

Tia Blomqvist-Kurki

Netta Mursu

Sairaanhoidaja YAMK

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Janita Rantakokko

Terveydenhoitaja YAMK

Diakonia-ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveystieteiden ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Opinnäytetyö, 2020

OSALLISUUDEN MAHDOLLISTUMINEN YHTEIS- KEHITTÄMISESSÄ

Tarkastelussa yhteiskehittäminen Oulun Rajakylän hyvinvointipisteessä

TIIVISTELMÄ

Tia Blomqvist-Kurki, Netta Mursu, Janita Rantakokko
Osallisuuden mahdollistuminen yhteiskehittämisessä - Tarkastelussa yhteiskehittäminen Oulun Rajakylän hyvinvointipisteessä
74 s. ja 1 liite
Marraskuu 2020
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan YAMK-tutkinto
Sairaanhoitaja YAMK, Terveystieteiden YAMK
Syrjäytymisvaarassa olevien terveyden ja hyvinvoinnin edistäminen

Oulun Rajakylän kaupunginosassa toteutettiin vuosina 2017–2020 *Inklusiivisella toimintatavalla uutta* (ITU2) -hanke, jonka tarkoituksena oli edistää alueen asukkaiden hyvinvointia, työkykyä, osallisuutta ja vahvistaa turvallisuutta. Hankkeen yhtenä osana luotiin Rajakylän hyvinvointipistepalvelut yhteiskehittämisen keinoin. Hyvinvointipisteen avaamista seurasi palveluiden aktiivinen arviointi ja jatkokehittäminen. Tässä opinnäytetyönä toteutetussa tutkimuksessa keskityttiin jatkokehittämisen vaiheeseen. Tutkimuksessa tarkasteltiin osallisuuden mahdollistumista hyvinvointipisteen yhteiskehittämisprosessissa. Tavoitteena oli tuottaa tietoa, mitkä tekijät tukivat osallisuutta yhteiskehittämisessä. Lisäksi oltiin kiinnostuneita siitä, mitkä tekijät mahdollisesti heikensivät osallisuuden toteutumista.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Aineisto kerättiin lokakuun 2019 ja helmikuun 2020 välisenä aikana yhteiskehittämisen työpajoissa havainnoimalla, kyselylomakkein sekä osallistujien kirjallisten tuotosten avulla. Analyysi toteutettiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Aineistosta oli havaittavissa osallisuutta edistäviä ja sitä heikentäviä tekijöitä sekä toiminnanohjauksen merkitys osallisuuden mahdollistumiselle yhteiskehittämisessä. Yhteiskehittämisen onnistumiselle tarpeellisina osallisuuden elementteinä ilmenivät monitoimijuus, onnistunut vuorovaikutus, luottamus, turvallinen ilmapiiri, osallistujien aktiivisuus, mahdollisuus osallistua ja toiminnanohjaus. Tuotettua tietoa voidaan hyödyntää erilaisissa yhteiskehittämisen hankkeissa ja projekteissa.

Asiasanat: kehittäminen, monitoimijuus, osallisuus, toimintatutkimus, yhteiskehittäminen.

ABSTRACT

Tia Blomqvist-Kurki, Netta Mursu, Janita Rantakokko

Enabling active participation through co-creation - Examining co-creation at Rajakylä welfare point

74 p. and 1 appendix

November 2020

Diaconia University of Applied Sciences

Master of Health Care

Master's Degree Programme in the Promotion of the Health and Well-Being of People in Danger of Marginalisation

In 2017-2020 a project called *Inklusiivisella toimintatavalla uutta* (ITU2; Renewing with an inclusive approach") was implemented in Rajakylä in Oulu, Finland. The aim of the project was to develop the well-being of the residents in the area, enhance their ability to work, promote inclusiveness and increase the feeling of safety in the area. As a part of the project the services of Rajakylä welfare point were developed using the method of co-development. After the opening of the welfare point, its services were actively evaluated and developed further. This thesis focuses at this stage on further development. The current qualitative study examines how resident participation was enabled in the process of co-development of the welfare point. The aim of the study was to provide information on the factors that supported active participation in the community development project. In addition, the study explores factors that potentially weakened resident participation in the project.

The data consists of observations, questionnaires, and texts written by the participants. It was collected between October 2019 and February 2020 in a co-creative workshop and analysed by the means of data-based content analysis. The data shows factors that promote and weaken inclusion. The results reveal that operations management is needed. Factors which were found to promote inclusion include multi-actor approach, successful interaction, mutual trust, a safe atmosphere, the activity level of the participants, the opportunity to participate, and guiding the action towards group activity. The information produced in the study can be used in various community development projects.

Keywords: co-creation, development, involvement, multi-actor approach, participatory action research.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 OSALLISTAVA YHDESSÄ KEHITTÄMINEN	6
2.1 Osallisuuden ulottuvuuksia	7
2.2 Yhteiskehittäminen toimintatapana	9
2.3 Tasavertainen toimijuus	11
2.4 Osallisuuden haasteet yhteiskehittämisessä	13
2.5 Yhteiskehittäminen ja osallisuus ITU2-hankkeessa	16
3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE	19
4 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS	20
4.1 Osallistava toimintatutkimus	21
4.2 Aineiston hankinta	23
4.2.1 Yhteiskehittämisen työpajat	23
4.2.2 Osallistuva havainnointi	25
4.2.3 Kyselylomake	28
4.3 Aineistolähtöinen sisällön analyysi	29
5 TULOKSET	33
5.1 Osallisuutta edistävät tekijät	34
5.2 Osallisuutta heikentävät tekijät	37
5.3 Toiminnanohjaus osallisuutta tukemassa	40
6 OSALLISUUDEN MAHDOLLISTUMISEN ELEMENTTEJÄ YHTEISKEHITTÄMISESSÄ	43
6.1 Monitoimijuus	44
6.2 Onnistunut vuorovaikutus	45
6.3 Luottamus	47
6.4 Turvallinen ilmapiiri	48
6.5 Osallistujien aktiivisuus	49
6.6 Mahdollisuus osallistua	50
6.7 Toiminnanohjaus	51
6.8 Toimintamallien juurtuminen käytäntöön	53

7 POHDINTA	55
7.1 Luotettavuus.....	56
7.2 Eettisyys.....	60
7.3. Lopuksi	63
LÄHTEET.....	65
LIITE 1. KYSELYLOMAKKEET.....	75

1 JOHDANTO

Osallisuus kuuluu kaikille. Kaikilla tulee olla mahdollisuus osallistumiseen ja oman osaamisen esiin tuomiseen. (Koivisto, Isola & Lyytikäinen 2018, 21.) Kansalaisten osallisuutta voidaan hyödyntää sosiaali- ja terveystalouden palvelujen kehittämisessä. Palvelujen käyttäjien ja sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten yhteistyöllä voidaan saavuttaa entistä laadukkaampia ja tarpeita vastaavia palveluja. Yksi tapa osallistaa kansalaisia palvelujen suunnittelussa on yhteiskehittäminen. Se on prosessi, jossa ammattilaiset ja palvelujen käyttäjät tasavertaisina osallistujina pyrkivät kehittävällä otteella puuttumaan palvelujen haasteisiin (Singh, Owens & Cribb 2017, 1132). Yhteiskehittämistä voidaan käyttää monenlaisissa konteksteissa. Se voidaan nähdä organisaatioissa strategisesti tärkeänä toimintatapana uudistaa käytänteitä. Monitoimisuus ja sen tuoma moninäkökulmaisuus toimivat voimavaroina yhteiselle tekemiselle.

Opinnäytetyö linkittyy Oulussa toteutettuun *Inklusiivisella toimintatavalla uutta* (ITU2) -hankkeeseen. Hankkeen yhtenä osana kehitettiin Oulun Rajakylän hyvinvointipistepalvelut yhteiskehittämisen keinoin. Tarkastelemme hyvinvointipisteen yhteiskehittämisprosessia osallisuuden näkökulmasta. Kiinnostuimme aiheesta, koska useiden eri toimijoiden yhteistyö palvelujen käyttäjien kanssa on kuntien toiminnassa Suomessa vielä uutta ja koemme yhteistyön palvelujen suunnittelussa merkitykselliseksi.

Kyseessä on laadullinen tutkimus, jossa on hyödynnetty osallistavalle toimintatutkimukselle tyypillisiä piirteitä. Rajakylän hyvinvointipiste avattiin syyskuussa 2019 ja sen palvelujen aktiivinen arviointi sekä jatkokehittämistyö toteutettiin neljässä yhteiskehittämisen työpajassa lokakuun 2019 ja helmikuun 2020 välillä. Tutkimusaineisto kerättiin näissä työpajoissa. Aineisto muodostui havaintoaineistosta, työpajojen osallistujien yhteisistä kirjallisista tuotoksista sekä heiltä kyselylomakkeilla saaduista kokemuksista. Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla,

millaisena työpajoihin osallistujien osallisuus näyttäytyy ja miten se mahdollistuu yhteiskehittämisprosessissa. Käsittelemme osallisuutta ja sen toteutumista kaikkien kehittämistyöpajoihin osallistuneiden näkökulmasta.

2 OSALLISTAVA YHDESSÄ KEHITTÄMINEN

Kansalaisten osallistaminen on yhteiskunnassamme poliittisella tasolla vallitseva tahtotila. Osallisuutta on pyritty lisäämään lainsäädännön ja erilaisten poliittisten ohjelmien avulla (Harra, Sipari & Mäkinen 2017, 148). Pääministeri Sanna Marinin hallitusohjelman yhtenä tavoitteena mainitaan sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen parantaminen kaventamalla eroavaisuuksia, turvaamalla yhdenvertaisuus sekä palvelujen saatavuus, laadukkuus ja saavutettavuus. Paremmat palvelut on määritelty kustannustehokkaiksi, vaikuttaviksi ja yksilön tarpeisiin sekä elämäntilanteisiin mukautuviksi. Yhtenä keinona näiden strategisten tavoitteiden saavuttamiseksi on määritelty palvelujen kehittäminen yhteistyössä palvelujen käyttäjien kanssa. (Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31, 153–155.)

Osallistamalla palvelujen kehittämiseen ja yhteisten asioiden hoitoon luodaan osallisuuden edellytyksiä (Koivisto ym. 2018, 21). Oikeus osallistua ja vaikuttaa yhdenvertaisina yksilöinä yhteiskunnalliseen toimintaan ja itseään koskeviin päätöksiin on jo perustuslaissa säädetty oikeus (L731/1999). Myös sosiaalihuolto-laissa (L1301/2014) korostetaan osallisuuden edistämistä ja mahdollisuutta vaikuttaa omissa asioissa. Lisäksi kuntalaki (L410/2015) vahvistaa yksilön oikeuden osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan sekä määrittelee osallistumista ja vaikuttamista edistäviä tekijöitä.

Yksi työväline, jolla voidaan lisätä osallisuutta ja kehittää sosiaali- ja terveyspalveluja on yhteiskehittäminen. Toimintatavan avulla halutaan vahvistaa palvelujen käyttäjien luottamusta ja osallistumista päätöksentekoon (Hietala 2018, 122; Singh ym. 2017, 1132–1133). Yhteiskehittämistä on käytetty viime vuosikymmeninä yhä enemmän sosiaali- ja terveyspalveluissa (Kostilainen, Määttä, Nieminen & Perikangas 2020, 42). Pelkkä palvelujen käyttäjien mielipiteen huomioon ottaminen ei kuitenkaan riitä, vaan kyse on osallisuudesta, josta ilmenee vahva palvelujen tuottaja-, järjestäjä- ja käyttäjäpuolen yhteistyö (Harra ym. 2017, 147).

2.1 Osallisuuden ulottuvuuksia

Osallisuuden käsite on laaja ja sen merkitys voidaan kokea eri tavoin. Opinnäytetyössä osallisuutta tarkastellaan pitkälti Isolan ym. (2017) laatiman osallisuuden viitekehyksen mukaisesti, jossa määritellään osallisuuden käsitettä, esitellään sen ulottuvuuksia ja konkreettisia ehdotuksia osallisuuden lisäämiseksi. Samaa osallisuuden määritelmää on käytetty myös ITU2-hankkeessa (Niiranen-Linikka, Vuokila-Oikkonen & Siira 2020, 102).

Osallistuminen ja osallisuus ovat kaksi eri asiaa. Osallistumisessa ollaan mukana yhteistyössä tiiminä, kun taas osallisuus on moniulotteista (Mäkisalo-Ropponen 2016, 16; Turnbull 2016, 1). Osallistumisen lisäksi osallisuus on toimintaa ja olemista. Se on vaikuttamista esimerkiksi oman elämän kulkuun, palveluihin ja yhteisiin asioihin. Osallisuutta voidaan kuvata aaltoilevina, sisäkkäisinä kehinä, jotka muodostuvat osallisuudesta omaan elämään, osallisuudesta vaikuttamisprosesseihin ja paikallisesta osallisuudesta. (Isola 2017 ym. 3–4, 23.) Myös Ledwith ja Springett (2010, 13, 32) kuvaavat osallisuutta (participation) moniulotteisena mallina, jossa osallisuus nähdään toisiinsa yhteydessä olevista tekijöistä muodostuvana kokonaisuutena. Se on elämäntapa, tapa tarkastella maailmaa ja elää siinä.

Yksilön osallisuus ilmenee itselle merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön kuulumisena. Yhteisön tasolla osallisuus näkyy kokemuksina keskinäisestä arvostuksesta, luottamuksesta ja vaikuttamisen mahdollisuuksista. Yhteiskunnan tasolla osallisuus ilmenee yksilöiden oikeuksien ja mahdollisuuksien toteutumisena. Poliittisella tasolla väestön hyvinvointi ja osallisuus yhteiskunnassa varmistetaan ihmisoikeuksien toteutumisella. (Raivio 2018, 101.) Se liitetään ajatukseen osallistavasta demokratiasta, jossa kansalaiset pääsevät vaikuttamaan päätöksentekoprosessiin (Ledwith & Springett 2010, 15). Onnistunut osallisuus on pitkälti lähtöisin yksilön omasta päätöksestä osallistua toimintaan aktiivisena, innokkaana ja vastavuoroisena toimijana. Parhaimmillaan sillä edistetään ryhmän yhteistyötä, tuottavuutta, luovuutta ja innovaatiota. (Turnbull 2016, 2, 11.)

Yksilöiden osallisuutta voidaan edistää ottamalla heitä mukaan kehittämiseen ja päätöksentekoon (Viitala & Jylhä 2019, 134). Osallistumisesta palveluiden kehittämiseen hyötyvät sekä työntekijät että prosessiin osallistuvat maallikot. Työntekijöiden mukaan ottaminen kehittämistyöhön lisää motivaatiota, osaamista ja työhön sitoutumista (Viitala & Jylhä 2019, 134). Kokemusasiantuntijatoiminta tuo kehittämiseen uusia ajattelumalleja ja käytäntöjä sekä luo palveluille laatua ja tulokellisuutta (Hyväri 2015, 148). Kokemusasiantuntijana pidetään henkilöä, jolla on esimerkiksi sairautensa tai vammansa vuoksi omakohtaista kokemusta palvelujen käytöstä tai niiden saatavuusongelmista, ja asiantuntemus on kertynyt näiden kokemusten kautta (Järvikoski, Martin, Kippola-Pääkkönen & Härkäpää 2017, 65; Meriluoto 2016, 67). Myös asiakaslähtöisyyteen pystytään vastaamaan paremmin, kun käyttäjäkokemukset ovat mukana palvelujen kehittämisessä. Yksilöiden aktiivisuudella voidaan löytää ratkaisuja palvelujen toimimattomuuteen, jolloin hoidetaan aktiivisesti myös omaa ongelmaa (Meriluoto 2016, 75). Toiminnan ja osallisuuden kautta päästään vaikuttamaan ja kehittämään itseään, jolloin voidaan rakentaa uudenlaista minäkuvaa (Hietala & Rissanen 2015, 12). Kun ihminen voi toteuttaa itseään ja hänen tarpeensa tulevat tyydytetyiksi, hän tulee entistä enemmän osalliseksi omassa elämässään. Tätä osallisuutta voidaan lisätä tekemällä palveluista ja toimintaympäristöistä ymmärrettäviä ja paremmin hallittavia. (Koivisto ym. 2018, 8–9; Isola ym. 2017, 25.)

Osallistamisessa toimijoiden keskinäinen luottamus ja ymmärrys ovat tärkeitä (Viitala & Jylhä 2019, 135). Tarkasteltaessa osallisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa, luottamuksellisen suhteen rakentuminen on merkittävässä roolissa. Luottamuksen muodostumiseen tarvitaan tasavertaisuutta kohtaamisessa ja yhteistä kieltä vuorovaikutuksessa eri toimijoiden kesken. (Hyväri 2017, 184, 205.) Osallisuuden toteutumiseksi tulee kehittämistyöhön osallistujien näkemykset myös dokumentoida sellaisinaan kuin ne on esitetty ja mahdolliset tulkinnat täytyy kyetä osoittamaan. Dokumentointi ilmentää sitä, miten asiat kuullaan. Merkityksellinen kokemus kuulluksi tulemisesta tuottaa osallisuutta. (Vuokila-Oikkonen 2020, 57–58.) Yhteiskunnassa yksilön vaikutusmahdollisuuksia ja kuulluksi tulemisesta voidaan lisätä esimerkiksi kansalaisaloitteita, osallistavaa budjetointia ja sosiaalista mediaa hyödyntämällä (Dufva 2020, 32).

Tulevaisuudessa yhteiskunnallisessa päätöksenteossa on mahdollista hyödyntää entistä enemmän osallisuutta ja avointa keskustelua. Sitran megatrendejä 2020 tarkasteltaessa osallisuuden vahvistaminen, yhteisen keskustelun toteuttaminen ja yhteisen ymmärryksen muodostaminen ovat tulevien vuosien merkittäviä yhteiskunnallisia tavoitteita (Dufva 2020, 31, 34). Tulevaisuudessa esimerkiksi digitalisaation avulla pystytään tarjoamaan uusia keinoja osallistumiseen, yhteisöön liittymiseen, vuorovaikutukseen ja vaikuttamiseen. Kun vaikuttaminen tuodaan ihmisten luo, siitä tehdään helposti lähestyttävää ja henkilökohtaista. (Ojajärvi, Tuomisto, Olkkonen & Tikkanen 2020, 6–7, 29.)

2.2 Yhteiskehittäminen toimintatapana

Yhteiskehittäminen toimintatapana edellyttää onnistuakseen osallisuuden kokemuksia (Hietala 2018, 124). Toimiakseen optimaalisesti kehittämisprosessin on oltava läpinäkyvää ja palvelujen käyttäjät tulee ottaa mukaan kaikkiin sen vaiheisiin (Harra ym. 2017, 156, 162–163). Palvelukokonaisuuksien suunnittelutyössä myös sosiaali- ja terveysalan ammattilaisten osaamisen hyödyntäminen ja järjestöjen roolin vahvistaminen koetaan tärkeäksi. Yhteistyön rakentuminen entistä vahvemaksi eri toimijoiden välillä on tärkeää myös tulevan sosiaali- ja terveysalan rakenneuudistuksen myötä, jossa muun muassa palvelujen pirstaleisuutta halutaan vähentää yhtenäistämällä palveluketjuja. (Valtioneuvoston julkaisuja 2019:31, 153–155.)

Toimintatapana yhteiskehittäminen ei ole uusi. Yhteistuotannon (co-production) käsitteen otti käyttöön Elinor Ostrom noin neljä vuosikymmentä sitten (Israilov & Hyung 2017, 1139). Keskitalo (2020, 26) viittaa Pestoffiin (2012), jonka mukaan yhteistuotannolla voidaan tarkoittaa palvelujen käyttäjien osallistumista yleisesti palvelujen tuottamiseen, omien palvelujensa tuottamiseen tai niiden tuottamista kumppanuuden pohjalta. Yhteiskehittämisellä (co-creation) viitataan toimintatapaan, jossa tuodaan eri toimijoita yhteen. Siinä kerätään sisältöä eri sidosryhmiltä

yhteisen tavoitteen, kuten palvelun tai tuotteen hyödyksi. (Israilov & Hyung 2017, 1139.) Yhteiskehittämisen voi nähdä myös tyylilajina, jossa yhdistyvät erilaiset näkökulmat, toimintamallit sekä ajattelu- ja vuorovaikutustavat (Hietala 2018, 122–123).

Yhteiskehittämistä voidaan käyttää hyvin erilaisissa yhteyksissä. Se voi suuntautua yksittäisen palvelun käytännön toteuttamiseen, tietyn työpaikan tai yhteisön toimintaan, laajemmassa mittakaavassa kokonaisten organisaatioiden tai kansallisten, jopa kansainvälisten kokonaisuuksien kehittämiseen (Kostilainen ym. 2020, 40). Sosiaali- ja terveysalan palvelun tai tuotteen laadun kehittämiseksi toimintatapa on hyödyllinen (Israilov & Hyung 2017, 1141–1143). Yhteiskehittämisessä mahdollistuu eri toimijoiden yhteistyö, jolloin myös ymmärrys sosiaali- ja terveysalaa kohtaan muodostuu yhteneväisemmäksi (Singh ym. 2017, 1134). Sillä on havaittu positiivisia muutosvaikutuksia terveydenhuoltojärjestelmään (Israilov & Hyung 2017, 1141–1143; Singh ym. 2017, 1132) ja ammattilaisten väliin suhteisiin (Kauppila & Hietala 2018, 151). Toimintatavalla voidaan esimerkiksi uudistaa sekä asiakkaiden että ammattilaisten rooleja, toimintakäytäntöjä ja ajattelumalleja (Hietala & Rissanen 2017, 167). Ammattilaisten ammatillisen osaamisen ja palvelun käyttäjien kokemusasiantuntemuksen yhdistäminen muodostaa moninäkökulmaisuuksien (Kinnunen 2018, 177; Hietala & Rissanen 2017, 167; Meriluoto 2016, 69).

Yhteiskunnallisen näkökulman lisäksi yhteiskehittämisen toimintatavan hyödyt ovat havaittavissa sekä organisaatioiden että yksilöiden tasolla. Yhteiskehittämisen avulla voidaan vahvistaa ja edistää ammattilaisten ja palvelujen käyttäjien välistä toimijuutta ja luottamusta (Hietala 2018, 122–123). Toimintatapa tulisi nähdä organisaatiossa strategisesti tärkeänä, osana perustoimintaa ja arvopohjaa. Tällöin myös yhteiskehittämisen vaatimat resurssit voisivat tulla paremmin huomioiduksi. (Kauppila & Hietala 2018, 147, 161.) Yhdessä tekeminen antaa mahdollisuuden kehittää palveluista paremmin integroituja ja asiakkaan tarpeisiin vastaavia (Singh ym. 2017, 1133). Näin ollen organisaatiot voisivat hyötyä menetelmästä myös asiakastyytyvyyden kohoamisen ja tehokkuuden

lisääntymisen myötä. Palvelujen käyttäjien kannalta toimintatavan hyödyt ovat nähtävissä kasvavina mahdollisuuksina osallistua päätöksentekoon ja vahvistuvana luottamuksena palveluihin (Hietala 2018, 122; Singh ym. 2017, 1132–1133). Tämä taas edistää palvelujen käyttäjien osallisuutta, heidän tietouttaan sosiaali- ja terveystalvelujen järjestelmästä ja voi voimaannuttaa heitä (Israilov & Hyung 2017, 1141–1143). Kun osallisuutta vahvistetaan, ja valtaa sekä vastuuta jaetaan, eri toimijoiden välinen asiakaslähtöinen yhteistyö mahdollistuu ja kehittyy (Kauppila & Hietala 2018, 159).

2.3 Tasavertainen toimijuus

Yhteiskehittämisen toimintatapaa käytettäessä keskeistä on, etteivät osallistujien tehtävät tai roolit rakennu perinteisten (esim. työntekijä-/asiakas) roolien kautta (Kauppila & Hietala 2018, 146, 149; Harra ym. 2017, 151). Nimensä mukaisesti yhteiskehittämisessä tavoitteet, toteutukset ja vastuunjako luodaan yhdessä (Hietala 2018, 122–123; Kauppila & Hietala 2018, 146, 149; Harra ym. 2017, 151), mikä taas auttaa ammattilaisia ja palvelujen käyttäjiä toimimaan yhteistyösään tasavertaisesti (Hietala & Rissanen 2017, 173, 175). Tärkeää on dialogisuus, jossa toimintaa ei kontrolloida etukäteen, vaan asioita työestetään yhdessä yhteistä ymmärrystä luoden (Hietala 2018, 122–123).

Toimintaa on kuitenkin osaltaan myös johdettava ja ohjattava. Yhteiskehittämisessä toimintaa johtavan henkilön tehtävänä on ohjata prosessia. Tältä henkilöltä odotetaan eettistä johtajuutta, jossa toimitaan oikeudenmukaisesti, ollaan läsnä ja tarvittaessa puututaan epäkohtiin. Tehtäviin kuuluu myös tiedon jakaminen ja saatavuuden varmistaminen. Tiedonkulun ja viestinnän tulee olla samanaikaista, tasapuolista ja sujuvaa. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 10, 42–43, 201.) Prosessia johtava henkilö huolehtii myös kehittämistyön eteenpäin viemisestä ja seurannasta. Kehittämistyön tukena tulisikin aina olla myös arviointia ja tutkimusta. (Järvi-
vikoski ym. 2017, 73.)

Yhteiskehittämisen onnistuminen on monenlaisten vaatimusten ja seikkojen summa. Se vaatii yksittäisiltä osallistujilta itsensä johtamista, myönteistä asennetta ja avoimuutta (Hietala 2018, 124; Hietala & Rissanen 2017, 173, 175; Mäkisalo-Ropponen 2016, 127). Lisäksi vaaditaan yhteisöllisyyttä, jonka edellytyksenä on prosessiin sitoutuminen, motivaatio ja ponnisteleminen yhteistä päämäärää kohti (Mäkisalo-Ropponen 2016, 9). Toimintatapojen kehittäminen onnistuu todennäköisesti parhaiten, kun kootaan yhteen sekä palvelujen käyttäjien että työntekijäpuolen käsitykset ongelmasta, kehittämistarpeesta sekä ratkaisuvaihtoehtoista ja tarvittavia muutoksia täsmennetään yhteistyöryhmissä (Järvikoski ym. 2017, 80). Kehittämistyöhön osallistuvilta palvelujen käyttäjiltä ei vaadita erityistaitoja, vaan omien kokemusten ja näkökulmien esille tuominen riittää (Kinnunen 2018, 177–178). Kokemustoimija voi lisätä palvelujen suunnittelijoiden ymmärrystä kehittämistyön vaatimuksista tuomalla kokemusperäisesti tietoa palvelujen tarpeesta ja tilannetta parantavista toimista, jotka mahdollisesti jäisivät ammattilaisilta huomaamatta (Kostilainen ym. 2020, 42; Järvikoski ym. 2017, 68).

Osallistujien moninaisuus yhteiskehittämisessä on voimavara, jonka avulla saavutetaan laajempaa näkemystä kehitettävästä asiasta tai palvelusta. Palvelujen käyttäjien mukaan ottamisen lisäksi kehittämistyössä toivottavaa olisi myös ammattilaisten monimuotoisuus ja edustettujen toimijatahojen monipuolisuus. Mäkisalo-Ropponen (2016, 161) kirjoittaa myönteisestä erilaisuudesta monitoimijudessa, jonka avulla päästään parempiin tuloksiin. Myönteistä erilaisuutta kehittämiseen tuovat erimerkiksi osallistujien ammatillinen monipuolisuus, eroavaisuudet työurien pituudessa, luonteenpiirteissä, elämäntilanteissa ja iässä.

Yhteiskehittämisen mahdollistumisen kannalta on merkittävää, että jokainen osallistuja uskaltaa kertoa kokemuksistaan ja sanoa mielipiteensä. Kun yksilö saa äänensä kuuluville, hänen panoksensa kehittämistyöhön tulee näkyväksi (Strandman & Palo 2017, 145; Mäkisalo-Ropponen 2016, 55). Tarvitaan tasa-arvoista kohtaamista ja arvostusta myös moniammatillisuutta kohtaan (Mäkisalo-Ropponen 2016, 54). Yhteiskehittämisessä osallistujat oppivat toisiltaan ja aiheesta muodostuu laajempi näkemys (Israilov & Hyung 2017, 143). Oppimista

syntyy vastavuoroisessa kohtaamisessa (Mäkisalo-Ropponen 2016, 88). Kokemusasiantuntijoiden mukaanotto antaa välittömän hyödyn henkilöstölle, sillä he pääsevät kuulemaan palvelujen kohderyhmän ajatuksia ja kokemuksia esimerkiksi sairastamisesta ja kuntoutumisesta (Hietala & Rissanen 2015, 12). Selviytymiskokemusten kuuleminen lisää ammattilaisten luottamusta siihen, että toipumista on mahdollista tapahtua (Hietala & Rissanen, 2017, 176). Asiakkaan tiedon ja kokemuksen aito kuuleminen ja ymmärtäminen on tärkeä osa toimivaan yhteistyöhön (Katisko, Kolkka & Vuokila-Oikkonen 2015, 164).

2.4 Osallisuuden haasteet yhteiskehittämisessä

Yhteiskehittämiseen ja osallisuuden mahdollistumiseen saattaa liittyä monenlaisia haasteita ison osallistujajoukon myötä. On tärkeää huomioida minkälaisia ammatillisia, poliittisia ja eettisiä käsiteltäviä asioita se voi tuoda mukanaan (Singh ym. 2017, 1132). Myös sosiaali- ja terveysalan hierarkkinen rakenne voi asettaa haasteita yhteiskehittämisen onnistumiselle (Israilov & Hyung 2017, 1140). Toisaalta yhteiskehittäminen voi myös auttaa purkamaan perinteisiä asiakkaan ja ammattilaisen vastakkaisia rooleja ja hierarkkisuutta, kun kehittämisessä on mukana esimerkiksi kokemusasiantuntijoita tai alueen asukkaita (Hietala 2018, 126). Osallistujien arvomaailmoissa voi kuitenkin ilmetä eriyvyyttä. Ammattilaisilla ja palvelujen käyttäjillä voi olla erilaisia ajatuksia siitä, mille asioille annetaan enemmän painoarvoa ja miksi. Palvelujen käyttäjät saattavat arvostaa enemmän turvallisuutta ja mukavuutta, kun taas ammattihenkilöstö laittaisi painopisteen vaikakapa saavutettavuudelle, tasapuolisuudelle ja työn oikeudenmukaiseen palkkaukseen. Poliittiset päättäjät puolestaan saattavat priorisoida tehokkuuden tärkeysjärjestyksen alkuun. Tasapainon löytäminen tälle kaikelle voi olla haastavaa. Tavoitteiden saavuttaminen, niiden hallinta ja ylläpitäminen voivat tällöin asettua yhteiskehittämisen haasteiksi. (Singh ym. 2017, 1133.)

Yhdessä tekeminen voi toisinaan olla vaikeampaa kuin yksin työskentely, sillä se vaatii uudenlaisia taitoja (Mäkisalo-Ropponen 2016, 218). Monitoimijaisen yhteistyön edellytykset voivat kääntyä haasteiksi, kun kyse on esimerkiksi vastuunjasta tai yhteisen tiedon tuottamisesta. Myös tiimityön ja vuorovaikutustaitojen oppiminen voi luoda omat haasteensa. (Katisko ym. 2015, 164.) Ammattilaisilta tarvitaan uudenlaisia ajatus- ja toimintamalleja (Kinnunen 2018, 177–178). Jotta moniäänisyys ja dialogisuus yhteiskehittämisessä mahdollistuu, täytyy palvelujen käyttäjien olla tasavertaisia kumppaneita muun kehittäjäryhmän kanssa (Janamian, Crossland & Wells 2016, 12, 14). Asiakkaan osallisuus muuttuu passiivisesta palvelujen käyttäjästä aktiiviseksi vaikuttajaksi. Tällöin palvelujen tarjoajien tuki on välttämätöntä yhdessä työskentelyyn. (Best, Koski, Walsh & Vuokila-Oikonen 2019, 412.) Ammattilaisten tulee siis mahdollistaa kehittämisprosessissa palvelujen käyttäjille ja muille osallistujille avoimen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostaminen ja ylläpitäminen (Kauppila & Hietala 2018, 153). Lisäksi on huomioitava, ettei kehittämiseen osallistuvien maallikkojen oleteta omaksuvan valtavia määriä heille vierasta sosiaali- ja terveydenhuollon osaamista ja sanastoa (Israilov & Hyung 2017, 1140).

Ammattilaisilla tulee olla kykyä olla vastaanottavainen ja luottaa kokemustoimijoiden näkemysten pätevyyteen (Coughlin, Smith & Fernandez 2017, 7; Harra ym. 2017, 152). Vaikutusta voi olla sillä, ovatko kokemustoimijoiden näkemykset samansuuntaiset työntekijäpuolen katsomuksen kanssa. Jos ammattilaiset kokevat kokemustiedon vieraaksi tai omaa toimintaansa kyseenalaistavaksi, ei muutosta välttämättä pääse syntymään. (Hietala & Rissanen, 2017, 171.) Mikäli käsiteltävien asioiden ajatellaan lähtökohtaisesti vaativan työntekijäpuolen asiantuntemusta ja -työtä, on vaarana, että palvelujen käyttäjät ulkoistetaan kehittämistyöstä (Häyhtiö, Kyhä & Raikisto, 2017, 107). Jos taas organisaation työku-
lttuuri, tehtävän kuvaukset ja hierarkiat ovat liian tiukat, voi yhteiskehittäminen tyrehtyä (Hietala & Rissanen 2017, 177). Vallan ja hallinnan muutosten tulisi tapahtua automaattisesti (Best ym. 2019, 412). Yhteiskehittämisen toimintatavan juurtuminen ja leviäminen palveluihin edellyttää jatkuvaa toimivaa vuorovaikutusta ja yhteistyötä eri toimijoiden kesken (Hietala & Rissanen 2017, 177). Tarvitaan kykyä katsoa asioita eri näkökulmista (Karvinen 2015, 113). Myös ristiriidat ja

virheet kuuluvat yhteistyöhön, mutta parhaassa tapauksessa niistä voidaan ottaa oppia ja kehittyä (Mäkisalo-Ropponen 2016, 121). Viestintään tulisi panostaa ja saada se näkyväksi. Myös epäonnistumisista on hyvä viestiä ja saada sen oppia levitettyä. (Antikainen ym. 2019, 62.)

Palvelujärjestelmässä palvelujen käyttäjiä voidaan tukea osallisuuteen, mutta toisaalta myös aiheuttaa syrjäyttämistä. Syrjäyttämiseen ja osallistamisen puutteeseen voi liittyä monenlaisia sosiaalisia, terveydellisiä tai kulttuurisia haasteita, jotka luovat kuilua palvelujen käyttäjien ja niiden toteuttajien välille. Nämä ongelmat tulee tunnistaa, jotta palveluja voidaan kohdentaa oikealla tavalla. Tarvitaan näkemystä syrjäyttämistä aiheuttavista toimista ja osallisuuden merkityksestä. (Niiranen-Linkama ym. 2020, 100.) Voi olla haastavaa arvioida, missä määrin palvelujen käyttäjien näkemyksiä todellisuudessa huomioidaan palveluja kehitettäessä ja päätöksiä tehtäessä. Osallisuus kuitenkin toteutuu parhaiten silloin, kun palvelujen käyttäjä on kehittämistyössä tasavertaisesti mukana prosessin eri vaiheissa, ja pystyy myös itse välittömästi näkemään oman vaikutuksensa prosessiin. (Koivisto ym. 2018, 22.)

Havaittavissa on, että palvelujen käyttäjien osallisuutta halutaan lisätä ja heitä halutaan mukaan kehittämistyöhön, mutta mahdollisuus vaikuttaa ja toimijuuden tasavertaisuus ei välttämättä vielä toteudu. Palvelujen käyttäjien tulisi saavuttaa tasavertainen kehittäjän ja vaikuttajan rooli palvelujärjestelmän toimijoiden kanssa. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 8.) Ongelmaksi voi muodostua, kuinka kokemustoimijat saadaan motivoitua mukaan kehittämiseen ja palvelujen arviointiin. Palvelujen käyttäjät voivat kokea, ettei heidän mielipiteillään ole aidosti merkitystä, tai ettei heitä nähdä tasa-arvoisina. Vaikka sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset suhtautuisivatkin yhteiskehittämiseen myönteisesti kokemustoimijoiden näkemyksiä tasavertaisina kunnioittaen, voi palvelujen käyttäjien kokemus siitä huolimatta olla erilainen. (Järvikoski ym. 2017, 79–80.) Haasteeksi voi muodostua myös heidän omat kykynsä ja halukkuutensa osallistumiseen (Harra ym. 2017, 152). Kokemusasiantuntijalta odotetaan omia kokemuksiaan edustavaa arjen ääntä, mutta lisäksi hänen tulisi osata muokata se toimintakentän

puhetapaan sopiviksi ratkaisukeskeisiksi asioiksi. Tällöin kokemusasiantuntija saattaa kokea, että hänen tulisi suoriutua tehtävästään kuin ammattilainen. (Meriluoto 2016, 81,83.) Vaikka puitteet olisivatkin otolliset, jokainen päättää itse lähteekö kehittämistyöhön mukaan (Turnbull 2016, 2). Kokemustoimijoista osallistujiksi saattaa valikoitua pääsääntöisesti aktiivisia toimijoita, joilla jokin oma intressi motivoi kehittämistyöhön osallistumiseen. Heillä voi olla hyviä tai huonoja kokemuksia palveluista. Kehittämistyö saattaa ajoittua myös sellaiseen ajankohtaan, ettei kokemustoimijalle itselleen ole enää hyötyä valmiista kehittämistyön tuloksesta. Sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisessä tuleekin ottaa huomioon, että kehitetty palvelu palvelisi käyttäjiään mahdollisimman mukautuvasti ja monipuolisesti. (Harra ym. 2017, 149, 152.)

Myös eri palvelusektoreiden toimijoiden yhteistyötä voi vaikeuttaa keskinäisen luottamuksen puute ja yhteistyön haasteet. Yhteiset tavoitteet ja arvot eivät aina välttämättä ole tarpeeksi selkeät. (Gothöni, Hyväri, Kolkka & Vuokila-Oikkonen, 2016, 18.) Joku voi kokea jopa oman työn arvostuksen vähenevän yhteistyössä. Oman ammattikunnan raja-alueet voidaan yhteiskehittämisessä joskus ylittää. Siksi on tärkeää sopia kunkin osallistujan raja- ja vastuualueista, päämääristä ja työnjaoista sekä tuntea kanssaosallistujan työnkuva. (Mäkisalo-Ropponen 2016, 55.) Tarvitaan verkostoitumista, palvelujen kohtaamista ja sektorirajat (julkinen-, yksityinen-, kolmas sektori) ylittävää toimintaa. Tämä edellyttää avointa keskustelua ja yhteistyötä eri toimijoiden kesken, jotta osallisuus lisääntyy ja yhteinen ymmärrys tavoitteista ja toimintaperiaatteista voidaan saavuttaa. (Gothöni ym. 2016, 18.)

2.5 Yhteiskehittäminen ja osallisuus ITU2-hankkeessa

Palvelujen käyttäjiä osallistavaa toimintaa käytetään muun muassa erilaisissa hankkeissa. *Inklusiivisella toimintatavalla uutta* (ITU2) -hanke oli Oulun Diakoniasalaitoksen, Oulun kaupungin ja Diakonia-ammattikorkeakoulun vuosina 2017–2020 toteuttama Oulun Rajakylän alueelle suunnattu yhteishanke. Hankkeen

tavoitteena oli rakentaa osallistava toimintamalli edistämään alueen asukkaiden hyvinvointia, työkykyä ja osallisuutta, sekä vahvistamaan turvallisuutta. Rahoitus tuli Euroopan sosiaalirahastolta. (Siira & Vuokila-Oikkonen 2020, 13; Vuokila-Oikkonen, Kylli & Siira, 2019, 124.) Rajakylän alueen asukkaat olivat aiemmin kokeneet, etteivät olleet päässeet vaikuttamaan alueensa asioihin ja ettei heidän ääntään ollut kuultu (Best ym. 2019, 418). ITU2 -hankkeen myötä kuitenkin mahdollistui väylä oman alueen kehittämiseen (Oulun kaupunki. Päätöksenteko ja hallinto. Yhteisötoiminta. ITU2-hanke).

Kohderyhmien edustajien mukanaolo kehittämisprosessin lähtökohdissa sekä tavoitteiden ja toiminnan luomisessa on merkittävää, jotta kehittämistyön tuloksia saadaan juurrutettua käytäntöön (Hietala 2018, 123). Hankkeissa tarvitaan myös osaamista ja innostusta palvelumuotoiluun ja palvelutuotteiden rakentamiseen (Wiens, Sauvola, Surakka, Pulliainen & Kainulainen 2019, 161). Käsitteenä palvelumuotoilu vastaa palvelun tuottajan ja sen kohderyhmän vuorovaikutuksen haasteisiin. Lähtökohtana on palvelujen käyttäjien tarpeiden ja ongelmien tunnistaminen. Prosessissa korostuu käyttäjälähtöisyys, yhteissuunnittelu ja palveluratkaisun toteutus. Palvelumuotoilussa myös palvelujen käyttäjä saa mahdollisuuden vaikuttaa ja se varmistaa kansalaisnäkökulman huomioimisen kehittämisessä. (Häyhtiö ym. 2017, 86, 92–93, 107–108.) Hankkeissa toiminnan vakiinnuttaminen edellyttää myös vaikutusten osoittamista tavalla, jolla saadaan päättäjät kiinnostumaan (Wiens ym. 2019, 165).

Kehittämistyön ei tule olla ainoastaan yksittäisten toimijoiden osaamisen tai kiinnostuksen varassa (Wiens ym. 2019, 165). ITU2-hankkeessa yhteiskehittäminen tapahtui monitoimijaisesti, yhdessä Rajakylän alueen asukkaiden, julkisen palvelujärjestelmän, järjestöjen ja projektin henkilöstön kesken (Vuokila-Oikkonen ym. 2019, 125). Hankkeessa luotiin edellytyksiä kokonaisvaltaiseen myös alhaalta ylöspäin suuntaavaan kehittämiseen, jossa kehittäminen tapahtui yhteisissä oppimisprosesseissa (Vuokila-Oikkonen 2020, 51). Palvelurakenteen muutoksien vuoksi hyvinvointipalvelut olivat siirtyneet edeltävinä vuosina osittain kauemmas, pois Rajakylän alueelta (Siira & Vuokila-Oikkonen 2020, 13). Hankkeen yhtenä

osana luotiin alueelle hyvinvointipistepalvelut. Tätä seurasi palvelujen aktiivinen arviointi ja jatkokehittäminen.

Yhteiskehittämisessä käytettiin kokeilukulttuurin elementtejä. Kokeilukulttuuri on käytännöllinen ja melko uusi työkalu palvelujen kehittämiseen ja toimintatapojen uudistamiseen. Prosessin lopputulosta ei tiedetä ennalta, joten epävarmuutta tulee sietää. Riskien ottaminen ja rohkeat kokeilut ovat suositeltavia. Myös epäonnistumisia tulee sallia. Keskiössä on vuorovaikutuksen lisääminen eri toimijoiden välillä. Kokeilukulttuurissa korostuu uuden oppiminen, päätöksenteko ja päätösten hyödyntäminen käytännössä. (Antikainen ym. 2019, 25, 62.)

3 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE

Tutkimuksen tarkoituksena on kuvailla, millaisena osallisuus näyttäytyy ja miten se mahdollistuu Oulun Rajakylän hyvinvointipisteen yhteiskehittämisprosessissa. Tavoitteena on tuottaa tietoa yhteiskehittämissankkeiden ja –projektien sekä palvelujen kehittämisen tarpeisiin. Tutkimuksessa tarkastellaan, mitkä tekijät tukevat ja mitkä mahdollisesti heikentävät osallisuuden toteutumista yhteiskehittämisessä.

Tutkimusprosessin alussa kiinnostuksemme kohdistui erityisesti alueen asukkaiden ja kokemusasiantuntijoiden osallisuuteen kehittämispösessissa. Heitä kuitenkin osallistui työpajoihin määrällisesti vähän, joten osallisuuden ilmentymistä päätettiin tutkia yleisempänä ilmiönä ilman ryhmäjakoja toimijoiden mukaan. Ennakkotieto tutkittavasta ilmiöstä usein mahdollistaa tarkempien tutkimuskysymysten muodostamisen laadullisessa tutkimuksessa (Kyngäs, Mikkonen & Kääriäinen 2019, 11). Prosessin edetessä tutkimuskysymys muokkaantui, täsmentyen lopulta muotoon:

Kuinka osallisuus mahdollistuu yhteiskehittämisessä?

Jäsennämme osallistavaa yhteiskehittämisen toimintatapaa yhdistäen tutkimus- ja teoriapohjaisen käsitteistön sekä käytännön läheisyyden. Opinnäytetyö on tarkoitettu kaikille osallisuuden kytkeytymisestä yhteiskehittämiseen kiinnostuneille.

4 TUTKIMUSPROSESSIN KUVAUS

Varsinainen hyvinvointipisteen jatkokehittäminen tapahtui ITU2-hankkeen neljässä monitoimijaisessa työpajassa, joihin tutkimuksen tekijöinä osallistuimme tutkimusaineistoa keräten. Aineistoa kerättiin havainnoimalla ja kirjallisesti siitä, kuinka eri toimijoiden välinen yhteistyö ja alueen asukkaiden, kokemusasiantuntijoiden sekä hyvinvointipisteellä työskentelevien osallisuus kyseisessä kehittämisprosessissa näyttäytyi ja toteutui. Opinnäytetyöprosessi kesti kokonaisuudessaan noin vuoden ajan. Aluksi tehtiin työsuunnitelma (TAULUKKO 1), joka muokautui prosessin edetessä.

TAULUKKO 1. Työsuunnitelma

2019	Aiheeseen perehtyminen, tiedon haku, tutkimussuunnitelman laadinta ja aineiston hankinnan aloitus
10/2019	Ideapaperin palautus ja aineiston kerääminen ensimmäisessä työpajassa
11/2019	Aineiston kerääminen toisessa työpajassa
12/2019	Tutkimussuunnitelma hyväksytty
2020	Teoreettisen viitekehyksen täydentäminen, aineiston kerääminen, aineiston analyysi ja raportin kirjoittaminen
1/2020	Aineiston kerääminen kolmannessa työpajassa
2/2020	Aineiston kerääminen neljännessä työpajassa
3/2020	Aineiston litterointi ja analysointi
3–4/2020	Tulosten kirjoittaminen
5–9/2020	Teoreettisen viitekehyksen täydentäminen Tulosten tulkitseminen ja johtopäätökset
10/2020	Raportin täydentäminen, hiominen lopulliseen muotoon Opinnäytetyön palautus esitarkastukseen
11/2020	Korjausten tekeminen, opinnäytetyön julkaisu

Opinnäytetyöprosessi alkoi syyskuussa 2019 aiheen ideoinnilla. Aiheeseen tutustuttiin etsimällä kirjallisuutta, perehtymällä ITU2-kehittämishankkeeseen ja laatimalla tutkimussuunnitelma. Tutkimusluvut sisältyivät ITU2-hankkeeseen. Hankkeen kehittämistyön ohjaajan kanssa tehtiin kirjallinen sopimus materiaalien yhteiskäytöstä. Oulun Rajakylän hyvinvointipisteen kehittämistyöpajojen myötä aloitettiin aineiston kerääminen. Aineiston keruu aloitettiin jo hieman ennen tutkimussuunnitelman valmistumista, koska kehittämistyöpajojen toiminta alkoi jo lokakuussa 2019. Vuoden 2020 alkupuolella aineiston keruu saatettiin loppuun, jonka jälkeen siirryttiin aineiston analysoinnin ja varsinaisen raportin kirjoittamisen vaiheeseen. Tässä yhteydessä myös täydennettiin teoreettista viitekehystä kevään ja kesän aikana. Raportin viimeistely ja työn valmiiksi saattaminen tapahtui syksyllä 2020.

Työmäärää jaettiin tasapuolisesti kaikkien kolmen opinnäytetyöntekijän kesken koko prosessin ajan. Jokainen osallistui kaikkiin työvaiheisiin ja raportti kirjoitettiin yhdessä. Yhteistyöprosessiin kuului myös neuvottelua ja yhteistä pohdintaa, jossa hyödynnettiin verkkoviestimiä, puhelinkeskusteluja sekä kasvokkain käytyjä kohtaamisia. Avoin keskustelu ja yhdessä sovitut vastuut sekä toimintatavat autoivat etenemisessä.

4.1 Osallistava toimintatutkimus

ITU2-hankkeen työpajojen kehittämistyön taustalla oli yhteiskehittäminen, joka pohjautuu toimintatutkimukseen (Niiranen-Linkama ym. 2020, 103). Toimintatutkimus on osallistavaa tutkimusta (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2018, 58), jonka ydin on käytännön kehittämisen ja tutkimuksen samanaikaisuus. Siihen liittyy käytännön prosessin tarkkailua, johtaen uuden oivaltamiseen ja sen seurauksina muutoksiin. Teoreettisen ymmärryksen tutkimuksen kohteena olevaa ongelmaa kohtaan tulisi lisääntyä. (Juuti & Puusa 2020, 267.) Osallistavan toimintatutkimuksen vahvuus on toimijoiden jaetussa päätöksenteossa. Tarkoituksenmukaista on,

että prosessi käydään yhdessä läpi alusta loppuun, alkuarvioinnista ja tarpeiden selvittämisestä strategioiden kehittämiseen ja toimien käyttöönottoon. (Coughlin ym. 2017, 2, 5–6.)

Osallistava toimintatutkimus linkittyy toimintatutkimukseen (action research), jolla ymmärretään olevan kaksi toisiinsa kietoutunutta syntyperää; latinalaisamerikkalainen traditio ja organisaatioiden kehittämiseen liittyvä traditio. Jälkimmäisen katsotaan alkaneen Yhdysvalloissa toisen maailmansodan aikana sosiaalipsykologi Kurt Lewinin johdolla. Lewin tutki ryhmäkeskusteluja ja -dynamiikkaa kokoamalla keskustelijoita jakamaan tietoa, luomaan yhteistä ymmärrystä ja etenkin uusia vuorovaikutuksen malleja. Osallistavan tutkimuksen termi otettiin käyttöön 1970-luvulla ja sosiaalinen muutos on ollut siitä asti keskeinen osa toimintatutkimusta. (Bradbury 2015, 5.)

Toimintatutkimus on saanut arvostusta osallistavana menetelmänä (Kendall, Nguyen, Glick & Seal, 2017, 21). Tyypillisiä ominaisuuksia ovat demokraattisuus, osallisuus ja tiedon luominen toiminnasta (Coughlin ym. 2017, 2; Bradbury 2015, 7). Tarkoituksenmukaista on toimia osallistujien tarpeista käsin (Coughlin ym. 2017, 2). Nämä olivat lähtökohtina myös hyvinvointipisteen kehittämisprosessissa. Kehittämiseen osallistuneille keskeistä työpajoissa oli pohtia sitä, miten asiat ovat nyt ja miten niiden tulisi olla. Lisäksi osallistajat tekivät konkreettisia suunnitelmia toiminnan kehittämiseksi. Toimintatutkimukselle olennaisesti (Juuti & Puusa 2020, 267–268; Heikkinen 2018, 220) parannettiin käytänteitä, ei pelkästään tavoiteltu tietoa.

Organisaatioiden kehittämiseen toimintatutkimus sopii hyvin (Juuti & Puusa 2020, 268; Coughlin ym. 2017, 1). Johtajan roolissa toimivan henkilön tulisi osallistua koko prosessiin. Hänen tehtäviinsä kuuluu osanottajien äänen korostaminen ja prosessiin sitoutumisen edistäminen. (Lockwood, Burrows, Belardo & Janak 2018, 90.) Työpajoissa tässä roolissa olivat kehittämistyön ohjaajat. Päätökseen parhaimpiin päämääriin, on tärkeää olla jaettua toiminnanohjausta yhdessä ammattilaisten ja kokemustoimijoiden kanssa (Kendall ym. 2017, 30–31).

Tärkeää on myös luoda ympäristö, jossa kokemustieto on yhtä arvostettua kuin akateeminen tietous (Coughlin ym. 2017, 7; Kendall ym. 2017, 31).

Lähtökohtana on toimijoiden näkökulmien mukaan saaminen (Juuti & Puusa 2020, 275; Järvikoski ym. 2017, 77). Se, millainen rooli toimijoilla on, voi vaihdella paljonkin. Myös tutkijoiden rooli voi vaihdella. (Järvikoski ym. 2017, 77.) Tutkimuksen tekijöinä roolimme ITU2-hankkeen kehittämistyöpajoissa oli kerätä aineistoa. Näin ollen kehittämistyö jätettiin tietoisesti työpajoihin kutsutuille osallistujille ja keskityimme itse aineiston keruuseen. Eri toimijoita osallistavassa kehittämistyössä on tärkeää olla tietoinen minkälaisin edellytyksin ja millä tavoin prosessin olennaiset toimijat ovat mukana kehittämisen eri vaiheissa (Vuokila-Oikonen & Hyväri 2015, 66). Rooleista työpajatoiminnassa tiedotettiin ja keskusteltiin työpajojen alussa.

4.2 Aineiston hankinta

Aineisto kerättiin neljässä ITU2-hankkeen monitoimijaisessa kehittämistyöpajassa lokakuun 2019 ja helmikuun 2020 välisenä aikana. Niissä arvioitiin ja kehitettiin eteenpäin Rajakylän hyvinvointipisteen toimintaa, mikä oli jatkumoa hyvinvointipisteen suunnittelun yhteydessä tehdyille kehittämistyölle. Tutkimusaineisto koostuu kehittämistyöpajoissa tehdyistä havainnoista, osallistujien yhteisistä kirjallisista tuotoksista ja kyselylomakkeilla saaduista kokemuksista. Näistä aineiston hankintamenetelmistä kerrotaan tarkemmin seuraavissa alaluvuissa.

4.2.1 Yhteiskehittämisen työpajat

Työpajat järjestettiin Oulun Rajakylän hyvinvointipisteen sekä Tuiran hyvinvointikeskuksen neuvottelutiloissa. Toimintatapana yhteiskehittämisen työpaja

työskentely tarjoaa hyvän mahdollisuuden osallisuuden toteuttamiseen (Vuokila-Oikkonen 2020, 58). Kehittäjäjoukko koostui osallistujista (kokemusasiantuntijat, alueen asukkaat, kolmannen sektorin sekä kaupungin työntekijät) ja kolmesta toiminnan ohjaajasta (hankkeen kehittämistyön ohjaajat ja projektipäällikkö). Kehittämistyössä mukana olleista alueen asukkaista ja kokemusasiantuntijoista käytämme jatkossa yhteistä termiä ”kokemustoimija”. Työpajoissa arvioitiin hyvinvointipisteellä jo käytössä olevia toimintatapoja ja luotiin uusia toimintamalleja ja ratkaisuja. Toiminta perustui kokeilukulttuuriin, jossa opittiin ja muokattiin toimintaa yrityksen ja erehdyksen kautta. Kokeilukulttuuri koetaan hyväksi työkaluksi yhdessä tekemiseen, kun pyritään kehittämään uudenlaisia toimintamalleja ja hyödyntämään kokeilujen päätöksiä käytännön työssä (Antikainen ym. 2019, 62).

Ensimmäisessä työpajassa arvioitiin ja kehitettiin hyvinvointipisteen monialaista asiakas- ja asukaslähtöistä yhteistyömallia. Palvelujen tavoitettavuutta, saataavuutta ja matalaa kynnystä työstettiin käytäntöön sopivammaksi. Seuraavissa työpajoissa kehitettiin eteenpäin monialaista ja monitoimijaista asiakas- ja asukaslähtöistä yhteistyömallia, sekä käsiteltiin asiakaslähtöistä kokemustoimintaa hyödyntävää kynnyksetöntä palveluohjausta. Viimeisessä työpajassa edettiin työstämään hyvinvointipisteen monialaisen asukaslähtöisen työn ja palveluohjauksen hyvää käytäntöä. Osallistajat tekivät konkreettisia suunnitelmia palvelujen kehittämiseksi ja sopivat, miten niitä pyritään siirtämään käytäntöön. Työskentely jatkui työpajojen välillä käytännön työssä. Seuraavassa työpajassa arvioitiin, kuinka edellisen tavoitteet oli saavutettu. Tämä on tyypillinen tapa osallistavalle toimintatutkimukselle; toisiaan seuraavilla toimeenpanoilla ja arvioinneilla pyritään ratkaisemaan asioiden etenemistä (Järvikoski ym. 2017, 80).

Työpajojen alussa toiminnan ohjaajat alustivat osallistujia jokaisen työpajan aiheen pariin, ja tarjolla oli pientä syötävää ja juotavaa. Osallistujat jakautuivat aihepiiriin mukaan kahteen-kolmeen pienryhmään, jotka toimivat työpajasta vaihdellen joko samassa tilassa tai vierekkäisissä huoneissa. Yhden pienryhmän kokoonpano vaihteli 6–12 osallistujan välillä, riippuen työpajan osanottajamäärästä.

Jokaiseen pienryhmään osallistui vähintään yksi meistä tutkimuksen tekijöistä havainnoitsijan ja toisinaan myös ryhmän yhteisen tuotoksen kirjurin roolissa. Pienryhmien toiminta käynnistettiin antamalla osallistujille keskustelun aihe, joka liittyi yhteiseen teemaan, kuitenkin eri näkökulmasta katsoen. Osallistujat keskustelivat aiheesta määrätyn ajan kooten ajatuksiaan ja ideoitaan paperille. Lopuksi pienryhmät jakoivat keskustelussa syntyneet ajatuksensa koko osallistujaryhmälle. Tämän jälkeen myös muut työpajan osallistujat saivat puheenvuoroja ja asioista keskusteltiin ryhmänä luoden yhteistä ymmärrystä. Toiminnan ohjaajat osallistuivat puheeseen ja kokosivat yhteen käytyä keskustelua. Lopuksi sovittiin työnjaosta kehittämisajatusten eteenpäin viemiseksi. Työpajoissa tehdyt kirjalliset tuotokset jaettiin jälkikäteen yhteiskehittämiseen osallistuneille sähköpostitse.

4.2.2 Osallistuva havainnointi

Havainnointia työpajoissa teimme osallistuvan havainnoinnin keinoin. Tällä tarkoitetaan aineistonkeruutapaa, jossa tutkimuksen tekijä osallistuu jollakin tavalla tutkittavan yhteisön toimintaan (Eskola & Suoranta 2008, 98). Menetelmänä se antaa laadukasta aineistoa tutkimukseen ja kannustaa uusien hypoteesien ja tutkimuskysymysten kehittelyyn (Musante & DeWalt 2010, 19). Havainnoitsijoina olimme aktiivisesti läsnä, jättäen kuitenkin tietoisesti varsinaisen kehittämistyön muille osallistujille. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkimuksen tekijällä kuuluu olla läsnäolosta huolimatta selkeästi ulkopuolinen tutkijan rooli (Paalumäki & Vähämäki 2020, 133).

Hyvinvointipisteen toiminnassa tapahtuvaa kehitystä työpajojen aikana havainnoitiin kiinnittäen huomiota tutkimuskysymyksen mukaisesti siihen, kuinka yhteiskehittäminen tukee osallisuutta ja miten osallisuus mahdollistui tässä prosessissa. Aineiston hankintatapana havainnointi sopi hyvin tähän tarkoitukseen. Sen etuihin kuuluu kokonaisvaltaisuus, jolloin tilanteita pääsee seuraamaan

reaaliaikaisesti, ja havainnoimalla saatu tieto on suoraan yhdistettävissä kyseessä olevaan asian yhteyteen (Paalumäki & Vähämäki 2020, 131). Havainnointia pidetään suositeltava ja toimivana menetelmä kaikenlaiseen kehittämistyöhön. Tarkkailemalla paikan päällä esimerkiksi ammattilaisten keskustelua ja havainnoimalla heidän käyttäytymistään, saa hyödyllisiä ideoita aineistoksi. Yhtä informatiivista aineistoa ei välttämättä saisi tekemällä kyselyjä tai haastatteluja. (Ojasalo ym. 2018, 42.)

Ensimmäiseen työpajaan menimme avoimin mielin. Etukäteen käytiin vain hieman keskustelua siitä, mitä havainnoidaan. Tähän vaikutti myös se, että aineistoa kerättiin havainnoinnin lisäksi työpajoissa tuotetuista kirjallisista aineistoista ja kyselylomakkein. Tutkimuksen tekijän toiminta havainnointitilanteessa voidaankin jakaa kahteen tyyppiin. Voi mennä tilanteen mukana antaen sen ohjata omia havaintoja ja kysymyksiä, tai noudattaa tarkasti systemaattista etukäteen laadittua havainnointisuunnitelmaa (Eskola & Suoranta 2008, 101–102). Tässä tutkimuksessa nojattiin aluksi vahvasti ensimmäiseen kategoriaan. Havainnointiprosessi kehittyi ja muokkaantui kehittämistyöpajojen välillä. Vertailemalla tehtyjä huomioita ja tutustumalla yhä laajemmin tutkimus- ja teoriakirjallisuuteen, löysimme lisää havainnointivälineitä seuraaviin työpajoihin. On tavallista, että havainnointisuunnitelma on aluksi löyhempi ja tarkentuu havainnoinnin edetessä (Paalumäki & Vähämäki 2020, 133). Havaintojen tekoa keskitettiin tiedostaen, että näin siitä saisi suunnitelmallisempaa, kohdennetumpaa ja rajatumpaa. Tämän tapainen tietoinen havaintojen tekeminen on tieteellisen tutkimuksen mukaista (Vilka 2018, 156). Alusta saakka yhtenä lähteenä toimi Isola ym. (2017) julkaisu ”Osallisuuden viitekehystä rakentamassa”. Viitekehys muokkasi ajatuksiamme siitä, millaisiin asioihin yhteiskehittämisen työpajoissa olisi tärkeää kiinnittää huomiota.

Isola ym. (2017) ovat osallisuuden viitekehystä muotoillessaan hyödyntäneet muun muassa Manfred Max-Neefin (1991) ajatuksia inhimillisistä tarpeista. Mallin mukaan yksilöillä on inhimillisiä tarpeita, joille on omat tyydyttäjänsä. Inhimilliset tarpeet ovat toisiinsa liittyviä ja interaktiivisia. (Max-Neef 1991, 17.) Käsitteenä osallisuus kerää alleen useiden tarpeiden tyydyttäjiä (Isola ym. 2017, 10). Tämä

ajatusmalli vaikutti havainnointiin erityisesti kahdessa viimeisessä työpajassa, joissa käytimme havainnoinnin tukena Max-Neefin (1991) määritelmän mukaisia inhimillisiä tarpeita. Havainnoituja tarpeita olivat identiteetti, osallistuminen, tunteet, ymmärtäminen ja vapaus. Muistin tueksi tehtiin havainnointitaulukko (TAULUKKO 2). Esimerkiksi havainnoidessa tunteiden tarvetta, kiinnitimme huomiota osallistujien osoittamaan kumppanuuteen, keskinäiseen kunnioitukseen, suvaitsevaisuuteen ja toisten arvostamiseen.

TAULUKKO 2. Havainnointitaulukko

Identiteetti (Ryhmän dynamiikka, arvot, normit)	Ketkä osallistuvat (roolit, lukumäärä)	(Muistiinpanot/havainnot)
Osallistuminen Tunteet	Kuinka osallistuja saa äänensä kuuluviin? Miten tätä tuetaan? Kumppanuus, kunnioitus, suvaitsevaisuus, arvostaminen	
Ymmärtäminen	Miten sanomisiin reagoidaan? Vastaanottavaisuus? Uteliaisuus? Hämmästely? Tasa-arvoisuus?	
Vapaus	Minkälainen on ryhmän keskusteluympäristö? Vastaanottavaisuus Eleet, ilmeet Ympäristö	
Muita havaintoja		

Työpajoissa seurasimme myös kehittäjien välistä vuorovaikutusta. Havainnointi on hyvä tapa saada tietoa erilaisista ryhmäilmiöistä ja vuorovaikutustilanteista (Paalumäki & Vähämäki 2020, 132). Huomiota kiinnitettiin siihen, kuinka eri toimijat kehittivät yhteistyötä ja syntyikö heidän välilleen uusia kumppanuuksia tai toimintamalleja. Havainnoimalla hankittiin tietoa myös ryhmän käyttäytymisestä.

Jokaisen työpajan jälkeen tehtiin tarkentavia huomioita havaintoihin seuraavaa työpajaa varten, jotta voitiin laajentaa käsitystä havainnointitavoista ja näin saada tarkempaa aineistoa vastaamaan tutkimuskysymykseen. Havainnointitaulukon käyttö auttoi sekä havaintojen tekemisessä että kirjaamisessa ja antoi teoreettista lisäymmärrystä tekemisen taustalle.

4.2.3 Kyselylomake

Edellä esitettyjen aineiston keruumenetelmien lisäksi kehittämistyöpajaan osallistujia pyydettiin työpajojen loppuissa vastaamaan muutamiin avoimiin kysymyksiin. Ensimmäisessä työpajassa osallistujia pyydettiin lähettämään kokemuksiin sähköpostitse. Hyvin pian kuitenkin ymmärrettiin, että jo lähtökohtaisesti oli vaarana, ettei kokemuksia tule lainkaan tai niiden määrä jäisi hyvin vähäiseksi. Lisäksi sähköpostitse lähetetyssä kokemuksessa vastaajan anonymiteetti olisi kärsinyt. Muihin työpajoihin laadimme kyselylomakkeen (LIITE 1). Tämä oli hyvä ratkaisu, sillä sähköpostitse ei saatu vastauksia. Osallistujat palauttivat lomakkeen kirjekuoreen täytettyään sen työpajan loppuksi. Kaiken kaikkiaan vastauksia saatiin kirjallisena 39 kappaletta.

Taustatiedoksi kyselylomakkeessa kysyttiin vastaajien edustamaa tahoa. Vaihtoehtoisiksi annettiin asukas, kaupunki, järjestö/yhdistys ja muu. Ajatuksena oli, että tutkimuksen analyysivaiheessa vastauksia olisi mahdollisesti voinut ryhmitellä vastaajien edustaman tahon mukaan ja analysoida eroavaisuuksia ryhmien välillä. Lopulta tästä ajatuksesta kuitenkin luovuttiin, koska vastaajia oli verrattain vähän ja anonymiteetti olisi voinut vaarantua vastauksia ryhmiteltäessä. Lisäksi pohdittiin, ettei osallistujien erottelu heidän toimijuutensa kautta ole yhteiskehittämisen toimintamallin mukaista. Oleellista yhteiskehittämisprosessissa on yhdessä luominen. Tarkoituksenmukaista on, että kukaan ulkopuolinen ei pysty tarkasti erottamaan, kuka osallistujista on ammattilainen ja kuka asiakas (Hietala 2018, 124).

Toimintatutkimuksen luonteen omaisesti myös kyselylomakkeet elivät työpajojen välillä. Jokaisessa työpajassa kysyttiin osallistujilta eri asioita. Kysymykset muokantuivat edellisessä työpajassa havainnoitujen asioiden ja ilmiöiden perusteella, sekä teoratiedon pohjalta. Tutkimuksessa pyrittiin saamaan tietoa osallistujien henkilökohtaisista kokemuksista hyvinvointipisteen kehittämisessä ja siitä, kuinka he kokivat, että kehittämistyössä ryhmänä oli onnistuttu.

4.3 Aineistolähtöinen sisällön analyysi

Etsimme tutkimusaineistosta inhimillisiä merkityksiä määrällisten lukujen sijaan, joten analyysimenetelmäksi valittiin aineistolähtöinen sisällön analyysi. Menetelmänä sen hyviä puolia on joustavuus ja herkkyys aineistolle (Kyngäs ym. 2019, 8, 11). Analyysiä ohjasi tutkimuskysymys, joka toi näkökulman aineiston tarkasteluun. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin kuvauksen mukaisesti (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107–108) analyysissä edettiin aineiston yksittäisistä ilmauksista kohti laajempia yhteen kuuluvia kokonaisuuksia. Aineistolähtöisessä analyysissä tavoitteena on löytää aineistosta jonkinlainen toiminnan logiikka (Vilka 2015, 163) ja analyysin tulee tapahtua aineiston ehdoilla. Tiedostimme, että tutkimuksen tekijän ennakkoluulot voivat vaikuttaa analyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108–109.) Näin ollen kirjoitimme auki omat ennakkokäsityksemme tutkittavasta ilmiöstä ennen analyysin aloittamista.

Analyysin ensimmäinen vaihe oli karsia kerätystä tutkimusaineistosta pois kaikki epäoleelliset asiat, jotka eivät vastaa tutkimusongelmaan. Tällöin puhutaan redusoinnista, eli aineiston pelkistämisestä. Pelkistämällä aukikirjoitettu aineisto tiivistetään tai pilkotaan osiin. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–123.) Tekstiä tiivistäen etsittiin sisältöä kuvaavaa ilmaisua, eli analyysiyksikköä. Analyysiyksikön määrittämistä ohjaa tutkimustehtävä ja tutkimuksen tarkoitus. Käytännössä analyysiyksikkö on lause tai sana. Aineistolähtöisessä analyysissä avainajatus on, etteivät analyysiyksiköt ole etukäteen harkittuja, eikä aiemmalla teoriolla

tutkittavasta ilmiöstä saisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamisen tai lopputuloksen kanssa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 108, 122.) Analyysiyksiköt muodostuivat siis aineistosta itsestään. Aineistosta poimittiin olennaiset tutkimuksen tarkoitus huomioon ottaen, ja karsittiin pois epäolennaisuudet. Pyrkimyksenä oli saada esille oleellinen tieto ymmärrettävässä muodossa, mikä mahdollistaa analyysin ja teorian kirjoittamisen (Kananen 2017, 137; Silverman & Patterson 2015, 29). Pelkistämisvaiheessa aineiston informaatioarvo kasvaa, kun tiivistys tehdään niin että aineistosta voidaan alkaa tunnistaa yhteisiä nimittäjiä tai piirteitä (Ojasalo ym. 2018, 139). Yhdestä lausumasta voi löytyä useitakin pelkistettyjä ilmauksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Redusointivaiheessa alleviivasimme sopivia ilmaisuja erivärisillä kynillä paperiversioon, jonka jälkeen ne koottiin yhteneväiseksi taulukoksi. Tästä ryhdyttiin hahmottamaan pelkistettyjä ilmauksia.

Pelkistettyjen ilmausten muodostamisen jälkeen siirryttiin ryhmittelemään niitä. Ryhmittelyssä aineiston alkuperäiset ilmaisut käydään läpi ja tuodaan esiin samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 124). Rajataksemme aineistosta löytyviä asioita, keskityttiin etsimään aineistosta yhtäläisyyksiä. Samaa aihepiiriä kuvaavat ilmaukset ryhmiteltiin luokiksi ja luokka nimettiin sen sisältöä kuvaavalla käsitteellä (TAULUKKO 3). Luokittelua jatkettiin yhä eteenpäin, niin kauan kuin se oli aineistosta mahdollista. Sekä Ojasalo ym. (2018, 140) että Tuomi ja Sarajärvi (2018, 124–125) opastavat ryhmittelyyn edellä kuvatulla tavalla.

TAULUKKO 3. Esimerkki aineistolähtöisestä analyysistä

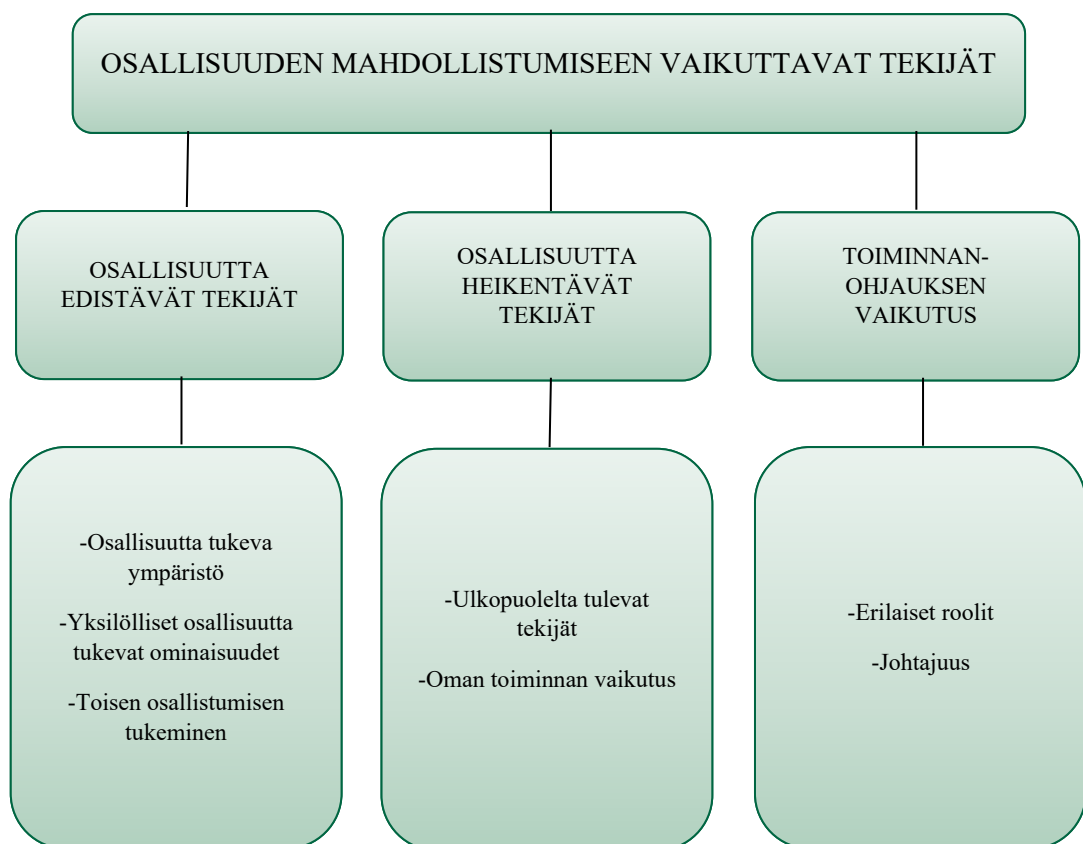
ALKUPERÄISILMAUS	PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
<p>”Roolini oli ehkä viedä ajatuksia eteenpäin, prosessia eteenpäin, saada ihmiset osallistumaan keskusteluun.”</p> <p>Yksi kirjurin roolissa, osallistui kuitenkin myös puheeseen.</p>	<p>Puheenjohtajan roolin ottaminen</p> <p>Kirjurin rooli</p>	Roolinotto	Erilaiset roolit	Toiminnanohjaus osallisuutta tukemassa
<p>Ohjaa kysyttäessä ja tarkentaa.</p> <p>Ryhmä tuntuu saaneen haluamansa tuen toiminnan ohjaajalta.</p> <p>Toiminnan ohjaaja ei suoranaisesti osallistu ryhmän ideointiin, etäältä tarkkailee.</p>	<p>Toiminnan johtaja</p> <p>Tukija</p> <p>Tarkkailija</p>	Ohjaajan rooli		
Selkeä tarve toiminnan ohjaajille tiedon jäsentelijöinä, innostajina, aiheeseen palauttajina, kysymyksiin aiheeseen ohjaavina.	Tarve keskustelun ohjaamiseen	Johtajuuden tarve	Johtajuus	
<p>Yksi johdatteli (keskustelun) takaisin aiheeseen.</p> <p>”Jos olisin ollut heikommassa itseluottamuksessa, niin en olisi rohjennut suutani avata.”</p>	<p>Vastuu aiheessa pyysymisestä</p> <p>Uskallus sanoa</p>	Itsensä johtaminen		

Järjestetty aineisto ei vielä itsessään ole tutkimuksen tulos, vaan tulokset tulee myös tulkita. Tulkinnassa ilmiöstä tulee tuoda esille jotain uutta. (Ojasalo ym. 2018, 143; Tuomi & Sarajärvi 2018, 117.) Analyysimenetelmän kuvauksen mukaisesti (Ojasalo ym. 2018, 139–140) kuvailimme tuloksissa luokittelujen pohjalta saadut kategoriat ja niiden sisällöt. Keskeiset tulokset koottiin yhteen, mikä antoi tutkimuskysymyksiin perusteltuja ja selkeitä vastauksia. Käsitteitä yhdistämällä saadaan aineistolähtöisessä analyysissä vastauksia tutkimustehtävään (Tuomi & Sarajärvi 2018, 127). Pääluokittelu loi käsitteet, joiden kautta lähdettiin luomaan aineistosta teoreettista käsitteistöä ja johtopäätöksiä. Tuloksia vertailtiin myös aikaisempaan tutkimus- ja teorian tietoon. Abstrahoinnin, eli yleiskäsitteiden muodostamisen vaiheessa teoriaa ja johtopäätöksiä tulee verrata alkuperäisaineistoon uutta tietoa muodostettaessa (Ojasalo ym. 2018, 140; Tuomi & Sarajärvi 2018, 127). Johtopäätösten on myös oltava perusteltuja ja niitä tehdessä tulee ymmärtää tutkittavia heidän näkökulmastaan (Ojasalo ym. 2018, 140, 144).

Havainto- ja kyselyaineistot sekä osallistujien kirjalliset ryhmätuotosaineistot käsiteltiin aineiston analyysissä sekä tuloksia raportoidessa yhtenä kokonaisuutena. Kirjallisten ryhmätuotosten anti tutkimuskysymys huomioiden oli vähäistä. Tutkimuskysymykseen saimme vastauksia pääosin havainnointiaineiston ja osallistujilta kerätyn kyselyaineiston perusteella. Aineistosta muodostui kolme pääluokkaa vastaamaan tutkimuskysymykseen; osallisuutta edistävät tekijät, osallisuutta heikentävät tekijät ja toiminnanohjaus osallisuutta tukemassa. Lopullisen aineiston ulkopuolelle jätettiin aineistosta esiin tulleet asiat, jotka eivät vastanneet tutkimuskysymykseen. Tutkimuksen johtopäätöksiä tarkasteltaessa nostetaan vielä esille tulosten keskeisiä asioita, jotka ovat oleellisia tutkimuskysymyksen kannalta ja tulevaisuuden yhteiskehittämistä ajatellen.

5 TULOKSET

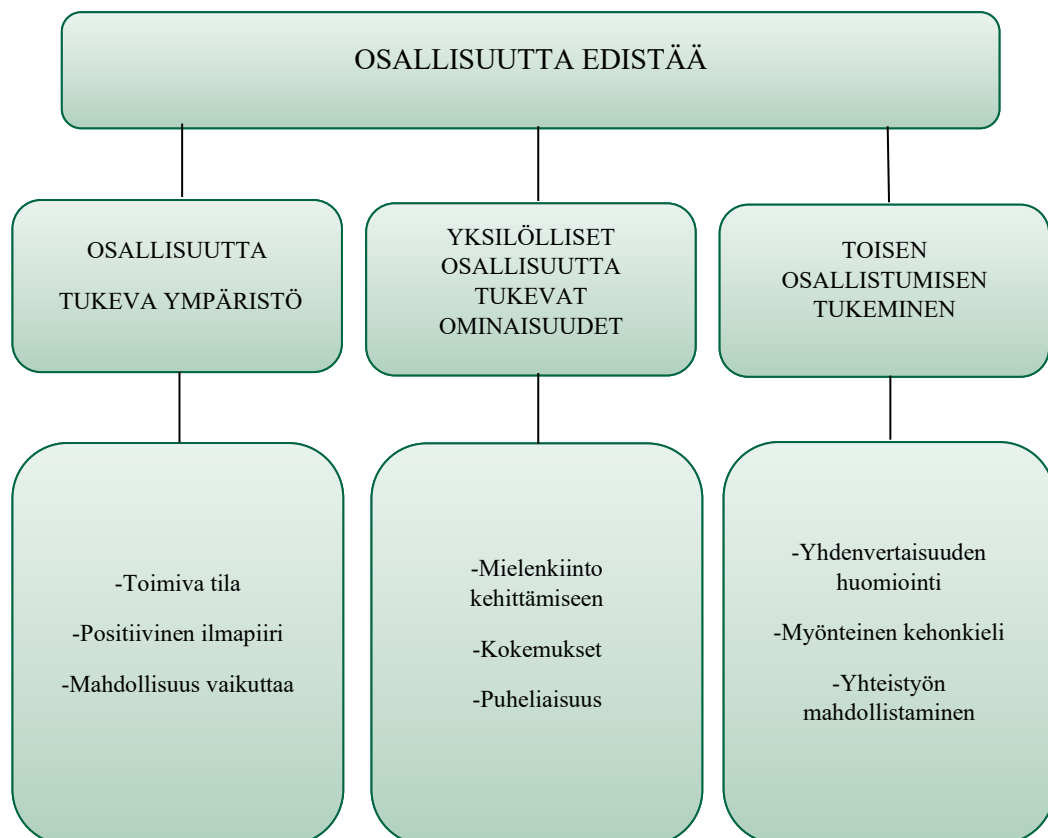
Aineistosta ilmeni osallisuuden mahdollistumiseen vaikuttavia tekijöitä. Näistä muodostui kolme kokonaisuutta (KUVIO 1). Osallisuutta edistäviä tekijöitä havaittiin työpajojen toimintaympäristöstä, sekä osallistujien yksilöllisistä piirteistä, jotka tukivat yksilön omaa tai muiden kehittäjien osallistumista. Havaittavissa oli myös osallisuutta heikentäviä tekijöitä, joista osa oli tunnistettavissa osallistujalähtöisiksi ja osa heidän ulkopuoleltaan tuleviksi. Lisäksi työpajojen toiminnassa ilmeni erilaisia rooleja osallistujien kesken ja tarvetta johtajuudelle, sekä itsensä johtamisen että toiminnanohjauksen näkökulmasta. Tältä osin myös toiminnanohjauksen nähtiin vaikuttavan osallisuuden mahdollistumiseen. Tarkastelemme näitä tuloksia lähemmin seuraavissa alaluvuissa.



KUVIO 1. Osallisuuden mahdollistumiseen vaikuttavat tekijät

5.1 Osallisuutta edistävät tekijät

Yhteiskehittämisen työpajoissa oli nähtävissä monia osallisuutta edistäviä tekijöitä (KUVIO 2). Niitä löytyi toimintaympäristöstä, osallistujista itsestään sekä ryhmän yhteisestä tekemisestä.



KUVIO 2. Osallisuutta edistävät tekijät

Aineiston mukaan työpajoissa vallinneella ilmapiirillä ja toimintaympäristöllä oli osallisuutta tukeva vaikutus. Työpajat järjestettiin avoimissa tiloissa, joiden häiriöttömyys ja kahvilamaisuus tarjottavineen lisäsivät mahdollisuutta avoimeen keskusteluun. Osallistujien moninaisuus erilaisine taustoineen, ammatteineen ja näkemyksineen nähtiin ryhmissä voimavarana ja kehittämistyötä tukevana asiana. Monitoimijuutta ilmeni ryhmissä hyvin; *“Mahtavaa kun moni taho oli paikalla ja kaikilla on mielenkiintoa tehdä ja pohtia asioita”*.

Osallistujat keskustelivat yhdessä ison pöydän ympärillä, mikä antoi mahdollisuuden toisen henkilön eleiden ja ilmeiden sekä kehonkielen havainnointiin. Heidän välillään vallitsi positiivinen ilmapiiri, mikä näyttäytyi kirjallisissa kommenteissa ja havainnoitsijoiden huomioissa sallivana, kannustavana ja toista tukevana. Osallistujat kuvailivat ilmapiiriä myös luottamukselliseksi, kunnioittavaksi, avoimeksi, osallistavaksi ja rohkaisevaksi. Työpajoista välittyi hyväntuulisuus. Hymyjä ja naurahduksia ilmeni ja eikä kukaan näyttänyt jännittävän.

Kunnioittava ilmapiiri näyttäytyi muun muassa siten, että keskustelua ylläpidettiin kuuntelemalla toisen puhetta ja vastaamalla esitettyihin kysymyksiin. Mielipiteille annettiin tilaa, eikä toisen puheen päälle puhuttu. Kunnioitus välittyi myös osallistujien vastauksista kyselylomakkeissa; *“Kaikkien mielipiteitä kuunneltiin”* ja *“Hyvin annettiin tilaa”*. Tärkeäksi koettiin ilmapiiri, jossa uskaltaa olla ja sanoa ajatuksensa. Kyselyaineistosta välittyi kokemuksia vaikuttamisesta ja siitä, että asioita on saanut tuoda esille. Jotkut osallistujista kokivat tuoneensa esiin etenkin edustamansa tahon toimintamalleja ja näkökulmia; *“Me olemme aktiivisesti mukana kehitystyössä, joten saamme kyllä äänemme kuuluviin”*. Toiset kuvailivat osallistumistaan ja vaikutusmahdollisuuksiaan pitkälti omien persoonallisten luonteenpiirteidensä kautta; *“Taisin pitää huolen siitä, että mielipiteitäni kuunneltiin”*. Osallistujien kertoman mukaan mahdollisuutta vaikuttaa lisäsi myös se, että heidät oli kutsuttu paikalle ja työnantaja oli antanut aikaa kehittämistyöhön osallistumiseen.

Keskusteluun osallistumista ja kehittämiseen mukaan pääsemistä näytti edistävän mielenkiinto kehittämiseen. Osallistujat kuvailivat työpajoja kehittämishaluisiksi. Monet toivat vastauksissaan esille asioiden käsittelyn ryhmissä synnyttävien uusien ideoita ja avartavan omia näkemyksiä. Osallistujat vaikuttivat myös motivoituneilta tehtäväänsä, mikä ilmeni esimerkiksi innokkuutena tarttua annettuihin aiheisiin. Työpajoissa keskusteltiin vilkkaasti ja kuhunkin käsiteltävään asiaan keskityttiin. Havainnoitaessa ryhmien keskusteluista välittyi valppautta, aktiivisuutta, oma-aloitteisuutta ja kiinnostusta vaikuttamiseen. Osallistujien kokemuspohja ja kehittämisen käytännönläheisyys oli keskusteluissa vahvasti esillä.

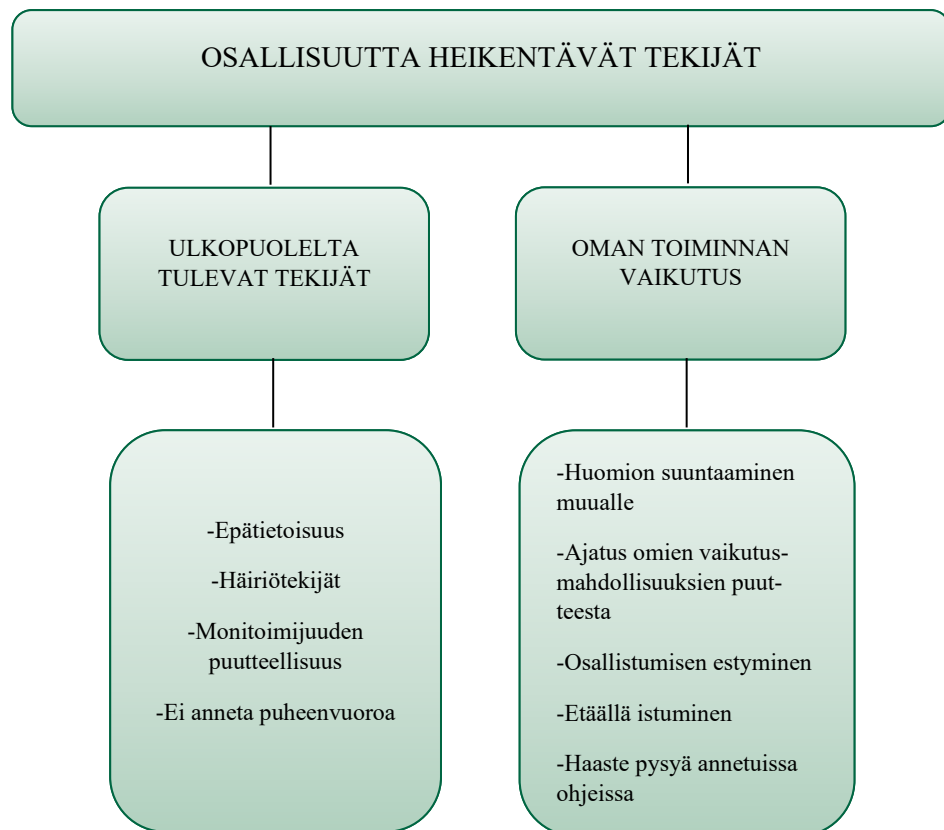
Esimerkiksi yksi osallistuja kuvaili; *“Olen yrittänyt antaa ns. Rantojen miehen näkökulmaa joskus turhan virallisiin lausuntoihin ja lähtökohtiin”*.

Luonnollisesti kehittämiseen osallistujat ovat yksilöinä erilaisia. Työpajoissa henkilökohtaiset luonteenpiirteet vaikuttivat osallisuuden toteutumiseen. Äänekkäimmät johtivat keskustelua, joten puheliaisuus näyttäytyi osallisuutta tukevana ominaisuutena. Pääsääntöisesti pienryhmissä huomioitiin myös hiljaisemmat ja omasta puheliaisuudesta kannettiin jopa huolta. Etenkin kyselyaineistosta havaittiin huoli muiden mahdollisuudesta osallistua. Tämä näyttäytyi esimerkiksi osallistujan kertomana; *“Meitä oli muutama äänekkäämpi, toivottavasti kaikki saivat tilaisuuden osallistua”* tai kommenttina; *“Yleensä olen ollut enemmän äänessä, tänään yritin tietoisesti antaa tilaa toisillekin”*.

Toisten osallistumista tuettiin työpajoissa myös muilla tavoin. Tukeminen näyttäytyi kehonkielessä nyökkäilynä toisen sanomisiin ja asennon suuntaamisena puhujaan. Katsekontaktia muodostettiin puhujiin ja istuma-asennoista välittyi rentous. Osallistujat kuvailivat ryhmän toiminnassa olleen tasavertaisuutta ja suvaitsevaisuutta. Yhdenvertaisuuden huomiointia tukee osallistujan kokemus; *“Ryhmä toimi tasavertaisesti ja kaikki tulivat kuulluksi”*. Kuulluksi tulemisen kokemus on tärkeä, jotta yksilö voi olla osallinen ryhmän toiminnassa ja kehittämis-työssä. Eräs osallistuja kuvasi ytimekkäästi; *“Sai kertoa omia näkemyksiään ja kokemuksiaan”*. Kuulluksi tuleminen näyttäytyi myös mielipiteiden kysymisenä ja kertomisena. Ryhmässä muita kannustettiin kertomaan lisää kokemastaan ja toisten sanomisia myötäiltiin usein. Reflektointi toisten sanomisiin näyttäytyi muiden ajatusten sanoittamisella ja tarkentamisella; *“Tarkoitatko siis sitä, että...”*.

5.2 Osallisuutta heikentävät tekijät

Yhteiskehittämisen työpajoissa oli nähtävillä myös osallisuutta heikentäviä tekijöitä (KUVIO 3), joista osa tuli selkeästi yksilöiden ulkopuolelta. Toisinaan taas yksilöiden oma toiminta heikensi heidän osallisuutensa toteutumista.



KUVIO 3. Osallisuutta heikentävät tekijät

Yksilön ulkopuolelta tulevina osallisuutta heikentävinä tekijöinä ilmeni toimintaan liittyvää epätietoisuutta sekä lieviä ulkopuolisia häiriötekijöitä työpajojen aikana. Työpajoissa esiintyi myös osittaista monitoimijuuden puutetta ja joitain yksittäisiä tilanteita, joissa yksilö ei saanut keskustelussa puheenvuoroa.

Erityisesti ensimmäisissä työpajoissa osallistujilla oli jossain määrin epätietoisuutta muiden osallistujien rooleista ja työnkuvista. Epätietoisuutta herätti myös, mitä kaikkia palveluita hyvinvointipisteellä ja Oulussa ylipäätään on, sekä kuinka

niihin pääsee. Tämän vuoksi muutamista oli tuntunut hankalalta ohjata asiakkaita eteenpäin tarvittavissa palveluissa. Epätietoisuus kuitenkin väheni yhteisen kehittämistyön myötä. Jonkin verran esiintyi epätietoisuutta työpajojen tehtävännäistä, vaikkakin pääsääntöisesti ohjeet ymmärrettiin hyvin. Näissä tilanteissa osallistujat pyysivät herkästi tehtäväänantoon tarkennusta toiminnan ohjaajilta. Viimeisissä työpajoissa epätietoisuutta osallistujien keskuudessa herätti se, miten toiminta jatkuisi hankkeen päättymisen jälkeen. He pohtivat erityisesti jatkorahoitusta ja sitä, kuka jatkossa koordinoisi toimintaa. Myös kysymykset siitä, kuinka yhteiskehittämisessä saavutetut tulokset jäisivät elämään, mietitytti osallistujia.

Jonkin verran osallisuutta häiritsi työtilassa ajoittain ilmennyt hälinä ja levottomuus. Hälinää syntyi tilanteissa, joissa samassa huoneessa oli useampia ryhmäkeskusteluja yhtäaikaisesti käynnissä. Levottomuus näkyi osallistujien kuljeskelluna tilassa ja hetkittäisinä poistumisina ryhmäkeskustelusta. Pääsääntöisesti osallistujat kuitenkin vaikuttivat pystyvän keskittymään hyvin keskusteluun, eivätkä lievät ulkopuoliset häiriötekijät keskeyttäneet toimintaa.

Osallistuvat henkilöt vaihtelivat eri työpajoissa. Työntekijöitä julkiselta ja kolmannelta sektorilta oli runsaasti. Kokemustoimijoita ei kuitenkaan riittänyt aina kaikkiin pienryhmiin. Näin ollen joissain keskusteluissa kokemus palvelujen käyttäjäpuolelta jäi kuulematta ja monitoimijuus oli osittain puutteellinen. Pääosin ryhmäkeskustelut olivat hyvin aktiivisia. Eteen tuli kuitenkin tilanteita, joissa hiljaisemmat osallistujat jäivät vähemmälle huomiolle. Heidän mielipidettään tai kokemuksiaan ei aina kysytty, eivätkä he tuoneet niitä itse voimakkaasti esille. Tämä huomattiin myös osallistujien keskuudessa; *“Vielä enemmän voisi huomioida kaikkien ryhmän jäsenten mielipiteitä niitä erikseen kysymällä”*. Vaikutusmahdollisuuksia heikentävänä tekijänä ilmeni kyselylomakkeiden kautta näkemys siitä, että toisten yksilöiden puheliaisuus saattoi heikentää hiljaisempien mahdollisuutta vaikuttaa ryhmässä samalla tavoin. On kuitenkin luonnollista, että ryhmässä toimiessa hiljaisemmat ihmiset ovat vähemmän äänessä.

Osallistujista itsestään lähtöisin olevina osallisuutta heikentävinä tekijöinä ilmeni huomion suuntaamista muualle ja kokemusta omien vaikutusmahdollisuuksien puutteellisuudesta. Toisinaan yksittäisten osallistujien kohdalla ilmeni haasteita pysyä annetuissa ohjeissa, keskusteluun ei otettu osaa tai osallistuminen kehittämistyöpajoihin oli kokonaan estynyt.

Työpajoissa osallistujat keskittyivät pääsääntöisesti hyvin yhteiseen toimintaan. Yksilötasolla oli hetkittäin havaittavissa jonkin verran huomion suuntaamista muualle. Huomiota suunnattiin yhteisen keskustelun sijaan tai sen lomassa omiin digitaalisiin laitteisiin, tietokoneeseen tai kännykkään. Ajoittain ilmeni hiljaista keskustelua vierustoverin kanssa. Aina tämä ei kuitenkaan ollut asiasta poikkeamista, vaan havainnoidessa oli kuultavissa, että toisinaan kuiskuttelu oli selkeästi teemaan liittyvää, ilman että ajatuksia kuitenkaan jaettiin kaikille.

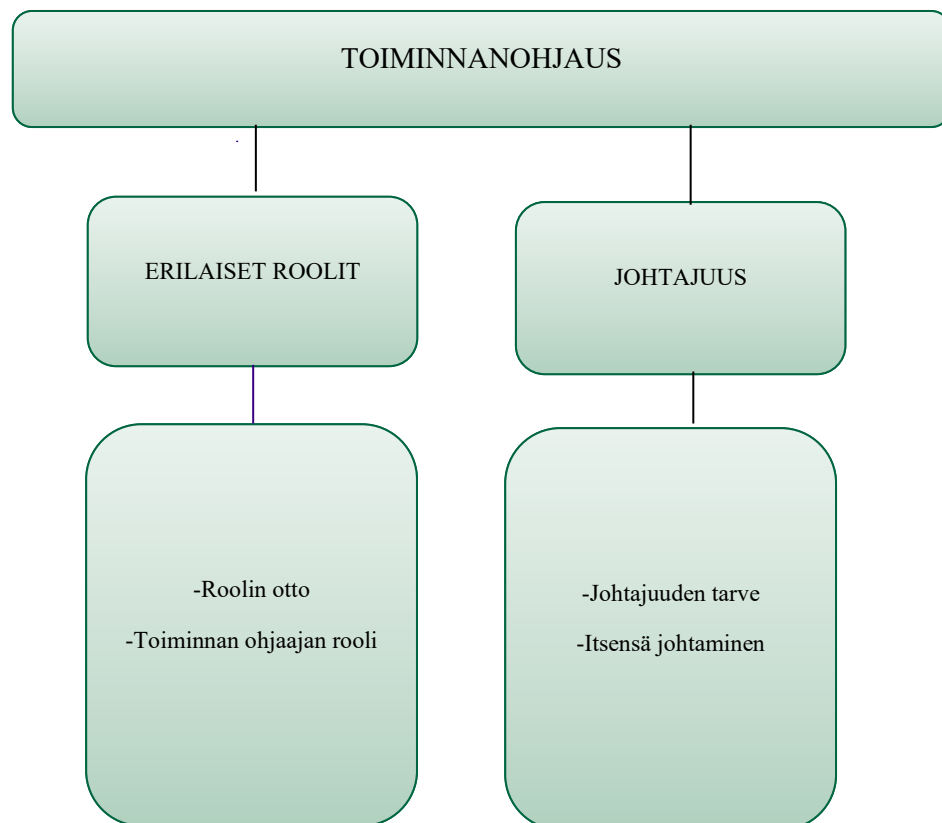
Ensimmäisessä työpajassa jotkut osallistujista olivat vielä pessimistisiä omien vaikutusmahdollisuuksiensa suhteen ja jonkin verran oli epäluuloa toimintaa kohtaan. Epäilyä ilmeni esimerkiksi muodostuneiden ideoiden käytäntöön saattamista kohtaan. Kyselylomakkeista tuli esille yksittäisiä kokemuksia omien vaikutusmahdollisuuksien puutteesta. Yksi osallistuja kuvaili tätä seuraavasti; *“Joskus on tuntunut että ----- (edustamaansa taho) on haluttu ohittaa”*. Ilmeni myös kokemusta rajallisista vaikutusmahdollisuuksista ryhmäjakojen vuoksi. Epäilykset vaikutusmahdollisuuksien puutteesta vaikuttivat kuitenkin vähenevän kehittämistyön edetessä. Tämä oli nähtävissä yhteisissä keskusteluissa, joissa osallistujat pohtivat millä tavoin voivat vaikuttaa hyvinvointipisteen toimintaan. Lisäksi osallistujat pohtivat miten monitoimijaista yhteistyötä työpajojen kautta voidaan laajentaa, muun muassa tutustumalla toisten toimijoiden toimintaan.

Osallisuutta selkeästi heikensi erilaiset osallistumisen estymiseen vaikuttavat tekijät. Kaikki eivät joko päässeet tai saapuneet joka kerta paikalle. Pääsääntöisesti osallistujat saapuivat ajoissa ja pystyivät olemaan paikalla loppuun asti. Joitain myöhästymisiä ja etukäteen paikalta poistumisia esiintyi. Lisäksi toisinaan joku

osallistujista saattoi kesken työpajan poistua hetkeksi, mutta tällaiset keskustelusta irtaantumiset olivat lyhytaikaisia, eivätkä vaikuttaneet mainittavasti ryhmien toimintaan. Osalla pienryhmistä oli toisinaan haastavaa pysyä annetuissa ohjeissa, mutta pääsääntöisesti ryhmäkeskustelut etenivät suunnitellusti. Jonkin verran ilmeni yksilökohtaista osallistumattomuutta sanallisesti keskusteluun. Näillä tarkoitamme tilanteita, joissa osallistuja oli kyllä läsnä, mutta ei tuonut omia näkemyksiään esille. Oli myös yksittäisiä tilanteita, joissa joku osallistujista jäi muista kauemmas istumaan, mikä osaltaan vaikeutti keskusteluun osallistumista.

5.3 Toiminnanohjaus osallisuutta tukemassa

Yhteiskehittämisen työpajoissa oli havaittavissa tarve toiminnanohjaukselle, keskustelun johtamiselle ja erilaisille rooleille osallistujien kesken (KUVIO 4).



KUVIO 4. Toiminnanohjaus

Työpajoissa toiminnan ohjaajan rooli näyttäytyi useimmiten aiheen alustajana, keskustelun innostajana ja yhteisen ymmärryksen kokoajana. Toiminnan ohjaajat alustivat keskustelua johdattelemalla osallistujat kunkin työpajan aiheeseen ja toimivat yhteisen tuotoksen kokoajina työpajojen päätteeksi. Pienryhmäkeskustelujen aikana he useimmiten pysyttelivät taka-alalla toimintaa tarkkaillen ja tarvittaessa ohjeita kerraten. Ryhmille annettiin tarpeen tullen tukea esimerkiksi palauttaen osallistujien mieleen sen hetkinen tavoite kehittämisprosessissa. Pienryhmäkeskustelujen päätteeksi ohjaajat johtivat keskustelua kooten ja tarkentaen osallistujien ideoita kokonaisuuksiksi. Osallistujat saivat suurena ryhmänä kommentoida ja selkeyttää tuotoksiaan.

Ohjaajien tuella muodostettiin yhteistä ymmärrystä kustakin aiheesta. Toiminnan vapaamuotoinen ohjaus tuki osallisuuden mahdollistumista osallistujille ja sen tarve oli huomattavissa etenkin havainnointiaineistosta. Toiminnan ohjaajien ja osallistujien yhteistoiminnassa havaittiin molemminpuolista kunnioitusta ja yhdessä tekemisen henkeä. Ohjaajat kysyivät ja kuuntelivat osallistujia ja kävivät heidän kanssaan aktiivista vuoropuhelua. Osallistujat pyysivät ohjausta sitä tarvitessaan. Ohjeita kuunneltiin, kysymyksiä esitettiin ja niihin vastattiin. Osallistujille annettiin vapautta ideoida ja toimia. Heitä myös kannustettiin siihen aktiivisesti ohjaajien toimesta.

Työpajoissa osallistujat ottivat erilaisia rooleja. Esimerkiksi osallistuja saattoi luontevasti toimia keskustelun vetäjänä tai alkaa kirjuriksi. Toinen taas saattoi herkemmin jäädä tarkkailijan rooliin. Roolit näyttivät muodostuvan ryhmissä usein luonnostaan keskustelun lomassa. Poikkeuksena tästä joissakin työpajoissa ryhmän "kirjuri" nimettiin erikseen. Pääsääntöisesti roolit näyttäytyivät yksilöiden piirteiden kautta. Puheliaammat kannattelivat herkemmin keskustelua ottaen puheenjohtajan roolia ja vetovastuuta ryhmänsä tuotoksesta. Myös kirjurin rooli näyttäytyi työpajoissa aktiivisen osallistujan osana. Pienryhmien tuotoksen esittelyssä koko kehittämisryhmälle oli toisinaan havaittavissa välttelyä. Kukaan ryhmän jäsenistä ei välttämättä alkuun ollut innokas ottamaan esittelijän osaa vastuulleen. Osallistujien kommunikointi oli roolien muodostumisesta huolimatta

tasapuolista ja puheenvuorot jakoutuivat melko tasaisesti ryhmän jäsenten kesken. Varsinaisia puheen keskeytyksiä ei ilmennyt. Ryhmien keskusteluissa puheenjohtajan rooli näyttäytyi usein puheen aktiivisena aloittajana, aiheeseen palauttajana ja keskustelun yhteen vetäjänä. Yksi osallistujista kuvailikin omaa rooliaan keskustelussa ajatusten eteenpäin viejänä ja muiden osallistumisen mahdollistajana kannustamisen avulla; *“Roolini oli ehkä viedä ajatuksia eteenpäin, prosessia eteenpäin, saada ihmiset osallistumaan keskusteluun”*.

Itsensä johtaminen näyttäytyi osallistujien innokkuudessa saavuttaa tuloksia ja kehittää hyvinvointipisteen palveluja monitoimijaisen yhteistyön kautta. Oman työn ohjaaminen näyttäytyi muun muassa siten, että pienryhmäkeskusteluissa pysyttiin enimmäkseen annetussa aiheessa. Jos keskustelu harhautui aiheesta, se palautettiin tehtävänantoa vastaavaksi toiminnan ohjaajien puuttumatta asiaan. Keskustelussa nostettiin esiin palveluiden ja työn kehittämiskohteita. Ryhmissä pohdittiin myös, missä on onnistuttu ja innovoitiin, mitä voitaisiin tehdä entistä paremmin. Kehittämisideoita syntyi yhdessä luoden. Osallistujat ottivat vastuuta omasta ilmaisustaan ryhmässä. Keskustelu oli vilkasta. Itselle merkityksellisiä asioita ja kehittämisideoita tuotiin rohkeasti esille. Toisinaan jopa omia luonteenpiirteitä uhmattiin, sillä eräs osallistuja kuvasi itseilmaisuaan seuraavasti; *“Jos olisin ollut heikommassa itseluottamuksessa, niin en olisi rohjennut suutani avata”*.

6 OSALLISUUDEN MAHDOLLISTUMISEN ELEMENTTEJÄ YHTEISKEHITTÄMISESSÄ

Tämän tutkimuksen pohjalta mielessämme on vahvistunut ajatus siitä, että tulevaisuudessa sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittäminen ja yhteiskunnalliset päätökset tulisi tehdä yhä useammin monialaisissa ja monitoimijaisissa tiimeissä. Ajatus on linjassa Sitran selvityksessä esille tuomien visioiden kanssa, jossa mainitaan asiantuntijavallan siirtyminen entistä enemmän instituutioiden lisäksi myös kansalaisille (Ojajärvi ym. 2020, 6–7). Tosin esillä on myös mielipiteiden vaihtelua siitä, pitäisikö yhteiskunnallisia päätöksiä tehtäessä osallistaa kansalaisia enemmän vai keskittää päätöksentekoa valtaa pitävälle (Dufva 2020, 32). Olemme kansalaisia osallistavan yhteiskehittämisen kannalla. Osallistuminen mahdollistaa vaikuttamisen. Palvelujen käyttäjien kanssa yhdessä kehittäminen ja sitä kautta syntyvä yhteinen visio palvelujen parantamiseksi mahdollistaa paremman sosiaali- ja terveydenhuoltojärjestelmän, ja tätä kautta paremmin voivan yhteiskunnan.

Tarkastelemme seuraavaksi tutkimustuloksista ilmenneitä osallisuuden mahdollistumisen elementtejä, jotka ovat tarpeellisia yhteiskehittämisen onnistumiselle. Tulosten perusteella näitä ovat monitoimijuus, onnistunut vuorovaikutus, luottamus, turvallinen ilmapiiri, osallistujien aktiivisuus, mahdollisuus osallistua ja toiminnanohjaus. Tällaisten elementtien tunnistaminen mahdollistaa kehittämis-työlle toimivat lähtökohdat. Lisäksi pohdimme osallisuushankkeiden tulosten käyttäntöön juurruttamista hanketyön päättymisen jälkeen. Tulee kuitenkin huomioida, että osallisuutta yhteiskehittämisessä tarkastelevaa tutkimusta on tehty vielä verrattain vähän. Koska jokainen yhteiskehittämisprosessi on omanlaisensa, eivät myöskään aikaisempien tutkimusten tulokset ole täysin peilattavissa tähän tutkimukseen.

6.1 Monitoimijuus

Monitoimijuuden toteutuminen yhteiskehittämisessä vaatii useiden eri toimijoiden osallistumista. Hyvinvointipisteen kehittämistyöpajoissa oli mukana muutamia kokemustoimijoita ja runsaasti kaupungin sekä kolmannen sektorin työntekijöitä. Kokemustoimijoiden mukana olo on merkittävää, jotta palvelujen käyttäjien näkemykset tulevat laajemmassa mittakaavassa kuulluksi ja hyödynnetyiksi palveluja kehitettäessä. Tuloksista ilmeni, että sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset suhtautuivat innokkaasti ja tasavertaisesti kehittämistyöryhmän kokemustoimijoihin. Ammattilaiset kyselivät ryhmäkeskusteluissa heidän mielipiteitään ja kokemuksiin. Kokemustoimijoille annettiin tilaa ja aikaa tulla kuulluksi. Ammattilaiset toivat esiin kokemustoimijoiden tiedon arvon myös kirjallisissa palautteissaan työpajojen jälkeen. Palvelujen käyttäjien kehittämistyöhön antama kokemustieto nousee entistä arvostetummaksi. Kuten Hyväri (2015, 148–149) toteaa, tulevaisuudessa yhteiskehittämisen kokemusasiantuntijatoiminnan vakiinnuttamiseen on nähtävissä selkeä tarve.

Yhteiskehittämisen monitoimijuudella voidaan luoda uusia merkityksellisiä yhteistyöverkostoja. ITU2-hankkeen hyvinvointipisteen työpajoissa otettiin kehittämiseen mukaan julkisen toimijan rinnalle myös kolmas sektori (useita eri järjestöjä ja yhdistyksiä), mikä on ollut kuntien toiminnassa vielä suhteellisen uutta. Tällä tavoin mahdollistui toimialat ja sektorit ylittävä toiminta. Onnistuessaan tällainen rajoja rikkova toiminta voi johtaa uusiin hyviin käytänteisiin.

Työpajojen osallistujien joukossa oli myös esimiesasemassa toimivia henkilöitä. Heidän osallistumisensa näyttäytyi havainnoitsijoiden silmin tärkeänä, sillä se lisäsi tietoutta käytännön työstä ja auttoi mahdollistamaan monitoimijuutta kehittämistyössä. Esimiehet voivat myös edistää kehittämistyön tulosten siirtymistä käytännön toimintaan. Esimiesten mahdollistama kehittämistyö, osallistuminen ja rooli suunnitelmien viemisessä käytäntöön on nähty tärkeänä myös muun muassa monitoimijaisessa OSUMA-hankkeessa (Pätynen, Vuokila-Oikkonen & Norontaus 2016, 135). Samaan tapaan Hietala ja Rissanen (2017, 176–177)

nostavat esille esimiesten keskeisen roolin yhteiskehittämistyön turvaamiseksi, jottei se jäisi ammattilaisten muiden työkiireiden, organisaatiomuutosten tai henkilövaihdosten alle. Työpajoissa esimiesten ammatillista asemaa ei korostettu, kuten ei muidenkaan kehittämistyöhön osallistuneiden.

Asiantuntijatiedon mukaan tuominen kehittämisprosessiin lisää yhteistä ymmärrystä kehittämisen tavoitteista ja keinoista (Hietala 2018, 128). Työpajojen monitoimisuus edesauttoi monipuolisen asiantuntija- ja kokemustiedon hyödyntämistä kehittämisessä. Elämäkokemuksia, työkokemuksia ja palvelujen käyttökokeimuksia vaihdettiin vilkkaasti ryhmäkeskusteluissa. Tämä näytti selkeästi edistävän pienryhmien tavoitteellista työskentelyä ja lisäävän ideointia.

6.2 Onnistunut vuorovaikutus

Osallisuuden toteutuminen yhteiskehittämisessä vaatii onnistunutta vuorovaikutusta. Hietala (2018, 128) kirjoittaa avoimesta ei-tietämisen tilasta yhteiskehittämisessä, jolloin asioita ihmetellään yhdessä mahdollistaen näin toisen näkökulmien kuulemisen. Tämän voidaan ajatella koostuvan monesta osatekijästä, kuten kommunikoinnista ja suhteiden luomisen taidoista sekä siitä, miten ihmiset ovat tilaan sijoittuneet. Myös toiminnan ohjaamisella on vaikutusta vuorovaikutuksen mahdollistamiseen (Antikainen ym. 2019, 62).

Havainnoidessa vuorovaikutusta työpajoissa kiinnitettiin huomiota siihen, kuinka osallistujat asettuivat keskusteluun, millaisia äänenpainoja he käyttivät, kuinka he suhtautuivat toisiinsa ja kuinka vastavuoroista keskustelu oli. Tarkasteltiin myös, muodostuiko eri toimijoiden välille yhteistyösuhteita ja toivatko ne kehittämiseen lisäarvoa. Tuloksista ilmeni, että työpajoissa vuorovaikutus oli onnistunutta. Yksi tärkeimmistä tekijöistä oli työpajoissa näkynyt kunnioitus osallistujien välillä. Toisen kunnioittamista tarvitaan vuorovaikutuksen ja yhteistyön kehittämiseen. Se

syntyy niin itsensä kuin toisten hyväksymisestä. Itsensä hyväksymisen kautta on myös helpompi heittäytyä vuorovaikutukseen. (Karvinen 2015, 116.)

Osallistujat kuvailivat työpajoja kehittämishaluisiksi, joissa yhdessä miettiessä keskustelu vilkastui ja ideoita löydettiin. Tasavertaisuus loi pohjan onnistuneelle dialogille. Myös Strandman ja Palo (2017, 144) ovat havainneet kokemuksen tasavertaisesta toimijuudesta ja osallisuudesta parantavan dialogin laatua yhteiskehittämisessä, tarkastellessaan Rovaniemen terveystalvelujen pikapolin kehittämisprosessia. Aineistossamme osallistujien kyvyt käydä vastavuoroista keskustelua näkyivät yhteisenä ideoiden kehittelynä, toisen kuuntelemisena ja kysymysten esittämisenä. Dialogisuudessa pyritään nimenomaan saamaan toisen ajatuksesta kiinni (Mönkkönen ym. 2019, 54). Työpajoissa pyrittiin selvästi sekä jakamaan omaa osaamistaan, että oppimaan muilta. Kuulluksi tuleminen oli merkittävä tekijä dialogin toteutumisen kannalta. Ilmeni useita kuulluksi tulemisen kokemuksia, mikä edisti osallisuutta ja lisäsi osallistujien innokkuutta kehittämiseen.

Dialogisuuden lisäksi sujuva yhdessä tekeminen edellyttää avoimuutta (Kauppila & Hietala 2018, 146). Läpinäkyvyyden ja avoimuuden luominen päätöksentekoon helpottaa yhdessä tekemistä ja asioiden eteenpäin viemistä (Ojajärvi ym. 2020, 29). Alkuun työpajoissa oli havaittavissa epävarmuutta toimintaa kohtaan, eivätkä kaikki osallistujat tunteneet toisiaan. Keskustelun mahdollisuus eri toimijoiden kanssa auttoi kuitenkin ryhmää verkostoitumaan. Kolmannen sektorin työntekijöiden osallistuminen kehittämistyöhön keräsi osallistujien keskuudessa kiitosta ja lisäsi tulevaisuuden yhteistyömahdollisuuksia, kun ymmärrys toisten toimijoiden rooleista ja työnkuvista lisääntyi. Myös Strandman ja Palo (2017, 145) ovat tutkimuksessaan havainneet dialogin syventävän luottamusta, edistävän uuden ajattelun kehittymistä ja vähentävän vastakkainasettelua.

6.3 Luottamus

Osallisuuden mahdollistuminen näytti vaativan luottamusta kehittämisprosessiin ja toisiin kehittämistyöhön osallistuneisiin. Luottamuksen rakentaminen onkin elinehto osallistumiselle (Ojajärvi ym. 2020, 29). Se lisää myös uskallusta tuoda esiin olemassa olevien käytänteiden epäkohtia, jolloin niistä voi olla helpompi puhua (Hietala 2018, 126).

Muutoksessa luottamus on jatkuvassa testissä. Alussa osallistujilla voi olla erilaisia odotuksia, jopa ennakkoluuloja. Prosessin aikana syntyy uusia tulkintoja, jotka taas luovat uudenlaisia odotuksia. Myös aikaisemmat kokemukset, näkemykset ja mielikuvat sekoittuvat nykyisyyteen. (Ikonen 2018, 169, 173.) Tutkimustulokset antoivat viitteitä siitä, minkälainen vaikutus luottamuksen rakentumisella on prosessin onnistumisen ja kehittämisen etenemisen kannalta. Osallistujien keskuudessa oli havaittavissa aluksi jonkin verran epävarmuutta ja epäluuloisuutta toimintaa kohtaan. Kehittämisprosessin aikana oli kuitenkin nähtävillä luottamuksen syventymistä, kun toiminnan tarkoitus selkeytyi ja toisille tultiin tutummiksi.

Osallistujien välisestä luottamuksen ilmapiiristä kertoi keskustelun avoimuus ja ilmapiirin rentous, joka oli aistittavissa osallistujien puheessa ja kehonkielessä. Työpajoissa osallistujat suhtautuivat myönteisesti kokemusten jakoon. Toisten kokemuksista haluttiin kuulla, ja kuulluksi tuleminen voidaan ajatella vahvistavan luottamuksen syntyä. Vastaavaa havaintoa on saatu myös aikaisemmassa tutkimuksessa. Tarkastellessaan kokemustoimijoiden osallistumista asumispalveluiden suunnitteluun ja toteutukseen, Hyväri (2017, 190, 202–205) havaitsi kokemustoimijan omien kokemusten avaamisen toimivan luottamussuhteen luomisen välineenä. Merkityksellistä luottamuksen synnyssä oli, että aidosti kuullaan ja ollaan kiinnostuneita. Luottamuksen nähtiin edellyttävän tasavertaisuutta kohtaamisessa ja vastavuoroista ymmärrystä. Hyvinvointipisteen työpajoissa luottamus toisiin ryhmän osallistujiin näytti edistävän osallisuutta ja näin ollen myös kehitysprosessin onnistumista. Luottamuksella onkin itseään vahvistava piirre, eli

luottamus kasvattaa luottamusta ja epäluottamus lietsoo epäluottamusta (Ikonen 2018, 173).

6.4 Turvallinen ilmapiiri

Yhteiskehittämisen työpajoissa osallistujat pitivät tärkeänä turvallista ilmapiiriä, jossa uskalsi olla ja sanoa ajatuksensa. Keskeistä osallisuuden mahdollistumisen kannalta on uskallus ilmaista ajatuksiaan ja mielipiteitään. Turvallinen ilmapiiri tekee riskien ottamisen mahdolliseksi. Ei tarvitse pelätä, miten muut esimerkiksi reagoivat puolivalmiin idean esille tuontiin, tuleeko yhteisöltä kritiikkiä tai nolaako itsensä. (Viitala & Jylhä 2019, 299.) Tulosten mukaan positiivinen ja turvallisenä koettu ilmapiiri lisäsi osallistujien itseilmaisua työpajoissa.

Osallistujat kuvailivat ilmapiiriä muun muassa sanoilla osallistava ja rohkaiseva. Yhteisön tuen kautta yksilö voi tuntea olonsa turvalliseksi ja arvostetuksi. Tällöin myös tukea ja apua uskalletaan kysyä. (Viitala & Jylhä 2019, 299.) Ilmapiiri rakentuu monista tekijöistä, joihin jokainen osallistuja voi vaikuttaa. Jokaisella on vastuu ilmapiiristä (Mäkisalo-Ropponen 2016, 133). Turvallisuuden tunne mahdollistuu, kun osallistujat tuntevat toisiaan. Toiminnan ohjaaja pystyy osaltaan tukemaan osallistujia turvallisiin vuorovaikutussuhteisiin ja kannattelemaan mahdollisia vuorovaikutussuhteiden synnyttämiä epävarmuuksia muutoksessa. (Kauppila & Hietala 2018, 149.) Koko osallistujatiimi yhdessä vaikuttaa avoimien ja luottamuksellisten vuorovaikutussuhteiden syntymiseen ja niiden ylläpitämiseen.

Turvallisen ilmapiiriin muodostumiseen vaikuttavat myös fyysiset tilat, joissa yhteiskehittämistä toteutetaan. Toimintaympäristöllä on vaikutusta toiminnan sujuvuuteen, tehokkuuteen ja viihtyvyyteen. Tila voi heikentää tai edistää vuorovaikutusta, meluisa ympäristö voi häiritä keskittymiskykyä ja lisätä stressiä (Viitala & Jylhä 2019, 190, 192). Työpajat järjestettiin iltapäivisin ja monet osallistujista

saapuivat paikalle suoraan omista töistään. Kahvilamainen, leppoisa tunnelma ja pienet tarjoilut vaikuttivat osaltaan edistävästi työpajojen ilmapiiriin. Työskentelytilat mahdollistivat pääosin hyvin keskustelujen avoimuuden pöytäryhmien asetelujen kautta. Toisinaan oli havaittavissa, että rauhallisempi, paremmin rajattu tila olisi edistänyt käynnissä oleviin keskusteluihin keskittymistä. Ajoittain työpajoissa esiintynyt hälinä vaikutti aiheuttavan pienryhmissä levottomuutta. Samanaikaisiin ryhmäkeskusteluihin käytettävän tilan tulisi olla riittävän suuri, jotta hälinä ei aiheuta häiriöitä.

6.5 Osallistujien aktiivisuus

Vaikka yhteiskehittämisessä olisi pyritty huomioimaan mahdollisimman monia osallisuuteen vaikuttavia tekijöitä, on silti mahdollista, ettei osallisuus kaikkien kohdalla toteudu. Vaikuttaminen vaatii aina myös yksilön omaa aktiivisuutta (Turnbull 2016, 11). Jos on fyysisesti läsnä kehittämistilanteessa, mutta ei osallistu toimintaan, voi osallisuus jäädä vajavaiseksi. Näin ollen osallistujien aktiivisuus muodostui yhdeksi osallisuuden mahdollistumisen elementiksi.

Oman aktiivisuuden merkitys kuulluksi tulemiselle ja vaikuttamismahdollisuuden muodostumiselle tiedostettiin ainakin osittain osallistujien keskuudessa. Tuloksista ilmeni osallistujien motivaatio ja innokkuus sekä halu ryhmän yhteisen tavoitteen saavuttamiseen. Osallistujat kuvailivat työpajoja kehittämishaluisiksi, mikä on hyvä pohja yhteistyön mahdollistumiselle. He pystyivät myös omalla toiminnallaan tukemaan toistensa osallistumista ja sitä kautta osallisuuden toteutumista. Ystävällisyys, kiinnostus toisten mielipiteitä kohtaan ja avoin suhtautuminen edistivät yhteisen päämäärän saavuttamista. Yksilöiden osallisuutta edisti myös kuulluksi tulemisen kokemus, mikä motivoi olemaan aktiivinen osallistuja ryhmässä.

Vastaavasti epäusko omiin vaikutusmahdollisuuksiin heikentää osallisuutta (Ojajärvi ym. 2020, 3). Tuloksista ilmeni jonkin verran epäuskoa omiin vaikutusmahdollisuuksiin erityisesti ensimmäisessä työpajassa. Havaittavissa oli myös epä-tietoisuutta kehittämistyöllä saavutettujen hyötyjen viemisestä käytäntöön. Yhteiskehittämisen tulosten juurruttamista toimintaan ja havaittujen epäkohtien korjaamista odotettiin aluksi organisaatioiden tasolta. Työpajojen edetessä osallistujat pääsivät kehittämään ja innovoimaan, jolloin oma aktiivisuus ja motivaatio lisääntyivät. Toiminnallisuuden tavoitteena onkin virittää osallistujat yhteiseen työskentelyyn (Hietala 2018, 128). Epäusko omiin vaikutusmahdollisuuksiin vaikutti vähentyvän kehittämisprosessin edetessä ja omalla toiminnalla tähdättiin muutokseen.

6.6 Mahdollisuus osallistua

Pystyäkseen vaikuttamaan ja ollakseen osallinen, täytyy yksilön päästä osallistumaan. Kehittämistyöhön ryhdyttäessä tulee pohtia, miten eri toimijat saadaan aktivoitua mukaan. Tuloksista ilmeni ammattilaisten kohdalla työnantajan kehittämistyöhön antaman ajan vaikuttavan merkittävästi työpajoihin osallistumisen mahdollistumiseen, sekä siihen, kuinka työpajoissa tehtyjä suunnitelmia saatiin vietyä käytäntöön.

Sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia oli hyvin edustettuina kehittämistyöpajoissa. Kokemustoimijoiden osuus jäi kuitenkin selkeästi vähäiseksi, vaikka heitä erityisesti toivottiin mukaan. Tämän vuoksi palvelujen käyttäjäpuolen näkemys jäi välillä puutteelliseksi. Tulisikin pohtia, miten saataisiin vastaisuudessa motivoitua enemmän ja myös uusia kokemustoimijoita aktiivisesti mukaan kehittämistyöhön. Sitran selvityksessä keskeisenä havaintona on todettu, että jos ihminen kerran lähtee vaikuttamaan, se lisää halua vaikuttaa myöhemmin uudelleen (Ojajärvi ym. 2020, 3). Moni hyvinvointipisteen kehittämistyöhön osallistuneista kokemustoimijoista oli toiminut kokemusasiantuntijana myös aiemmin.

Kirjallisuudesta on nähtävillä kokemustoimijoiden motivoinnissa aktiiviseen kehittämis- ja arviointityöhön olevan monesti haasteita. Järvikoski ym. (2017, 79) esittävät arviointeja, että syynä voi olla se, miten yhdessä tekemisessä esiin tulleisiin ongelmiin reagoidaan tai miten kehittämisen tuotoksena syntyneet ratkaisut otetaan käyttöön. Kokemustoimijat voivat kokea, ettei heidän mielipiteillään ole aidosti merkitystä, tai ettei heitä pidetä tasa-arvoisina (Järvikoski ym. 2017, 79). Työroolien korostettu esittely saattaa aiheuttaa ulkopuolisuuden tunnetta kokemustoimijoiden keskuudessa ja sitä kautta heikentää osallisuuden toteutumista. Työpajoissa esittäydettiin, mutta omaa asiantuntijaroolia ei korostettu ammattilaisten toimesta. Havainnoitsijan näkökulmasta katsottuna hyvinvointipisteen työpajojen osallistujien tasavertaisuutta lisäsi myös se, että osallistujat olivat pääosin pukeutuneet siviilivaatteisiin eikä ammattinimikylttejä käytetty.

6.7 Toiminnanohjaus

Tutkimuksen pohjalta voidaan todeta, että yhteiskehittämisessä tarvitaan sekä vapautta että toiminnanohjausta. Jonkun tai joidenkin henkilöiden täytyy siis ohjata toimintaa, jotta tehtävällä kehittämistyöllä on raamit, tavoitteet ja toivottuja tuloksia saavutetaan. Kyse on eräänlaisesta johtajan tai ohjaajan roolista kehittämissyhmässä. Tutkimuksessa ei tarkasteltu johtajuutta esimiestyön näkökulmasta, vaan toiminnan ohjaamisen tarvetta prosessin onnistumisen kannalta.

Kehittämistyön onnistumisen edellytyksiä on vuorovaikutuksen tukeminen, jossa toiminnan ohjaamisella on osansa. Johtaminen ja vuorovaikutus tulisi ottaa mukaan heti toiminnan alusta (Antikainen ym. 2019, 62). Toimintatutkimuksessa ryhmän toimintaa johtavan henkilön tulee toimia ystävällisesti, huomaavaisesti ja tavoitteiden mukaisesti. Tärkeää on opetella yhdessä osallistujien kanssa, kuinka projektissa edetään yhteisönä mahdollisista haasteista huolimatta. (Lockwood ym. 2018, 110.) Työpajoissa toiminnan ohjaajat ohjasivat ja koordinoivat pienryhmien työskentelyä, mikä oli havaittavissa myös valppaana toiminnan

seuraamisena ja tarvittaessa keskusteluun osallistumisena. Asioita ei alustettu tai viety eteenpäin ainoastaan ohjaajien taholta, vaan osallistujien ideoille ja ajatuksille annettiin tilaa. Heitä innostettiin, heiltä kyseltiin ja heille annettiin päätösvaltaa. Osallistujia tuettiin, mutta myös vastuutettiin. Tukeminen näkyi esimerkiksi siten, että toiminnan ohjaajat tarkensivat tarvittaessa yhteisiä tavoitteita. Tämä auttoi asioiden viemisessä eteenpäin kohti yhteistä päämäärää. Myös kirjallisuudessa todetaan, että ryhmän toimintaa johtava henkilö voi edistää työskentelyä muistuttamalla tarvittaessa tunnistetusta ongelmasta ja siitä mihin työllä pyritään. Tämä saattaa helpottaa toimijoiden välisiä jännitteitä. (Lockwood ym. 2018, 110.) Kehittämistyön ohjaaminen vaatii tekijöiltään myös spontaanisuutta. Työpajoissa toiminnan ohjaajat muokkasivat luovasti toimintaa muuttuvien tilanteiden mukaan. Yhteiskehittäminen vaatii elämistä hetkessä, jolloin myös ohjaajan omien suunnitelmien tulee muovaantua prosessin edetessä (Hietala 2018, 127).

Toimintaa työpajoissa ohjasivat toiminnan ohjaajien lisäksi osaltaan myös osallistujat itse. Palvelujen kehittämisen odotetaan muuttuvan tulevaisuudessa yhä moniäänisemmäksi, minkä vuoksi on tärkeää huomioida myös yksilön itseohjautuvuuteen tähtäävä toiminta. Itseohjautuvuuden avulla yksilöiden omaa potentiaalia saadaan jaettua koko ryhmän hyödynnettäväksi yhteiseen kehittämiseen. Tämän tutkimuksen kautta voidaan todeta itsensä johtamisen olevan olennainen osa toiminnan sujuvuutta. Työpajojen osallistujilla oli nähtävissä asioiden reflektointia. Ajatuksia tuotiin rohkeasti esiin tavoittaen näin erilaisia näkökulmia ja ideoita hyödynnettäväksi toiminnan suunnitteluun. Annetuissa aiheissa pääosin pyrittiin ilman, että toiminnan ohjaajien tarvitsi puuttua asiaan. Tarvittaessa ohjausta pyydettiin fokuksen tarkentamisessa. Osallistujissa oli havaittavissa innokkuutta kehittämiseen ja prosessin tavoitteiden saavuttamiseen. Itseohjautuvuus näkyi pienryhmäkeskusteluissa, joissa työnjako muodostui luonnostaan ja näin edettiin nopeasti asioiden kehittämiseen.

6.8 Toimintamallien juurtuminen käytäntöön

Hanketyö on usein irrallista muusta palveluprosessista, ja uudet toimintatavat voivat kadota hankkeiden päättymisen jälkeen. Näin ollen myös niissä saavutetut hyödyt voivat jäädä lyhytaikaisiksi. (Wiens ym. 2019, 161; Matthies 2017, 159.) Osallisuushankkeiden uskottavuutta voi vähentää myös samoihin väestöryhmiin kohdistuvat mahdolliset samanaikaiset palvelujen ja etuisuuksien leikkaukset (Matthies 2017, 158). Yksittäisten työntekijöiden toiminnalla ja työyhteisöjen kulttuurilla on mahdollista myötävaikuttaa uusien toimintatapojen säilymiseen ja rakentuneiden yhteistyösuhteiden ylläpitämiseen. Tutkimuksen kohteena olleiden osallistujien keskuudessa ilmeni pohdintaa saavutettujen toimintatapojen juurtumisesta käytäntöön. Viimeisessä työpajassa osallistujille oli vielä epäselvää, miten toiminta ja jatkokehittäminen toteutuisi ITU2-hankkeen päättyessä. Myös hankkeen aikana syntyneiden uusien palveluiden jatko ja rahoitus mietityttivät osallistujia. Hyvinvointipiste itsessään on osa Oulun kaupungin peruspalveluita, joten sen toiminnan jatko näyttäytyi vielä kehittämistyöpajojen aikaan kohtalaisen selkeänä. Kysymyksiä kuitenkin herätti se, kuka jatkossa koordinoisi toimintaa.

Osallisuushankkeiden onnistumiseen ja niillä saavutettuihin hyötyihin vaikuttavat monet asiat. Hankkeissa syntyy paljon hyviä toimintamalleja. Vaikkei pitemmäksi aikaa elämään jääviä uusia innovaatioita syntyisikään, hankkeiden aikana voidaan tehdä hyvää työtä. Näillä yksittäisilläkin toimilla voi olla myönteisiä vaikutuksia palveluiden käyttäjille yksilötasolla, vaikkei palvelujärjestelmällä olisikaan pysyvää käyttöä heidän osallistumiselleen. (Wiens ym. 2019, 161, 168; Matthies 2017, 159.) Jotta hanketyönä saavutetut hyödyt jäisivät pidempiaikaiseen käyttöön, on ehdottoman tärkeää, että lopetusvaiheessa tehdään suunnitelma ja sovitaan vastuista jatkon varalle.

Tutkimusaineiston keruu päättyi viimeiseen työpajaan, joten emme olleet todentamassa sen jälkeen tehtyjä suunnitelmia. Kehittämisprosessin aikana tuli

kuitenkin ilmi, että uusia toimintamalleja sekä niiden edelleen kehittämistä oli tarkoitus jatkaa myös tulevaisuudessa. Valitettavasti vuoden 2020 COVID-19 pandemialla oli vaikutuksensa myös hyvinvointipisteen toimintaan. Hyvinvointipiste suljettiin pandemian vuoksi keväällä 2020 toistaiseksi (Oulun kaupunki. Terveyspalvelut. Vastaanotot. Rajakylä).

7 POHDINTA

Terveysalan ammattilaisina olemme huomanneet käytännön työssä, että hyviä ratkaisuja palvelujen käyttäjien tilanteeseen löytyy usein heiltä itseltään. On hyvä muistaa, että asiakas on oman tilanteensa asiantuntija. Monitoimijainen yhdessä kehittäminen on kaikkien etu. Kokemustoimijat pääsevät vaikuttamaan käyttämiinsä palveluihin ja niiden laatuun. Osallisuuden mahdollistuessa he voivat hyötyä kokemuksestaan henkilökohtaisella tasolla. Osallisuus voi luoda voimaantumisen ja merkityksellisyyden kokemuksia sekä tuoda uusia merkityksellisiä suhteita kehittämistoiminnan kautta. Julkisen sektorin yksittäiset työntekijät saavat monitoimijaiseen kehittämistoimintaan osallistuttuaan lisätietoa ja osaamista, minkä avulla palvelujen käyttäjiä pystytään palvelemaan entistä monipuolisemmin. Kolmannen sektorin työntekijät pääsevät aiempaa tiiviimmin mukaan asiakkaiden palvelukokonaisuuksiin ja tietoisuus kolmannen sektorin tarjoamista palveluista lisääntyy. Tietämys ja ymmärrys muiden toimijoiden toiminnasta laajenee, jolloin palvelujen käyttäjille pystytään tarjoamaan laajempaa palveluosaaamista. Entistä paremmin asiakkaiden tarpeisiin vastaavien palvelujen saavuttaminen on myös työnantajan etu. Omaan työhön ja palvelun laatuun sekä suunnitteluun vaikuttamaan pääseminen voi lisätä yksittäisten työntekijöiden motivaatiota ja työhyvinvointia. Tästä taas hyötyvät sekä organisaatiot, työntekijät että palvelujen käyttäjät.

Tutkimus ei vastannut siihen, mikä motivoi tai sitoutti yksilöitä osallistumaan yhteiskehittämiseen. Tätä olisi jatkossa tarpeellista tutkia, jotta tulevaisuudessa yhteiskehittämisprosesseissa asia osattaisiin ottaa huomioon. Erilaiset asiat motivoivat yksilöitä vaikuttamaan ja osallistumaan. Erityisesti olisi tärkeää kerätä tietoa siitä, millä tavoin palvelujen käyttäjiä löydetään kehittämistyöhön, kuinka heitä saadaan innostettua mukaan ja mikä saa heidät sitoutumaan kehittämisprosessiin.

7.1 Luotettavuus

Tutkimuksen löydösten luotettavuus on merkittävää sekä tutkimuksen tekijöille että sen lukijoille. Määrällisen ja laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ei voida arvioida täysin samalla tavalla, mutta samankaltaisia kriteereitä voidaan käyttää. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on pohdittava kysymyksiä, kuinka voi olla varma, että tutkimuksen tiedot ovat uskottavia, käyttövarmoja, vahvistettavia ja siirtokelpoisia. (Tolley, Ulin, Mack, Robinson & Succop 2016, 35–36.) Laadullisen tutkimuksen piirissä sen luotettavuutta kuvaavat käsitteet ovat saaneet monia tulkintoja ja erilaisia suomennoksia (Tuomi & Sarajärvi 2018, 161). Luotettavuuden kriteerejä on pyritty eri lähteisiin perustuen hahmottamaan ja suomentamaan joissakin metodioppaissa. Kriteerien ristiriitaisten suomennosten vuoksi päätimme käyttää luotettavuuden arviointiin kansainvälistä lähdetä vapaasti käsitteet kääntäen.

Uskottavat tulkinnat laadullisesta aineistosta tarjoavat selityksiä, jotka ovat yhtäpitäviä kerätyn aineiston kanssa ja ymmärrettäviä tutkijoille ja tutkimusta hyödyntäville. Tutkimuksen tekijä voi saavuttaa *uskottavuutta (credibility)* tutkimukselleen tarkastelemalla tekemiään tulkintoja ja johtopäätöksiä kriittisesti, eri hypoteesejä ja selityksiä sekä triangulaatiota hyödyntäen. (Tolley ym. 2016, 212.) Tiedonhankinnassa perehdyimme aihepiiriin kuuluvaan sosiaali- ja terveysalan kehittämisen tieteelliseen kirjallisuuteen. Näihin tietolähteisiin pohjautui tutkimuksen teoreettinen käsitteellistäminen ja niitä hyödynnettiin myös johtopäätöksiä kirjoittaessa. Tietoa etsiessä tutkimuksen aihepiiristä laadittiin tiedonhankinnan suunnitelma ja kirjallisuuskatsaus. Apua sopivan tutkimustiedon hankintaan saatiin ammattikorkeakoulun informaattikolta ja tiedonhankinnassa hyödynnettiin sekä kirjastoja että elektronisia tietokantoja. Vihjeitä sopivaan lähdekirjallisuuteen saatiin myös opinnäytetyön ohjaajilta ja opponentilta. Joitakin lähteitä löydettiin jo käytettyjen lähteiden lähdeluetteloista.

Opinnäytetyössä on nähtävissä sekä tutkija- että menetelmätriangulaatiota. Tutkimusaineiston hankinnassa käytettiin useampia tiedonhankinnan menetelmiä.

Tietoa kerättiin eri tahojen edustajilta: tutkittavan ryhmän sosiaali- ja terveysalan ammattilaisilta, asukkailta ja kokemusasiantuntijoilta. Tutkijatriangulaation mukaisesti tutkimuksen tekijöitä oli kolme tutkimusprosessin jokaisen vaiheen aikana. Analyysin jokainen aloitti tahollaan aineistolähtöisen sisällönanalyysin menetelmää noudattaen, mutta se saatettiin päätökseen yhdessä. Kolmen henkilön suorittama analysointi toi aineistosta esille useamman näkökulman. Kirjallisen tuotoksen jokaisessa vaiheessa käytettiin yhteiskirjoittamisen menetelmää. Tekstin työstäminen yhdessä ja vuorotellen auttoi hiomaan sitä paremmaksi ja monipuolisemmaksi. Tietotekniikkaa käytettiin tutkimusprosessin aikana apuna mahdollistamaan yhteiskirjoittaminen ja kommunikaatio. Ajoittain tekstiä työstettiin kukin tahoillaan, toisinaan samoissa tiloissa ja toisinaan Teams-yhteyttä hyödyntäen. Etenkin opinnäytetyön loppuvaiheessa pidettiin viikoittain yhteinen Teams-kokous, jossa käytiin työtä kommentteineen läpi, keskusteltiin esiin nousseista asioista ja jaettiin töitä seuraavalle viikolle.

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään osoittamaan, että tulokset ovat käyttövarmoja, luotettavia. *Käyttövarmuutta (dependability)* voidaan lisätä tutkimusprosessin johdonmukaisuudella ja sillä, että se on toteutettu huolellisesti laadullisen tutkimuksen metodien sääntöjä ja yleissopimuksia noudattaen. (Tolley ym. 2016, 36–37.) Tuomi ja Sarajärvi (2018, 26) korostavat, että aineiston keräämis- ja analyysimetodit on tutkimuksen raportissa voitava perustella, jotta tutkimuksen tulokset ovat luotettavia. Koska tietoa haluttiin hyvinvointipisteen yhteiskehittämisen osallisuuden mahdollistumisesta, paras tapa kerätä aineistoa oli mennä paikalle sinne missä kehittäminen tapahtuu, eli työpajoihin. Tutkimusaineiston keruu tapahtui osittain havainnoimalla. Kenelläkään meistä tutkimuksen tekijöistä ei ollut aiempaa kokemusta havainnointitutkimuksen teosta. Havainnointi ei näin ollen ollut kaikissa työpajoissa tasalaatuista, vaan siinä kehittyttiin prosessin aikana. Luotettavuutta kuitenkin lisää se, että havainnoitsijoita oli kolme ja käytettävissä oli useampi havainnointikerta. Useammalla havainnointikerralla voidaan varmistaa havaittujen ilmiöiden pysyvyyttä. Tällaisiin reliabiliteettitekijöihin viittaavat myös Eskola & Suoranta (2008, 213–214) kirjassaan, kuten myös indikaattoreiden vaihtoon, jolla tarkoitetaan ilmiön yhdenmukaisuuden osoittamista eri tavoin. Havaintojen tarkkuutta olisi ollut mahdollista lisätä myös videoimalla työpajoja,

minkä oivalsimme jälkeinpäin. Havaintojen lisäksi indikaattorina toimivat kuitenkin myös osallistujilta kyselylomakkeilla kerätyt kokemukset.

Laadullisessa tutkimuksessa tavoitellaan sitä, että tulokset kuvaavat mahdollisimman tarkasti osallistujien kokemuksia ja näkemyksiä. Tutkimuksen tekijällä on velvollisuus tarkkailla ja dokumentoida omaa rooliaan tutkimusprosessissa. *Vahvistettavuudella (confirmability)* tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen tekijä on erottanut toisistaan henkilökohtaisen ja tutkimukseen osallistuneiden arvomaailman. (Tolley ym. 2016, 37.) Pyrimme koko tutkimusprosessin ajan arvioimaan omaa toimintaa ja haastamaan tarkoituksiperiä. Kävimme aktiivista keskustelua ja tehtyjä valintoja perusteltiin tutkimusraporttiin. Aineiston keruun ja sitä seuranneiden vaiheiden tarkka raportointi tutkimustekstissä kuuluu osaksi tutkimuksen luotettavuutta (Eskola & Suoranta 2008, 212–213). Perustelemalla tehtyjä valintoja varmistimme myös tutkimuksen läpinäkyvyyttä.

Tuomen ja Sarajärven (2018, 108–109) mukaan analyysivaiheessa tutkimuksen tekijän on pyrittävä jättämään sivuun kaikki tekijät, jotka voivat vaikuttaa tuloksiin ja analyysi tulisi tehdä aineiston tiedonantajien ehdoilla. On mahdollista, että jo kerätessä aineistoa havainnoimalla, olemme tahattomasti muodostaneet joitakin tulkintoja aineistosta. Ennakkokäsitykset tutkittavasta ilmiöstä kirjoitettiin auki ennen varsinaisen analyysin aloittamista, koska niihin haluttiin suhtautua tietoisesti analyysiä tehdessä. Aineisto myös luettiin tekstimuodossa läpi useaan kertaan yleiskuvan saamiseksi. Jokainen alleviivasi tekstimuotoisesta aineistosta korostusvärein mielestään huomionarvoiset asiat ennen kuin kokoonnuttiin tekemään analyysiä yhdessä.

Aineiston käsittelyn alkaessa vertailtiin tehtyjä poimintoja ja käytiin niistä keskustelua. Huomiota kiinnitettiin siihen, että läsnäolollamme oli saattanut olla vaikutusta työpajoihin, ja sitä myöten myös tutkimustuloksiin. Havainnoinnissa oli valittu tietoisesti mahdollisimman passiivinen rooli. Työpajoissa toimiessa pyrittiin tietoisesti välttämään ryhmädynamiikkaan vaikuttaminen, eikä tuotu omia

näkemyksiä esille. Osallistuvassa havainnoinnissa vuorovaikutuksen tulisikin tapahtua mahdollisimman pitkälle havainnoitavien ehdoilla (Eskola & Suoranta 2008, 100). Ensimmäisissä työpajoissa toimimme pyynnöstä ryhmien yhteisten kirjallisten tuotosten kirjureita. Huomasimme kuitenkin nopeasti, että havainnointiin oli haastavaa keskittyä kirjurin roolissa, jonka vuoksi keskityimme jatkossa vain havainnointiin. Tällä tavoin myös kehittäjien kirjalliset tuotokset olivat täysin heidän tekemiään, eikä läsnäolomme vaikuttanut ainakaan suoraan heidän luomaansa kirjalliseen tuotokseen. Osallistuvassa havainnoinnissa tutkimuksen tekijän osallistuminen voikin olla eri asteista (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95).

Laadullisen tutkimuksen ainutkertaisuuden takia sen tulokset eivät ole koskaan täysin toistettavissa uudessa tutkimuksessa, vaikka käytettäisiin samaa metodologiaa. Tavoiteltaessa laadullisen tutkimuksen *siirtokelpoisuutta* (*transferability*), pyritään löytämään aineistosta esimerkkejä, jotka vastaavat tutkimusongelman kannalta keskeisiin kysymyksiin. Näin ollen voidaan tuottaa tietoa, joka on ajatuksellisesti siirrettävissä eri yhteyksiin. (Tolley ym. 2016, 38.) Koska tutkimuksen kohdejoukkoon kuuluivat kaikki Rajakylän hyvinvointipisteen kehittämistyöpajoihin osallistujat, voidaan tulokset yleistää koskemaan juuri tätä tutkimushanketta. Tutkimuksen tuloksia voidaan myös jossain määrin hyödyntää erilaisissa tulevaisuuden yhteiskehittämisen hankkeissa ja projekteissa. Laadullisissa tutkimuksissa tutkimustulosten siirrettävyyttä pidetään yleensä mahdottomana, mutta vahvistavuutta tulkinnoille saadaan silloin, kun tehdyt tulkinnat tukevat toisia samaa ilmiötä tutkittaessa saatuja tulkintoja (Eskola & Suoranta, 2008, 211–212). Tutkimusmenetelmä itsessään on siirrettävissä muihin samankaltaisiin kehittämistöihin. Laadullisen tutkimuksen yhteydessä puhutaan myös toistettavuudesta. Raportoimalla analyysissä käytetyt luokittelu- ja tulkintasäännöt tarpeeksi tarkkaan, voisi toinen tutkija niitä soveltamalla päästä samaan tulkintaan aineistosta (Eskola & Suoranta, 2008, 215–216).

7.2 Eettisyys

Hyvää tutkimusta ohjaa eettinen sitoutuneisuus ja eettinen kestävyys on tutkimuksen luotettavuuden toinen puoli (Tuomi & Sarajärvi 2018, 149–150, 163). Ihmisten merkityksien etsiminen jo itsessään sisältää paljon eettistä pohdintaa (Green & Thorogood 2018, 110). Hyvän tieteellisen käytännön keskeisiin lähtökohtiin kuuluu rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus, niin tulosten tallentamisessa, esittämisessä kuin tutkimustulosten arvioinnissa (TENK 2012, 6). Tutkimuksen tuloksia raportoidessa keskityimme vastaamaan tutkimusongelmaan ja tuottamaan uutta tietoa, jota voidaan hyödyntää tulevaisuudessa työelämän muissa yhteiskehittämisen prosesseissa. Asiat pyrittiin esittämään toimintaa kehittävässä muodossa ja varmistamaan, ettei tutkittavien antamaa tietoa käytetty työryhmän tai hankkeen haitaksi.

Tutkimuksen tekijöinä olemme aina vastuussa oman työemme eettisyydestä (TENK 2019, 14–15). Vastuu hyvän tieteellisen käytännön noudattamisesta on meillä, mutta myös koko tiedeyhteisöllä, kuten ohjaavilla opettajilla läpi tutkimusprosessin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 151; TENK 2012, 7). Tätä vastuuta jaettiin läpi opinnäytetyön. Esimerkiksi ennen jokaista työpajaa käytiin keskustelua ohjaavan opettajan kanssa kyselylomakkeen kysymysten asettelusta. Tarkoitus oli varmistaa, ettei vastaajia saateta huonoon asemaan, esimerkiksi liian epäselvillä tai kohdennetuilla kysymyksillä. Eettisyyttä käsiteltäessä tulee pohtia tutkittavien yksilöllisyyttä, heidän arvostamistaan, tutkimuksella hyvään pyrkimistä sekä oikeudenmukaisuutta (Green & Thorogood 2018, 85). Luottamuksen säilyttäminen on peruslähtökohta ja tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja oikeuksia tulee kunnioittaa (TENK 2019, 8).

Tutkimukseen osallistuvien informointi ja heidän täydessä ymmärryksessä antamansa suostumus ja vapaaehtoisuus tutkimukseen osallistumisesta on tärkeä osa eettisyyttä (TENK 2019, 8–9; Mligo 2013, 69). Opinnäytetyö liittyi tutkimusluvasta sisältävään hankkeeseen, joten ainoan kirjallinen sopimus tehtiin hankkeessa tuotettujen materiaalien yhteiskäytöstä. Tällaisiin oikeuksiin, tekijyyttä, vastuita ja

velvollisuuksia koskeviin asioista sopimisiin ohjeistaa myös Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK 2012, 6). Aineistoa kerätessä informoitiin suullisesti osanottajia opinnäytetyön aiheesta ja tarkoituksesta. Kuuluu hyvään tieteelliseen käytäntöön kertoa tutkimukseen osallistujille, missä he ovat mukana ja antaa riittävästi tietoa, jolloin he voivat tehdä päätöksen tutkimukseen osallistumisesta (Puusa & Julkunen 2020, 198; Vilka 2015, 190). Puhutaan tietoon perustuvasta suostumuksesta (*informed consent*). Tällä tarkoitetaan sitä, että osallistujille tulee antaa mahdollisimman paljon tietoa tutkimuksesta, jotta he voivat tehdä tietoisin päätöksen osallistumisestaan (Silverman 2017, 59; DeMarco & Stewart 2016, 1). Tällöin annetaan osallistujalle mahdollisuus ratkaisujen tekoon, jotka olisivat linjassa hänen arvojensa ja tarpeidensa kanssa (DeMarco & Stewart 2016, 4–5). Riittävän informaation antamisen merkityksestä ovat kirjoittaneet myös Eskola & Suoranta (2008, 56). He tuovat kuitenkin esille, että osallistuvaa havainnointia käytettäessä voidaan tutkimuksen osallistumisen vapaaehtoisuuden korostamisesta poiketa, kunhan osallistujien anonymiteetti säilyy. Havainnointiaineistoa kerätessä pyrittiin selkeästi kertomaan kohdejoukolle, mitä teemme, miksi ja millä tavoin, jotta toiminnallamme ei olisi ollut kielteisiä vaikutuksia ryhmän työskentelyyn. Kyselylomakkeisiin vastaaminen oli anonymiä ja vapaaehtoista.

Muun muassa Green ja Thorogood (2018, 101) puhuvat yksilöllisyyden turvaamisesta, jolloin tutkimusta raportoidessa tulee varmistaa, ettei tutkittavia voida tunnistaa tekstistä. Mligo (2013, 67–68) korostaa, että tutkimuksen tekijän on osattava ennakoida tutkimukseen osallistuvien mahdollisesti kokemia hyötyjä tai haittoja, sillä jopa yksilön kohtelu omassa yhteisössään voi muuttua tutkimukseen osallistumisen vaikutuksesta. Yleisperiaatteena on, että osallistujien yksityisyyttä suojellaan (TENK 2019, 12). Tässä tutkimuksessa kohdejoukon anonymiteetti ei kuitenkaan säily täysin, sillä olemme tuoneet ilmi, mistä kehittämishankkeesta on kysymys. Kerroimme kehittämistyöhön (kohdejoukkoon) osallistuvan juuri Rajakylän hyvinvointipisteen toiminnassa mukana olevia henkilöitä. Näin ollen raportin lukija, jolla on tietoa hyvinvointipisteen toiminnasta, voisi jollain tasolla päätellä keitä kohdejoukkoon on saattanut kuulua. Tällaiset anonymiteetin haasteet ovat toimintatutkimukselle tyypillisiä, eikä kaikkia tunnistetietoja olekaan aina tarpeen piilottaa (Eskola & Suoranta 2008, 223). Tutkimustuloksia julkaistessa

huolehdimme kuitenkin siitä, että yksilötasolla anonymiteetti säilyy, eikä raportista voi tunnistaa yksittäisen ihmisen esiin tuomia asioita tai vaikutusta tuloksiin. Tuloksissa ei eritellä edes sitä, mitä tahoa yksilöt edustavat, vaan raportoidaan kaikista tutkittavista tasavertaisina osallistujina.

Tutkimuksen vaiheet ja tutkimusprosessissa muodostuva aineisto tulee raportoida sekä säilyttää asianmukaisesti, sillä kaikkiin tutkimusprosessin vaiheisiin liittyvä huolimaton ja harhaanjohtava raportointi, puutteellinen kirjaaminen ja -säilyttäminen ovat hyvän tieteellisen käytännön loukkauksia, vilppiä tai piittaamattomuutta (TENK 2012, 8–9). Tutkimustiedot pysyivät meidän tutkimuksen tekijöiden välillä. Tietoja ei käytetty muuhun kuin luvattuun tarkoitukseen. Aineisto analysoitiin suljetuin ovin, jotta ulkopuoliset eivät kuulleet keskustelua. Kerätyt aineistot säilytettiin huolellisesti niin, ettei muilla ollut niihin pääsyä. Kuva-aineistot liitetyen tutkittavien kirjallisiin tuotoksiin, poistettiin analyysin valmistuttua tiedostoista. Kirjalliset haastattelulomakkeet tuhottiin, kuten myös muu havainnoista syntynyt tekstimateriaali.

Omaa tutkimusta tehdessä ja julkaistessa tulee ottaa huomioon aikaisempien tutkijoiden työ ja niiden merkitykset asianmukaisesti viitattuina (TENK 2012). Tarjoilla lähdeviittauksilla pyrimme arvostamaan muita tutkijoita ja esittämään heidän ajatuksensa vääristelemättä totuutta. Omat ajatukset esiteltiin selkeästi erillään muiden tutkijoiden töistä ja saavutuksista. Tutkimuseettisyyteen kuuluu myös mahdollisten sidonnaisuuksien ja rahoituslähteiden esille tuominen asianosaisille ja ne tulee olla nähtävillä myös tuloksia raportoitaessa (TENK 2012). Tutkimus linkittyi ITU2-hankeeseen, mutta sen tekoon ei ollut minkäänlaista rahoitusta. Vastasimme itse kustannuksista, joita tuli muun muassa matkustamisesta ja lomakkeiden tulostamisesta.

7.3. Lopuksi

Tämä tutkimusprosessi on ollut meille tutkimuksen tekijöille matka yhteiskehittämisen kulttuuriin. Matkan keskeisenä osana on ollut myös meidän kolmen yhteinen dialogia. Prosessin ajan on ollut tärkeää pitää yllä turvallista keskustelevaa ilmapiiriä, jossa voidaan esittää omia näkemyksiä vapaasti. Näin olemme voineet mahdollistaa tasa-arvoista kohtaamista ja siinä syntyvää moninäkökulmaisuuutta, yhdessä oppimista, yhteistä päämäärää ja tuotosta. Aktiivinen rooli tutkimuksen tekijöinä jakautui tasapuolisesti, mikä sujuvoitti yhteistyötä.

Ylemmät korkeakouluopinnot yhdistettynä työelämän haasteisiin ja kolmen ihmisen aikataulujen yhteen sovittaminen on ollut ajoittain haastavaa. Aikataulu on ollut nopea ja olemme tutkimuksen tekijöinä varsin kokemattomia. Asioiden priorisoinnilla, suunnitelmallisuudella, aikataulutamisella ja moninäkökulmaisuuudella pääsimme opinnäytetyöprosessissa aina eteenpäin. Prosessi on kehittänyt meitä joustavaan yhteistyöhön, jossa muutosta pidetään prosessiin kuuluvana asiana. Olemme opetelleet epävarmuuden ja asioiden keskeneräisyyden sietämistä ja asioiden pitkäjänteistä tarkastelua. Tutkimukselliset valmiutemme ovat kasvanneet prosessin edetessä ja hanketoiminnan käytäntöön tutustuessa valmiutemme hanke- ja kehittämisprosesseihin on lisääntynyt. Mielenkiinto tutkimustyöhön on herännyt ja opinnoista on jäänyt kiinnostus kehittää itseämme yhä enemmän.

Prosessia vei eteenpäin myös hyvä ohjaus opinnäytetyön ohjaavilta opettajilta, joista toinen toimi myös ITU2-hankkeessa kehittämistyön ohjaajana. Koimme yhteistyön oppilaitoksen ja työelämän välillä helpottavan ja tukevan tutkimuksen tekemistä. Kiitos kuuluu myös opinnäytetyöryhmän opponenteille kannustavista tarkennuksista ja hyvien näkökulmien antamisesta.

Kuten tutkimuksesta ilmenee, yhteiskehittämistä ei voida tutkia keskittymällä vain yhden tekijän osallisuuteen, vaan ryhmää on pyrittävä ymmärtämään

kokonaisuutena. Tulevaisuudessa voimme hyödyntää tässä prosessissa oppimamme taitoja työelämän projekteissa. Yhteistyötaidot ovat merkittävä osa työelämää, ja yksin tekemisen kulttuurista tulisi irrottautua. Kumppanuus ja tiedon ammentaminen monitoimijaisesta tiimityöstä on yhteisöllinen tapa työskennellä.

LÄHTEET

- Antikainen, R., Kangas, H-L., Alhola, K., Stenvall, J., Leponiemi, U., Pekkola, E., Rannisto, P-H & Poskela, J. (14.1.2019). *Kokeilukulttuuri Suomessa – nykytilanne ja kehittämistarpeet*. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 2/2019. Valtioneuvoston kanslia. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-629-4>
- Best, S., Koski, A., Walsh, L. & Vuokila-Oikkonen, P. (2019). *Enabling mental health student nurses to work co-productively*. *The Journal of Mental Health Training, Education and Practice*, 14 (6). (s. 411–422). Saatavilla 23.10.2020 <https://doi.org/10.1108/JMHTEP-10-2018-0063>
- Bradbury, H. (2015). Introduction; How to Situate and Define Action Research. Teoksessa H. Bradbury (toim.), *The SAGE Handbook of Action Research* (Third edition.) (s.1-10). Saatavilla <http://www.ebsco.com>
- Coughlin, S.S., Smith, S.A. & Fernanzas, M.E. (2017). Overview of Community-Based Participatory Research. Teoksessa S.S Coughlin, S.A Smith & M.E Fernandez (toim.), *Handbook of Community-based Participatory Research* (s. 1–10). Oxford: Oxford University Press.
- DeMarco, J.P. & Stewart, D.O. (2016). A Theory of Informed Consent: The Information Patients Shoud Have. Teoksessa W. Hammond (toim.), *Informed Consent: Procedures, Ethics and Best Practices* (s. 1–22). Saatavilla <http://www.ebsco.com>
- Dufva, M. (2020). *Megatrendit 2020*. Sitran selvityksiä 162. Saatavilla <https://media.sitra.fi/2019/12/15143428/megatrendit-2020.pdf>
- Eskola, J. & Suoranta, J. (2008). *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. (8. p.). Tampere: Vastapaino.
- Green, J. & Thorogood, N. (2018). *Qualitative Methods for Health Research*. (4. Edition). Los Angeles: SAGE.

- Gothöni, R., Hyväri, S., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. (2016). Inkluisio ja yhteisöllisyys yhteisen hyvän toteutumisenä. Teoksessa R. Gothöni, S. Hyväri, M. Kolkka & P. Vuokila-Oikkonen (toim.), *Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena – Diakonia ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2* (s. 13–23). (DIAK Työelämä 7). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-275-2>
- Harra, T., Sipari, S. & Mäkinen, E. (2017). Hyvää tahtova hyvinvointi – palvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa* (s. 147–164). Tampere: Vastapaino.
- Heikkinen, H.L.T. (2018). Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s. 215–230). 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Hietala, O. (2018). Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa H. Kostilainen & A. Nieminen (toim.), *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia* (s.118–138). (Diak Työelämä 13). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-307-0>
- Hietala, O. & Rissanen, P. (2017). Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa* (s. 167–180). Tampere: Vastapaino.
- Hietala, O. & Rissanen, P. (2015). *Opas kokemusasiantuntijoiden toiminnasta. Kokemusasiantuntija – hoidon ja avun kohteesta omien kokemusten jakajaksi sekä palvelujen kehittäjäksi*. Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden Keskusliitto. Saatavilla <https://kuntoutussaatio.fi/files/1944/kokemusasiantuntija-opas.pdf>

- Hyväri, S. (2017). Luottamuksen rakentuminen kokemusasiantuntijoiden ja viranomaisten välillä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa* (s. 181–205). Tampere: Vastapaino.
- Hyväri, S. (2015). Kokemusasiantuntijat kumppaneina hyvinvointityön kehittämisessä. Teoksessa J. Helminen (toim.), *Osaamiseksi kokemus jokainen; näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen* (s.147–159). Painettu EU:ssa. United Press Global ja kirjoittajat 2015.
- Häyhtiö, T., Kyhä, H. & Raikisto, K-L. (2017). Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistamisen keinona. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa* (s. 85–109). Tampere: Vastapaino
- Ikonen, M. (2018). Luottamisen pyörteet ja momentumit. Teoksessa R. Puutio & J-P. Heikkilä (toim.), *Organisaatio prosessina. Muodonmuutoksen konsultointi* (s. 166–177). Norderstedt: Metanoia Instituutti
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on? -Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- Israilov, S. & Hyung, J. C. (2017). How co-creation Helped Adress Hierarchy, Overwhelmed Patients, and Conflicts of interest in Health Care Quality and Safety. *AMA Journal of Ethics*, vol 19 (11), 1139–1145. Saatavilla <https://journalofethics.ama-assn.org/sites/journalofethics.ama-assn.org/files/2018-05/mhst1-1711.pdf>
- Janamian, T., Crossland, L. & Wells, L. (18 April 2016). *On the road to value co-creation in health care: the role of consumers in defining the destination, planning the journey and sharing the drive*. Journal Abbrev, MJA

204 (7), 12–14. Saatavilla https://www.mja.com.au/system/files/issues/204_07/10.5694mja16.00123.pdf

- Juuti, P. & Puusa, A. (2020). Toimintatutkimus. Sekä toimintaa että tutkimusta. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 267–281). Helsinki: Gaudeamus.
- Järvikoski, A., Martin, M., Kippola-Pääkkönen, A. & Härkäpää, K. (2017). Asiakkaan kehittämisosallisuus kuntoutuksessa. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa* (s. 58–81). Tampere: Vastapaino.
- Kananen, J. (2017). *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä*. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Jyväskylä: Tekijät ja Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Karvinen, I. (2015). Vuorovaikutus ja yhteistyö oppimisen ja osaamisen kartuttamisen lähteinä. Teoksessa J. Helminen (toim.) *Osaamiseksi kokemus jokainen; näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen* (s.109–121). Painettu EU:ssa. United Press Global ja kirjoittajat 2015.
- Katisko, M., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. (2015). Monialainen ja moniammatillinen työ on voimavara. Teoksessa J. Helminen. (toim.), *Osaamiseksi kokemus jokainen; näkökulmia oppimiseen ja hyvinvointialalla tarvittavan osaamisen muodostumiseen* (s.160–174). Painettu EU:ssa. United Press Global ja kirjoittajat 2015.
- Kauppila, R. & Hietala, O. (2018). Johtajat osallistajista osallisiksi. Teoksessa H. Kostilainen & A. Nieminen (toim.) (2018). *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia*. (s.139–162). (Diak Työelämä 13). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-307-0>
- Kendall, C., Nguyen, A., Glick, J. & Seal, D. (2017). Research Methods and Community-Based Participatory Research. Challenges and Opportunities. Teoksessa S.S Coughlin, S.A Smith, M.E Fernandez (toim.),

Handbook of Community-based Participatory Research (s.21–38).
Oxford: Oxford University Press.

- Keskitalo E. (2020). Osallistavan tutkimuksen ja kehittämisen teoreettisia ja menetelmällisiä lähtökohtia. Teoksessa J. Helminen (toim.), *Näkökulmia osallistavaan tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan* (s.22–35). (DIAK Työelämä 18). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-348-3>
- Kinnunen, S. (2018). Osaksi yhteisöjä kehittämällä. – Aikuissosiaalityön uusi suunta. Teoksessa H. Kostilainen. & A. Nieminen (toim.), *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia* (s. 177–199). (Diak työelämä 13). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-307-0>
- Koivisto, J., Isola, A-M. & Lyytikäinen M. (2018). *Osallisuus kuuluu kaikille*. Inno- kylän innovaatiokatsaus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 9/2018. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-077-8>
- Kostilainen, H., Määttä, A., Nieminen, A. & Perikangas, S. (2020). Yhteiskehittäminen hyvän elämän palvelujen muotoiluna. Teoksessa J. Helminen (toim.), *Näkökulmia osallistavaan tutkimus, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan*. Diakonia ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 5 (s. 36–49). (Diak Työelämä 18). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-348-3>
- Kyngäs, H., Mikkonen, K. & Kääriäinen, M. (2019). *The application of content analysis in nursing science research*. Cham: Springer International Publishing.
- L731/1999. Suomen perustuslaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>
- L1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- L410/2015. Kuntalaki. Saatavilla <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2015/20150410#Pidp446098320>

- Ledwith, M. & Springett, J. (2010). *Participatory practice. Community-based action for transformative change*. Great Britain: The Policy Press.
- Lockwood, M., Burrows A. C., Belardo, C. & Janak, E. (2018). *Action research: The Researcher's role and engagement in K-20 STEM Education*. Teoksessa J. Calder & J. Foletta (toim.), *(Participatory) Action Research* (s. 89–124). Saatavilla <http://www.ebsco.com>
- Matthies, A-L. (2017). *Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa*. *Sociologia* 2/2017, 149–165.
- Max-Neef, M. (1991). *Human scale development. Conception, application and further reflections*. Saatavilla <http://www.wtf.tw/ref/max-neef.pdf>
- Meriluoto, T. (2016) *Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimaannuttavana hallintana*. Teoksessa M. Nousiainen & K. Kulovaara (toim.), *Hallinnan ja osallistamisen politiikat* (s. 65–96). Jyväskylä: SoPhi. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-6613-3>
- Mligo, E. S. (2013). *Doing effective fieldwork: A textbook for students of qualitative field research in higher-learning institutions*. Saatavilla <http://www.ebsco.com>
- Musante (DeWalt), K. & DeWalt, B.R. (2010). *Participant Observation: A Guide for Fieldworkers*. Saatavilla <https://ebookcentral.proquest.com/>
- Mäkisalo-Ropponen, M. (2016). *Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria*. Helsinki: Draamatyö.
- Mönkkönen, K., Leinonen, L., Arajärvi, M., Hovatta, A-E., Tusa, N. & Salokangas, K. (2019). *Moniammatillisen vuorovaikutuksen tarkastelua*. Teoksessa K. Mönkkönen, T. Kekoni & A. Pehkonen (toim.), *Moniammatillinen yhteistyö – Vaikuttava vuorovaikutus sosiaali- ja terveysalalla* (s.47–88). Gaudeamus.
- Niiranen-Linkama, P., Vuokila-Oikkonen, P. & Siira, T. (2020). *Osallisuus -toimintamallin rakentuminen ITU2 -hankkeessa*. Teoksessa P. Vuokila-Oikkonen, S. Hyväri & E. Keskitalo (toim.), *Asukkaat alueen hyvinvoinnin rakentajina -kokemuksia Oulun Rajakylän kehittämisestä* (s.

99–114). (DIAK Työelämä 19). Saatavilla
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-354-4>

- Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. (2017). Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, M. Lyly & A. Niskala (toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa* (s. 7–12). Tampere: Vastapaino.
- Ojajärvi, A., Tuomisto, T., Olkkonen, J. & Tikkanen, S. (Maaliskuu 2020). Sitran selvityksiä 166. *Suomalaiset kansalaisvaikuttajina: Kuinka edistää osallisuutta ja osallistumista 2020-luvulla?* Helsinki: Punamusta oy. Saatavilla <https://media.sitra.fi/2020/03/18123803/suomalaiset-kan-salaisvaikuttajina.pdf>
- Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. (2018). *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan* (3.–5. p.). Helsinki: Sanoma Pro Oy.
- Oulun kaupunki. Terveystaloudet. Vastaanotot. Rajakylä. Saatavilla 18.10.2020 <https://www.ouka.fi/oulu/terveystaloudet/rajakyla>
- Oulun kaupunki. Yhteisötoiminta. ITU2-hanke. Yhdessä tekemisessä on ITUa. Saatavilla 27.11.2019 <https://www.ouka.fi/oulu/yhteisotoiminta/itu2-hanke>
- Paalumäki, A. & Vähämäki, M. (2020). Havainnointi organisaatiotutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 131–140). Helsinki: Gaudeamus.
- Puusa, A. & Julkunen, S. (2020). Uskottavuuden arviointi laadullisessa tutkimuksessa. Teoksessa A. Puusa & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 189–201). Helsinki: Gaudeamus.
- Pätynen, P., Vuokila-Oikkonen, P. & Norontaus M. (2016). Nuorten palvelupolkujen rakentaminen – Osuma -hankkeen osallistava kehittämisprosessi Pieksämäellä. Teoksessa R. Gothöni, S. Hyväri, M. Kolkka & P. Vuokila-Oikkonen (toim.), *Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena – Diakonia ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2* (s. 13–

- 23). (DIAK Työelämä 7). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-275-2>
- Raivio, H. (2018). Sosiaalinen kuntoutus voimavaraistamisena – toivon ja muutoksen näkökulma. Teoksessa H. Kostilainen & A. Nieminen (toim.), *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia* (s. 97–117). (Diak Työelämä 13). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-307-0>
- Siira, T. & Vuokila-Oikkonen, P. (2020). ITU2 Osallistuva toimintamalli yhdessä tehden. Teoksessa P. Vuokila-Oikkonen, S. Hyväri & E. Keskitalo (toim.), *Asukkaat alueen hyvinvoinnin rakentajina -kokemuksia Oulun Rajakylän kehittämisestä* (s. 13–15). (DIAK Työelämä 19). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-354-4>
- Silverman, D. (2017). *Doing qualitative research*. (5th Ed.). Los Angeles: SAGE.
- Silverman, R. & Patterson, K. (2015). *Qualitative Research Methods for Community Development*. (1. Edition). New York: Routledge.
- Singh, G., Owens, J. & Cribb, A. (November 2017). What are the professional, political, and ethical challenges of co-creating health care systems? *AMA journal of ethics*, 19(11), 1132–1138. Saatavilla <https://journalofethics.ama-assn.org/sites/journalofethics.ama-assn.org/files/2018-05/msoc1-1711.pdf>
- Strandman, K. & Palo, M. (2017). Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa* (s. 129–146). Tampere: Vastapaino.
- Tolley, E., Ulin P., Mack, N., Robinson, E. & Succop, S. (2016). *Qualitative methods in public health. A field guide for applied research*. (2. edition). Wiley. USA.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Uud. lait. Helsinki: Tammi.

- Turnbull, H. (2016). *The Illusion of Inclusion: Global Inclusion, Diversity, and the Bottom Line*. Business Expert Press. Saatavilla <https://ebookcentral.proquest.com/>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (3/2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa*. Saatavilla https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (14.11.2012). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyyn käsitteleminen Suomessa*. Saatavilla https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Valtioneuvoston julkaisuja 31. (10.12.2019). *Pääministeri Sanna Marinin hallituksen ohjelma. Osallistava ja osaava Suomi – sosiaalisesti, taloudellisesti ja ekologisesti kestävä yhteiskunta*. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-808-3>
- Viitala, R. & Jylhä, E. (2019). *Johtaminen. Keskeiset käsitteet, teoriat ja trendit*. Helsinki: Edita.
- Vilka, H. (2018). Havainnot ja havainnointimenetelmät tutkimuksessa. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (s.156–171). 5., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Vilka, H. (2015). *Tutki ja kehitä*. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: Tekijä ja PS-kustannus.
- Vuokila-Oikkonen, P. (2020). Hyvinvointipalvelut yhteiskehittämisen tuloksena. Teoksessa J. Helminen (toim.), *Näkökulmia osallistavaan tutkimus, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan. Diakonia ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 5* (s.50–60). (Diak Työelämä 18). Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-348-3>
- Vuokila-Oikkonen, P., Kylli, E. & Siira, T. (2019). Matalan kynnyksen palveluohjausta kehittämässä. Teoksessa K. Piirainen & M. Kivirinta (toim.), *Turvaverkkoa paikkaamassa. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-*

toiminnan vuosikirja 4 (s 124–136). (DIAK Työelämä 16). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-325-4>

Vuokila-Oikkonen, P. & Hyväri, S. (2015). Toimijoita osallistava kehittämisprosessi – esimerkkinä Oulun mielenterveyspalvelujen rajapintatyön mallintaminen. Teoksessa R. Gothöni, S. Hyväri, M. Kolkka & P. Vuokila-Oikkonen (toim.), *Osallisuutta, oppimista ja arviointia*. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2015 (s.65–80). Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja, B raportteja 60. Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-233-2>

Wiens, V., Sauvola, R., Surakka, A., Pulliainen, M. & Kainulainen, S. (2019). Osallisuutta vahvistavia palvelutuotteita uusiin rakenteisiin ja palvelujärjestelmiin. Teoksessa K. Piirainen & M. Kivirinta (toim.), *Turvaverkkoa paikkaamassa. Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 4* (s 161–176). (DIAK Työelämä 16). Saatavilla <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-325-4>

LIITE 1. KYSELYLOMAKKEET

Työpajaan osallistujien kirjalliset kokemukset työpajassa 2

27.11.2019

Edustamani taho: _____

(vaihtoehdot: asukas, kaupunki, järjestö/yhdistys, muu)

Kysymys 1. Miten kuvaan osuuttani hyvinvointipisteen kehittämisessä?

(esim. Miten mielipiteeni/näkemykseni huomioitiin työpajoissa, miten osuuteni näkyy hyvinvointipisteen kehittämistuloksessa)

Kysymys 2. Miten ryhmänä onnistuimme kehittämistyössä?

Työpajaan osallistujien kirjalliset kokemukset työpajassa 3

29.1.2020

Edustamani taho: _____

(vaihtoehdot: asukas, kaupunki, järjestö/yhdistys, muu)

- 1. Kuvaile muutamain sanoin keskusteluryhmässäsi vallinnutta ilmapii-riä**
- 2. Mikä edisti Rajakylän asukkaiden ja kokemusasiantuntijoiden mahdollisuutta vaikuttaa ryhmässänne?**
- 3. Ilmenikö ryhmässänne asukkaiden ja kokemusasiantuntijoiden vaikutusmahdollisuuksia estäviä tekijöitä?**
- 4. Jos estäviä tekijöitä ilmeni, kuvaile mitä ne olivat?**

Työpajaan osallistujien kirjalliset kokemukset työpajassa 4

26.2.2020

Edustamani taho: _____

(vaihtoehdot: asukas, kaupunki, järjestö/yhdistys, muu)

- 1. Millä tavoin työpajoissa kehitetyt palvelut ovat asiakkaan tavoitettavissa?**
- 2. Millä tavoin sinulle on mahdollistunut kehittämisprosessin työstäminen näiden työpajojen ulkopuolella?**
- 3. Mitkä tekijät ovat edistäneet mahdollisuuttasi vaikuttaa näissä työpajoissa? Mainitse kolme tekijää.**

4. Mikä on estänyt sinua vaikuttamasta? Mainitse kolme tekijää.

Kiitämme kovasti vastauksistasi 😊

Diakin opiskelijat Netta, Tia & Janita