



**Lena Pascale**  
Diakonia-ammattikorkeakoulu  
Sosiaali- ja terveysalan YAMK-tutkinto  
Sosionomi YAMK  
Opinnäytetyö, 2020

# **ASIAKKAIDEN OSALLISUUDEN VAHVISTAMINEN SOSIAALISESSA RAPORTOINNISSA**

**Toimintatutkimus Helsingin kaupungin matalan kynnyksen palveluissa**

---

## TIIVISTELMÄ

Lena Pascale

Asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen sosiaalisessa raportoinnissa – Toimintatutkimus Helsingin kaupungin matalan kynnyksen palveluissa.

119 s, 11 liitettä

Tammikuu 2020

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus

Sosionomi (YAMK)

Osallisuuden edistäminen ja sosiaalinen kuntoutus

Opinnäytetyö toteutettiin kehittämishankkeena, jonka tavoitteena oli edistää asiakkaiden osallisuutta sosiaalisessa raportoinnissa. Hanke toteutettiin Helsingin kaupungin matalan kynnyksen palveluissa vuoden 2019 aikana. Tarkoituksena oli löytää toimivia käytäntöjä asiakkaiden ja ammattilaisten yhteisen sosiaalisen raportin tuottamiseen.

Kehittämishankkeessa käytettiin menetelmänä osallistavaa toimintatutkimusta. Teoreettisena viitekehyksenä on rakenteellisen ja valtaistavan sosiaalityön ja osallisuuteen liittyvät käsitteet. Keskeisenä toimintatapana oli osallisuutta tukeva yhteiskehittäminen. Hankkeeseen osallistuivat matalan kynnyksen palveluiden käyttäjät, työntekijät sekä sosiaalisen raportoinnin kohteena olevan palvelun johto. Hankkeen yhteisen työskentelyn arviointiin osallistui sekä matalan kynnyksen palveluiden käyttäjät, että työntekijät. Arvioinnissa painottui asiakkaiden näkökulma. Aineistokeruumenetelminä olivat osallistuva havainnointi, puolistrukturoidut kyselyt sekä ryhmähaastattelut. Aineisto analysoitiin pääosin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Kehittämishankkeen tulokset ovat olleet kommentoitavina osallistujilla ennen tulosten julkaisua.

Kehittämishankkeen tuloksena syntyi yhdessä tuotettavan sosiaalisen raportoinnin malli. Lisäksi hankkeen tuloksissa ilmenee miten yhteinen sosiaalinen raportointi vahvistaa asiakkaiden osallisuutta paitsi yksilötasolla myös yhteisöllisellä ja yhteiskunnallisella tasolla. Tulosten mukaan asiakkailla on halua antaa panoksensa yhteiseen hyvään ja sitoutua yhteiseen työskentelyyn palvelujen kehittämiseksi, mikäli siihen tarjotaan sopivat puitteet ja aitoja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Yhteisen vaikuttamistyön avulla vahvistettiin lisäksi osallistujien toimijuutta, keskinäistä luottamusta ja koettua yhteisöllisyyttä.

Palveluista vastaavan johdon tuki sosiaalisen raportin yhteistuottamiselle sekä palaute raportin vaikutuksista päätöksen tekoon on sekä asiakkaille että ammattilaisille tärkeää. Palautekäytännöt vaativat edelleen kehittämistä. Yhdessä toteutettavan sosiaalisen raportoinnin malli täydentää aikaisempia sosiaalisen raportoinnin malleja vahvistamalla asiakasnäkökulmaa. Mallia voidaan myös soveltaa muuhun asiakkaiden kanssa tehtävään kehittämistyöhön.

Asiasanat: Matalan kynnyksen palvelut, osallisuus, sosiaalinen raportointi, rakenteellinen sosiaalityö, yhteiskehittäminen.

## ABSTRACT

Lena Pascale

Strengthening service users' engagement in social reporting – An action research at low threshold services in the city of Helsinki.

119 p., 11 appendices.

January 2020

Diaconia University of Applied Sciences

Master's Degree Programme in the Promotion of Social Inclusion and Social Rehabilitation

This thesis was conducted as a development task and its aim was to promote clients' inclusion in social reporting. The project was carried out during 2019 at low threshold services in the city of Helsinki. The purpose was to find functional practices for clients and professionals to create social reports together.

Participatory Action Research method was used for this study. The theoretical framework was based on inclusion, empowerment and structural social work. The project emphasised on co-developing methods. In order to evaluate cooperation in used practices, both the users and workers of the low threshold services participated in producing data. In this evaluation the clients' perspectives were emphasized on. The methods used in data collection were observation, semi-structured inquiries and group interviews and that data was analysed using data-driven content analysis. The results of this development task have been commented on by the participants before the publication of results.

The model of co-produced social reporting became the result of this development task. In addition, the results of the project show how joint social reporting strengthens the involvement of service users not only at individual level but also at community and societal level. The results suggest that service users have a desire to contribute to a common good and to engage in joint work to develop services. This requires professionals to provide a suitable framework for participation and genuine influence opportunities. Co-development and joint advocacy can reinforce participants' sense of agency, perceived community and mutual trust.

Management support for social report co-production and the impact of feedback reporting on decision making is important for both service users and professionals. Feedback practices require further development.

Our social reporting model complements the previous social reporting models by strengthening the service users' perspective. The model can also be applied in other contexts of co-operation with service users.

Keywords: co-development, inclusion, low threshold services, structural social work.

## SISÄLLYS

1 JOHDANTO .....	4
2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄNÄ ASIAKKAIDEN OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN SOSIAALISESSA RAPORTOINNISSA.....	6
3 RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ JA HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALINEN RAPORTOINTI.....	9
3.1 Rakenteellisen sosiaalityön lähtökohdat ja tarve .....	9
3.2 Rakenteellisen sosiaalityö ja osallisuuden edistäminen.....	11
3.3 Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön menetelmänä .....	12
3.4 Helsingin kaupungin sosiaalinen raportointi .....	14
3.5 Toinen tieto ja asiantuntijuus .....	16
4 OSALLISUUS JA YHTEISKEHITTÄMINEN .....	18
4.1 Osallisuus.....	18
4.2 Osallisuus ja valtaistuminen .....	21
4.3 Luottamus, vastavuoroisuus ja dialogisuus .....	22
4.4 Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä.....	24
4.5 Yhteiskehittäminen .....	26
5 KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄT JA TOTEUTUS .....	30
5.1 Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa .....	30
5.2 Kehittämishankkeen toteutus.....	33
5.3 Kehittämishankkeen aineistonkeruu .....	34
5.3.1 Havainnointi .....	35
5.3.2 Kysely.....	36
5.3.3 Haastattelu .....	38
5.4 Sisällön analyysi .....	40
6 YHTEISEN SOSIAALISEN RAPORTIN TOTEUTTAMINEN .....	44
6.1 Alkukartoitus .....	45
6.2 Sosiaalisen raportin tiedonkeruu opioidikorvaushoitopalvelusta .....	48
6.3 Keskustelu tuloksista vastaavien kanssa, käsikirjoituksen arviointi ja julkistamistilaisuus.....	52
6.4 Työntekijöiden arvioinnit, kyselyjen ja ryhmähaastatteluiden toteutus .....	56

6.5 Tutkimuksen eettisyys .....	58
6.6 Tutkimuksen luotettavuus.....	61
7 YHTEENVETO KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSISTA.....	67
7.1 Osallistumiseen vaikuttaneet tekijät ja toimintatavat .....	67
7.2 Yhteisesti tuotetun sosiaalisen raportin merkityksiä matalan kynnyksen palveluissa.....	72
7.3 Yhteisen työskentelyn arviointi .....	76
8 ASIAKKAIDEN OSALLISUUS SOSIAALISESSA RAPORTOINNISSA JA YHTEISEN SOSIAALISEN RAPORTOINNIN MALLI.....	80
9 POHDINTA .....	84
LÄHTEET.....	88
LIITE 1 Tutkimuskirje ja sen liitteenä ollut kutsukirje.....	102
LIITE 2 Lyhyt kuvaus sosiaalista raportoinnista .....	104
LIITE 3 Kysely sosiaalisen raportin ideoinnista ja yhteisen työskentelyn tavoista. ....	105
LIITE 4 Työpajatyöskentelyn arviointi kävijät, ensimmäinen versio.....	106
LIITE 5 Työpajatyöskentelyn arviointi kävijät, toinen versio (lyhennetty) .....	107
LIITE 6 Yhteisen työskentelyn loppuarviointi, kävijät.....	108
LIITE 7 Työskentelyn arviointikysely työntekijöille.....	110
LIITE 8 Seuraavan sosiaalisen raportin aihe tai teema.....	111
LIITE 9 Opioidikorvaushoitopalvelun tiedonkeruu sosiaaliseen raporttiin.....	112
LIITE 10 Yhteenvedot analyysien ala- ja pääluokista sekä esimerkki sisällön analyysistä.....	113
LIITE 11 Taulukko sosiaalisen raportin toteuttamisen ja arviointiin osallistumisen muodoista ja osallistumisen määristä 2019 .....	118

## 1 JOHDANTO

Sosiaalityössä on pitkään keskusteltu tarpeesta painottaa rakenteelliseen ja vaikuttamiseen tähtäävää työtä yksilötyön rinnalla. Tarve on edelleen ajankohtainen. Sosiaali- ja terveystoimi ei pysty yksin ratkaisemaan eriarvoisuuden lisääntymisestä johtuvia monimutkaistuneita ongelmia. Palveluiden kehittämiseksi tarvitaan ajantasaista tietoa ihmisten elinolosuhteista ja palveluiden toimivuudesta. Asiakkaiden ja ammattilaisten asiantuntijuutta tarvitaan palveluiden suunnittelussa ja menetelmien kehittämisessä. (Karjalainen, Metteri & Strömberg-Jakka 2019; Pohjola 2017, 323; Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 142; Pohjola, Laitinen & Seppänen 2014a, 9–10; Metteri 2012, 198–199.)

Tarvitaan myös yhteiskuntamme demokratisoimista. Kunnallisen sosiaalipolitiikan tulisi vahvistaa asukkaiden erilaisia osallistumisen ja osallisuuden mahdollisuuksia, koska joidenkin ryhmien osallisuuden puutteen nähdään haastavan hyvinvointimalliamme. Sosiaalityön pyrkimys sosiaalisen oikeudenmukaisuuden edistämiseen velvoittaa ottamaan asiakkaat mukaan keskusteluun, kehittämiseen ja tutkimukseen. Sosiaalinen asianajo, ihmisoikeudet ja vaikuttamistyö ovat tunnustettu osa eettisesti sitoutunutta sosiaalityötä. Valtaistumiseen pohjautuvan rakenteellisen sosiaalityön voidaan nähdä olevan yksi keino edistää heikommassa asemassa olevien kansalaisten osallisuutta, tasavertaisuutta ja oikeudenmukaisuutta. (Karjalainen ym. 2019, 71; Baines, Tseris & Waugh 2017, 225; Taylor ym. 2016, 343–351; Niskala ym. 2015, 131–133; Heinonen 2014, 51–52; Pohjola ym. 2014a, 10; Kananoja 2011, 203–204.)

Asiakkaiden osallistuminen ja osallisuus ovat sekä yleisen kiinnostuksen kohde että ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite. Asiakkaiden kokemustietoa hyödyntävä palvelujen kehittäminen ajatellaan lisäävän palvelujen vaikuttavuutta. Yhteiskehittäminen on yksi keino vastata vaatimukseen asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta. (Raivio 2018, 27; Karjalainen ym. 2019, 11; Sihvo ym. 2018, 45; Pasanen 2018; Niskala ym. 2015, 148.)

Tämä opinnäytetyö on kehittämishanke, jonka tarve nousi heikoimmassa asemassa olevien ihmisten vähäisistä yhteiskunnallisen osallisuuden ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. Lisäksi sosiaalihuoltolaki velvoittaa kuntia rakenteelliseen sosiaalityöhön (L

1301/2014). Sosiaalinen raportointi on yksi rakenteellisen sosiaalityön keinoista palvelujen kehittämiseksi. Sen tavoitteena on parantaa kansalaisten hyvinvointia tuottamalla julkista tietoa palvelujärjestelmän toimivuudesta ja tehtyjen päätösten vaikutuksista kunta-laisten elämään. (Pasanen & Airola 2017; Hussi 2005a, 67.) Ajatus asiakkaiden mukaan ottamisesta sosiaaliseen raportointiin oli noussut Helsingin sosiaali- ja terveystoimialan rakenteellisen työn verkostossa useasti esille ja kokeilujakin oli tehty, mutta mallia asiakkaiden osallistumisesta raportointiin ei ollut käytössä.

Kehittämishankkeen tavoitteena oli selvittää, miten sosiaalista raportointia tulisi kehittää asiakkaiden näkökulmasta sekä laatia asiakkaiden osallisuutta vahvistava sosiaalisen raportoinnin malli. Kehittämishankkeen yhteistyökumppaneiksi valikoituivat Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialan etsivän lähityön ja päihde- ja mielenterveyspalveluiden matalan kynnyksen päiväkeskuksien asiakkaat ja työntekijät. Hanke toteutettiin työyhteisölähtöisesti osallistuvan toimintatutkimuksen menetelmää hyödyntäen. Toimivien yhteistyökäytäntöjen löytämiseksi tuotimme yhdessä asiakkaiden kanssa sosiaalisen raportin. Yhteisen työskentelyn ja käytettyjen toimintatapojen arviointiin osallistuivat hankkeen yhteistyökumppanit. Prosessin arviointi muodosti tutkimuksellisen aineiston ja aineistonkeruumenetelminä käytettiin kyselyitä, haastatteluita ja havainnointia. Aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällön analyysin avulla.

Opinnäytetyön raportti nojaa rakenteellisen ja valtaistavan sosiaalityön, osallistavan toimintatutkimuksen ja osallisuuden viitekehyksiin. Kehittämishankkeessa sovellettiin asiakkaiden osallisuutta ja dialogisuutta edistäviä toimintamenetelmiä, kuten jaettua asiantuntijuutta ja yhteiskehittämistä. Toiminta painottui asiakkaiden ja ammattilaisten kollektiivisen osallisuuden ja yhteisvaikuttamisen edistämiseen. Tässä opinnäytetyössä kuvataan yhteisen sosiaalisen raportoinnin prosessia sekä yhteisen työskentelyn arvioinnin tuloksia. Opinnäytetyön johtopäätöksissä esitellään kehittämishankkeen tulosten pohjalta laadittu yhteisen sosiaalisen raportoinnin malli. Hankkeessa valmistunut opioidikorvaushoito-aiheinen sosiaalinen raportti, johon työssä useasti viitataan, ei sisälly tähän opinnäytetieteen raporttiin, Sen sisältöön voi tutustua Helsingin kaupungin verkkosivuilla (Matalan kynnyksen palveluiden kävijät ja Etsivä lähityö 2019).

## 2 KEHITTÄMISTEHTÄVÄNÄ ASIAKKAIDEN OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN SOSIAALISESSA RAPORTOINNISSA

Kehittämishankkeen tehtävänä oli selvittää miten sosiaalista raportointia tulisi kehittää asiakkaiden näkökulmasta ja kehittää asiakkaiden osallisuutta vahvistava sosiaalisen raportoinnin malli. Toimintamallin tavoitteena on edistää heikoimmassa asemassa olevien ryhmien mukana oloa yhteiskunnallisessa keskustelussa sosiaalisen raportoinnin avulla sekä rohkaista ammattilaisia yhteistoimintaan asiakkaiden kanssa palvelujen kehittämisessä. Työssä painottuu asiakasnäkökulma sekä asiakkaiden osallisuuden edistäminen.

Kehittämistehtävän tutkimuskysymyksiä olivat:

1. Minkälaiset toimintatavat edistävät matalan kynnyksen palveluiden kävijöiden osallistumista sosiaalisen raportin tekoon?
2. Mitä merkityksiä matalan kynnyksen palveluiden kävijät ja työntekijät liitivät yhdessä toteutettuun sosiaaliseen raportointiin?
3. Miten kehittämishanke edisti matalan kynnyksen palveluiden kävijöiden osallisuutta sosiaalisessa raportoinnissa?

Tarkoituksena oli löytää toimintakäytäntöjä asiakkaiden ja ammattilaisten yhteisen sosiaalisen raportin toteuttamiseen yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntäen. Toimivien keinojen löytämiseksi tuotimme matalan kynnyksen palveluita käyttävien kansalaisten ja työntekijöiden kanssa sosiaalisen raportin vuoden 2019 aikana. Palvelun käyttäjät olivat prosessissa yhteistyökumppaneina ja osallistuivat sosiaalisen raportin aiheen ideointiin, valintaan ja tiedonkeruuseen sekä toimenpide-ehdotusten muotoilemiseen. Lisäksi he osallistuivat sosiaalisen raportin kirjoitetun version tarkistamiseen, sen julkaisemiseen sekä prosessin arviointiin.

Toteutin kehittämishankkeen (jatkossa myös hanke) osallistuvan toimintatutkimuksen periaatteita soveltaen ja tutkimuksellinen aineisto muodostui prosessin aikaisen yhteisen työskentelyn arvioinneista. Matalan kynnyksen palveluiden kävijöiden osallisuuden toteutumista on arvioitu prosessin eri vaiheissa ja suunnattu tiedon perusteella toimintata-



poja paremmin osallistujille soveltuviksi. Käytin aineistonhankintamenetelminä havainnointia, haastatteluita ja kyselyitä. Prosessin päätteeksi arvioimme yhdessä hankkeeseen osallistuneiden kanssa, miten sosiaalista raportointia tulisi kehittää asiakkaiden näkökulmasta ja tulosten pohjalta laadittiin malli yhteisestä sosiaalista raportoinnista.

Kehittämishankkeen yhteistyökumppaneina olivat Helsingin kaupungin aikuissosiaalityön etsivä lähityö ja Helsingin kaupungin mielenterveys- ja päihdepalveluiden matalan kynnyksen päivätoimintakeskukset (jatkossa myös päiväkeskukset) sekä edellä mainittujen matalan kynnyksen palveluiden käyttäjät eli asiakkaat. Hanke ajoittui helmikuusta joulukuuhun 2019 ja se toteutettiin pääsääntöisesti matalan kynnyksen päivätoimintakeskuksissa. Työskentelin itse etsivässä lähityössä koko hankkeen ajan ja Helsingin kaupungin tutkimuslupa mahdollisti myös työparini mukanaolon. Työparini osallistui kehittämishankkeen kenttätyössä toteuttavien yhteistyötilaisuuksien järjestämiseen.

Etsivä lähityö on matalan kynnyksen sosiaalialan palvelua katuolosuhteissa. Etsivää työtä tehdään Helsingin alueella ulkona asuvien ja palveluiden ulkopuolella olevien tai niihin heikosti kiinnittyneiden ihmisten parissa. Työ sisältää muun muassa neuvontaa, ohjausta ja avun tarpeessa olevien henkilöiden saattamista palveluiden piiriin. Etsivän lähityön kohtaamisista suurin osa on 30–65 -vuotiaita helsinkiläisiä ja noin 36% on ilman vakiinaista osoitetta. (Etsivä lähityö 2017.) Etsivän työn periaatteet pohjautuvat työskentelyn vapaaehtoisuuteen, itsemääräämisoikeuteen ja mahdollistaa anonymiteetin. Lisäksi etsivä työ perustuu saatavilla oloon, rinnalla kulkemiseen, tasa-arvoisuuteen sekä asianajoon ja yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen. (Foundation Regenboog AMOC & Mikkonen 2007.)

Etsivän lähityön toimintaympäristö kaduilla ja puolijulkisissa tiloissa näyttäytyi haasteellisenä hankkeen työpajojen ja muun toiminnan järjestämiseksi. Siksi kutsuin mukaan kehittämistoimintaan etsivän lähityön läheisen yhteistyökumppanin, Helsingin kaupungin matalan kynnyksen mielenterveys- ja päihdepalveluiden päiväkeskukset. Etsivän lähityön työntekijät ovat sekä päiväkeskusten työntekijöille että osalle sen kävijöistä tuttuja ja keskukset ovat etsivän lähityön työntekijöille säännöllisen jalkautumisen kohde. Olen valinnut yhteistyökumppaniksi matalan kynnyksen palveluiden käyttäjät, koska heillä on usein haasteita peruspalveluiden käytössä ja he voivat olla stigmatisoinnin vuoksi heikossa asemassa sekä yhteiskunnassa, että valitettavasti myös palvelujärjestelmässämme.

Mielenterveys- ja päihdepalveluiden matalan kynnyksen päivätoimintakeskuksien palvelut on suunnattu täysi-ikäisille päihde- ja mielenterveysasiakkaille, pistämällä huumeita käyttäville ja asunnottomille. Päivätoimintakeskuksia on Helsingissä kaksi ja niissä käy päivittäin toisessa 180–250 ja toisessa 250–350 kävijää. Toiminnan tavoitteena on vahvistaa asiakkaiden osallisuutta ja arjen hallintaa. Päivätoimintakeskus tarjoaa asiakkaille terveys- ja sosiaalineuvontaa sekä mahdollisuuden edulliseen aamupalaan ja ajanviettoon samassa elämäntilanteessa olevien kävijöiden parissa. (Linda Brown, henkilökohtainen tiedonanto 2.1.2020; Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystieteiden palvelut. Mielenterveys- ja päihdepalvelut.)

Matalan kynnyksen palveluiden tarkoituksena on tavoittaa henkilöitä, jotka ovat jääneet palvelujärjestelmän ulkopuolelle. Kävijälle asetetaan mahdollisimman vähän esteitä ja vaatimuksia palveluun pääsemiseksi. Palveluiden toimintatavoilla on tarkoitus lisätä kävijöiden sosiaalista osallisuutta. Lähiympäristössä toteutuva sosiaalinen osallistuminen on tärkeä tekijä osallisuuden kokemuksissa. Palveluilla, joissa asiakkaita kohdataan vapaammassa kehityksessä, on paremmat mahdollisuudet tukea vastavuoroista kansalaisuutta ja siten vahvistaa toimijuutta. (Leemann & Hämäläinen 2015; 2016, 591; Leemann 2018, 47; Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 144.)

Tässä kehittämishankkeessa palvelunkäyttäjät olivat yhteistyökumppaneita. Allanin (2011) mukaan kaikki sanat ovat leimoja, jotka joko sulkevat sisään tai ulos. Palvelunkäyttäjä sanana viittaa siihen, että ihmisen merkityksellisin ominaisuus on palvelun käyttö (Beresford 2012, 28). Käytän raportissa matalan kynnyksen palvelun käyttäjä ja -kävijä sekä osallistuja -sanoja rinnakkain ja tarkoittaessani palvelun käyttäjiä yleisellä tasolla nimeän heidät asiakkaiksi. Työntekijöillä viittaaan kehittämishankkeessa mukana olleisiin matalan kynnyksen päiväkeskusten sekä etsivän lähityön työntekijöihin, ja ammattilaisilla viittaaan yleisellä tasolla palvelujärjestelmän työntekijöihin. Päiväkeskuksissa työskentelee ammattilaisten rinnalla myös vapaaehtoisia, kuntouttavassa työtoiminnassa, työkokeilussa olevia sekä opiskelijoita, jotka olivat myös kutsuttu mukaan kehittämishankkeeseen.

### 3 RAKENTEELLINEN SOSIAALITYÖ JA HELSINGIN KAUPUNGIN SOSIAALINEN RAPORTOINTI

Osallisuus tarkoittaa laajimmillaan demokraattisen kansalaisuuden toteutumista, jolloin myös heikommassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallisen osallistumisen mahdollisuuksista huolehditaan. Rakenteellisessa sosiaalityössä korostetaan sosiaalityön vastuuta osallistumisen mahdollisuuksien mahdollistamisesta paitsi asiakkaiden omissa palveluissa myös yhteiskunnallisella tasolla esimerkiksi välittämällä asiakkaiden ääni poliittiseen päätöksentekoon. Nykyisessä yhteiskunnallisessa tilanteessa sosiaalityöllä nähdään voivan olevan merkittävä rooli sosiaalisen kehityksen edistämässä. (Pohjola ym. 2014b, 286, 292–293; Toikko 2012, 178–179.) Sosiaalinen raportointi on rakenteellisen sosiaalityön väline palvelujen kehittämiseksi. Sen tavoitteena on parantaa kansalaisten hyvinvointia tuottamalla julkista tietoa kuntalaisten elinolosuhteista ja palvelujärjestelmän kyvystä vastata heidän tuen tarpeisiin (Pasanen & Airola 2017; Hussi 2005a, 67).

#### 3.1 Rakenteellisen sosiaalityön lähtökohdat ja tarve

Kansanvaltaa painottavan perustuslain (731/1999) mukaan kansalaisilla on oikeus osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan kehittämiseen ja julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon. Sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014) velvoittaa kuntia hyödyntämään sosiaalihuollon asiantuntemusta kuntalaisten sosiaalisen hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi rakenteellisen työn keinoin. Rakenteelliseen työhön kuuluu sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen vaikutuksista. Tiedon pohjalta tulee valmistella tavoitteellisia toimia ja toimenpide-ehdotuksia kuntalaisten sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi. Sosiaalihuollon asiantuntijuus tulee tuoda osaksi muiden toimialojen suunnittelua sekä tehdä yhteistyötä yksityisten palveluntarjoajien ja järjestöjen kanssa. (L 1301/2014; 8§; STM 2017, 34–36.)

Sosiaalihuoltolaissa on erikseen säädetty erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden hyvinvoinnin seuraamisesta ja edistämisestä epäkohtia ehkäisemällä ja poistamalla. Palveluja annettaessa ja niitä kehitettäessä on viranomaisten kiinnitettävä erityistä huomiota erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tarpeisiin ja toivomuksiin. Erityistä tukea tarvitsevilla henkilöillä voi olla vaikeuksia saada omia näkemyksiään kuulluksi ja siksi viranomaisilla on erityinen vastuu saattaa tiedoksi oman tiedon lisäksi asiakkaiden asiantuntemus omien palvelujen kehittämisestä. (L 1301/2014, 8§; STM 2017, 34–36.) Kuntalain (L 410/2015, 22§) mukaan valtuuston on pidettävä huolta siitä, että kunnan asukkailla ja palvelujen käyttäjillä on monipuoliset mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan.

Kansalaisten kiinnostus edustukselliseen politiikkaan on heikentynyt, mutta kansalaisten halu tehdä merkityksellisiä asioita on säilynyt. Kansalaisten osallistuminen demokraattisen yhteiskunnan yhteisten asioiden päätöksen tekoon nähdään parantavan päätöksen teon laatua ja legitimeettiä. (Rask & Ertiö 2019, 4.) Edustuksellisessa demokratiassa enemmistön vallankäyttö ohittaa usein vähemmistöt. Rakenteellisen sosiaalityön tiedontuotanto ja tehtävä inklusion edistämisessä merkitsevät yhteiskunnan heikompiosaisten puolella toimimista ja vallalla olevan tiedon rinnalle myös asiakkaiden äänen, toisen tiedon, nostamista. Osallistavassa demokratiassa kuullaan asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmia palvelujen kehittämisessä. (Kananoja 2011, 204; Metteri 2012, 58, 169; Laitinen & Nikupeteri 2013, 434; Tiitinen 2019, 113–114.)

Kansalaisten osallisuuden lisääminen nähdään toisaalta hidastavan päätöksen tekoa. Tulisikin löytää uusia sujuvia osallistumisen malleja, jotka auttavat kehittämään kansalaisten kykyä osallistua päätöksen tekoon. (Rask & Ertiö 2019, 4.) Asiakkaiden todellisten osallisuuden muotojen kehittäminen edellyttää kriittistä ja rakenteellista työtettä (Laitinen & Niskala 2013, 13). Rakenteet voidaan nähdä toiminnan reunaehtoina, vaikka ne ovat muutettavissa olevia. Vakiintuneet käytännöt ja rakenteet voidaan tunnistaa ja muuttaa vaikuttamalla ajatteluun, palveluihin ja päätöksen tekoon. Tällöin työntekijä voi joutua toimimaan myös edustamaansa organisaatiota vastaan. (Hokkanen 2014, 78; 2013, 67, 78; Pohjola ym. 2014a, 11.) Valkama ja Raisio (2013, 91–98) näkevätkin yhtymäkohdan deliberatiivisen demokratian ja rakenteellisen sosiaalityön välillä, joissa tavoitteena on kansalaisia osallistaen tuottaa tietoa strategiseen suunnitteluun ja päätöksen teon tueksi.

Rakenteellinen sosiaalityö kytkeytyy kriittiseen tutkimusperinteeseen, jonka taustalla on kriittinen suhde todellisuuteen ja pyrkimys muutokseen yksilöiden auttamiseksi, järjestelmien muuttamiseksi ja yhteiskunnallisen eriarvoisuuden vähentämiseksi. Yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon edistäminen liittyvät osallisuuden poliittisiin ja yhteiskunnallisiin kysymyksiin. Kriittisen sosiaalityön orientaatiot pohjautuvat yhteiskunnan heikommassa asemassa olevien kansalaisten aseman muuttamiseen ja perustuvat yhteisöjen kanssa työskentelyyn. Heikompiosaiten kansalaisten asianajo edellyttää asianosaisten mukana oloa ja heitä tarvitaan heidän kokemustietonsa lisäksi myös muutostyön kumppaneiksi. (Nousiainen 2015, 81; Pohjola 2014, 27, 33; Pohjola ym. 2014a, 11; 2014b, 287–288.)

### 3.2 Rakenteellisen sosiaalityö ja osallisuuden edistäminen

Rakenteellisessa sosiaalityössä nähdään kaksi keskeistä tehtävää. Tehtävät liittyvät asiakkaiden asianajoon ja valtaistamiseen sekä yhteiskunnallisten rakenteiden muuttamiseen. Työ edellyttää työntekijältä paikallisten olosuhteiden tuntemusta sekä asemoitumista valtaistavaksi asianajajaksi saadakseen aikaan avointa dialogia yksilötason ja rakenteellisen tason välillä. Sosiaalityössä on tietoa, jota voidaan hyödyntää vallan väliinään yhteiskunnallisessa muutostyössä. Vallan hyödyntämistä tukevat liittolaisuuksien luominen asiakkaiden ohella myös muiden toimijoiden, päätöksen tekijöiden ja tutkijoiden kanssa. (Tiitinen 2019, 114; Pohjola ym. 2014a, 11; 2014b, 281, 292–293; Valkama ja Raisio 2013, 91; Hokkanen 2014, 52.)

Sosiaalityöllä on mahdollisuus purkaa yksilöpsykologisia tulkintoja asiakkaiden elämäntilanteissa ja tulkita yksilöllisiä kokemuksia yhteiskunnalliskulttuuristen merkitysten kautta. Sosiaalityön ammattilaisten tulisi tarjota tiloja, joissa asiakkaat voivat toimia, puhua ja vaikuttaa sekä tarjoutua heidän puolestapuhujikseen ja liittolaisiksi. (Baines, Tseris & Waugh 2017, 219; Nousiainen 2015, 101–102; Hokkanen 2014, 80; 2013, 76; Pohjola 2011, 214–215; Kananoja 2011, 203–204.)

Tiitisen (2019, 111–114) mukaan mediavaikuttaminen nostaa rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuudet uudelle tasolle, mutta samalla toteaa, että organisaatioiden viestintäkult-

tuureissa voi esiintyä vaientamiseen pyrkivää vallankäyttöä. Vaientamisella pyritään es-tämään työntekijöitä paljastamasta palvelukäytäntöihin liittyviä epäkohtia työyhteisön ul-kopuolisille. Kriittisesti asioita tarkastelevan työntekijän mediavaikuttaminen saattaa uhata työntekijän mainetta tai sosiaalista asemaa työyhteisössä. Viestintäkulttuuri voi si-ten kapeuttaa asiakkaiden ja organisaation ymmärrystä demokratiasta. Mediavaikuttami-nen tulisi nähdä voimavarana, jonka avulla puolustetaan yhteiskunnan heikompiosaisten jäsenten oikeuksia.

Helsingin kaupungin rakenteellisen sosiaalityön välineitä ovat muun muassa epäkohtail-moitukset, mediassa ja verkostoissa vaikuttaminen sekä poliittinen vaikuttaminen ja so-siaallinen raportointi. Keskeisempänä välineenä on sosiaalinen raportointi, jonka avulla kaupunki tuottaa tietoa kuntalaisten sosiaalisesta hyvinvoinnista ja sosiaalisista ongel-mista kuntalaisille, organisaatioille ja poliitikoille. (Pasanen & Airola 2017.)

### 3.3 Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön menetelmänä

Sosiaalisen raportoinnin kehittäminen on saanut alkunsa Kananojan (1997) sosiaalityön selvitysraportissa sosiaaliraportointi-käsitteen määrittämisestä. Raportointi nähtiin tule-vaisuuden tehtävänä, jonka avulla välitettäisiin käytännön tietoa päättäjille poliittisten päätösten aiheuttamista epäkohdista sekä nousevista sosiaalisista ilmiöistä. (Hussi 2005a, 57.)

Kuntien tuottaman tilastollisen tiedon ohelle nähtiin tarvittavan systemaattisesti kerättyä laadullista tietoa. Sosiaalinen raportointi on laadullinen menetelmä, jossa tiedontuottajina ovat asiakkaiden kanssa toimivat työntekijät ja asiakkaat itse. Heillä nähdään olevan tie-toa palvelujen vaikuttavuudesta ja nopeasti muuttuvien toimintaympäristöjen ilmiöistä. Sosiaalisen raportoinnin menetelmän kehittämisessä on sovellettu oppeja tietämyksen hallinnasta (Knowledge management), jonka mukaan työntekijöiden asiakastyössä kerty-nyt kokemustieto nähdään osana organisaation tietopääomaa. Asiakkaiden kanssa toteu-tetun raportoinnin avulla voidaan kerätä laadullista asiakaspalautetta ja kehittää palvelua. (Pohjola ym. 2014a, 10; Husi 2005a, 9–10, 49; 2005b, 145–146.)

Sosiaalista raportoinnin menetelmää on kehitetty Suomen Kuntaliitossa, Pääkaupunki-seudun sosiaalialan osaamiskeskuksessa sekä Heikki Waris -instituutissa (Taskula & Rousu 2000). Menetelmän käyttö aloitettiin kokeiluin Helsingin sosiaalivirastossa 2000-luvun alkupuolella, ja vuosina 2002–2003 toteutuneet hankkeet arviointiin Heikki Waris -instituutissa. Hussi (2005a) kokosi kokemukset menetelmän käytöstä ja laati prosessien pohjalta kolme sosiaalisen raportoinnin mallia. Asiakasraportoinnin mallissa oli tavoitteena kerätä tietoa asiakkailta työyhteisön tuottamien palvelujen kehittämiseksi. Kehittämiseen osallistuivat asiakkaat ja työyhteisön jäsenet. Verkostojen yhteistyöhön perustuvassa raportoinnin mallissa kehitettiin yhteistyömuotoja ja toimijoiden välistä tiedon kulkua. Päätävälle taholle suunnatussa raportoinnin mallissa oli tavoitteena välittää tietoa asiakkaiden elinoloista ja palvelujen toimivuudesta. Tiedon tuottajina olivat palvelujen tarjoajat sekä kuntalaiset. (Hussi 2005a, 22–24.)

Sosiaalisen raportoinnin hankkeissa oli keskitytty menetelmän käyttöönoton edellytyksiin työntekijöiden ja johdon näkökulmasta. Koska menetelmä oli uusi, nähtiin toimintakulttuurin muutoksen vievän aikaa. Kaikki työyhteisöt eivät olleet kyllin motivoituneita asiakkaiden mukaan ottamiseen ja asiakkaiden osallistuminen prosessiin jäi vähäiseksi. Raportointiin osallistuneet asiakkaat kertoivat motivoituvansa palautteen antamiseen, mikäli palautteesta oltiin aidosti kiinnostuneita. Työntekijät kokivat saaneensa merkityksellistä tietoa asiakkaiden tarpeista sekä kokemuksellisesti arvokkaan tunnemuiston. Asiakkaiden osallistuminen raportointiin todettiin tärkeäksi kehittämisen kohteeksi. (Hussi 2005a, 41–49; Hussi 2005b, 154.)

Helsingissä jatkettiin sosiaalisen raportoinnin kehittämistä 2009–2011 yhdessä aikuis-sosiaalityön työntekijöiden, palveluiden käyttäjien sekä Soccan ja Heikki Waris -instituutin kanssa. Hankkeessa keskityttiin ratkaisemaan sosiaalipalvelujen toimivuuteen liittyviä ongelmia tarjoamalla asiakkaille mahdollisuus osallistua kehittämistyöhön sekä tarjoamalla kumppanuutta sosiaalisessa raportoinnissa. Yhdessä tekeminen loi toivoa vaikuttamistyöhön sekä mahdollisti voimaantumisen sekä asiakkaille että ammattilaisille. (Palsanen 2013, 4, 22–23.) Hankkeessa kerätystä aineistosta on laadittu yhteisessä dialogissa nuorten aikuisten kanssa opas asiakastyötä tekeville: ”Asiakastyö kohtaamisena: reseptejä vastavuoroisuuteen” (Keskinen, Kääriäinen, Oravisto, Pitkänen & Tukiala 2012).

Peijaksen sairaalassa toteutettiin 2002 toimintatutkimuksellisella otteella asunnottomia asiakkaita haastatellen sosiaalinen raportti. Sen tavoitteena oli kehittää sosiaalista raportointia, tuottaa tietoa asiakasryhmästä ja sosiaalityöstä sekä raportoida tuloksista virkamiesjohdolle. (Huvinen 2002.) Lahdessa toteutettiin 2015 Uutta suuntaa -pilotti, jossa tuotettiin tietoa aikuissosiaalityön asiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksista, työn vaikutuksista ja toimivuudesta. Pilottiin osallistui 4 sosiaalityöntekijää, joista jokainen oli rekrytoinut yhden asiakkaan kehittäjäasiakkaaksi. Kaikki osallistujat olivat sitoutuneet tiiviiseen työskentelyyn ja kokeilua oli pidetty pääsääntöisesti hyödyllisenä. (Lahden-vuosi. Tutkimus ja kehittäminen.) Sosiaalisesta raportoinnista on tehty muutamia opin- näytteitä, kuten Niina Suhosen (2012) Sosiaalinen raportointi sosiaalityöntekijöiden vai- kuttamisen välineenä, ja käytäntötutkimuksia, jotka ovat keskittyneet sosiaalityöntekijän näkökulmaan (Socca. Opiskelijoiden käytäntötutkimuksia). Ajankohtaisia kansainvälisiä tutkimuksia vastaavasta sosiaalisesta raportoinnista oli hyvin haasteellista löytää.

### 3.4 Helsingin kaupungin sosiaalinen raportointi

Helsingin sosiaali- ja terveystoimialalla on pyritty edistämään sosiaalisen raportoinnin toteuttamista osana asiakastyöntekijöiden perustyötä, ja tiedon keräämisen sekä tuottami- sen on toivottu systemoituvan. Sosiaalisen raportin avulla kootaan ajantasaista kokemus- tietoa palveluiden toimivuudesta, uusista sosiaalisista ilmiöistä ja poliittisten päätösten vaikutuksista kansalaisten elämään. Kootun ja analysoidun tiedon perusteella raporttiin liitetään konkreettisia toimenpide-ehdotuksia havaittujen ongelmien korjaamiseksi. Tie- toa on tarkoitus hyödyntää johtamisessa oman toimialan palvelujen kehittämisen lisäksi kaupunkitasolla terveys- ja hyvinvointierojen kaventamiseen. (Lyly 2016; Pasanen & Ai- rola 2017.)

Nykyisen mallin mukaan tiedonkeruu perustuu pääsääntöisesti asiakastyössä syntyneisiin dokumentteihin, kuten palvelutarpeen arvioihin, asiakassuunnitelmiin, päätöksiin ja muistiinpanoihin. Hyvän dokumentin katsotaan olevan tehty yhteistyössä asiakkaan kanssa. Dokumenteista analysoidaan asiakkaiden elämäntilanteita rakenteellisesta näkö- kulmasta. Raportti koostetaan sosiaalityön tiimissä työntekijöiden havainnoista, joita täy- dennetään tilasto- ja tutkimustiedolla. Raportissa esitetään havaittuihin ongelmiin ratkai- suehdotuksia. (Pasanen & Airola 2017.)



Keväällä 2018 perustettiin toimialakohtainen avoin sosiaalisen raportoinnin verkosto edistämään sosiaalisen raportoinnin toteuttamista osana perustyötä ja kehittämään tiedonkeruun ja -välittämisen malleja. Tietoa toivottiin hyödynnettävän paremmin ja verkostossa on toivottu moniäänisempää raportointia, jolloin ilmiöitä tarkasteltaisiin eri palveluista käsin. Kehittämisen mahdollisuuksia nähdään olevan yhteisraportoinnissa asiakkaiden kanssa, toimialoja ylittävässä raportoinnissa sekä digitalisaation hyödyntämisessä. (Helsingin kaupunki. Sosiaalisen raportoinnin verkosto.)

Matalan kynnyksen palvelun etsivä lähityö on soveltanut kaupungin sosiaalisen raportin mallia kehittämällä oman sovellukseen pohjautuvan tiedonkeruun mallin. Tietoa kerätään anonymisti asiakaskohtaamisten yhteydessä sekä alueellisista havainnoista. Tietoa on kerätty muun muassa asiakkaiden tuen tarpeesta, palveluita jäämisestä ja huonosta kohtelusta sekä kohdattujen henkilöiden antamasta palautteesta. Etsivän lähityön mielenkiinto painottuu palvelujen saavutettavuuteen ja toimivuuteen erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden näkökulmasta sekä uusiin kehittymässä oleviin ilmiöihin.

Etsivässä lähityössä on tuotettu sosiaalista raporttia työntekijöiden kesken, ja aiheet on valittu työssä havaituista ajankohtaisista ilmiöistä. Raportteihin on liitetty kerätyn aineiston pohjalta kuvauksia asiakasryhmän elinoloista ja esimerkkitapauksia havainnollistamaan palvelujärjestelmässä tai yhteiskunnassa kohdattuja epäkohtia. Raporttia on julkaistu laajalla jakelulistalla oman organisaation lisäksi kaupungin muille toimialoille, yhteistyökumppaneille, poliittisille päättäjille sekä median edustajille. Etsivä lähityö on julkaissut sosiaalista raporttia uuden mallin mukaan vuodesta 2017. (Etsivä lähityö 2017.)

Helsingin kaupungin osallisuusmallin mukaiset periaatteet korostavat yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntämistä. Kaupungin toiminnassa tulisi luoda yhdenvertaisia osallistumisen mahdollisuuksia sekä mahdollistaa omaehtoinen toiminta. (Hallintosääntö 2018.) Kaupungin sosiaalisen raportoinnin kehittämisajatuksista yksi liittyykin asiakkaiden ja yhteistyökumppaneiden kanssa toteutettavan yhteisraportoinnin kehittämiseen (Pasanen & Airola 2017). Asiakkailta nähdään olevan oma merkittävä rooli kehittäjäasiakkaana ammattilaisen rinnalla rakenteellisen sosiaalityön vahvistamisessa (Pohjola 2017, 324; Laitinen & Niskala 2013, 12). Sosiaalisen raportoinnin

nähdään lisäävän asiakkaiden osallisuuden ohella työntekijöiden vaikuttamisen mahdollisuuksia (Pasanen & Airola 2017). Yhdessä tuotetun sosiaalisen raportin voidaan nähdä toteuttavan Pohjolan (2011) määrittämistä rakenteellisen työn tehtäväalueista tiedon tuottamisen ja sen julkistamisen lisäksi inkluusio- sekä oikeudenmukaisuustyötä.

### 3.5 Toinen tieto ja asiantuntijuus

Tiedontuotannon merkitys on sosiaalityössä suuri. Ymmärrys asiantuntijuudesta, tiedosta ja tiedon muodostuksesta nähdään olevan muuttumassa. Sosiaalityön ytimessä tulisikin olla tiedon ja vallan jakaminen, dialoginen vuorovaikutus ja toisten näkökulmien kunnioittaminen. (Kokkonen ym. 2018, 246.) Hänninen, Karjalainen ja Lahti (2006) kutsuvat toiseksi tiedoksi huono-osaisuuteen liittyvää tietoa, joka haastaa tai täydentää virallista ja vakiintunutta tietoa. Toinen tieto voi perustua henkilökohtaiseen kokemukseen ja osaaamiseen, mikä on vaikeasti sanoitettavissa ja siirrettävissä. Toinen tieto voi myös kyseenalaistaa vakiintunutta tietoa. Vaiennetulla tiedolla viitataan teoreettisen tiedon ulkopuolelle marginalisoituun tietoon. (Hänninen ym. 2006, 4–5; Arnkil 2005, 187.)

Hyvinvointipalvelujen kehittämisessä hyödynnettävällä kokemustiedolla tarkoitetaan tietoa, joka on arvokasta erityisesti palvelunkäyttäjien hallussa olevaa subjektiivista tietoa heidän käyttämistään palveluista. Edellisen vastinparina on palveluiden tuottamiseen osallistuvien ammattilaisten tieto, jonka näkökulma tulkitaan objektiiviseksi. Kokemustietoa saatetaan epäillä liian kapea-alaiseksi tai epävarmaksi tutkimustiedoksi (Salo & Hyväri 2011, 174), joka ei täytä luotettavan tiedon kriteereitä. Luotettavan tiedon katsotaan hankituksi systemaattisella tavalla ja suhteutetun muuhun samaan ilmiöön koskevaan tietoon. Sen katsotaan huomioivan olennaisen ja kykenevän ymmärtämään ilmiötä uudesta näkökulmasta. Kokemustiedon luotettavuutta voidaan vahvistaa toimintatutkimuksellista tutkimusasetelmaan soveltaen. Tuotetun kokemustiedon luotettavuutta voidaan varmistaa myös aineisto- ja menetelmätriangulaatiota käyttäen. (Saari ym. 2014, 59–61, 64–67.)

Sosiaali- ja terveystalvelujen järjestämisessä on Tarkiaisen (2014, 39) mukaan kaksi suurta haastetta, joista ensimmäinen liittyy tiedon ja ymmärryksen väliseen suhteeseen ja tiedolla johtaminen. Tiedon toivotaan lisäävän ymmärrystä ja olevan helposti luettavissa

ja hyödynnettävissä. Toinen haaste liittyy kokemustiedon välittämiseen päätöksenteon pohjaksi sekä palveluiden käyttäjien osallisuuden kasvun näkymiseen palvelujen kehittämisessä. Vaikuttavien ja asiakaslähtöisten sosiaalipalvelujen kehittämiseksi tarvitaan riittävästi tietoa asiakkaiden tarpeista ja haasteista sekä niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä (Pasanen & Airola 2017; Niskala ym. 2015, 139; Pohjola 2017, 323.) Esimerkiksi mielenterveys- ja päihdepalvelujen käyttäjillä on paljon kokemustietoa ja ideoita palvelujen kehittämiseksi (Laitila 2010, 183). Palvelukäyttäjien ideoiden työstämiseen ei kuitenkaan riitä pelkät palautelaatikot tai järjestelmälähtöinen konsultointi (Pohjola 2017, 244; Kokkonen ym. 2018, 244; Filppa & Hietanen 2013, 477).

Sosiaalisen raportoinnin oleellinen toinen tieto löytyy usein asiakasrajapinnoilta. Yhteisellä tiedon tuottamisella pyritään kohti kokonaisvaltaisempaa tietoa. Työntekijöiden tehtävänä on tarvittaessa tukea asiakkaita kokemusten sanoittamisessa. (Laitinen & Nikupeteri 2013, 456; Metteri 2012, 58.) Tiedon vaihdon tulisi tapahtua osallistavilla tavoilla sekä moniäänisesti, jolloin vuorovaikutuksessa ovat mukana kuntalaiset poliittisiin päätäjiin (Taskula & Rousu 2000, 3). Toisen tiedon kerääminen on haastavaa ja vaatii kykyä kuunnella ja tunnistaa heikkoja signaaleja (Hänninen ym. 2006, 107). Sosiaalityön eri tietomuotojen määrittäminen tasa-arvoiseksi sekä yhteisen tiedontuottamisen valtaistavat toimintatavat vahvistavat asiakkaiden osallisuutta (Kokkonen ym. 2018, 231). Tässä työssä kokemustiedolla ja -asiantuntijuudella tarkoitetaan kaikkien asiakkaiden arvokasta tietoa, jota he ovat vapaaehtoisesti halukkaita jakamaan.

## 4 OSALLISUUS JA YHTEISKEHITTÄMINEN

Palveluissa on pitkään puhuttu asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta (Pohjola 2017, 310). Osallisuuskeskustelun nähdään kytkeytyvän kansalaisyhteiskuntaan ja -velvollisuuksiin, palvelujen kehittämiseen sekä demokratiaan. Hyvinvointipalveluiden järjestämisen käsityksissä korostetaan asiakkaiden aktiivisen osallisuuden merkitystä. Ymmärrys asiakkaan osallisuudesta vaihtelee ja sillä voidaan tarkoittaa erilaisia lähtökohtia asiakkaaseen asettumisen suhteen. Osallistaminen voidaan määritellä ulkopuolelta ja on asiakasta kohteellistavaa toimintaa. Sosiaalinen osallisuus puolestaan merkitsee asiakkaan kuulumista sosiaalisiin suhteisiin ja yhteisöihin tasavertaisena osapuolena. (Isola 2018; Pohjola 2017, 310–311; Kokkonen ym. 2018, 229.)

Pohjolan (2017, 311) mukaan näkökulmaa pitäisi laajentaa yhteiskunnalliseen osallisuuteen mikä merkitsee ihmisen mukaan ottamista (inclusion) ja omaehtoista mukaan tuloa (involvement) yhteisten asioiden suunnitteluun ja kehittämiseen. Asiakasosallisuutta hyödyntävässä palvelujen kehittämisessä ollaan kuitenkin vielä tavoitepuhetasolla ja kehittämistoiminnan esteet näyttävät kuntaorganisaatioissa johtuvan sekä rakenteellisista että asenteellisista tekijöistä (Isola 2018; Kurkela, Virtanen, Stenvall ja Tuurnas 2016, 67-71). Lähestyn luvussa osallisuuden edistämistä kollektiivisen valtaistumisen näkökulmasta, jolloin yksilöllinen ja voimaantumisen näkökulma jää vähemmälle tarkastelulle.

### 4.1 Osallisuus

Osallisuuden käsitteellä on monenlaisia käyttötarkoituksia ja sen määrittely on moninaista. Osallisuus kehittyy olemalla mukana toiminnassa tai sosiaalisissa suhteissa ja se on yksilöllisesti koettu asia. Osallisuus edellyttää mahdollisuuksia kuulua johonkin, jossa voi kokea olevansa tarpeellinen ja arvostettu ihminen. Se on vastakohta ulkopuolelle jäämisestä tai jättämisestä. (Isola 2018; Siisiäinen 2015; Wahlbeck 2018, 66; Nivala & Ryyänen 2013, 31.)

Osallisuus on hyvinvoinnin taustatekijä (Leeman 2018, 13). Nussbaumin (2005) mukaan hyvinvointi tarkoittaa kykyä elää merkityksellistä elämää ja eri instituutioiden tehtävänä

on mahdollistaa lähtökohdat merkitykselliselle toimijuudelle (Mönkkönen 2018, 159). Heikossa asemassa olevilla on todettu heikompi yhteys osallisuuden mahdollistaviin resursseihin, omiin tarpeisiin ja toimijuuteen. Osallisuuden kokemus edellyttääkin uskoa omiin ja yhteisiin mahdollisuuksiin. (Isola 2018; Leeman 2018, 13.)

Siisiäisen (2015) mukaan osallisuuden edistämällä pyritään yhteiskunnan toiminnasta syrjäytettyjen ryhmien aktivointiin ja integrointiin. Osallistuminen voi olla ulkopuolisen tahon edellyttämää (osallistamista) tai siihen voi hakeutua omaehtoisesti (osallistuminen). Mukana oleminen voi edellyttää toimijalta eri asteista aktiivisuutta. Ulkopuolisen tahon edellyttämää aktiivisuutta voi olla osallistamisohjelmien ja organisaatioiden toimenpiteitä, joiden päämääränä on erityisesti haavoittuvassa asemassa olevien tai syrjäytettyjen ryhmien voimaannuttaminen. Osallistaminen voi myös edellyttää yksilöltä passiivista tai mukautuvaa osallistumista. Kun osallistumisen mahdollisuudet ovat näennäisiä ja toiminta uusintaa valta-asemia, toimijat voivat kieltäytyä toiminnasta.

Sosiaalisella osallisuudella tarkoitetaan dynaamista prosessia, joka torjuu syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuuksia osallistumiseen, voimavaroja sekä edistää taitojen kehittymistä. Sosiaalisen osallisuuden katsotaan kehittyvän osallistumisen tai osallistamisen kautta. Osallistuminen perustuu vapaaehtoisuudelle ja uskoon omien näkemyksien merkityksellisyydestä. Osallistuminen tuottaa osallisuuden kokemuksia, jolloin osallistuminen ja osallisuus voidaan nähdä kehänä, jotka vahvistavat toisiaan. Osallistaminen saattaa myös johtaa osallistumiseen ja edelleen osallisuuteen, mikäli osallistumisen käytännöt ovat pysyviä, osallistujilla on konkreettista valtaa ja vaihtoehdot seurauksineen ovat ymmärrettäviä. (Leemann & Hämäläinen 2016, 591–592; Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 9; Närhi ym. 2014, 233; Leskinen 2016; Beresford 2012, 31.)

Valtakysymys onkin osallisuuden määritelmässä olennainen. Mäntynevan ja Hiilamo (2017) toteavat, että vallanpuute erottaa osallistumisen osallisuudesta (Isola ym. 2017, 38; myös Luhtasela 2009, 130; Beresford 2012, 31). Siksi osallisuuden edistämistä ei voida pelkistää vain osallistumisen edistämiseksi. Osallisuus nähdään sosiaalipedagogisesta näkökulmasta kehittyvän yksilön ja yhteisön suhteessa, yhteistoiminnallisuudessa ja dialogisessa vuorovaikutuksessa. (Nivala & Ryynänen 2013, 30–33.)

Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokrassa on aikaisempien sosi-  
aali-, terveys- ja käyttäytymisteorioista ja osallisuustutkimusten perusteella rakennettu  
osallisuuden viitekehys ja synteesi (Isola ym. 2017, 3–9). Osallisuudelle on määritetty  
kolme aluetta, joiden kautta osallisuutta voidaan edistää: 1. Osallisuus omassa elämässä  
käsittää yhteyden omiin ja yhteisiin voimavaroihin, kunnioitetuksi ja arvokkaaksi itsensä  
tuntemisen ja yhteistä ymmärrystä edistävän toiminnallisuus. 2. Osallisuus vaikuttamisen  
prosesseissa käsittää itselle merkityksellisen omaehtoisen yhteistoiminnan sekä toimin-  
nan ja palvelujen yhteiskehittämisen. 3. Osallisuudessa yhteisestä hyvästä voi kokea ase-  
mastaan riippumatta yhdenvertaisuutta ja vastavuoroisuutta ja tuntee osallistuvansa mer-  
kityksellisen asian tekemiseen. (Sokra 2018.)

Ihmisen on oltava yhteydessä omiin tarpeisiin ja voimavaroihin voidakseen olla osallinen  
omassa elämässä ja liittyäkseen erilaisiin vaikuttamisprosesseihin. Syrjässä olevalla ih-  
misellä voi puuttua sanoja kuvaamaan omaa kokemustaan, jolloin voidaan ajatella, että  
ihminen ei kykene vaikuttamaan omaan ympäristöönsä. Pystymättömyyteen liittyvillä us-  
komuksilla on usein itsensä toteuttava vaikutus ihmisen toimintaan. Osallisuustyön avulla  
pyritään vahvistamaan toimijuutta ja tarjoamaan aineellisten resurssien ja palveluiden li-  
säksi tilaisuuksia toimintaan ja mahdollisuuksia luoda yhteyksiä muihin ihmisiin. Ihmi-  
sellä on tarve vaikuttaa ja tulla vaikutetuksi. Etenkin voimattomuutta ja toivottomuutta  
kokevien ihmisten kokemus siitä, että pystyy vaikuttamaan ympäristöönsä, esimerkiksi  
jakamalla näkemyksiään, voi olla hyvin merkityksellistä. Vaikuttaminen voidaan nähdä  
poliittisena toimijuutena, jolloin ihmisellä on ymmärrystä elinympäristöstään ja siitä mi-  
hin asioihin hän voi vaikuttaa, hänelle on tarjolla sopivia toimita-aloja ja menetelmiä  
sekä hänelle tarjoutuu tilaisuuksia vaikuttaa yhteisiin asioihin osana yhteisöä. (Isola ym.  
2017, 5, 17–18, 25–31, 55; Leemann, Kuusio & Hämäläinen 2015.)

Tiala ja Kohonen (2002) tarkastelevat osallisuutta tieto-, suunnittelu-, toiminta- ja pää-  
töksenteko-osallisuuden näkökulmista. Leemann & Hämäläinen (2016, 589) lisäävät  
edelliseen jaotteluun asiakasosallisuuden kehittämisessä tarvittavan arviointiosallisuu-  
den, mikä merkitsee palvelujärjestelmän valmiutta muuttaa palvelujen toimivuutta saa-  
dun palautteen pohjalta. Nämä osallisuuden tasot näyttävät olevan yhteneväisiä yhteiske-  
hittämisen ja osallistuvan toimintatutkimuksen osallisuuden tavoitteiden kanssa.

## 4.2 Osallisuus ja valtaistuminen

Osallisuus on toimijuuden tila, joka perustuu ihmisen aikaisempiin kokemuksiin, toimintavalmiuksiin sekä yhteiskunnallisiin olosuhteisiin (Siisiäinen 2015). Yhteiskunnallisen epäoikeudenmukaisuuden kohteena olevat ihmiset tiedostavatkin heikosti elämäänsä vaikuttavia rakenteellisia tekijöitä (Kivipelto 2008, 22). Millerin & Campbellin (2006) mukaan valtaistuminen tulee lähelle osallistaminen käsitettä, kun valtaistumisella tarkoitetaan arvioitavassa toiminnassa mukana olevien ihmisten vaikuttamismahdollisuuksien, itsehallinnan tai motivaation lisääntymistä (Kivipelto & Kotiranta 2011, 123). Valtaistumisen osa-alueet liittyvät toimijuuden vahvistamiseen, resurssien ja vallan lisääntymiseen sekä kriittiseen tietoisuuteen. Yhteiskunta- ja kasvatustieteiden valtaistumiskäsityksissä painottuu kriittinen näkemys, jonka mukaan valtaistumisen tulee johtaa oikeudenmukaiseen ja tasa-arvoiseen yhteiskuntaan. Valtaistumista tarvitaan yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatasolla. (Kivipelto & Kotiranta 2011, 126–128; Nivala & Ryynänen 2013, 31.)

Asianajon tehtävä on puolustaa asiakkaan oikeuksia ja kyseenalaistaa laajemmin järjestelmässä ilmenevää epäoikeudenmukaisuutta ja eriarvoisuutta (Baines ym. 2017, 221–220). Sosiaalinen asianajo kohdistuu ensisijaisesti ihmisen ympäristön muuttamiseen ja sitä voidaan toteuttaa asiakkaan kanssa tai asiakkaan puolesta. Puolesta tekemisellä on riskinsä, että asianajajalla on puutteellinen tulkinta asianomaisten tilanteesta, joten Hokkanen (2014) mukaan tarvitaan sekä sosiaalista asianajoa että valtaistavaa lähestymistapaa autetuksi tulemisessa. (Hokkanen 2014, 48–55, 76, 84–85.) Kun asianajoon lisätään asiakkaan toimijuuden vahvistaminen, voidaan katsoa sen linkittyvän voimaantumiseen ja valtaistamiseen. Valtaistamisessa pyritään kehittämään asiakkaiden tietoa ja tietoisuutta asiayhteyksistä ja valmiuksia löytämään uusia ratkaisuja ongelmiin. Prosessissa yksin tai toisten kanssa tavoitellaan parempaa asemaa, tilannetta tai sen tulkintaa. Prosessissa saa mahdollisuuksia henkilökohtaisen, kollektiivisen ja poliittisen vallan hyödyntämiseen tilanteiden muuttamiseksi. Aikaansaadut muutokset luovat osallisille voimaannuttavia kokemuksia ja vallankäytön kokemus lisää kompetenssia. (Hokkanen 2014; 2013, 75, 133–134; Kivipelto & Kotiranta 2011, 127–128; Karjalainen ym. 2019, 71.)

Eräänä valtaistavan asianajon toteuttamisen keinona voidaan nähdä sosiaalinen raportointi, jossa yhdessä tuotettua sosiaalityön tietoa välitetään päätöksentekoon hyödyntäen liittoutumiseen pohjautuvia kumppanuuksia vallan vahvistamiseksi. (Ks. Pohjola ym.

2014b, 291–292). Yhteinen liittoutuminen ja vaikuttaminen voi se antaa yksilötoimijoille valtaa ja kuuluvuutta, vaikka yksilötoimijan oma panos olisi minimaalinen. Kollektiivinen osallistuminen nähdään tehokkaampana muutoksen aikaansaamiseksi kuin yksilöllinen. Asianajon tuloksista hyöttyy laajempi ryhmä ja verkostoitumalla muiden toimijoiden kanssa saadaan asialle suurempi painoarvo. Kollektiivinen toimijuus on neuvottelevaa ja siinä on keskeisenä yhdessä laaditut tavoitteet ja usko niiden saavuttamiseen. Kollektiivinen toimijuus tarvitsee yksilöiden toimintaa ja se voi tarjota vastaavasti liittymisen mahdollisuuksia ja välineitä identiteettityölle. Kollektiivit voidaan nähdä yhteistoimintaan kasvattavina ja demokraattisen yhteiskunnan edellytyksenä. Kollektiivinen toimijuus voi perustua yhdessä jakamisen kokemukseen, mutta se voi olla myös tukahduttavaa tai ulossulkevaa. (Hokkanen 2014, 53–57; 2013, 61–69, 80–81; Baines ym. 2017, 221–222; Beresford 2012, 32.)

Hokkanen (2013, 81) toteaaakin, että sosiaalityön asiakkaan toimijuuden tukeminen sisältää sekä asiakastilanteissa annettavan tuen mutta myös kollektiivitoimijoiden tukemista. Kollektiiviseen ulottuvuuteen sisältyy vertais- ja kokemusasiantuntijatoiminnan ohella myös yhteiskunnalliseen toimintaan osallistuminen, ryhmä- ja yhteisökohtaisten palveluiden kehittäminen sekä matalan kynnyksen palvelut (Toikko 2012, 178–179).

#### 4.3 Luottamus, vastavuoroisuus ja dialogisuus

Ihmisten välinen luottamus on osallisuudessa keskeistä (Leeman 2018, 39). Mayerin ym. (1995) mukaan luottamus tarkoittaa halukkuutta olla riippuvainen toisen osapuolen toiminnasta, vaikka toista osapuolta ei voisi kontrolloida (Strandman & Palo 2017, 141–142). Luottamuksen syntyminen edellyttää arvostavaa ja kunnioittavaa kohtaamista eli tulla kohdatuksi ihmisenä ongelman sijaan. Luottamuksellisuus syntyy henkilöiden välisissä suhteissa, mutta luottamuksen syntyyn tarvitaan myös sitä tukevia yhteiskunnallisia rakenteita. Luottamuksen voi erottaa vuorovaikutukseen perustuvaksi luottamukseksi ja järjestelmään perustuvaksi luottamukseksi. Asiakkaiden osallisuuden edistämässä sekä kehittämis- ja vaikuttamistoiminnassa tarvitaan molempia luottamuksen tasoja. Palvelujärjestelmässä luottamuksellisuuden syntyyn vaikuttavat asiakassuhteen vapaaehtoisuus ja kohtaamisen laatu. Yhteistoiminnallisesti toteuttava rakenteellinen sosiaalityö edellyttää kumppanuuksia, mitkä pohjautuvat toimijoiden väliseen luottamukseen. (Närhi ym.



2013, 142; Laitinen & Kempainen 2010, 171–172; Pohjola 2017, 320; Hietala 2018, 121.)

Luottamuksen rakentumista edistävät työntekijän avoimesti ilmaisena sitoutuminen yhteistoimintaan (Metteri 2003, 157), vuorovaikutuksen tasavertaisuus ja dialogisuus kohtaamisissa (Palsanen ja Kääriäinen 2015, 198) ja dialogisesta suhteesta seuraavasta tunne omasta merkityksestä ja arvostettavuudesta (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 22). Merkityksellisyyden, pystyvyyden ja luottamuksen kokemukset syntyvät ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja ne rakentuvat katseista, sanoista ja teoista (Leemann 2018, 13). Hietalan (2018, 121,136) mukaan toimintaan osallistumisen suurimpia esteitä ovat epäluottamus järjestelmään ja ammatilasiin. Yhteiskehittämisen avulla voidaan vahvistaa asiakkaiden luottamusta ammatilasiin ja omaan itseensä. Luottamuksellisen suhteen rakentamiseen tulee varata aikaa (Hietala ym. 2018, 24; Isola ym. 2017, 54).

Vastavuoroisuus merkitsee molempien osapuolien tasavertaisuutta toimijoina. Vastavuoroisessa dialogisessa vuorovaikutuksessa osapuolilla on mahdollisuus luoda tilannetta ja vaikuttaa vuorovaikutuksen kulkuun. (Mönkkönen 2018, 78, 107.) Kemmisin (2001) mukaan avoin keskustelu jaettujen huolien ja ongelmien aiheiden parissa lisää molempipuolista ymmärrystä (Dominelli 2016, 276). Yhteistoiminnassa korostuu tasavertainen kumppanuus yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi, mikä merkitsee molempipuolista kunnioitusta, jaettua asiantuntijuutta ja vastavuoroista vastuullisuutta yhteistyöhön sitoutumisessa. Vastavuoroinen tunnustussuhde osana ammatillisuutta lisää ihmisten kykyä ottaa käyttöön omia ja yhteisiä voimavaroja. Erityisesti pitkään köyhyudessa eläneille ihmisillä tarjoutuu vähän tilaisuuksia panostaa omaehtoisesti yhteiseen hyvään tai osoittaa kyvykkyyttään. Paljon palveluita käyttävät asiakkaat kaipaavat mahdollisuuksia tulla nähdyksi kokonaisvaltaisesti ongelmiensa sijaan. Merkityksellisyyden kokemus lisää voimavaroja. (Isola, Turunen & Hiilamo 2016, 157; Isola ym. 2017, 34, 54; Pohjola 2017, 319; Hietala ym. 2018, 24.)

Mönkkösen mukaan (2018, 109–119, 140, 150) dialogisuutta pitäisi ajatella sekä kommunikaationa että suhteena. Dialogiosuudella pyritään tasavertaisten keskusteluyhteyksien ja yhteisen ymmärryksen rakentamiseen. Sillä tarkoitetaan myös taitoa edistää dialogista vuorovaikutusta eri toimijoiden välillä. Dialogisuudessa ei ole tarkoituksena löy-

tää oikeaa tai väärää, vaan pysyä avoimena ja löytää kahden tai useamman ihmisen kesken uusi alue ja molemmin puolinen ymmärrys. Dialogi edistää asiakkaan kokemuksen sanallistamista ja käsitteellistämistä (Isola ym. 2017, 32).

Ihmiset saavat osaamisensa, motivaationsa ja luovuutensa käyttöön dialogin avulla (Eloranta ym. 2017, 61). Kyky asettua dialogiseen suhteeseen edellyttää yhteistoimintaa, turvallisuutta sekä luottamusta. Yhteistoiminnallinen suhde ja dialogisen tilan tuoma ennakoinnattomuus vaatii rohkeutta laittaa itsensä likoon, mutta luottamus vahvistuu yhteistyön onnistumisten myötä. Osapuolet voivat toistensa ymmärtämisen lisäksi vaikuttaa yhdessä. (Mönkkönen 2018, 13, 112, 120, 134–135; Raivio 2018, 24.) Kuulluksi tuleminen onkin tärkeä matalan kynnyksen osallisuuden muoto. Dialogitaitojen voidaan nähdä olevan demokratiakyvykkyyttä. Dialogi vahvistaa luottamuksen ohella resilienssiä ja demokratiaa. (Laine 2018.)

#### 4.4 Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä

Julkisia palveluita kritisoidaan järjestelmälähtöisyydestä ja siitä, etteivät ne pysty vastaamaan asiakkaiden tarpeisiin eivätkä kuule vähävaltaisia kansalaisia. Kun palvelujärjestelmä ei tunnista palveluiden käyttäjien voimavaroja, uudistukset voivat jäädä järjestelmäkeskeisiksi. (mm. Wahlbeck 2018, 14, 24; Palsanen & Kääriäinen 2015, 190; Närhi ym. 2014, 232; Stringer 2007, 35.)

Sosiaalipalveluiden käyttäjien osallistuminen palveluiden kehittämiseen onkin ollut viime vuosina aktiivisessa keskustelussa. Asiakkaiden osallisuuden edistäminen vaatii organisaatioilta tahtoa hyödyntää asiakkaiden asiantuntemusta. Vaikka palveluiden käyttäjien kokemuksellinen asiantuntijuus tunnustetaan, sen käytännön toteutumista on kuitenkin kritisoitu. Esimerkiksi osallistumista edistävien hankkeiden käytännöt eivät ehdi juurtua, jolloin kansalaisten kuuleminen ja palveluiden kehittämiseen osallistuminen jäävät tilapäisiksi toiminnoiksi. Tilapäisyys voi siten heikentää osallistujien luottamusta järjestelmään. (Matthies 2017, 149–159; Leemann & Hämäläinen 2016, 586–588; Sokra 2018; Pohjola 2017, 321; Palsanen & Kääriäinen 2015, 190.)

Matthies (2017, 149–159) kirjoittaa hyvinvointipalveluissa osallistumisen sisältävän lupauksen demokratisoitumisesta, palvelujen paranemisesta ja kuulluksi tulemisen kokemuksesta, mutta samalla sisältävän petoksen mahdollisuuden. Osallistumista edistävissä ohjelmissa keskitytään yksilölliseen osallistamiseen, jolloin huomio kohdistetaan yksilön käyttäytymisen säätelyyn ja aktivointiin poliittisten ja rakenteellisten esteiden jäädessä vähäisemmälle huomiolle. Osallistuminen voi järjestelmälähtöisissä käytänteissä muuttua hallinnaksi ja palvelut voivat jopa heikentää toimijuutta ja elämän hallittavuutta. Etenkin heikoimmassa asemassa oleville ryhmille toimivat palvelut ovat välttämättömiä osallisuuden toteutumiseksi.

Kokemusasiantuntijuus nähdään yhtenä asiakasosallisuuden muotona. Kokemusasiantuntijuudeksi kutsutaan asiakkaan kokemusten huomioimista hänen omassa palvelussaan tai sen voi ymmärtää laajemmin kokemuksen hyödyntämisenä koulutuksessa, kehittämisessä ja päätöksen teossa. Voimaantumisen näkökulmassa on tärkeää, että omalla kokemuksella ja tiedolla on merkitystä muillekin, esimerkiksi ammattikäytäntöjen kehittämiseksi sekä laajemmin yhteiskunnallisella tasolla (Pohjola 2017, 313–314; Laitinen & Nikupeteri, 2013, 448).

Kokemusasiantuntijuuden käyttöä on kritisoitu hallinnan ja osallistamisen näkökulmista; sitä on tarjottu ratkaisuksi hyvinvointipalveluiden kriisiin, hallinnon legitimeetin vahvistamiseksi ja yksilön voimaannuttamiseksi (Meriluoto 2016, 74). Kun kokemusasiantuntijuuden nähdään edellyttävän toipumisen kokemuksen taakseen (Niskala ym. 2015, 132) tai koulutuksen, voidaan tulkita sen olevan edustuksellista kokemusasiantuntijuutta, jota arvottavat käytäntöihin liittyvät normit ja jossa kokemuksellisen tiedon hyväksyttävyyys tulee rajatuksi (Pohjola 2017, 311–314; Meriluoto 2016, 79–80, 90). Moniäänisemmän deliberatiivisen demokratian voidaan nähdä soveltuvan edustuksellista demokratiaa paremmin palvelujen kehittämisessä (Carr 2012, 43–44).

Beresford (2012, 25) kysyy, osallistuuko palveluiden käyttäjä palveluiden kehittämiseen kuluttajana vai kansalaisena? Kuluttaja osallistuu valinnan vapautta käyttämällä kun puolestaan kansalaisen osallistumisen pohjautuu kollektiiviseen asianajoon. Asiakkaiden aktiivinen osallisuus palveluiden suunnittelussa voi vahvistaa palvelujen tarkoituksenmukaisuutta, hyväksyttävyyttä ja luotettavuutta (Leeman 2018, 41; Järvikoski ym. 2017, 61;

Pohjola 2013, 322) sekä asiakkaiden omaehtoista osallistumista ja osallisuutta yhteiskunnassa laajemminkin (Närhi ym. 2014, 232–241).

Tutkimustulosten mukaan mielenterveys- ja päihdetyön asiakkailla on käytännössä niukasti valinnan- ja vaikuttamismahdollisuuksia ja heidän osallisuutensa tutkimuksissa on vähäistä. Esimerkiksi korkea kynnyks osallistua alueen kuulemistilaisuuksiin vaikeuttaa kohderyhmän näkökulman välittymistä julkiseen keskusteluun ja päätöksen tekoon. Mielenterveysongelmat ovatkin Suomessa merkittävä syrjäytymisen riskitekijä. (Wahlbeck 2018, 12; Laitila 2010, 181, 184; Närhi ym. 2013, 115; Roiviainen 2015, 187.) Leimaavat identiteettikategoriat voivat tuottaa ihmisille merkittäviä häpeän tunteita. Hellerin (1985) ja Jacobyn (1996) mukaan häpeä murentaa omanarvon tunnetta ja vaikuttaa pitkäaikaisesti ihmisen identiteetin rakentumisessa. Kunnian menettämisen pelko voi kuitenkin estää myöntämästä avun tarvetta (Nousiainen 2015, 89, 94) ja luottamuspuola palvelujärjestelmään estää osan erityisesti vakavista mielenterveys- tai huumeongelmista kärsivistä palveluiden käyttäjistä hakeutumasta palveluihin (Wahlbeck 2018, 25–26).

Taloudellisen ja sosiaalisen huono-osaisuuden lisäksi terveyden tilalla on todettu olevan yhteys poliittiseen osallistumiseen ja luottamukseen. Demokratian toimivuus ja sen kyvyllä tarjota yhdenvertaisia osallistumisen mahdollisuuksia on tärkeä merkitys ihmisten hyvinvoinnille. Heikko terveys saattaa vaikuttaa ihmisten käytettävissä oleviin resursseihin ja terveysongelmat yhdistettynä matalaan luottamukseen saattavat vaikuttaa valittuihin osallistumistapoihin tai motivaatioon yhteiskunnallisessa osallistumisessa. (Mattila ym. 2018, 182–186.) Tarvitaan uusia osallisuuden ja osallistumisen muotoja ja palvelun käyttäjät tulisikin kutsua mukaan dialogeihin sekä palveluiden kehittämiseen ja menetelmien arviointiin, (Pohjola 2017, 320; Arnkil & Seikkula 2014, 191–201; Laitila 2010, 184; Stringer 2007, 193; Metteri 2003, 162.) Osallistuminen palveluiden kehittämiseen nähdään myös oikeudenmukaisuuden kysymyksenä (Järvikoski ym. 2017, 79).

#### 4.5 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämisellä pyritään kansalaiskeskeisten palvelujen kehittämiseen yhdessä asiakkaiden kanssa. Työntekijä ja asiakas osallistuvat tasavertaisina kumppaneina palvelujen suunnitteluun, toteuttamiseen tai arviointiin asiakkaiden kokemustietoa hyödyntäen.

Kehittäjäasiakastoiminnalla tarkoitetaan niin ikään yhteistä palvelujen kehittämistä, mutta avoimilla areenoilla keskustellen ja työssä nähdään jokainen asiakas kehittäjäasiakkaana. (Niskala ym. 2015, 131–148; Sokra 2018.) Toimijalähtöisessä kehittämisessä on puolestaan kyse kaikkien kehitettävään kohteeseen kuuluvien asianosaisten osallistumisesta (Toikko & Rantanen 2009).

Palvelun käyttäjien osallisuutta voidaan edistää kokemusasiantuntijuuden lisäksi yhteistutkimuksen keinoin (Beresford 2012, 34). Tutkittavien osallistumien tutkimuksen teko on melko uutta Suomessa. Yhteistutkimisessa asiakkaiden asiantuntijuutta hyödynnetään tarjoamalla heille mahdollisuus asettua yhdessä tasavertaisina kumppaneina tutkimaan ja kehittämään palveluita. Kunnallisessa toimintaympäristössä yhteistutkiminen ja -kehittäminen näyttäytyy uutena tapana tehdä sosiaalityötä ja kumppanuus kansalaisten kanssa näyttää olevan usealle ammatilliselle täysin uusi tapa toimia. (Tuurnas & Haveri 2017, 73; Hietala & Rissanen 2017, 170; Ahola 2017, 288; Palsanen 2013, 4–7.)

Yhteiskehittäminen on työote tai toimintatapa, joka perustuu dialogisuuteen, verkostoitumiseen ja osallistavaan kehittämiseen. Asiakkaat nähdään kehittämiskumppaneina, joilla on asiakasryhmätiedon lisäksi olennaista tietoa palveluista, joka saattaa puuttua ammatillisilta ja päättäjiltä. On tärkeää mahdollistaa palveluiden toimivuudesta avoin keskustelu, jotta eri toimijoilla olisi oikeus osallistua itseään koskevaan keskusteluun. Tarvittaessa yhteiskehittämiseen kutsutaan mukaan toimijoita yli organisaatio- ja ammattikuntarajojen ja osallistetaan päälliköt ja päättäjät muutoksen mahdollistamiseksi (Sihvo ym. 2018, 49; Hietala 2018, 122–123; Isola ym. 2017, 32; Matthies 2017, 154; Vuokila-Oikkonen 2015, 208; Toikko 2012, 155–161.)

Aitoa osallisuutta edistetään kuuntelemalla ja arvostamalla asiakkaiden kokemusta ja asiantuntijuutta (Kokkonen ym. 2018, 243–246; Baines ym. 2017, 219–220). Yhteistoiminnallisuus edellyttääkin osapuolten välistä kunnioitusta, dialogista vuorovaikutusta ja kumppanuutta. Osallisten välisten suhteiden muodostuminen vaikuttavat prosessien toimivuuteen ja tuloksellisuuteen. Huomioimalla osallistujien näkemykset tunnustetaan sosiaalisten tapahtumien rakentuvan jatkuville neuvotteluille. (Pohjola 2017, 320; Isola ym. 2017, 32; Hardwick & Worsley 2016, 350; Arnkil & Seikkula 2014, 202; Stringer 2007, 20–24; Metteri 2003, 172.)

Yhteiskehittäminen ammattilaisten ja asiakkaiden kanssa vaatii aikaa ja pitkäjänteisyyttä, ja yhteisyys syntyy parhaiten yhteisessä toiminnassa. Haasteina ovat näyttäytyneet muun muassa yhteisen kielen löytäminen, ennakoasenteet sekä valmius ja kyky kumppanuuteen. (Mönkkönen 2018, 191; Hietala & Rissanen 2017, 171–172, 175; Isola ym. 2017, 32.) Pohjola (2017, 309–310) muistuttaa, että palveluiden käyttäjien asema ja suhde palvelujärjestelmään on riippuvainen aikakauden yhteiskunnallisista rakenteista ja toimintakäytännöistä. Asiakasta koskeva ihmiskäsitys voi vaikeuttaa työntekijän tasavertaisen suhteen rakentamista asiakkaan kanssa. Tuurnas ja Haveri (2017, 73) ovat kuitenkin havainneet tutkimuksessaan, että yleinen käsitys ammattilaisten haluttomuudesta jakaa valtaa kansalaisille, johtuisikin ennemmin aidon kumppanuuteen pohjautuvan työskentelyn osaamisen puutteesta.

Yhteiskehittäminen edellyttää tilanneherkkyyttä ja kykyä sietää omaa epävarmuutta. Se edellyttää uusien roolien muodostamista, jaettua asiantuntijuutta ja vastavuoroista vastuullisuutta yhteistyöhön sitoutumisessa. Yhteiskehittämisessä ilmeneviä erimielisyyksiä tai pettymyksiä tulisi kyetä käsittelemään, jotta prosessissa voidaan löytää yhdessä ratkaisu. (Hietala 2018, 122, 130–136; Pohjola 2017, 319.) Työntekijän oman epävarmuuden ja tietämättömyyden tunnistaminen auttaa luottamaan asiakkaiden asiantuntijuuteen ja voimavaroihin. Asiakkaat saavat puolestaan mahdollisuuden tulla kohdatuiksi potentiaaleja omaavina ihmisinä. Yhteiskehittäminen näyttääkin vahvistavan yleistä luottamusta, vastavuoroisuutta ja molempien osapuolien osallisuutta. (Hietala ym. 2018, 22–27; Kokkonen ym. 2018; Strandman & Palo 2017, 142–143; Palsanen 2013; Palsanen & Kääriäinen 2015.)

Yhteiskehittämisen asiantuntijuus perustuu yhteiseen oppimisprosessiin ja jaettuun valtaan, mikä puolestaan mahdollistaa valtaistumisen. (Pohjola 2017, 319, 322.) Oppiminen perustuu kollektiiviseen yhteiseen löytämiseen, keksimiseen ja luovaan prosessiin (Mönkkönen 2018, 192). Oppiminen ja kasvaminen tapahtuvat ihmisten välisessä kohtaamisessa heidän kohdatessaan haasteita uusissa tilanteissa. Sanattoman osaamisen tiedostaminen ja sanoittaminen edistää oppimista. (Heikkinen 2006, 34.) Reasonin (1994) mukaan yhteistoiminnallisuus antaa mahdollisuuden muokata asiantuntijuutta sosiaalisen työn arvojen mukaisesti (Kokkonen ym. 2018, 230–231). Jaettu asiantuntijuus vaatii osallistujilta aktiivisuutta ja vapaaehtoisuutta sekä konkreettista yhdessä kokeilua (Huovinen & Rovio 2006, 102; Väyrynen & Lindh 2013, 408–410.)

Työyhteisön, palvelunkäyttäjien ja yhteistyökumppaneiden yhteinen osallistuminen edistää hiljaisen tiedon jakamista, jolloin työntekijöiden tietämys kasvaa ja yhteisön resurssit saadaan käyttöön. Yhteistoiminta ja kansalaisten aidon osallistumisen edistäminen voi yhteisen työskentelyn kautta muodostaa vakiintuneita osallistumiskäytäntöjä ja luoda uutta kulttuuria, jotka edistävät koko organisaation oppimista. (Leskinen 2016; Stringer 2007, 36; Toikko & Rantanen 2009, 90; Väyrynen & Lindh 2013, 408–410.) Työkulttuurin uudistuminen ja poliittisuuden tunnistaminen hyvinvointityössä voivat voimaannuttaa myös työntekijöitä ja lisätä työhyvinvointia (Leemannin ja Hämäläisen 2016, 592; Vuokila-Oikkonen 2015, 215; Metteri 2002, 167–169). Yhteiskehittäminen tai -tutkiminen nähdään vahvistavan osallisten kansalaisuutta ja parhaimmillaan se voi edistää kansalaisaktiivisuutta ja -demokratiaa (Kokkonen ym. 2018, 229; Hyväri 2015, 156; Niskala ym. 2015, 131).

## 5 KEHITTÄMISHANKKEEN MENETELMÄT JA TOTEUTUS

Kehittämishankkeen prosessin tarkoituksena oli kehittää toimintatapoja asiakkaiden ja ammattilaisten yhteiseen tiedonmuodostukseen ja sosiaalisen raportin toteuttamiseen. Toimintatapojen selvittämiseksi toteutin sosiaalisen raportin yhdessä matalan kynnyksen palveluiden käyttäjien ja työntekijöiden kanssa. Tarkoitukseni oli lisätä ymmärrystä ilmiöstä sekä kehittää toimintaa yhdessä osallisten kanssa löytääkseni vastauksia, miten asiakkaiden osallisuutta voidaan edistää sosiaalisessa raportoinnissa. Kehittämishanke toteutettiin osallistuvan toimintatutkimuksen menetelmällä ja tiedonhankintamenetelminä käytettiin havainnointia, kyselyjä ja ryhmähaastatteluja. Laadullinen aineisto analysoitiin sisällön analyysin avulla.

### 5.1 Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa

Laadullisen tutkimuksen avulla pyritään kuvaamaan ja ymmärtämään ilmiötä antaen sille mielekäs tulkinta, kun määrällinen tutkimus puolestaan tutkii tapausten joukkoa. Toimintatutkimus on lähestymistapa, jossa tutkimus kytketään käytännön kehittämiseen. Ymmärtämisen lisäksi toimintatutkimuksessa pyritään muuttamaan yhteisön toimintaa ja löytämään käytännön ratkaisuja yhdessä osallisten kanssa. Toimintatutkija osallistuu tutkimansa toimintaan ja hänellä on merkittävä rooli toiminnan muutosinterventiossa. Toimintatutkimus eroaa kehittämis- ja tapaustutkimuksesta siltä osin, että tutkija on aktiivisesti mukana muutosprosessissa. (Kananen 2014, 46, 136; 2008, 24–25, 83; Heikkinen 2006, 16, 19, 27, 37; Bradbury 2015, 1–2; Stringer 2007, 211.)

Toimintatutkimuksen suuntaukset ja lähestymistavat eroavat muun muassa paikallisista, tietoteoreettisista ja osallistuvuuden merkitysten lähtökohdistaan (Heikkinen 2006, 40–41, 51–52; Bradbury, 2015, 4). Kemmis (1994) näkee osallistuvuuden lähtökohdan jakavan tutkimussuunnat yhteisöllisiin ja emansipatorisiin koulukuntiin sekä yksilön itse-refleksiivisyyttä painottaviin koulukuntiin (Heikkinen 2018, 226–227).



Heikkisen (2006, 33, 40–46) mukaan tutkimussuuntia voidaan pitää erilaisiin tehtäviin soveltuvina työkaluina ja kehitettävän toiminnan tavoite paljastaa tiedonintressin. Teknisessä tiedonintressissä tavoitellaan toiminnan tuloksellisuuden parantamista. Jos näiden lisäksi tavoitellaan toimijoiden parantunutta itseymmärrystä ja ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa ja yhteistyössä syntyviä merkityksiä, on kyse käytännöllisestä tiedonintressistä. Kriittis-empansipatorinen tiedonintressi laajenee edellä mainitusta pyrkimykseen muuttaa yhteisvastuullisesti vallalla olevia ajatusmalleja ja yhteiskunnallisia rakenteita. Kriittis-empansipatorisessa lähestymistavassa pyritään vaikuttamaan valtasuhteisiin ja muuttamaan yhteiskunnallista epäoikeudenmukaisuutta aiheuttavia rakenteita, jolloin osallistuminen on yhteiskunnallista ja poliittista vaikuttamista (Nousiainen 2015, 81; Heikkinen 2018, 217, 227).

Toimintatutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa muodostetaan kehittämistehtävä mikä pohjautuu ilmiöön liittyvään aikaisempaan empiiriseen tutkimukseen ja teoriaan. Toimintatutkimuksessa selvitetään kuinka asioiden tulisi olla ja haetaan tietoa käytänteiden kehittämiseksi. Uusien toimintatapojen toimivuutta havainnoidaan systemaattisesti eri tiedonkeruumenetelmin ja toimintaa muokataan havaintojen, analysoidun tiedon sekä yhteisen reflektion pohjalta. Toimintatutkimuksen prosessi rakentuu sykleistä, jotka sisältävät ongelman määrittelyn, tavoitteiden asettamisen muutoksen mahdollistamiseksi, uuden toiminnan kokeilun ja arvioinnin. Tulosten pohjalta palataan takaisin syklin alkuun ja käynnistetään uusi kehittämiskierros. Prosessin syklisyydessä tieto ja ymmärrys kumuloituvat, ja ne tuottavat uusia kehittämisideoita. (Heikkinen 2018, 220; Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2006, 80; Kananen 2008, 83; Eloranta ym. 2017, 40)

Toimintatutkimuksessa keskitytään osallistujille merkityksellisten asioiden kehittämiseen ja sen kollektiivista yhteistyötä painottavassa lähestymistavassa myös kokemustieto nähdään arvokkaana. Kollektiivisesti analysoitu tilanne sekä toimintatutkimuksen paikallisuus, kokeilevuus ja menetelmien mukautuvuus erilaisiin tilanteisiin tarjoaa hyvät lähtökohdat moniääniselle ongelman jäsentämiselle. Demokratisoimalla tutkimuksen tekoa voidaan löytää monimutkaisiin ongelmiin toimivia ratkaisuja. (Bradbury 2015, 1–4; Stringer 2007, 8, 13, 20, 188, 202–204; Heikkinen 2006, 32; Heikkinen & Huttunen 2006, 200.)

Osallistuvan toimintatutkimuksen periaatteita ovat reflektiivisen ajattelun ja toiminnan yhdistäminen ongelman ratkaisussa. Keskeisenä elementtinä on vastavuoroisen dialogin synnyttäminen osallisten välillä, mikä mahdollistaa toimintaan liittyvän hiljaisen tiedon nostamisen keskusteltavaksi. Reflektiivisesti ajatteleva henkilö tarkastelee omaa toimintaansa ja ajatteluaan pyrkien ymmärtämään asioita uudesta näkökulmasta. (Heikkinen 2018, 216–222; Dominelli 2016, 275, 282.) Kemmisin (2001) mukaan osallistuva toimintatutkimus voi luoda osallistujissa kriittistä tietoisuutta mikä auttaa osallistujia kehittämään reflektiivisen ymmärryksen asemastaan (Dominelli 2016, 276).

Tutkijalla tai ammattilaisella on yhteisessä työskentelyssä fasilitoiva rooli. Hän edistää ihmisten välistä yhteistoimintaa ja dialogista vuorovaikutusta tarjoten siihen osallistujille sopivan tilan ja varmistaen, että kaikkien näkökulmat tulevat tunnistetuksi. Fasilitoija kannustaa osallistujia esittämään itselleen tärkeitä kysymyksiä ja tarjoaa välineet osallistujille omien kokemusten tutkimiseen. Hän käynnistää muutoksen ja rohkaisee osallistujia luottamaan omiin toimintamahdollisuuksiin sekä esittämään palveluihin liittyviä kehittämisehdotuksia. (Stringer 2007, 11, 20, 24–25, 189; Heikkinen 2006, 17, 20; Dominelli 2016, 275; Hietala 2018, 130.)

Toimintatutkimus on pohjimmiltaan sosiaalinen prosessi ja sen tavoiteltuna tuloksena on muutos. Sen kiinnostuksen kohteena on ihmisten yhteistoiminta ja käytettävien menetelmien tulisi muotoutua vuorovaikutustilanteessa tutkittavien ja tutkijan välillä. (Heikkinen 2018, 216; Stringer 2007, 208; Grönfors & Vilka 2011, 70, 83–84.) Osallistuva toimintatutkimus valikoitui kehittämishankkeen luontevaksi tutkimusotteeksi, koska tarkoituksena oli käytännön kehittäminen yhteistoiminnassa asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa. Tutkimuksen pyrkimyksenä oli ymmärtää ja vaikuttaa osallistujien toiminta- ja ajattelutapoihin sekä saada aikaan muutos sosiaalisen raportin toteuttamisen käytännöissä. Osallistuin itse aktiivisesti tutkimaan toimintaan ja minulla oli vahva rooli muutosinterventiossa. Pyrin soveltamaan osallistujille sopivia ja mielekkäitä toimintatapoja, olemaan avoin osallistujien palautteelle sekä muuttamaan toimintatapoja paremmin osallistujia palveleviksi. Hankkeessa painotettiin kollektiivista toimintaa ja pyrkimyksenä oli yhteiskunnallinen vaikuttaminen yhteisen sosiaalisen raportoinnin keinoin. Kehittämishankkeen lähestymistavan voidaan näin ollen tulkita pohjautuneen kriittis-emansipatoriseen tiedonintressiin, jossa pyrkimyksenä oli voimaannuttaa asiakkaita toimimaan sosiaalisen oikeudenmukaisuuden puolesta.

## 5.2 Kehittämishankkeen toteutus

Kehittämishankkeena toteutetun opinnäytetyön suunnittelu alkoi syksyllä 2018 matalan kynnyksen palveluissa sekä työntekijöiden että kävijöiden kanssa keskustellen. Yhteisen sosiaalisen raportoinnin toteuttaminen herätti kiinnostusta ja helmikuussa 2019 alkoi ensimmäinen sosiaalisen raportoinnin vaihe kartoittamalla osallistujien kiinnostuksen kohteita. Toisessa vaiheessa keräsimme matalan kynnyksen päivätoimintakeskuksissa tietoa sosiaaliseen raportointiin valitusta aiheesta, opioidikorvaushoidosta, kyselyjen ja työpajojen avulla. Kutsuin osallistujien toiveesta palveluista vastaavat johtohenkilöt yhteiseen työpajaan kuulemaan kävijöiden kanssa tuottamamme toimenpide-ehdotukset liittyen opioidikorvaushoittoon. Kävijät osallistuivat sosiaalisen raportin ideointiin ja tiedonkeruuseen 36:lla kyselyvastauksella ja 38:lla työpajaan osallistumisella (Liite 11). Kolmannessa vaiheessa kirjoitimme ja julkaisimme sosiaalisen raportin. Osallistujat tarkastivat ja kommentoivat raportin raakaversioiden, minkä pohjalta kirjoitin sosiaalisen raportin valmiiksi ja julkaisimme sen kesäkuussa 2019. Jokaiseen kolmeen vaiheeseen sisältyi yhteisen työskentelyn arviointia. Työskentelyn vaiheiden arviointiin osallistuivat työpajoihin osallistuneet kävijät. Lisäksi hyödynsin edeltävän vaiheen havainnointia suunniteltaessa seuraavan vaiheen toimintatapoja.

Viimeisen vaiheen yhteydessä keräsin osallistujilta koko prosessiin kohdistuvaa arviointia. Kävijöiden arvioinnit jäivät osallistujamääriin nähden vähäisiksi, joten keräsin arvioita toiminnasta myös prosessiin osallistuneilta työntekijöiltä. Keräsin työntekijöiltä tietoa sekä kyselylomakkeiden että ryhmähaastattelujen avulla. Olen analysoinut arvioinnit pääsääntöisesti sisällön analyysin avulla. Tulosten pohjalta tein yhteenvedon asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta sosiaalisessa raportoinnissa sekä laadin mallin yhteisestä sosiaalisesta raportoinnista. Tulokset tarkistutin sekä kävijöillä että työntekijöillä.

Alla olevassa kuviossa (Kuvio 1) on esitetty opinnäytetyönä toteutetun kehittämishankkeen prosessi 2018–2020. Matalan kynnyksen palveluissa toteutetun sosiaalisen raportoinnin vaiheet näkyvät vihreällä taustalla numeroituina 1-4.



KUVIO 1. Opinnäytetyönä toteutetun kehittämishankkeen prosessi 2018–2020

### 5.3 Kehittämishankkeen aineistonkeruu

Tutkimuksen aineisto koostui koko prosessin ajalta osallistujilta keräämistäni arvioinnista liittyen sosiaalisen raportoinnin yhteistoiminnallisuuteemme ja sen merkityksistä osallistujille. Jokaisen työpajan lopussa keräsin kyselyjen avulla osallistujilta palautetta muun muassa heidän kokemuksista osallistumisestaan sekä osallistumistavan ja -muodon sopivuudesta ja mielekkyydestä. Prosessin lopussa kävijät ja työntekijät osallistuivat kokonaisarviointiin. Käytin tutkimuksellisina aineistonkeruumenetelminä havainnoinnin ohella kyselyitä, kyselyihin pohjautuvia haastatteluja sekä ryhmähaastatteluja.

### 5.3.1 Havainnointi

Vilkan (2006, 36–38) mukaan havainnointi on tutkimuksen perusmetodi ja kerätyt havainnot muodostavat tutkimusaineistoa. Havainnointi soveltuu ihmisen toiminnan ja vuorovaikutuksen tutkimiseen luonnollisessa tutkimusympäristössä. Havainnointitavat voidaan jakaa karkeasti kahteen, sen mukaan osallistuuko tutkija toimintaan vai ei. Osallistamiseen perustuvilla menetelmillä on yhteistä tutkimukseen osallistuvien tiedon ja kokemuksen arvostaminen sekä moniäänisyyden mahdollistaminen ryhmässä keskustellen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 94–96; Vilka 2006, 35.) Vilkan (2018, 165–165) mukaan toimintatutkimuksessa osallistuva havainnoinnin lisäksi voi olla tarpeellista lisätä osallistujien aktivointia, mikä tarkoittaa, että tutkija työskentelee yhdessä tutkimuskohteen osallistujien kanssa ohjaten heitä toimintaan. Parhaimmillaan osallistujat alkavat yhteistoiminnassa itse tutkia toimintaansa.

Havainnointi voi olla vapaata, mikä kohdistuu koko tutkimuskohteeseen tai kohdistettua, jolloin tutkija on etukäteen rajannut mitä tilanteita tai kohteita hän havainnoi (Vilka 2006, 16–18, 21, 42). Yhteisen työskentelymme ensimmäisen vaiheen aikana kohdistin huomioni siihen, olivatko kehittämishankkeen tavoitteet ja käsitteet ymmärrettäviä sekä miten toimintaan osallistuttiin. Ymmärrykseni lisääntyä kehittämisprosessin aikana havainnoinnistani tuli strukturoidumpaa ja systemaattisempaa. Havainnoin vuorovaikutustilanteiden, tilan ja toimintatapojen soveltuvuutta. Keskityin seuraamaan yhteisen työskentelyn toimintatapojen ja aineistonkeruunmenetelmien sopivuutta, työskentelyyn osallistumista, vuorovaikutusta ja ilmapiiriä työskentelyssä sekä työskentelyn lomassa nousseita kysymyksiä ja kommentteja. Tutkimuksen luotettavuuden kannalta on hyvä dokumentoida keskustelut osallistuvan havainnoinnin tueksi. Dokumentointi nauhoittamalla voi korostaa tilanteen institutionaalisuutta ja siten vaikuttaa tiedon laatuun (Grönfors & Vilka 2011, 74, 81–82; Ruusuvoori & Tiittula 2005, 23). Havainnoinnin tukena tein muistiinpanoja, jotka kirjasin päivän päätteeksi havaintopäiväkirjaani.

Polanyyin (1983) mukaan havainnot ovat riippuvaisia havainnoitsijan tiedoista ja uskoksista sekä hänen niille antamista merkityksistä (Vilka 2006, 9). Tutkija saattaa tiedostamattaan valikoida havaintojaan. Valittu tutkimuksellinen lähestymistapa vaikuttaa

havainnointiin ja havainnointia voi teorian avulla tietoisesti kohdentaa tutkimusongelman kannalta olennaisiin seikkoihin. (Vilka 2006, 9, 13.) Palasin useasti osallisuutta ja yhteiskehittämistä koskevaan kirjallisuuteen prosessin aikana saadakseni etäisyyttä tutkimuskohteesta ja reflektoidakseni tulkintojani. Omaa havainnointitaitoa voi kehittää kriittisellä tarkastelulla (Vilka 2006, 20). Osallistuva havainnointi tuottaa tietoa asian tilasta, ja tulkinnan oikeaksi varmistamiseksi tutkijan tulee täydentää tietoa erilaisilla tutkimusaineistoilla, kuten esimerkiksi haastatteluilla (Kananen 2014, 82–85; Vilka 2006, 25–26). Keskustelin havainnoistani työparini kanssa sekä vertasin tekemiäni tulkintoja eri aineistojen tuloksiin.

### 5.3.2 Kysely

Käytin perinteistä paperilla toteutettua kyselyä sosiaalisen raportin alkukartoituksessa (Liite 3), aiheen tiedonkeruussa (Liite 9) että työskentelyn arvioinneissa (Liitteet 4–6). Kehittämishankkeen arviointiin liittyvät kyselyt muodostivat tutkimuksellisen aineiston ja ne sisälsivät sekä avoimia että valmiita vastausvaihtoehtoja sisältäviä kysymyksiä.

Kysymysten muotoiluun tulee kiinnittää huomiota, jotta vastaajalla ja kysyjällä olisi yhtenäinen ymmärrys kysymyksestä. Kysymysten tulee rakentua tutkimuksen tavoitteiden ja tutkimuskysymysten mukaisesti, eivätkä ne saa johdatella vastaajaa, mikäli toivotaan rehellistä ja vastaajan näkemyksiä vastaavaa vastausta. (Valli 2018a, 93.) Muodostin yhteistä työskentelyä arvioivat kysymykset osallisuuden ja yhteiskehittämisen viitekehyksen ja tutkimuskysymysten ohjaamina. Painotin kysymyksissä avoimia kysymyksiä, jolloin vastaajat saivat määrittää vastauksensa pituuden, syvällisyyden tai tapansa jäsentää aihetta.

Pyrin huomioimaan kyselylomakkeen rakentamisessa vastaajien lukutaitoa, keskittymiskykyä ja kiinnostusta aiheeseen laatimalla erityyppisiä kysymyksiä sekä muuttamalla kysymykset henkilökohtaiseen muotoon. (Ks. Valli 2018a, 92–96.) Rakensin kävijöille suunnatun lomakkeen kaksipuoleiseksi sivuksi, jossa etusivulla oli helpoimmat ja arvioinnin kannalta tärkeimmät kysymykset. Lisäsin kysymykseen vastaustilaa työntekijöiden palautteen pohjalta. Pyrin muotoilemaan kysymyksistä selkeät ja helposti ymmärrettävät,

vaikka se oli osin ristiriidassa kysymysten yksiselitteisyyden vaateen kanssa. Jo sosiaalinen raportti -käsitteen käyttö ja arviointikyselyn pituus 4–7 kysymyksellä näytti haastavan kävijöiden vastaamista. Lyhensin toisen vaiheen aikana kävijöiden arviointikyselyä (Liite 4) poistamalla avoimet kysymykset, jotka liittyivät toiminnan merkitykseen ja arvioinnin suunnitteluun (Liite 5). koska kyseisiin kysymyksiin ei ollut tullut vastauksia.

Avoimien vastausten etuna nähdään vastaajien mielipiteiden ja ideoiden esiintulo, mutta heikkoutena nähdään vastaamatta jättäminen ja vastausten epätarkkuus (Valli 2018a, 114). Laadinkin avoimien kysymysten rinnalle monivalintakysymyksiä tai Likertin -asteikkoa soveltavia kysymyksiä ajatuksena helpottaa kävijöiden vastaamista. Likert-asteikon avulla voidaan mitata vastaajien mielipiteitä ja järjestää ne samanmielisyyden perusteella. (KvantiMOTV. Mittaaminen.) Sovelsin Likert-asteikkoa (ks. Valli 2018a, 106, 113–114) kysyessäni kävijöiden arvioita sosiaalisen raportin tekoon osallistumisen hyödyllisyydestä tai merkityksellisyydestä itselle tai päättävälle taholle. Useat vastusvaihtoehdot lisäävät erilaisten vastaamistapojen määrää, joten valitsin asteikkoon vain 4 vastausvaihtoa 5 sijaan. Sisällytin ”en osaa sanoa” neljänneksi vastausvaihtoehdoksi, vaikka se nähdään Vallin (2018b, 256) mukaan monitulkinnaisena. Sanalliset muuttujat koodataan yleensä numeerisessa muodossa havaintomatriisiin (KvantiMOTV. Mittaaminen). Pieneksi jääneen vastausmäärän vuoksi olen mitannut asteikkoon perustuvan aineiston tukkimiehen kirjanpidolla ja esittänyt tulokset kertomalla vastaajien valitsimat yleisimmät vaihtoehdot.

Monivalintakysymyksiä käytetään muun muassa valittaessa lukuisista eri ominaisuuksista soveltuvimpia tai erilaisten asioiden karkean tärkeysjärjestyksen kartoittamiseen. Tuloksia koottaessa useimmin mainitut vaihtoehdot tulkitaan vastaajille keskimäärin tärkeimmiksi. (KvantiMOTV. Kyselylomakkeen laatiminen.) Esitin kävijöille kohdenne-tussa sosiaalisen raportin työskentelyn arvioinnissa valmiita vastausvaihtoehtoja sisältävän kysymyksen kartoittaakseni vastaajan toiveita yhteisen työskentelyn toimintatavoista (Liite 3). Tulokset esitin keskimäärin tärkeimmiksi nousseet toimintatavat.

Kävijöiden ja työntekijöiden loppuarvioinnin kyselylomakkeet sisälsivät samoja teemoja. Kävijöillä oli lisäksi useampia hiukan toisistaan eroavia työskentelyn eri vaiheisiin liittyviä arviointikyselyitä ja muokkasin arviointikyselyjä prosessin edetessä yhä käyttäjäystä-

vällisemmiksi. Analyysin kannalta kyselyn muokkaaminen kesken prosessia tuo haasteita, mutta pyrin ratkaisemaan ongelman analysoimalla kaikki kyselyt sisällön analyysiä hyödyntäen. Olen hylännyt muutaman kävijän vastauksen, koska niissä vastattiin selkeästi ohi kysymyksen. Kävijät saivat tarvittaessa apua kyselyyn vastaamiseen työntekijältä. Silloin voidaan nähdä kyselyn toteutuneen kyselyhaastattelun menetelmänä, johon palaan haastatteluja käsittelevässä kappaleessa. Työntekijöille suunnattu kysely oli puolestaan itsenäisesti ja anonymisti täytettävä (Liite 7).

### 5.3.3 Haastattelu

Järjestin kaksi työntekijöiden ryhmähaastattelua päiväkeskuksissa ja lisäksi haastattelin kävijöitä kyselylomakkeiden pohjalta. Laadullisten aineistonkeruumenetelmien avulla pyrin lisäämään ymmärtämystäni tiedonantajien näkemyksistä ja kokemuksista koskien yhteistä toimintaamme sekä saada heidän äänensä kuuluviin yhteisen sosiaalisen raportin toimintatapojen kehittämisessä. Toimintatutkimuksessa käytetään erityisesti kentällä keskeisiksi havaittujen teemojen pohjalta rakennettuja teemahaastatteluja syklien jälkeisen muutoksen vaikutuksen ja vaikuttavuuden arvioimiseksi (Kananen 2014, 87; Huovinen & Rovio 2006, 110). Teemahaastattelun aiheet ovat näin ollen Eskola, Lätti ja Vastamäen (2018, 29–30) mukaan ennalta määritettyjä, joskin niiden järjestys ja laajuus saattoivat vaihdella haastattelusta toiseen.

Haastattelut voidaan toteuttaa yksilö- tai ryhmähaastatteluina ja ne voidaan luokitella kysymystyyppin avoimuuden mukaan teemahaastattelun lisäksi kyselyhaastatteluksi tai syvähaastatteluksi. Kyselyhaastattelussa osallistujalle luetaan kysymykset ja mahdolliset vastausvaihtoehdot ääneen ja osallistuja voi vastata suullisesti haastattelijan tehdessä muistiinpanot. Kasvokkaisessa tapaamisessa haastattelun etuna on joustavuus sekä mahdollisuus havainnoida aineistonkeruun tilannetta. Haastattelijä voi tarvittaessa selventää ja tarkentaa kysymystä sekä käydä keskustelua haastateltavan kanssa, mikä helpottaa vastaajan motivointia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 63–65; Valli 2018a, 100.) Kyselyhaastattelu eroaa teemahaastattelusta struktuurissa, koska siinä käydään järjestelmällisesti kaikki kysymykset läpi kaikkien vastaajien kanssa (Eskola ym. 2018, 29). Toteutin alkuvaiheen kyselyt haastatellen kasvokkain osallistujia ja siten minulle avautui mahdollisuus tutustumiseen ja suoran palautteen saamiseen. Arvelin saaneeni kyselyhaastatteluiden avulla



enemmän vastauksia kuin pelkällä lomakekyselyllä, jossa edellytetään vastaajan kykenevän kirjoittamaan, lukemaan sekä ymmärtämään kysymykset.

Yksilö- ja ryhmähaastattelut eroavat erilaisen vuorovaikutustilanteensa vuoksi. Yksilöhaastattelussa keskitytään enemmän haastateltavan henkilökohtaisiin käsityksiin ja haastattelijan rooli on keskustelua ohjaavana keskeinen. Ryhmähaastatteluissa puolestaan haastattelija voi pyrkiä luomaan keskustelemaan ilmapiirin, jolloin hänen roolinsa merkitys vähenee ja ryhmän osallistujien puhe suuntautuu enemmän muille osallistujille. Haastattelun vuorovaikutus rakentuu haastattelukysymyksistä ja sen tuottama tieto nähdään rakentuneen osallistujien yhteistyönä, jossa myös tutkijan osallistuminen muodostaa aineistoa. Ryhmässä keskustelun eteneminen on monimuotoisempaa ja jopa yllätyksellisempää jokaisen osallistujan vaikuttaessa toisiinsa ja useiden näkökulmien ja tulkintojen tullessa esiin. (Pietilä 2010, 181–184.)

Ryhmähaastattelun avulla voidaan saada monipuolisempaa tietoa, koska ryhmän jäsenten vuorovaikutus voi tukea muistamista, uusien näkökulmien esille tulemista, kokemusten jakamista sekä reflektointia. Haastattelutilanne voidaan kokea vapautuneempana, kun paikalla on useampi henkilö ja ryhmä voi vahvistaa sellaisen henkilön ääntä, joka ei yksin antautuisi keskusteluun tutkijan kanssa. Osallistujat joutuvat ottamaan muiden mielipiteet huomioon perustellessaan omia näkemyksiään. Tilanteeseen vaikuttaa ryhmädynamiikka ja osallistujien valta-asema, mitkä voivat myös vaikeuttaa tai vähentää tiedonmuodostusta. Hiljaa pysyminen voi myös olla vallankäyttöä. Ryhmätilanne voi tuottaa myös vastapuhetta, jossa osallistujat kyseenalaistavat kysymystä tai aihetta. Ryhmässä voi toisaalta saada rehellisempiä vastauksia koska paine esittää haastattelijalle niin sanottuja oikeita vastauksia on pienempi kuin yksilöhaastattelussa. (Pietilä 2010, 181, 191; Valtonen 2005, 226–227, 235–236; Grönfors & Vilkkä 2011, 73; Kananen 2014, 92.)

Tarjosin päiväkeskusten työntekijöille kyselyn vaihtoehdoksi ryhmähaastattelua, jotta ryhmän jäsenillä olisi mahdollisuus saada tukea toisiltaan ja mahdollisuus vapautuneempana keskusteluun. Muodostin ryhmähaastattelurungon arviointikyselyn taustalla olevien teemojen pohjalta ja sen voidaan siten tulkita olleen etukäteen valittuihin teemoihin pohjautuva eli puolistrukturoitu haastattelu.

#### 5.4 Sisällön analyysi

Laadullisessa tutkimuksessa osallistujien tulisi voida tuottaa vapaasti käsityksensä tutkitavasta aiheesta ja tutkijan tehtävänä on tutkittavan ilmiön haltuun ottaminen tiivistämällä ja tulkitsemalla aineistoa muodostaen ilmiölle mahdollisesti uuden tulkinnan (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 74-75; Eskola 2018, 212). Toimintatutkimuksen aineiston analyysin tarkoitus on löytää laajasta aineistosta etenkin osallistujien merkittävimmät ajatukset ja kokemukset johtopäätösten muodostamista varten (Stringer 2007, 95-98).

Laadullinen analyysi voidaan nähdä kaksivaiheisena, jossa analyysia seuraa synteesi. Alasuutari (2011, 39–40) kuvaa laadullisessa analyysissä havaintojen pelkistämistä seuraavan arvoituksen ratkaiseminen. Ensimmäinen vaihe käsittää aineistoon tutustumista, tekstimateriaalin järjestelyä, sisällön erittelyä tai teemoitteluja ja toinen vaihe on varsinaista analyysivaihetta eli kokonaisuuden jäsentämistä, tulkintaa ja keskustelua aineiston kanssa. Analyysin avulla tutkija tiivistää ja tulkitsee aineistoa sekä käy vuoropuhelua teorian, empirian ja oman ajattelunsa kanssa. Tulokset liitetään teoreettisiin näkökulmiin ja tutkimusongelmaan avaten uusia jäsennyksiä ja merkityksiä lukijalle. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 74, 80–81, 94; Ruusuvuori ym. 2010, 8, 12, 24.)

Sisällönanalyysi on sekä yksittäinen metodi että väljä teoreettinen viitekehys, joka soveltuu useimpiin laadullisten tutkimusten menetelmäksi sekä lähes kaiken kirjalliseen muotoon saatetun materiaalin systemaattiseen analyysiin, jossa etsitään inhimillisiä merkityksiä. Laadullista aineistoa voidaan analysoida myös kvantitatiivisin menetelmin, kuten esimerkiksi sisällönerittelyllä tai havaintojen laskemisella. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103, 117–119; Flick 2009, 29.) Aineistoni on moninaista ja olen hyödyntänyt sisällön analyysia sekä haastatteluiden että kyselyiden avoimien vastausten analyysissä.

Aloitin jo tutkimuksen alkuvaiheessa aineistoni käsittelyn kirjoittamalla havaintoni tekstimuotoon havaintopäiväkirjaani. Koska tutkimukseni lähestymistapa oli toimintatutkimuksellinen, analyysivaiheet vuorottelivat aineistonkeruun kanssa syklien mukaisesti ja jokainen uusi sykli, eli työpajavaihe, perustui aiemman syklin alustavien aineistoanalyysien tuloksiin. Litteroin kehittämishankkeen loppuvaiheessa tehtyjen ryhmähaastatteluiden nauhoitukset ja arviointikyselyt. Aineiston laajuus, moninaisuus ja tutkittava aihe

vaikuttavat litteroinnin tarkkuuteen (Ruusu vuori ym. 2010, 11). Olin kiinnostunut enemminkin asiasisällöistä kuin ihmisten ilmaisutavoista tai kielenkäytöstä, joten litteroin ryhmähaastatteluiden tekstit sanasta sanaan ilman kielellisessä analyysissä käytettäviä erityisiä litterointimerkkejä. Olen myös työstänyt litteroinnista asiaan kuulumattomat keskustelut ja korvannut ne lyhyellä kuvaavalla muistiinpanolla. Kirjasin haastatteluaineistojen yhteyteen omat tilanteessa tekemäni havainnot, kuten vastaajien nimimerkit ja tilanteeseen vaikuttaneet tekijät.

Havaintoyksikkö voi olla sana, lause tai ajatuskokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–123; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2009, 80). Selkeytin tekstit koodaamalla, eli merkitsemällä aineistoon joko värikoodein tai kirjaamalla tekstin kommenttikenttään muodostamani havaintoyksiköt. Havaintoyksikön määrittelyäni on ohjannut alakysymyksiksi pilkotut tutkimuskysymykset. (Ks. Alasuutari 2011, 39–40; Ruusu vuori ym. 2010, 16–18.) Tutkimustehtäväni kannalta olennaiset aiheet olivat laajasti yhteistoimintaan ja osallistumiseen liittyvät tekijät sekä kävijöiden osallisuuteen ja siinä erityisesti yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen liittyvät tekijät merkitysyhteyksineen.

Kenttäpäiväkirjaan kirjatut havainnot ja haastattelut voivat Huttusen (2010, 33) mukaan olla tarkkuudeltaan vaihtelevia ja jo esianalysoituja, mutta silti käyttökelpoisia analyysia rakennettaessa. Eri tavoin kerätty aineisto voidaan tarkastella rinnakkain niiden tuodessa lisää ymmärrystä käsiteltävään aiheeseen. Aineistot tulevat ymmärrettävimmiksi suhteessa muuhun aineistoon. Ihmisten sanomiset ja tekemiset eivät ole aina yhteneväisiä. (Huttunen 2010, 34–47.) Havaintoyksiköiden määrittelyssä tukeuduin myös kentällä havaitsemieni ilmiöihin ja aineistosta löytämiini säännönmukaisuuksiin, ja muodostin havaintoyksiköt lauseesta tai tiedonantajan ajatuskokonaisuudesta. Kävijöiden arviointikyselyjen aineistossa havaintoyksikkönä saattoi olla pelkkä sana.

Havaintoyksiköiden jäsentelyä seuraa niiden karsiminen yhdistämällä ne yhteisen piirteen tai nimittäjän mukaan alaluokkiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 123; Alasuutari 2011, 39–40). Analyysivaiheen aineistolähtöistä, mutta tutkimustehtävän ohjaamaa koodaamista, seurasi alaluokkien muodostaminen. Muodostin alaluokat yhdistäviä ja erottavia tekijöitä etsien. Aloitin analyysin käsitellen kävijöiden, päiväkeskusten sekä etsivä lähityön aineistot omina kokonaisuuksinaan. Pyrin lähestymään aineistoja niiden omilla ehdoil-

laan ja seuraavassa vaiheessa vertasin työntekijöiden aineistojen havaintoyksiköitä ja alaluokkia keskenään, jolloin ymmärsin tarpeen tarkentaa tutkimuskysymyksiä. Kehittämishankkeen merkityksellisyys osallisille näyttäytyi vahvana aineistossa, joten muokkasin tutkimuksellisia alakysymyksiä lisätäkseni merkityksiin sisältyvän kysymyksen. Päädyin analysoimaan koko työntekijöiden ja kävijöiden aineistot, uudestaan ja erikseen jokaisen kolmen tutkimusalakysymyksen ohjaamana.

Muodostin työntekijöiden aineistolle yhteiset alaluokat jokaisen tutkimuskysymyksen ohjaamana. Luokitteluvaihe merkitsi siis pilkkomani aineistoni uudelleen kokoamista, jonka taustalla vaikutti esiyymmärrykseni osallisuudesta ja yhteistoiminnasta sekä kenttäkokemukseni ilmiön parissa. Analyysin edetessä palasin teoriaviitekehukseeni ja kirjallisuuteen. Yläluokkien muodostamisessa tukeuduin yhä vahvemmin kehittämishankkeen viitekehysten käsitteisiin, jolloin voidaan katsoa analyysini olleen lopulta teoriaohjautuva. Yhteenvedot tutkimuskysymysten 1 ja 2 pää- ja alaluokista on esitetty kuviodien muodossa liitteessä 10. Lisäksi liitteessä 10, taulukko I, on esimerkki työntekijöiden aineistoon pohjautuvasta sisällön analyysistä liittyen yhteisen sosiaalisen raportoinnin merkityksiin asiakkaille.

Teoriaohjautuva sisällönanalyysi merkitsee analyysissa aineistolähtöisesti etenemistä, kunnes loppuvaiheessa analyysiä tuodaan teoria ohjaamaan päättelyä. Puhdas aineistolähtöinen tutkimus on haastava toteuttaa, koska tutkimusasetelma lähtökohtaisesti perustuu teoriaan ja tutkijan omiin ennakkokäsityksiin ja luotettavan analyysin teko tulisi perustua tiedonantajien ehdoilla ilman tutkijan ennakkoluulojen vaikutusta. (Tuomi & Sarajarvi 2018, 109–110, 113.)

Rastan (2010) mukaan moniaineistot voivat tuoda haasteita analyysille. Kehittämishankkeessa oli useita erilaisin menetelmin kerättyjä aineistoja, mikä toi omanlaisia haasteita myös analyysivaiheeseen. Aineistoja analysoidessa hyödynsin aiempien aineistojen luokitteluja. Analysoin kävijöiden aineiston erikseen ja muodostin kävijöiden kyselyaineistojen avoimista vastauksista omat alaluokkansa, yhdistäen ne työntekijöiden aineistojen yhdistäviin tai pääluokkiin. Kun aineistoa on paljon, on hyvä pohtia sen mielekäästä ja perusteltua rajaamista (Rastas 2010, 54, 63; Ruusuvoori ym. 2010,12).

Rajaaminen tuottikin vaikeuksia, koska innostuin tiedonantajien antamasta monipuolisesta aineistosta ja löysin alati uusia tutkimusaiheeseen liittyviä merkitysyhteyksiä. Analyysi päättyi yleensä vasta, kun uudesta aineistosta ei enää löydy uusia näkökulmia (Seitamaa-Hakkarainen). Aineiston analysointi useampaan kertaan jokaisesta tutkimuskysymyksestä käsin edisti uusien näkökulmien löytämistä ja olen pyrkinyt kuvaamaan niitä tasapuolisesti. Rajasin analysoinnin pelkistämisvaiheessa aineistosta asiat, jotka eivät liittyneet tutkimustehtävään. Rajasin tulosten esittelystä myös työntekijöiden aineistosta kyselyn (Liite 7) viimeisen kysymyksen sosiaalisen raportin yhteistuottamisen uhista ja mahdollisuuksista, koska olin saanut tutkimustehtäväni kannalta jo riittävästi aineistoa työntekijöiltä.

Arvioinnissa minulla oli käytössä työntekijöiden ja kävijöiden tutkimusaineistot ja niiden rinnalla olen käyttänyt havaintopäiväkirjaani. Aineistojen vertailua helpotti niiden melko hyvä yhteismitallisuus. Asiakkaiden ja työntekijöiden avoimiin kysymyksiin pohjautuneet kyselyt ja haastattelut perustuivat samoihin teemoihin, vaikka kysymysmuodot erosivat toisistaan.

## 6 YHTEISEN SOSIAALISEN RAPORTIN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa kerron matalan kynnyksen palveluiden kävijöiden ja työntekijöiden yhteisen sosiaalisen raportoinnin tuottamisen prosessista. Yhteinen toiminta sosiaalisen raportin tuottamiseksi jakaantui kolmeen vaiheeseen: 1. alkukartoitus, 2. yhteinen tiedonkeruu sosiaalisen raportin aiheesta, 3. yhteinen keskustelu tiedonkeruun tuloksista palveluista vastaavan johdon kanssa ja sosiaalisen raportin julkistaminen (Kuvio 2).



Kuvio 2. Yhteisen sosiaalisen raportoinnin toteutuksen vaiheet matalan kynnyksen palveluissa 2019

Kuvio 2:ssa on sosiaalisen raportoinnin vaiheiden lisäksi esitetty kukin vaiheen lopussa tutkimusaineiston keruumenetelmät, jotka on nimetty yhteisen työskentelyn tai kehittämishankkeen arvioinneiksi. Jokainen vaihe päättyi tekemääni ensianalyysiin, jonka alustavat tulokset ohjasivat seuraavan vaiheen suunnittelua. Toisen vaiheen aikana suunnitelimme kunkin työpajan jälkeen seuraavaa työpajaa havaintojemme ja saadun palautteen

avulla. Koko sosiaalisen raportin toteutuksen työvaiheet, tiedonkeruun tavat ja osallistumisten määrät löytyvät liitteestä 11. Luvun päätteeksi käsittelen kehittämishankkeen eettisyyttä ja kaksoisrooliani toiminnassa. Luku päättyy tutkimuksen luotettavuuden arviointiin.

## 6.1 Alkukartoitus

Yhteisen työskentelyn prosessi alkoi tiedottamalla yhteistyökumppaneita kehittämishankkeesta ja sen tavoitteista. Yhteistyökumppaneita olivat etsivän lähityön ja matalan kynnyksen päivätoimintakeskusten työntekijöiden lisäksi edellä mainituissa palveluissa kohdatut kansalaiset. Ensimmäisen vaiheen tavoitteena oli selvittää, miten ihmiset mahdollisesti halusivat osallistua sosiaalisen raportin toteuttamiseen. Prosessin ensimmäinen vaihe toteutettiin kahdessa matalan kynnyksen palvelussa; päivätoimintakeskuksessa ja etsivässä lähityössä helmi-maaliskuussa 2019.

Ensimmäisen vaiheen toimintatapoja olivat palveluiden käyttäjien aktiivinen kasvokkainen kutsuminen mukaan kehittämistoimintaan ja sosiaalisen raportin alustava suunnittelu keskustelujen, alkukartoituskyselyjen ja työpajakokeilujen avulla. Alkukartoituskyselyn avulla oli tarkoitus kerätä tietoa kävijöitä kiinnostavista aiheista sosiaalisen raportoinnissa käsiteltäviksi sekä toiveita sopivista osallistumisen tavoista. Kyselyn kaksi ensimmäistä kysymystä olivat avoimia ja liittyivät sosiaalisen raportin aiheen valintaan ja kolmas kysymys oli monivalintakysymys, jolla kartoitin vastaajille sopivia osallistumisen tapoja. (Liite 3.) Ensimmäisen vaiheen tulosten perusteella oli tarkoitus valita 1-3 aihetta sosiaaliseen raportointiin käsiteltäviksi ja suunnitella yhteisen työskentelyn toimintatapoja alkukartoituskyselyn tulosten pohjalta.

Alkukartoituskysely kohdistettiin sekä etsivän lähityön kohtaamille kansalaisille että päiväkeskuksen kävijöille, jolloin kyselyn tarjoajina olivat molempien palvelujen työntekijät. Kohdatun heikko toimintakyky tai päihtymys ei itsessään ollut este mukautumiselle, mikäli tilanteessa arvioitiin, että aihe saattaisi kiinnostaa henkilöä ja hänellä oli voimavaroja dialogiin. Kyselyyn saattoi vastata halutessaan avustettuna. Niskalan ja ym. (2015, 146) mukaan kehittäjäasiakkaiden rekrytointi tulee tapahtua palveluissa itsessään,

jotta toiminta ei jäisi vain hankevetoiseksi. Vaarana on rekrytoinnin kohdistuvan helppoihin, yhteistyökykyisiin asiakkaisiin, jolloin kehittämistoiminta ei kata koko asiakaskunnan tarpeiden kirjoa.

Jotta saavutettavuudesta ei muodostu osallistujille esteitä, tulee huomioida osallistumisen esteettömyys ja erilaiset kommunikointitavat. Tiedottamisen tulee olla selkeää ja tulla välitetyksi usean eri kanavan kautta. (Valkama & Raisio 2013, 110.) Pyysin työntekijöiltä sekä testivastauksiin osallistuneilta kävijöiltä palautetta laatimaani tutkimuskirjeen ja alkukartoituskyselyn soveltuvuudesta kohderyhmälle. Laadin palautteen pohjalta tutkimuskirjeen rinnalle yksinkertaisen kutsun (Liite 1). Sosiaalinen raportointi oli uusi sekä vaikea käsite jopa työntekijöille, joten laadin kyselyiden rinnalle myös lyhyen kuvauksen sosiaalisesta raportoinnista (Liite 2). Lisäksi muutin kyselyä arkikielisemmäksi ja laajensin sen kysymyksiä avoimimmiksi ja osallistujalähtoisemmiksi, eli käsittämään kaikkia yhteiskunnan palveluita vain Helsingin kaupungin sotepalvelujen sijaan (Liite 3). Osallistumisen mahdollisuuksia voi parantaa löytämällä yhdessä asiakkaiden kanssa heille merkitykselliset asiat, joihin he haluavat vaikuttaa (Meriluoto & Marila-Penttilä 2015, 40).

Kehittämishankkeen tiedottaminen ja tiedonkeruu tapahtui pääsääntöisesti työni lomassa, kenttäkohtaamisten yhteydessä. Kehittämishankkeen toteuttaminen etsivän lähityön toimintaympäristössä voidaan verrata Grönforsin ja Vilkan (2011, 74) kuvailemaan kenttä-tutkimukseen, jossa haastattelupaikan löytäminen voi olla kentällä vaikeaa ja haastattelu toteutetaan silloin, kun siihen tarjoutuu mahdollisuus. Prosessin alkuvaiheen sopivia tilanteita kyselyn toteuttamiseen tarjoutui esimerkiksi autokyydissä asiakkaan antaessa palautetta palvelujärjestelmästä. Tilanteen hyödyntäminen edellytti kykyä arvioida asiakkaan mahdollisuutta hyötyä aiheen käsittelystä ilman, että se olisi vähentänyt hänen mahdollisuuttaan puhua akuuteista mielessä olevista asioista.

Päiväkeskus sekä katu ympäristö osoittautuivat odotukseni mukaisesti hyvin haastaviksi ympäristöiksi vilkkautensa ja äänekkyytensä takia. Osallistujien kiinnostus oli vahvempaa niillä, jotka olivat jo tuttuja minulle vieraiden kävijöiden ollessa varauksellisimpia. Alussa koin päiväkeskuksissa luontevimmaksi tavaksi lähestyä tuntemattomia pöytäseurueita kuullessani heidän käyvän yhteiskunnallisia tai palvelujärjestelmää koskevia keskusteluja. Järjestin toimintakeskuksessa kokeiluluontoisesti kaksi pop-up-tyyppisiä alkukartoituskyselyyn keskittyvää työpajaa, joissa kävijät vastasivat kyselyyn pääsääntöisesti



muun rupattelun ja asiakasasioiden hoidon lomassa. Havaitsin joissakin osallistujissa epäilyä vaikuttamismahdollisuuksiin, jolloin rohkaisin heitä kertomalla konkreettisia esimerkkejä sosiaalisen raportoinnin merkityksistä ja kokemuksistamme raportoinnista välineenä äänen kuuluviin saamisessa ja palveluiden kehittämisessä.

Alkukartoitus alkoi verkkaisesti. Yhteistoiminnallisuuteen perustuvan kehittämishankkeen prosessin epätarkka suunnitelma sekä sosiaalisen raportin merkityksen vaikeaselkoisuus hidasti alkuvaiheen viestintääni osallisten kanssa ja kyselyn käynnistymistä. Mönkkösen (2018, 182) mukaan uusi asia edellyttää aikaa ymmärtämiseen ja alussa ei tulisi kiirehtiä tavoitteen asettelun jälkeen. Ihmiset eivät halua sitoutua asioihin, joita eivät koe merkityksellisiksi. Muutama osallistuja halusi heikosta toimintakyvystään huolimatta ehdottomasti osallistua kyselyyn. Niskalan ja ym. (2015, 147) kokemuksen mukaan myös kriisissä elävä ihminen voi haluta osallistua toimintaan oman jaksamisen mukaan eikä ammattilaisen tule määritellä osallistujan kokemuksen vähäisempää aitoutta tai hyödyllisyyttä.

Alkukartoituskyselyn vastausten mukaan kävijät toivoivat raportointiin käsiteltäviksi aiheiksi muun muassa kokonaisvaltaista kohtaamista palveluissa, terveystalvueluita, opioi-dikorvaushoitoa, byrokratiaa sekä KELAN ja sosiaalitoimen toimintaa. Tulosten pohjalta valitsimme työntekijöiden ja muutaman asiakkaan kanssa tulevan raportin aiheeksi opioi-dikorvaushoitopalvelun. Aiheesta oli tullut vuosien varrella paljon palautetta matalan kynnyksen työntekijöille.

Havaintojeni mukaan työntekijät kokivat vaikeaksi selittää asiakkaille sosiaalista raportointia uutena asiana. Sen rinnalla tuli esittää kävijöille myös kehittämishankkeen tavoitte: miten kehittää sosiaalista raportointia asiakaslähtöisemmäksi. Alkukartoituskyselyn tarkoitusta oli siten vaikea esittää ymmärrettävästi ja lyhyesti osallistujille. Molemmat osapuolet suhtautuivat aiheeseen pääsääntöisesti myönteisesti, mutta hiukan varautuneesti. Kyselyiden kerääminen etsivän lähityön kenttätöyön lomassa oli haasteellisempaa kuin päiväkeskuksessa toimiminen. Ymmärsin työntekijöiltä palautteen perusteella, että suurimpana haasteena oli työyhteisömmö kulttuurin muutos.

Toiminta painottui ensimmäisessä vaiheessa vain toiseen päiväkeskuksista sekä etsivä lähtöön kenttätöympäristöön. Kehittämishanke oli herättänyt kiinnostusta myös järjestöpuolella, mutta päädyin olemaan vielä laajentamatta kehittämishanketta. Yhteisen työskentelyn toisen vaiheen, yhteisen tiedonkeruun opioidikorvaushoidosta, oli tarkoitus laajentaa koskemaan myös toista päiväkeskusta. Ensimmäisen vaiheen aikana palautui 11 alkukartoituskyselyn vastausta, joihin yhdeksään oli vastattu avustettuna eli haastattelun muodossa. Toimintamuotoina keskustelupohjainen työpajatyöskentely sekä kyselyhaastattelut näyttivät soveltuvan kohderyhmälle sekä pop-up -kokeilujeni että alkukartoituskyselyiden tulosten perusteella. Lisäksi kyselyjen vastauksissa oli ehdotettu osallistumisen tavoiksi musisointia sekä palveluista vastaavan kutsumista keskusteluun tai keskustelufoorumien järjestämistä. Havaitsin, että toimintatapojen tuli mahdollistaa myös lyhytaikaisen osallistumisen kävijän voimavarojen mukaan. Kyselyjen kerääminen jäi ensimmäisessä vaiheessa pitkälti oman aktiivisuuteni varaan. Aktiivisten kävijöiden ja työntekijöiden oma-aloitteinen osallistuminen tiedottamiseen ja osallistujien rekrytointiin sekä yhteinen aiheen valinta raportointiin antoi minulle uutta intoa hankkeen seuraavaan vaiheeseen siirtymisessä.

## 6.2 Sosiaalisen raportin tiedonkeruu opioidikorvaushoitopalvelusta

Kehittämävaiheen toisessa vaiheessa oli tavoitteena kerätä tietoa sosiaaliseen raportointiin valitusta aiheesta eli opioidikorvaushoidosta. Lisäksi oli tarkoitus löytää toimivia ja mielekkäitä yhteisen työskentelyn toimintatapoja. Toiminta keskittyi kahteen päiväkeskukseen huhti–toukokuussa 2019. Työntekijät kutsuivat kävijöitä tapahtumiin henkilökohtaisesti ja lisäksi oli tarjolla paperisia kutsuja sekä opioidikorvaushoitokyselyjä päiväkeskusten asiakaspöydillä, terveysneuvontapisteillä ja fläppitaululla.

Aloitin prosessin toisen vaiheen esittämällä päivätoimintakeskuksen henkilökunnalle työpajojen toteutussuunnitelman, opioidikorvaushoitokyselyn (Liite 9) sekä kävijöille laatimani arviointikyselyn. Arviointikyselyn avulla oli tarkoitus kerätä kävijöiden arvioita osallistumiseensa vaikuttavista tekijöistä, yhteisestä työskentelystä ja sen merkityksistä sekä tietoa itse arviointikyselyn tarkoituksenmukaisuudesta. (Liitteet 4 & 5.)

Työntekijät olivat ilmeisen innostuneita aihevalinnasta ja jakoivat kokemuksiaan toimivista osallistamisen tavoista. Heidän kokemuksensa mukaan työpajan tulisi sijaita päiväkeskuksessa keskeisellä paikalla, tiedottamista tulisi olla paljon ja fläppitaulua ehdotettiin toimivana vuorovaikutuskanavana. Sosiaalisen raportin tiedonkeruu toteutettiin työpajojen ja kyselyjen avulla. Opioidikorvaushoitokysely sisälsi kolme avointa ja selkeää kysymystä: Mikä toimii opioidikorvaushoidossa? Mikä ei toimi? Minkälainen on hyvä korvaushoito? (Liite 9). Kyselyyn oli varattu hyvin vastaustilaa, jotta kirjoittaminen onnistuisi myös isolla käsialalla.

Järjestin työparini kanssa neljä 1,5–2 tuntia kestänyttä tiedonkeruuseen keskittyvää työpajaa, joihin osallistui yhteensä 19 kävijää. Rakensimme työpajapöydän keskeiselle paikalle päiväkeskusten sisäänkäyntien viereen ja asetimme fläppitaulun opioidikorvaushoito kysymyksineen työpajan taustalle. Ensimmäisissä työpajoissa piirsin ison miellekartan kävijöiden kanssa käsitellyistä opioidikorvaushoidon aiheista ja työparini kirjasi asioita tarkemmin ylös. Tarkoituksena oli kerätä työpajatyöskentelyn päätteeksi arviointikyselyjen avulla osallistujilta palautetta yhteisestä työskentelystä. Pyrimme pitämään työskentelyn epämuodollisena ja tavoitteenamme oli mahdollistaa kaikkien osallistujien kuulluksi tuleminen ja omaehtoisen osallistumisen oman kiinnostuksen ja jaksamisen mukaan. Työpajoissa oli myös tarkoitus tehdä kävijöiden kanssa työnjakoa siitä, miten raportin teossa edetään, mutta se osoittautui liian haastavaksi, joten päätin edetä sosiaalisen raportin prosessissa vaihe kerrallaan sekä tukea tarvittaessa osallistujien omaehtoista osallistumista.

Opioidikorvaushoito-aiheisten työpajoihin osallistuneet kävijät kertoivat palveluista sekä yleisellä tasolla että omista hyvin henkilökohtaisista kokemuksistaan. Kävijöillä tuntui olevan kaiken kaikkiaan paljon asiaa, tietoa ja näkemyksiä aiheesta. Osallistujat vaikuttivat pääosin luottavan meihin, vaikka osa kävijöistä oli meille ennestään tuntemattomia. Havaitsimme useamman kerran työskentelyyn osallistuneiden kannustavan muita kävijöitä osallistumaan kyselyyn tai työpajaan.

Työpajatyöskentely eteni pääosin rauhallisessa ilmapiirissä ympäröivästä hälinästä huolimatta. Osallistujille oli varattu aikaa kertoa asioistaan rauhassa. Kävijät osallistuivat työpajoihin ikään kuin vuorotellen ja pidempiaikaisia ryhmäkeskusteluita ei syntynyt kä-

vijöiden kääntyessä kukin keskustelemaan eri työntekijän kanssa. Työpajoissa oli kahdesta kolmeen työntekijää, mikä mahdollisti kahdenkeskiset keskustelut kävijän ja työntekijän kesken. Hätäisimmät kävivät huikkaamassa yksittäisiä näkemyksiään aiheesta ja jatkoivat matkaansa, mutta useimmat istuivat alas ja orientoituivat aiheeseen kokonaisvaltaisesti. Mikäli työpajan aika loppui kesken tai kävijä toivoi muuta paikkaa keskustelulle, tarjosimme siihen mahdollisuuden.

Kolmannessa ja neljännessä tiedonkeruutyöpajassa oli tarkoitus muotoilla opioidikorvaushoitopalvelusta yhteisesti jaettuja näkemyksiä toimenpide-ehdotuksiksi. Olin luokitellut aiempien työpajojen sekä opioidikorvaushoitokyselyjen aineistot aihealueittain ja vuorannut niillä työpajapöydän. Luokiteltuja tuloksia käytiin läpi kävijöiden kanssa kahdessa työpajassa ja niihin tehtiin tarvittaessa tarkennuksia. Tulosten pohjalta muotoilemani opioidikorvaushoitopalveluihin liittyvät kehittämissuositukset koettiin perusteltuina ja ne saivat osallistujilta hyväksynnän.

Toiminnan arvioinnin toteuttamisessa toivoin löytäväni osallistujien anonymiteettiä turvaavan keinon tarjoten samalla vastaamisen helppouden. Jaoin kyselyn arvioitavien tapahtumien päätteeksi osallistujille ja vastaajat saivat täyttää ne itsenäisesti ja palauttaa vastauslaatikkoon tai toivoa kyselyn toteuttamisen haastatteluna, jolloin työntekijä kirjasi osallistujan vastaukset. Arvioinnin kerääminen osallistujilta työpajojen yhteydessä osoittautui haasteelliseksi. Opioidikorvaushoito oli aiheena selkeästi kävijöitä kiinnostava, mutta orientoituminen työpajan päätteeksi sosiaalisen raportin yhdessä kehittämisen arviointiin tuotti usealle vaikeuksia. Suuri osa kävijöistä jatkoi työpajasta vauhdikkaasti muihin asioihin tai osallistuminen keskeytyi ulkoiseen tekijään. Mukaan annettu arviointikysely saattoi jäädä palauttamatta. Huomasin, että itsellä ilmeni toisinaan liiallista varovaisuutta arvioinnin pyytämiseen, etenkin jos tulkitsin osallistujan levottoman olemuksen viestittävän kyllästymistä, kuormittumista tai kiirettä jonnekin.

Kehittämishankkeen toisen vaiheen toimintatapoja olivat päivätoimintakeskuksien kävijöiden aktiivinen kasvokkainen kutsuminen mukaan työpajoihin ja sosiaalisen raportin tiedonkeruu kyselyn tai fläppitaulun avulla sekä yksilökeskustelut. Tutkimuksellisia menetelmiä olivat puolestaan havainnointi ja kävijöille kohdennetut yhteisen työskentelyn arviointikyselyt (Liite 4). Opioidikorvaushoidon tiedonkeruuvaihe oli edelleen kaikille avointa, mutta siihen luonnollisesti osallistuivat opioidikorvaushoidosta kiinnostuneet

kävijät. Päiväkeskusten työntekijöillä oli tärkeä rooli kyselyiden välittämisessä kävijöille. Kutsuimme myös kenttätöissä kohtaamiimme potentiaalisia osallistujia osallistumaan sosiaalisen raportin toteuttamiseen. En kerännyt osallistujien taustatietoja, mutta havainnointini mukaan työpajoihin osallistui joka kerta eri ihmiset. Joitakin samoja ihmisiä saattoi osallistua sekä työpajaan että opioidikorvaushoitokyselyyn.

Taulukossa 1 esitän tiedonkeruuvaiheen osallistujien määrät ja tiedonkeruutavat. Työpajoja järjestettiin päiväkeskuksen aukioloajan puitteissa joko aamu- tai iltapäivällä. Työpajojen ajankohdalla ja kävijöiden osallistumisella ei voida tehdä suoria johtopäätöksiä. Työpajoihin ja yksilökeskusteluihin osallistuneita kävijöitä oli yhteisen työskentelyn toisessa vaiheessa 21. Työpajan sijainti keskeisellä paikalla ja taustalla toiminnasta tiedotettava fläppitaulu vaikutti tarjoavan ohikulkeville osallistujille helpohkon tavan osallistua, mutta toisaalta tila vaikutti olevan keskeytyksille altis ja toisinaan hälyinen. Huomasin, että osaa kävijöistä piti kutsua erikseen toimintaan, vaikka he oleilevat samassa tilassa.

TAULUKKO 1. Sosiaalisen raportin opioidikorvaushoito-aiheen tiedonkeruun ajankohdat, tavat ja osallistujien määrät 5.4–10.5.2019

AJANKOHTA 2019	TIEDONKERUUTAPA	VASTAUSTEN/ OSALLISTUJIEN MÄÄRÄ
5.4-10.5	<b>Kysely</b> , joista fläppitaululle tulleet vastaukset 2 kpl	Yhteensä 46 25 vastausta
12.4–10.5 12.4 klo 9–11 16.4 klo 12.30–14 24.4 klo 12.30–14 10.5 klo 9–11	<b>Työpajat, 4 kpl</b> Tiedonkeruutyöpaja (7) Tiedonkeruutyöpaja (6) Tiedonkeruutyöpaja (4) Tiedonkeruutyöpaja (2)	19 osallistujaa
toukokuu 2019	<b>Yksilökeskustelut opioidikorvaushoidosta</b>	2 kpl

Miellekartan käyttö tiedonkeruussa auttoi itseäni jäsentämään kokonaisuutta, mutta antoi saman mahdollisuuden myös muille osallistujille. Kokemusta voi olla vaikea sanallistaa tai jäsentää (Laitinen & Nikupeteri 2013, 433). Miellekartan käyttö tarjosi näin ollen osallistujalle mahdollisuuden nähdä miten sanoitin hänen kertomaansa sekä mahdollisuuden korjata tai täsmentää kirjaamaani. Miellekartta olisi voinut mahdollistaa myös eri aikaan tulevien kävijöiden keskustelun rakentumisen ja jatkumisen sen avulla, mutta kävijöillä oli tullessaan selkeä näkemys siitä, mitä halusivat kertoa. Koin, että miellekartan käyttö lisäsi konkreettisen ja avoimen yhdessä tekemisen tunnetta.

Opioidikorvaushoitokyselyistä palautui 25 vastausta, joista 2 oli kirjoitettu fläppitaululle. Useat opioidikorvaushoitokyselyyn osallistuneet olivat kirjoittaneet paljon ja kattavasti aiheesta ja osa oli jopa jatkanut sivun kääntöpuolelle. Muutama osallistuja oli oma-aloitteisesti lisännyt yhteystietonsa ja tarjoutunut kertomaan lisää. Otin heihin yhteyttä ja sovimme tapaamiset, josta toinen lopulta toteutui puheluna ja toisen kanssa pidimme kahvilapalaverin.

Korvaushoito-aiheen valinnan jälkeen sekä työntekijät että kävijät innostuivat selkeästi sosiaalisesta raportoinnista. Työpajatyöskentelyn lomassa ilmeni joitakin epäilyjä sosiaalisen raportin vaikutuksista, mutta kävijät kuitenkin osallistuivat kertomalla oma-aloitteisesti kokemuksistaan. Osallistujat kertoivat asioista sekä omasta näkökulmastaan, että ottamalla muiden kokemukset ja tarpeet huomioon. Yhteisen työskentelyn arvioinnin kyselyvastausten jäätyä vähäisiksi päätin hakea tutkimuslupaani täydennystä. Hain lupaa arviointitiedon keräämiseen asiakkaiden lisäksi myös prosessiin osallistuneilta tai sitä läheltä seuranneilta työntekijöiltä. Päiväkeskusten työntekijät olivat ottaneet merkittävän roolin kävijöiden osallistumisen tukemisessa.

### 6.3 Keskustelu tuloksista vastaavien kanssa, käsikirjoituksen arviointi ja julkistamistilaisuus

Kehittämishankkeen kolmannen vaiheen tavoitteet olivat järjestää kävijöiden toiveen pohjalta opioidikorvaushoitopalveluista vastaavan johdon tapaaminen, kirjoittaa sosiaalinen raportti yhdessä valmiiksi sekä kerätä palautetta koko yhteisen työskentelyn prosessista. Järjestimme keskustelutilaisuuden johdon kanssa kesäkuussa ja sen jälkeen kaksi sosiaalisen raportin raakaversio muokkaustyöpajaa kussakin päiväkeskuksessa. Sosiaalinen raportti julkistettiin ja jaettiin heinäkuun aikana ja sen julkistamistilaisuus järjestettiin toisessa päiväkeskuksista heinäkuussa 2019. Kolmannen vaiheen toiminta oli edelleen kaikille avointa ja mukaan kutsuminen toteutui kuten aiemmissa vaiheissa; kasvokkain, paperisin kutsuin sekä päiväkeskusten ilmoitustaululla.

Helsingin kaupungin mielenterveys- ja päihdepalveluista vastaava johto oli kiinnostunut osallistumaan yhteiseen työpajaan kävijöiden kanssa. Kävin saman päivän aikana päiväkeskuksissa muistuttamassa kävijöitä keskustelutilaisuudesta. Rakensin työpajan kaksiosaiseksi. Ensimmäisen puolen tunnin aikana oli tarkoitus valita osallistujien kanssa opioidikorvaushoidon aiheista sekä hoidon kehittämisajatuksista tärkeimmät tilaisuuteen keskusteltaviksi. Työpajaan saapui kuuden kävijän lisäksi useita työntekijöitä sekä päiväkeskuksesta että etsivästä lähityöstä. Kaksi työntekijää teki muistiinpanoja keskustelun sisällöstä ja muut työntekijät olivat tulleet kuuntelemaan. Kävijöillä oli kaikilla pitkä kokemus opioidikorvaushoidosta ja he olivat eri hoitoklinikoiden asiakkuudessa. Paikalla olleet työntekijät vaikuttivat olevan kävijöille ennestään tuttuja, joten työntekijöiden runsas osallistuminen tilaisuuteen ei näyttänyt häiritsevän kävijöitä ja tunnelma vaikutti olevan melko välitön. Luin yhdessä muodostetut kehittämis ehdotukset ääneen ja niiden sisältö sai hyvän vastakaiun herättäen vilkkaan keskustelun. Ehdimme valmistautumaan ja virittäytymään palveluista päättävien tuloon ja yhteiseen keskusteluun, mikä muodosti työpajan toisen vaiheen.

Avasin tilaisuuden esittelemällä osallistujatahot, kertomalla lyhyesti hankkeesta sekä keskustelutilaisuuden tavoitteesta, jonka pyrkimys oli kuunnella toisiamme ratkaisujen etsimisen sijaan. Kerroin toivovani keskustelemaa otetta. Keskustelu alkoi uudestaan hyvin vilkkaasti ja jatkui 40 minuuttia yhteen menoon kävijöiden ottamalla puheenvuoroilla. Kävijät puhuivat pääsääntöisesti vuorotellen, mutta muutamaan otteeseen puutuin jakamalla puheenvuoroja kävijöiden innostuessa puhumaan samanaikaisesti. Kävijöiden puheenvuorot olivat pääsääntöisesti rakentavia, hyvinkin avoimia ja perustuivat heidän omiin kokemuksiinsa.

Palveluista vastaavat kuuntelivat tarkkaavaisesti. Tilaisuuden loppupuolella myös johto sai puheenvuoron ja keskustelu jatkui kävijöiden ja johdon välisenä vuoropuheluna. Loppussa molemmat osapuolet kertoivat keskustelun olleen antoisa ja kiittivät toisiaan. Kävijöiden ja palveluista vastaavien näkemykset palvelun kehittämisen suhteen olivat pääosin yhteneväiset, minkä Niskala ja ym. (2015, 142) olivat myös havainneet kehittäjäasiakastoiminnassaan. Viisi kävijää kuudesta palautti tilaisuuden jälkeen työpajatyöskentelyyn liittyvän arviointikyselyn (Liite 5). Osa kävijöistä kertoi tilaisuuden jälkeen kohtaamisen johdon kanssa olleen heille hyvin merkityksellinen.

Kirjoitin yhdessä tuotetun tiedon pohjalta sosiaalisen raportin raakatekstin ja vein tulokset molempiin päiväkeskuksiin viikon ajaksi kävijöiden kommentoitaviksi. Järjestimme viikon aikana molempiin päiväkeskuksiin työpajat, joissa oli mahdollista lukea ja työstää tekstiä yhdessä. Kun keskusteluissa puhe kääntyi mielenterveyspalveluihin, pyysin saada lukea siihen liittyvän kappaleen tekstistä. Lukemani tekstit mielenterveyspalveluiden tarpeesta näyttivät silmin nähden koskettavan kuulijoita. Minulle välittyi tunne, että oman kokemuksen kuuleminen toisen sanoittamana voi olla hyvin tunnepitoinen kokemus. Toiminta voikin herättää asiakkaissa voimakkaita tunteita liittyen omaan elämäntilanteeseen (Niskala ym. 2015, 146–147).

Päiväkeskuksiin jätettyihin sosiaalisen raportin teksteihin tuli neljä kommenttia. Tekstin lukeneet kommentoivat sen olevan hyvä ja kattava. Korjattavaa ei löytynyt, vaikka kaikki esitetyt näkemykset eivät vastanneet jokaisen osallistujan kokemusta. Ilmeni, että kävijät olivat keskustelleet aiheesta myös keskenään ja tarkistaneet toisiltaan omista tiedoista poikkeavien näkemysten todenperäisyyden sekä pyytäneet toisiltaan perusteluja tekstissä ilmenneisiin ristiriistaisiin näkemyksiin.

Opioidikorvaushoito-aiheisesta sosiaalisesta raportista tuli 10 sivua pitkä, koska pidin tärkeänä sisällyttää siihen kaikkien osallistujien tuomat pääkohdat ja eri näkökulmat. Kirjoittamista helpotti se, että valtaosa osallistujista ei ollut ajamassa ensisijaisesti omaa etuaan ja osallistujilta löytyi ymmärrystä erilaisille näkökannoille. Raportin tuli olla selkeä ja ymmärrettävä myös niille, jotka eivät ennestään tieneet opioidikorvaushoidosta. Raportin loppuun esitimme yhteiset palveluun liittyvät toimenpide-ehdotuksemme Helsingin kaupungin sosiaalisen raportin mallin mukaan.

Sosiaalinen raportti julkaistiin Helsingin kaupungin verkkosivuilla kesäkuussa 2019 (Matalan kynnyksen palveluiden kävijät ja Etsivä lähityö 2019) ja järjestimme sosiaalisen raportin julkistamistilaisuuden heinäkuussa. Julkistamistilaisuus oli kaikille avoin ja siihen oli kutsuttu erikseen raportointiin osallistuneita kävijöitä. Julkistamistilaisuuden yhteydessä oli työpaja, jossa kerätiin koko prosessiin kohdistuvia arviointeja (Liite 6) sekä ideoita seuraavaan sosiaaliseen raporttiin (Liite 8).



Päiväkeskuksessa oli tilaisuuden alkaessa noin 40 kävijää, joista osa oli osallistunut sosiaalisen raportin toteuttamiseen. Aloitin tilaisuuden puheella, jossa kiitin kaikkia osallistujia antoisasta ja opettavaisesta prosessista, jonka jälkeen nostimme maljat. Julkistamistilaisuus herätti kiinnostusta myös muissa kävijöissä, mutta heistä vain muutama osallistui seuraavan sosiaalisen raportin kartoituskyselyyn. Taulukossa 2 esitän sosiaalisen raportin kolmannen vaiheen, eli tulosten käsittelyn ja kirjoittamisvaiheen työpajat ja niiden osallistujamäärät.

TAULUKKO 2. Sosiaalisen raportin tuloksista keskustelu johdon kanssa, raportin työstäminen ja julkistaminen 2019

AJANKOHTA 2019	TYÖSKENTELYMUOTO	OSALLISTUNEITA KÄVIJÖITÄ yht. 21
4.6	Työpaja: Keskustelu johdon kanssa	6
13.6	Työpaja: Raportin työstäminen, kommentointi	0
14.6	Työpaja: Raportin työstäminen, kommentointi	5
10–17.6	Kirjalliset kommentit raportista	4
31.7	Julkistamistilaisuuden yhteydessä työpaja: yhteisen työskentelyn arviointi ja seuraavan raportin ideointi	6

Opioidikorvaushoito-aiheinen sosiaalinen raportti jaettiin sähköpostilla muun muassa kaupungin eri sosiaali- ja terveystalvakuista vastaavalle johdolle, poliittisille päättäjille, opioidikorvaushoitoklinikoiden vastaaville sekä muille organisaatioille, jotka kävijät olivat maininneet linkittyvän korvaushoitoon. Lisäksi raporttia jaettiin etsivän lähityön omilla somekanavilla ja jakelulistoilla. Jakelun saatetekstissä kerroimme välittävämme mahdolliset kommentit sosiaalisen raporttiin tekemiseen osallistuneille kävijöille. Poinin kaikki julkistamistilaisuuteen mennessä tulleet kommentit päiväkeskuksen fläppitaululle osallistuneille nähtäväksi. Fläppitaululle kävijät saivat kirjoittaa, keille muille tahoille raportti toivottiin lähetettävän.

Sosiaalisessa raportoinnissa nähdään palautteen olevan tärkeää, jotta tiedonantajat saavat tietää mitä vaikutuksia raportoinnilla on ollut (Hussi 2005b, 155). Sihvo ym. (2018) ovat huomanneet, että palautteen antaminen asiakkaalle hänen osallistumisestaan kehittämistyöhön toteutuu harvoin, vaikka sitä pidetään tärkeänä. Yhteiskehittämisen hyöty, kuten

parantuneet palvelut, tulevat viiveellä ja nopeasti annettu palaute yhteiskehittämisen tulosten hyödyntämisestä päätöksen teossa voikin siten olla ympäröivää. Asiakkaiden osallisuuden haasteena nähdään edelleen asiakkaan kohtaaminen ja orientaation muutos työskentelytavoissa. (Sihvo ym. 2018, 29, 36–37.)

Haastattelun pituus ei saa muodostua osallistujille liian pitkäksi ja haastattelupaikka tulisi olla sellainen, jossa osallistujat rentoutuvat (Grönfors & Vilka 2011, 73). Siksi valitsin yhteisen työskentelyn ympäristöiksi, joko matalan kynnyksen päiväkeskuksen, jossa potentiaaliset osallistujat käyvät säännöllisesti, tai muun osallistujille sopivan paikan. Työpajatapaamisten tavoitteena oli mahdollistaa dialogisuuteen pyrkivää keskustelua sosiaalisen raporttiin valitusta aiheesta. Työpajojen oli tarkoitus olla mahdollisimman avoimia ja mahdollistaa myös lyhytaikaisen osallistumisen tarvittaessa. Työpajaryhmien ohella pidin tärkeänä mahdollistaa myös ennakoimattomat ja omaehtoiset osallistumiset, sillä vaatimus saapua tiettyinä kellonaikana tiettyyn paikkaan saattoi olla kohderyhmän elämäntilanteen tai -tapojen vuoksi liian haastava. Menetelmiä voikin tarpeen mukaan soveltaa kentällä ilmenevien tilanteiden mukaan (Grönfors & Vilka 2011, 104, 49, 70).

Julkistamistilaisuuden yhteydessä 4 kävijää osallistui loppuavointiin ja 2 seuraavan raportin suunnitteluun. Arvioinnin toteuttaminen oli koko prosessin aikana melko haasteellista. Toimintatapa, jossa osallistujat saivat tulla ja mennä omaan tahtiin osaltaan madalsi kynnystä osallistumiseen, mutta toi haasteen arvioinnin toteuttamiselle. Yhteisen työskentelyn arviointeihin osallistui kokonaisuudessaan 14 kävijää, joista 4 osallistui loppuarviointikyselyyn.

#### 6.4 Työntekijöiden arvioinnit, kyselyjen ja ryhmähaastatteluiden toteutus

Kävijöiden antamien arviointien jäädessä vähäiseksi osallistujamääriin nähden, hain kaupungilta täydennystutkimusluvan kutsuakseni prosessiin osallistuneet työntekijät arvioimaan yhteistä työskentelyä. Sain luvan 2019 kesäkuussa ja kutsuin kaikki etsivän lähityön ja päihde- ja mielenterveyspalvelujen päiväkeskusten työntekijät mukaan arvioimaan kehittämisprosessia kävijöiden näkökulmasta. Aineistonkeruu toteutettiin heinä- ja elokuussa 2019.

Jaoin kaikille kahdeksalle etsivän lähityön työntekijälle kyselyn (Liite 7) sähköisesti ja parantaakseni vastaajien anonymiteettia pyysin tulostamaan kyselyn täytettynä sekä lähettämään sen minulle sisäpostissa. Vastauksia palautui 7. Päiväkeskusten työntekijät saivat valita osallistumisen muodoksi kyselyn tai ryhmähaastattelun, joten järjestin molempiin päiväkeskuksiin aamupalaverien yhteyteen ryhmähaastattelun. Lisäksi halukkaat saivat vastata kyselyyn. Koska haastattelurunko pohjautui arviointikyselyn kysymyksiin, työntekijät olivat saaneet mahdollisuuden tutustua kysymyksiin ennen haastatteluita. Kysely ryhmähaastattelun vaihtoehtona paransi työntekijöiden osallistumisen mahdollisuuksia kesän loma-ajoista huolimatta.

Päiväkeskuksissa työskenteli sosiaali- ja terveystieteiden ammattilaisten ohella muun muassa alan opiskelijoita, työkuntoutujia, työkokeilijoita, vertaisia ja vapaaehtoisia. Haastatteluun tai kyselyyn osallistuminen oli kaikille päiväkeskusten työntekijöille avointa ja vapaaehtoista. Toiseen haastatteluun osallistui 5 työntekijää ja haastattelu kesti 46 minuuttia ja toiseen osallistui 4 työntekijää ja kesto oli 30. Ryhmähaastatteluiden ajoittuminen keksälomien jälkeen näytti vaikuttavan toisessa ryhmähaastattelussa asioiden mieleen palauttamista. Ryhmähaastattelun aikana oli myös päiväkeskuksen aamuavaamiseen liittyviä toimintoja, jotka toisessa haastattelutilanteessa aiheuttivat jonkin verran keskeytyksiä. Koin haastattelutilanteet kuitenkin luontevina, ja arvelin taustatoiminnan parantaneen työntekijän vapaaehtoista osallistumista haastatteluun taustatoiminnan tarjotessa vaihtoehdon tutkimukseen osallistumiselle. Toisessa ryhmähaastattelussa keskustelu eteni dynaamisesti eikä ollut keskeytyksille altis, jolloin 30 minuutin aikaikkuna riitti asioiden käsittelyyn. Pidin haastattelupaikkojen valintaa keskeytyksistä huolimatta epämuodollisuuden ja helppouden vuoksi onnistuneena.

Tehtävänäni ryhmähaastattelutilanteessa voidaan nähdä Tuomi & Sarajärven (2018, 65–67) mukaan haastattelun pitäminen aiheesta samalla, kun kannustin osallisia puhumaan vapaasti. Ryhmähaastatteluissa oli muutama hiljaisempi osallistuja, mutta lopulta jokainen osallistuja osallistui ainakin yhdellä puheenvuorollaan keskusteluun. Ryhmäkeskusteluissa ei ilmennyt työntekijän asemaan liittyvää valta-asemaa puheenvuoroissa, vaan ennemmin aiheesta kiinnostuneet olivat puheliaampia ja halusivat jakaa ajatuksensa.

Pietilä (2010, 183) on havainnut, että ryhmäkeskusteluissa puhe kääntyy usein yhteiskunnallisiin epäkohtiin ja kritiikin esittäminen oli yleisempää kuin yksilöhaastatteluissa.

Tämä liittyy hänen mukaansa samassa asemassa olevien ihmisten kollektiivisen identiteettityön ja yhteisyyden rakentamiseen. Minulle jäi ryhmähaastatteluista vahva vaikutelma työntekijöiden asettumisesta kävijöiden rinnalle sosiaalisen raportin tuottamisessa ja yhteiskunnallisessa vaikuttamistyössä asiakkaiden aseman parantamiseksi. Työntekijät antoivat myös rohkeasti palautetta kehittämishankkeesta, mikä saattoi olla juuri ryhmämuotoisen haastattelun ansiota.

Nauhoitin ja litteroin molemmat ryhmähaastattelut pian haastatteluiden jälkeen ja yhdistin kaksi päiväkeskuksista palautunutta kyselyä litteroituihin teksteihin. Analysoin kaikki työntekijöiden aineistot sisällön analyysin avulla. Merkittävä osa etsivän lähityön ja päiväkeskusten ammattilaisista osallistui hankkeen arviointiin. Palveluiden välinen hyvä yhteistyö sekä tuttuuteni osallistujille todennäköisesti vaikutti toimintaan ja arviointiin osallistumiseen, ja tulkitsin saamani palautteen olleen vilpittöntä ja avointa.

## 6.5 Tutkimuksen eettisyys

Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisyys perustuu ihmisoikeuksiin ja tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus (Tuomi & Sarajärvi 2018, 111, 115). Toimintatutkimuksessa prosessin tulee olla läpinäkyvä ja osallistujille tulee selvittää selkeästi tutkimuksen tarkoitus, tavoitteet sekä tulosten julkaisemisen muoto (Grönfors & Vilka 2011, 45; Stringer 2007, 55). Haavoittuvaan tai marginaaliseen asemaan luokiteltujen osallistujien pyytäminen mukaan tutkimukseen on vähäistä paitsi ongelmalliseksi koettujen eettisten kysymysten myös osallistujien työläämmän tavoitettavuuden vuoksi (Aldridge 2015, 10). Flickin (2009, 36–39) mukaan tutkimuksen raportoinnissa tulee huomioida, miten kohderyhmää kuvataan sekä minkälaista luokittelutapoja käytetään. Osallistujien tarpeet, etu ja hyvinvointi tulee huomioida ratkaisuja tehtäessä. Koska kehittämistoiminnan yhtenä yhteistyökumppanina voidaan nähdä olleen haavoittuvassa asemassa olevia henkilöitä, kiinnitin sekä käytännön toteutukseen että raportointiini erityistä huomiota.

Tutkimuksesta tiedottaminen voi olla haaste etnografisia piirteitä omaavassa tutkimuksessa (Flick 2009, 37). Kehittämishankkeesta ja sosiaalisesta raportoinnista oli tiedotettu etsivä lähityön toimintakentällä kohdatuille ihmisille ja matalan kynnyksen päiväkeskusten kävijöille. Tutkimuksen kutsukirje oli näkyvästi esillä päiväkeskuksissa sekä kaikessa

kehittämishankkeen toiminnassa ja lisäksi pyrin kertomaan jokaiselle toimintaan osallistuneelle kävijälle erikseen lyhyesti toiminnan tutkimuksellisen luonteesta sekä siihen liittyvistä käytännöistä. Kehittämishankkeeseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja avointa kaikille etsivän lähityön ja päihde- ja mielenterveyspalveluiden päiväkeskusten palveluita käyttäville asiakkaille ja työntekijöille.

Stringer (2007, 97, 120) kirjoittaa, että toimintatutkimuksessa on hyvä käyttää käytännönläheisiä arjen käsitteitä, jotka kaikki osallistujat ymmärtävät. Pyrin selvittämään kehittämishankkeen tavoitteet ja siinä käytettävät menetelmät ja käsitteet ymmärrettävästi tutkimukseen osallistuville ihmisille huomioiden mahdolliset erityistarpeet. Muodostin kyselyt arkikielellä, vaikka vaarana oli informaation ja tarkkuuden heikentyminen. Pohdin ratkaisuisiani eettisyyden ja osallisuuden sekä tutkimuksen luotettavuuden välisiä jännitteitä. Selkokielenkäyttö raporteissa vahvistaa asiakkaiden osallisuutta auttaen heitä hyödyntämään tietoa, kun he vaativat itselleen tutkimuksiin perustuvaa palvelua. Tällöin myös tutkimuksen painoarvo kasvaa hyödyllisyytensä vuoksi. (Taylor ym. 2016, 344.) Pyrinkin kirjoittamaan yhteisen sosiaalisen raporttimme opioidikorvaushoidosta selkokielisyyttä hyödyntäen ja helpottaa luottavuutta esittämällä raportin lopussa yhteenvetona hoitoon liittyviä toimenpide-ehdotuksiamme.

En nähnyt tarpeelliseksi kerätä mitään henkilö- tai taustatietoja osallistuneilta ja painotin osallistumisen ja raportoinnin tapahtuvan nimettömästi. Koska suurin osa kehittämishankkeen toiminnasta oli tapahtunut ”puolijulkisesti” päiväkeskuksissa, päädyin esittämään raportissa sekä työntekijä- että kävijäaineistot mahdollisimman yhtenäisinä suojatakseni osallistujien henkilöllisyyden. Haastatteluihin osallistuneilta sain vapaaehtoiset suostumukset ja sitouduin tutkimustietojen käsittelyssä luottamuksellisuuteen, huolellisuuteen ja yksityisyyden suojaamiseen. Anonymiteetin takaaminen rohkaisee osallistujia puhumaan avoimesti ja rehellisesti sekä vahvistaa tutkimuksen luotettavuutta (Mäkinen 2006, 92–95, 114–116). Työntekijöiden kyselyssä kysyttiin taustatietoina, miten vastaaja oli osallistunut prosessiin, mikä on voinut heikentää nimettömyyttä (Liite 7). Kaikilla osallistujilla oli mahdollisuus palauttaa kyselyt myös anonymisti päiväkeskuksen palautelaatikkoon ja työntekijöillä lisäksi sisäpostin kautta.

Tutkijan tulee turvata osallistujien oikeudet ja hyvinvoinnin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 114). Tavoitteenani oli edistää toiminnan voimaannuttavuutta ja merkityksellisyyttä osallistujille. Palvelun käyttäjän tulisi olla itse hyödyn saajana informanttina toimiessaan (Palsanen 2013, 10–16). Flick (2009, 44) kirjoittaa tutkimuksen tarpeellisuuden ja yksilön kokeman haitan dilemmasta. Useasti kävijöitä oli kutsuttu erikseen ja muistuteltu tapahtumista. Osallistujan kutsuminen on vaatinut erityistä tilanneherkkyyttä hänen tarpeensa tunnistamisessa, ja olen jokaisen kohdalla punninnut osallistujan saamaa hyötyä osallistumisessa. Toimintaan osallistuminen tai osallistumatta jättäminen ei ole vaikuttanut osallistujan palvelun saamiseen matalan kynnyksen palveluissa.

Osallistuvissa tutkimussuuntauksissa marginalisoituja ryhmiä osallistavat menetelmät ovat tiedonkeruussa merkittäviä (Dominelli 2016, 282; Aldrigde 2015, 10–16). Olen valinnut työotteeksi yhteiskehittämisen ja dialogisuuteen perustuvia menetelmiä. Valituilla toimintatavoilla on ollut tarkoitus antaa kävijöille mahdollisuus itse säädellä osallistumisen keston omien voimavarojen tai kiinnostuksensa mukaan. Menetelmät on valittu vuoropuhelussa eri toimijoiden kesken, jotta ne edistäisivät tiedon tuottamisen demokraattisuutta ja eri osapuolten dialogia ja tasa-arvoa. Useamman rinnakkaisen menetelmän käyttö voidaan nähdä myös edistäneen osallistujien osallisuutta kehittämishankkeessa, kun osallistuja on voinut valita itselle sopivimman tavan osallistua.

Arviointitietoa käytetään toiminnan muuttamiseksi (Kivipelto 2008, 37). Olemme jokaisen työpajan yhteydessä arvioineet yhdessä toiminnan mielekkyyttä ja toiveita jatkotyöskentelystä. Olen pyrkinyt toteuttamaan osallistujilta tulleita ehdotuksia, kuten johdon kutsumisen mukaan työskentelyyn. Olen ollut tietoinen valta-asemastani kehittämishankkeessa ja asettunut kehittämishankkeessa osallistujiin nähden enemmän yhteistyökumppaniksi (Ks. Stringer 2007, 213). Tutkijalla on kuitenkin selkeä vastuu yhteistyö- ja vuorovaikutussuhteen toimivuudesta ja sen ylläpitämisestä sekä viimesijainen päätösvalta kehitettävistä asioista (Niskala ym. 2015, 147; Aldrigde 2015, 25–26).

Kivipellon (2008, 22, 37) mukaan arviointimenetelmien tulee auttaa palvelujen käyttäjien oikeudenmukaisuuden ja tasa-arvon tarkastelemisessa. Koska olen pyrkinyt tarkastelemaan vaikuttavuutta erityisesti heikompiosaisten näkökulmasta, voidaan arvioinnin katsoa olleen puolueellista ajaessaan tämän ryhmän etuja.

Toiminnan haasteeksi voi muodostua osallisten luottamuksen saavuttaminen ja yhteistyön edistäminen. Useimmissa kenttätilanteissa tutkittaville on tärkeää saada tutustua tutkijaan ihmisenä ja luotettavuus sekä aito kiinnostus on tärkeää luottamuksen rakentamisessa (Grönfors & Vilka 2011, 33, 48). Minulla oli tutkijana ja etsivän lähityön työntekijänä kaksoisrooli kehittämishankkeen toteutuksessa. Tulkitsin, että päiväkeskusten toimintakulttuuri, etsivän työn periaatteet sekä roolini sosiaalisen raportin kohteena olevan palvelun ulkopuolisena toimijana edistivät luottamuksen rakentumista osallistujiin. Tutuus ja luottamus saattoi edistää osallistuvien halua kertoa näkemyksiään. Kaksoisroolini vuoksi osa osallistujista on voinut kokea osallistumisen toimintaan mahdollistavan vastavuoroisuuden. Olemme kuitenkin pyrkineet huomioimaan, ettei kutsutulle aiheudu painostuksen tunnetta tai muuta haittaa osallistumisesta.

Tutkimuksen haasteena on sosioekonomisiin, ympäristöllisiin ja rakenteellisiin tekijöihin vaikuttaminen ja riski, etteivät osallistujien odotuksiin voida vastata, mikäli muutokseen tarvittavia resursseja ei ole saatavilla. Huonoja kokemuksia omaavien houkutteleva osallistumaan samoilla areenoilla, missä ovat aiemmin tulleet väärin kohdelluiksi, edellyttää pitkäaikaista luottamuksen rakentamista. (Stringer 2007, 213; Dominelli 2016, 276.) Stephen Rose (2002) varoittaa asiakkaiden näennäisestä valtaistamisesta, jotta ei tule tarjonneeksi illuusiota vaikuttamisesta (Hussi 2005a, 42). Vastatakseen osallistujan odotuksiin kehittämishankkeen tuomasta muutoksesta, tulee hankkeen muuttaa jotakin olennaista joko toiminnassa tai rakenteissa osallistujien toiveiden ja ideoiden pohjalta. Aktiivisesti osallistuneet kansalaiset voivat myös kokea tulleen petetyksi, jos hanke ei jatku tai sen tuottamat hyvät toimintamallit eivät tule käyttöön hankkeen päätyttyä. (Matties 2017, 154, 159.) Hankkeessa kävijöillä oli mahdollisuus vaikuttaa sosiaalisen raportoinnin toteuttamiseen, mutta ei suoraan raportoinnin kohteena olevan palveluun. Tämän hankkeen osalta oli tärkeää turvata toiminnan jatkuvuus sekä kehittää palautekäytäntöjä.

## 6.6 Tutkimuksen luotettavuus

Kehittämishankkeen tehtävänä oli selvittää miten sosiaalista raportointia tulisi kehittää asiakkaiden näkökulmasta ja tarkoituksena oli kehittää asiakkaiden osallisuutta vahvistava sosiaalisen raportoinnin malli. Tehtävän kannalta olennainen tieto oli selvittää min-

käläiset yhteistoiminnan muodot edistävät kävijöiden osallisuutta sosiaalisessa raportoinnissa. Kehittämishanke toteutettiin osallistavan toimintatutkimuksen menetelmää hyödyntäen ja kehittämistyöhön oli kutsuttu mukaan toiminnan kannalta keskeisiä toimijoita, kuten asiakkaita, työntekijöitä ja palveluista vastaavia. Toiminta ja aineistonkeruu toteutettiin pääsääntöisesti matalan kynnyksen päiväkeskuksissa, joissa kävijät ja työntekijät kohtasivat säännöllisesti virastoja vapaammassa tilassa.

Tutkimusmenetelmiä arvioidaan validiteetin ja reabiliteetin käsitteiden avulla, mutta laadullisten tutkimuksien luotettavuutta voidaan arvioida eri painotuksin ja eri käsittein (Tuomi & Sarajärvi 2018, 118, 120). Toimintatutkimuksen luotettavuuden arviointi eroaa edelleen omien erityispiirteidensä vuoksi, joten käsittelen tutkimuksellisen kehittämishankkeen luotettavuutta soveltaen eri lähteistä löytämäni Lincolnin ja Cuban (1985) luotettavuuden arvioinnin kriteereihin pohjautuviin jäsenyyksiin (Stringer 2007, 57; Kananen 2008, 125–128; Tuomi & Sarajärvi 2018, 120–122).

Validiteetilla tarkoitetaan tutkimusmenetelmien ja tutkittavan ilmiön yhteensopivuutta (Heikkinen & Syrjäjä 2006, 147). Ulkoinen validiteetti rinnastetaan tulosten siirrettävyyttä vastaaviin tilanteisiin ja sisäinen validiteetti tarkastelee tulkinnan ja käsitteiden suhdetta (Kananen 2008, 123). Yleistettävyyden rinnastetaan laadullisessa tutkimuksessa tulosten siirrettävyyteen ja pitävyyteen samankaltaisissa yhteyksissä ja hyvällä dokumentoinnilla on suuri merkitys tutkimustulosten siirrettävyyden kannalta (Kananen 2008, 126; Stringer 2007, 59; Tuomi & Sarajärvi 2018, 121). Kehittämishankkeen tutkimuksellinen luotettavuus määrittyy siitä, miten olen perustellut tekemäni valinnat vahvuuksiin ja heikkouksiin sekä miten tarkkaan olen dokumentoinut aineistonkeruun, menetelmien käytön sekä tulokset (Ks. Stringer 2007, 99; Ruusuvoori ym. 2010, 22; Kananen 2014, 134).

Laadullisessa tutkimuksessa sisäinen validiteetti rinnastuu uskottavuuden, luotettavuuden ja vastaavuuden käsitteisiin (Stringer 2007, 57–58; Kananen 2008, 125–128; Tuomi & Sarajärvi 2018, 120–122). Olen pyrkinyt valitsemaan työhöni käsitteet ja menetelmät, jotka jo itsessään edistivät inklusion ja tasa-arvoisuuden periaatteita toiminnassa. Koska rakenteellisen sosiaalityön orientaatiossa korostuvat yhdenvertaisuuden ja tasa-arvon periaatteet (Pohjola ym. 2014b, 288), olen valinnut kehittämishankkeen toteutuksessa dialogisia ja yhteistoiminnallisia menetelmiä asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi.



Matalan kynnyksen palveluissa kävijät olivat sosiaalisen raportin tuottamisessa mukana alusta lähtien ja toimintaa voidaan katsoa Kivipellon (2008, 37) mukaan ohjanneen ensisijaisesti osallisten tuottama tieto. He osallistuivat aiheen ja toimintatapojen ideointiin ja suunnitteluun, tiedonkeruuseen, aineiston analysointiin, toimenpide-ehdotusten muotoiluun, tekstin tarkistamiseen sekä valmiin raportin jakeluun. Kehittämishankkeen tutkimuksellisen aineiston kerääminen kävijöiden kanssa osoittautui puolestaan haasteellisemmaksi, joten hain prosessin aikana täydennystutkimuslupaa kerätäkseni prosessiin osallistuneen toisen osapuolen, työntekijöiden, arviointia yhteisestä työskentelystä.

Tutkijalla tulee olla riittävästi aikaa tehdä tutkimuksensa (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Olin varannut kehittämishankkeelle 6–8 kuukautta aikaa, mutta saadakseni osalliset vielä mukaan tulosten ja yhteisen työskentelyn mallin tarkistamiseen kehittämishanke lopulta kesti helmikuusta joulukuuhun 2019. Aikataulu mahdollisti rauhallisen aloituksen tutustumisineen ja uusien käsitteiden käsittelyn, läsnäolon ja kiireettömyyden sekä osallistujien ehdoilla etenemisen. Tilaisuudet olivat pääosin muutaman kerran toistuvia, mikä paransi osallistujien mahdollisuuksia osallistumiseen unohduksen sattuessa.

Kävijöille suunnattu arviointikysely näyttäytyi liian laajana ja lyhensin sitä prosessin aikana pudottamalla siitä kaksi kysymystä ja muuttamalla kysymyksiä yksinkertaisemmiksi säilyttäen riittävän informatiivisuuden. Kokeilin kehittämishankkeen alkuvaiheessa sisältää arviointikyselyyn arvioinnin suunnitteluun osallistavan kysymyksen, mutta toteusin pian sen olevan tässä pilotissa osallistujille liian haasteellinen hahmotettavaksi. (Liitteet 4 ja 5.) Suosin kyselyissä avoimia kysymyksiä ja pyrin välttämään kysymyksen aseteluilta liiallista ohjailua. Yksinkertaisella arvioinnilla, esimerkiksi hymynaama-arvioinnilla, olisin voinut saada runsaammin palautetta ja se olisi voinut olla hyvä lisä kyselylle, mutta ei yksinään riittävä antamaan tietoa taustalla olevista tekijöistä. Kyselyn muokkaamista kesken prosessia ei nähdä yleensä parantavan tutkimuksen luotettavuutta. Pidin kuitenkin tärkeämpänä sen muokkaamista osallistujajystävällisemmäksi helpottaakseni siihen vastaamista. Useiden toisistaan eroavien kyselyiden toteuttaminen ja pieni aineisto ei mahdollistanut eri syklien analyysien tekoa. Olenkin analysoinut kävijöiden arviointikyselyt yhtenäisenä aineistona.

Tutkimuksen luotettavuutta pohtiessa tulee huomioida aineiston valinnan ja sen analysoimisen suhdetta tutkimuskysymyksiin sekä tulkinnan perusteltavuutta (Ruusuvuori ym. 2010, 22). Aineistolähtöisyys tuotti eri aineistoissa hiukan toisistaan poikkeavia luokitteluja, mikä osaltaan laajensi ymmärrystäni ilmiöön liittyvistä käsitteistä. Työntekijöiden aineiston alaluokkien yhdistäminen teoriaa hyödyntäen sujui luontevasti, mutta kävijöiden aineisto erottautui omakseen. Aineiston painottuminen työntekijöiden tekemien arvioinneiksi alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen tulee huomioida tuloksissa, vaikka työntekijöiden arvioinneissa painottui heidän näkemyksensä ja havaintonsa kävijöiden osallisuuden toteutumisesta.

Triangulaation avulla päädytään tutkimustuloksiin useampaa menetelmää tai aineistoa käyttäen (Kananen 2014, 135; 2008, 39). Triangulaation käyttöä voidaan perustella joko luotettavuuden vahvistamisella tai tutkittavan ilmiön kokonaisvaltaisemman kuvan saamiseksi. Käyttämällä useampia menetelmiä rinnakkain voidaan niiden nähdä myös täydentävän toisiaan. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 126; Flick 2009, 26–27, 30.) Tuotetun kokemustiedon luotettavuutta voidaan myös varmistaa aineisto- ja menetelmätriangulaatiolla. Tiedon luotettavuuden arvioimisen kriteerit määrittyvät tavoitteena olevan tiedon luonteella. (Saari ym. 2014, 59–61, 64–67.)

Olen pyrkinyt laajentamaan saamaani kokonaiskuvaa sekä vahvistamaan havaintojeni luotettavuutta keskustelemalla jo prosessin aikana toimintaan liittyvistä tulkinnoista kollegojeni kanssa. Tulosten luotettavuutta voidaan vahvistaa myös luetuttamalla tulokset informanteilla (Kananen 2014, 135). Tarkistaakseni tulosten vastaavuutta, olen tarkistuttanut tutkimuksen tulososan sekä yhteisen sosiaalisen raportoinnin mallin kävijöillä ja työntekijöillä. Yksimielisyyden löytäminen voidaan nähdä lisäävän uskottavuutta. Uskotavuuden todentamiseksi voidaan myös koetella tehtyjä päätelmiä samassa tutkimuksen eri aineistoissa. (Ruusuvuori ym. 2010, 23; Rastas 2010, 58.) Eri aineistojen pohjalta saamani tulokset näyttivät pikemmin täydentävän eri näkökulmia, kuin tuovan ristiriitoja. Triangulaation avulla ja luetuttamalla tulokset informanteilla olen pyrkinyt varmistamaan oikeaa tulkintaa ja kehitetyn toimintamallin käyttökelpoisuutta. Aineistotriangulaation avulla olen pyrkinyt vahvistamaan tutkimuksen luotettavuutta.

Kvantitatiivisissa tutkimuksissa käytettävä reabiliteetin käsite tarkoittaa tulosten pysyvyyttä eli toistettavuutta, mikä ei onnistu toimintatutkimuksessa ainutlaatuisten tilanteiden vuoksi. Laadullisessa tutkimuksessa reabiliteetin voidaan nähdä tarkoittavan tulkinnan säilymistä samanlaisena eri tulkitsijoiden välillä. (Kananen 2008, 124–126; Heikkinen & Syrjälä 2006, 147–148.) Lincolnin ja Cuban (1985) pohjautuvissa jäsennyksissä reabiliteetti näyttää korvautuvan riippuvuuden käsitteellä, jolla tarkoitetaan tutkimustulosten ristiriidattomuutta sekä lukijan mahdollisuutta todeta ratkaisujen virheettömyys riittävän dokumentaation ansiosta (Kananen 2008, 126).

Toimintatutkimuksen kehittämistyössä syntyvät muutokset voidaan nähdä tutkimuksen tuloksina ja niitä arvioidaan kehittämistyön tavoitteiden toteutumisella. Tulosten arviointi edellyttää usein ennen-jälkeen -mittausta ja arvioinnin tulisi suorittaa prosessiin osallistuneet henkilöt. (Kananen 2014, 137.) Koska tämä kehittämishanke loi täysin uutta toimintaa, en nähnyt tarkoituksenmukaiseksi järjestää ”ennen”-mittausta. Hankkeen tehtävänä oli edistää asiakkaiden osallisuutta sosiaalisessa raportoinnissa, jota ei Helsingin kaupungin matalan kynnyksen palveluissa ollut aiemmin toteutettu asiakkaiden kanssa. Kehittämishankkeen kontekstia voidaan luonnehtia dynaamiseksi, ennakoimattomaksi, alati vuorovaikutuksista ja niissä annetuista merkityksistä rakentuvana, jonka vuoksi tutkimuskohdetta olisi ollut vaikea tutkia perinteisin tieteellisin menetelmin ja ennakkosuunnitelman mukaisesti (Ks. Stringer 2007, 193, 203).

Tutkimuksessa pyritään objektiivisuuteen. Laadullinen tutkimus on tutkijan näkemys ilmiöstä ja objektiivisuus syntyy subjektiivisuuden tiedostamisesta. Tutkimusprosessiin vaikuttaa tutkijan esiymmärrys ilmiöstä ja tehdyt ratkaisut jo tutkimusasetelman asettamisesta johtopäätöksiin asti. Tutkimuksen vahvistettavuus on yksi luotettavuuden arvioinnin kriteereistä. Vahvistettavuudella viitataan raportoinnin tarkkuuteen ja kattavuuteen, mikä mahdollistaa ulkopuolisen arvioitsijan mahdollisuutta päätyä samoihin tuloksiin. (Kananen 2014, 130; 2008, 121; 2008, 127; Kiviniemi 2015, 84–86; Stringer 2007, 59.) Olen pyrkinyt esittämään kehittämishankkeen taustan, kulun ja tekemäni ratkaisut mahdollisimman läpinäkyvästi.

Heikkinen (2006, 152–153) kirjoittaa refleksiivisyyden periaatteesta toimintatutkimuksessa, jolla hän viittaa tutkijan pyrkimykseen ymmärtää omaa rooliaan tutkimuksen kulkuun. Rakenteellisen sosiaalityön viitekehys edellyttää jo itsessään kanta-aottavuutta sekä

aktiivista toimintaa asioiden ja yhteistyökumppaneiden mobilisoimisen yhteisten tavoitteiden saavuttamiseksi (Pohjola ym. 2014b, 288), mikä on vaikuttanut ilmeisen voimakkaasti tutkimukselliseen lähestymistapaani ja siten kehittämishankkeen kulkuun, analyysiin ja tuloksiin.

Toimintatutkimuksessa saturaatiopisteen eli kylläntymisen määrittely on ongelmallista, koska muutokset seuraavat toisiaan ja uusien syklien toiminta luovat yhä uusia ongelmratkaisuja (Huovinen & Rovio 2006, 105). Aineiston riittävyyden arvioinnissa olen tukeutunut saamaani aineistoon, kehittämishankkeen aikatauluun ja aineistotriangulaatioon. Olen joutunut pitämään toimintaa ja prosessin kulun dynaamisena osallistujien tarpeiden pohjalta. Havaintopäiväkirjani, kävijöiden sekä eri työntekijöiden aineistojen tulosten samansuuntaisuus sekä tulosten luetuttaminen on vahvistanut osaltaan niin sanotun kylläntymisen olleen riittävää ja olennaisimpien asioiden tulleen esille.

## 7 YHTEENVETO KEHITTÄMISHANKKEEN TULOKSISTA

Tässä luvussa esittelen sosiaalisen raportoinnin prosessiin osallistuneiden kävijöiden ja työntekijöiden arviointeihin perustuvat keskeiset tulokset. Aineistot pohjautuvat koko prosessin aikana kerättyihin arviointikyselyihin sekä kahteen työntekijöiden ryhmähaastatteluun. Tulosten rinnalla esitän havaintopäiväkirjani huomioita. Arvioinneissa kävijöiltä kysyttiin muun muassa mitkä tekijät helpottivat tai vaikeuttivat osallistumista, minkälaisena yhteistyö oli koettu sekä mitä merkityksiä osallistumisella koettiin olevan. Työntekijöitä pyydettiin arvioimaan kehittämishanketta ja asiakkaiden osallisuuden toteutumista sekä kävijöiden että omasta näkökulmasta. Työntekijöitä ja kävijöitä pyydettiin lisäksi arvioimaan miten hyödylliseksi, he kokivat yhteisen työskentelyn sosiaalisen raportin tuottamiseksi olleen päättävälle taholle. (Liitteet 4–7.)

Työntekijöiden aineistot koostuivat sekä arviointikyselyistä että ryhmähaastatteluista. Työntekijöitä osallistui arviointiin yhteensä 18. Kävijöiden aineistot koostuivat koko hankkeen ajan kerätyistä arviointikyselyistä, joita palautui 14. Esimerkkisitaattien käytössä olen nimennyt kävijät osallistujiksi (O) ja työntekijät (T) sekä numeroinut kunkin ryhmän jäsenet juoksevilla numeroilla. Olen nostanut suorat tekstiotteet edellä mainituista aineistoista. Koko aineisto on analysoitu aineistolähtöisesti sisällön analyysin avulla kolmesta eri näkökulmasta pois lukien kävijöiden monivalintakysymykset. Ensimmäiseksi hain vastausta siihen, minkälaiset toimintatavat vaikuttavat asiakkaiden osallistumiseen sosiaalisessa raportoinnissa. Seuraavaksi analysoin aineistoista yhteiseen sosiaaliseen raportointiin osallistumisen merkityksiä painottaen kävijöiden näkökulmaa. Analyysien yhteenvedot kävijöiden osallistumiseen vaikuttaneista toimintatavoista ja yhteisen sosiaalisen raportoinnin merkityksistä löytyy liitteestä 10. Luvun päätteeksi esittelen koko tutkimusaineistoon pohjautuvan hankkeen arvioinnin tuloksia osallisuuden toteutumisen näkökulmista.

### 7.1 Osallistumiseen vaikuttaneet tekijät ja toimintatavat

Osallistumisen mahdollistaneen **tilan** merkitys tuli vahvasti esille kaikissa aineistoissa. Matalan kynnyksen päivätoimintakeskukset koettiin sekä kävijöiden että työntekijöiden

arvioiden mukaan luontaisina paikkoina toiminnan järjestämiseen, koska ne toimivat arkisina kokoontumispaikkoina ja paikan ihmiset sekä ympäristö olivat kävijöille tuttuja. Kävijät toivat vastauksissaan esille, että tutut tai luotettavat työntekijät olivat tärkeitä osallistumisen kannalta:

Yleensä samassa paikassa, eli ei tarvinnut haahuilla ympäriinsä. Samat luotettavat työntekijät (helpottaa keskustelua). (O 3)

Työntekijät näkivät päiväkeskusten tarjoavan useimmille kävijöille turvallisen paikan toimia ja puhua matalan kynnyksen ja siellä toteuttavan asiakkaiden osallistamiskulttuurin vuoksi. Sekä kävijöiden että työntekijöiden aineiston mukaan päivätoimintakeskukset todettiin olevan kuitenkin rauhattomia, hektisiä ja meluisia, mikä koettiin muun muassa keskittymistä haittaavaksi tekijäksi. Toimintakeskuksen sijainti ja tuttuus näytti vaikuttavan osallistumiseen. Etsivän lähityön aineistossa päiväkeskus ja sen sijainti nähtiin rajoittavan muiden matalan kynnyksen palveluiden käyttäjien osallistumista. Johdon ja asiakkaiden keskustelun järjestäminen vain toisessa keskuksessa esti havaintojeni mukaan joidenkin osallistumisen alueen vuoksi. Ihmisten tasa-arvoinen ja aito osallistuminen edellyttävät saavutettavuutta edistävää struktuuria (Beresford 2012, 30). Pysyvä ja tuttu paikka, jonne tietää olevansa tervetullut, vahvistaa kuulumisen tunnetta vaihtuvia tiloja paremmin (Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 46).

Sosiaalisen raportin **aiheen valinta** todettiin kaikissa aineistoissa tärkeäksi ja arjesta nousevaksi. Työntekijät tulkitsivat onnistumisen johtuneen siitä, että osallistujat saivat itse vaikuttaa aiheen valintaan. Kävijät kertoivat osallistumiseen vaikuttaneen myös toive saada lisää tietoa opioidikorvaushoidosta.

Useat kävijät toivat esille sekä työpajoissa että opioidikorvaushoitokyselyissä, ettei heitä ollut aiemmin kuultu palvelujensa kehittämisessä ja kokivat tulleen nyt ensimmäistä kertaa kuulluiksi. Myös työntekijät painottivat **kuulluksi tulemisen tärkeyttä**, kuten työntekijän arvostava suhtautuminen asiakkaisiin ja heidän asiantuntijuuteensa sekä kiinnostus osallistujien asioihin ja niiden eteenpäin vieminen. Työntekijät näkivät, että asiakkaan tunne siitä, että voi vaikuttaa toimintaan ja saada äänensä kuuluviin motivoi heitä osallistumaan. Aktiivista osallistumista edistävät arvostavat kohtaamiset, jotka tukevat

tunnetta hyväksytyksi tulemisesta ja täysivaltaisesta jäsenyydestä yhteiskunnassa (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 141, 145).

Palsanen (2013, 17) havaitsi, että jokaisen yhteistoimintaan rekrytoidun asiakkaan taustalla oli aktiivinen ammattilainen. Tässä kehittämishankkeessa näyttäytyi myös työntekijöiden roolin olleen merkittävä kävijöille **hankkeesta tiedottamisessa ja konkreettisen tuen antamisessa**. Työntekijät kertoivat ison osan kävijöistä tarvinneen paljon tukea ja motivointia osallistuakseen toimintaan. Kävijöillä ilmeni työntekijöiden mukaan haasteita muun muassa muistamisessa, keskittymisessä, lukemisessa ja kirjoittamisessa sekä jaksamisessa. Kävijöiden elämäntyylejä kuvattiin hektisiksi tai tilanteiden muuttuvan nopeasti, mikä asetti annettavalle tuelle haasteita. Etenkin päiväkeskusten työntekijät kertoivat haastattelussa pyrkineensä edistämään toimintaan osallistumista muistutteleamalla esim. työpajoista, avustamalla lukemisessa ja kirjoittamisessa sekä tiedottamalla hankkeesta tai sen vaiheista tiivistetysti. He kokivat, että työntekijän oma aktiivisuus ja innostuneisuus oli merkityksellistä kävijöiden motivoinnissa. Kävijät toivat esille vastauksiinsa, että osallistumista edisti saatu tieto toiminnan hyödyllisyydestä ja muutama toi esille saamansa tuen kirjoittamiseen.

Työntekijöiden havaintojen mukaan matalan kynnyksen palveluja käyttävillä asiakkailla oli yleisesti melko heikko luottamus **vaikuttamismahdollisuuksiinsa** palvelujärjestelmässä ja pelkoa puhua palvelujärjestelmän työntekijöiden tai viranomaistahon kanssa. Epäluottamus ja pelko tulivat lisäksi selkeästi esille osallistujien opioidikorvaushoitokyselyn tuloksissa. Sosiaalisessa raportoinnissa tulisikin huomioida valtakysymykset ja asiakkaiden mahdollisuus antaa avoimesti palautetta, ilman pelkoa sen vaikutuksista saatavaan palveluun (Hussi 2005a, 42). Työntekijät kertoivat toimintaan osallistumisesta kiellettyneiden kävijöiden syyn olleen luottamuksen puute vaikutusmahdollisuuksiin palveluissa. Myös kävijöiden arvioinneissa ilmeni luottamuksen puutetta vaikuttamismahdollisuuksiin. Vastaaminen koettiin turhana, koska asioita ei ollut koskaan ennenkään viety eteenpäin. Osa kävijöistä kuitenkin arveli vaikuttamisen tulosten näkyvän myöhemmin ja tuntuivat melko luottavaisilta vaikuttamismahdollisuuksiinsa:

Puheet ovat puheita, mutta ne eivät vielä ole muuttuneet teoiksi...odotan, odotan... (O 4)

luultavasti hyvä asia tulevaisuudessa. (O 5)

Luottamuksen puute työntekijää tai järjestelmää kohtaan voi vaikeuttaa vuorovaikutusta ja yhteisen toimijuuden rakentamista (Hokkanen 2013, 65). Vähävaltaisen ihmisen toimijuuden supistuessa, myös autonomisuuden kokemus heikentyy. Mahdollisuuksia ei tunnisteta tai ei uskalleta tarttua niihin, jolloin asioiden tavoittelu ja motivaatio osallistumiseen jää vähäiseksi. Osallistumismahdollisuudet voidaan myös nähdä eriarvoistavina, kun ne mahdollistavat vain luottavaisimpien ja kyvykkäimpien ihmisten osallistumisen. (Beresford 2012, 29; Isola 2017, 56, 60). Siisäinen (2015) näkee osallisuuden toimijuuden tilana, jolloin toimijan omaehtoinen osallistuminen tai osallistumattomuus perustuu itsenäiseen päätökseen. Osallistumisen päätökseen vaikuttaa sekä kävijän aikaisemmat kokemukset, toimintavalmiudet että kokemukseen aidosta vaikuttamisen mahdollisuudesta.

Vaikuttamismahdollisuuksiin kohdistuvasta luottamuksen puutteesta huolimatta toimintaan osallistuttiin ja kävijöiden motiivina oli halu vaikuttaa palveluihin ja auttaa muita jakamalla omaa kokemusasiantuntijuutta. Konkreettinen ja riittävän nopeasti tuleva palaute toiminnan vaikutuksista koettiin tärkeänä sekä kävijöiden että työntekijöiden aineistoissa. Meriluoto ja Marila-Penttinen (2015, 47) ovat ensi- ja turvakotiliiton kokemusasiantuntijoiden ja työntekijöiden kokemuksia kirjoittaessaan huomanneet, että on hyvin tärkeää kertoa säännöllisesti kokemusasiantuntijoille palautteesta ja kiinnostuksen osoituksista. Osallistujat odottavat muutosta tärkeäksi kokemaansa asiaan. Osallisuushankkeiden tulee sitoutua muuttamaan rakenteita tai toimintaa osallistujien toiveiden pohjalta (Mattiies 2017, 154).

Aidon osallistumisen mahdollisuudet edellyttävät kasvokkaisen tasa-arvoisen kohtaamisen, kyvykkyyden tunnistamisen olosuhteista huolimatta ja tuen tarpeen huomioimisen. Motivaatio osallistumiseen voi syntyä mahdollisuudesta jättää oma jälki yhteiseen julkiseen tuotokseen. (Leemann 2018; Isola 2017, 56, 60; Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 10; Beresford 2012, 30) Närhen ym. (2013, 137–138) haastattelemat nuoret kertoivat palvelujen osallisuutta edistäviksi tekijöiksi muun muassa henkilökohtaisuuden, yksilöllisyyden, luottamuksen ja kunnioituksen sekä tuen saamisen ilman syylistämistä.

Toimivina **yhteisen työskentelyn menetelmistä** työntekijät toivat esille avoimet työpajat ja kasvokkaiset keskustelut. Kävijät puolestaan toivoivat vastauksissaan enemmän keskusteluita ja haastatteluita työntekijän kanssa kuin työpajoja. Työpajoihin osallistuminen



näyttäytyi prosessissa kuitenkin hyvänä; 36 kävijää kahdeksassa järjestetyssä työpajassa. Työpajojen arvioinneissa kävijät arvioivat työpajatyöskentelyn onnistuneen hyvin ja sen olleen mielekästä, joskin yksi osallistuja kritisoi päällekkäistä ja asian vierestä puhumista:

Tän tyyppinen tyyli on erittäin hyvä, ensin keskustellaan. (O 1)

Tämä on hyvä, pitää olla vähän pelisilmää. (O 2)

Työpajatyöskentely koettiin kävijöiden arvioinneissa pääosin erittäin hyödylliseksi tai vähintään jossain määrin hyödylliseksi ja muutama vastasi, ettei osannut sanoa. Kysely näyttäytyi myös suosittuna tiedonkeruumenetelmänä; 23 opioidikyselyvastausta, 13 ideointikyselyvastausta sekä 14 toiminnan arviointiin liittyvää vastausta. Valtakunnallisen Sosiaali- ja terveysministeriön johtamassa Asiakkaiden osallistumisen toimintamallissa todettiin yleisimpien osallistumistapojen olleen työpajat, keskustelutilaisuudet sekä palautekyselyihin vastaamiset (Sihvo ym. 2018, 25).

Työntekijät arvioivat, että kehittämishankkeen monivaiheisuus, sosiaalinen raportti käsitteenä, tutkimuskäytäntöjen tuoma muodollisuus, raskaus ja vaikeaselkoisuus nostivat osallistumisen kynnystä esimerkiksi haastaen osallistujien luottamusta omaan asiantuntijuuteensa. Palsanen ja Kääriäinen (2015, 194) ovat todenneet asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisessa palvelujen kehittämisessä, että uuden toiminnan luominen voi olla joillekin osallistujille motivaatiota ja sitoutumista heikentäviä tekijöitä, etenkin jos toiminnan tarkoitus on jäänyt epäselväksi. Toiminnan sisällön merkitys itselle ja jaettu ymmärrys tavoitteista puolestaan edistivät sitoutumista toimintaan.

Toimintatutkijan kiireettömyys ja helppo lähestyttävyyys tuotiin aineistoissa esille osallistumisen kynnystä madaltavana tekijänä. Lisäksi työntekijät mainitsivat työntekijän fyysisen ja psyykkisen läsnäolon osallistumista edistäneeksi tekijäksi. Vuorovaikutuksella, myös sanattomalla viestinnällä, on suuri merkitys arvostuksen ja kunnioituksen välittymisessä (Laitinen & Kemppainen 2010, 171). Meriluodon ja Marila-Penttilän (2015, 46) keräämässä aineistossa asiakkaat tunnistivat työntekijän aidon kiinnostuksen hänen kiireettömyydestään ja kyvystään tarttua asiakassuhteessa ilmeneviin tilanteisiin.

Työntekijät kertoivat toiminnan vapaaehtoisuuden ja anonymina osallistumisen olleen merkityksellistä kävijöiden päättäessä osallistumisestaan. Toiminta, johon voi osallistua

omien voimavarojen mukaan ja joka ei velvoita eikä sido nähtiin tärkeänä osallistumista edistäneeksi tekijäksi. Osallistujien kanssa onkin tarpeellista etsiä heidän jaksamistaan huomioiva ja vapaaehtoisuudelle perustuva toimintatapa, mikä haastaa kaikkia osapuolia joustavuuteen toiminnassaan (Palsanen & Kääriäinen 2015, 192; Niskala ym. 2015, 147).

Toisaalta työpajatoiminnan avoimuus päiväkeskuksessa mainittiin työntekijöiden aineistossa osallistujan anonymiteettiä uhkaavana ja leimautuvuutta mahdollistavana tekijänä, mikä saattoi estää osallistumista. Yksi työntekijä toikin esille osallistumisen edellyttävän kävijältä omien tarpeiden ja tarvitsevuutensa myöntämistä ja avoimen toiminnan osalta tarpeensa julkista myöntämistä. Päiväkeskus, jonka toiminta on kohdistettu tietyistä ongelmista kärsiville ihmisille, saattaa vahvistaa kävijän leimautumista yhteiskunnan silmissä. Leimautumiseen liittyvä häpeän tunne vaikuttaa identiteetin rakentumiseen ja voi vaikeuttaa täysivaltaiseksi kansalaiseksi kasvamista (Nousiainen 2015, 83). Palsanen ja Kääriäinen (2015, 196) totesivat tutkimuksessaan asiakkaiden ja ammattilaisten kokeneen näkyväksi tulemisen sekä vaikeana, pelottavana että hyödyllisenä. Yhteinen jakaminen oli kuitenkin mahdollistanut etäisyyden saamisen ja ymmärryksen lisääntymisen itsestä.

Työntekijät kokivat eri toimijoiden yhteistyön edistäneen asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksia hyödyntämällä olemassa olevia luottamussuhteitaan matalan kynnyksen palveluiden käyttäjiin. Työntekijöiden aineistossa mainittiin lisäksi etsivän lähityön tuki kehittämishankkeelle sekä havainto tarpeesta kannustaa työntekijöitä prosessin alussa.

## 7.2 Yhteisesti tuotetun sosiaalisen raportin merkityksiä matalan kynnyksen palveluissa

Kävijöiden arvioinneissa (14) osallistuminen toimintaan koettiin itselle merkitykselliseksi tai hyödylliseksi (11) ja muutama vastasi, ettei osaa sanoa (3). Sosiaalisen raportin yhteistyöskentelyn ajateltiin olleen palveluista päättävälle taholle pääosin erittäin hyödyllistä (9), mutta ei lankaan hyödylliseksi koki yksi vastaaja ja kaksi ei osannut sanoa. Yhteisen sosiaalisen raportin tekoon osallistuminen merkitsi vastaajille kokemusta tulla huomioituksi yksilöllisesti ja arvostavasti, saada äänensä kuuluviin ja olla mukana vaikutta-

massa itselle tärkeässä asiassa. Joillekin se merkitsi tiedon saantia ja oppimista. Osa suhtautui hankkeeseen vielä varovasti tai odottaen, mutta osa heistä luottaen, että toiminnalla on kuitenkin merkitystä. Useat toivat esille, arvioinneissa ja kenttäkeskusteluissa, kuuluksi tulemisen merkityksen ja päättävän tahon osallistumisen työpajaan olleen merkittävä tekijä. Liitteessä 10, kuvio II, on yhteenveto kävijöiden antamista merkityksistä toiminnalle. Merkityksellisyyden kokemus syntyy mielekkästä toiminnasta, jossa pystyy olemaan hyödyksi. Esimerkiksi vastavuoroisuus ja ammattilaisten aito kiinnostus osallistujien ajatuksista vahvistaa merkityksellisyyden kokemusta. (Isola 2017, 54; Meriluoto & Marila-Penttinen 2015, 24, 47; Valkama & Raisio 2013, 111.)

Työntekijöiden arviointien mukaan yhteiseen sosiaaliseen raportointiin osallistuminen vahvasti kävijöiden toimijuutta, luottamusta sekä lisäsi vertaistukea, yhteistä vuorovaikutusta ja liittymisen mahdollisuuksia, mitkä näyttäytyivät osallisten yhteisöllisyyden, voimaantumisen ja valtautumisen vahvistumisena (LIITE 10, kuvio III). Yhteisöllisyyden ja osallisuuden vahvistuminen nähtiin rakentuvan asiakkaiden mukaan ottamisesta vaikuttamistyöhön, yhteisestä työskentelystä sekä mahdollisesta kokemuksesta olla toiminnan kautta osa jotakin merkityksellistä:

Mut just se työntekijöiden ja asiakkaiden, se välinen yhteistyö, et just se niinku olo heillä et heidät on otettu mukaan ja just sitä kyllähän se luo sitä yhteisöllisyyttä. (T 1)

Must tuntuu et se asiakkaiden kuulluksi tuleminen, jotenkin sitä luottamusta nostanut ennestään, että ..se et me kuunnellaan täällä, mut et se (sosiaalinen raportti) menee-- (eteenpäin). (T 2)

No se et asiakkaat lähti tosi hyvin siinä alussa, heti alussa siihen mukaan, meil oli tos terveystneuvonnassa se mihin palautettiin sitä kysely. Tosi hyvin asiakkaat hiffas nopeemmin et täs tehään yhteistä, et tää on yhteistä ja kannattavaa...ja tärkeitä hommaa. (T 3)

Osa kävijöistä kertoi vastauksissaan toimintaan osallistumisen motiivina olleen muiden palvelussa olevien tai tulevien asiakkaiden auttamisen halu antamalla oman panoksensa palveluiden kehittämiseen.

Jos mun tarina antaa jonkun avun niin se. (O 2)  
Haluan olla avuksi. (O 7)

Tulokset vastaavat asiakkaiden osallistumisen toimintamalli -hankkeessa saatuja tuloksia, joissa todettiin osallistumiseen vaikuttavan osallistumisen saavutettavuuden ja toimivan viestinnän lisäksi mielekkyyden kokemus osallistumisessa. Tutkimustulosten mukaan osallistujien ensisijainen motiivi osallistua on muiden samassa tilanteessa olevien auttaminen. (Sihvo ym. 2018, 15, 25.) Parhaimmillaan toimintatutkimus voikin ongelmanratkaisun ohella edistää myös yhteisöllisyyttä (Stringer 2007, 122).

Palsasen ja Kääriäisen (2015) tutkimuksessa todettiin nuorten vahvistuneen toimiessaan asiantuntijoina ammattilaisten rinnalla. Asiakkaita osallistavassa sosiaalisen raportin hankkeessa oli tarkoitus tarjota asiakkaille ensisijaisesti kuulluksi tulemisen mahdollisuuksia, mutta yhteisen toiminnan myötä huomattiin sekä asiakkaiden että ammattilaisten alkaneen puhua voimaantumisestaan (Palsanen 2013, 11). Tässä hankkeessa työntekijät olivat tunnistaneeet asiakkaiden voimaantumista ja valtautumista:

Tässä muutamilla on niin asiantuntija olo ja siitä sillain tosi ylpeenä niinkun..ja tietysti antanukkin positiivista palautetta jo. (T 4)

Luulen, että he, jotka osallistuvat tunsii olevansa osa jotakin millä on merkitystä ja vaikutusta. En epäile ollenkaan, etteikö osallistuminen olisi ollut heille voimaannuttava kokemus. (T 5)

Kävijät itse eivät tuoneet vastauksissaan suoraan valtautumiseen liittyviä merkityksiä, mutta toivat esille vaikuttamisen mahdollisuuden ja oppimisen:

Saadaan olla mukana vaikuttamassa asioihin. (O 8)  
Ahaa-elämys. (O 10)

Yhteiskehittämisen nähdään vahvistavan osallistujien toimijuutta ja toimintavalmiuksia, kun ymmärrys ja tietoisuus toiminnassa lisääntyy ja oma asiantuntijuus vahvistuu. Palvelujärjestelmän tuottama häpeän tunne vähenee yhteistoiminnan keskittyessä palvelun kehittämiseen oman yksilöllisen elämäntilanteen käsittelyn sijaan. (Palsanen & Kääriäinen 2015, 198; Hokkanen 2014, 84; Kivipelto 2008, 37.)

Työntekijät kertoivat havainneensa hankkeen aikana keskustelujen lisääntyneen työntekijöiden ja asiakkaiden välillä, mutta myös vertaisten keskinäisten omaehtoisten keskustelujen ja keskinäisen tuen lisääntyneen. Kenttähavaintoni mukaan prosessin eri vaiheissa

osallistujat oma-aloitteisesti kannustivat ja tukivat toisiaan osallistumisessa, rekrytoivat osallistujia hankkeeseen, osallistuivat tapahtumien tiedottamiseen sekä valmiin raportin levittämiseen. Yhteistoimintaan voidaan tällöin katsoa liittyneen omaehtoisuutta ja sisäistä paloa (Mönkkönen 2018, 170–171). Kyky verkostoitumiseen ja kehittämisen edistämiseen voidaan nähdä toimintavalmiuksien lisääntymisen ansioksi (Kivipelto 2008, 37). Palsanen & Kääriäinen (2015, 199) havaitsivat tutkimuksessaan osallistujien hyötöneen jopa enemmän vertaisuudesta kuin uusista menetelmistä ja Meriluoto ja Marila-Penttinen (2015, 46) puolestaan itseohjautuvuuden ja omaehtoisen toiminnan olleen kokemusasiantuntijoille tärkeää. Tuurnas ja Haveri (2018, 74) näkevätkin, että kansalaisten aktivoiminen voisi onnistua paremmin heidän itseohjautuvan toiminnan edellytyksiä helpottamalla kuin motivoimalla heitä valmiiksi kehystettyyn toimintaan.

Hokkanen (2013, 134) arvelee valtaistumisen prosessin käynnistyvän silloin, kun joillakin ryhmän jäsenestä on kylliksi luottamusta vaikutusmahdollisuuksiinsa. Voimaantumista edistivät tässä kehittämishankkeessa mahdollistettu toimijuuden vahvistuminen, mikä näyttäytyi työntekijöiden kertoman mukaan osallistujan olemuksessa ja itsearvotuksen lisääntymisenä sekä halukkuutena olla mukana ja vaikuttaa itselle tärkeän palvelun kehittämisessä.

Työntekijät kokivat asiakkaiden ja muiden toimijoiden kanssa yhteiseen työskentelyyn osallistumisen olleen arvokas ja opettava kokemus. Hussin (2005a, 45, 69) haastattelemat sosiaalisen raportin kehittämisessä mukana olleet työntekijät kokivat jaetun asiantuntijuuden vahvistaneen ammatillisuutta ja lisänneen työssä jaksamista. Vaikuttamistyö vahvistaakin työntekijöiden ymmärrystä käsitellystä aiheesta ja sosiaalisesta oikeudenmukaisuudesta (Baines ym. 2017, 225). Asiantuntijaroolien kääntyminen vastavuoroisen ja jaetun asiantuntijuuden myötä sekä yhdessä vaikuttamisen merkitys tuli useassa työntekijäaineistossa esille. Työntekijät mainitsivat itselle merkitykselliseksi mahdollisuuden edistää kohderyhmän osallisuutta, nähdä osallisuuden toteutuvan käytännön tasolla sekä sen vaikutukset yhteistyöhön ja asiakassuhteisiin. Liitteessä 10 kuviossa IV on yhteenveto työntekijöiden antamista merkityksistä yhteisessä sosiaalisessa raportoinnissa.

Työntekijät saivat myös arvioida sosiaalisen raportin yhteisen tuottamisen merkitystä johdolle ja päättävälle taholle. He näkivät toiminnan mahdollistavan aidon ja rehellisen palautteen saamisen suoraan vaikeasti tavoitettavilta kuntalaisilta. Työntekijät toivoivat

mahdollisuutta käytettävän hyödyksi palvelujen kehittämisessä asiakaslähtöisemmiksi sekä resursoitavan aikaa kohderyhmän mukaan ottamiseen palvelujen kehittämisessä. Aineistosta välittyi kuitenkin luottamuksen puutetta päättävän tahon toivottuun reagoimiseen palvelujen kehittämiseen asiakkaiden palautteen pohjalta. Niskalan ym. (2015, 146) mukaan palveluiden käyttäjien ideoista palvelujen kehittämisessä ollaan hyvin kiinnostuneita ja heitä kuultaisiin tarkemmin kuin ammattikehittäjiä ja -suunnittelijoita.

### 7.3 Yhteisen työskentelyn arviointi

Arviointi kohdistuu kehittämishankkeessa sekä käytettyihin toimintatapoihin että sen vaikutuksiin osallistujien osallisuudessa. Arvioinnin nähdään parantavan itsessään osallisuuden toteutumista sen tuodessa esille eri toimijoiden kokemuksia ja tarpeita ja auttaessa suuntaamaan paremmin toimintaa osallisuutta tukevaksi. Arviointitoiminta oppimisympäristön luojana tukee myös toiminnan laajentamista. (Rask & Ertiö 2019, 7.) Kivipellon (2008, 16, 23–24, 37) mukaan osallistavan ja valtaistavan arvioinnin kohde on lopputuloksen ohella prosessin kokonaisuus ja siihen osallistuvat kaikki ne ihmiset, joita arvioitava toiminta koskettaa. Osallistavat arviointimenetelmät ovat dialogisia ja demokraattista osallistumista edistäviä menetelmiä, jotka sekä korostavat toimijoiden merkitystä toiminnan kehittäjinä että vahvistavat erityisesti heikompiosaisten asemaa. Tuotetun arviointitiedon tulee hyödyntää ensisijaisesti palvelun käyttäjiä, esimerkiksi asiakkaiden parantuneina mahdollisuuksina osallistua sosiaaliseen raportointiin.

Kävijöiden arvioinnin suunnitteluun ja arviointiin osallistumisen edistäminen oli kehittämishankkeen haastavin tehtävä. Tulkitsin, että yksi haasteista johtui kävijöiden satunnaisesta osallistumisesta toimintaan, mikä vaikeutti työskentelyn jatkuvuutta ja palautteen keruun kohdistamista. Muina haasteina näyttäytyivät toimintaympäristön hektinen ilmapiiiri sekä vaikeus erottaa sosiaalisessa raportoinnissa käsiteltävä ollut opioidikorvaushoitopalvelu hankkeen arvioinnin kohteena olevasta yhteiskehittämisen prosessista. Kivipelto ja Kotiranta (2011, 134–135) pohtivat onko toiminnan seurauksia, kuten esimerkiksi valtautumista, perusteltua tai mahdollista arvioida välittömästi prosessin aikana vai pitäisikö arviointi ulottaa ajallisesti kauemmas. Palsanen ja Kääriäinen (2015, 193) kiinnittivät huomiota siihen, että myöhemmin ajoitettu haastattelu toiminnan merkityksistä edisti nuorten kykyä reflektioon. Myös Niskala ja ym. (2015, 140–141) totesivat työntekijöiden

ja asiakkaiden osallistumisen kehittäjäasiakashankkeen työn arviointiin osoittautuneen haasteelliseksi. Esittelen seuraavaksi rinnakkain arviointiin osallistuneiden työntekijöiden ja kävijöiden kysely- ja ryhmähaastatteluaineistojen tulokset.

Toimintaan osallistuneiden kävijöiden arvioinneissa yhteistyö työntekijöiden kanssa näyttäytyi sujuneen hyvin, ennakkoluulottomasti ja vastauksissa ilmeni arvostusta heille tärkeiden asioiden eteenpäin viemisestä:

Ja ne tekee näitä meidän eteen! (O 2)  
Hyvä asiakaspalvelu, Hyviä tyyppejä! (O 6)

Myös työntekijöiden arvioinneissa yhteistyö asiakkaiden kanssa koettiin sujuneen hyvin ja sitä iloittiin:

Yhdessä tekemisen meininki asiakkaiden ja työntekijöiden välillä aina hienoa! (T 6)  
Asiakkaat ovat täällä valmiina ja heillä on paljon ajatuksia, osaamista ja ymmärrystä. (T 4)

Työntekijöiden arvioinneissa nähtiin osallistumista mahdollistavalla työotteella ja työntekijöiden arvostavalla suhtautumisella olleen iso merkitys yhteistyön onnistumiselle. Työntekijät arvioivat, että hankkeessa oli kuunneltu kävijöitä ja oli huomioitu heidän tarpeensa. Yhteistyön nähtiin olleen tiivistä, toimivaa ja dynaamista sekä toteutuneen vuoropuhelussa työntekijöiden ja kävijöiden välillä. Yhteistoiminnan nähtiin lisänneen luottamusta työntekijäasiakassuhteeseen. Tulokset vastaavat useiden muidenkin tutkimusten tuloksia, joissa korostuivat kohtaamisen, vuorovaikutuksen, luottamuksen ja työntekijöiden tasavertaiseen asemaan asettumisen merkitys toimintaa eteenpäin vievänä tekijänä. (Hietala & Rissanen 2017, 171–172, 175; Lahdenvuosi. Tutkimus ja kehittäminen; Isola 2017; Palsanen & Kääriäinen 2015, 195.)

Aito dialogi ja demokraattinen toimintapa nähtiin vaikuttavan osallistumista edistävän ilmapiirin syntymiseen. Työntekijöiden ja johdon fyysinen mukana olo toiminnassa koettiin molemmissa aineistoissa kävijöille hyvin merkitykselliseksi. Kävijät arvioivat työpajatyöskentelyn antaneen osallistujille toivoa palvelun kehittymisestä asiakaslähtöisemmäksi:

Raportin aikaansaama aktivointi oli uutta ja positiivista, jopa johto oli mukana keskustelussa. (O 3)

Työntekijät kertoivat kävijöiden lähteneen mielellään mukaan toimintaan sekä sitoutuneen siihen ja eräs työntekijä katsoi, että kävijät jopa ymmärsivät työntekijöitä nopeammin mistä oli kyse. Motivaatio ja sitoutuneisuus osallistumiseen näyttäytyi esimerkiksi siinä, että muuten hektisessä ja kiireisessä tilanteessa kävijät olivat löytäneet joko aikaa vastata opioidikorvaushoitokyselyyn tai ottaneen sen mukaansa. Toimintaan osallistuneet kävijät olivat työntekijöiden havaintojen mukaan vaikuttaneet tyytyväisiltä prosessiin ja antaneen positiivista palautetta toiminnasta. Kyselyyn vastannut kävijä totesi saaneensa vaikuttaa prosessiin:

Tunnekokemus siitä, että saan ääneni kuuluviin ja minut huomioidaan yksilönä. (O 8)

Kehittämishankkeeseen sisältyvä tutkimuksellisuus ja toiminnan arviointi koettiin työntekijöiden arvioinneissa kävijöille liian raskaaksi ja monivaiheiseksi ja siten vaikeuttavan osallistujien sitoutumista. Arviointikyselyjen ajateltiin olleen liian pitkiä. Sosiaalinen raportti oli ollut myös usealle työntekijälle uusi käsite ja toimintatapa, ja siihen perehtyminen koettiin työn lomassa haasteelliseksi. Yhteistoiminnan toimintatavat edellyttivät työntekijöiltä aktiivisuutta asiakkaiden osallistumisen mahdollisuuksien tukemisessa. Toisaalta työntekijät kokivat asiakkaiden kuuntelun ja keskustelujen kuuluvan työnkuvaansa ja siten sosiaalisen raportin tiedonkeruun sujuneen muun työn lomassa liikaa kuormittamatta.

Anonymiteetin ja vapaaehtoisuuden mahdollistama toimintatapa koettiin tärkeänä työntekijöiden aineistossa ja työntekijät toivat esille, että se mahdollisti turvallisen osallistumisen toimintaan. Työntekijät olivat havainneet kävijöiden vastaamisen olleen mielekästä, vaikka mahdollisesti haasteellista. Kävijät kokivat kysymykset pääsääntöisesti mielekkäiksi:

ei ole ikinä ollut minkäänlaista ennakkoluuloa tai ”ahdistunutta oloa” vastata kysymyksiin. Kouluarvosana 10+. (O 3)



Myös Palsanen (2013, 10–16, 22) on todennut sosiaalisen raportin hankkeessa turvallisen ilmapiirin luomisen, vapaaehtoisuuden ja mahdollisuuden osallistua itselle sopivalla tavalla olleen yhteisen toiminnan kantava voima.

Sekä työntekijöiden aineistossa että omien havaintojeni mukaan sosiaalisen raportin pituus vaikeutti sen lukemista ja työntekijöiden kehittämis ehdotuksena esitettiin lyhyempiä raportteja. Arviointiin osallistuneet kävijät kuvasivat kuitenkin sosiaalista raporttia selkeäksi, ymmärrettäväksi ja osallistujien näkökulmasta kirjoitetuksi ja sen kerrottiin ottaneen huomioon asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Kenttätyön yhteydessä saamassani palautteessa raportti todettiin kattavaksi ja osallistujien näkemyksiä edustavaksi.

Kaikissa aineistoissa tuotiin esille toive yhteisen sosiaalisen raportoinnin jatkuvan. Demokraattisuuden pohjautuva työskentely näytti vahvistavan kollektiivista vastuunkantoa kuten myös Palsanen ja Kääriäinen (2015, 199) totesivat omassa tutkimuksessaan. Työntekijöiden aineistossa arvioitiin sosiaalisen raportin toteuttaminen arvokkaaksi työksi sekä toimivana vaikuttamisen menetelmänä ja mahdollistavan asiakkaiden osallisuutta myös yhteiskunnallisella tasolla. Toiminnan toivottiin jatkuvan ja laajentuvan koko kaupunkiin osaksi asiakastyötä. Sen nähtiin myös vahvistavan matalan kynnyksen palvelujen merkitystä asiakkaiden asioiden ajajina. Myös kävijät toivoivat vastauksissaan toiminnan jatkuvan:

Lisää tällaista! (O 9)

Lisää aiheita vaan, jatkoa toivon samaan malliin! (O 7)

Muun muassa Närhi ja kumppanit (2013, 142) ovatkin todenneet, että asiakkailla on tietoa ja halukkuutta palveluiden kehittämiseen.

## 8 ASIAKKAIDEN OSALLISUUS SOSIAALISESSA RAPORTOINNISSA JA YHTEISEN SOSIAALISEN RAPORTOINNIN MALLI

Tässä kehittämishankkeessa oli tarkoitus selvittää, miten asiakkaiden osallisuutta voidaan edistää sosiaalisessa raportoinnissa. Olen tarkastellut asiakkaiden osallisuuden toteutumista kahdella eri tasolla. Ensimmäinen taso koskee kävijöiden osallisuutta sosiaalisen raportin yhteisessä toteuttamisessa (Vrt. Kuvio 3, s. 82, osallisuus omassa elämässä ja yhteisössä). Toinen taso koskee asiakasryhmän sosiaalisen raportointiin linkittyvää osallisuutta yhteiskunnassa (Kuvio 3, osallisuus yhteiskunnassa). Luvun lopussa esitän asiakkaiden ja ammattilaisten sosiaalisen raportoinnin mallin.

Kehittämishankkeen tulosten mukaan asiakkailta on halua antaa panoksensa yhteiseen hyvään ja sitoutua yhteiseen työskentelyyn palvelujen kehittämiseksi, mikäli siihen tarjotaan sopivat puitteet ja aitoja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Asiakkaiden osallistumis päätös sisälsi odotuksen muutoksesta parempaan, esimerkiksi mahdollisuudesta vaikuttaa opioidikorvaushoitopalvelujen kehittämiseen asiakaslähtöisemmiksi. Asiakkaiden osallisuutta edistääkseen ammattilaisten tuli mahdollistaa osallistumiselle erilaisia kanavia, tarjota turvalliselle osallistumiselle soveltuvia tiloja ja soveltaa dialogisia ja valtaistavia menetelmiä yhteisessä työskentelyssä.

Kehittämishankkeessa jaettu asiantuntijuus näytti tulosten valossa tuoneen antoisimmat hyödyt sekä asiakkaille että ammattilaisille. Yhteiskehittämistä sovellettiin sekä yhteisen raportoinnin mallin luomisessa, että sen voidaan nähdä olleen osa palvelujen kehittämistä yhdessä palveluista päättävien kanssa. Yhteisen työskentelyn menetelmänä yhteiskehittäminen edisti asiakkaiden osallisuutta sosiaalisessa raportoinnissa, vaikka toiminnassa jokaisen asiakkaan osallisuus ei toteutunut prosessin kaikilla osa-alueilla täysipainoisesti. Yhteisen sosiaalisen raportoinnin avulla voitiin kuitenkin mahdollistaa resurssien, kuten tiedon, taidon ja vallan, jakamista. Yhteisen vaikuttamistyön avulla vahvistettiin osallistujien toimijuutta, keskinäistä luottamusta ja koettua yhteisöllisyyttä.

Tasa-arvoisuuteen pyrkivä yhteistoiminnallinen tutkimusprosessi voi edistää yhteistä tietoisuutta ja solidaarisuutta sekä voimaantumista ja valtaistumista (Kokkonen ym. 2018, 243–245). Kehittämishankkeen prosessiin osallistuneilla lisääntyi tietoisuus ja ymmärrys

sekä sosiaalisesta raportoinnista ja raportoinnissa käsitellystä aiheesta, että yhteiskehittämisen menetelmästä. Sosiaalisen raportin yhteisellä tuottamisella vahvistettiin asiakkaiden osallisuutta yksilötason lisäksi myös yhteisöllisellä ja mahdollisesti yhteiskunnallisella tasolla. Sosiaalisen raportin tuottamisessa edellytetyn yhteistoiminnan merkitykset antavat viitteitä siitä, että yhteinen kollektiivinen vaikuttamistyö on ollut voimaannuttavaa ja valtaistavaa osallisille.

Kehittämishanke vahvisti myös ammattilaisten asiantuntijuutta ja antoi johdolle mahdollisuuden kuulla suoraan palautetta asiakkailta. Kohtaaminen palveluista päättävän tahon kanssa oli merkityksellistä osallistujille ja johdon kiinnostus aiheesta lisäsi myös työntekijöiden luottamusta vaikuttamisen mahdollisuuksiinsa. Palveluista vastaavan johdon ja päättäjien tuki sosiaalisen raportin yhteistoteuttamiselle ja palaute raportin vaikutuksista päätöksen tekoon on asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi hyvin tärkeää. Riittävien toimintaedellytysten tarjoaminen asiakkaille, ammattilaisille sekä yhteinen tasavertaisuuteen perustava toiminta mahdollistavat luottamuksen vahvistumisen toimijoiden kesken, mikä voi heijastua mahdollisesti muihinkin yhteiskunnan osa-alueisiin.

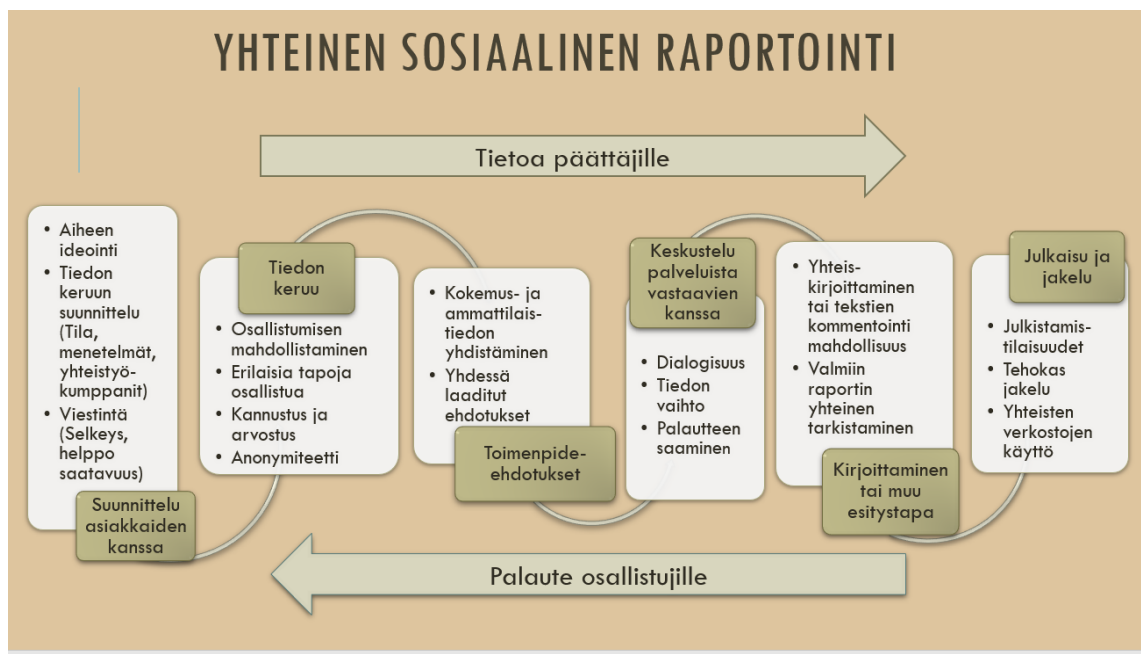
Seuraavan sivun kuviossa 3 esitän koko hankkeen eri tutkimusaineistoihin tuloksiin pohjautuvan tulkintani siitä, miten asiakkaiden osallisuus voi toteutua eri tasoilla yhteisessä sosiaalisessa raportoinnissa. Olen muodostanut yhteenvedon tutkimuskysymysten keskeisimmistä tuloksista yksilön, yhteisöllisen ja yhteiskunnallisen osallisuuden näkökulmista.



KUVIO 3. Yhteenveto kehittämishankkeen keskeisimmistä tuloksista sosiaalisen raportointiin osallistuneiden asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta.

Kuviossa 4 esitetään sosiaalisen raportoinnin malli, joka on laadittu koko kehittämishankkeen tulosten ja aikaisempien sosiaalisen raportoinnin mallien pohjalta. Yhteisen raportoinnin malli on ollut tarkistettavana hankkeeseen osallistuneilla kävijöillä ja työntekijöillä. Malli täydentää aikaisempia sosiaalisen raportoinnin malleja vahvistaen asiakasnäkökulmaa.

Yhteisen raportoinnin mallissa asiakkailta on mahdollisuus omaehtoiseen osallistumiseen raportoinnin tuottamisen eri vaiheissa ja työtehtävissä. Toimintatavat ovat asiakaslähtöisiä ja ne mahdollistavat monia erilaisia tapoja osallistumiseen omien voimavarojen mukaan. Yhteisessä työskentelyssä asiantuntijuus on jaettava. Kohtaaminen on arvostavaa ja vuorovaikutuksessa pyritään molemminpuolista ymmärrystä lisäävään dialogisuuteen. Toimintatapoja ja mallissa esitettyjä vaiheita voidaan soveltaa tilanteiden ja osallistujien tarpeiden mukaan. Osallistujat saavat tarvittavan tuen ja resurssit työskentelyyn. Ammatillisilla on valmius tarjota asiakkaille tarvittava tuki osallistumiseen. Osallistujat saavat palautetta osallistumisestaan ja sen vaikutuksista. Palveluista vastaavat ja päättäjät ovat kiinnostuneita osallistujien näkemyksistä ja ehdotuksista ja antavat palautetta siitä, miten ehdotukset otetaan ja on otettu huomioon päätöksen teossa. Mallissa esitetty keskustelu palveluista vastaavien kanssa voidaan sijoittaa tarvittaessa kirjoittamisen jälkeen tai julkaisemisen yhteyteen.



KUVIO 4. Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteisen sosiaalisen raportoinnin malli

## 9 POHDINTA

Kehittämishankkeen myötä saatiin aikaan muutos sosiaalisen raportoinnin käytännöissä tuottamalla yhdessä asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa sosiaalinen raportti ja laatimalla asiakkaiden osallisuutta painottava sosiaalisen raportoinnin malli. Sosiaalisen raportin yhteisessä tuottamisessa yhdistyi palveluiden kehittäminen ja yhteinen vaikuttaminen asiakasryhmän aseman parantamiseksi. Yhdessä tuotettavan sosiaalisen raportin malli laadittiin osallistuvan toimintatutkimuksen menetelmää hyödyntäen. Sekä toimintatutkimuksen tuloksia että raportoinnin malli olivat kommentoitavina osallistujilla ennen tulosten julkaisua. Tulokset ja malli arvioitiin kattaviksi ja tarkoituksenmukaisiksi.

Kävijät olivat yhteistyökumppaneina opioidikorvaushoito -aiheisen sosiaalisen raportin tuottamisessa sen suunnittelusta arviointiin sekä sen levittämisessä omissa verkostoissaan. Osallistajat totesivat sosiaalisen raportin edustavan kävijöiden moniäänisiä näkemyksiä ja sen voidaan katsoa toteutuneen yhteiskehittämisen periaatteita noudattaen. Sosiaalisen raportin tuottamiseen ja yhteisen työskentelyn arviointiin osallistuneiden määrä, raportin julkistaminen ja sen saama palaute organisaatiolta sekä päättäjiltä osoittivat kehittämishankkeen vastanneen tavoitteisiinsa asiakkaiden osallisuuden edistämässä sosiaalisessa raportoinnissa.

Kehittämishankkeessa ollut pyrkimys suunnitella toimintaa ja valita sopivat menetelmät vuoropuhelussa osallistujien kanssa vaikutti kollektiivisella tasolla onnistuneen, vaikka eri osallistujien osallistumisen sitoutuneisuus ja syvyys vaihtelivat prosessin aikana. Kuukaan yksittäinen osallistuja ei osallistunut kehittämishankkeeseen alusta loppuun perinteisen ryhmämuotoisen yhteistoiminnan muodossa. Tulosten perusteella valitut toimintamenetelmät näyttivät täydentäneen toisiaan tarjoten osallistujalle vaihtoehtoisia osallistumisen mahdollisuuksia ja hyödyntäneen osallistujia tarjoamalla tietoa, kuulluksi tuleamista, vaikuttamisen ja oppimisen paikkoja sekä merkityksellistä toimintaa omassa arkiympäristössä. Menetelmää tärkeämpää oli arvostava ja tasavertainen kohtaaminen sekä riittävä tuki osallistumiseen, mikä mahdollisti toimijuuden ja itsearvostuksen vahvistamisen.

Yhteiskehittämisessä oli kyse toimintakulttuurin muutoksesta, mikä edellytti halua ja avoimutta toimia yhdessä. Kun uusi toiminta tulee tutuksi toimintaan osallistuminen kasvaa. Ideaalitulanteessa osallisuus ja kehittämistoiminta laajenevat organisaation läpileikkaaviksi toiminnoiksi, jossa ammattilaisten osallisuusosaamisen kehittäminen ja johdon sitoutuminen kehittämiskulttuurin edistämiseen on tärkeää. (Hussi 2005a, 48; Sihvo ym. 2018, 36, 49; Kurkela ym. 2016, 67-71.) Tämän hankkeen tulosten mukaan työntekijät kokivat sosiaalisen raportoinnin uutena tapana tehdä vaikuttamistyötä yhdessä asiakkaiden kanssa ja toivoivat tämän toimintatavan jatkuvan. Myös organisaation johto osoitti tukensa kiinnostuksellaan ja osallistumalla yhteiseen työpajaan. Kehittämishankkeessa tarvittiin sekä kävijöiden että ammattilaisten keskuudesta vaikuttamismahdollisuuksiinsa luottavia henkilöitä, jotka saivat muut innostettua mukaan toimintaan. Yhteinen toiminta kävijöiden kanssa ja johdon osallistuminen toimintaan voimaannutti kävijöiden ohella myös työntekijöitä. Palautteen mukaan osallistujat toivoivat toiminnan jatkuvan ja toimintaan osallistuneet ammattilaiset kertoivat rohkaistuneen toimimaan yhdessä asiakkaiden kanssa yhteisessä vaikuttamisessa ja palvelujen kehittämisessä.

Tätä pohdintaa kirjoittaessani kehittämishankkeen tulosten käyttöönotto oli jo käynnissä etsivässä lähityössä. Uuden sosiaalisen raportin tuottaminen aloitettiin vuoden 2019 lopussa suunnitteleamalla tiedonkeruuta yhdessä matalan kynnyksen palveluiden käyttäjien ja uusien yhteistyökumppaneiden kanssa. Raportointiin kutsuttiin mukaan järjestötoimijoita ja heidän palveluidensa käyttäjiä. Tulevan raportin aihe, mielenterveyspalvelut, oli kävijöiden esiin nostama aihe. Matalan kynnyksen mielenterveyspalveluiden tarve on herättänyt paljon kiinnostusta ja sosiaalisen raportoinnin ollessa osallistujille jo tutumpi konsepti uusi raportoinnin prosessi on jo käynnistynyt laajentuen koko kaupungin alueelle.

Toimintatutkimuksen toteuttaminen osallistujia kuunnellen vie enemmän aikaa, mutta se on todettu tehokkaammaksi toiminnan juurtumisen kannalta. Tulosten levitys ja käyttöönotto ovat suuria haasteita ja käyttöönotosta kerättävät arvioinnit kertovat lopulta kehittämishankkeen hyödyllisyyden laajemmassa kontekstissa. (Eloranta ym. 2017, 66; Stringer 2007, 147.) Tämän kehittämishankkeen tulokset eivät ole paikallisuutensa takia yleistettävissä, mutta tulokset ovat siirrettävissä, mikäli niitä sovelletaan uuden kontekstin tarpeisiin. Malli täydentää aikaisempia sosiaalisen raportoinnin malleja vahvistamalla asia-

kasnäkökulmaa. Sen yleisluontoisuuden vuoksi mallia voidaan käyttää ja soveltaa kuntien sosiaali- ja terveystalveissa asiakkaiden kanssa raportoinnissa. Kehittämishankkeen tuloksia voidaan lisäksi hyödyntää palveluiden erilaisissa yhteiskehittämisen konteksteissa, joissa toivotaan asiakkaiden osallisuuden vahvistuvan yhteisessä toiminnassa.

Sosiaalisen raportoinnin palautekäytännöt vaativat edelleen kehittämistä. Näkemykseni mukaan ihmiset osallistuvat mielellään toimintaan, kun sen tavoite on selkeä, heitä kiinnostava ja he kokevat voivansa osallistumisellaan vaikuttaa itselle tärkeään asiaan. Palautekäytäntöihin tulisi kiinnittää huomiota koko sosiaalisen raportoinnin prosessin matkalla. Osallistujilta kerättävän palautteen muotoja ja toimintatapoja tulisi vielä miettiä yhdessä osallistujien kanssa. Toiminnan arvioinnin kehittäminen tulee todennäköisesti onnistumaan paremmin seuraavien prosessien aikana, kun raportoinnin malli on tullut osallistujille tunnetummaksi. Myös arviointiin osallistumisen tulisi olla osallistujille merkityksellinen ja hyödyllinen. Mallin käyttöönotto edellyttää arvioinnin suunnittelua ja toteuttamista uudessa kontekstissaan mallin toimivuuden parantamiseksi.

Palaute sosiaalisen raportin vaikutuksista päätöksen tekoon on sekä asiakkaille että ammattilaisille tärkeää. Osallistajat odottivat sosiaaliseen raportointiin osallistumisensa vaikuttavan palvelujen kehittymiseen. Mahdolliset muutokset tapahtuvat hitaasti ja riskinä on mahdollinen pettymys sosiaalisen raportoinnin vaikutuksiin, mikäli raportoiduista palveluissa ei tapahtuisi odotettua muutosta. Sosiaalisen raportoinnin heikkous onkin palautteen saaminen siitä, miten raportin esiin nostamia epäkohtia tai toimenpide-ehdotuksia hyödynnetään palvelun kehittämisessä ja päätöksen teossa. Osallistujien tulisi saada sekä välitöntä palautetta osallistumisestaan että tietoa raportin vaikutuksista palveluiden suunnitteluun. Poliittisten päättäjien ja organisaation johdon vuoropuhelua asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa tulisi vahvistaa. Vuoropuheluun olisi hyvä luoda erilaisia kanavia, kuten kasvokkaisia tapaamisia ja digitaalisia alustoja. Myös erilaisia sosiaalisen raportoinnin muotoja voisi edelleen kehittää. Kirjallisissa raporteissa voidaan vahvistaa asiakkaiden kirjallista ja kuvallista osuutta ja raporttien tuottamiseen voidaan hyödyntää videokuvausta, musiikkia ja muita esittämisen tapoja.

Suomessa tarvitaan lisää tutkimuksia asiakkaiden osallistumisen vaikuttavuudesta ja vaikutuksista palveluihin (Matthies 2017, 154; Pohjola 2017, 322). Palvelujen vaikuttavuuden osoittaminen on vaikeaa, mikäli ne eivät ole kaikille saavutettavissa tai saatavilla.



Yhteiskehittämisen tai -tutkimisen avulla voidaan saada asiakasrajapinnan yhteisen asiantuntijuuteen pohjautuvaa tietoa palvelujen ja osallisuuden vaikuttavuuden arvioinnin kehittämiseen. Sosiaalisia raportteja, raportoinnin yhteistuottamista ja sen tuloksia voidaan hyödyntää myös sosiaali- ja terveystalouden vaikuttavuuden arvioinnin kehittämisessä.

Riittävien toimintaedellytysten tarjoaminen asiakkaille, ammattilaisille sekä yhteinen tasavertaisuuteen perustava toiminta mahdollistavat luottamuksen vahvistumisen toimijoiden kesken, mikä voi heijastua mahdollisesti muihinkin yhteiskunnan osa-alueisiin. Kuten muun muassa Tuurnas ja Haveri (2017, 73) ovat havainneet, ammattilaisten osallisuustyön osaamista tulisi vahvistaa. Yhteiskehittäminen merkitsee kokonaisvaltaista muutosta; se muuttaa rooleja, mahdollistaa luovuuden sekä jatkuvan oppimisen. Prosessi haastoi toisinaan epävarmuuden sietokykyäni ja edellytti minulta rohkeutta ja kykyä muutosjoustavuuteen. Tasa-arvoisuuteen ja vastavuoroisuuteen pyrkivässä suhteessa kaikki osalliset olivat voimavaroinen ja heikkouksineen arvostettuja omana itsenään, mikä merkitsi myös itselleni oman keskeneräisyyteni tunnustamisen. Osallistavaan toimintatutkimukseen perehtyminen vahvisti luottamustani prosessin aikana tekemiini, myös kokeileviini, ratkaisuihin. Luottamukseni osallisten voimavaroihin ja potentiaaliin sekä yhteisiin vaikuttamismahdollisuuksiimme kasvoi hankkeen myötä.

Yhteinen sosiaalinen raportointi tarjosi minulle mahdollisuuden syventyä asiakkaille tärkeään palveluun samalla vahvistaen ymmärrystäni jaetun asiantuntijuuden ja yhteisen oppimisen menetelmistä ja merkityksistä. Yllätyin siitä, miten merkityksellistä yhteistoimintamme oli sekä siihen osallistuneille että sitä sivusta seuranneille asiakkaille ja ammattilaisille. Huomasin omaavani vaihtuvia rooleja hankkeen aikana. Olin sekä tutkijan, työntekijän, osallistujan, opiskelijan että johtajan roolissa toimien milloin fasilitaattorina, innostajana, valmentajana tai päätöksen tekijänä. Kehittämishankkeen johtaminen vahvisti tutkimus-, kehittämis- ja innovaatio-osaamistani erityisesti osallisuutta painottuvissa suuntauksissa. Näen kehittämishankkeen onnistumisen olleen keskinäisen luottamuksen rakentumisen, keskinäisen asiantuntijuuden arvostamisen ja toimijoiden onnistuneen yhteistyön ansiota. Toivon, että tämä hanke osaltaan innostaa ammattilaisia yhteiskehittämiseen asiakkaiden kanssa sekä rohkaisee hyödyntämään ammattistatuksen tuomaa valtaa kollektiivisessa asianajossa asiakkaiden kanssa.

## LÄHTEET

- Ahola, M. (2017). Vaikuttaminen kokemuksellisen asiantuntijuuden ytimessä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, A. Niskala & H. Lyly, *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa* (s. 286–307). Tampere: Vastapaino.
- Alasuutari, P. & Alasuutari, P. (2011). *Laadullinen tutkimus 2.0* (4. uud. p.). Tampere: Vastapaino.
- Aldridge, J. (2015). *Participatory research: Working with vulnerable groups in research and practice*. Bristol: Policy Press.
- Arnkil, T. E. & Seikkula, J. (2014). *"Nehän kuunteli meitä!": Dialogeja monissa suhteissa*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Baines, D., Tseris, E. & F. Waugh (2017). Activism and advocacy. Teoksessa N. Thompson & P. Stepney, *Social work theory and methods: The essentials* (1 Edition.) (s. 215–226). New York: Routledge.
- Beresford, P. (2012.) The theory and philosophy behind user involvement. Teoksessa P. Cotterell, P. Beresford, S. Carr, Z. Habte-Mariam, J. Lim & K. Newbigging, *Social Care, Service Users and User Involvement* (s. 21–36). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Bradbury, H. (2015). *The Sage handbook of action research* (3rd edition.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Carr, S. (2012). Participation, resistance and change examining influences on the impact of service user participation. Teoksessa P. Cotterell, P. Beresford, S. Carr, Z. Habte-Mariam, J. Lim & K. Newbigging, *Social Care, Service Users and User Involvement* (s. 37–52). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Dominelli, I. (2016). Participatory action research. Empowering woman to evaluate services. Teoksessa L. Hardwick & J. Taylor, *Innovations in social work research. Using methods creatively* (s. 274–294). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Eloranta, S., Hautala, T., Kinos, S. & Salonen K. (2017). *Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa*. Turun ammattikorkeakoulu. Saatavilla 10.09.2019 <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522166494.pdf>

- Eskola, J. (2018). Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat. Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola, *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (s.209–231). (5. uud. p.). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Eskola, J., Lähti, J. & Vastamäki, J. (2018). Teemahaastattelu: lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli & E. Aarnos *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5., uudistettu painos.) (s. 27–51). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Etsivä lähityö (2017). *Sosiaalinen raportti*. Saatavilla 11.11.2019 <https://www.hel.fi/static/sote/sosrap/raportit/etsiva-lahityo.pdf>
- Filppa, V. & Hietanen, S. (2013). Sosiaali- ja terveystieteiden viidakossa. Yhdessä oppien, yhteisesti kehittämisen. Teoksessa A. Niskala & M. Laitinen, *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* (s. 459–478). Tampere: Vastapaino.
- Flick, U. (2009). *An introduction to qualitative research* (4th ed.). London: SAGE.
- Foundation Regenboog AMOC & Mikkonen, M. (2007). *Etsivä työ Euroopan syrjäytyneiden väestönosien parissa: Suuntaviivoja yhdenmukaisiin etsivän työn palveluihin*. Helsinki: A-klinikkasäätiö. Saatavilla 11.11.2019 [http://www.aftereight.fi/hello/doc/Etsivatyo\\_Eurooppa.pdf](http://www.aftereight.fi/hello/doc/Etsivatyo_Eurooppa.pdf)
- Grönfors, M. & Vilkkä, H. (toim.) (2011). *Laadullisen tutkimuksen kenttätutkimusmenetelmät*. Hämeenlinna: SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilkkä Saatavilla 11.11.2019 [http://vilkka.fi/books/Laadullisen\\_tutkimuksen.pdf](http://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf)
- Hallintosääntö (2018). Saatavilla 10.10.2019 <https://www.hel.fi/static/liitteet/kanslia/asukasyhteistyosmalli-yleisesitys-2018.pdf>
- Hardwick, L. & Worsley, A. (2016). Conclusion. Teoksessa L. Hardwick & J. Taylor, *Innovations in social work research. Using methods creatively* (s. 345–357). London: Jessica Kingsley Publishers.
- Heikkinen, H. L. T. (2006). Tutkiva ote toimintaan. Teoksessa E. Rovio, H. L. T. Heikkinen, P. Tynjälä, L. Kakkori, R. Huttunen, A. Tiihinen & T. Kiilakoski, *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. (s. 15–38). Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Heikkinen, H. L. T., Rovio, E. & Kiilakoski, T. (2006) Toimintatutkimuksen käytäntö. Teoksessa E. Rovio, H. L. T. Heikkinen, P. Tynjälä, L. Kakkori, R. Huttu-

- nen, A. Tiihinen & T. Kiilakoski, *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*. (s. 77–93). Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Heikkinen, H.L.T & Huttunen, R. (2006). Toimintatutkimus tieteenä. Teoksessa E. Rovio, H. L. T. Heikkinen, P. Tynjälä, L. Kakkori, R. Huttunen, A. Tiihinen & T. Kiilakoski, *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat* (s. 184–202). Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Heinonen, J. (2014). Rakenteellinen sosiaalityö muutoksessa ja muuttajana. Teoksessa A. Pohjola, M. Laitinen ja M. Seppänen (toim.), *Rakenteellinen sosiaalityö* (s. 37–63). Kuopio: UNIpress.
- Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveystalvet. Mielenterveys- ja päihdepalvelut. Saatavilla 11.11.2019 <https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihdepalvelut/toiminta/sympyikset/>
- Helsingin kaupunki. Sosiaalinen raportointi sosiaalityössä. Ohje tiedon keräämiseen ja tuottamiseen. Saatavilla 10.10.2018. <https://www.hel.fi/static/sote/hankkeet/sosiaalinen-raportointi-ohje.pdf>
- Helsingin kaupunki. Sosiaalisen raportoinnin verkosto, Intra sivut.
- Hietala, O. & Rissanen, P. (2017). Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, A. Niskala & H. Lyly, *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa* (s. 167-180). Tampere: Vastapaino.
- Hietala, O. (2018). Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa H. Kostilainen, A. Nieminen & Diakonia-ammattikorkeakoulu, *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia* (s. 118–138). Diakonia-ammattikorkeakoulu.
- Hietala, O., Kinnunen, S., Kauppila, R. & Karjalainen, J. (2018). *Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen työntekijöiden ja johdon näkökulmasta. Osallisuuden, oppimisen ja ammatillisen kasvun mahdollisuuksia*. Tampere: THL. Saatavilla 10.10.2019 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137261/URN\\_ISBN\\_978-952-343-088-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137261/URN_ISBN_978-952-343-088-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hokkanen, L (2013). Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa A. Niskala & M. Laitinen, *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* (s. 55–86). Tampere: Vastapaino.

- Hokkanen, L. (2014). *Autetuksi tuleminen: Valtaistavan sosiaalisen asianaajon edellyttämät toimijuudet*. Rovaniemi: Lapin yliopisto. (Väitöskirja, Lapin yliopisto)
- Hokkanen, L. & Nikupeteri, A. (2015). Tutkijoiden näkökulma: Henkilökohtainen, yhteisöllinen ja rakenteistunut kokemusasiantuntijuus. Teoksessa T. Meriluoto, L. Marila-Penttinen & E. Lehtinen (toim.), *Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja* (s. 32–33). Ensi- ja turvakotien liiton käsikirja 2. Ensi- ja turvakotien liitto. Saatavilla 10.10.2019 [http://www.ensijulkai-su.fi/ensi\\_ja\\_turvakotien\\_liitto/osallisuus\\_kasikirja/pdf/Osallisuus\\_k\\_sikirja.pdf](http://www.ensijulkai-su.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/pdf/Osallisuus_k_sikirja.pdf)
- Hokkanen, L., Nikupeteri, A & Laitinen, M. (2017). Kokemusasiantuntijuus järjestöllisenä vaikuttamisena. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, A. Niskala & H. Lyly, *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa* (s. 265–285). Tampere: Vastapaino.
- Huovinen, T & Rovio, E. (2006). Toimintatutkija kentällä. Teoksessa E. Rovio, H. L. T. Heikkinen, P. Tynjälä, L. Kakkori, R. Huttunen, A. Tiihinen & T. Kiilakoski, *Toiminnasta tietoon: Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat* (s. 94–113). Helsinki: Kansanvalistusseura.
- Hussi, T. (2005a). *Sosiaalinen raportointi tiedon rakentajana: Menetelmäkuvaus ja käytännön kokemukset*. Helsinki: SOCCA: Heikki Waris -instituutti.
- Hussi, T. (2005b). Sosiaalinen raportointi kokemustiedon käsitteellistäjänä. Teoksessa M. Satka, S. Karvinen-Niinikoski. M. Nylund & S. Hoikkala (toim.) *Sosiaalisen käytäntötutkimus* (s. 144–158). Helsinki: Palmenia.
- Huttunen, L. (2010). Tiheä kontekstointi: Haastattelu osana etnografista tutkimusta. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen, *Haastattelun analyysi* (s.31–70). Saatavilla <https://www.elliblibrary.com/fi/bookshelf>
- Huvinen, K. (2002). *Asunnottomat asiakkaat terveydenhuollon sosiaalisen haasteena*. Helsinki: Stakes, Sosiaali- ja terveystalvealan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Hyväri, S. (2015). Kokemusasiantuntijat kumppaneina hyvinvointityön kehittämisessä. Teoksessa R. Gothóni & J. Helminen (toim.), *Osaamiseksi kokemus jokainen: Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen* (s. 147–159). Tallinna: United Press Global.
- Hänninen, S. (2006). Huono-osaisuuden mieli. Teoksessa S. Hänninen, J. Karjalainen & T. Lahti, *Toinen tieto: Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta* (94–117). Helsinki: Sosiaali- ja terveystalvealan tutkimus- ja kehittämiskeskus.

- Hänninen, S., Karjalainen, J & Lahti (2006). Lukijalle. Teoksessa S. Hänninen, J. Karjalainen & T. Lahti, *Toinen tieto: Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta* (3–14). Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Isola, A. (2018). Osallisuuden teoreettiset lähtökohdat. [Luento]. Vantaan päihdeforumi 13.9.2018.
- Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on?: Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla 10.10.2019 <http://www.julkari.fi/handle/10024/135356>
- Isola, A., Turunen, E. & Hiilamo, H. (2016). Miten köyhät selviytyvät Suomessa? *Yhteiskuntapolitiikka* 81(2), 150–160.
- Järvikoski, A., Martin, M., Kippola-Pääkkönen, A. & Härkäpää, K. (2017). Asiakkaan kehittämisosallisuus kuntoutuksessa. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, A. Niskala & H. Lyly, *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa* (s. 58–84). Tampere: Vastapaino.
- Kananen, J. (2008). *Kvali: Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet*. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, liiketalous.
- Kananen, J. (2014). *Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona: Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä?* Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananoja A. (2011). Sosiaalisesti kestävä kehitys kunnallisessa sosiaalipolitiikassa. Teoksessa R. Särkelä, J. Niemelä, & S. Niemelä, *Sosiaalisesti kestävä kehitys* (s.187–206). Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Karjalainen, J. (2006). Sivutieto. Teoksessa S. Hänninen, J. Karjalainen & T. Lahti, *Toinen tieto: Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta*, (s. 319–335). Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Karjalainen, P., Metteri, A. & Strömberg-Jakka, M. (2019). *Tiekartta 2030: Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys*. (Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2019:41.) Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Saatavilla 10.11.2019 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41\\_19\\_Tiekartta\\_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Keskinen, J., Kääriäinen, A., Oravisto, J., Pitkänen, R. & Tukiala, A. (2012). *Asiakastyö kohtaamisena - Reseptejä vastavuoroisuuteen*. Socca - Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus ja Heikki Waris -instituutti. Saatavilla 11.11.2018 [http://www.socca.fi/files/2329/Asiakastyo\\_kohtaamisena\\_-\\_resepteja\\_vastavuoroisuuteen.pdf](http://www.socca.fi/files/2329/Asiakastyo_kohtaamisena_-_resepteja_vastavuoroisuuteen.pdf)
- Kiviniemi, K. (2015). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa R. Valli & J. Aaltola. *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*, (s.74–88.) (4. uud. p.). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kivipelto, M. & Kotiranta, T. (2011). Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä? *Janus*, 19 (2), 122–142. Saatavilla 10.10.2019 <https://journal.fi/janus/article/view/50608>
- Kivipelto, M. & Kotiranta, T. (2014). Sosiaalityön vaikuttavuuden arvioinnin kriittinen eetos saatava takaisin. *Janus*, 22 (2), 172–182. Saatavilla 2.9.2019 <file:///C:/Users/enapa/Downloads/51208-Artikkelin%20teksti-44818-1-10-20150612.pdf>
- Kivipelto, M. (2008). *Osallistava ja valtaistava arviointi: Johdatus periaatteisiin ja käytäntöihin*. Helsinki: Stakes.
- Kohonen, K, & Tiala, T. (toim.). (2002). *Kuntalaiset ja hyvä osallisuus. Lupaavia käytäntöjä kuntalaisten osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksien edistämiseksi*. Suomen Kuntaliitto.
- Kokkonen T., Mattila, M., Närhi, K. & Puttonen, P. (2018). Jaettu tieto hyvinvointipalvelujen kehittämisessä. Teoksessa T. Juvonen, J. Lindh, A. Pohjola & M. Romakkaniemi, *Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus* (s. 228–248). Helsinki: UNIpress
- Kurkela, K., Virtanen, P., Stenvall J. & Tuurnas, S. (2016). *Älykäs kokeilu- ja kehittämistoiminta kunnissa. Kuntien kokeilutoiminta älykkäiden kokonaisratkaisujen mahdollistajana. Loppuraportti*. Helsinki: Suomen kuntaliitto. Saatavilla 10.10.2019 [http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/acta263\\_ebook.pdf](http://shop.kuntaliitto.fi/download.php?filename=uploads/acta263_ebook.pdf)
- KvantiMOTV > Kyselylomakkeen laatiminen. KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Faktorianalyysi [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarasto. Saatavilla 10.11.2019 <https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kyselylomake/esimerkit.html>

- KvantiMOTV > Mittaaminen. KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Faktorianalyysi [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoar-  
kisto. Saatavilla 10.11.2019 [https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mit-  
taaminen/ominaisuudet.html](https://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mit-<br/>taaminen/ominaisuudet.html)
- L 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla. [http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-  
tasa/2014/20141301](http://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-<br/>tasa/2014/20141301)
- L 410/2015. Kuntalaki. Saatavilla [https://www.finlex.fi/fi/laki/al-  
kup/2015/20150410#Pidp447159328](https://www.finlex.fi/fi/laki/al-<br/>kup/2015/20150410#Pidp447159328)
- L 731/1999. Suomen perustuslaki. Saatavilla [https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-  
tasa/1999/19990731](https://www.finlex.fi/fi/laki/ajan-<br/>tasa/1999/19990731)
- Lahden kaupunki. Lahden aikuissosiaalityössä tutkitaan ja kehitetään. Uutta suuntaa -  
pilotti. Saatavilla 7.12.2018 [http://lahdenvuosi.fi/2014/aikuissosiaali-  
tyo/tutkimus-ja-kehittaminen](http://lahdenvuosi.fi/2014/aikuissosiaali-<br/>tyo/tutkimus-ja-kehittaminen)
- Laine, P. (2019). Vuoden tärkein tekosi? Panosta yhteiskunnalliseen keskusteluun! Saa-  
tavilla 2.10.2019 [https://www.sitra.fi/blogit/vuoden-tarkein-teko-panosta-  
yhteiskunnalliseen-keskusteluun/](https://www.sitra.fi/blogit/vuoden-tarkein-teko-panosta-<br/>yhteiskunnalliseen-keskusteluun/)
- Laitila, M. (2010). *Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä: Fenomenogra-  
finen lähestymistapa*. (Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto.)
- Laitinen, M. & Kempainen T. (2010). Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa M.  
Laitinen, A. Pohjola, *Asiakkuus sosiaalityössä* (s.138–177). Helsinki:  
Gaudeamus.
- Laitinen, M & Nikupeteri, A. (2013). Kokemusasiantuntijuus väkivaltatyössä. Teok-  
sessa A. Niskala & M. Laitinen, *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* (s.  
427–458). Tampere: Vastapaino.
- Laitinen, M. & Niskala, A. (2013). Sosiaalityön suhde asiakkuuteen. Teoksessa A. Nis-  
kala & M. Laitinen, *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* (s. 9–18). Tam-  
pere: Vastapaino.
- Leemann, L. & Hämäläinen, R. (2015). *Matalan kynnyksen palvelut*. Sosiaalisen osalli-  
suuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoin-  
nin laitos. Saatavilla 5.12.2018 [www.thl.fi/sokra](http://www.thl.fi/sokra).
- Leemann, L. & Hämäläinen, R. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja ma-  
talan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Yhteiskuntapoli-  
tiikka* 81 (5), 586–594.



- Leemann, L. (2018). *Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi: Kyselytutkimuksen tuloksia*. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla 3.9.2019 [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136551/URN\\_ISBN\\_978-952-343-119-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136551/URN_ISBN_978-952-343-119-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. (2015). *Sosiaalinen osallisuus*. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla [www.thl.fi/sokra](http://www.thl.fi/sokra).
- Leskinen, A. (2016). Kuntalaisten osallistumisen hyödyt. *Yhdyskuntasuunnittelulehti* 1 (54). Saatavilla 2.9 2019 <http://www.yss.fi/journal/kuntalaisten-osallistumisen-hyodyt/>
- Luhtasela, L. (2009). *Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa*. (Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. Yhteiskuntapolitiikan laitos.) Saatavilla 10.10.2019 <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c>
- Lyly, A. (2016). Sosiaalinen raportointi – kokemuksia asiakastiedon keruusta Helsingissä. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystieteiden virasto. Saatavilla 10.10.2018 <https://www.luc.fi/loader.aspx?id=c6a3570e-ec9d-4632-8191-2a9ee5d9a293>
- Matalan kynnyksen palveluiden kävijät ja etsivä lähtyö (2019). *Sosiaalinen raportti. Opioidikorvaushoito*. Saatavilla 11.11.2019 <https://www.hel.fi/static/sote/sosrap/raportit/korvaushoito.pdf>
- Matthies, A. (2017). Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sosiologia* 54: (2), s. 149-165. Saatavilla 10.10.2019 <https://www.doria.fi/handle/10024/157846>
- Mattila, Mikko; Wass, Hanna; Lahtinen, Hannu; Martikainen, Pekka; Rapeli, Lauri; Sund, Reijo; Söderlund, Peter (2018) Terveys ja poliittinen osallisuus. Tutkimustuloksia terveyden ja poliittisen kiinnittymisen välisestä suhteesta. *Yhteiskuntapolitiikka* 83 (2), s. 182–190.
- Meriluoto, T. (2016). Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimaannuttavana hallintana. Teoksessa M. Nousiainen & K. Kulovaara (toim.) *Hallinnan ja osallistamisen politiikat*. SoPhie 132. Saatavilla 4.11.2018 <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/50502/978-951-39-6613-3.pdf?sequence=1>

- Meriluoto, T. & Marila-Penttinen, L. (2015). Mikä osallisuus, mikä kokemusasiantuntijuus? Teoksessa: T. Meriluoto, L. Marila-Penttinen & E. Lehtinen (toim.) *Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja* (s. 6–37). Ensi- ja turvakotien liiton käsikirja 2. Ensi- ja turvakotien liitto. Saatavilla 10.10.2019 [http://www.e-julkaisu.fi/ensi\\_ja\\_turvakotien\\_liitto/osallisuus\\_kasikirja/pdf/Osallisuus\\_k\\_\\_sikirja.pdf](http://www.e-julkaisu.fi/ensi_ja_turvakotien_liitto/osallisuus_kasikirja/pdf/Osallisuus_k__sikirja.pdf)
- Metteri, A. (2003). Osallistuva toimintatutkimus kansalaiskeskeisen kehittämisen menetelmänä. Luottamus, vastavuoroisuus ja verkostot. Teoksessa Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus, Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus YTY, A. Metteri & YTY, *Asiakkaan ääntä kuunnellen kitkakohtaisesti kehittämisehdotuksiin* (s.156–175). Helsinki: Edita.
- Metteri, A. (2012). *Hyvinvointivaltion lupaukset ja kohtuuttomat tapaukset*. (Väitöskirja, Tampereen yliopisto)
- Mäkinen, O. (2006). *Tutkimusetiikan abc*. Helsinki: Tammi.
- Mönkkönen, K. (2018). *Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla*. Helsinki: Gaudeamus.
- Niskala, A., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. (2015). Kehittäjäasiakastoiminta - asioihin vaikuttamista kokemusten kautta. Teoksessa S. Väyrynen, K. Kostamo-Pääkkö & P. Ojaniemi (toim.), *Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä*, (s. 131–154). Tallinna: United Press Global.
- Nivala, E. & Ryyänen, S (2013). *Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja*, vuosikirja 2013, vol. 14. Saatavilla 2.9.2019 11 [https://www.uef.fi/documents/364780/1847612/Nivala\\_%26\\_Ryyan%C3%A4nen\\_Kohti\\_sosiaalipedagogista\\_osallisuuden\\_ideaalia.pdf/82a018a3-5f0a-4c44-8937-7fd4ac2a3879](https://www.uef.fi/documents/364780/1847612/Nivala_%26_Ryyan%C3%A4nen_Kohti_sosiaalipedagogista_osallisuuden_ideaalia.pdf/82a018a3-5f0a-4c44-8937-7fd4ac2a3879)
- Nousiainen, K. (2015). Yhteisöt pitkäaikaisasunnottomien elämänsä elämissä ja emansipatorisessa identiteettityössä. Teoksessa S. Väyrynen, K. Kostamo-Pääkkö, & P. Ojaniemi, *Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä* (s. 79–105). Tallinna: United Press Global.
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A. (2013). Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa A. Niskala & M. Laitinen, *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* (s. 113–145). Tampere: Vastapaino.

- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A. (2014). Asiakkaiden osallisuus ja työntekijöiden harkintavalta palvelujärjestelmässä. *Janus* 22 (3), 227–244.
- Palsanen, K. & Kääriäinen, A. (2015). Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. *Janus*, 23 (2) ,189-204. Saatavilla 10.10.2019 <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/301072>
- Palsanen, K. (2013). *Yhteistutkiminen: Opas sosiaalityöhön* [Soccan työpapereita 2013:3] (Versio 2.0, uud. painos.). Helsinki: Socca. Saatavilla 10.10.2019 [socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas\\_sosiaalityohon\\_2.0\\_Kati\\_Palsanen.pdf](https://socca.fi/files/2335/Yhteistutkiminen-opas_sosiaalityohon_2.0_Kati_Palsanen.pdf)
- Pasanen, A. (2018). Yhteiskehittäminen on tulevaisuuden toimintatapa. Saatavilla 30.10.2018 <https://blogi.thl.fi/yhteiskehittaminen-on-tulevaisuuden-toimintatapa/>
- Pasanen, K. & Airola, S. (2017). Sosiaalinen raportointi rakenteellisen sosiaalityön välineenä. Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimiala. Saatavilla 11.11.2018 <https://www.slideshare.net/LastensuojelunKeskusliitto/kaisapasanen-ja-susanna-airola-sosiaalinen-raportointi-rakenteellisen-sosiaalityn-vlineen>
- Pietilä, I. (2010). Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa vuorovaikutuksen kenttänä. Teoksessa J. Ruusuvoori, P. Nikander & M. Hyvärinen, *Haastattelun analyysi* (s.179–203). Saatavilla <https://www.elibslibrary.com/fi/bookshelf>
- Pohjola, A. (2011). Rakenteellisen sosiaalityön aika. Teoksessa R. Särkelä, J. Niemelä, & S. Niemelä, *Sosiaalisesti kestävä kehitys* (s. 207–224). Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.
- Pohjola, A. (2014). Rakenteellisen sosiaalityön paikannuksia. Teoksessa A. Pohjola, M. Laitinen & M. Seppänen (toim.), *Rakenteellinen sosiaalityö* (s. 16–36). Kuopio: UNIPress.
- Pohjola, A. (2017) Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, A. Niskala & H. Lyly, *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa* (s. 308–325). Tampere: Vastapaino.
- Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. (2014b). Rakenteellisen sosiaalityön jäsentyminen. Teoksessa A. Pohjola, M. Laitinen & M. Seppänen (toim.), *Rakenteellinen sosiaalityö* (s. 281–294). Kuopio: UNIPress.

- Pohjola, A., Laitinen, M. & Seppänen, M. (toim.) (2014a). *Rakenteellinen sosiaalityö*.  
Kuopio: UNIPress.
- Raivio, H. (2018). *Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta*. SOSKU-hankkeen 2015-2018 loppuraportti. Saatavilla 11.11.2018 <http://www.julkari.fi/handle/10024/13614>
- Rask, M. & Ertiö, T. (2019). *Yhteisluomisen tutka malli osallisuustoiminnan kokonaistalaiseen arviointiin*. Helsingin yliopisto. Saatavilla 7.10.2019  
[https://bibu.fi/wp/wp-content/uploads/2019/06/Bibu-Policy-Brief-2\\_verkko.pdf](https://bibu.fi/wp/wp-content/uploads/2019/06/Bibu-Policy-Brief-2_verkko.pdf)
- Rastas, A. (2010). Haastatteluaineistojen monet tehtävät etnografisessa tutkimuksessa. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen, *Haastattelun analyysi* (s.51–71). Saatavilla <https://www.ellibslibrary.com/fi/bookshelf>
- Roiviainen, I. (2015). Kohti keskustelevaa demokratiaa. Kansalaisrati sosiaalityön kehittämisen välineenä. Teoksessa S. Väyrynen, K. Kostamo-Pääkkö & P. Ojaniemi (toim.), *Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä*, (s. 175–).  
Tallinna: United Press Global.
- Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. (2005). Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula, L.(toim.), *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus* (s. 22–56). Tampere: Vastapaino.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (2010). Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa J. Ruusuvuori, P. Nikander & M. Hyvärinen, *Haastattelun analyysi* (s.8–30). Saatavilla <https://www.ellibslibrary.com/fi/bookshelf> Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (2009). KvaliMOTV - menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Saatavilla 12.11.2019 <https://courses.helsinki.fi/sites/default/files/course-material/4453723/kvalitatiivisten%20menetelmien%20verkko-oppikirja.pdf>
- Saari, E., Viinamäki, L. & Antikainen, J. (2014). Miten tuotamme luotettavaa kokemustietoa? Teoksessa A. Nieminen, A. Tarkiainen, E. Vuorio, J. Antikainen, K. Hiltunen, H. Honkanen, L. Viinamäki, *Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus* (s. 54–73). Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

- Salo, M. & Hyväri, S. (2011). Kokemalla kohdattu, tutkimalla tulkittu. Psykiatrinen osastohoito ja asunnottomien tukipalvelut kokemusarvioinnin kohteina. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto.
- Seitamaa-Hakkarainen, P. Kvalitatiivinen sisällönanalyysi. Metodix. Saatavilla 5.4.2019 <https://metodix.fi/2014/05/19/seitamaa-hakkarainen-kvalitatiivinen-sisallon-analyysi/>
- Siisiäinen, M. (2015). Osallisuus ja osallistuminen. *Suuntaaja* (3). Saatavilla 10.10.2019 <https://www.aspa.fi/fi/suuntaaja/suuntaaja-32015/osallisuus-ja-osallistuminen>
- Sihvo, S., Isola, I., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. (2018). *Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli*. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita (16). Saatavilla 10.10.2019 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160828>
- Socca. Opiskelijoiden käytäntötutkimuksia. Saatavilla 11.11.2018 [http://www.socca.fi/praksis/opiskelijoiden\\_kaytantotutkimuksia](http://www.socca.fi/praksis/opiskelijoiden_kaytantotutkimuksia)
- Sokra (2018). Etsi ja löydä osallisuuden palasia. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. Saatavilla 10.10.2019 [https://thl.fi/documents/966696/3775955/Ennakkomateriaali\\_Osallisuuden+palaaset\\_ty%C3%B6skentely\\_toukokuu\\_2018.pdf/d200d779-b688-4b33-ac6a-742575f6ca1a](https://thl.fi/documents/966696/3775955/Ennakkomateriaali_Osallisuuden+palaaset_ty%C3%B6skentely_toukokuu_2018.pdf/d200d779-b688-4b33-ac6a-742575f6ca1a)
- STM (2017). Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisu 2017:5. Saatavilla 11.11.2018 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf)
- Strandman, K. & Palo, K. (2017). Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, A. Niskala & H. Lyly, *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa* (s. 129–146). Tampere: Vastapaino.
- Stringer, E.T. (2007). *Action research* (3rd ed.). London: SAGE.
- Tarkiainen, A. (2014). Hyvinvointivaltion uusi paradigma ja suomalaisen ammattikorkeakoulun TKI-toiminta. Teoksessa A. Nieminen, A. Tarkiainen, E. Vuorio, J. Antikainen, K. Hiltunen, H. Honkanen, L. Viinamäki, *Kokemustieto, hyvinvointi ja paikallisuus* (s. 31–41). Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

- Taskula, T. & Rousu, S. (2000). Johdanto. Teoksessa T. Miettinen, Sosiaalityön raportointi: Sosiaalityöstä kunnallisille päätöksentekijöille tuotettu tieto ja sen käyttö - kohti vuorovaikutteista raportointia (s.3–4). Helsinki: Suomen kuntaliitto.
- Taylor, J., Barret, G, Forrest, V., Beresford, P. & Meakin, B. (2016). You're not in the picture: Service users research, involvement and change. Teoksessa L. Hardwick, R. Smith, & A. Worsley, *Innovations in social work research: Using methods creatively* (s. 334–344). London: Jessica Kingsley.
- Tiitinen, L. (2019). *Kamppailu sanan vapaudesta: sosiaalialan ammattilaisen toiminta ja valtasuhteet mediavaikuttamisen kentällä*. Rovaniemi: Lapin yliopisto. (Väitöskirja, Lapin yliopisto) Saatavilla 10.10.2019 <https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63711/Tiitinen.Laura.Acta%20electronica%20Universitatis%20Lapponiensis%20259.pdf?sequence=17&isAllowed=y>
- Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). *Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon*. Tampere: Tampere University.
- Toikko, T. (2012). *Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat*. Tampere: Tampere University Press.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (Uudistettu laitos.). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. Saatavilla <https://www.elibrary.com/fi/bookshelf>
- Tuurnas, S. & Haveri, A. (2017). Kuulemisesta kumppanuuteen? Palvelujen yhteistuo-  
tanta asuinalueen kehittämisessä. Teoksessa Pia Bäcklund, Jouni Häkli ja Harry Schulman (toim.), *Kansalaiset kaupunkia kehittämässä* (s. 58–79.) Saatavilla 2.9.2019 [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102977/kuulemisesta\\_kumppanuuteen\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102977/kuulemisesta_kumppanuuteen_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Wahlbeck, K. (2018). *Toimivat mielenterveys- ja päihdepalvelut*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 89/2017. Saatavilla 30.10.2018 [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160554/89-2017-YhdessaMielin\\_valmis.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160554/89-2017-YhdessaMielin_valmis.pdf)

- Valkama, K. & Raisio, H. (2013). Kansalaisraati: deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa A. Niskala & M. Laitinen, *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* (s. 8–112). Tampere: Vastapaino.
- Valli, R. (2018a). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli & E. Aarnos, *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5., uudistettu painos.) (s. 92–116). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Valli, R. (2018b). Numerot ja niiden tulkinta määrällisessä tutkimuksessa. Teoksessa R. Valli, J. Aaltola, A. Laajalahti & S. Herkama, *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 2, Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (5., uudistettu ja täydennetty painos.) (s. 248–260). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Valtonen, A. (2005). Ryhmäkeskustelut: millainen metodi? Teoksessa J. Ruusuvuori & L. Tiittula, L. (toim.), *Haastattelu: Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus* (s. 223–241). Tampere: Vastapaino.
- Vilkkä, H. (2006). *Tutki ja havainnoi*. Helsinki: Tammi.
- Vilkkä, H. (2018). Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa. Teoksessa R. Valli & E. Aarnos, *Ikkunoita tutkimusmetodeihin: 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5., uudistettu painos.) (s. 156–173). Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vuokila-Oikkonen, P. (2015). Työn ja työkäytäntöjen yhteiskehittäminen. Teoksessa R. Gothóni & J. Helminen, *Osaamiseksi kokemus jokainen: Näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen*, (s. 207–218). Tallinna: United Press.
- Väyrynen, S. & Lindh, J. (2013). Yhteistoimijuuden rajakohteet päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (toim.), *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* (s. 405–426). Tampere: Vastapaino.

LIITE 1 Tutkimuskirje ja sen liitteenä ollut kutsukirje

TUTKIMUSKIRJE

**Hyvä vastaanottaja,**

4.2.2019

**Kutsun sinut mukaan toteuttamaan etsivän lähityön kanssa sosiaalista raportointia.**

Sosiaalinen raportointi on väline, jonka avulla voidaan välittää tietoa mm. palvelujärjestelmän toimivuudesta ja poliittisten päätösten vaikutuksista kansalaisten arkeen. Kyseessä on toiminnallinen kehittämisprojekti, joka liittyy opinnäytetyöhön (Lena Pascale/Diakonia-ammattikorkeakoulu, sosionomi YAMK)

Työn tavoitteena on vahvistaa kansalaisten ja asiakkaiden osallisuutta sosiaalisessa raportoinnissa ja tarkoituksena on luoda toimintamalli siitä, miten asiakkaat ja ammattilaiset voivat jakaa asiantuntijuuttaan ja tuottaa yhdessä sosiaalista raportointia. Projektissa on myös tarkoitus löytää matalan kynnyksen palveluissa kävijöille sopivia ja mielekkäitä tapoja kertoa näkemyksiään ja osallistua sosiaalisen raportin tekoon. Projektin voi sisältää yhdessä ideointia, keskusteluita, työpajoja kyselyitä sekä haastatteluita. **Osallistumisesi on täysin vapaaehtoista ja voit itse määrittää minkä verran haluat osallistua.** Voit myös perua tai keskeyttää osallistumisesi, milloin haluat eikä se vaikuta mahdolliseen asiakkuuteesi.

Hankkeen aikana kerään tietoa muistiinpanoja tekemällä sekä tarvittaessa ja erikseen sovittaessa haastatteluin. Tämä kerätty tieto käsitellään luottamuksellisesti ja anonymisti, eikä yksittäisiä henkilöitä voida tunnistaa tutkimuksesta. Kerättyä tietoa käytetään ainoastaan tämän opinnäytetyön tekemiseen ja opinnäytetyön valmistuttua kerätyt tiedot tuhotaan.

**Asiantuntemuksesi ja kokemuksesi on tärkeä ja toivon että voimme yhdessä nostaa yhteiskunnalliseen keskusteluun parannusta vaativat seikat sekä luoda asiakkaille helppo kanava saada välitettyä näkemyksiään palveluista päättävälle taholle.** Kehittämishanke toteutetaan helmikuusta elokuuhun 2019. Lopullinen opinnäyte valmistuu joulukuussa 2019. Mikäli sinulla herää kysyttävää voit tavata nyt nykikästä hihasta tai soittaa p. 09 310 xxxx.

Lena Pascale, Sosionomi (YAMK) opiskelija/Etsivä lähityö



Kutsukirje tutkimuskirjeen liitteenä

Hei!

Tule mukaan tekemään raporttia sotepalveluiden toimivuudesta Lenan ja Antin kanssa!  
(Etsivä lähityö)

Toivomme rehellistä mielipidettäsi ja näkemyksiäsi Helsingin sosiaali- ja terveystalvaeluista!

Raportin avulla myös matalan kynnyksen palveluiden käyttäjien ääni välitetään palveluista vastaavalle johdolle, kuntapäätäjille ja medialle.

Raportti on työntekijöiden ja asiakkaiden yhteinen vaikuttamisväline.

Kysy lisätietoja xxx päiväkeskuksen tai Etsivä lähityön työntekijöiltä. Lena, p. 09 310

xxxxxx

## LIITE 2 Lyhyt kuvaus sosiaalista raportoinnista

Sosiaalinen raportointi on vaikuttamisen väline, joka on osa lakisääteistä rakenteellista sosiaalityötä.

Sosiaalisen raportoinnin avulla välitetään tietoa ihmisten elinoloista ja palvelujärjestelmän kyvystä vastata heidän tuen tarpeisiin. Tarkoituksena on edistää kuntalaisten hyvinvointia esim. tuomalla esiin kuntalaisten kohtaamia haasteita yhteiskunnassamme.

Etsivä lähityön työntekijät ovat kirjoittaneet sosiaalista raporttia asiakkaiden kokemista palvelupuutteista. Kehittämishankkeen tarkoitus on tehdä yhteinen sosiaalinen raportti asiakkaiden ja kansalaisten kanssa.

Sosiaalinen raportti on julkinen ja se lähetetään muun muassa palveluista vastaaville, päättäjille ja medialle.

*” Rakenteellisella sosiaalityöllä tarkoitetaan sosiaalista hyvinvointia ja sosiaalisia ongelmia koskevaan tiedon välittämistä ihmisten hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseksi. Sosiaalihuollon asiantuntemuksen hyödyntäminen kunnan toiminnoissa ja muiden palveluntuottajien kanssa on keskeinen osa rakenteellista sosiaalityötä.*

*Sosiaalihuoltolain (2014, 7§) mukaan rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu:*

- 1. sosiaalihuollon asiakastyöhön perustuvan tiedon tuottaminen asiakkaiden tarpeista ja niiden yhteiskunnallisista yhteyksistä sekä tarpeisiin vastaavien sosiaalipalvelujen ja muun sosiaalihuollon vaikutuksista;*
- 2. tavoitteelliset toimet ja toimenpide-ehdotukset sosiaalisten ongelmien ehkäisemiseksi ja korjaamiseksi sekä kunnan asukkaiden asuin- ja toimintaympäristöjen kehittämiseksi;*
- 3. sosiaalihuollon asiantuntemuksen tuominen osaksi kunnan muiden toimialojen suunnittelua sekä yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa paikallista sosiaalityötä sekä muuta palvelu- ja tukivalikoimaa kehittäen.” THL 2017.*



LIITE 4 Työpajatyöskentelyn arviointi kävijät, ensimmäinen versio  
(Käytössä olleessa kyselyssä on ollut runsaammin vastaustilaa)

Asteikko 1–4, ympyröi sopiva vaihtoehto.

**1. a. Koitko korvaushoitoa koskeneen työpajatyöskentelyn hyödylliseksi itsellesi?**

1	2	3	4
Ei lainkaan	Jossain määrin	Erittäin	En osaa
hyödyllinen	hyödyllinen	hyödyllinen	sanoa

**b. Ajatteletko korvaushoitoa koskeneen työpajatyöskentelyn olevan hyödyllinen palveluista päättävälle taholle?**

1	2	3	4
Ei lainkaan	Jossain määrin	Erittäin	En osaa
hyödyllinen	hyödyllinen	hyödyllinen	sanoa

**2. Mikä merkitys toiminnalla on sinulle?**

**3. Kerro, mikä sai sinut tulemaan mukaan korvaushoitoja koskeneeseen työpajaan?**

**4. Miten jatkossa haluaisit osallistua sosiaalisen raportoinnin tekemiseen?**

**5. Mihin muihin asioihin työpajatyöskentelyn arvioinnissa tulisi mielestäsi kiinnittää huomiota?**

**6. Mitä muuta haluaisit sanoa?**

**KIITOS VASTAUKSESTASI!** Kiitos vastauksestasi! Voit palauttaa vastauksen xx palautelaatikkoon tai suoraan päiväkeskuksen tai etsivä lähityön työntekijälle.

LIITE 5 Työpajatyöskentelyn arviointi kävijät, toinen versio (lyhennetty)

(Käytössä olleessa kyselyssä on ollut runsaammin vastaustilaa)

Asteikko 1–4, ympyröi sopiva vaihtoehto.

**1. a. Koitko korvaushoitoa koskeneen työpajatyöskentelyn hyödylliseksi itsellesi?**

1	2	3	4
Ei lainkaan	Jossain määrin	Erittäin	En osaa
hyödyllinen	hyödyllinen	hyödyllinen	sanoa

**b. Ajatteletko korvaushoitoa koskeneen työpajatyöskentelyn olevan hyödyllinen palveluista päättävälle taholle?**

1	2	3	4
Ei lainkaan	Jossain määrin	Erittäin	En osaa
hyödyllinen	hyödyllinen	hyödyllinen	sanoa

**2. Kerro, mikä sai sinut tulemaan mukaan korvaushoitoja koskeneeseen työpajaan?**

**3. Kerro, miten työpaja mielestäsi onnistui**

**a. Risut:**

**b. Ruusut:**

**4. Mitä muuta haluaisit sanoa?**

Kiitos vastauksestasi! Voit palauttaa vastauksen xx palautelaatikkoon tai suoraan päiväkeskuksen tai etsivä lähityön työntekijälle.

LIITE 6 Yhteisen työskentelyn loppuarviointi, kävijät

**SOSIAALISEN RAPORTIN YHTEISEN TYÖSKENTELEN ARVIOINTI/ Opioidikorvaushoito 2019**

**Kiitos, kun olet ollut mukana tuottamassa ensimmäistä yhteistä sosiaalista raportointia aiheena korvaushoito. Asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisen työskentelyn kehittämiseksi toivoisin sinulta palautetta työskentelyn prosessista.**

**1. Miten osallistuit sosiaalisen raportin tekoon aiheena korvaushoito?**

Ympyröi sopivimmat vaihtoehdot

- a. vastaamalla kyselyyn
- b. osallistumalla työpajaan
- c. keskustelu työntekijän kanssa
- d. muu, mikä:

**2. Kerro, mikä edisti tai vaikeutti osallistumistasi sosiaalisen raportin työskentelyyn?**

(Esim. paikka, aika, osallistumistapa, muut osallistujat, työntekijöiden toiminta, toiminnan järjestäjä)

Osallistumista helpottaneet tekijät:

Osallistumista vaikeuttaneet tekijät:

**3. Kuvaa, minkälaisena osallistujien ja työntekijöiden yhteistyö on näyttäytynyt sinulle sosiaalisen raportin teossa?**

**4. a. Koitko korvaushoitoa koskeneen sosiaalisen raportin tekoon osallistumisen merkitykselliseksi itsellesi? Ympyröi sopivin vaihtoehto**

1	2	3	4
Ei lainkaan merkitystä	Jossain määrin merkityksellinen	Erittäin merkityksellinen	En osaa sanoa

**b. Ajatteletko korvaushoitoa koskeneen sosiaalisen raportin olevan hyödyllinen palveluista päättävälle taholle? Ympyröi sopivin vaihtoehto**

1	2	3	4
Ei lainkaan merkitystä	Jossain määrin merkityksellinen	Erittäin merkityksellinen	En osaa sanoa

**5. Kerro, mikä merkitys yhteisen sosiaalisen raportin (aiheena korvaushoito) toteuttamisella on sinulle?**

**6. Mitä ehdottaisit seuraavan raportin aiheeksi tai teemaksi?**

**7. Mitä muuta haluaisit sanoa?**

**KIITÄMME VASTAUKSESTASI**

## LIITE 7 Työskentelyn arviointikysely työntekijöille

(Alkuperäisessä kyselyssä on ollut runsaammin vastaustilaa)

### **Kysely työntekijöille, jotka ovat olleet mukana sosiaalisen raportoinnin prosessissa 2019**

Prosessi liittyy opinnäytetyöhön (Sosionomi YAMK, Lena Pascale) jonka tarkoituksena on edistää asiakkaiden osallisuutta Helsingin kaupungin sosiaalisessa raportoinnissa. Prosessin tavoitteena on toteuttaa etsivä lähityön ja matalan kynnyksen palveluita käyttävien kanssa yhteinen sosiaalinen raportti. Kyselyn avulla on tarkoitus arvioida prosessin kulkua ja tavoitteiden saavuttamista. Osallistuminen on vapaaehtoista. Kyselyn voi palauttaa XXX palautelaatikkoon.

1. Kerro, miten osallistuit sosiaalisen raportin toteuttamisprosessiin työntekijänä (Esim. osallistuminen hankkeesta tiedottaen, rekrytoiden, käytännön järjestelyt, kyselyissä avustaminen ym.)
2. Kuvaa, mitkä tekijät ovat mielestäsi vaikuttaneet asiakkaiden osallistumiseen sosiaalisen raportin toteuttamisprosessissa

Osallistumista mahdollistaneet tekijät:

Osallistumista vaikeuttaneet tekijät:

3. Kuvaa, miltä asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyö on prosessin aikana näyttäytynyt sinulle
4. Kuvaa, mitä prosessi ja yhteisen sosiaalisen raportoinnin tekeminen merkitsi asiakkaille, työntekijöille ja palveluista päättävälle tahoille?
  - Merkitys asiakkaille:
  - Merkitys sinulle, työntekijälle:
  - Merkitys palveluista päättävälle tahoille:
5. Kerro, mitä kehittäisit asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisen sosiaalisen raportin teossa. Mitä mahdollisuuksia/uhkia näet toimintatavassa?
6. Mitä muuta haluaisit sanoa?

KIITOS VASTAUKSESTASI





## LIITE 9 Opioidikorvaushoitopalvelun tiedonkeruu sosiaaliseen raporttiin

MIKÄ TOIMII OPIOIDIKORVAUSHOIDOSSA?

MIKÄ EI TOIMI?

MINKÄLAINEN ON HYVÄ KORVAUSHOITO?

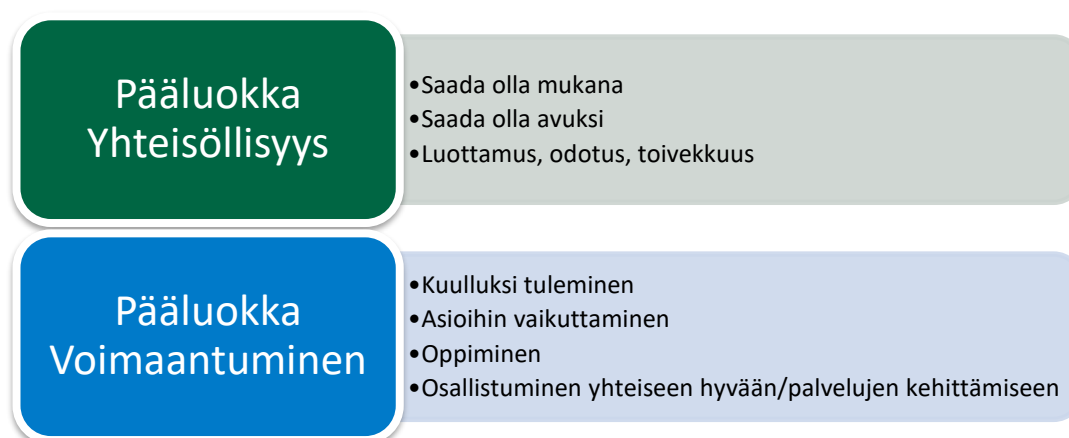
LIITE 10 Yhteenvedot analyysien ala- ja pääluokista sekä esimerkki sisällön analyysistä

Kuviossa I esitän työntekijöiden ja kävijöiden näkemykset osallistumiseen vaikuttaneista toimintatavoista sosiaalisen raportoinnin toteuttamisessa. Aineisto pohjautuu sekä kävijöille suunnattuihin kyselyihin (Liitteet 4-6) että työntekijöille suunnattuihin kyselyihin (Liite 7) ja työntekijöiden ryhmähaastatteluihin. Kuviossa I on kävijöiden ja työntekijöiden aineistoista muodostetut pää- ja alaluokat tutkimuskysymykseen: Minkälaiset toimintatavat edistävät matalan kynnyksen palveluiden kävijöiden osallistumista sosiaalisen raportin tekoon?

PÄÄLUOKKA	ALALUOKKA
TILA	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Paikka</li> <li>•Sijainti</li> <li>•Tuttuus</li> <li>•Turvallisuus</li> </ul>
AIHE	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Ajankohtaisuus</li> <li>•Tärkeys</li> <li>•Osallisujen yhdessä valitsema</li> </ul>
KUULLUKSI TULEMINEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Työntekijöiden ja johdon aito kiinnostus</li> <li>•Positiivinen, arvostava suhtautuminen</li> <li>•Kokemusasiantuntijuuden tunnustaminen</li> <li>•(Jaettu) kiinnostus vaikuttamiseen</li> </ul>
TUKI JA TIEDOTUS	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Toiminnasta tiedottaminen</li> <li>•Toimintakyvyn haasteet</li> </ul>
TOIMIJUUS JA VAIKUTTAMINEN	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Tunne, että voi vaikuttaa</li> <li>•Konkreettinen palaute</li> <li>•Luottamuksen puute ja pelko puhua</li> </ul>
YHTEISEN TYÖSKENTELYN MENETELMÄT	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Työntekijöiden saatavilla olo</li> <li>•Osallistavat toimintatavat</li> <li>•Anonymiteetti</li> <li>•Vapaaehtoisuus</li> <li>•Tutkimuksellisuus</li> </ul>
VERKOSTOITUMINEN JA TOIMIJOIDEN YHTEISTYÖ	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Verkostot</li> <li>•Luottamussuhteet</li> <li>•Tuki ja kannustus</li> </ul>

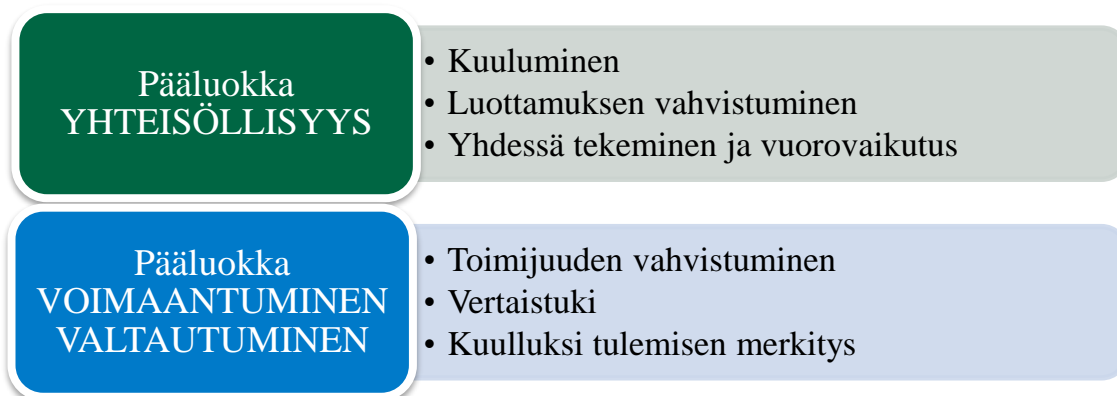
KUVIO I. Työntekijöiden ja kävijöiden näkemykset kävijöiden osallistumiseen vaikuttaneista toimintatavoista yhteisen sosiaalisen raportoinnin toteuttamisessa.

Kuviossa II–IV on kävijöiden ja työntekijöiden aineistoista muodostetut pää- ja alaluokat tutkimuskysymykseen: Mitä merkityksiä matalan kynnyksen palveluiden kävijät ja työntekijät liittivät yhdessä toteutettuun sosiaaliseen raportointiin? Pääluokat sijaitsevat kuvioiden vasemmalla puolella ja alaluokat kuvioiden oikealla puolella ja pääluokkia yhdistävä luokka on osallisuus. Kuviossa II esitän kävijöiden aineistoon perustuvan yhteenveton yhteisen raportoinnin merkityksistä kävijöille. Aineisto pohjautuu 14 kyselyn vastaukseen koko prosessin ajalta.

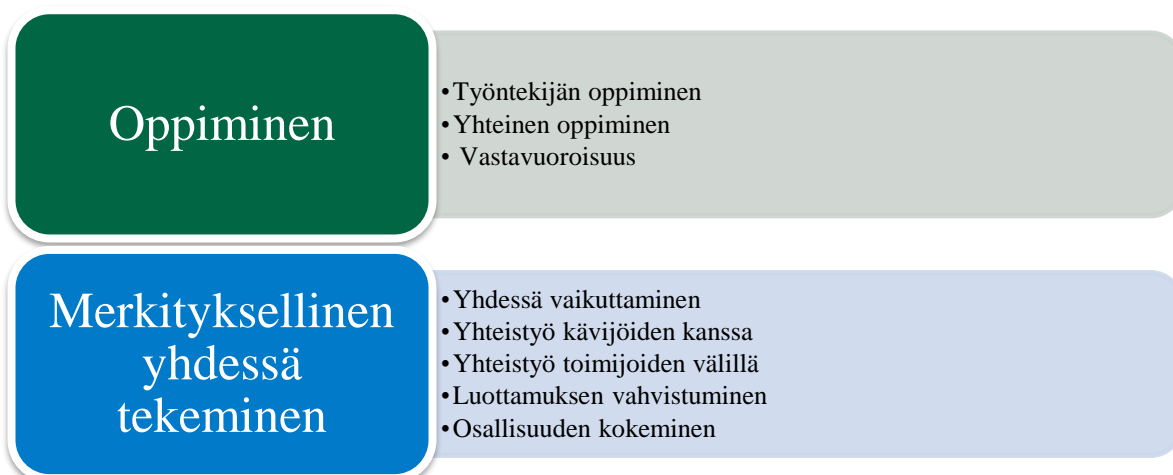


KUVIO II. Yhteisen sosiaalisen raportin tekoon osallistumisen merkitykset kävijöiden vastauksissa.

Kuviossa III esitän työntekijöiden näkemyksiä yhteiseen sosiaaliseen raportointiin osallistumisen merkityksistä kävijöille. Aineisto pohjautuu työntekijöille suunnattuihin kyselyihin (Liite 7) ja työntekijöiden ryhmähaastatteluihin. Sivulla 116 taulukossa I on esimerkki sisällön analyysistä, josta kuvion III yhteenveto on muodostettu.



KUVIO III. Yhteenveto työntekijöiden näkemyksistä yhteiseen sosiaaliseen raportointiin osallistumisen merkityksistä kävijöiden näkökulmasta. Yhdistävänä luokkana osallisuus. Kuviossa IV esitän työntekijöiden näkemyksiä yhteiseen sosiaaliseen raportointiin osallistumisen merkityksistä itselle. Aineisto pohjautuu työntekijöille suunnattuihin kyselyihin (Liite 7) ja työntekijöiden ryhmähaastatteluihin



KUVIO IV. Työntekijöiden näkemykset yhteiseen sosiaaliseen raportointiin osallistumisen merkityksistä työntekijöille.

TAULUKKO I. Esimerkki sisällön analyysistä pohjautuen työntekijöiden kyselyihin ja ryhmähaastatteluihin. Työntekijöiden näkemykset yhteiseen sosiaaliseen raportointiin osallistumisen merkityksistä kävijöille.

Havaintoyksikkö	Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
Arvelu, että osallistujat tunsivat olevansa osa jotakin millä on merkitystä ja vaikutusta	KUULUMINEN	YHTEISÖLLI SYYS	OSALLISUUS
Mukaan ottaminen			
Osallisuus itselle tärkeässä palvelussa			
Aito osallisuus on mahdollistanut aidon osallistumisen			
Osallisuuden vahvistuminen			
Asiakassuhteen vahvistuminen	LUOTTAMUK SEN VAHVIS- TUMINEN		
Arvelu, että yhdessä tekeminen rakentaa luottamussuhdetta			
Mahdollisesti luottamuksen laajentuminen muihin tahoihin			
Työntekijöiden ja asiakkaiden välinen yhteistyö	YHDESSÄ TEKEMINEN		
Keskinäinen keskustelu lisääntynyt			
	VERTAISTUKI		
Yhdessä keskustelua vertaisten kesken			
Vertaistuki (tiedottaminen, tuki osallistumiseen, kannustus)			
Asiakkaat ottivat huomioon myös muut asiakkaat itsensä lisäksi			

Kokemus, että työntekijöitä kiinnostavat heidän (asiakkaiden) mielipiteensä, asiantuntevuksensa ja kokemuksensa	KUULLUKSI TULEMISEN MERKITYS	VOIMAANTUMINEN, VALTAUTUMINEN	OSALLISUUS
Asiakas saa äänensä kuuluviin			
Varmasti asiakkaille voimauttava kokemus	TOIMIJUUDEN VAHVISTUMINEN		
Asiakas voi toimia subjektina			
Arvelu, että osallistuminen on ollut voimaannuttava kokemus			
Asiakkaat oli otettuja mukaan ottamisesta sosiaalisen raportin tekemiseen			
Asiakkaan asiantuntijuuden tunnustaminen tuottanut ylpeyttä			
Tapaaminen johdon kanssa hyvin merkityksellinen (+arvostava)			

LIITE 11 Taulukko sosiaalisen raportin toteuttamisen ja arviointiin osallistumisen muodoista ja osallistumisen määristä 2019

SOSIAALISEN RAPORTIN TYÖVAIHEET/Toimija	AJANKOHTA 2019	TIEDONKERUUTAPA	VASTAUSTEN/OSALLISTUJIEN MÄÄRÄ	OSALLISTUMISET YHTEENSÄ <b>76</b>
Sosiaalisen raportin alkukartoitus/kävijät	26.2-5.4	Kyselylomake/ kyselyhaastattelu	<b>11</b> vastausta	<b>11</b>
Sosiaaliseen raportin tiedonkeruu/kävijät	5.4-4.6	Kyselylomake kyselyhaastattelu Kysely fläppitaululla	<b>25</b> vastausta	<b>25</b>
Sosiaalisen raportin tiedonkeruu, sen työstäminen, julkistaminen /kävijät	12.4	Tiedonkeruutyöpaja	7	<b>38</b>
	16.4	Tiedonkeruutyöpaja	6	
	24.4	Aineiston analyysityöpaja	4	
	10.5	Tiedonkeruutyöpaja	2	
	4.6	Keskustelu johdon kanssa	6	
	13.6	Raportin työstäminen, kommentointi	0	
	14.6	Raportin työstäminen, kommentointi	5	
	31.7	Raportin julkistamistilaisuuden yhteydessä työpaja	6	
	5-6/2019	Tiedonkeruu muualla, haastattelu	2	
Seuraavan sosiaalisen raportin alkukartoitus/kävijät	31.7	Kysely	2	<b>2</b>



SOSIAALISEN RAPORTOINNIN ARVIOINTI/TOIMIJA	AJANKOHTA 2019	OSALLISTUMISMUOTO	OSALLISTUMISMÄÄRÄ	OSALLISTUJAT YHTEENSÄ <b>32</b>
Toiminnan arviointi/ kävijät	12.4-31.7	Kysely Kyselyhaastattelu	14 vastausta	<b>14</b>
Toiminnan arviointi/työntekijät	7-8. 2019	Kysely Ryhmähaastattelu		
-Etsivä lähityö		Kysely	7	
-Päivätoimintakeskukset/työntekijät		Kysely	2	
-Päivätoimintakeskukset/työntekijät		Ryhmähaastattelut (2 kpl)	5+4=9	