

Tiina Korpela

# Asiakkaan osallisuuden kokemusten vaikutukset laatuun

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

20.9.2016

|  |  |
|--|--|
| Tekijä<br>Otsikko  | Tiina Korpela<br>Asiakkaan osallisuuden kokemusten vaikutukset laatuun |
| Sivumäärä<br>Aika  | 38 sivua + 1 liite<br>20.9.2016  |
| Tutkinto   | Sosionomi  |
| Koulutusohjelma  | Sosiaalialan koulutusohjelma   |
| Suuntautumisvaihtoehto   | Sosiaalialan koulutusohjelma   |
| Ohjaaja(t)   | Lehtori Kirsi Lautala<br>Lehtori Ulla Saukkonen                        |
| <p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella asiakkaan osallisuuden kokemusten vaikutuksia laatuun. Ilmiönä osallisuus on vasta rantautunut poliittiseen päätöksentekoon ja strategioihin. Opinnäytetyön taustalla oli alun alkujaan päihdehuollon asumispalveluyksikössä käynnistynyt laatutyö, josta prosessin kuluessa rajautui lähempään tarkasteluun osallisuuden kokemukset ja niiden vaikutukset palvelun laatuun.</p> <p>Lähestymistapana ilmiöön on ollut laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä ryhmähaastattelu, jota joissa kohdin nimitetään myös teemahaastatteluksi. Aineistonkeruumenetelmä oli ryhmämuotoinen ja aineistoa analysoitiin teemoittelun avulla. Teemoittelu tehtiin teorialähtöisesti ja aineisto jaoteltiin tieto-, päätös-, suunnittelu- ja toimintaosallisuuksien alle.</p> <p>Opinnäytetyön teoriaosuus koostui osallisuuden ja laadun käsitteistä. Laatua lähestyttiin asiakaslähtöisyyden näkökulmasta, jota myös Norlamo-Soramäki sivuaa tutkimuksessaan Asiakaslähtöisyyden ristiaallokossa. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu ja Tekes on pilotoinut asiakasraati-toimintatavan Pirkkalan alueelle ja heidän raportissaan palvelun laatu ja osallisuus kulkevat käsi kädessä.</p> <p>Keskeisin tulos aineistosta oli se, että vaikutuksia laatuun ei voida mitata. Kuitenkin tutkimuksessa saatiin tietoa ja ymmärrystä osallisuudesta käsitteenä sekä osallisuuden ilmeneemisestä, että sen vaikutuksista laatuun. Tyytyväiset asiakkaat vaikuttavat laatutekijöihin. Ilman osallisuuden kokemuksia ja osallistamista sosiaalialan yksiköissä ei olisi asiakkaita. Ihminen tarvitsee ihmistä, struktuureja ja kokemusta omasta arvostaan. Aineistosta jakaantui valtaosa toimintaosallisuuden alle. Tieto-osallisuus on pitkälti lakisääteistä. Suunnittelu- ja päätösosallisuus vaatii työryhmän sitoutumista ja motivointia. Asiakkaiden kokemukset osallisuudesta olivat pääosin myönteisiä ja he muun muassa kokivat toimintakykynsä nouseen ja saaneensa onnistumisen kokemuksia. Keskeistä osallisuuden kokemuksissa oli yhteenkuuluvaisuuden tunne ja vastuun ottaminen itsestä sekä yhteisön muista jäsenistä.</p> |  |
| Avainsanat   | Päihdehuolto, laatu, osallisuus  |

|  |   |
|--|---|
| Author(s)<br>Title   | Tiina Korpela<br>Do the experiences of participation have an impact on quality? |
| Number of Pages<br>Date  | 38 pages + 1 appendice<br>20 September 2016                                     |
| Degree   | Bachelor of Social Services   |
| Degree Programme   | Social Services   |
| Specialisation option  | Social Services   |
| Instructor(s)  | Kirsi Lautala<br>Ulla Saukkonen   |
| <p>The purpose of this thesis was to examine if the experiences of participation with customers influences the quality. Participation as a phenomenon has recently influenced the political decision-making as well as the political strategies. On the background of this thesis was at its first the quality work of housing service unit of drug and alcohol abusers which was started up in the beginning of this year. During the process of this thesis the purpose was delimited to examination of the experiences of participation and its impacts to quality.</p> <p>The phenomenon was approached with qualitative study and study method of this thesis was a group interviews. In this thesis group interview is also called as theme interview. The data collection method was in a form of group and the data was analyzed with classification or better called as thematising. Classification of data was theory-based and the data collection was divided under participation of information, - decision, - planning and participation of activities.</p> <p>The theory part of this thesis consists of the concepts of participation and quality. The concept of quality was approached from the perspective of the customer orientation. Norlamo-Soramäki considers also this in their study of customer orientation. A customer panel method has been piloted by the university of Tampere and Tekes and in their surveys participation and quality goes in hand in hand.</p> <p>The main outcome of this study was that it is impossible to measure the influences to the quality by the experiences of participation. Nevertheless, the study produced information and upgrading understanding of the phenomenon and it also provided one information of its affects to quality. If customer is contented it will inevitably affect the quality factors. Without any experience of participation and inclusion, the units of social branch would not have any customers at all. A person or a customer always needs another person to survive and they also need structures around them and the experience of they are being worthy. The participation of information is mainly statutory. Participation of planning and decision requires most from the personnel. In this study the experiences of customers in participation were mainly positive. They experienced among other things that their performance has been increased and they have had successful experiences during their stay in housing service unit.</p> |   |
| Keywords   | care for the alcohol and drug abusers, quality, participation                   |

## Sisällys

|   |    |
|---|----|
| Johdanto  | 1  |
| 1 Tutkimuksen tausta ja tavoite                                 | 3  |
| 1.1 Tutkimuksen tavoite   | 4  |
| 1.2 Aiemmat tutkimukset   | 4  |
| 2 Toimintaympäristön kuvaus                                     | 6  |
| 2.1 Päihdehuollon asumispalvelu                                 | 7  |
| 2.1.1 Kuntoutuskoti Tarpoila                                    | 8  |
| 3 Osallisuus  | 9  |
| 3.1 Osallisuuden luokittelu                                     | 11 |
| 3.2 Osallisuus lainsäädännössä                                  | 12 |
| 4 Laatu   | 13 |
| 4.1 Asiakslaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista          | 14 |
| 5 Opinnäytetyön toteuttaminen                                   | 14 |
| 5.1 Laadullinen tutkimus  | 15 |
| 5.2 Teemahaastattelu  | 15 |
| 5.3 Teemoittelu   | 16 |
| 5.4 Kuntoutuskoti Tarpoilan asiakkaiden osallisuuden kokemukset | 17 |
| 5.5 Aineiston analyysi teemoittelun avulla                      | 21 |
| 5.5.1 Tieto-osallisuus  | 21 |
| 5.5.2 Suunnittelu- ja päätösosallisuus                          | 22 |
| 5.5.3 Toimintaosallisuus  | 23 |
| 6 Johtopäätökset  | 24 |
| 6.1 Eettisyys   | 27 |
| LÄHTEET   | 29 |

LIITE

## Johdanto

Osallisuutta on alettu painottamaan niin kansallisella kuin Euroopan Unionin tasolla jo 2000-luvulta. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa, Kaste, 2012-2015 oli painopistealueina köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen. Erilaisia asiakasraateja on uusina hankkeina pilotoitu Suomessa muun muassa Tampereen alueella. Asiakasraadit sosiaali- ja terveystalalla ottavat asiakkaan mukaan palvelujen kehittämistyöhön. Asiakasraadeissa painotetaan asiakasosallisuutta. Asiakkaiden mukaan ottaminen palvelujen kehittämiseen on käyttämätön resurssi, jonka mukaan ottaminen on tämän päivän kehitystrendi.

Laatua on tässä työssä tarkasteltu sosiaali- ja terveyshuollon näkökulmasta ja laatu käsitettä on haluttu lähestyä myös asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Laatu ja asiakkaan tyytyväisyys palveluun kulkevat käsi kädessä, liiketoiminta-alueesta riippumatta. Tämän opinnäytetyön taustalla alun alkujaan oli laatu- ja palvelun käynnistäminen kyseisessä päihdehuollon asumispalveluyksikössä, mutta tehtävän laajuuden takia opinnäytetyön aihe rajautui kapeammaksi. Tässä työssä on siis haluttu tarkastella ja selvittää, onko asiakkaan osallisuuden kokemuksilla vaikutusta palvelun laatuun?

Asiakastyö sosiaalialalla on vuorovaikutustilanteessa olemista ja sitä ei voi millään mittareilla mitata. Samoin kuin laatua, ei myöskään osallisuuden kokemuksia voi mitata. Osallisuuden kokemuksia ja laatua voidaan kuvata ja sitä kautta ymmärtää niiden vaikutuksia toisiinsa.

Tässä opinnäytetyössä lähestymistapana on ollut laadullinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä ryhmähaastattelu, jota joissain kohdissa nimitetään myös teemahaastatteluksi. Aineiston analyysi tehtiin teorialähtöistä teemoittelua hyödyntäen. Wilenius-Rouvinen on luokitellut osallisuuden muodot päätös-, suunnittelu-, tieto- ja toimintaosallisuuteen ja näiden teemojen alle luokiteltiin aineistosta saadut tulokset.

Tulokset eivät olleet selkeitä ja yksiselitteisiä. Tuloksista voidaan hyvinkin päätellä sama lopputulema, mitä Vesa Salmi artikkelissaan Aspa Asumispalvelujen Suuntaaja-leh-

dessä kirjoitti: Tuloksia ei voida mitata, niitä voidaan kuvata ja hankkia lisääntyntä ymmärrystä aiheesta. Samoin tässä tapauksessa tuloksia voidaan vain kuvata ja tulkita. Tuloksista voidaan päätellä osallisuuden kokemusten vaikuttavan myönteisesti laatuun. Asiakkaita osallistamalla saadaan aikaan myönteisiä tunteita asiakkaissa, jotka puolestaan tukevat päihdehuollon asumispalvelun asiakasta muutospyrkimyksissään. Palvelun tilaajan näkökulmasta onnistuneet asumistahtumat, jotka päättyvät asiakkaan asunonsaamiseen ja päihdeettömänä pysymiseen ovat laadultaan positiivisia kokemuksia. Palvelun tuottajan näkökulma on asiakkaan aito tukeminen päihdeettömään elämään osallisuuden kokemuksia hyödyntämällä. Lisäksi palvelun tuottajan intresseissä on toiminnan jatkuvuus, jota ylläpidetään sillä, että palvelun tilaaja ostaa tältä palvelua, jonka laatuun tilaaja on tyytyväinen. Palvelun käyttäjän näkökulmasta osallisuuden kokemuksilla on suurin vaikutus suoraan palvelun käyttäjän omaan arkeen ja voimaantumiseen.

## 1 Tutkimuksen tausta ja tavoite

Suomen hallituksen ja Euroopan unionin yhteinen tavoite on osallisuuden edistäminen, joka on nostettu yhdeksi keskeiseksi keinoksi köyhyden torjumisessa ja syrjäytymisen ehkäisyssä. Kansallisella tasolla on huomioitu myös osallisuuden edistämisen merkitys ihmisen hyvinvoinnille ja terveydelle. Osallistuminen ja vaikuttaminen ovat käsitteinä väyliä osallisuuteen ja niitä on käytetty perustus-, kunta- ja nuorisolaeissa. (THL 22.2.2016).

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa (Kaste) 2012-2015 on strategisiksi painopistealueiksi nostettu köyhyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentäminen. (STM, Osallisuuden edistäminen).

Sosiaalihuoltolain (1301/2014) tarkoituksena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Uudistetun sosiaalihuoltolain soveltamisoppaassa on todettu sosiaalihuoltolain toimilla vaikutettavan edellä todetun lisäksi väestön toimintakykyyn ja osallisuuteen. Hallintoneuvos Lotta Hämeen-Anttilan mukaan uusi sosiaalihuoltolaki on lakina hyvin eettinen ja se kääntää katseet kaikkein heikoimmassa asemassa oleviin kansalaisiin. (Hämeen-Anttila 2015, videoluento).

Sosiaalihuoltolakiin on kirjattu osallisuuden tarkoittavan yhteenkuulumisen ja osallisuuden tunnetta sekä mahdollisuutta toimia ja vaikuttaa omassa asiassa, yhteisössään sekä yhteiskunnassa. (Sosiaalihuoltolaki. 2015, 9).

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen taustatekijänä oli alun alkujaan laatutyön käynnistäminen kyseessä olevassa päihdehuollon asumispalveluyksikössä. Erinäisten vaiheiden kautta tutkimuksen kohteeksi muodostui asiakkaan osallisuuden kokemukset asiakkuuden aikana. Ja tarkemmin vielä pyritään tarkastelemaan asiakkaiden osallisuuden kokemusten vaikutuksia palvelun ja toiminnan laatuun. Kokemusta ei voi mitata numeroilla tai tehokkuusmittareilla, joita laatutyössä on kehitetty tuotantotalouden ja suurten liike



yrittäjien tarpeisiin. Suuntaaja-lehden artikkelissa Vesa Salmi kirjoittaa, ettei laadun mittaaminen asumispalvelussa ole mahdollista. Salmi kuitenkin toteaa, että asumispalveluissa asuvien henkilöiden kokemuksia asumisesta voidaan kirjata ja analysoida. Tämän jälkeen voidaan saada enemmän ymmärrystä palvelun laadusta asumispalveluyksiköiden eri osa-alueilta (Salmi 2010, 7).

### 1.1 Tutkimuksen tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella asiakkaiden osallisuuden kokemuksia päihdehuollon asumispalveluyksikössä asumisen aikana. Opinnäytetyössäni olen halunnut selvittää, miten päihdepalveluyksikössä asumisen aikana asiakkaat olivat kokeneet osallisuutta ja, miten ne kokemukset olivat vaikuttaneet heihin.

Kohderyhmänä tässä opinnäytetyön tutkimuksessa ovat helsinkiläiset, päihdeongelmaiset, asunnottomat miehet, jotka tutkimuksen tekoaikana ovat asuneet kyseisessä päihdehuollon asumispalveluyksikössä.

Tutkin osallisuutta ensi osallisuuden kolmion kautta, jossa on määritelty osallisuuden käsitteelle kolme ulottuvuutta: having, belonging ja acting. Taloudellinen-, yhteisöllinen- ja toiminallinen osallisuus. Nämä kolme elementtiä ovat osallisuuden perusedellytyksiä. (Raivio, Karjalainen 2012 Julkaisussaan *Tasa-arvo ja osallisuus, väylä terveyteen* Rouvinen ja Koskinen nostavat esiin osallisuuden eri muotoja. Toiminta-, päätös-, tieto- ja suunnitteluosallisuus ovat osallisuuden eri muotoja. (Koskinen, Rouvinen. 2012, 51). Osallisuuden eri muotoja ja ilmentymistapoja hyödyntämällä toteutan tutkimuksen analyysin. Ryhmähaastattelusta kerätyt aineistot luokitellaan analyysivaiheissa osallisuuden eri ilmenemismuotojen avulla.

### 1.2 Aiemmat tutkimukset

Raivio ja Karjalainen toteavat, ettei juurikaan ole tutkimustietoa siitä, miten asiakkaat kokevat oman osallisuutensa. He kysyvätkin, millaisilla indikaattoreilla voitaisiin kokemuksia osallisuudesta mitata. (Karjalainen, Raivio 2013, 14). Asiakkaan osallisuuden kokemuksia ei voi millään erityisillä mittareilla mitata, mutta niitä voi kuvata.

Minna Laitila on väitöskirjassaan tutkinut asiakkaan osallisuutta mielenterveys- ja päihdetyössä. Laitila on tutkimuksessaan kuvannut asiakkaan osallisuutta ja asiakaslähtöisyyttä työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Laitila on käyttänyt tutkimuksessaan menetelmänä fenomenografista lähestymistapaa.

Fenomenografia tutkii käsitysten ja merkitysten eroavaisuuksia. Fenomenografinen tutkimusmenetelmä sijoittuu fenomenologisen ja hermeneuttisen tutkimusotteen välimaastoon. Fenomenografia tutkii ihmisten käsityksiä. Ei sitä, miten asiat ovat, vaan sitä, miten ihmiset ajattelevat niiden olevan. (Haapaniemi 2013, 32).

Tutkimuksessaan Laitila on jaotellut osallisuuden toteutumisen seuraavasti: Osallisuus omaan hoitoon ja kuntoutukseen, osallisuus palveluiden kehittämiseen, osallisuus palveluiden järjestämiseen. Laitilan tutkimustuloksina osallisuudesta olivat tutkimukseen osallistuneiden asiakkaiden kuvausmallit asiakkaan osallisuudesta ja sen toteutumisesta mielenterveys- ja päihdetyössä. Laitila toteaa kuvausmallien avulla tunnistaneensa kehittämiskohteita päihde- ja mielenterveystyössä liittyen osallisuuden kehittämiseen ja ennen kaikkea asiakkaiden elämänlaadun ja voimavarojen vahvistamiseen. (Laitila.2010, 183).

Tuija Norlamo-Soramäki on pro gradu työssään Asiakaslähtöisyyden ristiallokossa tutkinut sosiaalityön asiakaskuvauksia ja näitä tutkimalla, hän on halunnut saada tuntumaa asiakaslähtöisyyden haasteisiin. Tutkimuksessaan hän on todennut, että laatutyö ja laadunhallinnan menetelmät voivat parhaimmillaan saada aikaan siirtymisen asiakaslähtöisempään asiakastyöhön. Norlamo-Soramäki toteaa laatutyön ja laadunhallinnan menetelmien avulla sosiaalityön muuttuvan läpinäkyvämmäksi, selkeämmäksi ja mitattavammaksi. Lisäksi näitä hyödyntämällä asiakas tulee asetetuksi työn keskiöön ja byrokratia kevenee tai vähenee. Laatutyö ja laadunhallinnan menetelmät avaavat myös hänen mukaansa osallisuudelle uusia ulottuvuuksia. (Norlamo-Soramäki.2009, 2 ja 128).

Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu sekä TEKES ovat yhdessä julkaisseet oppaan tehokkaan osallistumisen työkaluista, asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjinä. Julkaisussa kerrotaan asiakkaan osallistumisesta mahdollisuutena uudistaa kuntien palveluita ja oppaassa kuvataan asiakkaiden uudenlaista osallistumista palveluiden kehittä-

miseen. Julkaisussa on kuvattu asiakasosallistumisen eri hyödyntämiskohteita kunnallisia palveluita kehitettäessä. Asiakkaiden osallistuminen toiminnan kehittämiseen nähdään tärkeänä palveluiden laadun hallinnassa sekä kehittämishankkeiden ja – suunnitelmien laadinnassa. (Heikkilä-Tammi, Larjovuori, Manka, Nuutinen 2012. 1, 17)

”Osallistuminen ilman mahdollisuutta asioiden muuttamiseen ei ole aitoa osallisuutta” todetaan Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulun julkaisussa. (Heikkilä-Tammi, Larjovuori, Manka, Nuutinen 2012, 20) Osallistuminen, johon aloite on tullut kunnalta, palvelun tuottajalta tähtää aina johonkin, muutokseen tai kehittymiseen. Osallisuuden ja osallistumisen vaikutukset esimerkiksi tarkastelun alla olevaan palvelun laatuun eivät ole välittömiä eivätkä helposti todettavissa. Asiakkaiden aito hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä sosiaalialalla saattaa olla vasta alkuvaiheessa prosessia. Organisaatiot ja yhteisöt eivät välttämättä ole aivan vielä valmiita kuulemaan asiakkaan ääntä ja hyödyntämään sitä palveluidensa kehittämisessä tai käyttämään asiakkaan osallistumisesta aiheutuneita tuloksia organisaationsa muutostyössä. (Heikkilä-Tammi, Larjovuori, Manka, Nuutinen 2012, 20).

## 2 Toimintaympäristön kuvaus

Päihdehuoltolaissa todetaan sen tavoitteena olevan päihdehaittojen ehkäiseminen ja vähentäminen. Päihdehuoltolaissa halutaan myös edistää päihteidenkäyttäjän ja tämän läheisten turvallisuutta ja toimintakykyä (Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41 1§). Kuntien velvollisuus on järjestää päihdehuollon palvelut siten, että ne ovat helposti ja tarkoituksenmukaisesti saatavilla. Kunnilla on myös velvollisuus kehittää päihdehuoltoa.

Päihdehuolto ja päihdehoitotyö ovat kokeneet suuria muutoksia 2000-luvulle tultaessa Useita hoitopaikkoja on lakkautettu ja ”asunto ensin”-periaate on omalta osaltaan vienyt päihdehuollon asiakkaita pois hoitopaikoilta. Katkaisuhoidon ei tänä päivänä pääse kuin tiukat lääketieteelliset kriteerit täyttämällä. Päihdehoidot ovat lyhentyneet ja niitä tarjoaa enää muutamat kuntien ja kaupunkien omat hoitolaitokset. Vielä 1990-luvulla ja sitä aiemmin katkaisuhoidon pääsi, kun jaksoi kävellä A-klinikalle tai katkaisuhoidoaseman ovelle. Nykyään hoidon tarpeen arviointi päihdepoliklinikoilla kestää useita päiviä, jopa

viikkoa ja sitä harva kadulla asuva päihteidenkäyttäjä jaksaa viedä läpi. Hoidon tarve ehtii muuttua muutamassa viikossa moneen kertaan ja pahimmassa tapauksessa apua hakenut asiakas ehtii kuolla.

2000-luvun alussa sosiaali- ja terveysministeriö julkaisi päihdehuollon laatusuositukset, joiden tarkoituksena on tukea kuntia päihdepalvelujen suunnittelussa, järjestämisessä ja kehittämisessä. Kuntien tulee järjestää palveluja kuntalaisilleen suhteessa siihen, minkälaista ja missä mittasuhteissa paikallisesti päihteitä kyseessä olevan kunnan alueella käytetään. Laatusuosituksen tavoitteena on luoda yhteinen pohja laadukkaille päihdepalveluille. (Päihdehuollon laatusuositukset, Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2002:3). Laatusuosituksia ja päihdehuoltolakea noudattaen kunnat voivat kuitenkin järjestää päihdepalvelujaan hyvinkin eri tavoilla. Kuten edellä todettiin, niin kuntouttavia hoitomuotoja ei enää ole tarjolla juuri lainkaan – ja mikäli on, ne ovat kunnan toteuttamia palveluja, joille on määrätty ennalta aikaraja eli kuntoutusjaksot ovat esimerkiksi Uudenmaan alueella maksimissaan kuusi viikkoa.

## 2.1 Päihdehuollon asumispalvelu

Päihdehuollon asumispalvelut tukevat asiakkaiden pyrkimyksiä päihteettömään elämään. Asiakkaan itsenäinen selviytyminen, niin fyysisen kuin psyykkisenkin toimintakyvyn edistäminen ja sosiaalistsuhteiden rakentuminen ovat sosiaalihoitolaisten hengen mukaista. Asuminen näissä yksiköissä on tilapäistä ja kuntoutumisen sekä onnistuneen asumisen jälkeen asiakas siirtyy itsenäiseen asumiseen. Asumispalvelu voi olla ympärivuorokautista tai ei-ympärivuorokautista. Se voi myös sisältää ateriat tai vaihtoehtoisesti asiakas valmistaa itse ateriat, jolloin asiakasmaksukin on pienempi. Kuntouttava elementti sisältyy molempiin vaihtoehtoihin. (Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveysvirasto. 2013, 6.) Sosiaalihoitolaissa todetaan asumispalvelujen toteutuksen osalta, että on huolehdittava henkilön yksityisyyden ja osallistumisen kunnioittamisesta. (Sosiaalihoitolaki 2014).

Asumispalvelut jaetaan kahteen osaan päihdehuollon laatusuosituksen mukaisesti. Asumisyksiköt painottuvat joko palveluasumisen eri muotoihin tai tukiasumiseen. Palveluasuminen on ympärivuorokautista palvelua. Palveluasumisessa asiakkaat tarvitsevat päivittäistä tukea ja apua. Tukiasuminen on kevyemmän tuen muoto, jossa asiakkaan

saama tuki räätälöidään yksilöllisen tarpeen mukaisesti, kuitenkin niin, että asuminen onnistuisi. (Päihdehuollon laatusuositukset 2002, 31).

Päihdehuollon asumispalveluyksiköitä on päihteettömiä, pieniä yksiköitä ja suurempia yksiköitä, joissa on sallittua käyttää päihteitä. Yksiköt eroavat toisistaan myös toiminta-periaatteiltaan ja arvopohjaltaan. Palveluntuottajina ovat suuret yritykset sekä pienet kolmannen sektorin toimijat. Tarkastelun kohteena oleva päihdehuollon asumispalveluyksikön palveluntuottajana on kolmannen sektorin toimija, Kuntoutuskoti Tarpoila, jota ylläpitää Vastuunkantajat ry.

Kunnan tehtävänä on ensihuollon ja asumisen järjestäminen asunnottomille. Tilat, johon kuntaa ohjaa asunnottomat päihdeidenkäyttäjät tulisi olla tarkoituksenmukaiset sekä huomioida riittävä yksityisyydensuoja. Tukiasumisessa laaditaan asiakkaan kanssa vuokrasopimus ja muissa palvelumuodoissa erillinen sopimus, kuten esimerkiksi kuntoutus- tai asukassopimus, joka ei ole rinnastettavissa vuokrasopimukseen. (Päihdehuollon laatusuositukset. 2002, 17-18.)

### 2.1.1 Kuntoutuskoti Tarpoila

Vastuunkantajat ry perustettiin vuonna 1986 ja yhdistyksen tarkoituksena on ollut tukea ja auttaa asunnottomia miehiä, joille päihdeidenkäyttö on muodostunut ongelmaksi. Asiakkaat ovat olleet pääosin helsinkiläisiä. Yhdistys avasi 8-paikkaisen Kuntoutuskoti Tarpoilan Sipoon Gesterbyssä vuonna 1990. Yhdistyksen toimintaa kuvaavat alkuajoista lähtien vapaaehtoisuus ja ammatillisuus. Kuntoutuskoti Tarpoilassa on ollut palkattuina työntekijöinä johtaja, ohjaaja sekä ohjaaja/keittiötyöntekijä.

Vapaaehtoistyöntekijät toimivat pitkään viikonloppupäivystäjinä. 2000-luvulle tultaessa henkilöstön pätevyydelle asetetut vaatimukset ovat johtaneet vapaaehtoistyön väheneemiseen varsinaisessa hoitotyössä.

Kuntoutuskoti Tarpoilasta tuli 1.1.2014 ei-ympäri vuorokautinen, päihdehuollon kuntouttava asumispalveluyksikkö, ilman aterioita. Kuntoutuskoti oli edellisenä vuonna osallistunut Helsingin kaupungin päihdehuollon asumispalvelujen kilpailutuksiin Sipoon mallilla

sekä uudella kaupunkimallilla. Molemmat esitykset menestyivät kilpailutuksissa. Taloudellisten haasteiden myötä yhdistyksen hallitus päätti vuonna 2015 lopettaa Sipoon Tarpoilan toiminnan ja avata kaupunkimallin yksikön Helsingin Myllypurossa. Uusi yksikkö avattiin 1.9.2015.

Kuntoutuskoti Tarpoilan uudessa kaupunkimallin yksikössä on yhdeksän asiakaspaikkaa. Asiakkaina ovat asunnottomat, helsinkiläiset miehet, joille on päihdeongelma ja usein myös muita elämän ongelmia. Monilla asiakkailla on myös mielenterveysongelmia ja he ovat monin eri tavoin syrjäytyneitä yhteiskunnasta.

Kuntoutuskoti Tarpoilan toimintaa ohjaa Vastuunkantajat ry:n hallitus, jossa jäsenenä on niin sanottuja maallikkojäseniä sekä pitkän linjan ammattilaisia sosiaaalialalta. Kuntoutuskoti Tarpoilan henkilöstöön kuuluvat palveluvastaava (diakoni-sosiaalihoaja), vastaava ohjaaja (sosionomi), ohjaaja (lähihoitaja) sekä sijaisia vähintään lähihoitajan ammattipätevyydellä.

Asiakkaaksi Kuntoutuskoti Tarpoilaan hakeudutaan varaamalla alkuhaastatteluaika, jolla pyritään kartoittamaan asiakkaan motivaatio päihteettömään asumiseen. Kuntoutushaastattelun jälkeen asiakas ottaa yhteyttä oman alueen päihdepoliklinikkaan, josta myönnetään maksusitoumus asumiselle.

### 3 Osallisuus

Ihmisen mahdollisuus vaikuttaa omaan lähiympäristöönsä ja päättää itseään koskevista asioista on osallisuutta. (Sisäministeriö. 2014, 22) Osallisuus käsitteenä ja terminä on ajankohtainen ja suosittu. Sosiaalipedagogisesta viitekehystä käsin tarkasteltuna osallisuutta ja osallistamista on tarkasteltu sosiokulttuurisen innostamisen kautta. Sosio-kulttuurisella innostamisella tarkoitetaan ihmisen itsetietoisuuden herättelemistä ja sitä, että ihmistä aktivoidaan toimimaan ja vaikuttamaan itselleen mielekkäällä tavalla (Kurki 2000, 19).

Yhteisöön kuuluminen ja siihen vaikuttaminen on osallisuutta. Osallisuuden kokemuksen myötä syntyy sitoutumista. Osallisuus on oikeutta saada tietoa itseään koskevista

asioista, mahdollisuutta ilmaista mielipiteensä, mahdollisuutta olla toimijana ja osallistujana omassa ympäristössä sekä vaikuttaa omiin ja yhteisönsä asioihin (Rouvinen-Wilenius, Koskinen 2011, 120).

Suomen hallitus ja EU ovat sopineet osallisuuden edistämisen olevan yksi heidän tärkeimmistä tavoitteistaan 2010-luvulla. Osallisuutta edistämällä halutaan torjua köyhyyttä ja ehkäistä syrjäytymistä. 2010-luvun poliittisissa- ja hyvinvointiohjelmissä sekä strategioissa osallisuus on samanaikaisesti sekä tavoite että keino. (Era. 2013,12).

Osallisuutta ei voi ilmetä ilman osallistumista. Osallistuminen tuottaa osallisuuden kokemuksia, jotka ovat tunteisiin ja yhteenkuuluvuuteen perustuvia kokemuksia, joista johdettua ihminen voi vaikuttaa ympäristöönsä ja itseään koskeviin asioihin. Lisäksi ihminen voi näiden tunneperustaisten kokemusten myötä toimia omassa elinympäristössään aktiivisesti ja sitoutuneesti. Ihmisessä herää tietoisuus ja kokemus muutoksen mahdollisuudesta, silloin voidaan puhua osallisuuden kokemuksen syntymisestä. (Koskinen, Rouvinen-Wilenius 2001, 50).

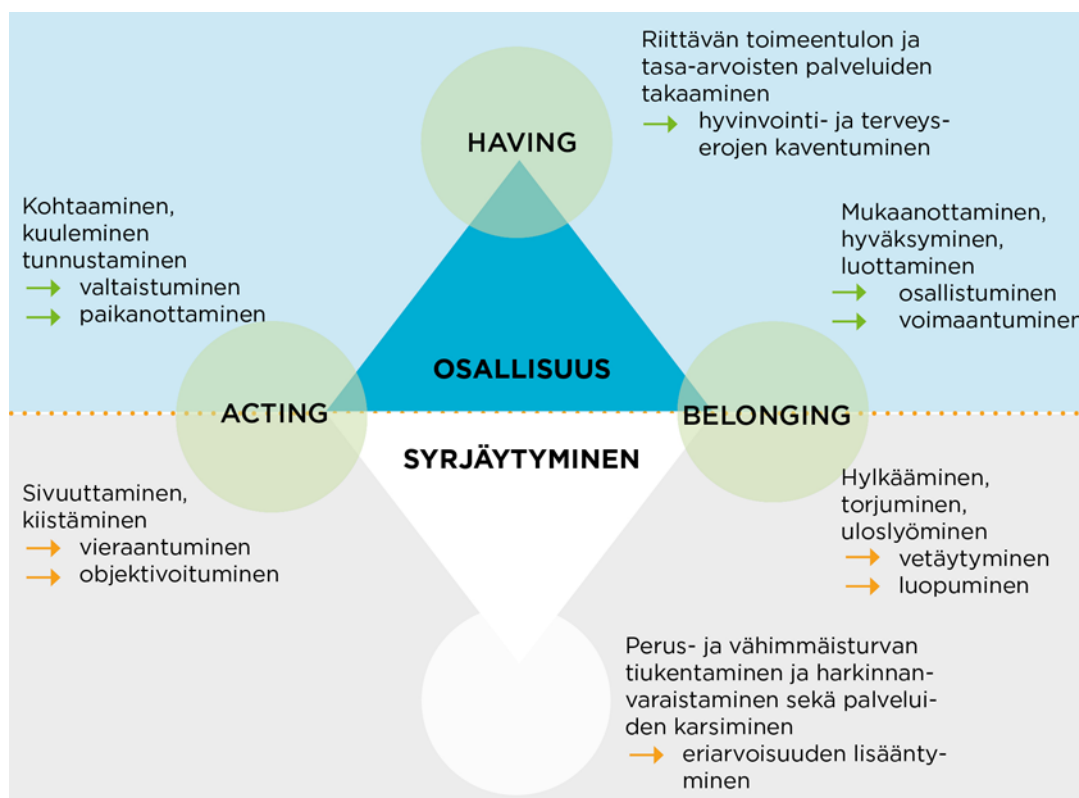
Sosiologi Erik Allardt on teoksessaan hyvinvoinnin ulottuvuuksia määritellyt ihmisen hyvinvoinnin koostuvan perustarpeidemme kautta. Nämä perustarpeet hän on luokitellut sanoilla having, loving ja being. Having- tarve viittaa elintasoon, johon kuuluu talous, terveys, työllisyys, koulutus ja asuminen. Loving-tarve puolestaan viittaa ihmisen sosiaalisiin tarpeisiin. Being-tarve viittaa itsensä toteuttamiseen, jolloin ihminen osallistuu yhteiskunnan toimintaan työn: vapaaehtoistoiminnan tai palkkatyön ja opiskelun kautta. (Allardt.1976, 38-44).

Raivio ja Karjalainen Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisussa, Osallisuus - oikeutta vai pakkoa, kirjoittavat Allardtin jäsenyyden hyvinvoinnin ulottuvuuksista olleen innoittajana osallisuuden kolmion hahmottumiselle. (Raivio, Karjalainen.2012,16) Osallisuuden kolmiossa osallisuuden vastaparina on syrjäytyminen. Osallisuus muodostuu kolmesta elementistä: Having, Acting ja Belonging.

Kyseiset osa-alueet pitävät sisällään riittävän toimeentulon, riittävän turvallisuuden ja hyvinvointipalvelujen takaamisen (having). Resurssien ja toimintamahdollisuuksien oikeu-

denmukaisen jakautumisen ja yksilön mahdollisuuden vaikuttaa elämäänsä (acting). Ja lopuksi vielä osallisuuden, yhteisöllisyyden ja kiinnittymisen yhteiskuntaan (belonging). Alla olevassa kuviossa osallisuuden kullekin ulottuvuudelle hahmottuu myös negatiivinen vastapari – syrjäytymisen ulottuvuudet. Kun osallisuus ulottuvuudelle tulee vajaus se tarkoittaa Raivion ja Karjalaisen mukaan osallisuuden vähentymistä ja syrjäytymisriskin lisääntymistä.

He toteavat, että tasapainoisen osallisuuden kolmion voi katsoa ilmentävän yksilötason hyvinvointia, joka heijastuu yhteiskuntaan sosiaalisena kestävyyttenä (Raivio, Karjalainen 2012, 17).



Kuvio 3. Osallisuuden kolmio

(THL, Osallisuuden edistämisen yksikkö, Helka Raivio, Jarno Karjalainen, 2012)

### 3.1 Osallisuuden luokittelu

Rouvinen-Wilenius julkaisussaan jakaa osallisuuden tieto-osallisuuteen, suunnittelu- ja päätösosallisuuteen sekä toimintaosallisuuteen. Oikeus tiedon saamiseen ja tuottamiseen on tieto-osallisuutta. Tieto-osallisuus on osallisuuden löyhin ilmenemismuoto.



Suunnitteluosallisuus liittyy asioiden valmisteluvaiheeseen, jossa ihminen osallistuu häntä itseään koskevan toiminnan suunnitteluun. Ihminen kokee, että hänen äänensä välittyy vahvasti demokraattiseen päätöksentekoon.

Toimintaosallisuus on ihmisten omaa toimintaa ja konkreettista osallistumista erilaisiin tehtäviin elinympäristössään. Toiminta on mielekästä ja tuo onnistumisen ja hyvänmielen kokemuksia. Tähän liittyy vapaaehtois- ja vertaistoiminta erilaisissa järjestöissä.

Päätösosallisuus antaa ihmiselle mahdollisuuden osallistua häntä itseään koskevien päätösten tekemiseen. Tämä osallisuuden muoto on aiempia sitovampi ja osallistavampi. (Rouvinen-Wilenius, Koskinen 2011, 51-53.)

### 3.2 Osallisuus lainsäädännössä

Perustuslaki takaa kaikille ihmisille oikeuden tulla kuulluksi. Sosiaalihuollossa tämän säännöksen merkitys on vaikuttava yksilön oikeuksien toteutumisessa ja asian käsitteelyyn liittyvissä menettelyissä, kuten esimerkiksi tiedonsaannissa, kuulemisessa, päätöksenteossa. Julkisella vallalla on velvollisuus yksilön osallistumisen mahdollisuuksien edistämiseen. Lisäksi yksilöllä on perustuslain mukaan oikeus osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja myös vaikuttaa päätöksentekoon, joka koskee häntä itseään. (Perustuslaki 1999. Ilmonen 2012).

Uusi sosiaalihuoltolaki astui voimaan vuonna 2014. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää ja ylläpitää asiakkaan hyvinvointia sekä sosiaalista turvallisuutta. Lain tarkoituksena on myös osallisuuden edistäminen ja eriarvoisuuden vähentäminen. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Laki myös ottaa huomioon asiakkaan mahdollisuuden osallistumiseen sekä vaikuttamiseen tämän omissa asioissa.

Sosiaali- ja terveysministeriö ilmoittaa osallisuuden edistämisen olevan vastuullaan ja tuo vastuu ilmenee köyhyyden ja syrjäytymisen ehkäisemisessä, asumisen tukemisessa erilaisilla palveluilla sekä asumistuella, vammais- ja romanipoliittisissa kysymyksissä sekä maahanmuuttajien ja muiden erityisryhmien hyvinvoinnin ja terveyden tukemi

sessä. Lisäksi sosiaali- ja terveysministeriö vastaa viimesijaisen toimeentulon turvaamisesta sekä sosiaalisen hyvinvoinnin vahvistamisesta osallisuuden vahvistamiseksi (Sosiaali- ja terveysministeriö 2016).

#### 4 Laatu

Laatu on kokonaisuus, joka koostuu erilaisista ominaisuuksista täyttää sille asetetut odotukset ja tavoitteet suhteessa palvelujärjestelmään, organisaatioon, tuotteeseen, palveluun tai tietyn prosessiin kykyyn. Asiakkaan saama oikea-aikainen, tarpeensa mukainen palvelu ja oikeassa paikassa saatu palvelu on hyvä laatuista palvelua. Laadukkaalla palvelulla pyritään tuottamaan kansalaisille hyvinvointia ja pyritään maksimoimaan terveyttä ja hyvinvointia sekä minimoimaan riskejä. Hyvä laatuinen palvelu perustuu parhaaseen käytettävissä olevaan tietoon tai näyttöön. Toiminta on laadukasta, kun se perustuu palvelulle asetettuihin vaatimuksiin ja palveluun kohdistuviin odotuksiin taloudellisten voimavarojen asettamissa rajoissa. (Stakes 2008, 19). Palvelulle asetetut vaatimukset ja odotukset ovat asiakkaan toiveiden ja odotusten lisäksi lainsäädäntöön, erilaisiin määräyksiin ja sopimuksiin perustuvia.

Laatujärjestelmät muodostuvat laadunhallinnassa tarvittavista organisaatorakenteista, voimavaroista, keinoista ja ohjeistosta (Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa 1995). Laatujärjestelmä ei ole erillinen järjestelmä, vaan kuvaa sen, miten jokin organisaatio toimii. Laatujärjestelmä on jokaisessa yksikössä yksilöllinen ja huomioi yksikön ja sen toiminnan erityispiirteet (Holma, 1997, 10). Laadunhallinta koostuu toiminnan johtamisesta, suunnittelusta, toiminnan arvioinnista sekä asetettuja laatutavoitteita kohti menemistä (Stm, Stakes ja Kuntaliitto. 1999, 3).

Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes ja Suomen Kuntaliitto ovat julkaisseet valtakunnallisen suosituksen sosiaali- ja terveyshuollon yksiköille, jotta nämä kiinnittäisivät aiempaa enemmän huomiota laadunhallintaan. Suosituksessa painotetaan asiakkaiden mukaan ottamista laadunhallintaan. Johto on laatutyön luotsaaja ja henkilöstö nähdään hyvän laadun edellytyksenä. Laatutyössä korostetaan sisäisten ja ulkoisten prosessien hallintaa sekä järjestelmällisyyttä. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes ja Kuntaliitto. 1999, 4).

Sysäys laadunhallintajärjestelmän kehittämiseksi syntyy useimmiten sosiaali- ja terveysalan pienille yksiköille usein ulkopuolisesta tekijästä. Palvelunostajat haluavat vertailla tarjouskilpailuun osallistuneiden palveluja painottamalla eri tekijöitä. Laadulla on palvelujen arvioinnissa tänä päivänä yhä suurempi merkitys. Laatuun vaikuttavia tekijöitä on lukuisia ja ne ovat yksikkökohtaisia. Kun tutkitaan asiakkaan osallisuuden kokemuksia asumisen aikana ja arvioidaan niiden vaikuttavuutta nykyhetkeen ja tulevaisuuteen, niin saadaan arvokasta tietoa asiakastyön kehittämiseksi sekä palveluprosessien sisällön kehittämiseksi ja parantamiseksi.

#### 4.1 Asiakslaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista

Laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista eli sosiaalihuollon asiakslaki (22.9.2000/812) on asiakaslähtöisyyden perusta. Asiakslain mukaan asiakkaalla on oikeus hyvään ja tasa-arvoiseen kohteluun. Jokaisella asiakkaalla on oikeus ihmisarvoonsa, vakaumukseensa ja oikeus osallistua päätöksentekoon omissa asioissaan. Asiakastyössä tulee myös ottaa huomioon asiakkaan kulttuurillinen tausta sekä oikeus saada palvelua omalla kielellään. Asiakas osallistuu oman palvelu-, kuntoutus- tai asiakassuunnitelmansa tekoon yhdessä työntekijän kanssa. Asiakkaan mielipide on aina selvitettävä ja hänelle on kerrottava eri vaihtoehdoista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008).

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava niin pitkälle kuin se on mahdollista. Kaikissa asiakasryhmissä se ei ole mahdollista, mutta kuitenkin sitä on sovellettava mahdollisuuksien mukaan esimerkiksi vammais- ja mielenterveyspalveluissa. Lisäksi asiakkaalla on oikeus saada itseään koskevia tietoja ja velvollisuus antaa tietoja sekä asiakkaalle on kerrottava, mihin näitä tietoja käytetään ja tallennetaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2008).

## 5 Opinnäytetyön toteuttaminen

Tämän opinnäytetyön teoreettinen viitekehys koostuu osallisuuden ja laadun käsitteistä, joita on jo edellä käsitelty. Lisäksi teoreettisena viitekehystenä on aiemmin mainitut

Minna Laitilan ja Tuija Norlamo-Soramäen tutkimukset. Tämän opinnäytetyön tutkimuksellinen osuus on tehty laadullisen tutkimuksen kriteerejä soveltaen. Tutkimusmenetelmänä on ollut teemahaastattelu, jonka tuloksia on analysoitu teemoittelun avulla.

## 5.1 Laadullinen tutkimus

Aaltola ja Valli julkaisussaan *Ikkunoita tutkimusmetodeihin* kuvaavat tutkijan oppimisprosessia laadullisessa tutkimuksessa. He toteavat prosessin itsessään kasvattavan tutkijan tietoisuutta tarkastelun kohteena olevasta ilmiöstä ja ilmiötä ohjaavista tekijöistä. Tutkijan sanotaan olevan tutkimusväline eli human instrument. Tutkimusvälineen avulla kertyy tutkimuskohteesta prosessin edetessä yhä enemmän tietoa. (Aaltola, Valli 2001, 75).

Harkinnanvaraista näytettä käytetään usein laadullisessa tutkimuksessa. Tällöin tutkittavaksi valikoituu jokin tietty kohde, jonka välityksellä tutkija ajattelee voivansa perehtyä perinpohjaisesti tarkastelun kohteena olevaan ilmiöön. Aineistoa analysoidaan laadullisessa tutkimuksessa aina aineistolähtöisesti. Analysoinnin jälkeen aineisto jäsennetään teemoiksi, jotka ovat merkityksellisiä tutkittavan ilmiön kannalta. (Aaltola, Valli 2001, 68).

Suuntaaja-lehden artikkelissa Salmi kirjoittaa, että filosofi Lauri Rauhalan mukaan tutkimusmenetelmän on vastattava tutkimuskohteen perusluonnetta. Mikäli tutkimuskohde ei ole lukuina mitattavissa, voi määrällisten mittareiden soveltaminen hämmentää itse tutkimusta ja sen kohdetta. Asiakkaan ja työntekijän kohtaamista ja vuorovaikutusta ei voida millään muotoa eikä missään tilanteessa mitata. Rauhala toteaa, että näitä on mahdollista kuvata. Asiakas voi kuvailla subjektiivista kokemustaan haastattelussa, jossa tutkija voi oikeita kysymyksiä esittämällä saada ilmiötä arvokasta ja ymmärrystä lisäävää tietoa. Rauhala muistuttaa, että lisääntyntä ymmärrystä ei voida muuttaa mitattaviksi tutkimustuloksiksi. (Salmi. 2010, 6).

## 5.2 Teemahaastattelu

Laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmänä on usein haastattelu. Tässä opinnäytetyössä on sovellettu teemahaastattelua tiedonkeruumenetelmänä. Teemahaastattelu on keskustelu, joka tapahtuu aina tutkijan aloitteesta. Keskustelussa osallistujien kanssa

tutkija pyrkii vuorovaikutustilanteessa saamaan selville tutkimuksen kannalta tärkeät asiat. Teemahaastattelussa haastateltaville tarjoutuu mahdollisuus kertoa omat mielipiteensä ja kokemuksensa aihepiiristä. (Aaltola, Valli 2001. 24-26).

Teemahaastatteluun valmistaudutaan ennalta aihepiirin rajaamisella ja teema-alueet haastattelulle on mietitty valmiiksi. Teemahaastattelu ei ole erityisen strukturoitu menetelmä, vaan ennalta mietityt aihepiirit käydään läpi keskustellen. Haastattelija ohjaa keskustelua ja varmistaa, että kaikki ennalta mietityt aihepiirit käydään läpi. Teemahaastattelussa ei ole tarkkoja kysymyksiä, vaan lista läpikäytävistä asioista. (Aaltola, Valli 2001, 26-27).

Teemahaastattelun toteutuksessa on olennaista miettiä, mihin asiaan on hakemassa vastauksia. Tutkimuskysymys määrittää sen, millaisia aiheita teemahaastattelussa käsitellään ja samalla se myös nivoo kokonaisuuden joustavasti yhteen. Haastatteluvaiheessa on kaukaa viisasta tehdä lyhyitä ja ytimekkäitä muistiinpanoja, jotta haastattelija kykenee osallistumaan keskusteluun tasavertaisena haastateltavien kanssa. (Aaltola, Valli 2001, 33-35).

### 5.3 Teemoittelu

Teemoittelu on yksi laadullisen tutkimuksen yleisimmin käytetyistä analyysimenetelmistä. Teemahaastatteluaineistoa analysoidaan teemoittelun avulla ja siten, aineisto järjestetään aihealueittain eli teemoittain. Haastattelujen muistiinpanot sekä taltiointit on luettava ja kuunneltava huolellisesti läpi. Aineiston luokittelu on joko aineisto tai teorialähtöistä. Kun aineistosta saadut tiedot on järjestelty teemoittain, ne on analysoitava. Analyysi tehdään aineistosta ja tutkija esittää asiasta oman tulkintansa. (Aaltola, Valli 2001.141-145).

Analyysivaiheessa tutkija voi liittää aineistoon muita, omia muistiinpanoja liittyen teoreettisiin kytkentöihin, omiin ideoihin ja pohdintoihin. Analyysivaiheessa pyritään tiivistämään, järjestämään sekä jäsentämään aineisto siten, ettei mitään oleellista jää pois ja lisäarvona tieto lisääntyy. Analyysivaiheessa on oltava myös kytkentä tutkimuksessa viittattuihin tutkimuksiin. (Aaltola, Valli 2001. 146-150).

#### 5.4 Kuntoutuskoti Tarpoilan asiakkaiden osallisuuden kokemukset

Osallistujina haastatteluissa ovat olleet Kuntoutuskoti Tarpoilan asiakkaat. Käytännön toteutus järjestettiin ryhmämuotoisena. Ryhmiä pidettiin kolme kertaa. Ryhmätilanteet oli suunniteltu ennalta järjestettäväksi teemoittain. Teemoina olivat osallisuuden kokemukset Kuntoutuskoti Tarpoilassa asumisen aikana haastattelurungon mukaisesti. Jokainen ryhmäkerta alustettiin yhdessä keskustellen siten, että alustavan keskustelun jälkeen jokainen osallistuja ymmärsi käsiteltävän aiheen. Ryhmät pidettiin keväällä ja kesällä 2016. Osallistujia asiakkaiden ryhmissä oli ryhmän vetäjä ja 7-9 asiakasta.

Ryhmätapaamiset suunniteltiin ennalta siten, että osallisuutta käsiteltiin haastatteluteemojen avulla. Haastatteluteemat oli tehty aihepiiristä ennalta mukailien Laitilan väitöskirjan tutkimuksen haastattelurunkoa. Opinnäytetyön liitteenä on haastattelurunko.

Apuvälineinä haastatteluissa oli fläppitaulu ja muistiinpanovälineet, joihin kerättiin keskeisiä esiin tulleita asioita osallisuus-teemasta. Ensimmäisellä tapaamisella yhdessä määriteltiin osallisuus-käsitettä ohjaajan alustamana. Kuntoutuskoti Tarpoilassa on hoidon viitekehyksenä kristillinen päihdetyö ja ihmiskäsitys, joten käsitettä avattiin ensin kristillisten yhteisöjen koinonia-käsitteestä käsin.

Koinonia on lähimmäisyyttä ja lähimmäisyys yhteisöllisyyttä. Yhteisöllisyys puolestaan on osallisuuden kolmion *belonging* osa-alueeseen kuuluva elementti. Osallisuus on yhteisöön liittymistä, kuulumista ja siihen vaikuttamista.

Osallisuuden tunne saa aikaan ihmisessä lisääntyvää halukkuutta päästä vaikuttamaan omiin ja yhteisönsä asioihin. Ryhmätapaamisten alustusten yhteydessä osallisuuden kä-

sitettä avattiin käytännön esimerkein, kuten esimerkiksi yhteisten vastuualueiden hoitaminen Kuntoutuskoti Tarpoilassa ja niiden hoitamisesta seurannut voimaantuminen, joka tuottaa lisääntyvää halukkuutta osallistua enemmän esimerkiksi yksikön työtoimintaan tai vastaavaan. Asiakkaille osallisuus merkitsi sitä, että huolehditaan toinen toisistamme ja kannetaan vastuuta yhteisistä asioista.

Asiakas kirjoittaa alle kuntoutussopimuksen ja suostumuksen tietojen luovutuksesta ensimmäisenä päivänään Tarpoilassa. Asiakkaan kanssa käydään molemmat lomakkeet tarkkaan läpi ja pidetään huolta siitä, että asiakas varmasti ymmärtää sisällöt.

*”Kyllä ne selitettiin tarkasti, varsinkin se suostumus tietojen luovuttamisesta”.*

*” Voin itse päättää, kelle kerrotaan, et oon täällä”.*

Oman vastuualueen hoitaminen on asiakkaan ensimmäisiä kosketuksia osallisuuteen Kuntoutuskoti Tarpoilassa. Jokaiselle uudelle asukkaalle annetaan jokin vastuualue, joka voi olla keittiön siisteydestä huolehtiminen, yhteisten tilojen imurointi ja moppaus, WC-tilojen pesu, saunan pesu, kukkien kastelu ja pölyjen pyyhintä, roskien vieni. Ihminen, joka on asunut kadulla kuukausia tai vuosia ja käyttänyt päihteitä hyvin rankasti alkaa askel askeleelta toipua. Asumisen alkutaipaleella oman vastuualueen hoitaminen on jo iso askel toipumisessa ja osallisuudessa.

*”Mukava tunne, kun saa tehdä asioita yhteisten asioiden eteen. Oppii tiskaamaan ja se vaikuttaa tulevaan. Osaa sit tiskata omassa kämpässä”.*

Asiakas on kertonut, että tulee hyvää olo, kun saa tehdä hyviä asioita itselle ja muille. Osallisuus yhteisössä tuo onnellisuutta ja kaikilla tavoitteena on kuntoutuminen. Henkilökunnan on oltava valmiina luomaan asumispalveluyksikköön mahdollisuuksia osallisuuteen.

*”Täällä on turvallista harjoitella. On hyvä kuulua tähän porukkaan. Meillä on hyvä joukkuehenki ja joukkueen tuki”.*

Yhdessä tekeminen vahvistaa yhteisöllisyyttä. Uusien asiakkaiden perehdyttäminen yhteisön toimintaan on tärkeää. Sisäänajo yhteisöön on jokaisen asiakkaan vastuulla. Yhteisökokouksessa voi vaikuttaa yhteisiin ja omiin asioihin. Joka aamuiset aamuhartaudet/aamukokoukset ovat tilaisuuksia vaikuttaa omiin ja yhteisön asioihin.

*”Pullakirkko sunnuntaisin on meidän juttu. Kuulutaan siihenkin porukkaan. Kristilliset arvot on niinku pohjalla, kaiken edellytys”.*

Asiakkaat kokevat osallisuutta myös silloin, kun heidän asioitaan hoidetaan alussa yhdessä ja pikkuhiljaa he oppivat hoitamaan itse esimerkiksi Kelan ja TE-keskuksen kanssa asioinnit. Työtoiminnassa Vastuunkantajien ylläpitämällä kirpputorilla he saavat aluksi pienempiä tehtäviä ja osaamisen kasvaessa ja voimavarojen karttuessa, he pystyvät hoitamaan vaativampiakin tehtäviä. Työtoiminnassa mukana olleet asiakkaat sijoituvat parhaimmillaan jatkossa TE-keskuksen kautta esimerkiksi kuntouttavaan työtoimintaan tai työkokeiluun. Osallisuus toteutuu usein osallistamisen kautta, kun asiakkaalle annetaan pienempiä tehtäviä, joilla hän sitoutuu hetkellisesti toisten määrittelemään toimintaan ja lopulta se saattaa parhaimmillaan innostaa asiakasta osallistumaan toimintaan ja sen suunnitteluun pidemmällä tähtäimellä.

*”Aluks mä menin sinne, kun aattelin että ois hyvä mennä. Sit huomasin, että tykkäsinkin siitä ja homma vaan jatku. Sain siitä pikkasen rahaakin.”*

Kuntoutuskoti Tarpoila on päihteetön asumispalveluyksikkö. Jokaiselle asiakkaalle jää käyttöönsä toimeentulotuen perusosa eli 485,54€/kk. Kun raha ei kulu päihteisiin tulee osallisuuden yksi perusedellytys täytyneeksi, kun toimeentulo on turvattu. Asiakkaalla on myöskin turvallinen olla, kun on katto pään päällä. Elämän perusasiat ovat paremmin kuin ennen asumispalveluyksikköön tuloa.

*”On tää parempi kuin kadulla tai Hietsussa. On turvallista ja katto pään päällä.”*

Asiakkaiden asioita hoidetaan läpinäkyvästi ja asiakkaita tiedotetaan hänen omista asioistaan. Asiakkaat kokivat toiminnan olevan heitä arvostavaa, kun esimerkiksi heitä koskevat lausunnot esitettiin heille ennen niiden eteenpäin toimittamista. Asiakkaat kokivat, että heitä kohdataan arvostavasti ja heistä pidetään hyvää huolta. He ovat kokeneet saaneensa apua aina tarvittaessa.



*” Täällä on hyvää se, ettei epäillä ja syytellä koko ajan.”*

Herttoniemen ruokaosuuskunta otti Kuntoutuskoti Tarpoilan mukaan heidän solidaarisuusprojektiinsa tänä keväänä. Solidaarisuusprojektiin osallistuminen tarkoittaa asumis- palveluyksikön asiakkaille käytännössä sitä, että saamme kerran viikossa sato-osuuden Korson Vallinojalla sijaitsevalta pellolta, jossa viljellään perunasta kyssäkaaliin ja

sipuliin, tavallisimpia juureksia ja vihanneksia. Ruokaosuuskunnan pellolla järjestetään viikoittaisia talkoita, pelto-gymejä ja suurempia kerran kuussa olevia talkoita. Kuukausittaiset talkoot kestävät koko päivän ja siellä on tarjolla lämmin ruoka. Asiakkaat ja työntekijät ovat olleet peltotalkoissa muutaman kerran. Osallisuus toteutuu näissä hetkissä lähes oppikirjamaisesti. Peltotalkoissa tehdään peruspeltotöiden ohella raskaampia remontti- ja korjaustöitä omien taitojen ja halujen mukaan. Asiakkaamme ovat olleet näissä innokkaina mukana. Solidaarisuusprojektin vetäjä tekee tutkimusta aiheesta ja Kuntoutuskoti Tarpoila on tutkimuksessa mukana.

*”Sai painaa töitä kuin eläin. Tunsi itensä tärkeeksi. Laitoin salaattiin mukaan retiisit ja kaikki. Raparperistä tein piirakkaa.”*

Asiakkaat ovat ryhmissä tuoneet esille, että tulee onnelliseksi, kun saa tehdä jotain hyödyllistä itselleen tai muille. Oman arvontunto nousee ja tuntuu kuin pystyisi, mihin tahansa. Tärkeimmäksi muodostui kuitenkin se, että pysyy raittiina, kun tekee oikeita asioita. Kuntoutuminen on tärkeää ja osallisuus mahdollistaa sen. Kuntoutuskoti Tarpoila on ollut miehiä vahvistava tekijä. On tärkeää saada onnistumisen kokemuksia.

*”Tuntuu, kuin mullakin olis mahdollisuus onnistua. Tarpoilassa oppii tekemään asioita, jotka vaikuttaa tulevaisuuteen. Oon sitoutunut Tarpoilan sääntöihin. Meitä kohdellaan hyvin.*

Asiakkaat ovat tehneet yhteisen hyvinvoinnin eteen töitä. Eräs asiakas on hankkinut ilmaislippuja teatteriin ja MP-messuille koko yhteisölle. Yhteisössä halutaan olla tasa-arvoisia ja vaaditaan tasapuolista menettelyä kaikissa asioissa.

*”Täällä on hyvä ja turvallinen olla. Voidaan mennä vaikka yhdessä kävelyille. Meissä nähdään hyvää. Aina kannustetaan ja ollaan positiivisia – silloin haluukin osallistua. Muhun luotetaan ja uskotaan. Mua kohdellaan ihmisenä. Mietin muuten pitkään, että millonhan lennän täältä ulos. Meni oma aikansa, ennekuin totuin siihen, etten joudukaan täältä pois.”*

Jokaisella kolmella kokoontumiskerralla keskusteltiin osallisuuden ilmenemisestä Kuntoutuskoti Tarpoilassa. Aiheina olivat kuntoutussopimus, kuntoutussuunnitelma, työtöi-

mintu, ruokaosuuskunta ja muut osa-alueet. Keskusteluissa nousi esille myös Tervalammen kuntoutuskeskuksessa säännöllisesti pidetyt asiakasinfotilaisuudet, joihin asiakkaat ovat osallistuneet. Asiakkaat nostivat esiin heidän osuutensa infotilaisuuksissa. Useat olivat sitä meiltä, että he haluavat kertoa eteenpäin sitä, miten hyvä paikka Tarpoila on asua ja toipua. Monet olivat myös sitä meiltä, että monet miehet jättävät tulematta Tarpoilaan kristillisen viitekehyksen takia.

*”Täällä voi vaikuttaa omiin asioihinsa tosi pitkälle, kunhan vaan pysyy selvinpäin ja noudattaa muita sääntöjä. Sääntöjä on kyl tosi vähän. Kukaan ei polje meidän oikeuksia eikä meitä jyrätä. Meistä pidetään huolta”.*

*”Oli siistiä päästä mukaan Tervikselle kertomaan Tarpoilasta. Kun ne vaan tajuisivat, että tää on tosi hyvä paikka asua”.*

## 5.5 Aineiston analyysi teemoittelun avulla

Rouvinen – Wilenius on Terveystieteiden tutkimuskeskuksen julkaisussa 2011, Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen luokitellut osallisuuden tieto-osallisuuteen, suunnittelu- ja päätösosallisuuteen sekä toimintaosallisuuteen. Tämän tutkimuksen aineisto luokitellaan Rouvinen - Wileniusin esittämiä osallisuuden muotoja mukailleen.

### 5.5.1 Tieto-osallisuus

Asumisen alkuvaiheessa asiakkaan kanssa käydään läpi kuntoutussopimus ja se allekirjoitetaan. Tämän lisäksi myös asiakas allekirjoittaa suostumuksensa tietojen luovutuksesta eri tahoille tai kieltää tietojen luovuttamisen halutessaan. Asiakkailta on oikeus saada itseään ja hoitoaan koskevia tietoja halutessaan.

Kuntoutuskoti Tarpoilassa on asiakastiloissa esillä esimerkiksi potilas- ja sosiaali-asiamiesten yhteystiedot. Asiakkaiden yhteisistä asioista tiedotetaan ilmoitustaululla.

### 5.5.2 Suunnittelu- ja päätösosallisuus

Suunnittelu – ja päätösosallisuus ilmenee pienessä yhteisössä eri tavoin. Asiakas saa ja voi osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon sekä toiminnan suunnitteluun. Asiakas kokee, että hänen äänensä tulee kuuluviin ja hän voi osallistua omien ja yhteisten asioiden demokraattiseen päätöksen tekoon.

Asiakkaat ovat kokeneet yhteisökokoukset hyväksi vaikuttamisfoorumiksi. Yhteisökokouksissa käsitellään muun muassa mahdollisia sääntörikkomuksia, vastuualueita, annetaan palautetta, sovitaan yhteisistä pelisäännöistä ja suunnitellaan yhteistä toimintaa. Jokaisen ääni on yhtä tärkeä ja jokainen tulee kuulluksi. Asiakkaat ovat myös kokeneet joka aamuiset aamukokoukset/aamuhartaudet tärkeäksi. Sen ohella, että sieltä saa eväät tulevaan päivään, niin siellä käydään läpi jokaisen kuulumiset ja toiveet. Aamuisin käsitellään myös yhteisiä asioita ja päivän tapahtumia.

Asiakkaat ovat kokeneet oman arvontuntonsa nousseen, kun heitäkin kuullaan ja heidän äänensä koetaan tärkeäksi. Yhteisökokouksissa asiakkaiden mielipide on tärkeä suunniteltaessa esimerkiksi virkistysretkiä, talkoita tai mietittäessä ryhmien teemoja. Työtöimintää on myös kehitetty yhdessä asiakkaiden kanssa.

Asiakkaat kokevat tärkeänä sen, että heidän mielipiteillään on merkitystä. Asiakkaat kokevat kuuluvansa yhteisöön. Rouvinen-Wilenius julkaisussaan toteaa, että parhaiten osallisuus ilmenee silloin, kun ihminen aidosti tuntee ja kokee kuuluvansa johonkin yhteisöön, jossa tulee kuulluksi ja nähdyksi. (Rouvinen-Wilenius 2001. 50)

Asiakkaan on toivottavaa osallistua oman hoitonsa suunnitteluun ja päätöksentekoon. Asiakkaat toivat esille ryhmätilanteissa, että heitä ei alisteta eikä jyrätä Kuntoutuskoti Tarpoilassa, vaan he tulevat kuulluksi ja heidän mielipiteensä otetaan huomioon. Asiakkaat pitivät hyvänä sitä, että heidät otetaan mukaan päätöksentekoon, kun on kysymys heidän omasta hoidostaan. Mitään ei tehdä asiakkaiden selän takana, vaan toiminta on läpinäkyvää.

Yksilöllisen ja lakisääteisen kuntoutussuunnitelman laatiminen on päätösosallisuuteen kuuluva tekijä. Asiakas yhdessä työntekijän kanssa laatii asumiselleen ja kuntoutumiselleen tavoitteet ja määrittelee keinot, millä tavoitteisiin päästään. Rouvinen-Wilenius nimittää tätä osallisuuden muotoa myös toimeenpano-osallisuudeksi, kun päätöksenteon

yhteydessä tehdään yhdessä päätös siitä, miten tavoitteisiin päästään ja, mitä se käytännössä asiakkaan kohdalla tarkoittaa. (Rouvinen-Wilenius 2001. 52)

### 5.5.3 Toimintaosallisuus

Aineistosta nousi enimmäkseen esille toimintaosallisuuteen kuuluvia asioita. Useimmat asiakkaat mielsivät osallisuuden toiminnaksi, josta seurasi heille jokin tunne. Tunne oli poikkeuksetta positiivinen. Toimintaosallisuudessa osallistutaan konkreettisesti johonkin toimintaan ja erilaisiin tehtäviin ihmisen omassa elinympäristössä. Tässä tapauksessa ympäristö on päihdehuollon asumispalveluyksikkö. Asiakkaille tarjotaan mielekästä toimintaa, joka parhaimmillaan tuottaa onnistumisen kokemuksia sekä hyvää mieltä. Kaikenlainen vapaaehtois- ja vertaistoiminta kuuluu toimintaosallisuuteen.

Kullekin asiakkaalle jaetaan asumisen alussa oma vastuualue, jonka asiakas hoitaa annettujen ohjeiden mukaan. Vastuualueita on aiempaan kuvattu tarkemmin. Tarpoilan oma työtoiminta on toimintaosallisuuden muoto. Aukkaista valtaosa on osallistunut työtoimintaan ja kokenut sen voimauttavaksi omassa kuntoutuksessaan.

Ryhmähaastattelussa asiakkaat kuvasivat, että tuntuu mukavalta, kun saa tehdä yhteisten asioiden eteen töitä. Näin toimimalla asiakas kokee olevansa hyödyllinen ja tärkeä. Asiakkaat kokivat, että kaiken toiminnan tavoitteena on ollut kuntoutuminen ja eteenpäinmeno omassa elämässä. Säännöllinen osallistuminen yhteiseen toimintaan rytmitti myös asiakkaiden päivää ja säännöllisyyden he kokivat tuovan turvaa ja hyvää oloa.

Valtaosa sanoitti toimintaan osallistumisen vahvistavan raitistumispyrkimyksiä sekä kottavan omanarvontuntoa. Miehet kokivat olevansa joukkue, jolla oli joukkueen tuki takanaan. Toimintaosallisuus tuo ihmiselle toivoa siitä, että kaikilla on mahdollisuus toipua ja onnistua elämässään. Toimintaan osallistuminen myös valmentaa miehiä tulevaan - osaa kodinhoidollisia tehtäviä sitten myöhemmin omassa asunnossaan.

Uusien asiakkaiden perehdyttäminen on kaikkien asiakkaiden vastuulla. Asiakkaat kokivat tämän olevan hyvin tärkeää, että uudet asiakkaat ohjataan talon tavoille ja otetaan heti alusta huomioon, ettei jää yksin. Vastuu toisista lisää yhteenkuuluvaisuuden tunnetta. Vertaisena toimiminen toiselle koettiin tärkeänä tehtävänä. Laitilan tutkimuksessa asiakkaan osallisuudesta mielensterveys- ja päihdetyössä on myös tutkittu yhtenä osallisuuden toteutumisen tapana vertaistukea sekä ryhmätoimintojen suunnitteluun ja toteutukseen osallistumista. Laitilan haastattelemat asiakkaat olivat kuvanneet oman kokemuksensa hyödyntämistä vertaisryhmissä ja tukihenkilöinä (Laitila 2010, 150).

Toimintaosallisuuteen kuuluu myös Kuntoutuskoti Tarpoilan toiminnasta pidetyt infotilaisuudet, joissa asiakkaat ovat olleet poikkeuksetta mukana. Ennen infotilaisuuksia on pidetty suunnittelupalaveri ja itse tilaisuudessa asiakkailla on ollut oma puheenvuoro, jossa he ovat saaneet kertoa omaa kokemustaan asumisestaan Tarpoilassa ja lisäksi he ovat vastanneet heille esitettyihin kysymyksiin.

## 6 Johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää osallisuuden kokemusten vaikutuksia palvelun laatuun päihdehuollon asumispalveluyksikössä. Vesa Salmi artikkelissaan Aspa Asumispalvelusäätiön julkaisussa pohtii, miten laatua voisi mitata ja, mitä asioita voidaan saada selville asumispalvelujen arjen vuorovaikutustilanteissa ilmenevästä laadusta. Laatua asumispalvelussa voidaan kuvata ja palvelun käyttäjien kokemuksia voidaan kirjata ylös. Kirjattuja kokemuksia voidaan analysoida. Analyysin tuloksena on lisääntynyt ymmärrys siitä, mitkä asiat ovat hyvin ja, mitä asioita pitäisi kehittää ja parantaa. (Salmi 2011, 6).

Osallisuuden kokemuksia ei myöskään voida mitata, mutta niitä voidaan kuvata, kuten tässä opinnäytetyössä on pyritty tekemään. Osallisuuden kokemusten vaikutuksia laatuun ei voida myöskään mitata millään erityisillä tehokkuusmittareilla. Tässä työssä on haluttu selvittää, tuottaako osallisuus laatua. Kysymys on hankala, koska ei ole mitattuja tarkkoja tuloksia esitettäväksi. Tutkimustulokset on saatu ryhmähaastatteluista saadusta aineistosta. Otanta on pieni suhteessa päihdehuollon asumispalvelujen käyttäjämääriin.

Laitila korostaa tutkimuksessaan asiakkaan osallisuuden kokemuksen tärkeyttä, mutta toteaa sen jääneen omassa tutkimuksessaan käytännötasolla vähäiseksi. Osallisuus ei Laitilan näkemyksen mukaan ole itseisarvo, vaan sen tuli ensisijaisesti edistää asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista. (Laitila 2010, 138-139). Osallisuuteen vaikuttavat niin toimintaympäristö kuin organisaatiokulttuuri. (Laitila 2010, 110). Tämän opinnäytetyö prosessin aikana osallisuus näyttäytyi osana asiakkaan hyvinvointia ja kuntoutumista.

Tarkastelun alla olevassa päihdehuollon asumispalveluyksikössä ei ole vaikeasti toimintakyvyltään vaurioituneita asiakkaita, vaan toimintakyky saadaan nousemaan tiettyyn rajaan asti suhteellisen helposti. Se, miten siitä saadaan vaikuttavaa ja säännöllistä toimintaa asiakkaan elämässä on keskeisempi kysymys.

Tässä tutkimuksessa tutkittiin osallisuuden kokemusten vaikutusta laatuun ja laatu-käsitettä lähestyttiin myös asiakaslähtöisyyden kautta. Laitila on tutkinut osallisuuden lisäksi asiakaslähtöisyyttä mielenterveys- ja päihdepalveluissa. Hänen tutkimuksessaan asiakaslähtöisyys miellettiin osittain kaupalliseksi termiksi tai esille nousi asiakaslähtöisyyden olevan pelkkää retoriikkaa. (Laitila 2010,152-153).

Osallisuuden ja osallistumisen vaikutukset palvelun laatuun eivät ole välittömiä eivätkä helposti todettavissa. (Heikkilä-Tammi, Larjovuori, Manka, Nuutinen 2012, 20.)

Osallisuuden vaikutuksia palvelun laatuun voidaan arvioida päättelemällä ja tulkitsemalla tilanteita, joissa osallisuus ja osallistuminen toteutuvat.

Johdon tehtävänä on huolehtia, että työryhmä on sisäistänyt asiakasprosessin kaikki eri vaiheet ja ymmärtää, mikä kussakin vaiheessa on työntekijän rooli suhteessa asiakkaaseen. On tärkeää tukea, rohkaista ja kannustaa asiakasta sekä ohjata oikeiden asioiden tekemisessä. Henkilökunnan tehtävä on luoda asumispalveluyksikköön olosuhteet,

jossa asiakas kokee olonsa turvalliseksi, tulee kuulluksi ja nähdyksi arvokkaana yhteisön jäsenenä. Asumisen alussa asiakkaan voimavarat ja fyysinen sekä psyykinen vointi eivät ole ihannetasolla. Voimavarojen kasvaessa asiakkaan toimintakyky kasvaa ja asiakas alkaa luoda katseen itsestään ulospäin. Tässä vaiheessa asiakas ottaa helpommin vastaan aktivointia ja osallistuu ehdotettuun toimintaan.

Henkilökunnan on osattava lukea asiakasta ja osattava tarjota oikea-aikaisesti mahdollisuutta osallistua yhteisten asioiden suunnitteluun, toteuttamiseen sekä voimavarojen mukaan kertoa erilaisista mahdollisuuksista yksikön eri toiminnoissa. Lähtökohtaisesti asiakkaat ovat hyvin eri vaiheissa kuntoutumista ja jokaisella on hyvin erilaiset voimavarat. Yhdelle oman huoneen siivous tai kauppaan 500 metrin kävely ovat haasteita, joihin asiakas tarvitsee paljon tukea ja kannustusta. Pidempään asumispalveluyksikössä asuneet asiakkaat ottavat yhteisön vanhimpina vastuuta uusien asiakkaiden perehdyttämisestä ja tukemisesta.

Henkilökunnan täytyy olla sitoutuneita osallisuuden tukemiseen. Tämä edellyttää, että kaikki ovat sitoutuneita asumispalveluyksikön arvoihin ja toimintaperiaatteisiin. Työntekijöiden hyvinvointi ja ammattitaito ovat avainasemassa. Työntekijät, joista huolehditaan hyvin ja, joita arvostetaan työnantajan toimesta ovat avainasemassa osallisuuden toteutumisessa.

Osallisuuden vaikutukset palvelutapahtuman laatuun ovat toisaalta selkeät ja kuitenkin vaikeasti todennettavissa. Mitä, jos osallisuutta ei ilmenisi lainkaan asiakasprosessin aikana? Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien elämänlaatu kohenee vain, jos he pystyvät lopettamaan pakonomaisen päihteidenkäytön. Päihdehuollossa tavoite on saada ihmiset

pois kadulta takaisin ihmisarvoiseen elämään ja kiirehtimättä omaan asuntoon elämään tyydyttävää, riittävän hyvää elämää. Avainasemassa on päätös päihteidenkäytön lopettamisesta. Tämän päätöksen jälkeen asiakasta tuetaan tavoitteen saavuttamisessa. Asiakkaan tukeminen on muun muassa osallistamista.

Ryhmähaastatteluissa ilmeni, että valtaosalle oli merkillepantavaa yhteenkuuluvaisuuden tunne. Se tärkeys, että kuulutaan johonkin joukkoon. Eräs asiakkaista puhui heidän olevan joukkue, jolla on sama päämäärä. Yhteisöstä ja sen jäsenistä tulee tärkeitä. Osal-

lisuutta oli se, että sai tehdä hyvää toisille ja tuntee samalla olevansa hyödyllinen. Ihmisen luontainen tarve on saada kuulua johonkin joukkoon ja tuntee olevansa arvostettu. Ryhmässä todettiin moneen kertaan se, miten tärkeää on saada onnistumisen kokemuksia. Kaikki nämä vaikuttavat asumispalveluyksikön palvelutapahtuman laatuun, mutta osallisuuden kokemuksen vaikutusta laatuun ei voi mitata tai esittää lukuina.

Palvelun tilaajaan nähden osallisuuden kokemusten vaikutukset palvelutapahtuman laatuun näkyisi onnistuneina asiakkuuksina, jotka ovat päättyneet asiakkaan muutettua omaan asuntoon. Onnistunutta asumista tavoitteeseen pääsyn asti tapahtuu verrattain harvoin. Onnistuneissa asumistapahtumissa osallisuuden vaikutuksia on vaikea mitata. Onnistuneita asumistapahtumia voisi yksikkötasolla seurata ja dokumentoida näiden asiakkaiden osallistumisaktiivisuutta sekä osallisuuden kokemuksia.

Sosiaali- ja terveysalalla laatua arvioidaan ja määritellään hieman eri näkökulmasta kuin liike-elämässä. Palvelun ostaja edellyttää tietyn tasoista palvelua ja ne kriteerit täyttämällä voidaan puhua tietyn laatusesta palvelusta. Osallisuuden ja osallistamisen olisi tultava näkyväksi yksikön toimintasuunnitelmassa ja laatukäsikirjassa. Asiakkaan osallistamisen tulisi näkyä toiminnan suunnittelussa ja kehittämisessä. Osallisuus käsitteenä on ajankohtainen ja sitä edellytetään toimijoilta hallituksen ja EU:n tasolta. Kunnat tulevat edellyttämään asiakkaiden osallistamista tulevaisuudessa, joten kaikkien toimijoiden on otettava tämä huomioon tulevissa kilpailutuksissaan.

Asiakas on laadusta puhuttaessa tärkeimmässä asemassa, kaiken toiminnan keskiössä. Palvelutapahtuman laatuun vaikuttavat monet tekijät – asiakkaan osallisuuden kokemukset on yksi vaikuttava tekijä. Huonolaatuista palvelua ei osta kukaan, joten kaikkien osaluokkien täytyy olla kohdallaan.

## 6.1 Eettisyys

Tässä opinnäytetyössä on noudatettu ihmistieteisiin luettavien tutkimusten eettisiä periaatteita. Näitä periaatteita ovat asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyyden- ja tietosuojan huomioonottaminen.



Ryhmähaastatteluin osallistuivat ne asiakkaat, jotka halusivat. Ryhmähaastatteluista tiedotettiin asiakkaita useita viikkoja aikaisemmin ja ryhmien sisällöstä ja tarkoituksesta kerrottiin asiakkaille tarkasti. Kaikki osallistujat olivat tietoisia osallistumisen vapaaehtoisuudesta sekä siitä, mihin tarkoitukseen tietoa kerättiin. Asiakkaille kerrottiin ryhmähaastattelun teema etukäteen.

Kaikkia osallistujia muistutettiin jokaisella tapaamiskerralla, että osallistuminen oli vapaaehtoista. Asiakkaat olivat osallistuessaan tietoisia siitä, että kyseessä oli tutkimus, jota varten kerättiin tietoa asiakkaiden osallisuuden kokemuksista. Asiakkaita tiedotettiin ryhmän vetäjän velvollisuudesta noudattaa yksityisyydensuojaa siten, että kukaan ei ole tunnistettavissa lopullisessa opinnäytetyössä. Lisäksi informoitiin, että ryhmätilanteissa kerätyt muistiinpanot tuhoetaan, kun niitä ei enää tarvita. Jokaisella tapaamiskerralla annettiin tilaa kysymyksille liittyen eettisiin periaatteisiin sekä otettiin asiakkailta suullinen suostumus ryhmähaastatteluun osallistumiselle.

Eettiset periaatteet otettiin huomioon tapaamiskertojen ajallisessa kestossa. Asiakkaiden jaksaminen on yksilöllistä. Yksi jaksaa istua ja keskustella pitkään, kun toiselle puoli tuntia on jo saavutus. Haastattelutilanteissa huomioitiin asiakkaiden jaksaminen yksilöllisesti sekä jokaista kohdattiin arvostavasti.

Yksityisyys ja tietosuojaja on otettu huomioon. Opinnäytetyön tekijää sitoo salassapito- ja vaitiolovelvollisuus kyseisen yksikön työntekijänä ja lisäksi eettisistä syistä opinnäytetyön tekijän roolissa. Ryhmähaastatteluissa ei olla käytetty nimiä tai muita tunnistettavissa olevia tietoja. Lisäksi ryhmähaastatteluihin osallistuneille asiakkaille on ilmoitettu, että tätä opinnäytetyötä ei tulla julkaisemaan tietosuojasyistä julkisessa Theseus-tietokannassa.

## LÄHTEET

Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2001, Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-kustannus.

Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) 2001, Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Allardt, Erik 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.

Era, Taina (toim.), 2013. Osallisuus, oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja.

Heikkilä-Tammi Kirsi, Larjovuori Riitta-Liisa, Manka Marja-Liisa, Sanna Nuutinen 2012. Tampereen yliopiston johtamiskorkeakoulu ja Tutkimus- ja koulutuskeskus Synergos. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi, opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin.

Haapaniemi, Pia 2013. FENOMENOGRAFINEN ANALYYSI. Fenomenografisen analyysin lähtökohdat ja esimerkki aineiston analyysistä sosiaalityön tutkimuksessa.

Tampereen yliopisto. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/94431/GRADU-1381234892.pdf?sequence=1>. Luettu 29.8.2016.

Helsingin kaupunki, sosiaali- ja terveysvirasto. 2013. Puitesopimus.

Helne, Tuula. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Sosiaalipolitiikan laitos. Stakes. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Tutkimuksia 123. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino Oy.

Holma, Tuula. 1997. PIELA – kohti laatujärjestelmää. Sosiaali- ja terveydenhuollon pienten työyksiköiden ja yksin toimivien ammattihenkilöiden laadunhallinnan keinot. Helsinki. Suomen Kuntaliitto.

Ilmonen, 2011. [http://www.jelli.fi/lataukset/2011/10/Osallisena\\_ja\\_asiakkaana\\_palvelu-jarjestelmassa-Kari-Ilmonen.pdf](http://www.jelli.fi/lataukset/2011/10/Osallisena_ja_asiakkaana_palvelu-jarjestelmassa-Kari-Ilmonen.pdf). Luettu 29.8.2016.

Inkinen, Maria; Partanen, Tiina; Sutinen, Päivi. 2000. Päihdehoitotyö. Tammi.

Karjalainen, Jarno; Raivio, Helka. Era, Taina (toim.), 2013. Osallisuus, oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja – sarja.

Kurki, Leena 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen, Osuuskunta Vastapaino. Tampere.

Koskinen, Pirjo. Rouvinen-Wilenius Päivi (toim.) 2011. Tasa-arvo ja osallisuus-väylä terveyteen. Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja.

Laitila, Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Itä-Suomen yliopisto. Kuopio.

Outinen, M., Mäki, T., Siikander, S. & Liukko, M. 2001. Laatu kannattaa – mikä kannattaa laatutyötä? Selvitys laadunhallinnasta sosiaali- ja terveydenhuollossa. 8/ 2001. Helsinki: Stakes.

Perustuslaki 11.6.1999/731. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Luettu 29.8.2016

Päihdehuoltolaki 17.1.1986/41. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1986/19860041>. Luettu 14.7.2016.

Päihdepalvelujen laatusuosituksset. Helsinki, 2002, 61 s. (Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita, ISSN 1236-116X; 2002:3)

Saarelainen, Ritva; Vuori-Kemilä, Anne; Stengård, Eija; Annala, Tuula. 2007. Mielenterveys- ja päihdetyö: yhteistyötä ja kumppanuutta. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Salmi, Vesa 2010. Suuntaaja. Huomioita laatutyöstä ja vaikuttavuuden osoittamisesta asumispalveluissa. ASPA Asumispalvelusäätiö. <https://www.aspa.fi/sites/default/files/Suuntaaja12010.pdf>

Sisäministeriön julkaisu 9/2014. Yhdenvertaisuus-julkaisu Osa 1: Arvon mekin ansaitsemme - Näkökulmia osallisuuden historiaan Suomessa.

Sosiaalihuoltolaki, soveltamisopas. 2015. [http://stm.fi/documents/1271139/1408010/Sosiaalihuoltolaki\\_soveltamisopas.pdf/70e03ede-22be-4d14-bc54-ad3c37ebc7f1](http://stm.fi/documents/1271139/1408010/Sosiaalihuoltolaki_soveltamisopas.pdf/70e03ede-22be-4d14-bc54-ad3c37ebc7f1). Luettu 25.8.2016

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015. Lotta Hämeen- Anttila, Keskeiset muutokset aikuis-sosiaalityön näkökulmasta. <http://stm.fi/sosiaalihuoltolaki> ja [https://www.youtube.com/watch?v=7Nzx09\\_mbv8&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=7Nzx09_mbv8&feature=youtu.be)

Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes, Suomen kuntaliitto. 1999. Sosiaali- ja terveyshuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Valtakunnallinen suositus. Jyväskylä.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. <http://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>. Luettu 5.8.2016

Sosiaali- ja terveysministeriö 2008. Sosiaalihuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Esitteitä-selkokieli.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2016. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveys-erot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>. 22.2.2016. Luettu 5.8.2016

Vilkkä, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi

## LIITE 1

## RYHMÄHAASTATTELUN TEEMAT

Aluksi: Avataan OSALLISUUS-käsitettä alustamalla aihe.

**Mitä mielestäsi tarkoittaa päihdepalveluissa asiakkaan osallisuus?**

- oma kokemuksesi itsemääräämisoikeuden toteutumisesta.
  - ⇒ kokemus kunnioituksesta, luottamuksesta, omien asioiden hallinnasta, riittävästä asioiden käsittelystä, kiireettömyydestä, yhteistyökumppanuudesta ja tasa-arvoisuudesta.
  - ⇒ Miten on kohdeltu ja kohdattu? työnjako. Onko jäänyt asioita roikkumaan. Asenteet. Kuntoutussopimus ja suostumus tietojen luovuttamisesta ja hankkimisesta
  
- Oma kokemuksesi itsehoidon tukemisesta
  - ⇒ omat mahdollisuudet otetaan huomioon, vaikeiden asioiden käsittely, tiedon merkityksellisyys, hoidon jatko, ymmärrettävästi annetut ohjeet ja itsehoitokyvyn tukeminen.
  - ⇒ Miten haasteelliset tilanteet on hoidettu? Onko ollut oikeanlaista tietoa saatavilla? Tiedotus. Lääkehoito ja sen toteutuminen.
  
- Oman terveyden ja kuntoutumisen asiantuntijuus
  - ⇒ yhteneväinen arviointi, oikeat ratkaisut ja hoidontarpeen aiheellisyys
  - ⇒ Miten toimittu? Esimerkkejä. Onko ratkaisut ja valinnat olleet oikea-aikaisia
  - ⇒ Kuntoutussuunnitelma
  
- Oma kokemuksesi tuesta elämän hallintaan
  - ⇒ omaisten huomioiminen, työ- ja toimintakyky, aloitteellisuus, tuki muutokseen
  - ⇒ onko ollut riittävä? Miten tuettu? Verkostojen hyödyntäminen?
  
- Osallistuminen
  - ⇒ Mihin ja miten olet osallistunut? Talon oma toiminta, yhteistyökumppaneiden toiminnot.

**Miten osallisuus toteutuu käytännössä Kuntoutuskoti Tarpoilassa?**

- ⇒ Esimerkkejä
- ⇒ Esteitä
- ⇒ Edistäviä tekijöitä
- ⇒ Miten haluaisit osallistua?

(Laitila2010, 228)