



Nanna Kostainen

Työntekijöiden näkemykset asiakosallisuuden kehittämisestä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Sosiaalialan koulutusohjelma

Opinnäytetyö

13.4.2024

Tekijä	Nanna Kostiainen
Otsikko	Työntekijöiden näkemykset asiakasosallisuuden kehittämisestä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella
Sivumäärä	55 sivua + 4 liitettä
Aika	13.4.2024
Tutkinto	Sosionomi YAMK
Tutkinto-ohjelma	Sosiaalialan koulutusohjelma
Ohjaaja	Lehtori Miia Ojanen
<p>Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakasosallisuuden kehittämiseen vaikuttavia tekijöitä työntekijöiden näkemysten pohjalta. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa työntekijöiden näkemyksistä asiakasosallisuuden toteuttamisesta työssään sekä tuoda esiin työntekijöiden kehittämisehdotuksia siitä, mitä asiakasosallisuuden kehittäminen heidän mielestään edellyttäisi.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jonka aineisto kerättiin kahdessa erillisessä ryhmämuotoisessa teemahaastattelussa. Haastatteluihin osallistui Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun systeemisen tiimin kahdeksan työntekijää. Haastattelut toteutettiin syksyllä 2023. Aineisto on analysoitu teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä.</p> <p>Opinnäytetyön teoreettisina viitekehyksinä toimivat osallisuus, asiakasosallisuus ja työntekijän osallisuus sekä osallisuuden kehittämistyön vakiinnuttaminen.</p> <p>Opinnäytetyön tulosten perusteella asiakasosallisuuden toteuttamista tukevia tekijöitä ovat organisaation ja esihenkilön tuki, työyhteisön tuki ja työntekijän oma myönteinen suhtautuminen asiakasosallisuuteen ja ymmärrys sen hyödyistä. Haastavin tekijä asiakasosallisuuden toteuttamisessa on tulosten mukaan ajan puute, joka näkyy asiakaskohtaamisten vähäisenä määränä ja työn kuormittavuutena. Tulosten perusteella asiakasosallisuuden kehittämistä tukisivat parhaiten nykyistä suurempi työajallinen resursointi asiakassuhteiden luomiseen ja ylläpitämiseen, asiakastapaamistilojen viihtyvyyden lisääminen esim. kalusteilla tai teksteillä sekä kokouskäytäntöjen tekeminen läpinäkyvämmäksi asiakkaalle.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakasosallisuuden kehittäminen työyhteisössä edellyttää koko organisaation sitoutumista ja halua panostaa osallistavaan työskentelytapaan. Työntekijän oman suhtautumisen lisäksi esihenkilön tuella ja asenteella on huomattava merkitys asiakasosallisuuteen tähtäävän työskentelytavan vakiinnuttamisessa. Yhteiset työn rakenteet ja toimintatavat tiimissä auttavat selkiyttämään ja yhtenäistämään työskentelyn tavoitteita tiimin kesken. Osallisuus tulisi saada integroitua työn rakenteisiin, jotta se toteutuisi luontevana osana työskentelyä.</p> <p>Tämän opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen osallisuustyön kehittämisessä.</p>	
Avainsanat	osallisuus, asiakasosallisuus, työntekijän osallisuus, kehittämistyö

Author	Nanna Kostiainen
Title	Employees' Views on the Development of Client Participation in the East Uusimaa Wellbeing Services County
Number of Pages	55 pages + 4 appendices
Date	13.4.2024
Degree	Social Services
Degree Programme	Master of Social Services
Instructor	Miia Ojanen, Senior Lecturer
<p>The purpose of this thesis was to examine the factors affecting the development of client participation based on the views of employees. The aim of the thesis was to provide information on employees' views on the implementation of client participation in their work. The aim was also to bring out employees' suggestions for the development of participation.</p> <p>The thesis was carried out as a qualitative study. The material for the study was collected in two separate group interviews. Eight employees of the Systemic child welfare team of the East Uusimaa Wellbeing Services County participated in the interviews. The interviews were conducted in autumn 2023. The data was analysed using theory-based content analysis. The theoretical frameworks of the thesis consisted of participation, client participation, employee participation and the consolidation of participation development work.</p> <p>Based on the results of the thesis, the factors that support the implementation of client participation are the support of the organisation and the supervisor, the support of the work community and the employee's own positive attitude towards client participation and understanding of its benefits. According to the results, the main challenge to implementing client participation is lack of time. This is reflected in the perceived workload and lack of time for client encounters. The results suggest that the development of client participation would be best supported by increased working time resources for building and maintaining relationships with client, making meeting rooms more comfortable, for example by adding furniture or textiles, and making meeting procedures more transparent for client.</p> <p>In conclusion, developing client participation in the workplace requires commitment and willingness to invest in an inclusive way of working throughout the organization. In addition to the employee's own attitude, the support and attitude of the supervisor plays a significant role in establishing a participative working style. Common working structures and practices within the team help to clarify and harmonise working objectives among the team. Participation should be integrated into the work structures so that it becomes a natural part of the work.</p> <p>The results of this thesis can be utilised in the development of participation work in the East Uusimaa Wellbeing Services County.</p>	
Keywords	participation, client participation, employee participation, development work

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Itä-Uudenmaan hyvinvointialue	8
2.1	Yleistä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueesta	8
2.2	Lastensuojelupalvelut Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella	8
2.3	Osallisuus Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella	10
3	Osallisuus	11
3.1	Osallisuudesta yleisesti	11
3.2	Asiakasosallisuus	14
3.3	Työntekijän osallisuus	16
3.4	Kehittämistyön vakiinnuttaminen osallisuuden näkökulmasta	18
3.5	Opinnäytetyössä käytettävä osallisuuden viitekehys	20
4	Opinnäytetyön toteutus	22
4.1	Tavoite ja tutkimuskysymykset	22
4.2	Tutkimusmenetelmät	22
4.2.1	Kohderyhmä ja aineistonkeruutapa	22
4.2.2	Laadullinen tutkimus teemahaastattelun lähtökohtana	24
4.2.3	Tutkimusetiikka	25
4.3	Aineiston analysointi	27
5	Tulokset	31
5.1	Asiakasosallisuuden toteuttamista tukevat tekijät	32
5.1.1	Organisaatioon ja esihenkilöön liittyvät tekijät	32
5.1.2	Työyhteisöön ja yhteistyöverkostoon liittyvät tekijät	32
5.1.3	Työntekijään liittyvät tekijät	34
5.2	Asiakasosallisuuden toteuttamista haastavat tekijät	37
5.2.1	Työoloihin liittyvät tekijät	37
5.2.2	Työntekijään liittyvät tekijät	38
5.2.3	Asiakkaaseen liittyvät tekijät	39
5.3	Osallisuuden integroiminen työn rakenteisiin	39
5.3.1	Resursointi	40
5.3.2	Työn rakenteet	41
6	Johtopäätökset	42
7	Pohdinta	46

Liitteet

Liite 1. Tiedote tutkimuksesta

Liite 2. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Liite 3. Tutkimuksen tietosuojaseloste

Liite 4. Haastattelurunko

1 Johdanto

Suomessa toteutettiin vuoden 2023 alussa historiallinen hallinnollinen uudistus, kun sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen järjestämisvastuu siirtyi kunnilta hyvinvointialueille. Uudistuksen olennaisimpina tavoitteina on tarjota asukkaille yhdenvertaisia sosiaali- ja terveydenhuollon sekä pelastustoimen palveluita, parantaa palveluiden saatavuutta ja hillitä palveluiden kustannuksia. (Sote-uudistus 2023.)

Opinnäytetyö on toteutettu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle. Opinnäytetyön aiheena on selvitys hyvinvointialueen työntekijöiden näkemyksistä asiakasosallisuuden kehittämiseen vaikuttavista tekijöistä. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue on aloittanut toimintansa 1.1.2023, joten yhteisten osallisuuden tukemisen toimintamallien ja -ohjeiden määrittäminen on vielä kesken.

Asukkaan ja asiakkaan osallisuuteen ohjaavia ja velvoittavia määrittelyitä on useita Suomen lainsäädännössä. Muun muassa perustuslaissa, laissa hyvinvointialueesta sekä useissa sosiaali- ja terveysalan laeissa on nostettu esille asukkaan ja asiakkaan oikeus osallistua, vaikuttaa ja saada tietoa itseä koskevista asioista. (Suomen perustuslaki 731/1999: § 12–14; Laki hyvinvointialueesta 611/2021: § 29, § 34; Sosiaalihuoltolaki 130/2014: § 1, §4; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992: § 3–6; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000: § 8.)

Osallisuus on käsitteenä laaja ja sitä on vaikea määritellä yksiselitteisesti. Yhtenevyyksiä kaikissa määritelmässä on tunne hyväksytyksi ja kuulluksi tulemisesta, kuuluvuudesta johonkin sekä mahdollisuuksista vaikuttaa omaan elämään tai yhteisöön. Osallisuuden nähdään vaikuttavan positiivisesti yksilön hyvinvointiin ja pyrkivän vähentämään syrjäytyneisyyttä. (Isola ym. 2017: 5; Kettunen 2021: 13.)

Tässä opinnäytetyössä on keskitytty osallisuuden osa-alueista erityisesti asiakasosallisuuteen ja sen kehittämiseen. Asiakasosallisuuden toteutuessa hyvin palvelut ja työntekijät toimivat niin, että asiakkaalla on palveluprosessin aikana mahdollisuus osallistua saamansa palvelun suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Hän tulee aidosti kohdatuksi ja kuulluksi ja hänen mielipidettään kysytään aktiivisesti palveluprosessin aikana. (Helminen 2005: 19; Leemann & Hämäläinen 2015: 1.)

Asiakasosallisuus saattaa olla työyhteisöissä vielä vieras käsite, jonka toteutuminen voi jäädä helposti vain näennäisen osallisuuden tasolle.

Opinnäytetyöni tavoitteena on ollut löytää suuntaviivoja työntekijöiden asiakasosallisuustyön kehittämiseen ja vahvistamiseen. Opinnäytetyön aihe syntyi omasta kiinnostuksesta osallisuuteen ja uuden organisaation tarpeesta kartoittaa ja kehittää osallisuutta eri näkökulmista.

Opinnäytetyön aineiston keruu on toteutettu ryhmähaastatteluina erääseen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun systeemiin syksyllä 2023. Opinnäytetyö on laadullinen ja tutkimusaineiston analyysi on toteutettu teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Opinnäytetyön tulosten avulla on tarkoitus kehittää ja yhtenäistää asiakasosallisuuden toteutumista Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

2 Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

2.1 Yleistä Itä-Uudenmaan hyvinvointialueesta

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue aloitti toimintansa 1.1.2023. Alueeseen kuuluu seitsemän kuntaa: Askola, Lapinjärvi, Loviisa, Myrskylä, Porvoo, Pukkila ja Sipoo. Hyvinvointialueen vastuulla on toteuttaa sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen palvelut alueelle. (Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 2023.)

Vuonna 2022 Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen kuntien yhteenlaskettu asukasluku oli 98 972. Ruotsinkielisten osuus alueen asukkaista on verrattain suuri, noin 28 %. Koko Suomen väestön ruotsinkielisten osuus on vain noin 5 %. (Sotkanet 2024.) Kaksikielisyys huomioidaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella sekä palveluiden tarjonnassa että henkilöstön kielitaitovaatimuksissa. Vuoden 2023 lopulla Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella työskenteli noin 2600 sosiaali-, terveys- ja pelastusalan työntekijää (Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma 2024).

Itä-Uudenmaan organisaatiomallissa palvelukokonaisuudet on jaettu vastuualueisiin: perhe- ja sosiaalipalvelut, terveyspalvelut, ikääntyneiden palvelut ja pelastuspalvelut. Perhe- ja sosiaalipalveluiden vastuualueeseen kuuluvat lasten, nuorten ja perheiden palvelut, vammaispalvelut, työikäisten palvelut sekä mielenterveys-, päihde- ja asumispalvelut. Terveyspalveluiden vastuualueeseen kuuluvat terveysasemapalvelut, suun terveydenhuolto, terveyskeskussairaala ja lääkinällinen kuntoutus. Ikääntyneiden vastuualue käsittää kotona asumista tukevat palvelut, kotihoitopalvelut sekä asumispalvelut. Pelastuspalveluihin kuuluu pelastustoiminta, ensihoito ja onnettomuuksien ennaltaehkäisy. (Talousarvio 2024 ja taloussuunnitelma 2024–2026: 15; Itä-Uudenmaan pelastuslaitos 2024.)

2.2 Lastensuojelupalvelut Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun palveluita ovat lastensuojelun avohuolto, sijaishuolto ja jälkihuolto. Sosiaalityöntekijät ja sosiaaliohjaajat työskentelevät lapsen ja hänen perheensä kanssa tavoitteenaan huolehtia lapsen oikeudesta turvalliseen ja tasapainoiseen kasvuympäristöön sekä monipuoliseen kehitykseen. Lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä valmistelee kaikki lasta

koskevat asiat, kuten asiakassuunnitelman, yhdessä lapsen, hänen läheistensä kanssa ja mahdollisten muiden yhteistyötahojen kanssa. (Lastensuojelu 2024.)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelutyö painottuu avohuoltoon, jonka muotoja on mm. lastensuojelun sosiaalityöntekijän tuki, taloudellinen ja muu tuki lapselle tai lapsen kuntoutumista tukevat hoito- ja terapiapalvelut. Jos avohuollon tukitoimet eivät riitä, lapselle järjestetään sijaishuoltoa perhehoidosta, nuorisokodista, ammatillisesta perhekodista tai lastensuojelulaitoksesta. (Lastensuojelu 2024.)

Lastensuojelun systeemisen tiimin johtavan sosiaalityöntekijän mukaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella lastensuojelussa on hyödynnetty systeemistä toimintamallia vuodesta 2018 (Johtava sosiaalityöntekijä 2024). Systeemisen toimintamallin tavoitteina on vahvistaa asiakkaan kohtaavaa työskentelyä, kuulla kaikkia osapuolia ja vahvistaa heidän vaikutusmahdollisuuksiaan, vahvistaa yhteistyötä eri toimijoiden kesken sekä luoda selkeät rakenteet työntekijöille. (Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa).

Lastensuojelussa systeemisen työtteen kulmakivi on kohtaamisen ja luottamuksen rakentaminen asiakkaan kanssa sekä kunnioittava ja ratkaisukeskeinen vuorovaikutus. Suhteen luomiseen panostetaan asiakkuuden alkuvaiheessa. Lasten ja perheiden tilannetta tutkaillaan kokonaisvaltaisesti tiedostaen taustalla olevien asioiden vaikutus ratkaisuvaihtoehtoja arvioidessa ja suunnitelmaa tehdessä. (Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa; Johtava sosiaalityöntekijä 2024.)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toteutuvassa lastensuojelun systeemisessä mallissa työskennellään systeemisissä tiimeissä, joihin kuuluu konsultoiva sosiaalityöntekijä, perheterapeutti, koordinaattori, 2–3 sosiaalityöntekijää, vaihtoehtoisesti muutama perhetyöntekijä tai sosiaaliohjaaja ja tarpeen mukaan lisäksi muita työntekijöitä. (Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa; Johtava sosiaalityöntekijä 2024.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen esittelemän esimerkin mukaan systeeminen tiimi kokoontuu viikoittain ja keskustelee asiakkaidensa tilanteista. Myös asiakkaita, eli lapsi ja hänen perheenjäsenensä, voidaan kutsua mukaan viikkokokouksiin. Jotta tilanteen arviointi toteutuisi mahdollisimman monesta näkökulmasta, työntekijät voivat käyttää työnsä tukena systeemisen mallin menetelmiä, kuten sukupuuta, aikajanaa, verkostokarttaa tai kolmen talon menetelmää. Kaikkien edellä mainittujen menetelmien

tavoitteena on ymmärtää paremmin ja kokonaisvaltaisemmin asiakkaan tilannetta, jotta asiakkaalle suunnitellut tavoitteet ja tarjottu apu kohdentuisivat oikein. (Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa.)

Systeemistä työtettä voi hyödyntää lastensuojelun lisäksi myös muissa palveluissa, kuten lapsi- ja perhepalveluissa, perhesosiaalityössä ja aikuissosiaalityössä (Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa).

2.3 Osallisuus Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella

Osallisuuteen ohjaavia ja velvoittavia määrittelyitä löytyy useita Suomen lainsäädännöstä. Myös opinnäytetyöni työelämäkumppanin, Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen, hallintosäännössä ja strategiassa osallisuus on nostettu esille. Perustuslaissa on määritelty julkisen vallan tehtäväksi yksilön osallistumisen ja vaikuttamisen mahdollisuuksien edistäminen yhteiskunnallisessa toiminnassa. Muun muassa ihmisen oikeudesta äänestää, osallistua, ilmaista mielipiteensä ja saada tietoa julkisista asiakirjoista on määritelty perustuslaissa. (Suomen perustuslaki 731/1999: § 12–14.)

Laki hyvinvointialueesta määrittelee hyvinvointialueen asukkaiden ja palveluiden käyttäjien oikeudesta osallistua ja vaikuttaa alueen toimintaan. Aluevaltuusto on vastuussa siitä, että alueella on monipuoliset osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet. Hyvinvointialueen tulee myös tiedottaa osallistumisen ja vaikuttamisen keinoista sekä huolehtia ajankohtaisesta, saavutettavasta tiedottamisesta. (Laki hyvinvointialueesta 611/2021: § 29, § 34.)

Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksista on säädetty myös esim. sosiaalihuoltolaissa, laissa potilaan asemasta ja oikeuksista, laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä useissa erityislaeissa (Sosiaalihuoltolaki 130/2014: § 1, § 4; Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992: § 3–6; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000: § 8).

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäännössä mainitaan, että toimialojen tulee suunnitella toimintansa niin, että hyvinvointialueen asukkaalla on mahdollisuus vaikuttaa oikea-aikaisesti ja vuorovaikutteisesti alueen toimintaan. Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategiassa painotetaan osallisuuden tukemista läpinäkyvällä ja

oikea-aikaisella toiminnalla sekä avaamalla uusia vaikuttamisen ja vuorovaikutuksen kanavia. (Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosääntö 2022: § 7, Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia 2022: 9.)

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen organisaatiossa osallisuuden edistäminen on määritelty konserni- ja strategiapalveluiden alaisuudessa olevaan kehittämissyksikköön. Osallisuuden edistämisestä ja kehittämisestä vastaa osallisuuden erityisasiantuntija.

Yksi kansallisesti suositeltu tapa ohjata, toteuttaa ja arvioida osallisuutta hyvinvointialueilla, on laatia alueellinen osallisuusohjelma. Osallisuusohjelman tarkoituksena on ohjata ja tukea alueen asukkaiden, asiakkaiden ja henkilöstön osallisuuden toteutumista ja toteuttamista. (Sitra 2022; Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen.) Osallisuuden tulee toteutua hyvinvointialueen toiminnassa, suunnittelussa ja kehittämisessä. Tämän toteutumista tukemaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelle tehdään nyt ensimmäistä kertaa osallisuusohjelma, joka on suunniteltu julkaistavan vuoden 2024 aikana.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen tuleva osallisuusohjelma ei tule itsessään antamaan valmiita vastauksia ja käyttöohjeita osallisuuden vahvistamiseen jokaisessa eri palvelussa, vaan esittelee osallisuuden keinoja yleisemmällä tasolla. Ohjelmaan tullaan kirjaamaan ehdotuksia ja esimerkkejä keinoista osallisuuden lisäämiseksi, sekä tavoitteita ja mittareita seurannan varmistamiseksi. Työntekijän osaamisen vahvistamisen näkökulmasta jokaisessa työyhteisössä olisi tärkeää määritellä omat osallisuuden kehittämiskohteensa, toki linjassa hyvinvointialueen linjauksien ja strategian kanssa.

3 Osallisuus

3.1 Osallisuudesta yleisesti

Osallisuudelle on erilaisia määritelmiä. Määritelmä vaihtelee tilanteesta ja asiayhteydestä riippuen. (Raivio & Karjalainen 2013: 12; Sihvo ym. 2018, 10.) Englanniksi osallisuudesta käytetään enimmäkseen termejä osallistuminen (*participation*) tai johonkin kuuluminen (*social inclusion*) (Kettunen 2021: 13). Isola ym. (2017) tiivistävät osallisuuden käsitteen seuraavasti:

Osallisuus on kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin. (Isola ym. 2017: 5.)

Sosiaali- ja terveysministeriön Asiakkaiden osallisuuden toimintamallissa (2018) osallisuus kuvataan yhteisöön tai yhteiskuntaan kuulumisen tunteena, mahdollisuutena vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin, oikeutena saada tietoa itseä koskevista asioista ja mahdollisuutena ilmaista mielipiteensä (Sihvo ym. 2018, 10).

Whiteford ja Pereira (2012) kuvailevat osallisuutta kiinnostukseksi ihmisten ja väestön mahdollisuuksista osallistua yhteiskuntaan käyttämällä kansalaisoikeuksiaan arjessa. He määrittävät osallisuuden yksilön, ryhmän tai yhteisön vaikuttamisen ja osallistumisen prosessiksi. Osallisuuden tukeminen ja sen mahdollistuminen edellyttää yhteiskunnalta toimivia perusrakenteita ja resursointia. Osallisuuden toteutuminen edellyttää myös vastapuolen arvostusta ja yksilön mahdollisuutta hyödyntää omia vahvuuksiaan. (Whiteford & Pereira 2012: 188–189.)

Arnstein (2019) jakaa osallisuuden kokemuksen kahdeksaan tasoon osallisuuden tikkailta (*Eight rungs on a ladder of citizen participation*). Alimmilla tasoilla yksilön osallisuus ja mahdollisuus vaikuttaa on olematonta, sillä hän saa kaikki ohjeet valmiina ylhäältä päin. Näennäistä osallisuutta Arnsteinin mukaan on toimintatapa, jossa yksilöä kuullaan ns. muodon vuoksi, mutta todellisuudessa hänen mielipiteillään ei ole vaikutusta toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen. Eikä yksilöllä itsellään välttämättä ole osaamista tai motivaatiota edistää asiaa itsenäisesti. Korkeimmalla tasolla osallisuuden tikkaissa on jaettu valta ja kansalaiskontrolli, jolloin suurin osa päätöksenteosta tai johtamisvallasta on aidosti jaettua. (Arnstein 2019: 25–26.)

Isola ym. (2017) ovat jäsentäneet osallisuuden toteutumisen kolmeen osa-alueeseen: 1) osallisuus omassa elämässä 2) osallisuus vaikuttamisprosesseihin palveluissa, lähipiirissä, elinympäristössä ja yhteiskunnassa ja 3) paikallinen osallisuus. Ihmisen oman elämän osallisuuden turvaamiseksi ihmisellä tulisi olla riittävä toimeentulo, saada tarpeitaan vastaavia palveluita ja olla mahdollisuus osallistua toimintaan, jossa voi luoda yhteyksiä muihin ihmisiin. Vaikuttamisprosessien osallisuudessa korostuu ihmisen tarve tulla kuulluksi ja vaikuttaa asioihin sekä kokea kuuluvuuden tunnetta. Vaikuttamisen ei tarvitse välttämättä olla sanallista, vaikuttaa voi myös ilmaisemalla itseään esim. taiteen kautta. Paikallinen osallisuus tavoittelee yhteistä hyvää lähellä

ihmistä, paikallisesti. Paikallisessa hyvässä tavoitellaan yhdenvertaisuuden kokemusta taustoista riippumatta. (Isola ym. 2017: 23–38.)

Myös Raivio ja Karjalainen ovat tarkastelleet osallisuutta kolmen ulottuvuuden kautta: *Having, acting ja belonging* (Raivio & Karjalainen 2013:16). Mallin taustavaikuttajana on ollut Erik Allardt (1976) jäsenyys hyvinvoinnin ulottuvuuksista, jotka ovat *having, loving ja being* eli elintaso, yhteisyysuhteet ja itsensä toteuttamisen muodot (Allardt 1976: 38–47). Isolan ym. (2017) kolmijaon lailla Raivio ja Karjalainen ovat nostaneet osallisuuden perusedellytyksiksi riittävän taloudellisen toimeentulon, mahdollisuuden olla aktiivinen toimija sekä tuntea kuuluvuutta yhteisöön ja kokea yhteisöllistä osallisuutta (Raivio & Karjalainen 2013:16).

Salminen ym. (2021) jakavat yksilön osallisuuden kokemuksen osallisuuden kehiin: sosiaaliset suhteet, kohtaamisen instituutiot ja yhteiskunnan jäsenyys. Osallisuuden toteutumiseen ja sen kokemiseen vaikuttavat yksilön oman kokemuksen lisäksi yksilöä ympäröivät tekijät, kuten esim. ystäväpiiri, elinympäristö, harrastukset tai työtilanne. (Salminen ym. 2021: 85–86.) Työttömyys on merkittävä osallisuutta vähentävä tekijä, sillä puuttuvat kohtaamiset työelämässä, alhaisempi toimeentulo ja häpeän tunne voivat haitata tai estää osallistumista yhteisiin tapahtumiin (Cutchin & Dickie 2012: 29). Osallisuudella ja osallistamalla pyritään vaikuttamaan myös yhteiskunnallisiin kustannuksiin ja uhkiin, sillä yksi tavoite osallisuudessa on vaikuttaa sosiaalisen syrjäytymisen ehkäisyyn ja siitä aiheutuviin välillisiin haasteisiin (Kettunen 2021: 13).

Osallisuuden kokemusta voi mitata Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen luoman osallisuusindikaattorin (engl. *Experiences of Social Inclusion Scale*) kymmenellä väittämällä:

1. Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä.
2. Saan myönteistä palautetta tekemisistäni.
3. Koen, että minuun luotetaan.
4. Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen.
5. Olen tarpeellinen jollekin toiselle ihmiselle.
6. Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön.
7. Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita.
8. Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin.
9. Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun.

10. Tunnen, että elämälläni on tarkoitus. (Leemann, Martelin, Koskinen, Härkänen & Isola 2022: 408; Isola ym. 2017: 53–54.)

Osallisuuden nähdään vaikuttavan positiivisesti yksilön hyvinvointiin ja pyrkivän vähentämään syrjäytyneisyyttä. Psykologinen turvallisuus liittyy myös olennaisesti osallisuuden kokemukseen. Clark (2020) määrittelee psykologisen turvallisuuden ilmapiiriksi, jossa voi kokea kuulumisen tunnetta sekä kokea olonsa arvostetuksi ja turvalliseksi osallistua. (Clark 2020: Introduction & Conclusion: Avoiding Paternalism and Exploitation.) Tulee muistaa, että osallisuus ei ole pysyvä tila, vaan se voi muuttua eri elämänvaiheiden myötä. Osallisuus (ja osattomuus) on myös tiiviisti jokaisen henkilökohtainen tunne ja kokemus, jota ulkopuolisen voi olla vaikea lokeroida yleistettäväksi taulukoiksi. (Raivio & Karjalainen 2013: 13–15.)

3.2 Asiakasosallisuus

Sosiaali- ja terveysalan työntekijän tulee osata työskennellä osallistavasti suhteessa asiakkaisiinsa. Leemann ja Hämäläinen (2015) huomauttavat, ettei asiakasosallisuudelle ole vielä luotu kattavaa, yleispätevää määritelmää. He tiivistävät asiakasosallisuuden seuraavasti:

Asiakasosallisuus tarkoittaa, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen, ja/tai arviointiin (Leemann & Hämäläinen 2015: 1).

Sihvo ym. (2018) tukevat Leemannin ja Hämäläisen (2015) määrittelyä, mutta lisäävät sosiaali- ja terveydenhuollon palvelua käyttävän asiakkaan aktiivisen osallistumisen lisäksi myös asiakkaan oikeuden tulla kuulluksi. Sihvo ym. mukaan asiakasosallisuus tarkoittaa mm. oikeutta sopia omasta palvelustaan sosiaali- ja terveydenalan ammattilaisen kanssa sekä vaikuttaa omien palveluidensa suunnitteluun ja toteuttamiseen esim. asiakassuunnitelmaa laadittaessa. (Sihvo ym. 2018, 11.)

Asiakaslähtöisessä työskentelytavassa asiakas tulee kohdata kunnioittavasti ja hänet ja hänen tarpeensa tulisi huomioida sekä yksilönä että osana häntä ympäröivää sosiaalista verkostoa. Työote muuttuu osallistavaksi, kun asiakas itse otetaan mukaan oman palvelupolkinsa suunnitteluun. Asiakkaan mielipiteitä ja näkemyksiä kysytään, pyydetään palautetta suunnitelmasta tai palvelun toteutuksesta. (Helminen 2005: 19.)

Konkreettisia tapoja ja menetelmiä edistää asiakasosallisuutta on esimerkiksi palvelusuunnitelman luominen yhteistyössä asiakkaan kanssa, systemaattinen palautteen kerääminen asiakastyytyväisyys- tai asiakaskyselyillä, asiakkaiden ryhmähaastattelut, asiakasraadit tai erilaiset työpajat (Leemann & Hämäläinen 2015: 7).

Asiakasosallisuuden lähtöoletus on, että kun asiakas osallistuu aktiivisesti omaan palveluprosessiinsa, asiakkaan tyytyväisyys tilanteeseen lisääntyy. Hän sitoutuu vahvemmin ottamaan vastuuta tilanteestaan ja tulee todennäköisesti jatkossakin selviytymään paremmin itsenäisesti. (Sihvo ym. 2018, 16.) Lastensuojelutyön näkökulmasta lapsen tai nuoren perheellä ja läheisillä on hyvin keskeinen asema yhteistyön rakentamisessa ja palvelun suunnittelussa, esimerkiksi systeemisen toimintamallin keinoin (Lastensuojelu 2024; Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa).

Asiakasosallisuus on myös yhteiskehittämistä, jolloin palveluita kehittäessä kartoitetaan ammattilaisten lisäksi asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä. Yhteiskehittäminen auttaa luomaan tarvetta vastaavia, oikea-aikaisia ja toimivampia palveluita. (Aaltonen 2023: 45; Sihvo ym. 2018: 14.)

Leemann & Hämäläisen (2015) mukaan palvelujärjestelmän asiakasosallisuuden edistäminen parantaa organisaation ja palveluiden laatua, auttaa tehokkaammin saavuttamaan asetettuja tavoitteita, vähentää epätasapainoa palveluiden käyttäjien ja järjestäjien välillä, lisää mukana olijoiden itseluottamusta sekä opettaa demokratiaan (Leemann & Hämäläinen 2015: 6).

Närhen ym. (2014) tutkimuksessa nuorten aikuisten kanssa työskentelevät katutason työntekijät määrittivät ja jäsensivät asiakkaidensa osallistumista ja osallisuutta sekä niiden esteitä palvelujärjestelmässä. Työntekijät kokivat, että palvelujärjestelmän tarjoama osallisuus lokeroituu usein jo ennalta määriteltyyn malliin, eikä se muokkaannu vapaasti asiakkaiden tarpeisiin tai tapaan olla osallinen. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2014: 241.)

Osallistavamman työskentelytavan omaksuminen voi olla vaikeaa, sillä asiakkaat on niin kauan nähty vain vastaanottavana, eikä aktiivisena osapuolena (Helminen 2005: 20). Sirviön (2006) mukaan asiakkaan osallisuuden tasoon vaikuttavat asiakkaan oma

valmius ja tarve osallisuudelle, mutta myös työntekijän persoonallisuus ja toiminta kohtaamistilanteessa (Sirviö 2006: 98). Nuorten aikuisten kanssa työskentelevät kokivat aidosti toteutuvan asiakasosallisuuden esteeksi suuret asiakasmäärät, resurssipulan ja järjestelmäkeskeisyyden, joka ei työntekijöiden näkemyksen mukaan mahdollista asiakkaan yksilöllisesti huomioivaa kohtaamista (Närhi ym. 2014: 241).

Moni sosiaalialan työntekijä työskentelee varmasti jo osallistavasti, vaikkei sitä välttämättä itse tiedostakaan. Närhen ym. (2014) haastattelemat työntekijät olivat päätyneet toteuttamaan asiakasosallisuutta hieman kyseenalaisesti keksimällä keinoja kiertää palvelujärjestelmän tulkintoja niin, että asiakkaan itsemääräämisoikeus ja osallisuus toteutuisivat järjestelmän kankeudesta huolimatta (Närhi ym. 2014: 242).

Eryteisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa ihminen saattaa olla asiakkaana useammassa eri palvelussa. Jotta työntekijät voisivat tukea asiakkaan osallisuutta, tulisi varmistaa, että moniammatillinen yhteistyö eri tahojen välillä on sujuvaa. Vastuualueiden ja -henkilöiden tulee olla selvillä eri tahojen välillä. Tällöin vältetään päällekkäiseltä työltä ja asiakkaan pompottamiselta. (Sirviö 2006:130.) Hyvinvointialueiden yksi päätavoitteista on tasapuolista palveluntarjontaa ja lisätä moniammatillista yhteistyötä siten, että asiakas saisi tarvitsemana palvelut ns. yhden luukun periaatteella.

3.3 Työntekijän osallisuus

Työntekijän osallisuuteen liittyy turvallisuuden, arvostuksen ja kuulluksi tulemisen tunne. Organisaatioissa tulee kehittää strategioita, joilla voidaan arvioida ja käsitellä työpaikan asenteita ja ilmapiiriä. (Enders ym. 2020: 2.) Aasen ym. (2012) mainitsevat turvallisuuden tunteen lisäksi työntekijän osallisuutta vahvistaviksi tekijöiksi itsemääräämisoikeuden, suvaitsevaisuuden ja luotettavuuden tunteen (Aasen, Amundsen, Gressgård & Hansen 2012: 65).

Osallisuuden kokemus työpaikalla lisää työntekijän positiivista omanarvon tuntoa sekä kokemusta työn merkityksellisyydestä. Osallisuutta kokeva työntekijä voi tuntea olevansa kiinteä ja tuottava osa työyhteisöä. Hänen työpanoksellaan ja mielipiteillään on merkitystä työyhteisössä. (Whiteford & Pereira 2012: 197.) Jääskeläisen (2013) toimintatutkimuksessa työhyvinvoinnin kehittämisprosessista vanhus- ja vammaispalveluita tuottavissa työyhteisöissä Sallassa todetaan työntekijän osallisuuden tunteen vahvistuvan onnistuneesti toteutetussa kehittämisprosessissa.

Kokemuksen taustalla on tunne, että yhteisellä keskustelulla on vaikutusta omaan työhön ja toimintatapoihin. (Jääskeläinen 2013: 154-155.)

Innovaatiot ja niihin kannustaminen nähdään organisaation kehittymisen edellytyksenä. Organisaatioiden tulisi panostaa kehittämismyönteiseen ilmapiiriin ja kannustaa työntekijöitään tuomaan esille kehittämisehdotuksiaan. Organisaation ja yksilön välisellä vuorovaikutuksella on suuri merkitys joko kehittämisprosessin rikastuttamiseen tai kuihduttamiseen. Osallisuuden näkökulmasta ylhäältä alaspäin annetut ohjeet ja kehittämisehdotukset eivät ole hedelmällisimpiä työntekijän kehittämisinnostuksen herättäjiä. Osallistava, työntekijälähtöinen kehittäminen toteutuu parhaiten silloin, kun työntekijä pääsee osallistumaan jo kehittämisen alkuvaiheessa. (Høyrup 2012: 5–6, 9.)

Aasen ym. (2012) tutkivat 20 norjalaista yhtiötä, jotka ovat tunnettuja henkilöstöä osallistavasta innovaatiotyöstään. Tutkimuksen mukaan kuuluvuuden tunne lisää sitoutumista työhön ja organisaatioon. Parhaat työtulokset saavutetaan työilmapiirissä, joka on yhteistyökykyinen, keskusteleva ja työntekijää osallistava. Sitoutunut työntekijä, joka kokee kehittämistyön mielekkääksi ja ymmärtää sen merkityksen työlle, on halukkaampi panostamaan työn kehittämiseen, vaikka se edellyttäisi lisätyötä. (Aasen ym. 2012: 64-65.)

Työntekijän osallisuudella ja sitoutuneisuudella voi olla myös haittapuolensa. Liiallinen osallistaminen organisaatiossa ja työntekijän velvollisuudentuntoinen sitoutuminen voi johtaa liialliseen työkuormitukseen ja uupumukseen. Vastuun ja työn intensiivisyyden lisääntyessä työntekijän varsinaiset vaikuttamismahdollisuudet eivät välttämättä kasva samassa suhteessa työntekijän menettämään aikaan ja voimavaroihin. (Alasoini 2021: 54; Lindström & Taipale 2021: 105.) Positiivisen psykologian näkökulmasta työntekijän osallisuuden myötä lisääntyvän sitoutuneisuuden nähdään kuitenkin lisäävän työmotivaatiota ja -hyvinvointia (Kuokkanen 2021: 124).

Työntekijän asiakasosallisuutta toteuttavan työskentelytavan varmistamiseksi tulisi huolehtia siitä, että kaikki työyhteisössä ymmärtävät osallisuuden samalla tavalla. Osallisuuden käsite tulisi aina avata työntekijöille ja asiakasosallisuuden tavoitteet määritellä selkeästi työyksikössä, jotta työntekijät tietävät mihin pyrkiä. Osallisuusohjelman lisäksi työyhteisöissä tarvitaan perehdytystä ja yhteistä keskustelua oman työpaikan mahdollisuuksista ja keinoista toteuttaa osallisuutta.

3.4 Kehittämistyön vakiinnuttaminen osallisuuden näkökulmasta

Hyvinvointialueiden alueellisesti yhtenäisten toimintamallien ja -käytäntöjen kehittäminen sekä vakiinnuttaminen on käynnissä. Myös osallisuuden toteuttamiseen, seurantaan ja arviointiin ollaan Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella luomassa toimintamalleja, joiden avulla kehitetään sekä asukkaiden, asiakkaiden että työntekijöiden osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia.

Alasoinin (2016) määritelmän mukaan työpaikan kehittämisohjelman (engl. *workplace development programme*) puitteiden tulee olla samanaikaisesti yhteneväiset useassa organisaation työpaikassa. Ohjelman tulee olla sekä johdon, henkilöstön että työhön liittyvien organisaatioiden hyväksymä. Organisaatioiden välillä tulee sitoutua yhteistyöhön, vuorovaikutukseen ja tiedonvaihtoon. (Alasoini 2016: 27.)

Tutkimuksessa kehitysvammaisten osallisuuden vahvistamiseksi kehittämisohjelman avulla todettiin vahvan johtajuuden tukevan työntekijän motivaatiota hyödyntää kehittämisohjelmaa asiakastyössä ja sitoutua siihen. Esihenkilön tulee myös huolehtia työntekijän perehdyttämisestä, riittävästä resursseista sekä tarvittavista välineistä. (Rodenburg ym. 2021: 142.)

Alasoinin (2016) työpaikan kehittämisohjelmien arviointitutkimuksessa keskityttiin kehittämisohjelmasta aiheutuviin välittömiin muutoksiin, kuten tuottavuuden parantumiseen, työn sujuvuuteen, työilmapiiriin ja työtyytyväisyyteen. Näitä Alasoini nimittää ensimmäisen asteen tuloksiksi (*first-order results*). Alasoinin tutkimuksen mukaan työelämän kehittämisohjelmia tulisi hyödyntää ymmärtämään työelämän kehittämisstrategioiden vahvuuksia ja heikkouksia sekä luomaan realistisempaa näkemystä millaisiin työelämän muutoksiin on mahdollista vaikuttaa kehittämisohjelmien avulla. (Alasoini 2016: 52, 97.)

Työpaikan kehittämiskulttuurin ja työpaikalla tapahtuvan oppimisen yhteys toisiinsa on merkittävä. Molemmat osa-alueet tukevat toisiaan ja molempien toteutuminen on edellytys hyvälle prosessille. (Høyrup, 2012: 30.) Työntekijälähtöisiä innovaatioita tukeville yrityksille on ominaista kulttuurin ja roolituksen elementtien onnistunut yhdistäminen yhdistettynä asianmukaisten työkalujen käyttöön innovaatiotyössään. Työyhteisön salliva ilmapiiri edesauttaa työntekijän motivaatiota ja uskallusta tuoda

esille kehittämisehdotuksia. (Aasen ym. 2012: 70–71; Price, Boud & Scheeres 2012: 88.)

Työntekijöiden ja organisaation välinen suhde on muuttunut viime vuosikymmeninä ohjaten työskentelykulttuuria tasalaatuisemmilla rakenteilla, rohkaisulla itseohjautuvuuteen sekä kankeiden muodollisuuksien vähentämisellä. Työntekijöiltä odotetaan oma-aloitteisuutta ja vastuunottoa. Tämä lisää itseohjautuvuutta, joka tarjoaa myönteisen pohjan työntekijän kehittämisehdotuksille työolojen tai työkäytäntöjen kehittämiseksi. (Price ym. 2012: 77.)

Aasen ym. (2012) huomauttavat tutkimuksessaan norjalaisten yritysten työntekijäosallisuudesta, että Norja on perinteisesti työntekijäosallisuutta korostava maa, joten tutkimustuloksen yleistys suoraan muihin maihin ei ole välttämättä mahdollista. Skandinaavinen malli tarjoaisi kuitenkin hyvän pohjan työntekijälähtöisen kehittämistyön tueksi myös muihin maihin: yhtiön luotettavuus, työntekijöiden osallisuus ja toimivan yhteistyön ilmapiiri johdon ja ammattiyhdistysten edustajien välillä. Aasenin ym. mukaan norjalaisten malli toimii myös hyvänä esimerkkinä niille maille, jotka ovat kiinnostuneita kehittämään kehittämistyötään työntekijälähtöisemmäksi. (Aasen ym. 2012: 71.)

Vertailtaessa saksalaisten ja kiinalaisten yritysten valmiuksia johtaa innovaatiotyötä (erityisesti työntekijälähtöisiä), Fees ja Taberizadeh (2012) toteavat saksalaisilla yrityksillä olevan kiinalaisia paremmat valmiudet innovaatiotyön tukemiseen. Erot näkyivät etenkin organisaatioiden strategia- ja kehittämistyössä sekä oppimisen tukemisen kulttuurissa. Tutkimukseen osallistuneiden kiinalaisten yritysten organisaatiot olivat ilmapiiriltään hyvin byrokraattisia, joissa työntekijöille ei anneta mahdollisuutta ilmaista itseään vapaasti. (Fees & Taherizadeh 2012: 199–200, 206.)

1980-luvun alussa suomalainen työkuulttuuri ja työnantajien suhtautuminen alaisiinsa alkoi muuttua työntekijälähtöisemmäksi. Sosiaaliin taitoihin, vuorovaikutukseen ja yhteistyöhön alettiin panostaa. Myös yliopistoissa ja tutkimuslaitoksissa alettiin panostaa työelämän toimintasuuntautuneeseen tutkimukseen, joka on osaltaan edesauttanut työntekijälähtöisyyttä Suomessa. Alasoinin (2016; 2021) mukaan Suomessa panostettiin työelämän tutkimuksen ja kehittämisen rahoittamiseen aina 2010-luvun alkuun asti enemmän kuin muissa länsimaisissa teollisuusmaissa. (Alasoini 2016: 29; Alasoini 2021: 41–42, 44.)

Aasenin ym. (2012) tutkimustuloksista löytyi tiettyjä yhtäläisiä ominaisuuksia työntekijöiden osallistamiseksi kehittämisprosesseissa, kuten selkeä tehtävänjako, toiminta- ja ajattelutavat ja rakenteelliset mekanismit osallistamiseen. Toisaalta tutkimus toteaa, että onnistuneen osallistamisen tavat voivat poiketa eri yrityksissä hyvin paljon toisistaan. Osassa yrityksissä osallisuus toteutui vahvasti strukturoidulla menetelmällä, kun taas toisaalla osallistaminen perustui vahvan kulttuurisen dynamiikan luomiseen. (Aasen ym. 2012: 70.)

Pricen ym. (2012) mukaan kehittämistyö jalkautuu parhaiten työyhteisöön silloin, kun kehittämistyö vastaa työntekijän omaan kiinnostuksen kohteeseen ja todelliseen tarpeeseen työpaikalla. Organisaatiolähtöisiä käytäntöjä tai kehittämisprosesseja tulisi voida muokata työyhteisön tarpeiden ja työyhteisön työkuultuuriin sopiviksi. (Price ym. 2012: 90.)

Tarkoituksena ei kuitenkaan ole miellyttää kaikkia tai vastata jokaisen työntekijän yksilöllisiin kiinnostuksen kohteisiin. Työntekijän on pystyttävä sitoutumaan työyhteisön yhteisiin tavoitteisiin, vaikkei olisi motivoitunut niistä henkilökohtaisella tasolla. Johtamiskäytännöillä voi vaikuttaa tapaan, jolla kehittämistyö lanseerataan työyhteisössä. Huomio siitä, että kehittämisohjelman tulee vastata todelliseen tarpeeseen työpaikalla, on olennainen. Jotta työntekijä voi motivoitua kehittämisestä tai muutoksesta, tulee hänen kokea siitä olevan hyötyä työn sisällölle, työoloille tai työhyvinvoinnilleen.

3.5 Opinnäytetyössä käytettävä osallisuuden viitekehys

Yllä esitetyt osallisuuden erilaiset luokittelut jäsentävät laajaa osallisuuden käsitettä. Leemannin ym. (2022), Isolan ym. (2017) ja Sihvon (2018) määritelmien, erityisesti THL:n osallisuusindikaattorin ja STM:n Asiakkaiden osallistumisen toimintamallin, pohjalta olen rajannut osallisuuden määriteltävän opinnäytetyössäni seuraavasti:

- tunne hyväksytyksi ja kuulluksi tulemisesta
- kuuluvuus johonkin (esim. itselle tärkeään ryhmään tai yhteisöön)
- mahdollisuus vaikuttaa omaan elämään tai yhteisöön
- mahdollisuus ilmaista mielipiteensä
- oikeus saada tietoa

Vaikka näkökulma vaihtelee eri osallisuusmuotoja tarkastellessa, yllä mainittu määritelmä pätee sekä osallisuuteen yleisellä tasolla, asiakasosallisuuteen että työntekijöiden osallisuuteen.

Viitekehuksesta on tietoisesti rajattu pois työllisyystilanteen ja elintason merkitys osallisuuden kokemuksessa. Nämä tekijät ovat osallisuuden kokemukseen todennäköisesti myönteisesti tai kielteisesti vaikuttavia tekijöitä, ei varsinaisia kriteerejä osallisuuden toteutumiseksi. Asiakkaan taloudellinen tai työtilanne ei vaikuta opinnäytetyössäni haastateltujen lastensuojelun systemisen tiimin työntekijöiden työskentelytapaan tai osallistamisen määrään. Työntekijät eivät voi työssään suoranaisesti vaikuttaa asiakkaan tai asiakasperheen työtilanteeseen ja elintason. Asiakkaan taloudellisella tilanteella ei myöskään saa olla vaikutusta asiakkaan kohtaamiseen tai kohteluun.

Asiakasosallisuuden määritelmä täsmennetään tässä opinnäytetyössä tiivistäen Leemann & Hämäläisen (2015), Helmisen (2005) ja Sihvon ym. (2018) määrittelyt asiakasosallisuudesta. Asiakasosallisuus toteutuu, kun:

- Asiakas tulee palveluissa kuulluksi. Hänen mielipiteensä ja näkemyksensä suunnitelmasta tai palvelun toteutuksesta huomioidaan.
- Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa oman palvelunsa suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin.

Työntekijän osallisuuden merkitystä tarkastellaan tässä opinnäytetyössä työn kehittämisen näkökulmasta Aasen ym. (2012), Endersin ym. (2020), Jääskeläisen (2013) ja Kuokkasen (2021) määrittelyiden pohjalta. Työntekijän osallisuus tarkoittaa tässä opinnäytetyössä arvostusta ja kuulluksi tulemisen tunnetta, mahdollisuutta vaikuttaa sekä ymmärrystä työnsä merkityksellisyydestä. Työntekijän osallisuus lisää työntekijän motivaatiota laadukkaaseen työskentelyyn ja sitouttaa yhteiseen työn kehittämiseen.

Tässä opinnäytetyössä kehittämistyön määritelmässä keskitytään osallisuuden merkityksellisyyteen kehittämistyön vakiinnuttamisessa. Aasen ym. (2012), Pricen ym. (2012) ja Alasoinin (2016 & 2021) määrittelyiden pohjalta tässä opinnäytetyössä määritellään, että onnistuakseen ja vakiintuakseen kehittämistyön tulee olla työntekijöitä osallistava. Kehittämistyön tulee olla realistisesti toteutettavissa ja vastata todelliseen tarpeeseen työpaikalla. Rodenburg ym. (2021) ja Price ym. (2012) lisäävät,

että osallistavan työilmapiirin ja vahvan johtajuuden ansiosta työntekijät ovat motivoituneempia esittämään kehittämissuhteita ja sitoutumaan kehittämistyöhön.

4 Opinnäytetyön toteutus

4.1 Tavoite ja tutkimuskysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on ollut selvittää mitkä asiat työntekijän näkökulmasta vaikuttavat asiakasosallisuuden kehittämiseen. Opinnäytetyön tulosten avulla on tarkoitus kehittää ja yhtenäistää asiakasosallisuuden toteutumista Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

Tutkimuskysymykseni keskittyvät työntekijän asiakastyössä toteuttaman asiakasosallisuuden kehittämiseen, ei työntekijän oman osallisuuden vahvistamiseen. Opinnäytetyön tavoitteena on ollut selvittää työntekijöiden näkemyksiä seuraavien tutkimuskysymysten pohjalta:

1. Miten asiakasosallisuutta voisi kehittää?
2. Mitä asiakasosallisuuden kehittäminen edellyttää?

4.2 Tutkimusmenetelmät

4.2.1 Kohderyhmä ja aineistonkeruutapa

Opinnäytetyöni haastatteluiden kohderyhmäksi valikoitui Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella toimiva lastensuojelun systeminen tiimi, jonka työskentelytavoissa tiedettiin jo entuudestaan hyödynnettävän osallisuutta. Sain haastateltavan työyksikön valintaan ohjausta hyvinvointialueen sosiaalityön johtajalta. Otin keväällä 2023 yhteyttä tiimin esihenkilöön, joka kiinnostui opinnäytetyöstäni ja uskoi myös tiimin olevan motivoitunut haastatteluihin. Tapasin tiimiä Teamsin välityksellä keväällä 2023, jolloin kerroin opinnäytetyöni tavoitteista, tutkimuskysymyksistäni, haastatteluiden sisällöstä ja käytännön toteutuksesta. Tiimin jäsenillä oli myös tilaisuudessa mahdollisuus esittää minulle kysymyksiä.

Lastensuojelun systeeminen tiimi itse toivoi haastattelut toteutettavan ryhmähaastatteluina, jonka hyväksyin pohdittuani asiaa. Tiimin esihenkilö jakoi tiimin jäsenet kahtia ja varasi kaksi haastatteluaikaa syksyille 2023. Yksi haastatteluaika jouduttiin siirtämään poissaolojen ja tiimiläisten työkiireiden vuoksi. Haastattelut toteutettiin vuoden 2023 syys- ja lokakuussa tiimin työpisteellä. Kumpaankin haastatteluun osallistui neljä henkilöä. Ensimmäiseen haastatteluun yksi henkilö osallistui Zoom-yhteydellä.

Ryhmähaastattelun etu kehittämistä tavoittelevassa tutkimuksessa on, että vuorovaikutteinen haastattelutapa ja toisten haastatteluun osallistuvien puheenvuorot herättävät parhaimmillaan ryhmän jäsenissä uusia ajatuksia sekä erilaisia, yllättäviäkin näkökulmia ja näin keskustelu itsessään rikastuttaa haastattelua. Osallistujat täydentävät toistensa puheenvuoroja omilla näkemyksillään ja ehdotuksillaan. (Valtonen 2005: 226, 235.) Kehittämisenäkökulman vuoksi uskoin ryhmähaastatteluiden olevan yksilöhaastatteluita antoisampi.

On mahdollista, että ryhmähaastattelussa kaikki eivät uskalla ilmaista rehellistä mielipidettään tai olla eri mieltä toisten kanssa. Opinnäytetyössäni haastateltavat olivat haastattelussa mukana organisaationsa työntekijäedustajina. Tämä kulttuurinen konteksti on voinut vaikuttaa työntekijöiden vastauksiin ja henkilökohtaisten mielipiteiden esittämisen määrään. (Valtonen 2005: 228, 231.)

Puheenvuorojen jakamisen kontrollointi on ryhmähaastattelussa erityisen tärkeää, jotta myös hiljaisemmat saavat äänensä kuuluville. Ryhmähaastattelun tavoitteena olisi saada kaikki ryhmän jäsenet osallistumaan tasapuolisesti keskusteluun ja siksi haastattelijan rooli on hyvin merkityksellinen (Valtonen 2005: 236). Toisaalta osa haastateltavista saattaa saada ryhmästä tukea ja rohkeutta, jota yksilöhaastattelussa ei ole saatavilla. Niiden, joiden on vaikea aluksi keksiä vastausta kysymykseen, saattavat hyötyä toisten vastausten kuulemisesta ennen omaa puheenvuoroaan.

Ryhmähaastattelussa voi olla hyödyllistä videoida haastattelutilanne, jotta litteroidessa pystyy tunnistamaan puhujan, vaikka tallenteen äänenlaatu olisikin heikko (Tiittula & Ruusuvuori 2005: 15). Halusin varmistaa, että haastatteluiden tallennus onnistuu, joten käytin kahta tallennustapaa. Nauhoitin haastattelut sekä puhelimeen äänitiedostona että tietokoneella Zoom-kokouksena.

4.2.2 Laadullinen tutkimus teemahaastattelun lähtökohtana

Laadullinen tutkimus ja tutkimustulokset ovat aina subjektiivisia. Laadullisessa tutkimuksessa ei haeta oikeita vastauksia tai yhtä totuutta, joka pohjautuisi tilastollisiin riippuvuuksiin, vaan pyritään paljastamaan yksilöllisiä merkityksiä, joita ihmiset toiminnalleen antavat. (Vilkkä 2015: 150.) Tutkimusmenetelmäni on laadullinen tutkimus, joka kohdentuu yhteen lastensuojelun systeemiseen tiimiin Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella.

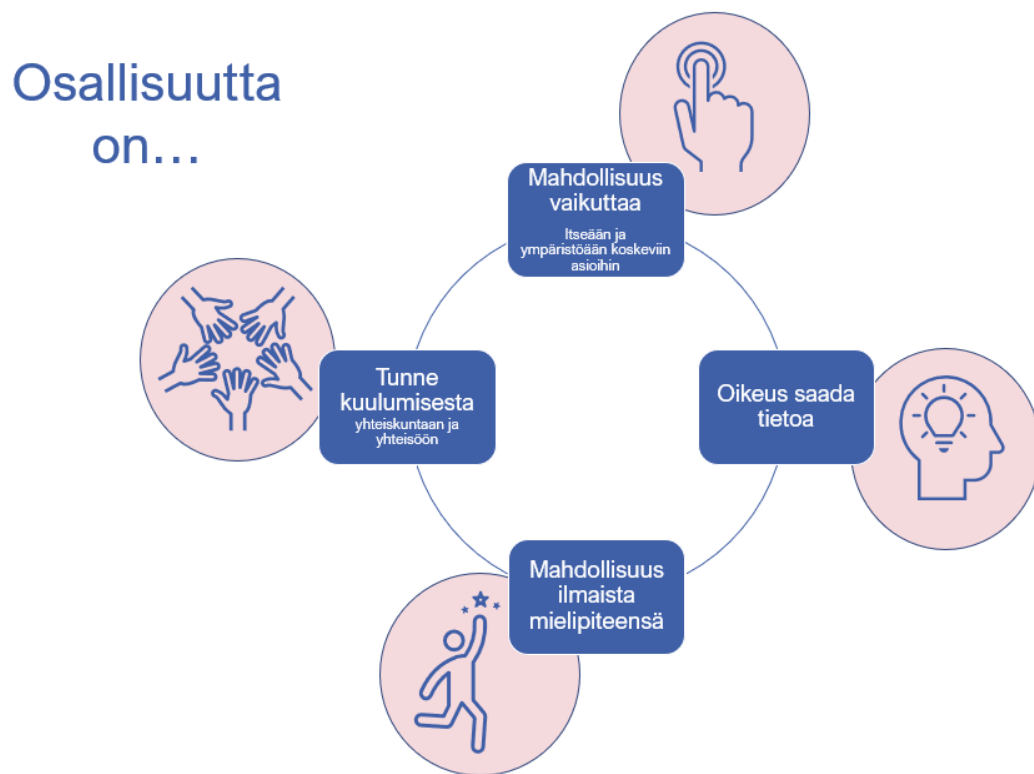
Käytin aineistonkeruumenetelmänäni teemahaastattelua. Teemahaastatteluissa haastattelurunko toimii ohjenuorana, mutta haastattelijan on mahdollista vaihdella kysymysten järjestystä tai lisäillä sekä muokata kysymyksiä tilanteen mukaan. Vaikka haastateltavilla on vapaus puhua melko vapaasti, on haastattelijan tehtävänä huolehtia, että keskustelu pysyy haastattelun teemoissa. (Hyvärinen & Suoninen & Vuori; Tiittula & Ruusuvuori 2005: 11; Vilkkä 2015: 126.)

Haastattelun kysymysten tulee olla tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun kannalta merkityksellisiä. Kysymyksille tulee löytyä perustelu tutkimuksen viitekehystä. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 3.1.1 Lomakehaastattelu, teemahaastattelu ja syvähaastattelu.) Kysymysten sisältöjä, ymmärrettävyyttä ja relevanttiutta tulisi miettiä myös työyksikön esihenkilön kanssa, joka tuntee kohderyhmän (Vilkkä 2015: 130). Tiimin esihenkilön vaihtumisen vuoksi en käynyt haastattelukysymyksiä läpi uuden esihenkilön kanssa, vaan kysymykset arvioitiin opinnäytetyötäni ohjaavan lehtorin kanssa.

Tein haastatteluita varten haastattelurungon (Liite 4.), jonka kysymykset pohjautuivat jo aiemmin esitettyyn opinnäytetyön teoreettiseen viitekehukseen osallisuudesta. Hyödynsin haastattelurunkoon Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen osallisuusindikaattorin väittämiä sekä Asiakkaiden osallistumisen toimintamallia (Leemann ym. 2022: 408; Isola ym. 2017: 53–54; Sihvo ym. 2018, 10).

Pyrin kartoittamaan haastatteluilla, miten työntekijät ymmärtävät osallisuuden, miten he itse suhtautuvat asiakasosallisuuteen ja millaisia kokemuksia heillä jo on asiakasosallisuudesta työssään. Koin myös tärkeäksi tietää, miten työntekijät kokevat omat valmiutensa asiakasta osallistamaan työskentelyyn ja mitä he ajattelevat tarvitsevansa, jotta voisivat toteuttaa asiakasosallisuutta vahvemmin.

Tiimin toimintavoissa tiedettiin olevan jo asiakasosallisuutta huomioivia elementtejä systeemisen työtöteen ansiosta, joten ennakko-oletukseni oli, että tiimillä on kokemusta ja mielipiteitä osallisuuteen liittyvistä asioista. Siksi päädyin käymään haastatteluiden aluksi vain lyhyesti työntekijöiden kanssa läpi kuvan, jonka olin koostanut osallisuuden muodoista Sosiaali- ja terveysministeriön Asiakkaiden osallistumisen toimintamallin pohjalta (Sihvo ym. 2018, 10). Kerroin käytännön esimerkein mitä eri osa-alueet voisivat tarkoittaa nimenomaan lastensuojelutyön näkökulmasta. Kuva oli haastateltavien nähtävillä koko haastattelun ajan.



Kuva 1. Osallisuus kuvattuna Asiakkaiden osallistumisen toimintamallia mukaillen (Sihvo ym. 2018, 10).

4.2.3 Tutkimusetiikka

Laadullisen tutkimuksen eettisyys edellyttää myös yleisesti laadukasta työskentelyä. Sekä tutkimussuunnitelman että tutkimusasetelman raportoinnin tulee olla laadukas, hyvin suunniteltu ja toteutettu. Laadullisen tutkimuksen tutkimusetiikassa tulee

varmistua tutkimukseen osallistuvien henkilöiden informoinnista sekä aineiston keräämisen ja analyysissa käytettävien menetelmien luotettavuudesta. Myös anonymiteettiongelmat ja tutkimustulosten esittämistavan eettiset näkökulmat tulee huomioida. (Tuomi & Sarajärvi 2018: Luku 5.2 Millaista on hyvä tutkimus?, Luku 5.4.1 Eri perinteiden suhde tutkimuksen etiikkaan.)

Suomessa tutkijaa ohjaa yleiset eettiset periaatteet, tieteenalasta riippumatta. Oman opinnäytetyöni kannalta olennaiset nostot eettisistä periaatteista ovat tutkijan kunnioitus tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta kohtaan sekä tutkimuksen toteutus niin, ettei siitä aiheudu haittaa tutkimuksen kohdehenkilöille. (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019: 9.) Hain opinnäytetyölleni tutkimuslupaa Itä-Uudenmaan hyvinvointialueelta, ja se myönnettiin minulle heinäkuussa 2023.

Haastateltavien taustatietojen olennaisuutta tulee miettiä tarkkaan. Esimerkiksi perinteiset sukupuoli tai ikä eivät välttämättä anna mitään olennaista lisäarvoa tutkimukselle. (Vilkkä 2015: 131.) Minun opinnäytetyöni kannalta haastateltavien iän tai sukupuolen raportoiminen ei ollut olennaista. Haastateltavien koulutustausta ja työuran pituus sosiaalialalla sekä erityisesti työuran pituus kyseisessä työyksikössä olivat mielestäni olennaisia taustatietoja. Näillä tiedoilla sain hahmotettua haastateltavien sosiaalialan työskentelyn valmiuksia yleisesti ja varsinkin valmiuksia systeemiseen työotteeseen, joka on käytössä kyseisessä tiimissä.

Tutkittavien tulee saada osallistua tutkimukseen vapaaehtoisesti. Heiltä tulee saada kirjallinen tai sähköinen suostumus. Tutkittavien tulee myös olla tietoisia siitä, mistä tutkimuksessa on kyse. Tutkittaville tulee taata anonymiteetti ja tutkimustuloksia ei saa käyttää muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 5.4.4 Mengele-tapaukset; Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019: 17.)

Lähetin haastateltaville sähköpostitse suostumuslomakkeen tutkimukseen osallistumisesta sekä tiedotteen opinnäytetyöni tarkoituksesta ja toteutettavista haastatteluista. Tietosuojaseloste oli saatavissa pyydettäessä. Osa haastateltavista palautti suostumuslomakkeensa minulle sähköisesti ja osa paperilla haastattelutilanteen yhteydessä. Ainoat henkilötiedot, joita keräsin, oli haastateltavien sähköpostiosoitteet sekä etu- ja sukunimi.

Haastattelut kuvattiin tietokoneella Zoom-kokouksella. Zoom-tallenteen pystyy tallentamaan Metropolian tietoturvaohjeiden mukaisesti suoraan tietokoneelle ilman pilvipalvelua. Nauhoitin haastattelut varmuuden vuoksi myös puhelimelle äänitiedostona. Litterointivaiheessa haastateltavien nimet muutettiin tekstissä tunnistamattomiksi koodeiksi. Myös muut tunnistamisen mahdollistavat elementit poistettiin tekstistä ja muokattiin tunnistamattomaksi. Osan haastateltavien vastauksista oli tunnistettavissa, että heidän äidinkieltensä on ruotsi. Tällaisten vastausten sana- ja taivutusmuodot muokkasin niin, ettei niitä voi erottaa suomenkielisistä vastauksista.

Laadullisessa tutkimuksessa myönnetään se, että tutkimus ei ole täysin puolueeton, vaan analyysi ja tutkimustulokset saattavat suodattaa esim. tutkijan persoonan, elämäkokemuksen ja virka-aseman kautta. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 6.1 Totuus ja objektiivisuus laadullisessa tutkimuksessa.) Tämä on tärkeä tiedostaa ja pyrkiä parhaansa mukaan mahdollisimman objektiiviseen tutkimusotteeseen. Tuomi ja Sarajärvi (2018) kyseenalaistavat tutkijan kyvyn kontrolloida analyysia vain aineiston ehdoilla, siten, ettei tutkijan omat ennakkoluulot vaikuta tulkintaan (Tuomi & Sarajärvi 2018. Luku 4.2 Laadullisen analyysin muodot).

Työskentelen osallisuuden erityisasiantuntijana Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella, joten minun on ollut tärkeää tiedostaa oma arvolatautumiseni opinnäytetyön aihepiiriin. Minun on tullut pidättäytyä tarkasti haastatteluiden analysoinnissa siten, etten antaisi omien odotusteni tai mielenkiinnon kohteiden vaikuttaa aineiston luokitteluun ja analyysiin.

4.3 Aineiston analysointi

Toteuttamani kaksi ryhmähaastattelua kestivät yhteensä 3 tuntia ja 37 minuuttia. Haastattelut olivat lähes samanpituiset; ensimmäinen haastattelu kesti 1 tunnin ja 52 minuuttia ja toinen haastattelu 1 tunnin ja 45 minuuttia. Litteroitua tekstiä kertyi 69 sivua (Calibri 12-fontti, riviväli 1,5).

Huomasin ryhmähaastatteluita tehdessä, että haastattelemani henkilöt eivät useinkaan toistaneet samaa vastausta, jonka joku toinen oli jo kerran sanonut. Haastatteluosallistujat osoittivat usein samanmielisyytensä toisen puheenvuoron yhteydessä esimerkiksi nyökkäämällä tai äännähtämällä hyväksyvästi. Vastauksissa

saatettiin viitata toisen vastaajan puheenvuoroon ja täydentää sitä omalla puheenvuorolla, mutta varsinaisesti samat vastaukset eivät toistuneet. Täten analyysissa ei keskitytä samansisältöisten vastausten määriin, vaan vastausten sisältöön kokonaisuudessaan.

Tutkimusaineistoni analyysi on toteutettu teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Teoriaohjaava nimensä mukaisesti ohjaa analyysia, mutta analyysin ei tarvitse pohjautua suoraan teoriaan ja analyysiyksiköt voidaan valita aineistosta. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 4.2 Laadullisen analyysin muodot.) Tässä opinnäytetyössä ohjaavana teoriana on aiemmin esitelty osallisuuden viitekehys ja osallisuustyön merkitys kehittämistyön vakiinnuttamisessa.

Sisällönanalyysissa pyritään kuvaamaan dokumenttien tai aineiston sisältöä sanallisesti ja luomaan hajanaisesta aineistosta yhtenäinen kokonaiskuva tutkittavasta ilmiöstä. Sisällönanalyysin voi jakaa kolmeen vaiheeseen: Ensin aineisto redusoidaan eli pelkistään, seuraavaksi aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan ja viimeiseksi tapahtuu abstrahointi eli teoreettisten käsitteiden luominen. (Tuomi & Sarajärvi 2018: Luku 4.2 Laadullisen analyysin muodot, Luku 4.4.1. Sisällönanalyysi ja sisällön erittely, Luku 4.4.2 Yleisesti sisällönanalyysin tekemisestä, Luku 4.4.3. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi.)

Aloitin aineiston analysoinnin lukemalla litteroidun aineiston useaan kertaan. Haastattelun teemat ja usein toistuvat ilmaukset muodostivat analyysiyksiköt, joiden pohjalta alkoi aineiston pelkistäminen. Tutkimuskysymykset ja teemahaastattelun kysymykset ohjasivat aineiston pelkistämistä. Alleviivasin alkuperäiset ilmaukset ja kirjoitin pelkistetyt ilmaukset sekä litteroidun tekstin word-tiedoston kommenttikenttään että erillisille paperilapuille. Papereihin oli kirjattu ns. lähdeviite, jotta pystyin halutessani palaamaan tutkimaan alkuperäistä ilmaisua. Pelkistetyistä ilmauksista alkoi muodostua toistuvia teemoja, joiden mukaan ryhmittelin paperilaput teemapinoiksi.

Taulukko 1. Esimerkki aineiston pelkistämisestä

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu
"No varmaan ihan heti siinä prosessin alussa, kun asiakkuus alkaa lastensuojelussa, niin silloin ja niinku lähtökohtaisesti lähdetään siitä, et asiakas saa niinku määritellä ja kertoa oman tilanteensa ja miten hän koko niinku asian näkee tai mitkä on hänen mielestään sellaiset pulmakohdat." (1/3)	Asiakas määrittää itse tilanteensa
"...tai yritetään... pyritään siihen, että lapsi tai nuori on mukana siinä tapaamisen alussa ja käytetään menetelmiä, jotka ehkä soveltuu sitten myös niinku lapselle. Että hän pystyy kertomaan paremmin ja siihen käytetään just näitä systeemisen mallin mukaisia erilaisia työvälineitä, esimerkiksi piirretään paljon ja visualisoidaan ja se on yks tapa saada niinku lasta mukaan osalliseksi." (1/3)	Lapsi/nuori mukana heti alussa Menetelmät ikätason mukaiset Esimerkkejä menetelmistä
"Mä ajattelen just, et se on tärkeätä kuulla sitä asiakasta." (1/4)	Omasta mielestä tärkeää Asiakkaan kuuleminen

Analyysin tarkoituksena on luoda teoreettinen kokonaisuus tutkimusaineistosta. Aineistosta nousevien merkityskokonaisuuksien tai pääteemojen tulee vastata tutkimuskysymyksiin. Myös aineiston luokittelussa peilataan koko ajan tutkimusongelman kysymyksiin. Pääteemoja ei päätetä etukäteen, vaan ne nousevat tutkimusaineistosta. Teemoittelu auttaa systematisoimaan prosessia ja välttämään tulkinnan mielivaltaisuutta. (Tuomi & Sarajärvi 2018: Luku 4.1. Yleinen kuvaus analyysin toteuttamisesta, Luku 4.2. Laadullisen analyysin muodot, Luku 4.3. Kolme aineistolähtöistä analyysimallia.)

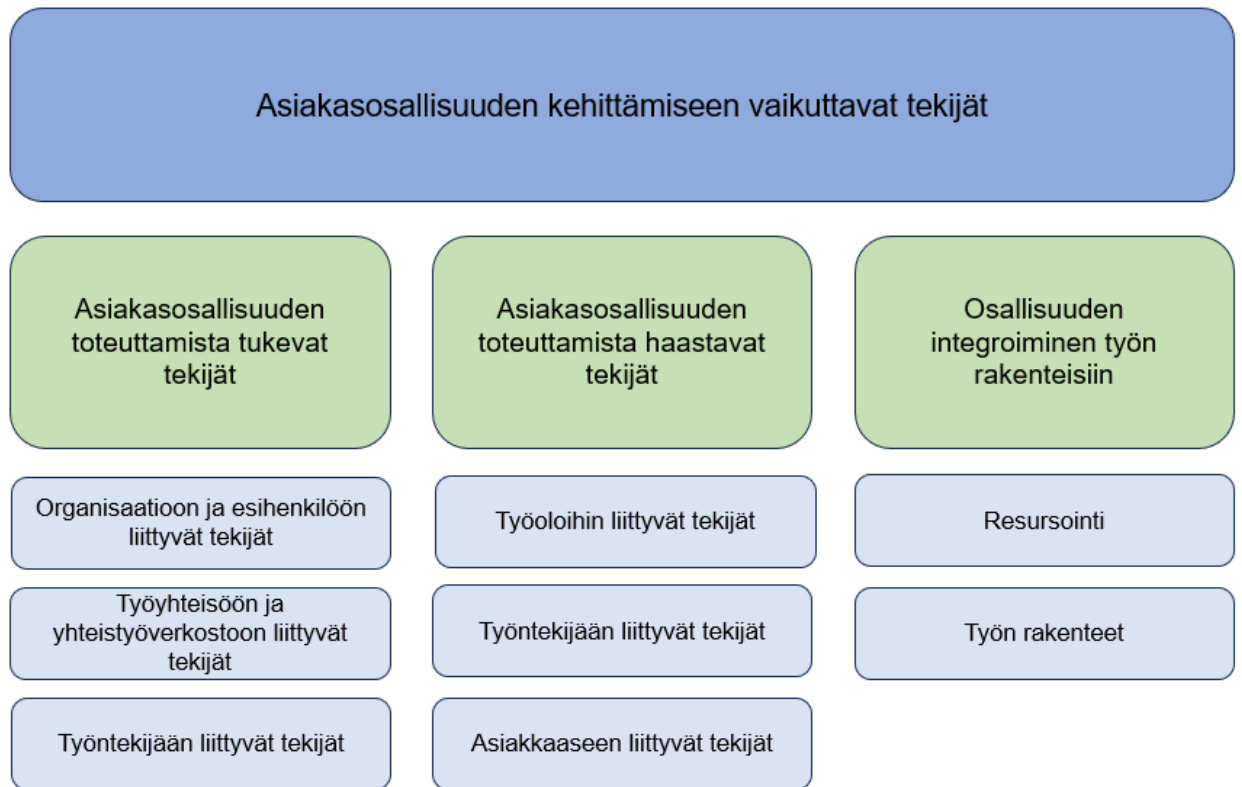
Analyysiluokkien määrittely oli mielestäni yllättävän haasteellista. Vaihtoehtoja luokitteluun oli useita, joten luokkien rajaaminen ja loogisen luokittelutavan löytäminen vei aikaa. Kokeilin useita erilaisia luokittelutapoja ajatuskarttoja piirtäen ennen kuin löysin mielestäni kattavan ja tutkimuskysymyksiä parhaiten tukevan luokittelutavan.

Taulukko 2. Esimerkki jaottelusta analyysiluokkiin

Pelkistetyt ilmaukset	Alaluokka	Yläluokka	Pääluokka
Luottamus, keskusteleva kulttuuri Tuetaan tiimiläisiä	Keskinäinen luottamus	Työyhteisöön ja yhteistyöverkoston liittyvät tekijät	Asiakasosallisuutta tukevat tekijät
Systeeminen työote Yhdessä suunnitellen ja keskustellen varmistetaan laajempi näkökulma Ei sooloilua Toimiva tiimi auttaa jaksamaan	Yhtenäiset työtavat		
Avoimuus kokeiluille Uskallus kokeilla uusia menetelmiä Aktiivisuus arvioida ja kehittää työskentelytapoja	Kehittämismyönteisyys		
Verkostoyhteistyö esim. perhetyöntekijöiden, sijaishuollon ja tukihenkilöiden kanssa. Kokonaisvaltainen käsitys asiakkaan tilanteesta	Verkostoyhteistyö		

Aineiston luokittelun pohjalta syntyi yksi yhdistävä luokka, Asiakasosallisuuden kehittämiseen vaikuttavat tekijät. Pääluokkia ovat asiakasosallisuuden toteuttamista tukevat tekijät, asiakasosallisuuden toteuttamista haastavat tekijät sekä osallisuuden integroiminen työn rakenteisiin.

Taulukko 3. Yhdistävä luokka, pääluokat ja yläluokat.



5 Tulokset

Tässä opinnäytetyössä on kartoitettu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun systemisen tiimin näkemyksiä asiakasosallisuuden kehittämiseen vaikuttavista tekijöistä heidän työssään. Tulokset esitellään tässä luvussa jaoteltuna kolmeen pääluokkaan, joiden yhdistävänä luokkana on asiakasosallisuuden kehittämiseen vaikuttavat tekijät. Tulokset sisältävät suoria lainauksia ryhmähaastatteluista.

Kymmenhenkisestä tiimistä haastatteluihin osallistui yhteensä kahdeksan työntekijää. Haastateltavana oli sekä sosiaalityöntekijöitä että sosiaaliohjaajia. Osalla sosiaalityöntekijöinä työskentelevistä oli maisteriopinnot kesken haastatteluhetkellä. Työuran pituus kyseisessä tiimissä vaihteli alle vuodesta yli 20 vuoteen. Suurin osa haastatteluista oli työskennellyt kyseisessä tiimissä 2–3 vuotta.

5.1 Asiakasosallisuuden toteuttamista tukevat tekijät

Haastateltavat nostivat esille monia eri tekijöitä, jotka tukevat asiakasosallisuuden toteuttamista työskentelyssä. Tekijät voi jakaa organisaatioon liittyviin tekijöihin, esihenkilöön liittyviin tekijöihin, työyhteisöön ja yhteistyöverkoston liittyviin tekijöihin sekä työntekijään itseensä liittyviin tekijöihin.

5.1.1 Organisaatioon ja esihenkilöön liittyvät tekijät

Haastatellut kokivat tärkeäksi, että asiakasosallisuus nähdään merkityksellisenä myös organisaatiotasolla ja siihen ollaan valmiita panostamaan. Työntekijöitä on kannustettu osallistaviin työtapoihin ja rohkaistu mm. tapaamaan asiakkaita toimiston ulkopuolella, esimerkiksi kahvilassa, vaikka tapaamisista koituisi organisaatiolle pienimuotoisia kustannuksia. Työntekijät ovat kokeneet saaneensa luottamusta sekä ”ylemmältä taholta”, että omalta esihenkilöltään. Luottamus näkyy mm. mahdollisuutena itsenäisiin ratkaisuihin, joka sujuvoittaa asiakkaan kanssa tehtävää työtä ja kanssakäymistä.

Mä ajattelen, että kyllä niin kun myös ylemmältä johtotasolta... en mä muista, että niinku olisi tullut silleen, että miksi sinä kävit jossain [asiakkaan kanssa].

... ja koska meihin luotetaan, me voidaan tehdä se päätös. Tietenkin niinku esimiehen allekirjoituksella, mutta kyllä hän luottaa meihin myös.

Lähiesihenkilön tuki ja sitoutuminen osallistavaan työskentelyyn nähtiin tärkeäksi asiakasosallisuuden edistämiseksi työyhteisössä.

Se, miten ylempi johtoporras ja niinku esihenkilöt itse suhtautuu siihen, niin onhan sillä hirveän iso merkitys siihen, että miltä osin sellainen tapa ajatella ja tehdä töitä juurtuu siihen työyhteisöön.

Työntekijät kokivat myös tarvitsevansa esihenkilön tukea löytääkseen aikaa osallisuuden toteutumisen arviointiin ja sen suunnitelmalliseen aikatauluttamiseen hektisessä työssä.

5.1.2 Työyhteisöön ja yhteistyöverkoston liittyvät tekijät

Työyhteisön merkitys koettiin tärkeäksi asiakasosallisuuden toteuttamisessa ja edistämiseksi. Vastaajat kokivat, että heidän hyvin toimiva tiiminsä auttaa jaksamaan

haastavissakin tilanteissa. Toimiakseen tiimillä tulee olla keskinäisen luottamuksen lisäksi yhtenäiset työtavat ja näkemys asiakasosallisuudesta. Tähän on päästy yhteisellä keskustelulla, suunnittelulla ja arvioinnilla, jota systeeminen toimintamalli ohjaa.

Et ei tää mitään sooloilua oo, vaan me myös oikeasti tiimin sisällä jaetaan paljon ja käydään keskustelua ja niinku tuetaan toisiamme.

Mun mielestä on hienoa just tää systeemisyyys... niinku se, että tiedostaa sen, että miksi myös työskennellään vanhempien kanssa paljon... ..niin kauan kuin meillä on se fokus, niin silloin siitä tulee merkityksellisempi siitä työskentelystä sen lapsen tai nuoren tai perheen kanssa.

Kehittämismyönteisyys tiimin sisällä on antanut mahdollisuuden uusien työskentelytapojen kokeilulle, joka edesauttaa työskentelytapojen muokkaamista asiakkaiden tarpeita vastaaviksi.

Verkostoyhteistyö esim. perhetyöntekijöiden, sijaishuollon tai tukihenkilöiden kanssa nähtiin suurena voimavarana asiakassuhteen luomisessa sekä asiakkaan kuulemisessa ja osallistamisessa. Haastatellut lastensuojelun systeemisen tiimin työntekijät tapaavat asiakkaitaan em. tahoja harvemmin, joten asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen ymmärtämiseksi nähtiin tärkeäksi kuulla myös niitä yhteistyötahoja, jotka ovat tiiviimmin asiakkaan arjessa mukana.

Jos perheessä on perhetyötä tai nuorella tai lapsella tukihenkilöitä, niin ne on semmoisia heidän... niinku että ne tuo sitä tietoa meille. Että se perhetyöntekijä pystyy sitten ehkä tuomaan esille heidän [asiakkaiden] toiveensa ja niinku osallistaa heidät. Että heidän kautta tulee mulle se viesti, että mikä on heidän tilanne ja mikä on se, mitä ne tarvitsee ja näin.

Meillä on tosi hyvä yhteistyö perhetyöntekijöiden ja tukihenkilöiden kanssa, niin vaikka me ei niinku livenä tavata lapsia niin usein, niin niiltä [yhteistyötahoilta] me saadaan sitten tosi hyvää niinku ajankohtaista tietoa.

Yhteistyötahojen kautta tiimin työntekijät saavat tärkeää tietoa asiakkaan tilanteesta ja toiveista, jotka huomioidaan asiakassuunnitelmaa tehdessä.

5.1.3 Työntekijään liittyvät tekijät

Jotta työntekijä voi toteuttaa asiakasosallisuutta työssään, tulee hänen itse olla tietoinen siitä, mitä asiakasosallisuus tarkoittaa oman työnsä näkökulmasta. Osasta haastateltavien vastauksista välittyi ajatus asiakasosallisuuden tarkoittavan sitä, että kaikkeen pitää kysyä asiakkaan mielipide ja toimia aina asiakkaan toiveen mukaisesti.

Että kun yritetään tarjota kaikille mahdollisuus vaikuttaa [palaveriaikaan]. Yritetään asiakkaan kanssa niinku sopia heille sopiva aika... .. mutta tää on muodostunut ongelmaksi, kun yrittää niinku kaikkia kuunnella... .. Että siis mä en tiedä että miten paljon pitää osallistaa. Että se olis kaikille sopiva.

Että jos asiakas ei halua meidän kanssa työskennellä, niin eihän sitä osallisuutta silloin pysty edistämään.

Tai sit jos se nyt menee överiksi se osallisuus. Et me aatellaan, että aina pitää vaan niinku kuunnella asiakasta ja kuunnella, että mitä se toivoo. Niin sitten jos me mietitään lasten etua, niin ei se aina sitten ole sitä mitä esimerkiksi huoltaja toivoo.

Siihen [osallisuuden kokemukseen] on vaikea meidän vaikuttaa, koska... .. meillä on sellaisia [asiakkaita], että me myönnetään vaikka mitä ja niillä on niin paljon palveluita kuin voi olla ja silti he ovat sitä mieltä, että heitä ei auteta.

Suurin osa haastateltavista ymmärsi osallisuuden laajemmin ja monitasoisemmin. Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa ymmärrettiin mahdollisuudeksi ilmaista mielipiteensä, vaikkei hän läheskään aina saisi tahtoaan läpi. Osallisuuden eri osa-alueiden toteutumista tulee arvioida tilannekohtaisesti ja asiakkaan vireystila huomioiden.

Osallisuus on myös sitä, että saa olla mukana niinku tavallaan luomassa sitä [asiakassuunnitelmaa], vaikka ei ole kyseessä semmoista, mitä hän ehkä itse haluaisi.

Tahdonvastaisissa sijoituksissahan me kuitenkin kuullaan... ..Että mahdollisuus vaikuttaa ei niinku toteudu. Mutta ne muut kyllä. Että niinku mahdollisuus ilmaista mielipide ja oikeus saada tietää. Kyllä ne kuitenkin joo toteutuvat.

Lastensuojelu- ja muut lait menevät aina osallisuuden, erityisesti asiakkaan toiveiden toteuttamisen, edelle. Työntekijät arvioivat asiakasosallisuuden toteutuvan myös haastavammissa tahdonvastaisissa tilanteissa ainakin joiltain osin.

Tiivistettynä haastatellut kuvailivat työnsä tavoitteiksi muutoksen aikaansaamisen niin, että jokaiselle asiakkaalle löytyy hänen tilanteeseensa sopivin paras mahdollinen ratkaisu. Muutostyön perimmäinen tavoite on saada aktivoitua ja integroitua asiakas osaksi yhteiskuntaa.

Kaikki sosiaalityöhän on muutostyötä ja lastensuojelu on myös korjaavaa työtä. Että siinä on joku problematiikka... ja sitä problematiikkaa yritetään korjauttaa... Meillä tarvii olla aika selkeä tavoite tai visio siihen, että mihin tämä täytyisi mennä, jotta asiat olisi tällä nuorella, lapsella tai perheellä hyvin.

Työntekijät näkivät hyvin tärkeänä osana työn tavoitteita sen, että suhteen luomiseen asiakkaan kanssa panostetaan ja asiakkaan itsensä annetaan kertoa oma näkemyksensä tilanteestaan.

On tärkeä tuntea asiakasta ja kuulla häntä, että mikä on se heidän todellinen tarve itsellä. Ja niinku tuottaa heille ja tarjota niitä tukitoimia, mitä he itse kokevat siinä tilanteessa parhaiten auttavan. Se voi olla jotain ihan muuta, mitä me ulkoapäin voitaisiin ajatella. Vaan se on just se, että miten se asiakas kokee mikä hänen arkeaan ja kuormitustaan... ja sitä tilannetta helpottaisi. Niin se tutustuminen on kaiken a ja o siinä.

Työntekijän ymmärrys asiakasosallisuuden hyödyistä auttaa motivoitumaan osallistavaan työskentelytapaan. Haastatellut kertoivat asiakasosallisuuden säästävän jossain määrin työaika, sillä häiriökysyntä vähenee, kun asiakkuusprosessin vaiheet aikatauluineen on kuvattu asiakkaalle kattavasti. Toisaalta suhteen luominen uuden asiakkaan kanssa myös vie aikaa, mutta työntekijät kokivat, että ajallinen panostus palkitsee kyllä jatkossa toimivampana yhteistyönä ja asiakkaan luottamuksena työntekijää kohtaan.

Jos me pystytään niinku tukemaan oikealla tavalla, niin kyllähän se niinku vähentää meidän työmäärää. Että jos just se tuki mitä me täältä pystytään niinku antamaan, että jos se kannattelee ja voimaannuttaa. Niin sehän on se paras vaihtoehto.

Kun me tunnetaan se asiakas sen hänen osallisuutensa kautta niinku paremmin, niin me tehdään myös niinku laadukkaampaa työtä ja se niinku silloin ei kuormita meitä niin paljon, vaan se jopa voimaannuttaa meitä siinä työssä.

Systeminen työote lastensuojelussa perustuu osallisuuteen; suhteen luomiseen, luottamuksen rakentamiseen ja asiakkaan tilanteen kokonaisvaltaiseen huomioimiseen yhdessä asiakkaan kanssa. Haastatellut työntekijät kokivat asiakasta osallistavan

työskentelyn olevan heille niin itsestään selvä tapa työskennellä, etteivät he nähneet muuta mahdollista työskentelytapaa omalla kohdallaan.

No eihän tätä työtä pystyis tekemään ilman osallisuutta, en mä tiedä miten pystyis.

Itelleni on ollut jotenkin aina itsestään selvää, että en mä osaa ajatella... että millä muulla tavalla sä jotenkin sosiaalityötä tai sosiaaliohjausta [tekisit]... ...Niinku että millä muulla tavalla sä sitten sitä tekisit?

Asiakasosallisuus tukee haastateltavien mukaan työhyvinvointia ja työssä viihtymistä. Osallisuus työtapana lisää työn mielekkyyttä antamalla työlle sisältöä ja merkityksellisyyttä. Työssä jaksamista asiakasosallisuus tukee mielekkäinä asiakaskohtaisina, sillä tyytymättömät asiakkaat voivat osaltaan aiheuttaa työntekijälle työuupumusta. Hyvä suhde asiakkaaseen helpottaa työntekoa.

Ja jos pystytään luomaan sellainen hyvä suhde asiakkaisiin, niin kyllähän se on helpompi vaan sitten tehdä sitä työtä heidän kanssa.

Kyl mä aattelen, et se [asiakasosallisuus] on ihan niinku työssäjaksamisen, työhyvinvoinnin ja niinku työn mielekkyyden näkökulmasta myös merkityksellinen asia.

Työntekijän omalla asenteella on merkitystä asiakasosallisuuden toteutumiseen. Haastatelluista kaikki kokivat osallistavan työtavan olevan käytännössä katsoen ainoa mahdollinen tapa tehdä lastensuojelutyötä.

Työntekijän näkökulmasta tietysti se, että miten merkitykselliseksi tämän teeman kokee henkilökohtaisesti... niin se tietysti on ihan käytännön tasolla kaikessa työssä niinku mahdollisuus tai este.

Toisaalta todettiin, että osallisuutta voi toteuttaa eritasoisesti ja työntekijällä itsellään on vapaus määrittää osallisuuden määrä asiakaskohtaisissaan.

Että sillä, miten me kohdataan heitä, mahdollistetaan myös heidän niinku osallisuutensa siinä yhteistyössä.

Asiakasosallisuuden aito toteutuminen edellyttää haastateltavien mukaan myös avoimuutta ja erilaisuuden hyväksymistä. Asiakkaat tulee huomioida yksilöinä ja erilaisuuteen sekä asiakkaan tilanteeseen tulee suhtautua kunnioittavasti.

5.2 Asiakasosallisuuden toteuttamista haastavat tekijät

Asiakasosallisuuden toteuttamista haastavat tekijät on jaettu työoloihin liittyviin tekijöihin, työntekijään liittyviin tekijöihin ja asiakkaaseen liittyviin tekijöihin.

5.2.1 Työoloihin liittyvät tekijät

Asiakasosallisuutta haastavina tekijöinä kiire ja suuret asiakasmäärät nousivat vastauksissa toistuvasti esille. Työntekijät kokivat, että heillä ei ole riittävästi aikaa vapaamuotoisempiin asiakastapaamisiin tai jalkautuvaan työhön, joka edesauttaisi asiakassuhteen luomista.

Tietenkin haluaisimme käydä useammin [tapaamassa asiakkaita] ja oon aina ollut sitä mieltä, että pitäisi vielä niinku useammin tavata just näitä lapsia. Niin siihen se työaika ei riitä.

Myöskään yhteistyökokouksiin valmistautumiseen ja asiakkaan tilanteeseen perehtymiseen ennen kokousta ei koettu olevan aina riittävästi aikaa. Tällaiset tilanteet työntekijät kokivat noloina ja uskoivat sen heikentävän asiakkaan luottamusta työntekijää kohtaan, jos asiakas huomaa työntekijän valmistautumattomuuden.

Vaikka haastateltujen tiimissä on käytössä osallisuuteen tähtäävä systeeminen työote, koki osa heistä silti, että osallisuus tuntuu yhä irralliselta osalta työskentelyä. Työajan käytössä kiireellinen juridinen työ menee asiakaskohtaamisten ja osallisuuden arvioinnin edelle. Työntekijöiden mielestä osallisuuden toteuttamiselle tulisi varata enemmän aikaa, mutta sen rajaaminen itsenäisesti ilman esihenkilön tukea koettiin haasteeksi.

Että se [osallisuus] olisi jotenkin sellainen työkalu, mikä olisi aina läsnä ja se voisi toteutua ilman sitä, että joku kokee, että sen vuoksi tarvitsee kamppailla, jotta se toteutuis. Moni kokee, että joutuu tavallaan tekemään ylimääräistä työtä, jotta saavuttaa sen osallisuuden. Tai että siinä pitää ottaa niinku järeämmät keinot käyttöön, että pääsee siihen pisteeseen, että se jotenkin olis luonnollista.

Haastatellut kertoivat, että lastensuojelun avohuollon työkuormitus vaihtelee suuresti, eikä kuormittavia jaksoja pysty ennustamaan etukäteen. Kuormittavien jaksojen aikana työntekijöillä ei ole useinkaan resursseja keskittyä arvioimaan osallisuuden toteutumista tai toteuttaa asiakasosallisuutta toivomallaan tasolla. Yksi haastatelluista

kertoi, että kuormittavan jakson jälkeen työntekijä voi olla niin väsynyt, ettei hänellä silloinkaan ole voimia erityisen osallistavaan työskentelyyn. Rauhallisempi työjakso saattaa toisinaan mennä kuormittavasta työjaksosta palautumiseen.

Mä ajattelen, että se on aika inhimillistäkin, että välillä menee siitä missä rima on matalin.

Osa haastatelluista koki, että työntekijöiden rajattu työaika haastaa asiakasosallisuuden toteuttamista, sillä kaikki asiakkaat eivät pysty osallistumaan tapaamisiin virka-aikana. Tällöin asiakkaan kohtaaminen, kuuleminen ja tiedon kulku ei toteudu tavoitellusti.

Meidän työajat voi just vaikeuttaa sitä, että on joku perheestä, jota ei ole niinku nähnyt ollenkaan ehkä. Koska se ei ole ikinä päässyt mukaan, koska on sellainen työ, että ei pääse.

Toisaalta suurin osa haastatelluista piti rajattua työaika työssäjaksamista lisäävänä tekijänä, kun työntekijän ei tarvitse olla aina tavoitettavissa.

5.2.2 Työntekijään liittyvät tekijät

Ennako-oletusteni mukaisesti haastatellut kertoivat suhtautuvansa myönteisesti asiakasosallisuuteen. He toivat kuitenkin esille, että työntekijän suhtautumisella on suuri merkitys siihen, miten asiakasosallisuus toteutuu. Jos työntekijä ei koe osallisuutta merkitykselliseksi, vaan hyödyttömäksi tai ajanhukaksi, ei asiakasosallisuus todennäköisesti toteudu kattavasti asiakastyössä. Haastatellut kertoivat myös, että heillä itsellään on mahdollisuus vaikuttaa asiakasosallisuuden määrään esim. sillä, hakeutuvatko he tapaamisiin muualle vai tapaavatko he asiakasta aina toimistolla.

Että jotkut varmaan tykkää jäädä niinku... että enemmän näitä tapaamisia täällä toimistolla, jotkut käy enemmän kotikäynneillä.

Työntekijän oma jaksaminen ja vireystila vaikuttavat haastateltujen mukaan asiakasosallisuuden toteutumiseen. Kuormittuneessa tilanteessa osallisuuden toteutuminen saattaa olla heikompaa. Erään vastaajan mukaan myös sellaiset asiakkaat, joiden kanssa asiointi on erityisen raskasta tai rasittavaa, vähentävät osaltaan intoa aktiiviseen yhteydenpitoon ja hyvän suhteen luomiseen.

5.2.3 Asiakkaaseen liittyvät tekijät

Haastateltujen mukaan asiakkaan kielteinen suhtautuminen työntekijään tai yhteistyöhön voi hankaloittaa asiakasosallisuuden toteuttamista. Jos asiakas kieltäytyy tapaamisista ja yhteistyöstä eikä saavu sovittuihin tapaamisiin, on kokonaisvaltaisen ja merkityksellisen asiakassuhteen luominen haasteellista.

No jos asiakas itse ei suostu meidän kanssa tekemään yhteistyötä...
...hän ei kerta kaikkiaan suostu puhumaan meidän kanssa.

Työntekijät kertovat myös, että kriisiytyneissä tilanteissa asiakas ei välttämättä jaksaa osallistua aktiivisesti oman prosessinsa suunnitteluun, vaan hän kaipaa enemmän suoria toimintaohjeita. Tällöin työntekijän on tärkeä osata arvioida minkä verran asiakasta pyritään missäkin vaiheessa osallistamaan.

Niitä henkilöitä on, ketkä kokee, että on turvallisempi, jos joku auktoriteetti ottaa ohjat.

Kun on kriisissä, niin välillä ihmisen mieli voi olla vähän jumittunut. Että jos me niinku liikaa odotetaan asiakkailta, että heillä on ne ratkaisut, niin se... Meillä täytyy olla se pelisilmä, että me tiedetään, että milloin ne ehdottaa myös.

Asiakasosallisuutta haastava tekijä voi haastateltujen mukaan olla myös asiakkaan vääristynyt käsitys asiakasosallisuudesta. Asiakas saattaa tulkita osallisuuden oikeutensa todellista laajemmiksi ja suuttua, jos ei saakaan aina tahtoaan läpi. Työntekijöiden mukaan monella asiakkaalla on myös ennakkoon hyvin valtakeskeinen käsitys sosiaalityöntekijöistä ja heidän tavastaan työskennellä. Vuorovaikutteisen, keskustelelevan ja luottamuksellisen ilmapiirin luomiseen tulee tästä syystä varata hyvin paljon aikaa.

5.3 Osallisuuden integroiminen työn rakenteisiin

Haastateltujen työntekijöiden vastauksista nousi esille kehittämissuhteita, jotka toteutuessaan voisivat parantaa asiakasosallisuuden toteuttamista ja kehittämistä.

5.3.1 Resursointi

Haastateltujen mielestä asiakasosallisuuden toteuttaminen ja kehittäminen mahdollistuisi paremmin, jos työntekijöillä olisi enemmän aikaa asiakaskohtaamisille ja suhteen luomiselle. Tämä edellyttäisi heidän mielestään esimerkiksi asiakasmäärän vähentämistä tai lisäresurssien palkkaamista.

Se mikä nyt tulee, se asiakasmitoituskkin, että asiakasmäärä taas pikkasen vähenee toivon mukaan. Niin onhan se aikakin [tärkeää]. Että voi niinku tutustua oikein siihen asiakkaaseen. Kyllähän se on semmoinen tosi tärkeä asia, että niinku tuntee asiakkaan ja että on sitä luottamusta. Ja sitten tietää myös, että millä tavalla voi kysyä ja saada sitä oikeeta mielipidettä.

Joskus jopa ylikorostetaankin sitä, kuinka kilttejä ja helposti lähestyttäviä me ollaan. Me nähdään vaivaa sen eteen, että me ollaan miellyttäviä... ..Me toivotaan lähtökohtaisesti, että asiakas kokee olevansa niinku itse osallinen ja vahvasti pidetty siinä tilanteessa.

Työntekijöillä oli myönteisiä kokemuksia tilapäisestä sosiaaliohjaajien lisäresursoinnista muutaman vuoden takaa. He kokivat työmäärän ja kiireen helpottaneen silloin.

Siis meillähän oli silloin yli puol vuotta kaks ylimääräistä sosiaaliohjaajaa. Ja oli kyllä meillä silloin paljon enemmän aikaa esimerkiksi niihin töihin, jotka jää... niinku asiakassuunnitelmat.

Asiakaskohtaamisten ilmapiiriin tulisi työntekijöiden mielestä panostaa vielä enemmän. Kohtaamisia tulisi järjestää enemmän toimiston ulkopuolella paikoissa, joissa asiakas itse viihtyy. Haastatellut kertoivat, että heidän toimistotilojaan on pyritty tekemään viihtyisämmiksi erilaisin kalustein, mutta he kokivat neuvotteluhuoneet edelleen hyvin kolkoiksi. Toiveita toimistotilojen viihtyvyyden lisäämisestä tuli useita eri kohdissa haastatteluita. Erityisesti hyvän asiakassuhteen luomisen ja autoritäärisen valtasuhteen hälventämisen uskottiin olevan helpompaa kodikkaammissa tiloissa.

Että silloin olis paljon kivempi jos olisi vaikka niinku sohvat ja pehmeät tekstiilit. Ja voidaan juoda vaikka kahvia yhdessä ja että ei ole näin niinku kokoustilanne.

Ihan nää meidän fyysiset tilat, että ne olisi sellaiset lempeät ja helposti lähestyttävät. Jotain muuta kuin tehdasmaiset pitkät käytävät ja jotenkin kolkot.

Työntekijät huomioivat, että ilmapiiriin vaikuttaa myös mahdollisuus panostaa asiakastapaamisen tunnelmaan esim. järjestämällä kahvitarjoilu tapaamiseen. Sellaiseen työntekijöillä ei ole ollut säännönmukaisesti aikaa.

5.3.2 Työn rakenteet

Työn rakenteiden osalta haastatellut kokivat esihenkilön tuen merkittäväksi. Työntekijöiden mielestä esihenkilön olisi hyvä ohjata ja vahvemmin velvoittaa työntekijöitään osallisuuden arviointiin ja toteuttamiseen työajalla. Kun työntekijällä olisi esihenkilöltä selkeä ohjeistus varata työaikaa myös osallisuus- ja arviointityölle, olisi työntekijän helpompi sisällyttää se työajan suunnitteluun. Systeeminen toimintamalli tukee työn toteuttamisessa ja arvioinnissa.

Yksi keino voisi olla ihan se, että me käytäisiin asiakaslistalta läpi asiakasperheet. Ja otetaan se aika, tai että meidän vaikka esimies velvoittaisi meitä käyttämään työaikaa siihen säännöllisesti, että me mietittäisiin, että miten juuri tän perheen kohdalla niin osallisuutta voisi vahvistaa ja onko niinku kaikkien äänet tullut tasapuolisesti kuuluviin.

Meillä on ne liikennevalomallit ja systeemiset tiimit... että koitetaan miettiä sitä, että kuka niinku meidän asiakkaista on semmoinen, että tähän pitää satsata. Että tää on niinku kiireellisempi kuin ehkä joku toinen.

Asiakkaan oikeutta saada tietoa voisi haastateltujen mukaan vielä kehittää. Asiakkaan kynnystä osallistua kokouksiin voisi työntekijöiden mukaan madaltaa muun muassa sillä, että asiakas saisi aina etukäteen tietoonsa asiat, joita tullaan käsittelemään kokouksessa. Kokemattomammalle asiakkaalle voisi kirjata keskustelurungon, josta hän näkisi miten tapaaminen tulee etenemään vaihe vaiheelta. Asiakasta voisi myös aktiivisemmin osallistaa kirjauksiin ja tapaamisten dokumentointiin. Tällä hetkellä työntekijät kokivat, ettei tätä ole mahdollista toteuttaa jokaisen asiakkaan kohdalla työajan puitteissa.

Niin hän [asiakas] sanoi mulle, että hän halusi etukäteen tietää sen, että mistä me tullaan puhumaan. Niin sitten mä tein semmoisen niinku keskustelurungon tavallaan, mitä mä lähetän hänelle sähköpostitse: Näistä asioista tullaan puhumaan [tapaamisessa].

Pari vuotta sitten me laadittiin sellainen kirjaamisrunko. Siihen me silloin pohdittiin just tätä, että miten me osallistettais asiakasta tai miten me saatais se asiakkaan näkemys eriytettyä siitä, että se ei ole niinku sosiaalityöntekijän tulkinnan myötä syntynyt teksti.

Tiimissä ollaan kehittämässä asiakaspalautekyselyä, joka toteutuessaan luo uuden kanavan asiakkaiden osallistamiselle. Palautteet voivat myös antaa arvokasta tietoa työn kehittämiseen ja arviointiin, kun palautetta kerätään ja käsitellään säännöllisesti.

Työntekijät näkivät osallisuuden näkökulmasta yhdeksi kehittämiskohteeksi yhteistyön vahvistamisen muiden tahojen, kuten esim. nuorisopalveluiden kanssa. Lastensuojelun työntekijät pääsisivät tätä kautta lähemmäs nuoria, ja heillä olisi mahdollisuus vähentää sosiaalityöntekijöihin liittyviä negatiivisia mielikuvia ja mahdollisia pelkoja.

6 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tunnistaa asiakasosallisuuden kehittämiseen vaikuttavia tekijöitä haastatteleamalla yhden Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun systemisen tiimin työntekijöitä. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat: miten asiakasosallisuutta voisi kehittää ja mitä asiakasosallisuuden kehittäminen edellyttää työntekijän näkökulmasta. Opinnäytetyön keskeisenä viitekehysenä ovat toimineet osallisuus, asiakasosallisuus, työntekijän osallisuus ja kehittämistyö.

Opinnäytetyön tuloksista nousi paljon yhteneväisyyksiä aiempiin tutkimustuloksiin, kuten organisaation sitoutumisen ja työntekijän oman osallisuuden positiivinen vaikutus osallisuuden kehittämiseen ja toteuttamiseen. Toisaalta opinnäytetyön tuloksissa erityisesti suhteen luomisen ja ympäristön merkitys korostui aiempia tutkimustuloksia vahvemmin.

Osallisuus ja osallisuuden kokemus on subjektiivinen käsite, joka edellyttää selkeää määrittelyä ja yhteistä linjausta työyksikössä. Helmisen (2005) mukaan asiakaslähtöinen työskentelytapa muuttuu osallistavaksi silloin, kun asiakas otetaan mukaan oman palvelupolkunsa suunnitteluun ja häneltä kysytään mielipiteitä tai pyydetään palautetta. (Helminen 2005: 19). Opinnäytetyön aineiston perusteella voi todeta, että työntekijät ovat huomioineet asiakasosallisuuden toteutumisen työssään jo useamman vuoden ajan.

Opinnäytetyöaineistosta nousi esille asiakasosallisuuden toteutuvan tiimissä jo tällä hetkellä kattavasti, mutta tulosten perusteella tiimillä olisi halukkuutta vieläkin vahvempaan osallistavaan työskentelyyn, jos se olisi työajan puitteissa mahdollista. Tulosten mukaan työntekijöillä on melko yhteneväinen näkemys siitä, mitä

asiakasosallisuus tarkoittaa heidän työssään. Osallisuutta käsitellään säännöllisesti tiimikokouksissa systemaattisen työotteen periaatteita noudattaen.

Opinnäytetyön tulosten mukaan työntekijät suhtautuivat myönteisesti asiakasosallisuuteen. Asiakkaan kanssa keskustelevalle, asiakasosallisuuteen pyrkivälle työskentelytapa, oli työntekijöille itsestään selvä tapa työskennellä. Työntekijän autoritääriinen asenne asiakasta kohtaan nähtiin vanhanaikaisena ja vääränlaisena tapana työskennellä asiakkaan kanssa. Helmisen (2005) näkemys siitä, että työntekijän voi olla vaikea omaksua osallistavaa työskentelytapaa, jossa myös asiakas on aktiivinen toimija, osoittaa ilahduttavasti miten suuri asennemuutos lähes 20 vuodessa on tapahtunut osallisuuden edistämiseksi asiakastyössä (Helminen 2005:20).

Työntekijän osallisuuden nähdään lisäävän työmotivaatiota ja työhyvinvointia (Kuokkanen 2021: 124). Opinnäytetyön tuloksista käy ilmi, että työntekijät kokivat työyhteisönsä työilmapiiriin hyväksi ja voimaannuttavaksi. Työntekijöiden mukaan työyhteisössä pystyy avoimesti ilmaisemaan näkemyksensä. Työyhteisössä suhtaudutaan myös avoimesti ja uteliaasti kehittämisehdotuksiin erilaisista uusista työskentelymenetelmistä. Aasenin ym. (2012) mukaan työilmapiirillä on suuri merkitys kehittämistyön ja työtulosten saavuttamisessa. Jos työntekijä kokee työilmapiiriin yhteistyökykyiseksi, keskustelevalle ja osallistavaksi, hän todennäköisemmin kokee myös kehittämistyön mielekkäämmäksi. (Aasen ym. 2012: 64–65.)

Tulosten mukaan yksi merkittävimmistä tekijöistä asiakasosallisuuden kehittämisessä olisi saada osallisuus integroitua aidosti työn rakenteisiin siten, että koko organisaatio on valmis sitoutumaan ja panostamaan osallisuuden toteutumiseen. Tätä edesauttaisi riittävä henkilöstöresursointi sekä valmius muokata työn rakenteita tarpeita vastaaviksi, kuten kokous- ja keskustelurunkojen kehittäminen asiakastyön tueksi. Näitä tuloksia tukevat myös Alasoinin (2016) ja Rodenburgin ym. (2021) tulokset kehittämistyöhön sitouttamisesta. Kehittämistyöhön tulee sitoutua organisaation joka tasolla ja organisaation sekä esihenkilön tulee huolehtia riittävästä resursseista ja kehittämiseen liittyvistä perehdytyksistä. (Alasoini 2016: 27; Rodenburg ym. 2021: 142.)

Kuten Rodenburg ym. (2021) toteavat, vahva johtajuus tukee työntekijän motivaatiota hyödyntää osallisuutta vahvistavaa kehittämisohjelmaa työssään ja sitoutua siihen (Rodenburg ym. 2021: 142). Opinnäytetyön aineistossa nousi esille esihenkilön johtajuuden, esimerkin ja asenteen merkitys. Esihenkilön on olennaista sitoutua

asiakassosallisuuden toteuttamiseen ja kehittämiseen työyhteisössä, jotta työtapa voisi aidosti vakiintua käytäntöön.

Aineiston perusteella merkittävin asiakassosallisuuden toteuttamista haastava tekijä oli ajan puute, joka näkyy asiakaskohtaamisten vähäisenä määränä ja työn kuormittavuutena. Työnteolle ja asiakaskohtaamisille tulisi voida resursoida riittävästi työaikaa, jotta asiakkaan kohtaamiset ja asiakassosallisuus voisivat aidosti toteutua. Kuten aineistossani, myös Närhen ym. (2014) tutkimuksen työntekijät kokivat asiakassosallisuuden suurimmaksi esteeksi suuret asiakasmäärät ja resurssipulan (Närhi ym. 2014: 241). Opinnäytetyön aineisto osoitti, että suurien asiakasmäärien vuoksi vapaamuotoisemmille asiakastapaamisille on erittäin haastavaa löytää riittävästi aikaa välttämättömiltä kirjallisilta töiltä, arjen aikatauluttamiselta ja kokousaikataulujen sovittamiselta useiden eri yhteistyötahojen kanssa. Ajan puute vaikuttaa asiakassuhteiden luomiseen asiakkuuden alkuvaiheessa, joka nähtiin olennaisena keinona edistää asiakassosallisuuden toteutumista.

Toisaalta Närhen ym. (2014) tutkimat työntekijät kokivat myös sosiaalipalveluiden palvelujärjestelmän kankeuden haittaavan asiakassosallisuuden toteutumista (Närhi ym. 2014: 241). Opinnäytetyön tuloksista ei noussut vastaavaa havaintoa esille. Päinvastoin tulokset osoittavat, että organisaation ja esihenkilön luottamus työntekijöiden itsenäiseen arviointikykyyn on vahva. Tämä luottamus on sujuvoittanut työntekijöiden työntekoa, kun kaikkia työvaiheita ei tarvitse erikseen hyväksyttää ylemmällä taholla.

Aineiston mukaan luottamuksellisen suhteen luominen asiakkaan ja työntekijän välillä asiakassuhteen alkuvaiheessa nähtiin hyvin merkittäväksi tekijäksi asiakassosallisuuden toteutumiseksi. Aiemmissä tutkimuksissa vastaavia huomioita suhteen luomisen ja luottamuksen rakentamisen tärkeydestä työntekijän ja asiakkaan ei ilmennyt, vaan asiakassosallisuuden määrittelyissä korostettiin enemmän asiakkaan omaa oikeutta olla aktiivinen toimija palvelun suunnittelussa ja kehittämisessä (Leemann & Hämäläinen 2015: 1).

Riittävän aikaresurssin lisäksi tuloksissa nousi esille asiakastapaamisympäristön vaikuttavan vahvasti tapaamisen tunnelmaan ja sitä kautta suhteen luomiseen asiakkaan kanssa. Tulosten mukaan toimistotilojen kalustaminen kodikkaammaksi madaltaisi asiakkaan ja työntekijän välistä valta-asetelmaa ja edesauttaisi

vastavuoroisen vuorovaikutuksen toteutumista. Aineistoa tukevassa teoriassa tämä käsitetään psykologisen turvallisuuden ilmapiiriksi, jolloin ympäristö on sellainen, jossa henkilö kokee itsensä arvostetuksi ja turvalliseksi (Clark 2020: Introduction & Conclusion: Avoiding Paternalism and Exploitation).

Asiakasosallisuuden vahvistaminen työpaikalla on kehittämistyötä. Jotta kehittämisprosessi jalkautuisi parhaiten työyhteisöön, tulisi kehittämistyön vastata työssä todettuun kehittämistarpeeseen. Kehittämisprosessien räätälöinti työyhteisön tarpeisiin ja työkuultuuriin sopiviksi hyödyttää työyhteisöä ja edesauttaa jalkautumisen toteutumista. (Price ym. 2012: 90.) Opinnäytetyön aineiston mukaan työyhteisö on kehittämismyönteinen. Tiimi on muun muassa luonut oman työskentelynsä tueksi ja osallisuuden vahvistamiseksi kokousrungon asiakastapaamisia varten. Työntekijät ovat myös ryhtyneet oma-aloitteisesti kehittämään asiakaspalautelomaketta, jonka tavoitteena on lisätä asiakkaan kuulemistä ja kehittää työtä.

Tulosten mukaan asiakasosallisuudesta ei nähty olevan haittaa asiakkaalle, kunhan työntekijä osaa arvioida osallistamisen määrän ja keinot tilannekohtaisesti asiakkaan yksilöllisten voimavarojen mukaisesti. Työntekijältä asiakasosallisuuden toteuttaminen saattaa toisinaan edellyttää lisätyötä, mutta asiakasosallisuuden hyödyt nähtiin tuloksissa silti haittoja suurempana. Aiemmissa tutkimustuloksissa ei esiintynyt huomioita osallisuuden haitoista muuten, kuin työntekijän osallisuuden näkökulmasta. Jos työntekijää osallistetaan organisaatiossa liikaa ja työntekijä sitoutuu työhönsä liian velvollisuudentuntoisesti, voi uhkana olla liiallinen työkuormitus, stressaantuminen ja työuupumus (Alasoini 2021: 54; Lindström & Taipale 2021: 105; Kuokkanen 2021: 124). Opinnäytetyön tuloksissa ei ilmennyt työntekijöiden liiallisesta osallistamisesta johtuvaa kuormittumisen uhkaa.

Opinnäytetyön tulosten mukaan asiakasosallisuuden toteuttamista tukevia tekijöitä ovat organisaation ja esihenkilön tuki, työyhteisön tuki ja työntekijän oma myönteinen suhtautuminen asiakasosallisuuteen ja ymmärrys sen hyödyistä. Asiakasosallisuuden toteuttamista eniten haastava tekijä on tulosten mukaan ajan puute, joka näkyy asiakaskohtaamisten vähäisenä määränä ja työn kuormittavuutena. Tulosten mukaan osallisuuden tulisi myös olla vielä paremmin integroitu työn rakenteisiin, jotta se toteutuisi luontevana osana työskentelyä.

Tulosten perusteella asiakasosallisuutta voisi kehittää siten, että varmistettaisiin työntekijöillä olevan riittävästi työaikaa suhteen luomiseen asiakkuuden alkuvaiheessa ja myös suhteen ylläpitämiseen jatkossa. Tämän mahdollistaminen saattaisi edellyttää esimerkiksi lisäresurssien palkkaamista, joka vaatisi organisaatiolta taloudellista panostusta jo valmiiksi heikossa taloustilanteessa. Kevyempi taloudellinen panostus, jolla tulosten mukaan nähtiin olevan suuri merkitys, olisi asiakastapaamisten toimistotilojen kodikkuuden lisääminen kalusteilla ja tekstiileillä. Asiakasosallisuuden toteutumista voisi vahvistaa myös kehittämällä kokouskäytäntöjä läpinäkyvämmäksi asiakkaille esim. kokouskäytäntörunkojen luomisella tai ennakoivan kokouksesityslistan lähettämällä asiakkaalle. Valmiiden lomakepohjien tekeminen edellyttäisi luomisvaiheessa työajallista panostusta, mutta jatkossa yhtenäiset lomakkeet sujuvoittaisivat todennäköisesti tiedon kulkua asiakkaalle.

Johtopäätöksenä voidaan todeta, että asiakasosallisuuden kehittäminen työyhteisössä edellyttää koko organisaation sitoutumista ja halua panostaa osallistavaan työskentelytapaan. Työntekijän oman suhtautumisen lisäksi esihenkilön tuella ja asenteella on huomattava merkitys asiakasosallisuuteen tähtäävän työskentelytavan vakiinnuttamisessa. Yhteiset työn rakenteet ja toimintatavat tiimissä auttavat selkiyttämään ja yhtenäistämään työskentelyn tavoitteita tiimin kesken.

7 Pohdinta

Tässä opinnäytetyössä on tarkasteltu Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen lastensuojelun systeemisen tiimin näkemyksiä asiakasosallisuuden kehittämisen mahdollisuuksista ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Osallisuus on noussut viime vuosina yhä olennaisemmaksi osaksi sekä yhteiskunnallisessa keskustelussa että sosiaalialan työn suunnittelussa ja toteutuksessa. Osallisuus on ymmärretty merkittäväksi voimavaraksi ihmisten hyvinvoinnille ja olojen kehittämiseksi. Toisaalta myös osallisuuden toteutumista on alettu vaatia voimakkaammin eri tilanteissa.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, jossa tehtiin kaksi ryhmähaastattelua lastensuojelun systeemisen tiimin työntekijöille. Olin alun perin itse ajatellut toteuttaa haastattelut yksilöhaastatteluina, mutta haastattelun tiimin toiveesta päädyimme ryhmähaastatteluun. Uskon, että ryhmähaastattelu oli lopulta parempi ratkaisu, vaikka yhteisen ajan löytämisessä riittävälle osallistujamäärälle olikin haastavampaa. Haastattelukysymykset hyötyivät yhteisestä pohdinnasta ja edellisten

vastausten jatkokommentoinnista. Myös he, joiden oli vaikeampi keksiä mitään sanottavaa – tai ymmärtää mitä kysymyksellä haettiin, saivat vastattua omat vastauksensa kuultuaan ensin jonkun toisen vastauksen. Monessa vastauksessa viitattiin edellisten vastauksiin ja lisättiin omaa pohdintaa niiden pohjalta.

Teemahaastattelurunko oli mielestäni toimiva ja vastasi hyvin tutkimuskysymyksiin. Sen rakenne pohjautui SWOT-analyysiin, jossa teemoina ovat vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat. Haastattelukysymysten laatimisessa olisi ollut hyötyä, jos itselläni olisi omakohtaista kokemusta lastensuojelutyöstä ja tietoa siihen ominaisesti liittyvistä käytännöistä. Ensimmäistä haastattelua tehdessä huomasin, että olisi ollut hyödyllistä perehtyä ennakkoon syvemmin lastensuojelutyön peruseriaatteisiin tai systeemiseen työotteeseen.

En halunnut käyttää ryhmähaastatteluista aikaa siihen, että työntekijät selittävät minulle perinpohjaisesti esimerkiksi systeemisestä työotteesta, joten tutustuin siihen itsenäisesti myöhemmin. Varasin haastatteluiden jälkeen keskusteluajan tiimin johtavan sosiaalityöntekijän kanssa, jolloin sain tarkennettua muitakin työn rakenteisiin ja periaatteisiin liittyviä kysymyksiä, joita minulle oli herännyt haastatteluista litteroidessa.

Tiimin hyvä yhteishenki ja tottuneisuus keskustelemaan työkuultuuriin välittyi haastattelutilanteissa. Ilmapiirin ja haastateltavien käytöksen perusteella arvioin, että osallistujat kokivat olonsa turvalliseksi haastatteluissa. Osa oli jännittyneempiä tai ujompia kuin toiset, mutta se ei vaikuttanut vastaamisaktiivisuuteen. Ensimmäisessä haastattelussa yksi työntekijöistä osallistui tilaisuuteen Zoom- etäyhteydellä. Kaikki osallistujat vaikuttivat olevan niin tottuneita hybridikokouksiin, että etäyhteydellä osallistuminen ei tuntunut häiritsevän ketään. Keskustelu oli yhtä sujuvaa ja vastavuoroista kuin paikan päällä pidetyssä haastattelussa.

Haastateltujen vastausten rehellisyyttä ja avoimuutta on vaikea arvioida. Työntekijät olivat haastattelussa ammattinsa edustajina, joten heidän vastauksensa peilautuivat todennäköisesti enemmän työroolin kuin henkilökohtaisen arvomaailman kautta. Myös oma ammattinimikkeeni järjestötyön ja osallisuuden asiantuntija (nyk. osallisuuden erityisasiantuntija) saattoi vaikuttaa siihen, ettei osallisuutta kyseenalaistavia puheenvuoroja noussut paljонkaan esille.

Moni haastatellun tiimin työntekijöistä on äidinkieleltään ruotsinkielinen. Haastattelut tehtiin suomeksi, mutta annoin mahdollisuuden käyttää myös ruotsin kieltä, jos asian ilmaiseminen ruotsiksi tuntuu luontevammalta. Kerroin osaavani hyvin ruotsia, joten kahdella kielellä vastaamisessa ei olisi ollut ongelmaa ymmärtämisen näkökulmasta. Mielestäni haastateltujen ruotsinkielisten työntekijöiden suomen kielen taito oli niin vahva, että se ei vaikuttanut kysymysten ymmärtämiseen tai niihin vastaamiseen rajoittavasti. Joissain vastauksissa vilahteli myös ruotsinkielisiä termejä, jotka käänsin litterointivaiheessa suomeksi anonymiteetin takaamiseksi.

Ryhmähaastattelut antoivat kattavan aineiston kyseisen tiimin näkemyksistä ja kokemuksista. Vaikka teemahaastattelurunko toimi molemmissa haastatteluissa haastatteluiden pohjana, haastattelut painoutuivat keskusteluiden myötä hieman eri näkökulmiin samasta aiheesta. Näin tämän rikkautena ja osoituksena siitä, että teemahaastatteluna toteutettu haastatteluaineisto on aina tilanne- ja henkilösidonainen.

Yllättävänä asiana aineistosta nousi esille, että työntekijöiden oli osittain vaikea nimetä konkreettisia asiakasosallisuutta toteuttavia käytäntöjä työssään. Tämä johtui todennäköisesti siitä, että heidän työskentelytavoissaan osallisuus vaikutti olevan jo niin luonteva osa työskentelyä, jota ei tule ajatelleeksi irrallisina tekoina. Työntekijät pitivät asiakasosallisuuden toteutumista niin itsestään selvänä, että heidän oli aluksi vaikea erotella osallisuuteen pyrkiviä käytäntöjä omasta työskentelystään.

Opinnäytetyön tulosten yleistämisen näkökulmasta otoksen määrä ja kohderyhmä oli suppea. Toisaalta kyseisen tiimin osallistumisprosentti oli korkea, joten laadullisen tutkimuksen näkökulmasta otanta oli riittävä. Olisi ollut mielenkiintoista haastatella vertailun vuoksi myös toista työyhteisöä, mutta se ei olisi ollut mahdollista tämän opinnäytetyön aikarajojen puitteissa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan vahvistaa raportoimalla selkeästi aineiston analyysin eri vaiheet. Tässä opinnäytetyössä analyysin vaiheet on kuvattu selkeästi taulukkoesimerkein luvussa 4.3. Tuloksia raportoidessa opinnäytetyössä on käytetty suoria lainauksia haastatteluaineistosta. (Aaltio & Puusa 2020: Luku 11. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon; Vilka 2021: Luku 7. Tutkimuksen arvioinnista.)

Tässä opinnäytetyössä on noudatettu Tutkimuseettisen neuvottelukunnan hyviä tieteellisiä käytäntöjä tutkimusmenetelmien, tiedonhankinnan ja tutkimustulosten johdonmukaisella hallinnalla. Opinnäytetyöprosessi on toteutettu rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta noudattaen. (Vilka 2021. Luku 2. Tutkimukselle asetetut vaatimukset. Tutkimusetiikka.) Työntekijät osallistuivat haastatteluihin vapaaehtoisesti. He saivat etukäteen tiedon opinnäytetyön tavoitteista ja haastattelumateriaalin käytöstä. Haastattelumateriaalia on käytetty vain opinnäytetyötä varten ja aineisto tuhotaan heti opinnäytetyön valmistuttua. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 5.4.4 Mengele-tapaukset; Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019: 17.)

Opinnäytetyön tekeminen muiden opintojen ja työn ohella oli vaativaa. Toisaalta opintosuunnitelman mukaiset kurssit tukivat opinnäytetyön edistämistä vaiheittain ja asetetut aikataulut motivoivat osaltaan opinnäytetyön edistämistä. Haastatteluihin valmistautuminen oli jännittävää, sillä tiedostin riskin, että aineisto saattaisi jäädä suppeaksi tai keskittyä opinnäytetyön kannalta epäolennaisiin asioihin. Haastattelut olivat kuitenkin antoisat ja innostavat. Aineiston analyysivaihe oli hämmästyttävän haastava. Kokemattomuuteni aineiston analysointiin aiheutti epävarmuutta ja omien valintojen kyseenalaistamista. Olennaisen rajaaminen suuresta aineistosta ja sen luokittelu kesti kauan ja edellytti useiden eri vaihtoehtojen kokeilemistä. Eri kokeilut antoivat kuitenkin varmuuden siitä, että lopullinen luokittelu on hyvä ja kattava.

Laadullisessa tutkimuksessa arvioidaan tutkimuksen siirrettävyyttä, eli sitä olisivatko tutkimustulokset mahdollisia toisessa tutkimusympäristössä tai olisiko tutkimus toteuttavissa toisessa ympäristössä (Aaltio & Puusa 2020: Luku 11. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon). Opinnäytetyön aineisto on kerätty lastensuojelupalveluiden työntekijöiltä, joiden työmenetelmissä on jo entuudestaan painotettu osallisuutta systemisen työotteen ansiosta. Lähtökohdat asiakasosallisuuden toteuttamiseen ja kehittämiseen tässä työyksikössä saattavat olla vahvemmat, kuin sosiaali- ja terveystalveissa yleisesti. Asiakasosallisuuden toteutumisen vahvistaminen on kuitenkin ajankohtaista kaikissa palveluissa ja näkisin, että tämän opinnäytetyön tuloksia on mahdollista hyödyntää myös muiden palveluiden asiakasosallisuuden kehittämistyön tukemiseksi. Tuloksista on hyödynnettävissä kehittämis ehdotusten lisäksi myös jo käytössä olevia, hyväksi todettuja käytäntöjä ja toimintamalleja, joita voisi soveltaen ottaa käyttöön muissakin työyksiköissä.

Eri palveluissa asiakasosallisuuden mahdollisuudet ja keinot voivat olla erilaiset, mutta peruseriaatteet osallisuuden kehittämiseksi ovat samat. Tavoitteet oman työyksikön asiakasosallisuuden kehittämiseksi tulee suhteuttaa yksikön osallistavan työskentelyn lähtötasoon. Esihenkilön ja organisaation tuki ovat merkittävässä asemassa, jotta kehittämistyö voi vakiintua luontevaksi osaksi työskentelyä.

Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveysalalla lisää asiakkaan hyvinvointia ja tehostaa palveluiden kohdentamista vastaamaan asiakkaan yksilöllisiä tarpeita. Osallisuuden hyödyistä ja vaikutuksista keskustellaan yhteiskunnassa paljonkin, mutta edelleen osallisuus mielletään herkästi erilliseksi osa-alueeksi arjen työn rinnalla. Osallisuus tulisi saada luontevasti sisällytettyä tavaksi työskennellä ja kohdata asiakas. Suurimmalle osalle hyvinvointialueista on nimetty osallisuudesta vastaava asiantuntija, joiden avulla osallisuuden toteutumista on tarkoitus vahvistaa mm. kertomalla osallistamisen hyödyistä ja esittelemällä erilaisia menetelmiä osallisuuden lisäämiseksi.

Jatkotutkimusaiheena olisi kiinnostavaa vertailla tämän opinnäytetyön tuloksia haastatteleamalla sellaista Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen sosiaali- ja terveysalan työyhteisöä, jonka työn rakenteissa asiakasosallisuus ei ole vielä niin tiedostettu ja vakiintunut työskentelytapana. Erilaisten työyhteisöjen näkemysten kuuleminen ja työskentelytapojen vertailu laajentaisi käsitystä hyvinvointialueen tarpeista asiakasosallisuuden kehittämisen näkökulmasta. Koska tuloksissa myös johtamisen ja esihenkilön toiminnan merkitys korostui, jatkotutkimuksena olisi myös kiinnostavaa selvittää millaiset johtamisen keinot edesauttavat asiakasosallisuuden tai yleisesti kehittämistyön jalkautumisen toteutumista työyksikössä.

Työskentelen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella osallisuuden erityisasiantuntijana. Opinnäytetyön tuloksia on tarkoitus hyödyntää Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen osallisuustyön kehittämisessä, kuten esimerkiksi alueellisen osallisuusohjelman luomisessa tai henkilöstöstrategiaa päivitettäessä.

Lähteet

- Aaltonen, Satu 2023. Yhteiskehittäminen murroksessa. Teoksessa Kauppinen, Sami & Luojus, Satu (toim.). Yhteiskehittämällä resurssiviisaita digitaalisia sosiaali-, terveys- ja hyvinvointipalveluja. Laurea-ammattikorkeakoulun erillisjulkaisu. 43-51.
<https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/808633/KauppinenLuojaus_2023.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Viitattu 29.2.2024.
- Aasen, Tone Merethe & Amundsen, Oscar & Gressgård, Leif Jarle & Hansen, Kåre 2012. In Search of Best Practices for Employee-Driven Innovation: Experiences from Norwegian Work Life. Teoksessa Høyrup, Steen & Bonnafous-Boucher, M. & Hasse, C. & Lotz, M. & Møller, Kirsten. Employee – Driven Innovation: A New Approach. Iso-Britannia: Palgrave Macmillan. 57–74.
- Alasoini, Tuomo 2016. Workplace Development Programmes as Institutional Entrepreneurs. Why They Produce Change and Why They Do Not. Aalto University publication series Doctoral dissertations 12/2016. Helsinki: Aalto University.
- Alasoini, Tuomo 2021. Työntekijöiden muuttuva rooli työelämän kehittämisspuheessa. Teoksessa Kettunen, Pauli (toim.). Työntekijän osallisuus – mitä se on ja mitä sillä tavoitellaan. Helsinki: Gaudeamus. 36–54.
- Allardt, Erik 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.
- Arnstein, Sherry 2019. A Ladder of Citizen Participation. Teoksessa Journal of the American Planning Association, 85:1. 24-34.
- Clark, Timothy 2020. The 4 Stages of Psychological Safety. Defining the Path to Inclusion and Innovation. E-kirja. Oakland: Berrett-Koehler Publishers, Inc.
- Cutchin, Malcom & Dickie, Virginia 2012. Transactionalism: Occupational science and the pragmatic attitude. Teoksessa Whiteford, Gail E. & Hocking, Clare 2012. Occupational Science: Society, Inclusion, Participation. E-kirja. John Wiley & Sons, Ltd. Publication. 23–37.
- Enders, Felicity & Golembiewski, Elizabeth & Pacheco-Spann, Laura & Allyse, Megan & Mielke, Michelle & Balls-Berry, Joyce 2020. Building a framework for inclusion in health services research: Development of and pre-implementation faculty and staff attitudes toward the Diversity, Equity, and Inclusion (DEI) plan at Mayo Clinic. Teoksessa Journal of Clinical and Translational Science 5: e88. 1–10.
- Fees, Werner & Taherizadeh, Amir 2012. Exploring the Employee-Driven Innovation Concept by Comparing 'Innovation Capability Management' Among German and Chinese Firms. Teoksessa Høyrup, Steen & Bonnafous-Boucher, M. & Hasse, C. & Lotz, M. & Møller, Kirsten. Employee – Driven Innovation: A New Approach. Iso-Britannia: Palgrave Macmillan. 185–210.
- Helminen, Jari 2005. Murtomaata ja uusia latuja, näkökulmia hyvinvointityön muutossuuntiin. Teoksessa Helminen, Jari (toim.). Hyvinvoinnin rakentajat. Näkökulmia

hyvinvointityön ja sen edellyttämän ammatillisen osaamisen kehittämistarpeisiin Uudellamaalla. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja B raportteja 20. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 14–31.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Osallisuuden edistämisen johtaminen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/osallisuustyon-johtaminen-ja-osallisuusohjelman-teko>>. Viitattu 26.1.2023.

Hyvärinen, Matti & Suoninen, Eero & Vuori, Jaana. Haastattelut. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>>. Viitattu 20.6.2023.

Høyrup, Steen 2012. Employee-Driven Innovation: A New Phenomenon, Concept and Mode of Innovation. Teoksessa Høyrup, Steen & Bonnafous-Boucher, Maria & Hasse, Catherine & Lotz, Maja & Møller, Kirsten. Employee – Driven Innovation: A New Approach. Iso-Britannia: Palgrave Macmillan. 3–33.

Isola, Anna-Maria & Kaartinen, Heidi & Leemann, Lars & Lääperi, Raija & Schneider, Taina & Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 2017/33. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 2023. <<https://itauusimaa.fi/tietoa-meista/>>. Viitattu 18.1.2023.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen hallintosäätö 2022. <<https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2022/12/Hallintosaanto-fi-221222.pdf>>. Viitattu 20.1.2023.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen henkilöstö- ja koulutussuunnitelma 2024. Sisäinen asiakirja. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue.

Itä-Uudenmaan hyvinvointialueen strategia 2022–2026. <<https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2022/12/Ita-Uudenmaan-hyvinvointialueen-strategia-fi-final.pdf>>. Viitattu 23.1.2023.

Itä-Uudenmaan pelastuslaitos 2024. <<https://itauusimaa.fi/etusivu/apua-hataan/ita-uudenmaan-pelastuslaitos/>>. Viitattu 2.3.2024.

Johtava sosiaalityöntekijä 2024. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue. Haastattelu 31.1.2024.

Jääskeläinen, Arja 2013. Työyhteisön hyvinvoinnin kehittäminen osallistavilla menetelmillä. Toimintatutkimus työhyvinvoinnin kehittämisprosesseista vanhus- ja vammaispalveluja tuottavissa työyhteisöissä Sallassa. Väitöskirja. Rovaniemi: Lapin yliopisto. Kasvatustieteiden tiedekunta.

Kettunen, Pauli 2021. Johdanto: Osallisuus ratkaisuna – millaisiin ongelmiin? Teoksessa Kettunen, Pauli (toim.). Työntekijän osallisuus – mitä se on ja mitä sillä tavoitellaan. Helsinki: Gaudeamus. 5–35.

Kuokkanen, Anna 2021. Työntekijöiden osallisuuden edistäminen Postin henkilöstölehdissä 1984–2017. Teoksessa Kettunen, Pauli (toim.). Työntekijän osallisuus – mitä se on ja mitä sillä tavoitellaan. Helsinki: Gaudeamus. 122–148.

Laki hyvinvointialueesta 611/2021. Annettu 29.6.2021.
<<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611>>. Viitattu 5.11.2022.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992. Annettu 17.8.1992.
<<https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>>. Viitattu 28.1.2023.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. Annettu 22.9.2000.
<<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>>. Viitattu 28.1.2023.

Lastensuojelu 2024. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue.
<<https://itauusimaa.fi/etusivu/lapsiperheille/lapsiperheiden-sosiaalityo2/lastensuojelu/>>. Viitattu 4.2.2024.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla www.thl.fi/sokra.

Leemann, Lars & Martelin, Tuula & Koskinen, Seppo & Härkänen, Tommi & Isola, Anna-Maria 2022. Development and Psychometric Evaluation of the Experiences of Social Inclusion Scale. Teoksessa Journal of Human Development and Capabilities. 23:3. 400–424.

Lindström, Sara & Taipale, Tiina 2021. Koneiston osa, prosessin noudattaja ja tunteella mukana. Johtamistutkimuksen ja johtamisoppaiden osallisuus 1980-luvulta 2010-luvulle. Teoksessa Kettunen, Pauli (toim.). Työntekijän osallisuus – mitä se on ja mitä sillä tavoitellaan. Helsinki: Gaudeamus. 99–121.

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies Aila-Leena 2014. Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. Teoksessa Janus vol.22 (3) 2014. 227–244.

Price, Oriana Milani; Boud, David & Scheeres Hermine 2012. Creating Work: Employee-Driven Innovation through Work Practice Reconstruction. Teoksessa Høyrup, Steen & Bonnafous-Boucher, M. & Hasse, C. & Lotz, M. & Møller, Kirsten. Employee – Driven Innovation: A New Approach. Iso-Britannia: Palgrave Macmillan. 77–91.

Raivio, Helka & Karjalainen, Jarno 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Era, Taina (toim.). Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Jyväskylä. Juvenes Print. 12–34.

Rodenburg, Erin & Decorso, Adrianna & Khosa, Deep & Taylor, Andrew & McWhirter, Jennifer & Papadopoulos, Andrew 2021. Social Inclusion in Group Homes: Determining Facilitators and Barriers to Inclusion for People with Intellectual Disabilities. *Canadian Journal of Disability Studies* 10.1. 130–159.

Salminen, Jarkko & Lehtonen, Pauliina & Rikala, Sanna & Kuusisto, Anna-Kaisa & Luoma-Halkola, Henna & Puumala, Eeva & Sointu, Liina & Wallin, Antti & Häikiö, Liisa 2021. Osallisuuden kehät: Näkökulmia hyvinvoinnin muotoutumiseen. Teoksessa *Focus Localis* 3/2021. 80–98.

Sihvo, Sinikka & Isola, Anna-Maria & Kivipelto, Minna & Linnanmäki, Eila & Lyytikäinen, Merja & Sainio, Salla 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sirviö, Kaarina 2006. Lapsiperheiden osallisuus terveyden edistämässä – mukanaolosta vastuunottoon. Asiakastilanteiden arviointia sosiaali- ja terveydenhuollon työntekijöiden ja perheiden näkökulmasta. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion yliopisto. Hoitotieteen laitos.

Sitra 2022. Osallistumisen ohjelma hyvinvointialueille. <https://www.sitra.fi/app/uploads/2022/06/osallistumisen-ohjelma-hyvinvointialueille_mallipohja-ohjelman-laatioille.pdf>. Viitattu 26.1.2023.

Sosiaalihuoltolaki 130/2014. Annettu 30.12.2014. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>>. Viitattu 28.1.2023.

Sote-uudistus 2023. Uudistus lyhyesti. <<https://soteuudistus.fi/uudistus-lyhyesti->>. Viitattu 20.1.2023.

Sotkanet 2024. <<https://sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=sza0BQA=®ion=s04zBAA=&year=sy5zBgA=&gender=t&abs=f&color=f&buildVersion=3.1.1&buildTimestamp=202309010633>>. Viitattu 26.1.2024.

Suomen perustuslaki 731/1999. Annettu 11.6.1999. <<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1999/19990731#Lidm45949346101072>>. Viitattu 6.11.2022.

Systeeminen toimintamalli lastensuojelussa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <<https://thl.fi/aiheet/lapset-nuoret-ja-perheet/kehittyvat-kaytannot/systeeminen-toimintamalli-lastensuojelussa>>. Viitattu 4.2.2024.

Talousarvio 2024 ja taloussuunnitelma 2024–2026. Itä-Uudenmaan hyvinvointialue 2023. <<https://itauusimaa.fi/wp-content/uploads/2024/01/Talousarvio-2024-ja-taloussuunnitelma-2024-2026.pdf>>. Viitattu 4.3.2024.

Tiittula, Liisa & Ruusuvuori, Johanna 2005. Johdanto. Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.). Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. 9–21.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu painos. E-kirja. Helsinki: Tammi.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 2019. Toinen uudistettu painos. 3/2019. Saatavilla <https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/lhmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2020.pdf>. Viitattu 28.1.2023.

Whiteford, Gail E. & Pereira, Robert P. 2012. Occupation, inclusion and participation. Teoksessa Whiteford, Gail E. & Hocking, Clare 2012. Occupational Science: Society, Inclusion, Participation. John Wiley & Sons, Ltd., Publication. 187–208.

Valtonen, Anu 2005. Ryhmäkeskustelut – millainen metodi? Teoksessa Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (toim.). Haastattelu – tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino. 223–241.

Vilkkä, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Vilkkä, Hanna 2021. Tutki ja kehitä. 5. päivitetty painos. E-kirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA

Asiakasosallisuuden vahvistamisen keinot työntekijöiden näkökulmasta

Työskentelen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella järjestötyön ja osallisuuden asiantuntijana. Suoritan työni ohessa ylemmän ammattikorkeakoulun sosionomitutkintoa Metropolia-ammattikorkeakoulussa. Opinnäytetyöni käsittelee asiakasosallisuuden vahvistamista hyvinvointialueemme asiakastyössä työntekijöiden näkökulmasta. Tutkimuksessa tullaan kartoittamaan, millä keinoin työntekijöiden mielestä asiakasosallisuutta vahvistavaa työtettä voisi kehittää ja mitä se edellyttää työntekijöiltä tai heidän työoloiltaan.

Olennaista on kuulla teidän työntekijöiden aitoja, rehellisiä näkemyksiä ja kokemuksia aiheesta.

Teidän tiiminne valikoitui tutkimukseen, sillä teillä on jo kokemusta asiakasosallisuustyöstä ja näin ollen myös näkemyksiä osallisuudesta ja sen kehittämisestä. Tutkimusaineisto kerätään viiden hengen ryhmähaastattelussa, johon varataan kaksi tuntia aikaa. Esihenkilönne on muodostanut tiimistänne valmiiksi kaksi ryhmää, ja varannut haastattelutilat työpaikaltanne. Haastattelut toteutetaan syyskuussa 2023.

Haastattelutilanne kuvataan videokameralla. Videomateriaali tulee ainoastaan minun nähtäväkseni. Tallennettu kuvamateriaali poistetaan heti, kun haastatteluaineisto on saatu kirjattua tekstimuotoon. Kirjalliseen aineistoon ei jätetä haastatteltavien nimiä tai mitään muita tietoja, joista teidät olisi mahdollista tunnistaa. Haastatteluun osallistuminen tai vastauksenne haastattelutilanteessa eivät tule vaikuttamaan negatiivisesti työntekoonne tai työoloihinne jatkossa.

Tutkimuksessa ei kerätä mitään muita henkilötietoja, kuin etu- ja sukunimenne suostumuslomakkeessa ja etunimi haastattelutilanteessa.

Tutkimuksella on tarkoitus saada työntekijöiden ääni kuuluville työtapojen arvioinnissa ja kehittämisessä. Haastattelukysymyksiin ei ole oikeita tai väärä vastauksia, vaan jokainen mielipide ja puheenvuoro on arvokas. Myös kriittiset näkökulmat ovat tärkeitä kehittämistyössä.

Voitte olla minuun yhteydessä, jos haluatte lisätietoja tutkimuksesta tai haastattelun toteutuksesta. Tietosuojaseloste ja tutkimussuunnitelma ovat halutessanne saatavilla sähköpostitse.

Ystävällisin terveisin,

Nanna Kostiainen
Järjestötyön ja osallisuuden asiantuntija
nanna.kostiainen@itauusimaa.fi

Tutkimuksen/opinnäytetyön nimi: "Asiakasosallisuuden vahvistaminen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella"
Metropolia Ammattikorkeakoulun opinnäytetyö (Sosiaalialan YAMK)

Tutkimuksen/opinnäytetyön toteuttaja:

Metropolia Ammattikorkeakoulun sosiaalialan YAMK tutkinto-ohjelman opiskelija
Nanna Kostialinen, nanna.kostialinen@itauusimaa.fi

Opinnäytetyön ohjaajana Metropolia Ammattikorkeakoulusta toimii
lehtori Miia Ojanen, miia.ojanen@metropolia.fi

Minua _____ on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, joka tehdään osana Metropolia Ammattikorkeakoulun opinnäytetyötä. Opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa tarkoituksena on selvittää, miten henkilöstö kokee, että asiakasosallisuutta vahvistavaa työtettä voisi kehittää ja millä keinoilla.

Opinnäytetyöhön liittyvässä tutkimuksessa käsitellään henkilötietoja. Opinnäytetyön tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on **suostumus**.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus. Vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni yllä kuvatulla tavalla.

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteenä jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteenä ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Tutkimuksen tietosuojaseloste

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Tässä tutkimuksessa henkilötietojen rekisterinpitäjä on opinnäytetyön tekijä Nanna Kostiainen.

Rekisterinpitäjän vastuu

Opinnäytetyön tekijä Nanna Kostiainen

- vastaa henkilötietojen käsittelystä koko niiden elinkaaren ajan
- vastaa henkilötietojen käsittelyssä käytettävistä työvälineistä ja niiden tietoturvasta
- vastaa rekisteröityjen oikeuksien toteutumisesta
- vastaa rekisteröityjen informoinnista

Voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjältä

Nanna Kostiainen

Itä-Uudenmaan hyvinvointialue

nanna.kostiainen@itauusimaa.fi

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja:

- Nimi
- Sähköpostiosoite

Teillä ei ole sopimukseen tai lakisääteiseen tehtävään perustuvaa velvollisuutta toimittaa henkilötietoja vaan osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Tutkimukseen osallistuvat saavat tiedotteen opinnäytetyön tarkoituksesta ja toteutettavista haastatteluista. Tietosuojaseloste on saatavissa pyydettäessä. Jokainen haastatteluun osallistuva henkilö antaa kirjallisen suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta.

Suostumuslomaketta varten tarvitaan haastateltavien sähköpostiosoitteet ja nimet. Muita henkilötietoja ei kerätä.

Haastattelut kuvataan videokameralla. Haastattelut tallennetaan muistikortille, joka tyhjenetään, kun haastatteluaineisto on saatu litteroitua. Litterointivaiheessa haastateltavien nimet muutetaan tekstissä tunnistamattomiksi koodeiksi. Myös muut tunnistamisen mahdollistavat elementit poistetaan tekstistä.

Haastatteluaineistoa ei tulla käyttämään mihinkään muuhun tarkoitukseen, joten kaikki aineisto poistetaan opinnäytetyön tekijän käyttäjätunnuksella ja salasanaalla suojatulta henkilökohtaiselta tietokoneelta heti kun se on opinnäytetyön tekemisen kannalta mahdollista.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Henkilötietojenne käytetään vain opinnäytetyön ”Asiakasosallisuuden vahvistaminen Itä-Uudenmaan hyvinvointialueella” liittyviin tarpeisiin. Tutkimuksessa tarkoituksena on kartoittaa millä keinoin työntekijöiden mielestä asiakasosallisuutta vahvistavaa työtettä voisi kehittää ja mitä se edellyttää työntekijöiltä tai heidän työoloiltaan.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Henkilötietojenne käsittelyperusteena on suostumus tutkimukseen.

Tutkimuksen kesto-aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Tutkimus kestää enintään kaksi vuotta (elokuu 2023 – kesäkuu 2025).

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Haastatteluaineistoa sekä litteroitua tekstiaineistoa säilytetään vain tämän tutkimuksen kannalta välttämätön aika. Kaikki haastatteluaineisto poistetaan heti, kun se on tutkimuksen tekemisen kannalta mahdollista. Haastatteluista saatua tietoa ei tulla käyttämään mihinkään muuhun tarkoitukseen.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Jos henkilötietojen käsittely tutkimuksessa ei edellytä rekisteröidyn tunnistamista ilman lisätietoja eikä rekisterinpitäjä pysty tunnistamaan rekisteröityä, niin oikeutta tietojen tarkastamiseen, oikaisuun, poistoon, käsittelyn rajoittamiseen, ilmoitusvelvollisuuteen ja siirtämiseen ei sovelleta.

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

TAUSTATIEDOT:

- Miten kauan työskennellyt kyseisessä työssä?
- Koulutustausta?
- Millainen asiakasryhmä teillä on? Kuvailkaa teidän asiakastilanteitanne.
 - o Missä kohtaatte asiakkaat? Yksin vai koko perhettä?

OSALLISUUS JA ASIAKASOSALLISUUS KÄSITTEINÄ

- Miten tuttu käsite? / määrittele osallisuus omin sanoin
- Miten työssäsi on käsitelty osallisuutta?
 - o onko ollut koulutusta/ perehdytystä/ keskustelua työpaikkakokouksissa osallisuuteen liittyen?
- Asiakasosallisuuden määritelmän tarkentaminen:
 - o Miten määrittelet käsitteen asiakasosallisuus?

VAHVUUDET

- Mitä hyviä käytäntöjä teillä on asiakasosallisuuden toteuttamiseksi?
- Missä tilanteissa asiakasosallisuus toteutuu teidän työssänne?
- Pystyttekö vaikuttamaan omalla työllänne esim. seuraaviin osallisuusindikaattorin väittämiin:
 - o ”Koen, että minuun luotetaan”
 - o ”Saan apua silloin, kun sitä todella tarvitsen”
 - o ”Pystyn vaikuttamaan elinympäristöni tai oman elämäni kulkuun”
 - o ”Tunnen, että elämälläni on tarkoitus”
 - o ”Koen olevani arvostettu”
 - o ”Minun on turvallista osallistua”

HEIKKOUEDET

- Missä tilanteissa asiakasosallisuutta voisi vielä erityisesti lisätä/ edistää?
 - o Mihin tavoitteita ja toimenpiteitä tulisi suunnata?
 - o Miten asiakasosallisuutta tulisi parantaa/ vahvistaa?
- Milloin asiakasosallisuus ei toteudu?
 - o Miksi?

MAHDOLLISUUDET

- Mitkä asiat tai teot lisäävät teidän mahdollisuksianne edistää asiakasosallisuuden toteutumista?
- Mitä asiakasosallisuuden edistäminen edellyttäisi teidän työyksikössänne?
 - o Keneltä/ miltä taholta?
 - o Anna konkreettisia esimerkkejä
- Mitä olisit itse valmis tekemään kehittääksesi/ edistääksesi asiakasosallisuutta?
 - o Mitkä tekijät edistävät kehittämistyötä työpaikallanne?
 - o Mikä motivoisi sinua panostamaan kehittämistyöhön?

HAASTATTELURUNKO

- Mitä hyötyä asiakasosallisuudesta on/ voisi olla asiakkaalle?
- Mitä hyötyä asiakasosallisuudesta on/ voisi olla sinulle työntekijänä?

UHAT

- Mitkä ovat suurimmat esteet asiakkaan osallisuuden toteutumiselle?
- Voiko asiakasosallisuudesta olla jotain haittaa asiakkaalle? Millaista?
- Voiko asiakasosallisuudesta olla jotain haittaa sinulle työntekijänä? Millaista?

PALAUTE ASIAKKAILTA JA SUHTAUTUMINEN**ASIAKASOSALLISUUTEEN:**

- Oletteko saaneet palautetta asiakkailta asiakasosallisuuteen liittyen? Millaista?
- Miten itse suhtaudut asiakasosallisuuteen?
 - o hyvät puolet
 - o huonot puolet

LOPUKSI:

- Mitä muuta haluaisit sanoa?