

Arja Ruukonen

ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN TOTEUTUMINEN  
TAMPEREEN A-KILTA RY:N ASUMISPALVELUSSA

Vanhustyön koulutusohjelma

Geronomi

2016



Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Satakunta University of Applied Sciences

## ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUDEN TOTEUTUMINEN TAMPEREEN A-KILTA RY:N ASUMISPALVELUSSA

Ruokonen, Arja  
Satakunnan ammattikorkeakoulu  
Vanhustyön koulutusohjelma  
March 2016  
Ohjaaja: Virtalaine, Matti  
Sivumäärä: 58  
Liitteitä: 4

Asiasanat: Asiakslähtöisyys, itsemääräämisoikeus, osallistuminen, osallisuus

---

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten asukkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus ja osallistuminen toteutuvat tukiasumisyksikössä ja miten se näkyy asukkaiden ja henkilökunnan kokemana yksikössä? Haastattelutulosten perusteella oli tarkoituksena selvittää myös sitä, miten ja millä keinoin asukkaiden toiveita ja osallisuutta yksikössä tuetaan?

Monet sosiaali- ja terveystieteelliset linjaukset ja strategiat painottavat asiakaslähtöisyyttä, osallisuutta ja osallistumista keinoina syrjäytymisen ehkäisyssä. Tampereen kaupungin mielenterveys- ja päihdesuunnitelmassa vuosille 2014 – 2017 yhtenä painopistealueena painotetaan asiakaslähtöisyyttä, asukkaan osallisuutta ja asukkaan osallistumista palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa, kehittämisessä ja arvioinnissa.

Tavoitteena oli laatia opinnäytetyöni ja taustamateriaalin pohjalta asukkaan itsemääräämisoikeutta edistävä suunnitelma Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelussa. Laadittamani suunnitelman tavoitteena on edistää asumisyksiköissä työskentelyn asiakaslähtöisyyttä, lisätä asukkaan itsemääräämisoikeutta, sekä osallisuutta ja siten vähentää rajoitustoimenpiteiden käyttöä ottamalla asukas aidosti mukaan suunnitteluun, toteutukseen, arviointiin ja yksikön ja palvelujen kehittämiseen.

Tutkimusaineiston keräämisessä käytin kvalitatiivista eli laadullista lähestymistapaa. Tukiasumisyksikön asukkaita ja henkilökuntaa haastateltiin teemahaastattelumenetelmällä. Haastatteluun osallistui viisi asukasta ja viisi henkilökuntaan kuuluvaa. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysilla.

## FULFILLMENT OF CLIENT SELF-DETERMINATION IN TAMPERE A-KILTARIN RESIDENTIAL SERVICES

Ruokonen, Arja  
Satakunta University of Applied Sciences  
Degree Programme in Geriatric care  
March 2016  
Supervisor: Virtalaine, Matti  
Number of pages: 58  
Appendices: 4

Key words: Customer oriented approach, self-determination, involvement, participation

---

The topic of this Thesis is to study how the self-determination, involvement and participation of a resident are coming to realisation in supported residential unit and how does residents and staff see it. By the results of the interviews the aim was to find the ways and means used for supporting residents wishes and participation.

Many social and health policies and strategies emphasize client oriented approach, involvement and participation as means to prevent alienation. One of the key targets of The Plan of Mental Health and Drug care of City of Tampere for 2014 to 2017 is to focus on client self-determination, involvement and participation in planning, execution, development and evaluation of the services.

A target was to form a plan to improve on client self-determination in Tampere A-Kiltarin's (Tampere A- Guild Association) residential services based on this Thesis and source material. The aim of the plan I made, is to improve client oriented approach in residential units, increase the client self-determination and involvement, and thereby decrease the use of restrictive measures by genuinely involving residents into planning, execution, evaluation and development of the unit and services.

In collecting the study material a qualitative approach was used. The residents and staff of supported residential unit were interviewed by a theme interview method. The interviews were conducted to five (5) residents and five (5) members of staff. The results were analyzed by content analysis.

# SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	6
2 TAMPEREEN A-KILTA RY:N TOIMINNAN KUVAUS .....	7
2.1 Tampereen A-Kilta ry:n järjestötyö .....	8
2.2 Tampereen A-Kilta ry:n Tahmelan päiväkeskus .....	8
2.3 Tampereen A-Kilta ry:n TYK hanke .....	8
2.4 Tampereen A-Kilta ry:n Hunaja ryhmä .....	9
2.5 Tampereen A-Kilta ry:n Yhdyskuntatupatyö .....	9
2.6 Tampereen A-Kilta ry:n Etna-työ .....	9
2.7 Tampereen A-Kilta ry:n Vertaistalousneuvonta .....	10
2.8 Tampereen A-Kilta ry:n tukiasuminen .....	10
2.9 Vuohenojan palvelutalo .....	11
3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA KESKEISET KÄSITTEET .....	11
3.1 Lähtökohdat .....	11
3.2 Rajoitustoimenpiteet ja itsemääräämisoikeus .....	12
3.3 Omaavontasuunnitelman merkitys itsemääräämisoikeuden toteutumisessa .....	13
3.4 Itsemääräämisoikeus ja osallistumisoikeus sosiaalihuollon asiakaslaissa .....	15
3.5 Tampereen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma vuosille 2014–2017 .....	15
3.6 Asiakastyön johtamisen merkitys itsemääräämisoikeuden toteutumisessa .....	16
3.7 Keskeiset käsitteet .....	17
3.8 Hyvinvoinnin edistämisen eettiset haasteet .....	18
3.9 Asiakkaan aseman vahvistaminen .....	18
3.10 Asukkaalle laadittava asumissuunnitelma .....	20
3.11 Asumissopimus .....	20
3.12 Valvontaviraston (Valvira) ohje sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta .....	21
3.13 Perusoikeuden rajoittamisen edellytykset .....	21
3.14 Rajoitustoimenpiteet sosiaalihuollon lainsäädännössä .....	22
3.15 Perusoikeuksien rajoittaminen suostumuksen perusteella .....	23
3.16 Rajoitustoimenpiteisiin liittyvä menettely .....	23
3.17 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen .....	25
3.18 Muistutusmenettely .....	26
3.19 Tietojen anto asiakkaan asioissa .....	27
3.19.1 Merkintä asiakkaan tietojen hankinnasta tai antamisesta .....	27
3.19.2 Merkintä asiakkaan tietojen saamisesta .....	27
3.19.3 Asiakkaan oikeus tarkistaa tietonsa .....	28

3.19.4 Asiakkaan rekisteritietojen korjaaminen.....	28
3.19.5 Asiakkaan lokitietojen tarkastuspyyntö .....	28
4 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA EDISTÄVÄ SUUNNITELMA .....	29
4.1 Suunnitelman laadinta.....	29
4.2 Ennaltaehkäisy .....	30
4.3 Itsemääräämiskyvyn arviointi .....	30
5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT.....	30
5.1 Opinnäytetyön tavoitteet .....	30
5.2 Tutkimusongelmat .....	31
6 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON KERUU .....	32
6.1 Menetelmänä teemahaastattelu .....	32
6.2 Aineiston keruu .....	32
7 AINEISTON ANALYYSI .....	33
7.1 Aineiston jäsentely .....	34
7.2 Asukkaiden näkemys itsemääräämisoikeuden merkityksestä.....	35
7.3 Asiakkaan arvioita osallisuudesta .....	40
7.4 Vuorovaikutuksen merkitys itsemääräämisoikeuden toteutumisessa .....	46
7.5 Osallisuus ja sen merkitys itsemääräämisoikeuden edistämisessä .....	49
8 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS .....	53
9 POHDINTA .....	55
10 KEHITTÄMISEHDOTUKSET .....	58
LÄHTEET .....	59
LIITTEET	

## 1 JOHDANTO

Monet sosiaali- ja terveystieteelliset linjaukset ja strategiat korostavat sosiaalisesti kestävästä yhteiskunnan merkitystä. Sosiaali- ja terveysministeriö (STM) strategiasaan määrittelee sosiaalisesti kestävästä yhteiskunnan niin, että yhteiskunta kohtelee kaikkia jäseniään yhdenvertaisesti, vahvistaa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, tukee terveyttä ja toimintakykyä, sekä antaa tarvittavan turvan ja palvelut (STM, Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020.)

Tampereen kaupungin mielenterveys- ja päihdesuunnitelma, pohjautuu STM:n kansalliseen Mielenterveys- ja päihdesuunnitelmaan (Mieli) ja mielenterveyspalvelujen laatusuositukseen, sekä osaltaan Sosiaali- ja terveydenhuollon kansalliseen kehittämissuunnitelmaan (Kaste II). Suunnitelma on työstetty poikkihallinnollisessa yhteistyössä järjestötoimijoiden ja kuntalaisten kanssa korostaa, yhtenä painopistealueena asiakkaan aseman vahvistamista palveluissa ja osallisuuden lisäämistä.

Valviran selvitys itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa (1:2013) ja Minna Laitilan vuonna 2010 väitöskirjaansa varten tekemä tutkimus asiakkaan osallisuudesta mielenterveys- ja päihdetyössä paljastaa, että asiakkaan itsemääräämisoikeus ei toteudu perustuslain (731/1999) edellyttämällä tavalla ja rajoitustoimenpiteitä käytetään asumispalveluyksiköissä ilman, että niiden käytöstä olisi kirjallisia asianmukaisia ohjeistuksia.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asukkaiden ja henkilökunnan kokemuksia siitä, miten tukiasumisyksikön asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu, mitkä ovat asukkaan mahdollisuudet vaikuttaa ja olla mukana osallisena, yksin toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja toiminnan kehittämiseen. Lisäksi tavoitteena on laatia opinnäytetyön pohjalta asumispalvelussa asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävä suunnitelma.

## 2 TAMPEREEN A-KILTA RY:N TOIMINNAN KUVAUS

A-kiltatoiminta on paikallisesti, alueellisesti ja valtakunnallisesti toteutettavaa yhteisiin arvoihin pohjaavaa, päihteetöntä yhdistysmuotoista toimintaa. A-killat ovat itsenäisiä, rekisteröityjä yhdistyksiä, jotka tarjoavat paikkakunnallaan päihdetoipujille vertaistukea ja päihteetöntä toimintaa. A-kiltojen liitto ry on A-kiltojen perustama keskusjärjestö.

Tampereen A-Kilta ry on yleishyödyllinen yhdistys, jonka ovat perustaneet vuonna 1968 Tampereen A-klinikan asiakkaat. Yhdistyksen nimi muutettiin 1971 Tampereen A-Kilta ry:ksi.

Yhdistys on päihdetoipujien- ja asiakkaiden yhdistys, jonka perustehtävä on tukea ja auttaa päihdetoipujia ja päihdeongelmaisia päihdeongelmattomaan ja hyvään elämään. Päihdetoipujien keskinäinen vertaistuki on yhdistyksen tärkeä voimavara ja vertaistuen saannin merkitys on suuri.

Yhdistyksen jäsenyys ei ole edellytys toimintaan osallistumiselle, vaan niin päihdetoipijat kuin heidän läheiset ja ystävät, sekä muutoin A-Killan toimintaan osallistumisesta kiinnostuneet ovat tervetulleita mukaan yhdistyksen toimintaan. Jäseneksi voi hakea jokainen, joka hyväksyy yhdistyksen säännöt. Jäsenmaksu on 10,00€ vuosi ja uudet jäsenen yhdistykseen hyväksyy yhdistyksen hallitus.

A-kiltatoimintaa ohjaavat arvot ja käsitykset ovat päihteettömyys, vapaaehtoisuus, kokemuksellisuus, yhteisöllisyys, toiminnallisuus ja yhteistoiminta. Yhdistyksen toimintaa on kehitetty vuodesta 1968 alkaen ja kehitystyö jatkuu edelleen vuosi vuodelta toiminnan laajentumisen myötä. Tampereen A-killan toiminnasta vastaa toiminnanjohtaja yhdessä puheenjohtajan ja hallituksen kanssa.

Tampereen A-Kilta ry:ssä työskentelee tällä hetkellä hieman yli 30 henkilökuntaan kuuluvaa, sekä suuri joukko vapaaehtoisia. Tampereen A-Kilta ry:n toimistossa työskentelee neljä henkilöä, toiminnanjohtaja, talous- ja hallintosihteeri, toimistosihteeri, sekä taloussihteeri. Yhdistyksen toimistossa on tilat myös IT-tuki henkilölle.

## 2.1 Tampereen A-Kilta ry:n järjestötyö

Tampereen A-Kilta ry:n järjestösihteeri vastaa vapaaehtois- ja vertaistoiminnan organisoinnista. Järjestötoimintaan kuuluvat oleellisesti yhdistyksen vertais- ja vapaaehtoistoiminta. Yhdistyksen vapaaehtoistoiminta on päihteetöntä vapaaehtoisuuteen perustuvaa A-kiltatoimintaa. Yhdistyksen ryhmätoimintaan kuuluu monenlaista ryhmätoimintaa, harrasteryhmiä ja keskusteluryhmiä muun muassa Vesijumppa, Lähde liikkuu ryhmä, Digikerho, Futsal, Bändikerho ja Hiparin hiipijät, jossa seurataan urheilua.

## 2.2 Tampereen A-Kilta ry:n Tahmelan päiväkeskus

Päiväkeskuksena toimii Tahmelan päiväkeskus. Päiväkeskus on palveluineen kaikkien tamperelaisten käytössä. Päiväkeskuksessa tapaa ihmisiä, vietät aikaa päihteettömien harrastusten piirissä ja voi ruokailla edullisesti. Keskusteluapua saat kahdenkeskeisesti ohjaajien ja vapaaehtoisten kanssa tai päiväkeskuksessa kokoontuvista ryhmistä. Lisäksi päiväkeskuksessa voit juhlia merkkipäivääsi tai kansallisia juhlapyyhiä raittiissa seurassa. Päiväkeskuksessa on pyykinpesukone, askarteluhuone, kuntosali, biljardipöytä, soutuvene, sauna, suihku, kirjoja, lehtiä, pelejä, tietokone, televisio ja grillauspaikka.

## 2.3 Tampereen A-Kilta ry:n TYK hanke

Työllistämistoiminta työkokeilun ja palkkatuen turvin on aloitettu Tampereen A-Kilta ry:ssä 90-luvulla, mutta vuodesta 2000 alkaen siihen on saatu rahoitusta ELY-keskukselta. TYK- hankkeen asiakkaat ovat pääasiassa pitkään työttömänä olleita päihde- ja mielenterveyskuntoutujia, joiden tulevaisuus on avoin työn tai opiskelun suhteen. Hankkeen tavoitteena on lisätä osallistujien työvalmiuksia, edistää heidän kuntoutumistaan sekä parantaa elämänhallintataitoja.



## 2.4 Tampereen A-Kilta ry:n Hunaja ryhmä

Hunajaryhmä on perustettu 1996. Kohderyhmänä toiminnassa ovat alle 40-vuotiaat päihde- ja mielenterveysongelmaiset aikuiset. Hunaja-toiminnan tavoitteena on edistää ryhmäläisten psykososiaalista kuntoutumista sekä luoda kattavia tukiverkostoja ns. normaalia elämää varten muun muassa koulutus- tai työpaikka. Tavoitteena on ehkäistä rikollista toimintaa ja saada nuoret mukaan A-kiltatoimintaan Hunajaryhmän jälkeen. Ryhmään ei tarvita lähetettä ja ryhmä on maksuton, lukuun ottamatta omavastuuosuuksia esimerkiksi retkistä.

## 2.5 Tampereen A-Kilta ry:n Yhdyskuntatupatyö

Tampereen A-Kilta ry on järjestänyt RAY:n ja Tampereen kaupungin rahoituksen turvin yhdyskuntatupatoimintaa. Yhdyskuntatupatyön toimialaan kuuluu kolme yhdyskuntatupaa, Hippostupa, Härmälätupa ja Ydintupa. Tupatyö tukee asiakkaiden arjessa selviämistä ja tupatyö on tullut välttämättömäksi osaksi asukkaiden elämää tupalaueilla. Tuvat on tarkoitettu kaikille alueiden asukkaille kokoontumistiloiksi, joissa voi saada sosiaalisten kontaktien lisäksi perushuolto- ja ohjauspalveluja. Tavoitteena on alueen asukkaiden elämisen ja asumisen tukeminen yhteistyönä eri tahojen kanssa. Toiminnalla pyritään estämään ihmisten syrjäytymistä ja lisätä omatoimisuutta sekä elämänhallintaa. Tuvilta saa joka päivä henkilökohtaista ohjausta erilaisissa ongelmatilanteissa. Siellä järjestetään myös retkiä ja taohtumia, sekä asiakkaiden juhlia. Tuvilta löytyvät atk-huone, vaate- ja kodintarvikeapua, sekä pesutupa. Puuroa, kahvia ja leipää on tarjolla päivittäin, sekä ruokaa ruokapäivinä. Tuvat toimivat Tampereen Vuokra-asunnot Oy:ltä vuokratuissa tiloissa. Tuvilla on Atk-laitteet Internet yhteyksineen asiakkaiden vapaassa käytössä.

## 2.6 Tampereen A-Kilta ry:n Etna-työ

Etsivä ja ennaltaehkäisevä Etna-työ siirtyi Tampereen A-Kilta ry:n alaisuuteen vuonna 2014 Naisten Suojakodilta. Etna-työ tarjoaa apua syrjäytyneille tai syrjäytymisvaarassa olevilla naisilla ja naisilla lapsineen. Lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet ja toiveet. Etna-työstä on mahdollista saada apua kun on vailla vakinaista asuntoa tai

asuminen on hankaloitunut ongelmien kasautuessa. Tukea on mahdollisuus saada myös päihteisiin ja mielenterveyteen liittyvissä asioissa, sekä jos on hankaluuksia talouden kanssa. Palvelu on asiakkaalle maksuton. Työmuodon mahdollistavat RAY ja Tampereen kaupunki avustuksillaan.

## 2.7 Tampereen A-Kilta ry:n Vertaistalousneuvonta

Tampereen A-Kilta ry:llä on koulutettuja vapaaehtois pohjalta toimivia vertaistalousneuvoja, jotka auttavat talous- ja velkaongelmissa olevia ihmisiä, jotka ovat syrjäytyneet tai elävät syrjäytymisuhan alla ja jäävät helpommin julkisen talous- ja velkaneuvonnan palveluiden ulkopuolelle. Vertaistalousneuvonta on asiakkaille maksutonta.

## 2.8 Tampereen A-Kilta ry:n tukiasuminen

Tukiasumispalvelu on aloitettu Tampereen A-killassa vuonna 1988. Vuosien myötä palvelut ovat kehittyneet ja samalla yhdistyksen osaaminen on vahvistunut yli 20-vuoden kokemuksesta päihdekuntoutujien auttamisessa. Tällä hetkellä Tampereen A-Kilta ry:n tarjoaa kahdenlaista tukea asumiseen: päihteetöntä tukiasumista Kotikartanon tukikodissa, sekä päihteidenkäytön sallivaa tukiasumista Tuomaankadun ja Perkiönkadun tukiasumisyksiköissä, joissa asukkaina on pitkäaikaisasunnottomia mielenterveys- ja päihdesairauksia sairastavia asiakkaita. Heidän kohdallaan ei ole onnistunut normaali vuokra-asuminen, eikä päihteetön tukiasuminen. Asumispalveluisissa asukkaita on tällä hetkellä yli 60 henkilöä.

Asumispalveluiden asukkaaksi hakeudutaan Tampereen kaupungin asiakasohjaus Loiston kautta johon lähettävä taho tai oma sosiaalityöntekijä lähettää palvelupyynnön. Sen jälkeen asiakas ottaa yhteyttä suoraan asumisyksiköihin varatakseen ajan alkuhaastattelua ja yksikköön tutustumista varten. Asukkaat asuvat omilla vuokrasopimuksilla tukiasumisyksiköissä. Asumisaika määräytyy asiakkaan tarpeiden mukaan. Henkilökunta on tukiasumisessa paikalla arkisin 8-20 ja lauantaisin 8-16. lisäksi henkilökunta on tavoitettavissa arkisin puhelimitse 20–22.

## 2.9 Vuohenojan palvelutalo

Vuohenojan palvelutalo valmistui Tampereen Messukylään vuonna 2007. Kiinteistön omistavat Tampereen A-Kilta, Yrjö ja Hanna säätiö ja A-klinikkasäätiö yhdessä. Vuohenoja tarjoaa asumispalvelua mielenterveys- ja päihdekuntoutujille. Palvelun tuottaa Yrjö ja Hanna säätiö.

## 3 OPINNÄYTETYÖN LÄHTÖKOHDAT JA KESKEISET KÄSITTEET

### 3.1 Lähtökohdat

Ideani opinnäytetyön tekemisestä sain uuden asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävän lain valmistelusta. Uusi itsemääräämisoikeuslaki voimaan tullessaan velvoittaa jokaisen työyhteisön laatimaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävä suunnitelma, jonka laadin opinnäytetyöni pohjalta. Itsemääräämisoikeutta edistävissä toimitasuunnitelmassa pitäisi tulevan lakiehdotuksen mukaan, näkyä myös rajoitustoimenpiteiden käyttöön liittyvä ennakointi, sekä niiden yksilöllinen suunnitelmallisuus jos rajoitustoimenpiteitä, joudutaan käyttämään.

Asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävän lain valmistelu aloitettiin vuonna 2010 sosiaali- ja terveysministeriön alaisessa työryhmässä ja lain voimaantuloa uutisoitiin laajasti ministeriön nettisivuilla ja laajalti mediassakin. Sosiaali- ja terveysministeriö luovutti lakiesityksen käsiteltäväksi eduskuntaa syksyllä 2014. Eduskunnassa lakiesitykseen liittyvät ongelmat pysäyttivät lain käsittelyn ja perustusvaliokunta pyysi oikeusministeriöltä kannanoton lakiesityksestä. Oikeusministeriön lausunto totesi, että lakiesitys on perustuslain vastainen. Lakiehdotuksen siirryttyä valiokuntakäsittelyyn, lain valmisteluprosessi pysähtyi. Keväällä 2015 eduskunnan sivuilla kerrottiin, että lakiehdotus on rauennut. Tämä tarkoittaa, että uusi hallitus ottaa kantaa lain jatkokäsittelyyn. Tietoa hallituksen linjauksista ja lain valmistelun etenemisestä joudutaan odottamaan ainakin vuoden 2016 kevääseen saakka (Pahlman 2015.)

Opinnäytetyössäni pyrin asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämislain valmistelun viivästyttämisestä huolimatta hakemaan vastausta kysymyksiini, miten tehdään asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista edistävä suunnitelma, mitä suunnitelman sisällössä on huomioitava, jotta asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus toteutuisi mahdollisimman hyvin asiakkaan arjessa ja miten suunnitelman sisältöä saadaan sovellettua käytännön työssä? Tavoitteena on liittää opinnäytetyöni tuotos osaksi Tampereen A-Kilta ry:n asumispalveluyksiköiden omavalvontasuunnitelmia.

Arjen työskentelyssä tällä hetkellä asiakkaan itsemääräämisoikeutta ohjaavat monet eri lait, suunnitelmat ja ohjeistukset kuten, muun muassa työtäni ohjaavat suomen perustuslaki (731/1999), päihdehuoltolaki (41/1986) muutoksineen, mielenterveyslaki (1116/1990) muutoksineen, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), kansallinen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma. Tampereen päihde- ja mielenterveysuunnitelma vuoteen 2017, noudattaa kansallisen Mieli-ohjelman tavoitteita sekä Pirkanmaan alueellisia toimintalinjauksia, jonka yhtenä pyrkimyksenä on vahvistaa mielenterveys- ja päihdeasiakkaan asemaa, itsemääräämisoikeuden vahvistamista ja osallisuuden lisäämistä.

Kuitenkin edellä mainitut lait ja ohjeistukset ovat liian väljiä suhteessa perustuslain velvoittamiin vaatimuksiin. Julkisissa keskusteluissa on useasti tuotu julki, että työyhteisöissä käytetään perusteetta erilaisia rajoitustoimenpiteitä, eikä asiakkaan osallisuutta ja vastuunottoa omien asioidensa asiantuntijana osata hyödyntää riittävästi ja tarkkarajaista lainsäädäntöä tarvitaan sen vuoksi.

### 3.2 Rajoitustoimenpiteet ja itsemääräämisoikeus

Valviran vuonna 2012 tekemä laaja selvitys (1:2013) osoitti, että asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutuminen ei tule suoraan esiin asiakastietoihin kirjattuina rajoitustoimenpiteinä. Rajoittamista sisältyy myös toimintayksiköiden käytäntöihin sekä kirjoitettuihin, että kirjoittamattomiin sääntöihin, joita kutsuttiin yleisesti talon tavoiksi. Selvityksessä todettiin, että käytännössä omaksutut tavat voivat olla niin juurtuneita yksikön toimintakulttuuriin, että niitä ei aina tunnisteta rajoitustoimenpiteiksi (Aspa.)

Selvityksessä tuli esiin, että vain pieni osa asumisyksiköistä oli laatinut kirjalliset säännöt, joissa esitettiin, mitä talon tapoja asiakkaan tulee noudattaa, mutta ei sitä, mitä niiden rikkomisesta seurasi. Asumisyksiköissä työskentelevien tulee olla perillä siitä, mitä käytännössä tarkoittaa henkilön yksityisyyden suoja tai itsemääräämisoikeus. Sen vuoksi yksiköille on tarpeellista laatia kirjallinen ohjeistus, millä edellytyksillä ja perusteilla rajoitustoimenpiteitä voidaan asiakkaisiin kohdistaa. Lähtökohdista pitää kuitenkin olla rajoitustoimenpiteiden ennaltaehkäiseminen, mutta niissä tilanteissa joissa rajoittamiseen on turvauduttava, pitää ne toteuttaa mahdollisimman turvallisesti ja henkilön yksityisyyttä ja ihmisarvoa kunnioittaen (Aspa.)

### 3.3 Omavalvontasuunnitelman merkitys itsemääräämisoikeuden toteutumisessa

Omavalvonta on työkalu, jonka avulla voidaan kehittää ja seurata palvelun laatua päivittäisessä työssä. Omavalvonnan idea on siinä, että toimintayksiköille on laadittu kirjallinen suunnitelma, jonka avulla asiakkaan palveluissa esiintyvät epäkohdat ja palvelun onnistumisen kannalta epävarmat ja riskiä aiheuttavat tilanteet pystytään tunnistamaan, ehkäisemään ja korjaamaan mahdollisimman nopeasti. Omavalvonta perustuu yksikössä toteutettavaan riskienhallintaan, jossa palveluprosesseja arvioidaan laadun ja asiakasturvallisuuden näkökulmista. Tavoitteena on ennaltaehkäistä riskien toteutuminen ja reagoida esiin tulleisiin kriittisiin työvaiheisiin tai kehittämistä vaativiin asioihin suunnitelmallisesti ja nopeasti. Palvelujen valvonnassa korostuu palveluntuottajan oma vastuu toiminnan asianmukaisuudesta, laadusta sekä asiakasturvallisuudesta (Valvira. Omavalvonta sosiaalipalveluissa. 2012)

Yksityiset sosiaalipalvelun tuottajat ovat laatineet vuodesta 2012 lähtien yksikkökohtaiset omavalvontasuunnitelmat, jossa yhtenä omavalvonnan kohteena on asiakkaan kohtelu ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Omavalvontaa varten yksiköissä on laadittava suunnitelma, miten rajoitusten käytön tarvetta pyritään vähentämään. Rajoitustoimenpiteitä koskevat menettelyohjeet on liitettävä aina liitettävä omavalvontasuunnitelmaan ja niiden käyttöä on seurattava säännöllisesti. (Valvira. Selvityksiä 1:2013,72.)

Minna Laitila toteaa väitöskirjassaan, että vaikka erilaisissa strategioissa ja ohjelmissa asiakkaan osallistumista korostetaan, tämä ei useinkaan toteudu käytännössä. Laitilan tekemän tutkimuksen mukaan asiakas ei saa tarpeeksi omaa ääntään kuuluviin omassa hoidossaan, eikä myöskään palveluiden kehittämisessä. Laitilan tutkimuksessa tuotiin esiin, että henkilökunnalla ei ole aikaa riittävästi syvälliseen keskusteluun ja tapaamiset ovat hyvinkin kiireisiä, keskitytään kuulumisten vaihtamiseen ja tällöin tapaamiset jäävät hyvin pinnalliseksi. (Laitila 2010, 2,16, Laitila MP3 haastattelu)

On tärkeää henkilökunnan riittävä koulutus, jotta henkilökunnalla on osaamista kuunnella asiakkaita ja ottaa asiakkaita oman hoitonsa suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Tärkeänä pidetään myös, että asiakas otetaan kokonaisvaltaisesti huomioon arjessaan. Laitila peräänkuuluttaa tutkimuksen pohjalta uusia työkaluja mielenterveys- ja päihdetyön kehittämiseen. Työkaluiksi Laitila määrittelee, että asiakkaan mukaan ottamisella saataisiin erilaisia näkökulmia kehittämiseen. Laitilan mukaan muun muassa palvelut nykyään järjestetään arkisin klo. 8:00 – 16:00 välillä, mutta jos mukana olisikin palvelun käyttäjiä miettimässä olisiko hyvä järjestää palveluja iltapainotteisesti. (Laitila 2010, 85. Laitila MP3 haastattelu.)

Tarvitaan paljon asenne muutoksia. Edellytykset muutoksille on Laitilan mukaan ainakin ohjelmatasolla muuttumassa ja ohjelmissa korostetaan osallistumista. Aloitteita on tehty ainakin siihen suuntaan, että mielenterveys- ja päihdetyön koulutuksessa voitaisiin paremmin huomioida osallisuusnäkökulmat. (Laitila 2010, 185. Laitila MP3 haastattelu.)

Suomen perustuslaki (731/1999) antaa perustan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännölle Suomessa. Perustuslaki takaa kaikille kansalaisille perusoikeudet, joita ovat muun muassa yhdenvertaisuus, oikeus elämään ja ihmisarvoon, sekä taloudellisia, sosiaalisia ja sivistyksellisiä oikeuksia. Lisäksi keskeisiä perustan luonnin tuojia ovat erilaiset ihmisoikeussopimukset, jotka turvaavat kaikille kansalaiselle ihmisoikeudet tasa-arvoisesti. Tärkeimmät sosiaaliset ja sivistykselliset oikeudet on kuitenkin luotu Yhdistyneitten kansakuntien vuonna 1948 hyväksymässä yleismaailmallisessa ihmisoikeuksien julistamisessa. Vuonna 1966 YK:n yleiskokouksen Julistuksen 1 artiklassa todetaan, että kaikki ihmiset syntyvät vapaina, tasavertaisina oikeuksiltaan ja arvoiltaan (Kansainvälinen yleissopimus, 8/1976.) Myös Euroopan ihmisoi-

keussopimus, joka on luotu vuonna 1950, sisällöllisesti luo vahvan pohjan turvata ja edistää asiakkaan sosiaalisia oikeuksia. 1, 5, 8 ja 10 artikla luo velvollisuudet kunnioittaa ihmisoikeuksia, oikeuttaa vapauten ja turvallisuuteen, sekä oikeuden nauttia yksityis- ja perhe-elämän kunnioitusta, sekä turvaa jokaiselle sanavapauden. (Euroopan ihmisoikeussopimus, 63/1999.)

Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) on säädetty asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyviä keskeisistä periaatteista. Lain tavoitteena on ensisijaisesti turvata ja vahvistaa asiakkaan asema ja oikeus sosiaalipalvelujen käyttäjänä, sekä selkiyttää ja yhtenäistää asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Lakia sovelletaan silloin kun asiakas hakee tai käyttää sosiaalihuollon palveluja tai etuuksia. (STM, Esitteitä 2001:1).

#### 3.4 Itsemääräämisoikeus ja osallistumisoikeus sosiaalihuollon asiakaslaissa

Sosiaalihuollon asiakaslaki (812/2000) 4§, 8§, vahvistaa sosiaalihuollon asiakkaana olevan itsemääräämisoikeutta ja osallistumisoikeutta. Laki vahvistaa asiakkaan asemaa palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Se painottaa perustuslaissa määriteltä osallistumisoikeutta, jonka mukaan julkisen vallan tehtävä on mahdollistaa ja edistää yksilön vaikutusmahdollisuuksia itseään koskevaan päätöksentekoon.

Sosiaalihuollon asiakaslain tarkoitus on myös ylipäätään lisätä ja edistää asiakaslähteisyyttä ja asiakastyöskentelyn luottamuksellisuutta. Lisäksi tarkoitus on edistää asiakkaan oikeutta saada hyvää palvelua ja kohtelua sosiaalihuollossa. Lain tarkoitus on lisätä asiakkaan itsemääräämisoikeutta siten, että asiakkaan tarpeet ja mielipiteet pitää huomioida sellaisena kun asiakas ne ilmaisee. Säädöksen tarkoitus on edistää sosiaalihuollon asiakkaan hyvää ja myönteistä kohtelua, sekä asiakkaan omaa aktiivisuutta.

#### 3.5 Tampereen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma vuosille 2014–2017

Tampereen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma vuosille 2014 – 2017 pohjautuu Mieli-ohjelman, Mielekästä elämää Pirkanmaalla strategian ja Tampereen kaupun-

gin hyvinvointisuunnitelman linjauksiin, joissa tavoitteena ovat vahvistaa mielenterveys- ja päihdeasiakkaan asemaa, edistää mielenterveyttä ja päihdeettömyyttä sekä ehkäistä haittoja. Tampereen kaupungin mielenterveys- ja päihdesuunnitelma, joka on työstetty poikkihallinnollisessa yhteistyössä järjestötoimijoiden ja kuntalaisten kanssa korostaa yhtenä painopistealueena asiakkaan aseman vahvistamista palveluissa ja osallisuuden lisäämistä. Arviointimittarina toteutumisen arvioinnissa käytetään asiakastyytyväisyyttä, joka toteutetaan asiakaspalautteen ja sen analysoinnin avulla.

Tavoitteisiin päästään muun muassa tasavertaisella keskustelulla asiakkaan tarpeista ja mahdollisuuksista, vastavuoroisella dialogilla, asiakkaan asiantuntemuksen huomioimisella ja resurssien hyödyntäminen kollektiivisesti sekä asiakkaiden mukaanotto osallistumismahdollisuuksien kehittämisessä. Kehittämisalite voi tulla myös asiakailta. (Koivuniemi, Holmberg-Marttila, Hersso & Mattelmäki 2014, 171.)

### 3.6 Asiakastyön johtamisen merkitys itsemääräämisoikeuden toteutumisessa

Mielenterveys- ja päihdetyön onnistumiseen vaikuttaa se, että palvelusta vastaavat ottavat vastuun siitä, että asiakastyössä noudatetaan kaikkia hyvän palvelun eettisiä periaatteita ja säännöstöjä, mielenterveys- ja päihdetyön laatuvaatimuksia koskevia periaatteita sekä voimassa olevaa lainsäädäntöä, jotka antavat määräyksiä eettiseen päätöksentekoon. Eettiseen päätöksentekoon määräyksiä antavia lakeja ovat muun muassa sosiaalihuoltolaki (710/1982), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), päihdehuoltolaki (41/1986), mielenterveyslaki (1116/1990) ja laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992).

Mielenterveys- ja päihdetyössä tarvitaan tulevaisuudessa innostuneita ja muuntautumiskykyisiä johtajia, joka on edellytys sujuvalle toiminnalle ja ihmisten hyvinvoinnille. Itsestään selvää on, että innostuneet, osaavat henkilöt saavat aikaan hyviä tuloksia. Kannustavan ja ihmisten toimintaa tukevan johtamisen tuloksena ihmisten innokkuus kasvaa ja osaaminen kehittyy erinomaiseksi. Esimiehen rooli on saada jokaisen työntekijän voimavarat esille ja pyrkiä kehittämään niitä jatkuvasti. Tulevaisuudessa hyvässä johtamisessa korostuu johtajan muuntautumiskyky johtaa ihmisiä, eikä asioita. (Juuti & Vuorela 2015, 11, 21.)



Hyvä johtaminen on jaettua johtamista niin, että koko henkilöstö on sitoutunut samoihin päämääriin ja pääsevät vaikuttamaan asioihin. Henkilöstöstä tulee osa työyhteisöä jos he kokevat pääsevänsä osallistumaan työyhteisön toimintaa ja sen kehittämiseen. Hyvä johtaminen on keskustelua henkilöstön kanssa ja henkilökunnan mielipiteen huomioiminen. Osallistuminen lisää työhön sitoutumista ja työmotivaatiota. Esimiehen tehtävä on luoda yhdessä henkilökunnan kanssa mielikuva perustehtävästä ja ylläpitää jatkuvasti organisaation perustehtävää sisällöllisesti. (Juuti & Vuorela 2015, 23, 24, 28.)

### 3.7 Keskeiset käsitteet

Tässä opinnäytetyössä keskeisiä käsitteitä ovat *asiakaslähtöisyys*, *itseäänmäärittäminen*, *osallisuus* ja *osallistuminen*. Arjen työskentelyssä on tärkeää, että palvelua ei järjestetä ainoastaan organisaation näkökulmasta, vaan asiakas nähdään myös aktiivisena osallistujana ja toimijana omien tarpeenmukaisten palvelujensa suunnittelussa, toteutuksessa, arvioinnissa ja kehittämisessä.

Monet sosiaali- ja terveystieteelliset linjaukset ja strategiat korostavat sosiaalisesti kestävästä yhteiskunnasta. Sosiaalisesti kestävä yhteiskunta kohtelee kaikkia jäseniään yhdenvertaisesti, vahvistaa osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, tukee terveyttä ja toimintakykyä, sekä antaa tarvittavan turvan ja palvelut (STM, Strategia.)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista korostaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja valinnanvapautta. Terveyskäsitteen mukaan tavoitteena on ihmisen kehittyminen oman terveytensä ja sairautensa hoidon asiantuntijaksi sekä hänen oma kykynsä mukainen vastuunotto omasta hyvinvoinnistaan (Koivuniemi ym. 2014, 168).

Asiakkaiden osallistumista kehittämällä lisätään päätöksenteon laatua sekä voidaan pienentää riskejä ja lisätä lähiyhteisön hyväksyntää. Lähitulevaisuudessa tarvitaan entistä enemmän vertaisten tietopääoman hyödyntämistä yhteisten ongelmien ratkaisussa ja luottamuksen luomisessa kunnan toimintaa kohtaan. Ottamalla asiakkaat

aidosti mukaan palveluiden kehittämiseen ja muuttamalla palvelujärjestelmää asiakaslähtöisemmäksi, voidaan parantaa palveluiden tosiallista vaikuttavuutta ja asiakastyytyväisyyttä. Palvelujen käyttäjät tulisi nähdä aktiivisina palveluiden kehittämistyön asiantuntijoina, eikä passiivisina toimenpiteiden kohteina. (Koivuniemi ym. 2014, 168).

### 3.8 Hyvinvoinnin edistämisen eettiset haasteet

Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta toteaa, että yksi tärkeimmistä ihmisen itsensä kokemista hyvinvoinnin osatekijöistä on terveys. Etenen mukaan terveyden edistäminen ei ole vain terveydenhuollon toimintaa, vaan siihen vaikuttavat monet muut yhteiskunnan sektorit. Yhteiskuntasuunnittelulla pystytään vaikuttamaan siihen, kuinka yhteisön jäsenet pystyvät toimimaan arjessa ja miten hyväksi he kokevat oman terveytensä. Ajankohtaiseksi on noussut terveyden edistämiseen liittyvät eettiset kysymykset, oikeudenmukaisuus ja tasavertaisuus. Etenen työryhmä, on todennut, että Suomessa väestöryhmien väliset erot sekä terveyspalveluihin pääsyssä että myös terveyden kokemuksissa ovat kansainvälisesti verraten varsin suuria, ja ne ovat viime vuosina kasvaneet. Työryhmä toteaa, että jos terveyseroihin halutaan vaikuttaa, olisi voimavaroja suunnattava sellaisten ryhmien terveyden edistämiseen, joiden kokema terveys on huonoin, ja joilla omat mahdollisuudet terveytensä ylläpitoon ja edistämiseen ovat heikoimmat. (ETENE. 2008, 3, 12).

### 3.9 Asiakkaan aseman vahvistaminen

Asiakkaan aseman vahvistamiseen olennaisena tekijänä liittyy asiakkaan voimaantuminen (empowerment) sekä voimaantumiseen liittyvät muutosprosessit, joiden kautta asiakas löytää omat voimavaransa ja ottaa vastuun oman elämänsä sujumisesta ja koko elämästään. Voimaantumisteorian mukaan asiakkaan voimaantuminen lähtee hänestä itsestään. Luontevimmin voimaantuminen tapahtuu ympäristössä, jossa asiakas kokee olonsa turvalliseksi, hyväksytyksi ja tasa-arvoiseksi. Asiakkaan omat kyvyt muokata omia ajatusmallejaan ja asenteitaan samoin kuin sosiaalinen tuki vaikuttavat voimaantumiseen. Voimantunne syntyy asiakkaan omien oivallusten kautta. Voimaantumiseen vaikuttavat myös ikä, koulutus, sosioekonominen asema, taloudel-

liset näkökulmat ja asiakkaan ongelmien laatu. Laadukas ja ymmärrettävä tieto on erittäin tärkeä voimaannuttaja, sillä se auttaa asiakkaita osallistumaan hoitoonsa ja tekemään perusteltuja päätöksiä. (Koivuniemi ym. 2014, 172).

Kun asiakas on voimaantunut, on hän itse itseään määräävä ja ulkoisesta pakosta vapaa ja on hän omaa paremmat voimavarat omaan elämänhallintaan ja päätöksentekoon. Voimaantunut ihminen kykenee myös hyödyntämään maallikkoasiantuntemustaan. Voimaantumisella on myös itsemääräämisoikeutta aktivoiva vaikutus, jolloin asiakkaan kokemukset päätöksentekoon ja henkilökohtainen vastuunotto ja päätöksiin sitoutuminen vahvistuvat. (Koivuniemi ym. 2014, 172–173).

Tärkeä näkökulma asiakkaan voimaannuttamisessa on, että työntekijän on oltava itse voimaantunut, jotta aidosti voi edistää asiakkaan voimaantumista. Liisa Kuokkanen jakaa väitöskirjassaan ”Nurse Empowermet” mallissa voimaantuneen hoitajan ominaisuudet viiteen eri kategoriaan. Nämä kategoriat ovat moraaliset periaatteet, persoonan vahvuus, asiantuntijuus, suuntautuminen tulevaisuuteen ja sosiaalisuus (Kuokkanen 2003, 34.)

Kuokkanen määrittelee moraalisten arvojen liittyvän humanistisiin arvoihin, joita ovat muun muassa ihmisen kunnioittaminen ja tasa-arvo. Persoonan vahvuus on Kuokkasen mukaan henkistä kestävyyttä, rohkeutta, joustavuutta ja kykyä toimia paineen alaisena, sekä voimaantuneen työntekijän pitää uskaltaa sanoa ja tehdä asioita. Asiantuntijuus Kuokkasen mukaan pitää sisällään ajantasaiset tiedot ja niiden pohjalta toimii itsenäisesti tehden erilaisia päätöksiä, joihin liittyy henkilökohtaista valtaa. Suuntautuminen tulevaisuuteen Kuokkasen mukaan sisältää innovatiivisuuden ja tavoitteellisen ammatin kehittämisen. Kuokkasen mukaan voimaantunut hoitaja toimii suunnitelmallisesti ja pyrkii löytämään uusia tapoja tehdä työtä. Tämä edellyttää Kuokkasen mukaan jatkuvaa oman työn arviointia. Sosiaalisuuteen Kuokkasen mukaan kuuluu avoimuus, myönteisyys ja vastuu työyhteisöstä. Voimaantuneella hoitajalla on halua ja kykyä ratkoa erilaisia työyhteisön ongelmia ja hän osoittaa kailkella toiminnallaan työskentelevänsä työyhteisön hyväksi. (Kuokkanen 2003, 34.)

### 3.10 Asukkaalle laadittava asumissuunnitelma

Työntekijä ja asiakas laativat sosiaalihuollon asiakaslain (812/2000) 7§ velvoittaman palvelu- tai hoitosuunnitelman yhdessä. Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelussa pidetään asumissuunnitelmaa lain tarkoittamana asiakirjana. Asumissuunnitelman tarkoitus on, että asiakas saa hänelle sopivat ja tarkoituksenmukaiset palvelut, sekä varmistaa, että palvelut ja tukitoimet vastaavat asiakkaan voimavaroja ja tarpeitaan. Asumissuunnitelma on työväline, jolla sovitaan, miten palvelut, kuntoutus toteutetaan, sekä kuntoutumista edistävät tavoitteet. Sosiaalihuollon asiakaslaki 7 § ja 9§ mahdollistaa ottaa omaiset ja läheiset mukaan suunnitelman suunnitteluun ja laadintaan silloin, kun asiakas tai potilas ei itse pysty toimintakyvyn alentuman tai muun syyn vuoksi päättämään asioistaan, mutta tällöin on kuitenkin otettava huomioon asiakkaan tai potilaan etu päätöksiä tehtäessä.

Tavoitteena on, että molemmat osapuolet noudattavat sopimusta sitovasti, mitä suunnitelmassa on sovittu. Jos suunnitelmaan tulee poikkeama, on se aina erikseen perusteltava. Perusteluna voi olla esimerkiksi asiakkaan tilanteen tai toimintakyvyn muuttuminen. Jos muuttuva tilanne on ennakoitavissa, kirjataan ne tarvittaessa suunnitelmaan. Asiakastilanteissa, joissa syntyy erimielisyyksiä, on palvelu- tai hoitosuunnitelmalla suuri merkitys. Tilapäinen asiakkaan ohjaus tai neuvonta ei velvoita suunnitelman tekoon.

### 3.11 Asumissopimus

Tampereen A-Kilta ry:n asumispalveluissa on käytössä asumissuunnitelma ja sen lisäksi asumissopimus, jossa asiakas allekirjoituksellaan sitoutuu noudattamaan asumissopimuksessa määriteltyjä asumiseen liittyviä yksikön sääntöjä. Lähtökohtana asumispalveluissa on, asiakkaan oma halukkuus asua asumispalveluiden tukiasunnoissa ja siten asiakkaalla on myös velvollisuus hyväksyä tukiasumisyksiköiden arvot, toimintaperiaatteet ja säännöt.

### 3.12 Valvontaviraston (Valvira) ohje sosiaalihuollon asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta

Valvira teki täsmennetyn ohjeistuksen asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta, koska tehty selvitys ositti, että sosiaalihuollon itsemääräämisoikeuden rajoittamisen perusteisiin ja niiden käyttöön liittyy paljon epätietoisuutta. Tehty selvitys ositti, että yksiköiden toimintatapakulttuuria ei usein mielletä rajoittamiseksi tai pakottamiseksi. Selvityksessä todettiin, että rajoitustoimenpiteitä koskeva ohjeistus on osin vanhentunutta ja riittämätöntä. Jotta toimintakulttuurin muutos toteutuisi työyhteisöissä, vaatii se omaksuttujen työkäytänteiden arvioimista perus- ja ihmisoikeuksien näkökulmasta. Valviran ohjeen tarkoitus ohjata toimijoita vähentämään rajoitustoimenpiteitä, sekä auttaa tunnistamaan sallittujen ja kiellettyjen toimintatapojen rajapintaa ja siten edistää asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumista. (Valvira, Ohje 2/2013).

### 3.13 Perusoikeuden rajoittamisen edellytykset

Valviran ohjeessa todetaan, että sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksia joudutaan joissain tilanteissa rajoittamaan, kuten henkilön itsensä tai muiden henkilöiden turvallisuuden takaamiseksi. Rajoittamisen sallittavuutta voidaan arvioida tuolloin eduskunnan perustuslakivaliokunnan määrittelemien perusoikeuksien yleisten rajoitusedellytysten perusteella, joita ovat lakiperusteisuus, hyväksyttävyyys, välttämättömyys, oikeasuhtaisuus ja tarkkarajaisuus, sekä rajoitustoimenpiteisiin liittyvät, riittävät oikeusturvakeinot. Valviran ohjeen mukaan rajoitustoimenpiteiden tulee olla täsmällisesti määriteltyjä, eikä rajoitustoimenpide saa ulottua niin syvälle perusoikeuden ydinalueelle, että se mitätöisi kyseisen perusoikeuden keskeisen sisällön. (Valvira, Ohje 2/2013).

Valviran ohjeen mukaan rajoittamisessa on kysymys julkisen vallan käytöstä, joista on säädettävä lailla ja merkittävää julkista valtaa voi käyttää ainoastaan virkavastuulla toimiva viranhaltija. Sosiaalihuollon asiakkaan perusoikeuksia tai itsemääräämisoikeutta voidaan rajoittaa vain lakiin perustuvien edellytysten täytyessä. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tai perusoikeuksien rajoittamista voidaan pitää hyväksyttävänä vain jos asiakkaalta puuttuu kyky hallita käyttäytymistään tai ymmärtää teko-

jensa seurauksia ja asiakas vaarantaa oman tai muiden turvallisuuden tai terveyden. Hyväksyttävyyys edellyttää kuitenkin, että rajoitustoimenpide ei loukkaa asiakkaan ihmisarvoa, eikä perustu mielivaltaiseen päätökseen (Valvira, Ohje 2/2013).

Asiakkaan perusoikeuksia rajoitettaessa pitää huolehtia siitä, että asiakkaalla on käytössään riittävät oikeusturvakeinot, kuten oikeus tehdä asiakaslain mukainen muistutus (812/2000) 23§ saamastaan kohtelusta yksikön toiminnasta vastaavalle johtajalle. Asiakas voi muistutuksen lisäksi tehdä kantelun aluehallintovirastolle, eduskunnan oikeusasiamiehelle tai oikeuskanslerille (Valvira, Ohje 2/2013).

### *3.14 Rajoitustoimenpiteet sosiaalihuollon lainsäädännössä*

Sosiaalihuollon rajoitustoimenpiteistä on säädetty muun muassa päihdehuoltolaissa ja mielenterveyslaissa. Päihdehuoltolain ja mielenterveyslain säännökset koskevat itsemääräämisoikeutta tahdosta riippumattomassa hoidossa ja tutkimuksessa. On huomioitavaa, että lainsäädäntö ei anna mahdollista tahdonvastaisten rajoitustoimenpiteiden käyttöä vammaispalvelulain mukaisissa asumispalveluissa, eikä mielenterveys- eikä päihdekuntoutujien asumispalveluissa. Asiakkaan kodeissa ja asumispalveluissa annettavassa hoidossa tulee huomioida erityisesti yksityisyydensuojaa ja kotirauhaa koskeva sääntely. Asiakslain (812/200, 4§) mukaan asiakkaalla on oikeus saada hyvää kohtelua ilman syrjintää. Asiakkaan ihmisarvoa ei saa loukata ja hänen vakaumustaan ja yksityisyyttään kunnioitetaan (Valvira, Ohje 2/2013).

Asiakslain (812/2000) 8§ edellyttää asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden turvaamista ja siten sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide, sekä muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus vaikuttaa palvelujen suunnitteluun, sekä toteuttamiseen. Asiakas on otettava mukaan myös rajoitustoimenpiteiden suunnitteluun jos rajoitustoimenpiteet mahdollisesti koskevat asiakasta. Poikkeuksena ovat kiireelliset tilanteet tai tilanteet joissa ei asiakasta tai hänen edustajaansa, omaisia tai läheisiä ei voida kuulla. Sosiaalihuollon asiakkaan asiaa ratkaistaessa on aina ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan oma etu (Valvira, Ohje 2/2013).

### 3.15 Perusoikeuksien rajoittaminen suostumuksen perusteella

Vaikka, suomen perusoikeusjärjestelmä rakentuu vahvasti henkilön itsemääräämisoikeuden varaan, ei se kuitenkaan tarkoita, ettei asiakas voisi luopua perusoikeuksistaan. Sosiaalihuollossa palvelun tarjoaminen perustuu lähtökohtaisesti vapaaehtoisuuteen ja suostumusta perusoikeuksien rajoittamisen perusteeksi on esitetty silloin, kun laissa ei ole erikseen asiaa koskevaa nimenomaista säännöstä. Vaikka asiakkaan oma suostumus ei itsestään selvästi oikeuta rajoittamaan asiakkaan perusoikeuksiaan, on se yksi tekijä, kun arvioidaan rajoitustoimenpiteiden hyväksyttävyyttä. Pätevän suostumuksen voi antaa asiakas, joka kykenee päättämään hoidostaan ja ymmärtää sen merkityksen. Asiakkaan suostumus perustuu aina vapaaehtoisuuteen, etukäteisyyteen ja riittävän täsmällisyyteen sekä siihen, onko suostumuksen antaja todella ymmärtänyt suostumuksen merkityksen. Suostumusta harkittaessa on asiakkaalle aina selvitettävä, että hän voi niin halutessaan peruuttaa antamansa suostumus (Valvira, Ohje 2/2013).

Valviran tekemän selvityksen mukaan päihdehuollossa käytetään yleisesti asumissopimuksia, joiden tarkoitus on asiakkaan sitouttaminen yksikön sääntöihin ja sovittuihin tapoihin. Sääntöjen ja sopimusten tarkoituksena ja tavoitteena on edistää asiakkaan kuntoutumista ja ne ovat siten osa hoidon ja kuntoutuksen kokonaisuutta. Sopimuksen allekirjoitus on siten voinut olla edellytys hoidon aloittamiselle. Sopimuksissa on voitu sopia myös mahdollisuudesta rajoittaa asiakkaan perusoikeuksia esimerkiksi siten, että sopimusrikkomusten seurauksena asiakas kirjataan ulos yksiköstä. Rajoittamisen tulee olla välttämättömiä, hyväksyttäviä ja suhteellisuusperiaatteen mukaisia. Rajoittaminen tulee aina jokaisen asiakkaan kohdalla yksilölliseen ja tilannekohtaiseen tarkkaan harkintaan. Jos asiakkaan asuminen joudutaan päättämään ja seurauksena on uloskirjaus, tilanne ei voi johtaa siihen, että asiakas jää täysin ilman palveluja tai asumismahdollisuutta, vaan hänelle on järjestettävä muu korvaava hoito tai palvelu (Valvira, Ohje 2/2013).

### 3.16 Rajoitustoimenpiteisiin liittyvä menettely

Sosiaalihuollon toimintayksiköissä on usein haasteellisia asiakkaita, joita hoidetaan eri syistä ja etukäteen tiedetään, että asiakkaan hoidon ja kuntoutumisen toteuttami-

sessä on välttämätöntä joutua rajaamaan hänen perusoikeuksiaan asiakasturvallisuuden takia. Ennen rajoitustoimenpiteeseen ryhtymistä on syytä miettiä, mitkä tekijät johtavat asiakkaan niin sanottuun ei-toivottuun käyttäytymiseen. Syitä voi olla monia, kuten kipu, mielenterveyden häiriöt, kommunikaatiovaikeudet, päihdyttävät aineet tai asiakkaan puutteet sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Syynä voi olla myös toimintayksikön henkilökunnan tai yksikössä olevat muut asukkaat ja heidän toimintansa (Valvira, Ohje 2/2013).

Yksityisen sosiaalihuollon palveluntuottajan on velvollisuus laatia omavalvontasuunnitelmaan kirjallinen menettelyohje siitä, miten perusoikeuksien rajoittamisen tarvetta voidaan yksikössä vähentää. Kirjallisen rajoitustoimenpiteitä koskeva menettelyohjeeseen kirjataan päätöksentekomenettely ja ohjeet siitä, miten rajoittaminen toteutetaan turvallisesti asiakkaan ihmisarvoa kunnioittaen. Ohjeissa määritellään rajoitustoimenpiteiden perusteet, menetelmät ja rajoittamisen jälkeen yksikössä tapahtuva asian jälkikäsitteily. Ohjeista pitää ilmetä rajoitustoimenpiteiden seuranta sekä ilmoitus- ja kirjaamiskäytännöt, sekä rajoittamiseen liittyvät muutoksenhakumahdollisuudet (Valvira, Ohje 2/2013).

Jos tiedetään etukäteen, että asiakkaan kanssa saattaa tulla tilanteita, joissa hänen perusoikeuksiaan joudutaan rajoittamaan, on niistä keskusteltava hänen kanssaan aina etukäteen. Hoito-, palvelu-, asumissuunnitelmaan tai yksikön asumissopimukseen kirjattavia rajoitustoimenpiteitä tulee arvioida säännöllisesti. Suunnitelmaan kirjattavien rajoitustoimenpiteiden tulee olla hoidolle tai kuntoutumiselle asetettujen tavoitteiden kannalta välttämättömiä, hyväksyttäviä ja suhteellisuusperiaatteiden mukaisia. Rajoitustoimenpiteitä ei saa käyttää rangaistuksena eikä kasvatuksellisenä keinona. Jos asiakkaan itsemääräämisoikeutta joudutaan kaikesta huolimatta toistuvasti tai pitkäkestoisesti rajoittamaan, on syytä arvioida onko kyseinen toimintayksikkö asiakkaalle sopiva hoitopaikka (Valvira, Ohje 2/2013).

Tilannekohtainen rajoittamispäätös ja muut asiaan liittyvät yksityiskohtaiset tiedot kirjataan asiakastietoihin. Kirjaukset tulee tehdä asianmukaisesti ja ymmärrettävästi ja tietojen kirjaamisessa pitää käydä ilmi tapahtuman ajankohta, rajoittamiseen johtavat syyt/peruste ja toimenpide, toimenpiteen kesto ja toimenpiteen suorittaja, sekä todettu vaikutus. Tärkeää on yksikkökohtainen seuranta rajoitustoimenpiteistä auttaa



yksikön henkilökuntaa arvioimaan rajoittamiseen johtuvia syitä ja pohtimaan, millä keinoilla rajoittamisen tarvetta voidaan vähentää yksikössä (Valvira, Ohje 2/2013).

### 3.17 Asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukeminen

Sosiaalihuollon toimintayksiköiden arjen sujuminen edellyttää, että yksiköissä noudatetaan yhteisesti sovittuja toimintatapoja ja sääntöjä. Säännöt tulee laatia kirjallisena ja sääntöjen laadinnassa tulee huomioida myös kuva- tai muuta erityistä viestintää tarvitsevat asiakkaat, kuten äidinkielenään muuta kieltä käyttävät asiakkaat ja näkövammaiset tai muut erityistä huomiota tarvitsevat asiakkaat. Yksikön sääntöjen tulee olla läpinäkyviä niin, että asiakkaat tietävät ennakkoon mitä sääntöjen rikkomisesta seuraa toimintayksikössä. Riittävällä ja asianmukaisella kirjauksella varmistetaan se, että käytäntöjen asianmukaisuutta voidaan tarvittaessa arvioida jälkikäteen (Valvira, Ohje 2/2013).

Mielenterveys- ja päihdehuollon eri palveluissa talon säännöillä ja talon tavoilla on korostettu merkitys myös kuntouttavana ja hoidollisena tekijänä. Yksikön säännöt rytmittävät yksikön arkea ja selkiyttävät asiakkaan vuorokausirytmiiä. Päihdehuoltoyksiköissä asiakkaat sitoutuvat vapaaehtoisesti yksikön sääntöihin ja voivat halutesaan keskeyttää hoidon. Yksikön sääntöjen rikkomisesta on aina seurauksia ja seuraukset perustuvat asiakkaan allekirjoittamaan tietoiseen suostumukseen sallia muun muassa puhalluskokeet ja huumeeseulat päihdeettömyyden varmistamiseksi (Valvira, Ohje 2/2013).

Henkilökunnan riittävän ammattitaidon merkitys on suuri asiakkaan itsemääräämisoikeuden tukemisessa. Riittävällä henkilökunnan määrällä mahdollistetaan asiakkaiden aito kuunteleminen ja voidaan vastata todelliseen palveluntarpeeseen. Mielenterveys- ja päihdehuollon toimintayksiköissä mielekkään tekemisen tarjonta ja asiakkaiden toiveiden huomiointi ja vähentää rajoitustoimenpiteiden käyttöä (Valvira, Ohje 2/2013).

### 3.18 Muistutusmenettely

Asiakaslaki (812/2000, 23§, 23a§ ja 24§) antaa säännökset *muistutusmenettelystä* ja säännökset sosiaaliasiamiehestä. Sosiaalihuollon asiakas voi tehdä muistutuksen jos kokee olevansa tyytymätön saamaansa kohteluun. Laki määrittelee, että muistutukseen on vastattava kohtuullisessa ajassa. Muistutuksen tarkoituksena on huomion kiinnittäminen, siihen, että asiakas kokee saaneensa huonoa kohtelua. Muistutus voi tuoda asiakkaan tilanteeseen parannusta, mutta muistutuksella ei voi hakea tehtyyn päätökseen muutosta. Joka kunnassa on sosiaaliasiamies, jonka velvollisuutena on tarvittaessa neuvoa asiakasta tekemään muistutus. Sosiaaliasiamies ei tee valitusta asiakkaan puolesta vaan antaa tietoa miten asiasta valitetaan. Muistutuksen lisäksi asiakas voi kannella tai valittaa asiastaan.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) 4§ antaa sosiaalihuollon asiakkaalle oikeuden saada hyvää laadukasta ja asianmukaista sosiaalihoitoa ja hyvää kohtelua ilman syrjintää. Lain 5§ velvoittaa kertomaan asiakkaalle toimenpiteiden vaihtoehdoista avoimesti ja niin, että asiakas ymmärtää annettavan tiedon.

Asiakkaalla on oikeus siihen, että sovittu toimenpide tapahtuu yhteisymmärryksessä hänen kanssaan. Sovitun toimenpiteen aloittamiseksi aina kuin mahdollista on oltava asiakkaan lupa. Jos, asiakas ei kykene päättämään hoidostaan on Valvira antanut ohjeet menettelystä kyseisissä tilanteissa. Tällöin pyritään saamaan asiakkaan edustajan, lähiomaisen tai muun läheisen henkilön suostumus toimenpiteeseen. Jos asiakkaan mielipidettä saada mitenkään selville, on häntä hoidettava tavalla, jota voidaan pitää hänen etunsa mukaisena. Suostumusta antavalla henkilöllä ei kuitenkaan ole oikeutta kieltää toimenpiteitä, jota tarvitaan henkeen tai terveyteen uhkaavan vaaran välttämiseksi. Henkilön aiemmin julkituoma hoitotahto on otettava huomioon ja sitä on noudatettava. (Valvira. Ohje, 2/2013).

Asiakaslaissa (812/2000) on annettu ohjeet sosiaaliasiamiehestä, muistutuksen ja kantelun teosta. Sosiaaliasiamies ohjaa ja neuvoa asiakasta jos asiakas on tyytymätön kohteluunsa. Lisäksi asiakas voi tehdä kantelun sosiaali- ja terveystointa valvovalle viranomaiselle, hallintolain kantelusäännösten mukaisesti. Yksikön omavalvonta-

suunnitelma, joka on ohjeen mukaan oltava julkisesti nähtävillä, on siinä julkisuusveloitteen vähimmäisvaatimuksena, että omavalvontasuunnitelma on yksikön yhteisissä tiloissa, joihin yksikössä vierailevilla on myös esteetön pääsy ja siihen on kirjattu sosiaaliamiehen yhteystiedot (Valvira. Ohje, 9/2013.)

### 3.19 Tietojen anto asiakkaan asioissa

Asiakaslain (812/2000) 12§ antaa ohjeistuksen asiakkaan ja hänen edustajansa tietojenantovelvollisuudesta. Asiakkaan ja hänen laillinen edustajansa on annettava sosiaalihuoltolain 6§:ssä tarkoitetuilla toimitelmille ne tiedot, joita tämä tarvitsee sosiaalihuollon järjestämisessä ja toteuttamisessa. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, mistä muualta ja mitä häntä koskevia tietoja voidaan antaa suostumuksesta riippumatta hankkia. Asiakkaalle on annettava tilaisuus tutustua muualta hankittuihin tietoihin samoin kuin tilaisuus antaa asiassa tarpeellista selvitystä. Asiakkaalle on annettava tieto siitä, miten hän voi käyttää henkilötietolaissa tarkoitettuja oikeuksiaan. Asiakkaan salassa pidettäviä tietoja voi antaa hänen suostumuksellaan niille tahoille kuin asiakas on suostumuksensa antanut (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, 812/2000).

#### 3.19.1 Merkintä asiakkaan tietojen hankinnasta tai antamisesta

Asiakaslain (812/2000) mukaan sosiaalihuollon järjestäjän ja palveluntuottajan on tehtävä asiakirjaan merkintä, aina kun tietoja hankitaan tai annetaan 16–22§ tai 27–28§ nojalla. Asiakirjasta on selvittävä mitä tietoja on luovutettu, kenelle tiedot on luovutettu, milloin tiedot on luovutettu, kuka tietoja on luovuttanut, luovutuksen perusteena oleva säännös tai suostumusta koskevat tiedot, sekä käyttötarkoitus, johon tiedot on luovutettu. (Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista, 254/2015).

#### 3.19.2 Merkintä asiakkaan tietojen saamisesta

Kun asiakasta koskevia tietoja saadaan asiakkaalta itseltään tai sivulliselta, asiakirjasta on käytävä ilmi, mitä tietoja on hankittu tai saatu, keneltä tiedot on saatu, henkilö, joka tiedot on pyytänyt, jos ne on hankittu oma-aloitteisesti, tiedon hankkimisen

tai saamisen perusteena oleva säännös tai suostumusta koskevat tiedot, sekä käyttö-tarkoitus, joihin tiedot on hankittu tai saatu (Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen käsittelystä, 159/2007, 18§).

### 3.19.3 Asiakkaan oikeus tarkistaa tietonsa

Henkilötietolain 26 §:n mukaan jokaisella henkilöllä on oikeus saada hänestä itseltään koskeva tieto salassapitosäännösten estämättä. Henkilötietolain mukainen tarkastusoikeus on korostetusti henkilökohtainen, eikä sitä voi toteuttaa toimeksiannolla, kuten esimerkiksi valtakirjalla. Edellä 26 §:ssä tarkoitettua tarkastusoikeutta ei ole 27§ mukaan, jos tiedon antaminen saattaisi aiheuttaa vakavaa vaaraa rekisteröidyn terveydelle tai tiedon antaminen saattaisi vahingoittaa yleistä järjestystä tai turvallisuutta (Henkilötietolaki, 523/1999.)

### 3.19.4 Asiakkaan rekisteritietojen korjaaminen

Henkilötietolain 29 § mukaan jokainen henkilö voi pyytää oikaisua, poistamista tai täydentämistä jos havaitsee virheellisiä tietoja. Oikaisupyynnön voi tehdä vapaamuotoisella lomakkeella tai kuten alla mainitussa lokitietojen tarkastuspyynnössä (Henkilötietolaki, 523/1999.)

### 3.19.5 Asiakkaan lokitietojen tarkastuspyyntö

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä (159/2007) 18§ mukaan asiakkaalla on lokitietojen tarkastusoikeus. Tarkastuspyynnön voi esittää erillisellä lomakkeella, käymällä toimipisteessä, sähköisesti allekirjoitetulla asiakirjalla tai vapaamuotoisesti laaditulla kirjallisella pyynnöllä. Tarkastuspyynnöstä tulee ilmetä henkilön tiedot: nimi, henkilötunnus ja osoite, mitä asiakasrekisteriä tietopyyntö koskee, miltä ajalta tiedot halutaan tarkistaa (mikäli pyydetään yli kahden vuoden ajalta, pitää ilmoittaa erityinen syy), pyynnön perustelut ja mahdolliset väärinkäyttöepäilyt ja miten haluaa tiedot toimitettavan. Tieto voidaan jättää antamatta henkilö-

tietolain 27 § perusteella, mikäli tieto aiheuttaa vakavaa vaaraa rekisteröidyn terveydelle tai hoidolle tai jonkun muun henkilön oikeuksille (Henkilötietolaki, 523/1999.)

## 4 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA EDISTÄVÄ SUUNNITELMA

Itsemääräämisoikeutta edistävän suunnitelman tarkoituksena on parantaa sosiaali- ja terveydenhuollon potilaiden ja asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, sekä ennaltaehkäistä haastavien tilanteiden syntymistä, vähentää rajoitustoimenpiteitä ja niiden käyttöä ja lisätä niin asiakkaiden kuin henkilöstön oikeusturvaa. Itsemääräämisoikeuslaki koskee voimaan tullessaan niitä asiakkaita, joiden kognitiivinen toimintakyky on alentunut, eikä tukea saadessaankaan pysty tekemään sosiaali- tai terveydenhuollon päätöksiä, eivätkä itse ymmärrä käyttäytymisensä seurauksia ja siksi ovat vaaraksi itselleen tai ympäristölleen (Burakoff 2015).

### 4.1 Suunnitelman laadinta

Itsemääräämisoikeuslaki velvoittaa voimaantullessaan jokaisen sosiaali- ja terveydenhuollon toimintayksikön laatimaan yleisen suunnitelman itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että henkilökunta yhdessä miettii erilaisia keinoja ennaltaehkäistä, ennakoita toimintayksikön haastavia tilanteita ja minkälaisin keinoin rajoitustoimenpiteitä saadaan vähennettyä toimintayksikössä. Uusi laki voimaantullessaan velvoittaa kirjaamaan kaikki rajoittamistilanteet ylös ja tilastoimaan ne. Rajoitustoimenpiteet annetaan tiedoksi myös palvelun tilaajalle, joka raportoi tiedot eteenpäin toimintaa valvovalle viranomaiselle. Kaikille asiakkaille on lain voimaantulon jälkeen tehtävä arvio siitä, onko hänen itsemääräämisoikeuskynsä alentunut. Jos arvioinnissa todetaan asiakkaan itsemääräämisoikeuskyvyn alentuneen, laaditaan hänelle henkilökohtainen itsemääräämisoikeussuunnitelma, joka täydentää toimintayksikön yleistä suunnitelmaa. (Burakoff 2015).

## 4.2 Ennaltaehkäisy

Toimintayksikön yleisessä itsemääräämisoikeussuunnitelmassa pitää määritellä, miten asiakkaan itsemääräämistä tuetaan, vahvistetaan ja ylläpidetään toimintayksikön käytännössä siten, että rajoitustoimenpiteisiin ei jouduta turvautumaan kuin äärimmäisissä tilanteissa. Yhteisön toimintatavoilla, ohjaajien käyttämällä ohjausmenetelmillä ja niiden johdonmukaisuudella sekä ohjaajien tasapuolisella, sekä asiakkaita arvostavalla asenteella on erittäin iso merkitys haastavien tilanteiden ennaltaehkäisyssä. Henkilökunta tarvitsee pitkäjänteistä yksikköön sopivaa perehdyttämistä ja kehittämistyötä itsemääräämisoikeuden edistämisen näkökulmien juurruttamiseen, johon on suotavaa ottaa toimintayksikön asiakkaat mukaan (Burakoff 2015).

## 4.3 Itsemääräämiskyvyn arviointi

Lakiehdotuksen mukaan itsemääräämiskyvyn arvioinnista vastaa palveluista vastaava henkilö tai hänen määräämä henkilö. Arvioinnin teko edellyttää riittävää perehtyneisyyttä asiakkaan tilanteeseen ja itsemääräämiskyvyn arviointiin. Arvioinnissa on hyödynnettävä moniammatillista asiantuntemusta ja asiakkaan oma käsitys itsemääräämiskyvystä on selvitettävä (Sivula 2014).

# 5 OPINNÄYTETYÖN TAVOITTEET JA TUTKIMUSONGELMAT

## 5.1 Opinnäytetyön tavoitteet

Tavoitteenani on tukiasumisyksikön asukkaita ja henkilökuntaa haastatteleamalla saada ensisijaisesti selville, miten asukkaat ja henkilökunta ovat kokeneet asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmia Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelussa ja miten sen toteutuminen näkyy arjen toiminnoissa. Selvitän haastatteleamalla asiakkaiden osallisuuden kokemuksia ja esteitä osallistumiseen omien asioiden suunnittelussa, päätöksenteossa, toteutuksessa, arvioinnissa ja osallisuuden lisäämisen näkökulmia. Haastattelussa selvitän myös asukkaan ja henkilökunnan välistä yhteistyötä, vuorovaikutuksen ja kohtaamiseen liittyviä näkökulmia. Myös asukkai-

den yhteisten tilojen merkitystä osallisuuden lisäämisen tukemisessa selvitän haastattelussa.

Asumispalveluyksiköiden kehittämistyön tavoitteena on laatia *asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävä suunnitelma*, jossa huomioitaisiin paremmin asiakaslähtöisyys, asiakkaan osallisuus ja osallistuminen. Ottamalla asiakkaat aidosti mukaan palveluiden kehittämiseen ja muuttamalla palvelujärjestelmää asiakaslähtöiseksi, voidaan parantaa palvelujen vaikuttavuutta ja *asiakaslähtöisyyttä*. Palveluiden tosiasialliset käyttäjät tulisi nähdä palveluiden aktiivisina toimijoina, eikä vain toimenpiteiden passiivisina kohteina. Asiakkaan *osallistumista* kehittämällä lisätään myös päätöksenteon laatua. Jotta asiakkaat voidaan nähdä palveluiden kehittämisen ohjaajina, tarvitaan siihen uutta innovatiivista kumppanuussuhteisiin perustuvaa uutta lähestymistapaa, sekä palvelurakenteiden uudistumista. (Koivuniemi ym. 2014, 168–170.)

## 5.2 Tutkimusongelmat

Opinnäytetyössäni selvitän teemahaastattelurungon mukaisesti tukiasumisyksikön arkeen liittyviä asukkaan itsemääräämisoikeuteen liittyviä, työskentelyssä näkyviä asioista. Haastattelen asukkaita ja henkilökuntaa samansuuntaisilla kysymyksillä, mutta huomioin kysymyksissä asukas ja henkilökunta näkökulmat erikseen.

- A. asiakkaan ja henkilökunnan näkemys itsemääräämisoikeudesta ja sen merkityksestä
- B. asiakkaan osallisuuden toteutuminen yksikön arjessa ja sen merkitys
- C. vuorovaikutuksen merkitys itsemääräämisoikeuden toteutumisessa
- D. osallisuus ja sen merkitys itsemääräämisoikeuden edistämässä

Haastattelujen myötä teen pohdintaa tukiasumisyksikön päivittäisistä käytänteistä itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja osallisuudesta, sekä miten asiakkaat voivat osaltaan vaikuttaa yksikön käytännön kehittämiseen.

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄT JA AINEISTON KERUU

### 6.1 Menetelmänä teemahaastattelu

Teemahaastattelussa, jonka tein oli pyrkimyksenä selvittää haastateltavien omia näkökulmia aiheeseen todenmukaisella otteella, jossa asiakaslähtöisyys ja osallisuus ovat keskeistä. Suomessa yleisin tapa kerätä laadullista aineistoa on haastattelu, jossa on vuorovaikutusta, jossa molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa. (Eskola & Suoranta. 1998, 85.)

Haastattelutyypiksi valitsin avoimen ryhmähaastattelun, jossa kysymykset ovat valmiina ilman valmiita vastausvaihtoehtoja. Avoin haastattelu, muistuttaa avointa ja tavallista keskustelua. Etuna ryhmähaastattelussa on vapautuneisuus yksilöhaastatteluun verrattuna, sekä siinä saatetaan saada enemmän tietoa, sekä haastateltavien yhteistyön lisääntyminen. (Eskola & Suoranta 2005, 86.) Ryhmähaastattelu on hyvä ja käyttökelpoinen haastattelumuoto myös silloin kun voidaan ennakoida, että haastateltavat arastelevat haastattelua (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 205–206.)

### 6.2 Aineiston keruu

Tukiasumisyksiköissä asuu hieman alle 70 asukasta, joista haastattelin viittä asukasta. Henkilökuntaa on noin 10 henkilöä, joista haastattelin viittä. Haastateltaville kerrottiin ennen haastatteluja haastattelun tarkoitus ja pyydettiin heiltä kirjallinen suostumus haastatteluun (Liite 1). Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista. Teemahaastattelurungot (Liite 2 ja liite 3) perustui haastateltavan omaan tuntemukseen tukiasumisyksikön itsemääräämisoikeuden ja osallisuuden toteutumisesta.

Teemahaastatteluun pyysin haastateltavia varaamaan aikaa noin tunnin, joskin kutsussa totesin, että aika ei ole tarkkarajainen. Asukkaiden haastattelut tein marras- ja henkilökunnan haastattelut joulukuussa 2015. Haastateltavat valikoitiin niin, että henkilökunnasta olisi noin puolet naisia ja miehiä. Lisäksi haastateltavat olivat työhistorialtaan pitkään ja vähemmän aikaa työskennelleitä. Asukashaastateltavat valitsi yksikön henkilökunta. Haastateltavat olivat nais- ja miespuoleisia asukkaita, joista



osa oli nuorempia ja osa hieman varttuneempia. Haastattelut tein asukkaiden ja henkilökunnan yhteisissä tiloissa, koska se on luonnollinen ja turvallinen ympäristö niin asukkaille kuin henkilökunnalle. Haastattelut perustuivat haastateltujen vapaaehtoiseen osallistumiseen ja kaikilta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun. Haastattelut nauhoitettiin haastateltavien suostumuksella.

Haastatteluainei Haastatteluaineiston analysoin sisällönanalyysillä. Teemahaastattelu lähestyin tematisoinnin kautta. Nostin teemahaastatteluun tutkimusongelmaa valaisevia teemoja, sekä poimin keskeiset ja olennaiset aiheeseen liittyvät aiheet. Tämä edellytti teorian ja empirian vuorovaikutusta. Teemoittelu on sopiva jonkun käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa, koska tarinoista voi poimia käytännöllisen tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa. Lisäksi käytin tyypittelyä, jossa hain aineiston ryhmittelyä tyypeiksi, etsimällä samankaltaisuuksia teemoittelun kautta (Eskola, Suoranta 2005, 174–175, 181.). Analyysin tarkoitus on ymmärtää, minkälaisia merkityksiä haastateltavat antavat haastateltavaan ilmiöön. (Krause, Kiikkala 1996, 117.)

## 7 AINESTON ANALYYSI

Haastatellut asukkaat olivat kaikki päihteidenkäytön sallivasta yksiköstä. Asukkaiden ensisijainen tavoite ei ole päihteettömyys vaan arjenhallinnan ja asumistaitojen opettelu. Ideana on omatoimisuuden ja itsenäisyyden lisääminen, jotta asukas saisi paremmat mahdollisuudet elämänsä hallintaan päihteidenkäytöstä huolimatta. Teemahaastattelun avulla selvitan, miten asukkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmat ovat toteutuneet Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelussa niin asukkaiden kokemana kuin henkilökunnankin näkökulmasta. Tampereen A-kilta ry:n toimintaperiaatteet ohjaavat tukiasumisyksiköiden jokapäiväistä toimintaa, jotka auttavat asukkaita myös heidän itsemääräämisoikeuden toteutumisessa. Tavoitteena on, että asukkaan yksilöllinen kohtaaminen sekä se, että jokainen asukas saa luoda puitteet asumiseensa niin kuin parhaaksi kokee. Asukkaita kannustetaan osallistumaan niin yksikön omaan toimintaan, sekä muiden palveluntuottajien toimintaan omien halujensa ja mieltymyksiensä mukaan.

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisen palvelujen laatusuositukset laatinut työryhmä päätyi siihen, että asumisen palveluissa ei puhuta asiakkaasta vaan asukkaasta, koska asukkaalla on omassa kodissaan enemmän oikeuksia kuin asiakkaalla.

### 7.1 Aineiston jäsentely

*Asukkaan osallisuus ja oikeudet* toteutuvat mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisen palvelujen laatusuosituksen mukaan siten, että palveluntuottaja turvaa ja mahdollistaa asiakkaille oikeuden osallistua tasavertaisena kumppanina omien yksilöllisten palvelujensa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Laatusuosituksen mukaan asiakkaan hyvä arki koostuu siitä, että palveluntuottaja turvaa asukkaalle turvallisen ja hyvinvointia edistävän asuinympäristön. (Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisen palvelujen laatusuositus, 2013.)

Asukkaan *hyvä arki* rakentuu siitä, että palveluntuottajan on turvattava asukkaalle oikeus omaan tilaan ja yksityisyyteen. Toimintakulttuuri on toimintayksikössä oltava sellainen, että se turvaa asukkaalle mahdollisuuden rakentaa itselleen hyvä, omannäköinen arki, sekä asukkaalla on mahdollisuus saada tukea omien valintojensa tekemiseen omassa elämässään. (Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisen palvelujen laatusuositus, 2013.)

*Yhteisöllisyys* toimintayksikössä muotoutuu siitä, että palveluntuottaja sitoutuu kaikkiin keinoin edistämään yksikössä yhteisöllisyyttä ja samalla tuetaan jokaisen yhteisön jäsenen osallisuutta. Toimintayksikössä edistetään luottamuksellista ilmapiiriä ja sitoudutaan avoimeen, tasavertaiseen vuorovaikutukseen kaikkien asukkaiden kanssa. Palveluntuottajalla pitää olla toimintayksikössä kirjattuna ja asukkaiden nähtävillä yhteisön jäsenten vastuut, velvollisuudet ja oikeudet. Toimintayksikön palvelutilat pitää olla sellaiset, että ne tukevat ja edistävät yhteisöllisyyttä. (Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisen palvelujen laatusuositus, 2013.)

Toimintayksikön ulkopuolella palveluntuottaja sitoutuu olemaan verkostoitunut, aktiivinen ja vastuullinen toimija niin alueellisesti kuin yhteiskunnallisestikin. Palveluntuottajan pitää tukea asukasta ja koko yhteisöä suuntautumaan myös toimintayk-

sikön ulkopuolelle. Toimintayksikön pitää ohjata ja tukea asukasta osallistumaan hänelle merkityksellisiin palveluihin ja yhteisöihin. Toimintayksikön tulee järjestää tai mahdollistaa asukkaille valmennusta ja ohjausta kansalaisoikeuksiin ja opetusta esimerkiksi netin ja sosiaalisen median käyttöön. (Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisen palvelujen laatusuositus 2013.)

Palveluntuottajan on oltava sitoutunut osaavaan henkilöstöön ja vastuulliseen johtamiseen, ylläpitämään ja kehittämään henkilökunnan osaamista sekä hyvinvointia. Toimintayksikön henkilökunnalla on oltava vahva sosiaali- ja terveydenhuollon ammattitaito, vuorovaikutusosaaminen ja palveluntuottajan arvojen mukainen toimintaideologia. (Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisen palvelujen laatusuositus 2013.)

## 7.2 Asukkaiden näkemys itsemääräämisoikeuden merkityksestä

Ensimmäisellä teemahaastattelu kysymyksellä ja lisäkysymyksillä haluttiin saada selville mitä asukkaiden mielestä itsemääräämisoikeus ja mitä se merkitsee asukkaille.

Kaikki *asukkaat*, joita haastattelin, olivat sitä mieltä, että itsemääräämisoikeus on sitä, että voi vaikuttaa asioihin, oma ääni kuuluu siinä. Mieli pide täytyy uskaltaa sanoa, aiemmissa paikoissa yksi haastateltava oli kokenut, että siitä ei pidetty kun sanoi oman mielipiteen. Mutta tästä talosta haastateltava ei vielä tiedä kun on asunut niin vähän aikaa yksikössä, mutta haastateltava ei tykkää jos mielipidettä ei uskalla sanoa. Pottuilu on yhden haastateltavan mielestä erikseen. Yksi haastatelluista kertoi, että mitä näissä paikoissa on pyörinyt, niin täytyy ainakin kunnioittaa yksikön sääntöjä, ei ihan mitä tahansa voi tehdä, että niissä rajoissa, että kunnioitetaan talon sääntöjä.

*Henkilökunta* määritteli haastattelussa itsemääräämisoikeuden ja sen toteutumisen niin, että se on sitä, että asukas saa itse päättää omista asioistaan, mitä haluaa tehdä, mitä ei halua tehdä, omalla käytöksellään toki vaikuttaa siihen kuinka kauan aikoo täällä asua.

Esimerkiksi asumissuunnitelma ja sen tarkistus puolivuositain on itsemääräämisoikeutta, senhän asukas tekee itse, eli asukas määrittää mitä siihen laitetaan. Yksi haastateltavista oli sitä mieltä, että itsemääräämisoikeus toteutuu liiankin hyvin ja se on viety liian pitkälle, mutta se on taas lainsäädännöstä johtuvaa. Ihmiset saavat tappaa itsensä parhaaksi katsomallaan tavalla, juoda itsensä hengiltä lain nojalla, ei voi mitään.

Toinen henkilökuntaan kuuluva määritteli itsemääräämisoikeiden niin, että asukkaalla on oma vuokra asunto, missä he saavat asua parhaaksi katsomallaan tavalla. Jokaisen asukkaan kanssa tehtävä yhteistyö riippuu täysin asukkaan toiveiden ja hänen ilmaisemisen tarpeidensa mukaan, sekä hänen suostumuksellaan. Ohjaaja pystyy ehdottamaan asukkaalle kuuluvista etuuksista, oikeuksista ja eri palvelujen, sekä eri etuuksien suhteen, mutta loppupeleissä asukas on se, joka päättää mitä hänen eteensä tehdään. Tärkeää, että jokaista asukasta kohdellaan yhdenvertaisesti, asukas saa juoda asunnossaan, tosin henkilökunta joutuu rajoittamaan jonkin verran tässä sitä kulkemista ja miten siellä humaltuneena käyttäytyään, mutta se on sitä itsemääräämisoikeuden rajoittamista. Yhteisökokouksissa on asukkaiden kanssa yhteisesti käyty talon sääntöjä läpi ja asukkaat ovat saaneet muokata ja kommentoida talon sääntöjä, sekä niiden sisältöä. Yksikön ryhmätoimintoja on asukkaiden kanssa yhteisesti mietitty ja suunniteltu, sekä niitä voidaan muokata asukkaiden toiveiden mukaan. Asukkaat voivat ehdottaa retkiä ja niistä on valittu yhdessä sopien, mitä toteutetaan. Asukkailla on mahdollisuus vaikuttaa toiminnan sisältöön ja kehittämiseen, sekä asukkaiden ehdotusten pohjalta pyritään parantamaan palvelua ja toimintaa.

Haastattelussa yksi nosti esille luottamussuhteen luomisen tärkeyden ja sitä kautta asukkaan ääni tulee paremmin kuuluviin, sekä yksilökeskustelut, jossa asukkaan ääni nousee esille.

Sitähän se on, että asukas saa itse osallistua häntä koskeviin päätöksiin ja palveluiden sisältöön ja mitä asukas haluaa. Vaikka henkilökunta näkee, että lääkärikäynti tai katkolle meno olisi välttämätön, niin asukasta ei siihen voi pakottaa. Vaikka asukkaalla on välitystili, on se kuitenkin vapaaehtoisuuteen perustuva, ja siten asukkaalla on myös määräysvalta rahavaroihinsa. Loppupelissä asukas on oman elämänsä asian tuntija ja se pitää ottaa huomioon.

Kysyttäessä haastateltavilta asukkailta, *miten itsemääräämisoikeuden toteutuminen näkyy arjen toiminnassa ja työskentelyssä*, vastasi yksi haastatelluista asukkaasta, että on asunut niin vähän aikaa asumisyksikössä, että ei vielä osaa sanoa, mutta toteaa, että tähän asti on kaikki sujunut hyvin. Haastateltava kertoi, että on alkanut vasta purkaa ongelmiaan. Välitystilihommia ja muita hoidan henkilökunnan kautta puhelinaikaan.

Toinen haastateltava toi esille itsemääräämisoikeuden toteutumisen niin, että kun sääntöjen mukaan on ja elää ja se mitenkä itse toimit, niin se on tietysti itsestä kiinni ja pysyy asiat kohdallaan. Haastateltava totesi, että jos joka päivä on kauheassa hii-vassa, niin kyllä se sitten menee huonompaan suuntaan. Minulla ihan hyvin, ei kukaan ole minulle henkilökunnasta sanonut yhtään pahaa sanaa. Siinä mielessä on hyvin. Mutta tässä talossa on ihan hyvin, tämä on ihan huippupaikka siinä.

Haastattelussa tuotiin esille asukkaiden toimesta myös se, että kun haastatellun mielestä sääntöjen mukaan toimii oikein, niin se omakin ääni kuuluu paremmin. Jos ei olla vastarannan kiiskejä joka asiassa, niin se auttaa asioiden hoidossa. Asukkaat voivat käyttää talon puhelinta asioiden hoitoon, henkilökunta neuvoo ja etsii tarvittavat yhteystiedot asioiden hoitoa varten. Henkilökunta auttaa asioiden selvittelyssä ja etsii aina jonkin ratkaisun, vaikka itse olisi rahaton, niin apua saa kuitenkin.

Kysyttäessä *asukkailta* saavatko he olla osallisena ja vaikuttaa kaikkiin itseään koskeviin asioihin, päätöksentekoon ja mikä merkitys sillä on? Yksi haastateltava vastaisi, että ei välttämättä voi kaikkiin itseään koskeviin asioihin vaikuttaa, mutta ihan tärkeää on olla siinä mukana. Joitakin asioita on missä ei voi olla mukana, mutta haastateltava ei halunnut niitä kysyttäessä yksilöidä.

Toinen haastateltava piti tärkeänä, että saa olla mukana päätöksenteossa, mutta tärkeää on käydä toimistolla kysymässä niistä asioista, joihin tarvitsee apua ja muuta ohjeistusta. Kolmas haastateltava piti tärkeänä, että, että voi henkilökunnan kanssa täyttää sosiaalitoimeen lähetettäviä lappuja, saa postimerkin ja kirjekuoren, se on tärkeä asia haastateltavalle, että saa muutaman euron sieltä sosiaalitoimelta kuukaudessa.

Yksi haastateltavista kertoi, että on saanut olla mukana riittävästi kaikissa asioissa, jotka ovat häntä koskeneet, se on haastateltavan mielestä tärkeä asia, että tietää missä mennään, eikä ole mitään valittamista.

Yksi haastateltava koki tärkeäksi, että on itse aktiivinen, mutta haastateltava kertoi, että se ei auta kaikissa tilanteissa. Haastateltava toi esille, että ei tarkoita A-kiltaa, mutta haluaisi välitystilin päällikön tänne yksikköön puheille. Hänelle välitystili oli laitettu ehdoksi tukiasunnon saannille. Haastateltava oli kokenut, että ei tiedä miten välitystili toimii ja miten sieltä asioista hoidetaan. Haastateltava toivoi, että välitystilistä olisi kirjallista materiaalia siitä, miten se toimii ja miten asukkaan pitäisi toimia, jotta ei tulisi itselle niin sanotusti takkiin. Haastateltavan mielestä pitää saada mustaa valkoiselle, jotta kaikki tietävät miten välitystili toimii ja miten asioista sinne ja sieltä hoidetaan.

Yksi haastateltu toi esille, että välitystililtä pitäisi saada tiliotteet, että asukkaat tietäisivät mihin rahat ovat menneet ja kuinka paljon, sekä se paljonko on sitä omaa käyttörahaa kuukaudelle ja onko mahdollisuus saada toimeentulotukea jos menot ylittävät tulot. Haastateltava toivoi, että haastattelija veisi asiaa eteenpäin, jotta yhteinen tapaaminen välitystilin päällikön kanssa toteutuisi.

*Henkilökunta* vastasi kysymykseen, saako asukas olla mukana kaikessa häntä itseään koskevissa asioiden suunnittelussa, toteutuksessa ja päätöksenteossa kaikki haastateltavat oli sitä mieltä, että saa olla ja pitääkin olla. Yksi haastateltava kertoi, että aika usein tulee eteen tilanne, että asukas pyytää, että henkilökuntaa pyydetään tekemään puolesta. Tällöin korostuu se, että henkilökunta auttaa asukasta toteuttamaan itseään ja itsemääräämisoikeuttaan kannustamalla häntä kuitenkin toimimaan itse. Asukkaalle voi antaa eri vaihtoehtoja mistä valita, mutta asukas itse päättää miten kulloinkin toimitaan.

Yksi haastateltava kertoi, että henkilökunnan on muistettava, että jos asukas on saanut itsensä sellaiseen tilaan, missä on vaaraksi itselleen tai muille, eikä kykene siinä tilassa itselleen parhaaseen päätöksentekoon niin, on meidän ohjaajien otettava siinä vaiheessa vastuu siitä asiakkaan parhaasta. Näitä tilanteita voi olla akuuteissa tervey-

denhuollon tilanteissa. Haastatellun kertoman mukaan täytyy ottaa huomioon se asiakkaan tila jos on kyse esimerkiksi muistamattomasta asukkaasta, ei voi olettaa, että asukas on täysin kykenevä itselleen sellaiseen päätöksentekoon, vaan tuolloin pitää hakea muita tukikeinoja tai henkilökunnan olla mukana päätöksenteossa.

Yksi haastateltava toi esille sen, että asukkaat ohjautuvat yksikköön asiakasohjausyksikkö Loiston kautta ja siellä määritellään pitkälle, mihin yksikköön asukas sijoittuu, eikä asukas ehkä pysty aina siihen itse ehkä kovinkaan paljon vaikuttamaan.

Kysyttäessä *asukkailta* minkälaista ohjausta tukea saatte omien asioiden suunnitteluun, toteutukseen ja päätöksentekoon kaikki asukkaat olivat sitä mieltä, että ovat saaneet hyvin tukea ja ohjausta omien asioiden hoidossa kun sitä on tarvinnut. Kaikki haastateltavat olivat kokeneet, että ovat saaneet ohjausta ja tukea asioiden toteutuksen hoidossa riittävästi. Asioiden hoidon etukäteissuunnittelussa neljä viidestä haastatelluista asukkaasta koki, että ei ole etukäteen suunnitellut omien asioiden hoitoa henkilökunnan kanssa, vaan ovat itse toteuttaneet omat päätöksensä suunnittelussa. Yksi asukas kertoi, että on saanut hyviä ohjeita henkilökunnalta niin vaikeiden kuin helpompien asioiden hoidossa. Haastateltava kertoi, että hänellä on aktiivinen omaohjaaja ja on kiitollinen siitä, että kun hänet kohtaa niin asiat selviävät. Haastateltava kertoi saaneensa omaohjaajalta tukea niin käräjäoikeuden istuntoon kuin päihdepsykiatrian vastaanotolle. Haastateltava kertoi pitävänsä tärkeänä, että omaohjaaja on mukana näiden asioiden hoidossa ja henkilökunta saa heti tiedon missä mennään, eikä asioita tarvitse kerrata enää toimistossa.

*Henkilökunta* vastasi kysymykseen minkälaista tukea ja ohjausta asukkailla on mahdollisuus saada omien asioiden suunnitteluun, toteutukseen ja päätöksentekoon kaikki haastateltavat kertoivat, että kaikkeen arjen askareisiin liittyvissä asioissa. Haastatellut kertoivat, että he pyrkivät kertomaan asukkaalle erilaisista etuuksista, joita asukkaan on mahdollisuutta saada ja asukkaan toiveiden mukaan niitä myös haetaan. Henkilökunta kertoi olevansa asukkaan etujen valvojia ja asukkaiden puolestapuhujia. Henkilökunta kertoi haastattelussa myös olevansa valmiita lähtemään mukaan muun muassa lääkärikäynneille, neuvotteluihin, oikeudenkäynteihin ja sosiaalityöntekijän tapaamisiin mikäli vain asukas niin haluaa, että henkilökunta on tukijoukkona

hänelle. Lisäksi haastattelussa henkilökunta kertoi, että tuovat asukkaille esille erilaisia vaihtoehtoja miten missäkin tilanteessa kannattaisi toimia, jotta toiminta olisi asukkaan edun mukaista. Henkilökunta kertoi asukkaan tuen olevan myös asukaan kuuntelua arjen murheissa ja ohjausta tarkoituksenmukaisiin palveluihin.

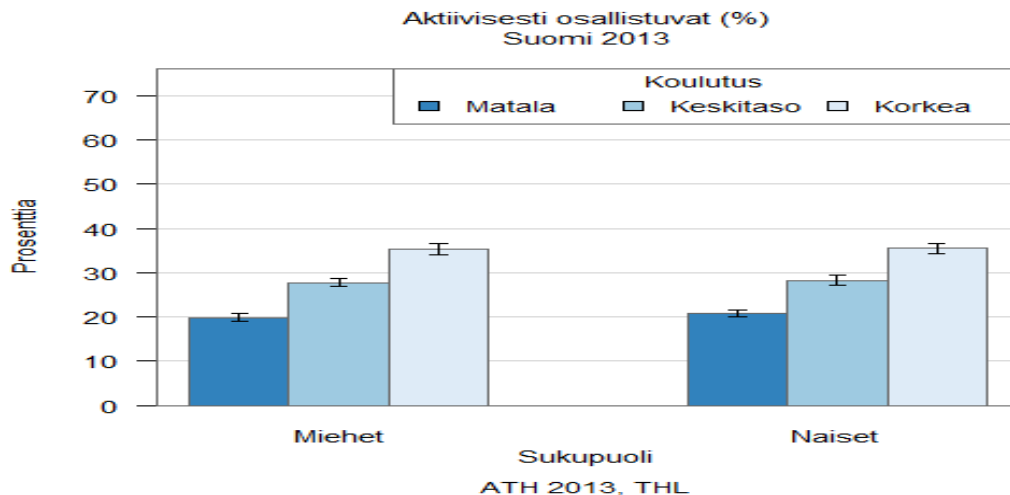
### 7.3 Asiakkaan arvioita osallisuudesta

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) on kirjannut, että *osallisuus* ja sen edistäminen on osa Suomen hallituksen ja Euroopan unionin tavoitteita, joissa se on nostettu yhdeksi keskeiseksi keinoksi köyhyyden torjumiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja osallisuutta edistämällä vähennetään myös eriarvoisuutta. Osallisuudella on merkitystä myös hyvinvoinnille ja terveydelle (THL)

THL määrittelee, että *osallisuus* ymmärretään tunteena, joka syntyy kun ihminen on osallisena jossakin yhteisössä. Yhteisössä osallisuus ilmenee jäsenten välisenä arvostuksena, tasavertaisuutena ja luottamuksena, sekä mahdollisuutena vaikuttaa omassa yhteisössä. Yhteiskunnassa osallisena oleminen tarkoittaa esimerkiksi mahdollisuutta terveyteen, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Kansallisella tasolla osallisuus vaikuttaa demokratian perusrakenteena ja tällöin kansalaisella on oikeus tasavertaisena osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen. Lisäksi osallisuuden kokeminen ja sosiaaliset verkostot ovat suojaavia tekijöitä hyvinvointivajeita ja syrjäytymistä vastaan (THL)

THL:n, Alueellinen terveys- ja hyvinvointitutkimus (ATH) on luonut tietoa kansalaisten terveyteen ja hyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä, joita ovat muun muassa elintavat ja kokemukset. Osallistuminen on tutkimuksen mukaan yksi väylä osallisuuden kokemiseen. Tutkimuksessa todettiin muun muassa, että osallistumisaktiivisuudella ja ihmisen sosioekonomisella asemalla on selkeä yhteys. Korkeimmassa ammattiasemassa olevat osallistuivat erilaisiin yhdistystoimintoihin eniten kuin taas työttömät vähiten. Alla olevasta kuvioista käy ilmi eri koulutusryhmien välinen ero sosiaalisessa aktiivisuudessa (THL)





Tutkimuksessa todetaan, että sosiaalinen aktiivisuus vähentää riskiä sairastua moniin vakaviin sairauksiin, kuten sydänsairauksiin ja masennukseen. Sosiaalisesti aktiivisilla ihmisillä on myös pitkäaikaiseen laitoshoitoon joutumisen ja kuolleisuuden riski pienempi kuin vähemmän sosiaalisesti toimintoihin osallistuvilla. (THL)

Osallisuutta voidaan edistää varmistamalla asukkaalle riittävä toimeentulo, koulutuksen lisäämisellä huomioiden erilaiset koulutuspolut, tuetaan asumista riittäväillä palveluilla ja asumistuella, kehittämällä osallistumismenetelmiä niin kansalaistoiminnassa kuin palveluissakin, vahvistetaan asukkaalle omia voimavaroja huomioiden lähiympäristö ja harrastustoiminnat. Tärkeää on myös varmistaa turvallinen, esteetön ja osallisuutta edistävä elinympäristö. Työelämään pääsyn edistämien ja monimuotoisten työmarkkinoiden luominen, kuten palkkatuki, työhön valmentajatoiminta, asennevaikuttaminen ja monimuotoinen rekrytointi ovat osallisuutta tukevia keinoja. Tärkeänä pidetään myös kannustinloukkujen purkamista, joka lisää taloudellista hyvinvointia. (THL)

*Asukkaat* määrittivät osallisuuden mitä osallisuus heidän mielestään on, juuri tällaiseen tilaisuuteen osallistumista jos tällaisia tilaisuuksia järjestetään. Vain osallistumalla voi vaikuttaa ja myös ideoita antaa, toteutuvat ne sitten tai eivät. Haastattelut kertoivat, että yksikössä on ilmoitustaululla tiedot tulevista tapahtumista ja henkilökunta kerää tiedot halukkaista osallistujista. Asukkaat kertoivat myös, että yksikön saunavuoroista on keskusteltu ja asukkaat ovat toivoneet saunavuoroa viikonlopuksi, koska nykyinen saunomisajankohta keskellä päivää ei palvele asukkai-

den omia toiveita kovinkaan hyvin, koska asukkaiden mielestä kukaan perinteinen saunoja ei lähde keskellä päivää saunaan. Haastattelussa tuotiin esille myös saunomisen hinta, jonka haastatellun mielestä voisi poistaa kokonaan, koska asukkaat maksavat vuokran ja asiakasmaksun. Toinen haastateltu toi esille, että saunamaksu on halpa kun pitää huomioida lämmitys ja siivouskulut. Yksi haastateltava asukas toi esille, että kyllä hän yrittää osallistua asiakassuunnittelupalaveriin ja osaltaan vaikuttaa asioiden hienosäätöihin, mutta haastateltava kokee kuitenkin, että isoihin asioihin hän ei voi vaikuttaa, koska hallituksehan ne isot asiat päättää todellisuudessa.

*Henkilökunta* määritteli osallisuuden niin, että asukkaiden kannustaminen puhumaan ja keskustelemaan yksilökeskusteluissa ja asukaskokouksessa asumiseen liittyvissä asioissa, jotta asukkaiden ääni saadaan kuuluviin. Osallisuudessa on tärkeää, että henkilökunta ei tee asukkaan puolesta vaan, asukas osallistuu oman elämänsä pyörittämiseen olemalla itse läsnä kun hänen asioita hoidetaan koski asia sitten asukkaan omaa asiaa tai yhteisön asiaa. Esiin nousi myös tärkeänä, että asukas otetaan yksilöllisesti huomioon ja asiakkaan ehtojen ja tarpeiden mukaan työskennellään jatkuvasti, sekä henkilökohtaisissa keskusteluissa muokataan sitä, miten kunkin asukkaan kohdalla toimitaan ja miten henkilökohtaiset tarpeet huomioidaan.

Henkilökunta kertoi lisäksi, että asukkaat ovat olleet mukana yksikön sääntöjen ja toiminnan määrittelyssä. Lisäksi asukkaat tuovat kehitysehdotuksia talon toimintaan ja niihin pyritään vastaamaan resurssien mukaan. Jos toiminnassa jokin asia on osoittanut toimimattomaksi, niin asukkaille on viety suunniteltavaksi toiminnan parantaminen. On heitetty pallo sinne, he ovat itse itsensä asiantuntijoita. Myös ryhmätöiminnasta kysytään asukkaiden mielipiteitä, mistä haluavat keskustella ja mitä seuraavalla kerralla haluavat keskustella. Myös jatkuva palautteenanto mahdollisuus ja erilaiset kyselyt tuovat mahdollisuuden asukkaille olla mukana kehittämistyössä.

*Henkilökunnalta* kysyttiin, minkälaisia työkaluja heillä on käytössä asukkaan osallisuuden lisäämiseksi. Haastateltavat toivat esille, että asukkaan kykyjen ja taitojen käyttö kannustimena, ottaa niihin toimintoihin ja tehtäviin mukaan joihin asukas kokee pystyvänsä ja mistä hänelle on hyötyä. Myös huolehtiminen asukkaan perustarpeista koettiin tärkeäksi, kuten turvallisuus ja ruoka. Jos, nämä ei ole kunnossa ei

isompiin henkisiin asioihin nousta. Myös pienillä niin sanotuilla täkyillä tai palkkioilla saadaan asukkaita osallistumaan.

Kysyttäessä henkilökunnalta mihin asioihin voisi kiinnittää enemmän huomiota, jotta asukkaan osallisuus yksikön toiminnassa vahvistuisi haastateltavat kertoivat, että asukkaat ovat osallisena juuri sen verran kuin itse haluavat ja tarpeelliseksi kokevat. Täällä tiedotetaan asioista etukäteen ja asukkaat osallistuvat jos haluavat. Ihanteellista olisi jos asukkailla oli harraste- ja askartelutila käytössä, jotta he pääsisivät paremmin toteuttamaan itseään ja lisääisivät siten yhteisöllisyyttä. Haastateltavien mielestä tulisi olla enemmän taloudellisia, sekä henkilökunta resursseja käytettävissä, jotta kaikkea pystyisi toteuttamaan ja kehittämään vieläkin laadukkaampaan suuntaan. Ohjaajien tulisi voida viettää enemmän aikaa asukkaiden kanssa. Haastateltavat kertoivat hyväksi olevan Tampereen A-Kilra ry:n Härmälän yhdyskuntatuvan olemassaolon yksikön tilojen vieressä. Tupa on tarkoitettu koko alueen asukkaille ja sitä voivat käyttää myös asumisyksikön asukkaat ja siten se lisää koko asuinalueen yhteisöllisyyttä.

Kysyttäessä *asukkailta* asioita, jotka ovat esteenä mahdolliselle toiminnan kehittämiseksi, nousi esiin haastattelussa yhden asukkaan mukaan hänen oma laiskuus ja haastateltu kertoo sen olevan omaa syytä. Toinen haastateltava kertoi, että ei voi osallistua kun ei tiedä mistään mitään. Esiin nousi haastatteluissa myös se, että kaikki asukkaat eivät käy ilmoitustaulusta katsomassa tarjolla olevaa toimintaa ja yksi haastatelluista piti hyvänä, että omaohjaaja henkilökohtaisesti käy hänelle kertomassa tarjolla olevasta toiminnasta ja asukaskokouksessa kerrotaan asioista. Yksi haastatelluista asukkaista oli sitä mieltä, että on oma häpeä jos ei lue ilmoitustaululta ilmoituksia tai osallistu asukaskokoukseen. Hyvänä koettiin myös asukkaiden oma informaatio toisille asukkaille jos jotain toimintaa on tiedossa.

*Henkilökunta* kertoi haastattelussa esteiksi taloudelliset rajoitteet, kaikkea ei pysty toteuttamaan. Myös vastuun välttäminen ja asukkaan psyykkinen ja fyysinen huonovointisuus ja rajoitteet ovat esteitä. Myös päihteidenkäytön sallivuus yksikössä on henkilökunnan mukaan yksi este. Jos asukas on vahvassa humalatilassa, niin ei sitä silloin pysty sitoutumaan toiminnan kehittämiseen kovinkaan hyvin.

*Asukkaat* määrittivät, mihinkä he ovat tyytyväisiä yksikössä ja mikä ei toteudu niin kuin asukkaat haluaisivat. Kaikki vastaajat olivat tyytyväisiä yksikön toimintaan. Yksi vastaajista kertoi, että tämä on erinomaisen hyvää katuelämään verrattuna, ei sitä voisi enempää pyytääkään. Tämä on jo jättiyllätys kun täällä ollaan. Aamuisin kun herään, ihmettelen kun on lämmintä, en ole vielä tottunut tällaiseen asuntoon vielä. Hienoa on myös tämä yhteinen tv huone ja siellä tarjottava kahvi. Aina ei tarvitse olla kämpässä yksin ja tässä on puhekavereita. Jos tällaista ei olisi, niin synkkyys tulisi ja apatia ja se on pahempi kuin alkoholismi. Toinen haastateltava toivoisi naisia enemmän olevan yksikössä. Tyytyväisiä haastateltavat olivat myös ruokapankin toimintaan ja sieltä saatavaan ruokalahjoituksiin. Haastateltavat toteavat, että rahattomanakin pärjää ruuassa ruokapankin lahjoitusten turvin jos tulee kausia, että rahat loppuvat kuun lopussa ja se on iso asia.

Haastateltavat olivat myös tyytyväisiä siihen, että päihteidenkäyttöä ei ole sanktioitu. Yksi haastateltava kertoi asuneensa aiemmin paikassa, jossa päihteidenkäyttö ei ole ollut sallittua ja se aiheutti kovia paineita kun alkometrin kanssa oltiin vastassa. Haastateltavan mukaan monta hotellilaskua maksettua kun ei voinut mennä kotiinsa, mutta silloin juomaputki oli lyhyempi, kun ei voinut mennä kotiinsa päihtyneenä. Se on hyvä asia ja on tuonut vapautta elämään ja on yksi paine pois niskasta kun on se vapaus. Haastateltava toteaa, että on muistettava noudattaa talon sääntöjä, ettei mennä toisten asuntoon silloin kun on päihtynyt. Haastateltava toivoo mahdollisimman avointa suhdetta henkilökuntaan, että asiat selviävät ja haastateltava toivookin tätä vielä kehitettävän.

Haastateltavat totesivat, että ilmoitustaululla on tietoa eri harrasteryhmistä, mutta niistä voisi vielä yksilöidymmin kertoa lisää. Kysyttäessä asukkaiden halukkuutta järjestää omia palavereita asukkaat totesivat, että henkilökunnan läsnäolo on välttämätön, eikä ilman heitä ei palavereista tule mitään jos asukkaat haluavat esimerkiksi kehittää toimintaa. Asukkaat toivoivat myös parempaa informaatiota asukkaille ruokapankin lahjoitusruokien tulosta. Haastateltu kertoi, että kaikki asukkaat eivät tällä hetkellä saa tasapuolisesti ruokalahjoituksia, kun eivät tiedä koska lahjoitusruokaa on tullut. Tässä olisi haastateltavan mukaan kehittämistä, että kaikki saisivat tiedon koska ruokalahjoituksia jaetaan.

Haastateltavat toivat myös esille, että viriketoimintaa voisi kehittää viikonloppujen osalle. Toiveena olisi esimerkiksi työllistetty henkilö tai virikeohjaaja, jolla olisi ajokortti, hän voisi lainata Tahmelan monitoimitalolta auton ja keräisi porukkaa ja lähettäisiin ajelulle vaikka Ideaparkkiin, siellä on joskus joku esiintymässäkin ja siellä voisi tehdä ostoksia. Haastateltu kertoi, että edellisessä asumispaikassa oli tämänsuuntaista toimintaa ja se tuki päihitteettömyyttä kun oli järjestettyä toimintaa viikonloppuisin. Haastateltava toivoi myös virikerahastoa, jonka turvin voisi käydä tämänsuuntaista toimintaa suunnitella yksikössä. Haastateltava toivoi, että Tampereen Akilta ry:n hallitukselle vietäisiin ehdotus virikeohjaajasta, joka voisi toimia viikonloppuisin. Haastateltava kertoi, että nämä ei tahdo mennä aina läpi tällainen asukkaan ääni, vaikka tässä nyt ollaan virallisesti. Yksi haastateltavista kertoi aiemmin olleensa Tahmelan monitoimitalolla juhannusjuhlista ja seuraavana päivänä räppiäisissä ja se kyllä antoi muuta ajateltavaa kuin ryyppääminen ja viikonloppu meni silloin ohi huomaamatta.

Kysyttäessä *asukkailta* miten asukkaat kehittäisivät henkilökunnan kanssa tehtävää yhteistyötä, vastasi yksi haastateltava, että ei ole tarpeen kehittää mitään. Kaikki pelaa hyvin tällä hetkellä. Jos ei heti saa henkilökunnalta vastausta, niin he kyllä selvittävät asian. Haastateltava kertoo, että henkilökunta on asiansa osaavaa, pitkään alalla työskennellyttä ja henkilökunta pyrkii auttamaan kun apua pyytää. Kaikki haastateltavat kertoivat olevansa tyytyväisiä henkilökuntaan ja yksi asukas kertoi hänellä olevan yhteistyö henkilökunnan kanssa erittäin mielekäästä ja kiitettävää. Haastateltava kertoi, että henkilökunta saa häneltä täydet pisteet yhteistyöstä ja avun saamisesta.

Kysyttäessä *henkilökunnalta* henkilökunnan ja asukkaiden välisen yhteistyön kehittämistä haastattelussa tuli esille yksilökeskustelujen merkitys ja haastateltavat kokivat, ettei niitä ole koskaan liikaa. Henkilökunnan ja asukkaiden välinen yhteistyö koettiin hyväksi, toimivaksi ja ihmisläheiseksi, eikä henkilökunta aseta itseään ylemmäksi asiakkaista niin sanotusti virkamiesmäisesti. Henkilökunta toi esille, että iso osa työstä kuluu palaverihin, kirjaamiseen ja niin sanottuihin byrokraattisiin tehtäviin, joita voisi miettiä osittain karsittavaksi, jotta asiakastyölle jäisi enemmän aikaa, jotta pystyisi enemmän olemaan asukaan saatavilla.

Kysyttäessä *asukkailta* kokevatko he kuuluvansa asumisyksikön yhteisöön tasavertaisena vaikuttajana ja miten se näkyy arjessa, kokivat haastateltavat, että se on henkilökohtainen asia kuinka kukin haluaa sen toteuttaa. Haastattelussa tuli esille, että se on omasta tahdosta kiinni. Kysymys koettiin vaikeaksi ja haastateltavat totesivat, että on yhtä monta mieltä kun on asukastakin. Yksi haastateltava koki, että on tasavertaisessa asemassa muiden kanssa olemalla samassa veneessä muiden kanssa, koska kaikilla on tarve jonkinmoiselle avulle. Yksi haastateltava koki, että yhdenvertaisuus lähtee vaikka puiston penkillä drinkkiä ottaessa, kun yhdessä porukalla asioista miettii. Haastateltava koki, että siinä voi välillä tulla pientä kinaa, mutta aamun tullessa tervehditään, emmehän me pienestä.

#### 7.4 Vuorovaikutuksen merkitys itsemääräämisoikeuden toteutumisessa

Palvelua käyttävien asiakkaiden ja ammattiauttajien välinen suhde perustuu kaksisuuntaiseen vuoropuheluun ja vuorovaikutukseen. On tärkeää huomata kuulemisen ja kuuntelemisen välinen ero. Kuulemisessa *asukkailta* kysytään erilaisia mielipiteitä, miten jokin asia aiotaan järjestää. Asiakkaat kertovat omat mielipiteensä, mutta organisaatio ottaa ne huomioon tai jättää ne huomioimatta. Kuunteleminen taas tarkoittaa sitä, että organisaatio laittaa arvoa sille, mitä mieltä asiakkaat ovat ja minkälaisia palveluja asiakkaat saavat ja minkälaisia uusia palvelumalleja on suunnitteilla (Stenvall & Virtanen 2012, 162.)

Palveluun osallistuvien käyttäjien osallistuminen tuotannon suunnitteluun ja toteutukseen mahdollistuu vain vuorovaikutuksessa. Tämä vaatii organisaatiolta paljon muun muassa avoimuutta ja kykyä ottaa vastaan itseensä kohdistuvaa arvostelua ja kritiikkiä. Aito osallisuus palvelun asiakkaiden ja henkilökunnan välillä perustuu hedelmälliseen, avoimeen ja kaksisuuntaiseen vuorovaikutukseen. Avoin viestintäkulttuuri ja tiedon jakamisen menettelyt ovat tärkeitä edellytyksiä uudistamisessa. Asiakas täytyy saada tietoiseksi omaista oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Asiakkaan on tärkeä tietää oma prosessin eteneminen ja kulku, koska se lisää turvallisuuden tunnetta. Tärkeää on auttaa asiakasta antamaan mielipide siitä, minkälaisia palveluja he haluavat käyttää. Tämä vaatii henkilökunnalta suurata ammattitaitoa vuo-

rovaikutuksessa, jotta suhde asiakkaan kanssa saadaan pidetty toimivana. (Stenvall ym. 2012, 164–165.)

Asiakaslähtöinen organisaatio kertoo avoimesti ja rehellisesti palveluistaan ja siitä, miten asiakkaan kannattaa toimia. Asiakaslähtöinen organisaatio suunnittelee tilansa asiakkaiden näkökulmasta tarkoituksenmukaisella tavalla niin, että asiakas kokee itsensä tervetulleeksi. Monissa tapauksissa on riittävää, että tilat ovat turvalliset, viihtyisät ja palvelukulttuurin kehittäminen ystävälliseksi. Henkilökunnan avuliaisuus korostaa asiakkaiden auttamisen mentaliteettia ja usein avuliaisuuden vaikutelman luomiseen riittää asiakkaiden tervehtiminen kohteliaasti (Stenvall ym. 2012, 165.)

Tällä hetkellä olemme uudessa tilanteessa siinä, miten kehitetään palveluja asiakaslähtöisesti. Aiemmin puhutun ammatillisen asiantuntijuuden sijaan on suuntaa muutettava niin, että se siirtyy asiakkaisiin päin ja heidän äänensä kuuntelemiseen. On oikeasti mietittävä, miten otamme asukkaat niin sanotusti oikeasti ”kyytiin” tasavertaisina toimijoina kehittämään palveluntuotantoa, aidosti vuorovaikutuksessa heidän kanssaan ja luotamme asiakkaan asiantuntijuuden sisältöön ja laatuun (Stenvall ym. 2012, 176–177.)

*Asukkaat* määrittivät heidän ja henkilökunnan välisestä kohtaamisesta, miten se toteutuu ja näkyy arjen toiminnassa, niin kaikki haastateltavat asukkaat olivat sitä mieltä että, kohtaaminen on kiitettävällä tai erittäin kiitettävällä tasolla. Lisäksi haastateltavat toivat esille, että kohtaaminen on tasavertaista ja arvostavaa puolin ja toisin. Yksi haastateltava totesi, että monessakaan paikassa ja päihdelaitoksessa ei ole kohtaaminen ollut näin hyvää. Yksi haastateltavista koki hyvänä sen, että henkilökunta huolehtii jos asukasta ei näy liikkeellä, he käyvät tarkistamassa asukkaan voinnin. Haastateltavat kokivat huonona sen, että henkilökuntaa ei ole yöaikaan, eikä sunnuntaisin paikalla. Haastateltavat kertoivat sen ajan olevan hyvin riskialtista aikaa. Positiiviseksi asiaksi koettiin myös henkilökunnan kannustava asenne, jolla he kannustavat asukkaita liikkumaan ja yksi asukas halusi antaa siitä henkilökunnalle täydet pisteet.

*Henkilökunta* määritteli, että vuorovaikutustilanteet ovat tasa-arvoisia ja asukasta kunnioitetaan. Arvostaminen on haastateltujen mukaan juuri sitä, että asukas otetaan mukaan kaikkeen totutukseen ja suunniteluun. Siihen kuuluu myös se, että on itse läsnä asukastilanteissa. Yksi haastateltava kertoi, että pyrkii asukaansa kanssa juttelemaan samalla tavalla kuin siviilielämässään, että ei olla kovin virallinen, ettei nosta itseään ylemmäksi asukkaasta.

Henkilökunta piti tärkeänä tuntea asukas ja huomioida asukkaiden yksilöllisyys. Toiset tarvitsevat enemmän omaa rauhaa ja tietynlaisen paikan keskustelulle, onko se sitten toimisto tai oma koti, niin asukas saa itse päättää sen, missä kokee olonsa turvalliseksi ja luotettavaksi, että pystyy puhumaan asioistaan. Huomioitava on myös se, että toiset asukkaat tarvitsevat kanssakäymistä enemmän kuin toiset, joku haluaa olla enemmän omissa oloissaan. Henkilökunta piti tärkeänä, että myös esimerkiksi sääntörikkomuksista keskustellaan asukkaansa kanssa niin kuin asiat on ja kerrotaan totuus.

*Asukkaat* määrittelivät mihin he ovat tyytyväisiä henkilökunnan kohtaamisessa ja kanssakäymisessä asukkaat kertoivat, että apua saa jos sitä haluaa. Lisäksi hyväksi koettiin, että henkilökunta on valmis lähtemään mukaan esimerkiksi lääkäriin jos asukas kokee, että ei selviä reissusta yksin. Yksi haastateltava kertoi, että oli hyvin tyytyväinen saamastaan kyydistä lääkäriin, koska ei olisi selvinnyt matkasta ilman kyyditsemistä.

*Henkilökunta* kertoi, että olivat tyytyväisiä siihen, että asukkaat tulevat juttelemaan, eivätkä arastele sitä. Kohtaamiset ovat henkilökunnan mukaan tasavertaisia huomioiden asukkaiden yksilöllisyyden avoimuuden suhteen. Henkilökunta on tyytyväinen yleiseen henkeen koko yhteisössä, koska se on ihan hyvä. Yksi haastatelluista nosti esiin luottamuksen. Haastateltava kokee, että asukkaat uskaltavat olla juuri omia itsejään ja se on tosi iso luottamuksen osoitus siihen, että heillä on hyvä olla ja he uskaltavat käyttäytyä vaikka kuin lapset. Yksikön ulkopuolella täytyy olla joku kuori päällä pärjätäkseen tuossa maailmassa, niin tuolla meidän talon sisällä tämän ihmisen persoonana näyttäytyä ihan erilaisena, siis siinä omana itsenään. Asukkaat uskaltavat



jopa kiukutella ja näyttää tunteitaan, että se on kyllä iso juttu, että he luottavat siihen ympäristöön ja ohjaajiin.

*Asukkaat* kertoivat miten he parantaisivat henkilökunnan ja asukkaiden välistä vuorovaikutusta ja olivat kaikki haastateltavat sitä mieltä, että ei ole mitään parannettavaa. Ainut toive oli asukkailla, että ruokapankin ruuista tiedottaminen voisi olla se mitä voisi parantaa.

*Henkilökunta* määritellesä, millä keinoin he parantaisivat asukkaiden ja henkilökunnan välistä vuorovaikutusta niin henkilökunta totesi, että kyllä se lähinnä on tämä oma käytös ja suhtautumien, siitä se lähtee. Yksi haastateltava toivoi huomattavasti enemmän yhteistä kiireetöntä aikaa asukkaiden kanssa, voisi olla ja heti asukkaiden saatavilla kun siihen on tarvetta. Myös sitä aikaa kaivataan takaisin kun oli vain kynä, ruutupaperi ja asukkaat. Haastattelussa tärkeäksi koettiin myös koko henkilökunnan mukanaolo asukaskokouksessa. Tärkeäksi nousi esimerkiksi kahvinjuonti asukkaan kanssa ja kuulumisten vaihto, sekä puhuminen maailmalla tapahtuneista asioista. Usein asukkaan kanssa keskustelu on asukkaan ongelmista alkavaa ja niiden selvittämistä.

### 7.5 Osallisuus ja sen merkitys itsemääräämisoikeuden edistämässä

Kysyttäessä *asukkailta*, miten voisi edistää asukkaiden osallisuutta ja osallistumista yksikön toimintaan Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelussa ja mihin asioihin pitäisi kiinnittää huomiota ja millä tavalla. Tähän vastasi yksi haastatelluista, että ne isommat asiat joista aiemmin puhuin, pitäisi saada eteenpäin, mutta haastateltu totesi, että ne eivät taida kuulua tähän kokoukseen.

Toinen haastatelluista piti tärkeänä ja nopeasti hoidettavana asiana, että siitä välitystilijutusta josta aiemmin puhuttiin, saataisiin jotain selvyyttä ja kaikki asukkaat osallistumaan tilaisuuteen. Haastateltu piti tilaisuutta tärkeänä, koska se vaikuttaa monen asukkaan elämään ja pohdintaa on ollut siitä, että lähdetäänkö pois välitystililtä. Haastateltu totesi, että tämä on ollut täällä sellainen ykköskysymys. Haastateltu

kertoi, että tilannetta voi verrata mustaa aukkoon ja se pelottaa. Haastateltava toivoi myös henkilökunnan osallistuvan tilaisuuteen.

Yksi haastatelluista kertoi, että osallisuutta voisi edistää myös harrastemäärärahojen lisäämisellä, koska nyt annettu harrastemääräraha on nyt kovin pieni. Haastateltava totesi, että ei siinä paljon voi ideoita keksiä kun kaikki maksaa.

Kysyttäessä osallisuuden lisäämisen näkökulmia *henkilökunnalta*, esille tuli, että osallisuutta voisi lisätä jos olisi yhteisiä tiloja enemmän, voisi tehdä muutakin kuin juoda kahvia ja lukea lehtiä. Asukkaan tykkäävät tehdä käsillään ja jonkinlainen verstaatoiminta ja siihen vapaaehtoinen osallistuminen toisi sitoutumista Tampereen A-Kiltaan enemmän. Haastattelussa nousi esille myös tärkeänä asiana, johon haastateltavan mukaan pitäisi kiinnittää paljon enemmän huomiota kuin nyt on asiakkaan ensikohtaamisessa, minkälaisen vaikutelman me luomme asiakkaalle, koska se on semmoinen käyntikortti ja asiakkaille viesti siitä, kannattaako siihen toimipisteeseen tulla enää uudestaan vai jättääkö menemättä.

Yksi haastatelluista piti tärkeänä osallisuuden edistämisen näkökulmana tiedon välittämistä, kannustamista ja hyötynäkökulmien esille tuomista. Osa asukkaista asuu yksiköissä väliaikaisesti ja muuttaa tavoitteellisesti yksiköstä pois ja tärkeää yhden haastatellun mielestä olisi asukkaiden sitouttaminen talon ulkopuoliseen ryhmätoimintaan, koska yksiköstä poismuuton jälkeen muut ryhmätoiminnot ja niihin osallistuminen tukisi osallisuuden näkökulmia. Tärkeänä haastateltavan mielestä on antaa tietoa talon ulkopuolisista ryhmistä ja näistä ryhmistä voisi ryhmien ohjaajat tulla enemmän kertomaan eri yksiköihin.

Yksi haastateltava kertoi, että osallistujia ja innokkaita tekijöitä olisi, mutta aina tulee vastaan säännöt jos joku haluaa tehdä jotain. Jos, asukas haluaa esimerkiksi leikata nurmikkaa itsenäisesti, on siinä oltava ohjaajan myös paikalla.

Kysyttäessä *asukkailta* minkälaiset ovat käytössä olevat yhteiset tilat toiminnan järjestämiselle, asukkaat kertoivat, että tilat ovat hyvät, mutta pienet. Haastateltavat kertoivat, että jos kaikki asukkaat ja henkilökunta tulisivat esimerkiksi asukaskokoukseen, kaikki eivät mahtuisi sisälle yhteiseen tilaan. Tilat olisivat voineet olla

isommat, mutta ei sitä haastatellun mukaan heti laajentamaan kun on juuri rakennettu. Haastateltu kertoi myös tupakkapaikan olevan kovin pieni ja siellä ollaan haastateltavan mukaan kuin sillit suolassa.

*Henkilökunta* kertoi yhteisten tilojen olevan äärettömän pienet. Haastateltavan mukaan asukkaita on 27 ja henkilökuntaa neljä. Asukkailla on käytössä liikkumisen apuvälineitä muun muassa rollaattoreja, pyörätuoleja ja sähköpyörätuoli. Yhteisissä tiloissa ei ole kaikille istumapaikkaa yhtäaikaisesti esimerkiksi asukaskokouksen aikaan. Yksi haastateltava totesi, että olisi hyvä ottaa yksikön suunnitteluvaiheessa ruohonjuuritason työntekijöitä mukaan tilojen suunnitteluun.

Kysyttäessä *asukkailta*, minkälaiset mahdollisuudet asukkailla on keskenään järjestää yhteisiä keskusteluja toiminnan kehittämiseksi ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi yksikössä yksi haastateltava vastasi, että se on ihan porukasta kiinni, kuka haluaa keskustella kenenkin kanssa. Yksi vastaaja piti niitä piilokokouksina ja niiden järjestämisestä ei ole henkilökunnan kanssa ollut keskustelua. Yksi vastaajista vastasi, että ei se tarvitse olla mikään kokous, vaan se voi olla vaikka kortinpeluurporukka ja siitähän se muodostuu.

*Henkilökunta* kertoi asukkaiden mahdollisuudesta järjestää keskenään yhteisiä keskusteluja toiminnan kehittämiseksi ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi, että ei ole keskusteltu asukkaiden kanssa, mutta otetaan asia esille seuraavassa asukaskokouksessa ja kysytään asukkailta mahdollista halukkuutta järjestää omia keskusteluja. Toinen haastateltava kertoi, että toisessa yksikössä asukkaita on kannustettu tämänsuuntaiseen toimintaan jos on ollut ongelmatilanteita joita pitää ratkoa. Yksi haastatelluista oli sitä mieltä, että asukkaat keskenään käyvät näitä keskusteluja omissa kodeissaan ja aina silloin tällöin tuovat niitä kehittämisideoita sitten yhteisökokouksessa esille.

Kysyttäessä *asukkailta*, minkälaiset mahdollisuudet yhteisten tilojen käytölle on silloin kun henkilökunta ei ole paikalla kertoi yksi haastatelluista, että tällä hetkellä ei siihen ole mahdollisuutta, mutta asiasta on ollut keskustelua henkilökunnan kanssa. Asukkailta on tullut ehdotus, että yksi asukas ottaisi yhteisten tilojen avaimen viikonlopuksi ja siten asukas myös ottaisi vastuun yhteisistä tiloista silloin kun henkilökunta ei ole paikalla. Haastateltu totesi, että se olisi hyvä juttu ja se vähentäisi alkoholin

kanssa seurustelua. Haastateltava kertoi, että sunnuntait ovat vähän pitkiä kun yrittää olla juomatta. Jos yhteinen tila olisi auki viikonloppuisin, niin silloin voisi vaikka pelata ja se on tärkeää.

Kysyttäessä *henkilökunnalta* minkälaiset mahdollisuudet asukkailla on yhteisten tilojen käytölle jos henkilökunta ei ole paikalla yksi haastatelluista vastasi, että sopimuksen mukaan se on mahdollista. Toinen haastateltava kertoi, että osassa Tampereen A-Kilta ry:n paikoissa vapaaehtoiset pitävät tiloja auki. Yksi haastateltava toteusi, ettei se ole mahdollista osassa yksiköitä. Nytkin suunniteltua yhteisten tilojen aukioloa, jossa asukas ottaisi vastuun yhteisten tilojen aukiolosta, täytyy kysyä ylemmältä taholta, ainakin lähiesimieheltä.

*Henkilökunnalta* kysyttiin, ovatko he saaneet riittävästi koulutusta aiheista, miten asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää, osallisuutta ja osallistumista vahvistaa, jotta itsemääräämisoikeus käytännössä toteutuisi asiakaslähtöisesti. Minkälaista saatu koulutus on aiheesta saanut ja olisiko lisäkoulutukselle tarvetta. Kaikki haastatellut vastasivat, että koulutusta on ollut riittävästi. Koulutusta aiheista on saatu lähihoitajakoulutuksessa, yliopistossa ja muissa järjestetyissä koulutustilaisuuksissa. Lisäksi yksi haastateltava kertoi, että tietoa löytyy netistä kunhan vaan viitsisi lukea. Niistä koulutuksista joissa olen ollut, on myös kirjallista materiaalia tallella.

Yksi haastateltava oli sitä mieltä, että maalaisjärjellä pärjää pitkälle, eikä mitään lakimiestutkintoa tarvita. Haastateltava kertoi lisäksi, että kiltta toiminta on lähtöisin alun perinkin ihmisistä itsestään, eikä se mitään muuta, et ole työntekijöitä. Me ollaan varmaan hyvinkin pitkälle sitä samaa ajatusmaailmaa niin kun edustetaan. Yksi haastateltava kertoi, että tällaiset asiat on opittu jo lapsuudessa ja nuoruudessa, miten toista ihmistä pitää kohdella, että ymmärtää mitä ne tarkoittavat. Jos koulutusta järjestetään, haastateltavista yksi toivoi, että koulutus ei olisi käytännönläheistä, eikä fläppitaulu, eikä diaesitys, eikä pitkää luennon kuuntelemista.

## 8 LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

Opinnäytetyöni teemahaastattelurunko laadittiin niin, että esitetyillä kysymyksillä ja kysymyksiä selventämällä saatiin vastaukset asetettuihin tutkimuskysymyksiin. Opinnäytetyön suorittamiseen kuuluivat tärkeänä osana turvata haastateltavien anonyymiys, luottamuksellisuus, vapaaehtoisuus osallistua haastatteluun. Haastattelutilanteeseen loin kunnioittavan, rauhallisen ja läsnä olevan ja vapautuneen ilmapiirin. Haastatteluaineistoa ei luovuteta ulkopuolisille ja aineisto hävitetään asianmukaisesti aineiston analysoinnin jälkeen.

Aineiston tulkinta on reliaaabeli silloin kun se ei sisällä ristiriitaisuuksia. Opinnäytetyön luotettavuus ja reliaaabelius toteutui aineiston riittävydellä ja analyysin kattavuudella, joka näkyi opinnäytetyössäni niin, että tulkintoja ei perusteta satunnaisiin poimintoihin aineistosta. Lisäksi analyysi on arvioitavissa ja toistettavissa niin, että toinen tutkija voi tehdä sama tulkinnat sovelletusti aineistosta. (Eskola & Suoranta 1998, 214–216.)

Opinnäytetyön luotettavuus ja reliaaabelius eli mittaustulosten toistettavuus toteutui vertailemalla esimerkiksi Minna Laitilan (2010) väitöskirjaansa varten tekemää tutkimusta ja Valviran vuonna 2013 tekemää selvitystä, asiakkaan osallisuudesta mielen-terveys- ja päihdetyössä ja vertailemalla omaa tutkimustani tehtyyn samansuuntaiseen tutkimukseen. Minna Laitila toteaa tutkimuksessaan, että monissa strategioissa ja ohjelmissa korostetaan asiakkaan osallistumista, mutta tämä ei useinkaan toteudu käytännössä. Laitila toteaa, että asiakas ei saa riittävästi omaa ääntään kuuluviin omassa hoidossaan, eikä myöskään palvelujen kehittämisessä. Laitila toteaa tutkimuksessaan, että henkilökunnalla ei ole riittävästi aikaa syvällisiin keskusteluihin ja asiakkaan tapaamiset ovat hyvin kiireisiä ja tapaamiset jäävät hyvin pinnalliseksi. Laitila pitää tärkeänä henkilökunnan riittävää koulutusta, jotta henkilökunnalla on osaamista kuunnella asiakasta ja ottaa asiakas mukaan kokonaisvaltaisesti koko palveluprosessin ajan. Laitilan mukaan yksi työkalu on asiakkaan ottaminen suunniteltuun ja tällöin saataisiin erilaisia näkökulmia työn kehittämiseen. Laitilan mukaan yksi tärkeä näkökanta on asennemuutokset, jotka jo nyt ohjelmatasoilla, joissa monissa korostetaan asiakkaan osallisuutta.

Haastattelun tekemisessä minua mietityttivät eettiset näkökulmat kuten, tavoitella haastateltavien hyvää, tuoda vain totuudenmukainen aineisto esille analysoinnissa, sekä objektiivisuuteen liittyvät näkökulmat kuten, olla riippumaton, puolueeton ja olla tasapuolinen haastateltavien suhteen. Koin haastavaksi myös henkilökohtaisen vastuun aineiston suunnittelusta, keräämisestä ja analysoinnista. Koin kuitenkin, että minulla on tarvittava tieto ja osaaminen, jotta voin opinnäytetyötäni tehdä. Tämän mahdollisti se, että olen laaja-alaisesti opiskellut elämäni aikana erilaisia sosiaali- ja terveysalan tutkintoja, sekä olen työskennellyt pitkään kohdesektorin asiakkaiden kanssa. Koin haastavaksi myös sosiaalisen vastuun tutkimustuloksista.

## 9 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, miten asukkaan itsemääräämisoikeus, osallisuus ja osallistuminen toteutuvat Tampereen A-Kilta ry:n tukiasumisyksikössä ja miten se näkyy asukkaiden ja henkilökunnan kokemana yksiköissä. Tavoitteena oli laatia opinnäytetyöstäni syntyvän taustamateriaalin pohjalta asukkaan itsemääräämisoikeutta edistävä suunnitelma tukiasumisyksiköille.

Haasteeksi nousi asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseen tähtäävän lain voimaantulon viivästyminen. Lain valmistelu oli aloitettu jo vuonna 2010 ja sen oli määrä astua voimaan vuoden 2014 aikana. Tavoitteena minulla oli laatia voimaantulevan lain pohjalta asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävä suunnitelma Tampereen A-Kilta ry asumispalvelussa. Kävin suunnitellusta uudesta laista järjestetyissä koulutuksissa, saadakseni uutta näkökulmaa opinnäytetyöhöni. Lain valmistelu kuitenkin tyssäsi sen perustuslain vastaisuuteen oikeusministeriössä. Tällä hetkellä odotellaan uuden hallituksen kannanottoa lain uudelleentulomisteluun kevään 2016 aikana. Opinnäytetyöni on siten myös yhteiskunnallisesti merkittävä tutkimuksen aihe.

Saavutin kuitenkin itselleni asettamat tavoitteet: Etsin tietoa asiakkaan itsemääräämisen ja osallisuuden liittyvistä asioista kirjallisuudesta, tutkimuksista ja tieteellisistä julkaisuista. Pääsin opinnäytetyöni koostamisen aikana haastattelemaan Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelun asukkaita ja henkilökuntaa ja sain arvokasta uutta tietoa muun muassa siitä, miten asukkaat ja henkilökunta ovat kokeneet asukkaiden itsemääräämisoikeutensa toteutumisen ja osallisuuden asukkaiden arjessa. Näin lisäksi omaa osaamistani ja ammattitaitoani. Opinnäytetyötäni kirjoittaessa opin paljon uutta asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteuttamiseen ja sen edistämiseen liittyvästä tiedosta ja sen soveltamisesta käytäntöön. Pidin myös tekemääni asukkaiden ja henkilökunnan haastattelua yhtenä tärkeänä työosana, jossa asukkaan ja henkilökunnan kokemukset itsemääräämisoikeuden toteutumisesta ja osallisuuden lisäämisestä tulivat konkreettisesti esille.

Kirjallisen työn aloittaminen oli työlästä aineiston rajaamisen vuoksi, koska tietoa oli paljon saatavilla. Kirjallisen raportin eli opinnäytetyön edetessä opin referoimaan ja

yhdistämään lähetistä hakemiani tietoja tekstiini. Opinnäytetyöstäni tuli melko laaja ja oli hieno huomata, miten opinnäytetyöni eteni loppuen lopuksi melko loogisesti asiayhteyksistä toiseen. Opinnäytetyön kokoamisvaiheessa tosin jouduin rajaamaan kertynyttä aineistoa melko paljon, jotta pysyin itse työlleni määritellyssä aihepiirissä. Hienoa oli huomata myös, että kykenin viemään tämän laajan itsenäisen projektinomaisen työni loppuun. Jos nyt aloittaisin opinnäytetyötäni uudelleen, aikaistaisin työni kokoamiseen liittyvien haastattelujen tekemisen työni alkuvaiheeseen. Nyt haastattelut jäivät työni loppuvaiheeseen. Näin asukkaiden ja henkilökunnan kokemukset olisivat ohjanneet opinnäytetyötäni vielä enemmän kokemuksellisempaan suuntaan.

Tehdyistä tutkimuksista, joita käytin opinnäytetyössäni ja niiden tuomista tuloksista on menty eteenpäin asiakkaiden itsemääräämisoikeuden toteutumisessa. Haastattelujen perusteella asukkaat kokivat saavansa vaikuttaa päivittäisiin arkensa asioihin ja kukin asukas sai luoda omannäköisensä hyvän arjen. Asukkaiden ja henkilökunnan välinen yhteistyö oli asukasta kunnioittavaa ja asukas sai itse päättää arjen asioistaan. Asukkaat arvostivat henkilökunnan vahvaa osaamista ja ammattitaitoa, joka on hankittu pitkän työuran aikana. Tukiasumisyksikössä on otettu asukkaat mukaan yksikön kehittämistyöhön ja siten yksikössä on otettu käyttöön uudenlainen jaettu asiantuntijuus, jossa asukkaat pääsevät osalliseksi yksikön toiminnan suunnitteluun, kehittämiseen ja sen arviointiin.

Kehitettävää käytyjen haastattelujen pohjalta nousi esiin, asukkaiden tiedonsaantiin liittyvät asiat. Osa asukkaista koki, että eivät saa riittävästi tietoa tarjolla olevasta toiminnasta ja niiden tuomista mahdollisuuksista. Jotta yksikössä osallisuusnäkökulmat ja osallistumisnäkökulmat toteutuisivat erinomaisella tasolla, tarvitsevat asukkaat riittävästi tietoa osallistumismahdollisuuksistaan. Annettava tieto on syytä antaa sellaisessa muodossa, että asukas ymmärtää sen. Tällä hetkellä haastattelututkimuksen mukaan tietoa on saatavilla ilmoitustaululla ja yksikön asukaskokouksessa. Olisi hyvä turvata myös niiden asukkaiden tiedonsaanti, jotka eivät jostain syystä osallistu asukaskokoukseen tai lue ilmoitustaulua.

Vaatii kuitenkin jatkuvaa sekä säännöllistä työyhteisön ja asukkaiden välistä yhteistä pohdintaa ja yhteistyön kehittämistä, jotta asukkaan itsemääräämisoikeus toteutuu ja



sitä edistetään kaikilla mahdollisilla tavoilla. Tämä opinnäytetyö osoitti, miten tärkeää on ottaa asukas mukaan yhteisön kehittämistyöhön. Vain näin toimimalla voidaan asukasta voimaannuttaa ja ehkäistä asukkaiden syrjäytymistä. Lisäksi asukas voi kokea kuuluvansa yhteiskuntaan täysivaltaisen jäsenenä, saadessaan päättää omista asioistaan ja luoda omannäköisensä hyvä arki.

Opinnäytetyöni liitteenä toteutettu asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävä suunnitelma, on hyvin käytäntöön soveltuva ja helposti päivitettävissä. Suunnitelma toimii hyvin myös uuden työntekijän perehdys materiaalina asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseksi ja toteuttamisessa Tampereen A-Killan asumispalvelussa. Suunnitelma soveltuu myös asukkaiden perehdytykseen heidän itsemääräämisoikeudesta ja sen toteuttamisesta yksiköissä. Lisäksi suunnitelma antaa ohjeistusta henkilökunnalle, miten toimitaan jos havaitsee, että asiakkaan itsemääräämiskyvyn olevan alentunut ja esimerkiksi rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään.

Itse odotan itsemääräämisoikeutta edistävän lain jatkovalmistelua ja toivon sen tuovan lisää täsmennettyjä ohjeita asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävään suuntaan. Olen valmis myös jatko työstämään työyhteisölle laadittua suunnitelmaa kun lain valmistelu edistyy. Itsemääräämisoikeutta edistävä suunnitelma tullaan liittämään osaksi yksiköiden omavalvontasuunnitelmia päivitysmahdollisuuksineen.

Opinnäytetyöni julkaistaan Theseus tietokanassa ja toivon, että opinnäytetyöni voisi olla yhtenä ohjaavana materiaalina työyhteisölle, joissa kehitetään toimintaa ja pohditaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämistä ja suunnitelman laadintaa. Tekemäni suunnitelma ei ole lopullisesti valmis vaan sitä on tarkoitus päivittää uuden lain uudelleen valmistelun ja lain voimaantulon jälkeen.

## 10 KEHITTÄMISEHDOTUKSET

Kehittämistyötä asiakkaiden itsemääräämisoikeuden edistämiseksi ja osallisuuden lisäämiseksi ei voi koskaan olla liikaa. Kehittämissuositukseni liittyy vahvasti itsemääräämisoikeutta edistävän suunnitelman arviointiin tulevaisuudessa. Arvioinnissa olisi hyvä tutkia, miten itsemääräämisoikeutta edistävä suunnitelma toimii käytännössä, onko se edistänyt käytännön työssä asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista, asiakkaan osallisuutta ja jos on niin miten? Lisäksi olisi hyvä tutkia auttaako suunnitelma henkilökuntaa hahmottamaan selkeämmin, mitä asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseen liittyy ja miten se toteutuu asiakkaan arjessa. Tärkeää olisi myös tutkia käydäänkö työyhteisössä säännöllisesti keskusteluja asiakkaan itsemääräämisoikeuden näkökulmista ja siihen liittyvistä asioista.

## LÄHTEET

Aspa. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen asumispalveluissa. Aspa-säätiö www-sivut. Viitattu 20.12.2015.

<http://www.aspasaatio.fi/suuntaaja/suuntaaja-32013/itsem%C3%A4%C3%A4r%C3%A4misoikeuden-toteutuminen-asumispalveluissa>

Burakoff, Katja. Tuleva itsemääräämisoikeuslaki vahvistaa puhevammaisten ihmisten oikeusturvaa. 25.05.2015.

<http://tikonen.fi/aiheet/lait-ja-saadokset/tuleva-itsemaaraamisoikeuslaki-vahvistaa-puhevammaisten-ihmisten-oikeusturvaa/>

Eskola, Jari, Suoranta, Juha. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino. Tampere.

ETENE-julkaisuja 19. Terveyden edistäminen, EETTISET HAASTEET. Sosiaali- ja terveysministeriö. Valtakunnallinen terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta (ETENE). 2008. Sosiaali- ja terveysministeriö www-sivut. Viitattu 27.11.2015.

<http://etene.fi/documents/1429646/1559070/ETENE-julkaisuja+19+Terveyden+edist%C3%A4misen+eettiset+haasteet.pdf/8b7f4fb9-71ef-4811-bc06-8d117222d049>

Euroopan ihmisoikeussopimus. Yleissopimus ihmisoikeuksien ja perusvapauksien suojaamiseksi. Finlex www-sivut. Viitattu 16.11.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1999/19990063>

Henkilötietolaki. 523/1999.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula. Tutki ja kirjoita. 2007. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Juuti, P. & Vuorela, A, 2015. Johtaminen ja työhyvinvointi. 6. uud. p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Kansainvälinen yleissopimus. Kansalaisoikeuksia ja poliittisia oikeuksia koskeva kansainvälinen yleissopimus. 8/1976. Finlex www-sivut. Viitattu 2.12.2015.

<http://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/1976/19760008>

Koivuniemi, Kauko, Holmberg-Marttila, Doris, Hirsso, Päivi, Mattelmäki, Ulla. 2014. Terveydenhuollon kompassi. Avain asiakkuuteen. Duodecim. Helsinki.

Krause, Kaisa, Kiikkala, Irma, 1996. Hoitotieteellisen tutkimuksen peruskysymyksiä. Kirjayhtymä. Helsinki.

Kuokkanen, Liisa. 2003. Nurse empowerment. A model of individual and environmental factors. Väitöskirja. Turun yliopiston julkaisusarja, sarja D, osa 288. Turku. Turun yliopisto, lääketieteellinen tiedekunta. Hoitotieteen laitos.

Laitila, Minna. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto, Terveystieteiden tiedekunta. Opinnäytetyö. Itä-Suomen yliopisto www-sivut. Viitattu 2.10.2015.  
[http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf)

Laitila, Minna. 19.11.2010. MP3 haastattelu, Kimmo Salvén.  
<http://www.kantti.net/artikkeli/2010/11/mielenterveys-ja-p% C3% A4ihdety% C3% B6h% C3% B6n-kaivataan-uusia-ty% C3% B6kaluja>

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista. 254/2015.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150254>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 812/2000.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. 159/2007.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/20070159>

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. 21.5.1999/621  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Mielenterveys- ja päihdekuntoutujien asumisen palvelujen laatusuositus. Aspa-säätiö www-sivut. Viitattu 21.10.2015.  
[http://www.aspasaatio.fi/sites/default/files/Asumisen\\_palvelujen\\_laatusuositus\\_netтин.pdf](http://www.aspasaatio.fi/sites/default/files/Asumisen_palvelujen_laatusuositus_netтин.pdf)

Mielenterveyslaki. 1116/1990.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1990/19901116>

Pahlman, Irma, OTT. Haastattelu Helsingin yliopisto 20.10.2015. Haastattelija: Ahonen, Sari.  
<https://potilaanitsemaaraamisoikeushoitotyossa.sairaanhoitajat.fi/>

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

Sivula, S. Uusi itsemääräämisoikeuslaki. Sujuvat palvelut, täysivaltainen elämä. 29.10.2014. Kuopio.  
[http://www.savas.fi/userfiles/file/Sujuvat\\_palvelut\\_seminaari/Uusi\\_itsemaaraamisoikeuslaki.pdf](http://www.savas.fi/userfiles/file/Sujuvat_palvelut_seminaari/Uusi_itsemaaraamisoikeuslaki.pdf)

Sosiaalihuoltolaki 710/1982. Laki sosiaalihuoltolain väliaikaisesta muuttamisesta 1428 / 2004. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2004/20041428>

Stenvall, Jari. Virtanen, Petri. Sosiaali- ja terveystalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. 2012. Kirjoittajat ja Tietosanoma Oy. Helsinki.

STM. Esitteitä 2001:1. Sosiaali- ja terveysministeriö www-sivut. Viitattu 20.11.2015.

<http://pre20031103.stm.fi/suomi/pao/julkaisut/selko.htm>

STM. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Sosiaali- ja terveysministeriö www-sivut. Viitattu 21.11.2015.

<http://stm.fi/strategia>

Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731. 731/1999.

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

Tampereen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2014 – 2017. Mielenterveyttä ja elämänlaatua yhteistyöllä. Tampereen kaupungin www-sivut. Viitattu 11.12.2015.

[http://www.tampere.fi/liitteet/m/6OBYxuSwf/mielenterveys-\\_ja\\_paihdesuunnitelma\\_2014-2017.pdf](http://www.tampere.fi/liitteet/m/6OBYxuSwf/mielenterveys-_ja_paihdesuunnitelma_2014-2017.pdf)

THL. Hyvinvointi ja terveyserot. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos www-sivut. Viitattu 9.12.2015.

[www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus](http://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus)

Valvira. Ohje 9/2013. Omavalvonta sosiaalihuollon yksikössä. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto www-sivut. Viitattu 17.10.2015.

[https://www.valvira.fi/documents/14444/50159/Omavalvonta\\_sosiaalihuollon\\_yksikossa.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/50159/Omavalvonta_sosiaalihuollon_yksikossa.pdf)

Valvira. 30.4.2012. Omavalvonta sosiaalipalveluissa. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto www-sivut. Viitattu 10.2.2016.

<http://www.valvira.fi/sosiaalihuolto/sosiaalihuollon-valvonta/omavalvonta>

Valvira. Selvityksiä 1:2013. Itsemääräämisoikeuden toteutuminen sosiaalihuollon ympärivuorokautisissa palveluissa. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto www-sivut. Viitattu 17.10.2015.

[https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Selvityksia\\_1\\_2013.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Selvityksia_1_2013.pdf)

Valvira. Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Ohje 2/2013. Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontavirasto www-sivut. Viitattu 10.9.2015.

[https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Sosiaalihuollon\\_asiakk\\_itsemaaraamisoik\\_vahvistaminen.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Sosiaalihuollon_asiakk_itsemaaraamisoik_vahvistaminen.pdf)

## ARVOISA VASTAANOTTAJA

Olen sosiaali- ja terveysalan opiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulussa ja opiskelen vanhustyön koulutusohjelmassa. Tavoitteena minulla on suorittaa sosiaali- ja terveysalan ammattikorkeakoulututkinto, jonka tutkintonimike on geronomi (AMK).

Teen opinnäytetyötä, jossa tavoitteena minulla on laatia Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelulle asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävä suunnitelma. Opinnäytetyössä tavoitteena on selvittää teemahaastattelun avulla, miten itsemääräämisoikeus toteutuu ja miten sitä voitaisiin kehittää ja edistää asumispalvelussa, muun muassa asiakkaan osallisuutta ja osallistumista lisäämällä.

Opinnäytetyötäni varten tarvitsen vapaaehtoisia asiakkaita ja henkilökuntaan kuuluvia, joita voin haastatella liittyen asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumiseen Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelussa.

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmä on ryhmähaastattelu ja haastattelun tukena käytän ääninauhuria. Haastatteluaikaa en ole ajallisesti määritellyt kovin tarkkarajaisesti, mutta Teidän olisi hyvä varata aikaa kuitenkin teemahaastatteluun yksi tunti. Haastatteluun osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Haastatteluaineisto tulee ainoastaan minun käyttöni opinnäytetyössä, sekä sen tuotoksena asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävän suunnitelman laatimisessa Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelussa. Haastatteluun osallistuvien henkilöllisyys ei ole tunnistettavissa opinnäytetyöni kirjallisessa tuotoksessa. Haastatteluaineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Mikäli olet halukas osallistumaan haastatteluun, kertokaa halukkuutenne asumispalvelujen henkilökunnalle. He välittävät tiedon minulle ja otan Teihin yhteyttä. Teemahaastattelun kysymykset toimitan haastatteluun osallistuville etukäteen, jotta voitte tutustua käsiteltäviin kysymyksiin ennen haastattelua.

## SUOSTUMUS HAASTATTELUUN

Suostumukseni siihen, että haastattelumateriaalia voidaan käyttää opinnäytetyössä.

Paikka ja päivämäärä

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Opinnäytetyön ohjaaja: lehtori Matti Virtalaine

Puh: 044 710 3496

[matti.virtalaine@samk.fi](mailto:matti.virtalaine@samk.fi)

Ystävällisin terveisin, vanhustyön koulutusohjelman opiskelija (geronomi AMK),  
SAMK

Vastuuohjaaja Arja Ruokonen

Tampereen A-Kilta ry, asumispalvelut

Puh: 040 194 7095

[arja.ruokonen@tampereena-kilta.fi](mailto:arja.ruokonen@tampereena-kilta.fi)

## TEEMAHAASTATTELUN RUNKO ASIAKKAILLE

## A. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmia:

- Mitä *itsemääräämisoikeus mielestänne* tarkoittaa ja millä tavalla se on tärkeä asia?
- Määritelkää, miten asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuu Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelussa. Miten se näkyy arjen toiminnassa ja työskentelyssä?
- Saatteko vaikuttaa kaikkiin itseänne koskeviin asioihin ja olla mukana itseänne koskevista asioista päätettäessä? Miten perustelette mukanaolon merkitystä ja tärkeyttä?
- Minkälaista ohjausta ja tukea saatte tarvittaessa omien asioidenne suunnittelussa, toteuttamisessa ja päätöksenteossa ylipäätään?

## B. Asiakkaan osallistumiseen ja osallisuuteen liittyviä näkökulmia:

- Mitä *osallisuus* mielestänne tarkoittaa ja merkitsee?
- Missä asioissa olette tähän mennessä olleet mukana, kun asumispalveluyksikön toimintaa on suunniteltu, muutettu tai kehitetty?
- Jos ette ole olleet mukana toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen liittyvissä asioissa, mikä sen on mahdollisesti estänyt (omasta itsestä johtuva syy, jokin muu peruste?).
- Mihin asioihin olette tällä hetkellä tyytyväisiä yksikön päivittäisessä toiminnassa? Mitkä asiat voisivat toteutua vieläkin paremmin?
- Mihin asioihin toivotte kiinnitettävän enemmän huomiota, jotta asiakkaan osallisuus yksikön toiminnassa vieläkin vahvistuisi?
- Kuvailkaa, miten koette kuuluvanne asumisyksikön yhteisöön tasavertaisena vaikuttajana. Missä yhteyksissä ja asioissa tasavertaisuus toteutuu? Missä sitä voisi vielä vahvistaa?
- Millä tavoin ja miten haluaisitte kehittää asiakkaiden omaa ja henkilökunnan kanssa tehtävää yhteistyötä?

## C. Vuorovaikutustilanteisiin liittyviä näkökulmia:

- Miten asiakkaiden ja henkilökunnan välinen kohtaaminen toteutuu päivittäisessä arjessa? Onko kohtaaminen tasavertaista ja arvostavaa. Jos ei ole, miten se ilmenee?
- Mihin asioihin olette tyytyväisiä asukkaiden ja henkilökunnan keskinäisessä kohtaamisessa ja kanssakäymisessä?
- Missä asioissa ja millä tavoin parantaisit henkilökunnan ja asiakkaiden välistä vuorovaikutusta?

#### D. Osallisuuden lisäämisen edistämisen näkökulmia

- Miten asiakkaiden osallisuutta ja osallistumista yksikön toimintaan Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelussa voisi mielestänne edistää? Mihin asioihin pitäisi vielä enemmän kiinnittää huomiota ja millä tavalla?
- Minkälaiset ja miten tarkoituksenmukaiset käytössä olevat tilat ovat yhteisen toiminnan järjestämiselle?
- Minkälaiset mahdollisuudet asiakkailla keskenään on järjestää yhteisiä keskusteluja toiminnan kehittämiseksi ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi yksikössä?
- Minkälaiset mahdollisuudet ovat yhteisten tilojen käytölle kun henkilökunta ei ole paikalla?



**TEEMAHAASTATTELUN RUNKO HENKILÖKUNNALLE**

## A. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumisen näkökulmia

- Mitä asiakkaan itsemääräämisoikeus mielestänne on, mitä se tarkoittaa, toteutuu ja näkyy arjen työskentelyssä? Kertokaa konkreettisia esimerkkejä.
- Saako ja voiko asiakas olla mukana kaikessa häntä itseään koskevien asioiden suunnittelussa, toteutuksessa ja päätöksenteossa?
- Minkälaista tukea ja ohjausta asiakkaalla on mahdollista tarvittaessa teiltä saada omien asioidensa suunnitteluun, toteutukseen ja päätöksentekoon?

## B. Asiakkaan osallisuuden liittyviä näkökulmia

- Kuvailkaa *asiakkaan osallisuutta*: määritelkää, mitä se on ja miten toteutuu arjen työskentelyssä?
- Miten ja missä yhteyksissä asiakkaat on otettu mukaan, kun yksikön toimintaa on suunniteltu, kehitetty tai muutettu?
- Mihin asioihin voisi kiinnittää enemmän huomiota, jotta asiakkaan osallisuus yksikön toiminnassa vahvistuisi?
- Millä tavoin ja menetelmin asiakkaan osallisuutta voisi edelleen lisätä?
- Mitä mahdollisia esteitä asiakkaan osallistumisessa toiminnan kehittämiseen on? Millä tavoin niitä voitaisiin vähentää tai poistaa?
- Miten kehittäisitte henkilökunnan ja asiakkaiden välistä yhteistyötä?

## C. Vuorovaikutustilanteisiin liittyviä näkökulmia

- Miten kuvaillette asiakkaiden ja henkilökunnan välisiä vuorovaikutustilanteita: miten varmistatte sen, että kohtaamisessa toteutuisi tasavertaisuus ja asiakkaan arvostaminen? Kertokaa, miten nämä asiat ilmenevät arjen vuorovaikutustilanteissa?
- Mihin asioihin olette ylipäättään tyytyväisiä yksikön asukkaiden ja henkilökunnan välisessä keskinäisessä kohtaamisessa ja kanssakäymisessä?
- Millä keinoin vielä parantaisitte asiakkaiden ja henkilökunnan välistä vuorovaikutusta?

## D. Asiakkaiden osallisuuden edistämisen näkökulmia

- Millä tavoin ja keinoin asiakkaiden osallisuutta ja osallistumista yksikön toimintaan Tampereen A-Kilta ry:n asumispalveluissa voisi vielä nykyisestä edistää?
- Minkälaiset ja kuinka tarkoituksenmukaiset ovat käytössä olevat tilat yhteisen toiminnan järjestämiselle?
- Minkälaiset mahdollisuudet asiakkailla on keskenään järjestää yhteisiä keskusteluja toiminnan kehittämiseksi ja yhteisöllisyyden lisäämiseksi yksikössä?
- Minkälaiset mahdollisuudet heillä on käyttää yhteisiä tiloja silloin, kun henkilökunta ei ole paikalla?
- Oletteko saaneet mielestänne riittävästi koulutusta siihen, miten asiakkaan itsemääräämisoikeutta voidaan edistää, osallisuutta ja osallistumista vahvistaa. Minkä sisältöisissä koulutuksissa olette mahdollisesti olleet? Olisiko tarvetta ja millaiselle lisäkoulutukselle?

ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA EDISTVÄ TOIMINTA  
SUUNNITELMA TAMPEREEN A-KILTA RY:N ASUMISPALVE-  
LUSSA

## 11 JOHDANTO

Asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistävän suunnitelman, on uuden itsemääräämislain mukaa lainvoimaan tullessa oltava jokaisessa työyhteisössä. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistäminen voidaan nähdä investointina, jolla on kauaskantoiset vaikutukset asiakkaan, sekä palvelun tilaajan näkökulmasta katsottuna.

Lisäksi itsemääräämisoikeuden edistämisen huomioimisella lisätään henkilöstön osaamisen kehittymistä, parannetaan asiakastyön laatua, tuetaan työssä selviytymistä ja lisätään työn mielekkyyttä. Itsemääräämisoikeuden toteutumisen onnistuminen asiakastyössä vaikuttaa myös työnantajan maineeseen ja on siten yksi tärkeä syy siihen, minkä palveluntuottajan palveluihin asiakkaat hakeutuvat.

Toimintasuunnitelman tarkoituksena on perehdyttää yksiköissä toimiva henkilökunta, sijaiset, opiskelijat ja asukkaat uuden työkalun avulla huomioimaan asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämisen näkökulmat työskentelyssä, jotta asiakkaan itsemääräämisoikeus toteutuisi lain edellyttämällä tavalla.

Tampereen A-Kilta ry:n asumispalveluille suunnatussa itsemääräämisoikeutta edistävää suunnitelmassa käytän aineistona lakityöryhmän loppuraporttia: Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan itsemääräämisoikeus (2014), Valviran ohjeistusta sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistamisesta, sekä muuta voimassa olevaa lainsäädäntöä, jotka ohjeistavat asiakkaan itsemääräämisoikeutta, kuten henkilötietolaki, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista, laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä, laki viranomaisen toiminnan julkisuudesta, sosiaalihuoltolaki, suomen perustuslaki ja työturvallisuuslaki. Itsemääräämislain edellyttämät toimenpiteet kirjataan yksilöidysti Tampereen A-Kilta ry:n asumispalveluissa asiakkaan kanssa tehtävään asumissopimukseen ja tukiasumisyksiköiden sääntöihin. Tämä suunnitelma liitetään osaksi Tampereen A-Kilta ry:n tukiasumisyksiköiden omavalvontasuunnitelmaa.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	68
2 SUUNNITELMAN TAVOITTEET .....	70
3 TAMPEREEN A-KILTA RY:N PERUSTEHTÄVÄ JA ARVOT .....	70
4 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA OHJAAVA LAINSÄÄDÄNTÖ.....	70
4.1 Itsemääräämisoikeus sosiaalihuollon asiakaslaissa.....	71
5 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA EDISTÄVÄN TYÖOTTEEN EDELLYTYKSET OMASSA TYÖYHTEISÖSSÄ .....	73
6 SUUNNITELMAN LÄHTÖKOHDAT .....	73
7 ASUMISUUNNITELMA .....	74
7.1 Asumissopimus .....	74
8 ASIAKKAAN OMAISTEN KANSSA TEHTÄVÄ YHTEISTYÖ.....	75
8.1 Seuranta ja arviointi .....	76
9 ITSEMÄÄRÄÄMISKYVYN ARVIOINTI .....	76
10 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA EDISTÄVÄ TYÖOTE .....	78
11 RAJOITUSTOIMENPITEET .....	79
11.1 Raportointi ja tilastointi.....	79
12 MUISTUTUS JA KANTELU .....	79
13 PEREHDYTYS JA KOULUTUS.....	80
LÄHTEET.....	81
LIITTEET	

## 12 SUUNNITELMAN TAVOITTEET

- Toimia perehdytysoppaana työntekijöille, asukkaille, opiskelijoille, työkokeiluissa oleville ja vapaaehtoistyötä tekeville
- Antaa vinkkejä asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämisestä ja sen toteuttamisesta
- Muuttaa toimintaa asiakaslähtöisemmäksi
- Yhtenäistää toimintakäytäntöjä ja toimintatapoja Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelussa

Suunnitelmaa päivitetään sitä mukaa kuin tarvetta ilmenee.

## 13 TAMPEREEN A-KILTA RY:N PERUSTEHTÄVÄ JA ARVOT

Tampereen A-Kilta ry:n perustehtävä on tukea ja auttaa päihdeongelmaisia päihdeongelmattomaan hyvään elämään. Yhdistyksen arvoja ovat päihdeettömyys, vapaaehtoisuus, kokemuksellisuus, yhteisöllisyys, toiminnallisuus ja yhteistoiminta.

## 14 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA OHJAAVA SÄÄDÖSTÖ

Suomessa perustuslaki 731/1999 antaa perustan sosiaali- ja terveydenhuollon lainsäädännölle Suomessa. Lisäksi keskeisiä perustan luonnin tuojia ovat ihmisoikeussopimukset. Tärkeimmät sosiaaliset ja sivistykselliset oikeudet on luotu Yhdistyneitten kansakuntien vuonna 1948 hyväksymässä yleismaailmallisessa ihmisoikeuksien julistamisessa. Myös Euroopan ihmisoikeussopimuksen sisältö luo vahvan pohjan turvata ja edistää sosiaalisia oikeuksia. Myös eettiset ohjeet antavat ohjeistusta sosiaali- ja terveysalan työskentelyyn, koska ohjeissa asiakas nostetaan yksilönä yhteiskunnan tasavertaiseksi jäseneksi.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000 on säädetty asiakkaan osallistumiseen, kohteluun ja oikeusturvaan liittyviä keskeisistä periaatteista. Lain tavoitteena on ensisijaisesti turvata ja vahvistaa asiakkaan asema ja oikeus sosiaalipalvelujen käyttäjänä, sekä selkiyttää ja yhtenäistää asiakkaan ja sosiaalihuollon toteuttajan yhteistyötä ja vuorovaikutusta. Lakia sovelletaan silloin kun asiakas hakee tai käyttää sosiaalihuollon palveluja tai etuuksia. (STM, Esitteitä 2001:1).

#### 14.1 Itsemääräämisoikeus sosiaalihuollon asiakaslaissa

Sosiaalihuollon asiakaslaki vahvistaa sosiaalihuollon asiakkaana olevan itsemääräämisoikeutta ja osallistumisoikeutta. Laki vahvistaa asiakkaan asemaa palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa. Laki painottaa perustuslaissa määriteltyä osallistumisoikeutta, jonka mukaan julkisen vallan tehtävä on mahdollistaa ja edistää yksilön vaikutusmahdollisuuksia itseään koskevaan päätöksentekoon.

Sosiaalihuollon asiakaslain tarkoitus on lisätä ja edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakastyöskentelyn luottamuksellisuutta. Lisäksi lain säännöksen tarkoitus on edistää asiakkaan oikeutta saada hyvää palvelua ja kohtelua sosiaalihuollossa. Lain tarkoitus on lisätä asiakkaan itsemääräämisoikeutta siten, että asiakkaan tarpeet ja mielipiteet pitää huomioida sellaisena kun asiakas ne ilmaisee. Säädöksen tarkoitus on edistää sosiaalihuollon asiakkaan hyvää ja myönteistä kohtelua, sekä asiakkaan omaa aktiivisuutta.

### 15 MIELETERVEYS- JA PÄIHDESUUNNITELMA 2014–2017

Tampereen mielenterveys- ja päihdesuunnitelmassa lähtökohtana on tasa-arvoisuus ja ihmisten kunnioittaminen, asiakas- ja perhelähtöisyys, osallisuus ja laadukkuus. Yhtenä strategisena lähtökohtana valtakunnallisessa Mieli-ohjelmassa, johonka perustuu Tampereen kaupungin mielenterveys- ja päihdesuunnitelma, on muun muassa asiakkaan aseman vahvistaminen ja osallisuuden lisääminen ja kaupunkistrategiaan pohjautuva hyvinvointisuunnitelma painottaa yhtenä painopistealueena osallisuuden

ja yhteisöllisyyden tukemista. Jotta, tavoitetila saavutetaan pitää palveluja kehittää asiakaslähtöisesti. Tämä edellyttää asiakkaan ja hänen läheisensä osallisuuden vahvistamista palveluissa ja päätöksenteossa. Yhteistyön kehittäminen eri toimijoiden välillä koetaan tarpeelliseksi, jotta asiakkailta saavat tietoa palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä kaupunkia ja asioista päättäviä tahoja. Suunnitelmassa todetaan, että asiakkaan aseman vahvistaminen on yhteistyön edellytys. Asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutusta ja yhteistyötä tulee kehittää käytännön palveluissa niin, että asiakas kokee tulleen kuulluksi. Asiakkaan osallisuus käsittää hoidon suunnittelun asiakkaan tarpeiden pohjalta, asiakkaan mielipiteiden arvostamisen ja riittävän tiedon antamisen asiakkaalle päätöksen teon perustaksi.

Asiakaslähtöisyys on sitä, että toiminta organisoidaan palvelun käyttäjän tarpeista käsin siten, että asiakas on palveluihin osallistuva aktiivinen toimija. Asiakaslähtöisyys merkitsee joustavuutta, yksilöllisyyttä ja asiakassuhteen hyvää laatua.

Osallisuus toteutuu kahdella tasolla: osallisuutena yhteiskuntaan ja osallisuutena palvelun käyttäjänä. Osallisuus yhteiskuntaan on yhteisöön kiinnittymistä ja syntyy sosiaalisen kanssakäymisen, työn, harrastusten, kansalaistoiminnan tai muun vaikuttamisen kautta. Osallisuus toimii vastavoimana syrjäytymiselle. Osallisuus on myös kokemusasiantuntijuuden huomioimista aidosti ja hyödyntämistä palvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija ja työntekijä edustaa ammatillista asiantuntijuutta.

Tasa-arvoisuus ja ihmisen kunnioittaminen on sitä, että kaikille turvataan oikeus hyvään hoitoon ja palveluun. Huomioitava myös palvelun käyttäjän läheiset niin, että heidän läheisiään kohdellaan yhdenvertaisesti ja tasa-arvoisesti. Ihmisen kunnioittamisella halutaan korostaa jokaisen ihmisen ainutlaatuisuutta, arvokkuutta ja toisista välittämistä. Kunnioittaminen ilmenee hyvänä vuorovaikutuksena sekä palvelun käyttäjien, läheisten ja työtoverin hyvänä kohteluna.

Laadukkuus voidaan arvioida palvelun vaikuttavuutena ja subjektiivisena kokemuksena. Laadukkuus on palvelun laadun säilyttämistä korkeatasoisena. Laadun voi määrittää kyvyksi tunnistaa, määrittää ja täyttää asiakkaiden palvelujen tarve ammattitaitoisesti ja eettisesti kestäväällä tavalla sekä lakien, asetusten ja määräysten mukaan.



Laatua voidaan mitata yhdenvertaisuuden ja laatusuositusten noudattamisena. Palvelujen laatu voidaan varmistaa käyttämällä tutkimuksiin perustuvia vaikuttavaksi todettuja menetelmiä, henkilöstön jatkuvalla täydennyskoulutuksella, kehittämällä toimintaa asiakaslähtöisesti, keräämällä jatkuvaa palautetta ja kohdentamalla palvelut oikein.

## 16 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA EDISTÄVÄN TYÖOTTEEN EDELLYTYKSET OMASSA TYÖYHTEISÖSSÄ

- 1) Koko työyhteisö pohtii asukkaiden kanssa ja kirjaa yhdessä mitä itsemääräämisoikeutta edistävä työskentely tarkoittaa meidän työyhteisössä?
- 2) Mitkä asiat itsemääräämisoikeutta edistävän työskentelyn tiimoilta toimivat hyvin meidän työyhteisössä?
- 3) Mihin asioihin sitoudumme yhdessä itsemääräämisoikeutta edistävässä työskentelyssä?

## 17 SUUNNITELMAN LÄHTÖKOHDAT

### Tavoitteena

- Toiminnan yhtenäistäminen asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistäen
- Saavuttaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävä työskentelymalli
- Asiakas itse aktiivinen toimija

### Lähtökohdat

- Työn lähtökohtana on henkilökunnan sitoutuminen asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävään työskentelymalliin
- Asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistämistä ja sen toteutumista arvioidaan säännöllisesti asiakastytyväisyyskyselyillä

- Vastuuhenkilöinä asukkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseksi on koko henkilökunta
- Jokainen työntekijä ja asukas ovat vastuussa omasta toiminnasta ja siitä, että yhdessä sovittuja toimintatapoja noudatetaan

Tärkeää huomioida asiakastyöskentelyssä on asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen ja koko henkilökunnan sitoutuminen yhdessä sovittujen toimintatapojen noudattamiseen ja asiakkaan itsemääräämisoikeuden edistäminen sovittujen toimintakäytäntöjen mukaisesti

## 18 ASUMISUUNNITELMA

### **Tavoitteena**

- Tukea ja edistää asiakaslähtöistä työskentelyä
- Tukea asiakkaan toimintakykyä ylläpitävää ja itsemääräämisoikeutta edistävää työtettä
- Turvata tiedonkulku
- Asiakastyytyväisyys
- Hyvä vaikuttavuus ja laadunvarmistus
- Yksilöllinen suunnitelma huomioiden asiakkaan voimavarat ja itsemääräämisoikeuden edistäminen

### 18.1 Asumissopimus

Asumissopimus on lomake, jolla asiakas allekirjoitettuaan lomakkeen, vapaaehtoisesti sitoutuu asumissopimuksessa määriteltyihin yksikön sääntöihin ja toimintatapoihin.

## **Tavoitteena**

- Asiakkaan sitoutuminen yhteisön pelisääntöihin

Asumissopimuksella asiakas sitoutuu noudattamaan yksikön sääntöjä eli antaa suostumuksensa siihen, että hän on sitoutunut muun muassa antamaan puhallusnäytteen alkometriin tai antamaan virtsanäytteen henkilökunnalle huumeseulaa varten, jos henkilökunnalla on vahva epäily kiellettyjen päihteiden käytöstä. Jos, asiakas kieltäytyy päihdetestistä, tulkitaan tapaus positiiviseksi, näissä tapauksissa keskustellaan asiakkaan kanssa ja vaihtoehtona on varoitus, hoitoonohjaus tai asumisen päättäminen. Asumissopimus on liitteenä asumissuunnitelmassa. Tarvittaessa yhteisön sääntöjä ja toimintatapoja kerrataan henkilökunnan ja asiakkaiden kanssa yhdessä. Yhteisön arvojen ja sääntöjen noudattaminen on kaikkien yhteisön jäsenten velvollisuus ja niiden noudattamista vaaditaan myös uusilta asiakkailta.

## **19 ASIAKKAAN OMAISTEN KANSSA TEHTÄVÄ YHTEISTYÖ**

### **Tavoitteena**

- Omaisten ja läheisten luottamuksen saavuttaminen ja ylläpitäminen
- Asiakas määrittelee kirjallisella luvalla, mitä tietoja saa antaa ja kenelle. Lupalomake on asumissuunnitelman liitteenä

Asiakkaan omainen tai läheinen tulisi nähdä yhteistyökumppanina ja asiantuntijana asukkaan läheisensä asioissa ja jos asiakas niin haluaa, läheinen otetaan mukaan kuntoutumisen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Omaiselle annetaan tietoa yhteisön toimintatavoista, säännöistä, asumissopimuksesta ja muusta asiakkaan kuntoutumiseen liittyvistä asioista. Vastuhenkilö näissä asioissa on omaohjaaja.

## 19.1 Seuranta ja arviointi

Asiakkaan läheisten kanssa on tarvittaessa yhteisesti sovitut tapaamiset, joissa arvioidaan yhteistyön sujumista, sekä annetaan mahdollisuus asiakaspalautteen antamiselle. Tärkeää on ilmoittaa omaisille ja läheisille henkilökunnan yhteystiedot, mihin voi tarvittaessa ottaa yhteyttä. Henkilökunnan on tärkeää varata riittävästi aikaa keskusteluille ja kuulemiselle omaisten ja läheisten kanssa.

## 20 ITSEMÄÄRÄÄMISKYVYN ARVIOINTI

### **Asiakkaan itsemääräämiskyky tarkoittaa**

- Asiakkaan kykyä tehdä sosiaalihuoltoaan ja potilaana terveydenhuoltoaan koskevia päätöksiä ja ratkaisuja
- Asiakkaan kykyä ymmärtää käyttäytymisensä seurauksia

### Itsemääräämiskyvyn arviointi

- Kukin palveluntuottaja vastaa siitä, että asiakkaan itsemääräämiskyky arvioidaan
- Arviointi tehdään aina, jos on syytä epäillä, että asiakkaan itsemääräämiskyky on alentunut toistuvasti, pitkäaikaisesti tai pysyvästi
- Itsemääräämiskyvyn arvioinnista vastaa palveluista vastaava henkilö tai hänen määräämä henkilö. Terveydenhuoltopuolella lääkäri tai erikoislääkäri, sosiaalipuolella henkilö, jolla on tehtävään soveltuva sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksissa annetussa laissa tarkoitettu kelpoisuus ja siten lakityöryhmä suositus tarkoittaa sosiaalityöntekijän ja ohjaajan välistä yhteistyötä
- Arvioinnin tekeminen edellyttää riittävää perehtyneisyyttä asiakkaan tilanteeseen ja arvioinnin tekijän on oltava riittävän perehtynyt itsemääräämiskyvyn arviointiin
- Arviota tehdessä on hyödynnettävä moniammatillista asiantuntemusta yli hallintorajojen

- Arviointi tehtävä yhdessä asiakkaan kanssa ja tarvittaessa otettava asiakkaan läheiset mukaan
- Asiakkaan oma käsitys hänen itsemääräämiskyvystä on selvitettävä
- Asiakkaan osallisuutta arvioinnissa on kaikin keinoin tuettava
- Itsemääräämiskyvyn arvioinnissa on käytettävä, yleisesti hyväksyttäviä ja tilanteeseen sopivia sosiaali- ja terveydenhuollon arviointivälineitä ja menetelmiä kuten kognitiivisia, eli älyllisiä toimintoja ja toimintakykyä arvioivia mittareita. Lakiehdotuksen loppuraportin mukaan itsemääräämiskykyä voidaan arvioida myös haastattelemalla ja havainnoimalla. Lakiehdotuksen loppuraportin mukaan sosiaalihuollossa käytössä olevilla arviointivälineillä voidaan arvioida asiakkaan sosiaalista toimintakykyä. Fyysinen, psyykinen ja kognitiivinen toimintakyky arviointi tapahtuu aina terveydenhuollossa
- Arvioinnissa on otettava huomioon aiemmin tehdyt selvitykset asiakkaan tilanteesta
- Asiakkaan itsemääräämiskyvyn arviointi on tehtävä asiakkaan omassa toimintaympäristössä niin, että hänen yksilöllinen elämäntilanteensa otetaan huomioon

### **Asiakkaan alentuneen itsemääräämiskyvyn määrittely**

Asiakkaan itsemääräämiskyky voidaan todeta alentuneeksi, jos asiakas, joka sairautensa, vammasta tai muusta vastaavasta syystä johtuen

- Ei kykene asianmukaisesti tuettunakaan tekemään sosiaali- ja terveydenhuoltoon koskevia ratkaisuja, eikä ymmärtämään oman käyttäytymisensä seurauksia ja hän tämän vuoksi vaarantaa todennäköisesti terveyttään tai turvallisuuttaan taikka muiden henkilöiden terveyttä tai turvallisuutta taikka vahingoittaa merkittävästi omaisuutta
- Tehdyn arvioinnin perusteella on tehtävä kirjallinen hallintopäätös siitä, onko itsemääräämiskyky alentunut pysyvästi, toistuvasti tai pitkäaikaisesti vai ei
- Tehty päätös on annettava tiedoksi asiakkaalle ja palveluntuottajalle, sekä asianosaisen edustajalle

## **Yksilöllinen itsemääräämisoikeussuunnitelma**

- Suunnitelman laatimisesta vastaa asiakkaan palveluntuottaja
- Suunnitelman laatii asiakkaan hyvin tuntema ammattihenkilö
- Suunnitelma tehdään yhteistyössä asiakkaan, edustajan tai läheisen kanssa, sekä muiden palvelujen järjestämisestä ja tuottamisesta vastaavien tahojen kanssa
- Suunnitelmassa on kirjattuna oltava laatijat, toimenpiteet asiakkaan itsemääräämisoikeuden vahvistamiseksi, tukemiseksi ja ylläpitämiseksi. Asiakkaan käyttämät kommunikointimenetelmät, keinot siitä miten toimitaan ilman rajoitustoimenpiteiden käyttöä ja selvitys siitä miten asiakkaan itsemääräämiskyvyn aleneminen ilmenee. Suunnitelmassa on mainittava yksilöidyt tarvittaessa kohdistettavat rajoitustoimenpiteet ja perustelut jokaiselle toimenpiteelle jota käytetään. Suunnitelmaan kirjataan ketä asiakkaan edustajaa on asiassa kuultu. Lisäksi suunnitelmasta pitää ilmetä kenelle tiedoksiannot on annettu, miten ja milloin. Suunnitelmaan kirjataan ketkä ovat suunnitelman hyväksyneet
- Suunnitelma tarkastettava tarvittaessa

## **21 ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA EDISTÄVÄ TYÖOTE**

Työote, joka edistää asiakkaan itsemääräämisoikeuden sisältää asiakkaan aidon kuulemisen, sekä tavoitteiden, tarpeiden ja toiveiden selvittämisen ja huomioimisen työskentelyssä. Hyvä vuorovaikutus luo edellytykset asiakkaan tukemiselle ja tavoitteiden saavuttamiselle, sekä asiakkaan vahvuuksien löytymiselle.

Asukkaalle on kerrottava, miten yksikössä edistetään asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista, muun muassa käyttämällä tätä itsemääräämisoikeutta edistävää suunnitelmaa keskustelujen pohjana, sekä asukkaiden kanssa säännöllisesti vuosittain käytävien yhteisten keskustelujen avulla. Lisäksi säännölliset asukaspalautekyselyt antavat suuntaa asukkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseksi ja sen kehittämistyölle.

## 22 RAJOITUSTOIMENPITEET

Jos rajoitustoimenpiteitä joudutaan käyttämään, tehdään siitä aina merkintä asiakkaan asiakirjoihin asiakastietojärjestelmä DomaCareen. Asiakirjassa tulee ilmetä mitä rajoitustoimenpidettä on käytetty, rajoitustoimenpiteen perusteet ja sen kiireellisyys, rajoitustoimenpiteen alkamis- ja päättymisajankohta, rajoitustoimenpiteestä päättäneestä ja sen suorittaneesta henkilöstä. Jos asiakkaalta joudutaan poistamaan esineitä tai aineita ottamaan haltuun, kirjataan mitä esineitä ja aineita on otettu toimintayksikön haltuun ja milloin ne on palautettu tai hävitetty. Rajoitustoimenpiteiden tarkka kirjaus varmistaa myös asiakkaan ja henkilökunnan oikeusturvan.

### 22.1 Raportointi ja tilastointi

Lakiluonnoksessa on mainittu, että kaikki tehtävät rajoitustoimenpiteet on annettava tiedoksi kirjallisesti palvelun tilaajapuolelle, jotka osaltaan siirtävät tiedot aluehallintoviranomaiselle Aville. Tämän itsemääräämisoikeutta edistävän suunnitelman laadintavaiheessa ei Tampereen kaupungilla ole vielä tietoa miten kyseinen prosessi hoidetaan ja siten tämä osio päivitetään myöhemmin. Tampereen A-Kilta ry:n asumispalvelut tilastoivat kaikki yksiköissä tapahtuneet rajoitustoimenpiteet ja säilyttävät ne mahdollista myöhempää vertailua varten.

## 23 MUISTUTUS JA KANTELU

Tampereen A-Kilta ry:n asumispalveluilla on yksikkökohtainen omavalvontasuunnitelma, johon on kirjattu asiakkaille ohjeet muistutuksen ja kantelun teosta, jos asiakas on kokenut saaneensa epäasiallista palvelua tai kohtelua. Omavalvontasuunnitelma on kaikkien nähtävillä pyytämättä kunkin yksikön yhteisissä tiloissa. Asukkaille kerrotaan omavalvontasuunnitelmasta ja sen merkityksestä työskentelyssä.

## 24 PEREHDYTYKSEN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA EDISTÄVÄÄN SUUNNITELMAAN

Tampereen A-kilta ry:ssä suhtaudutaan myönteisesti ja kannustavasti perehdytykseen. Tampereen A-Kilta ry:ssä on käytössä perehdyttämisen muistilista, jota käytetään uuden työntekijän perehdytyksen taustamateriaalina ja perehdytyksen toteutumisen varmistamisessa. Perehdyttämisen tarkistuslistaan merkitään päivämäärä kun kukin asia on opastettu ja kun sen osaaminen on tarkastettu. Tavoitteena on liittää tämä asiakkaan itsemääräämisoikeutta edistävä suunnitelma tukiasumisyksiköiden omavalvontasuunnitelmana liitteeksi.

Tuleva asukas on perehdytettävä jo ennen vuokrasopimuksen allekirjoitusta ja yksiköön muuttoa siihen, mitkä ovat yksikön säännöt, mitä ovat asukkaan velvollisuudet ja oikeudet, sekä siihen miten toimitaan niissä tilanteissa, joissa asukas ei sitoudu noudattamaan allekirjoittamaansa sopimusta.

Asukkaalle on kerrottava myös, miten yksikössä edistetään asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista, muun muassa käyttämällä tätä itsemääräämisoikeutta edistävää suunnitelmaa keskustelujen pohjana, sekä asukkaiden kanssa säännöllisesti vuosittain käytävien yhteisten keskustelujen avulla. Lisäksi säännölliset asukaspalautekyselyt antavat suuntaa asukkaan itsemääräämisoikeuden edistämiseksi ja sen kehittämistyölle.



## LÄHTEET

HE 108/2014 – Hallituksen esitykset – Finlex®  
<http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140108>

Henkilötietolaki. 22.4.1999/523. 1§, 5§, 13§, 26§, 32§, 33§.  
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990523>

Hietala, S. PKSSK. 7.5.2014. Luentokalvot.

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. 22.9.2000/812. 1§, 4§, 5§, 8§, 9§, 11§, 12§, 14§, 15§, 16§, 23§, 23a§, 24§.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä käsittelystä. 9.2.2007/159. 13§, 18§.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2007/200701592.2007/159>.

Laki viranomaisten toiminnan julkisuudesta. 21.5.1999/621. 2§, 11§, 12§, 22§, 23§.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990621>

Pääkkö, M. Toimintakyvyn ylläpitäminen ja edistäminen. Käsikirja vanhustyön arkeen. Tietoa, taitoa ja tahtoa vanhustyöhön – hanke. 1.11.2007 – 31.8.2009. Sodankylä.

Sivula, S. Uusi itsemääräämisoikeuslaki. Sujuvat palvelut, täysivaltainen elämä. 29.10.2014. Kuopio.  
[http://www.savas.fi/userfiles/file/Sujuvat\\_palvelut\\_seminaari/Uusi\\_itsemaaramisoikeuslaki.pdf](http://www.savas.fi/userfiles/file/Sujuvat_palvelut_seminaari/Uusi_itsemaaramisoikeuslaki.pdf)

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:14. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan itsemääräämisoikeus. Työryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014.  
[https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search\[type\]=pika&search\[pika\]=sosiaali- ja terveysministeriön](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search[type]=pika&search[pika]=sosiaali- ja terveysministeriön%20raportteja%20ja%20muistioita%202014%3A14)

STM: Sosiaali- ja terveysministeriö esitteitä 2001:1. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan asema ja oikeudet. Helsinki 2001.  
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/112648/Es200101fin.pdf?sequence=1>

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:14. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan itsemääräämisoikeus. Työryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. 2014.  
[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116147/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3485-6.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116147/URN_ISBN_978-952-00-3485-6.pdf?sequence=1)

Suomen perustuslaki. 11.6.1999/731. 1§, 6§, 7§, 9§, 10§, 11§, 12§, 21§.  
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Tampereen mielenterveys- ja päihdesuunnitelma 2014 – 2017. Mielenterveyttä ja elämänlaatua yhteistyöllä.

[http://www.tampere.fi/liitteet/m/6OBYxuSwf/mielenterveys-  
\\_ja\\_paihdesuunnitelma\\_2014-2017.pdf](http://www.tampere.fi/liitteet/m/6OBYxuSwf/mielenterveys-<br/>_ja_paihdesuunnitelma_2014-2017.pdf)

Valvira. Sosiaalihuollon asiakkaiden itsemääräämisoikeuden vahvistaminen. Ohje 2/2013. 15.3.2013.

[https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Sosiaalihuollon\\_asiakk\\_itsemaaraam  
isoik\\_vahvistaminen.pdf](https://www.valvira.fi/documents/14444/22511/Sosiaalihuollon_asiakk_itsemaaraam<br/>isoik_vahvistaminen.pdf)

## **ASIAKKAAN ITSEMÄÄRÄÄMISOIKEUTTA EDISTÄVÄ SUUNNITELMA**

Asukkaan nimi:

Suunnitelman laatijat:

Sovitut toimenpiteet, jotka edistävät asukkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista:

Asukkaan käyttämät kommunikointimenetelmät jos erityismenetelmille on tarvetta:

Keinot, miten toimitaan ilman rajoitustoimenpiteiden käyttöä.

Asukkaan mielipide omasta itsemääräämisoikeus kyvystään: onko asukas kykenevä omasta mielestään päätöksentekoon omissa asioissaan, ymmärtämään yksikön säännöt ja tekojensa seuraukset jos jättää noudattamatta yksikön sääntöjä:

Henkilökunnan näkemys havaintojen perusteella asukkaan itsemääräämiskyvystä, onko asukas kykenevä omaan päätöksentekoon ja ymmärtämään yksikön sääntöihin sitoutumisen tärkeyden ja sitoutumattomuuden seuraukset:

Selvitys siitä miten ja missä tilanteissa asukkaan itsemääräämisoikeuden aleneminen ilmenee asukkaan tai läheisten kertomana tai henkilökunnan havainnoimana:

Yksilöidyt tarvittaessa kohdistettavat rajoitustoimenpiteet ja perustelut jokaiselle toimenpiteelle, joita käytetään:

Suunnitelman ovat hyväksyneet, nimi ja päivämäärä.

Suunnitelma tarkastetaan aina tilanteen niin vaatiessa.