

Tuuli Lehtola

ASIAKASLÄHTÖISYYS JA SOSIAALINEN TUKI
TOIMINTAKESKUS MERITUULESSA

Sosiaalialan koulutusohjelma
2015

ASIAKASLÄHTÖISYYS JA SOSIAALINEN TUKEA TOIMINTAKESKUS MERITUULESSA

Lehtola Tuuli
Satakunnan ammattikorkeakoulu
Sosiaalialan koulutusohjelma
Marraskuu 2015
Ohjaaja: Alvajärvi, Ari
Sivumäärä:43
Liitteitä: 4

Asiasanat: Sosiaalinen kuntoutus, sosiaalinen tuki, asiakaslähtöisyys

Tämä opinnäytetyö on tutkimus, jonka kohteena on Rauman sosiaalisen tuen keskus -hanke. Hanke on kehittämisosio Länsi-Suomen Kaste -hankkeesta; Palvelumuotoilulla parempia palveluita riskiryhmille. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää hankkeen ryhmätoimintamuotoisen päivätoimintamallin tavoitteiden toteutumista asiakasnäkökulmasta ja kuvailla sen merkitystä kohderyhmälle.

Hankkeen myötä Raumalle on perustettu toimintakeskus Merituuli, jossa päivätoimintaa toteutetaan. Toiminnan kohderyhmänä ovat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat sekä muut erityistä tukea tarvitsevat ihmiset. Toiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaiden elämänlaatua, arjen sisältöä, sosiaalisia suhteita ja tukea itsenäistä asumista sekä parantaa palvelujen saantia ja palveluohjausta.

Tutkimus on toteutettu kvalitatiivisella tutkimusotteella ja aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkimusta varten haastateltiin seitsemän toimintakeskus Merituulen asiakasta.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten hyvin hankkeen ryhmätoimintamuotoisesti toteutettava päivätoimintamalli vastaa asiakkaiden subjektiivisia tarpeita?
2. Miten päivätoimintamalli on toteutunut asiakkaiden näkökulmasta?

Tutkimuksen perusteella päivätoimintamalli vastaa hyvin asiakkaiden tarpeita, asiakkaat ovat tyytyväisiä toiminnan sisältöön ja kokevat saavansa toimintakeskuksesta tarvitsemansa tuen. Toiminnassa pystytään huomioimaan hyvin asiakkaiden erilaiset tuen tarpeet.

Päivätoimintamallin tavoitteet ovat tutkimuksen perusteella toteutuneet pääosin hyvin. Asiakaslähtöisyyden periaatteet ovat toteutuneet ja toiminta tukee asiakkaiden hyvinvointia. Sosiaalisen tuen eri muodot ovat toteutuneet hyvin, vertaistukea lukuunottamatta.

CUSTOMER ORIENTATION AND SOCIAL SUPPORT IN MERITUULI ACTIVITY CENTER

Lehtola, Tuuli

Satakunnan ammattikorkeakoulu, Satakunta University of Applied Sciences

Degree Programme in social services

November 2015

Supervisor: Alvajärvi, Ari

Number of pages: 43

Appendices: 4

Keywords: Social rehabilitation, social support, customer orientation

This thesis is a study focused on the Rauma center for social support project. The project is a part of the Western Finland Kaste project; better services for risk groups through service design. The purpose of this study is to find out how the goals of the project's group-based daytime activity model are achieved from a customer's point of view and describe its importance for the target group.

Through the Rauma center for social support project, the Merituuli activity center was founded in Rauma, where the daytime activity model is used. Target groups for the activities are those in need of mental health and substance abuse rehabilitation and other people whose condition requires special support. The goal for the activities is to improve customers' overall quality of life and its contents and social relations and to support independency and to aid in finding and accessing services.

This study was conducted by means of using a qualitative approach. The data were collected by means of thematic interviews. In total seven (7) customers of the activity center Merituuli were interviewed for this study.

The research questions are the following:

1. How well does the project's group-based daytime activity model meet the customers' subjective needs?
2. How has the daytime activity model worked from the customers' point of view?

Based on the study, the daytime model in question responds well to the needs of customers. Customers were satisfied with the content of the activities and felt that they were getting the support they needed from the activity center. The activities in question were capable of answering to varied individual needs and requirements.

Based on the results of this study, the goals of the daytime activity model have for the most part been achieved well. The principles of customer oriented planning have been followed and the activities support customers' well-being. The various forms of social support worked well with the exception of peer support.

SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	RAUMAN SOSIAALISEN TUEN KESKUS -HANKE.....	6
3	TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TYÖN TAVOITTEET.....	7
4	TUTKIMUSASETELMA JA –MENETELMÄT.....	8
4.1	Kvalitatiivinen tutkimusote.....	8
4.2	Teemahaastattelu.....	9
4.3	Sisällönanalyysi ja teemoittelu.....	10
5	TEOREETTINEN VIIITEKEHYS.....	11
5.1	Mielenterveys.....	11
5.2	Toimintakyky.....	12
5.3	Sosiaalinen kuntoutus.....	12
5.3.1	Sosiaalinen tuki.....	14
5.3.2	Vertaistuki.....	15
5.3.1	Yhteisöllisyys.....	16
5.4	Palvelumuotoilu ja asiakaslähtöisyys.....	17
5.5	Palveluohjaus ja moniammatillisuus.....	18
6	TUTKIMUSTULOKSET.....	20
6.1	Tutkimusprosessi.....	20
6.2	Haastattelujen tulokset.....	22
6.2.1	Asiakkaiden näkemyksiä toiminnasta.....	23
6.2.2	Hyvinvointi.....	24
6.2.3	Toimintakyky.....	26
6.2.4	Arjen sisältö.....	27
6.2.5	Sosiaaliset suhteet.....	28
6.2.6	Vertaistuki.....	29
6.2.7	Yhteisöllisyys.....	30
6.2.8	Asiakaslähtöisyys, palveluohjaus.....	31
7	POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	34
7.1	Tulosten tulkintaa.....	34
7.2	Elämänlaatumittarit.....	36
7.3	Johtopäätökset.....	38
7.4	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	39
	LÄHTEET.....	42
	LIITTEET	

1 JOHDANTO

Opinnäytetyöni on tutkimus, jonka kohteena on Rauman sosiaalisen tuen keskus -hanke, tarkemmin toimintakeskus Merituuli. Hanke on kehittämisosio Länsi-Suomen Kaste -hankkeesta; Palvelumuotoilulla parempia palveluita riskiryhmille. Tutkimuksen tarkoituksena on selvittää hankkeen ryhmätoimintamuotoisen päivätoimintamallin tavoitteiden toteutumista ja kuvailla sen merkitystä kohderyhmälle.

Opiskelen sosiaalialan vaihtoehtoisina ammattipintoina mielenterveys- ja päihdetyötä. Miettiessäni opinnäytetyöni aihetta selvää oli, että se tulee liittymään jollain tavalla aikuisiin mielenterveys- ja/tai päihdekuntoutujiin. Halusin myös, että aihe olisi ajankohtainen ja sille olisi tilaus ja tarve, selkeä työelämäyhteys on myös yksi hyvän AMK-opinnäytetyön edellytyksistä. Otin yhteyttä Rauman kaupungin aikuis- ja perhetyön päällikköön ja sitä kautta sain vinkin tästä hankkeesta.

Sosiaali- ja terveyspalveluissa trendi on jo jonkin aikaa ollut painopisteen siirtyminen laitoshuollosta avohuoltoon. Myös yleinen taloudellinen tilanne edellyttää monissa kunnissa säästökohteiden etsimistä ja tästäkin syystä kallista laitostasumista halutaan vähentää. Tämä tarkoittaa sitä, että avopalveluiden on pystyttävä vastaamaan ihmisten tarpeisiin aiempaa monipuolisemmin.

Tutkimusraportin alussa kerron hieman tarkemmin työn taustasta ja tarkoituksesta. Sen jälkeen kuvaan ja perustelen käyttämäni tutkimus-, aineistonkeruu- ja analyysimenetelmät. Hankkeen kohderyhmänä ovat erityisesti mielenterveyskuntoutujat mutta myös päihdekuntoutujat sekä muut sosiaalista tukea tarvitsevat ihmiset. Tein tutkimuksessani sellaisen linjauksen, että en pidä oleellisena asiakkaiden diagnooseja enkä tästä johtuen lähtenyt myöskään teoriaosassa käsittelemään erilaisia mielenterveysongelmia, sairauksia tai päihdeongelmia sen tarkemmin. Keskityn enemmän mielenterveyden käsitteeseen ja mielenterveyden, hyvinvoinnin, ja toimintakyvyn tukemiseen liittyviin asioihin ja korostan sosiaalista näkökulmaa näissä teemoissa. Lisäksi käsitteelen mm asiakaslähtöisyyden käsitettä, joka on tässä toiminnassa hyvin keskeinen.

2 RAUMAN SOSIAALISEN TUEN KESKUS -HANKE

PPPR -hankkeen tarkoituksena on luoda asiakaslähtöisiä palveluja palvelumuotoilun keinoin päihde- ja mielenterveysasiakkaille. Tavoitteena on palvelujen kohdistuminen paremmin niitä tarvitseville, kustannustehokkuuden ja vaikuttavuuden sekä riskiryhmien osallisuuden lisääminen. Tältä perustalta Raumalle on perustettu sosiaalisen tuen keskus eli toimintakeskus Merituuli, jonka kohderyhmänä ovat mielenterveys- ja päihdekuntoutujat sekä muut erityistä tukea tarvitsevat ihmiset. (Länsi-Suomen kaste -hanke 2014.)

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumispalvelujen tarve ja kustannukset ovat Raumalla olleet kasvussa. On todettu, että ainakin osaksi tämä johtuu avopalvelujen riittämättömyydestä. Palveluja ei ole ollut tarpeeksi tarjolla eivätkä ne ole vastanneet riittävän hyvin kohderyhmän tarpeita. Esimerkiksi kotihoidon palveluita ja sosiaalista työtoimintaa on pystytty tarjoamaan vain pienelle osalle mielenterveyskuntoutujista. Raumalla toimii aktiivisia järjestöjä, jotka tarjoavat palveluja ja toimintaa näille kohderyhmille, mutta mitään klubitaloa, toimintakeskusta tai vastaavaa laajempaa toimintamuotoa ei ole ollut tarjolla. (Hankesuunnitelma 2013.)

Merituuli on matalan kynnyksen toimintakeskus, joka tarjoaa asiakkailleen erilaisia ryhmätoimintoja, mahdollisuuden ruokailuun sekä sairaanhoitaja-keskusteluihin, vertaistukea ja muuta toimintaa ja sisältöä arkeen. Toimintakeskus tekee yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveystalouden sekä sosiaalisen työtoiminnan kanssa. Tavoitteina on mm. parantaa asiakkaiden elämänlaatua ja arjen sisältöä, palvelujen saantia ja palveluohjausta, asiakkaiden sosiaalisia suhteita, sekä tukea itsenäistä asumista. (Hankesuunnitelma 2013.)

Mielenterveyskuntoutujat ovat keskeinen asiakasryhmä, lisäksi päihdekuntoutujat, myös näiden molempien yhdistelmä on melko tavallinen. Yhtenä tavoitteena hankkeessa on vähentää laitosasumisen tarvetta, joten kohteena ovat kotona asuvat, erityistukea tarvitsevat. Kohderyhmää ei kuitenkaan ole tarkkaan rajattu. Ihminen voi olla yksinäinen ja sosiaalisen tuen tarpeessa muistakin syistä.

3 TUTKIMUSKYSYMYKSET JA TYÖN TAVOITTEET

Yhteyshenkilöni tässä tutkimuksessa on ollut PPPR – hankkeen Rauman kehittämisosion projektisuunnittelija. Kävin aluksi tutustumassa toimintakeskus Merituulen työntekijöihin ja toimintaan. Myöhemmin keskustelin työstä projektisuunnittelijan sekä Rauman sosiaalipalvelujen johtajan kanssa. Näiden pohjalta työni tavoitteeksi muodostui selvittää ja kuvailla hankkeen tavoitteiden toteutumista asiakasnäkökulmasta. Aluksi mietimme lisäksi kyselyä yhteistyökumppaneille, mutta tämän ajatuksen jouduin hylkäämään, koska työ olisi jo ollut liian laaja opinnäytetyöksi ja vaarana olisi ollut tulosten jääminen hyvin pinnallisiksi.

Tarkoitus on, että tutkimuksen kautta projekti saisi uusia ja syvempiä vastauksia siihen, missä toiminta on onnistunut, miten tavoitteet vastaavat asiakkaiden subjektiivisia tarpeita ja miten ne ovat tässä vaiheessa toteutuneet. Hankkeella on monia tavoitteita asiakkaiden, omaisten, työntekijöiden ja sidosryhmien kannalta ja yhteiskunnallisella tasolla. Tässä tutkimuksessani keskityn tavoitteista niihin, jotka koskettavat suoraan asiakkaiden elämää, jotka konkreettisesti näkyvät asiakkaille ja olen valinnut haastattelun teemat näiden tavoitteiden pohjalta.

Hankkeessa oleellista on laaja yhteistyö eri palvelujen välillä, ja tavoitteet ja toiminta kohdistuvat asiakkaiden eri elämänalueille ja erilaisiin tarpeisiin. Tämä tutkimus kohdistuu erityisesti sosiaalisen kuntoutumiseen liittyviin teemoihin toimintakeskus Merituulen ryhmätoimintamuotoisen päivätoiminnan asiakkaiden kohdalla. Lisäksi selvitän asiakaslähtöisyyden ja moniammatillisen yhteistyön periaatteiden toteutumista asiakasnäkökulmasta.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten hyvin hankkeen ryhmätoimintamuotoisesti toteutettava päivätoimintamalli vastaa asiakkaiden subjektiivisia tarpeita?
2. Miten päivätoimintamalli on toteutunut asiakkaiden näkökulmasta?

4 TUTKIMUSASETELMA JA –MENETELMÄT

4.1 Kvalitatiivinen tutkimusote

Toteutan tutkimuksen kvalitatiivisella eli laadullisella lähestymistavalla.

Laadullisessa tutkimusmenetelmässä tavoitteena on tutkittavan asian ymmärtäminen, tulkitseminen ja kuvaileminen. Tutkimuskohdetta pyritään kuvailemaan kokonaisvaltaisesti. Laadullinen tutkimus ei pyri laajaan yleistämiseen vaan paikalliseen selittämiseen. Laadullisen tutkimuksen tekijä ei ole täysin ulkopuolinen tarkkailija, vaan hänen omat ennakkokäsityksensä, ajattelutapansa ja ymmärryksensä tutkimuskohteesta vaikuttavat siihen miten hän kohdetta tulkitsee. Tutkijan tulee olla tästä tietoinen, ja huomioida sekä tuoda esille analyysissään ne tekijät, jotka hänen tulkintaansa mahdollisesti ovat ohjanneet. (Varto 2005, 28–35.)

Laadullisessa tutkimusotteessa kohteena ovat asioiden merkitykset, joille yleensä ei ole edes mahdollista luoda numeerisia mittareita. Siinä käytetään avoimempia kysymyksiä ja pienempää ja valikoidumpaa otosta kuin kvantitatiivisessa menetelmässä. Se ei anna samalla tavalla täsmällistä tietoa kuin määrällinen menetelmä, se myös jättää enemmän tulkinnan varaa. Laadullisella tutkimuksella saadaan kuitenkin sellaista syvällistä tietoa, jota matemaattiset mittarit eivät pysty tavoittamaan. (Tilastokeskuksen www-sivut 2015.)

PPPR -hankkeen kehittämisessä asiakkaiden toiveita, mielipiteitä ja näkemyksiä on selvitetty lomakekyselyllä. Lisäksi on tehty WHO:n elämänlaadun mittaritestit. Valitsin laadullisen tutkimusotteen ja haastattelun koska ajattelin, että lomakekyselyjen lisäksi olisi hyvä selvittää syvemmin asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia toimintaan ja heidän henkilökohtaisiin tarpeisiinsa liittyen. Tutkimukseni voisi siis olla jatkumoa näille kyselyille ja tuottaa tarkempaa ja syvällisempää tietoa näistä aiheista.

Kun asiakkaat saavat kertoa teemoista vapaasti ja suullisesti, voi esiin tulla asioita jotka eivät kyselyissä ole ilmenneet. Vaikkei aivan uusia asioita esiin tulisiakaan, joka

tapauksessa laadullinen tutkimus auttaa ymmärtämään asioita syvemmin. Se tuo paremmin esiin, kuinka asiakkaat nämä asiat kokevat ja mitä merkityksiä he niille antavat. Asiakkaiden kannalta myös sillä voi olla merkitystä, että heitä haastattelee toiminnan ulkopuolelta tuleva henkilö. Tällöin saattaa olla matalampi kynnyks kerton esimerkiksi negatiivisista kokemuksistaan, mutta toisaalta joidenkin on myös varmasti hankalampi avautua asioistaan entuudestaan tuntemattomalle ihmiselle.

4.2 Teemahaastattelu

Tämän tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä on puolistrukturoitu teemahaastattelu. Teemahaastattelussa tukija määrittelee huolellisesti etukäteen ne teemat, jotka haastattelussa käsitellään. Riippuu tutkimusongelmasta, onko teemat käsiteltävä tietyssä järjestyksessä vai voiko järjestystä soveltaa keskustelun kulun mukaan. Haastattelun on tarkoitus olla keskustelunomainen, jotta esille tulevat haastateltavan omat kokemukset ja hänen asioille antamat merkitykset. Haastattelijan on kuitenkin pidettävä keskustelu hallinnassa niin, että kaikki teemat käsitellään eikä keskustelu lähde liikaa ”sivupoluille”. Tämä on edellytyksenä sille, että aineistosta voidaan tehdä vertailuja ja johtopäätöksiä. (Tilastokeskuksen www-sivut 2015.)

Laadin haastattelurungon, johon listasin käsiteltävät teemat ja niihin liittyviä apukysymyksiä. Teemoja lähdin valitsemaan PPPR-hankkeen tavoitteiden pohjalta ja sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmasta. Keskustelin niistä myös hankkeen työntekijöiden kanssa, keskustelujen myötä sain vielä täsmennystä siihen, millaista tietoa lähden haastatteluissa etsimään. Jokaisen teeman kohdalla mietin siihen sisältyvien asioiden pohjalta apukysymyksiä.

Koska laadullinen tutkimus pyrkii kuvailemaan, ei yleistämään, ja koska haastatteluaineiston laajuuden vuoksi haastateltavien määrä ei ole kovin suuri, on perusteltua valita haastateltavat harkinnanvaraisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86). Tarkoituksena oli haastatella noin kahdeksan asiakasta. Pohdimme yhdessä Merituulen työntekijöiden kanssa, miten haastateltavat kannattaisi valita, jotta otos olisi edustava ja he

lupasivat auttaa siinä koska itse en asiakkaita tunne. Halusin, että haastateltavat olisivat sellaisia asiakkaita, jotka ovat osallistuneet toimintaan riittävän paljon, mutta kuitenkin mukana olisi sekä aktiivisempia että vähemmän aktiivisia asiakkaita. Lisäksi he olisivat erilaisiin ryhmiin osallistuvia, hieman eri-ikäisiä ja molempien sukupuolien edustajia. Sain mukaan myös yhden asiakkaan, joka oli lopettanut toimintaan osallistumisen.

4.3 Sisällönanalyysi ja teemoittelu

Sisällönanalyysia voidaan pitää sekä yksittäisenä metodina, että väljempänä kehyksenä jota voidaan yhdistää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Tässä tutkimuksessa yhdistän sisällönanalyysiin teemoittelun. Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla analysoidaan dokumentteja, esimerkiksi haastatteluaineistoa systemaattisesti ja objektiivisesti. Sen avulla pyritään kuvamaan tutkittavaa ilmiötä tiivistetysti ja tekstimuodossa. Teemoittelussa laadullinen aineisto ryhmitellään erilaisten aihepiirien mukaan. Teemoittelussa ei välttämättä ole niin suurta merkitystä sillä, kuinka usein teemat tai yksittäiset asiat aineistossa esiintyvät, vaan tarkoitus on kuvata, mitä kustakin teemasta on sanottu, millaisina ne aineistossa näyttäytyvät ja millaisia eroavaisuuksia niissä esiintyy. Teemoittelusta saatetaan puhua myös varsinaisena analyysimenetelmänä, mutta se vaatii kuitenkin aineiston sisällön läpikäymistä, karsimista ja jäsentämistä ennen varsinaista teemoittelua. Lisäksi, jotta kokonaisuus olisi mielekäs, tarvitaan teemoittelun jälkeen yhteenveto tuloksista. Laadullisen analyysin yhteydessä puhutaan usein induktiivisesta tai deduktiivisesta analyysistä. Induktiivisessä analyysissä päättely etenee yksittäisestä yleiseen, deduktiivisessä yleisestä yksittäiseen. Voidaan puhua myös aineistolähtöisestä, teoriasidonnaisesta ja teorialähtöisestä analyysistä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 92–98.) Tämän tutkimuksen analyysi on lähimpänä teorialähtöistä deduktiivista analyysiä, tutkimukseni perustuu aiempiin teorioihin ja valmiisiin käsitteisiin ja analyysin pohjana ovat näihin käsitteisiin perustuvat, etukäteen määrittelemäni teemat.

5 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

5.1 Mielenterveys

Mielenterveys on yksi olennainen osa ihmisen kokonaisterveyttä. Mielenterveys tarkoittaa henkistä hyvinvointia, mielenrauhaa ja tasapainoa. Hyvän mielenterveyden tunnusmerkkejä ovat mm itseluottamus, kyky selviytyä arjen askareista, kyky luoda sosiaalisia suhteita, kyky kohdata vastoinkäymisiä, kyky toimia joustavasti ja huomioida niin omia kuin muidenkin ihmisten tarpeita. (Suomen mielenterveysseura 2006, 25–27; THL:n www-sivut 2015.) Mielenterveys on luonteeltaan dynaaminen ilmiö, henkisen hyvinvoinnin taso on ihmisellä vaihteleva ja siihen voidaan vaikuttaa monin tavoin (Suomen mielenterveysseura 2006, 26–27).

Mielenterveys muovautuu ihmisen kehityksen myötä koko elämän ajan ja se rakentuu hänen omien ominaisuuksiensa sekä ympäristön, olosuhteiden ja sosiaalisten suhteiden tuottamien kokemusten kautta. Lähiyhteisön ja asuinympäristön henkinen ilmapiiri, taloudelliset olosuhteet, fyysinen terveys, mielekäs toiminta ja elintavat ovat merkittäviä tekijöitä yksilön mielenterveydelle. Huomioitavaa on myös, miten yhteiskunnan rakenteet, poliittinen päätöksenteko ja resurssit vaikuttavat yksittäisten ihmisten henkiseen hyvinvointiin. (Suomen mielenterveysseura 2006, 25–27; THL:n www-sivut 2015.) Tämän voisi mielestäni kiteyttää niin, että hyvä yhteiskunta tukee kansalaistensa mielenterveyttä takaamalla jokaiselle kunnolliset asuinolosuhteet, riittävän taloudellisen toimeentulon sekä mahdollisuuden sosiaaliseen vuorovaikutukseen ja mielekkääseen toimintaan.

Sosiaalisten suhteiden ja vuorovaikutuksen merkitys mielenterveydelle on aivan keskeinen, ihminen tarvitsee vuorovaikutussuhteita voidakseen hyvin. Tämä toimii myös toisin päin; kun mielenterveys alkaa horjua, se vaikuttaa ihmissuhteisiin niitä heikentävästi, mikä entisestään vähentää mielenterveysongelmista kärsivän hyvinvointia. Yhteiskuntatieteissä käytetään sosiaalisen pääoman käsitettä. Sosiaalinen pääoma

merkitsee osallisuutta yhteisössä, verkostossa tai ryhmässä, sosiaalista tukea ja luottamusta sekä vuorovaikutusta, johon usein liittyy vertaistuellisuus. (Jantunen 2010, 86; Hanifi 2012.)

5.2 Toimintakyky

Toimintakyky on laaja käsite, jota voidaan määritellä monin tavoin riippuen näkökulmasta ja tieteenalasta. Yleisesti sillä tarkoitetaan ihmisen kykyä suoriutua jokapäiväiseen elämään liittyvistä toiminnoista kotona, työssä ja vapaa-ajalla. Toimintakyvystä voidaan eritellä fyysinen, psyykinen, kognitiivinen ja sosiaalinen ulottuvuus. Nämä kaikki ovat tärkeitä ihmisen kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin ja mielenterveyden kannalta. Fyysinen toimintakyky viittaa niihin fyysisiin edellytyksiin joita ihminen tarvitsee erilaisista arkeen kuuluvista asioista suoriutuakseen, esimerkiksi kestävyys- ja lihaskunto sekä aistitoiminnot. Psyykinen toimintakyky tarkoittaa niitä henkisiä voimavaroja joita ihminen tarvitsee mm elämänhallintaan, arjen haasteista ja kriiseistä selviämiseen, tunteiden ilmaisuun ja käsittelyyn. Kognitiivinen toimintakyky viittaa mm muistiin, oppimiseen, tiedon käsittelyyn ja kielelliseen toimintaan. Sosiaalinen toimintakyky kuvaa sekä ihmisen toimintaa vuorovaikutussuhteissa, että ihmisen osallistumista yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen toimintaan. Hyvä sosiaalinen toimintakyky on kykyä suoriutua erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa, sosiaalista joustavuutta ja sosiaalista aktiivisuutta. (Härkäpää & Järvikoski 2011, 92; THL:n www-sivut 2015.)

5.3 Sosiaalinen kuntoutus

”Kuntoutus on toimintaa, jolla pyritään parantamaan ihmisen toimintakykyisyyttä, sosiaalista selviytymistä, edistämään työkykyä ja turvaamaan työuran jatkuvuutta.” (Härkäpää & Järvikoski 2011, 8). Kuntoutus on hyvin monialainen toimintakokonaisuus, sen kohderyhmät, toteutustavat ja tavoitteet vaihtelevat. Usein kuntoutus käsitteenä liitetään fyysiseen toimintaan, fyysisen toimintakyvyn parantamiseen. Todellisuudessa tämä on kuitenkin vain yksi kuntoutuksen osa-alue. Kuntoutus ei keskity vain yksilön henkilökohtaisen toimintakyvyn kuntouttamiseen, vaan siinä pyritään myös huomioimaan ihmisen toimintaympäristön vaikutus.

Sosiaalinen ulottuvuus on vähitellen saanut enemmän huomiota kuntoutuksessa, ja sosiaalisen syrjäytymisen uhka nähdään nykypäivänä yhtenä kuntoutuksen perusteena. (Härkäpää & Järvikoski 2011, 8-11.) Sosiaalinen kuntoutus kuuluu uuden sosiaalihuoltolain (1301/2014, 14§) mukaan niihin sosiaalipalveluihin, joita kuntien on järjestettävä asukkailleen. Lain mukaan ”sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi” (sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 17§).

Sosiaalinen kuntoutus voi pitää sisällään monenlaista toimintaa, jolla pyritään edistämään ihmisen osallisuutta yhteiskunnassa. Toisaalta voi ajatella, että sosiaalinen ulottuvuus liittyy lähes kaikkeen ihmisen toimintaan, jolloin se on myös mukana kaikenlaisessa kuntoutuksessa. Sosiaalinen kuntoutus voidaan siis nähdä joko yhtenä kuntoutuksen lajina tai kuntoutuksen yleiskäsitteenä. (Vilkkumaa 2004, 27–28.) Tässä työssä tarkastelen sosiaalista kuntoutusta yhtenä kuntoutuksen lajina, Tutkimusta tehdessäni huomasin kuitenkin, että sosiaalisen ja muun tuen tai kuntoutuksen rajat ovat hyvin häilyvät. Haastattelussa ihmisten arkea, elämäntilannetta ja tuen tarpeita käsiteltiin melko laajasti, samoin toimintakeskuksen tarjoama tuki on hyvin moninaista. Esimerkiksi arjen hallinnan tukeminen on yksi sosiaalisen kuntoutuksen osa-alue, joka taas voi pitää sisällään hyvin monenlaista toimintaa. Muun muassa hyvän ja monipuolisen ravitsemuksen merkitys tuli haastatteluissa esiin monta kertaa.

Mitä käsite sosiaalinen kuntoutuksen yhteydessä tarkoittaa? Ilpo Vilkkumaa (2004, 28) määrittelee kirjoituksessaan kolme kuntoutuksen sosiaalisen tasoa:

- ”1. Sosiaalinen toisia ihmisiä koskevana havaintoina, mielikuvina ja vaikutuksina (sosiaalisen perimän taso)
2. Sosiaalinen toisten ihmisten konkreettisenä läsnäolona (sosiaalisen läsnäolon taso)
3. Sosiaalinen yhdessä tekemisessä. (sosiaalisen toiminnan taso)”

Näistä ensimmäinen merkitsee toisten ihmisten huomioimista ja ihmisten vaikuttamista toisiinsa. Se korostaa yhteisöllisiä ja kulttuurisia tekijöitä, sosiaalisuutta erottamattomana osana ihmisyydessä. Toisessa kohdassa sosiaalisuus merkitsee muiden ihmisten läsnäoloa, toisten toiminnan havainnointia ja siihen reagoimista ajatuksin, sanoin ja teoin. Kolmannen kohdan toteutuminen edellyttää kahden

edellisen toteumista ainakin joiltakin osin.

Sosiaalinen kuntoutuksen yleisiä tavoitteita ovat kyky selviytyä arjen toimista sekä sosiaalisista tilanteista ja vuorovaikutussuhteista. Näihin pyritään esimerkiksi tukemalla asumista ja liikkumista, lisäämällä mahdollisuuksia osallistumiseen ja sosiaalisiin suhteisiin ja verkostoihin sekä myös toimeentulosta huolehtimalla. (Härkääpää & Järvikoski 2011, 22.)

5.3.1 Sosiaalinen tuki

Sosiaalinen tuki on käsitteenä moniulotteinen ja siihen liittyy vahva subjektiivinen ulottuvuus. Siihen kuuluu ihmisten välinen vuorovaikutus ja yleisimmin sillä viitataan perheeltä, läheisiltä, työtovereilta ja naapureilta saatavaan apuun. Näistä voidaan puhua sosiaalisena verkostona ja verkostoon kuuluu monenlaisia sosiaalisia suhteita, myös suhteet viranomaisiin. Sosiaalisen tuen saatavuudella on suuri merkitys ihmisen selviämiseksi. Jo se, että tietää tukea olevan tarvittaessa saatavilla, vahvistaa selviytymistä ja ehkäisee stressaavien tilanteiden syntymistä. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 55.) PPPR-hankkeen hankesuunnitelman (2013, 4) mukaan sosiaaliseen tukeen sisältyy tietotuki, tunnetuki, käytännöllinen tuki ja vertaistuki. Toimintakeskus Meritulessa niitä toteutetaan niin ammatillisen kuin vertaistuen kautta. Hyvään kuntoutukseen sisältyvät kaikki nämä tuen muodot, sekä niiden koordinointi tavoitteiden mukaisesti (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 56–57).

Sosiaalista tukea voidaan tarkastella ihmissuhteiden määrän, laadun tai vastavuoroisuuden kautta. Se voidaan myös jakaa eri ulottuvuuksiin sen mukaan, onko kyse perheen ja läheisten, ystävien ja tuttavien vai viranomaisen antamasta tuesta. Ihmisiä voidaan myös jaotella eri ryhmiin sen mukaan kuinka paljon ja millaista sosiaalista tukea he saavat tai käyttävät. Monin tavoin heikoimmassa asemassa ovat ne ihmiset, jotka jäävät kaiken sosiaalisen tuen ulkopuolelle. (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 56.) Tällöin puhutaan syrjäytymisestä. Sosiaalisten suhteiden puuttumisen lisäksi syrjäytymisellä tarkoitetaan sivuun joutumista vaikuttamisesta, yhteisöllisestä

ja yhteiskunnallisesta toiminnasta, työn tekemisestä ja kulutuksesta. Voi myös sanoa, että ihmisiä syrjäytetään, jos heidän näkemyksiään ei kuulla ja huomioida ja heidän osallisuuttaan kyseenalaistetaan tai estetään. (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikkonen. 2010, 11–12.)

Syrjäytymisestä puhutaan sekä prosessina, että henkilön yhteiskunnallisena asemana, jolloin siitä on tullut pysyvä olotila. Syrjäytymisen prosessissa voidaan nähdä monia riskitekijöitä jotka saattavat seurata toistaan ja johtaa näin syrjäytyneeseen asemaan. Riskitekijät liittyvät mm mielenterveysongelmiin ja muihin sairauksiin, alhaiseen koulutustasoon, työttömyyteen, talousvaikeuksiin, ihmissuhdeongelmiin, puutteellisiin asuinolosuhteisiin ja päihteiden käyttöön. (Härkäpää & Järvikoski 2011, 148–149; Laine ym. 2010, 14–15.)

Syrjäytymisen käsite on siitä ongelmallinen, että siihen usein liittyy leimaamista ja stereotyyppioita ja ihmisten todelliset kokemukset saattavat jäädä näiden taakse. Syrjäytyminen ja sen syyt voivat näyttää hyvin erilaisilta, riippuen siitä katsotaanko asiaa ”hyväosaisen” vai ”syrjäytyneen” näkökulmasta. Esimerkiksi sosiaalialan työssä vaarana on, että työntekijä luokittelee asiakkaan johonkin kategoriaan ja päättelee tämän tarpeet sen perusteella. Asiakaslähtöisessä toimintatavassa vältetään tällaisia luokitteluja ja otetaan asiakkaan kokemukset keskiöön palvelun ja kuntoutuksen suunnittelussa. (Laine ym. 2010, 13, 21.)

5.3.2 Vertaistuki

Vertaistuki on yksi sosiaalisen tuen muoto. Se on vastavuoroista, kokemuksellisuuteen perustuvaa tukemista sellaisten ihmisten välillä, joita yhdistää samantyyppinen haastava elämäntilanne, kriisi tai sairaus. Vertaistuki voi olla kahdenvälistä, tai yhteisöllistä, ryhmämuotoista toimintaa. Kuten sosiaalinen tuki yleensä, vertaistuki voi pitää sisällään hyvin erilaisia muotoja tunnetuesta käytännön asioissa neuvomiseen ja auttamiseen. Vastavuoroisuuden toteutuminen on olennaista, jotta kumpikaan osapuoli ei kuormitu suhteessa. Tuen ei kuitenkaan tarvitse olla samanlaista, voi olla, että toinen osapuoli pystyy olemaan enemmän henkisenä tukena, ja saa samalla toiselta

apua vaikkapa arkisten asioiden hoitamiseen. Vertaistuen hyödyt eivät kuitenkaan rajoitu vain siihen suoraan tukeen mitä tällaisessa suhteessa toiselta ihmiseltä saa. Ihmisellä on tarve kokea itsensä hyödylliseksi ja tarpeelliseksi. Toisen ihmisen auttaminen tuottaa tätä kokemusta ja vahvistaa ihmisen omanarvontuntoa, joka vaikeissa elämäntilanteissa on usein koetuksella. Samassa tilanteessa olevien kanssa toiminen lisää ihmisen ymmärrystä omasta tilanteestaan, esimerkiksi sairaudestaan. Näiden asioiden kautta vertaistuella voi olla suuri merkitys ihmisen kuntoutumiselle. (Jantunen 2010, 87; Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 60.)

5.3.1 Yhteisöllisyys

Yhteisö on ihmisten muodostama kokonaisuus, joka perustuu johonkin sen jäseniä yhdistävään tekijään. Inhimilliset vuorovaikutussuhteet ja hyvä yhteishenki ovat keskeisiä yhteisön tunnusmerkkejä. Yhteisön jäsenyys merkitsee ihmiselle sitä tunnetta, että hän kuuluu johonkin ja on henkilökohtaisissa suhteissa yhteisön muihin jäseniin. Yhteisö tuo jäsenelleen turvallisuuden tunnetta sekä mahdollisuuden samastua toisiin ihmisiin, nämä molemmat ovat psyykkiselle hyvinvoinnille merkityksellisiä. (Hyypä 2002, 25 -27.)

Aiemmin mainittua sosiaalisen pääoman käsitettä käytetään myös synonyymina yhteisöllisyydelle. Mitä enemmän ihmisellä on sosiaalista pääomaa, sitä paremmaksi hän kokee terveytensä ja hyvinvointinsa. Sosiaalisen pääoman käsitettä on käytetty keskusteluissa hyvinvointivaltion asemasta ja yhteiskuntarakenteen muutoksesta, usein sellaisessa yhteydessä, jossa on esitetty huolta yhteisöllisyyden vähenemisestä yksilökeskeisyyden myötä. Sosiaalinen pääoma näyttää kasautuvan tietyille hyvinvoiville ryhmille, kun taas toiset ryhmät uhkaavat jäädä siitä osattomiksi. (Jantunen 2010, 86; Hanifi 2012.)

5.4 Palvelumuotoilu ja asiakaslähtöisyys

Palvelumuotoilussa tavoitteena on suunnitella palvelukokemusta asiakaslähtöisesti ja niin, että se vastaa sekä käyttäjän tarpeita että palvelun tuottajan tavoitteita. Palvelua suunniteltaessa on tärkeää selvittää ja ymmärtää kohderyhmän toiveet ja tarpeet sekä yhtäläillä ymmärtää palvelun tuottajan lähtökohdat, tavoitteet ja realiteetit. (Palvelumuotoilun työkalupakki -www-sivut. 2015)

Asiakaslähtöisyys on viime vuosikymmenien aikana noussut vahvasti esiin sosiaali- ja terveyspalveluissa. 1990- ja 2000 -luvuilla mielenterveystyötä on uudistettu ja kehitetty voimakkaasti, on korostettu asiakkuutta ja asiakkaiden, palvelun käyttäjien mukaan ottamista palveluiden kehittämiseen. Asiakaslähtöisyys on noussut palvelujen kehittämisessä keskeiseksi teemaksi samaan aikaan avohoidon korostamisen ja lisääntymisen kanssa. (Helen 2011, 153–155.) Asiakkaan aseman korostaminen näkyy myös sosiaali- ja terveysalan lainsäädännössä. Esimerkiksi vuonna 2003 voimaan tuli uusi laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä, jonka tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan asemaa ja osallistumista sekä paikallista yhteistyötä, jotta asiakas saa tarvitsemansa kuntoutuspalvelut (Härkäpää & Järvikoski 2011, 63; laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä 497/2003, 1 §). Myös sosiaalihuollon asiakaslaki korostaa asiakkaan oikeutta osallistua palvelujen suunnitteluun ja asiakkaan edun ja toiveiden ensisijaisuutta päätöksenteossa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 8§).

Laatuajattelu ja laadunhallinta ovat nousseet vahvasti esiin ja niissäkin asiakaslähtöisyys painottuu vahvasti. Pidetään tärkeänä, että asiakkailta on mahdollisuus osallistua myös laadun arviointiin. Asiakastyytyväisyyskyselyt ja muu asiakaspalautteen kerääminen ovat laajasti käytössä sosiaali- ja terveysalan palveluissa ja välineitä niiden analysointiin ja hyödyntämiseen on kehitetty. (Helen 2011, 165–167.)

Ilpo Helenin (2011, 158–159) mukaan asiakaslähtöistä työskentelyä kuvaavia käsitteitä ovat mm yhdenvertainen yhteistyö ja dialogisuus. Yhdenvertainen yhteistyö on asiakkaan ja työntekijän yhteistoimintaa, jossa kumpikaan ei ole hallitsevampi vaan ratkaisuja etsitään yhdessä, ja asiakas nähdään oman tilanteensa asiantuntijana.

Dialogisuus tarkoittaa asiakkaan ja työntekijän välistä suhdetta ja vuorovaikutusta, jossa asioita ja tietoa jaetaan ja opitaan yhdessä. Tällaisessa toimintatavassa perinteiset, tiukat asiakas-työntekijä -roolit eivät päde. Työntekijällä ei ole valmiita vastauksia vaan niitä etsitään yhdessä vuorovaikutuksen kautta ja asiakkaan näkemykset ja ajatukset pääsevät näin keskeiseen asemaan työskentelyssä. (Helen 2011, 158; Kokkola, Kiikkala, Immonen & Sorsa 2002, 21; Laitinen & Niskala 2014, 13.)

Asiakaslähtöisyys on hyvä toimintatapa sosiaalisessa kuntoutuksessa, koska kyseessä on niin moniulotteinen ja yksilöllisiin kokemuksiin perustuva asia. Ilman asiakkaan näkemyksiä, asiakkaan elämismailmaan perustuvia tietoja on hyvin vaikeaa määrittellä kuntoutuksen tarpeita ja tavoitteita. (Karjalainen 2004, 22.)

5.5 Palveluohjaus ja moniammatillisuus

Palveluohjaus on osa asiakaslähtöistä toimintaa sosiaalialalla. Se on erityisen tärkeää pitkäaikaista kuntoutusta tai muuta tukea tarvitsevalle ja moniongelmaisille asiakkaille. Palveluohjauksen tarkoitus on varmistaa, että asiakkaat saavat ”oikeat tuki- ja palvelumuodot oikeaan aikaan” (Lahti & Pienimäki 2004, 148). Palveluohjauksen avulla asiakkaan elämäntilannetta arvioidaan kokonaisvaltaisesti ja varmistetaan, että asiakas pääsee niiden palveluiden piiriin jotka vastaavat hänen tarpeisiinsa ja auttavat hänen henkilökohtaisten tavoitteidensa saavuttamisessa. Palveluohjaajan tehtävänä on yhdessä asiakkaan kanssa kartoittaa tämän kokonaistilannetta ja etsiä ratkaisuja ongelmiin, sekä toimia yhteyshenkilönä muihin viranomaisiin.

Palveluohjausta voidaan toteuttaa erilaisilla toimintatavoilla, joissa ohjauksen intensiivisyyden ja työntekijä-asiakassuhteen taso vaihtelee. Palveluohjaaja voi olla lähinnä palvelujärjestelmän asiantuntija, joka auttaa oikeiden palvelujen löytämisessä ja yhteensovittamisessa sekä varmistaa asiakasprosessin etenemisen suunnitelman mukaan. Toisaalta palveluohjausta voidaan toteuttaa myös arjen tukemiseen liittyvässä ohjaustyössä ohjaamalla ja opastamalla ja tukemalla asiakasta päivittäisten asioiden

hoitamisessa. (Härkäpää & Järvikoski 2011, 238–240; Lahti & Pienimäki 2004, 148.)

Palveluohjauksessa pyritään ottamaan mukaan myös asiakkaan omia verkostoja. Tavoitteena on saumaton palveluketju, jossa asiakas ei missään kohtaa putoa tyhjän päälle. Tärkeää on, että asiakas saa olla mukana kaikissa vaiheissa ja työntekijä huolehtii siitä, että asiakas on perillä tilanteesta. Tavoiteltavaa on, että asiakkaan toimintakyvyn kohentuessa hän ottaa vähitellen itse enemmän vastuuta. Toimivan palveluohjauksen avulla eri palveluiden resursseja säästyy enemmän itse työhön, kun aikaa ei mene uudestaan ja uudestaan samojen asioiden selvittelyyn, turhaan työskentelyyn silloin kun asiakkaan tarpeita ei ole ymmärretty oikein. (Härkäpää & Järvikoski 2011, 239–240.)

Moniammatillinen yhteistyö tarkoittaa sitä, että eri ammattiryhmät, eri alojen osaajat ja erilaisten näkökulmien edustajat tekevät työtä saman päämäärän eteen, yhdessä ja keskustellen. Sosiaaalialalla moniammatillisuus on tärkeää, jotta pystytään huomioimaan asiakkaan kokonaisuus. Yhteistyön onnistuminen edellyttää hyvää vuorovaikutusta, kykyä löytää keskustelujen kautta yhteinen tavoite, ja se vaatii työntekijöiltä halua jakaa omaa osaamistaan ja tietojaan sekä avoimuutta vastaanottaa niitä muilta ammattilaisilta. On hyvä, jos myös asiakas ja/tai hänen omaisensa voi olla mukana näissä keskusteluissa. (Isoherranen 2005, 13–15.)

Monialainen ja moniammatillinen toiminta kuuluvat usein kuntoutukseen. Eri ammattiryhmien yhteistyö myös tuottaa hyviä tuloksia, koska ihmisen kokonaisuuden hahmottaminen ja huomioiminen on tarpeen onnistuneessa kuntoutusprosessissa. (Härkäpää & Järvikoski 2011, 23.)

6 TUTKIMUSTULOKSET

6.1 Tutkimusprosessi

Huhtikuussa 2015 sain valmiiksi tutkimussuunnitelmani ja lähetin tutkimuslupahakemuksen Rauman sosiaali- ja terveystieteiden keskeisiin yksiköihin. Huhtikuun lopussa kävin Merituulella kahdessa eri ryhmässä kertomassa työstäni. Kerroin, mikä on työni tarkoitus ja tavoite ja että aion haastatella asiakkaita työtä varten. Kerroin, että valitsen haastateltavat työntekijöiden avulla ja jos joku haluaa, voi myös itse ilmoittautua halukkaaksi osallistumaan. Käyntieni tarkoituksena oli antaa asiakkaille tietoa siitä, että tällaista tutkimusta tehdään sekä myös kannustaa heitä osallistumaan haastatteluun. Ajattelin, että haastateltaville voi olla helpompaa tulla haastatteluun, kun he ovat nähneet minut, tietävät kenen haastateltaviksi tulevat. Asiakkaat saivat esittää kysymyksiä työstäni, ja niitä tulikin jonkin verran.

Laadin mahdollisia haastateltavia varten saatekirjeen, joita toimitin Merituuleen. Kirjeessä kerroin haastattelussa käsiteltävät teemat, jotta haastateltavat tietävät, mihin varautua ja voivat teemojen perusteella tehdä päätöksen osallistumisestaan. Lisäksi kerroin haastattelujen luottamuksellisuudesta, ja siitä että haastattelut nauhoitetaan.

Haastatteluja tein lopulta seitsemän ja ne toteutettiin touko-kesäkuussa 2015 haastateltavien kanssa sovittuina ajankohtina Merituulen tiloissa, lukuun ottamatta yhtä joka haastateltavan toiveesta tehtiin hänen kotonaan. Ennen haastattelun aloittamista kävin asiakkaan kanssa läpi laatimani suostumuslomakkeen ja pyysin siihen allekirjoituksen.

Haastattelut sujuivat kaikkiaan hyvin. Useimmista aiheista syntyi mukavasti keskustelua. Toki haastattelemani asiakkaat olivat hyvin erilaisia, toisilta tuli lyhempiä vastauksia ja tarkentavia kysymyksiä tarvittiin enemmän, toisilta asiaa tuli todella paljon. Tämä näkyi tietysti haastattelujen pituudessa, ne vaihtelivat noin 20 minuutista 1,5 tuntiin, useimmat kestivät kuitenkin 30 -40 minuuttia. Koin, että pystyin luomaan haastatteluihin sellaisen tunnelman, että asiakkaat pystyivät puhumaan melko vapautuneesti. Joitakin aluksi jännitti nauhoitus, mutta korostin sitä, että nauhoitus on vain omaksi muistiinpanokseni. Sitä ei minun lisäkseni kuuntele kukaan muu ja hävitän sen

heti kun olen litteroinut haastattelun kirjalliseen muotoon, niinpä sitä ei kannata jännittää. Kävin teemat aina läpi samassa järjestyksessä. Jonkin verran niissä oli sillä tavalla päällekkäisiä asioita, että joihinkin loppupäässä käsiteltäviin asioihin oli tullut vastaus jo aiemmin.

Pyrin suorittamaan litteroinnin aina mahdollisimman pian haastattelun jälkeen. Tässä vaiheessa oli opettavaista myös omien puheiden kuunteleminen nauhalta. Huomasin esimerkiksi, että olin joissakin kohdissa vähän johdatteleva, jos asiakas ei oikein osannut vastata kysymykseen, ei meinannut löytää sanoja tai vastaus oli kovin hajanainen. Joitakin kysymyksiä olin myös kysynyt hiukan eri tavalla, toki teemahaastattelussa sillä ei välttämättä ole merkitystä mutta muutamia kohtia jouduin karsimaan tämän takia. Onneksi nämä olivat kuitenkin sen verran pieniä asioita, ettei niillä kokonaisuuden kannalta ollut lopulta juurikaan merkitystä. Toisaalta taas joissakin kohdissa olisin voinut kysellä enemmän, jos asiakas vastasi hyvin lyhyesti. Vaikka teemahaastattelu on menetelmänä periaatteessa aika yksinkertainen, sen laadukas toteuttaminen vaatii taitoa. Tein virheitä, mutta ensikertalaiseksi suoriuduin ihan kohtuullisesti ja opin paljon.

Suoritin litteroinnin aika lailla sanantarkasti. Mitään muita havaintoja, taukojen pituuksia ym. en kuitenkaan merkinnyt koska niillä ei tässä tapauksessa ollut merkitystä tai hyötyä. Jätin tässä kohtaa keskusteluista pois vain muutaman täysin merkityksettömän lauseen, muuten kirjoitin kaiken, koin sen tärkeäksi tutkimuksen luotettavuuden kannalta, vaikka tiesin että koodausvaiheessa tulen karsimaan aineistoa reilusti. Litteroinnin jälkeen luin haastatteluja läpi ja tässä vaiheessa ensimmäiset päätelmät alkoivat nousta mieleeni, kirjasin niitä ylös. Haastattelumateriaalia oli paljon ja välillä sen karsiminen tuntui hankalalta. Asiakkailta tuli paljon mielenkiintoisia näkemyksiä ja mielipiteitä jotka eivät mahtuneet tämän tutkimuksen viitekehukseen.

Myöhemmin jaoin aineistot segmentteihin, joille annoin koodin joka kuvaa sen sisältöä. Tässä käytin apuna Kanasen (2014, 103–113) opasta. Tein haastatteluista taulukot niiden käsittelyn helpottamiseksi. Pidin mielessä ne teemat, joita aineistosta etsin ja karsin tässä vaiheessa epäolennaisia kohtia pois. Tämän jälkeen aloitin teemoittelun, jaoin havainnot teemojen alle yhteen tiedostoon, ja tämän pohjalta aloitin tutkimustu-

lostien kirjoittamisen. Käytin aineiston käsittelyssä värikoodeja, jotta pystyin erottamaan haastateltavat toisistaan ja tarvittaessa pystyin kunkin kohdalla helposti palaamaan alkuperäiseen aineistoon tarkistamaan, mitä aiheesta tarkalleen oli sanottu.

6.2 Haastattelujen tulokset

Seuraavaksi esittelen tutkimuksen tuloksia teemoittain. Teemat perustuvat haastatteluteemoihini, olen kuitenkin yhdistänyt joitakin teemoja ja jakanut joitakin osiin, sen mukaan miten niistä syntyi keskustelua ja miten joistakin tuli samantyyppisiä vastauksia. Yhdistin analyysissa asumisen ja toimintakyvyn, sekä asiakaslähtöisyyden ja palveluohjauksen. Yhteisöllisyyden ja vertaistuki muodostuivat haastatteluissa selkeästi omiksi teemoikseen. Omat päätelmäni, varsinaiset tutkimuksen tulokset ja tutkimuskysymysten vastaukset esittelen tulosten jälkeisessä pohdintaosassa.

Olen lisännyt tulosten rinnalle sitaatteja haastatteluista. Mielestäni sitaatit elävöittävät tekstiä, tuovat aiheen lähemmäksi lukijaa ja toimivat myös tukena päätelmilleni. Sitaatit ovat asiakkaan puhetta sellaisenaan. Olen merkinnyt sitaattiin, jos olen poistanut välistä joitakin lauseita tai sanoja. Poistin joistakin kohdista tarpeettomia tai ”ylimääräisiä” kohtia, joilla ei ole merkitystä sisältöön. Lisäksi poistin tarvittaessa lauseista sellaisia kohtia, joista asiakkaan saattaisi tunnistaa. Käytän haastateltavista termiä asiakas, hänen osallistuvat tutkimukseen nimenomaan asiakkaina ja lisäksi sana on lyhempi ja helppokäyttöisempi tekstissä.

Haastattelin seitsemää toimintakeskus Merituulen asiakasta. Yksi asiakkaista oli vähän aiemmin lopettanut Merituulussa käynnit ainakin toistaiseksi. Yksi oli haastatteluajan kohtana ollut Merituulen asiakkaana pari kuukautta, kaikki muut ovat osallistuneet toimintaan sen alusta lähtien. Yksi asiakkaista kävi Merituulussa viettämässä aikaa, oleskelemassa eikä ollut mukana missään ryhmässä, kaikki muut osallistuivat ryhmätoimintaan ja osa heistä kävi sen lisäksi muutenkin usein viettämässä aikaa toimintakeskuksessa.

6.2.1 Asiakkaiden näkemyksiä toiminnasta

Asiakkaiden mielipiteet ja kokemukset toimintakeskuksesta ja ryhmätoimintojen sisällöistä olivat erittäin positiivisia. Ryhmätoiminnat koettiin mielekkäinä, niiden sisältöön oltiin tyytyväisiä. Tärkeänä pidettiin sitä, että toiminta on asiakkaita aktivoivaa, ei tyhjän panttina, passattavana olemista. Lisäksi kerrottiin, että muutakin toimintaa, kivoja yllätyksiä on järjestetty. Sitä pidettiin hyvänä, että paikalla voi poiketa muulloinkin, kun siltä tuntuu, Yksi asiakas tosin ei tiennyt, voiko toimintakeskuksessa käydä muutenkin, vai onko tarkoitus sitoutua vain ryhmässä käymiseen. Tilat ovat asiakkaiden mielestä toimivat, viihtyisät ja kodikkaiksi sisustetut, mikä heidän mukaansa vaikuttaa myös paljon siellä viihtymiseen. Toimintakeskuksen yleinen ilmapiiri on hyvä ja positiivinen. Kaikkein eniten positiivista palautetta saivat kuitenkin työntekijät, heitä asiakkaat kiittelivät hyvin paljon. Kerron tarkemmin asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia tästä asiakaslähtöisyyden yhteydessä.

”Ehdoton paikka! Täytyy sanoa.”

”et tulee tuolt ulko-ovest ni tääl on se tunnelma semne niinko olis, semmone kodinomane et niinko menis omas kodis.”

”Olen tykänny. On ollu yhdes ja saanu jottai touhuta.. Et se on kai niinko aika paljo ihmisest ittest kiinni jos se lähtee jonnekki, tai on kotona.”

” kyl mää olen ollu mielissäni siit et mink kaltast totanoinni tääl on niinko alkanu viriämään. Ei niinko sillai, miten mää sanosin.. Et mää ole aika pali sillai, tekemist, et jottai, koe mielekkääks niinko tekemisen ko ihmisten kans totanoinni, ajankuluks niinku. Et muutakin kun niinku, semmost tyhjämpanttin oleiluu.”

Ainoana negatiivisena asiana tässä kohtaa tuli muutaman asiakkaan kohdalla pitkä matka. Kilometreissä välimatkat eivät ole hirveän pitkiä, mutta monilla asiakkailla ei ole autoa käytettävissä, eivätkä bussitkaan välttämättä kulje sopiviin aikoihin ja nekin lisäksi maksavat. Siksi muutamankin kilometrin matka voi tuntua heille liian pitkältä.

6.2.2 Hyvinvointi

Asiakkaiden kuvaukset hyvinvoinnista olivat melko samansuuntaisia. Heidän mielestään hyvinvointi on sitä, että on tasapainoinen mieli ja rauhallinen olo. Terveys, toimeentulo ja oma koti ovat tärkeitä, samoin läheiset ihmiset ja hyvät ihmissuhteet. On tärkeää saada muiden ihmisten seuraa, ja että saa keskustella vaikeistakin asioista luottamuksella jonkun kanssa. Merkitystä on myös sillä, millaisten ihmisten seurassa on, kaikki seura ei ole hyväksi. Useimpien asiakkaiden taustalla on mielenterveysongelmia, ja he kokivat tärkeäksi sen, että niistä pystyy puhumaan. Kaksi asiakasta toi esiin sen, kuinka tässä asiassa on yhteiskunnassa menty eteenpäin He kokivat, että aiemmin näiden asioiden vuoksi pilkattiin ja syrjittiin eikä niistä siksi voinut puhua. Merituulen työntekijät suhtautuvat asiakkaiden mielestä psyykkisiin sairauksiin ymmärtävästi ja luontevasti.

”No kyl ne ny tietyst on ne perustarpeet ihmisel et Suomes ni asunto ja puhtaus ja ruoka. Ja sit, sit siihen tulee tietyst tuonoinni, et jos on niinku, mont kertaa elämäalueil ni tarvittaa et joku välittää. Sillai, joku toine ihmine. Et se erakkon elämine, ni se vissii aika harvalt onnistuu sillai, et elämänhalu niinku... Emmää ainaka oikee usko, et kyl mää jonkun totanoinni tarvitten. Toissii ihmisi kans ja totanoinni hyvinvointii semsse niinkun, samal oikeesta niinko hyväksyvi.”

Hyvinvointi on sitä, että jaksaa huolehtia itsestään ja kodistaan. Hoitaa asiansa, koti-työt ja huolehtii hygieniastaan sekä syömisestä. Hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että harrastaa ja liikkuu kodin ulkopuolella ja on mielekästä tekemistä. Hyvinvointiin kuuluu hyvät välit läheisten ihmisten kanssa. Jokainen asiakas nimesi ainakin yhden itselleen tärkeän ja läheisen ihmisen.

Suurimmat puutteet asiakkaiden hyvinvoinnissa liittyivät masennukseen ja muihin sairauksiin, vaihteleviin mielialoihin, vaikeuksiin sosiaalisissa tilanteissa ja toimettomuuteen.

”mullon sitä jännitystäki, varsinki ihmisten seuras on(...) mut ku mää kotonaki jännitän niin paljo ain et, siit on niin kauan aikaa ku on viimeks oikeen tosi hyvin voimu”

Taloudellisesti monilla asiakkailla on tiukkaa, mutta muuten asumiseen ja perustarpeisiin liittyvät asiat olivat näillä asiakkailla kunnossa. Moni totesi, ettei sen suhteen ole mitään valittamista.

Asiakkaiden mukaan hyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että on jokin paikka mihin tulee kotoa lähdettyä. Moni korosti sitä, kuinka helppoa Merituuleen on tulla, sinne saa tulla sellaisena kuin on. Kaikkien kohdalla esiin tuli se, kuinka tärkeää on käydä jossain kodin ulkopuolella. Vaikka ei huvittaisikaan, kannattaa lähteä vaikka väkisin. Jos jää kotiin, olo vain pahenee, ei saa oikein mitään aikaiseksi ja jopa kauppaan lähteminen on kohta liian hankalaa.

”ihan sen takia että, mielenterveyden takia että mut saadaan kämpäst ulos etten mä jää sinne.”

”et tulee ainaki lähettyy jonneki et muuten olisin varmaan kotona senki ajan”

”Ku jollei mul olis tätä niin mä istusin hyvin tyynenrauhallisen, emmää kävis kauppas ostaas ruokaa, en mittä. Et kyl mä olen tosi kiitolline et Rauman kaupunki ja nuo on saatu tähän.”

Lähes kaikki mainitsivat tärkeänä asiana sen, että työntekijöiden kanssa voi keskustella vaikeistakin asioista luottamuksella.

”juur se ko täällä saa luottamuksel puhuu heiä kans ja mä tiedän sen et jos on joku, kui mä ny sanosin, esimerkiks et olis joku alakulosemp, sanota ny vaik semmosel nimel ni joku päivä ni mä tiedän sen et, ossaan ite tän oman juttuni nii sillai että sit (...) mä voin tulla tänneki kato toiste joukkoon, ni sit vaik mä olen piene aikaa, sit o heti erilainen tunne”

Merituuleessa saa mielekästä tekemistä ja sisältöä päivään. Kaikki asiakkaat korostivat sitä, kuinka tärkeää on, että on oikeasti tekemistä, ettei vain tulla istuskelemaan ja seurustelemaan, vaikka osa piti sellaisestakin. Sosiaalisissa tilanteissa toimiminen on helpompaa, kun on konkreettista yhteistä tekemistä. Asiakkaista oli mukavaa, että ryhmässä voi oppia uusia asioita.

”et on hyvin monii tapoi niinku, et millai se sairaus ottaa otteen niinku ihmisest ja mimsen ihmisen rooli sille sit tulee. Niis ryhmis kans sit näkee niinku erilaist, millai ihmiset pärjävät sairautes kans”

Eräs asiakas kertoi ruokaryhmään osallistumisen myötä syövänsä kotonakin paremmin, kun on oppinut laittamaan uusia ruokia:

”No toi ruuanlaitto on tietyst semmonen ku sitä laitetaan ni tulee sit kotonaki jottain tehtyy et muute siel söis aika yksipuolisest”

6.2.3 Toimintakyky

Asiakkaiden toimintakykyyn liittyvissä haasteissa korostuivat psyykkisen ja erityisesti sosiaalisen toimintakyvyn haasteet. Vain yhdellä asiakkaista ei kertomansa mukaan ole toimintakykyyn liittyviä ongelmia, yksi kertoi ongelmia olleen aiemmin mutta tällä hetkellä asiat ovat hyvin. Yhdellä asiakkaalla toimintakyvyn ongelmat olivat lähinnä fyysisiä. Muilla oli jonkinasteisia, usein kausittaisia psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn ongelmia, mm masennusta ja ahdistusta, jotka heidän mukaansa vaikuttavat elämään ja arjesta selviytymiseen hyvin monella tavalla.

Tällöin esimerkiksi liikkeelle lähteminen kotoa on vaikeaa, asiat tuntuvat toivottomilta ja mieliala on lannistunut. Asiakkaat eivät osanneet sanoa, mikä yleensä tällaisessa tilanteessa auttaa, millä he pääsevät sen yli.

”Et ku sit ku mul on välil mieli semmoses et mää olen niinku tosi masennukses, siel pohjal ni emmä uskal, pääs kottoo pois”

”On niinkun kyl sillai, on lannistunu ja semmonen periksantanu ja ehkä ottaa alkoholiiki sit ko menee niin semseen niinko nollauskänniin. Ja sit taas ko.. en tiä se on vaan niinku et asiat näyttää erilaisilt, niinko itteasias asia ova aika samalaisest, omat niinko ihmissuhdeasiat ja maailma yleensäkki kaik niinko talousasiat ja ja tuo nii.. Ne näyttää aika ajoit niinku semsilt toivottomilt.”

”mullei kyl oo minkäänköst toimintakyky, et kyl se aika.. No pyykit mää pesen itte ja itteni mää pesen tietyst ja ja tuonoinni.”

Asiakkaat kertoivat kuitenkin, että yrittävät pitää kiinni sovitusta menoista ja lähteä vaikka väkisin liikkeelle jos heillä on esimerkiksi Meritulessa ryhmä sellaisena

päivänä.

”kyl mä yleensä ole ain lähteny et emmää sillai pois jää jos mä ole johonki ilmottautunu.(...) et sit on joskus tullu semmosii ku ei oo kahteen, kolmeen viikkoon käyny lainkaa missään muual ko täälä.

Haastattelemani asiakkaat yhtä lukuunottamatta asuvat itsenäisesti omissa asunnoissaan eikä heillä ollut aiempaa palveluasumista tai pitkiä laitosjaksoja. Asiakkaat kokivat suoriutuvansa päivittäisistä askareista ja asioiden hoitamisesta hyvin ja saaneensa myös tarvittaessa apua. He kokivat, että asiat sujuvat, kun on toimintaa ja rytmi arjessa. Vaikeampina kausina saattaa olla, että kaikkea ei jaksa ja asioita kasautuu. Tällä hetkellä kukaan haastatelluista ei kokenut tarvitsevana erityisempää tukea näihin asioihin.

6.2.4 Arjen sisältö

Tässä näkyi selvä jako asiakkaiden kesken, osalla toimintaa ja tekemistä on arjessa paljon, toisilla hyvin vähän. Myös siinä oli eroa, kuinka paljon toimintaa kaivattiin. Jonkinlainen mielekäs tekeminen on tärkeää kaikille.

”sanotaan et lokakuusta jouluuun on vuoden synkimpää aikaa mut ko mul on kaikennäköst tekemist ja touhua ni emmää ainakka suuremmin masentunu oo.”

Liikunnan merkitys tuli esille hyvin usein, sitä myös Merituulen toimintaan moni kaipasi lisää. Liikunnan lisäksi musiikki, luonto ja tv:n katselu olivat asiakkaille tärkeitä harrastuksia. Musiikkiin liittyvää toimintaa toivottiin lisää. Myös yhteisiä matkoja ja retkiä toivottiin.

Osa asiakkaista kävi tai oli aiemmin käynyt myös työtoiminnassa. Mielipiteet sen tarpeellisuudesta olivat erilaisia. Jollekin se on hyvin merkityksellistä, mutta Merituulen ryhmätoiminnot sisältävät jo riittävästi tekemistä monelle. Suurempi

määrä ohjelmaa ja sosiaalista vuorovaikutusta olisi jo liian raskasta. Osalla taas on paljon muitakin aktiviteetteja, jolloin päivät täyttyvät helposti, niin ettei kaikkeen edes ehdi.

6.2.5 Sosiaaliset suhteet

Haastateltavien sosiaalinen elämä ja ihmissuhteet poikkesivat toisistaan jonkin verran. Osa asiakkaista on hyvinkin aktiivisia, heillä on verkostoa, osalla useampiakin paikkoja/harrastuksia, joissa käyvät. Heille sosiaalinen kanssakäyminen on hyvin positiivinen ja tärkeä asia ja he osaavat ja pystyvät itse hakeutumaan sosiaalisiin tilanteisiin.

Toisilla kontakteja on vähemmän. Kaksi asiakasta kertoi kokevansa sosiaaliset tilanteet rasittavina. Kumpikin heistä kertoi viihtyvänsä yksin, mutta tarvitsevansa kuitenkin myös seuraa ja ryhmässä toimimista, sopivina määrinä. Merituuli onkin heidän mielestään hyvä paikka, koska siellä voi itse säädellä, kuinka paljon haluaa osallistua ja millä tavalla, eikä erilaisuutta katsota kieroon, toisin kuin sosiaalisissa tilanteissa usein:

”Mul on se ongelma just et ku se on se ihmisten kans olemine ja kaiket tarttis, työpaikois ja kaiket ol nii sosiaaline ja sit ku mä olen kumminki nii apaattine ja semmone ain et mä en oikee jaksas ihmisten kans keskustella ni... Eikä mulloo paljo mittä kerrottavaakaan ku mä aina nii yksin olen ni ei mul oo mittä semmost(...) Ko ihmiset tuntuu nii rasittavilt, sillo täytyy ain jollai tavalla olla, ei se pysty olemaan niinko oma ittesä ko sillo täytyy aina niinko teeskennellä jollai tavalla enemmän(...) Tarttis olla kaikil nii positiivine ja sosiaaline ja kaikkii mut ei.”

Suurin osa haastatelluista kertoi tutustuneensa toiminnassa uusiin ihmisiin, saaneensa ainakin uusia tuttavuuksia, joku jopa ystävän tai ystäviä. Muutama on tavannut toiminnassa myös vanhoja tuttujaan. Yksi sanoi olevansa aivan yhtä yksinäinen kuin ennenkin ja kertoi sen olevan oma valinta

”mä ole itte pitäny semmose, siit yksinäisyydest niin kiinni, et kyl täält varmaa olis saanu jos olis tota nii toisenlaine ollu, mut ko ei ite viitti sit sillai et mä pidän nii semmost etäisyyttä”

Kuitenkin tästä, ja muistakin haastatteluista kävi ilmi, että muiden ihmisten seuraa, sosiaalisessa ympäristössä olemista pidettiin tärkeänä. Vaikka viihtyisikin yksin eikä juuri osallistuisi keskusteluihin, jokainen haastateltava tunnisti ja kertoi sen, että jatkuva yksinäisyys ei tee hyvää mielenterveydelle ja toimintakyvyille. Kaikkien mielestä on todella tärkeää, että on jokin paikka, johon kotoa tulee lähdettyä, ja jossa edes näkee muita ihmisiä.

6.2.6 Vertaistuki

Yhtä lukuun ottamatta kaikki pitivät vertaistukea tärkeänä. Tärkeänä pidettiin sitä, että asioista voi puhua suoraan ja luottamuksellisesti, voi jakaa kokemuksiaan ja omien kokemusten kautta voi antaa empatiaa ja ymmärrystä jollekin toiselle. Tässäkin kohtaa tuli joissakin vastauksissa esille, kuinka tärkeää on saada ymmärrystä ja hyväksyntää esim. psyykkisen sairauden kanssa. Ihmisellä ei välttämättä silloin ole voimia tai keinoja löytää itse vertaistukea, ja tällaisen kohtaamispaikan merkitys voi olla suuri, kuten eräs haastateltava toteaa:

”Joskus maailma aikaa ni ei ollu näit paikoi misä mielenterveyskuntoutujat pysty kohtaamaa toisias, ni ol enemmän vissiin niinko semmost eristäytymist yhteiskunnas. Yksistäs sen vaivan kans olemine et ei saanu niinko sitä vertaisymmärtämyst samal taval sairastuneelt kenltäkä (...) Työkyvyttömyyseläkkeel eristäytyy yksinäs. Et kyl se on mun mielest se varmaa just niinko pitää ihmisii hengis, psyykkisest sairai (...) Se et niil on semsi paikoi, misä ne pystyy kohtaamaa toises.”

Osa haastatelluista eritteli läheisiltä saatavan tuen ja vertaistuen, jota saa muilta esim. saman sairauden kokeneilta toimintakeskuksen, yhdistystoiminnan ja muun vastaavan kautta. Nämä vastaajat olivat sitä mieltä, että vaikka läheisiä ja ystäviä on ympärillä, myös edellä kuvatun kaltainen vertaistuki on tärkeää, sillä on oma merkityksensä. Osa ei näitä eritellyt vaan vertaistuesta kysyttäessä puhui enemmän läheisten ja perheen tuesta. Vertaistuki sekoittui puheessa hyvin usein myös ammattilaisilta, työntekijöiltä saatavaan tukeen. Osa asiakkaista ei ollut edes varma, mitä vertaistuki oikeastaan tarkoittaa.

Kysyttäessä vertaistuellisuuden toteutumisesta Merituulessa, useimmat vastasivat jokseenkin myöntävästi, mutta tarkemmin kysyttäessä puhe kääntyi lähes kaikkien kohdalla työntekijöiltä saatavaan tukeen. Kaksi haastateltavaa ei osannut oikein sanoa toteutuuko se, toinen heistä ei kokenut sitä tarvitsevansa, vaan hänelle riittää se, että on mahdollisuus keskustella työntekijöiden kanssa.

6.2.7 Yhteisöllisyys

Monen mielestä yhteisöllisyys oli hiukan vaikeaa määrittellä, mutta kaikki osasivat jonkinlaisen määrittelyn siitä tehdä. Yhteisöllisyys on yhdessä tekemistä ja muiden kanssa toimeen tulemista, yhteen hiileen puhaltamista. Toimeen tuleminen edellyttää, että yhteisön jäsenet osaavat sopivasti joustaa omista käsityksistään ja huomioida muita, jokainen saa olla oma itsensä. Asiat suunnitellaan ja päätetään yhdessä, yhteisön jäsenillä on jokin yhteinen päämäärä. Kaikki osallistuvat, kukin omalla tavallaan, jokaisen osaaminen tulee käyttöön. Riitely kateus, kilpailu ja arvostelu eivät kuulu yhteisölliseen toimintaan.

”Et kaikkie ihmisten kans tarttis tulla toimeen ettei sitä ruveta mittää riitelemää eikä mittää ja sillai ja pitää niinko vähä kaikkii porukassa ja sillai semmost. Nimenomaa jos puhutaan täällä olevast yhteisöllisyydest tai miksei ny muutenki yhteiskunnas ni ottaa toiset ihmiset huomioo, ja joustaa omis käsityksis sit sopivaste aina”

”Et sä saat olla niinku oma ittes, sua ei arvostella, eikse sitä tarkota? Sillai mää sen ainaki koen. Et must tuntuu, et ku mää tulen tänne Merituulee ja pookiin ni tuntuu et tulen kottii.”

Kaikkien haastateltavien mielestä tällainen yhteisöllisyys toteutuu Merituulessa. Se näkyy heidän mielestään siinä, että Merituuleen on helppo tulla, he kokivat tulleensa siellä hyväksytyiksi sellaisena kuin ovat. Esimerkiksi mielenterveysongelmia ymmärretään ja niistä uskaltaa puhua. Asioita tehdään yhdessä ja kaikki saavat osallistua suunnitteluun. Toisten ideoita ei tyrmätä. Toiminta tukee asiakkaiden itsenäisyyttä ja elämänhallintaa.

Mielenkiintoinen oli erään asiakkaan näkemys, jonka mukaan yhteisöllisyyttä on kahdenlaista; positiivinen, sosiaalinen yhteisöllisyys tukee ihmisen kuntoutumista, itsenäisyyttä ja oma-aloitteisuutta. Siinä jokainen tuo panoksensa toimintaan, ei ole kateutta ja kilpailua. Siihen kuuluvat arvostus ja hyväksyntä. Vahingollinen yhteisöllisyys on hänen mukaansa ihmistä lannistavaa, nujertavaa, siinä on kateutta ja kilpailua eikä se tue kuntoutumista ja itsenäisyyttä. Tällaista hänen mukaansa syntyy joissakin mielenterveyskuntoutujille suunnatuissa palveluissa, jotka toimivat johtajalähtöisesti, jolloin niihin liittyy ihmisten liiallinen holhoaminen ja ”passaaminen” ilman aktiivointia ja itseluottamuksen tukemista. Asiakas totesi, että hänellä on myönteiset odotukset sen suhteen, että Merituuleen on kehittymässä hänen kuvaamaansa positiivista yhteisöllisyyttä.

6.2.8 Asiakslähtöisyys, palveluohjaus

Joidenkin asiakkaiden mielestä Raumalla on nyt tarpeeksi tekemistä ja erilaisia paikkoja tälle kohderyhmälle, kunhan ihmiset vain osaavat hakeutua heille sopiviin paikkoihin. Monilla oli kokemusta järjestöjen toiminnasta ja he näkivät paikoissa yllättäviäkin eroavaisuuksia. Yksi asiakas otti esiin sen, että sosiaali- ja terveyspalveluiden työntekijöiden pitäisi tuntea eri paikkojen toimintaa tarpeeksi hyvin, jotta he osaavat ohjata ihmisiä heille sopiviin paikkoihin. Hän epäili, että esimerkiksi Merituulen toimintaa ei vielä niin hyvin tunneta.

Eri palveluiden yhteistyöstä tai moniammatillisuudesta asiakkaat eivät osanneet sanoa paljon Tiedettiin, että yhteistyötä on mutta konkreettisesti se oli näkynyt aika vähän. Jotkut myös epäilivät, kokevatko jotkut, esim. järjestötahot Merituulen toiminnan kilpailuna omalle toiminnalleen. Osalla asiakkaista oli muitakin hoitotahoja, esim. omahoitajakäyntejä. Yksi asiakas kertoi käyntien sairaanhoitajalla vähentyneen Merituulen myötä. Asiakkaat olivat sitä mieltä, että Merituulesta saa tarvittaessa apua erilaisten asioiden hoitoon liittyvissä tarpeissa ja tarvittaessa yhteistyötä tehdään.

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että halutessaan asiakkailla on hyvät

mahdollisuudet vaikuttaa Merituulen toimintaan. Neljä vastaajaa kertoi olleensa mukana toiminnan kehittämässä, mm vastaamalla kyselyihin sekä osallistumalla keskusteluryhmään ja kokemusasiantuntijana. Muiltakin oli kysytty heidän mielipiteitään ja toivomuksiaan. Heidän mukaansa ehdotukset huomioidaan ja niitä myös pyritään toteuttamaan eikä ideoita tyrmätä.

Asiakkaat pitivät tärkeänä sitä, että heidät otetaan hyvin vahvasti mukaan toiminnan suunnitteluun ja toteuttamiseen, mutta vastuu on kuitenkin ammattilaisilla, työntekijöillä. Asiakkaiden kesken on toki eroja siinä, kuinka paljon he haluavat tai kykenevät osallistumaan toiminnan kehittämiseen ja tuomaan esiin omia mielipiteitään. Ne, jotka tällaiseen olivat aktiivisemmin osallistuneet, kokivat positiivisena sen, että he eivät olleet ”vain” asiakkaan roolissa, työn kohteena vaan heidän roolinsa on monipuolisempi ja tasa-arvoisempi suhteessa työntekijöihin. Ylipäätään asiakkaat kokivat, että heitä arvostetaan eivätkä työntekijät millään tavalla asetu heidän yläpuolelleen.

”Tääl on niinku mun mielest iha hyvä semmonen niinku, et ei oo semmonen sanelu, tietyst täytyy tääl niinku olla johto, ja johdonmukasest toimia ja suunnitel mut, ja on niinku nämä esimiehet tota kene näpeis on niinkun kaik mut et sillai, kyl mää koe et tääl kuunnellaa niinku totanii kävijää ni nämä esimiehet ja henkilökunta ni tuanii et ei oo niinkun kauheen tiukkaa sanelupolitiikkaa kyl”

Työntekijöiden tärkeitä ominaisuuksia olivat asiakkaiden mielestä luotettavuus, empaattisuus, ystävällisyys, hienotunteisuus, ihmistuntemus ja – kokemus. Esiin tuli myös se, että työntekijän tulee olla tasapainoinen ja hyvinvoiva, jotta hän voi jakaa hyvinvointia myös muille. Asiakkaiden mielestä on tärkeää, että kaikissa toiminnoissa päävastuun kantaa pätevä ja henkisesti tasapainoinen ammattilainen. Merituulen työntekijät ovat asiakkaiden mielestä positiivisia ja helposti lähestyttäviä. Heille on helppo puhua kaikesta. Myös sitä kiiteltiin, että työntekijät eivät yritä auttaa liikaa, eivät painosta mihinkään, ja osaavat motivoida.

”En ol yhtää kiukkust päivää kuullu, yhdenkää suust.”

”Se o iha hyvä ja tääl on ollukki sillai, ettei oo semmosii työntekijöit jotka niin kauheesti, kauheest niinko tunkis päälle, et pistetääs nyt tätä ja tota ja alotetaa sitä ja tätä et kyl tääl o saanu niinko sillai, et se on lähteny niinko sit siit potilaast ittestään. Et tuonoinni, et vähän tietyst on houkuteltu aina et tuu ny siihen ryhmää ja sillai, kato semmone

alkais. Mut, ei semmost liiallist painostust ja semmost oo. Eikä liian uteliait olla sillai et on se keskusteluki lähteny niinko enemmän, enemmän tuonoinni siit niinko asiakkaast tai potilaasta lähtösin et. Nii et se on niinko sillai et ollaan niinko siin hetkessä ja puhutaan niinko sit sillai, semmosist asioist mitkä käy sille, sil potilaal ittelleenki.”

7 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tulosten tulkintaa

Haastattelemisiani asiakkaissa oli selkeästi havaittavissa kaksi erilaista asiakasryhmää. Toiset ovat aktiivisia ja huolimatta sairauksistaan, vaikeuksista ja varhaisesta eläköitymisestä ovat pysyneet osallisina, osallistuvat oma-aloitteisesti monenlaiseen toimintaan. Näillä asiakkailla on myös melko hyvä sosiaalinen verkosto ja sosiaalista tukea tarjolla riittävästi. Heille Merituuli on yksi hyvä lisä muihin toimintamuotoihin. Kokeneina osallistujina ja toimijoina sekä kokemusasiantuntijoina heillä on myös paljon annettavaa toiminnan kehittämiseksi. Osa asiakkaista taas on yksinäisiä, hiljaista elämää viettäviä, joiden on usein vaikeaa lähteä kodin ulkopuolelle. Heille Merituuli on erittäin tärkeä paikkana, johon on helppo tulla, jossa saa olla sellaisena kuin on eikä ole pakko osallistua aktiivisesti. Voi olla hyvin tärkeää jo se, että tulee seuraamaan muiden tekemistä ja keskustelua vaikkei itse halua tai kykene osallistumaan. Kaikki eivät edes halua muita ihmisiä elämäänsä kuin hyvin vähän, mutta tarve jonkinlaisen sosiaaliseen kanssakäymiseen on ilmeinen. Siksi matalan kynnyksen kohtaamispaikat ovat tälle kohderyhmälle mielestäni aivan välttämättömiä.

Sosiaalisen tuen eri muodoista tietotuki, tunnetuki ja käytännön tuki näyttävät toimivan Merituulella hyvin. Tunnetukea, eli luottamuksellisia keskusteluja, ymmärrystä, empatiaa ja positiivista kannustusta asiakkaat korostivat paljon ja kiittelivät työntekijöitä erityisesti näistä asioista. Tietotuki tuli esiin siinä, miten asiakkaat kokivat ja luottivat tarvittaessa saavansa tietoa ja neuvoja eri asioihin. Käytännön tuki on Merituulella esimerkiksi uusien asioiden ja taitojen oppimista ryhmätoiminnassa. Asiakkaita on myös avustettu käytännössä asioiden hoitamisessa. Näyttää siltä, että erilaisiin asiakkaiden tarpeisiin pystytään vastaamaan ja reagoimaan, asiakkaat ovat selkeästi hyvin luottavaisia sen suhteen, että he saavat tukea tarvittaessa hyvinkin erilaisiin asioihin. Tästähän sosiaalisessa tuessa osaltaan on kyse, se ennaltaehkäisee ongelmien syntymistä, psyykkistä pahoinvointia ja stressiä jo sitä kautta, että ihminen tietää tukea olevan saatavilla tarvittaessa (Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 55). Ryhmätoiminnat

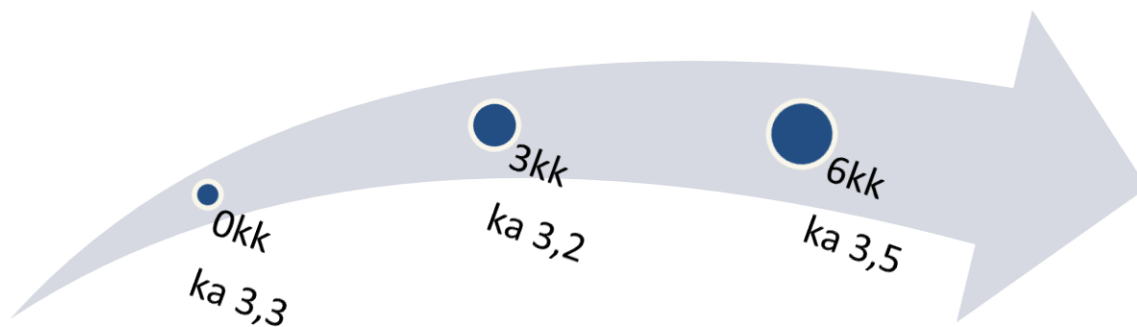
eivät ole pelkästään mukavaa yhdessä tekemistä toisten kanssa, vaan niistä myös oppii hyödyllisiä asioita ja arjen taitoja.

Vertaistuki ei näytä vielä toteutuvan toiminnassa sillä tavalla kuin on toivottu. Sellaisen viriämiseen voi erityisesti sosiaalisesti syrjäytyneiden asiakkaiden kohdalle mennä paljonkin aikaa. Vaikuttaa siltä, että asiakkaat tukeutuvat hyvin vahvasti työntekijöihin. On kuitenkin muistettava, että vertaistuella on monenlaisia muotoja ja asiakkaidenkin näkemykset sen merkityksestä vaihtelivat. Asiakkaat kokivat muiden suhtautuvan heihin ymmärtävästi ja pitivät tärkeänä yhdessä tekemistä. Yhteisöllisyyden asiakkaat näkevät positiivisena asiana ja yhteisöllisyyden periaatteet toteutuvat toiminnassa, erityisesti hyväksyvän ilmapiirin ja yhdessä tekemisen myötä. Pohdinkin, että ehkä yksi vertaistuen muoto on jo siinä, että voi osallistua tällaiseen ryhmään, ja muihin vuorovaikutustilanteisiin verrattuna siihen on helpompi tulla, kun tietää muilla olevan samankaltaisia kokemuksia ja esimerkiksi psyykkisiä sairauksia kuin itsellä. Riitta Hanifi (2012) toteaa sosiaalisen pääoman kasautuvan enemmän hyväosaisille ihmisryhmille. Yksilökeskeisenä aikana on tärkeää, että voimme mahdollistaa yhteisöllisen toiminnan niille ihmisille, jotka sitä eivät välttämättä omin voimin pysty rakentamaan.

Asiakaslähtöisyyden periaatteet toteutuvat Merituulen toiminnassa erittäin hyvin. Vaikuttaa siltä, että on löydetty hyvä tasapaino asiakkaiden osallistamisen ja vastuuttamisen ja ammattilaisen vastuun ja ammattitaidon välille. Osalla asiakkaista on runsaasti kokemusta erilaisista tämän kohderyhmän palveluista, toimintapaikoista, ryhmätöihinnoista ym. Oli mielenkiintoista kuulla asiakkaiden tekemää vertailua eri paikkojen välillä. Esimerkiksi asiakaslähtöisyydestä ja kokemusasiantuntijoiden käytöstä todettiin, ettei se toimisi missä tahansa. Asiakkaille on tärkeää, että vastuu toiminnasta on luotettavan ja ammattitaitoisen työntekijän käsissä.

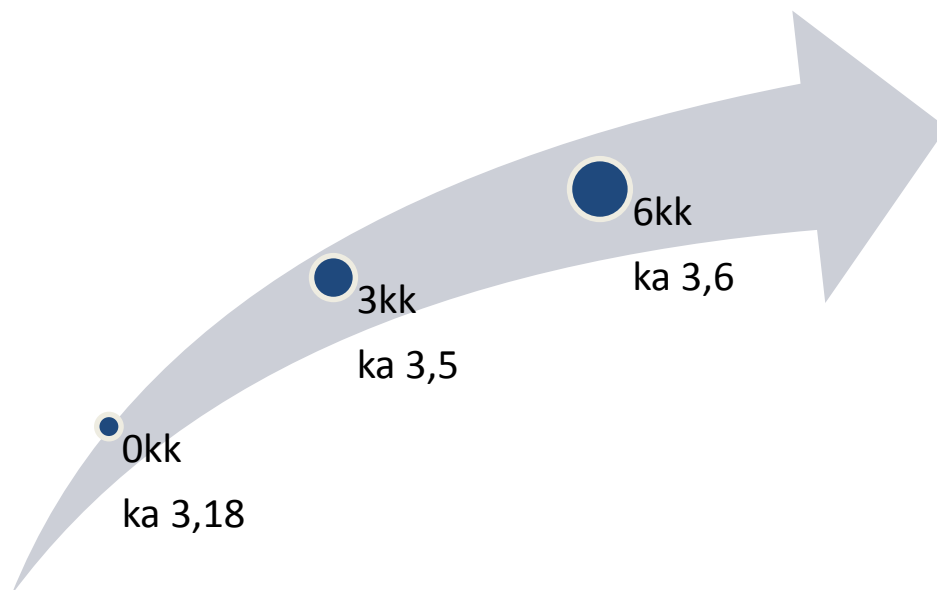
7.2 Elämänlaatumittarit

Toimintakeskuksen asiakkaille on työntekijöiden toimesta tehty maailman terveysjärjestö WHO:n WHOQOL-BREF-elämänlaatumittari – testit. Testi sisältää kysymykset asiakkaan yleisestä terveydentilasta, yleisestä elämänlaadusta ja useita kysymyksiä liittyen fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen ulottuvuuteen sekä asiakkaan elinympäristöön. (THL:n www-sivut 2015.) Kysely on täytetty ensimmäisen kerran asiakkaan aloittaessa toiminnan, toisen kerran 3kk kuluttua ja kolmannen kerran 6kk kuluttua. Sain mittarien tuloksia käyttööni jotta niitä voi verrata tämän työn tuloksiin. Mittaaminen on edelleen kesken ja nämä tulokset ovat vasta alustavia enkä muutenkaan pyri tässä kohtaa tekemään tarkkaa analyysia mittarin tuloksista. Tarkoitukseni on esittää lyhyt oma pohdinta, perustuen edellä kertomiini tuloksiin. Yleiskuva mittarin tuloksista vastaa mielestäni hyvin sitä yleiskäsitystä jonka omien havaintojen perusteella olen saanut joten toivon, että kuviot tuovat myös lukijalle lisävahvistusta tuloksien tulkitsemiseen.



Kuvio 1. Asiakkaiden kokeman yleisen terveyden muutos, asteikko 1-5.

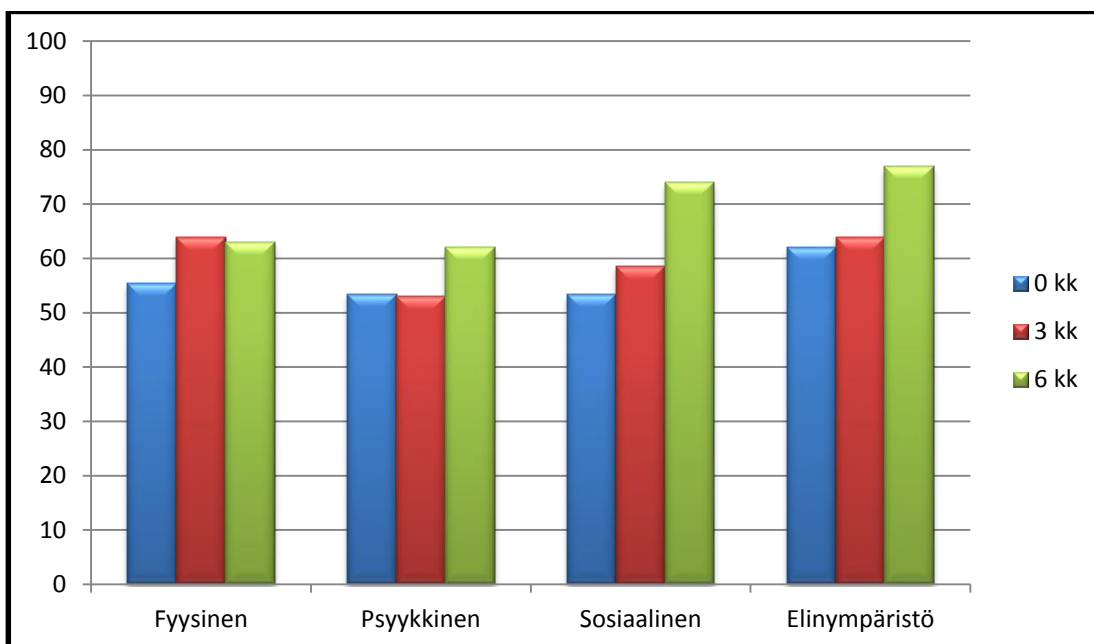
Koetun terveyden muutos on hyvin pieni. Tässä näkyy ainakin se, että toiminta painottuu sosiaalisen tukeen ja kuntoutumiseen. Vaikka oletettavaa olisi, että sosiaalisen toimintakyvyn koheneminen edistää myös yleistä terveyttä useimmilla ihmisillä, kenties vie enemmän aikaa ennen kuin se alkaa näkyä.



Kuvio 2. Asiakkaiden kokeman yleisen elämänlaadun muutos, asteikko 1-5.

Koetun elämänlaadun kohdalla on tapahtunut selvempää edistystä, ja selvästi suurin muutos on tapahtunut sosiaalisen ulottuvuuden osalta. Tämä tulos on aivan samansuuntainen oman olettamukseni kanssa, tämä osa-alue korostui asiakkaiden puheissa eniten. Paikka johon on helppo tulla, mielekäs toiminta, ammattitaitoinen henkilökunta ja hyväksyvä ilmapiiri ovat kohentaneet asiakkaiden sosiaalista hyvinvointia huomattavasti jo puolen vuoden aikana. Voi siis todeta, että asiakkaiden sosiaalinen kuntoutuminen on edistynyt toiminnan ansiosta selvästi.

Taulukko 1. Asiakkaiden kokema muutos elämänlaadun eri ulottuvuuksilla.



7.3 Johtopäätökset

Tutkimuskysymykset tässä työssä olivat:

Miten hyvin hankkeen ryhmätoimintamuotoisesti toteutettava päivätoimintamalli vastaa asiakkaiden subjektiivisia tarpeita?

Sekä: Miten päivätoimintamalli on toteutunut asiakkaiden näkökulmasta?

Tulosten perusteella päivätoimintamalli on onnistunut vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin hyvin. Siinä on onnistuttu huomioimaan asiakkaiden elämän eri osa-alueet ja se pystyy myös joustavasti reagoimaan erilaisiin tuen tarpeisiin. Haastatteluissa ei tullut esiin sellaisia merkittäviä asioita, joita ei toiminnassa olisi lainkaan huomioitu. Asiakkaat ovat luottavaisia sen suhteen, että he saavat merituulen kautta tukea ja apua erilaisiin asioihin tarvitessaan.

Päivätoimintamalli on toteutunut suurelta osin hyvin. Vertaistuki on toiminnan tavoitteissa ja esittelyissä yksi tärkeä teema, sen toteutumiseen asiakkaat tarvitsevat kuitenkin työntekijöiden ohjausta ja toisaalta sen merkitys on joillekin asiakkaille epäselvä. Sosiaalisen osallisuuden lisääminen heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden kohdalla on tulosten perusteella mukaan ehkä merkittävin asia, joka tekee tästä toiminnasta Raumalla todella tarpeellisen.

7.4 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Laadullinen tutkimus tutkii kohdettaan hyvin kokonaisvaltaisesti ja tiedonkeruussa tutkijalla on aika lailla vapaat kädet. Tämän vuoksi eettisten näkökohtien huomiointia ei tutkimuksessa saisi unohtaa. Eettisyys liittyy tutkimuksen laatuun ja luotettavuuteen, hyvän tieteellisen käytännön noudattamiseen. Ihmisiä koskevassa tutkimuksessa tutkimuksen eettisyys perustuu ihmisoikeuksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 125–133.) Olen saanut luvan tutkimuksen suorittamiseen Rauman sosiaali- ja terveystoimialalta. Liitin lupahakemuksen yhteyteen opinnäytetyösuunnitelmani, josta selvisi työn toteutustapa, mm aineiston keräys- ja käsittelytapani, sekä käyttämäni haastattelu-, saate- ja suostumuslomakkeet. Haastatteluihin osallistuminen oli asiakkaille vapaaehtoista. Asiakkaat saivat etukäteen tietoa tutkimuksestani, kun kävin kertomassa siitä paikan päällä ja toimitin heille saatekirjeet, joista he saivat myös tietoonsa käsiteltävät teemat. Ennen haastattelua asiakkaat allekirjoittivat suostumuslomakkeen ja varmistin, että he olivat myös ymmärtäneet sen sisällön. Asiakkailta oli oikeus keskeyttää osallistumisensa missä tahansa vaiheessa. Heillä oli myös mahdollisuus itse määrittellä mitä ja kuinka paljon he kustakin aiheesta halusivat kertoa. Hävitin haastattelujen nauhoitukset heti litteroinnin jälkeen enkä merkinnyt aineistoihin mitään asiakkaiden henkilötietoja. Litteroidut haastattelut olen säilyttänyt salasanojen takana ja poistan ne tutkimuksen valmistuttua.

Tieteellisen tutkimuksen luotettavuusarvioinnissa validiteetti liittyy tutkimuksen suunnitteluun ja tutkimusasetelmaan, se kertoo, mitataanko tutkimuksessa oikeita asioita, sellaisia, joilla saadaan vastaus tutkimusongelmaan. Reliabiliteetti liittyy tutkimuksen toteutukseen, ovatko tulokset oikeita, eli ovatko ne toistettavissa. (Kananen 2014, 147.) Näiden käsitteiden mielekkyyttä laadullisen tutkimuksen yhteydessä on kuitenkin kritisoitu, niiden katsotaan sopivan paremmin kvantitatiivisen tutkimuksen tarpeisiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 136). Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteereitä voivat olla mm. vahvistettavuus, arvioitavuus/dokumentaatio, tulkinnan ristiriidattomuus sekä luotettavuus ja saturaatio (Kananen 2014, 151).

Tutkin toimintakeskuksen tavoitteiden toteutumista ja niiden vastaavuutta asiakkaiden subjektiivisiin tarpeisiin. Haastattelukysymykseni perustuivat näihin tavoitteisiin ja haastatteluissa vein keskustelua eteenpäin niin, että selvitin sekä asiakkaan näkemyksiä kustakin asiasta, hänen henkilökohtaista tilannettaan ja tarpeitaan suhteessa siihen ja sen toteutumista toiminnassa asiakkaan mielestä. Mielestäni tutkimusotteeni ja -menetelmäni on valittu siten, että se vastasi tutkimuskysymyksiin.

Suoritin haastattelujen nauhoitukset ja litteroinnin sekä koodauksen huolellisesti, mikä vähentää virheiden vaaraa tulkinnassa. Olen pyrkinyt tulkitsemaan tuloksia objektiivisesti. Olen pyrkinyt tässä raportissa mahdollisimman hyvin tuomaan esiin ja perustelemaan tekemäni ratkaisut ja tulkinnat. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää huolellinen dokumentaatiota tutkimuksen eri vaiheista, jotta lukija pystyy näkemään, millä tavalla tutkija on tulkintoihinsa päätenyt (Kananen 2014, 153).

Tutkimuksen eri vaiheissa on asioita, jotka olisi voinut tehdä vielä paremmin tutkimustulosten luotettavuuden ja hyödynnettävyyden kannalta. Oman rajoituksensa tuo se, että kyseessä on opinnäytetyö. Työhön käytettävä aika rajoittaa sekin osaltaan. Mietin esimerkiksi sitä, olisiko haastateltavien valinnan voinut suorittaa jotenkin paremmin. Esimerkiksi niin, että olisi tietoisemmin valittu tietyt henkilöt, jotka edustavat asiakaskuntaa kattavammin. Vaikka valinta mielestäni oli kohtuullisen onnistunut, mietin kuitenkin, tuliko kaikkein heikoimmassa asemassa olevien näkökulma tässä tarpeeksi esille. Kokemattomana tutkijana huomasin monta kertaa jälkeenpäin, miten jonkin asian olisi voinut tehdä paremmin, jossakin kohdassa olisi kannattanut valita

toisin ja mitä olisi kannattanut huomioida ennen seuraavaa vaihetta. Esimerkiksi teorioihin ja muuhun materiaaliin olisi kannattanut perehtyä vielä paljon enemmän jo ihan suunnitteluvaiheen alussa. Näin olisi voinut saada aiheesta irti ehkä enemmän, mm paremmalla teemojen määrittelyllä. Joka tapauksessa tässä on kyse itselleni ennen kaikkea oppimisprosessista, ja sellaisena olen tähän työhön tyytyväinen.

LÄHTEET

Hanifi, R. 2012. Sosiaalinen pääoma jakautuu epätasaisesti. Viitattu 20.10.2015 http://www.stat.fi/artikkelit/2012/art_2012-12-10_003.html

Helen, I. 2011. Asiakaslähtöisyys: eli miten mielenterveystyön ajatus epäpolitisoitui. Teoksessa Helen, I (toim.) Reformin pirstaleet; mielenterveyspolitiikka hyvinvointivaltion jälkeen. Tampere: Vastapaino, 153-181

Hyyppä, M. 2002. Elinvoimaa yhteisöstä. Jyväskylä: PS-kustannus

Härkäpää, K & Järvikoski, A. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOYpro

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: WSOY.

Jalo, N. 2014. Länsi-Suomen Kaste -hanke 2013-2015, palvelumuotoilulla parempia palveluita riskiryhmille. <http://www.turku.fi/public/default.aspx?contentid=462347>

Jantunen, E. 2010. Vertaistuki masentuneiden osallisuuden vahvistajana. Teoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikonen, P. (toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 85-98

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Karjalainen, V. 2004. Yksilöllistymiskehitys muuttaa kuntoutusta – mutta miten? Teoksessa Karjalainen, V & Vilkkumaa, I (toim.) Kuntoutus kanssamme. Helsinki: Stakes, 11 – 25.

Kokkola, A., Kiikkala, I., Immonen T & Sorsa, M. 2002. Mitä sinä elämältäsi haluat? Asiakaslähtöinen mielenterveyttä edistävä toimintamalli. Helsinki: Suomen kuntaliitto & Stakes.

Lahti, J & Pienimäki, A. 2004. Päihdekuntoutus rakentuu sosiaaliselle perustalle. Teoksessa Karjalainen, V & Vilkkumaa, I (toim.) Kuntoutus kanssamme. Helsinki: Stakes, 137 – 151.

Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikonen, P. Mitä syrjäytymisen vastainen työ on? Teoksessa Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikonen, P. (toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi, 9-25

Laitinen, M & Niskala, A (toim.) 2014. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino: Tampere

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä. 2003. L 13.6.2003/497

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2003/20030497>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 2000. L 22.9.2000/182

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2>

Maailman terveysjärjestön elämänlaatumittari:

<http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/mittariversio/134/>

Metteri, A & Haukka-Wacklin, T. 2004. Sosiaalinen tuki kuntoutuksen ytimessä. Teoksessa Karjalainen, V & Vilkkumaa, I (toim.) Kuntoutus kanssamme. Helsinki: Stakes, 137 – 151.

Palvelumuotoilun työkalupakki -www-sivut. Viitattu 29.3.2015. http://sdt.fi/mita_palvelumuotoilu.html

Rauman sosiaalisen tuen keskus. Hankesuunnitelma. 19.12.2013

Sosiaalihuoltolaki. 2014. L 30.12.2014/1301

<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Lidp4956256>

Suomen mielenterveysseura 2006. Hyvä elämä – hyvä mieli, mielenterveystyön puutteita ja parannusehdotuksia. Helsinki: Suomen mielenterveysseura

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen www -sivut 2015. Viitattu 20.10. 2015 <https://www.thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen>
<https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

Tilastokeskuksen www-sivut. Viitattu 30.3.2015. <https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/04/03/>

<https://www.stat.fi/virsta/tkeruu/01/07/>

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 10.p. Helsinki: Tammi.

Varto, J. 2005. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Viitattu 27.3. 2015. http://arted.uiah.fi/synnyt/kirjat/varto_laadullisen_tutkimuksen_metodologia.pdf

Vilkkumaa, I. 2004. Kolme tapaa nähdä sosiaalinen kuntoutuksessa. Teoksessa Karjalainen, V & Vilkkumaa, I (toim.) Kuntoutus kanssamme. Helsinki: Stakes, 27 - 38.

Teemahaastattelu

1. Asiakkaan taustatiedot

-Elämäntilanne, missä toiminnoissa / ryhmissä olet tai olet ollut mukana, kuinka paljon?

2. Palvelujen asiakaslähtöisyys, osallisuus

-Oletko päässyt vaikuttamaan palvelujen kehittämiseen ja toiminnan sisältöön?

Koetko päässeesi hyvin toimintaan mukaan, koetko paikan ”omaksesi”?

3. Hyvinvointi

-Mitä asioita mielestäsi kuuluu hyvinvointiin ja toimintakykyyn?

-Millaista on hyvä elämä, mistä saa voimaa jaksamiseen?

-Oletko saanut näihin asioihin tukea, onko toiminta edistänyt hyvinvointiasi?

4. Arjen sisältö ja työ

-Millaista sisältöä kaipaat arkeesi?

-Oletko saanut toimintakeskuksesta mielekästä tekemistä? Mikä toiminnassa on ollut hyvää, mistä et ole pitänyt, mitä vielä toivoisit?

-Oletko ollut mukana työtoiminnassa? Mitkä asiat työtoiminnassa / työssä ovat sellaisia joihin tarvitset tukea?

-Onko sinun joskus vaikea lähteä kotoa liikkeelle? (/sitoutua toimintaan) Mikä siihen vaikuttaa? Miten henkilökunta voisi auttaa tässä?

5. Sosiaaliset suhteet ja vertaistuki

-Mitä yhteisöllisyys mielestäsi tarkoittaa? Toteutuuko se Merituulella?

-Kuinka tärkeää vertaistuki on sinulle ja oletko saanut sitä?

-Millaista sosiaalinen elämäsi on aiemmin ollut, miten se on muuttunut?

Oletko saanut toiminnan kautta uusia ystäviä / tuttavuuksia?

6. Palvelujen saanti ja palveluohjaus

-Millaisia palveluja käytät tai tarvitset? Onko niiden saatavuus helpottunut, osataanko riittävästi auttaa & ohjata? Puuttuuko palveluista jotain olennaista?

-Tekevätkö eri palvelut ja työntekijät mielestäsi tarpeeksi yhteistyötä? Miten se näkyy?

7. Kotona asuminen

-Aiempi asumishistoria, oletko ollut esim. pidemmällä hoitajaksolla tai palvelutalossa? miten koet kotona asumisen suhteessa laitosasumiseen? Kuinka tärkeänä koet oman kodin? Mitkä asiat ovat kotona asumisen edellytyksiä, millaista tukea niihin tarvitset ja oletko sitä saanut?

8. Hyvän työntekijän ominaisuudet

-Kuvaile, millainen on mielestäsi hyvä työntekijä näissä palveluissa, mitä heiltä toivot ja odostat?

Hei!

Olen sosionomiopiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta ja teen opinnäytetyötäni Rauman sosiaalisen tuen keskus -hankkeeseen. Työtäni varten haluaisin haastatella teitä toimintakeskus Merituulen asiakkaita. Tarvitsen yhteensä noin 8 vapaaehtoista osallistujaa. Työni on tutkimus, jonka tarkoitus on selvittää, miten hyvin toimintakeskus on palvellut asiakkaita, mitä hyötyä heille on siitä ollut ja kuinka hyvin sen tavoitteet ovat asiakkaiden elämässä toteutuneet.

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastattelut toteutetaan Merituulen tiloissa, sovittuna aikana ja kahden kesken haastattelijan kanssa. Nauhoitan haastattelun, jotta saan kaiken tiedon varmasti talteen. Haastattelu on luottamuksellinen, aineisto tulee vain minun nähtäväkseni, ja se hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Tutkimukseen en laita sellaisia tietoja, joista voisi yksittäisen vastaajan tunnistaa. Haastattelu toteutetaan teemahaastatteluna, ja siinä keskustellaan seuraavista aiheista:

- palvelujen asiakaslähtöisyys
- hyvinvointi
- arjen sisältö ja työ
- sosiaaliset suhteet ja vertaistuki
- palvelujen saanti ja palveluohjaus
- kotona asuminen
- toiveet työntekijöille

Jos haluat osallistua tutkimukseeni, voit kertoa siitä Merituulen työntekijöille.

Kiitos jo etukäteen!

Ystävällisin terveisin

Tuuli Lehtola
tuuli.lehtola@student.samk.fi

Suostumuslomake

Osallistun vapaaehtoisesti haastatteluun Tuuli Lehtolan opinnäytetyötä varten. Annan suostumukseni siihen, että haastattelu nauhoitetaan. Olen saanut etukäteen tiedon haastattelussa käsiteltävistä aiheista. Olen tietoinen siitä, että haastattelu on luottamuksellinen ja siitä saatu aineisto tuhotaan tutkimuksen valmistuttua. Aineistoa käytetään tutkimuksessa yksityisyyttäni kunnioittaen ja siten, ettei henkilöllisyyttäni voi siitä tunnistaa. Minulla on oikeus perua osallistumiseni tutkimukseen missä tahansa vaiheessa ennen sen valmistumista.

Aika ja paikka: _____

Haastateltavan allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

RAUMAN KAUPUNKI
Sosiaali- ja terveysvirasto
Sosiaali- ja terveysjohtaja

PÄÄTÖSPÖYTÄKIRJA
3.6.2015

90/2015

Muut asiat
/0//0

Opinnäyte-/tutkimuslupahakemus

Tutkimuslupa myönnetään seuraavin ehdoin:

- tutkija sitoutuu tietojen käsittelyssä ja suojaamisessa noudattamaan henkilötietolain määräyksiä
- tutkimuksessa mahdollisesti syntyvät yksittäisten henkilöiden tietoja koskevat tutkimusrekisterit hävitetään tai arkistoidaan henkilötietolaissa edellytetyllä tavalla
- tutkimusraportista ei ole yksilöitävissä tutkimuksen piiriin tai otantaan kuulunutta henkilöä
- mahdollisesti tarvittaessa suostumusasiakirjassa tulee ilmetä ao henkilön lupa käyttää häntä koskevia tietoja, tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuus ja henkilöiden mahdollisuus keskeyttää osallistuminen tutkimukseen heti niin halutessa.

Opinnäytetyö/tutkimus: Rauman sosiaalisen tuen keskuksen tavoitteiden toteutuminen

Hakija: Tuuli Lehtola
Sorkanpolku 8
26410 Kaaro

Päätös Hyväksyn tutkimuslupa-anomuksen.

Liitteet

Hakemus

Päätöksen
allekirjoitus



Antti Parpo
Sosiaali- ja terveysjohtaja

Pöytäkirja nähtävillä 10.6.2015

Tiedoksi Hakija, yhteyshenkilö

Tiedoksianto
asianosaiselle

Tämä päätös on
[x] lähetetty tiedoksi mainituille

Tämä päätös on
[] annettu tiedoksi mainituille

Päiväys 8.6.2015

Tiedoksiantaja

Terttu Grönvall

Otto-oikeus
Oikaisuvaatimus-
ohjeet

Päätös voidaan panna täytäntöön, ellei siihen käytetä kuntalain mukaista otto-oikeutta.

Oikaisuvaatimusviranomaisen
Sosiaali- ja terveyslautakunta
PL 283, 26101 Rauma

Päätöksen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen. Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon viimeistään seitsemäntenä (7) päivänä päätöksen postituspäivän jälkeen. Kunnan jäsenen, joka ei ole asianosainen, katsotaan saaneen tiedon silloin, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on tekijän allekirjoitettava. Vaatimuksen voi toimittaa oikaisuvaatimusviranomaiselle postitse, henkilökohtaisesti tai lähetin välityksellä. Toimitustavasta riippumatta vaatimuksen on oltava oikaisuvaatimusviranomaisella ennen aukioloajan päättymistä viimeistään neljäntenätoista (14) päivänä päätöksen tiedoksisaantipäivästä mainittua päivää lukuunottamatta.