hakea maksettavaksi asukkaan omalle tilille tai vuokranantajan tilille.

Pian yhteisölliseen asumiseen muuton jälkeen hyvinvointialue lähettää tulosearviopyynnön, joka määrittää asukkaan tulevan hoitomaksun suuruuden. Asukkaan tulee hankkia ja toimittaa vastauksessaan liitteiksi veropäätökset kahden vuoden takaa, sekä uusien, tämänvuotinen verokortti. Lisäksi tarvitaan apteekin tulostama tositemuisti viime vuoden ostetuista reseptilääkkeistä sekä eläkeyhtiöiden päätökset eläkkeiden määrästä 1.1. alkaen. Hyvinvointialue toimittaa myöhemmin päätöksen hoitomaksun suuruudesta sekä kuukausittaisesta käyttövarasta.

Kaikki asukkaat eivät vielä ole eläkkeellä vaan osa heistä voi saada edelleen kuntoutustukea tai sairauspäivärahaa. Eläkkeen kuntoutustuen ja sairauspäivärahan hakemiseksi tulee varata terveysasemalta lääkärintarkastusaika B-lausuntoa varten. Lisäselvityksinä voidaan käyttää myös hoito- tai kuntoutussuunnitelmaa tai epikriisiä. Sairauspäiväraha, kuntoutustuki ja työkyvyttömyyseläke myönnetään vain työkyvyttömyyden perusteella. (Kela, 2023) Työkyvyttömyyseläkettä haetaan joko työeläkejärjestelmästä tai Kelasta. Lomake on molemmissa vaihtoehdoissa sama.

Toimeentulotuki on Kelan kautta tarkoitettu väliaikainen taloudellinen apu ja viimeinen tukikeino, mikäli asukkaan omat varat eivät enää riitä esimerkiksi laskujen maksamiseen. Toimeentulohakemuksen yhteydessä on toimitettava liitteinä kaikkien asukkaan käytössä olevien tilien kahden kuukauden tiliotteet, kopiot laskuista sekä maksusitteet jo maksetuista laskuista. Jos tiedetään että tuen tarve on jatkuva, tukea on tarpeen hakea pitemmälle ajalle kuin yhdelle kuukaudelle. (Kela, 2023) Toimeentulotukea voidaan hakea laskujen maksujen lisäksi myös harkinnanvaraisiin kertahankintoihin kuten hammasproteeseihin, vaatehankintoihin tai huonekaluihin. Harkinnanvaraisesti myönnettynä toimeentulotukea voidaan myöntää joko rahallisena summana tilille tai maksusitoumuksena sovittuun liikkeeseen tai terveystalouteen.

5.3 Edunvalvonta ja välitystili

Osalla asukkailla on käytössään edunvalvoja, joka huolehtii taustalla asukkaiden taloudesta ja tukien ajantasaisuudesta. Suurin osa edunvalvontaan päätyvistä tarpeista ovat talousperäisiä. Edunvalvoja määrätään vain silloin, jos henkilö ei pysty terveydellisen syyn takia hoitamaan itse asioitaan eivätkä ne tule millään muulla tavalla hoidetuiksi. (DVV, 2023) Edunvalvoja ottaa työstään pienen palkkion, joka määräytyy tuloperäisesti. Joskus edunvalvojaa joudutaan myös hakemaan asumispalveluun siirryttäessä arviointeihin ja keskusteluihin perustuen. Edunvalvojan hakeminen edellyttää Digi- ja väestörekisteriviraston valtuutushakemuksen täyttämistä, lääkärintarkastusta ja myöhemmin tapahtuvaa asiakkaan kuulemistilaisuutta. Käsittelyaika on noin neljä kuukautta. Edunvalvojan hakemista ei tule ajatella asukkaalle epäonnistumisena, vaan useimmiten se antaa taloudellista helpotusta, koska vastuu velkataakasta kevenee ja asukas voi suunnata voimavarojaan muihin asioihin, joihin haluaa muutosta elämässään.

Edunvalvojaa kevyempi vaihtoehto on välitystilinhoitaja, joka ei hae asukkaan puolesta tukia, vaan huolehtii, että asukkaan laskut tulevat ensisijaisesti maksetuksi sitä varten perustetulta välitystililtä. Välitystilin hoitaja myös säännöstelee asukkaan kuukausittaisesta käyttövaraa, jonka asukas voi käyttää itselleen tarpeellisiin asioihin. Asukas on tässä palvelussa edunvalvontaan verraten omavaltaisempi päättävä. Hän voi

vaikuttaa ehtoihin kuten käyttövaransa suuruuksiin tai hän voi jopa halutessaan lopettaa välitystilin.

Välitystili on lähtökohtaisesti tarkoitettu väliaikaiseksi ratkaisuksi, jonka tavoite on auttaa sen aikaa, kun asiakkaan tilanne helpottuu ja hän kykenee huolehtimaan talousasioistaan omatoimisesti. Vaihtoehtoisesti välitystili voi olla kevyempi aloitus ja siirtyminen kohti edunvalvontaa, mikäli avun tarvetta myöhemmin arvioidaan pysyvänä. Päätöksen tilin perustamisesta ja tilinhoitajan nimeämisestä tekee hyvinvointialueen sosiaalitoimiston sosiaalityöntekijä.

6 PROJEKTIN TOTEUTUS

6.1 Projektin tehtävä

Projekti toteutettiin toiminnallisena opinnäytetyönä. Se on kehittämistyö, joka tavoittelee käytännön toiminnan kehittämistä, ohjeistamista tai järjeistämistä ammatillisessa kentässä. Toiminnallisen opinnäytetyön eteneminen koostuu vaiheista, jotka ovat aloitusvaihe, opinnäytetyösuunnitelman laatiminen, käytännön toteutuksen työstövaihe, tulosten tarkistusvaihe, viimeistelyvaihe sekä lopuksi valmiin tuotoksen esittely.

Toiminnallinen opinnäytetyö sisältää kaksi kokonaisuutta. Ensimmäinen osuus on toiminnallinen osuus eli produkti. Toinen osuus on opinnäytetyöraportti, joka koostuu dokumentoinnista ja arvioinnista. Toiminnallinen opinnäytetyö perustuu teoriaperustaan ja tutkimustehtävään. (Salonen, 2013, s. 16) Tämän työn produkti on ohjeistus muuttajalle yhteisöllistä asumista varten. Tutkimustehtävän tavoiteltuna lopputuloksena oli työstää Omenapuuhun muuttaville uusille asukkaille niin yksinkertainen ohjeistus, että asukas pystyisi sen pohjalta jo muuttotilanteessa ottamaan mahdollisimman omatoimisesti vastuuta taloudellisten asioidensa hoitamisesta.

6.2 Suunnitteluvaihe: suunnittelumenetelmät ja -prosessi

Ohjeistusta lähdettiin suunnittelemaan yhdessä henkilökunnan ja asukkaiden kanssa. Ohjeistuksen ideoita kerättiin kevään 2023 aikana suunnitelmaan haastatteleamalla Omenapuun asukkaita, vastaavaa sosiaaliohjaajaa sekä asukkaiden omaohjaajia selvittäen millaisia kokemuksia pyydettyjen muuttoasioiden hoitaminen on aikaisemmin tuottanut. Samalla kerättiin tietoa ohjeistuksen tehtävistä.

Työntekijät kertoivat alkuhaastatteluissa, että heillä on päivittäisessä perustyössään paljon hoidollisuuteen liittyviä tehtäviä, etteivät aina pysy perässä mitkä taloudelliset asiat ovat pakollisia ja missä vaiheessa ne milläkin hetkellä ovat. Osalle myös tukien hakemisen suhteen ei ollut täysin varmaa, mitä kaikkea hakemukseen tulee olla kootuna, että se menee läpi. Heille oli tärkeää, että asukkaiden alkutiedot ja oleelliset tehtävät asiat saataisiin kerättyä samaan paikkaan, koska esimerkiksi yksikön käyttämään DomaCare-kirjaamisjärjestelmään ei pysty kokoamaan kaikkia tällaisia tietoja. Osalle ohjaajista asukkaita osallistavat menetelmät olivat myös olleet tutumpia, ja toipumisorientaatiollinen työmenetelmä ja sen prosesseissa tukeminen on vielä hakemassa paikkaansa kliinisen hoitotyön rinnalle. Lopputuloksesta toivottiin mahdollisimman yksinkertaista, tiivistä ja helposti luettavaa.

Asukkailta kysyttiin omissa haastatteluissa samat kysymykset. Kuinka he kokivat ensimmäiset kuukautensa muuttoaikoinaan? Kuinka paljon he joutuivat tekemään tehtäviä itse? Yksi asukas muisteli, että muuttaessa yhteisölliseen asumiseen kaikki oli uutta ja sekavaa ja oman mielen päällä pyöri niin paljon kaikkea muutakin raskasta, ettei hakemusten tekeminen ole ensimmäisenä mielenkiinnon kohteena. Osa asukkaista myös kertoi, etteivät he hahmottaneet kaikkien hoidettavien asioidensa kokonaisuuksia. Esimerkiksi jonain päivänä vain täytyi lähteä apteekkeihin hakemaan reseptilääkkeiden tositteita, muttei ollut tarkkaa tietoa minkä takia. Osa asukkaista kertoi, ettei heidän itse tarvinnut tehdä aikoinaan kovinkaan paljoa, vaan tuolloin lähes kaikki tehtiin hänen puolestaan. Tähän vaikutti osittain myös aika, jolloin asukas oli muuttanut, koska aiemmin työkuulttuuri oli toisenlainen ja enemmän asukkaan puolesta tekevää. Osa muuttaneista asukkaista oli myös ollut jo muuttohetkellä edunvalvojan piirissä, jolloin itsenäisten tehtävien työmäärä väheni huomattavasti ja vireillä olevat tuet täytyi ainoastaan tarkastaa.

Alkuhaastattelujen perusteella kerättiin toiveita ohjeistukseen. Ohjeistuksessa oli tul-tava ilmi, mitä käytännön asioita ensimmäisten viikkojen aikana tulee tehdä. Ohjeis-tuksen tuli olla asukkaiden kognitiivisille kyvyilleen riittävän selkeää. Rakenteen oli oltava loogisesti etenevää, sitä ei saa olla liikaa, sen ei pidä olla liian käskevää ja eri asiat täytyy esittää omilla sivuillaan. Tehtävät tulisi kertoa yksitellen, kuinka ne voi-daan tehdä, missä järjestyksessä, sekä sovitaan kuka ottaa toteutumisesta vastuun - asukas vai työntekijä. Asukkaan toimintakyky on muuttohetkellä usein tuntematon, joten aina ei vain voida luottaa, että asukas alkaa heti itse hoitaa asioitaan, vaan alussa henkilökunnan kannattaa hieman olla myös mukana seuraamassa ja tarvittaessa pohtia keinoja auttaa alkuun. Kuitenkin täytyi myös kunnioittaa sitä, että monen asukkaiden tietotaidoissa ei välttämättä ole mitään vikaa, ja siten itsestään selviä asioita ei ole tar-peen koota eikä vain sellaisenaan kopioida virastojen verkkosivuilta.

Ohjeen oli oltava sovellettavissa erilaisiin tilanteisiin, kuten asian hoitamiseen vaihto-ehdoisilla keinoilla. Esimerkiksi hoidetaanko asia tietokoneella tunnistautumalla vai tietyssä paikassa asioimalla, mikäli asukkaalla ei ole verkkopankkitunnuksia. Selkeyt-tämisen vuoksi lisättiin, mitä liitteitä tarvitaan ennen kuin hakemuksen voi lähettää. Ohjeistus oli voitava myös tulostaa ja sitä on oltava myös mahdollisuus päivittää myö- hemmin, koska palvelujärjestelmään voi tulla koska vain muutoksia.

Ohjeistuksesta tulee samalla myös työntekijälle informaatiollinen ja arvioinnissa aut-tava apuväline sekä tapahtumien kulun tarkistuslista. Työntekijän rooli on auttaa asu-kasta ohjeen kanssa alkuun keskustelemalla mukana, kun asioitten hoitamista mieti-tään, tarjota asukkaalle lisätietoa ja vaihtoehtoisia mahdollisuuksia asioiden toteutta-miseen sekä muistuttaa tavoitteista. Ohjeistukseen tuli jättää myös tyhjiä kohtia, joihin voidaan tehdä muistiinpanoja sekä yhdessä sopia keinoja, kuinka tavoitteisiin pääs-tään. Sitä mukaa kun tehtäviä saadaan tehtyä, arvioidaan, kuka otti vastuun ja toteu-tuiko tavoite. Ne voidaan kirjata kuitatuksi ohjeistuksen etusivulle. Se kuinka omatoi-misesti tavoite toteutui, tapahtuu tarkemmin DomaCare-kirjaamisjärjestelmässä, mitä työntekijät käyttävät asukkaiden päivittäisten kirjausten yhteydessä. Onnistumisen ko-kemukset ja niistä annetut palautteet luonnollisesti ruokkivat asukkaan itseluottamusta tulevaan ja oikein haetut etuudet antavat taloudellista turvaa.

Rajauksen kannalta ohjeistus keskittyy lähinnä ensimmäisten viikkojen taloudellisten käytännön asioiden hoitamiseen, kuten muuttoilmoitus, apteekkisopimus, asumistuki, tulonselvityspyyntö ja muut yksilökohtaiset tuet, kuten sairaspäiväraha ja toimeentulotuki. Siitä rajattiin pois terveydenhuollolliset asiat, kuten lääkehuollon suunnitelma - poikkeuksena apteekkisopimus sekä apteekkien reseptilääkkeiden tositteiden hankkiminen. Asukkaalla voi lisäksi myös olla tarvetta eläkkeiden, hoitotuen tai edunvalvojan hakemiselle, mutta nämä jätettiin aivan loppupuolelle, koska ne eivät toistu jokaisen asiakkaan kohdalla, ne vaativat lääkärinlausuntoja ovat muutenkin pitkäkestoisempia toteuttaa. Opinnäytetyön ohjeistus ei sisällyttänyt itseensä mukaan myöskään asukkaan henkilökohtaisen palvelusuunnitelman laatimista, mutta ohjeistusta voidaan käyttää yhtenä esiosana isommassa palvelusuunnitelmassa asukkaan toimintakyvyn kartoittajana.

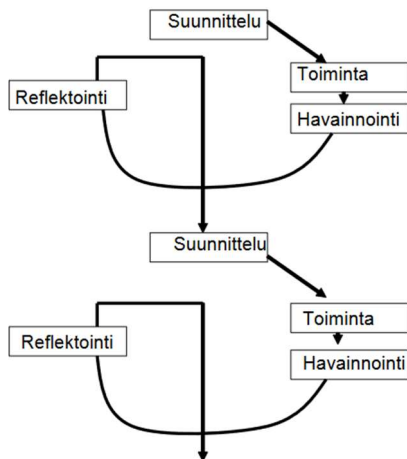
Aikataulullisesti ensimmäinen opinnäytetyön tilaajan kanssa käyty palaveri aiheesta pidettiin joulukuussa 2022. Tietoperustaa laadittiin 2023 keväällä. Henkilökunnan ja asukkaiden kanssa käytiin kokemuseräisiä keskusteluja ja ohjeeseen kerättiin alustavia toiveita ja huomioita. Opinnäytesuunnitelma lähetettiin hyväksyttäväksi toukokuun 2023 alussa. Opinnäytetyön ohjeistusta tehtiin ja kehitettiin kesä-elokuun aikana kesätyön ohessa ja sen palautetta kerättiin tilannekohtaisesti sitä mukaa kun muuttoa tapahtui. Valmis ohjeistus oli valmis syyskuussa, hieman ennen kuin kesätyöjakso päättyy. Tulosten arviointia tehtiin vielä syyskuun jälkeen. Opinnäytetyön kirjallinen osuuden tuottaminen käynnistyi touko-kesäkuussa. Sen loppuarviointeja tehtiin syyslokakuussa. Lopullisen opinnäytetyön viimeistely sijoittuu loka-marraskuun vaihteeseen. Aikataulu on koottu taulukkoon 1.

Taulukko 1. Opinnäytetyön aikataulu

Toimenpide	Ajankohta
Toimeksianto, alustavat ideoinnit	Joulukuu 2022
Tiedonkeruu, tietoperustan analysointi	Tammi-huhtikuu 2023
Suunnitelma ja hyväksyttäminen	Touko-kesäkuu 2023
Kirjallisen raportin tekeminen	Touko-marraskuu 2023
Tuotoksen haastattelut, toteutus ja kehittämistyö	kesä-elokuu 2023
Valmis työ ja tulosten arviointi	Syys-lokakuu 2023
Viimeistelyvaihe ja hyväksyttäminen	Lokakuu-marraskuu 2023

6.3 Projektin toteutusvaihe: menetelmät ja prosessi

Toiminnallisessa kehitystyössä keskeistä on aikaansaada prosessinomaisesti ongelmien ratkaisuun ja muutoksiin johtavaa toimintaa, jossa keskeistä on käytännössä mukana olevien ihmisten osallistuminen. (Tietoarkisto, 2023) Kehitysprosessi alkaa tarpeesta lähteneestä suunnitelmasta ja kerätystä tietoperustasta. Se etenee käytännön toteutuksena ohjeistuksen kirjoittamiseen ja sen käytännössä testaamiseen ohjaustyössä. Lopuksi pyydetään palaute, jonka perusteella tapahtuu reflektio. Tämä prosessin spiraalimainen kehä toistaa sen omia vaiheita niin kauan että lopputulos palvelee haluttua tarkoitustaan. (Toikko & Rantanen 2009, 64, 66)



Kuva 1. Kehitysprosessin spiraalimalli

Tärkeimmät prosessin toteutusmenetelmät olivat työntekijöiden ja asukkaiden haastattelut, tiedonkeruu sekä käytännön asiakasohjaustyön toiminnasta havaitut kokemukset. Yhteiskehittäminen on ihmisten välistä tavoitteellista yhteistyötä. Yhteiskehittämisessä edetään kohti tavoitteita tasavertaisesti tekemällä, pienten kokeilujen kautta pelkäämättä epäonnistumista. (Aaltonen ym., 2016) Ohjeistuksen laatija oli samanaikaisesti myös itse mukana Omenapuun työyhteisössä ilman että esiintyi projektin aikana ulkopuolisena tutkijana. Ohjeistus kirjoitettiin kesän 2023 aikana Omenapuussa sosionomin ohjaustöiden aikana.

Ennen tehtävien suorittamista virastojen sivuilta tutustuttiin tukihakemuksien ohjeisiin ja pohdittiin asukkaiden kanssa, mitkä asiat laajasta informaatiosta ovat oleellista tietoa. Tehtävien kirjallista tuottamista tehtiin itse osallistumalla asukkaiden kanssa tehtävien tekoon ja tekemällä niiden toteutuksista ja välivaiheista muistiinpanoja. Tehtäviä pyrittiin kokeilemaan aina kun uusia muuttotilanteita tapahtui. Kesätöitten ohessa jokaisesta yksittäisestä työtehtävästä toteutui vähintään yksi esimerkki. Ohjeistusta kirjoittaessa muuttotehtävien toimenpiteitä pyrittiin selittämään ensin yksittäisinä kokonaisuuksina. Vähitellen välitarkastelujen myötä niitä pelkistettiin yksinkertaisempaan muotoon, mielellään yhdelle sivulle mahtuviksi. Lopuksi ne koottiin rakenteellisesti yhteen ja arvioitiin kuinka kokonaisuutta voisi vielä yksinkertaistaa ja tiivistää.

Ohjeistuksen versioita tarkasteltiin kesä-elokuun aikana kaksi kertaa. Heinäkuussa henkilökunnalle esitettiin ensimmäisiä sivuluonnoksia ja rakenteen hahmotelmaa. Elokuun lopussa esiteltiin ohjeistuksen kokoversio, josta pyydettiin loppupalautetta ja korjausehdotuksia. Palautetta pyydettiin etenkin selkeyden ja asiavirheiden huomiointiin.

6.4 Projektin päätös- ja arviointivaihe: menetelmät ja prosessi

Ohjeistuksen ensimmäinen kokoversio ja sen käyttö esiteltiin Omenapuun henkilökunnalle elokuun lopussa palaverin yhteydessä ennen kesätyöjakson päättymistä. Ohjeistuksesta laadittiin erillinen infoviesti koko muun henkilökunnan intranettiin ja siitä pyydettiin lukukuittaus. Viestissä kävi ilmi, mistä ohjeen saa käyttöön, mihin laaditulla ohjeella pyritään, miten sitä käytetään ja kuinka asioiden toteutumista voidaan seurata

ja arvioida. Tuotekehitysprosessin loppuarviointimenetelmänä laadittiin palautekyselyt sekä asukkaille että henkilökunnalle.

Palautetta kerättiin asukkailta henkilökohtaisten loppukeskustelujen kautta. Haastattelun aikana heille annettiin luettavaksi ohjeistus ja heiltä kysyttiin, kuinka he kokisivat, jos he nyt muuttaisivat uusina asukkaina Omenapuuhun ja heille annettaisiin ohje, jossa tehtäviä pyydetäisiin tekemään itse. Asukkaille oli laadittu haastatteluun oma kyselykaavake, jossa esitettiin seuraavat kysymykset: Kuinka selkeät ohjeet olivat ymmärtää? Kuinka omatoimisesti pystyisit toimimaan ohjeiden mukaan? Kuinka haastaviksi koet ohjeistuksen tehtävät? Kuinka paljon uskoisit tarvitsevasi ohjaajan apua? Kuinka ulkoapäin ohjeistavaksi koet ohjeistuksen? Kuinka koet tehtävien hoitamisen edistävän toipumistasi? Arviointiasteikko kysymyksiin oli 1-5, jossa 1 tarkoitti ei lainkaan ja 5 paljon. Palautekysely löytyy raporin lopusta Liite 2. Asukkaiden vastaukset saatiin heti haastattelujen yhteydessä.

Ohjaajille esitettiin seuraavat kysymykset: Kuinka selkeät ohjeet ovat ymmärtää? Kuinka itsenäisesti heidän omaohjattava asukas kykenisi etenemään ohjeiden mukaan? Kuinka haastaviksi koet ohjeistuksen tehtävät? Kuinka paljon ohjeistus antaa asukkaalle valinnanvapautta? Kuinka ulkoapäin osallistavaksi koet ohjeistuksen asukkaalle? Kuinka paljon ohjeistus edistää asukkaan omatoimisuutta? Kuinka paljon ohjeistus vaikuttaisi omaan työmäärääsi? Kuinka paljon ohjeistus selkeyttää omaa työtehtävääsi? Kuinka paljon voisit hyödyntää ohjeistusta asukkaan toimintakyvyn selvittämiseksi? Kuinka todennäköisesti käyttäisit töissä ohjeistusta? Kysymykset löytyvät liitteestä 3. Ohjaajien annettiin tutustua ohjeistukseen ja vastausaikaa annettiin kolme viikkoa.

Työntekijöiltä pyydettiin myös vastaamaan omaan kyselyynsä mahdollisimman avoimesti, auttoiko ohje heitä heidän omassa ohjaustyössään informaatiollisesti ja asiakkaan omatoimisuuden lisäämisessä, tapahtuiko muuttoaasioissa muutoksia selkeämpään suuntaan töiden organisoinnin puolesta. Työntekijöiltä toivottiin myös työn kehityksen kannalta avointa palautetta, selkeyttikö ohjeistus työtapoja ja vähensikö se tarpeettomia viiveitä ja kustannuksia.

7 TULOKSET JA TUOTOKSET

7.1 Tuotoksen tarkastelu

Lopullisesta ohjeistuksesta tuli kahdeksansivuinen dokumentti ja se löytyy raportin lopusta Liite 1. Etusivu tehtävien yhteenvedosta ja toisen sivun asukkaan ohjeistusosio ovat ohjauskokonaisuudessa kaikista tärkeimmät, koska niissä tehdään alkukartoitus sekä voidaan tarkastella tehtävien eri prosessien vaiheita ja vastuualueita. Alkukartoituksessa saadaan selville tärkeitä resursseja, joita asukkaalla jo on käytössään, kuten sosiaalityöntekijän nimi tai verkkopankkitunnukset. Mitä tarkemmin alkukartoitus tehdään, sen selkeämpää on lähteä suunnittelemaan tehtävien toteutusta. Asukas ja ohjaaja voivat yhdessä tarkastella palveluja ja sopia missä järjestyksessä tehtävät tehdään ja mitä muita yksilöllisiä tukea asukas mahdollisesti myöhemmin tarvitsee. Tehtävistä on rakennettu tyypillisimmän aika-arvion mukaan niin, että ensimmäiset *-merkityt tehtävät ovat kiireellisimpiä ja koskettavat jokaista asukasta. Loput tehtävät taas ovat tapauskohtaisia ja niiden käsittelyyn voi mennä enemmän aikaa, mutta ne päätettiin ottaa mukaan, koska ne ovat työkentällä usein toistuvia tapauksia.

Toinen ohjeistuksen sivu on alkusanat muuttajalle. Siinä asukas voi itse lukea mikä on ohjeistuksen tarkoitus, mitä asioita tullaan tekemään ja kuinka olisi helpointa päästä alkuun. Tämän osion tarkoitus on tukea muuttajaa toipumisen vaiheissa, painottaen että hänen omalla panoksellaan on merkitystä ja se edellyttää vastuunottoa omista asioista. Alkusanojen tarkoitus on rohkaista käyttäjää yrittämään tehdä mahdollisimman paljon itse, mutta ne myös antavat luvan pyytää apua henkilökunnalta. Siinä myös kerrotaan, että vaikka tehtäviä on paljon, kaikkea ei tarvitse suorittaa kerralla. Aika riittää mainiosti tehdä ne rauhassa yksi asia kerrallaan pienissä osissa.

Tämän jälkeen alkaa itse muuttotehtäviä koskeva osuus. Ohjeistus pitää sisällään muuttoilmoituksen teon, apteekkisopimuksen teon, asumistuen hakemisen ja tuloksetilaukseen vastaamisen. Tämän lisäksi mukaan otettiin useimmin käytettyjä tapauskohtaisia tukia, kuten hoitotuelle, toimeentulotuen, sairaspäivärahan ja eläkkeen hakemiselle sekä ohjeet edunvalvojan tai välitystilin hakemiselle. Jokainen tuki kirjotettiin niin, että siinä otetaan huomioon mitä haetaan, mitä liitteitä tarvitaan ja mitkä ovat vaihtoehtoiset tavat toteuttaa hakeminen, mikäli sellaisia on. Osa tehtävistä pitää

varsinkin alkupuolella sisällään toistoa, mutta toistoa pyrittiin karsimaan loppupuolta kohti, kunhan helpompia tehtäviä on ensin suoritettu.

Tuotosta voi vastaisuudessa hyödyntää kuka vain omaohjaaja sitä mukaa kun taloon muuttaa uusi asukas. Ohjeistuksen pohjaa on myös mahdollista muokata ja tulostaa. Ohjeistuksen voi jatkossa myös liittää mukaan asukkaiden DomaCare-kirjaamisjärjestelmään ja sitä voi sivuta myös osana asukkaiden henkilökohtaista palvelusuunnitelmaa, mikä taas on laajempi ja pitkäkestoisempi kokonaisuus.

7.2 Palautekyselyjen tulokset

Suurin osa loppuhaastatelluista asukkaista koki ohjeiden osuudet yksinkertaisiksi lukea sekä osioiden etenemisen loogiseksi, asteikolla 4-5. Osa koki, ettei ohjeita ole vaikeita noudattaa, mutta he kokivat kuitenkin tarvitsevansa hieman muistuttelua ja varmistavaa tukea, jotta pyydyt asiat varmasti menevät oikein. Mitään osiota ei pidetty liian itsestään selvänä ja asukkaiden ensituntuma tehtävien vaikeudesta oli vaikeustasolta 3-5. Tähän vaikutti osin se, että hakemusten teko ei ole jokapäiväistä ja rutiininomaista ja siksi on epävarmaa, onko jokainen tärkeä osio varmasti täytetty. Myös omat it-taidot ja verkkosivujen ulkoasujen muutokset vaikuttivat käyttökokemukseen. Osa koki myös hyväksi, että henkilökunta tarjoaa tarvittaessa tukea tietokoneen ja puhelimen käytössä sekä autokyytien puolesta. Vaikeimmaksi osuudeksi jokainen haastatettava asukas kertoi tuloksetyöpyyntöön vastaamisen, koska se on eniten aikaa vievin ja asukkaan on oltava siinä yhteydessä useaan eri toimipaikkaan.

Kun kysyttiin, kuinka ulkoapäin osallistavaksi asukas koki ohjeistuksen, vastaukset vaihtelivat eniten. Ohjeita itsessään ei koettu liian ulkoapäin käskeliksi. Osa kuitenkin koki, että asioita täytyy tehdä taloudellisen pakon edestä ja etteivät kuukausittaiset tuet korjaa heidän taloudellista velkatilannettaan. Mutta he kuitenkin ymmärsivät, että tuet antavat heidän tämänhetkiseen asumistilanteeseensa vakautta ja myönsivät voivansa myös itse vaikuttaa, missä mittakaavassa he itse osallistuvat tukien hakemiseen. Neljä kuudesta vastasi, että on tärkeää oman toipumisen kannalta osallistua itse ja että kokonaisvaltaisen toipumisen puolesta on hyvä ottaa ohjeistus käyttöön heti muuton alkaessa, asteikolla 4-5. Ainoastaan kaksi asukasta piti tehtäviä sen verran itsenäisesti suoritettavina, etteivät he arvioineet niiden tekemisen auttavan heitä merkittävästi juuri

oman toipumisen kannalta, asteikolla 1-2. Pysyvämpi muutos vaatii pitkää aikaa, selkeitä ohjeita ja usein sovittujen keinojen toistomenetelmiä ennen kuin asia pikkuhiljaa rutinoituu tavaksi.

Asukkailta arviointia pyydetessä tuli myös ottaa huomioon, että asukkaiden sairaudet voivat vääristää heidän kokemuksiaan todellisuudesta. Esimerkiksi yksi asukas sanoi, että ohje on erittäin selkeä, muttei kuitenkaan suoriutunut sovituista tehtävistä itse, vaan tarvitsi lopulta varmistavaa ohjauksellista apua. Vastaavasti toinen asukas osasi täyttää omatoimisesti muuttoilmoituksen ja asumistukihakemuksen, mutta saattoi vähätellä omaa osuuttaan ja koki ettei yksittäisillä suorituksilla ollut yhtään mitään merkitystä hänen oman elämänlaadun paranemisen suhteen.

Ohjeistuksesta kerätyn loppupalautteen pyytäminen henkilökunnalta osoittautui haastavammaksi kuin asukkaiden. Palautetta saatiin työn kehittämisen aikana työkentällä hyvin keskustelujen kautta, mutta lopun palautelomakkeeseen vastauksia tuli niukasti. Haastavaksi on ollut myös saada käytännön näyttöä siitä, että ohjeistusta olisi otettu vielä kaikkien työntekijöiden käyttöön, jotta siitä tehtäisi toistuvasti käytettävä työkalu. Tämän vuoksi ei voida tarkkaan sanoa antaako tuote apukeinoja taloudellisten ongelmien vähentämiseksi, muuten kuin luottamalla siihen, että tehtävät ovat tehty ajallaan.

Eniten henkilökunnalta saatiin kuitenkin avointa palautetta siitä, että nyt ohjeistus selkeyttää henkilökunnan työtehtävien kokonaisuutta ja rakenne on nyt loogisesti etenevä. Kun kysyttiin kuinka todennäköisesti omaohjaajien omat asukkaat kykenisivät suoriutumaan tehtävistä omatoimisesti vastauksissa tuli paljon hajontaa, koska näiden asukkaiden it-aidot ja kognitiiviset kyvyt vaihtelevat paljon. Puolet heidän ohjattavista arvioitiin suoriutuvan pienellä ohjaustuella. Ohjeistuksen ei koettu myöskään lisäävän työntekijän omaa työtaakkaa. Suurin osa vastaajista oli avoimen palautteen puolesta sitä mieltä, että siitä kannattaa täyttää ainakin alkukartoitussivu, tulostaa se asukkaan kansioon ja ottaa se tarkasteluun aina kun uutta tehtävää lähdetään tekemään. He myös pitivät etusivun taulukko-osiosta, että nähdään missä asioissa tapahtui onnistumisia ja keiden kanssa voi sopia vastuualueet. Myös kun omaohjaajat ovat poissa töistä ja tilalle tulee esimerkiksi sijaisia, he voivat katsoa millaista suunnitelmaa asukkaan kanssa on tähän mennessä tehty ja jatkaa kesken jääneistä kohdista.

Oli tiedossa, että ympärivuorokautista asumista tarjoavalle talolle sama ohjeistus toimii enemmän työntekijöiden tarkastuslistana kuin asukkaan ohjaustyökaluna. Asukkaat osallistuivat kuitenkin tällä puolella etuuskien hakemisiin vastaamalla kysymyksiin, mitä sisältöä lomakkeisiin kirjoitetaan. Kuitenkin myös ympärivuorokautisen asumisen työntekijät kuvailivat tuotetta selkeäksi yhteenvedoksi ymmärtää, mitä tulee tehdä, jos taloon muuttaisi uusi asukas ja he olisivat omaohjaajina. Ohjeistus myös auttaa arvioimaan asukkaiden toimintakykyä, kun tarkastellaan kuinka hyvin asukkaat suoriutuvat tehtävistä.

8 POHDINTA

8.1 Luotettavuus ja eettisyys

Ohjeistuksen luotettavuus perustui hakemalla tietoa hakemustehtävien virallisilta virastojen sivuilta sekä toteuttamalla niitä käytännössä oman ohjaustyön ohessa kokeuksiin peilaten. Opinnäytetyön tekoaikana ei tapahtunut merkittäviä sosiaalihuoltolain tai palvelujärjestelmän muutoksia, joten tietojen voitiin katsoa pitävän paikkaansa ohjeistuksen käyttöönoton yhteydessä. Ohjeistusta ei kokonaisuutena ehditty testamaan täysin alusta loppuun täydellisesti samojen muuttajien toimesta, koska uusia muuttoja tapahtui vasta kesätyöjakson loppupuolella. Sen kiireellisimpiä tehtäviä ehdittiin kuitenkin kesällä kokeilemaan uusien muuttajienkin kanssa. Ohjeistuksen jokaisesta tehtävästä toteutui myös käytännössä vähintään yksi esimerkki, joten voitiin todeta, että ne johtavat toistettavuuden kannalta oikein tehtyinä tavoiteltuihin lopputuloksiin.

Vaikka hakemukset tehtäisiin ohjeen mukaisesti, asukkaalle ei voida suoraan luvata, että aivan kaikki haetut tuet myönnetään suoraan. Joskus ne voivat vaatia lisäselvityksiä. Asukasta voi kuitenkin tällöin motivoida yrittämään uudelleen, mikäli koetaan, että päätöstä etuudelle ei sillä kertaa tehty oikeudenmukaisesti. Oli myös etukäteen tiedossa että asukkaiden toimintakyky on aina erilainen ja todennäköistä, että kaikki asukkaat eivät kognitiivisilta kyvyiltään, kuten pitkälle edenneen alkoholimentian takia kykene suoriutumaan kaikista pyydetyistä asioista. Mahdolliset yksittäiset

taantumiset, epäonnistumiset ja kieltäytymiset kuuluvat kuitenkin myös toipumisorientaatioon, joten niitäkään ei kannattanut suoraan pitää epäonnistumisena. Asukkaiden oireet, mieliala ja toimintakyky voivat myös muuttua, joten mahdollisia peruuntuneita tehtäviä on myös kannattavaa kokeilla uudelleen. Kuitenkin tapauksissa, missä kognitiiviset kyvyt ovat todella haastavalla tasolla, ohjeistusmallia voi ainakin hyödyntää kartoittamaan asukkaan sen hetkistä toimintakykyä. Myös tällaisten asukkaiden vastaukset pyrittiin huomioimaan. Kun mitataan toipumista, on parempi tarkastella jokaista tilannetta yksilöllisesti eikä verrata tuloksia toisiin toipujiin (Raivio & Raivio, 2020, s. 165)

Eettisesti tarkasteltuna ohjeistus oli laadittu päämääränään edistää asukkaiden taloudellista elämänlaatua niin että toiminta lähtisi asukkaasta itsestään. Asukkailta kysyttiin palautetta ohjeen käytettävyydestä ja heidän oman osallisuutensa kokemuksesta koko projektin aikana. Asukkaiden palautteita verrattiin myös työvaiheiden toteutumisiin ja tarkasteltiin, olivatko ne toteutuneet. Samalla tarkasteltiin heitä kunnioittavasti, ovatko ohjeet heidän mielestään liian itsestään selvät tai liian käskevät. Asukkailta saatu palaute pyrittiin ottamaan aina ensimmäisenä huomioon, koska he olivat projektin ensisijainen kohderyhmä. Ohjeistus ei tavoitellut kaupallista hyötyä. Opinnäytetyön raporttiosuudessa ei käsitelty yksilöllisesti tunnistettavaa, arkaluontoista tietoa asukkaista eikä henkilökunnasta.

8.2 Ammatillinen kasvu

Kehitysprosessin kehämäisen toistojen ymmärtäminen ja saatuihin palautteisiin peilaaminen alkuperäiseen suunnitelmaan oli tärkeää projektin kehittämisen kannalta, ettei se lähtenyt väärille reiteille vaan pysyi johdonmukaisena palvelen alkuperäistä tarkoitustaan. Ohjeistukseen otettiin lopulta mukaan hieman lisää tehtäväsältöä kuin alkuperäisessä suunnitelmassa oli tarkoitus, mutta lisätyt muutokset eivät olleet suuria eivätkä poikenneet merkittävästi muista tehtävistä. Objektiiivinen lopputulos edellytti, ettei se perustunut pelkästään laatijan omiin oletuksiin ja siksi oli tärkeää käydä dialogia työntekijöiden kanssa useaan otteeseen ja tehdä välitarkastuksia.

Suurimmat vastoinkäymiset ja epäselvyydet liittyivät lähinnä aikataulullisiin ongelmiin ja hetkiin, jolloin täytyi odottaa lupaa edetä suunnitelmassa. Tästä ei kuitenkaan aiheutunut kohtuuttomia viiveitä eikä mitään projektin osaa tarvinnut peruuttaa.

Suoranaisia asiavirheitä ei myöskään havaittu, mutta projektin aikana täytyi pelkistää joitain kohtia, jotta luettavuus on helpompaa. Nämä kuitenkin huomioitiin seuraavissa versioissa ja ne olivat myös tärkeitä huomioita työn laatijan itsereflektiolle.

Työ oli siitä mielenkiintoinen ja haastava, että sen oli samanaikaisesti vastattava useampaan kohderyhmän tavoitteita. Se myös sai käymään työntekijöiden kanssa moniammatillisia keskusteluja ja ottamaan huomioon erilaisista työtaustoista lähteviä tarpeita. Työyhteisö, työtavat ja asukkaat olivat jo suurelta osin ennestään tuttuja, joten tämä mahdollisti nopeamman pääsyn työskentelyyn verrattuna, että olisi tehty kehitystyötä täysin uuteen paikkaan. Yhteiskehittämisen kannalta työn laatijana olin muihin työntekijöihin tasavertaisessa asemassa, vaikka opinnäytetyön laatijana projektin etenemisestä itselläni oli päävastuu. Erilaisten versioiden tarkastelut muokkasivat ohjeistusta kuten prosessin kehän kuuluikin toimia. Myös projektin aikataulutuksen suhteen tapahtui joustoa puolin ja toisin.

Ohjeistuksen liittäminen osaksi toipumisorientaatiollista työtettä oli myös toinen tavoite. Samalla se opetti miettimään, näkeekö oman ammatillisen käsityksen mielen-terveydestä edelleen ongelmia korjaavana vai asukkaan vahvuuksiin keskittyvänä. (Raivio & Raivio, 2020, s. 56) Aiemmin työntekijän omasta näkökulmasta tukienha- kutehtävien ohjaaminen on ollut suorittavampaa ja oma päämäärä ollut vain saattaa ne valmiiksi. Niissä on aiemmin ollut myös paljon osallistavampi ote. Tällöin on jäänyt pohtimatta mikä hyöty niillä on ollut asukkaan vahvuuksien kannalta.

Opinnäytetyö opetti tutustumaan nyt omien työtehtäviin syvemmin ja analysoimaan mikä on laajasta informaatiomäärästä asukkaille oleellista tietoa ja pelkistämään sitä. Toipumisorientaation periaatteellisesta näkökulmasta asukkaan sairautta ei pidä nähdä esteenä ja ohjeistus kannustaa vähintäänkin yrittämään tekemään sen minkä asukas pystyy. Ohjeistus on laadittu yleiseksi etenemisrungoksi ja kootun tiedon kokoel- maksi, mutta se ei kuitenkaan tee asioita puolesta. Sen käyttäminen on joka kerralla yksilökohtaista ja ohjaajan ja asukkaan yhteistyöstä kiinni, kuinka paljon siitä saadaan hyötyä toipumisen prosessien edistämiseksi.

Ohjeistukseen liittyvät hoidettavat tehtävät ovat pitkälti erilaisten virastojen ulkoapäin määrittelemiä, joten niitä täytyy myös toteuttaa pitkälti virastojen toimintamallien mu- kaan. Tämä kaventaa hieman asukkaiden päätöksenteon laajuutta. Asukas voi kuiten- kin itse valitsemalla vaihtoehtoista vaikuttaa siihen, missä mittakaavassa ja millä

keinoin asioita voidaan ryhtyä toteuttamaan. Asukkaiden kanssa voitiin kuitenkin sopia hetkiä, milloin sovittu työtehtävä tullaan hoitamaan ja milloin sitä voidaan tarkastella. Osassa tukien hakutehtävissä esiintyy myös samankaltaisuuksia, jolloin syntyy myös toistettavuutta tai mahdollisuuksia kokeilla eri menetelmiä seuraavalla kerralla.

Tulosten perusteella ohjeistus vastasi tilaajan tarpeisiin ja asetettuihin tavoitteisiin. Vaikkei ohjeistusta ehditty testaamaan samojen muuttaneiden asukkaiden kanssa täysin alusta loppuun, yksittäisistä tehtävistä saatiin kuitenkin tarpeeksi toteutunutta näyttöä. Keskenäisyyksienkin myöntäminen tukee myös laatijan omaa itsereflektiota. Ohjeistus menee käyttöön yhtenä uutena ohjaustyökalupohjana.

Asukkaat arvostivat sitä, että ohjeistus antaa mahdollisuuden kokeilla ensin itse ja tarvittaessa keskustella työntekijän kanssa sekä saada tarvittaessa havainnollistavaa informaatiota. He kokivat positiivisena ja osallisuutta lisäävänä asiana sen, että heidän näkemyksillään oli merkitystä. Asukkaat myös kiittelivät, että saivat omilla mielipiteillään olla mukana vaikuttamassa suunnitelmaan ja lopputulokseen, jotta tulevaisuudessa uusilla asukkailla olisi asiat helpommin.

8.3 Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkokehitys

Ohjeistuksen käyttämiseen asukkaiden kanssa tarvitaan aikaa ja useita soveltamishetkiä. Asukkaan on annettava tutustua siihen rauhassa ja hänelle on täsmennettävä, ettei kaikkea ole pakko tehdä heti kerralla vaan aika riittää kyllä. Ohjaajan on käytävä asukkaan kanssa tasavertaista keskustelua eikä vain patistettava liian painokkaasti toimitaan. Se antaa myös asukkaille raamin tehdä asioita omatoimisemmin ja toistojen myötä se lisää omatoimisuutta ja edistää muuta toipumista.

Opinnäytetyö kehitti työyhteisön toimintaa informaatiollisesti selkeyttämällä työvaiheita ja ohjeistus rohkaisee työntekijöitä toipumisorientaatiollisen työotteen suuntaan käyttämään uutta ohjeistustyökalua. Jotta ohjeistuksesta tulee rutiininomainen ja pysyvä työkalu, se vaatii usealta työntekijältä käyttöönottoja ja niiden toistoja. Mikäli työtehtävät suoritetaan ohjeistuksen mukaisesti ajallaan ja niiden toteutumista seurataan, se myös ehkäisee ylimääräisiä taloudellisia ongelmia ja ylimääräistä työtä.

Jatkokehitysmahdollisuuksia ohjeistukselle varmasti on. Esimerkiksi rajauksen ulkopuolelle jäävien tukien kuten henkilötodistusten hankkimisen tai kuljetuspalvelun voisi ottaa mukaan myöhempisiin versioihin. Toipumisorientaatiota voisi avata ohjeistuksessa vielä enemmän lisää omille sivuilleen. Samaa ohjeistuksen runkoa voidaan myös hyödyntää ja koostaa siitä jatkumona eritasoisia versioita eri asumismuodoille. Oman erillisen ohjeistuksen voisi tehdä myös Omenapuusta pois itsenäiseen asumiseen muuttaville asukkaille. Vastaavan tyylliselle ohjeistukselle voisi mahdollisesti olla kysyntää muissakin asumisyksiköissä, koska henkilökunnilla ei yleensä kiireisten peruskenttätöiden ohessa ole juurikaan aikaa koostaa sellaisia. Periaatteessa samoja menetelmiä mitä ohjeistukseen käytettiin, voi käyttää muihinkin oman työn kehityskoh-teisiin.

LÄHTEET

Aaltonen, S., Hytti, U., Lepistö, T., Mäkitalo-Keinonen, T. (2016). Yhteiskehittäminen: kaikki siitä puhuu, mutta mitä se on ja miten siinä onnistua? Turun Yliopisto.

Haettu 27.7.2023 osoitteesta

<https://www.utu.fi/fi/ajankohtaista/uutinen/yhteiskehittaminen-kaikki-siita-puhuu-mutta-mita-se-on-ja-miten-siina>

DVV (2023). Edunvalvonta ja toisten asioiden hoitaminen. Haettu 5.6.2023 osoitteesta

<https://dvv.fi/edunvalvonta-ja-toisen-asioiden-hoitaminen>

Esperi (2023). Usein kysyttyä. Haettu osoitteesta 2.7.2023 <https://www.esperi.fi/usein-kysyttya/mita-tukia-hoivakodissa-asumiseen-voi-saada>

Leamy, M., Bird, V., Le Boutillier, C., Williams, J. & Slade, M. (2011). Conceptual framework for personal recovery in mental health: systematic review and narrative synthesis. The British Journal of Psychiatry 6/2011, s. 445-452. Haettu 1.4.2023 osoitteesta https://www.scottishrecovery.net/wp-content/uploads/2021/03/Leamy_et_al_research_paper_CHIME.pdf

Kela (2023) Yleinen asumistuki. Haettu 11.8.2023 osoitteesta

<https://www.kela.fi/yleinen-asumistuki>

Nordling, E. (2018). Mitä toipumisorientaatio tarkoittaa mielenterveystyössä? Duodecim 11/2018, s. 1476–1483. Haettu 10.4.2023 osoitteesta <https://www.duodecimlehti.fi>

OHCHR, Universal Declaration of Human Rights. (2023) Haettu 11.9.2023 osoitteesta

<https://www.ohchr.org/en/human-rights/universal-declaration/translations/finnish>

Päihdelinkki. (2019). Toipumisorientaatio riippuvuus- ja mielenterveystyössä Haettu osoitteesta:

<https://paihdelinkki.fi/fi/tietopankki/tietoiskut/paihdeyön-menetelmat-ja-koulutus/toipumisorientaatio-riippuvuus-ja-mielenterveystyossa>

Raivio, J & Raivio, M. (2020). Toipuva Mieli: Opas Toipumisorientaatioon. PS-kustannus.

Salonen, K. (2013). Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön.

STM. (2023). Asumispalvelut ja asunnon muutostyöt. Haettu 10.4.2023 osoitteesta <https://stm.fi/asumispalvelut-asunnon-muutostyot>

THL. (2019). Palvelujärjestelmä – Sosiaalipalvelut. Haettu 5.5.2023 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/palvelujarjestelma/sosiaalipalvelut>

THL. (2023). Toipumisorientaatio. Haettu 10.8.2023 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/toipumisorientaatio>

Tietoarkisto. (2023). Toimintatutkimus. Haettu 29.5.2023 osoitteesta <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/tutkimusasetelma/toimintatutkimus/>

Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta - Näkökulmia kehittämissprosessiin, osallistamiseen ja tiedonantoon. Tampereen yliopisto. Haettu 29.5.2023 osoitteesta https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf

OHJEISTUS MUUTTAJALLE ALKUTIETOJA

Asukkaan nimi	
Omaohjaajan nimi	
Sosiaalityöntekijän nimi ja puh.	
Edunvalvojan/ välitystilin tiedot	
Oletko eläkkeellä?	
Verkkopankkitunnukset?	
Henkilöllisyystodistus?	

Tehtävä (* tärkeä)	Vastuuhenkilö	Tehty
Muuttoilmoitus *		
Apteekkisopimus *		
Asumistuen hakeminen *		
Tuloselvityspyyntö * (verotiedot, eläketiedot, ap- teekkitositteet)		
Muut tuet (Esim. hoitotuki, eläkkeet, toimeentulotuki)		
Muut palvelut (Esim. Edun- valvonta, Välitystili)		

YLEISIÄ OHJEITA ALKUUN PÄÄSEMISEKSI

Tervehdys! Tämän ohjeistuksen tarkoitus on auttaa sinua ensimmäisten viikkojesi aikana yhteisöllisen asumisen alkuun. Muuton yhteydessä tulee erilaisia taloudellisia hoidettavia tehtäviä ja tähän ohjeistukseen on koottu yhteen niistä yleisimpiä. *-Merkityt kohdat koskevat jokaista asukasta, muita voi myöhemmin hakea tarvittaessa.

Toipumisesi edistämisen kannalta on tehokkainta, kun osallistut tehtävien tekoon heti mahdollisimman paljon itse. Pyydä kuitenkin rohkeasti apua sosiaaliohjaajalta sekä omaohjaajaltasi. Keskustelkaa mikä olisi sinulle selkein tapa ja sopivin järjestys tehdä tehtäviä eri vaihtoehtoista ja sopikaa niille vastuualueet. Aina kun yksi tehtävä on saatu valmiiksi, tehkää siitä kuittausmerkintä.

Jos et vielä tiedä sosiaalityöntekijäsi, se selviää infonumerosta _____. Jos käytössäsi on edunvalvoja, voit sopia hänen kanssaan suurimman osan tehtävien hoidosta, jolloin oma työn määräsi vähenee. Jos omistat verkkopankkitunnukset tai henkilöllisyystodistuksen, se myös vähentää virastoissa asioimista.

MUUTTOILMOITUKSEN TEKEMINEN *

Voit tehdä muuttoilmoituksen talon tietokoneella osoitteessa <https://www.posti.fi/fi/henkiloille/muuttoilmoitus>.

Uusi osoitteesi on _____ . Tarvitset tunnistautumiseen verkkopankkitunnukset.

Jos verkkopankkitunnuksia ei ole, pyydä ohjaajalta paperilomake kansliasta. Täytetyn lomakkeen voi viedä lähimmälle postin palvelupisteelle K-Market Pihlavaan.

APTEEKKISOPIMUKSEN TEKEMINEN *

Lääkeluvallinen ohjaaja täyttää apunasi apteekkisopimuskaavakkeen. Tämän jälkeen kaavake toimitetaan Porin Asema-Apteekkiin, jolloin reseptilääkkeesi tilataan jatkossa talon yhteisen apteekkitilauksen yhteydessä ja laskutetaan jälkeinpäin.

ASUMISTUEN HAKEMINEN *

Kun olet allekirjoittanut vuokrasopimuksen, voit hakea asumistukea osoitteesta <https://www.kela.fi/henkiloasiakkaat>. Tarvitset tunnistautumiseen verkkopankkitunnukset.

Jos olet eläkkeellä, valitse eläkettä saavan asumistuki. Jos et saa mitään eläkettä, valitse yleinen asumistuki.

Tarvitset asumistukea varten:

- Tilinumeron, johon tuki maksetaan _____.
- Uuden asumisen tiedot (löytyvät vuokrasopimuksestasi)
- Liitteeksi kopion vuokrasopimuksestasi

Jos verkkopankkitunnuksia ei ole, pyydä ohjaajalta tulostettava paperilomake, kirjekuori ja postimerkki kansliasta. Lähin postilokero löytyy K-Market Pihlavasta.

TULOSELVITYSPYYNTÖÖN VASTAAMINEN *

Satakunnan hyvinvointialue lähettää sinulle pian tuloseelvityspyynnön, jossa pyydetään seuraavia liitteitä hoitomaksua varten:

1. Veropäätös kahden vuoden takaa kokonaisuudessaan.

2. Päätös tämän vuoden verokortista 1.2. alkaen.

- Nämä molemmat löytyvät sähköisinä verotoimiston sivuilta osoitteesta <https://www.vero.fi/henkiloasiakkaat/>
- Voit myös asioida paikan päällä Verohallinnossa.

3. Eläkeyhtiöiden päätökset eläkkeiden määristä 1.1. alkaen.

- Aloita työeläkelaitoksesta, jossa sinulla on eniten ansioita viimeisen kahden vuoden aikana.
- Kelan maksamia eläkkeitä ja etuuksia ei tarvitse ilmoittaa.

4. Apteekin tulostama tositate viime vuoden ostetuista reseptilääkkeistä.

- Voit yrittää ensin soittaa käyttämäsi apteekkiin ja pyytää tosittteen postitse. Muussa tapauksessa sovi ohjaajan kanssa yhteinen käyntiajankohta, jos sinulla ei ole mahdollisuutta käydä apteekissa itse.

MUITA YLEISIÄ TUKIA JA PALVELUJA

ELÄKETTÄ SAAVAN HOITOTUKI

- Varaa lääkärintarkastusaika C-lausuntoa varten Pihlavan Terveysasemalta. Puhelinnumero on _____
- Pyydä terveysasemalta myös ohjaajan arviointilomake toimintakyvystäsi lausuntoon ennen tarkastuksessa käyntiä.
- Täytä Kelaan toimitettava hakulomake ja toimita lausunto liitteeksi: <https://www.kela.fi/elaketta-saavan-hoitotukinain-haet>

ELÄKKEIDEN, KUNTOUSTUSTUEN JA SAIRASPÄIVÄRAHAN HAKU

- Varaa lääkärintarkastusaika B-lausuntoa varten Pihlavan Terveysasemalta. Puhelinnumero on _____
- Lisäselvityksinä voidaan käyttää hoito- tai kuntoutussuunnitelmaa tai epikriisiä. Sairauspäiväraha, kuntoutustuki ja työkyvyttömyyseläke myönnetään vain työkyvyttömyyden perusteella.
- Hae työkyvyttömyyseläkettä joko työeläkejärjestelmästä tai Kelasta. Lomake on molemmissa vaihtoehdoissa sama. <https://www.kela.fi/tyokyvyttomyyselake-ja-kuntoutustuki>

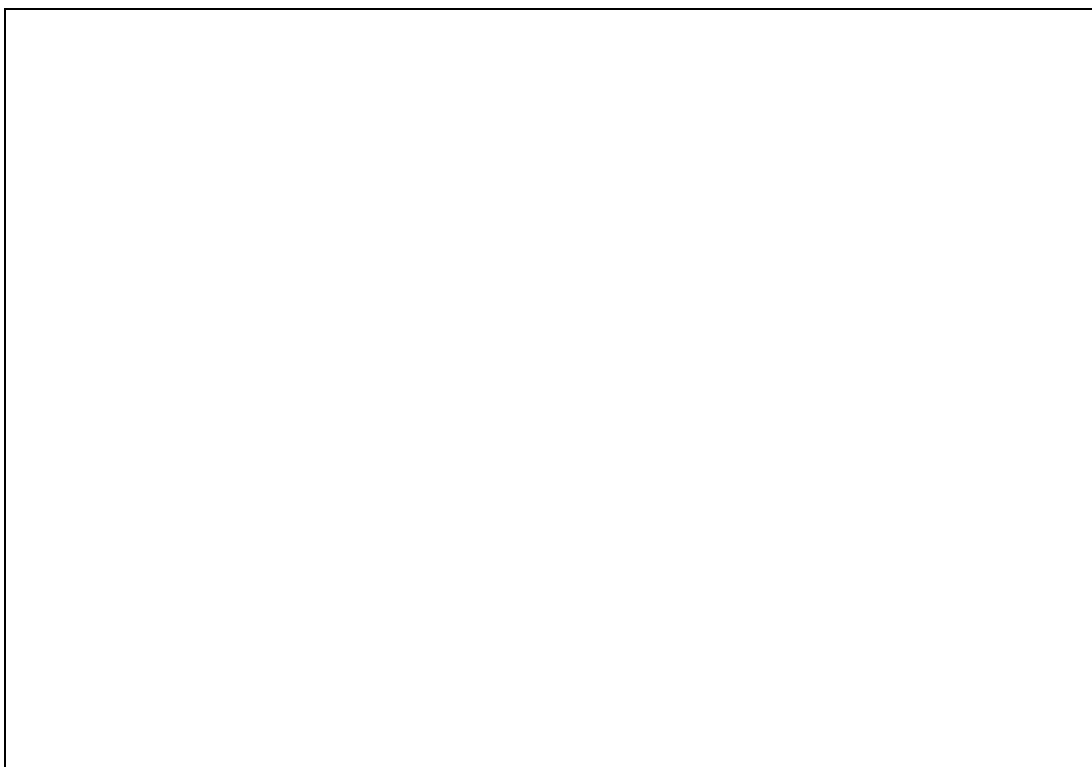
TOIMEENTULOTUEN HAKEMINEN

Jos varasi eivät riitä laskujen maksamiseen tai tarvitset tukea harkinnanvaraiseen kertahankintaan, voit hakea Kelasta toimeentulotukea. Jos tuen tarve on jatkuva, hakea voi tarvittaessa useammalle kuukaudelle.

<https://www.kela.fi/toimeentulotuki-nain-haet>

Tarvitset hakemuksen liitteeksi:

- kopiot laskuista maksutositteineen.
- kahden viimeisimmän kuukauden tilitiedot pankistasi.



EDUNVALVOJAN HAKEMINEN

Varaa lääkärintarkastusaika lausuntoa varten Pihlavan Terveysasemalta. Täytä edunvalvojahakemus digi- ja väestötietovirastosta. <https://dvv.fi/nain-haet-itsellesi-edunvalvojaa>

Sinua tullaan kuulemaan myöhemmin asiaan liittyen. Voit ottaa ohjaajan mukaan palaveriin. Palaverissa sovitaan, kuinka laajasti tarvitset edunvalvontaa taloudellisiin asioihisi.

VÄLITYSTILIN HAKEMINEN

Jos haluat tilapäistä ja kevyempää apua laskujesi hoitamiseen, voit hakea välitystiliä. Ole puhelimitse yhteydessä sosiaalityöntekijäsi ja pyydä tapaamisaikaa. Voit ottaa ohjaajan mukaan palaveriin.

Palaverissa sovitaan yhdessä mm. mihin välitystiliä tarvitaan ja paljonko käyttörahaa myönnetään. Sosiaalityöntekijä tekee päätöksen ja pyytää myöhemmin allekirjoituksen tilin perustamista varten. Tällöin selviää tilinumero sekä tilinhoitaja.

Asukkaan palaute ohjeistuksesta.

Kuinka selkeät ohjeet ovat ymmärtää?

1 2 3 4 5

Kuinka omatoimisesti pystyisit toimimaan ohjeiden mukaan?

1 2 3 4 5

Kuinka haastaviksi koet ohjeistuksen tehtävät?

1 2 3 4 5

Kuinka paljon uskoisit tarvitsevasi ohjaajan apua?

1 2 3 4 5

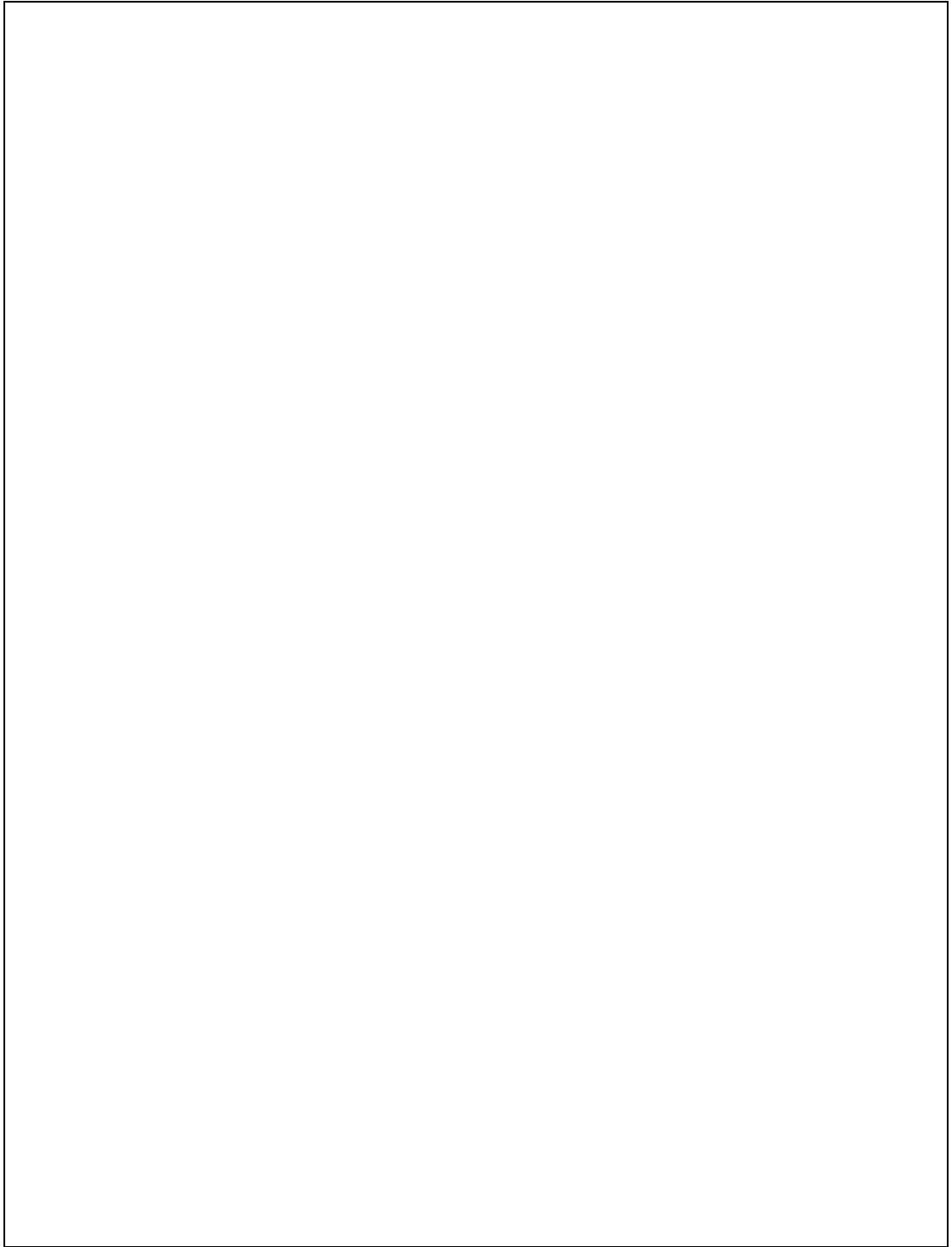
Kuinka ulkoapäin osallistavaksi koet ohjeistuksen?

1 2 3 4 5

Kuinka koet tehtävien hoitamisen edistävän toipumistasi?

1 2 3 4 5

Vapaa sana:

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for free text or a drawing. It occupies the majority of the page below the 'Vapaa sana:' label.

Ohjaajan palaute ohjeistuksesta.

Kuinka selkeät ohjeet ovat ymmärtää?

1 2 3 4 5

Kuinka itsenäisesti asukas kykenisi etenemään ohjeiden mukaan?

1 2 3 4 5

Kuinka haastaviksi koet ohjeistuksen tehtävät?

1 2 3 4 5

Kuinka paljon ohjeistus antaa asukkaalle valinnanvapautta?

1 2 3 4 5

Kuinka ulkoapäin osallistavaksi koet ohjeistuksen asukkaalle?

1 2 3 4 5

Kuinka paljon ohjeistus edistää asukkaan omatoimisuutta?

1 2 3 4 5

Kuinka paljon ohjeistus vaikuttaisi omaan työmäärääsi?

1 2 3 4 5

Kuinka paljon voisit hyödyntää ohjeistusta asukkaan toimintakyvyn selvittämiseksi?

1 2 3 4 5

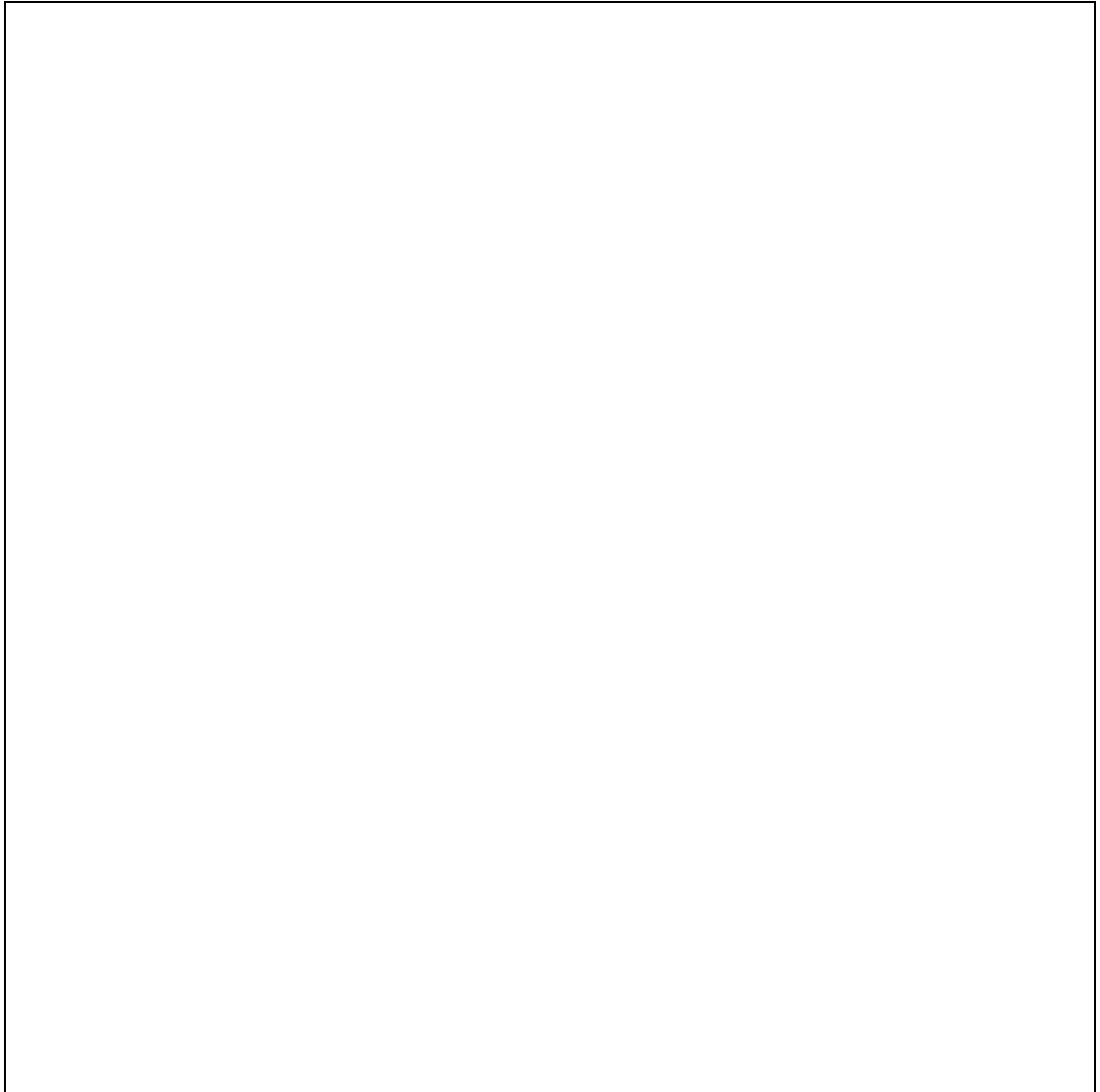
Kuinka paljon ohjeistus selkeyttää työtehtäviäsi?

1 2 3 4 5

Kuinka todennäköisesti käyttäisit töissä ohjeistusta?

1 2 3 4 5

Vapaa sana:

A large, empty rectangular box with a thin black border, intended for free text or a drawing. It occupies the majority of the page below the 'Vapaa sana:' label.