

Saija Kettunen

# HYVÄ EDUNVALVONTATAPA

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Hyvinvoinnin edistämisen koulutus (ylempi amk)

2022



**Kaakkois-Suomen  
ammattikorkeakoulu**

Tutkintonimike	Sosionomi (ylempi AMK)
Tekijät	Saija Kettunen
Työn nimi	Hyvä edunvalvontatapa
Toimeksiantaja	Päijät-Hämeen edunvalvontatoimisto
Vuosi	2022
Sivut	36 sivua
Työn ohjaaja(t)	Tuija Suikkanen-Malin

## TIIVISTELMÄ

Opinnäytetyön toteuttamisympäristö oli Päijät-Hämeen edunvalvontatoimisto. Tarkoituksena oli tarkastella asiakkaiden eli päämiesten näkemyksiä edunvalvonnasta ja sen kehittämistarpeista osallistavan eläytymismenetelmän avulla. Tavoitteena oli tuoda esille päämiesten kokemuksia ja näkemyksiä hyvästä edunvalvontatavasta ja tuottaa niiden perusteella Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistolle tietoa edunvalvontatyön toteuttamisen ja kehittämisen tueksi. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa, miten eläytymismenetelmä sopii päämiesten näkemysten esille tuomiseen. Opinnäytetyön laajempi tavoite oli tukea päämiesten ihmisoikeuksien toteutumista heidän osallisuuttaan huomioimalla ja vahvistamalla.

Opinnäytetyön aineisto muodostuu neljänä päivänä Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa tehdyistä päämiesten haastatteluista. Seitsemäntoista päämiestä tuo esiin näkemyksiään edunvalvonnasta. Aineistonkeruumenetelmänä opinnäytetyössä käytettiin osallistavaa eläytymismenetelmää. Eläytymismenetelmä nähtiin opinnäytetyössä osallisuutta tukevana tutkimusmenetelmänä. Kertynyt aineisto luokiteltiin aineistolähtöisesti.

Tulosten mukaan päämiehet arvostivat kasvokkaisia tapaamisia sekä työntekijöiden kommunikointitaitoja. He pitivät erittäin tärkeänä myös tiedonsaantia ja perusteluiden kertomista tehtäville toimenpiteille ja päätöksille heidän asiois- saan. Päämiehet korostivat henkilökunnan vaihtumattomuutta ja käyttövara- asioiden tärkeyttä. Tulosten mukaan päämiehet olivat tyytyväisiä voidessaan luottaa siihen, että heidän laskunsa tulevat maksettua ajallaan. Kehittämistarpeiksi nousivat päämiesten kannustaminen ja rohkeisuus omien mielipiteiden esille tuomiseen sekä edunvalvontatoimiston työntekijöiden koulutus erityistä tukea tarvitsevien päämiesten kanssa tehtävään asiakastyöhön.

Päämiehet ilmaisivat tyytyväisyytensä siihen, että heidän näkemyksensä ja mielipiteensä edunvalvontatyötä kehitettäessä otetaan huomioon.

**Asiasanat:** osallisuus, hyvä edunvalvontatapa, yleinen edunvalvonta, pää- mies, eläytymismenetelmä

Degree title	Master of Social Services
Author	Saija Kettunen
Thesis title	Good practice in guardianship
Commissioned by	Päijät-Hämeen edunvalvontatoimisto (public guardianship services)
Time	2022
Pages	36 pages
Supervisor	Tuija Suikkanen-Malin

## ABSTRACT

The objective of this thesis was to determine good guardianship practices from the principal's point of view and the development needs by using the method of empathy-based stories. A broader target of the thesis was to provide the realization of principals' rights by promoting their participation.

Material for the thesis was collected interviewing principals during four days at the commissioner's. Seventeen principals presented their views.

According to results, principals appreciate the value of face-to-face meetings and the employees' communication skills. They also considered it important to receive information and to be informed of the reasons for the measures and decisions to be made in their affairs. In addition, the interviewed principals emphasized the importance of having the same people work with them and tend to their financial matters. They also seemed to be satisfied if they were able to trust that their invoices were paid on time. Development needs that emerged in the study were related to encouraging principals to express their own opinions and training of employees of the guardianship office to work with clients. In general, principals expressed their content that their views and opinions were taken into account when developing guardianship work and advocacy work.

**Keywords:** participation, inclusion, good guardianship, public guardianship, principal, method of empathy-based stories

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO.....	5
2	TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS.....	7
2.1	Yleinen edunvalvonta .....	7
2.1.1	Valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit sekä edunvalvontatoimistot.....	7
2.1.2	Päämies yleisessä edunvalvonnassa .....	8
2.1.3	Työntekijät yleisessä edunvalvontatoimistossa ja edunvalvojan tehtävän määrittely .....	8
2.1.4	Hyvä edunvalvontatapa .....	9
2.1.5	Laadun kehittäminen yleisissä edunvalvontatoimistoissa .....	10
2.2	Osallisuus .....	11
3	TAVOITE JA TARKOITUS.....	13
4	ELÄYTYMISMENETELMÄ JA AINEISTOKESKEISYYS .....	14
4.1	Aineiston hankinta eläytymismenetelmän avulla .....	14
4.2	Aineiston keräys .....	17
4.3	Kehystarinat.....	20
4.4	Aineiston analyysi .....	21
4.5	Uskottavuuden elementit .....	24
4.5.1	Aineiston koko .....	24
4.5.2	Kehyskertomus .....	25
5	PÄÄMIESTEN NÄKEMYKSIÄ EDUNVALVONNASTA SEKÄ KEHITTÄMISKOHTEITA NIIDEN PERUSTEELLA .....	25
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	30
7	EETTISYYS .....	34
	LÄHTEET.....	37

## 1 JOHDANTO

Suomen perustuslain (11.6.1999/731, 22. §) mukaan julkisen vallan tehtävänä on perusoikeuksien ja ihmisoikeuksien toteutuminen. Laki holhoustoimesta (1.4.1999/442, 1. §) määrittelee holhoustoimen tarkoituksena olevan niiden henkilöiden edun ja oikeuden valvomisen, jotka eivät vajaavaltaisuuden, sairauden, poissaolon tai muun syyn takia voi itse huolehtia taloudellisista asioistaan. ”Itsemääräämisoikeuden voidaan katsoa kuuluvan perusoikeusjärjestelmäämme osana yleisperusoikeutena turvattua oikeutta henkilökohtaiseen vapauteen ja koskemattomuuteen” (Hämeen-Anttila 2018, 13).

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan asiakkaiden eli päämiesten näkemyksiä hyvästä edunvalvontatavasta, sen kehittämistarpeista ja osallisuuden merkityksestä hyvän edunvalvontatavan toteutumiseen. Osallisuuteen kuuluu oletuksia kuulluksi tulemisesta (vuorovaikutus) sekä mielipiteen ilmaisusta (oikeuksista), vaikuttamismahdollisuuksista (valta), kuulumisesta yhteisöön ja yhteiskuntaan ja toiminnasta (Kivinen ym. 2020, 269). Hyvä edunvalvontatapa merkitsee päämiehelle myös ihmisoikeuksien toteutumista. Edunvalvontatyötä tehdään päämiesten osallisuuden vahvistamisen ja suojelun välisessä jännitteessä.

Edunvalvojaa tai edunvalvontavaltuutettua voidaan tarvita silloin, kun esimerkiksi korkea ikä tai vaikea sairaus ovat heikentäneet asianomaisen henkisiä kykyjä siten, ettei hän pysty hoitamaan asioitaan tai valvomaan etujaan. Digi- ja väestötietovirasto tai tuomioistuin määrää yleisen edunvalvojan. Edunvalvojana voi toimia myös esimerkiksi omainen tai läheinen. Yleinen edunvalvoja on tavallisesti edunvalvontatoimistossa toimiva valtion virkamies. Joillain alueilla yleisenä edunvalvojana saattaa toimia myös ostopalveluntuottajan palveluksessa toimiva yleinen edunvalvoja. Edunvalvontavaltuutettu on aina yksityishenkilö, ja hän valvoo henkilön etua, jos valtuuttaja on etukäteen tehnyt edunvalvontavaltuutuksen toimintakykynsä huononemisen varalta. (Oikeusministeriö s.a.)

Opinnäytetyön toimeksiantaja Päijät-Hämeen edunvalvontatoimisto on yksi Suomen kahdestakymmenestäkolmesta edunvalvontatoimistosta. Edunvalvojan määrääminen edellyttää, etteivät avun tarpeessa olevan henkilön asiat tule

asianmukaisesti hoidetuiksi muilla keinoin. Edunvalvojan määrääminen on viimesijainen tapa järjestää asioiden hoito. (Digi- ja väestötietovirasto s.a.) Käytännössä edunvalvonta ulottuu hyvin kokonaisvaltaisesti päämiehen elämään ja silloin työskennellään päämiehelle äärimmäisen tärkeällä ja henkilökohtaisella alueella. Päämiehen elämä on ainutlaatuinen, arvokas ja merkityksellinen. Edunvalvonta on mukana toteuttamassa sitä.

Edunvalvonta tarkoittaa käytännössä intensiivistä osallistumista päämiehen elämään ja yhteistyötä vahvasti itsemääräämisoikeudellisissa asioissa. Sarjan (2021, 10) mukaan edunvalvonta on yhtäältä päämiehen itsemääräämisoikeutta kunnioittava mutta toisaalta järjestelmä, joka on kehitetty hänen etujensa suojelemiseksi. Ymmärtääkseen edunvalvonnan merkityksen ihmisen elämään voi pohtia tilannetta, että koko oma henkilökohtainen talouden hoito otetaan edunvalvontatoimiston työntekijän haltuun. Edunvalvonnan työntekijä huolehtii ja vastaa edunvalvottavan henkilön tarvitsemasta hoidosta, huolenpidosta ja kuntoutuksesta. Oman talouden hoito on ihmiselle niin itsestään selvä asia, että sen hoitaminen toisen henkilön toimesta voi olla vaikeaa edes kuvitella. ”Hyvän edunvalvontatavan” tärkeys ja merkitys kiteytyy pohdittaessa edunvalvonnan konkreettista merkitystä ihmisen elämään.

Opinnäytetyössä käytetään osallistavaa eläytymismenetelmää päämiesten näkemysten esille nostamiseksi. Menetelmä tukee uusien näkökulmien ja ratkaisujen löytämistä sekä antaa mahdollisuuden ajatusten vaihtoon. Opinnäytetyön avulla päämiehet saavat kokemuksen erilaisesta ja uudesta toimintatavasta, jonka myötä he tuovat esille näkemyksiään edunvalvonnasta. Päijät-Hämeen edunvalvontatoimisto sekä kaikki edunvalvontatoimistot Suomessa saavat ajantasaista tietoa päämiesten näkemyksistä edunvalvontaan ja työskentelyn kehittämiseen.

Armitagen ym. (2012, 12) mukaan edellytyksenä ekologisesti kestäväälle yhteiskunnalle, myös silloin kun resursseja on niukasti, on ihmisten sopeutumiskyvyn tukeminen, sosiaalinen oikeudenmukaisuus, haavoittuvuuden vähentäminen ja yhteisöjen koheesion turvaaminen. Päämiehen osallisuuden vahvistaminen tukee kestävyysmuutosta palvelutyössä ja yhteiskunnassa.

Jokainen ihminen on voimavara, ja hänen toiminta- ja työkyvystä sekä osallisuudesta huolehtimalla varmistetaan yhteiskunnan vakaus ja kestävyys. Tasa-painoinen yhteiskuntakehitys rakentuu sille, että päätöksenteossa huomioi-daan ihmisten erilaiset peruslähtökohdat ja sovelletaan nykyaikaisia toiminta-tapoja. Esimerkiksi tekoäly, sosiaaliset innovaatiot ja täsmälääketiede voivat mullistaa toimintatapojamme. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 11.)

## **2 TUTKIMUKSEN VIITEKEHYS**

### **2.1 Yleinen edunvalvonta**

#### **2.1.1 Valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiirit sekä edunvalvontatoimis-tot**

Oikeusministeriön asetus oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä (4.7.2017/608) määrittelee oikeusapu- ja edunvalvontatoimistojen toimipaikat sekä kunnat, joiden edunvalvontapalveluista oikeusapu- ja edunvalvontapiiri vastaa. Suo-messa on tällä hetkellä kuusi oikeusapu- ja edunvalvontapiiriä; Etelä-Suomen, Itä-Suomen, Kaakkois-Suomen, Lounais-Suomen, Länsi- ja Sisä-Suomen sekä Pohjois-Suomen oikeusapu- ja edunvalvontapiirit. Hallinnollisesti edun-valvontatoimistot kuuluvat johonkin kuudesta oikeusapu- ja edunvalvontapii-ristä. Oikeusapu- ja edunvalvontapiiri voi hankkia edunvalvontapalveluja myös ostopalveluna. Päämiehet jakautuvat kotikuntalain (201/1994) mukaisesti vä-estötietojärjestelmään merkityn kotikunnan mukaan palveluntuottajalle. (Oi-keusministeriö 2021.)

Oikeusapu- ja edunvalvontapiiri päättää työjärjestyksessään siitä, millä tavoin ja miten usein toimistossa otetaan vastaan asiakkaita (Oikeusministeriön ase-tus 4.7.2016/608). Oikeusministeriön (2021) mukaan edunvalvontatoimisto an-taa yleisen edunvalvonnan palveluita. Edunvalvontatoimistossa työskentelee yleisiä edunvalvoja ja edunvalvontasihteereitä. Heidän esimiehenään toimii johtava yleinen edunvalvoja. Edunvalvontatoimistoja on yhteensä 23 ja edun-valvontatoimistolla voi olla useampi kuin yksi toimipaikka.

### **2.1.2 Päämies yleisessä edunvalvonnassa**

Edunvalvonnassa on kyse sellaisten ihmisten perusoikeuksista, jotka eivät aina itse pysty huolehtimaan perusoikeuksistaan (Sarja 2021, 5). Kykenemättömyys johtuu heikentyneestä terveydentilasta, sairaudesta tai vastaavasta asiasta. Kykenemättömyys selvitetään tavallisesti lääkärinlausunnon perusteella. (Digi- ja väestötietovirasto s.a.) Valtaosassa tapauksista edunvalvoja on määrätty päämiehen taloudellisia asioita hoitamaan. Tehtävänä voi olla myös henkilöä koskevat asiat tai määräys erityistehtävästä tai edunvalvojan sijaistaminen. Lokakuussa 2022 oli yleisten edunvalvontatoimistojen hoidettavina päämiehiä Suomessa yhteensä 39 493. Heikentynyt terveydentila oli edunvalvonnan perusteena 34 003 päämiehellä, alaikäisyys perusteena 4 598 päämiehellä ja muu peruste 892 päämiehellä. (Toppinen 2022.)

### **2.1.3 Työntekijät yleisessä edunvalvontatoimistossa ja edunvalvojan tehtävän määrittely**

Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä (477/2016) 15. § määrittelee, että yleisellä edunvalvojalla tulee olla tehtävän asianmukaisen hoitamisen edellyttämä taito, kokemus ja koulutus. Edunvalvontatoimistoissa työskentelee edunvalvoja ja edunvalvontasihteereitä. Heidän yhteistyönsä tuottaa päämiehelle edunvalvontapalvelua.

Edunvalvojan tehtävässä tulee aina asettaa etusijalle päämiehen edut ja hyvinvointi. Päämiehellä on oikeus saada toiveensa ja tarpeensa huomioiduiksi. Päämiehen itsemääräämisoikeuteen kuuluu, että tehtäviään suorittaessaan edunvalvoja selvittää päämiehensä mielipiteet asian hoidosta ja arvioi päämiehen oman tahdon merkitystä ratkaisua tehdessään. (Bister ym. 2020, 19.)

Holhustoimilain (442/1999) 43. §:n mukaan edunvalvojan on ennen päätöksen tekemistä tiedusteltava päämiehensä mielipidettä, jos asiaa on pidettävä tärkeänä päämiehen kannalta ja kuuleminen voi tapahtua ilman merkittävää hankaluutta. Sarja (2021, 22) täydentää, että kyse on aina tapauskohtaisesta harkinnasta koskien tärkeää asiaa, sillä sama asia voi olla toiselle päämiehelle tärkeä ja toiselle taas ei. Sarjan (2011, 149) mukaan päämiehen etu on erään-



lainen optimointinormi. Se tarkoittaa, että erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja sisältävissä tilanteissa toimintamalliksi tulee valita päämiehen etua eniten toteuttava vaihtoehto.

#### **2.1.4 Hyvä edunvalvontatapa**

Hyvä tapa voi täsmentää tietyn ammattikunnan toimintaa lainsäädännön ja yleisten määräysten lisäksi. Valtion edunvalvontatoimistoissa edunvalvontatyötä tekevät yleiset edunvalvojat, ja edunvalvontasihteerit ovat valtion virkamiehiä. Hallintolaissa ja virkamieslaissa säädetään heidän toimintaansa. Päämiehen asioiden parissa työskentely edunvalvojana ei ole viranomaistoimintaa, mutta hyvän hallintotavan yleiset periaatteet ohjaavat myös edunvalvontatoimiston virkamiesten toimintaa. (Bister ym. 2020, 15–16.)

Bisterin ym. (2020) mukaan hyvä hallintotapa ohjaa edunvalvontatoimiston yleisten edunvalvojien ja edunvalvontasihteerien työskentelyä. Hyvä hallintotapa muodostuu yleisistä toimintaohjeista, joiden mukaan viranomaisen on kohdattava asiakkaat tasapuolisesti. Viranomaisen tulee käyttää toimivaltansa lain mukaan soveltuviin tarkoituksiin. Toimien tulee olla puolueettomia ja realistisessa suhteessa tavoitteena olevaan päämäärään nähden. Toimien tulee suojata oikeusjärjestyksen perusteella oikeutettuja odotuksia. Hallinnossa asioivalle on järjestettävä palvelut ja asiointimahdollisuus siten, että hän saa ne tarkoituksenmukaisesti ja viranomaisen voi suorittaa tuloksellisesti tehtävänsä. Viranomaisen tulee toimivaltansa puitteissa antaa asiakkailleen heidän tarpeidensa mukaan hallintoasian hoitamiseen liittyvää opastusta. Viranomaisen on vastattava asiakkaan tiedusteluihin ja kysymyksiin. Viranomaisen tulee käyttää asiallista ja ymmärrettävää kieltä. Mikäli asia ei kuulu viranomaisen toimivaltaan, on sen opastettava asiakas oikeaan toimivaltaiseen viranomaiseen. Opastus on asiakkaalle maksutonta. Valtion virkamieslaki edellyttää, että virkamiehen tulee suorittaa tehtävänsä viipymättä ja moitteettomasti. Virkamiehen on noudatettava työnjohto- ja valvontamääräyksiä. (Bister ym. 2020, 16.)

Valtionhallinnon arvoja ovat esimerkiksi toiminnan avoimuus, palveluperiaate ja hyvä asiakaspalvelu. Edunvalvonnan strategian mukaisia arvoja ovat laatu, vahva asiantuntemus, oikeudenmukaisuus ja toiminnan tuloksellisuus. Arvoja

noudattaen on tarkoitus tehdä työtä nyt ja tulevaisuudessa yhdessä asiakkaan kanssa toimien, asiakkaan parhaaksi, monikanavaisesti, ennakoivasti ja ketterästi. (Bister ym. 2020, 18.)

Sarjan (2011, 134) mukaan kaikessa edunvalvonnassa on tähdättävä päämiehen edun toteutumiseen. Täten hyvän edunvalvontatavan mukainen edunvalvonta olisi päämiehen edun mukaista edunvalvontaa. Etu konkretisoituu yksittäisissä edunvalvontatoimenpiteissä. Keskeisin relaatio edunvalvojan tehtävässä on suhde päämieheen (mt. 146.) Sarja (2011, 148) mainitsee edunvalvonnan lähtökohtana olevan ihmisarvon ja sen kunnioittamisen. Eduskunnan lakivaliokunta on määritellyt holhouslainsäädännön uudistamista koskeneessa hallituksen esityksen mietinnössä ihmisarvon kunnioittamisen periaatteista. Periaate tarkentuu holhouslainsäädännössä välttämättömyyden ja suhteellisuuden periaatteina edunvalvonnassa. Periaate tarkentuu lisäksi edunvalvottavan etujen ensisijaisuutena ja osallistumismahdollisuuksien turvaamisena asiakasta koskevassa päätöksenteossa. Lisäksi se tarkentuu holhouslainsäädännössä käytettävien käsitteiden leimaavuuden vähentämisenä. (Mt. 148.)

### **2.1.5 Laadun kehittäminen yleisissä edunvalvontatoimistoissa**

Yleisen edunvalvontatyön laadun kehittäminen on aloitettu erityisenä työryhmätyöskentelynä vuonna 2020. Osana sitä on oikeusapu- ja edunvalvontapiirien antama edunvalvonnan palvelulupaus (Bister ym. 2020, 16). Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmä on valmistellut edunvalvontatoimistojen palvelulupauksen: ”edunvalvontatoimisto lupaa tarjota asiakkailleen ammattimaista, yksilöllistä ja itsemääräämisoikeutta kunnioittavaa edunvalvontaa ilman tarpeettomia rajoituksia” (Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit 2021).

Vuosien 2020–2021 aikana on edunvalvontatyön laatutyöpajoja järjestetty toiminnan kehittämiseksi ja edunvalvontapiirien välisen työskentelyn yhdenmukaistamiseksi. Laatutyöpajoihin on osallistunut kaikista edunvalvontapiireistä yhteensä useita kymmeniä henkilöitä. Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistosta laatutyöpajoihin on osallistunut johtava yleinen edunvalvoja ja edunvalvontasihteeri. Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistossa on erityisesti tarvetta ja kiinnostusta kehittää työskentelyä asiakas- eli päämieslähtöiseksi, osallistavaksi

ja hyvän edunvalvontatavan mukaiseksi palveluksi. Mitä ”hyvä edunvalvontatapa” käytännössä tarkoittaa? Tämä opinnäytetyö selvittää asiaa päämiehen näkökulmasta ja tuottaa konkreettisia tuloksia edunvalvontatyön kehittämiseksi.

## 2.2 Osallisuus

Oikeusministeriössä osallisuudesta puhutaan ihmisoikeuksina ja demokrationa (Oikeusministeriö 2014, 4). Ihmiset haluavat tulla kuulluiksi, nähdyiksi ja hyväksytyiksi kaikkialla ja kaikenikäisinä. Tapoja olla osallinen eli kokea kuulumisen tunnetta, osallistua ja saada hyväksyntää on monia. Osallisuuden kokemus liittyy kokemukseen merkityksellisyydestä, mahdollisuudesta vaikuttaa oman elämän kulkuun sekä oman näköiseen elämään, jotka kaikki taas ovat yhteydessä hyvinvointiin. (Kukkonen & Isola 2021, 103.) Mäki-Petäjä-Leinosen ja Karvonen-Kälkäjän mukaan (2017, 156) osallisuus tulisi turvata myös toimintakyvyn heikennyttyä. Osallisuus on kokemuksellista, kuten yhteenkuulumisen tunne, ja konkreettista, kuten mahdollisuus osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisöissä. (Mts. 156.)

Osallisuus ilmenee muun muassa luottamuksena, yhdenvertaisuutena, arvostuksena sekä vaikutusmahdollisuutena omassa yhteisössä lisäten hyvinvointia. Syrjäytyminen on osallisuuden ulkopuolelle joutumista. Osallisuus voi toteutua ihmisen oikeutena tiedon saantiin ja tiedon tuottamiseen. Syvempää osallisuutta toteutetaan, kun ihmisellä on oikeus olla mukana omaa elämänsä ja palveluja koskevissa päätöksissä tai kun mahdollistetaan palvelujen ja eri toimintojen kehittäminen ammattilaisten ja kansalaisten kesken. (Soste 2022.)

Isola ym. (2017a, 10) kuvaavat osallisuuden olevan tienviitta, joka kertoo, mihin palveluita, toimintaa ja politiikkaa kannattaa suunnata, jotta erityisesti epäoikeudenmukaisuutta kokevien, syrjittyjen ja eriarvoisuudesta kärsivien ihmisten osallisuus erilaisista hyvinvoinnin lähteistä vahvistuu.

Osallisuutta voidaan kuvata eri alueittain: osallisuus omassa elämässä, vaikuttaminen ja vaikuttuminen ja paikallinen osallisuus (kuva 1).



Kuva 1. Osallisuuden osa-alueet. Sisin, vihreä kehä: Osallisuus omassa elämässä. Keskimäinen, sininen kehä: Vaikuttaminen ja vaikuttuminen. Uloin, violetti kehä: Paikallinen osallisuus (Isola ym. 2017b, 24)

Isolan ym. (2017a, 24) mukaan osallisuus on hahmotettavissa ääriviivoiltaan aaltoilevina, sisäkkäisinä kehinä. Osallisuutta omassa elämässä vahvistetaan kohtuullisen toimeentulon, tarvittavien palveluiden avulla sekä mahdollistamalla tilaisuuksia toimintaan, jolla luodaan yhteyksiä toisiin ihmisiin. Yksilön autonomian ja elämän ennakoitavuuden vahvistaminen, elämän hallittavuuden edistäminen ja toimintaympäristön ymmärrettävyyden lisääminen vahvistavat osallisuutta.

Osallisuus edellyttää aineellisten ja aineettomien tarpeiden tyydyttymistä tai näihin liittyvien pitkään kestäneiden vajetilojen, muun muassa luottamuksen, aliravitsemuksen tai turvan korjaamista. Jotta osallisuus omassa elämässä toteutuu, on ihmisellä oltava yhteys omiin voimavaroihin ja tarpeisiin. Osallisuus on myös liittymistä vaikuttamisprosesseihin, joissa keskustellaan resurssien jakamisesta, merkityksellisyydestä ja arvon syntymisestä. (Isola ym. 2017a, 30.)

Paikallinen osallisuus vastaa kysymykseen siitä, miten osallisuutta parantavia olosuhteita voidaan edistää ihmistä lähellä. Paikallisesti voidaan rakentaa tiloja sekä mahdollistaa tilanteita ja toimintaa, jossa ihminen voi näyttää osaamistaan, panostaa yhteiseen asiaan ja vaikuttaa resurssien hallintaan. Paikallisesti on myös mahdollisuus luoda vastavuoroisia suhteita, joissa voidaan vastata yksilöllisen tunnustamisen tarpeeseen. Toisin sanoen mahdollistetaan arvokkuuden ja merkityksellisyyden tunnetta. (Isola ym. 2017a, 39.)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen (2022a) mukaan osallisuus on merkittävässä yhteydessä hyvinvointiin. Matalan osallisuuden kokemuksen todetaan liittyvän esimerkiksi yksinäisyyteen ja psyykkiseen kuormittuneisuuteen. Osallisuuden kokemus taas lisää hyvinvointia, tulevaisuudenuskoa, turvallisuutta ja uskoa omiin mahdollisuuksiin. Osallisuus ja erilaiset osallisuutta parantavat toimet voidaan sosiaali-, terveys- ja käyttäytymistieteelliseen tutkimukseen perustuen jakaa kolmeen osa-alueeseen: 1) Osallisuus omassa elämässä, mikä tarkoittaa mahdollisuutta elää omannäköistä elämää ja samalla voi määritellä mihin palveluun tai toimintaan osallistuu. 2) Osallisuus yhteisöissä ja erilaisissa vaikuttamisen prosesseissa. Käytännössä tämä tarkoittaa mahdollisuutta kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin sekä yhteisöihin ja vaikuttaa itselle tärkeisiin asioihin. Myös mahdollisuutta saada tukea vaikuttamiseen. 3) Osallisuus yhteisestä hyvästä, eli mahdollisuus yhdessä tekemiseen ja päästä nauttimaan yhteisestä hyvästä sekä osallistua yhteisen hyvän jakamiseen ja tuottamiseen. Yhteinen hyvä tarkoittaa arvoja ja toimintaa, josta saa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä toisiin ihmisiin. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2022c.)

Osallisuudesta säädetään useissa laeissa. Palvelujärjestelmässä ja yksittäisissä organisaatioissa asiakkaiden osallisuus toteutuu vuoropuhelussa palveluiden järjestäjien ja tuottajien, ammattilaisten, asiakkaiden ja kokemustiedon tuottajien välillä. (Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos 2022c.)

### **3 TAVOITE JA TARKOITUS**

Opinnäytetyön tavoitteena oli tuoda esille päämiesten näkemyksiä edunvalvontatavasta ja tuottaa Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistolle tietoa päämiesten näkemyksistä edunvalvontatyön toteuttamisen ja kehittämisen tueksi. Lisäksi tavoitteena oli kartoittaa, miten eläytymismenetelmä sopii päämiesten näkemysten esille tuomiseen. Opinnäytetyön laajempi tavoite oli tukea päämiesosallisuutta. Päämiesten osallisuuden vahvistaminen tukee heidän ihmis-oikeuksiensa toteutumista.

Kehittämistyön tarkoituksena oli tarkastella hyvää edunvalvontatapaa päämiesten kokemusten ja näkökulmien avulla. Päämiesten osallistaminen opinnäytetyön aineiston tuottamiseen oli ensiarvoisen tärkeää, ja saatu aineisto on

hyödynnettävissä työskentelyn kehittämiseksi edunvalvontatoimistoissa. Vastaavaa aineistoa ei ole aiemmin kerätty. Päämiesten osallistaminen opinnäytetyöhön tuotti parhaimmillaan heille osallisuuden ja merkityksellisyyden tunnetta.

Tämän opinnäytteen tutkimuskysymys on seuraava: Millaista on päämiesten kokemuksena heidän osallisuuttaan vahvistava edunvalvonta?

## **4 ELÄYTYMISMENETELMÄ JA AINEISTOKESKEISYYS**

Lähestymistapana kehittämistyössä oli aineistokeskeisyys ja menetelmänä eläytymismenetelmä. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkittavien näkökulmasta tutkimuskohteena olevia ilmiöitä. Laadullinen tutkimus perustuu laatuun, ei määrään. Laadullisen tutkimuksen teoreettinen viitekehys voi olla väljempi, tai sitä ei etukäteen kirjoiteta valmiiksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 7.)

Kvalitatiivinen tutkimus on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa. Aineisto kootaan todellisissa tilanteissa. Ihmisiä suositaan tiedon instrumentteina ja tutkija luottaa enemmän omiin havaintoihinsa sekä keskusteluihin tutkittaviensa kanssa kuin tietoon, joka on hankittu eri mittausvälineillä. Tutkijan pyrkimyksenä on paljastaa odottamattomia seikkoja. Lähtökohtana on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu. Tutkija ei määrää sitä, mikä on tärkeää. Tutkimuksessa suositaan metodeja, joissa tutkittavien ääni ja näkökulmat pääsevät esille. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti. Tutkimus toteutetaan joustavasti, ja suunnitelmia muutetaan olosuhteiden mukaan. Tapauksia käsitellään ainutlaatuisina, ja tulkinat suoritetaan sen mukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Hakalan (2018, 22) mukaan kvalitatiivista tutkimusta käytetään erityisesti silloin, kun halutaan mahdollistaa ääni tietylle rajatulle ihmisjoukolle, jolla sitä ei perinteisesti ole ollut.

### **4.1 Aineiston hankinta eläytymismenetelmän avulla**

Tutkimusmetodina eli tiedonhankintamenetelmänä on tutkimuksessa käytetty eläytymismenetelmää. Eläytymismenetelmä valikoitui parhaaksi vaihtoehdoksi tavoiteltavan tiedon luonteen ja tutkimuksen aiheen vuoksi. Tutkimuksen tekijällekin eläytymismenetelmä oli mielenkiintoinen ja uusi. Menetelmä sopi hyvin

tutkittavalle joukolle eli päämiehille. Menetelmä ei tarjoa automaattisia vastauksia tai ratkaisuja vaan pakottaa käyttäjänsä aktiiviseen teoreettiseen työhön (Eskola ym. 2018a, 74).

Eläytymisaineistoa voi tutkija kerätä myös haastattelun avulla. Haastattelu on hyvä vaihtoehto silloin, kun tutkimukseen osallistujan on syystä tai toisesta vaikea tuottaa kirjallista materiaalia. (Mönkkönen 2021, 112.) Tässä tutkimuksessa eläytymismenetelmän käyttö toteutui siten, että päämies vastasi muotoiltuun kehyskertomukseen omin sanoin. Päämiehen vastaus oli alkuperäisen suunnitelman mukaan tarkoitus nauhoittaa puhelimella. Käytännössä puhelimella nauhoituksesta luovuttiin, koska sen huomattiin häiritsevän vastaamista. Ensimmäisessä haastattelutilanteessa päämies katsoi kaiken aikaa pöydällä olevaa puhelinta.

Tutkijalla on eläytymismenetelmää käyttäessään mahdollisuus yhdistellä ja soveltaa erilaisia metodeja omien tutkimusintressiensä perusteella. Kirjoitetulla tarinalla ja keskustelun avulla kerätyllä tarinalla on selvä ero. Keskustelussa viestiä on mahdollista tarkentaa sen perusteella, miten keskustelun toinen osapuoli siihen reagoi. (Mönkkönen 2021, 112.)

Eläytymismenetelmä on kvalitatiivisen aineiston tiedonhankintamenetelmä, jossa vastaajille annetaan orientaatioksi lyhyt kertomus eli kehyskertomus. Vastaajien tehtävänä on joko jatkaa tätä kertomusta eteenpäin tai kertoa, mitä on tapahtunut, että on päädytty kehyskertomuksessa kuvailtuun tilanteeseen. (Nikanto & Eskola 2018, 385–386.) Eskola (1998, 10) tarkentaa vielä, että eläytymismenetelmätarinat eivät välttämättä ole kuvauksia todellisuudesta vaan mahdollisia tarinoita eli tarinoita siitä, mikä voi toteutua ja mitä eri asiat merkitsevät. Kehyskertomuksen asettelun vuoksi vastaajat ovat sopivan etäännytettyjä aiheesta, joka itsessään on hyvin henkilökohtainen heille (Nikanto & Eskola 2018, 386). Tutkimuksessa käytettiin kehyskertomuksena kysymystä, johon päämies vastasi. Kysymyksenasettelulla oli tarkoitus aktivoida päämiehen mielikuvitusta.

Eläytymismenetelmä kehitettiin 1960-luvulla yhdeksi vastaukseksi tutkimuksen tiedonkeruun eettisten ongelmien ratkaisemiseen. Perusidea on suora imitaa-

tio kokeellisesta ajattelusta; yhtä tekijää tai muuttujaa varioimalla toisten tekijöiden pysyessä samana on mahdollista selvittää sitä, miten tämä kyseinen muuttuja vaikuttaa tutkittavaan asiaan. Etuna eläytymismenetelmää käytettäessä on, että vastaajat voivat käyttää ihmisille tyypillisiä toimintatapoja: kieltä, ajattelua ja punnintaa todellisuutta konstruoivana tekijänä. Ajattelun samankaltaisuutta ei haeta kyselylomakkeen tarjoamalla muutamalla vaihtoehdolla, joista vastaaja joutuu valitsemaan itselleen vähiten sopimattoman. (Eskola ym. 2017, 267.)

Eläytymismenetelmässä vastaajat eläytyivät tilanteeseen, joka on esitetty kehyskertomuksessa. Eläytymismenetelmä sopii sen selvittämiseen, mitä ilmiö voisi olla, ei niinkään sitä, mitä ilmiö on. (Eskola ym. 2017, 268.) Kehyskertomuksen vaihtelu on eläytymismenetelmän keskeisin idea. Vaihtelu mahdollistaa aineiston analysoinnin ikään kuin kahdesti. Analyysin voi aloittaa esimerkiksi teemoitellen ja tyyppitellen. Sen jälkeen tehdään analyysi, jossa tarkastellaan kehyskertomuksen varioinnin vaikutusta eli sitä, mikä vastauksessa muuttuu, kun kehyskertomuksessa varioidaan yhtä tekijää. (Mts. 269.) Eskola ym. (2018a, 64) korostavat, että eläytymismenetelmäaineiston käyttökelpoisuuden kannalta tärkeää on kehyskertomuksen onnistuneisuus.

Tuomi ja Sarajärvi (2018, luku 3) selvittävät yhtä tapaa ratkaista aineiston riittävyys. Se on kylläntymispiste eli saturaatio. Saturaatiolla tarkoitetaan tilannetta, jossa tiedonantajat eivät tuota tutkimusongelman kannalta enää uutta tietoa ja aineisto alkaa toistaa itseään. Tietty määrä aineistoa riittää tuomaan esille sen teoreettisen peruskuvion, joka on mahdollista saada tutkimuskohteesta. Eskolan ym. (2018b, 12) mukaan hyvässä tutkimuksessa on yksi mielenkiintoinen ajatus tai idea, enempää ei tarvita. Olennaisinta on se, että tutkimus on kaikin tavoin uskottava.

Saturaation eli kylläntymispisteen määrittäminen on tehtävä jo tutkimussuunnitelmassa (Vilkkä 2021, 152). Hyvää edunvalvontatapaa selvitettiin tässä tutkimuksessa kehyskertomukseen vastaamalla. Päämiesten vastauksista tuli ilmetä sekä konkreettisia positiivisia että negatiivisia asioita edunvalvontatapaan liittyen. Lopullisesti kylläntymispiste tulee määritellä tutkimuksen aikana aineistoa tutkimuskysymykseen vertaillen. Tutkijan on muodostettava kriteerit,



joiden perusteella kylläntymispiste saavutetaan sekä otettava kantaa kriteerien toimivuuteen tutkimustekstissä. Toteaminen tutkimusaineiston kylläntymisestä ei riitä, vaan tutkijan on perusteltava missä asioissa ja millaisin ehdoin se toteutuu. (Mts. 152.) Tässä tutkimuksessa kylläntymispiste toteutui, kun päämiesten vastauksista ei noussut enää uusia hyvää tai huonoa edunvalvontatapaa kuvaavia, luokiteltavia asioita. Vastauksissa toistui samoihin kategorioihin luokiteltavia asioita eri tavoilla ilmaistuna.

Eläytymismenetelmätutkimuksessa riskinä ja huomioitavana seikkana on se, että kehyskertomukset saattavat toimia huonosti tai variointi voi epäonnistua. Vastaukset voivat jäädä hyvin pintapuolisiksi ja stereotyyppisiksi. Analyysi saattaa jäädä aineistonkeruun hurmiossa liian kevyeksi tai aineistosta saadaan irti enemmän kuin siinä todellisuudessa onkaan. Voimakkaat ennakkoletukset saattavat sokeuttaa tutkijan ja aineistossa havaitaan niitä asioita, joita siinä halutaan tai luullaan olevan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

## **4.2 Aineiston keräys**

Tutkijan on aineiston keräämistapaa pohtiessaan mietittävä, mikä on paras tapa tavoittaa halutunlaisia vastaajia ja miten saada heidät motivoitumaan tutkimukseen (Eskola ym. 2017, 279). Päämiesten tavoittamiseksi kasvokkain tehty tutkimus oli toimiva ja onnistunut. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelmassa toteutettavaksi oli alkuun ajateltu puhelimesta tehtävä haastattelu, mutta se vaihtui päämiesten kanssa kasvokkaiseksi tapaamiseksi. Palaverissa Päijät-Hämeen edunvalvontatoimiston johtavan yleisen edunvalvojan kanssa pohdittiin tapaamisen etua puhelimesta tehtävään haastatteluun verrattuna. Osallistavan kohtaamisen todettiin olevan päämiehille parempi vaihtoehto. Puhelinhaastattelu olisi ollut perusteltu kustannustehokkaana, vaivattomana ja ekologisena tapana haastatella päämiehiä, mutta osallisuuden toteutuminen sekä vahvistaminen tapaamisella oli tärkeää ja tuki tutkimuksen teoreettisen viitekehyksen eetosta.

Päijät-Hämeen edunvalvontatoimiston johtavan yleisen edunvalvojan johdolla sekä edunvalvojien ja edunvalvontasihteereiden avustuksella selvitettiin tutkimuksen osallistujajoukko. Edunvalvontatoimiston henkilökunta valitsi oman

tuntemuksensa avulla päämiesjoukosta sellaisia päämiehiä, jotka pystyvät sosiaaliseen kanssakäymiseen ja joille tutkimukseen osallistuminen on mahdollista ja jotka olivat halukkaita osallistumaan. Ensimmäinen kontakti potentiaaliin tutkimukseen osallistuviin päämiehiin oli tuttu edunvalvontatoimiston työntekijä. Johtava yleinen edunvalvoja soitti jokaiselle valitulle ja potentiaaliselle osallistujapäämiehelle. Osa heistä kieltäytyi, mutta suurin osa halusi osallistua tutkimukseen.

Ensimmäisessä yhteydenottopuhelussa päämiehiin johtava yleinen edunvalvoja kertoi tutkimuksesta sekä tutkimuksen tekijästä ja päämiehillä oli mahdollisuus kysyä tutkimukseen liittyviä asioita. Anonymiteetista ja tietojen hävittämisestä tutkimuksen jälkeen kerrottiin myös ensi puhelussa. Johtava yleinen edunvalvoja luovutti tämän jälkeen minulle nimi- ja puhelinnumerolistan tutkimukseen halukkaista osallistujapäämiehistä. Seuraavaksi otin yhteyttä päämiehiin. Tarkoituksena oli luoda oma ensikontakti puhelimitse ja sopia haastatteluajankohta ja -paikka. Jo puhelussa oli tärkeää luoda sellainen yhteys päämieheen, että hänen osallistumishalunsa jopa kasvoi. Puhelun jälkeen laitoin päämiehille tekstiviestinä vielä tiedot sovitusta tapaamisesta sekä omat yhteystietoni.

Päijät-Hämeen edunvalvontatoimistolta oli neljäksi tutkimushaastattelupäiväksi varattu neuvotteluhuone. Nojatuoleilla ja pöydällä kalustettu tila sopi hyvin haastattelutarkoitukseen. Tutkijalle on tarjolla monenlaisia keinoja ja väyliä valita tutkimuskohteelleen vähiten vaivaa aiheuttava ja ehkä houkuttelevin vastauspaikka (Nikanto & Eskola 2018, 389). Neuvotteluhuoneen rauhallinen sijainti ja vähäinen toimistomaisuus tukivat haastattelutilanteen rentoa tunnelmaa.

Tutkimukseen osallistui yhteensä seitsemäntoista päämiestä. Vanhin tutkimukseen osallistunut päämies oli syntynyt vuonna 1954 ja nuorin vuonna 1998. Edunvalvonnan suurin asiakasryhmä ovat 40–64-vuotiaat miehet. (Bister ym. 2020, 11). Tässä tutkimuksessa oli mukana 10 tähän suurimpaan asiakas ikäryhmään kuuluvaa päämiestä. Tutkija oli tutkimukseen osallistuville päämiehille vieras henkilö, joten molemminpuolinen tutustuminen ja kuulumisten vaihto sopi hyvin tapaamisen alkuun. Tapaamisella kerrottiin päämiehelle

tutkimuksesta, päämiehen anonymiteetista, vapaaehtoisuudesta ja tutkimuksen tarkoituksesta, tavoitteesta sekä tutkimuksen valmistumisaikataulusta. Päämiehille kerrottiin, että kaikesta voi kysyä, varsinkin jos jokin asia oli hänelle epäselvää tai mietitytti häntä. Tutkija luonnollisesti esitteli alussa itsensä. Päämiehelle selvitettiin, että ainoa asia, joka hänestä tallennettaisiin vastauksen lisäksi, oli syntymävuosikymmen. Tämä kerrottiin tehtävän siitä syystä, että eri-ikäisten tutkimukseen osallistuvien päämiesten osallisuus voidaan näin todentaa.

Edunvalvonnan asiakkaat jakautuvat epätasaisesti eri ikäryhmiin, ja tutkimustulosten saaminen eri-ikäisiltä päämiehiltä oli tärkeää. Tapaamisella tehtävän aineistonkeruun yhtenä etuna oli, että siinä voitiin varmistaa vastaajan kuulumisen valittuun kohderyhmään. Vastausten saaminen oli tehokasta. Vastajien kannalta etuna oli sosiaalinen tapahtuma, kokemus osallistumisesta edunvalvontatyön kehittämiseen tehtävän tutkimuksen avulla sekä mahdollisuus oman mukavuusalueen ulkopuolella oloon, mikä tuo ihmiselle mahdollisesti uuden kokemuksen.

Haastattelutilanne oli alkuperäisen tutkimussuunnitelman mukaisesti tarkoitus nauhoittaa puhelimella. Päämiehelle selostettiin, että nauhoite hävitetään tietoturvallisesti heti sen jälkeen, kun nauhoite on kirjoitettu muistiinpanoihin. Ensimmäisen haastattelun jälkeen nauhoittaminen jätettiin tekemättä ja siirryttiin tutkijan tekemiin muistiinpanoihin. Tutkijan arvion mukaan nauhoitus häiritsi päämiehen keskittymistä huomattavasti ja vaikeutti täten vastaamista. Tutkijan keskittyminen muistiinpanojen tekemiseen kirjoittamalla antoi päämiehille rauhan omaan ajatteluun ja keskittymiseen.

Eläytymismenetelmässä on tärkeää suunnitella etukäteen kehyskertomukset sellaiseen muotoon, että tutkimuksen vastaajajoukon on mahdollista eläytyä parhaalla mahdollisella tavalla. Ilmiötä ei tulisi rajata liikaa ja vastaajia kannustetaan hyödyntämään omaa mielikuvitusta ja ajattelua (Härkönen ym. 2022, 342).

Aikaa haastatteluun oli varattu 45 minuuttia. Ainoastaan yksi päämiehistä ei saapunut sovittuna aikana tapaamiseen. Kahden päämiehen kanssa sovittiin uudet tapaamisajat, koska heille tuli este saapua ensimmäiseen tapaamiseen.

Toisetkaan tapaamiset eivät heidän kanssaan toteutuneet. Tilalle hankittiin kokonaan uudet päämiehet. Yhtä päämiestä haastateltiin terveystyistä hänen kotonaan. Kolme päämiestä vastasi molempiin kehyskertomuksiin ja loput vastaajista vain yhteen kehyskertomukseen. Näin saatiin saman verran vastauksia molempiin kehyskertomuksiin: kymmenen kappaletta kumpaankin. Haastattelutilanteessa tutkija ohjasi keskustelua ja vastaamista, jos alkuun pääseminen oli päämiehelle vaikeaa. Haastattelut tehtiin kahden viikon aikana neljälle arkipäivälle ajoitettuina. Metsämuurosen (2009, 264) mukaan tutkija kirjaa hyvässä, laadukkaassa tutkimusraportissa ylös tutkittaviensa julkituomattoman, implisiittisen tiedon. Tutkijana pohdin tulkintavaaraa ja liiaksi ohjattavia kysymyksiä. Kysymyksiä on haastattelutilanteessa käytetty, jos on huomattu päämiehellä olevan haastavaa kertoa tai kuvata aloittamaansa aihetta.

### 4.3 Kehystarinat

Eskola ym. (2018a, 63) selvittävät, että vastaajalle annetaan kehyskertomukseksi kutsuttu orientaatio, jonka herättämien mielikuvien mukaan heidän tulee kirjoittaa pieni tarina. Eläytymismenetelmän käytön ytimessä on toimiva ja hyvin suunniteltu kehyskertomus sekä kehyskertomusten variointi, joka on eläytymismenetelmän toisista tiedonkeruutavoista erottava erityispiirre (Nikanto & Eskola 2018, 387).

Eläytymismenetelmässä vastaajat eläytyvät tilanteeseen, joka on esitetty kehyskertomuksessa. Vastaajalta ei saada tietoa hänen omista kokemuksistaan eikä käsityksistään, koska hänelle annetaan mahdollisuus kuvitteellisen kertomuksen esittämiseen. Menetelmä mahdollistaa aiheen tarkastelun oman ajattelun ulkopuolella: miten vastaajan mielestä ilmiötä voidaan käsittää. Olennaista kehyskertomuksessa on sen ymmärrettävyys vastaajille sekä se, että se herättää ajatuksia ja halun vastata. (Eskola ym. 2017, 268.) Tutkimuksen vastauksissa ilmeni runsaasti päämiesten omia näkemyksiä ja kokemuksia mutta myös näkökulmia siitä, mitä edunvalvonta voisi olla parhaimmillaan ja pahimmillaan.

Kehyskertomukset tutkimussuunnitelmassa olivat seuraavat:

- Tuttavallani on ollut edunvalvoja reilun vuoden ajan. Hänen ja edunvalvojan yhteistyö on sujunut heikosti. Mitä kaikkea on tapahtunut vuoden aikana?

- Tuttavallani on ollut edunvalvoja reilun vuoden ajan. Hänen ja edunvalvojan yhteistyö on sujunut hyvin. Mitä kaikkea on tapahtunut vuoden aikana?

Kehyskertomusten toimivuutta testattiin eri henkilöiden avulla ennen tutkimushaastatteluja. Ne toimivat testauksessa hyvin. Testiosallistujat saivat tiedon, että kysymyksessä oli testaus, eikä heidän vastauksiaan käytetä muuhun kuin mahdollisesti kehyskertomusten kehittämiseen. Vastaukset hävitettiin heti testauksen jälkeen turvallisesti. Käytännössä kuitenkin kehyskertomuksia muutettiin heti alkuun todellisten tutkimushaastattelujen alettua. ”Tuttavan” näkökulmasta kertominen ei toiminut vaan päämies kertoi omasta tai kuvitellusta näkökulmastaan. Tutkimuksessa käytetyt kehyskertomukset olivat lopulta seuraavanlaiset:

A-kehyskertomus:

- Millaisia asioita kuvittelisit sisältyvän siihen, että edunvalvonta ja yhteistyö sinun ja edunvalvonnan työntekijöiden kanssa sujuu hyvin?

B-kehyskertomus:

- Millaisia asioita kuvittelisit sisältyvän siihen, että edunvalvonta ja yhteistyö sinun ja edunvalvonnan työntekijöiden kanssa sujuu heikosti?

#### 4.4 Aineiston analyysi

Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka (2006) kuvaavat analyysillä tarkoitettavan empiirisen tutkimuksen yhteydessä arkisia asioita, kuten huolellista aineiston lukua, tekstimateriaalin järjestelyä, sisällön tai rakenteiden erittelyä, jäsentelyä (mitä aineisto sisältää, mistä aineistossa kerrotaan, missä määrin, millä tavoin). Analyysi voi olla sisällöllisen aineksen luokittelemista teemojen ja eri aiheiden mukaan. Ideana on saada kirjavasta ja mahdollisesti runsaasta tekstimäärästä tolkkua, kiteyttää tarinoiden sisältöjä tai rakennetta ja tutkia tutkimusongelman kannalta tärkeiden seikkojen esiintymistä teksteissä. Aineistoa siis tarkastellaan huolella. Tutkija lisää analyysin avulla aineiston informaatioarvoa: tiivistäen ja tulkiten ja käyden vuoropuhelua teorian, empirian sekä oman ajattelunsa kanssa. Lopputuloksena tutkijalla pitäisi olla kasassa jotain enemmän kuin vain alkuperäisaineistoa. On tärkeää kysyä, mitä sellaista aineistossa on, joka liittyy tutkimustehtävään. (Mt. luku 7.1.)

Analyysia suuntaa tutkimusongelma sekä se, ollaanko kiinnostuneita sisälöstä (mitä aineistossa on) vai kiinnitetäänkö huomio ilmaisuun ja kielenkäyttöön (esimerkiksi miten puhutaan ja miten perustellaan). Valinta määrittelee, miten tarkkaan aineistoa litteroidaan, onko tekstimateriaalia hyvä koodata ja kuinka tarkkaan. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006 luku 7.1.) Narratiivien analyysissä vastaukset luokitellaan erillisiin luokkiin esimerkiksi kategorioiden tai tapaustyyppien avulla (Heikkinen 2018, 181). Mönkkösen (2021, 115) mukaan eläytymismenetelmäaineiston riittävä määrä on noin 15–20 vastausta kutakin kehyskertomusta kohden. Mikäli aineisto tuotetaan jossain tilanteessa paikan päällä, on kirjoittamiselle hyvä varata aikaa 15–20 minuuttia. Tutkimuksessa suullisesti kerätyille aineistolle varattiin aikaa 45 minuuttia. Se riitti hyvin.

Mönkkösen (2021, 119–122) mukaan tarinallista analyysia aloitettaessa on hyvä tehdä aluksi itselle selväksi, mistä näkökulmasta tarinoita katsoo. Eläytymismenetelmällä hankittua aineistoa analysoidaan tavallisesti erilaisten sosiaalisten representaatioiden kautta, eli tutkitaan sitä, minkälaista sosiaalisesti jaettua arkiymmärrystä omasta elämästä tarinoissa kuvataan. Kielteisten ja myönteisten selitysten analysointi on ainakin kokeilumielessä tehtävä. Mönkkönen (2021, 121) kuvaa eläytymismenetelmällä tuotetun aineiston analyysia kolmena eri työvaiheena. Ensin aineisto kootaan yhtenäiseksi tiedostoksi. Toisessa työvaiheessa tehdään ensimmäinen analyysi. Huolellinen aineiston lukeminen useaan kertaan. Tässä vaiheessa tutkija tekee alustavia luokituksia, jotka vielä tarkentuvat analyysin edetessä. Toisessa vaiheessa analyysissa tutkija keskittyy variaation tuottamiin eroihin ja tekee samalla luokituksia niiden vaihtelusta. Tässä vaiheessa on mahdollista päätyä tulokseen, että variaatio ei tuottanut lisäarvoa merkittävästi mutta kuvasi tutkittavaa ilmiötä eri näkökulmista.

Narratiivinen tulkintakehys olettaa, että ihmisten kirjoitetut tekstit ja suullinen kerronta kuvastavat esimerkiksi kertojan unelmia, tunteita, pelkoja tai kertojan identiteettiä tai arvoja. Tarinoita analysoitaessa on varottava, ettei tehdä ylitulkintoja vastaajan motiiveista ja oletetuista taustoista tai ettei tarinoita pelkistettä liikaa. (Mönkkönen 2021, 121.) Nikannon ja Eskolan (2018, 386) mukaan eläytymismenetelmää käyttämällä tutkittavat voivat itse muodostaa käsityk-

sensä tutkittavasta asiasta. Syntyneisiin tarinoihin ei tule suhtautua todellisuuden kuvauksina vaan paremminkin asiaan liittyvinä ajattelun logiikoina ja heijastuksina niin kutsutusta todellisuudesta.

Aineisto koostuu Päijät-Hämeen edunvalvontatoimiston päämiesten vastauksista. Vastaajia oli seitsemäntoista ja kolme heistä vastasi molempiin kehyskertomuksiin, jotta molempiin kehyskertomuksiin saatiin yhtä monta vastausta. Vastaajissa oli kuusi naista ja yksitoista miestä. Kehyskertomuksissa annettiin vastaajille selkeä kysymys, johon oli luonnollista vastata kertomalla tai luettelemalla asioita, jotka vaikuttavat hyvän tai huonon edunvalvonnan toteutumiseen. Vastaukset vaihtelivat suuresti pituudeltaan. Lyhin vastaus sisälsi 15 sanaa, pisin 123 sanaa. Molempiin kehyskertomuksiin saatiin sekä lyhyempiä että pidempiä vastauksia. Vastauksen sisältäessä vastaajan kertomia esimerkkitapauksia käytännöstä oli vastaus luonnollisesti pidempi.

Haastattelutilanteessa jokainen vastaus kirjoitettiin omalle A4-paperilleen. Samalla vastaukset koodattiin erikseen joko tunnuksella A-kehyskertomus (positiivinen) tai B-kehyskertomus (negatiivinen). Vastauspaperiin kirjattiin vastaajan syntymävuosikymmen. Vastaukset kirjoitettiin puhtaaksi eli litteroitiin haastattelupäivinä Word-tekstinkäsittelyohjelmalla ja tallennettiin tutkijan tietokoneelle omaan tiedostoon.

Eskolan ym. (2017, 287) mukaan eläytymismenetelmäaineistoon on syytä tutustua ennen analyysitavan valintaa. Aineistoa kannattaa lähestyä aineistolähtöisesti esittämällä aineistolle kysymyksiä. Tämän tutkimuksen vastausaineistoja luettiin aluksi läpi moneen kertaan. Aineistoa peilattiin teoreettiseen viitekehukseen eli osallisuuteen. Aineistoon perehtymisen jälkeen ja ennen varsinaista analyysia valittiin tarkastelunäkökulmaksi eri osatekijöiden vertailu, eli sanoja ja ilmaisuja. Sanoja ja ilmaisuja luokiteltiin ensin alaluokkiin ja niiden perusteella yläluokkiin. Vastauksia katsottiin yksilön mielen sisäisinä tarinoina.

Kerronnallinen tutkimus kohdistaa huomionsa kertomuksiin ja kertomiseen tiedon välittäjänä sekä rakentajana (Heikkinen 2018, 172). Vastauksista hahmoteltiin ensin yhteneväisiä teemoja ja niitä koottiin sähköiseen muotoon Word-tekstinkäsittelyohjelmalla sekä vielä erikseen A4-papereille kirjoittamalla. Teemoittelua tehtiin A4-papereille värien avulla visualisoiden. Mönkkönen (2021,

122) korostaa, että aineisto tulee huolellisesti lukea moneen kertaan, jotta siitä on mahdollista tunnistaa tarinoihin liittyviä merkityskokonaisuuksia. Ensinnäkin aineistosta etsitään vastauksia omiin tutkimuskysymyksiin (Eskola ym. 2017, 289). Tutkimuskysymys tulostettiin huoneentauluksi tutkijan työhuoneeseen, koska ajatus piti fokusoida siihen koko työskentelyprosessin ajan.

#### **4.5 Uskottavuuden elementit**

Heikkisen (2018, 184) mukaan tutkijan kyky ymmärtää vastaajaa perustuu siihen, että hänen tulkintansa syntyy merkityksellisessä vuorovaikutuksessa tutkimuskohteen kanssa. Rytivaara ym. (2022, 315) kuvaavat uskottavuuden kriteerinä tarkoittavan sitä, että aineisto vastaa tutkimukseen osallistuneiden todellisuutta ja että tulokset tutkimuksesta ovat totuudellisia. Ihmisen konstruktiot todellisuudestaan ovat usein laadullisen tutkimuksen kohteena. Uskottavuuden lisäämiseksi tutkijan on hyvä pohtia miten omassa tutkimuksessaan pääsisi mahdollisimman lähelle tutkittavien konstruktioita. Eläytymismenetelmätutkimuksen uskottavuuteen liittyy erityisesti kolme tekijää, aineiston keräämistä, aineiston koko ja kehyskertomuksen valmistelu. (Rytivaara ym. 2022, 315.) Aineiston keräämistä on jo kuvattu raportissa aiemmin.

##### **4.5.1 Aineiston koko**

Rytivaaran ym. (2022) mukaan kylläntymisen käsite on relevantti aineiston riittävää kokoa mietittäessä. Eläytymismenetelmällä tuotetun aineiston suuruutta esitellessä voisi olla järkevää ilmoittaa aineiston vastaajien määrä, aineiston sanamäärä ja tuotettujen vastausten pituuksien hajonta (tämän tutkimuksen vastauksissa 12–150 sanaa). Loppujen lopuksi aineiston riittävä koko selviää sen mukaan, onko aineistolla mahdollista vastata tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen tarkoitus, tutkimusongelma ja aineiston laatu selvittävät sen, mikä määrä aineistoa on riittävä. Eläytymismenetelmässä riittävän aineiston saturaatiopiste toteutuneekin vastaajien määrän, vastauksien pituuden ja aineiston sisällön keskinäisessä suhteessa. Näin tavoitteena on varmistaa vastaajien ja aineiston todellisuuksien vastaavuus eli se, että aineisto kertoo laajasti vastaajien erityyppisiä tapoja ymmärtää tutkittavaa ilmiötä. (Rytivaara ym. 2022, 317–319.)



Tutkimuksessa vastaajien määrä oli seitsemäntoista ja kolme vastaajista vastasi molempiin kehyskertomuksiin. Saturaatiopiste saavutettiin, kun vastauksista ei enää ilmennyt uusia asioita ja tutkimuskysymykseen saatiin vastauksia. Kumpaankin kehyskertomukseen saatiin kymmenen vastausta. Päämiesten vastauksissa toistuivat samat asiat eri tavoilla sanoitettuina.

#### **4.5.2 Kehyskertomus**

Kehyskertomus oli avainasemassa. Kehyskertomus johdatti vastaajat vastaamaan tutkittavaan ilmiöön, ja vastaajat pystyivät samaistumaan kuvattuihin tilanteisiin. Vastaajan on ymmärrettävä helposti kehyskertomus. Käytetyn kielen on oltava vastaajalle ymmärrettävää ja sanaston tuttua. Onnistunut aineisto edellyttää tätä. Erityisryhmien kohdalla on huolehdittava, että käytetyt käsitteet ovat ymmärrettäviä. (Rytivaara ym. 2022, 319.)

Kehyskertomukset oli testattu ennen tutkimuksen tekemistä pienellä vastaajajoukolla. Testivastaukset tuottivat tutkimuskysymykseen tarvittavaa aineistoa. Kolmannen persoonan eli ”tuttavan” käyttö olisi ollut perusteltua, koska tällöin vastaaja etäännyttäisiin pohtimaan asiaa kuvitteellisen henkilön asemasta. Eläytymismenetelmälle tyypillinen tapa on kolmannen persoonan käyttö. Lisäksi käytettäessä sukupuolineutraalia toimijaa kehyskertomuksessa voi vastaaja mahdollisimman avoimesti rakentaa oman tulkintansa ja kertomuksensa. (Rytivaara ym. 2022, 320.) Heti haastattelujen alussa havaittiin, että tutkimukseen vastaajien oli selkeästi haasteellista vastata kolmannen persoonan eli ”tuttavan” näkökulmasta. He tuottivat vastauksensa suoraan ensimmäisessä persoonassa, omaan näkökulmaan tai kuvitelmaan peilaten. Kehyskertomusta muutettiin tämän tultua esiin.

## **5 PÄÄMIESTEN NÄKEMYKSIÄ EDUNVALVONNASTA SEKÄ KEHITTÄMISKOHTEITA NIIDEN PERUSTEELLA**

Tutkimuksessa tuotiin esiin päämiesten oma ääni ja tehtiin näkyväksi heidän osallisuuttaan tukevia elementtejä. Osallisuuden ytimessä on yksilöllinen kokemus siitä, että on merkityksellinen osa yhteisöä ja se perustuu yhteenkuuluvuuden tunteeseen (Heimonen ym. 2021, 16). Osallisuuden kokemuksella omassa elämässä on merkitystä myös päämiesten vastauksia luokiteltaessa

ja analysoitaessa. Päämiesten kertomuksista esille nousseita asioita on taulukoitu ensin kehyskertomusversioittain. Tämän jälkeen ilmaisia on luokiteltu alaluokkaan sen perusteella mikä tarve päämiehen ilmaisusta nousee. Kuvassa on luokitteluesimerkki A-kehyskertomusaineistosta (kuva 3).

Päämiehen ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka
Tällaista hyvän edunvalvonnan pitäisi olla, tapaamista ja puhumista	Tunne siitä, että on osallisena omassa prosessissaan	Mahdollisuus vastavuoroisuuteen
Kotiin tuli kirje työntekijä muutoksista ja se oli hyvää palvelua.	palvelupalaute Tiedottaminen muutoksista	Luottamus edunvalvontaan
Kun oon pyytänyt, niin tapaaminen on järjestetty	Omien tarpeiden esilletuonti	Toive kohdatuksi tulemisesta
Ihmisen täytyy voida tulla kuulluksi	kuulluksi tuleminen Omien tarpeiden esilletuonti	Toive kohdatuksi tulemisesta
Luotan että minuun otetaan yhteyttä, jos tilin pohja häämöttää	Luottamus raha-asioiden tiedottamiseen	Luottamus taloudelliseen edunvalvontaan
Ihmisen täytyy pystyä kertoa omista tarpeista.	Omien tarpeiden esilletuonti Luottamus Tunne siitä, että asiakasta arvostetaan	Osallisuus omassa prosessissa
Yhteistyö edunvalvonnan kanssa on sujunut hyvin	Tunne siitä, että on osallisena omassa prosessissaan	Osallisuus omassa prosessissa
Pakolliset laskut tule maksettua ajallaan	Luottamus raha-asioiden tiedottamiseen	Luottamus taloudelliseen edunvalvontaan

Kuva 3. Alaluokittelu: millainen on hyvä edunvalvontatapa.

Kuvassa on luokitteluesimerkki B-kehyskertomusaineistosta (kuva 4).

En ole uskaltanut ottaa yhteyttä, kun aina saa nyrpeää palvelua.	Tarve ystävälliseen ja asiakasta arvostavaan asiakaspalveluun	Osallisuus omassa prosessissa
En ole saanut selvitystä asioihini vaikka olen moneen kertaan pyytänyt.	Tarve kuulluksi tulemiseen, oman elämänsä asian tuntijana pitämiseen	Toive kohdatuksi tulemisesta
Jännitän soittamista edunvalvontaan, kun kemiat ei kohtaa.	Tarve ystävälliseen ja asiakasta arvostavaan kohtaamiseen	Osallisuus omassa prosessissa
Joskus tuntuu, että on äkäistä ja kiukkuista kun soittaa.	Tarve ystävälliseen ja asiakasta arvostavaan kohtaamiseen	Osallisuus omassa prosessissa
Edunvalvojan pitää ymmärtää mun haasteet ja tajuta mun kokonaistilanne.	Tarve tulla kuulluksi enemmän, jotta saa tuotua esille koko elämäntilanteen	Osallisuus omassa prosessissa

Kuva 4. Alaluokittelu: millainen on huono edunvalvontatapa.

Vastauksista luokiteltiin eri kategorioihin kuuluvia tarpeita. Tulokset vahvistavat päämiesten tarpeita ja odotuksia edunvalvonnasta. Osallisuutta koskevaa varhaisempaa tutkimustietoa on hyödynnetty analysoinnissa. Saturaatiopiste määritettiin vastausten sisältämien samaan kategoriaan liitettyjen ilmaisujen perusteella. Saturaatiopiste saavutettiin tässä tutkimuksessa viidennentoista vastauksen kohdalla. Sen jälkeen uusia asioita sisältäviä ilmaisuja ei enää aineistosta noussut esiin. Samoja aiheita käsiteltiin vastauksissa eritavoilla sanoittaen. Yhteenvedona voidaan kertoa, että vastaukset sisälsivät esimerkiksi kohtaamiseen, sopimiseen, perusteluihin, vuorovaikutukseen ja palveluun liittyviä asioita. A-kehyskertomukseen vastasi ensin kahdeksan päämiestä ja yksi heistä vastasi myös B-kehyskertomukseen. Seuraavaksi yhdeksän päämiestä vastasi B-kehyskertomukseen sekä kaksi heistä myös A-kehyskertomukseen. Aineistoa on riittävästi, kun siitä on hahmoteltavissa suurempia kokonaisuuksia, joihin uudet vastaukset tuovat ainoastaan vahvistusta (Eskola ym. 2017, 286). Tämä vaati aineiston läpikäyntiä useaan kertaan. Vastauksia analysoitaessa niitä luettiin aluksi kehyskertomusversioittain sekä myös yhtenä kokonaisen aineistona.

Tässä tutkimuksessa variaation vaikutus ei ollut selvä. Osa päämiehistä ikään kuin kieltäytyi vastaamasta kehyskertomuksen kysymykseen, vaan he käänsivät sen pääläelleen. Mikäli tapaamisilla vastauksiin ei olisi kirjoitettu kumpaanko kehyskertomukseen vastaus oli, niin myöhemmin vastauksia lukiessa ei se olisi selvinnyt. Monessa vastauksessa päämies kertoi niin myönteisiä kuin kielteisiäkin asioita huolimatta kehyskertomuksen muuttujasta. Analysoitaessa aineistoa A-kehyskertomuksen vastauksia siirrettiin B-kehyskertomusten vastausten joukkoon ja päinvastoin.

Variaatio ei tuottanut merkittävää lisäarvoa, mutta toi tutkittavalle ilmiölle erilaisia näkökulmia. Narratiivinen tulkintakehys olettaa, että ihmisen suullinen kertonta kuvastaa esimerkiksi kertojan unelmia, pelkoja, tunteita, arvoja tai identiteettiä (Mönkkönen 2021, 121). Päämiesten vastauksissa sekoittuivat siis hyvin toimivat ja huonosti toimivat asiat edunvalvontaan liittyen, vaikka vastattavana oli vain yksi kehyskertomus. Kolmannen persoonan käyttö vaihdettiin kehyskertomuksissa ensimmäisen persoonan käyttöön ensimmäisten tutkimushaastattelujen jälkeen ("tuttava" vaihdettiin "millaisia asioita sinä" -muotoon). Päämiesten saattoi olla vaikeaa pohtia asiaa toisen henkilön näkökulmasta.

Puutteellinen mentalisaatiokyky on yhteydessä elämänhallinnan ja ihmissuh-  
teiden ongelmiin, psyykkisiin häiriöihin, päihdeongelmiin sekä varhaisiin trau-  
makokemuksiin (Pajulo ym. 2015).

Analyysivaiheessa tehdyn kategorialuokittelun pohjalta vastauksista oli tulkit-  
tavissa asioita, joita hyvän edunvalvontatavan toteuttamiseksi tulee kehittää.  
Päämiesten kokemusten ja näkemysten pohjalta heidän osallisuuttaan  
omassa elämässään ja siihen liittyvässä päätöksenteossa tulee lisätä. Edun-  
valvontatyössä tulee rohkaista päämiesten mahdollisuuksia kuulluksi tulemi-  
seen. Karjalaisen ym. (2021, 18–19) tutkimuksen mukaan osallisuutta vahvis-  
tavassa aikuissosiaalityössä ominaispiirteitä tehostetussa yksilötyössä ovat ti-  
viit tapaamiset sekä oikea-aikainen ja intensiivinen tuki. Työn perusta on luot-  
tamuksellinen vuorovaikutussuhde, jossa asiakasta kannatellaan, kun tulee ta-  
kapakkeja tai asiat eivät etene toivotulla tavalla. Asiakkaan taloudellisen toi-  
mintakyvyn kautta vahvistetaan osallisuutta. Osallisuutta vahvistavassa edun-  
valvontatyössä tulee hyödyntää samoja elementtejä.

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen (2022a) mukaan haluttaessa edistää  
kaikkien osallisuutta tulisi noudattaa osallisuuden edistämisen periaatteita. 1)  
Ihminen voi omaehtoisesti osallistua toimintaan tai palveluun. 2) Osallistuja  
kohdataan arvostaen ja kategorisoimatta, hänen kanssaan etsitään yksilöllisiä  
ratkaisuja. 3) Palvelua tai toimintaa kehitetään yhdessä, koska osallistujan vai-  
kuttamismahdollisuudet vahvistuvat toiminnassa. 4) Ihminen pääsee osaksi it-  
selleen tärkeään yhteisöön. Yksin ja omiin oloihinsa jääneet löydetään ja saa-  
daan mukaan toimintaan. 5) Ihminen pääsee kokemaan yhteistä hyvää ja voi  
osallistua sen tuottamiseen ja jakamiseen tasavertaisena toisten kanssa. 6)  
Ihminen kokee arvostusta, kiitosta ja yhteyttä toisiin ihmisiin. Osallisuutta li-  
säävät keinot juurtuvat jatkuvaan toimintaan (THL 2022a.)

Valtionhallinnon arvoja ovat avoimuus, hyvä asiakaspalvelu ja palveluperiaate  
(Bister ym. 2020, 18). Arvoja on hyvä käsitellä edunvalvonnan työntekijöiden  
kanssa. Yhdessä työskennellen ja arvoja auki keskustellen niiden konkreti-  
sointi arkityöhön toteutuu.

Tutkimuksen perusteella edunvalvontatoimistojen työntekijät tarvitsevat säännöllistä koulutusta vuorovaikutustyöhön. Erityistä tukea tarvitseva asiakas-kunta edellyttää motivoituneita, työnsä tärkeyden ja tarkoituksen ymmärtäviä työntekijöitä. Kehittämismotivatio on osa ammattitaitoa, jotta monimutkaisiin muutoksiin ja haasteisiin pystytään vastaamaan (Karjalainen ym. 2021, 21). Käytännössä työn suuri määrä saattaa aiheuttaa sen, että koulutuksiin ei osallistuta ja oman työn sekä työskentelytaitojen kehittäminen ei toteudu. Päämiesten kohtaaminen ja vuorovaikutustyö heidän kanssaan saattaa jäädä liiallisen työmäärän vuoksi kokonaan tekemättä. Karjalainen ym. (2021, 18) korostavat johtamiskulttuurin muutosta, mikä aidosti mahdollistaa jalkautuvan ja toimistojen ulkopuolella tehtävän työn. Edunvalvontatyössä haastetta saattaa aiheuttaa laskennallisesti ”oikealle” tasolle määritetty edunvalvojan vastuulla ja hoidettavissa oleva päämiesmäärä. Päämiesmäärä ei kerro totuutta työ-määrästä. Huomioon tulisi ottaa myös päämies materiaalin sisältö.

Kivinen ym. (2020, 277) toteavat, että osallistamalla asiakasta asetetaan hänelle myös vaatimuksia ja sitä kautta osallistetaan yksilö osaksi julkisen vallan hallintakoneiston mukaista tavoiteltavaa normaaliuden ihannetta. Päämiesten osallistaminen omien asioiden käsittelyyn antaa heille valtaa ja vastuuta sekä normaaliuden tunnetta. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan todeta, että päämiehet kokevat osattomuutta ja ulkopuolisuutta omien asioidensa hoidossa. Päämiehillä on kokemustietoa siitä, miten edunvalvonta parhaiten toimii. Päämiehet tarvitsevat rohkaisua mielipiteidensä esittämiseen, aitoa kuuntelua ja tasavertaista vuorovaikutusta. Osallinen ihminen tulee kuulluksi itsenään ja saa vaikuttaa elämänsä kulkuun sekä yhteisiin asioihin. Osallisella ihmisellä on kokemus omasta merkityksellisyydestä kokonaisuuteen. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2022a.)

Karjalaisen ym. (2021, 27) tutkimuksen mukaan sosiaalityössä on tärkeää, että toiminta on tietoisista ja pohjautuu sen perusteella tehtyihin valintoihin. Ammatillainen tiedostaa, että kaikki arkipäivän toiminnat ja valinnat johtavat tiettyihin vaikutuksiin. Työn tietoperustaa on mahdollista rakentaa tietoisempaan suuntaan siten, että tunnistaa oman työnsä vaikutuksia niin yksilö-, yhteisö- kuin yhteiskunnan tasolla. Tämä on erittäin tärkeää ymmärtää ja soveltaa myös edunvalvontatyössä. Reflektoinnista, vertaistuesta ja mentoroinnista olisi varmasti hyötyä jokapäiväiseen työskentelyyn.

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Hyvän edunvalvontatavan tutkiminen päämiehiä osallistamalla mahdollistui tutkimuksen tekijän oman position avulla edunvalvontatoimiston työntekijänä. Tutkimuksen tekijän työskentely edunvalvojana toisessa edunvalvontatoimistossa kuin missä tutkimukseen osallistuneet päämiehet ovat asiakkaina antoi tilaisuuden molemminpuoliseen objektiiviseen aiheen tarkasteluun. Opinnäyte-työn tavoite toteutui, kun ainutlaatuinen ja arvokas tutkimusaineisto kerättiin päämiehiltä. Eläytymismenetelmä aineistonkeruumenetelmänä sopi hyvin päämiesten näkemysten selvittämiseen. Eskolan ym. (2018c, 386) mukaan eläytymismenetelmää käytettäessä vastaajat käyttävät ihmiselle tyypillisiä toimintatapoja, kuten ajattelua, kieltä ja punnintaa jäsentäessään todellisuutta. Eläytymismenetelmä sopii monipuolisena aineistonkeruumenetelmänä käytännönläheisiin selvityksiin.

Päämiehille kerrottiin haastattelutapaamisella heidän tärkeästä roolistaan tutkimuksessa. Tutkimukseen osallistumisen avulla päämiesten osallisuutta vahvistettiin ja edunvalvontatyötä tullaan kehittämään. Raivion ja Karjalaisen (2013, 13) mukaan osallisuus on toisaalta eräänlainen arvotavoite, toisaalta toimintaa eli ihmisten osallistumista. Päämiehet olivat erittäin tyytyväisiä ja otettuja mahdollisuudestaan osallistua tutkimukseen. Jokainen päämies toi tämän omalla tavallaan esille. Myönteiset kohtaamiset ja niistä muodostuvat ihmissuhteet luovat elämään merkityksellisyyden ja luottamuksen tunteen. Niiden avulla ankkuroidumme yhteiseen maailmaan. (Heimonen ym. 2021, 4.)

Etukäteen ei ollut tietoa siitä mitä päämiehet tulevat kertomaan. Yleisesti ottaen osallisuudella tarkoitetaan vaikutusmahdollisuuksien takaamista yksilölle omien asioidensa hoitamisessa (Kivinen ym. 2020, 275). Tutkimuskysymyksenä oli: ”millaista on päämiesten kokemuksena heidän osallisuuttaan vahvistava edunvalvonta”. Tutkimustulosten perusteella päämiehet kokevat osallisuutensa vahvistuvan kasvokkaisissa kohtaamisissa sekä heidän voidessaan osallistua omien asioidensa hoitoon ja päätöksen tekoon. Päämiehet arvostavat palveluaikojen joustavuutta, työntekijöiden vuorovaikutustaitoja ja vaihtumattomuutta. Käyttövara on päämiesten päivittäiseen toimintaan vaikuttava te-

kijä. Siitä sopiminen yhteisymmärryksessä ja perustellen on erittäin merkityksellistä. Muutoksia ei missään nimessä tulisi tehdä keskustelematta tai sopimatta.

Edunvalvonnassa työaika tulee priorisoida päämiesten tapaamisiin. Työntekijät hyötyvät säännöllisistä vuorovaikutuskoulutuksista, työnohjauksesta ja kollegoiden säännöllisestä keskinäisestä reflektoinnista. Valtionhallinnossa yhteinen arvoperusta muodostuu toiminnan tuloksellisuudesta, avoimuudesta, luottamuksesta, laadusta ja vahvasta asiantuntemuksesta, palveluperiaatteesta, puolueettomuudesta, riippumattomuudesta, tasa-arvosta ja vastuullisuudesta (Valtiovarainministeriö s.a.) Työyhteisössä pidettävät arvokeskustelut ja arvojen konkretisointi arkityöhön on jokaisen työyhteisön vastuulla.

Päämiehet tarvitsevat tukea ilmaista itseään tehokkaammin. Tutkimustuloksissa tämä tuli selkeästi esille. Kukkonen ja Isola (2021, 105) korostavat, että ihmisellä täytyy olla syy toimimiseen, kiinnostusta toimintaan osallistumisesta ja toivoa siitä, että hänen toiminnallaan on jokin merkitys. Isola ym. (2017, 29) puolestaan tähdentävät, että ihmisellä on oltava yhteys omiin tarpeisiin ja voimavaroihin, jotta hän kykenee olemaan osallinen omassa elämässään. Osallisuus on erilaisiin vaikuttamisprosesseihin liittymistä. Vaikuttamisprosesseissa neuvotellaan resurssien jakamisesta, merkityksellisyydestä ja arvon muodostumisesta. Käänteentekevää voi voimattomuuden keskellä olla kokemus siitä, että pystyy liikauttamaan jotakuta tai jättämään jäljen itsen ulkopuolelle. Voi syntyä aitoa osallisuutta ja tahtoa tavoitella enemmän. (Mts. 29.)

Gothonin ym. (2016, 19) mukaan osallisuus ei toteudu, jos ammattilaiset toimivat yksilön puolesta. Työskenneltäessä päämiesten kanssa luottamuksen syntyminen on tärkeää. Päämiesten mukaanotto palveluiden kehittämistyöhön saattaisi olla antoisaa, tuloksellista ja osallistavaa. Ihmisellä täytyy olla luottamusta siihen, että hänen ajatuksensa ja toimintatapansa kuullaan ja niitä pidetään merkityksellisinä ja tarpeellisinä siinä yhteisössä, jossa hän on. (Kukkonen & Isola 2021, 105.)

Luottamus, arvostus ja kunnioitus ovat keskeisiä osallisuuden edellytyksiä (Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos 2022b). Pulkki ja Pulkki (2017, 58) tähdentävät, että kestävä kehityksen politiikassa palvelujen tuotantoa ei tule liiaksi

laskea keskitettyjen palvelujen tai teknologian varaan. Kestävän kehityksen turvaaminen edellyttää, että hoitoa ja hoivaa antaa ihminen aina kun se vain on mahdollista. Erityisesti toiminnoissa, joissa inhimillinen vuorovaikutus on keskeistä, tulisi se toteuttaa ihmisen toimesta. Edunvalvontatyössä juuri inhimillinen vuorovaikutus on keskeistä.

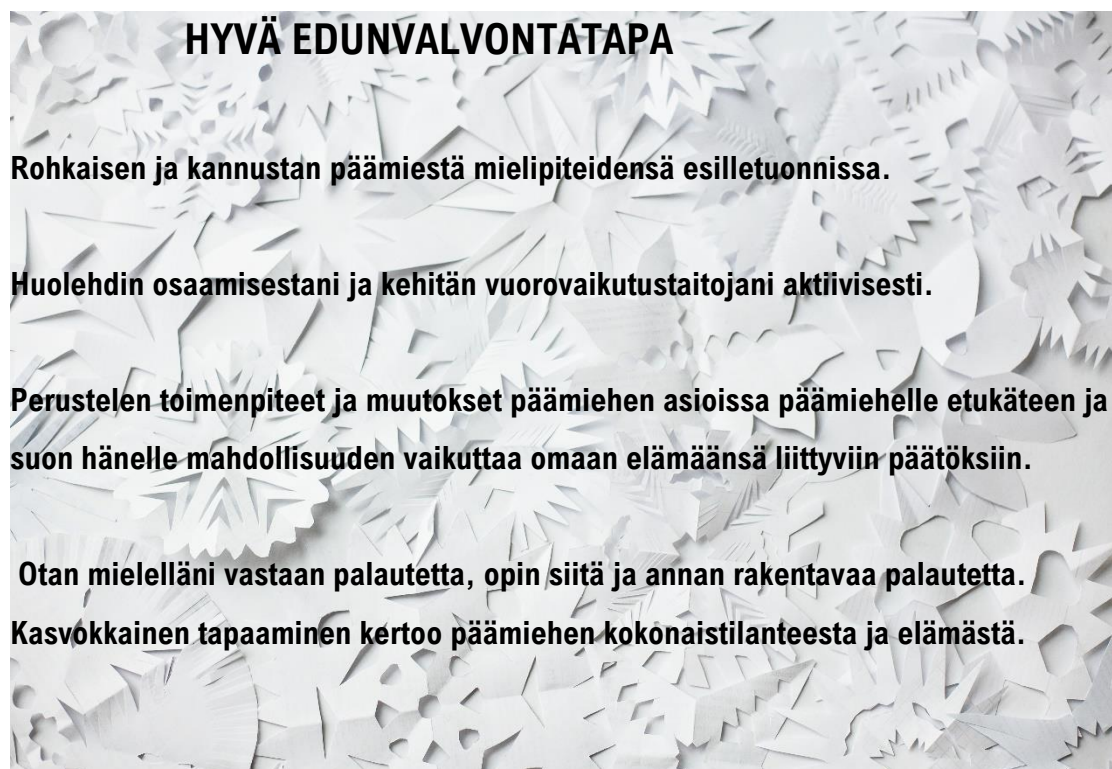
Ihminen kohdataan kunnioittavasti. Kohtaamistilanteissa on esimerkiksi hyvä antaa ihmisille aikaa ja tilaa tehdä päätöksiä. (Kukkonen & Isola 2021, 105.) Päämiehen oma subjektiivisuus, oma pystyvyys ja avuntarve tulisi huomioida edunvalvontatyössä. Tutkimustuloksissa kunnioittavan kohtaamisen tarve ilmeni selvästi. Kunnioittavaa kohtaamista on monenlaista. Ihminen, joka ei kykene osallistumaan aktiivisesti toimintaan, koska puhe on alkanut kadota tai keho ei enää taivu, voi tästä huolimatta olla muihin yhteydessä. Muistamisongelmat voivat hankaloittaa yhteydenpitoa tai toimintaan osallistumista. Ihmisten välisessä kanssakäymisessä katseet, eleet ja kosketus ovat osallisuuden kokemusta lisääviä keskeisiä asioita. (Mts. 105.)

Osallisuuden kokemuksella on suuri merkitys siihen, millaisen osan potentiaalisesta toimintakyvystään ihminen käyttää (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2022a). Isolan ym. (2017) mukaan osallisuuden mittaaminen on vaikeaa, koska se on jotakin, mikä tapahtuu ihmisten välisissä katseissa, kosketuksessa, kielessä ja liikkeissä. Osallisuutta omassa elämässä lisätään vaalimalla yksilön autonomiaa, vahvistamalla elämän ennakoitavuutta ja lisäämällä elämän hallittavuutta sekä toimintaympäristön ymmärrettävyyttä. Elämän hallittavuuteen ja ymmärrettävyyteen vaikuttaa jo se, miten kunnioittavasti tai epä-kunnioittavasti ihmiselle esitetään vaihtoehdot palveluissa tai suodaanko ihmiselle aikaa ja tilaa pohtia päätöstään. Ihmisen pysyessä rauhallisena hän pysyy käsittelemään informaatiota sekä ottamaan itseä koskevat asiat haltuun ja myös ottamaan niistä vastuun sekä vaikuttamaan niihin. (Isola ym. 2017, 25.)

Tutkijan roolin merkitys kasvokkaisessa tapaamisessa sai positiivisen merkityksen. Tutkijan oli mahdollista auttaa ja rohkaista päämiestä vastaamaan esimerkiksi silloin, jos tämä kertoi kovasti jännittävänsä. Tutkijan oli mahdollista käyttää apukysymyksiä tarvittaessa. Kasvokkainen tapaaminen oli osallistava ja päämies oli mukana voimaannuttavassa vuorovaikutustilanteessa.



Tutkimustulosten perusteella on tehty huoneentaulu edunvalvonnan työntekijöille (kuva 5).



Kuva 5. Edunvalvonnan huoneentaulu

Huoneentaulu on konkreettinen muistuttaja ja parhaimmillaan ajatuksia sekä keskustelua herättävä. Huoneentaulu kiteyttää päämiesten näkemysten kautta hyvää edunvalvontatapaa. Päämiehen rohkaiseminen ja kannustaminen omien mielipiteidensä esilletuonnissa kuuluu hyvään edunvalvontatapaan. Palvelun käyttäjälle kokemus omasta osallisuudestaan syntyy muun muassa vaikutusmahdollisuuksista ja tiedonsaannista eri vaihtoehdoista. Aito dialogi on edellytys asiakkaiden ja viranomaisten välillä. Asiakkaiden kokemustieto tulee ottaa suunnitelmien ja päätösten perustaksi. (Raivio & Karjalainen 2013, 14.)

Työntekijöiden osaaminen ja ammattitaito tulee pitää korkealla tasolla. Edunvalvontatyötä tehdään erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden parissa. Raivio ja Karjalainen (2013, 28) tuovat esille, että erityisesti erilaiset yhteiskunnallisen toimintakykyisyyden rajoitteet vaativat yhteiskunnalta osallisuutta turvaavia ja tukevia palveluja ja erityistoimia. Rajoitteita ovat esimerkiksi sairaus tai vamma, päihde- ja mielenterveysongelmat sekä kielitaidottomuus. Vaativa edunvalvontatyö edellyttää työntekijän osaamisen ylläpitoa ja päivittämistä.

Päämiehen osallisuutta tuetaan ottamalla hänet mukaan omien asioidensa käsittelyyn. Se lisää myös päämiehen hyvinvointia. Itsemääräämisoikeuden puute ja vaikeus hallita omaa elämäänsä ovat yksi osattomuuden ilmentymä (Kokkonen ym. 2013, 42). Terveys- ja hyvinvoinnin laitos (s.a.) mainitsee viimeaikaisen tutkimuksen perusteella niukkuuden aiheuttavan muutoksia myös aivoissa. Osa sisäisestä kapasiteetista piiloutuu aineellisessa niukkuudessa, kun yhteys omiin tarpeisiin ja potentiaaliin katkeaa. Elämä etenee sinitellen päivä kerrallaan ja tulevaisuudenusko katoaa.

Palautteen antaminen ja vastaanottaminen on elinikäistä opittavaa meille kaikille. Hakanen (2017) kiteyttää palautteen olevan työelämän pienin suuri asia. Parhaimmillaan se kannustaa kehittymään ja energisoi. Ihmisen autonomiaa lisää se, että hän tulee kunnioittaen ja arvokkaasti kohdatuksi (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos s.a.)

## **7 EETTISYYS**

Tutkijalla on institutionaalinen asema. Mitä avoimempi tiedonkeruumenetelmä on, sitä haastavampaa on punnita etukäteen tutkimusasetelman mahdollisia eettisiä ongelmia. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 5. luku.)

Tutkimukseen osallistuvien anonyymiutta pohdittiin jo tutkimuksen suunnitelmavaiheessa. Tarkoituksena ei ollut tutkia vastaajien omia kokemuksia, vaan heidän tuottamiaan kuvitteellisten tarinoiden synnyttämiä tulkintamalleja. Vastaajien nimettömyyttä on kuitenkin perusteltu sillä, että heidän saattoi olla helppompaa kertoa aiheesta, kun he tiesivät pysyvänsä tunnistamattomina. Anonymiteetti suo vastaajalle valintamahdollisuuden ammentaaako hän vastauksensa omista kokemuksistaan vai ainoastaan kuvitteellisen eläytymisen pohjalta ja lisäksi se tarjoaa tilaisuuden vastata ilman liiallista itsesensuuria (Ryti-vaara ym. 2022, 331).

Tutkija käyttää työssään asiantuntijavaltaa ja tutkijayhteisön hänelle suomaa arvovaltaa. Ihmisiin kohdistuva tutkimus edellyttää tutkijalta ensisijaisesti tutkittavan ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Päämiehet ovat erityistä tukea tarvitsevia

henkilöitä. Luottamuksellisen ilmapiirin luominen jo soittaessa päämiehelle ensimmäistä kertaa tapaamisaikaa sovittaessa oli tärkeää. Päämiehen tapaminen haastattelutilanteessa edunvalvontatoimistolla oli myös merkittävä kohtaaminen. Tutkittaessa hyvää edunvalvontatapaa oli tärkeä merkitys myös sillä, että haastattelutilanteesta jäi päämiehelle positiivinen tunnetila. Oli tärkeää saada päämiehelle viestitettyä, että juuri hänen osallistumisensa ja tuottamansa vastaus on kaikkein tärkein. Edunvalvontatyön kehittäminen päämiehiltä saatujen näkökulmien perusteella on ainutlaatuista.

Osallistujien valintaa pohdittiin paljon. Edunvalvonnan työntekijöiden omaa eettistä pohdintaa päämiestensä tapaamisia toteutettaessa tulisi kannustaa ja edistää. Bisterin ym. (2020, 19) mukaan edunvalvoja tutustuu henkilökohtaisella tapaamisella päämieheensä kartoittaen samalla hänen olosuhteensa. Tähän tutkimukseen osallistujat piti valita ja heidän halukkuutensa osallistumiseen selvittää etukäteen. Tärkeää oli saattaa heidän tietoonsa tutkimuksen tavoite, osallisuuden merkityksellisyys, anonymius ja tietoturvasäikat.

Analysoitaessa tarinoita on varottava, ettei tarinoita pelkistetä liikaa tai tehdä ylitulkintoja kertojan motiiveista ja oletetuista taustoista. Eläytymismenettelyssä tutkijan eettiset pohdinnat kytkeytyvät erityisesti kehyskertomuksen laatimisen tapaan. (Mönkkönen 2021, 122–123.) Kehyskertomusten muokkaamisessa oli haasteensa ja niitä muokattiin vielä haastattelujen alussa. Niiden tuli olla mahdollisimman selkeät, jotta vastaaminen mahdollistui.

Vastauksia tarkastellessa oli tärkeää omaksua empaattinen ote työskentelyyn. Mönkkösen (2021, 124) mukaan empaattinen ote auttaa kuulemaan ja näkemään, mitä kertoja lukijalle haluaa kertoa. Laadullisen aineiston analyysissä soveltuvat samat vuorovaikutuksen pelisäännöt toisen ihmisen kunnioittavasta kohtaamisesta kuin yleensäkin ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa.

Analyysia tehdessä ja valitessa käsitteitä tutkijan on kriittisesti katsottava omia oletuksiaan ja mahdollisia stereotyyppioitaan, etteivät ne vaikuttaisi valittuihin käsitteisiin. Tutkimuksen luotettavuuden ja tutkimusetiikan kannalta on oleellista, että tutkimusprosessin eri vaiheet ja tutkijan omat valinnat tehdään läpinäkyväksi. (Mönkkönen 2021, 124.) Analysointivaiheen työskentelyssä tutkimusky-

symystä pidettiin kaiken aikaa kirkkaana mielessä. Tutkimuskysymys oli huoneentauluna tutkijan työhuoneessa. Päämiesten vastauksista luokitellut tarpeet olivat selkeästi ja eettisesti määriteltävissä.

## LÄHTEET

- Armitage, D., Bene, C., Charles, A., Johnson, D. & Allison, E. 2012. The Interplay of Well-being and Resilience in Applying a Social-Ecological Perspective. *Ecology and Society* 17 (4). PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://dx.doi.org/10.5751/ES-04940-170415> [viitattu 2.4.2022].
- Bister, L., Fager, L., Nurmi, H., Nätkynmäki, A. Ojala, M., Pyykkö, P., Rubanin, M., Räikkä, L., Tervo, J., Toppinen, P. & Tiainen-Hyrkäs, P. 2020. Edunvalvonnan käsikirja. Yleisen edunvalvonnan kehittämistyöryhmän suositukset. Oikeusministeriön julkaisuja, selvityksiä ja ohjeita 2020:7. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162426/OM\\_2020\\_07\\_SO.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/162426/OM_2020_07_SO.pdf?sequence=4&isAllowed=y) [viitattu 16.2.2022].
- Digi- ja väestötietovirasto s.a. Edunvalvojan määrääminen. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://dvv.fi/edunvalvojan-maaraaminen> [viitattu 21.6.2022].
- Eskola, J., Virtanen, S. & Wallin, A. 2018a. Tiedettä tarinoista: eläytymismenetelmän käyttö ja soveltaminen. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 63–77.
- Eskola, J., Nikanto, I. & Virtanen, S. 2018b. Eläytymismenetelmäaineistojen muuttuva luonne? Teoksessa Eskola, J., Nikanto, I. & Virtanen, S. (toim.) Aikamme kasvatusta: vain muutos on pysyvää? – 14 eläytymismenetelmä tutkimusta. Tampere: Tampere University Press. 9–20. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/28078/Eskola\\_ym\\_Aikamme\\_kasvatusta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/28078/Eskola_ym_Aikamme_kasvatusta.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 23.2.2022].
- Eskola, J., Nikanto, I. & Virtanen, S. 2018c. Eläytymismenetelmäaineistojen muuttuva luonne? Teoksessa Eskola, J., Nikanto, I. & Virtanen, S. (toim.) Aikamme kasvatusta: vain muutos on pysyvää? – 14 eläytymismenetelmä tutkimusta. Tampere: Tampere University Press. 385–397. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/28078/Eskola\\_ym\\_Aikamme\\_kasvatusta.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/28078/Eskola_ym_Aikamme_kasvatusta.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 23.2.2022].
- Eskola, J., Karayilan, S., Kaski, T., Lehtola, T., Mäenpää, T., Nishimura-Sahi, O., Oede, A-M., Rantanen, M., Saarinen, S., Toivikko, P., Valtonen, M. & Wallin, A. 2017. Eläytymismenetelmä 2017. Ohjeita ja kokemuksia menetelmästä kiinnostuneille. Teoksessa Eskola, J., Mäenpää, T. & Wallin, A. (toim.) Eläytymismenetelmä 2017. Perusteema ja 11 muunnelmaa. Tampere: Suomen Yliopistopaino, 266–291. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102485/Eskola\\_ym\\_Elaytymismenetelma\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/102485/Eskola_ym_Elaytymismenetelma_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 13.2.2022].
- Eskola, J. 1998. Eläytymismenetelmä sosiaalitutkimuksen tiedonhankintamenetelmänä. Väitöskirja. Tampere: Tampereen yliopisto.
- Gothi, R., Hyväri, S., Kolkka, M. & Vuokila-Oikonen, P. 2016. Inklusio ja yhteisöllisyys yhteisen hyvän toteutumisenä. Teoksessa Gothi, R., Hyväri,

S., Kolkka, M. & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) Osallisuus yhteiskunnallisena haasteena – Diakonia-ammattikorkeakoulun TKI-toiminnan vuosikirja 2. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu. 11–24. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117560/Ty%c3%b6el%c3%a4m%c3%a4\\_7\\_9789524932752.pdf?sequence=6&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/117560/Ty%c3%b6el%c3%a4m%c3%a4_7_9789524932752.pdf?sequence=6&isAllowed=y) [viitattu 10.10.2022].

Hakala, J. 2018. Toimivan tutkimusmenetelmän löytäminen. Teoksessa Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Jyväskylä: PS-Kustannus, 14–26.

Hakanen, J. 2017. Palaute on työelämän pienin suuri asia. Työpiste verkkolehti. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.ttl.fi/tyopiste/palaute-on-tyoelaman-pienin-suuri-asia> [viitattu 12.10.2022].

Heikkinen, H. 2018. Kerronnallinen tutkimus. Teoksessa Valli, R. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 5. painos. Jyväskylä: PS-Kustannus. 170–187.

Heimonen, S., Hoppania, H., Kuittinen, V., Pohjanmaa, U. Stenberg, L. & Topo, P. 2021. Osallisuutta, elämänhallintaa ja hyvää arkea iäkkäänä – Elämänote ohjelma. Ikäinstituutti, Vanhus- ja lähimmäispalvelun liitto Vallin julkaisuja. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2021/11/Elamanote-kirja\\_saavutettava.pdf](https://www.ikainstituutti.fi/content/uploads/2021/11/Elamanote-kirja_saavutettava.pdf) [viitattu 9.10.2022].

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Hämeen-Anttila, V. 2018. Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaan itsemääräämisoikeus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2018:27. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160961/STM\\_R\\_27\\_Asiak\\_itsemaaramisoikeus\\_sos\\_terv\\_huollossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160961/STM_R_27_Asiak_itsemaaramisoikeus_sos_terv_huollossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 10.10.2022].

Härkönen, S., Lätti, J., Rytivaara, A. & Wallin, A. 2022. Eläytymismenetelmä – mahdollisuuksia ja rajoja. Teoksessa Härkönen, S., Lätti, J., Rytivaara, A. & Wallin, A. (toim.) Kasvatuksen muuttuvat työ- ja toimintaympäristöt: 10 eläytymismenetelmätutkimusta. Tampere: Tampere University Press. 338–346. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/138033/978-952-359-034-2.pdf?sequence=2&isAllowed=y> [viitattu 23.6.2022].

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi A. 2017a. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpöytäpaperi 33/2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 23.2.2022].

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi A. 2017b. Osallisuuden osa-alueet. Kuva 1. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 33/2017. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 23.2.2022].

Karjalainen, P., Kivipelto, M., Liukko, E. & Muurinen, H. 2021. Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö – opas ammattilaisille. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisuja 2021:1. Helsinki: Terveiden- ja hyvinvoinninlaitos. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142555/URN\\_ISBN\\_978-952-343-648-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142555/URN_ISBN_978-952-343-648-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 9.10.2022].

Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen, R. 2020. Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://core.ac.uk/download/pdf/354675482.pdf> [viitattu 10.10.2022].

Kokkonen, T., Närhi, K. & Matthies, A. 2013. Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. 35–51. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013\\_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 12.10.2022].

Kukkonen, M. & Isola, A-M. 2021. Osallisuuden kokemus – ensimmäisiä koko aikuisväestöä koskevia tuloksia. Mitä osallisuus on? Gerontologia 35(1), 103–106. Saatavissa: <https://journal.fi/gerontologia/article/view/103102> [viitattu 19.2.2022].

Laki holhoustoimesta 1.4.1999/442.

Laki valtion oikeusapu- ja edunvalvontapiireistä 17.6.2016/477.

Metsämuuronen, J. 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. 1. painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mäki-Petäjä-Leinonen, A. & Karvonen-Kälkäjä, A. 2017. Vanhuusoikeuden perusteet. Helsinki: Alma Talent. E-kirja. Saatavissa: [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/HADBBXXTBBAED#kohta:VANHUUSOIKEUDEN\(\(20\)PERUSTEET\(\(20\)piste:b15](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.xamk.fi/teos/HADBBXXTBBAED#kohta:VANHUUSOIKEUDEN((20)PERUSTEET((20)piste:b15) [viitattu 19.2.2022].

Mönkkönen, K. 2021. Eläytymismenetelmä. Teoksessa Ryyänen, S. & Rannikko, A. (toim.) Tutkiva mielikuvitus. Luovat, osallistuvat ja toiminnalliset tutkimusmenetelmät yhteiskuntatieteissä. Helsinki: Gaudeamus, 103–131.

Nikanto, I. & Eskola, J. 2018. Näin käytät eläytymismenetelmää: hyvät käytännöt ja kipeät kysymykset. Teoksessa Eskola, J., Nikanto, I. & Virtanen, S. (toim.) Aikamme kasvatus: vain muutos on pysyvää? – 14 eläytymismenetelmätutkimusta. Tampere: Tampere University Press. 385–397. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/28078/Eskola\\_ym\\_Aikamme\\_kasvatus.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://library.oapen.org/bitstream/handle/20.500.12657/28078/Eskola_ym_Aikamme_kasvatus.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 26.7.2022].

Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit. 2021. Palvelulupaus. WWW-dokumentti. Päivitetty 19.1.2021. Saatavissa: <https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/index/edunvalvonnantoimintatavat/palvelulupaus.html> [viitattu 19.2.2022].

Oikeusministeriö. 2021. Oikeusapu- ja edunvalvontapiirit. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/index/organisaatio\\_0/oikeusapujaedunvalvontapiirit.html](https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/index/organisaatio_0/oikeusapujaedunvalvontapiirit.html) [viitattu 12.2.2022].

Oikeusministeriö. 2014. Avoin ja yhdenvertainen osallistuminen. Valtioneuvoston demokraatiopoliittinen selonteko 2014. Pdf-Dokumentti. Saatavissa: [https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76523/omso\\_14\\_2014\\_demokr\\_seloteko\\_2014\\_su\\_70\\_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/76523/omso_14_2014_demokr_seloteko_2014_su_70_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 4.9.2022].

Oikeusministeriö. s.a. Yleinen edunvalvonta. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://oikeus.fi/edunvalvonta/fi/index.html#> [viitattu 28.7.2022].

Oikeusministeriön asetus 4.7.2016/608.

Pajulo, M., Salo, S. & Pyykkönen, N. 2015. Mentalisaatio ihmistä suojaavana tekijänä. Lääketieteellinen aikakauskirja Duodecim 11, 1050–1057. Verkko-lehti. Saatavissa: <https://www.duodecimlehti.fi/duo12278> [viitattu 12.10.2022].

Pulkki, J. & Pulkki, J. 2017. Kestämätön sosiaali- ja terveystieteellinen tutkimus. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 54, 56–59. Saatavissa: <https://journal.fi/sla/article/view/60623> [viitattu 9.10.2022].

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. 12–34. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013\\_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y) [viitattu 12.10.2022].

Rytivaara, A., Lätti, J., Härkönen, S. & Wallin, A. 2022. Suuntaviivoja eläytymismenettelytutkimusten luotettavuuden arviointiin. Teoksessa Härkönen, S., Lätti, J., Rytivaara, A. & Wallin, A. (toim.) Kasvatuksen muuttuvat työ- ja toimintaympäristöt: 10 eläytymismenettelytutkimusta. Tampere: Tampere University Press. 313–336. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-034-2> [viitattu 22.6.2022].

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. 3.1. Eettiset kysymykset. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. WWW-dokumentti. Saatavissa: [https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3\\_1.html](https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L3_1.html) [viitattu 23.6.2022].

Sarja, M. 2021. Yleinen edunvalvonta eduskunnan oikeusasiamiehen laillisuusvalvonnassa – havaintoja perusoikeuksista ja kanteluteemoista. Edilex 2021/4. PDF-dokumentti. Saatavissa: <https://www-edilex-fi.ezproxy.xamk.fi/artikkelit/22575.pdf> [viitattu 16.2.2022].

Sarja, M. 2011. Hyvä edunvalvontatapa holhustoimessa. *Defensor Legis* 2/2011. 133–162. PDF-dokumentti. Saatavissa: [https://www-edilex-fi.ezproxy.xamk.fi/defensor\\_legis/77440002.pdf](https://www-edilex-fi.ezproxy.xamk.fi/defensor_legis/77440002.pdf) [viitattu 2.4.2022].



Sosiaali- ja terveysministeriö. 2018. Eheä yhteiskunta ja kestävä hyvinvointi. Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus. Valtioneuvoston julkaisusarja 22/2018. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. PDF-dokumentti. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-287-596-9> [viitattu 23.2.2022].

Soste. 2022. Osallisuus on tunne siitä, että kuuluu johonkin. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://www.soste.fi/kansalaisyhteiskunta/osallisuus-on-tunne-siita-etta-kuuluu-johonkin/> [viitattu 23.2.2022].

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. 2022a. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet> [viitattu 2.9.2022].

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos.2022b. Luottamus ja kunnioitus ovat yhdenvertaisen osallistumisen edellytyksiä. Blogi. Päivitetty 29.8.2022. Saatavissa: <https://blogi.thl.fi/luottamus-ja-kunnioitus-ovat-yhdenvertaisen-osallistumisen-edellytyksia/> [viitattu 3.10.2022].

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2022c. Asiakkaat ja osallisuus. WWW-dokumentti. Päivitetty 27.9.2022. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus> [viitattu 6.10.2022].

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. s.a. Osallisuus omassa elämässä. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet/osallisuus-omassa-elamassa%20> [viitattu 12.10.2022].

Toppinen, P. 2022. Johtava yleinen edunvalvoja. Haastattelu 7.10.2022. Etelä-Savon edunvalvontatoimisto.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi. E-kirja. Saatavissa: <https://kaakuri.finna.fi> [viitattu 13.2.2022].

Valtiovarainministeriö. s.a. WWW-dokumentti. Saatavissa: <https://vm.fi/valtionantajana/arvot-ja-virkamiesetiikka> [viitattu 9.10.2022].

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. painos. Jyväskylä: PS-Kustannus.