

# **Yhteiskehittäminen Palvelupolut kuntoon -hankkeessa**

**Kehittäjäryhmän osallistujien näkemykset  
toimintatavasta**

Niina Hirvilahti

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2020  
Sosiaali- ja terveysala  
Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

Tekijä(t) Hirvilahti, Niina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Marraskuu 2020
	Sivumäärä 82	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>Yhteiskehittäminen Palvelupolut kuntoon -hankkeessa</b> Kehittäjäryhmän osallistujien näkemykset toimintatavasta		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjaajan (AMK) tutkinto-ohjelma		
Työn ohjaaja(t) Teppo Karapalo, Kaisa Lällä		
Toimeksiantaja(t) Palvelupolut kuntoon -hanke		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Sosiaali- ja terveystalveluiden asiakaslähtöisyyden vahvistamiseksi ja kehittämiseksi on nousut esiin yhteiskehittämisen toimintatapa ja sen hyödyntämisen seurauksesta syntyvän kumppanuuksajattelun mahdollisuudet vastata sosiaali- ja terveystalveluiden asiakaslähtöisyyden haasteisiin.</p> <p>Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Palvelupolut kuntoon -hanke. Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa yhteiskehittämisen toimintatavan käytön hyödyntämisestä sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämisessä. Erityisesti oltiin kiinnostuneita siitä, miten osallistujat kokivat toimintatavan käytön kehittäjäryhmässä, millaista yhteistyötä toimintatapa edellytti sekä miten osallistujat kuvasivat toimintatavan käytön hyödyntämisen sosiaali- ja terveystalveluiden kehittämisessä. Laadulliseen tapaustutkimukseen oli valittu tapaukseksi hankkeen kehittämistyössä hyödynnetty yhteiskehittämisen toimintatapa. Aineiston keruun menetelmänä käytettiin teemahaastattelua, joka toteutettiin yksilöhaastatteluna puhelimella. Tutkimusaineiston analysoinnissa hyödynnettiin aineistolähtöistä teemoittelua.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan yhteiskehittämiseen osallistuminen tarjosi kehittäjäryhmälle vaikutusmahdollisuuksia, voimavaroalhteitä sekä yhdenvertaisen yhteistyön toteutumisen. Moninäkökulmaisuuuden toteutumisen esteiksi nousivat toimijoiden vähäisyys, yhteisen kielen ja yhteiskunnan realiteettien yhteisen ymmärryksen löytäminen. Toimintatavan onnistuminen edellytti vuorovaikutustaitoja, jaettua asiantuntijuutta ja tasavertaista kohtamista. Johtopäätöksinä todettiin yhteiskehittämisen vahvuuksina osallistujien yhteistyön tukeminen sekä kokemustiedon ja ammatillisen tiedon yhdenvertainen hyödyntäminen kehittämistyössä. Toimintatapaan sisältyi haasteita mutta ennen kaikkea toimintatapa tuotti lisäarvoa kehittämistyöhön sekä kehittämiseen osallistuville.</p>		
Avainsanat (asiasanat) yhteiskehittäminen, kehittäjäkumppanuus, asiakasosallisuus, asiakaslähtöisyys, tapaustutkimus		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Hirvilahti, Niina	Type of publication Bachelor's thesis	Date November 2020 Language of publication: Finnish
	Number of pages 82	Permission for web publication: x
Title of publication <b>Co-creation in the Making better customer journeys project</b> The views of the participants in the developer group about using the method		
Degree programme Degree Programme in Rehabilitation Counselling		
Supervisor(s) Teppo Karapalo, Kaisa Lällä		
Assigned by Making better customer journeys project		
Abstract  <p>To promote and further develop customer oriented approach in health care services, a co-creation method has come up. When the method is applied, it creates the feeling of working for a mutual goal, which in turn opens possibilities to tackle the challenges in customer oriented approach in health care services.</p> <p>The mandator of the thesis was a project called Palvelupolut kuntoon (Making better customer journeys). The goal of the thesis was to find out more about applying the co-creation method in social- and health care services. Especially interesting questions were how the participants felt about using the method, what kind of cooperation was needed and how they described the use of the method. Co-creation policy was chosen for the qualitative case study. The material was collected through theme interviews, which were carried out as individual interviews over the phone. In analyzing the material, data-driven theme division was applied.</p> <p>According to the findings, applying the co-creation method gave the developer group possibilities to influence, added their resources and made it possible to cooperate in an equal way. It was impossible to compare many different points of view, because there were few participants, they didn't share a common language and they didn't see eye to eye in understanding the reality of the society. To make the co-creation method work, it was necessary to have good communication skills, shared expertise and equal interaction. As a conclusion, the strengths of co-creation method were that it supported the cooperation between the participants and it made it possible to exploit their experiences and expertise equally. There were challenges in using the method, but it brought added value both to the development process and the developers.</p>		
Keywords/tags (subjects) co-creation, developer partnership, customer participation, customer oriented approach, case study		
Miscellaneous (Confidential information)		

## Sisältö

<b>1</b>	<b>Johdanto .....</b>	<b>3</b>
<b>2</b>	<b>Asiakkuus .....</b>	<b>4</b>
2.1	Asiakkuus sosiaali- ja terveydenhuollossa .....	4
2.2	Asiakasosallisuus .....	7
<b>3</b>	<b>Asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen .....</b>	<b>10</b>
<b>4</b>	<b>Kohti asiakaslähtöistä sosiaali- ja terveysjärjestelmää.....</b>	<b>14</b>
<b>5</b>	<b>Palveluiden kehittäminen .....</b>	<b>17</b>
5.1	Yhteiskehittäminen .....	17
5.2	Kokemustieto .....	22
5.3	Kehittäjäkumppanuus .....	24
<b>6</b>	<b>Palvelupolut kuntoon -hanke .....</b>	<b>25</b>
<b>7</b>	<b>Tarkoitus ja tavoite.....</b>	<b>27</b>
<b>8</b>	<b>Tutkimuksen toteuttaminen .....</b>	<b>27</b>
8.1	Menetelmä .....	27
8.2	Aineiston keruu .....	32
8.2.1	Haastateltavat .....	32
8.2.2	Aineiston keruun toteuttaminen.....	33
8.3	Aineiston analyysi.....	35
<b>9</b>	<b>Tutkimustulokset.....</b>	<b>38</b>
9.1	Vaikutusmahdollisuus .....	38
9.2	Vuorovaikutustaidot.....	39
9.3	Kohtaaminen .....	41
9.4	Yhdenvertaisuus .....	43
9.5	Sitoutuminen .....	44
9.6	Moninäkökulmaisuus .....	46
9.7	Voimavarat .....	47

	2
<b>10 Eettisyys ja luotettavuus</b> .....	<b>49</b>
<b>11 Pohdinta</b> .....	<b>58</b>
<b>12 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet</b> .....	<b>65</b>
<b>Lähteet</b> .....	<b>67</b>
<b>Liitteet</b> .....	<b>73</b>
Liite 1. Teemahaastattelu .....	73
Liite 2. Tiedote ja suostumuslomake .....	74
Liite 3. Aineiston analyysitaulukko .....	76

## **Kuviot**

Kuvio 1. Asiakaslähtöinen ja asiakaskeskeinen kehittäminen.....	12
Kuvio 2. Tapaustutkimuksen työvaiheet .....	29

## **Taulukot**

Taulukko 1. Esimerkki analyysitaulukosta .....	37
--	----

# 1 Johdanto

Asiakaslähtöisyyden kehittämällä ja asiakaslähtöisten toimintatapojen käyttöön otolla voidaan vastata moniin sosiaali- ja terveyssektoria koskeviin muutospaineisiin (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 8). Asiakaslähtöisen palvelujärjestelmän kehittymisen edellytyksenä on asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen sosiaali- ja terveyspalveluiden ideoinnissa, suunnittelussa, kehittämisessä, toteuttamisessa ja arvioinnissa (Asiakkaat ja osallisuus 2019). Mahdollisuuteen vaikuttaa ja osallistua asiakkaana julkiseen sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen kokivat vastaajista 59 % huonoksi ja 24 % vastaajista ei kokenut olevan lainkaan mahdollisuutta osallistua vuoden 2011 toteutetun kansalaisbarometrin mukaan (Siltaniemi, Hakkarainen, Londén, Luhtanen, Perälähti & Särkelä 2011, 104).

Tulevaisuudessa tavoitteena on ottaa käyttöön kumppanuusajattelu, jossa palveluiden käyttäjillä on merkittävä asema palveluiden kehittämisessä yhdessä ammattilaisten kanssa. (Virtanen ym. 2011, 9–10.) Asiakaslähtöisyyden eteenpäin viemisen esteitä on kuitenkin löydettävissä vielä paljolti. Tutkimustietoa tarvitaan kehittämistyön pohjaksi, muutoksia ajattelu- ja suhtautumistapoihin sekä rohkeutta asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden tavoitteiden saavuttamiseksi. (Hennala 2011, 112–113.) Palveluiden käyttäjien aseman ja osallisuuden vahvistaminen on ollut myös tämänhetkisten käynnissä olevien kehittämishankkeiden päämäärinä. Yksi näistä on Euroopan sosiaalirahaston Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020-rakennerahasto-ohjelman rahoittama Palvelupolut kuntoon -hanke, joka on ottanut tavoitteeksi kehittää palveluohjausta parantaen heikoimmassa asemassa olevien henkilöiden osallisuutta yhteiskehittämisen toimintatapaa hyödyntäen yhdessä kehittäjäkumppaneiden kanssa.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa yhteiskehittämisen toimintatavan hyödyntämisestä sosiaali- ja terveydenalan palveluiden kehittämisessä. Erityisesti oltiin kiinnostuneita siitä, miten osallistujat kokivat toimintatavan kehittäjäryhmässä, millaista yhteistyötä toimintatavan hyödyntäminen edellytti sekä miten osallistujat kuvasivat toimintatavan käytön hyödyntämistä palveluiden kehittämisessä. Tavoitteena oli kuvata kehittäjäryhmän kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia yhteiskehittämisen toimintatavasta.

## 2 Asiakkuus

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa asiakkaita ovat kansalaiset, joiden yksilöllisyyttä, ihmisarvoa ja itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa (Valkama 2009, 36). Valkaman (2012, 1–4) väitöskirjan perusteella sosiaali- ja terveystalalla asiakkuus on hyvin monisyinen käsite ja siihen liitetään erilaisia ominaisuuksia, odotuksia, oikeuksia ja velvollisuuksia. Asiakkaalta odotetaan aktiivisuutta mutta kuitenkin toisaalta se mielletään tarpeettoman vaativaksi vaatimukseksi (Valkaman 2012, 1–4). Siparin ja Mäkisen (2014, 166) mukaan asiakkuus käsitteen käyttöä tulisi harkita tarkkaan, sillä käsite asettaa kansalaisen palvelujärjestelmän asettamaan asemaan. Tällä he tarkoittavat asiakkaan roolia yksinomaan palvelun käyttäjänä, jolloin tasa-arvoinen suhde palvelun tuottajaan on epätasapainossa (Sipari & Mäkinen 2014, 166).

### 2.1 Asiakkuus sosiaali- ja terveydenhuollossa

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita hyödyntävää kansalaista nimitetään tavallisesti asiakkaaksi erilaisissa suosituksissa ja ohjeistuksissa sekä lainsäädännössä. Tämä johtaa mielikuvaan asiakkaan oikeuksista, potentiaalista tuoda esiin omia mielipiteitä ja näkemyksiä sekä valikoida, vaatia ja antaa palautetta palveluista. Sosiaali- ja terveydenalalla asiakkaiden ja palveluiden tuottajien suhde on kuitenkin poikkeava katsottuna muiden julkisten palveluiden tuotannon asiakassuhteisiin. Tämä perustuu siihen, että palvelun käyttäjä on riippuvainen vaivansa tai sairautensa myötä palvelun antajasta toisin kuin muiden alojen asiakkaat. Sosiaali- ja terveystalalla julkisiin palveluihin pääseminen on kiinni viranhaltijoiden päätöksistä. (Valkama 2009, 29, 33.)

Myös McLaughlin (2009, 1101–1103) tuo esille sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuden eri termien käytön monisyisen ja monitulkinnaisuuden, minkä vaikutukset ovat nähtävissä palvelun käyttäjän ja työntekijän vuorovaikutussuhteessa Britannian sosiaalityössä. Hänen mielestään käytetyt termit ovat yhä ongelmallisempia, ja ne eivät pysty kuvaamaan palvelun ja vastaanottajan vuorovaikutussuhteen monimutkaisuutta. Huolimatta siitä, mitä termiä tulevaisuudessa käytetään, termin ei tule kuvata ihmistä vaan suhdetta. (McLaughlin 2009, 1101–1103.)

Palveluiden piirissä oleva sosiaali- ja terveydenhuollon asiakas määrittyy pääosin ongelmiansa kautta, jolloin asiakas havaitaan jollain tapaa erityisenä ja poikkeavana. Palvelumallit rakennetaan yksiselitteiseksi, suoraviivaiseksi ja asiakkaita yleistäen standardimallein. Jos palvelujärjestelmä tarjoaa liian pitkälle luotuja asiakasryhmä kohtaisia standardoituja palveluja, palvelut eivät vastaa enää asiakkaiden tarpeisiin. Sosiaali- ja terveydenhuollon sektoreilla jatkuvasti muuttuva asiakkuus haastaa palveluiden tuottajia. Merkittävimmät haasteet ovat asiakkuus käsitteen käytön ja sen seurauksien ymmärtäminen, asiakaslähtöisyyden täytäntöönpano sekä sosiaali- ja terveydenhuollon eettisen arvopohjan suojeleminen ja noudattaminen. (Valkama 2009, 30.) Stereotyyppisiä palveluja kehittämällä palveluorganisaatio tavoittelee nopeampia ja helpompia toimintamalleja. Tämä kuitenkin rajoittaa asiakkaan valinnanvapautta ja -mahdollisuuksia. Jos organisaatio haluaa kehittää toimintaa asiakaslähtöisempään suuntaan tarkoittaa tämä palvelun käyttäjien asioiden hallitsemisen ja kontrolloimisen irti päästämistä sekä organisaation osaamisen laajentamista liittyen asiakkaiden neuvomiseen ja palveluohjaukseen. (Valkama 2009, 36)

Tänä päivänä asiakkailta vaaditaan aktiivisuutta ja vastuun ottamista omasta hyvinvoinnistaan. Yhtä aikaa asiakkaat ovat yhä enemmän selvillä omista mahdollisuuksistaan, oikeuksistaan sekä lainsäädännöstä. Asiakkaat osaavat ajaa asioitaan eteenpäin entistä voimakkaammin ja heidän toiveensa ja vaatimuksensa ovat kasvaneet. Yhteiskunnan jakama tuki jaetaan eri intressien mukaan niitä ansaitseville ja oikeutetuille kansalaisille. Tämä johtaa eriarvoisuuteen, sillä ne asiakkaat, jotka omaa etuaan osaavat ja kykenevät ajamaan eteenpäin saavat tarvitsevansa tuet ja palvelut. Edellä mainittu näkyy ristiriitana asiakaslähtöisyyden ydinajatukseen nähden, sillä asiakaslähtöisyyden toteutuminen on tällöin riippuvainen asiakkaan omasta osaamisesta ja pystyvyydestä ajaa omaa etuaan eteenpäin. Tästä seuraa heikon tietotaidon ja toimintakyvyn omaavien asiakkaiden pois tippuminen asiakaslähtöisten palvelujen piiristä. Palvelujärjestelmän tulee kiinnittää erityistä huomioita heikoimpien yksilöiden turvaamiseen varmistamalla palveluiden tasa-arvoisuus muuttamalla palveluihin pääsyn kriteerit niin, että ne ovat kohtuullisia ja alueiden eriarvoisuutta poistavia. (Valkama 2009, 30.)



Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakkuuksia on monenlaisia, jolloin niiden tunnistaminen ja arvon ymmärtäminen organisaation toiminnassa on muodostunut yhä haasteellisemmaksi. Asiakkaana voi olla esimerkiksi kunta, joka ostaa ostopalveluja. Yksittäinen henkilöasiakas voi tällöin jäädä näin ollen syrjäiseksi ja etäiseksi johdon näkökannasta. (Valkama 2009, 30.) Toikko (2012, 112–113) näkee tarpeen ottaa käyttöön tilaaja-tuottaja-asiakasmallin, jossa palvelutuotannon kilpailua ohjaavat asiakkaan tekemät valinnat. Asiakas nousee yhdeksi toimijaksi, jolloin hän voi valinnoillaan vaikuttaa palveluiden laatuun ja sisältöön. (Toikko 2012, 112–113.)

Hedman (2018, 59–62) tuo esiin tutkimuksessaan, että passiivinen asiakas on palvelun kohden, kun taas aktiivinen asiakas ottaa vastuun hoidostaan ja osallistuu oman palvelunsa suunnitteluun yhdessä ammattilaisen kanssa. Asiakkaan passivoituminen palvelun käyttäjänä kehittyi osittain ammattilaisten kyvystä ja ammattitaidosta arvioida asiakkaan tarpeet kokonaisvaltaisesti. Tutkimuksen perusteella palveluiden kehittäjän roolissa asiakas aktivoituu mutta palveluiden käyttäjänä asiakas passivoituu. (Hedman 2018, 59–62.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden valinnanmahdollisuus ja niiden kehittämiseen osallistuminen on vielä kapea-alaista, jolloin asiakas voi vain vähäisissä määrin vaikuttaa palveluiden syntymiseen ja uudistamiseen. Asiakkaan osallisuus jää näin ollen oletukseksi ja kuvitelluksi mahdollisuudeksi tehdä valintoja sekä vaikuttaa omiin ja yhteisiin asioihin. (Valkama 2012, 1–4.) Kasevan (2011, 42–43) kirjallisuuskatsauksen tulokset kertovat, että asiakkaan asema sekä vaikutusmahdollisuuksien kasvu sosiaali- ja terveysalalla vaatii muuttuakseen asiakkaan itsemääräämisen ja voimaantumisen kasvamista. Kokemusasiantuntijuus, käyttäjätiimit ja erilaiset järjestöt sekä liikkeet ovat tapoja, joilla tutkimuksessa osoitettiin olevan vaikutuksia asiakkaiden vahvempaan osallisuuteen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluorganisaatioiden kehitystyöhön. (Kaseva 2011, 42–43.)

## 2.2 Asiakasosallisuus

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta (ETENE) on nostanut esiin asioita, jotka tulisi näkyä eettisissä periaatteissa näkyvämmiin ja laajemmassa merkityksessä nyky-yhteiskunnassa. Näitä ovat osallisuus, johtajuus, yhteistoiminnallisuus, asiakkaan velvollisuudet ja luottamus. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa on erityisen vahvasti tuotu esille osallisuuden korostaminen sekä periaatteena että toimintatapana viimeisten vuosien aikana. Osallisuudesta puhuttaessa ei ole ainoastaan kyse osallisena olemisesta hoidossa tai palveluissa. Sillä tarkoitetaan lisäksi osallisuutta yhteisöjen toiminnassa, jossa toimintaa ohjaa hyvän edistäminen laajemmassa merkityksessä. (Sosiaali- ja terveysalan eettiset periaatteet – ovatko ne valideja tulevaisuudessa? 2018, 58.)

Asiakasosallisuuden käsite kuvaa asiakkaan kokemuksia ja osallistumista palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen, kun taas organisaation toimintaa tai työntekijöiden työtappaa kuvaa asiakaslähtöisyyden käsite. Asiakkaan osallisuuden vahvistamiseksi ja kehittämiseksi tarvitaan tietoista ajattelua ja tarkastelua asiakkaan osallisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä. (Laitinen & Niskala 2013, 119.) Palvelutapahtumassa asiakkaan osallisuutta tulisi tukea niin, että asiakas kohdataan sekä kuullaan kokonaisvaltaisesti ilman kiirettä, ennakkokäsityksiä ja valmiita ratkaisuja. Työntekijän näkökulmasta asiakaslähtöinen palvelutilanne vaatii kehittyäkseen sen, että se rakennetaan ja vakioidaan työtavaksi erilaisilla ohjeistuksilla, tunnetuilla käytänteillä ja työnohjauksella. Asiakaslähtöisessä palvelutilanteessa on kuitenkin aina kyse ihmisten kohtaamisesta ja sen jälkeen tulee vasta asioiden käsitteleminen. (Virtanen ym. 2011, 31.)

Osallistuminen ja osallisuus ovat käsitteitä, jotka ovat hyvin moniselitteisiä ja -ulotteisia. Ne eivät ole toistensa synonyymeja, vaan ne tulisi erottaa toisistaan puhuttaessa erilaisista asiakaslähtöisistä toiminnoista. Osallisuus on käsitteenä laajempi kuin osallistuminen, sillä se sisältää asiakkaan mahdollisuuden vaikuttaa sekä toimintaan että palveluprosessiin. Osallistumisesta puhuttaessa voidaan tarkoittaa muun muassa palvelun käyttäjän kutsumista tilaisuuteen kuulemaan informaatiota. Osallistuminen voi myös olla ryhmän toiminnassa mukana oloa muiden osallistujien kanssa. Osallistami-

nen taas tarkoittaa kansalaisten osallistumista vaadittuihin yhteiskunnallisiin ja yhteisöllisiin toimintoihin. Osallistaminen voi kehittyä ja muotoutua osallisuudeksi mutta se vaatii tiettyjä tekijöitä toteutuakseen. Sitoutuminen ja omaehtoisuus ovat perusta osattomuuden kehittymiseksi osallisuudeksi. (Laitinen & Niskala 2013, 92.)

Valokivi (2008, 62–63) kuvaa asiakkaan osallisuutta jatkumona, jossa vasemmassa ääripäässä aktiivinen asiakas asettaa suorastaan ehtoja ja vaatimuksia oman äänensä ja näkemyksiensä kuuluvuuden ja näkyvyyden takaamiseksi, mikä voi johtaa äärimmillään lain rikkomiseen. Jatkumon oikeassa päässä asiakas on voinut tietoisesti jättäytynyt palvelujärjestelmän ulkopuolelle esimerkiksi huonon palvelukokemuksen myötä, mikä voi johtaa pahimmillaan syrjäytymiseen. Tutkimuksen johtopäätöksenä ääripäät johtavat heikkoon osallisuuteen. Asiakkaan osallisuus toteutuu parhaimmillaan, kun hän asettuu jatkumon keskikohtaan, jossa asiakas toimii kumppanina työntekijän kanssa. (Valokivi 2008, 62–63, 80.) Tammelin (2010, 18, 68) toteaa, että asiakasosallisuuden olevan osa palveluiden kehittämistä ja muotoilemista. Asiakasosallisuuden hyödyntämisen myötä julkinen hallinto voi kehittämistyön kautta saada entistä kustannustehokkaampia palveluja asiakkaiden kuulemisen johdosta. Ainoastaan asiakkaiden kuuleminen ei kuitenkaan takaa osallisuuden toteutumista. (Tammelin 2010, 18, 68.)

Karjalainen ja Raivio (2013, 31) toteavat, että on hyvin haastavaa selvittää ja tutkia, kuinka jokainen kansalainen oman osallisuuden kokee, sillä osallisuus perustuu yksilölliseen kokemukseen. Osallisuuden tukeminen perustuu olettamuksiin siitä, millä keinoin osallisuutta voidaan edistää ja mihin se tulisi kohdentaa. Yksilön oletetaan olevan kykenevä kouluttautumaan, työllistymään sekä ottamaan vastuuta omasta ja lähimmäistensä hyvinvoinnista. Yksilön odotetaan myös osallistuvan omien palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen kehittäjäasiakkaan roolissa. (Karjalainen & Raivio 2013, 31.) Laitinen ja Niskala (2013, 119) havaitsevat myös, että palveluiden piirissä olevaan asiakkaaseen voidaan kohdistaa ristiriitaisia ja moninaisia odotuksia. Tämä syntyy niin, että asiakkaalta odotetaan aktiivista osallistumista ja vastuun kantamista omista asioistaan. Yhtäaikaisesti asiakkaalta voidaan velvoittaa taipumista erilaisiin viranomaisten jäykkiin käytäntöihin ja toimenpiteisiin. (Laitinen & Niskala 2013, 119.)

Harra, Mäkinen ja Sipari (2017, 147, 150) toteavat, että käyttäjän osallistumisen mahdollisuus oman hyvinvointipalvelunsa kehittämiseen on kansalaisuuden näkökulmasta katsottuna kapea. Hyvinvointipalvelu nojaa palvelukeskeisen kehittämisen toimintatapaan, jonka tulkinnan keskiössä ovat julkisilla verovaroilla kansalaisille tuotettavat palvelut. Koska kansalaisille tuotetaan hyvinvointia edistäviä palveluita verovaroilla, voidaan tämä pohjalta tulkita palveluiden kehittäminen kansalaisten velvollisuudeksi. Tämän myötä kansalaisilla on sekä oikeus, että velvollisuus osallistua palveluiden kehittämiseen. Osallistamismahdollisuuksia lisäämällä kansalainen voi toteuttaa omaa oikeuttaan ja velvollisuuttaan osallistua palvelutoiminnan kehittämiseen. (Harra ym. 2017, 147, 150.)

Niskala, Kostamo-Pääkkö ja Ojaniemi (2015, 145) nostavat esille, että osallistamismahdollisuuksia kokeiltaessa on hyvä katsoa kokonaisuutta myös kriittisemmästä näkökulmasta. Asiakkaiden osallistuminen antaa useita lupauksia ja hedelmällisiä mahdollisuuksia yhteistyön synnylle, mutta onko mahdollista, että lupauksiin pystytään myös vastaamaan pitkällä aikavälillä. (Niskala ym. 2015, 145.) Seikkula ja Arnkil (2009, 6) pitävät mahdollisena demokraattisen palvelukulttuurin syntymistä, mikä näyttäytyisi toteutuessaan toimivana ja taloudellisena yhteiskunnan kehityssuuntana. Kestäviä ratkaisuja saadaan, kun asiakkaat voivat tulevaisuudessa avoimesti osallistua kehitystyöhön. Jos palveluiden käyttäjien läheisten tuki otetaan huomioon, voidaan voimavarat kaksinkertaistaa. (Seikkula & Arnkil 2009, 6.)

Tehtyjen tutkimuksien valossa voidaan nähdä, että palveluiden käyttäjien osallistumisessa on myös haasteita, mitkä rajoittavat käyttäjien osallisuutta kehittämistyössä. Nämä ovat vaikeudet tietää ennalta omia valintoja ja mieltymyksiä, kriittisyys uudellaisia ajatusmalleja kohtaan sekä kannatus jo tiedettyjen ja tunnettujen ratkaisuihin turvautumiseen. Lisäksi asiakkaiden edustavuus on yksi käyttäjien osallistumisen yleisistä haasteista. Edellytys käyttäjien osallistumiselle on heidän omaava kokemuksensa palveluiden käytöstä. (Virtanen ym. 2011, 37.) Von Hippel (2005, 33–34) on tunnistanut, että palveluiden käyttäjien tarpeet ovat vaihtelevia ja heiltä saatava tieto on laajasti levittäytynyt ja hajallaan. Tällöin palveluiden käyttäjien tarpeisiin vastaaminen on haastavampaa, jos kehittämistyöhön osallistuu kyseisen palvelun käyttäjästä ainoastaan muutama. (von Hippel 2005, 33–34.)

Meriluodon (2018, 106, 116) väitöskirja osoittaa, että kokemusasiantuntijoiden osallistumisen takana voi olla erilaisten projektien hallinnoijien täysin erilaisia ja toisiinsa nähden ristiriitaisia päämääriä ja tavoitteita. Kokemusasiantuntijahankkeet määrittelevät ja asettavat kokemusasiantuntijat asiantuntija muottiin, mikä näkyy keinona valita osallistujat, ohjata heidän osallisuuttaan toiminnassa tai rajata osallistuminen kokonaan ulos hankkeesta. Asiantuntija roolissa heiltä odotetaan kokemustiedon objektiivisen ja neutraalin tiedon välittämisen kykyä, missä omien tunteiden ja henkilökohtaisten näkemysten pois jättäminen on suotavaa tai suorastaan vaatimus. (Meriluoto 2018, 106, 116.)

Von Hippel (2005, 19–22) on myös osoittanut, että palveluiden käyttäjät eivät välttämättä kykene ilmaisemaan ja visualisoimaan heidän tarpeitaan ja haasteitaan tarpeeksi yksityiskohtaisesti, mistä on noussut tarve kehittää moninaisempia osallisuutta lisääviä toimintatapoja, jotta käyttäjien kokemusmaailmaa voidaan ymmärtää syvällisemmin. Laitilan (2010, 183) väitöskirjan mukaan yhteiskunta tarvitsee lisää erilaisia asiakaslähtöisyyteen perustuvia toimintatapoja ja joustavia yhteiskuntarakenteita osallisuuden kasvamisen mahdollistamiseksi, jotta jokaisella asiakkaalla olisi samanarvoiset lähtökohdat osallisuuteen yhteiskunnassa. Tutkimustulosten perusteella asiakkaiden osallisuus toteutuu, kun hän pääsee olemaan osallisena omassa hoidossa ja kuntoutuksessa, palveluiden kehittämisessä sekä järjestämisessä. (Laitila 2010, 183.) Myös Nummela (2011, 151) esittää väitöskirjassaan, että aikuissosiaalityössä tarvitaan asiakkaiden osallisuutta edistäviä työmenetelmiä, mikä vaatii ratkaisu- ja voimavarakeskeisen osaamisen kehittämistä ja juurruttamista.

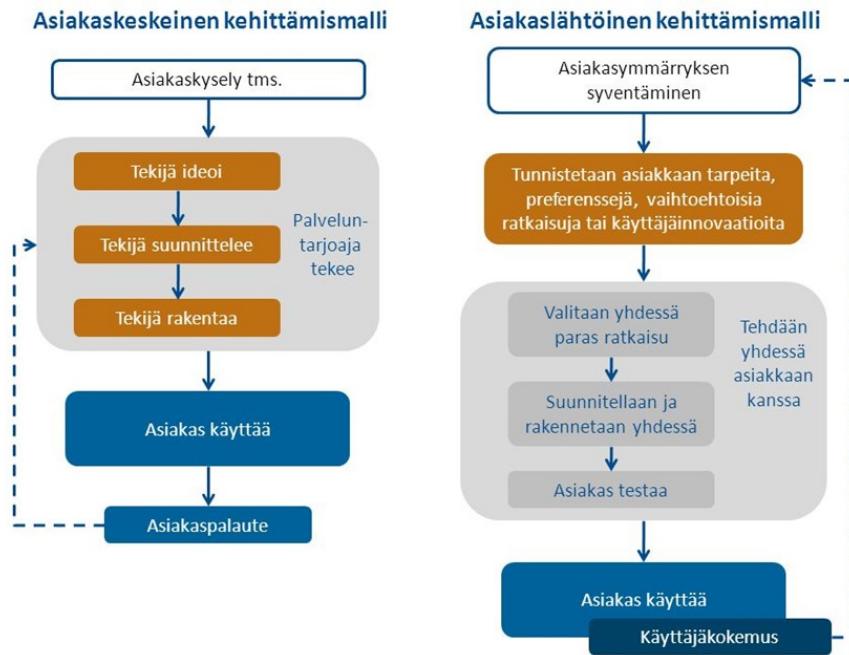
### **3 Asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen**

2000-luvun vaihteessa asiakaslähtöisyyden käsite alkoi yleistymään, sillä aloitettiin pohtimaan, että asiakaskeskeisyys ei enää kuvannut asiakasta aktiiviseksi subjektiksi palvelujärjestelmässä. Asiakaslähtöisyys perustuu asiakkaan ja työntekijän tasa-arvoiseen suhteeseen, missä yhteinen kieli ja kunnioittaminen ovat keskeisiä ohjaavia tekijöitä. Asiakaslähtöisessä palvelussa edetään asiakkaan näkökulmasta, missä kartoitetaan palvelukokonaisuuden merkittävimmät osatekijät. Tämä vaatii edelleen nyky-

yhteiskunnassa jatkuvaa ammatillista kehittämistä ja uusien käytäntöjen ja ajatustapojen oppimista. Aikaisemmin ammattilaisten toiminta on perustunut järjestelmäkeskeiseen ajatteluun, jossa on korostettu työntekijän asiantuntijuutta. (Pohjola 2010, 45–46.)

Hennalan (2011, 112–113) väitöskirjan tutkimustuloksista nousee esille palveluiden tuottajien halu edistää asiakaslähtöisyyden toteutumista mutta sitä estää puutteellinen tietämys ja osaamattomuus hyödyntää asiakaspalautteiden ja palvelutoivelistojen lisäksi palveluiden käyttäjiä osallistavia yhteistoiminnallisia lähestymistapoja sekä nähdä palveluiden käyttäjät kehittämistyön voimavarana. Edellä mainitut tulokset kuvaavat julkisella sektorilla julkisten palveluiden tuottajien vielä käyttämättömistä resursseista ajatellen palveluiden asiakaslähtöistä innovointia. Asiakaslähtöisyyden kehittämiseksi ja haasteiden ratkaisemiseksi tarvitaan lisää tutkimustietoa. (Hennala 2011, 112–113.)

Sosiaali- ja terveysalan arvoperusta rakentuu asiakaslähtöisyyteen, jossa asiakaslähtöinen toiminta perustuu vastavuoroisuudelle. Tämän toteutuminen edellyttää palveluntarjoajalta asiakasymmärrystä ja asiakkaalta palveluymmärrystä. Sosiaali- ja terveyssektorilla asiakasymmärryksestä puhuttaessa tarkoitetaan asiakkaan koko toimintaympäristöä. Asiakas on yksilö mutta sen lisäksi hän on osa perhettä, lähiyhteisöään ja yhteiskuntaa. Lisäksi asiakas tulisi nähdä resurssina, mikä mahdollistaa palveluiden käyttäjien toimijuuden toteutumisen. Näin ollen asiakkaan passiivinen rooli ainoastaan toimenpiteiden kohteena olemisena vähenee ja aktiivinen toimijuus kasvaa. Jotta tulevaisuuden sosiaali- ja terveyspalveluissa aikaansaadaan palveluita, joita tarvitaan, edellyttää palveluiden tuottaminen käyttäjien osallisuuden toteutumista kehittämistyössä. Merkittävää on tällöin voida erottaa asiakaslähtöinen toiminta asiakaskeskeisestä toiminnasta (ks. kuvio 1). (Virtanen ym. 2011, 18–19, 36–37.)



Kuvio 1. Asiakaslähtöinen ja asiakaskeskeinen kehittäminen (Virtanen ym. 2011, 37.)

Asiakaskeskeisessä kehittämisessä niin kuin asiakaslähtöisessä kehittämisessäkin palveluiden käyttäjien tarpeet ohjaavat palveluiden kehittämistä ja arviointia. Lisäksi asiakasta usein myös kuullaan palveluiden suunnitteluvaiheessa. Merkittävin ero näiden kahden käsitteen välillä on, että asiakaskeskeiseen kehittämiseen perustuvassa toiminnassa asiakasta ei oteta osalliseksi palveluiden toteuttamisen kehittämisvaiheisiin sekä toimintatapojen käytäntöjen ja keinojen vaikuttamiseen. Asiakaskeskeisyyteen sisältyy vahvasti myös se, että ehdotukset ja aloitteen tekeminen kehittämissynnylle eivät tule asiakkailta. Asiakkaan rooli on kommentoida ja esittää mielipiteitä jo olemassa olevista palveluista mielipidekyselyiden kautta. (Virtanen ym. 2011, 19, 36, 31.)

Asiakaslähtöisessä kehittämisessä aloite kehittämiseen voi tulla suoraan asiakkaalta. Asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palvelun suunnitteluun alusta asti, vaikuttaa palvelun toteuttamistapaan ja luoda erilaisia versioita palvelulle ennen sen kehittämisen jatkumista pidemmälle. Asiakkaille tehdyn tutkimuksen perusteella asiakaslähtöisyyden toteutuessa sektorista riippumatta merkittävintä on arvon antaminen palveluiden käyttäjien näkökannoille, kuuleminen sekä asiakkaan huomioon ottaminen

palveluprosessin jokaisessa vaiheessa. Tutkimusten valossa on nähtävissä, että asiakkaille ei ole merkittävintä, kuka palvelun tuottaa tai integroinnin käyttö palveluissa vaan se, että koostuuko palveluista asiakkaan tavoitteita kannatteleva, yhtenäistävä ja ymmärrettävissä oleva kokonaisuus. Palvelun käyttäjälle tärkeintä on kokemuksen syntyminen vuorovaikutustilanteessa, jossa hän tuntee tulleen autetuksi parhaalla mahdollisella tavalla. (Virtanen ym. 2011, 19, 36, 31.)

Vuoden 2012 tehdyn tapaustutkimuksen perusteella pyrittiin arvioimaan asiakasfoorumien toiminnassa osallisuuden toteutumista demokraattisuuden ja käyttäjänäkökulman esille tuomisen sekä moninaisten toimintamahdollisuuksien tarjoamisen näkökulmista. Tutkimuksen tulokset vahvistavat, että palveluiden käyttäjien osallistuminen tukee muutoksia ja vauhdittaa kehitystyötä kuntaorganisaatiotasolla joustavampaan ja asiakaslähtöisempään suuntaan. Asiakkaiden mielipiteillä voi olla suora seuraus palveluiden toteutumiseen, organisaatiokulttuuriin ja asiakaslähtöisen toimintamallin kehittämiseen. Kuitenkin tämän päivän yhteiskunnassa kuntien yhdistyminen sekä julkisten palveluiden ulkoistaminen ja kansainvälistyminen tuovat moninaisia haasteita asiakaslähtöisyyden toteutumiselle. Kuntien kasvaessa ja päätöksen teon siirtyessä kuntalaisista kauemmaksi osallistumismahdollisuudet ja osallistumistarpeet kehittyvät erilaisiksi ja niihin vastaamiseen tarvitaan uusia ratkaisuja. (Larjovuori, Nuutinen, Heikkilä-Tammi & Manka 2012, 323, 325.)

Palvelun käyttäjän asema 1990-luvun jälkeen on muuttunut toiminnan kohteesta aktiiviseksi toimijaksi. Muutos ei kuitenkaan johdu yksittäisestä tekijästä, vaan siihen ovat vuosien saatossa vaikuttaneet muun muassa lainsäädännölliset muutokset, tiedotusvälineiden käyttö palveluihin liittyvien oikeuksien tiedottamiseen sekä johtamisen toiminta- ja ajattelumallien muutokset. Lisäksi palvelun käyttäjän asema on muuttunut tekniikan kehittymisen myötä, sillä se on parantanut palveluiden saatavuutta sekä monipuolistanut palvelun käyttäjän ja tuottajan välistä vuorovaikutusta. Taustalla näyttäytyy myös julkiseen hallintoon liittyvä julkisen vallan käyttäminen. (Virtanen & Stenvall 2014, 153–155.)



Osa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista määrittelevät omalta osaltaan ja näkökulmastaan sen, mikä on palvelun käyttäjälle paras ja mitkä ovat asiakkaiden velvollisuudet ja oikeudet. Tämä ei kuitenkaan sulje pois sitä, etteikö julkinen toiminta eri aloilla voisi olla asiakaslähtöistä. Ennen kaikkea palveluiden käyttäjien asema on muuttunut julkisessa hallinnossa ja julkisissa palveluissa ratkaisevasti. Asiakasrajapinta on tämän myötä noussut uudella tavoin kiinnostavaksi sekä tutkimuksen että palveluiden kehittämisen kannalta. Tämä on lisännyt uudenlaisia vaatimuksia muun muassa julkisten organisaatioiden osaamiselle ja kehittämistoiminnalle. (Virtanen & Stenvall 2014, 153–155.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa asiakaslähtöisyys otetaan huomioon yhä enenemissä määrin nykyaikaisessa palvelutoiminnassa. Asiakkaiden mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen on kuitenkin melko uusi toimintatapa sosiaali- ja terveyspalvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä. (Niskala & Savilahti 2014, 3.) Sosiaalipalveluita määrittävä lainsäädäntö velvoittaa ottamaan huomioon osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden toteutumisen kaikissa toimintamuodoissa ja -tavoissa. Sosiaalihuoltolaki edellyttää, että palveluntuottajat tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden osallistumiseen ja vaikuttamiseen palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä (L1301/2014). Myös kuntalaki ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista edistävät asiakaslähtöisyyden toteutumista velvoittamalla, että kunnan asukkaalla ja palvelun käyttäjällä täytyy olla vaikutusmahdollisuus kunnan järjestämään toimintaan ja palveluiden eteenpäin viemiseen (L410/2015; L812/2000). Palveluiden kehittämistarve tulee organisaatioiden määritellyiksi, jos kunnan asukkaille ei mahdollisteta heidän osallisuuden toteuttamistaan (Nummela 2011, 151).

## **4 Kohti asiakaslähtöistä sosiaali- ja terveysjärjestelmää**

Asiakaslähtöisyyden kehittäminen vastaa useaan sosiaali- ja terveyssektoria koskevaan uudistustarpeeseen. Uudenlaisilla asiakaslähtöisillä toimintamalleilla voidaan lisätä hoidon vaikuttavuutta, palveluiden kustannustehokkuutta ja asiakkaiden ja työntekijöiden tyytyväisyyttä. Sosiaali- ja terveyssektoreihin kohdistuvat paineet kehittyä ja uudistua edistävät eri sektoreihin liittyvien perinteisten asiakkuuskäsitysten

muuttumista asiakaslähtöisempään suuntaan. Nykyään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilta vaaditaan entistä syvällisempää kykyä vastata asiakkaiden jatkuvasti kasvaviin ja moninaistuviin odotuksiin ja tarpeisiin. Asiakaslähtöisen kehittämisen näkökulmasta sosiaali- ja terveydenhuollon tilanne on 2000-luvun lopussa kohentunut ja asiakaslähtöisyyden merkitys kasvanut. Taustalla on kuitenkin vielä nähtävissä asiakkaan puolesta tekemisen kulttuuri Suomalaisessa terveydenhoitojärjestelmässä. Perinteisiin nojautuvassa hoitotyössä hyvää tahtova asiakasta passivoiva ja objektisoiva hoitotyö asettuu asiakaslähtöistä toimintatapaa vastaan. (Virtanen ym. 2011, 8–9, 32.)

Sosiaalihuollon lainsäädäntöä on viime vuosina uudistettu ja keskiössä on ollut asiakaslähtöisyyden vahvistaminen. Erilaisia kehittämisohjelmia kuten vuosina 2008–2011 ja 2012–2015 toiminut kansallinen kehittämisohjelma KASTE on tavoitellut asiakkaan aseman vahvistumista ja osallisuuden toteutumista. (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012-2015 2016, 6.) Häyhtiön (2017, 64) tutkimustulokset kertovat, että tuloksellinen ja menestyvä asiakkaiden osallistaminen kehittämistoimintaan vaatii sosiaali- ja terveydenalan organisaatioilta vielä pitkäaikaista perehtyneisyyttä ja harjaantumista sekä kokemuksen kartuttamista asiakaskehittäjien kanssa tehtävästä työstä. Asiakkaiden hyödyntämättömyys johtuu vielä puuttumattomista ja syntyvät rakenteista ja juurtumattomista osallistamisen toimintatavoista. (Häyhtiö 2017, 64.)

Sosiaali- ja terveystalvueluital tarjoavalla julkisella, yksityisellä ja kolmannella sektorilla on perinteiset yhteiskunnalliset roolit, palvelukulttuurit sekä jokaiselle sektorille kehittyneet historialliset identiteetit, mitkä tuovat erilaiset lähestymistavat asiakkuuteen. Asiakaslähtöisyyden kehittäminen on todettu madaltavan eri sektorien välisiä raja-aitoja ja tuovan sektoreita lähemmäksi toisiinsa. Asiakaslähtöisyyden kehittämistä tapahtuu eri sektoreilla jatkuvasti mutta yhteistyön ja yhteisen asiakaslähtöisyyden näkökulman puuttuessa uudet toimintatavat eivät leviä sektoreittain. (Virtanen ym. 2011, 10.) Metteri (2012, 206–207) on väitöskirjassaan tuonut esille järjestelmäkeskeisen sosiaalipolitiikan, mikä tarkoittaa palvelujärjestelmän tarkastelemista sen tehokkuuden kautta jo 1990-luvulla Suomessa tunnistetun asiakaslähtöisyyden sijaan. Tähän ajattelutapaan sisältyvät myös byrokraattinen ja järjestelmäkeskeinen

toimintatapa, mikä jättää asiakkailta tulevan tiedon ja näkökulmat ulkopuolelle. Tämä näkyy kohtuuttomien tilanteiden syntymisenä, joissa asiakkaat kokevat epäoikeudenmukaisuutta, turvattomuutta ja ulkopuolisuuden sekä syrjäytyneisyyden tunteita. (Metteri 2012, 206–207.)

Virtanen ja muut (2011, 10–11) korostavat, että tulevaisuudessa tavoitteena on ottaa käyttöön kumppanuusajattelu, jossa asiakkailla ja palveluiden käyttäjillä on yhä merkittävämpi asema. Tämän tyyppisessä ajattelussa julkinen, yksityinen ja kolmassektori sekä palveluiden käyttäjät nähdään tärkeänä kumppanina ja sidosryhmänä palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä. Tämä vaatii sektorirajat ylittävää näkemystä asiakaslähtöisyyden merkityksestä ja sen eri ulottuvuuksista, jotta sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestelmälähtöisesti rakentunut perusta palveluiden tarjoamiseksi pystyy kehittymään ja perustumaan asiakaslähtöisyyteen. Lisäksi tarvitaan palvelujärjestelmän kokonaisvaltaista kehittämistä ja palveluiden integroitumista toisiinsa. (Virtanen ym. 2011, 10–11.) Nummelan (2011, 139) väitöskirjan mukaan kumppanuusajattelu vahvistaa asiakkaan oikeuksia sekä ajattelumallissa toteutuu hyvän asiakkuuden kriteerit kuten vertaistuki, verkostomainen työtapa sekä asiakkaalle kuuluvien oikeuksien julki tuominen.

Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaan roolin tärkeys on laaja-alaisesti tunnistettu ja teorioitu. Edelleen asiakaslähtöisyyttä kuitenkin määritellään palveluita tuottavan organisaation tarpeista ja intresseistä käsin. Asiakkaan näkökulmasta kehittämisessä on kyse palvelun vastaamisesta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja palvelun tuomaan kokemukseen, kun taas organisaation näkökulmasta kysymys on järjestelmistä, malleista ja rakenteista. Palvelukokonaisuuksien kehittymistä asiakaslähtöisemmäksi sekä eri sektoreiden ja hallinnonrajat ylittäväksi toiminnaksi, tarvitaan yhteisen näkemys syntymistä yksityiselle, julkiselle ja kolmannelle sektorille syvällisemmästä asiakasymmärryksestä. Tällöin palveluiden suunnitteleminen ja kehittäminen perustuvat asiakkaiden tarpeisiin, toimintamalleihin ja asiakkaan kokonaisvaltaiseen näkemykseen. (Virtanen ym. 2011, 10–11.) Asiakaslähtöinen toiminta huomioi ja ymmärtää palveluita käyttävien erilaiset asiakkuudet ja asiakkaiden yksilölliset tarpeet, joten tärkeäksi pohdittavaksi asiaksi jää, kuinka erilaisia toimintatapoja ja -linjauksia

käyttäen asiakkaat tulee kokonaisvaltaisesti ja yksilöllisesti kohdatuksi ja kohdelluksi (Valkama 2009, 35).

## 5 Palveluiden kehittäminen

Palveluiden kehittämisen myötä saavutetaan asiakaslähtöisempiä palveluita. Lisäksi muita merkittäviä hyötyjä ovat palveluiden tuottavuuden ja tehokkuuden kasvu. Sosiaali- ja terveydenhuollon palveluiden suunnittelulla ja kehittämisellä voidaan karsia palvelutarjonnasta tarpeettomia päällekkäisyyksiä sekä poistaa palveluita, jotka ovat asiakkaiden vaikeasti löydettävissä, niitä ei haluta käyttää tai palveluita ei tarvita. (Virtanen ym. 2011, 38–39.) Palveluiden kehittämistä varten on kehitetty erilaisia hyväksi havaittuja menetelmiä, joita ovat esimerkiksi asiakasraadit, kokemusasiantuntijuus ja kehittäjäasiakasryhmät. Nämä edellä mainitut ovat myös alustoja, joissa asiakkaat ja ammattilaiset voivat toimia kehittäjäkumppaneina. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 32.)

### 5.1 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittäminen on yli rajojen tapahtuvaa yhteistyötä eri toimintakokonaisuuksista vastaavien vastuutahojen välillä. Yhteistyöllä pyritään saavuttamaan yhdessä luotuja tavoitteita toiminnan parantamiseksi. Yhteiskehittämisen toiminta toteutuu eri vastuutahojen raja-alueilla. Toiminnan kehittäminen voi käsitellä asiakkuuksia, palveluprosesseja tai toimintamuotoja. (Viirikorpi 2013, 153.)

Virtanen ja Stenvall (2014, 158–161) tuovat esille perinteisen palveluajattelun ja yhdessä luomisen poikkeavuudet toisiinsa nähden, vaikka käytännön toiminnassa näiden erottaminen ei ole yksiselitteistä. Perinteinen palveluajattelu perustuu organisaatiopohjaiseen pohdintaan, kun taas yhteiskehittäminen eli yhdessä luominen perustuu asiakaslähtöisyyteen. Palveluajattelulle tyypillistä on asiakkaan passiivinen asema palveluiden kehittämisen osallistumiseen, kun taas yhdessä luomisen toimintatavassa asiakas on tasapuolinen osallistujana koko kehittämistyön ajan. Yhdessä

luomisen prosessin käynnistää asiakkaiden kokemukset. Tämän seurauksena toiminnan etenemistä ohjaa palveluiden käyttäjien näkemykset ja kokemukset. Yhdessä luominen perustuu yhdessä tekemiseen ja yhteisen näkökulman löytämiseen sekä kumppanuusajatteluun. Lopputuloksena on käyttäjien tarpeisiin vahvemmin vastaavat palvelut. Sekä asiakkaiden että ammattilaisten keskinäinen ymmärrys palveluiden kehittämisen tarpeista kasvaa. (Virtanen & Stenvall 2014, 158–161.)

Koiviston ja Pohjolan (2013, 93) mukaan yhteiskehittämisen toimintatavan tavoitteena on tarjota kaikille toimijoille yhtäläinen mahdollisuus osallistua kehittämisprosessiin. Sosiaali- ja terveysalalla asiakkaiden lisäksi muita toimijoita ovat palveluista vastaavat ammattilaiset ja organisaatiot. Kehittämisen toteutumiseen voivat myös vaikuttaa poliittiset ja hallinnolliset toimijat, jotka asettavat edellytyksiä toiminnan toteutumiselle. Verrattuna aikaisempiin kehittämisen toimintatapoihin yhteiskehittäminen edellyttää osallistujilta uudenlaista ajattelu- ja toimintatavan muutosta. Yhteiskehittäminen on onnistuessaan oppimisprosessi, jossa yhdenvertainen vuorovaikutus tukee keskustelua sekä yhteinen ymmärrys kehitystavoitteista vahvistuu ja kehittyy matkan varrella. Yhteiskehittäminen ei siis tarkoita ainoastaan mielipiteiden ilmaisua, vaan jokaisen tahon sitoutumista kehitystavoitteisiin ja määränpään saavuttamiseen. (Koivisto & Pohjola 2013, 93.)

Harran (2014, 192) väitöskirja tutkimuksen tuloksena yhteistoiminnan onnistumisen perusta ovat itsemääräämisoikeuden loukkaamattomuus ja autenttisuus, jotka antavat turvaa ja voimistavat läsnäolijoiden arvokkuutta ja merkittävyyttä yhteistyössä. Palsasen ja Kääriäisen (2015, 200–201) tutkimushaastattelussa asiakkaat ja ammattilaiset olivat kokeneet tasa-arvoisen ja jaetun asiantuntijuuden välttämättömiksi tekijöiksi yhteiskehittämisen toimintatapaa hyödyntävässä kehittämistyössä. Vaikka toiminnan tuloksena oli syntynyt sosiaalityön kentälle uusia toimintamalleja, yhteistyön myötä osallistujat olivat kokeneet sitäkin merkityksellisemmäksi oman elämän henkilökohtaisen kasvun ja kehityksen muutokset. Vertaistuki ja vertaisuuden kokeminen olivat tutkimuksen mukaan kehittäjäryhmän osallistujien kokeman muutosprosessin taustalla. (Palsanen & Kääriäinen 2015, 200–201.)

Yhteiskehittäminen on Hietalan ja Rissanen (2017, 169) mukaan toimintaa, jossa ammatillinen tieto ja palveluiden käyttäjien kokemustieto ovat vuorovaikutuksessa toisensa kanssa. Yhteiskehittämisessä on kyse uudenlaisen luottamukseen perustuvan vuorovaikutuksen rakentumisesta, jossa eivät näy ja erotu perinteiset asiantuntijuiden raja-aidat. Toimintaan osallistujien näkökulmat ja roolit saattavat parhaimmillaan muuttua, sillä yhteiskehittäminen voi vaikuttaa osallistujien asiantuntijuuteen henkilökohtaisella tasolla. Toiminta antaa ammattilaisille mahdollisuuden uudenlaisen asiantuntemuksen rakentumiselle. Yhteiskehittäminen luo tilaisuuden avoimen, reflektiivisen sekä toisenlaisia näkökulmia ymmärtävän tietotaidon oppimiselle ja kehittymiselle. Palveluiden yhteiskehittäminen kasvattaa ja voimistaa palveluiden käyttäjien roolia ja antaa edellytykset kuntoutumiselle sekä vahvistaa henkilökohtaisien kehittymismahdollisuuksien ja toivon luomista. (Hietala & Rissanen 2017, 169.)

Isola ja muut (2017, 32–33) kuvaavat yhteiskehittämisen olevan prosessi, joka etenee vaiheittain. Nämä vaiheet ovat osallistujiin tutustuminen, hämmästyminen, luottamuksellisten suhteiden rakentaminen, dialogisuus, kokemusmaailman sanoittaminen ja päämäärien suunnittelu. Yhteiskehittämisestä ei voida puhua, jos osallistujat saavat ainoastaan vaikuttaa kehittämistyön sisältöön. Heidän tulee olla osallisena kehittämishankkeen suunnittelusta aina työn arviointiin asti. Yhteiskehittämiseen liitetään myös tärkeänä osana johtajien ja päättäjien läsnä oleminen, sillä he voivat viedä eteenpäin kehittämistyöstä saadut tulokset käytäntöihin asti. (Isola ym. 2017, 32–33.)

Perinteisesti ammatillisuus on pohjautunut asiakkaiden ongelmien käsittelemiseen ja ratkaisemiseen mutta yhteiskehittäminen on tullut haastamaan tätä toimintatapaa ja luonut puitteet uuden tyyppiselle toimijuudelle (Raivio 2018, 28). Kehittäjäasiakastoimintaa sävyttää toiminnan avoimuus ja pyrkimys luoda uutta sekä vahva luottamuksen rakentuminen osallistujien välille. Yhteiskehittämisen myötä osallistujien kesken voi parhaimmillaan esiintyä jaettua toimijuutta, joka muodostuu osallistujien välisestä yhteistyöstä, sitoutumisesta sekä yhteisestä vastuun jakamisesta ja tuen antamisesta. Yhteiskehittäminen lisää asiakasosallisuuden lisäksi asiakkaiden hyvinvointia, joka sisältää heidän elämänlaadun kohenemisen ja onnellisuuden. Hyvinvoinnin yksi ulottuvuuksista on osallisuus, joka näkyy ryhmien ja yksilöiden välisissä suhteissa

sekä yhteenkuuluvuuden tunteena sekä myötävaikuttaa positiivisesti elämiseen perheessä, yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Lisäksi osallisuus näyttäytyy sosiaalipoliittisella tasolla mahdollisuutena vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin. (Niskala ym. 2015, 140, 145.)

Fudge, Wolfe, ja McKevitt (2008, 313–317) tuovat etnografisen tutkimuksen valossa esille palveluiden käyttäjien motivaatiotekijöitä ottaa osaa yhteiskehittämisen toimintatapaa hyödyntävän aivohalvauspalveluiden kehittämistyöryhmään. Tutkimuksessa paljastui, että palveluiden käyttäjät eivät ajatelleet kehittämiseen osallistumisesta ainoastaan mahdollisuutena olla osallisena vaan syitä osallistumiselle oli löydettävissä useita. Palveluiden käyttäjien motivaationa osallistua kehittämistyöhön muodostuivat heille annetuista oikeuksista ilmaista mielipiteensä vapaasti käyttämistään palveluista sekä mahdollisuudesta tavata muita samanlaisessa tilanteessa olevia ihmisiä ja näin ollen saada vertaistukea. Lisäksi motivaatiota osallistua lisäsivät mahdollisuudet saada tietoa aivohalvauslääketieteen kehityksestä, päästä seuraamaan läheltä aivohalvauksen jälkeistä toipumisprosessia ja sen kehitystä sekä saada sosiaali- tai terveyspalveluihin liittyvää ohjausta ja neuvontaa. (Fudge ym. 2008, 313–317.)

Vähäiselle osallistumiselle selittäviä tekijöitä olivat palvelujen käyttäjien kokemustiedolle annettu arvo, käyttäjien epämääräinen tai vaillinainen tulkinta osallistumisen käsitteestä sekä vaihtelut ammattilaisten ja palvelujen käyttäjien ymmärtämisessä ja sitoutumisessa osallistumiseen. Tutkimuksessa nousi esiin, että kehittämistyöhön osallistuvien toimijoiden osallistumisen hyötyjen vaikutuksista palveluun olivat haastavampia tunnistaa, kun taas selvä piirteisemmin oli erotettavissa osallistujien saama henkilökohtainen hyöty osallistumisesta kehittämistyöhön. Tutkimus osoittaa, että palveluiden käyttäjien osallistuminen ei automaattisesti paranna palvelun laatua, sillä siihen vaikuttaa lisäksi suuri määrä eri tekijöitä kuten sitä harjoittavien ymmärrys toimintatavan käytöstä, henkilökohtaiset ideologiat, olosuhteet ja tarpeet. Tutkijoiden mukaan politiikan toimintakentällä on käytävä enemmän keskustelua siitä, miksi käyttäjien halutaan osallistuvan ja mitä toivotaan saavutettavan lisäämällä palvelui-

den käyttäjien osallisuutta palveluiden kehitystyössä. Lisäksi tarvitaan enemmän tutkimusta siitä, miten käyttäjien osallisuutta voitaisiin parantaa ja saada enemmän luotettavaa todistusaineistoa osallistumisen eduista. (Fudge ym. 2008, 313–317.)

Bovairdin ja Loefflerin (2012, 1122) mukaan palveluiden käyttäjien tuoma arvo julkisten palveluiden kehittämisessä muodostuu palveluiden käyttäjien tuomasta hiljaisen tiedon ja palvelukokemusten jakamisen hyödyntämisestä, palveluiden käyttäjien laaja-alaisen tietotaidon ja osaamisen hyödyntämisestä ja kehittämistyöhön sitoutuneiden mahdollisuudesta toimia palveluiden kehittämisen kannattajina ja puolesta-puhujina. Lisäksi osallistujien kanssa yhteiskehittämisen tuloksena voidaan kehittää aidosti asiakkaiden tarpeita vastaavia palveluita erilaisten asiakasryhmien tarpeet huomioiden (Bovaird & Loeffler 2012, 1122).

Vaikka yhteiskehittämisen toimintatavan hyödyntäminen tuo mahdollisuuksia kehittää sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita, liittyy siihen myös vahvasti ammatillisia, poliittisia ja eettisiä haasteita. Näitä ovat resurssirajoitukset, yhdenvertaisen mahdollisuuden tarjoaminen kehitystyöhön toimijasta riippumatta, arvostiridiat toimijoiden välillä, epätasa-arvoiset sosiokulttuuriset olosuhteet, toimijoiden roolien välisten valtasuhteiden ja mahdollisten hierarkkisten jännitteiden synty sekä oikeudenmukaisuuden toteutuminen kehitystyössä. Yhteiskehittäminen saattaa eri toimijat yhteen ja tarjoaa moninaisia muutosmahdollisuuksia, tarkoittaa se myös tavoitteiden saavuttamisen arvioimista sen suhteen, mikä on käytännön tasolla saavutettavissa sekä kuinka poliittiset raja-aidat ja eettiset ongelmat huomioidaan. Vaikka riskit ja haasteet ovat osa yhteiskehittämistä, antaa se moninkertaisesti potentiaalisia parannus- ja kehittymismahdollisuuksia muuttaa sosiaali- ja terveystajärjestelmää. (Singh, Owens & Cribb 2017, 1132–1135.)

Hietala ja Rissanen (2017, 180) toteavat, että palvelujärjestelmän perusolettamus voi olla ristiriidassa yhteiskehittämisen edellyttämän osallistumisen kanssa. Sosiaali- ja terveysalan työ on perinteisesti perustunut ammatilliseen koulutukseen ja asiantuntijuuteen. Tämän myötä ammatilliset lähtökohdat määrittävät ja rajaavat asiakkaiden osallistumisen mahdollisuudet ja vaikuttamisen keinot. Vallitsevana oletuksena pide-



tään, että asiakkaalla on mahdollisuus toimia ja vaikuttaa subjektina. Tämän oletuksen takana on kuitenkin käsitys siitä, ettei osallistumisen reunaehdoja nähdä eikä tunnisteta. Yhteiskehittäminen antaa mahdollisuuden tuoda kokemustieto osaksi ammatillisuutta, palveluita ja päätöksentekoa. Tämä on kuitenkin kytköksissä siihen, kuinka kokemustiedon hyödyntäminen otetaan huomioon lainsäädäntöön pohjautuvassa palvelujärjestelmässä. Yhteiskehittämisen vaikutukset ammatilliseen osaamiseen, palveluiden uudistamiseen sekä päätöksentekoon voi olla hyvin merkittä tekijä ja uudenlainen toimintatapa vain, jos järjestelmä ja sen sisältämä toimintakulttuuri sen sallivat. (Hietala & Rissanen 2017, 180.)

Torfin, Sørensen ja Røiseland (2019, 1–3) näkevät, että julkinen sektori on tällä hetkellä muutoksessa, jossa juridinen auktoriteetti ja palveluiden tarjoaja on ottamassa askeleita kohti yhteisluomisen toimintatapaa. Tutkijoiden mukaan yhteisluomisen käyttöönoton onnistumiseen ja toimintatavan pysyvyyden vankistamiseen tarvitaan uudenlaisia palvelujärjestelmän rakenteita, erilaisia johtamisen muotoja ja jatkuvaa vuorivaikutusta ammattilaisten kanssa työkalujen ja menetelmien kehittämiseksi sekä jatkotutkimuksia, jotta voidaan osoittaa ja tarkentaa tutkimuksien ja testausten valossa toimintatavasta saatujen hyötyjen merkittävyys ja arvo yhteiskunnan sosiaali- ja terveyspalveluiden kehityksen takaamiselle ja turvaamiselle. (Torfin ym. 2019, 28.)

## 5.2 Kokemustieto

Kokemustieto on kokemusasiantuntemuksen, vertaisuuden ja yhteiskehittämisen keskiö. Kokemustieto tuo näkyväksi sairastumisen, kärsimyksen, avun tarpeeseen perustuvien ja usein leimaavien kokemusten merkityksen. Tämä mahdollistaa samaistumisen kokemuksia sekä vertaisille että ammattilaisille. Kokemustiedon haasteena on sen tuominen ammattilaisten hyödynnettäväksi asiantuntijatiedon rinnalle. (Hietala & Rissanen 2017, 178–179.) Kehittäjäkumppanuudessa asiakkaiden kokemustietoa arvostetaan ja kunnioitetaan yhtä paljon kuin ammattilaisten tietotaitoa (Isola ym. 2017, 32).

Myös ammattilaisilla on omakohtaisia tai läheisen tilanteen myötä syntyneitä kokemuksia, jotka nousevat pintaan, kun osallistujat herkistyvät kokemustiedolle yhteiskehittämisen tilanteissa. Ammattiosaamiseen sisältyy henkilökohtaisten tunteiden ja kokemusten sulkeminen asiakastilanteissa. Perinteisesti mielletään ammattilaisen tunteiden ja kokemusten esiin tuominen epäammattillisena toimintana. Yhteiskehittäminen antaa mahdollisuuden tulla nähdyksi kokonaisuutena, mikä kuntouttaa sekä kehittäjäasiakkaita ja ammattilaisia. Yhteiskehittämisen toimintatapa herättää pohtimaan myös työntekijöiden kokemustiedon arvostamista. (Hietala & Rissanen 2017, 178.) Kokemustiedon välittyminen ja sisäistäminen saattaa edellyttää ei-tietämisen tilan oivaltamista ja tietoista oman ammatti-identiteetin pohtimista, mikä edesauttaa muiden osallistujien näkökulmien ja kokemusten kuulemistä. Tämä ei kuitenkaan tarkoita oman osaamisen ja asiantuntemuksen hylkäämistä ja pois sulkemista, vaan ammatillinen tietotaito tuodaan esiin ryhmän osallistujien ja prosessin ehdoilla. (Hietala 2018, 128)

Kokemustiedon välittyminen tapahtuu vuorovaikutussuhteessa. Ilman kommunikatiivista, sitä olisi mahdotonta hyödyntää. Kokemustieto saa merkityksensä ja tarkoituksen osallistujien keskinäisessä vuorovaikutuksessa, ja sosiaalisissa tilanteissa. Työntekijän ammatillisuutta on kuunnella ja havaita palveluiden käyttäjien tarpeita heidän kokemuksiansa kautta. (Raivio 2018, 27.) Vuorovaikutuksen kautta johtajille ja ammattilaisille kehittyvät uusia mahdollisuuksia viedä palveluja eteenpäin asiakkaiden, heidän läheistensä ja kokemusasiantuntijoiden kanssa. Kiinnostus asiakkaiden ja kollegojen kokemuksista sekä arvostamalla omia kokemuksia uudella tavalla mahdollistaa yhteiskehittämisen kokemuksellisuuden keskiön toteutumisen. (Hietala, Kinnunen, Kauppila & Karjalainen 2018, 37–38).

Kokemustieto antaa ammattilaisille mahdollisuuden samaistua ja ymmärtää sekä fyysisen että sosiaalisen kärsimyksen merkityksen. Tämän myötä ammattilainen pystyy yhä paremmin tunnistamaan asiakkaiden tilanteita sekä tulkitsemaan niitä yhdessä asiakkaan kanssa. Yhteiskehittämisen toimintatapa edesauttaa ammattilaisia tietoisesti luopumaan rutinoituneista toimintatavoista ja valmiista ratkaisumalleista. Tämä antaa tilaa asiakkaan kokemustiedon esiin tulemiselle ja hänen toimijuutensa kas-

vulle. Yhteiskehittämisen toteutuessa ammattilaisen osaaminen ja asiakkaan kokemus yhdistyvät joustavasti sekä yhteistyössä välittyä asiakkaan kokemustiedon kunnioittaminen ja persoonallisten sekä sosiaalisten voimavarojen tukeminen ja huomioon ottaminen. Kuitenkin yhteiskehittämisessä saattaa tulla vastaan raja, jossa osapuolten taustalla olevat näkemykset ja keskinäinen kommunikointi eivät kohtaa. (Hietala & Rissanen 2017, 179–180.) Yhteisen ymmärryksen esteenä voi olla, että asiakas ei osaa sanoittaa kokemuksiaan tai ammattilaisen käyttämä kieli on asiantuntevaa ja sisältää ammattikieltä. Tällöin tueksi voidaan tarvita läheisiä tai kokemusasiantuntijoita sanoittamaan kokemuksia ja toimimaan tulkkeina. (Isola ym. 2017, 32.)

### 5.3 Kehittäjäkumppanuus

Kehittäjäkumppanuudessa palveluiden käyttäjä nähdään aktiivisena kehittäjäkumppanina, jonka rooli ulottuu aikaisemmasta kokemustiedon tuottajasta päätöksentekoon osallistuvaksi kehittäjäasiakkaaksi. Jotta kehittäjäkumppanuus voi toteutua, tarvitaan palvelukäytänteiden ja -rakenteiden muutoksia. Lisäksi tarvitaan tietoista, kumppanuutta mahdollistavien, uudenlaisten toimintatapojen rakentamista ja juurruttamista toimijoiden ja palveluiden tuottajien kesken. (Harra ym. 2017, 147, 150–151.)

Yhteistoiminta on perusta kehittäjäkumppanuuden rakentumiselle, missä korostuu toimijoiden vastavuoroisen suhteen rakentaminen, keskinäisen luottamuksen ja kunnioituksen tavoittelemine. Kehittäjäkumppanuuden toteutumisen merkittävin tekijä on toimijoiden osallisuuden toteutuminen yhdenvertaisesti. Toimijoiden sitoutuminen muutoksen toteutukseen edellyttää toiminnalta osallistujien mahdollisuutta harjoittamiseen ja yhteisen toiminnan suunnitteluun yhteistoiminnan alku askeleista asti. Valmiiksi laadittu ja määritetty kehittämissuunnitelma supistaa osallistujien tilaa omalle ajattelulle, jolloin herkästi osallistujien sitoutuminen ja osallisuus jää alhaiseksi. (Harra ym. 2017, 153, 158.)

Palvelu eivät sinänsä itsessään tuota asiakkaille arvoa, vaan palveluista saatava henkilökohtainen hyöty koetaan arvokkaaksi. Tämä voi olla perusta ja seuraus sille, että

palveluiden kehittäjäkumppaneiksi valikoituu etupäässä aktiivisia osallistujia. Osallistujilla saattaa olla ainoastaan äärimmäisen hyviä tai huonoja kokemuksia palveluista. Kehittäjäkumppanilla voi olla myös omakohtaisia intressejä, joita hän haluaa ajavan eteenpäin. Kehittämisen työn tuloksista nauttiminen ei ole palvelun kehittämiseen osallistujille aina itsestään selvä asia kehittämistyön aikajänteen vuoksi. (Harra ym. 2017, 149.)

Salonen (2012, 16) kertoo tutkimusartikkelissaan, että toimijoiden välinen kumppanuus vaatii osallistujilta kykyä asettua eri tavoin ajattelevien ja käyttäytyvien asemaan. Tämän seurauksesta oma ajattelu ja toiminta tulee kyseenalaistetuksi sekä omaa asiantuntijuuden toimenkuvaa ja roolia pohtii eri näkökulmista. Kumppanuuden syntyminen ja kehittyminen vaatii joustavien ja yhdessä sovittujen toimintatapojen sopimista. (Salonen 2012, 16.) Kehittäjäkumppanuudessa turvalliseksi tunnetut ja palvelujärjestelmän asettamat roolit, tehtävä- ja vastuualueet sekä asiakas-työntekijä-suhde hälventyvät ja väistyvät niin, että kehittäjäryhmän ulkopuolelta katsottuna ei voida enää havaita ja erottaa tutuksi tulleita yhteiskunnan asettamia rooleja (Hietala ym. 2018, 18).

## **6 Palvelupolut kuntoon -hanke**

Paljon palveluja tarvitsevien työttömien ja työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden tarpeisiin vastaava palveluohjaus on havaittu erityisen kriittiseksi painopisteeksi sekä Keski-Suomessa että valtakunnallisesti. (Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus n.d.) Palveluohjaus on työtapa, jossa painottuu asiakaslähtöisyys ja korostuu asiakkaan edun asettaminen ensisijaiseksi toiminnan lähtökohdaksi. Palveluohjaus näyttäytyy tapana tehdä asiakastyötä, jossa huomioidaan asiakkaan yksilölliset tarpeet sekä organisaatiossa palveluiden yhteensovittamisen yhtenä toimintatapana. Palveluohjauksen kehittämisen tarpeen taustalla näyttäytyviä ilmiöitä ovat yhteiskunnalliset rakennemuutokset kuten tavoitteellinen siirtyminen asiakaskeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen, sosiaaliturvajärjestelmän hajanaisuus ja kompleksisuus sekä pitkäaikaistyöttömyys. Lisäksi tarvitaan ennaltaehkäisevää palveluohjausta sekä yhteistyötä yli sektorirajojen. (Hänninen 2007, 11–12.)

Euroopan sosiaalirahaston (ESR) Kestävää kasvua ja työtä 2014–2020 rakennerahasto-ohjelman rahoittama Palvelupolut kuntoon -hanke on yksi toimintalinjan viisi hankkeista, joka on ottanut tavoitteeksi kehittää kokonaisvaltainen palveluohjauksen toimintamalli Keski-Suomeen huomioiden palveluohjauksen eri tasot paljon tukea tarvitsevien, haavoittuvassa elämäntilanteessa elävien työkäisten ja heidän läheistensä näkökannasta. (Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus n.d.) Palveluohjauksen kolme eritasoista työtettä ovat neuvonta, palveluohjauksellinen työote ja intensiivinen palveluohjaus. Kolmitasoinen palveluohjaus palvelee kaikkia eri asiakasryhmiä ja mukautuu yksilöllisten asiakastilanteiden ja -tarpeiden mukaan. (Hänninen 2007, 14.)

Hankkeessa palveluohjauksen mallia ja laatukriteereitä kehitetään yhteiskehittämisen toimintatapaa hyödyntäen kehittäjäryhmissä, jotka muodostuvat asiakkaista, kokemusasiantuntijoista, järjestö- ja vapaaehtoistoimijoista sekä sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalveluissa toimivista ammattilaisista (Palvelupolut kuntoon (PAKU) 2018–2020 2020). Yhteiskehittämisen toimintatapa edistää valtasuhteiden ja erilaisten roolien taka-alalle jäämistä kehittämistyössä, mikä luo yhdenvertaisen osallisuuden toteutumisen ja avoimen vuorovaikutuksen kehittäjäryhmissä. Toimintatavan myötä mahdollistetaan kokemustiedon ja ammatillisen tiedon yhdistyminen. (Parempaa palveluohjausta yhdessä kehittämällä 2020.)

Hankkeen kehittäjäryhmien työpajoissa on hyödynnetty yhteiskehittämisen toimintatavan rinnalla palvelumuotoilua. (Parempaa palveluohjausta yhdessä kehittämällä 2020.) Palvelumuotoilussa keskeistä on palvelun käyttäjän osallistuminen palvelun kehittämisen jokaiseen vaiheeseen. Kehittäminen alkaa yhteisen ymmärryksen muodostamisella kehitettävästä kohteesta, minkä jälkeen kehittäminen eteen vaiheittain. Palvelumuotoilussa visualisointi toimii kehittämistyön tulosten esittämisen tukena. (Tuulaniemi 2015, 116–117.)

## 7 Tarkoitus ja tavoite

Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa yhteiskehittämisen toimintatavan hyödyntämisestä sosiaali- ja terveydenalan palveluiden kehittämisessä. Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvata puhelinhaastatteluiden avulla kehittäjäryhmän kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia yhteiskehittämisen toimintatavasta.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- Millaisena kehittäjäryhmän osallistujat kokevat yhteiskehittämisen toimintatavan kehittäjäryhmässä?
- Millaista kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyötä yhteiskehittämisen toimintatapa edellyttää?
- Miten kehittäjäryhmään osallistujat kuvaavat yhteiskehittämisen toimintatavan hyödyntämistä sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä?

## 8 Tutkimuksen toteuttaminen

Laadulliseen tapaustutkimukseen oli valittu tapaukseksi Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmän hyödyntämä yhteiskehittämisen toimintatapa. Aineiston keruun menetelmänä käytettiin laadulliseen tutkimukseen pohjautuvaa teemahaastattelua, joka toteutettiin yksilöhaastatteluna puhelimella. Vapaaehtoisuuteen perustuvan suostumuksen puhelinhaastatteluun antoivat kahdeksan kehittäjäryhmän osallistujaa. Kerätyn tutkimusaineiston analysoinnissa hyödynnettiin aineistolähtöistä teemoittelu.

### 8.1 Menetelmä

Tutkimusmenetelmäksi valittiin laadullinen tapaustutkimus, sillä tutkimus keskittyi Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmästä nouseviin kokemuksiin yhteiskehittämisen toimintatavasta. Tapaustutkimus on laadullisen tutkimuksen muoto, jossa

tarkastellaan tiiviisti tutkittavana olevaa ilmiötä. Tapaustutkimuksessa olennaisia asioita ovat tutkittava tapaus tai tapaukset, joita edustaa valittu tutkimusaineisto. (Eriksson & Koistinen 2005, 1, 34.) Tutkimuksessa tapaus oli yhteiskehittämisen toimintatapa, jota tutkimusaineistona edusti Palvelupolut kuntoon -hankkeen yksi kehittäjäryhmä hankkeen 13: sta kehittäjäryhmästä. Kehittäjäryhmän osallistujat olivat paljon palveluja tarvitsevat työttömät tai työelämän ulkopuolella olevat henkilöt, jotka osallistuivat hankkeeseen kehittäjäasiakkaina. Lisäksi kehittäjäryhmä muodostui kuntien sosiaali-, terveys-, ja työllisyyspalveluiden työntekijöistä.

Tapaustutkimuksesta syntyneitä tuloksia ei voida käyttää yleisten tilastojen muodostamiseen tai laajemman ilmiön ymmärtämiseen. Näin ollen yhden tapauksen tutkiminen ei ole tieteellisesti hyödyllistä mutta se antaa mahdollisuuden jatkotutkimusaiheille. Tapaustutkimuksen avulla saatuja tutkimustuloksia voidaan kuitenkin soveltaa yleisen teorian muodostamiseen, mutta päätavoite tapaustutkimuksille on antaa yksityiskohtaista ja täsmentävää tietoa tutkitusta ilmiöstä tapausten avulla. Kun ollaan erityisen kiinnostuneita valitusta tapauksesta ja halutaan ymmärtää ainutlaatuista tapausta yksityiskohtaisesti, muodostuu itsessään arvokas tapaustutkimus. (Eriksson & Koistinen 2005, 1, 34.)

Eriksson ja Koistinen (2005, 4–5) tuovat esille, että tapaustutkimus on monimuotoinen tutkimuksellinen lähestymistapa ja sitä käytetään useilla eri tieteenaloilla, minkä vuoksi tapaustutkimuksen yksiselitteinen määrittely on haastavaa. Ainoa yhdistävä tekijä tapaustutkimusten välillä on, että tutkimuksissa tarkastellaan yhtä tai useampaa tapausta. Tapausten määrittely, analysointi ja ratkaisu ovat tapaustutkimuksen keskeiset tavoitteet. Tutkimuksen lähestymistavaksi on hyvä valita tapaustutkimus, jos valitusta aiheesta on vain vähän saatavilla tutkimustietoa tai tutkimuskohteena on jokin tämänhetkessä yhteiskunnassa elävä ilmiö. (Eriksson & Koistinen 2005, 4–5.) Vilka (2015, 156) painottaa myös, että tapaustutkimus soveltuu erittäin hyvin tutkimuksen tarkastellessa tämänhetkistä tilannetta. Tapaustutkimus soveltui viitekehystenä erinomaisesti tutkittavana olevan ilmiön tutkimiseen, koska yhteiskehittämisen toimintatavan hyödyntämisestä sosiaali- ja terveydenalan palveluiden kehittämisessä oli löydettävissä vähän tutkittua tietoa. Lisäksi kehittäjäasiakkaiden ja työnteki-

jöiden osallistuminen sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen vastaa tämän päivän tarpeeseen rakentaa sosiaali- ja terveyspalvelut asiakaslähtöisesti sekä viedä eteenpäin sektorirajat ylittävää yhteistyötä. Näin ollen ilmiön kuvaaminen oli myös sen ajankohtaisuuden vuoksi tarpeellista.

Tapaustutkimus ei etene aina suoraviivaisesti, vaan työvaiheiden keskinäinen järjestyks voi muuttua tutkimuksen edetessä. Tapaustutkimukselle on kuitenkin koottu tietyt vaiheet riippumatta siitä, minkälaista tapaustutkimusta ollaan tekemässä ja missä järjestyksessä vaiheet toteutetaan (ks. kuvio 2). Tyypillistä tapaustutkimuksen tekemiselle on, että työvaiheisiin palataan useaan kertaan ja tutkimuskysymyksiä voidaan muuttaa ja tarkentaa tutkimuksen eri vaiheissa. (Eriksson & Koistinen 2005, 19.)

➤ Tutkimuskysymysten muotoileminen
➤ Tutkimusasetelman jäsentäminen
➤ Tapausten määrittely ja valinta
➤ Teoreettisten näkökulmien ja käsitteiden määrittely
➤ Aineiston keruun menetelmien valinta ja toteutus
➤ Aineiston analyysitapojen valinta ja aineiston analysointi
➤ Tulosten raportointitavan valinta ja raportointi

Kuvio 2. Tapaustutkimuksen työvaiheet (Eriksson & Koistinen 2005, 19 muokattu.)

Tapaustutkimuksissa voidaan käyttää monenlaisia tutkimusaineistoja. Tutkimusaineistoja voidaan käyttää myös rinnakkain. Kerätty tutkimusaineisto voi olla suunnitelmasti kerättyä, mutta se voi olla myös epävirallisten keskusteluiden tuotosta. Tapaustutkimuksen aineistonkeruumuodot perustuvat tyypillisesti hyvinkin erilaisille tietolähteille. Perinteisesti tapaustutkimuksen pääasiallisia aineiston keruun menetelmiä ovat havainnointi, avoimet haastattelut ja erilaisten dokumenttien käyttö. (Eriksson & Koistinen 2005, 27.) Aineiston keruun menetelmänä käytettiin laadulliseen tutkimukseen pohjautuvaa haastattelua, joka toteutettiin yksilöhaastatteluna.



Tutkimushaastattelutapoja on erilaisia. Näitä ovat yksilö-, pari- ja ryhmähaastattelu. Yksilöhaastattelun etuna on sen soveltuvuus haastateltavan subjektiivisen kokemuksen tutkimiseen, kun taas ryhmähaastattelu soveltuu yhteisön kokemusten tutkimiseen. (Vilka 2015, 123.) Yksilöhaastatteluun päädyttiin ryhmähaastattelun sijaan sen perusteella, että teemahaastatteluun ennakkoon valitut teemat ja haastattelukysymykset olivat luonteeltaan henkilökohtaisia. Ryhmähaastattelutilanteessa keskustelu olisi voinut jäädä suppeaksi asioiden arkaluontaisuuden vuoksi, vaikka kehittäjäryhmän osallistujat olivat toisilleen tuttuja. Lisäksi käytännön huomioon ottaen kehittäjäryhmän suuren osallistujamäärän vuoksi ryhmähaastattelun tallentaminen äänitteelle ja äänitallenteen litterointi olisi mahdollisesti vaikuttanut merkittävästi tutkimuksen luotettavuuteen, sillä litteroidessa haastateltavien äänien mahdollinen sekoittuminen ja puheen päällekkäisyydet olisivat heikentäneet tutkimusaineiston luotettavuutta. Yksilöhaastattelua heikentäviä tekijöitä ovat taas uudenlainen ja epänormaalitilanne haastateltavalle, missä haastateltavan huomio voi keskittyä epäsuotuisasta haastattelijaan ja tutkimuskysymyksiin (Vilka 2015, 125–126). Tämän perusteella tutkimuksen kontekstuaalisuus otettiin erityisesti huomioon valitessa aineiston keruun toteuttamiseksi puhelinhaastattelu.

Aineiston keruun menetelmänä käytettiin laadulliseen tutkimukseen pohjautuvaa teemahaastattelua, sillä se antaa mahdollisuuden tuoda haastateltavien äänen kuuluviin. Haastattelussa esiin tulevat haastateltavien tulkinnat aihealueista. Tämä antaa syvemmän kuvan valituista teemoista, sillä haastattelu antaa mahdollisuuden haastateltaville kertoa teemoista omin sanoin ja laaja-alaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 88.)

Hirsijärven ja Hurmeen (2017, 47–48) mukaan teemahaastattelulle on kehittynyt ominaispiirteet, vaikka teemahaastattelu on suhteessa muihin tutkimushaastattelun lajeihin nähden lähes samantyyppinen. Päädyttäessä teemahaastatteluun tulee olla tiedossa, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen, josta tutkimuksen avulla halutaan syventää tietoa. Lisäksi alustavasti on hyvä selvittää ilmiöön sisältyviä olennaisia tekijöitä ja kartoittaa ilmiön kokonaisuuden. Tämän jälkeen rakennetaan haastattelurunko. (Hirsijärvi & Hurme 2017, 47–48.) Teemahaastatteluun valikoituivat tie-

tyt teemat ja niiden ympärille haastattelukysymykset (Liite 1), jotka käsittelivät yhteiskehittämisen toimintatapaa. Nämä teemat olivat kehittäjäryhmän merkitys, yhteiskehittämisen toimintavan mahdollisuudet ja haasteet sekä edellytykset. Tutkimuskysymykset ohjasivat valittujen teemojen muodostumista tutkittavasta ilmiöstä. Teemat valikoituivat sen perusteella, mistä koettiin saavan eniten tietoa tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys sekä hankkeen väliarvionti ja siitä saadut tulokset ohjasivat myös teemojen ja haastattelukysymysten valintaa. Näin ollen voitiin saada väliarviontia tukien laaja-alaisia vastauksia teemahaastattelun avulla sekä tutkia väliarvioinnin ulkopuolisia teemoja. Teemojen sisältö ja haastattelukysymysten muoto suunniteltiin ja rakennettiin huolella, sillä yksi ja sama haastattelurunko tuli sopia sekä kehittäjäasiakkaille että työntekijöille. Haastattelukysymykset muodostettiin helposti ymmärrettäviksi ja avoimiksi, jotta haastateltavien ääni kuuluisi mahdollisimman laaja-alaisesti ja väärin ymmärryksiltä välttyttäisiin.

Teemahaastattelu toteutetaan siten, että se kohdentuu tutkittavien henkilöiden subjektiivisiin kokemuksiin. Teemahaastattelu etenee ennestään valittujen teemojen pohjalta, mutta kysymysten tarkka asettelu ja järjestys voivat muuttua. Toisin kuin muiden puolistrukturoidun haastattelun lajeihin nähden, se on tyypillinen ominaispiirre. Teemahaastattelu mahdollistaa keskeisten teemojen myötä haastateltavien äänen kuuluviin, sillä teemat antavat haastateltaville vapaan mahdollisuuden muodostavaa tulkintoja aihe alueista ja antavaa merkitykset ilmiölle. (Hirsijärvi & Hurme 2017, 47–48.) Hirsijärvi, Remes ja Sajavaara (2013, 204–208) ovat samaa mieltä siitä, että haastattelun merkittävin etu on aineiston joustava kerääminen, sillä valittujen teemojen avulla voidaan helposti kohdentaa kysymyksiä tutkittavaan ilmiöön. Tuomen ja Sarajärven (2009, 78) mukaan tutkijan tehtävä on varmistaa, että teemahaastattelu pysyy valituissa teemoissa, jotta tutkimuskysymyksiin saadaan riittävän monipuolisesti tietoa haastateltavilta. Tämän myötä päädyttiin käyttämään aineiston keruun menetelmänä teemahaastattelua, sillä voitiin tarvittaessa käyttää lisäkysymyksiä aihealueen tiedon syventämiseksi ja pyytää selventämään saatavia vastauksia. Lisäksi kysymykset voitiin esittää siinä järjestyksessä kuin ne haastattelutilanteessa katsottiin parhaaksi.

## 8.2 Aineiston keruu

### 8.2.1 Haastateltavat

Opinnäytetyössä käytettiin syksyn 2019 ja kevään 2020 aikana kerättyä tutkimusaineistoa. Haastateltavat olivat Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmään osallistuneita kehittäjäasiakkaita ja työntekijöitä. Kehittäjäasiakkaat olivat työttömiä ja työelämän ulkopuolella olevia henkilöitä ja työntekijät olivat sosiaali-, terveys- ja työllisyyspalvelualojen ammattilaisia. Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmään oli voinut osallistua oman kiinnostuksen pohjalta, ja ryhmän toiminta oli käynnistynyt alkuvalmennuksella helmikuussa 2019.

Kyseinen kehittäjäryhmä valikoitui 13: sta muusta kehittäjäryhmästä sen perusteella, että kehittäjäryhmä oli ollut yksi aktiivisimmista ryhmistä osallistumaan Palvelupolut kuntoon -hankkeen tapaamisiin. Koska he olivat ottaneet osaa kehittäjäryhmän tapaamisiin säännöllisesti, oletettiin, että heillä oli runsaasti henkilökohtaisia näkemyksiä tutkittavana olevasta ilmiöstä. Kun kohderyhmällä on paljon tietoa tai kokemusta ilmiöstä, on haastattelu tarkoituksen mukainen valinta aineiston keruun menetelmäksi (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2013, 204–205).

Tavoitteena oli haastatella yhtä kehittäjäryhmää, joka muodostui noin 12: sta kehittäjäryhmän osallistujasta. Valitusta kehittäjäryhmästä noin puolet olivat kehittäjäasiakkaita ja toinen osa työntekijöitä. Tavoite saada haastateltavia mukaan haastatteluun määrällisesti paljon oli suuri, sillä tarkoituksena oli saada sekä kehittäjäasiakkaiden että työntekijöiden ääni yhdenvertaisesti kuuluviin. Valitusta kehittäjäryhmästä ei näin ollen ennalta valittu tiettyä joukkoa haastateltavaksi, koska tutkittavana olevasta ilmiöstä haluttiin saada tietoa kaikkien kehittäjäryhmän osallistujien kertomana. Tämän myötä haastatteluun osallistumiseen annettiin kaikille kehittäjäryhmän osallistujille yhtäläinen mahdollisuus. Yhteensä puhelinhaastatteluun suostumuksen antoivat kahdeksan kehittäjäryhmän osallistujaa, josta neljä oli kehittäjäasiakasta ja neljä työntekijää.

## 8.2.2 Aineiston keruun toteuttaminen

Tapaustutkimus aloitettiin syksyllä 2019 pohtimalla ja rakentamalla tutkimuskysymykset. Tämän jälkeen valittiin soveltuva tutkimusasetelma huomioiden käytettävissä olevat resurssit. Tapaustutkimuksen tutkimusasetelman suunnitelma sisälsi tapaustutkimukseen olennaisesti kuuluva tutkittava tapaus, tutkimusaineiston valinta, aineiston keruun menetelmä, aineiston keräämiseen liittyvät järjestelyt ja aineiston analysointiin käytettävä menetelmä. Vuosien 2019 joulukuussa ja 2020 helmikuussa toteutettiin tarkkaan suunniteltu aineiston keruu. Aineiston keruun menetelmänä käytettiin kehittäjäryhmän kohdalla laadulliseen tutkimukseen pohjautuvaa teema-haastattelua, joka toteutettiin yksilöhaastatteluna puhelimitse. Puhelinhaastatteluun osallistuivat kahdeksan kehittäjäryhmän jäsenetä.

Kehittäjäryhmän osallistujille lähetettiin sähköpostitse tiedote (Liite 2), haastattelukysymykset (Liite 1) ja tietosuojaseloste ennen kehittäjäryhmän tapaamista. Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmän tapaamisessa kerrottiin tutkimuksen sisällöstä ja käytännön toteutuksesta. Jokainen haastatteluun halukas läsnäolija, oman mielenkiintonsa pohjalta, allekirjoitti tutkimuksen suostumuslomakkeen. Koska kehittäjäryhmän tapaamisessa ei saavutettu kaikkia kehittäjäryhmän osallistujia, päätettiin kehittäjäryhmään kuuluville lähettää sähköisessä muodossa tiedote ja suostumuslomake. Näin ollen jokainen kehittäjäryhmään osallistuva sai mahdollisuuden osallistua haastatteluun.

Jokainen suostumuksensa haastattelua varten antanut kehittäjäryhmän jäsen osallistui puhelinhaastatteluun. Puhelinhaastattelut toteutettiin niin, että haastateltavalla oli mahdollisuus vaikuttaa haastatteluajankohtaan ja -paikkaan. Haastatteluun liittyvät järjestelyt valmisteltiin tarkemmin sähköpostin välityksellä tai puhelimitse haastateltavien kanssa. Puhelinhaastattelut toteutettiin haastateltaville sopivana ajankohdina joulukuussa 2019 ja helmikuussa 2020.

Koska kehittäjäryhmälle lähetettiin haastattelukysymykset kolme viikkoa ennen haastattelun ajankohtaa, oli haastatteluun osallistujilla mahdollisuus valmistautua puhelinhaastatteluun. Lisäksi ennen puhelinhaastattelun alkamista, haastateltavan kanssa

keskusteltiin tutkimukseen osallistuvan oikeuksista ja käytiin lävitse haastattelutilanteen eteneminen ja muistutettiin nauhurin käytöstä haastattelutilanteen aikana. Jokaisessa toteutuneessa teemahaastattelussa teemojen järjestys ei vaihtunut, vaan haastattelut etenivät ennalta valittujen teemojen mukaisessa järjestyksessä. Haastatteluissa kysymysten järjestys kuitenkin vaihteli osittain. Perustana oli, että jos haastateltava ei osannut vastata kysymykseen tai hän ei tahtonut vastata kyseiseen kysymykseen, voitiin siihen palata jälkeen päin tai jättää kysymys kokonaan tarkastelematta.

Koska teemahaastattelu toteutettiin yksilöhaastatteluna puhelimella, täytyi tämän myötä perehtyä puhelinhaastattelulle tyypillisimpiin huomioon otettaviin tekijöihin. Näitä ovat puhelinhaastattelun käytön sekä hyötyjä että haasteita. Puhelinhaastattelun etuna ovat, että haastateltavia voidaan saavuttaa suuri määrä ja puhelinhaastatteluita voidaan tehdä määrällisesti enemmän yhden päivän aikana kuin kasvokkain haastatteleamalla. Lisäksi haastattelijan ei tarvitse matkustaa pitkiä välimatkoja, joten haastattelun tekeminen on taloudellisesti kannattavaa. (Hirsijärvi & Hurme 2017, 64–65.) Haastattelut toteutettiin puhelinhaastatteluna, sillä haastateltavia oli lukumäärällisesti paljon ja välimatkat olivat pitkät haastateltavien tapaamiseksi kasvotusten. Puhelinhaastattelu mahdollisti myös kysymään arkaluontaisia asioita, jotka saattaisivat olla haastavampia kertoa kasvotusten haastattelijalle. Puhelinhaastattelun kuluessa koettiin myös haastattelijan roolin vaikutuksen olevan haastateltaviin pienempi, sillä puhelimen välityksellä keskustelujen ilmapiiri kehittyi nopeasti haastattelun aikana avoimeksi ja yhdenvertaiseksi.

Puhelinhaastatteluun liittyy myös haastavia tekijöitä, jotka ovat merkittävää ottaa huomioon ennen haastattelun aloittamista. Puhelinhaastattelussa ei välity haastateltavan non-verbaalinen viestintä, jossa eleet, ilmeet, katseet ja kehon liikkeet viestittävät tietoa haastateltavalle. Haastattelijan saattaa olla esimerkiksi vaikea saada tietää, onko haastateltava ymmärtänyt kyseisen kysymyksen. Haastattelukysymyksiä rakentaessa on hyvä suosia lyhyempiä kysymyksiä ja haastattelutilanteessa on suotuisaa puhua hitaammin kuin kasvokkain tapahtuvassa haastattelussa. Lisäksi haastavuutta lisää puhelinhaastattelun hiljaiset hetket, joissa haastattelijan on haastavaa

tunnistaa, pohtiiko haastateltava vielä vastausta vai onko hänen ajatuksensa ja tekemisensä jossain muussa asiassa. (Hirsijärvi & Hurme 2017, 64–65.) Jokaisessa yksilöhaastattelussa pyrittiin antamaan haastateltavalle tilaa puhua vapaasti hänelle tärkeistä asioista. Tämä tarkoitti, että ei keskeytetty haastateltavan puhetta ja varmistettiin haastateltavan vastauksen päätyminen kysymällä, oliko hänellä vielä lisättävää vastaukseensa.

Puhelinhaastattelut etenivät siten, että yksilöhaastattelut äänitettiin nauhurilla puhelimen kaiutinta hyödyntäen, minkä jälkeen äänitetty aineisto siirrettiin nauhurilta tietokoneelle. Ääninauhoite litteroitiin Word -tiedostolle ja litteroinnissa käytettiin apuna Express Scribe -työkalua. Työkalun avulla ääninauhoitetta voitiin kuunnella hidastettuna, jolloin ääninauhoitteiden sisältämät sanat olivat vaivattomampi kirjoittaa tarkasti tekstimuotoon. Ääninauhoitteet litteroitiin huolellisesti niin, että yksittäisiä sanoja ei jätetty pois. Kehittäjäryhmän kahdeksan osallistujan yksilöhaastattelut kestivät 20 minuutista 35 minuuttiin ja litteroitua tekstiä fonttikoolla 12 ja 1½ rivin välillä kertyi yhteensä 24 sivua.

### 8.3 Aineiston analyysi

Tapaustutkimuksessa voidaan käyttää lähes kaikkia laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmiä. Tärkeintä on valita analyysimenetelmä, joka sopii parhaiten kyseessä olevan tutkimuksen tutkimuskysymyksiin ja tutkimusasetelmaan. Yleisemmin käytettyjä menetelmiä tapaustutkimuksissa ovat luokittelu, kategorisointi, tyyppittely ja teemoittelu. (Eriksson & Koistinen 2005, 30.) Tapaustutkimuksen haastatteluaineiston analysoinnissa käytettiin aineistolähtöistä teemoittelua. Tapauksessa tarkasteltiin kehittäjäryhmän osallistujilta nousseita kokemuksia ja näkemyksiä yhteiskehittämisen toimintatavasta, koska he olivat osallistuneet useita kertoja Palvelupolut kuntoon -hankkeen, yhteiskehittämisen toimintatapaa hyödyntävään, kehittäjäryhmän tapaan.

Tuomen ja Sarajärvi (2018,77) toteavat, että ennen tutkimushaastattelun toteuttamista, on hyvä tiedostaa, mitä analyysimenetelmää käytetään haastattelun analysoinnissa. Analyysimenetelmän valinta edesauttaa haastattelun sisällön kokoamista,

kysymysten rakentamista ja saadun aineiston purkamista. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 77.) Hirsijärvi ja Hurme (2017, 135) nostavat myös esiin analyysin valitsemisen tärkeyden ennen haastattelun tekemistä. Haastattelun jälkeen on merkittävää myös muistaa kerätyn aineiston analysoinnissa tarvittaessa karsia aineistosta nousevia aihealueita. Kerätyn aineiston ollessa laaja ja runsas, esiin voi nousta paljon uusia teemoja, joita ei ole välttämätöntä valita analysoitavaksi. (Hirsijärvi & Hurme 2017, 135.) Teemahaastattelun päädyttyä aineiston keruun menetelmäksi, käytettävissä olevan analyysimenetelmän tuli tukea teemahaastattelun tuloksena saatua haastatteluaineiston analysointia. Tuloksissa haluttiin tarkastella kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden vastauksia toisiinsa nähden, joten valmiissa analyysissä tuli pystyä säilyttämään ehjä ja yhtenäinen kokonaisuus. Haastatteluaineiston analysoinnissa päädyttiin näin ollen hyödyntämään aineistolähtöistä teemoittelun periaatetta, koska teemoittelu tuki teemahaastattelusta saadun tutkimusaineiston analysointia ennalta valittuihin teemoihin nojaten sekä mahdollisti löytämään ennalta-arvaamattomia, vielä odottamattomia teemoja. (Hirsijärvi & Hurme 2017, 173).

Tuomen ja Sarajärven (2018, 121–122) mukaan teemoittelussa aineisto erotellaan ja ryhmitellään osa-alueisiin ja kootaan uudelleen yhteen teemoittain. Haastatteluista saadaan tämän myötä sanallinen kuvaus loogisessa ja tiivistetyssä muodossa, minkä jälkeen voidaan luoda luotettavia johtopäätöksiä teemoittain. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 121–122.) Hirsijärvi ja Hurme (2017, 173) ohjaavat myös analyysissä toimimaan teemoittelua hyödyntäen toistuvien aiheiden tarkastelulla ja etsimisellä haastattelu-vastausten litteroidusta aineistosta. Tapaustutkimukseen valitun aineistolähtöisen teemoittelu analyysimenetelmän johdosta teemat nousivat tutkimusaineistosta. Tämän seurauksesta etukäteen harkitut teemahaastattelun teemat jäivät taka-alalle ja niiden tilalle nousivat tutkimusaineistosta pohjautuvat teemat. Analyysiä tehdessä huomioitiin, että tutkimusaineistosta nousevat teemat nousivat aineiston haastattelijoiden ehdoilla eikä ennalta pohdittujen ennakkoluulojen mukaisesti. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 95–96.)

Aineiston analysointi aloitettiin vuoden 2020 toukokuussa. Aineistolähtöinen teemoittelu aloitettiin siten, että litteroidut haastattelut luettiin lävitse useaan kertaan

peilaten tutkimusaineistoa tutkimuskysymyksiin. Tutkimusaineistosta merkittiin värikoodein jokaiseen tutkimuskysymykseen vastaavat aineistolainaukset. Alkuperäiset aineistolainaukset kopioitiin ja kerättiin Word-tiedostolle. Sen jälkeen aineistolainaukset luettiin vielä useaan kertaan lävitse ja pohdittiin aineistosta löytyviä teemoja. Aineistolainaukset erotettiin eri värein sen mukaan, minkä aineistosta löytyvän teeman alle aineistolainaus soveltui. Valittujen aineistolainauksien tuli sisältää teemoja kuvaavia näkemyksiä. Aineistolähtöinen teemoittelu jatkui niin että, Word-tiedostolle siirrettiin aineistolainauksia yksitellen sopivan teeman alle. Taulukossa 1 on kaksi esimerkkiä aineistolainauksien sijoittamisesta teemojen mukaisesti analyysitaulukkoon. Koko analyysitaulukko on nähtävissä liitteestä 3. Siihen on kerätty yhteen aineistolainaukset, jotka aineistosta löytyvien teemojen alle soveltuivat.

Taulukko 1. Esimerkki analyysitaulukosta

Alkuperäinen ilmaisu	Teema
---sai tämmösen tavallisen tallajan näkökulmaa siihen tuoda tässä työsuudessa ja siihen annettiin mahdollisuus. (Asiakas 1)	Vaikutusmahdollisuus
...ite oon joutunut tappelemaan noitten omien asioiden kanssa monen viraston välillä ja välissä --- Mielipiteitä löytyy jo sen takia koska on niitä kompastuskiviä --- ne osais kattoo asioita myös meidän asiakkaiden puolesta ja osais kehittää sitä omaa työtä niin kun että se helpottais heitäkin. (Asiakas 2)	
...sitä ajattelee että aina ajattelee asiakkaan parasta niin ei välttämättä sitten kuitenkaan kuitenkaan ole siinä niin kun...aina on kehittämistä tässä. (Työntekijä 3)	Kohtaaminen
Enemmän perehdyn siihen asiaan ja kuuntelen tarkemmin. Miunkin työ on ehkä monta kertaa tekee asioita niin kun liukuhihnalla. Tehään paperilla asioita mutta se että ei ihmiset ole paperia vaan ne on aitoja ihmisiä ja niillä jollaisella ihmisellä on ne omat niin kun tuntemuksensa tarpeensa ja toiveensa. (Työntekijä 2)	



Tapaustutkimuksen analyysin tuloksena löydettiin seitsemän erilaista teemaa aineistolähtöistä teemoittelua hyödyntäen. Nämä ovat vaikutusmahdollisuudet, vuorovaikutustaidot, kohtaaminen, yhdenvertaisuus, sitoutuminen, moninäkökulmaisuus ja voimavarat. Näistä teemoista on löydettävissä vastaukset määriteltyihin tutkimuskysymyksiin. Kerätystä tutkimusaineistosta löytyi myös teemoja, joista kaikki eivät vastanneet tutkimuskysymyksiin. Osa näistä teemoista jätettiin pois, kuten kehittäjäryhmän kokemukset fasilitaattorien roolien toteutumisesta sekä näkökulmat palvelumuotoilun käytöstä kehittämistyössä.

## 9 Tutkimustulokset

Tutkimustulokset esitetään teemoittain ja jokaisesta teemasta on valittu aineistoesimerkkejä kuvaamaan ja havainnollistamaan tutkimuksesta tehtyjä johtopäätöksiä sekä toimimaan todisteena tutkimuksesta tehdyille tulkinnoille. Aineistoesimerkkien nimeämisessä on käytetty tunnisteita. Hankkeen kehittäjäryhmän kehittäjäasiakkaista on käytetty tunnistetta Asiakas ja heidät ovat erotettu numeroilla 1-4. Työntekijöistä on käytetty tunnistetta Työntekijä ja heidät ovat erotettu numeroilla 1-4. Näin ollen voitiin tarkastella kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden vastauksia toisiinsa nähden huomioiden haastateltavien anonymiteettiä.

### 9.1 Vaikutusmahdollisuus

Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmiin oli voinut osallistua vapaaehtoisen kiinnostuksen pohjalta vuoden 2019 helmikuusta lähtien. Kehittäjäryhmän jäsenten kiinnostus osallistua Palvelupolut kuntoon -hankkeen järjestämään, yhteiskehittämisen toimintatapaa, hyödyntävään kehittäjäryhmän toimintaan, oli herännyt mahdollisuudesta päästä vaikuttamaan itselle tärkeiksi koettuihin asioihin. Osallistumisen takana oli halu vaikuttaa aktiivisemmin ja toimeliaammin yhteiskunnallisiin asioihin, minkä Palvelupolut kuntoon -hanke mahdollisti järjestämällä kehittäjäryhmien tapauksia kokonaisvaltaisen palveluohjauksen mallin rakentamiseksi Keski-Suomeen.

*---sai tämmösen tavallisen tallaajan näkökulmaa siihen tuoda tässä työosuudessa ja siihen annettiin mahdollisuus. (Asiakas 1)*

Kehittäjäryhmän osallistujien kokeman perusteella toimintaan osallistumisen jatkamista kehittäjäryhmässä olivat motivoineet kasvanut mielenkiinto yhteiskehittämisen toimintatapaa kohtaan, mikä tarkoitti haastatteluun osallistuneiden kertomana kehittäjäryhmän toimijoiden kanssa yhdessä jaettuina näkökantoja ja elämäkokemuksia. Yhteiskehittämisen toimintatapa oli antanut mahdollisuuden tuoda vapaammin esiin ja näkyväksi omia näkökulmia henkilökohtaisten kokemusten pohjalta. Rohkeus jakaa omia mielipiteitä sekä avoimuus ja mielenkiinto keskustella yhdessä eri toimijoiden kanssa kehittäjäryhmän sisällä välittyivät kehittäjäryhmän osallistujien kertomuksista. Lisäksi motivaatiota nostivat kuulluksi tuleminen, uuden oppiminen ja oman ajatusmaailman rikastuminen, tunne kuuluvansa ryhmään sekä verkostoituminen. Kehittäjäryhmässä käytetty yhteiskehittämisen toimintatapa antoi paljon mahdollisuuksia ja odottamattomia sekä unohtumattomia kokemuksia yhdessä kehittämistyön lomassa, mitkä lisäsivät ja kasvattivat mielenkiintoa jatkaa kehittäjäryhmässä.

*Hanke oli kiinnostava sen takia koska ite oon joutunut tappelemaan noitten omien asioiden kanssa monen viraston välillä ja välissä --- Mieli-piteitä löytyy jo sen takia koska on niitä kompastuskiviä --- ne osais kattoo asioita myös meidän asiakkaiden puolesta ja osais kehittää sitä omaa työtä niin kun että se helpottais heitäkin. (Asiakas 2)*

*Voi saaha jotakin semmosta positiivista ja voi niin kun sillä tavalla verkostoitua --- oppii tuntemaan heidän työskentelyään ja työskentelytapoja. Sitten vielä niin kun tavallaan vielä tullut lähentymistä sitten tähän toimintatapaan että sen takia olen ollut tässä. (Työntekijä 2)*

## 9.2 Vuorovaikutustaidot

Kaikki haastatellut kehittäjäryhmän osallistajat nostivat keskusteluissa esille kehittäjäryhmän tapaamisissa tarvittavia samankaltaisia asioita, jotka kaikki voidaan asettaa käsitteen vuorovaikutustaidot alle. Haastateltavien kertoman perusteella nämä ovat

sosiaaliset vuorovaikutustaidot, yhteistyötaidot sekä kompromissi kyky. Kehittäjäryhmän osallistujien mukaan yhteiskehittämisen toimintatapaa hyödyntävissä ryhmätapaamisissa sosiaaliset vuorovaikutustaidot nousivat yhdeksi osa-alueeksi, joita ilman ryhmään osallistumisesta saatavat kokemukset ja mahdollisuudet sekä ryhmän sisäinen yhteistyö voisivat jäädä vähäisiksi. Sosiaalisilla vuorovaikutustaidoilla tarkoitettiin kykyä ilmaista omia mielipiteitä rohkeasti mutta samalla huomioiden asioiden toisen puolen eli ottamalla avomielisesti vastaan läsnä olevien osallistujien näkökannat asiasta. Lisäksi erityisesti painotettiin kykyä kuunnella kanssa osallistujia ja antaa tilaa erilaisille näkemyksille keskustelun vastavuoroisuuden saavuttamiseksi.

*...semmonen perusasia on se että et on uskallusta lähteä mukaan ja on uskallusta kertoa omista kokemuksista ja ajatuksista. Ei oo oikeita eikä vääriä ajatuksia vaan on erilaisia näkökulmia ja semmonen niin kun avara ajattelu. (Työntekijä 1)*

*Taitoja kuunnella --- kyllä se kaikista niin kun tärkeintä on se kuuntelemisen taito ja sitten niin kun osata kuunnella herkällä korvalla että mikä sen niin kun vois se asian ydin olla. (Työntekijä 2)*

Kehittäjäryhmän osallistujat toivat myös esille yhteistyötaidot, joka oli vuorovaikutustaitojen ohella yhtä merkittävä tekijä yhteiskehittämisen toimintatavan onnistuneelle toteutumiselle kehittäjäryhmän kokoontuessa. Haastattelujen perusteella yhteistyökykyyn liitettiin pyrkimys ajatella ja toimia yhdessä. Lähtökohta tulisi olla, että yhdessä voidaan saada enemmän kuin yksin yrittämisellä tai vastakkain asettelulla. Lisäksi esiin nousivat, että yhdessä toimimisen toteutumiselle tarvitaan tietoista ajattelua ja ymmärtämistä omasta sekä muiden rooleista ryhmän sisällä. Kehittäjäryhmässä yhdessä päätetyt toimintatavat sekä yhdessä määritetyt tavoitteet esiin nousivat myös haastatteluissa. Kun jokainen sitoutuu tavoitteisiin ja noudattaa hyviä käytöstapoja, näkyy tämä kaikkien läsnä olevien arvostamisena ja yhteenkuuluvuuden tunteen kasvuna.

*No tietysti yhteistyötaidot --- semmonen pikkasen ehkä laajempi näkökanta niin kun asioitten suhteen et ei nää niin kun pelkästään omaa tonttiansa ja niitä asioita vaan pystyis näkemään vähän isommalla mitakaavalla. (Työntekijä 4)*

*Ja tietysti se että itte kun tulee tunnistaa se oma roolinsa siinä työskentelyssä ja niin kun ymmärtää myös pelisäännöt. (Työntekijä 1)*

Kompromissi kyvyllä tarkoitettiin kykyä sovittaa yhteen erilaisia näkökantoja. Haastattelvat nostivat esiin, että ilmapiiriin tulisi sallia erilaiset ajatusmallit. Keskustelu eri-  
laisten ajatusmallien johdattamana tulisi olla avointa ja vastaanottavaista, jotta  
ryhmä voisi löytää yhteisymmärryksen ja keskittien ratkaistaville päätöksille. Haastat-  
teluissa painottui, että neuvotteluille tulisi antaa sijaa ja erimielisyydet ratkaista osa-  
puolten kesken sovittelevasti. Keskustelukumppania tulisi osata kunnioittaa.

### 9.3 Kohtaaminen

Kehittäjäryhmässä mukana olevien asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen ymmärrys  
kasvoi yksilöllisen ja kunnioittavan kohtaamisen merkittävydestä. Kehittäjäryhmän  
kuvaamana osallistuminen ryhmän toimintaan oli tuonut osallistujien arkeen uuden-  
laisia näkökulmia ja oivalluksia ihmisen yksilöllisen kohtaamisen tärkeydestä. Sekä  
asiakkaiden, että työntekijöiden kertomana ryhmän yhteiskehittämisen toiminnan  
lomassa oli huomattu, kuinka merkittävää oli kohdata keskustelukumppani avoimesti  
ja yhdenvertaisesti. Osallistujien haastatteluissa painottui, että jokaisella ihmisellä tu-  
lee olla oikeus tulla nähdyksi ja kuulluksi ilman pelkoa tai epävarmuutta kertoa  
omista mielipiteistään. Kunnioittava kohtaaminen perustuu kehittäjäryhmän kuva-  
mana osapuolten tasavertaiseen keskusteluun, jossa eriäviä mielipiteitä kuunnellaan  
ja kunnioitetaan sekä pyritään asettumaan toisen ihmisen asemaan.

Kehittäjäryhmän asiakkaat kuvasivat, että he olivat oppineet kuuntelemaan ja anta-  
maan erilaisille mahdollisuuksille sijaa sekä näkemään avarakatseisemmin asioiden  
toisen puolen kohdatessaan palveluiden ammattilaisia. Asiakkaat kokivat, että palve-  
luiden käyttäjänä tulee helposti ja äkkinäisesti ajateltua, että ammatti-ihmisen tulisi  
kuunnella tai hänen pitäisi ymmärtää, mutta palveluiden käyttäjänä ei välttämättä  
joka kerta muista, miten asiakkaana tulee kuunneltua tai puhuttua. Lisäksi asiakkai-  
den haastatteluiden pohjalta nousi esiin, että avoimen kohtaamisen haasteet liittyi-  
vät myös asiakkaista itsestä nouseviin asioihin, kuten aikaisempiin kokemuksiin vas-

takkainasettelusta sekä menneisyyden pohjalta nouseviin ennakko-olettamuksiin palveluihin hakeutuessa. Osallistuminen yhteiskehittämisen toimintatapaa hyödyntävään kehittäjäryhmään oli antanut positiivisia kokemuksia ammattilaisten kohtaamisesta ja arvostetuksi tulemisesta. Haastatteluiden perusteella yhdenvertainen kohtaaminen vaikutti myönteisesti vahvistaen asiakkaan itsevarmuutta sekä toivoa pärjätä ja näin ollen edisti ammattilaisten kanssa tehtyä yhteistyötä.

*...oppinut kuuntelemaan myös niin kun tosiaan niin kun työntekijöiden kautta asioita että et se ei oo ihan niin mustavalkosta mitä mä oon aina ajatellut. Että ne ajattelee vaan näin. (Asiakas 2)*

Kehittäjäryhmän työntekijät kuvasivat, että yhteistyö ja vuorovaikutus kehittäjä asiakkaiden kanssa oli muuttanut tapaa suhtautua kokonaisvaltaisemmin palvelukäyttäjien tarpeisiin sekä kohdata jokainen palvelunkäyttäjä yksilönä ja yhdenvertaisena ihmisenä. Työntekijät olivat huomanneet kehittäjäryhmien tapaamisten edetessä osallistujien välisten erojen, erilaisten asemien, ennakkoluulojen ja käsityksien hälvemistä, mikä oli edesauttanut tuomaan lähemmäksi asiakkaiden arjen todellisuuden ja palvelutarpeet työntekijöiden kuultaviksi. Tämä myötä erityisen tärkeäksi kehitettäväksi kohteeksi työntekijät kokivat asiakkaan näkökulman huomioon ottamisen ja asiakkaan arjen haasteiden kuulemisen työympäristössä. Jotta tämä toteutuisi käytännön työssä, työntekijät kokivat haastatteluiden perusteella arvostavan ja tasa-arvoisen kohtaamisen olevan yksi peruspilareista. Työntekijät kuvasivat onnistuneen kohtaamisen tarkoittavan asiakkaan toiveiden ja tarpeiden kuuntelemista, luottamuksen rakentamista luomalla turvallinen ja tunteita salliva ilmapiiri sekä työ- ja toimintatapojen soveltamista asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden. Asiakasta arvostava ammattilainen ei voi tietää asiakkaan puolesta hänen tarpeitaan ja toiveitaan, vaan haastateltavat työntekijät kuvasivat, että tarpeiden selvittämiseen tarvitaan asiakasta kuuntelevaa ja läsnä olevaa työtettä.

*Enemmän perehdyn siihen asiaan ja kuuntelen tarkemmin. Miunkin työ on ehkä monta kertaa tekee asioita niin kun liukuhihnalla. Tehään paperilla asioita mutta se että ei ihmiset ole paperia vaan ne on aitoja ihmisiä ja niillä jollaisella ihmisellä on ne omat niin kun tuntemuksensa tarpeensa ja toiveensa. (Työntekijä 2)*

Haastattelussa työntekijät kuvasivat odottavansa uusien oppien viemistä työympäristöön ja havaittuihin kehityskohteisiin panostamista, sillä tapaamiset olivat lisänneet työn tekemisen merkityksellisyyttä ja halua kehittyä ammattilaisena.

#### 9.4 Yhdenvertaisuus

Haastatellut kehittäjäryhmän osallistujat kokivat tapaamiskerrat yhteisöllisiksi ja jokaista osallistujaa arvostavaksi yhteisöksi. Kehittäjäryhmän osallistujat olivat sitä mieltä, että yhteiskehittäminen luo mahdollisuuden yhdenvertaisen yhteistyösuhteen synnylle asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Heidän mukaansa ryhmän onnistuneen yhteistyön takana oli jokaisen osallistujan yhdenvertainen kohtelu, joka parhaimmillaan vahvisti kehittäjäryhmän toimintaa ja toimijoiden osallisuutta. Jotta ryhmän yhteisessä toiminnassa yhdenvertaisuus toteutui, haastateltavien perusteella se oli vaatinut oman asiantuntijuuden tunnistamista. Kehittäjäryhmästä osa osallistujista nosti esille, että on tärkeää olla avoin kaikkien asiantuntijuudelle. Ei ole oikeaa ja väärää tietoa, vaan yhteiskehittämisessä tulee arvostaa ja ymmärtää eri osapuolten näkemyksiä ja kokemuksia. Lisäksi on tärkeää huomioida ja tiedostaa vastuun, vallan ja oikeuksien tasapaino osallistujien kesken.

Ryhmän yhteistyö ei ollut alun alkaen luontevaa, vaan uusiin ihmisiin tutustuminen ja ryhmähengen löytäminen oli vienyt ensimmäisillä tapaamiskeroilla aikansa. Suurimmalle osalle yhteiskehittämisen toimintatapa oli ollut uudenlainen tapa tehdä ja toimia yhdessä, joten kehittäjäryhmän osallistujien yhteisen käsityksen löytämiseen ja sisäistämiseen yhteiskehittämisen toimintatavasta oli tarvittu aikaa.

*Työskentelyssä on ollut semmonen myönteinen ja vapautunut ilmapiiri. --- kehittäjäryhmän työskentely on ollut melko luontevaa ihan alusta alkaen että se tasavertainen osallistuminen on ollut minun mielestä hyvällä tavalla havaittavissa. Kunkin ajatukset pyritään huomioimaan ja sitten tekemään niistä semmosia yhteisiä näkökulmia. Työntekijänä ajattelen, että tuota ollaan tasavertaisia osallistujia asiakkaiden kanssa. (Työntekijä 1)*

*Kun ollaan kaikki yhdessä niin jokaisen pitää asettua siihen että me ollaan kaikki samalla viivalla saman arvoisia siellä yhdessä tehdään tätä*

*että niin kun siellä ei enää niin kun sillä ammattinimikkeellä tai asiakaskunnalla ole mitään merkitystä vaan me yhdessä teemme yhteistyötä. --  
- jokaista tiimiläistä arvostetaan omana itsenä. (Asiakas 3)*

Haastateltavien mukaan tasa-arvoisen yhteistyön tuloksena asiakkaiden ja työntekijöiden tiedot ja taidot yhdistyvät sekä täydentyvät, osallistujat oppivat toisiltaan ja lopputulema on parempi kuin osallistujien yksittäiset saavutukset laskettuna yhteen. Yhteiskehittämisen toimintaympäristön synnyttämä yhdenvertaisuus mahdollistaa asiakas-työntekijä-asetelman pienenemisen, sillä perinteisessä asiakaspalvelutilanteessa vaikuttavat ammatilliset periaatteet ja yhteiskunnalliset velvoitteet, mitkä voivat luoda sosiaalista etäisyyttä asiakkaan ja työntekijän välillä. Haastateltavat kokivat, että kehittäjäryhmässä ammattinimikkeet, asiakaskunnat, erilaiset roolit tai toimenkuvat eivät olleet yhteisessä toiminnassa näkyvissä ja koettavissa, vaan osallistujat asettuivat samalle viivalle.

*se että myös asiakkaat saavat niin kun sen työntekijän näkökulman eritavalla ei pelkästään siinä työ tilanteessa siinä virkailija ja asiakas vaan se että nyt kun me ollaan tuolla yhdessä niin me ollaan samaa tiimiä niin se luo niin kun erilaisen ympäristön ja mahdollisuuden ---. Pelkkä tuota niin tutkinto ja ammatillinen koulutus ei riitä eikä riitä pelkkä kokemusasiantuntijuus eli nämä kaksi yhdessä varmasti vaikuttaa asiakkaan ja perheen ja yhteiskunnan parhaaksi. (Asiakas 3)*

## 9.5 Sitoutuminen

Haastatellut nimesivät vain vähän tekijöitä, jotka yhteiskehittämisen toimintatavassa haastavat ryhmän yhteistyön onnistumista. Haastatteluaineiston perusteella haastavaksi tekijäksi muodostui yhtenä selkeästi erottuvana käsitteenä sitoutuminen. Kehittäjäryhmän yhteistyöhön ja toimintaan sitoutumiseen olivat vaikuttaneet haastateltavien perusteella tapaamiskertojen tiheys ja käytetty aika yhteistyölle, osallistumisen estyminen sekä ryhmän osallistujien vaihtuvuus.

Kehittäjäryhmän tapaamiskerrat perustuvat vapaaehtoisuuteen. Kehittäjäryhmissä asioita kehitetään viiden erilaisen osa-alueen kautta ja jokaiseen kehittäjäryhmään osallistujat olivat päätyneet sen mukaan, mikä käsiteltävä osa-alue on herättänyt hei-

dän mielenkiintonsa lähteä kehittämään asioita eteenpäin. Kokoontumiset ovat järjestetty muutaman kuukauden välein, ja hankkeen toiminnan edetessä mukaan oli voinut osallistua vielä ensimmäisten tapaamiskertojen jälkeen.

Haastatellut kehittäjäryhmän osallistujat kokivat, että tapaamiskertoihin varatun ajan määrä oli vähäinen siihen nähden, että asioita voitaisiin käsitellä vielä laajemmin ja niihin voitaisiin pureutua syvemmin. Lisäksi koettiin, että tapaamisia voisi olla tiheämmin. Kehittäjäryhmällä oli haasteita sovittaa tapaamiset oman arjen kanssa niin, että he pääsisivät osallistumaan jokaiseen tapaamiseen. Jos tapaamisia olisi enemmän, mahdollistaisi se kehittäjäryhmän toiminnassa ajantasaisen mukana pysymisen, vaikka osallistuminen estyisi muutaman kerran. Kun taas tapaamisia oli harvemmin, yksikin osallistumisen estyminen koettiin yhteistyön hiipumisena ja vaikeutena pysyä mukana ryhmän toiminnassa ja työskennellä päämäärätietoisesti tavoitteita kohti. Haastatteluissa esiin nousi, että haastateltavat kuitenkin kokivat hyvin tärkeäksi osallistua jokaiseen tapaamiseen, sillä koettiin jäävän pois jostain tärkeästä ja itselleen merkittävästä yhteisöstä. Kehittäjäryhmän osallistujat kuvasivat sekä tapaamiskertoihin varatun ajan määrän että niiden säännöllisyyden toteutumisen olevan yhteydessä kehittäjäryhmän yhteistyön kehittymiseen ja yhteisten tavoitteiden saavuttamiseen.

*No jos ois mahdollisuus niin useammin vois nähä. --- oon kokenut että jään jostain tärkeestä pois paitsi yritän päästä mahdollisuuksien mukaan joka kerralla. Et ne on aina ollut se haaste siinä. (Asiakas 4)*

Lisäksi ryhmän osallistujien vaihtuvuus katsottiin vaikuttavan kehittäjäryhmän yhteistyön kasvuun ja kehitykseen. Osa haastateltavista kuvasi ryhmän osallistujien vaihtuvuuden vievän aikaa työn etenemiseltä ja haastavan yhteishengen syntymistä. Hyvä yhteistyö vaatii luottamusta ja yhteisistä käytänteistä sopimista, mikä kehittäjäryhmän osallistujien kertoman mukaan oli haastavaa ryhmän toiminnan edetessä uusien osallistujien mukaan pääsemisen varmistamiseksi ja tiimihengen löytämiseksi.

*Kun sinne välillä tulee ihmisiä niin semmosta ehkä ryhmäytymistä tai semmosta tiimi työskentelyä olis helpompi tehdä jos olis aina samat ihmiset. (Asiakas 3)*



## 9.6 Moninäkökulmaisuus

Koska yhteiskehittämisen myötä kehittäjäryhmässä oli useita eri toimijoita erilaisista lähtökohdista, toi se haastatteluaineiston perusteella haasteita ryhmän kehittämistyöhön. Haastatteluaineiston pohjalta nousi erilaisia haasteita aiheuttavia tekijöitä kehittäjäryhmän osallistujien kertomana, mitkä olivat yhteydessä moninäkökulmaisuuteen. Moninäkökulmaisuudella tarkoitetaan tiedon ja osaamisen jakamista osallistujien kesken, mikä antaa hyvän perustan yhteisille keskusteluille. Moninäkökulmaisuuden toteutumisen haasteiksi nousivat tutkimuksen perusteella yhteisen kielen löytäminen, osallistumisen kynnys, soveliaan ja asianmukaisen tavan ja etäisyyden löytäminen ottaa asioista esille, yhteisen ymmärryksen löytäminen tosiasioiden ja toiveajattelun välillä ja päättäjien osallistumisen puuttuminen.

Haastattelussa nousi esiin, että yksi ryhmän jäsen oli kokenut, että vuorovaikutusta haastoi yhteisen kielen löytäminen. Ammatilliseen kieleen kuuluva alansanasto ja arjessa puhuttu kieli niin suullisissa keskusteluissa, että kirjoitetussa kielessä tuottivat vastakkainasettelua yhteisen ymmärryksen löytämiseksi osallistujien kesken. Yksi haastateltava toi taas esille, että jos oma arki on tällä hetkellä haasteellista ja kehittäjäryhmän tapaamisissa käsitellään itseä henkilökohtaisesti koskettavia asioita, voi osallistumisen kynnys nousta. Tällöin täytyy pohtia omaa hyvinvointia ja tehdä päätös hyvinvointinsa pohjalta. Lisäksi menneisyyden rankat kokemukset saattavat vaikuttaa taustalla, jolloin tarvitaan paljon voimavaroja lähteä tapaamisiin.

*Tämmöset selväkieliset ehdotukset niin ne muuttuu jotenkin semmoseksi virkakielisiksi. (Asiakas 1)*

Osa haastatteliijoista toi esille haasteena asioiden esittämisen siltä etäisyydeltä, ettei se loukkaisi läsnä olevia. Koska työn kautta moni tunsi paikkakunnan palvelut, niiden ongelmakohdat sekä palveluiden käyttäjät, lisäsi se epävarmuutta esittää asioita niin, että kokemuksiin pohjautuvista keskusteluista ei pystyisi tunnistamaan tapauksia ja asianosaisia. Hienovarainen ja sopiva etäisyys esittää asioita koettiin tarpeellisiksi mutta samalla haastaviksi toteuttaa yhteisissä keskusteluissa. Haastatteluaineistosta nousi myös esiin lainsäädännön ja yhteiskunnan realiteettien huomioon ottamisen

haasteet sekä yhteisen ymmärryksen ja käsityksen löytäminen tosiasioiden ja toiveajattelun välillä.

*Mä mietin niin ku omaa ammattiroolia ja omaa roolia ylipäätänsä niin kun olla yhteiskehittäjänä ryhmän tapaamisessa että millä tavalla et asioista puhuu kun tuntee niin kun palvelut, tuntee palveluiden käyttäjiä, palveluiden haasteita ja ongelmakohtia. Et millä lailla tuo niitä asioita esille. Et tavallaan mikä on sopiva etäisyys ottaa asioista esille ja puhua niistä että et varmaan semmonen haaste. (Työntekijä 1)*

Kehittäjäryhmän haastateltavista osa kertoi yhteiskehittämisen toimintamallin toteutumisen tarvitsevan vielä enemmän mukaan eri aloja edustavia toimijoita, jotta kehittämistyöstä saatava hyöty olisi laajempi ja enemmän yhteiskunnan kehityskohteita vastaavampi ja tarpeita palvelevampi. Erityisesti päättäjien mukaan tulo nähtiin merkittävänä osallistuja- ja kuulijakuntana. Kehittämistyön tulokset olisivat ajan kuluessa nähtävissä vielä todennäköisemmin käytännön tasolla, kun päättäjät ottaisivat tutkimustuloksien ja budjettien lisäksi huomioon palveluiden käyttäjien tarpeet ja toiveet sekä työntekijöiden motiivit sektorirajat ylittävän yhteistyön mahdollistamiselle.

*Vielä kun siinä olis joitakin päättäjiä mukana. Päättäjät sais olla oikeesti kuulemassa sitä mitä ammattilaiset ja kehittäjäasiakkaat tai kokemusasiantuntijat puhuu keskenään niin ehkä se vois oikeesti vaikuttaa siihen niihin päätöksien tekemiseen. Koska aika useat päätökset tehdään sen perusteella mitä luetaan printatusta paperista tai jostakin tutkimustuloksista tai budjeteista tai rahamääristä. (Asiakas 4)*

## 9.7 Voimavarat

Kaikki haastatellut kehittäjäryhmän osallistujat nostivat esille, kuinka yhteiskehittämisen tapaa hyödyntävään kehittäjäryhmään osallistuminen oli antanut heidän arkeensa lisää voimavaroja ja toivoa tulevaan. Ryhmän osallistujat kokivat kuuluvansa yhteisöön, johon jokainen oli tuonut omalla panoksellaan yritteliäisyyttä ja tietotaitoa kehittää palveluohjausta eteenpäin Keski-Suomessa. Yhteisöön kuulumisen lisäksi muita voimavaralähteitä haastattelijoiden kertomana olivat uusien verkostojen luominen ja sosiaaliset suhteet, vaikutusmahdollisuudet, osallistuminen merkitykselliseen toimintaan, vertaistuen saanti kokemuksen jakamisen myötä, ajattelumaailman avartuminen ja tietotaidon kasvu. Haastatteluiden perusteella osallistujien tunne

omista voimavaroista oli kasvanut, joka näkyi sekä yksilö että yhteisö tasolla kehittäjäryhmän osallistujien haastatteluissa.

Yksilötasolla kehittäjäryhmän tapaamiset olivat avanneet asiakkaiden kertoman mukaan uusia mahdollisuuksia verkostoitua. Osa asiakkaista kuvasi saaneensa uusia taitavuuksia kehittäjäryhmästä ja kasvavan sosiaalisen verkoston myötä kannustusta tavoitella omia mielenkiinnonkohteitansa. Osalle hankkeeseen osallistuminen oli itsevarmuuden kasvamisen myötä auttanut työllistymään. Osa asiakkaista sai lisää työmahdollisuuksia kokemusasiantuntijana ja osa kouluttautui parhaillaan kokemusasiantuntijaksi koulutuksessa. Heidän mielestään Palvelupolut kuntoon -hanke oli tukenut heidän matkaansa oppia ja kehittyä kokemusasiantuntijaksi.

*Kokemusasiantuntijakoulu on tukenut tätä PAKU -hanketta sekä toiste päin. Tää hanke sekä nää koulutukset nyt antaa mulle oikeesti ehkä sitten oven ihan työelämään. (Asiakas 3)*

Osa työntekijöistä kuvasivat sosiaalisen verkoston kasvaneen, ja tämän myötä saaneet laajemman kuvan eri ammattiryhmien työnkuvasta. Haastatteluaineiston perusteella tämä nähtiin merkittävänä hyötynä käytännön työssä, jossa asiakkaan ohjaaminen toiselle ammattilaiselle olisi helpompaa ja sujuvampaa kun tiedossa olisi jo valmiiksi kuva erilaisia palveluja tarjoavista ammattilaisista. Lisäksi havahduttiin, kuinka tärkeää oli voida jakaa tietotaitoa ja ottaa vastuuta yhteisistä asiakkaista, jotta palvelupolut olisivat asiakkaiden tarpeisiin nähden yhtenäisiä ja väliinpuutoamisen vaaroja voitaisiin ennaltaehkäistä. Kehittäjäryhmässä yhteiset keskustelut olivat myös antaneet merkitystä omalle työlle ja lisänneet oman työn arvostamisen tunnetta. Työntekijät kertoivat työssä jaksamisen kasvavan tapaamisista saatujen henkisten voimavarojen myötä.

*Asioita pitää pystyä ja osata niin kun tavallaan jakaa muitten kanssa. Mä oon oppinut hirveen paljon niin kun asioita mitä niin kun se todellisuudessa on se toisten työ. Pystyy tavallaan niin kun nyt paremmalla tiedolla paremmalla mielelläkin viemään niitä omien asiakkaiden asioita niin kun eteenpäin. (Työntekijä 2)*

Kehittäjäryhmän tapaamiset olivat antaneet haastatteluun osallistujien kertomana uusia näkökulmia kehittää ja viedä eteenpäin paikkakunnan asioita. Hankkeeseen

osallistumisen myötä osalle haastateltavista oli syntynyt toivon kipinä siitä, että heidän paikkakunnallansa olisi mahdollista kehittää sosiaali- ja terveyspalveluja niin, että asiakkaiden ääni kuuluisi työntekijöiden kanssa yhdenvertaisesti koskien paikkakunnan päätöksiä. Yhteiskehittäminen nähtiin toimivana ja kokeilemisen arvoisen toimintamallina oman paikkakunnan asioiden eteenpäin viemiseksi. Sosiaali- ja terveyspalveluissa yhteiskehittäminen nähtiin työkaluna, joka edesauttaisi eri palvelun tarjoajien yhteistyön kasvua ja päällekkäisen työn vähentämistä niin, että asiakkaan polku paikkakunnan palveluverkostossa olisi sujuva ja selkeä asiakkaan näkökulmasta sekä eri alojen toimijat voisivat hyödyntää jokaisen asiantuntemusta parhaalla mahdollisimmalla tavalla.

*Tää hanke on saanut meissä niin kun sellasen toivon tänne. Paikkakunnalla on paljon sellaisia asioita mitä pitäis muuttaa. Mut siitä on tullut semmonen toivo että ehkä näitä oikeesti pystytään muuttamaan täälläkin. (Asiakas 3)*

*Jos ajatellaan niin kun meidänkin alueella tätä yhteistyötä niin terveyspalveluiden ja sosiaalipalveluiden kanssa niin tuota kyllähän tämä selkeästi niin kun saattais olla meille työkaluna ihan tota niin näitten yhteisten asiakkaiden kanssa sillä lailla et me ei tehtäis enää erillisesti niin sanotusti päällekkäisiä töitä vaan tuota niin tehtäis niin kun rinnakkain niitä tän asiakkaan kanssa ja hänen asioidensa kanssa töitä et tavallaan niin kun saatais sen asiakkaan polku huomattavastikin selkeämmäksi ja yksinkertaisemmaksi. (Työntekijä 4)*

## 10 Eettisyys ja luotettavuus

Jokaista tutkijaa johdattavat yleiset eettiset periaatteet. Tämän lisäksi Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeet hyvästä tieteellisestä käytännöstä on laadittu ohjaamaan kaikkea tieteellistä tutkimusta. Vuoden 2019 Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisema ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet olivat ohjanneet kyseistä ihmisiin kohdistuvaa tutkimusta sen kaikissa vaiheissa tutkimussuunnitelmasta lähtien. Tämän lisäksi oli käytetty tukena vuoden 2012 Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisemaa ohjetta hyvästä tieteellisestä käytännöstä. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 7.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeen mukaan huomattava eettinen periaate on luoda tutkittavalle tietoon perustuva suostumus. Lisäksi osallistumispäätöksen harkitsemiseen tulee tutkittavalle henkilölle antaa riittävästi aikaa ennen varsinaisen suostumuksen antamista tutkijalle. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 7, 9.) Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmää oli tiedotettu sähköpostitse mahdollisuudesta osallistua puhelinhaastatteluun marraskuussa 2019. Toimeksiantaja oli välittänyt sähköpostitse kehittäjäryhmälle valmiiksi laaditun tiedotteen ja suostumuslomakkeen (Liite 2) kaksi viikkoa ennen kehittäjäryhmän tapaamista. Lisäksi sähköpostissa oli luettavissa teemahaastattelun sisältämät kysymykset (Liite 1) sekä toimeksiantajan laatima tietosuojaseloste. Tämän myötä jokainen kehittäjäryhmän osallistuja sai itsenäisesti ennakkoon perehtyä tutkimukseen oleellisesti kuuluviin tietoihin sekä haastattelua koskeviin aihealueisiin ennen suostumuksen antamista kehittäjäryhmän tapaamisessa haastattelua varten.

Tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on oikeus kuulla tutkimuksen etenemisestä, tutkimuksen työvaiheiden sisällöstä sekä hänen henkilökohtaisten tietojensa käsittelemisestä. Lisäksi hänellä on oikeus saada tietää tutkimusaineiston käyttötavasta, tietoturvasäilyttämisestä, käyttöiästä sekä hävittämisestä. Edellä mainittu tutkimusta koskeva tieto tulee kertoa tutkittavalle selkeällä ja ymmärrettävällä kielellä joko kirjallisesti tai sähköisesti suullisen tiedon lisäksi. Jos tutkittavalla henkilöllä on tutkimusta koskevia kysymyksiä, tulee niihin tutkijan pyrkiä vastamaan. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 8–9.) Kehittäjäryhmä tavattiin kasvotusten ennen puhelinhaastattelujen järjestämistä. Tapaamisessa kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja sisällöstä sekä puhelinhaastattelun käytännön toteutuksesta. Tapaamisen yhteydessä kehittäjäryhmän osallistujilla oli mahdollisuus keskustella tutkimukseen liittyvistä tiedoista ja kysellä tarkentavia kysymyksiä puhelinhaastatteluun osallistumisesta. Tämän lisäksi heille jaettiin kirjallisessa muodossa oleva tietoturvaseloste. Tietoturvaselosteen sisältämiä asioita, kuten henkilötietojen käsittely, aineiston tietoturallinen säilyttäminen ja luotettava hävittäminen, käytiin yhdessä keskustellen lävitse.

Tutkittavan henkilön pohtiessa osallistumista tutkimukseen, hänellä on oikeus vapaaehtoisen suostumuksen antamiseen. Tämä tarkoittaa että, hänen tulee voida vastata suostumukseen joko myönteisesti tai kielteisesti. Suostumuksen antamisen tutkijan tulee dokumentoida suullisesti, kirjallisesti, sähköisesti tai jollakin muulla tavalla. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa 2019, 8.) Jokainen haastatteluun halukas osallistuja allekirjoitti tutkimuksen suostumuslomakkeen kehittäjäryhmän tapaamisessa. Koska kehittäjäryhmän tapaamisessa ei saavutettu kaikkia kehittäjäryhmän osallistujia, päätettiin kehittäjäryhmään kuuluville lähettää sähköinen suostumuslomake. Näin ollen yhdenvertainen osallistuminen tutkimukseen mahdollistettiin jokaiselle kehittäjäryhmään osallistuvalla. Sähköpostiviestin suostumuslomakkeeseen tuli vastata kyllä tai ei, sen mukaan halusiko osallistua puhelinhaastatteluun. Lisäksi kehittäjäryhmälle lähetettiin sähköpostiviestissä yhteystiedot, jotta tarvittaessa pystyi ottamaan yhteyttä liittyen haastatteluun heränneisiin kysymyksiin. Heillä oli myös mahdollisuus ottaa yhteyttä toimeksiantajaan.

Puhelinhaastattelujen ajankohdat sovittiin jokaisen haastateltavan kanssa henkilökohtaisesti puhelimella tai sähköpostilla. Suostumuslomakkeella (Liite 2) pyydettiin jokaista haastatteluun halukasta kirjoittamaan suostumuksen lisäksi oma puhelinnumeronsa, jotta ajankohta puhelinhaastattelulle pystyttiin sopimaan ennen haastattelua. Jokaisen haastateltavan kanssa sovittiin puhelimella ajankohta haastattelulle, jossa tärkeää oli yhteensovittaa haastattelu henkilökohtaisten menojen kanssa. Haastateltava määritteli sopivan ajankohdan haastattelulle, jolloin voitiin osittain varmistaa, että ympäristö olisi otollinen puhelinhaastattelun kuuluvuuden takaamiseksi ja tilan rauhallisuuden varmistamiseksi. Ajankohdan sopimisen yhteydessä haastateltavalla oli mahdollisuus myös kysyä tarkentavia kysymyksiä ja harkita osallistumistaan haastatteluun.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeet painottavat, että tutkimukseen osallistuvalla henkilöllä on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen sen jokaisessa vaiheessa. Tutkimukseen osallistuja voi sivuuttaa yksittäisen tutkimuksen vaiheen tilapäisesti tai jättäytyä tutkimuksesta kokonaan pois. Suostumuksen kumoaminen tulee

tehdä tutkittavalle henkilölle vaivattomaksi. Valmiiksi saatua aineistoa voidaan käyttää tutkittavan henkilön luvalla tutkimuksen jatkamiseksi. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 8.) Jokainen suostumuksensa haastattelua varten antanut kehittäjäryhmän jäsen osallistui puhelinhaastatteluun. Yhtäkään puhelinhaastattelua ei ollut tarvetta keskeyttää ja jokaisen haastateltavan kanssa keskusteltiin valituista teemoista haastattelurungon mukaisesti. Ennen puhelinhaastattelun alkamista, haastateltavan kanssa keskusteltiin tutkimukseen osallistuvan oikeuksista kuten oikeudesta perua tai keskeyttää haastattelu, missä haastattelun vaiheessa hyvänsä. Lisäksi käytiin lävitse haastattelutilanteen eteneminen ja muistutettiin nauhurin käytöstä haastattelutilanteen aikana.

Tutkimus tulee toteuttaa siten, että se ei synnytä tutkittaville henkilöille rasitetta. Mahdollisista tutkimuksesta koituvista seurauksista tulee kertoa avoimesti ja todennukaisesti. Rasitteen syntymistä voidaan ennaltaehkäistä tutustumalla tutkittavaan kohderyhmään. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 7–9.) Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmän osallistujat olivat täysi-ikäisiä henkilöitä. Perustetta soveltaa alaikäisten tutkimisen eettisiä periaatteita ei ollut kyseessä olevassa tutkimuksessa. Teemahaastattelun sisältämiä teemoja ja kysymyksiä suunniteltaessa otettiin huomioon mahdolliset riskit liittyen henkilökohtaisten ja arkojen aiheiden puheeksi ottamiseen ja sen seurauksena rasitteen syntyyn haastateltavalle. Teemahaastattelun rakentamisessa painoarvo oli haastateltavan henkisen hyvinvoinnin vahingollisuuden välttämässä. Puhelinhaastattelun yhteydessä käytiin lävitse haastateltavan kanssa haastattelijaa koskeva salassapitovelvollisuus tutkimusta tehdessä. Haastateltavalle kerrottiin myös mahdollisuudesta ottaa yhteyttä haastattelun jälkeen, mikäli kysyttävää tai kerrottavaa ilmeni tutkimukseen osallistumiseen liittyen.

Tutkimusluvan hakeminen ja eettisen ennakoarvioinnin tekeminen ovat osa hyvän tieteellisen käytännön noudattamista mutta eivät ole välttämättömyys tutkimukselle. Nämä ovat riippuvaisia tutkimuksesta ja tutkimusalasta. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6.) Toimeksiantajan kanssa so-

vittiin yhteisymmärryksessä, ettei tutkimuslupaa ole tarpeellista tehdä kyseessä olevaa tutkimusta varten. Eettisen ennakoarvioinnin tekemiselle ei nähty myöskään tarvetta. Tutkimusta varten tehtiin yhteistyösopimus toimeksiantajan kanssa, missä sovittiin osapuolten oikeudet, velvollisuudet ja vastuun jakautuminen sekä aineiston käyttöoikeudet ja niiden säilyttäminen.

Tutkimustyössä tulee ottaa huomioon tietosuojaa koskevat asetukset. Tutkimusaineiston tallentamisessa ja hävittämisessä tulee noudattaa erityistä täsmällisyyttä ja huolellisuutta. (Hyvä tieteellinen käytäntö ja loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6.) Puhelinhaastattelut äänitettiin nauhurille puhelimen kaiutinta hyväksi käyttäen, minkä jälkeen äänitteet siirrettiin nauhurista tietokoneen tiedostolle ja tallennettiin äänitteille tarkoitettuun salattuun kansioon. Nauhurissa olevat ääninauhoitteet poistettiin tämän jälkeen. Ääninauhoite litteroitiin Word -tiedostolle ja tallennettiin tietokoneelle salasanalla turvattuun kansioon. Valmiita äänitteitä eivät kuunnelleet muut ulkopuoliset ihmiset. Litteroidussa aineistossa ei ollut luettavissa tutkittavien henkilökohtaisia tietoja, sillä tunnistetiedot poistettiin aineiston litterointivaiheessa. Näin ollen tutkimusaineisto oli litteroinnin jälkeen anonyymiä eli tunnistetonta. Tutkimusaineiston litteroinnin jälkeen ääninauhoitteet poistettiin tietokoneelta. Tutkimuksen valmistuttua litteroitu aineisto hävitettiin tietoturvallisesti.

Tutkimusaineiston käsittely sisältää riskejä tutkimukseen osallistuneiden osalta. Tutkimuksen kannalta tarpeettomat henkilötiedot tulee poistaa tutkimusaineistoista, jotta valmiissa tutkimuksessa ei pystytä tunnistamaan tutkimukseen osallistuneita henkilötietojen perusteella. (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 11–13.) Litteroidusta aineistosta esitettiin aineistolainauksia tutkimusraportissa. Aineistolainauksista ei voida päätellä haastateltavien henkilöllisyyksiä, sillä litteroitu aineisto ei sisältänyt tunnistetietoja haastateltavista. Aineistolainauksissa ainoastaan kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden vastaukset erotettiin toisistaan käyttämällä peitenimiä, jotta niitä voitiin tarkastella toisiinsa nähden. Tutkimukseen valittu kehittäjäryhmä ei ollut myöskään tunnistettavissa ja erotettavissa muista hankkeen kehittäjäryhmistä, sillä tutkimusraportista ja aineistolainauksista oli jätetty pois kyseisen kehittäjäryhmään



osallistuvien paikkakunnan mainitseminen. Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmissä kehittämistyötä tehdään eri paikkakunnilla Keski-Suomessa, joten paikkakunnan mainitseminen olisi riski osallistujien tunnistettavuuden kannalta.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, 153–154) korostavat, että tutkimusaiheen valintaa voidaan pitää eettisenä kysymyksenä. Tutkimusaiheen eettisessä pohdinnassa tulee tarkastella perusteita valitulle aiheelle sekä tutkimukseen ryhtymiselle. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 153–154.) Tapaustutkimus antaa Palvelupolut kuntoon -hankkeelle arvokasta tietoa, miten yhteiskehittämisen toimintatapa oli toteutunut osallistujien näkökulmasta. Koska hankkeessa toteutettiin kehittäjäryhmille väliarviointi, voidaan tutkimuksen tuloksia hyödyntää osana kehittämishankkeen väliarviointia ja viedä eteenpäin yhteiskehittämisen toimintatapaa. Lisäksi kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden osallistuminen sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen vastaa tämän päivän yhteiskunnan tarpeeseen rakentaa sosiaali- ja terveyspalvelut asiakaslähtöisesti. Yhteiskehittämisen toimintamallin käyttö on yksi tapa myös viedä eteenpäin sektorirajat ylittävää työtä, joten sen näkyväksi tekeminen on ensiarvoisen tärkeää nykypäivän uusia toimintamuotoja tarvitsevalle sosiaali- ja terveysalalle. Lisäksi yhteiskehittämisen toimintamallin hyödyntämisestä sosiaali- ja terveydenalan palveluiden kehittämisessä on löydettävissä vielä vähän tutkittua tietoa, joten tutkimustuloksia tarvitaan yhä kasvavissa määrin.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioimiseksi ei ole laadittu täsmällisiä ohjeita, joita tulisi käyttää luotettavuutta tarkastellessa. Laadullista tutkimusta voidaan arvioida kokonaisuutena, painoarvo keskittäen, tutkimusprosessin vaiheiden tarkasteluun sekä selkeän tutkimusraportin johdonmukaisuuteen. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös tavoitteellinen totuudenmukaisen tutkimisen saavuttaminen ja objektiivisen näkökulman huomioon ottamisen pyrkiminen tutkimuksen eri vaiheissa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158, 163–165.) Tapaustutkimuksen jokainen työvaihe oli kirjattu mahdollisimman todenmukaisesti ja avoimesti kyseessä olevaan tutkimusraporttiin. Tämä näkyy muun muassa tutkimuksen aikataulun esiin tuomisella ja sen toteutumisella, mikä osoittaa tutkimuksen rehellisyydestä ja antaa painoarvoa tutkimuksen vakuuttavuudelle.

Laadullisessa tutkimuksessa tulisi lähestyä tutkittavaa ilmiötä ilman teoreettisia ennako-oletuksia mutta tämä on kuitenkin lähes mahdotonta toteuttaa, sillä tutkijan henkilökohtaiset kokemukset vaikuttavat ajattelutapaan valitusta ilmiöstä. Tutkimuksessa on kuitenkin merkittävää tutkijana tiedostaa omat lähtökohtansa ja ennako-oletuksensa sekä tiedostaa tutkimuksen edetessä, ettei ryhdy pohtimaan johtopäätöksiä liian aikaisin. (Eriksson & Koistinen 2005, 25.) Tutkimuksen objektiivisen näkökulman todenmukaisuutta laskee osaltaan haastateltavien tuttuus. Haastateltavat olivat tavattu kaksi kertaa Palvelupolut kuntoon -hankkeen järjestämällä kehittäjäryhmän tapaamiskerroilla, joissa kehittäjäryhmän osallistujat, ryhmädynamiikka ja yhteiskehittämisen toimintatavan toteutuminen kehittäjäryhmässä olivat tulleet tutunomaisiksi. Kehittäjäryhmän toiminnasta oli näin ollen syntynyt henkilökohtainen kokemus. Analyysivaiheessa oli edellä mainitun perusteella kyetty erottamaan ennalta syntyneet johtopäätökset kerätystä tutkimusaineistosta. Lisäksi yhteiskehittämisen toimintatavan teoreettinen osaaminen oli jätetty taka-alalle ja annettu painoarvo kerätylle tutkimusaineistolle.

Vaikka haastateltavien tuttuus laskee objektiivista tarkastelua tutkimuksen kuluksa, se kuitenkin edesauttoi tarpeettoman rasitteen syntymisen ennaltaehkäisyä haastattelun suunnittelussa ja toteutuksessa kohderyhmän taustan ollessa tiedossa. Tutkimuksen toteuttamisen yhtenä päämääränä tulee olla hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti tarpeettoman rasitteen välttäminen tutkittaville henkilöille, mikä voidaan varmistaa perehtymällä ennakkoon kohderyhmään (Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa 2019, 8).

Tutkimuksen luotettavuutta laskee osaltaan laadullisiin tutkimuksiin vahvasti kuuluvan triangulaation hyödyntämättömyys. Kun tutkimuksessa yhdistetään erilaisia tutkimusmenetelmiä, useita tutkijoita, tutkimusaineistoja tai teorioita voidaan puhua triangulaatiosta. Tutkijatriangulaation avulla tutkija voi jättää taka-alalle tutkimusta tehdessä henkilökohtaiset ennakkoluulonsa, koska toimintasuunnitelma edesauttaa tutkijan sitoutumattomuutta ainoastaan yhteen näkökulmaan tutkittavasta ilmiöstä. Kyseisen tapaustutkimuksen luotettavuutta heikensi se, että tutkimuksen oli toteuttanut ainoastaan yksi henkilö. Tutkijatriangulaatiossa tutkijoina toimii useampi henkilö, jolloin esimerkiksi haastattelun tuloksena saadusta tutkimusaineistosta voidaan

jakaa pohdintoja ja havaintoja yhdessä sekä saada useita eri näkökulmia analyysivaiheessa. Tämä mahdollistaa myös objektiivisen tutkimuksen tekemisen. Lisäksi luotettavuutta heikentää kyseisessä tutkimuksessa yhden tutkimusaineiston käyttö, sillä se kuvaa ilmiötä vain yhdestä näkökulmasta. Metodinen triangulaatio tarkoittaa useiden aineiston keruun menetelmien käyttöä. Teemahaastattelun lisäksi menetelmänä olisi voinut käyttää esimerkiksi havainnointia, jonka olisi voinut toteuttaa Palvelupolut kuntoon -hankkeen järjestämällä kehittäjäryhmän tapaamisissa. Tällöin kahta aineiston keruun menetelmää hyödyntämällä olisi saatu vielä kattavampi ja moninainen näkemys tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 143–145.)

Kyseinen kehittäjäryhmä valikoitui 13: sta muusta kehittäjäryhmästä sen perusteella, että kyseisen kehittäjäryhmä oli ollut yksi aktiivisimmista ryhmistä osallistumaan Palvelupolut kuntoon -hankkeen järjestämiin kehittäjäryhmien tapaamisiin. Näin ollen voitiin olettaa, että heillä oli runsaasti henkilökohtaisia ja laaja-alaisia näkemyksiä tutkittavana olevasta ilmiöstä, koska he olivat ottaneet osaa kehittäjäryhmän tapaamisiin säännöllisesti. Haastateltavaksi valitulla kehittäjäryhmällä saattoi olla myös positiivisempi ja myönteisempi kuva yhteiskehittämisen toimintamallista, sillä ryhmän yhteistyö ja yhteishenki olivat voineet tiivistyä ja kasvaa jäsenten suuren kiinnostuksen myötä osallistua ahkerasti ryhmätapaamisiin. Nämä saattoivat aiheuttaa vääristymiä tuloksissa, mikä on otettava huomioon tulosten luotettavuutta tarkastellessa.

Kehittäjäryhmästä ei valittu etukäteen joukkoa yksilöhaastatteluun, koska tutkittavana olevasta ilmiöstä haluttiin saada tietoa kaikkien kehittäjäryhmän osallistujien näkemänä. Tämän myötä haastatteluun osallistumiseen annettiin kaikille kehittäjäryhmän osallistujille yhtäläinen mahdollisuus. Vapaaehtoisuuteen perustuvan suostumuksen antoivat kehittäjäryhmän neljä kehittäjä asiakasta ja neljä työntekijää, jolloin kerätystä aineistosta nousi sekä kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksiä tutkittavasta ilmiöstä.

Kehittäjäryhmä oli tavattu kaksi kertaa aikaisemmin Palvelupolut kuntoon -hankkeen järjestämällä tapaamiskerroilla, joten haastateltavat olivat saaneet kuvan siitä, kuka heille tulisi soittamaan haastattelun merkeissä sovittuna ajankohtana. Tämä mahdol-

lisesti laski haastattelun odottamisen jännittyneisyyttä, kun haastateltavat olivat tietoisia soittajan taustasta ja soiton tarkoituksesta. Vaikka puhelinhaastatteluissa ei syntynyt vaikutelmaa jännittyneestä ilmapiiristä, ei sen vaikutusta puhelinhaastattelun antiin voida sulkea kokonaan pois. Tavoitteena puhelinhaastatteluiden toteutumiselle oli luoda avoin ja epämuodollinen keskusteluilmapiiri, jotta haastateltavien omat kokemukset ja näkemykset yhteiskehittämisen toimintatavasta olisivat haastattelutilanteessa mahdollisimman todenmukaisia ja perustuisivat luontaiseen kokemukseen tutkittavasta ilmiöstä. Tavoitteena oli myös pykiä siihen, että vastaukset eivät muodostuisi haastateltavilta sellaisiksi, jotka he olettaisivat sopivan haastattelijan mieltymykseen kuulla haastateltavalta kyseisistä aiheista. Tämä heikentäisi haastattelun luotettavuutta. Puhelinhaastattelun epävirallisen ja vastaanottavaisen hengen onnistuneelle toteutumiselle voitiin pitää myös haastattelijan roolin vähäistä vaikutusta haastattelutilanteessa. Puhelimen soiton kautta tapahtuva haastattelu pienensi haastateltavan ja haastattelijan välistä vastakkain asettelua sekä epätasa-arvoista asetelmaa. Jos haastattelu olisi tapahtunut kasvotusten olisi voinut haastateltavalle syntyä haastattelun aikana tunne eriarvoisuudesta sekä jännitteitä haastattelun kullussa.

Puhelinhaastattelun aikana haastateltavan tulkitseminen oli tavanomaista hankalampaa, kun kasvojen ja kehon liikkeiden asennosta ei ollut nähtävissä esimerkiksi haastateltavan väsymystä tai levottomuutta. Puhelinhaastattelussa oli ensiarvoisen tärkeää antaa tarpeeksi tilaa ja aikaa haastateltavalle kertoa omista näkemyksistään. Tämä varmistettiin varaamalla riittävästi aikaa haastattelulle sekä välttämällä kiireen tuntua etenemällä rauhallisesti haastattelukysymyksissä. Haastateltavasta riippuen puhelinhaastattelu saattoi tuntua vieraalta ja epätavalliselta, jolloin suullinen anti mahdollisesti saattoi jäädä tavanomaista vähäisemmäksi. Kasvokkain tapahtuva haastattelu olisi voinut olla haastateltaville luontaisempaa, jolloin myös suullinen anti olisi saattanut kasvaa. Tämä oli kuitenkin vaikea arvioida, sillä kohderyhmää ei tunnettu niin hyvin, että sen seurausta pystyttäisiin arvioimaan.

Laadullisen tutkimuksen tutkimustyö tulisi olla huolellista, pitkäjänteistä sekä ajan kanssa toteutettua (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158, 165). Perusteellinen perehtyminen tutkimusaiheeseen ja käytettyihin tutkimusmenetelmiin tukevat tutkimuksen kulkua

ja valmistumista. Tutkimus sujui ilman merkittäviä haasteita, vaikka teemahaastattelurungon rakentaminen ja aineiston analyysin toteuttaminen vaativat osaamista ja perehtymistä tutkimusmenetelmien ja tutkimusaineistojen käytöstä. Vähäinen koulutus tutkimusmenetelmien käytännön toteuttamisessa oli voinut vaikuttaa heikentävästi tutkimuksen luotettavuuteen.

Luotettavuutta kartuttaa tutkimuksessa lähteiden viittausten oikeaoppinen ja sääntillinen merkitseminen. Viitatessa muiden tutkijoiden julkaisuihin annetaan kunnia niiden kirjoittajille, merkitsemällä tarkasti teksti- ja lähdeviitteet (Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa 2012, 6). Tutkimusta tehdessä oli huolehdittu, että käytettyjen lähteiden teksti- ja lähdeviitteet noudattivat hyvää tieteellisen käytännön periaatteita tutkimuksessa käytettyjen lähteiden viittauksessa. Lisäksi tutkimuksessa käytettyjen lähteiden luotettavuus sekä niiden ajantasaisuus olivat olleet kriittisen tarkastelun kohteena.

## 11 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä tietoa yhteiskehittämisen toimintatavan käytön hyödyntämisestä sosiaali- ja terveydenalan palveluiden kehittämisessä. Erityisesti oltiin kiinnostuneita siitä, miten osallistujat kokivat toimintatavan käytön kehittäjäryhmässä, millaista yhteistyötä toimintatapa edellytti sekä miten osallistujat kuvasivat toimintatavan käytön hyödyntämisen sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämisessä. Tavoitteena oli kuvata kehittäjäryhmän kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden kokemuksia yhteiskehittämisen toimintatavasta.

Tutkimustuloksissa nousi esiin kolme tekijää, jotka olivat eniten koskettaneet kehittäjäryhmän osallistujien kokemuksien syntymiseen yhteiskehittämisen toimintatavan käytöstä kehittäjäryhmässä. Nämä olivat vaikutusmahdollisuudet, vuorovaikutustaidot ja kohtaaminen. Lisäksi esiin nousi, että kehittämistyössä yhteiskehittämisen toimintatavan myötä synnyttäneet kokemukset olivat tuoneet myös osallistujien arkeen uudenlaisia näkökulmia ja oivalluksia.

Tutkimustulokset kertovat, että tilaisuus päästä vaikuttamaan kehittäjäryhmän osallistujille tärkeiksi koettuihin asioihin oli toiminut Palvelupolut kuntoon -hankeen osallistumisen alun perusteena. Osallistujille oli kuitenkin myöhemmässä vaiheessa nousut yhä tärkeämmäksi yhteiskehittämisen toimintatapaan kuuluvan yhdessä tekemisen myötä yhdessä jaettujen näkökantojen ja elämäkokemusten kuuleminen ja jakaminen. Ainoastaan asioihin vaikuttaminen ei noussut enää yhtä tärkeäksi osallistumisen perusteeksi vaan se, että näkökantojen jakaminen muiden osallistujien kanssa toi tunteen kuulluksi tulemisesta ja ryhmään kuulumisesta. Lisäksi kehittäjäryhmään osallistumisen jatkamiseen johtavia merkittäviä tekijöitä olivat yhteisten keskusteluiden kautta uusien asioiden oppiminen ja oman ajatusmaailman rikastuminen. Palanen ja Kääriäinen (2015) sekä Fudge ja muut (2008) olivat saaneet vastaavia tuloksia, joissa kehittämiseen osallistuneet olivat kokeneet kehittämistyön edetessä osallistumisen olennaisiksi perusteiksi oman henkilökohtaisen kasvun ja kehityksen, mahdollisuuden jakaa vapaasti näkemyksiä ja kuulla muita samanlaisessa tilanteessa olevia ihmisiä saaden vertaistukea.

Hietala ja muut (2018) sekä Raivio (2018) esittävät, että yhteiskehittämisen kokemuksellisuuden keskiön toteutuminen ja kokemustiedon keskinäinen välittyminen eivät toteudu ilman vastavuoroista kommunikaatiota. Tähän sisältyy kyky kuunnella läsnä olevia, aito kiinnostus muiden toimijoiden kokemuksia kohtaan sekä omien kokemusten arvostaminen, mitkä nousivat esiin myös haastateltujen kertomuksista (Hietala ym. 2018; Raivio 2018). Kehittäjäryhmään osallistujat kokivat vuorovaikutustaitojen olevan merkittävässä osassa yhteiskehittämisen periaatteiden toteutukseksi. Tutkimustulosten perusteella kehittäjäryhmä kuvasi vastavuoroisen vuorovaikutuksen toteutuneen kehittäjäryhmässä, mikä muodostui sosiaalisista vuorovaikutustaidoista, yhteistyötaidoista sekä kompromissi kyvystä. Osallistujien mukaan ryhmätapaamisista saadut kokemukset, potentiaaliset mahdollisuudet ja ryhmän yhteistyö olisivat jääneet vähäisiksi ja olemattomiksi, jos vuorovaikutuksen vastavuoroisuuden toteutumisesta puuttuisivat kyky kuunnella läsnä olevia osallistujia, tilan antaminen jokaisen äänen kuuluvuuden takaamiseksi sekä sallivan ilmapiirin syntyminen erilaisille ajatusmalleille. Yhteiskehittäminen siis edellyttää osallistujilta keskustelutaitoja ja voi haastaa vuorovaikutusosaamista, sillä se on vaativampaa verrattuna arkisiin kommunikaatiossa tarvittaviin taitoihin.

Tutkimustuloksista havaittiin, että sekä kehittäjäryhmän asiakkaat että työntekijät olivat kokeneet tasavertaisen kohtaamisen toteutuneen kehittäjäryhmässä ja se myös koettiin erityisen merkittävänä tekijänä yhteiskehittämisen toiminnan toteutumiseksi. Tutkimustuloksissa oli nähtävissä, että yhteiskehittämisen myötä syntynyt käsitys yksilöllisen kohtaamisen tärkeydestä oli tuonut heidän arkeensa myös uudenlaisia oivalluksia ja näkökulmia kohtaamisen merkittävydestä arjen todellisuudessa. Kehittäjäryhmän asiakkaat kuvasivat oppineensa kuuntelemaan ja antamaan erilaisille mahdollisuuksille sijaa sekä näkemään avarakatseisemmin asioiden toisen puolen keskustellessaan ammattilaisten kanssa. Jos takana oli aikaisempia negatiivisia kokemuksia vastakkainasettelusta tai ennakko-oletuksia palveluihin hakeutumisesta ja ammattilaisten kohtaamisesta, oli osallistuminen antanut positiivisia kokemuksia ammattilaisten kanssa tehtävästä yhteistyöstä. Kehittäjäryhmän työntekijät kuvasivat yhteiskehittämisen toimintaan osallistumisen muuttaneen heidän tapaansa nähdä asiakas kokonaisvaltaisemmin. Kuunteleva ja läsnä oleva työote, turvallinen ja tunteita salliva ilmapiiri sekä työ- ja toimintatapojen soveltaminen asiakkaan yksilöllisiin tarpeisiin nähden koettiin tärkeimmiksi opeiksi ryhmään osallistumisesta. Lisäksi tutkimustulokset kertovat, että työntekijät odottivat uusien oppien viemistä työympäristöön, koska osallistuminen kehittäjäryhmään oli lisännyt työn tekemisen merkityksellisyyttä ja halua kehittyä ammattilaisena.

Tutkimuksessa haluttiin myös selvittää osallistujien välisen yhteistyön toteutumista edistäviä ja estäviä tekijöitä. Yhdenvertaisuus nousi yhteistyötä edistäväksi tekijäksi, kun taas kehittäjäryhmän yhteistyötä hankaloitti toimintaan sitoutuminen.

Tutkimustulokset osoittavat, että osallistujat kokivat yhdenvertaisen toiminnan tukevan eniten ryhmän yhteistyötä mutta sen toteutuminen edellytti osallistujien kokemana oman asiantuntijuuden tunnistamista sekä vastuun, vallan ja oikeuksien tasapainon huomioimista ja tiedostamista. Vastaavanlaisia tuloksia yhdenvertaisuuden toteutumisen tärkeydestä yhteistoiminnassa olivat saaneet Harra (2014) sekä Palsanen ja Kääriäinen (2015). Tutkimustuloksissa yhteiskehittämisen onnistumisen perustana osallistujat olivat kokeneet tasa-arvoisen ja jaetun asiantuntijuuden välttämättömiksi tekijöiksi. Isola (2017) kuvaa kehittäjäkumppanuuden toteutuvan, kun

asiakkaiden kokemustietoa arvostetaan ja kunnioitetaan yhtä paljon kuin ammattilaisten tietotaitoa. Yhdenvertaisen yhteistyön keskeisinä tuloksina kehittäjäryhmän osallistujat kuvasivat asiakas-työntekijä-asetelman pienenemisen, kokemustiedon ja asiantuntijatiedon sulavan yhdistymisen, valta-asemien ja erilaisten roolien pois jäämisen sekä yhdenvertaisen osallisuuden kokemuksen syntymisen, mitkä kertovat kumppanuussuhteen muodostumisesta kehittäjäryhmän osallistujien kesken.

Tutkimustuloksissa on nähtävissä, että kehittäjäryhmän toiminnassa sitoutumattomuus koettiin yhteistyötä eniten hankaloittavaksi tekijäksi. Toimintaan sitoutumisen haasteiksi kehittäjäryhmän osallistujat kuvasivat sekä tapaamiskertoihin varatun vähäisen ajan määrän että tapaamisten epäsäännöllisyyden toteutumisen olevan yhteydessä heikkoon sitoutumiseen, joka näkyi kehittäjäryhmän yhteistyön kehittymisen hitautena ja yhteisten tavoitteiden saavuttamisen viivästyminä. Lisäksi sitoutumista estivät henkilökohtaisten menojen yhteensovittaminen tapaamisten kanssa. Kehittäjäryhmältä nousi ratkaisu ehdotukseksi tapaamisten lisääminen, mikä mahdollistaisi kehittäjäryhmän toiminnassa ajantasaisen mukana pysymisen, vaikka osallistuminen estyisi muutaman kerran. Yksikin osallistumisen estyminen koettiin yhteistyön hiipumisena ja vaikeutena pysyä mukana ryhmän edetessä kehittämistyössä. Lisäksi osallistujien vaihtuvuus katsottiin olevan negatiivisesti yhteydessä kehittämistyöhön sitoutumiseen koko ryhmän osalta. Uusien osallistujien tullessa mukaan, kehittäjäryhmästä osa koki tämän vievän aikaa työn etenemiseltä, sillä voimavarat menivät yhteishengen löytämisessä sekä luottamuksen ja yhteisten käytänteiden rakentamisessa. Niskala ja muut (2015) esittävät, että yhteiskehittämisen myötä osallistujien kesken voi parhaassa tapauksessa esiintyä jaettua toimijuutta, joka muodostuu osallistujien välisestä yhteistyöstä, sitoutumisesta sekä yhteisestä vastuun jakamisesta ja tuen antamisesta. Tutkimustulokset myös vahvistavat, että sitoutumattomuus näkyy kehittäjäryhmän jaetun toimijuuden heikkenemisenä.

Tutkimuksessa haluttiin lisäksi selvittää, miten kehittäjäryhmän osallistujat kuvaavat yhteiskehittämisen toimintatavan käytön hyödyntämistä sosiaali- ja terveystalouden kehittämisenä. Tutkimustuloksissa esiin nousivat toimintatavan käytön haasteita sekä positiivisia seurauksia.



Kehittäjäryhmä toi esille yhteiskehittämisen toimintatavan käytön haasteita kehittämistyössä, mitkä olivat yhteydessä moninäkökulmaisuuuden toteutumiselle. Tutkimustuloksissa haasteita aiheuttaviksi tekijöiksi nousivat yhteisen kielen löytäminen, henkilökohtaisten ja arkojen asioiden esiin nouseminen, soveliaan ja asianmukaisen tavan sekä sopivan etäisyyden löytäminen ottaa asioita esille, yhteisen ymmärryksen löytäminen tosiasioiden ja toiveajattelun välillä sekä lainsäädännön ja yhteiskunnan realiteettien huomioon ottaminen ja ymmärtäminen. Lisäksi moninäkökulmaisuuuden toteutumisen ongelmallisena tekijänä nähtiin päättäjien ja eri aloja edustavien toimijoiden vähäisyys. Jotta kehittämistyöstä saatava hyöty olisi laajempi ja enemmän yhteiskunnan kehityskohteita vastaavampi ja tarpeita palvelevampi, tarvittaisiin useita eri alojen toimijoita, esimiehiä, päätöksentekijöitä sekä suurempi joukko asiakkaita kehittämistyöhön mukaan. Tämän myötä myös kehittämistyön tulokset olisivat ajan kuluessa nähtävissä vielä todennäköisemmin käytännön tasolla ja ne otettaisiin pysyvästi osaksi sosiaali- ja terveystalouden toimintaa ja käytänteitä. Samankaltaisia asioita Singh ja muut (2017) sekä Isola ja muut (2017) nostivat esille kuten poliittiset raja-aidat, eettiset ongelmat, arvostiriidat toimijoiden välillä ja ammattikielen käyttö. Isolan ja muiden (2017) mukaan erityisen tärkeää on myös johtajien ja päättäjien läsnä oleminen, jotta he voivat viedä kehittämistyöstä saadut tulokset käytännön toimintakentille.

Tutkimustuloksissa nousi esille, että kaikki haastateltavat kehittäjäryhmän osallistujat olivat kokeneet omien voimavarojensa kasvua. Osallistuminen yhteiskehittämisen toimintatapaa hyödyntävään kehittäjäryhmään oli tarjonnut voimavara- lähteitä, jotka olivat haastattelijoiden kertomana vertaistuki, tietotaidon jakaminen, ajatusmaailman avartuminen, tunne kuuluvansa yhteisöön, uusien verkostojen luominen, sosiaalisten suhteiden kasvu, vaikutusmahdollisuudet ja osallistuminen itselle merkitykselliseen toimintaan. Edellä mainitut voimavara- lähteet olivat seurausta asiakkaiden ja työntekijöiden arjen ja eri elämän osa-alueiden muutoksiin sekä yksilö että yhteisö tasolla. Yksilötasolla kehittäjäryhmän asiakkaat olivat muun muassa itsevarmuuden kasvun myötä työllistyneet tai saaneet tukea ja kannustusta kokemusasiantuntijaksi kouluttautumiseen, kun taas työntekijät kokivat henkisten voimavarojen kasvun näkyvän työssä jaksamisena sekä yhteiset keskustelut olivat antaneet merkitystä tehdyille työlle sekä lisänneet oman työn arvostamisen tunnetta. Hietala ja Rissanen

(2017) sekä Niskala ja muut (2015) ovat yhtä mieltä siitä, että yhteiskehittäminen vahvistaa osallisuutta, joka lisää osallistujien hyvinvointia. Tämä saa aikaan positiivisia seurauksia elämiseen perheessä, yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Yhteiskehittäminen antaa myös ammattilaisille mahdollisuuden tuoda esiin omia tunteita ja kokemuksia asiantuntijatiedon rinnalle, mikä perinteisessä työympäristössä katsottaisiin epäammattillisena toimintana. (Hietala ja Rissanen 2017; Niskala ym. 2015.)

Yhteisötasolla oli myös havaittavissa muutosta paikkakunnan yhteisten asioiden eteenpäin viemiseksi. Kehittäjäryhmän tapaamiset olivat antaneet haastatteluun osallistujien kertomana uusia näkökulmia kehittää ja viedä eteenpäin paikkakunnan asioita. Yhteiskehittäminen nähtiin toimivana ja kokeilemisen arvoisen toimintamallina oman paikkakunnan asioiden eteenpäin viemiseksi. Sosiaali- ja terveystaloudissa yhteiskehittäminen nähtiin työkaluna, joka edesauttaisi eri palvelun tarjoajien yhteistyön kasvua ja päällekkäisen työn vähentämistä niin, että asiakkaan polku paikkakunnan palveluverkostossa olisi sujuva ja selkeä asiakkaan näkökulmasta sekä eri alojen toimijat voisivat hyödyntää jokaisen asiantuntemusta parhaalla mahdollisimmalla tavalla yli sektorirajojen.

Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmään osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmien kuuleminen antoi tietoa jokaiseen tutkimuskysymyksiin. Tutkimustuloksien luotettavuutta tarkasteltaessa on hyvä kuitenkin ottaa huomioon, että kyseinen kehittäjäryhmä oli valikoitunut 13: sta muusta kehittäjäryhmästä sen perusteella, että kehittäjäryhmä oli ollut yksi aktiivisimmista ryhmistä osallistumaan hankkeen järjestämiin tapaamisiin. Näin ollen haastateltavaksi valitulla kehittäjäryhmällä saattoi olla positiivisempi ja myönteisempi kuva yhteiskehittämisen toimintatavasta, sillä ryhmän yhteistyö ja yhteishenki olivat voineet tiivistyä ja kasvaa jäsenten suuren kiinnostuksen myötä osallistua ahkerasti ryhmätapaamisiin.

Tutkimuksen objektiivisen näkökulman todenmukaisuutta laski osaltaan haastateltavien tuttuus, sillä kehittäjäryhmän osallistujista ja yhteiskehittämisen toimintatavan toteutumisesta kehittäjäryhmässä oli syntynyt henkilökohtainen kokemus. Vaikka haastateltavien tuttuus laski objektiivista tarkastelua tutkimuksen kulussa, se kuitenkin edesauttoi tarpeettoman rasitteen syntymisen ennaltaehkäisyä haastattelun

suunnittelussa ja toteutuksessa kohderyhmän taustan ollessa tiedossa. Lisäksi puhelinhaastattelun käytön seurauksesta haastateltavan ja haastattelijan välinen vastakkain asettelu ja epätasa-arvoinen asetelma saattoivat vähentyä mutta mahdollisesti epätavalliselta ja vieraalta tuntuva kokemus puhelinhaastattelusta supisti suullista antia tavanomaista vähäisemmäksi. Lisäksi luotettavuutta heikentää kyseisessä tutkimuksessa yhden tutkimusaineiston käyttö, sillä teemahaastattelu kuvasi ilmiötä vain yhdestä näkökulmasta. Metodisen triangulaation käytön hyödyntämisen seurauksena olisi voitu saada kattavampia ja moninaisempia näkökulmia tutkittavasta tapauksesta käyttämällä haastattelun ohella havainnointia.

Laadullisen tapaustutkimuksen aineisto oli suhteellisen suppea. Vaikka haastatteluun osallistujia oli kahdeksan koko kehittäjäryhmän osallistujista, kokonaisuutta tarkastellessa se oli pieni määrä ottaen huomioon Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmien osallistujamäärän yhteensä. Haastattelu antoi kuitenkin käsityksen ja kuvan yksittäisen kehittäjäryhmän yhteiskehittämisen toimintatavan käytön kokemuksesta, joita voidaan soveltuvasti hyödyntää osana kehittämishankkeen väliarviointia ja viedä eteenpäin hankkeen kehittäjäryhmien yhteiskehittämisen toimintatapaa.

Tapaustutkimuksesta syntyneitä tuloksia ei voida käyttää laajemman ilmiön ymmärtämiseen, joten yhden tapauksen tutkiminen ei ole tieteellisesti hyödyllistä. Päätavoite tapaustutkimukselle on antaa yksityiskohtaista ja täsmällistä tietoa tutkitusta ilmiöstä tapausten avulla ja lisäksi se antaa mahdollisuuden jatkotutkimusaiheille. (Eriksson & Koistinen 2005, 1, 34.) Tutkimustulosten avulla voidaan tuoda näkyväksi yhteiskehittämisen toimintatavan käytön hyödyntäminen palveluiden kehittämisessä uusia kehittämismuotoja tarvitsevalle sosiaali- ja terveysalalle. Yhteiskehittämisen toimintatavan hyödyntämisestä osana sosiaali- ja terveydenalan palveluiden kehittämisessä on löydettävissä vielä vähän tutkittua tietoa, joten tutkimustuloksia tarvitaan yhä kasvavissa määrin.

## 12 Johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet

Tutkimustulokset osoittavat, että yhteiskehittämisen toimintatavan hyödyntäminen osana kehittämistyötä tarjoaa vaikutusmahdollisuuksia, mahdollistaa yhdenvertaisen yhteistyön toteutumisen ja antaa voimavaroja lähteitä. Yhteiskehittämisen toimintatavan onnistuminen edellyttää osallistujilta kuitenkin vuorovaikutustaitoja, jaettua asiantuntijuutta ja tasavertaista kohtaamista. Yhteiskehittämisen toimintatapaan sisältyy myös haasteita mutta ennen kaikkea toimintatapa tuottaa lisäarvoa kehittämistyöhön sekä siihen osallistuville.

Kehittäjäryhmän osallistujien kertoman perusteella yhteiskehittämisen toimintatapaan osallistuminen tarjoaa vaikuttamismahdollisuuksia mutta osallistumisen jatkamisen syvällisempänä perusteena nousee yhteisössä jaettujen kokemusten kuuleminen ja jakaminen osallistujien kesken. Yhteiskehittäminen ei välttämättä ole vain tapa päästä haluttuihin tavoitteisiin vaan se on itsessään tärkeää toimintaa osallistujille. Yhteiskehittämisen toimintatavan toteutumiseksi osallistujilta tarvitaan vuorovaikutustaitoja, mikä saattaa haastaa arjessa käytetyt kommunikaatiotaidot. Myös tasavertaisen kohtaamisen toteutuminen yhteiskehittämisessä on yksi lähtökohta, mikä voi toteutuessaan muuttaa myös ammattilaisen suhtautumista asiakkaisiin sekä toisinpäin. Yhteiskehittämisessä tapahtuva tasavertainen kohtaaminen avartaa näkökulmia ja tuo näkyväksi sen toteutumisen merkittävyyden myös arjen todellisuuteen.

Palvelupolut kuntoon -hankkeen kehittäjäryhmälle tehdyn haastattelun perusteella yhteiskehittämisen toimintatapa tuo lisäarvoa kehittämistyöhön. Yhteiskehittämisen toimintatapa luo mahdollisuuden yhdenvertaisen yhteistyösuhteen synnylle asiakkaiden ja työntekijöiden välille mutta se edellyttää osallistujilta oman asiantuntijuuden tunnistamista sekä oikeuksien, vallan ja vastuun tiedostamista ja huomioimista. Yhdenvertaisen yhteistyön toteutumisen tuloksina valta-asetat ja erilaisten roolit jäävät pois sekä asiakkaiden kokemustietoa ja työntekijöiden tietotaitoa arvostetaan yhtä paljon. Tulosten perusteella yhteiskehittämisen toimintatavassa yhteistyön toteutumista haastaa heikko sitoutuminen, mikä näkyy ryhmässä jaetun toimijuuden heikkenemisenä.

Yhteiskehittämisen toimintatapa tuottaa myös lisäarvoa kehittämistyöhön osallistujille. Toimintatavalla voi olla sekä yksilö että yhteisötasolla positiivisia seurauksia. Kehittämistyöhön osallistuminen voi antaa voimavaroja, jotka näkyvät asiakkaiden ja työntekijöiden arjessa hyvinvoinnin kasvuna ja eri elämän osa-alueiden positiivisina muutoksina sekä kiinnostuksena viedä oman paikkakunnan yhteisön asioita eteenpäin.

Tutkimuksen tuloksena yhteiskehittämisen käytön vahvuuksina palveluiden kehittämisessä on jokaisen osallistujan osaamisen ja asiantuntijuuden yhdenvertainen ja kokonaisvaltainen hyödyntäminen riippumatta asemasta, roolista tai pohjautuvatko näkemykset kokemustietoon tai ammatilliseen tietoon. Tutkimustuloksissa on kuitenkin havaittavissa, että moninäkökulmaisuuksien toteutumista haastavat tietyt tekijät yhteiskehittämisen toimintatapaa hyödyntävässä kehittämistyössä. Nämä liittyvät yhteisen kielen, lainsäädännön, arvomaailman ja yhteiskunnan realiteettien yhteisen ymmärryksen löytämiseen.

Sosiaali- ja terveysalan palveluiden asiakaslähtöisyyden eteenpäin viemiseksi ja kehittämiseksi ja haasteiden ratkaisemiseksi tarvitaan lisää tutkimustietoa sekä asiakaslähtöisten toimintatapojen käyttöönottoa. Virtanen ja muut (2011, 10–11) nostavat esille, että tulevaisuudessa tavoitteena on ottaa käyttöön kumppanuusajattelu. Olisi kannattavaa selvittää, mitkä tekijät tukevat ja vahvistavat asiakkaiden ja työntekijöiden välistä kumppanuusajattelua ja edesauttavat purkamaan asiakkaiden ja ammattilaisten vastakkainasettelua. Tarvitaan kumppanuusajattelua mahdollistavia toimintatapoja, joista yhteiskehittäminen on yksi varteenotettava perusta kehittäjäkumppanuuden rakentumiselle.

Lisäksi tutkimusten avulla voitaisiin selvittää, kuinka yhteiskehittäminen voidaan saada pysyväksi osaksi palvelurakenteiden kehittämistä, sillä kehittäjäkumppanuuden toteutumiseen tarvitaan käytänteiden ja palvelurakenteiden muutoksia. (Harra ym. 2017, 153.) Merkittävää olisi myös tutkia asiakkaiden kanssa yhdessä, kuinka asiakkaiden osallisuutta voidaan tukea ja laskea kynnyksestä osallistua asiakaslähtöiseen kehittämistoimintaan. Lisäksi tarvitaan tutkimustietoa kokemusasiantuntijoiden, johdon ja päättäjien osallistumisesta kehittämistyöhön.

## Lähteet

Asiakkaat ja osallisuus. 2019. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 5.9.2020.  
<https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>

Bovaird, T. & Loeffler E. 2012. From Engagement to Co-production: The Contribution of Users and Communities to Outcomes and Public Value. *Journal of International Society for Third-Sector Research*, 23, 1122. Viitattu 19.8.2020 <https://janet.finna.fi>, ProQuest Central.

Eriksson, P. ja Koistinen, K. 2005. Monenlainen tapaustutkimus. *Kuluttajatutkimuskeskus, julkaisuja 4:2005*. Kerava: Savion kirjapaino. Viitattu 25.11.2019  
[https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152279/Monenlainen\\_tapaustutkimus.pdf?sequence=1](https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/152279/Monenlainen_tapaustutkimus.pdf?sequence=1)

Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoittaman hankkeen kuvaus. N.d.  
 Rakennerahastotietopalvelu. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 15.8.2020  
<https://www.eura2014.fi/rrtiepa/projekti.php?projektkoodi=S21385>

Fudge, N., Wolfe, C. D A & McKevitt, C. 2008. Assessing the promise of user involvement in health service development: ethnographic study. *Journal of British Medical Journal*, 336, 313–317. Viitattu 4.9.2020 <https://janet.finna.fi>, ProQuest Central.

Harra, T. 2014. Terapeuttinen yhteistoiminta. Asiakkaan osallistumisen mahdollistaminen toimintaterapiassa. Väitöskirja. Lapin yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Viitattu 2.8.2020. [https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61769/Harra\\_Toini\\_ActaE\\_156pdfA.pdf?sequence=2&isAllowed=y](https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61769/Harra_Toini_ActaE_156pdfA.pdf?sequence=2&isAllowed=y)

Harra, T., Mäkinen, E. ja Sipari, S. 2017. Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa*. Toim. M. Kairala, H. Lyly, A. Niskala ja A. Pohjola. Tampere: Vastapaino, 147, 149, 150–151, 153, 158.

Hedman, A. 2018. Asiakas sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujärjestelmässä. Diskurssianalyysi asiakkuudesta Sote-uudistuksen valmisteluraporteissa. Tampereen yliopisto, yhteiskuntatieteiden tiedekunta, pro gradu –tutkielma. Viitattu 8.8.2020  
<https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/104100/gradu07454.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Hennala, L. 2011. Kuulla vai kuunnella – käyttäjää osallistavan palveluinnovoinnin lähestymistavan toteuttamisen haasteita julkisella sektorilla. Väitöskirja. Lappeenranta teknillinen yliopisto. Viitattu 21.7.2020 <https://lutpub.lut.fi/bitstream/handle/10024/72622/isbn%209789522651389.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

Hietala, O. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia*. Toim. H. Kostilainen ja A. Nieminen. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja, Diak Työelämä 13. Tampere: Juvenes Print, 128. Viitattu 8.8.2020

[https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak\\_Ty-oelama\\_13\\_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/141721/Diak_Ty-oelama_13_verkko.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Hietala, O., Kinnunen, S., Kauppila, R. ja Karjalainen, J. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen työntekijöiden ja johdon näkökulmasta. Osallisuuden, oppimisen ja ammatillisen kasvun mahdollisuuksia. Työpaperi 26/2018. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Tampere: PunaMusta. Viitattu 2.8.2020 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137261/URN\\_ISBN\\_978-952-343-088-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137261/URN_ISBN_978-952-343-088-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hietala, O. ja Rissanen, P. 2017. Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Toim. M. Kairala, H. Lyly, A. Niskala & A. Pohjola. Tampere: Vastapaino, 169, 178–180.

Hirsijärvi, S. ja Hurme, H. 2017. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsijärvi, S., Remes, P. ja Sajavaara, P. 2013. Tutki ja kirjoita. 18. p. Porvoo: Bookwell.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. 2012. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki: Tutkimustieteellinen neuvottelukunta. Viitattu 28.4.2020. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Stakesin raportteja 20/2007. Sosiaali- ja terveystalouden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Helsinki: Valopaino. Viitattu 15.8.2020 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75697/R20-2007-%20VERKKO.pdf?sequence=1>

Häyhtiö, T. 2017. Osallisuutta sote-palveluihin palvelumuotoilemalla? KAKS – Kunnallisan kehittämissäätiö. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisu 4. Viitattu 9.8.2020 <https://kaks.fi/wp-content/uploads/2017/05/osallisuutta-sote-palveluihin-palvelumuotoilemalla-004-1.pdf>

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019. Helsinki: Tutkimustieteellinen neuvottelukunta. Viitattu 25.4.2020. [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakkoarvioinnin\\_ohje\\_2019.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf)

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. ja Ketotokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Työpaperi 33/2017. Helsinki: Suomen Yliopistopaino. Viitattu 2.8.2020 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1)

Kaseva, K. 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä - Integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja

terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:16. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 2011. Viitattu 4.8.2020 <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/72711/URN%3aNBN%3afife201504223159.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Karjalainen, J. & Raivio, H. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, Palvelut ovat! Teoksessa Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Toim. T. Era. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja - sarja, 31. Viitattu 19.11.2019. [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013\\_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Koivisto, J. ja Pohjola, P. 2013. Innovaatiot käytäntöinä. Systeminen innovaatiomalli sosiaali- ja terveysalan kehittämistoiminnan perustaksi. Yhteiskuntapolitiikka 78:1. Viitattu 28.11.2019 <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104500/pohjola.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä - Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto, terveystieteiden tiedekunta, hoitotieteen laitos. Viitattu 1.8.2020 [https://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0224-5.pdf](https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf)

Laitinen, M. & Niskala, A. 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vantaa: Hansaprint Oy.

Larjovuori, R-L., Nuutinen, S., Heikkilä-Tammi, K. & Manka, M-L. 2012. Asiakasforumit kunnallisen palvelun kehittäjinä – tapauksena Pirkkalan kunnan perusturvapalvelut. Hallinnon tutkimus 31:4. Viitattu 28.7.2020 <http://elektra.helsinki.fi/se/h/0359-6680/31/4/asiakasf.pdf>

L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 19.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

L410/2015. Kuntalaki. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 1.18.2020. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>

L812/2000. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Finlex. Ajantasainen lainsäädäntö. Viitattu 19.11.2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

McLaughlin, H. 2009. What's in a Name: 'Client', 'Patient', 'Customer', 'Consumer', 'Expert by Experience', 'Service User'—What's Next? *Journal of British Journal of Social Work*, 39, 1101–1103. Viitattu 4.9.2020 <https://janet.finna.fi>, EBSCOhost CINAHL Plus.

Meriluoto, T. 2018. Making Experts-by-experience Governmental. *Ethnography of Participatory Initiatives in Finnish Social Welfare Organisations*. Dissertation. University of Jyväskylä, the Faculty of Humanities and Social Sciences. Viitattu 17.8.2020 [https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60096/978-951-39-7603-3\\_vaitos24112018.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/60096/978-951-39-7603-3_vaitos24112018.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Metteri, A. 2012. Hyvinvointivaltion lupaukset, kohtuuttomat tapaukset ja sosiaalityö. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Viitattu 1.8.2020 <https://core.ac.uk/download/pdf/250108775.pdf>
- Niskala, A., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. 2015. Kehittäjäasiakastoiminta - asioihin vaikuttamista kokemusten kautta. Teoksessa Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä, 140, 145. Toim. K. Väyrynen, K. Kostamo-Pääkkö ja P. Ojaniemi. Tallinna: United Press Global.
- Niskala, A. ja Savilahti, T. 2014. Kokemusasiantuntijuus kehittäjäasiakas-, kokemuskouluttaja- ja vertaistukitoiminnassa. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 12.11.2019 [http://www.sosiaalikallega.fi/kansalaistoiminta/kehittajaasiakas-toiminnan-materiaalit/opas\\_kehittajaasiakastoiminta](http://www.sosiaalikallega.fi/kansalaistoiminta/kehittajaasiakas-toiminnan-materiaalit/opas_kehittajaasiakastoiminta)
- Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuisosiaalityössä. Väitöskirja. Itä-Suomen yliopisto, yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Viitattu 1.8.2020 [https://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5.pdf](https://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf)
- Palsanen, K. ja Kääriäinen, A. 2015. Asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoiminnallisen työskentelyn merkitykset ja seuraukset. Janus -artikkelit 24. Viitattu 9.8.2020 <https://journal.fi/janus/article/view/51252/15704?acceptCookies=1>
- Palvelupolut kuntoon (PAKU) 2018–2020. 2020. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 15.8.2020 <http://koskeverkko.fi/hankkeet/muita-hankkeita/palvelupolut-kuntoon/>
- Parempaa palveluohjausta yhdessä kehittämällä. 2020. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 15.8.2029 <http://koskeverkko.fi/parempaa-palveluohjausta-yhdessa-kehittamalla/>
- Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen & A. Pohjola. Helsinki: Gaudeamus, 45–46.
- Raivio, H. 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehitteen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. Työpaperi 7/2018. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino. Viitattu 2.8.2020 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN\\_ISBN\\_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1)
- Salonen, A. 2012. Monialaisen yhteistoiminnan mahdollisuuksia - Oppimisen ja muutoksen näkökulma organisaatioiden kumppanuuteen. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Aatos-artikkelit 5. Viitattu 28.7.2020 [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122861/AATOS\\_5.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122861/AATOS_5.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Seikkula, J. ja Arnkil, T. E. 2009. Dialoginen verkostotyö. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki: Esa Print. Viitattu 27.7.2020

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/79883/93ae45f6-b7c4-403f-9dff-643b813972bf.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Siltaniemi, A., Hakkarainen, T., Londén, P., Luhtanen, M., Perälähti, A. & Särkelä, R. 2011. Kansalaisbarometri 2011 – Hyvinvointi, palvelut ja osallisuus kansalaismielipiteissä. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry. Helsinki: STKL. Viitattu 5.9.2020 [https://issuu.com/soste/docs/kansalaisbarometri\\_2011](https://issuu.com/soste/docs/kansalaisbarometri_2011)

Singh, G., Owens, J. & Cribb, A. 2017. What Are the Professional, Political, and Ethical Challenges of Co-Creating Health Care Systems? *Journal of AMA Journal of Ethics*, 19, 11, 1132–1138. Viitattu 20.8.2020 <https://janet.finna.fi>, PubMed.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma KASTE 2012–2015. 2016. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2016:8. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 2016. Viitattu 9.8.2020 [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74927/Rap%20ja%20mui\\_2016\\_8\\_PDF\\_.pdf?sequence=1](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74927/Rap%20ja%20mui_2016_8_PDF_.pdf?sequence=1)

Sosiaali- ja terveysalan eettiset periaatteet – ovatko ne valideja tulevaisuudessa? 2018. Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta 2014–2018. ETENE-julkaisuja 46. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 2018. Viitattu 29.11.2019 <https://etene.fi/documents/1429646/12259990/ETENE+julkaisu+46+Eettiset+perusteet%2C+kausijulkaisu/5a137eb6-6e68-8f50-96bb-ac844397343e/ETENE+julkaisu+46+Eettiset+perusteet%2C+kausijulkaisu.pdf>

Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 31/2010. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 10.8.2020 [https://www.researchgate.net/publication/269702678\\_Kokemuksia\\_sosiaalipalveluista\\_Kuntouttavan\\_tyotoiminnan\\_asiakasfoorumit\\_Keski-Suomessa](https://www.researchgate.net/publication/269702678_Kokemuksia_sosiaalipalveluista_Kuntouttavan_tyotoiminnan_asiakasfoorumit_Keski-Suomessa)

Toikko, T. 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere: Tampereen Yliopistopaino – Juvenes Print. Viitattu 8.8.2020 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/103162/978-951-44-8772-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Torring, J., Sørensen, E. & Røiseland, A. 2019. Transforming the public sector into an arena for co-creation - Barriers, drivers, benefits and ways forward. *Journal of Administration & Society*, 51, 5, 1–3, 28. Viitattu 19.8.2020 <https://janet.finna.fi>, ProQuest Central.

Tuomi, J. ja Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. p. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J. ja Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulaniemi, J. 2015. Palvelumuotoilu osallistuvan innovaatiotoiminnan menetelmänä. Teoksessa Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa. Toim. J. Saarisilta & J. Heikkilä. Raportti 4/2015. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino, 116–117. Viitattu 16.8.2020 [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN\\_ISBN\\_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1#page=104](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1#page=104)

Valkama, K. 2009. Muuttuneen asiakkuuden haaste sosiaali- ja terveydenhuollossa. Hallinnon tutkimus, 2. Viitattu 4.8.2020 [https://www.researchgate.net/profile/Katja\\_Valkama/publication/327744148\\_Muuttuneen\\_asiakkuuden\\_haaste\\_sosiaali\\_ja\\_terveydenhuollossa\\_The\\_challenge\\_of\\_the\\_changed\\_customership\\_in\\_social\\_and\\_health\\_management/links/5ba1edb4a6fdccd3cb6209ac/Muuttuneen-asiakkuuden-haaste-sosiaali-ja-terveydenhuollossa-The-challenge-of-the-changed-customership-in-social-and-health-management.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Katja_Valkama/publication/327744148_Muuttuneen_asiakkuuden_haaste_sosiaali_ja_terveydenhuollossa_The_challenge_of_the_changed_customership_in_social_and_health_management/links/5ba1edb4a6fdccd3cb6209ac/Muuttuneen-asiakkuuden-haaste-sosiaali-ja-terveydenhuollossa-The-challenge-of-the-changed-customership-in-social-and-health-management.pdf)

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma – Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Väitöskirja. Vaasan yliopisto, sosiaali- ja terveyshallintotiede, filosofinen tiedekunta. Viitattu 29.11.2019 [https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn\\_978-952-476-412-4.pdf](https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf)

Valkokivi, H. 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Väitöskirja. Tampereen yliopisto, sosiaalipolitiikan ja sosiaalityönlaitos. Viitattu 1.8.2020 <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/67800/978-951-44-7181-0.pdf?sequence=1>

Viirkorpi, P. 2013. Toim. K. Häkkinen ja M. Tourula. SOSTE Suomen sosiaali- ja terveysry. Helsinki: Esa Print Oy. Viitattu 11.11.2019 [https://www.innokyla.fi/documents/147446/0/esko\\_kirja.pdf/ec28d192-5425-45bd-b287-eafe1275edde](https://www.innokyla.fi/documents/147446/0/esko_kirja.pdf/ec28d192-5425-45bd-b287-eafe1275edde)

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. p. Juva: Bookwell.

Virtanen, P. ja Stenvall, J. 2014. Älykäs julkinen organisaatio. Tallinna: Tietosanoma.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. ja Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes. Viitattu 18.11.2019. <https://www.businessfinland.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

von Hippel, E. 2005. Democratizing innovation. London: The MIT Press. Viitattu 18.8.2020 <https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/26093/1003993.pdf?sequence=1>

## **Liitteet**

### **Liite 1. Teemahaastattelu**

#### **Teemahaastattelu**

##### **Kehittäjäryhmän merkitys**

- Voisitko aluksi kertoa, mikä sai sinut osallistumaan kehittäjäryhmään?
- Mitkä asiat ovat motivoineet sinua jatkamaan kehittäjäryhmän toiminnassa?

##### **Yhteiskehittämisen edellytykset**

- Millaisena näet yhteiskehittämisen toimintatavan hyödyntämisen palveluiden kehittämisessä?
- Millaisia taitoja yhteiskehittämisen toimintatapa edellyttää mielestäsi osallistujalta?
- Oletko kokenut toimintatapasi muuttuneen kehittäjäryhmään osallistumisen myötä?
- Miten kuvailisit kehittäjäryhmän yhteistyötä? Mitkä tekijät ovat vahvistaneet tai heikentäneet yhteistyötä?
- Voisitko kuvailla mahdollisimman tarkasti, millaisia muutoksia olet kokenut kehittäjäryhmän toimintatavoissa tai asenteissa?
- Onko ajatuksesi muuttuneet yhteiskehittämisen toimintatavasta? Miten?

##### **Yhteiskehittämisen haasteet**

- Mitkä asiat koet haasteellisena kehittäjäryhmän yhteiskehittämisen toimintatavassa?

##### **Yhteiskehittämisen mahdollisuudet**

- Millaisia mahdollisuuksia olet kokenut saavasi kehittäjäryhmään osallistumisen myötä?
- Mitä olet oppinut itsestäsi osallistuessa kehittäjäryhmään?
- Mitä uutta olet oppinut kehittäjäryhmässä?
- Onko kehittäjäryhmään osallistuminen vaikuttanut arkeesi tai työhösi?

## Liite 2. Tiedote ja suostumuslomake

### Palvelupolut kuntoon-hanke: TIEDOTE VÄLIARVIOINNISTA

#### Väliarvioinnin tarkoitus

Sinua on pyydetty osallistumaan arviointityöpajaan ja/tai haastatteluun, koska osallistut Palvelupolut kuntoon-hankkeen kehittäjäryhmätoimintaan. Hanke toteutetaan ajalla 1.8.2018–31.12.2020. Hankkeen väliarvioinnin tarkoituksena on selvittää osallistujien kokemuksia ja mielipiteitä hankkeen toiminnan tähänastisesta onnistumisesta. Arvioinnin tuloksia hyödynnetään myös hanketyöskentelyssä jatkossa.

#### Väliarvioinnin toteuttaminen

Väliarviointiin osallistuminen on vapaaehtoista. Arvioinnin aineisto kerätään työpajoissa ja/tai haastatteluissa, joista tehdyt muistiinpanot (haastatteluissa: äänitteet) kirjoitetaan puhtaaksi analysointia varten. Lisäksi työpajan yhteydessä kerätään tietoa paperisella kyselylomakkeella. Arvioinnin toteuttaa Jyväskylän ammattikorkeakoulu ja siitä vastaa projektipäällikkö YTL Tuija Ketola.

#### Tietojen luottamuksellisuus ja tietosuoj

Väliarviointiin osallistuneiden henkilöllisyyksiä ei paljasteta missään vaiheessa. Väliarvioinnissa kerätty aineisto anonymisoidaan, eli sitä käsitellään ja raportoidaan siten, että arviointiin osallistuneiden henkilöiden nimiä tai heidän taustaorganisaatioitaan ei tuoda esiin. Arvioinnista vastaavat ovat salassapitovelvollisia kerättyjen tietojen osalta.

Väliarvioinnin aineistot (kyselylomakkeet, muistiinpanot, haastattelulitteraatiot ja muut kirjalliset materiaalit) ja suostumuslomakkeet säilytetään lukollisissa tiloissa Jyväskylän ammattikorkeakoulussa. Palvelupolut kuntoon-hankkeen päätyttyä aineistot säilytetään Jyväskylän ammattikorkeakoulun arkistossa viiden vuoden ajan ja hävitetään sen jälkeen tietoturvalisella tavalla.

#### Lisätiedot

Lisätietoja väliarvioinnista saat hankkeen projektipäälliköltä Tuija Ketolalta (s-posti xxx, puh. xxx).

jamk.fi

GRADIA



Vipuvoimaa  
EU:lta  
2014–2020

**Suostumus Palvelupolut kuntoon-hankkeen (PAKU) väliarviointiin osallistumiseen**

Olen tutustunut väliarvioinnin tiedotteeseen, ja minulla on ollut mahdollisuus kysyä lisätietoja arvioinnista.

Osallistun väliarviointiin

Osallistun puhelinhaastatteluun Puh. \_\_\_\_\_

Paikka ja päivämäärä

Paikka ja päivämäärä

Osallistujan allekirjoitus ja nimen selvennys

Projektipäällikön allekirjoitus

*Tämä suostumuslomake on täytetty kahtena kappaleena, joista toinen jää tutkittavalle ja toinen tutkijoiden käyttöön.*

## Liite 3. Aineiston analyysitaulukko

Alkuperäinen ilmaisu	Teema
<p>---sai tällöisen tavallisen talleajan näkökulmaa siihen tuoda tässä työsuudessa ja siihen annettiin mahdollisuus. (Asiakas 1)</p> <p>...ite oon joutunut tappelemaan noitten omien asioiden kanssa monen viraston välillä ja välissä --- Mielipiteitä löytyy jo sen takia koska on niitä kompastuskiviä --- ne osais kattoo asioita myös meidän asiakkaiden puolesta ja osais kehittää sitä omaa työtä niin kun että se helpottais heitäkin. (Asiakas 2)</p> <p>...jos siellä kerran niin kun voi jotenkin vaikuttaa ja antaa jotakin tietoa näille työntekijöille ja ammattilaisille niin kun asiakkaan näkökulmasta. (Asiakas 4)</p> <p>Ja tietysti se että minua ainakin henkilökohtaisesti on motivoitunut se että tehdään asioita vähän uudella tavalla. Sit samalla olla niin kun ideoimassa. (Työntekijä 1)</p> <p>...vois saaha niin kun jotakin semmosta positiivista ja vois niin kun sillä tavalla verkostoitua --- et pääsee tavallaan niin kun oppiin tuntemaan heitä...oppiii tuntemaan heidän työskentelyään ja työskentelytapoja. Sitten vielä niin kun tavallaan vielä tullut lähentymistä sitten tähän toimintatapaan että sen takia olen ollut tässä. (Työntekijä 2)</p>	Vaikutusmahdollisuus
<p>Sosiaalisuutta ja keskustelutaitoja ja kuuntelutaitoja. Ja myöskin kompromissikykyä. (Asiakas 1)</p> <p>Että sanoo mielipiteensä et se ei riitä että sä tuut sinne istumaan ja kuuntelemaan. No joo ehkä ittees voi auttaa mutta tota enemmän sä saat siitä hyötyä kun sä osallistut niin kun myös äänellä... (Asiakas 2)</p> <p>Yhteistyökyky, avoimuutta, sosiaalisuutta... (Asiakas 4)</p> <p>...semmonen perusasia on se että et on uskallusta lähteä mukaan ja on uskallusta kertoa omista kokemuksista ja ajatuksista. Ei oo oikeita eikä vääriä ajatuksia vaan on erilaisia näkökulmia ja semmonen niin kun avara ajattelu. Ja tietysti se että itte kun tulee tunnistaa se oma roolinsa siinä työskentelyssä ja niin kun ymmärtää myös pelisäännöt. (Työntekijä 1)</p> <p>Taitoja kuunnella --- kyllä se kaikista niin kun tärkeintä on se kuuntelemisen taito ja sitten niin kun osata kuunnella herkällä korvalla että mikä sen niin kun vois se asian ydin olla. (Työntekijä 2)</p> <p>Hyviä vuorovaikutustaitoja --- osaa keskustella asioista eikä provosoidu ihan kaikesta pienestä. Ylipäättään saa sitä asiaansa tuotua esille. (Työntekijä 3)</p> <p>No tietysti yhteistyötaitot --- semmonen pikkasen ehkä laajempi näkökanta niin kun asioiden suhteen et ei enää niin kun</p>	Vuorovaikutustaidot

<p>pelkästään omaa tonttiansa ja niitä asioita vaan pystyis näkemään vähän isommalla mittakaavalla niin kun siihen asiakkaaseen nähden. Ja sitten uskaltais myös niin kun tuoda esille ne omat näkemyksensä. (Työntekijä 4)</p>	
<p>...oppinut kuuntelemaan myös niin kun tosiaan niin kun työntekijöiden kautta asioita että et se ei oo ihan niin mustavalkosta mitä mä oon aina ajatellut. Että ne ajattelee vaan näin. (Asiakas 2)</p> <p>Oppinut että kun toivoa on toivottomissakin asioissa että kun sitä ruohonjuuritasoa asiakkaana katsoo ja viranomaisen sanoo sanasen ja lyö leimansa niin siinäpä ei pienellä ihmisellä paljoa sanomista. Tän hankkeen kautta meille on pikkasen suurempi toivo siitä että me ollaan arvokkaita me ollaan yksilöitä ja kun me tullaan kuulluksi ja meidän lahjat ja voimavarat tulee oikeesti käyttöön. Ehkä niin kun erilaisin silmin katson --- ehkä eri tavalla kuuntelee sitä sosiaalityöntekijää ehkä kuulen erillä tavalla sen mitä hän puhuu. (Asiakas 3)</p> <p>. -- aina tuntuu että ei en ymmärrä ei ne ymmärrä mut kyl täytyy sanoa on oppinut ymmärtämään myös työntekijöitä. Heillähän on vaan ne tietyt tavat toimia ja lakikin jo sanoo. Et tuota mä oon niin kun sillai armollisemmaksi tullut työntekijöitä kohtaan että työtä he vaan tekee. Eivätkä mahda tietysti jokaiselle yhtään mittään. (Asiakas 4)</p> <p>...asiat ei oo ole aina niin yksinkertaisia miltä ne paperilla näyttää. Että joskus asioita ratkaistaan helpostikin niin kun et tavallaan sillä teoriasolla mut miten ne näyttäytyy käytännössä ja miten yksittäinen asiakas vaikka kokee jonkun palvelujärjestelmän. Ja mitä on kun ei niin kun tavallaan löydy sopivia palveluja ja jotenkin niin kun se yhteisen näkökulman kuuleminen ja näkeminen niin se asia on hyvinkin tärkeitä. --- asiakkaan näkökulman huomioiminen on ehkä niin kun vahvistunut. Asiakastyössä pohtii niin kun laaja-alaisemmin ja jotenkin pyrkii näkemään se asiakkaan arkeen että mitä se tuota palveluissa oleminen palvelun käyttäjän näkökulmasta on. (Työntekijä 1)</p> <p>Enemmän perehdyn siihen asiaan ja kuuntelen tarkemmin. Miunkin työ on ehkä monta kertaa tekee asioita niin kun liukuhihnalla. Tehään paperilla asioita mutta se että ei ihmiset ole paperia vaan ne on aitoja ihmisiä ja niillä jollaisella ihmisellä on ne omat niin kun tuntemuksensa tarpeensa ja toiveensa. (Työntekijä 2)</p> <p>...sitä ajattelee että aina ajattelee asiakkaan parasta niin ei välttämättä sitten kuitenkaan kuitenkaan ole siinä niin kun...aina on kehittämistä tässä. (Työntekijä 3)</p> <p>Sillä lailla tietysti että mä niin kun ehkä ymmärrän paremmin näitä yhteistyökumppaneitakin kenenkä kanssa töitä ollaan tässä tehty näitten meidän yhteisten asiakkaiden kanssa. (Työntekijä 4)</p>	<p>Kohtaaminen</p>
<p>...avoin ja ihan mukava ilmapiiri siellä ja siellä on mahdollisuus tuoda noita omia ehdotuksiakin esiin. Keskusteluissa on ihan hyvin saanut suun vuorot. (Asiakas 1)</p>	<p>Yhdenvertaisuus</p>



Mun mielestä hirveen rikas --- Must tuntuu että kaikilla on avautunut silmät ja ovat oppineet tajuamaan toisenkin puolen asiasta. Mun mielestä enemmän ja enemmän avoimemmaksi vaan. (Asiakas 2)

Ymmärrän myös niin kun näitten työntekijöiden...eri työalojen jotka työskentelee mun kanssa niin myös tajuan heidänkin niin kun tavallaan sen tuskastumisen noihinkin asioihin. (Asiakas 2)

Kun ollaan kaikki yhdessä niin jokaisen pitää asettua siihen että me ollaan kaikki samalla viivalla saman arvoisia siellä yhdessä tehdään tätä että niin kun siellä ei enää niin kun sillä ammattinimikkeellä tai asiakaskunnalla ole mitään merkitystä vaan me yhdessä teemme yhteistyötä. Hyvä henki siellä on ollut. Siinä on kyllä vaihtunutkin kyllä ihmiset että jos miettii nyt kokonaisuutta ajattelen että ihmisiä on tullut ja mennyt niin varmaan alussa oli kaikille uutta mutta nyt kun sinne mennään niin kuulutaan yhteen ja jatketaan siitä mihin viimeksi jäätiin että kyllä siellä semmonen hyvä yhteishenki on --- jokaista tiimiläistä arvostetaan omana itsensä. (Asiakas 3)

Tämä on erittäin hyvä koska tulee niin kun kokemusta niin kun kentältä asiakkailta ja sitten työntekijöiltä. Ja ainakin itse olen huomannut että työntekijöille tulee paljon uusia asioita ja he ovat tienneet paljon asioita mutta he eivät ole tienneet miten asioihin voidaan käytännössä konkreettisesti puuttua. No myös se että myös asiakkaat saavat niin kun sen työntekijän näkökulman eri tavalla ei pelkästään siinä työ tilanteessa siinä virkailija ja asiakas vaan se että nyt kun me ollaan tuolla yhdessä niin me ollaan samaa tiimiä niin se luo niin kun erilaisen ympäristön ja mahdollisuuden niin kun näille työntekijöille kertoa siitä omasta näkemyksestä. Pelkkä tuota niin tutkinto ja ammatillinen koulutus ei riitä eikä riitä pelkkä kokemusasiatuntijuus eli nämä kaksi yhdessä varmasti vaikuttaa asiakkaan ja perheen ja yhteiskunnan parhaaksi. (Asiakas 3)

...alussa oli semmosta jännitystä ja että mitähän tämä nyt on mutta sit kun ollaan lopussa oltu niin kyllä se on sillei niin kun meillä on vahva yhteishenki. Et se on muuttunut parempaan. Vuorovaikutuksesta ei oo mitään kielteistä sanottavaa ja ilmapiiri on tasa-arvoista. (Asiakas 4)

Ollaan ryhmänä kehitytty sillä tavalla aktiivisempaan ja osallistuvampaan suuntaan. Työskentelyssä on ollut semmonen myönteinen ja vapautunut ilmapiiri. --- kehittäjäryhmän työskentely on ollut melko luontevaa ihan alusta alkaen että se tasavertainen osallistuminen on ollut minun mielestä hyvällä tavalla havaittavissa ja itse tykkään esimerkiksi siitä et ryhmätyöskentelyssä kaikki pääsee osallistumaan ja olemaan mukana. Kunkin ajatukset pyritään huomioimaan ja sitten tekemään niistä semmosia yhteisiä näkökulmia esimerkiksi ryhmäsesityksiin... (Työntekijä 1)

Työntekijänä ajattelen, että tuota ollaan tasavertaisia osallistujia asiakkaiden kanssa. Tuodaan niin kuin siihen yhteiseen pohdintaan asioita vähän eri näkökulmasta ja sitten tietysti yhteisesti pyritään työstämään. Mielestäni yhteiskehittäminen on hyvin mielekäs tapa tehdä asioita ja tuota tehdä sitä yhdessä eri toimijoiden kanssa. (Työntekijä 1)

<p>Ehkä alussa oli arkailua eikä haluttu sanoa asioita. Ehkä nyt sanotaan niin kun reilummin sitten sillä tavalla. (Työntekijä 2)</p> <p>...nimenomaanhan sitä pitäis tavallaan tehdä sitten niin kun yhdessä. Hirveen tärkeitä että ymmärtää sen että mitä tuota tehdään esimerkiksi siellä sosiaalitoimessa ja mitä on terveydenhuollon ja mitkä on ne asiat mitkä niin kun vaikuttaa siihen. Yhteistyötä pystyy tekemään sitten ja olla ite mukana ja kuulemassa ne kehittämiset ja kehittämisen tarpeet. Sehän tuottaa paljon parempaa tulosta ja asioita ymmärtää paljon syvemmin ja paljon paremmin. (Työntekijä 2)</p> <p>Sillä tavalla vahvistanut justiin nää tämmöset sekaryhmät missä me ollaan kehitetty niitten asiakkaiden kanssa yhdessä näitä ajatuksia. Et siinä on ihan suoraan tullut niiden asiakkaiden ajatukset siihen ryhmän työskentelyyn. No ehkä me ollaan opittu puolin ja toisin sanoitetaan paremmin tätä meidän omaa näkökulmaa. (Työntekijä 3)</p> <p>Minusta se on ihan kaiken a ja o että se on ihan se perusta ja pohja siinä koska ihan turha meidän on niin kun asiakkaita tavallaan palvella vain niin kun omasta lähtökohdasta. --- jos me tehdään ne niin kun meidän lähtökohdista niin eihän ihminen sitoudu ei kukaan sitoudu suunnitelmaankaan mikä on niin kun työntekijän suunnitelma eikä hänen itsensä suunnitelma. --- olen ollut alusta sen kannalla että yhteiskehittäminen on tärkeä asia ja olen edelleen sitä mieltä että yhteiskehittäminen on tarpeellinen toki muodot voi vaihdella (Työntekijä 3)</p> <p>Ja se että siinä on näitä asiakas kehittäjiä elikkä ne ihmiset ketkä oikeasti niin kun oikeasti käyvät näitä polkuja läpi et he on siinä ollut mukana niin se on tärkeitä koska hehän näkevät että mitenkä heidän omat polkunsä on menneet. Mun mielestä myös tärkeitä että he jaksaisivat olla mukana koko tämän prosessin ajan. (Työntekijä 4)</p>	
<p>...tässä projektissa tuota näitä yhteistapaamisia niille annettu aika on aika pieni --- ja muutaman kuukauden välein. Että tuota siinä varmaan pitäis olla paljon enemmän aikaa jotta tuota eri jäsenten ehdotuksia voitaisiin käsitellä. (Asiakas 1)</p> <p>...toivoisin että olis nää olis tiheemmin ja näitä olis enemmän näitä meidän palavereita. (Asiakas 2)</p> <p>Kun sinne välillä tulee ihmisiä niin semmosta ehkä ryhmäytymistä tai semmosta tiimi työskentelyä olis helpompi tehdä jos olis aina samat ihmiset. (Asiakas 3)</p> <p>No jos ois mahdollisuus niin useammin vois nähä. --- oon kokenut että jään jostain tärkeestä pois paitsi yritän päästä mahdollisuuksien mukaan joka kerralla. Et ne on aina ollut se haaste siinä. (Asiakas 4)</p> <p>Eri kerralla ollut vähän eri kokoonpanot osallistujien kesken onko se heikentänyt sitten osaltaan sitä ryhmän toimintaa. (Työntekijä 1)</p>	Sitoutuminen

<p>Se mikä nyt heikentäs voi olla että on se että jos paljon joutuu olemaan pois niin se saattaa sitten jos ryhmästä vähempi tuota työntekijöitä kuin ihmisiä. Työntekijän näkökannasta et kun tän päivän työsarjat on niin kauheen hetkisiä elikkä sen ajan löytäminen siihen tuota kehittämishankkeen ajaksi on se haasteellinen. Eli sen ajan löytäminen. Yleensäkin projektit on aika pitkäkestoisia -- se että sitten niin kun pystyy olemaan oikeesti mukana niissä kaikissa ryhmissä niin sekin on jo haasteellista. Aina ei vaan vaikka kuinka haluaisi niin ei edes pystykään. (Työntekijä 4)</p>	
<p>No se näyttää aika hyvin toimivalta mutta niin sanottu virkakieli niin tuota se vesittää nämä tavallisella kielellä esitetyt asiat. Tämmöset selväkieliset ehdotukset niin ne muuttuu jotenkin semmoseksi virkakielisiksi --- sitä ei katota siellä oikeestaan eduksi vaikka tuota tämä tavallisten ihmisten osallistuminen pitäis olla ihan prioriteetti siinä niin se ei oikeen toimi. (Asiakas 1)</p> <p>...en mä muista mikä muu taho et vielä enemmän haluaisin että olis et siellä oli kaikki jotka niin kun tavallaan pitäis työskennellä keskenään niin olis paikalla. Vielä enemmän saatais hyötyä siitä kaikki asiakkaat ja työntekijät. No mää en oo oikeestaan kokenut että tuolla olis heikentynyt ainoo se että sieltä puuttuu jotkut tahot niin se heikentää sitä. (Asiakas 2)</p> <p>Kun tulee asiakkaana ja itsellä on aika rankka tausta ja siitä niin kun nouseminen ylös ja lähtemään mukaan tälläsiin asioihin niin se on vaatinut aika kovaa työstöä ittesä kanssa. --- jos oma elämäntilanne on hyvinkin rikkinäinen niin voi olla älyttömän vaikeeta niin kun elikkä jos elää akuutisti näitten ongelmien --- niin se voi olla hankalaa. (Asiakas 3)</p> <p>Vielä kun siinä olis joitakin päättäjiä mukana. Päättäjät sais olla oikeesti kuulemassa sitä mitä ammattilaiset ja kehittäjäasiakkaat tai kokemusasiantuntijat puhuu keskenään niin ehkä se vois oikeesti vaikuttaa siihen niihin päätöksien tekemiseen. Koska aika useat päätökset tehdään sen perusteella mitä luetaan printatusta paperista tai jostakin tutkimustuloksista tai budjeteista tai rahamääristä. Vaan kun nähtäs ne henkilöt ja tämmösenä paneelina. Et mä oikeestaan toivoisin tähän vielä sen että kehittäjä asiakkaat kautta ammattilaiset paneelikeskusteluun ja sinne vielä päättäjät mukaan kuulemaan sen niin. (Asiakas 4)</p> <p>Mä mietin niin ku omaa ammattiroolia ja omaa roolia ylipäättänsä niin kun olla yhteiskehittäjänä ryhmän tapaamisessa että millä tavalla et asioista puhuu kun tuntee niin kun palvelut, tuntee palveluiden käyttäjiä, palveluiden haasteita ja ongelmakohtia. Et millä lailla tuo niitä asioita esille. Et tavallaan mikä on sopiva etäisyys ottaa asioista esille ja puhua niistä että et varmaan semmonen haaste. Et millä tavalla niin kun tuodaan asioita esille siinä pitää aina niin kun itse pohtii. (Työntekijä 1)</p> <p>Meitä työntekijöitä sitoo laki mutta muitahan ei sido noita kehittämissasiakkaita ainakaan millään muotoa laki. Et sehän voi tuoda hyvinkin tällä lailla tietämättä osa ymmärtämättä lainkaan lain rajoituksia millään muotoa. Voi tuoda niitä asioitansa</p>	<p>Moninäkökulmaisuus</p>

<p>sitten hyvinkin vapaasti eikä talousarviot eikä mitkään sido heitä. Niin sillä tavalla me ei olla samalla viivalla. (Työntekijä 3)</p>	
<p>Se on pikkasen tehnyt kiireisemmäksi tuon elämän mutta se on toisaalta ihan hyväkin että on lisääntynyt nämä kokemusasiantuntija keikat tätä kautta. (Asiakas 1)</p> <p>...tää on myös avannut mulle esimerkiksi työn puolella sellasen oven --- tämä on auttanut minua ja minun ystävääni tulevaisuudessa työllistämään itsemme. Kokemusasiantuntijakoulu on tukenut tätä PAKU -hanketta sekä toiste päin. Tää hanke sekä nää koulutukset nyt antaa mulle oikeesti ehkä sitten oven ihan työelämään. (Asiakas 3)</p> <p>Tää hanke on saanut meissä niin kun sellasen toivon tänne. Paikkakunnalla on paljon sellaisia asioita mitä pitäis muuttaa. Mut siitä on tullut semmonen toivo että ehkä näitä oikeesti pystytään muuttamaan täälläkin. Mutta myös nyt sitten jatkossa millä tavalla lähteä kehittämään tällä meidän paikkakunnalla näitä asioita ja millä tavalla asioissa pystyy olla mukana niin että se oma ääni tulee kuuluviin. Hankkeessa en oo koskaan ollut mukana tää on ollut todella mielenkiintoista et vois in ajatella että olisin sitten ihan kaupunkikohtaisesti meidän paikkakunnan asioissa niin kun samanlaisissa hankkeissa mukana jos tänne aikanaan sellainen tulee. (Asiakas 3) (Asiakas 3)</p> <p>Ja semmonen päässyt osaksi jotain yhteistyötä ja sillei et kokee kuuluvansa johonkin joukkoon, tosi tärkeä. --- Et kyllä tässä niin kun sitten ite sai oli sitten kummalla tahansa puolella niin päästään kehittämään asioita paikkakunnalla. --- Ihana oli huomata miten kokemusasiantuntija koulussa tämä Paku hanke nivoutu toisiinsa. (Asiakas 4)</p> <p>Palveluiden käyttäjien näkökulmat niitten niin kun ymmärtäminen niin ni tokihan se tuo omaan työhön niin kun lisäarvoa että huomioidaan se. (Työntekijä 1)</p> <p>Tää on ollut oikeestaan niin kun minulle itsellekki semmonen henkireikä. Asioita pitää pystyä ja osata niin kun tavallaan jakaa muitten kanssa. Se on varmemmalla pohjalla se työn tekeminen ja se jollakin tavalla niin kun myös henkisesti helpottaa kun on vähäsen niin kun kättä pidempää. Mä oon oppinut hirveen paljon niin kun asioita mitä niin kun se todellisuudessa on se toisten työ. Pystyy tavallaan niin kun nyt paremmalla tiedolla paremmalla mielelläkin viemään niitä omien asiakkaiden asioita niin kun eteenpäin. Paljon paremmalla mielellä lähtee ohjaamaan asiakkaita etteenpäin. (Työntekijä 2)</p> <p>No tietynlaista tuttuutta eri toimijoiden välillä on tietysti tullut lisää ja syntynyt hyviä keskusteluja. -- Tulee aina semmosta poltta tähän työhön. Kun tapaa aina näitä verkostoja niin siitä tulee tämmönen siitä tulee pitkäksi aikaa semmonen jaksamista kovasti tapaamisissa. Verkostoituminen on aina hyvä asia. (Työntekijä 3)</p> <p>Jos ajatellaan niin kun meidänkin alueella tätä yhteistyötä niin terveyspalveluiden ja sosiaalipalveluiden kanssa niin tuota kylähän tämä selkeästi niin kun saattais olla meille työkaluna ihan</p>	<p>Voimavarat</p>

tota niin näitten yhteisten asiakkaiden kanssa sillä lailla et me ei tehtäis enää erillisesti niin sanotusti päällekkäisiä töitä vaan tuota niin tehtäis niin kun rinnakkain niitä tän asiakkaan kanssa ja hänen asioidensa kanssa töitä et tavallaan niin kun saatais sen asiakkaan polku huomattavastikin selkeämmäksi ja yksinkertaisemmaksi. (Työntekijä 4)

Välttämättä kun yksin tekkee työtään niin ei osaa niin kun ehkä arvostaa sitä omaa osaamistaan niin paljoa kun pitäis elikkä kyllähän tähän ryhmään osallistumisellakin on merkitys myös sen oman työn arvostamisella. Niin kun näkee sen oman työnsä vähän eri tavalla ja sillei et osaa niin kun nostaa sitä omaa osaamistaan eri tavalla esille niin se nyt on ainakin mikä tästä on nyt tullut esille. (Työntekijä 4)