



Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraadit asiakassosallisuuden mahdollistajiksi

Aino Jussila ja Mirva Lähteenmäki

2024 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraadit asiakasosallisuuden mahdollistajiksi

Aino Jussila, Mirva Lähteenmäki
Sosionomi YAMK
Opinnäytetyö
Kesäkuu, 2024

Aino Jussila, Mirva Lähteenmäki

Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraadit asiakasosallisuuden mahdollistajiksi

Vuosi

2024

Sivumäärä

104

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Helsingin kaupungin vammaispalvelujen kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan palveluihin asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa yhteiskehittämällä asiakasraatitoiminnan mallinnus, joka vahvistaa asiakasosallisuutta. Mallinnus toimii osana työ- ja päivätoiminnan hankinnan kilpailutuksen valmistelua sekä ostopalveluiden sopimuskauden aikaisena laadunvalvonnan työkaluna ja yhteisen kehittämisen työvälineenä.

Opinnäytetyön tietoperusta koostui asiakasosallisuudesta, asiakaskansalaisuudesta, yhteiskehittämisestä sekä asiakasraatitoiminnasta. Asiakasosallisuus ja asiakaskansalaisuus ovat sitä osaa osallisuudessa, jossa toimitaan henkilön ja palvelujärjestelmän välisessä suhteessa. Yhteiskehittämällä palveluita asiakkaiden kanssa varmistetaan, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita ja luovat täten myös asiakastyytyvää. Asiakasraadin tarkoituksena on osallistaa asiakkaita palveluiden kehittämiseen ja se toimii välineenä palveluiden laadun mittaamiseen, kehittämiseen ja johtamiseen sekä asiakastyytyvyyden lisäämiseen. Asiakasraatitoiminta on yksi tapa vaikuttaa ja kehittää palvelua.

Opinnäytetyö noudatti tutkimuksellisen kehittämistoiminnan periaatteita ja omasi piirteitä toimintatutkimuksesta. Helsingin kaupungin työ- ja päivätoiminnan oman palvelutuotannon ja ostopalveluna tuotettavien palveluiden lähityön työntekijöille suunnattu nykytilaa kartoittava kysely toteutettiin työpajatyöskentelyn taustamateriaaliksi. Työpajatyöskentely valikoitui menetelmäksi ja aineistonkeruutavaksi, sillä se mahdollisti yhdessä työskentelyn, ideoinnin ja kehittämisen sekä dialogin käymisen asiakkaiden ja lähityön työntekijöiden kanssa. Kyselyn ja työpajojen tulokset analysoitiin aineistolähtöisesti teemoittelemalla. Työpajojen suunnittelussa ja toteutuksessa tuli huomioida asiakaskunnan moninaisuus ja heidän erilaiset tuen tarpeensa.

Asiakasraatitoiminnan nykytila kuvautui monitahoisena ja osin raamittomana toimintana. Asiakasraatitoiminnan käsite, sisältö ja käytännön toteutus oli hyvin erilaista eri toimintayksiköissä. Asiakasraatitoiminnalla voidaan aineiston perusteella nähdä olevan asiakasosallisuutta lisäävää vaikutusta. Sillä nähdään myös olevan asiakkaiden voimaantumista ja valtaistumista tukevia elementtejä. Yhteiskehittämisen perusteella lopputuotoksena syntyneessä asiakasraatitoiminnan mallinnuksessa esitetään, että toimintayksikössä tulee suunnitella asiakkaiden kanssa konkreettisia vaikuttamisen tapoja, joista asiakasraati toimii yhtenä keinona. Lisäksi tulee huomioida, millaisia asioita ryhmissä käsitellään, ja että käsiteltäviä aiheita tulee ottaa mukaan yhteiseen kehittämiseen laajasti. Asiakkaiden osallisuutta tulee tukea palautteenannon ja mielipiteen kysymisen lisäksi myös laajemmin koskemaan palvelujen suunnittelua, kehittämistä ja arviointia.

Asiakasraadin toimintamallia on tarpeen vielä yhteisesti kirkastaa. Asiakasosallisuuden vahvaan rakentamiseen tarvitaan organisaation sitoutuneisuutta, kumppanuusajattelua sekä asiakkaiden tuen tarpeiden ja toimijuuden huomioimista.

Asiasanat: Asiakasosallisuus, yhteiskehittäminen, asiakasraati, vammaispalvelut, kehitysvammaiset henkilöt

Aino Jussila, Mirva Lähteenmäki

Service User Juries in the Work and Day Activities of Helsinki Disability Services Enabling Service User Participation

Year

2024

Pages

104

The objective of this thesis was to create a modeling for service user juries that would reinforce service user participation. The modeling was done by means of co-creation with service users and support workers for the City of Helsinki's disability services work and day activities for people with learning disabilities. The modelling acts as part of work and day activities acquisition in the competitive tendering process as well as a tool for quality control and co-creation during the outsourced services contract period.

The knowledge base of the thesis consisted of service user participation, service user citizenship, co-creation and service user jury activities. Service user participation and service user citizenship describe the part of participation that happens in connection with the service user and the service system. Co-creation with service users ensures that services coincide with their needs leading to service user satisfaction. The aim of service user juries is to include service users in developing services as well as acting as a means in measuring quality, developing and management. It also aims at increasing service user satisfaction. Service user juries are one way of influencing and developing services.

This thesis follows the principles of developmental research and has features of action research. The survey targeted at the City of Helsinki's work and day activities support workers in both the City's own service production and that of the outsourced services was designed as a means of mapping out present state as well as acting as background information for the co-creation workshops. Workshops were selected as a method and as a way of data collection as they enabled working, creating and developing together as well as dialogue amongst thesis authors, service users and support workers. Data derived from the survey and workshops was analyzed through data-based analysis by theming. The diversity and various needs for support within the service users had to be considered when planning and executing the workshops.

The present state of service user juries presented as multifaceted and partly without a clear framework. The concept, content, and implementation of service user juries in various service units varied. According to the data of this thesis service user juries increase service user participation. They are also perceived to have elements supporting empowerment. The modeling for service user juries, devised through co-creation, suggests that tangible ways of influencing in service units are to be planned together with service users. Service user juries are one way of tangible influencing. In addition, selected themes should be taken note of so that the themes would support vast co-creation. Service users' participation is to be supported beyond asking their opinion and granting the opportunity to give feedback, towards a broader sense of planning, developing, and evaluating services.

The operational model for service user juries still needs cooperative clarification. Growth towards strong service user participation requires commitment from the organization, a paradigm of partnership as well as recognizing service users' agency and needs for support.

Keywords: Service user participation, co-creation, service user juries, disability services, people with learning disabilities

Sisällys

1	Johdanto.....	7
2	Toimintaympäristö	8
2.1	Vammaislainsäädäntö.....	9
2.2	Helsingin vammaispalvelut.....	10
2.3	Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminta	11
3	Tietoperusta	13
3.1	Asiakasosallisuus	14
3.2	Asiakaskansalaisuus	17
3.3	Yhteiskehittäminen	18
3.3.1	Asiakasraatitoiminta	19
3.3.2	Yhteiskehittäminen kehitysvammaisten henkilöiden kanssa	20
4	Kehittämisasetelma	23
5	Aineisto ja menetelmät	26
5.1	Kysely	27
5.2	Yhteiskehittämisen työpajat.....	29
5.2.1	Työpajojen toteutus	29
5.2.2	Ensimmäinen työpajakierros	31
5.2.3	Toinen työpajakierros.....	32
5.3	Aineiston analyysi	34
5.4	Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys	35
6	Tutkimustulokset	37
6.1	Lähityön työntekijöiden kysely.....	37
6.2	Yhteiskehittämisen ensimmäinen työpaja	40
6.3	Yhteiskehittämisen toinen työpaja	44
6.4	Kyselyn ja työpajojen tuloksien yhteenveto	48
6.5	Opinnäytetyön prosessin tuloksena syntynyt mallinnus.....	49
7	Johtopäätökset	50
7.1	Asiakasraatitoiminta vaikuttamisen väylänä	51
7.2	Osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen kumppanuudella	52
7.3	Konkretiaa, tukea ja saavutettavuutta vaikuttamisen tueksi.....	54
7.4	Organisaatio asiakasosallisuuden mahdollistajana	56
8	Pohdinta	58
8.1	Opinnäytetyön prosessin ja kehittämisasetelman arviointi	58
8.2	Opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden arviointi	63
8.3	Jatkotutkimus- ja kehittämisaiheet	66
	Lähteet.....	67

Kuviot	75
Liitteet	76

1 Johdanto

Sosiaalipalvelujen asiakkaan asema historian valossa on muuttunut. Asiakas nähtiin pitkään passiivisena palvelun kohteena. Muutos asemassa näkyi ensin asiakaslähtöisyyden korostamisena ja sittemmin on vähitellen alettu saavuttamaan ymmärrystä asiakkaasta aktiivisena toimijana, jonka kokemuksellista tietoa on tärkeä hyödyntää palveluiden parantamiseksi. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2024.)

Sosiaalipalvelujen lähtökohtana on niiden yhdenvertaisuus ja asiakaslähtöisyys. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan asiakkaiden osallistumista ja vaikuttamista palveluihin sekä laajemmin palvelujärjestelmään. Asiakasosallisuus on yhteistyötä, jossa asiakkaat ja ammattilaiset kohtaavat tasavertaisesti. Yhteistyöllä edistetään mahdollisuutta vaikuttaa palveluihin ja näin saada palvelut vastaamaan paremmin palvelutarpeita. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2024.)

Asiakkaiden vaikuttaminen ja osallistuminen perustuvat lainsäädäntöön, joka kumpuaa demokratiaan perustuvasta kansalaislähtöisyydestä (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 268). Kivistön ja Hokkasen (2021, 169) mukaan asiakaskansalaisuus on sitä osaa osallisuudessa, jossa toimitaan henkilön ja palvelujärjestelmän välisessä suhteessa. Asiakaskansalaisuuden käsite johdattaa keskittymään asiakkaan oikeuksiin, osallisuuteen, asemaan ja toimijuuteen. Asiakkaan arjen näkökulmasta asiaa tarkasteltaessa voi palvelujärjestelmä olla laveassakin osassa asiakkaan kansalaisuuden toteutumisessa.

Opinnäytetyö toteutettiin Helsingin kaupungin vammaispalvelujen kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan palveluihin. Kehitysvammaisten henkilöiden toimijuus on ollut murroksessa ja muotoutunut palvelun kohteena olemisesta kohti aktiivista toimijaa - kansalaista. Kehitysvammaisten ihmisten arki voi rakentua vahvasti palveluiden varaan. Mitä kokonaisvaltaisemmin palvelu vaikuttaa asiakkaan elämään, sitä tärkeämpää on kiinnittää huomiota asiakkaan osallisuuteen (Kivinen ym. 2020, 287).

Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli laatia yhteiskehittämällä asiakkaiden ja lähityön työntekijöiden kanssa asiakasraatitoiminnan mallinnus, joka vahvistaa asiakasosallisuutta. Mallinnus toimii osana työ- ja päivätoiminnan hankinnan kilpailutuksen valmistelua sekä palveluiden sopimuskauden aikaisena laadunvalvonnan työkaluna ja yhteisen kehittämisen työvälineenä. Asiakasraatitoiminnalla tavoitellaan asiakkaiden osallistumista ja osallisuutta palveluiden kehittämiseen. Sen tarkoituksena on toimia välineenä palveluiden laadun mittaamiseen, kehittämiseen ja johtamiseen sekä asiakastyytyväisyyden lisäämiseen. (Innokylä 2023; Asunta & Mikkola 2019, 82.)

Palvelujärjestelmät ovat usein rakennettu organisaatiolähtöisesti eikä niinkään asiakkaiden palvelutarpeiden lähtökohdista. Lainsäädännöstä nousee palvelunjärjestäjille ja -tuottajille velvoitteita edistää asiakkaiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023b.) Asiakasosallisuuden edistämällä nähdään olevan myös organisaatiolle hyötyä, kun palvelut vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeita. Helsingin vammaispalvelut pyrkii vahvistamaan asiakasosallisuuden näkökulmaa sekä sosiaali-, terveys- ja pelastustoimen strategian mukaisesti, että vammaispalveluille tehdyn tuotantotapa-analyysin myötä tunnistetun tarpeen mukaisesti. Asiakasosallisuutta konkretisoivat asiakasraadit tuovat kaivattua pohjaa alhaalta ylös ja ylhäältä alas kehittämiseksi ja luovat jatkuvan osallisuuden tulokulmaa organisaatiokulttuuriin ja palveluiden tuottamiseen. Opinnäytetyö pyrkii vastaamaan osaltaan näihin tarpeisiin.

Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui asiakasosallisuudesta, asiakaskansalaisuudesta, yhteiskehittämisestä sekä asiakasraatitoiminnasta. Opinnäytetyö on tutkimuksellista kehittämistoimintaa, joka omaa toimintatutkimuksen piirteitä. Yhteiskehittämisessä huomioidaan kyseisen asiakasryhmän erityistarpeet, muun muassa vuorovaikutuksessa ja kommunikatioissa.

Opinnäytetyön tekijät työskentelevät kohdeorganisaatiossa, Helsingin kaupungin vammaispalveluissa. Toinen tekijöistä työskentelee ostopalveluyksikössä, joka vastaa Helsingin järjestämisvastuulla olevien ostopalveluiden hankinnasta sekä laadunvalvonnasta ja toinen tekijöistä kaupungin tuottamassa työ- ja päivätoiminnassa. Tulevan sopimuskauden kilpailutuksen valmistelu on kummassakin positiossa olevalle luonnollinen risteyskohta. Kilpailutuksen valmistelun linkitystä opinnäytetyöhön pohdittaessa kummatkin tekijät kokivat asiakkaiden osallisuuden ja yhteiskehittämisen olevan sekä koulutusohjelman, että oman ammatillisuuden ja arvojen mukainen lähestymistapa. Kummallakin kirjoittajalla nykyisiä asiantuntija ja johto positioita edeltää pitkä kokemus ja osaaminen lähityöstä, joten myös asiakasryhmän kanssa toimiminen on luontaista. Asiakkaiden osallisuuden ja toimijuuden tukeminen ovatkin kirjoittajien ammatillisuuden päälähtökohtia.

”Olisi mielenkiintoista päästä kehittämään”, kuultiin yhdeltä yhteiskehittämisen työpajaan osallistuneelta. Tämä oli myös tekijöiden lähtöajatus opinnäytetyön aiheeseen syventyessä.

2 Toimintaympäristö

Opinnäytetyö toteutettiin Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan vammaispalvelujen kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintaan. Hyvinvointialueella on lakisääteinen velvollisuus järjestää palvelut. Palvelut järjestetään vammaislainsäädännön perusteella silloin kun yleiset

sosiaalipalvelut ovat riittämättömiä. Vammaislainsäätö ja YK:n vammaissopimus nojaavat vahvasti vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuteen ja osallisuuden toteutumiseen.

Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategia linjaa, että palveluiden tulee olla laadukkaat, yhdenvertaiset ja asiakkaita kuunnellaan. Helsinki palvelunjärjestäjänä hankkii päiväaikaisen toiminnan palveluita kaupungin oman palvelutuotannon lisäksi myös ostopalveluna. Helsingin vammaispalvelut on parhaillaan kilpailuttamassa uudelleen työ- ja päivätoiminnan palveluita. Kilpailutuksen valmistelussa olennaista on ollut monituottajamallin kehittäminen eli Helsingin oman palvelutuotannon ja ostopalvelutuotannon yhteisten toimintatapojen vahvistaminen. Asiakslähtöisyys ja osallisuuden tuki ovat tulevan sopimuskauden toimintaperiaatteita.

2.1 Vammaislainsäädäntö

Sosiaalihuoltolain tavoitteena on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Lain tarkoituksena on, että asiakkaat saavat tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut. Asiakslähtöisyys, osallisuuden edistäminen ja yhdenvertaiset palvelut ovat lain keskeisiä periaatteita. Sosiaalihuoltolaissa määritellyillä yleisillä sosiaalipalveluilla on tarkoitus vastata ensisijaisesti myös erityisryhmien ryhmien tarpeisiin. Mikäli yleiset sosiaalipalvelut eivät ole riittäviä tai tarkoituksenmukaisia, tulee palvelut järjestää erityislainsäädännön, kuten vammaispalvelulain tai laki kehitysvammaisten erityishuoltolain nojalla. (Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987; Helsingin kaupunki 2023; Sosiaali- ja terveysministeriö 2017, 15, 17; Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Käytännössä helsinkiläisten kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan palvelut toteutetaan erityislainsäädännön lain kehitysvammaisten erityishuollosta perusteella. Monissa kunnissa erityishuollon palvelut ovat (kehitysvamma)diagnoosi sidonnaisia, vaikka itse lakiteksti kehitysvammaisten erityishuollosta ei diagnoosia mainitse (Seppälä 2017,49). Kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan palvelut ovat subjektiivisia palveluita.

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta säättää erityishuollon antamisesta henkilölle, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt synnynnäisen tai kehitysiässä saadun sairauden tai vamman vuoksi ja joka ei muun lain nojalla voi saada tarvitsemiaan palveluja. Laki säättää työtoiminnan ja asumisen järjestämisestä sekä muusta vastaavasta yhteiskunnallisesta sopeutumisesta edistävistä toiminnasta. Erityishuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon erityishuollossa olevan henkilön yksilölliset tarpeet, mielipide, etu ja toivomukset sekä hänelle on turvattava mahdollisuus omiin asioihin osallistumiseen ja vaikuttamiseen. Lisäksi henkilön terveyttä, turvallisuutta ja hyvinvointia on ylläpidettävä ja edistettävä. (Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977.)

Vammaispalvelulaki on ollut jo pitkään uudistumassa. Opinnäytetyötä kirjoitettaessa on tietona, että uusi vammaispalvelulaki tulisi voimaan tammikuussa 2025. Uusi laki yhdistää vammaispalvelulain ja erityishuoltolain. Erityishuoltolaki lakkaa olemasta muutamia itsemääräämisoikeuslainsäädäntöä odottavia pykälä lukuun ottamatta. Lakiesitys uudesta vammaispalvelulaista nojaa vahvasti yhdenvertaisuuden ja osallisuuden teemoihin, korostaen vammaisten ihmisten itsemääräämisoikeutta, toimijuutta ja kansalaisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2023.)

”Vammaispalvelulain tarkoituksena on:

- 1) toteuttaa vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa sekä ehkäistä ja poistaa niiden toteutumisen esteitä;
- 2) tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista;
- 3) turvata vammaisen henkilön yksilöllisen tarpeen ja edun mukaiset, riittävät ja laadultaan hyvät palvelut.” (Vammaispalvelulaki 675/2023.)

Vammaispalvelulaissa painotetaan vammaisen henkilön osallisuuden tukemista, tämän yksilölliset ominaisuudet huomioiden. Laissa säädetään myös, että vammaisen henkilön tiedon saannin sekä oman mielipiteen muodostamista ja ilmaisemista on tuettava tarvittaessa.

YK:n vammaissopimuksen ratifiointi on määrittänyt vammaisten ihmisten oikeuksista käytävää keskustelua sekä vaikuttanut tukemisen toimintatapoihin niin, että puolesta päättämisen sijaan vammaisia ihmisiä tuetaan tekemään päätöksiä itse (Wiesel ym. 2020, 3). Vammaisten henkilöiden oikeuksista tehty YK:n yleissopimus ja sen valinnainen pöytäkirja tulivat Suomessa voimaan 10.6.2016. Yleissopimuksen tarkoituksena on taata vammaisille henkilöille täysimääräisesti ja yhdenvertaisesti kaikki ihmisoikeudet ja perusvapaudet, edistää ja suojella näitä oikeuksia ja vapauksia sekä edistää vammaisten henkilöiden ihmisarvon kunnioittamista. (Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta VANE 2023.)

2.2 Helsingin vammaispalvelut

Hyvinvointialueet ovat järjestämävastuussa vammaispalveluista. Vammaispalveluja ja tukitoimia järjestetään vammaisuuden tai sairauden perusteella. Vammaispalveluilla edistetään vammaisten henkilöiden mahdollisuuksia elää kuten muutkin kansalaiset. (Valvira 2024.)

Laissa hyvinvointialueesta (611/2021) säädetään, että palvelujen käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa hyvinvointialueen toimintaan ja heidän osallistumistansa ja vaikuttamista tulee edistää esimerkiksi asukasraadeilla sekä suunnittelemalla ja kehittämällä palveluja yhdessä palvelujen käyttäjien kanssa sekä valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia hyvinvointialueen toimielimiin.

Opinnäytetyö toteutettiin Helsingin kaupungin vammaispalveluihin. Vammaisten palvelut sijoittuvat sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan organisaatiossa perhe- ja sosiaalipalveluiden alle. Opinnäytetyössä huomioitiin Helsingin sosiaali-, terveys ja pelastustoimialan palvelustrategian 2023-2025 mukaiset tavoitteet, kuten palvelut ovat laadukkaita, turvallisia ja yhdenmukaisia ja ne edistävät yhdenvertaisuutta riippumatta palvelujen tuottajista. Asiakkaiden palvelutarpeet tunnistetaan ja asiakkaita kuunnellaan. Keskeisimmät strategiset yhteistyökumppanit tunnistetaan ostopalvelutuottajista sekä hyvinvointialueilta ja vahvistetaan vuorovaikutteista ohjausta sekä palvelujen yhteiskehittämistä. (Helsingin kaupunki 2022, 22-23.)

Vuonna 2023 Helsingin vammaispalveluihin tehdyssä tuotantotapa-analyysissä nousi esiin kehittämiskohteita, joihin opinnäytetyö pyrki osaltansa vastaamaan. Analyysissä nousi tarve kehittää oman tuotannon ja ostopalvelutuotannon palveluiden yhteishallinnointia sekä yhtenäisiä käytänteitä. Palvelun määrittelemän laatukuvan kehittämistä tarvitaan, jotta palvelu on asiakkaalle tasalaatuista tuottajasta riippumatta. Asiakaslähtöisyyttä on tarkoitus kehittää tuomalla asiakas keskiöön strategisen suunnittelun lähtökohdaksi. (Helsingin kaupunki 2023, 14-16, 58.)

Helsingin vammaispalvelut käsittävät kaikenikäisten vammaisten palvelut, kuten sosiaalityön, asumis- ja perhehoitopalvelut, työ- ja päivätoimintapalvelut, kehitysvammapoliklinikan palvelut, omaishoidon tuen palvelut, kuljetuspalvelut ja henkilökohtaisen avun palvelun (Helsingin kaupunki 2024a).

Helsingin vammaispalvelujen organisaatio jakautuu seuraavasti; vammaispalvelut 1, joka tarjoaa ympärivuorokautista palveluasumista sekä tuettua asumista. Vammaispalvelut 2, joka tarjoaa yhteisöllistä asumista, tuettua asumista ja työ- ja päivätoimintaa. Vammaispalvelut 3, joka tarjoaa vaativan moniammatillisen tuen palveluita ja ympärivuorokautista palveluasumista sekä kehitysvammapoliklinikka. Lisäksi organisaatioon kuuluu vammaisten sosiaalityö sekä ostopalvelut. (Helsingin kaupunki 2024b.)

2.3 Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminta

Työ- ja päivätoiminnan asiakasmäärä kaupungin omassa palvelutuotannossa on noin tuhat asiakasta sisältäen tuetun työllistymisen palvelun asiakkaat ja ostopalveluna tuotettavissa yksiköissä noin 880 asiakasta.

Opinnäytetyö kohdentui kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan palveluihin, jotka ovat osa Helsingin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan lakisääteisiä palveluita. Työ- ja päivätoiminnan palvelua tuotetaan sekä omana palveluna, että hankitaan ostopalveluna palveluntuottajilta. Palvelua hankitaan kilpailutetuilta palveluntuottajilta ja laatuvaatimukset on määritelty puitesopimuksen palvelukuvauksessa. Tämänhetkisessä puitesopimuksessa ei ole erillistä vaadetta asiakasraadin järjestämiselle, mutta palvelukuvauksessa palveluntuottaja sitoutuu toteuttamaan asiakasollisuutta yksikössä palvelun kehittämisessä ja toimintakäytänteiden so-
pimisessa (Helsingin kaupunki 2019). Työ- ja päivätoiminnan puitesopimuskausi päättyy 31.1.2025 ja palvelua kilpailutetaan uudelleen. Uuden kilpailutuksen valmistelussa keskiöön nousee monituottajamallin kehittäminen eli kaupungin oman palvelutuotannon ja ostopalvelutuotannon yhteishallinnointi ja yhteisten käytänteiden kehittäminen niin laadun, mittareiden kun raportoinninkin osalta. Asiakkaalle palvelujen pitäisi näyttäytyä samana palveluntuottamisen tavasta riippumatta. (Helsingin kaupunki 2023, 14-16.)

Osana kilpailutusten valmistelua toteutettiin osallistamisen projektikonaisuus, jonka aikana kartoitettiin ja analysoitiin eri osapuolten toiveita, tarpeita ja näkemyksiä vaikuttavan hankinnan toteutumiseksi. Osallistaminen on ylhäältä alaspäin tapahtuva pyrkimys saada toivotut henkilöt osallistumaan suunnitteluun tai haluttuun toimintaan. Osallistava toiminta tunnustaa ja kunnioittaa osallistujan oikeutta osallistua omilla ehdoillaan. (Toikko & Rantanen, 2009, 90.) Projektin toteutti Helsingin kaupungin ulkopuolinen toimija. Projektin keskiössä oli asiakkaan kokemus, jonka perusteella projektissa toteutettiin asiakasraadin kyselykonsepti sekä työ- ja päivätoiminnan että asumisen asiakkaille sekä yksi yhteiskehittämisen työpajaa molemmille kohderyhmille. Projektin vaiheet olivat taustatyö, asiakasraadit, työpajat sekä analysointi ja raportointivaihe. Opinnäytetyön tekijät osallistuivat asiantuntija roolissa taustatyö vaiheeseen, sekä asiakasraateihin ja työpajoihin erilaisissa rooleissa. Projektin lopputulemana osallisuuden periaatteiksi nostettiin kunnioittava kohtaaminen, arjen sujuvuus sekä joustavuus ja yksilöllisyys. Tämä opinnäytetyö toimi osallistamisen projektin jatkumona, konkretisoiden ja täydentäen asiakkaiden esittämiä mielipiteitä ja toiveita.

Helsingin kaupungin omat työ- ja päivätoiminnan palvelut on jaettu toiminnoittain. Päivätoimintaa tarjoavia toimintakeskuksia on kahdeksan, työtoimintaa tarjoavia toimipisteitä neljä sekä lisäksi tuetun työllistymisen palvelu. Puitesopimukseen kuuluvia kehitysvammaisten ja autisminkirjon henkilöiden työ- ja päivätoimintayksiköitä on 29, yksiköt voivat tuottaa niin työ- kuin päivätoimintaakin sekä työhönvalmennusta.

Päivätoiminnan eli osallisuutta tukevan toiminnan tavoitteena on tarjota laaja-alaista tai kaiken kattavaa tukea tarvitseville ihmisille mielekäästä tekemistä sekä sisältöä ja rytmiä päivään. Toiminnan tavoitteena on tukea aikuisuutta, omatoimisuutta, osallisuutta ja itsenäisyyttä. Tavoitteena on vahvistaa niitä taitoja, joita runsasta apua ja tukea tarvitsevat

vammaiset henkilöt tarvitsevat selviytyäkseen mahdollisimman omatoimisesti arkielämän toiminnoista. Osallisuutta tukeva toiminta auttaa ylläpitämään arjen taitoja sekä tukemaan itsestä selviytymistä päivittäisissä toiminnoissa. Palvelun käyttäjiä kannustetaan tuomaan omia mielipiteitään esiin, oppimaan uusia asioita ja toimimaan itsenäisesti. Toiminnassa huomioidaan kunkin palvelunkäyttäjän omat toiveet, tarpeet, valmiudet ja voimavarat. Mikäli palvelun käyttäjän omia mielipiteitä on hankalaa saada esiin, hänelle tarjotaan erilaisia kokemuksia ja toimintoja, ja esimerkiksi havainnoinnin, videoinnin, tulkinnan ja vaikkapa lähi-ihmisten avulla selvitetään hänelle mieluisat asiat. Toiminnassa mahdollistetaan kunkin henkilön kykyjen mukainen toiminta ja osallisuus yhteisöön sekä yhteiskuntaan. (Helsingin kaupunki 2019, 5.)

Työtoiminta eli työelämäosallisuuteen suuntaava toiminta tukee sosiaalista osallisuutta ja aktiivista kansalaisuutta. Tavoitteena on työelämään tutustuminen ja siinä tarvittavien taitojen kehittäminen ja valmentautuminen sekä yksilöllisesti että ryhmämuotoisesti. Toiminnan tavoitteena on löytää asiakkaalle hänen voimavarojaan, toiveitaan ja kykyjään vastaavia tehtäviä, ja edistää asiakkaan työkykyisyyttä ja työllistymistä. Toiminnan keskeisin tavoite on asiakkaan työuran rakentaminen hänen kiinnostuksiansa ja valmiuksiansa mukaisesti sekä elämänhallinnan yksilöllinen tukeminen. Työtoimintaa voidaan järjestää myös virtuaalipalveluna. (Helsingin kaupunki 2019, 4-5.)

Työllistymistä edistävässä toiminnassa eli tuetun työllistymisen palvelussa tavoitteena on pääsääntöisesti työllistyminen palkkatyöhön. Työllistymistä edistävä toiminta onkin usein määräaikaista toimintaa, kun palvelun käyttäjät saavat laadukasta valmennusta ja pääsevät työurallaan eteenpäin. Tuettu työllistyminen on työhönvalmentajan tuella tapahtuvaa työsuhteista työtä avoimilla työmarkkinoilla. Palveluun kuuluu työhönvalmentajan antama tuki asiakkaalle työnetsinnässä ja työhön perehdytyksessä. Valmennus voi myös jatkua työllistymisen jälkeen, mikäli asiakas tarvitsee tukea työelämävalmiuksien ylläpitämiseen. Työhönvalmentaja tekee tiivistä yhteistyötä sekä työnantajan että työllistyjän kanssa tarvittaessa koko työllistymisprosessin ajan. (Helsingin kaupunki 2019, 5.)

3 Tietoperusta

Opinnäytetyön tietoperusta koostuu asiakasosallisuudesta, asiakaskansalaisuudesta, yhteiskehittämisestä sekä asiakasraatitoiminnasta. Asiakasosallisuus ja asiakaskansalaisuus ovat sitä osaa osallisuudessa, jossa toimitaan henkilön ja palvelujärjestelmän välisessä suhteessa. Kehitysvammaisen henkilön elämänpiiri voi olla pitkälti eri palveluiden varassa, jolloin on erityisen tärkeää päästä vaikuttamaan omaan palveluunsa ja sen toteutukseen, mutta myös palvelun kehittämiseen laajemminkin. Palveluntuottajilla on velvollisuus edistää asiakkaiden osallisuutta ja vaikuttamisen mahdollisuuksia. Yhteiskehittämällä palveluita asiakkaiden kanssa

varmistetaan, että palvelut vastaavat asiakkaiden tarpeita ja luovat täten myös asiakastyytyväisyyttä. Asiakasraatitoiminta on yksi tapa vaikuttaa ja kehittää palvelua. Asiakasryhmän erityispiirteet tulee ottaa huomioon palveluita kehitettäessä, jotta asiakkaat pystyvät aidosti ja tosiasiallisesti vaikuttamaan.

3.1 Asiakasosallisuus

Sosiaalipalveluiden asiakkaiden vaikuttaminen ja osallistuminen perustuvat olemassa olevaan lainsäädäntöön, joka kumpuaa demokratiaan perustuvasta kansalaislähtöisyydestä. (Kivinen ym. 2020, 268.) Asiakkaan osallisuus on sosiaalialan työn lähtökohta ja tavoite. Osallisuuden lähtökohta nousee sosiaalialan ammattieettisistä periaatteista, joissa asiakkaan tulee päästä vaikuttamaan omiin asioihinsa. (Heikkinen 2022, 16). Osallisuus on liittymistä, suhteissa olemista, kuulumista, yhteisyyttä, yhteensopivuutta, mukaan ottamista, osallistumista ja siihen liittyen vaikuttamista ja demokratiaa. Se on myös kaiken edellä mainitun järjestämistä ja johtamista. (Isola ym. 2017, 3.) Osallisuus on yksilön toiminnassa kehittyvä tunne voimaantumisesta, tasavertaisesta toimijuudesta ja asiakkaiden asiantuntijuuden hyväksymisestä ja hyödyntämisestä. (Heikkinen 2022, 16). Rasa (2015, 17-18) kuvaa toimijuuden arvottamista määritelmän ja määrän mukaisesti ihmis- ja perusoikeuksien kannalta ongelmalliseksi.

Sosiaali- ja terveyspalveluiden tulee olla yhdenvertaisia ja asiakaslähtöisiä. Asiakkailla on oikeus osallistua ja vaikuttaa omiin palveluihinsa, mutta myös laajemminkin palveluihin, palvelukokonaisuuksiin ja -ketjuihin. Palvelunjärjestäjillä ja -tuottajilla taas on velvollisuus edistää asiakkaiden osallisuutta ja edesauttaa heidän vaikuttamisensa mahdollisuuksia. Osallisuudesta säädetään eri lainsäädännöissä, kuten perustuslaissa, hyvinvointialuelaisissa, sosiaalihuoltolaissa ja asiakaslaissa. Sosiaalihuoltolain tarkoituksena on edistää osallisuutta ja asiakaskeisyyttä. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023b.) Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) painottaa asiakkaan edun huomioimista ja mahdollisuuksia vaikuttaa omiin asioihinsa. Erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla on erityisen tärkeää tukea heidän etunsa toteutumista. Asiakkaiden kanssa yhdessä kehittäminen, ideointi ja palveluiden arviointi tuottaa tarpeita vastaavia asiakaslähtöisiä palveluita (Leemann & Hämäläinen 2015, 1, 5; Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023a).

Leemannin ja Hämäläisen (2015, 1) mukaan asiakasosallisuus voidaan käsittää siten, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen, ja/tai arviointiin. Asiakasosallisuudessa palvelun käyttäjät otetaan mukaan palvelujen suunnitteluun ja asiakasosallisuus voidaan käsittää myös osaksi sosiaalista osallisuutta, jolla varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä sekä osallisuutta palvelujärjestelmään. Asiakasosallisuuden käsitettä ei ole kuitenkaan määritelty yhden kaiken kattavan määritelmän alle, vaan se muokkaantuu tarkoituksen, ympäristön ja tieteellisen viitekehyksen näkökulmista

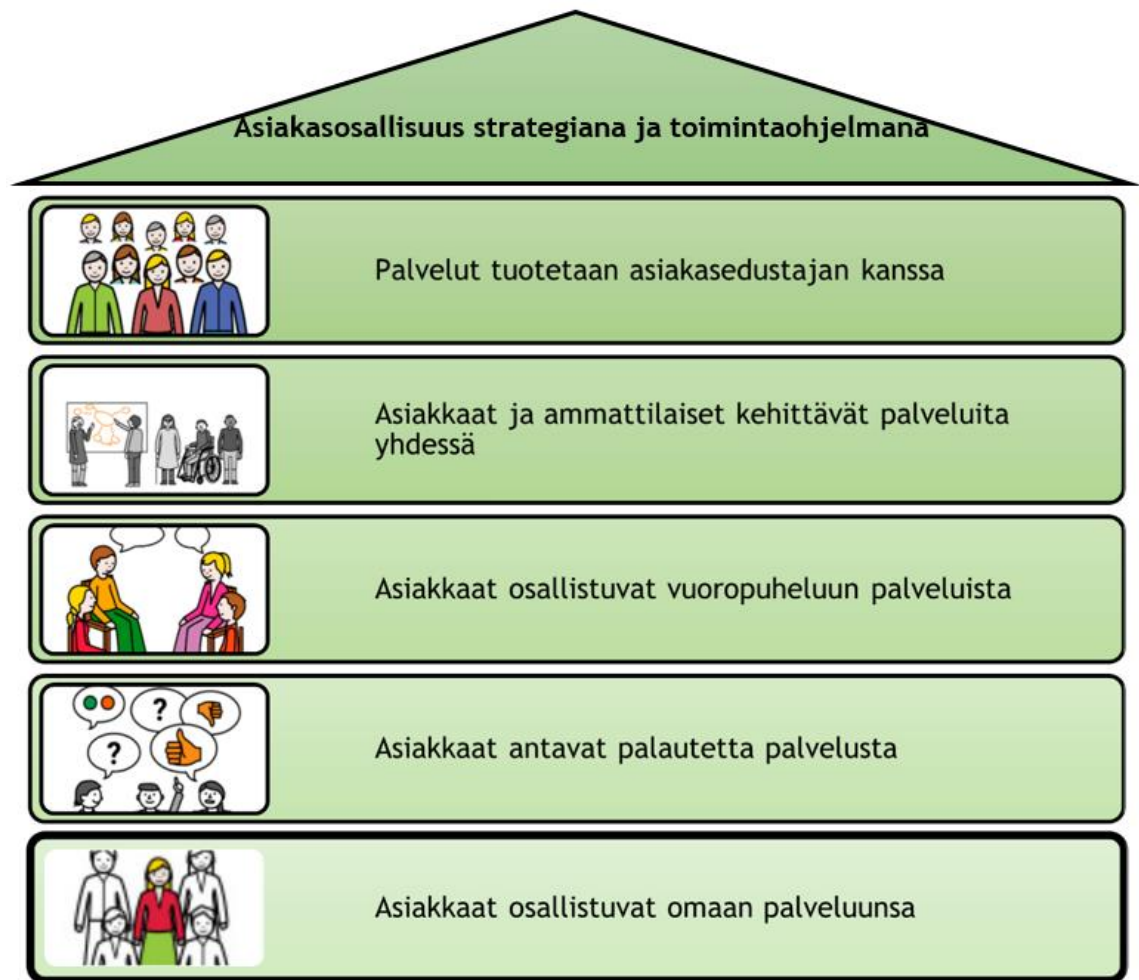
käsin. Asiakasosallisuus ja siihen liittyvät läheiset käsitteet voidaan ymmärtää siten eri tavoin kontekstin mukaan. (Leemann ym. 2015 1-2.)

Asiakasosallisuudesta puhuttaessa käsitteet osallisuus ja osallistuminen voidaan helposti ymmärtää samaa tarkoittavina asioina. Kuitenkin osallisuus nähdään laajempänä kokonaisuutena, jossa osallistuminen on osa osallisuutta. Osallisuuden edellytyksenä on, että asiakas pääsee vaikuttamaan palveluprosessiin. (Leemann ym. 2015, 2.) Lisäksi osallisuuteen ja osallistumisen välisiin eroihin vaikuttaa asiakkaiden osallisuuden kokemuksellisuus (Leemann ym. 2015,5).

Osallisuuden kokemukseen vaikuttaa kykyjen ja oman tahdon lisäksi luottamus ammattilaisiin ja palvelujärjestelmään sekä merkityksellisyyden kokemukset (Niiranen 2002, 72, 77). Merkityksellisyys kumpuaa asiakkaan kuuntelemisesta ja kuulemisesta sekä vuorovaikutuksen tasarvoisuudesta ja dialogista. Asiakkaalta kysytään ja hänen kokemuksensa ja mielipiteensä huomioidaan ja niillä on vaikutusta. Luottamus ja merkityksellisyys vahvistuvat, kun erilaiset ratkaisut perustellaan ja asiakkaalla on mahdollisuus olla vaativa sekä antaa kriittistä palautetta, johon reagoidaan. (Kivinen ym. 2020, 283.)

Perusteluita asiakasosallisuuden lisäämiselle palvelujärjestelmässä löytyy Leemannin ja Hämmäläisen mukaan useita. Asiakasosallisuutta lisäämällä voidaan muun muassa kehittää ja parantaa palveluiden laatua, tehokkuutta ja tavoitteiden saavuttamista. Lisäksi parantamalla asiakkaiden voimaantumista, vähenee asiakkaiden ja järjestäjien välinen epätasapaino palvelujärjestelmässä toimiessa. Tärkeänä näkökulmana on myös demokratiaan opettaminen, jossa asiakasosallisuudella edistetään vuorovaikutuksellista dialogia sekä demokraattista palvelukulttuuria. Asiakasosallisuus voidaan käsittää siten niin tavoitteena kuin keinonakin palvelujen kehittämisessä. Tavoitteena asiakasosallisuuden edistäminen parantaa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja keinona taas palveluiden tehokkuutta ja laatua. (Leemann ym. 2015, 6.)

Asiakasosallisuutta voidaan katsoa asiakkaan näkökulmasta, mutta myös organisaation näkökulmasta ja siitä mitä asiakasosallisuus tarkoittaa organisaation toimintakulttuurissa. Asiakkaiden osallisuutta voidaan organisaatiossa toteuttaa monella eri tavalla ja tasolla. Jotta asiakkailla on mahdollisuus osallistua ja kokea osallisuutta, tarvitaan erilaisia keinoja organisaation strategiassa ja toimintaohjelmassa sen toteuttamiseksi. Asiakasosallisuuden talo (Kuvio 1) kuvaa näitä eri tasoja, jossa kivijalkana toimii asiakkaan osallistuminen omaan palveluunsa. Muita tasoja ovat palaute palveluista, vuoropuhelu palveluista, palvelujen kehittäminen ammattilaisten kanssa, sekä palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa. (Työterveyslaitos 2023; Terveystalouden ja hyvinvoinninlaitos 2023b).



Kuvio 1: Asiakasosallisuus organisaatiossa- asiakasosallisuuden taloa mukailten (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2024)

Kansallisista ja paikallisista panostuksista huolimatta osallisuus ei edelleenkään toteudu; sosi- aali- ja terveyspalveluiden asiakkaiden ääni kuuluu edelleen vähäisesti (Kivinen ym. 2020, 268). Asiakasosallisuus ei tapahdu itsestään, vaan siihen on sitouduttava ja luotava edellytyk- siä sen toteuttamiselle organisaatiotasolla. Työntekijöillä asiakasosallisuuden toteuttamiseen voi liittyä erilaisia huolenaiheita. Asiakasosallisuuteen liittyvien työtehtävien voidaan nähdä vievän liikaa aikaa tai ne saatetaan nähdä työstä erillisinä asioina. Huolena saatetaan nähdä, että asiakkaat eivät ole kiinnostuneet kehittämisestä tai asiakkailla on epärealistisia toiveita palveluiden suhteen. Toisaalta asiakasosallisuus voidaan nähdä kapeasti vain asiakkaiden va- linnanmahdollisuuksia ja päätösvaltaa korostavana asiana. Asiakkaiden näkemykset voivat myös tuntua ei-hyväksyttäviltä, jolloin ammattilaiset voivat ajatella tietävänsä paremmin asi- akkaan tarpeet. Huolena voi nousta esiin myös ammattilaisten asiantuntijuuden väheneminen tai se että asiakasosallisuus jää näennäiseksi työksi. Aktiivisten asiakkaiden ääni vahvistuu

asiakasosallisuuden kautta, mutta vähemmän aktiivisten asiakkaiden kohdalla se voidaan nähdä heikentyvän. (Terveys- ja hyvinvoinninlaitos 2024).

3.2 Asiakaskansalaisuus

Kivistö ja Hokkanen (2021, 169) määrittelevät asiakaskansalaisuuden olevan kansalaisuuden osuus, jossa kansalaisuus toteutuu kansalaisen ja palvelujärjestelmän suhteessa. Asiakaskansalaisuuden käsite johdattaa keskittymään asiakkaan oikeuksiin, osallisuuteen, asemaan ja toimijuuteen. Asiakkaan arjen näkökulmasta asiaa tarkasteltaessa voi palvelujärjestelmä olla laveassakin osassa asiakkaan kansalaisuuden toteutumisessa. Matthies (2017, 159) esittää, että asiakaskansalaisilla on oikeus vain tietynlaiseen osallisuuteen järjestelmän määrittellessä ehdot, areenat ja välineet kansalaisten osallistumiselle.

Kehitysvammaisuuden kirjolla oleville ihmisille on yhteistä se, että he tarvitsevat apua ja tukea jokapäiväisessä elämässä. Avun ja tuen aste vaihtelee paljon aina kaikenkattavasta avusta yksittäisissä, monimutkaisissa toimissa auttamiseen. (Seppälä 2017, 10.) Kivinen ym. (2020, 287) kuvaavat sosiaali- ja terveystalouden asiakkuuden luonteen vaikuttavan osallisuuteen. He toteavat, että mitä kokonaisvaltaisemmin palvelu vaikuttaa asiakkaan elämään, sitä tärkeämpää on kiinnittää huomiota asiakkaan osallisuuteen.

Tarvainen ja Teittinen (2021, 8-9) kuvaavat vammaisten ihmisten kansalaisuusaseman kiinnittävän perustavanlaatuisiin kysymyksiin osallisuuksista, oikeuksista ja toimijuudesta. Vammaisten ihmisten osallisuus on tutkimuksen mukaan havaittu olevan usein katkeilevaa, osittaista tai jopa toteutumaton. Vammaisten ihmisten kansalaisuus on sekä globaalisti, että historiallisesti säröistä sen vuoksi, että vammaisuus on nähty poikkeavuutena. Giddens ja Sutton (2014, 163) kuvaavat että poikkeavina nähtävät ihmiset on suljettu kansalaisuuden ja täten myös osallisuuden ulkopuolelle. Tämänhetkissä keskustelussa kansalaisuudesta on nähty viitteitä kansalaisten osallisuuden korostamiseen (Kivistö ym. 2021, 171).

Vammaisuutta on tulkittu alun perin pääasiassa lääketieteellisestä näkökulmasta, ruumiillisena erilaisuutena (Tarvainen ym. 2021, 10). Nykyään vammaisuutta lähestytään usein sosiaalisen mallin tulokulmasta. Vammaisuuden sosiaalisessa mallissa ymmärretään vammaisuus vähemmistöön kuulumisena ja suhteena, joka vallitsee ihmisen ja yhteiskunnan välillä. Vammaisuus aiheutuu yhteiskunnan kyvyttömyydestä huomioida vammaisia ihmisiä ja heidän tarpeitaan eli vammaisuus on seurausta vamman omaavien ihmisten syrjinnästä. (Laitinen & Pietilä 2022, 9.) Vammaisuus määrittyy yhteiskunnallisten ehtojen kautta ja täten määrittyy uudestaan ehtojen muuttuessa. (Tarvainen ym. 2021, 11.) Vammaisuuden käsite muuntuu ajassa ja ympäröivässä paikassa, kuten myös kansalaisuuden käsite. (Kivistö ym. 2021, 171.) Vammaisuuden sosiaalisen mallin mukaan vammaisuus on suhteellista. Positiivisella erityiskohtelulla pyritään saattamaan tukitoimien avulla vammaiset henkilöt samalla viivalle ikäverrokkiensa

kanssa. Oikeanlaisella tuella pyritään mahdollistamaan vammaisten henkilöiden osallistuminen ja osallisuus. (Seppälä 2017, 10.)

Yuval-Davis (2011, 3) on todennut, että kansalaisuus sekä juurruttaa ihmisen yhteiskuntaan, että määrittelee osallisuuden ehtoja. Kansalaisuuden käsite mielletään usein melko normatiivisesti; määritellen mitä ja millainen kansalaisen pitäisi olla. Muodostuneet normit sulkevat usein vammaiset henkilöt ideaaliksi nähdyin täysimääräisen kansalaisuuden ulkopuolelle (Tarvainen ym. 2021, 25, 35.)

Sosiaalipalveluilla on merkittävä rooli vammaisten ihmisten kansalaisuuden saavuttamisessa osallisuuden ja yhteiskunnallisen toimijuuden tukijana (Tarvainen ym. 2021, 14). Valokivi (2008) ja Hokkanen (2009b, 75) kuvaavat sosiaalipalveluiden aktiivisen toimijuuden ja asiakasta valtaistavan sosiaalisen asianajon olevan edellytyksenä asiakkaiden osallisuuden ja kansalaisuuden toteutumiselle.

Kehitysvammaisille ihmisille tarjotun kuntoutuksen, avun ja tuen muodot sekä niitä ohjaavat periaatteet ovat muuttuneet merkittävästi ajan mittaan. Seppälän (2017, 19) mukaan Bradley (1994) on kuvannut näitä ydinolettamuksia kolmenlaisesti. Ydinolettamukset voidaan Bradleyn mukaan jakaa kokonaishoidon malliin, kuntoutusmalliin ja tukipalvelumalliin. Kehitysvammaisen henkilön rooli on kokonaishoidon mallissa potilas, kuntoutusmallissa asiakas ja tukipalvelumallissa kansalainen. Vaikka ydinolettamukset ovat suunnanneet ajan mittaan ensimmäisestä mallista kolmanteen malliin, Seppälä argumentoi, että mallit toimivat edelleen rinnakkaisina ja päällekkäisinä järjestelminä. Seppälä korostaa kehitysvammaisten paikan ja roolin yhteiskunnassa olevan riippuvainen siitä mistä edellä mainitusta kolmesta näkökulmasta heitä tukevia palveluita tuotetaan. (Seppälä 2017, 20.)

Duffy (2022, 114- 127) kohdentaa kansalaisajattelun kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla heidän oikeuteensa aktiiviseen toimijuuden kautta aktiiviseen kansalaisuuteen. Tämä emansipatorinen näkökulma tunnustaa ja korostaa lähiyhteisön merkitystä kansalaisuuden saavuttamisessa. Duffy on laatinut kehitysvammaisille henkilöille suunnatut kansalaisuuden avaimet, jossa kansalaisuus määritellään merkityksen, vapauden, rahan, tuen, kodin, elämän ja rakkauden myötä. Kansalaisuuden avaimet eivät ole pätevyysvaatimuksia kansalaisuuteen vaan elämän osa-alueita, joita kehittämällä kansalaisuus voidaan saavuttaa.

3.3 Yhteiskehittäminen

Nopeasti muuttuva maailma luo painetta myös julkissektorin palveluiden kehittämiseksi. Perinteinen siiloutunut ja hallintoperustainen tapa tuottaa palveluita vaatii tilalleen uusia, avoimia ja vaikuttavia tapoja ymmärtää asiakkuutta, tietoa ja toimintaa. Asiakkuusperustaiset palvelut vaativat osallisuutta, vastuullisuutta ja luottamusta vahvistavaa avointa toimintaa. (Hagman, Hirvikoski, Wollstén & Äyväri 2018, 3.)

Yhteiskehittäminen on kulttuurinen muutos, jolla on myös eettis-moraalinen ulottuvuutensa. Se ei vie julkishallinnolta vastuuta vaan pakottaa hahmottamaan palveluja käyttäjävetoisesti ja kokonaisvaltaisesti. Yhteiskehittämisen yleisiä perusteluja ovat muun muassa kansalaisten tarpeiden huomioiminen, kansalaisten osallistaminen, resurssien tehokas hyödyntäminen, uudet ja luovat ideat sekä palveluiden yleinen hyväksyttävyyys. Yhteiskehittäminen parhaimmillaan siis tukee osallisuutta, vahvistaa yhteisöllisyyttä, luo mahdollisuuksia vaikuttamiselle ja valtaistaa toimijoita. (Jalonen 2019, 305, 310.) Sosiaali- ja terveystaloudessa on jo nähtävillä ajatus kehittäjäasiakkaista, joiden osaamista tarvitaan uusien palvelujen suunnitteluun, muotoiluun ja palvelujen toimivuuden arviointiin. Toiminnassa painottuu yhteistoiminnallinen tekeminen ja kehittäminen (co-doing, co-design, co-creation). (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 8.)

Yhteiskehittämisen prosessille tulee määrittää tavoitteet sekä tavoitellut hyödyt ja vaikutukset. Prosessin suunnittelun vaiheessa tulee konkretisoida kuka, mitä, miten ja milloin tehdään. Yhteiskehittämisen prosessissa arviointi on tärkeässä roolissa. Arviointi kulkee prosessissa jatkuvana elementtinä, mutta prosessissa täytyy olla määriteltynä vähintään väliarviointi ja loppuarviointi. Väliarviointi luo suuntaa prosessin jatkolle ja voi joissain tapauksissa jopa päättää prosessin kokonaisuudessaan. Loppuarvioinnissa arvioidaan tavoitteiden saavuttaminen, koetut ilot, haasteet, oivallukset, opit ja jatkotoimet. (Hagman ym. 2018, 22-24.)

3.3.1 Asiakasraatitoiminta

Asiakasraati on yksi yhteiskehittämisen muoto, jolla tuetaan erilaisten asiakasryhmien osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia. (Asunta ym. 2019, 75.) Asiakasraadien tarkoituksena on osallistaa asiakkaita palveluiden kehittämiseen ja se toimii välineenä palveluiden laadun mittaamiseen, kehittämiseen ja johtamiseen sekä asiakastyytyväisyyden lisäämiseen (Innokylä 2023; Asunta & Mikkola 2019, 82). Parhaimmillaan asiakasraadit lisäävät asiakaskeksisyyttä ja auttavat ratkomaan vaikeitakin ongelmia, sekä lisäävät osallisuuden kokemuksia (Asunta 2019, 82).

Asiakasraatitoimintaa on julkisen sektorin palveluissa alettu hyödyntämään enenevässä määrin, jotta asiakkaat pääsevät vaikuttamaan heille tärkeisiin asioihin ja kehittämään palveluiden sisältöä. Erityisesti sosiaali- ja terveystaloudessa asiakasraatien tarkoituksena on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja osallisuutta voimaantumisen näkökulmasta. Asiakasraadit tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden osallistumiseen, mutta niillä nähdään olevan laajempiakin vaikutuksia asiakkaan toimijuuden tukemiseen ja sosiaalisen laadun lisäämiselle sekä sosiaaliselle kanssakäymiselle. (Asunta ym. 2019, 75-76, 78.)

Asiakasraatitoiminnalla parhaimmillaan tuetaan osallisuutta ja yhteisöön kuulumista sekä vahvistetaan kansalaisoikeuksia. Käsitteenä asiakasraadilla ei ole yhtä vakiintunutta ja selkeää määritelmää ja se voidaan nähdä rinnakkaisena tai osin päällekkäisenä käsitteenä

kansalaisraadien kanssa. Erona näiden välille voi hahmotella siitä mistä näkökulmasta asiaa katsotaan, kansalaisraadit käsittelevät asioita laajemmalla näkökulmalla ja asiakasraadeissa taas hyödynnetään kokemusasiantuntijoita, jotka käsittelevät asioita rajatummalla omista henkilökohtaisista kokemuksista käsin. (Asunta ym. 2019, 76-77.) Asiakasraatien järjestämisen käytäntöjä ei ole tarkasti määritelty, vaan sitä voi hyödyntää eri tavoin palveluiden kehittämisen välineenä. Asiakasraati parhaimmillaan toimii kehittäjäkumppanina, eikä pelkästään informanttina. (Innokylä 2023.)

Asunnan ja Mikkolan (2019, 78) mukaan asiakasraatitoiminnassa olennaista on deliberatiivisuus, joka pohjautuu dialogisuuteen. Deliberatiivisessa keskustelussa kuunteleminen, eriävien näkökantojen perusteleva, vuorovaikutus ja kunnioitus ovat toiminnan kulmakiviä. Deliberatiivinen toiminta tähtää yhteiseen ymmärrykseen tai yhteiseen etuun perustuvaan ratkaisuun, joka on syntynyt keskustelun kautta. Erilaisten näkökantojen yhteen tuominen ei vielä automaattisesti luo yhteisiä merkityksiä, vaan jäsenten on asettauduttava tasavertaisiksi osallistujiksi ja raadin on käytävä läpi deliberatiivisen toiminnan ja dialogisuuden periaatteita läpi. (Asunta ym. 2019, 83.)

Toimivassa ja osallisuutta lisäävässä keskustelussa kaikkien näkemyksiä pidetään yhtä arvokkaina ja kaikille annetaan tilaa esittää myös eriävät näkemyksensä. Lisäksi raatilaiset pyrkivät dialogin keinoin kuuntelemaan toisiaan ja ymmärtämään toisten erilaisia lähtökohtia. Asiakasraadeissa voi asiakkaiden lisäksi olla mukana työntekijöitä ja erilaisia asiantuntijajäseniä asiakasraadin tarkoituksen mukaisesti. Tärkeää olisi saada raatiin mahdollisimman moniääninen joukko keskustelemaan vastavuoroisesti asetetuista aiheista. (Asunta ym. 2019, 78, 82.)

Asiakasraadit tuottavat ja välittävät tietoa päätöksenteon tueksi, mutta niillä useinkaan ei ole virallista roolia päätöksenteon prosesseissa. Vaarana tällöin on, että asiakasraadin vaikuttamisen mahdollisuudet päätöksenteon osalta jäävät irralliseksi tai näennäisiksi. Asiakasraatitoiminnan vaaranpaikkana voi olla myös, ettei keskustelua synny tai asiakkaiden ja asiantuntijoiden välille muodostuu vastakkainasettelua, jolloin asiakasraati voi jopa pahentaa kokemusta eriarvoisuudesta tai osattomuudesta. Siksi onkin tärkeää, että raadinjäsenet ymmärtävät sen toimintaidean ja -periaatteet. Raadin fasilitaattorin tulee kehystää toimintamallit ja huomioida vuorovaikutuksessa ilmeneviä positioita ja vallankäyttöä. (Asunta ym. 2019, 75, 79, 85.)

3.3.2 Yhteiskehittäminen kehitysvammaisten henkilöiden kanssa

Kehitysvammaisuus tarkoittaa merkittäviä rajoituksia henkisessä kyvykkyudessa ja opituissa elämänhallintataidoissa sekä niiden ilmenemistä ennen 18-vuoden ikää (Seppälä 2017, 51). Suomessa on noin 50 000 kehitysvammaista henkilöä (Kehitysvammaliitto 2024a). Kokonaisväestöstä siis vain noin yksi sadasta on jollain tavalla kehitysvammainen (Seppälä 2017, 9). Kehitysvammaisuuden määrittely on jo 1990-luvulla muuttunut älykkyydosamäärän mittaamisesta

käytännön toimintakyvyn mittaamiseen. Seppälä argumentoi, että kehitysvammaisuudella on kahdet kasvot; medikaaliset ja psyko-sosiaalis-kulttuuriset. Medikaalinen näkökulma, eli lääketieteellinen diagnostiikka on käytössä pääsääntöisesti silloin kun henkilö tarvitsee etuuksia, eläketurvaa tai lääkinnällistä hoitoa tai kuntoutusta. Psyko-sosiaalis-kulttuurista näkökulmaa käytetään taas pohdittaessa kehitysvammaisen henkilön elämänlaatua ja jokapäiväisen elämän sujumista sekä niiden tukemista. Näissä pohdinnoissa avainasemassa ovat henkilön ja ympäristön suhde, hänen mahdollisuutensa ja voimavaransa sekä toimintakyvyn tukeminen ja osallisuuden vahvistaminen. (Seppälä 2017, 33-35.)

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista (27/2016) kuvaa vammaisia henkilöitä olevan ne: ”joilla on pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, jotka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voivat estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.” Seppälä (2017, 36-38) kuvaa kehitysvammaisuuden kattavan määrittelyn olevan hankalaa, eikä yksiselitteistä määritelmää ole. Monet tekijät vaikuttavat siihen millaisena vammaisuutena kehitysvammaisuus näyttäytyy tietyssä henkilössä tietynä aikana. Kehitysvammaisuuden vaikutukset ilmenevät eri tavoin yksilön elämään; lievästä ja vähän tukea tarvitsevasta henkilöstä, ympärivuorokautista tukea tarvitsevaan vaikeasti kehitysvammaiseen henkilöön. Kehitysvamma vaikuttaa henkilön kykyyn ymmärtää ja oppia uutta. Oikeanlaisen tuen avulla yksilöllä on mahdollisuus kehittyä ja oppia. Kehitysvammaisuus ei ole muuttumaton tila, vaan vammaisuus heijastaa yksilön ja hänen elinympäristönsä välistä suhdetta ja muuttuu sen vuorovaikutuksessa suhteessa esimerkiksi yksilöön kohdistuvien odotusten ja tukitoimien kautta.

Koska kehitysvammaisuudella on vaikutuksia ihmisen päättelykykyyn, ymmärtämiseen, asioiden pitämiseen muistissa, toimintaan tarvittavien peräkkäisten vaiheiden suunnitteluun ja toteuttamiseen sekä tiedon hankkimiseen ja sen soveltamiseen tarvitsevat kehitysvammaiset ihmiset tukea tietoisten valintojen ja päätösten tekemiseen. Kehitysvammaisten henkilöiden tarvitsemaa tukea voidaan kuvata kokonaisuudessaan moniulotteiseksi. Tuki voi olla fyysistä, käytännöllistä ja henkistä. (Seppälä 2017, 41, 92.)

Oppimisen vaikeudet ja erityispiirteet ovat ydinkysymyksiä kehitysvammaisuudessa. Toiminnanohjauksen ja työmuistin pulmat tuovat mukanaan haasteita toimia pitkäjänteisesti ja suunnitelmallisesti tilanteissa, joissa tavanomainen suoriutuminen ei ole riittävää (Seppälä 2017, 89, 98.) Yhteiskehittämisen prosessin tulee olla kognitiivisesti saavutettava. Saavutettavuus tulee pitää mielessä yhteiskehittämisen prosessin jokaisessa vaiheessa - suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Kaiken kaikkiaan kognitiivinen saavutettavuus tukee ketä tahansa, eikä rajoitu vain kognitiivisia puutteita omaaviin henkilöihin. (Almeidaa ym. 2019, 54-59.)

Kehitysvammaisen henkilön kielellistä osallisuutta haastavat monesti hänen kognitiiviset rajoitteensa. Kehitysvammaisella henkilöllä voi olla laajoja kielellisen tuen tarpeita, jotka osaltaan vaikuttavat vuorovaikutukseen ja korostavat osallistumisen epäsymmetriaa. Tämä lisää osaavamman osapuolen vastuuta edistää tilanteen kulkua. (Linell 1998, 221, Leskelä & Lindholm 2023, 33-34 mukaan.) Kommunikointi on vastavuoroista ja se muodostuu viesteistä, joita lähetetään ja vastaanotetaan keskustelukumppanien välillä. Keskustelukumppanien kokemus- ja käsitemaailma määrittelee sen, miten viesti ymmärretään. Jos ei ole omaa kokemuspintaa asiasta, ei siitä ole oikein sanottavaakaan. Tarvitaan omakohtaisia kokemuksia, jotta käsite- ja kokemusmaailma voi kasvaa. Kommunikoinnin tukena voidaan käyttää myös puhetta tukevia, korvaavia ja täydentäviä menetelmiä, kuten tukiviittomia tai kuvatukea. (Huuhtanen 2011, 8, 12, 14, 27, 50.)

Osallisuus vaatii saavutettavuutta. Erilaisten asiakasryhmien rajoitteiden huomioiminen vuorovaikutuksessa ja tiedonsaannissa on edellytys osallisuuden toteutumiselle. Yksittäisten asiakkaiden kohdalla tulee varmistaa, että asiakas tosiasiallisesti ymmärtää tiedon, jonka hän saa ja pystyy täten toimimaan tietoisesti saadun tiedon pohjalta. (Kivinen ym. 2020, 281-284.)

Aito itsemäärääminen edellyttää ymmärtämistä ja osaamista. Kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla se vaatii tukea asioiden käsittelyyn sekä tietoisten valintojen ja päätösten tekemiseen. Muodollinen mukana oleminen keskusteluissa ja päätöksenteossa ei ole aitoa itsemääräämistä, mikäli kehitysvammaisen henkilö ei ole saanut riittävästi tukea ja aikaa ymmärryksen ja käsityksensä muodostumiseen. (Seppälä 2017, 105.) Kehitysvammaisten ihmisten itsemääräämisoikeuden toteutumista haastavat heidän kognitiiviset ja kommunikatiiviset rajoitteet mutta yhtä lailla ympäristön asenteet (Miettinen 2021, 349).

Kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan laadun perustana käytetään sekä valtakunnallisesti, että Helsingin kaupungilla, kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) työ- ja päivätoiminnan valiokunnan tuottamia laatukriteereitä. Laatukriteerit on laadittu erityisesti kehitysvammaisten henkilöiden osallisuutta ja työllistymistä tukeviin palveluihin. Niiden tarkoituksena on tukea palveluiden tuottajia kehittämään omaa toimintaansa suunnitelmallisesti laatukriteerien osoittamaan suuntaan. Yhtenä KVANKIN laatukriteereistä on palveluihin vaikuttaminen. Se painottaa, että palvelun käyttäjien tulee voida osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen, seurantaan ja arviointiin yhteistyökumppaneina, ei palvelujen kohteina. Palvelujen sisältöjen kehittämistyö tulee tehdä palvelun käyttäjien ja työntekijöiden yhteistyönä huomioiden, että palvelun käyttäjät saavat riittävän räätälöidyn tuen osallistumiseen. Yhteistyöksi KVANK mainitsee esimerkiksi säännönmukaiset suunnittelu- ja arviointikoukset, palvelun käyttäjien kokemusasiatuntijuuden hyödyntämisen eritavoin, kuten kouluksissa ja sen, että palvelun käyttäjät ovat tietoisia, miten palautetta voi antaa. Jotta yhteistyö voi onnistua tulee palvelujen käyttäjien saada riittävä tuki osallistumiseensa. Tuki voi

olla esimerkiksi mahdollisuus käyttää tukihenkilöä tai selkokieliset ja muutoin ymmärrettävät materiaalit. Myös kokouskäytäntöjen ja erilaisten toiminnan suunnittelun ja arvioinnin menetelmien tulee olla saavutettavia ja ymmärrettäviä. (Kvankin työn ja päivätoiminnan valio-kunta 2017, 12,45.)

4 Kehittämisasetelma

Opinnäytetyön tavoitteena oli luoda Helsingin kaupungin vammaispalvelujen kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan palveluihin asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa yhteiskehittä-mällä asiakasraatitoiminnan mallinnus, joka vahvistaa asiakasosallisuutta. Mallinnuksen on tarkoitus toimia osana työ- ja päivätoiminnan hankinnan kilpailutuksen valmistelua sekä osto-palveluiden sopimuskauden aikaisena laadunvalvonnan työkaluna ja yhteisen kehittämisen työvälineenä.

Opinnäytetyön keskeisimmät tutkimuskysymykset olivat;

1. Millainen on asiakasraatien tai niihin verrattavissa olevien toimintojen nyky-tila?
2. Miten asiakasraadit toteutetaan, jotta ne vahvistavat asiakasosallisuuden näkökulmasta toiminnan sisältöä ja laatua?
3. Miten asiakasraatitoiminta nivotaan osaksi laatuvaatimuksia sopimuksen aikai-sen toiminnan osalta?

Opinnäytetyö noudatti tutkimuksellisen kehittämistoiminnan periaatteita. Käsitteenä se voi-daan ymmärtää väljästi tarkoittaen tutkimus- ja kehittämistoiminnan yhteyttä. Tätä risteys-paikkaa voidaan tarkastella joko tutkimuksen tai kehittämistyön näkökulmista. (Toikko ym. 2009, 21-22.) Opinnäytetyö tähtäsi muutokseen ja pyrki tuottamaan käytännön ratkaisuja. Pääpaino opinnäytetyössä oli kehittämistoiminta, jossa hyödynnettiin tutkimuksellisia mene-telmiä ja periaatteita (Toikko ym. 2009, 22; Kananen 2015, 33).

Anttila (1996) ja Alasuutari (1996) ovat todenneet, että toimintatutkimuksen tavoite on syn-nyttää tutkimuskohteessa liikettä ja kiihdyttää sitä. Toimintatutkimuksen lähtökohtana on tutkijan ja tutkittavien yhteistyö, he yhdessä tutkivat toimintaa, sekä muuttavat sitä. Toimin-tatutkimus pyrkii muutokseen ja yhteiskunnalliseen vaikuttavuuteen sekä tutkimuskohteessa, että yhteiskunnassa. (Vilka 2006, 46.)

Toimintatutkimuksen kohteena on yleensä ihmisten toiminta ja toimijoiden sosiaalinen vuoro-vaikutus. Oppiminen tapahtuu yhdessä ja uuden tiedon rakentamiseen osallistuvat siten kaikki

toimintatutkimukseen osallistujat. Toimintatutkimukselle ei ole yhtä tiettyä määritelmää, vaan sitä sovelletaan monilla tieteenaloilla ja se on yläkäsite eri toimintatutkimuksen suuntauksille. Nämä suuntaukset voivat erota toisistaan niin tavoitteiltaan, menetelmiltään kuin taustaoletuksiltaan. Kuitenkin yhteistä näille eri variaatioille on havainnointi, reflektointi ja muuttaminen, sekä tutkijan mukana olo muutosprosessissa. (Juuti & Puusa 2020, 267-268; Kananen 2015, 43.)

Toimintatutkimuksessa tutkijan rooli eroaa perinteisestä tutkimuksesta. Perinteisessä tutkimuksessa tutkija on ulkopuolinen ja objektiivinen havainnoitsija, kun taas toimintatutkimuksessa tutkija on osa tutkittavaa ilmiötä ja yhteisön toimija. (Kananen 2014, 28.) Toimintatutkimuksen ominaispiirteitä voidaan nähdä sen demokraattinen luonne, jossa toiminta lähtee heistä, joita ongelma koskee ja heillä on voima löytää ratkaisu ongelmaan. Toimintatutkimuksessa vahvistetaan siten ihmisten omia kykyjä ja toimintamahdollisuuksia voimaannuttamalla heitä. (Heikkinen 2010, 20; Kananen 2014, 11.)

Toimintatutkimuksen juuret juontuvat 1930-luvulta lähtien, mutta erityisesti toimintatutkimuksen kehittäjäksi usein nostetaan saksalainen sosiaalipsykologi Kurt Lewin, joka vuonna 1940-luvulla käytti toimintatutkimuksen käsitettä ”action research”. (McNiff & Whitehead 2011, 41.) Lewinin myötä toimintatutkimuksellisessa lähestymistavassa tärkeäksi nousi yhteistoiminnallisuus, yksilön ja yhteisön vuorovaikutus sekä sosiaalisten käytäntöjen kehittyminen (Salo, Kaukko & Heikkinen 2023, 43).

Toimintatutkimus näyttäytyy spiraalimaisena reflektiivisenä prosessina, jossa suunnittelu, toiminta, havainnointi, reflektio ja toiminnan muuttaminen ovat jatkuvassa vuoropuhelussa keskenään. Toimintatutkimuksessa tavoitellaan reflektiivistä ajattelua, jolla pyritään parantamaan toimintaa. (Heikkinen & Jyrkämä 1999, 36-37; Juuti ym. 2020, 274.) Kananen (2014, 12) kuvaa toimintatutkimuksen syklisenä prosessina, jossa yksi sykli koostuu suunnittelun, toimeenpanon, havainnoinnin ja reflektoinnin osista ja siihen liittyy aina tutkimus. Seuraava sykli jatkuu joko siitä mihin edellisessä jäättiin tai se voi kohdistua uuteen ongelmaan ja sen poistamiseen. (Kananen 2014, 12.) Toimintatutkimuksen spiraalimainen eteneminen ei aina todellisuudessa kulje esitetyn prosessivaiheiden mukaan suoraviivaisesti. Usein syklin vaiheet menevät lomittain ja tutkijan voi olla vaikea erottaa vaiheita toisistaan. Tällöin vaarana voi olla, että tutkija jää liiaksi jumiin tutkimuksen vaiheisiin, eikä pääse etenemään tutkimuksen syklien mukaisesti. (Heikkinen, Rovio & Kiilakoski 2020, 82.) Heikkinen ym. (2020, 82) esittävät, että syklien määrän sijaan tärkeää on perusidean eli suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin toteutuminen ja spiraalimainen kehittäminen voi toteutua jo yhdessäkin syklissä.

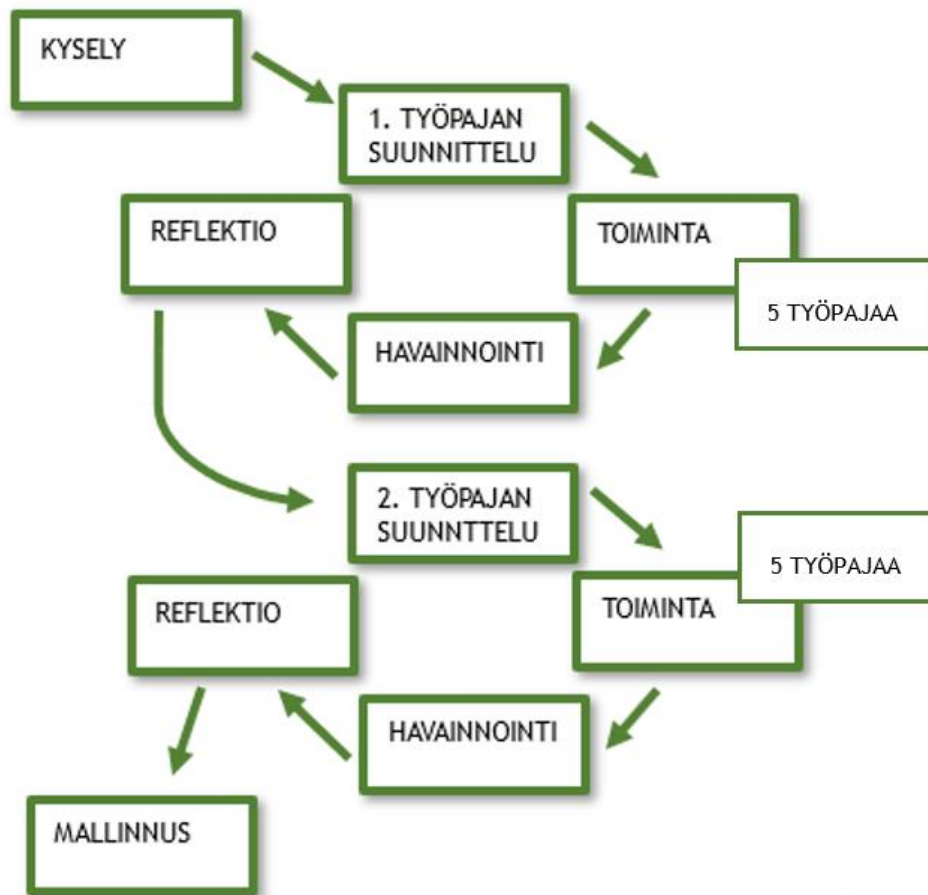
McNiffin ja Whiteheadin (2011, 8-10) mukaan toimintatutkimus on systemaattinen prosessi, jossa ensin kartoitetaan tilanne ja tunnistetaan ongelmakohtat tai muutostarve havainnoidulla ja reflektoidulla. Reflektointivaiheessa myös pyritään löytämään mahdollinen

etenemistapa ongelman tai muutoksen kehittämiseksi. Tämän jälkeen toimenpidettä kokeillaan käytännössä ja toimintaa reflektoidaan ja arvioidaan sen pohjalta mitä tapahtui. Arvioinnissa toiminnasta nousutta uutta tietoa verrataan ja pyritään vahvistamaan kerätyn teoriatiedon kautta. Arvioinnin perusteella muokataan toimintaa joko sen suuntaiseksi tai tarvittaessa etsitään uutta ratkaisua ongelmaan.

Toimintatutkimus poikkeaa perinteisestä tutkimuksesta siten, että se yleensä kohdistuu yksittäiseen tapaukseen. Se ei siis ensisijaisesti pyri yleistämiseen, vaan tulokset pitävät paikkansa vain kyseisessä tutkimuksessa. (Kananen 2014, 11-12.) Toimintatutkimuksen tieteellisyyden varmistamiseksi sen tulee hyödyntää muiden tieteen kentässä vakiintuneiden tutkimusotteiden aineistonkeruu- ja aineiston analyysimenetelmiä (Juuti ym. 2020, 268; Kananen 2015, 43). Toimintatutkimuksessa on kuitenkin tärkeää, että prosessi on tutkimuksen kohteiden osallistumiseen perustuvaa ja suuntaa toimintatapojen muutokseen (Juuti ym. 2020, 268).

Opinnäytetyössä oli laadullisen ja määrällisen tutkimuksen elementtejä. Opinnäytetyö noudatti suunnittelun, toimeenpanon, havainnoinnin ja reflektoinnin vaiheita (Kuvio 2). Toimintatutkimuksessa tutkimusongelmaa tai -kysymyksiä ei kannata rajata liian tiukoiksi, vaan ne täsmentyvät prosessin edetessä ja tällöin jää tilaa myös tutkimuksen ja kehittämisen kiinnostaville ja olennaisille seikoille. Toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluu arvaamattomuus, eikä kaikkeen pysty ennakolta varautumaan. (Huovinen & Rovio 2010, 96.)

Opinnäytetyön lähestymistapa omasi toimintatutkimuksen piirteitä. Toimintatutkimuksessa käytäntö ja teoria kohtaavat samanaikaisesti. Toimintatutkimus tähtää uuden oppimiseen ja käytännön muutokseen, mutta samalla tutkimuksen kohteena olevan ongelmaan liittyvän teoreettisen tiedon tulisi lisääntyä prosessin ymmärryksen kautta. (Juuti ym. 2020, 267.)



Kuvio 2: Opinnäytetyön prosessikuvaus

Ensimmäisen työpajan suunnittelu rakentui kyselyn pohjalta, joka loi pohjan asiakasraatoinnin nykytilasta. Toiminta tapahtui viidessä työpajassa, jossa havainnoinnin ja reflektoinnin vaiheet osin jo vuorottelivat työpajojen aikana, mutta joita vahvistettiin opinnäytetyön tekijöiden jatkotyöstöllä. Ensimmäisen työpajakerroksen havainnot ja tuotokset koottiin yhteen ja niiden merkityksiä arvioitiin suhteessa kehittämistehtävään ja kysymyksiin. Tästä muotoutui toisen työpajakerroksen rakenne, joka toteutettiin jälleen viidessä työpajassa. Työpajatyöskentelyä arvioitiin kummassakin työpajassa. Lopputuotos eli mallinnus koostettiin opinnäytetyön tekijöiden toimesta työpajatyöskentelyn ja teoreettisen viitekehyksen pohjalta.

5 Aineisto ja menetelmät

Opinnäytetyö oli kokonaisuudessaan kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusta. Tutkimusmenetelminä käytettiin sekä kvantitatiivisia, määrällisiä että kvalitatiivisia, laadullisia

menetelmiä. Kvantitatiiviset menetelmät olivat käytössä osassa kyselyn kysymyksistä ja kvalitatiiviset menetelmät kyselyn avoimien vastauksien kohdalla sekä yhteiskehittämisen työpaikoissa.

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineisto kootaan todellisessa, luonnollisessa tilanteessa ja tietoa hankitaan kokonaisvaltaisesti suosien ihmistä tiedon keruun instrumenttina. Aineistoa tarkastellaan induktiivisesti, eli monitahoisesti ja yksityiskohtaisesti, jotta odottamattomat seikat paljastuisivat. Tutkimuksen kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tutkimuksen eteneminen on joustavaa. Tutkimuksen tapaukset käsitellään ainutlaatuisina ja aineisto tulkitaan tästä lähtökohdasta käsin. (Hirsijärvi, Remes & Saarijärvi 2008, 160.)

Kvalitatiivinen ja kvantitatiivinen tutkimus ovat toisiaan täydentäviä suuntauksia, eikä niitä käytännössä voi aina tarkkarajaisesti erottaa toisistaan. Suuntaukset voivat täydentää tutkimuksessa toisiaan menetelmien sekä rinnakkaisena, että peräkkäisenä käyttönä. Kvantitatiivinen vaihe voi tuottaa tietoa, jota hyödynnetään kvalitatiivisessa vaiheessa, kuten tässä opinnäytetyössä. (Hirsijärvi ym. 2008, 133.)

Opinnäytetyön tulee olla tieteellinen ja tutkimuksen luotettavuus tulee varmistaa. Laajemmin ajateltuna luotettavuuden tarkastelussa on kyse työn laatuun liittyvistä kysymyksistä. (Kananen 2014, 125.) Opinnäytetyön päällimmäiset tutkimuseettiset kysymykset liittyivät asiakasryhmän tuen tarpeiden huomioimiseen osallisuuden tukemisessa. Tutkimuksessa ei kerätty henkilötietoja suostumuslomakkeita lukuun ottamatta.

5.1 Kysely

Vaikka opinnäytetyö oli kokonaisuudessaan kvalitatiivista, eli laadullista tutkimusta, kysely omasi kvantitatiivisen aineistonkeruumenetelmän osioita. Kyselyn avulla kerätty aineisto käsitellään yleensä määrällisesti, eli kvalitatiivisesti. Formaalit ja strukturoidut kyselyt ovat tutkimuksessa aineistokeruutavoista formaalimpia ja strukturoiduinta kaikista aineistokeruutavoista. Lisäksi tutkittava on vahvasti ulkoapäin tulevien toimenpiteiden kohteena. (Hirsijärvi ym. 2008, 189.)

Kyselytutkimuksen kuvataan olevan hyödyllinen, kun tavoitellaan laajaa tutkimusaineistoa. Kysely tavoittaa monia ihmisiä, joilta voidaan kysyä monia asioita. Kysely on myös menetelmänä tehokas, sillä se säästää tutkijan resursseja. (Hirsijärvi ym. 2008, 190.)

Kyselyissä käytetään tyypillisesti kolmea muotoa; avoimet kysymykset, monivalintakysymykset ja skaaloihin perustuvat kysymykset. Avoimet kysymykset ovat nimensä mukaisesti, avoimia, jolloin vastaaja vastaa oman mielensä mukaisesti annettuun kysymykseen. Monivalintakysymykset vastaaja valitsee ennakkoon annetuista vaihtoehdoista sopivat. Skaaloihin, eli asteikkoihin perustuvat kysymykset ovat kysymystyyppi, joissa vastaaja valitsee annettuihin

väittämiin asteikon mukaisesti, kuinka voimakkaasti hän on asiasta samaa tai eri mieltä. Likertin asteikko on esimerkki skaaloihin perustuvasta kysymyksestä. Likertin asteikko on tyypillisesti viisi tai seitsemän portainen, nouseva tai laskeva skaala. (Hirsijärvi ym. 2008, 193-195.)

Kyselylomakkeen laatimisessa selkeys on valttia. Kysymysten tulee olla spesifejä ja mieluummin lyhyitä kuin pitkiä eikä niissä tulisi olla koskaan kaksoismerkityksiä. Kyselyissä tulee myös huomioida, ettei vastaajalla välttämättä ole käsitystä tai mielipidettä asiasta. Tämän vuoksi valittavana tulisi aina olla vaihtoehto ”ei mielipidettä” tai muu vastaava. Monivalintavaihtoehtojen käyttö kyselyissä on perusteltua, jotta välttyään jyrkältä vastakkainasettelulta samaa mieltä/ eri mieltä väittämien väliltä. Kyselyä laatiessa tulee kiinnittää huomiota myös kysymysten määrään ja järjestykseen. Yleisenä ohjeena voidaan pitää, että yleisemmät kysymykset sijoitetaan kyselyn alkupäähän ja spesifimmät loppupäähän. Kysely tulee pyrkiä pitämään mahdollisimman yleiskielisinä, jotta kaikki vastaajat ymmärtävät mitä kysytään. (Hirsijärvi ym. 2008, 197-198.)

Kysely (Liite 8) toteutettiin työpajatyöskentelyn taustamateriaaliksi. Sen tarkoituksena oli selvittää asiakasraatitoiminnan nykytilaa. Kyselyssä haluttiin saada kuvaa, onko työ- ja päivätoiminnan yksiköissä ylipäättään asiakasraateja, kuinka usein niitä järjestetään ja minkälaisia aiheita niissä käsitellään. Lisäksi kyselyssä kysyttiin työntekijöiden näkemyksiä asiakasraatien tärkeydestä, sekä kuinka tärkeänä työntekijät näkevät asiakkaiden osallistumisen palvelujen suunnitteluun ja arviointiin.

Kysely lähityölle toteutettiin Microsoft Formsilla sähköisesti. Kyselyyn vastattiin osittain avoimin vastauksin, osittain useasta vaihtoehdosta valiten ja osittain Likertin asteikon mukaisesti. Linkki kyselyyn sekä tiedote opinnäytetyöstä lähetettiin kaikkien työ- ja päivätoiminnan yksiköiden esihenkilöille pyynnöllä lähettää linkki edelleen lähityön työntekijöille. Forms keräsi vastaukset ja tuotti tarvittavan datan vastauksista. Kyselyssä ei kerätty vastanneilta henkilötietoja eikä yksilöity henkilön työyksikköä.

Kysely lähetettiin Helsingin kaupungin työ- ja päivätoiminnan toimintayksiköiden sekä ostopalveluyksiköiden toimintayksiköiden vastuuhenkilöille pyytäen heitä välittämään kyselyn linkin koko henkilöstölleen. Kaupungin omia toimipisteitä on 13 ja ostopalveluyksiköitä 29.

Työ- ja päivätoiminnan henkilöstö valikoitui kyselyn kohderyhmäksi, sillä heidän nähtiin olevan avainasemassa asiakasraatitoiminnan mahdollistamisessa. Kivisen ym. (2020, 279) mukaan läheisten rooli korostuu vammaisten henkilöiden osallisuuden kontekstissa. Läheiset toimivat puolestapuhujina, edunvalvojina sekä välittäjinä osallisuuden ylläpitämisessä. Kivinen ym. tosin tunnistavat ja tunnustavat puolesta puhujuuden haasteen, eli sen kenen mielipide on loppu viimein kyseessä. He myös kiinnittävät huomiota siihen, että ammattilaisen työskentelytavoilla on iso vaikutus asiakkaan aidon mielipiteen esille saamiseen.

5.2 Yhteiskehittämisen työpajat

Kyselyn vastausten perusteella lähdettiin suunnittelemaan yhteiskehittämisen työpajoja. Työpajatyöskentely valikoitui menetelmäksi ja aineistonkeruutavaksi, sillä se mahdollisti yhdessä työskentelyn, ideoinnin ja kehittämisen sekä dialogin käymisen. Työpajan tarkoituksena on yhdessä työskennellä kohti jotain tavoitetta. (Kinnunen 2022.) Koska tarkoituksena oli luoda asiakkaiden kanssa asiakasraatitoiminnan mallinnus työ- ja päivätoiminnan kentälle, tuli työpajojen suunnittelussa huomioida asiakaskunnan moninaisuus ja heidän erilaiset tuen tarpeensa.

5.2.1 Työpajojen toteutus

Työpajoja suunniteltaessa pyrkimyksenä oli ottaa huomioon osallistujien erilaiset kognitiiviset haasteet, kuten vaikeudet ymmärtämisessä, muistissa, lukutaidossa, kielellisissä kyvyissä, havaitsemisessa ja tulkinnaissa (Selkeästi meille- hanke 2024). Tämän lisäksi suunnittelussa tuli huomioida myös muut toimintakyvyn haasteet; muun muassa aistivammat, autismikirjon vaaheet ja liikuntavammat. Suurella osalla kehitysvammaisia on autismikirjioon kuuluvia kehityksellisiä haasteita (Seppälä 2017, 65). Autismikirjo ilmenee yksilöllisesti, mutta tyypillisesti haasteita voi esiintyä vuorovaikutuksessa ja sosiaalisessa kanssakäymisessä. Autismikirjon henkilö voi tarvita tukea vastavuoroiseen kommunikointiin, ryhmässä toimimiseen ja muutoksiin sopeutumiseen. (Kari, Laakso, Niskanen & Seppänen 2020, 67-68.) Autismikirjolla olevat henkilöt hyötyvät usein strukturoinnista ja rutiineista (Castren, Grönfors, Timonen & Tani 2021, 311).

Näiden tarpeiden yhteensovittaminen yhdessä työpajassa olisi ollut opinnäytetyöntekijöiden näkemyksen mukaan haastavaa ja vaarana oli, ettei kaikkia olisi pystytty osallistamaan tasapuolisesti. Tästä syystä päädyttiin toteuttamaan yhden isomman työpajan sijaan työpajat viidessä eri yksiköissä, joissa jokaisessa yksikössä toteutettiin yhteensä kaksi työpajaa. Yksiköt koostuivat Helsingin kaupungin omista ja ostopalveluina tuotettavista työ- ja päivätoimintayksiköistä. Työpajoihin osallistui yhteensä 49 henkilöä.

Yksiköt valikoituivat siten, että osallistujista saisi mahdollisimman laajan otannan. Kutsut lähetettiin työpajoihin yksiköiden esihenkilöille ja kysyttiin heidän kiinnostustaan osallistua työpajoihin. Viestin liitteenä toimitettiin asiakkaille ja työntekijöille tutustuttavaksi tiedotteet opinnäytetyöstä (liitteet 2-3), suostumuslomakkeet (liitteet 4-5) ja tietosuojaseloste (Liite 6). Asiakkaiden tiedote ja suostumuslomake kuvitettiin sekä huomioitiin selkeä kielisyys. Toiveeksi esitettiin, että työpajaan osallistujista asiakkaita olisi noin 6-8 ja ohjaajia 2. Yksiköiden oli mahdollista hyödyntää työpajaan jo mahdollisesti olemassa olevaa yksikön asiakasraatia tai sitä vastaavaa toimintaa. Kaikki kutsutut yksiköt lähtivät mukaan työpajoihin.

Työpajojen järjestäminen toimintayksiköissä paikan päällä oli perusteltua siksi, että asiakkaille muutoksia tai uusia jännittäviä asioita on omassa ympäristössä vähemmän ja muut osallistujat olivat tuttuja. Työpajatyöskentely itsessään ja ulkopuolisten fasilitaattorien läsnäolo saattoivat olla monille uutta ja osin kuormittavaa. Ajatuksena oli myös saada näin yksiköt paremmin mukaan työpajoihin, kun heidän ei tarvitse tehdä erillisiä käytännön järjestelyitä, kuten taksien tilaamisia tai henkilöstöjärjestelyjä.

Työpajojen määrää ja kestoja pohdittiin paljon, sillä opinnäytetyöntekijöille oli työtehtäviensä ja kurssitöiden pohjalta syntynyt jo vahva käsitys siitä, että asiakkaat hyötyvät pilkotusta, valmentavasta ja muistia tukevasta toiminnasta. Kehitysvammaisten henkilöiden kyvyt ottaa vastaan ja jäsentää uutta tietoa ovat osin rajoittuneita. Orientoituminen uusiin asioihin on hitaampaa ja opitut asiat eivät jää samalla tavalla muistiin ja niitä on vaikeampaa käyttää ongelman ratkaisussa. (Seppälä 2017, 95.) Jokaisessa yksikössä toteutettiin kaksi erillistä työpajaa, joiden kesto oli noin yksi tunti per kerta. Tarkoituksena oli pitää työpaja sen verran lyhyenä, että kaikkien keskittyminen ja mielenkiinto pysyisi yllä. Työpajojen määrä rajattiin kahden kierrokseen opinnäytetyön aikataulujen takia. Työpajat toteutettiin ajalla 25.1. - 28.3.2024.

Ennen ensimmäistä työpajakierrosta kaikki yksiköt kontaktoitiin kertaalleen ja käytiin läpi käytännön järjestelyitä muun muassa tilojen osalta. Samalla keskusteltiin myös asiakkaiden käytössä olevista kommunikaatiomenetelmistä ja mahdollista muista erityistarpeista. Etukäteiskontaktointi oli tarpeellista, sillä sen pohjalta mukautettiin jo etukäteen työpajan sisältöä esimerkiksi niin että työpaja oli mahdollista toteuttaa ilman keskustelua kuvallisella ilmaisulla. Tavoitteena oli kuitenkin pitää työpajan rakenne kaikissa työpajoissa suunnilleen saman muotoisena.

Työpajojen fasilitaattoreina opinnäytetyöntekijät pyrkivät turvallisen ilmapiirin luomiseen, jossa jokainen sai ilmaista oman mielipiteensä. Fasilitoinnin tarkoituksena on ohjata ryhmää haluttua tavoitetta kohti samalla kuitenkin huomioiden joustavuus, aikataulut ja ryhmän energiatason säilyminen. Tavoitteena oli löytää yhteisymmärrys käsiteltäviin aiheisiin. Fasilitoinnissa tärkeää on huomioida erilaiset ihmiset ja heidän erilaiset tapansa osallistua. Fasilitaattori luo edellytykset sille, että ryhmäläiset voivat aktiivisesti osallistua työpajaan. (Kinnunen 2022; Sipponen-Damonte 2020, 92, 96.)

Yhteiskehittämällä työpajoissa syntyneen aineiston lisäksi tutkimustietoa kertyi työpajoissa syntyneistä havainnoista. Havainnoinnin tulee aina olla systemaattista ja dokumentoitua. Havainnointi ei voi perustua ainoastaan tutkijan omaan päätelmään, jossa riskinä voi olla tulkin-tavirhe. Havainnoinnin tuloksena saatu johtopäätös tarvitsee lisäksi muuta tukea väitteensä todentamiseen, jotta päätelmä on luotettava. Havainnointi kirjataan havainnointipäiväkirjaan ja /tai kenttämuistiinpanoihin. Päiväkirja voi olla strukturoitu, jolloin havainnoitsija tietää

mitä havainnoi tai se voi olla strukturoimaton, jolloin siinä kirjataan ylös mahdollisimman paljon tilanteeseen liittyviä asioita. (Kananen 2014, 83-85.) Opinnäytetyön havaintopäiväkirja toimi enemmän opinnäytetyöntekijöiden kenttämuistiinpanojen välineenä eli kaikki työpajojen osallistujien vastaukset ja keskustelut kirjattiin, mutta lisäksi sinne kirjattiin havainnot koskien ryhmän sanatonta toimintaa, tiloja, käytäntöä mikä toimi ja mikä ei, tunnetiloja jne.

Tehtävät jaettiin työpajoissa siten, että toinen veti tehtävää ja toinen havainnoi ja kirjasi ylös vastaukset ja muut huomiot. Koska osallistujat eivät tuottaneet itse kirjallista materiaalia työpajassa, oli ehdottoman tärkeää, että fasilitaattoreita oli kaksi, jolloin tehtävien tekeminen, kirjaaminen sekä havainnointi oli mahdollista. Työpajojen jälkeen vastaukset sekä myös kaikki sanattomat huomiot kirjattiin päiväkirjaan.

5.2.2 Ensimmäinen työpajakierros

Ensimmäisen työpajakierroksen tavoitteena oli orientoitua työpajatyöskentelyyn, tutustua toisiin sekä kartoittaa asiakasraatitoiminnan nykytilaa asiakkaiden näkökulmasta. Lisäksi tavoitteena oli työstää jo hieman eteenpäin aiheita mitä asiakkaat jatkossa toivoisivat käytävän läpi asiakasraadeissa. Lopuksi tehtiin vielä arviointia asiakasraatiin sekä työpajatyöskentelyyn liittyen.

Työpaja aloitettiin tekemällä nimikyltit ja samalla tutustumalla toisiin. Työpajan aluksi varmennettiin myös, että kaikki olivat tuoneet suostumuslomakkeen ja tarvittaessa niitä täytettiin vielä tilaisuuden alussa. Alkuesittelytymisen jälkeen käytiin läpi työpajan sisältö. Aiheeseen orientoituttiin katsomalla Kehitysvammaisten tukiliiton tekemän videon osallisuudesta *Osallisuuden ja osallistumisen erot* (Kehitysvammaisten tukiliitto 2019). Lyhyen videon jälkeen kyseltiin mitä osallisuus tarkoittaa ja mitä videosta jäi mieleen. Tämän jälkeen keskusteltiin mitä asiakasraati osallistujien mielestä tarkoittaa. Tähän tueksi oli koostettu muutama kuvitettu dia siitä mitä asiakasraati teorian valossa on (Liite 9). Eri yksiköillä oli eri nimityksiä asiakasraadille, joten oli tärkeää huomioida mitä termiä asiakasraadista kyseisessä yksikössä käytettiin, jotta asiakkaille konkretisoitui mihin termillä viitattiin.

Kyselyn luokittelun tuloksien mukaan aihealueista tehtiin kuvakortit (kuvio 3), jonka avulla käytiin läpi aiheita sen mukaan, oliko kyseisiä asioita käsitelty yksikön asiakasraadissa. Aihekorttien kuvat valittiin papunetin kuvatyökalusta (Kehitysvammaliitto 2024b). Useimmista aiheista ei ollut valmista kuvaa, joten kuvia muokattiin ja yhdisteltiin parhaan ymmärryksen mukaan.



Kuvio 3: Esimerkkejä ensimmäisessä työpajassa käytetyistä korteista

Kuvakortit jaoteltiin ensin sen mukaan, onko niitä käsitelty yksikön asiakasraadissa, ja sen jälkeen käytiin vielä läpi ei-käsiteltyjen osalta mitä osallistujat haluaisivat käsitellä jatkossa näistä aiheista. Kuvakorttityöskentelyn tueksi otettiin valokuvat aihejaottelusta.

Lopuksi osallistujat arvioivat hymiöillä sitä näkevätkö he asiakasraadit ja osallistumisen palvelun suunnitteluun ja arviointiin tärkeinä. Lisäksi osallistujat arvioivat työpajan kokonaisuutta sekä sitä saivatko he kertoa oman mielipiteensä työpajassa. Avoimena kysymyksenä vielä tuotiin esiin, miten muuten osallistujat pääsevät vaikuttamaan kuin asiakasraadissa.

5.2.3 Toinen työpajakerros

Toisen työpajakerroksen aiheet valikoituivat sekä ensimmäisen työpajakerroksen löydösten, tutkimuskysymysten että tietoperustan pohjalta. Työpajakerroksen tavoitteena oli ideoida ja kehittää asiakasraatitoiminnan konseptia asiakasosallisuuden tiekartan avulla. Työskentelyn tueksi laadittiin tiekartta (Liite 10), jonka osuudet toimivat työskentelyn raameina ja tukena. Tiekartan lisäksi työpajoissa käytettiin jälleen kuvitettuja kortteja (Kuvio 4, Liite 12) työskentelyn tukena.

Työpajatyöskentelyssä käytetty tiekartta oli mukaelma strategiseen visiointiin yleensä käytetystä tiekartta työkalusta. Tiekartta auttaa päätöksenteossa ja strategian visualisoinnissa. (Meristö, Laitinen & Manninen 2014, 34-52.) Se konkretisoi eri sidosryhmien tarpeet ja toiveet (Polaine, Løvlie & Reason 2013, 104-105). Tiekartan ulkoasulle ei ole standardeja, mutta sen tärkeä osa on nimenomaan visuaalisuus (Simonse 2017, 12).

Työskentely aloitettiin muistuttamalla osallistujia, että opinnäytetyöntekijät olivat vetäneet työpajoja heidän toimintayksikkönsä lisäksi neljässä muussa työ- ja päivätoiminnan toimintayksikössä. Ensimmäisen työpajakerroksen tuloksista kerrottiin yleisluontoisesti se, että kaikissa toimintayksiköissä oltiin kiinnostuneita eri aihealueista ja valtaosa niistä haluttiin

jatkossa ottaa oman toimintayksikön asiakasraadin aiheiksi. Kerrottiin myös, että oli huomattu, että eri toimintayksiköissä asiakasraatien käytännöt ovat erilaisia - asiakasraatien nimitykset ja taajuudet vaihtelevat. Ensimmäisen kierroksen löydöksistä kerrottiin myös myöhemmin työpajatyöskentelyn lomassa. Vaikuttamisesta keskusteltiin myös lyhyesti - kysyen ensi työpajaan osallistuneilta mitä se heidän mielestään tarkoitti ja sen jälkeen avaten asiaa täydentämällä heidän nostamiaan näkökulmia. Asiakasraadin tiekartan osioiksi valittiin konkretiaan nojaten kuka, mitä, missä, milloin ja miten kysymykset. Tiekartan osiot oli tulostettu jokainen erikseen A3 kokoiselle paperille, jotka esiteltiin yksi kerrallaan jättäen ne pöydälle kyseisen aiheen keskustelun ajaksi.

Ensimmäisessä tiekartan osioissa ”kuka” A3 kokoisella paperilla oli kuva tien pätkästä sekä kysymykset ”kuka?”, ”millä porukalla?” ja ”ketkä kannattajiksi?”. Työpajaan osallistuneilta kysyttiin, millaisessa ryhmässä heidän mielestään on helppoa vaikuttaa eli keskustella asioista ja kertoa oma mielipiteensä. Kysymyksen tukena oli kuvat pienestä ryhmästä ja isosta ryhmästä. Ryhmän koon aihealueen lisäksi kysyttiin, keitä tarvitaan mukaan, että vaikuttamisen ryhmä onnistuu? Ensin kysymys esitettiin sanallisesti ja osallistujien nimetessä henkilöitä visualisimme vastauksia korteilla kuvilla ”ohjaaja”, ”minä itse” sekä ”johtaja”. Niissä ryhmissä, joissa nähtiin tarpeelliseksi, tuettiin kysymyksen esittämistä edellä mainituilla korteilla kysyen, tarvitaanko kyseisiä henkilöitä vaikuttamisen ryhmän onnistumisen tueksi.

Toisessa tiekartan osiossa ”mitä” A3 kokoisella paperilla oli kuva tien pätkästä sekä tekstit: ”Mitä?”, ”Palaute palvelusta”, ”Keskustelu palvelusta”, ”Palvelun kehittäminen yhdessä”, ”Palvelut tuotetaan yhdessä”. Työpajaan osallistuneilta kysyttiin THL:n Asiakasosallisuus organisaatiossa - asiakasosallisuuden taloa mukailten (kuvio 1) heidän mielipiteitään siitä onko tärkeää antaa palautetta palvelusta, onko tärkeää keskustella palvelusta, onko tärkeää kehittää palvelua yhdessä ja onko tärkeää, että palveluita tehdään yhdessä asiakkaiden kanssa? Kaikki osiot oli nimetty ja kuvitettu erilliselle A3 kokoiselle paperille porrasmaiseen muotoon (Liite 11). Tasojen kuvauksia pyrittiin myös yksinkertaistamaan ja selkeyttämään ymmärrettävämpään muotoon.

Kolmannessa tiekartan osiossa ”missä” oli A3 kokoisella paperilla kuva tien pätkästä sekä kysymykset: ”Missä”, ”Omalla porukalla?”, ”Muiden kanssa?” Osiossa keskusteltiin työpajaan osallistuneiden kiinnostuksesta tehdä yhteistyötä ja vaikuttaa laajemminkin esimerkiksi muiden organisaation toimipisteiden kanssa. Tässä osiossa käytettiin kuvitettuna tukena kuvaa päivätoimintayksiköstä ja kuvaa, jossa oli useampi päivätoiminnan yksikkö, joiden välillä oli nuolia kuvaamassa yhteistyötä. Lisäksi nostettiin keskusteluun mistä asioita eri toimipisteiden kanssa voisi jutella.

Neljännessä tiekartan osiossa ”milloin” oli A3 kokoisella paperilla kuva tien pätkästä sekä kysymykset ”Milloin?” ja ”Kuinka usein?”. Työpajaan osallistuneilta haluttiin saada näkemyksiä

siitä, kuinka usein he toivoisivat asiakasraadien kokoontuvan. Aikajännettä selvitettiin eri taa-juuksista tehtyjen kuvien avulla.

Viidennessä tiekartan osiossa ”miten” oli A3 kokoisella paperilla kuva tien pätkästä sekä kysymys ”Miten?” sekä tekstit ”Tuki” ja ”Ohjaajien rooli”. Tässä osiossa kysyttiin työpajaan osallistuneilta heidän ajatuksiaan siitä, millaisen tuen he kokevat olevan hyödyksi vaikuttamisen ryhmässä. Tässä yhteydessä keskusteltiin myös ohjaajan roolista ja hyvän vaikuttamisen ryhmän ohjaajan ominaisuuksista. Osiossa kysyttiin myös, millaisia ajatuksia heillä on siitä, että asiakkaat toimivat ryhmien/kokousten puheenjohtajina tai sihteerinä sekä millaista tukea näissä tehtävissä tarvittaisiin. Asialistojen ja muistioiden käytänteistä käytiin keskustelua ja työpajaan osallistuneiden toiveista ja tarpeista niiden suhteen. Lopuksi työpajaan osallistuneilta pyydettiin palautetta työpajasta ympäröimällä hymiönaamoista sopivimman vaihtoehdon.



Kuvio 4: Esimerkkejä toisessa työpajassa käytetyistä korteista

5.3 Aineiston analyysi

Tutkimuksen analyysissä aineisto ja teoria kohtaavat. Analyysin kokonaisuus rakentuu aineiston tulkinnasta, jossa tutkija käsitteellistää aihetta oman ymmärryksensä näkökulmasta. Tutustuessaan aineistoon tutkijan tulee pyrkiä lukemaan aineistoa mahdollisimman avoimin mielin, ilman ennakkokäsityksiä. Laadullisessa aineistossa katsotaan ensin aineiston yleisiä aiheita ja merkitään kiinnostavia huomioita sisällöstä. Seuraavassa vaiheessa aineistoa pilkotaan ja järjestetään jollakin analyysimenetelmällä, jonka avulla tutkija oppii tuntemaan aineiston piirteet ja samalla koettelemaan aineiston rakennetta ja rajoja. Analyysin tulkintavaiheessa tutkija tuo analyysin havainnot teoreettiseen yhteyteen hakemalla niistä yhtäläisyyksiä tai eroja. Tämän jälkeen aineistosta muodostuneita havaintoja tarkastellaan jonkin tietyn ajattelukehikon näkökulmasta. Tulkintaideoita lähdetään yleensä testaamaan tuon ajattelukehikon kautta. (Ronkainen, Pehkonen, Lindblom-Ylänne & Paavilainen 2011, 123-125.)

Opinnäytetyön aineisto analysoitiin aineistolähtöisesti. Analyysin etenemisestä kuvataan siten, että ensin tulee päättää mikä aineistossa kiinnostaa, jonka jälkeen aineisto käydään läpi ja merkitään erilleen tämä aineisto muusta aineistosta. Aineistolähtöisessä analyysissä mielenkiintoisia aiheita nousee usein aineistosta useita ja se vaatii tutkijalta itsekuria pitäytyä tutkimuksen tarkoituksessa ja tutkimusongelmassa. Aineistoa voidaan järjestää eri tavoin. Opinnäytetyön aineistot analysoitiin teemoittelemalla. Aineistosta nostettiin toistuvia tunnusmerkkejä, mutta huomioitiin myös eroavaisuuksia. Tutkimuskysymysten kautta nostettiin aineistosta tärkeitä kokonaisuuksia. (Tuomi ym. 2018, 103-105.) Teemoittelussa samankaltaisia teemoja yhdistellään siten, että niistä muodostuu yläkategorioita. Kategoriat nimetään sisällön kannalta olennaisella käsitteellä. Tätä yhdistelyä jatketaan niin kauan kuin se aineiston sisällön näkökulmasta on mahdollista. Kategorisointi auttaa vastaamaan tutkimuskysymyksiin. (Puusa 2020, 153.)

5.4 Opinnäytetyön luotettavuus ja eettisyys

Tutkimuksen luotettavuutta arvioidaan kokonaisuutena painottaen sen sisäistä johdonmukaisuutta. Työn luotettavuus muodostuu eri tekijöistä. Tärkeää on, että tutkimusasetelma on oikea suhteessa tutkimusongelmaan eli mitä tutkitaan ja miksi. Tutkijan oma sitoumus tutkimukseen ja siihen miksi hän näkee aiheen tärkeänä, kuuluu myös luotettavuustarkasteluun. Samoin kuin se miten tutkimukseen osallistuneet on siihen valittu. Luotettavuutta arvioidaan myös aineiston keruumenetelmien ja aineistoanalyysin pohjalta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 163-164.) Opinnäytetyön tuloksien tulee olla oikeellisia ja niihin on voitava luottaa. Luotettavuutta edistää, että tulokset, menetelmät ja tiedonkeruu on dokumentoitu riittävällä tavalla. Toimintatutkimuksen tarkoitus ei ole niinkään yleistäminen, vaan ilmiön ymmärtäminen. (Kananen 2014, 125, 134, 137.) Opinnäytetyön luotettavuuteen liittyy myös työn eettisyyden tarkastelu ja se minkälaisia eettisiä valintoja työssä on tehty (Tuomi ym. 2018, 164).

Tutkimuslupa anottiin Helsingin kaupungin vammaispalvelujen johtajalta. Tutkimukselle laadittiin tietosuojaseloste (Liite 6) sekä aineistohallintasuunnitelma (Liite 7). Opinnäytetyön tutkimuskohteita informoitiin opinnäytetyön tavoitteista, työtavoista ja heitä koskevan tutkimusdatan hallinnasta (Liitteet 1-5).

Opinnäytetyöstä ei ole tehty eettistä ennakoarviota, sillä sen asetelmat eivät aiheuta informanteille Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019, 16) määritelmän mukaisesti vaaraa tai haittaa. Informantteina toimivat aikuiset henkilöt osallistuvat tutkimukseen tietoon perustavalla suostumuksella, heidän fyysiseen koskemattomuuteensa ei puututa, tutkimus ei aseta heitä tai heidän läheisiään vaaraan, eikä heitä altisteta henkisellet haitalle tai poikkeuksellisen voimakkaille ärsykeille.

Tutkimusetiikan perusperiaatteena pidetään tutkimushenkilöiden mahdollisuutta pysyä anonyminä. Anonymiteetti edistää objektiivisuutta arkojen ja ristiriitaisten asioiden

käsittelyssä. (Mäkinen 2006, 114.) Kyselyn kohderyhmän, lähityön työntekijöiden ajatukset asiakasosallisuudesta voivat olla edellä mainittuja; arkoja ja ristiriitaisia. Vaikka lainsäädäntö ja suositukset tunnustavat nykyään myös kehitysvammaisten asiakkaiden osallisuuden palveluiden suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin, voivat työntekijöiden ajatukset ja käytännön työn toteutus nojata vielä vahvasti puolesta osaamiseen ja tekemiseen, eivätkä he täten tunnusta asiakkaiden toimijuuden mahdollisuuksia ja oikeuksia.

Kehitysvammaisten itsemääräämisoikeuden tunnustaminen määrittää vahvasti sen, miten heihin suhtaudutaan tutkimuskohteina. Lähtökohtaisesti henkilöt, joilla ei ole itsemääräämisoikeutta, eivät voi päättää osallistumisestaan tutkimukseen (Mäkinen 2006, 64). Opinnäytetyöntekijät tunnustavat kehitysvammaisten ihmisten itsemääräämisoikeuden, mutta toisaalta myös tunnustavat heidän tarpeensa päätöksenteossa tukemiseen. Tämän vuoksi tutkimukseen osallistuvia kehitysvammaisia henkilöitä kannustetaan käymään opinnäytetyön tiedotteen ja työpajoihin osallistumisen (selkeäkielisen, kuvitetun) suostumuslomakkeen läpi heidän elinpiiristään löytyvän luotettavan, tukea tarjoavan henkilön kanssa. Käytännössä nämä henkilöt ovat varmastikin asumispalveluiden tai työ- ja päivätoiminnan henkilöstön edustajia tai lapsuudenkodissa asuvien osallistujien kohdalla heidän vanhempansa.

Opinnäytetyön suurimmat tutkimuseettiset kysymykset liittyivät työpajoissa informantin roolissa oleviin kehitysvammaisiin asiakkaisiin. Opinnäytetyön tekijät tunnustavat kehitysvammaisten asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja siihen liittyvän toimijuuden näkökulman. Vajaakykyinenkin henkilö antaa lähtökohtaisesti itse suostumuksen osallistua tutkimukseen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 10). Kyseisen, asiakasryhmän kanssa toimiminen vaatii kuitenkin aina eettistä pohdintaa tasapainoillessa toimijuuden ja tuen tarpeen välillä. Kehitysvammaisilla henkilöillä vajaakykyisyys voi ilmetä suurelta osin ymmärtämisen problematiikkana. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksen (2019, 10) mukaisesti vajaakykyisten henkilön ollessa tutkittavana tulee kiinnittää erityistä huolellisuutta siihen, että henkilölle annetaan tutkimuksesta tietoa tavalla, jonka hän ymmärtää. Opinnäytetyön tekijät olivat panostaneet tähän laatiessaan opinnäytetyön tiedotteen ja suostumuslomakkeen selkeäkieliseksi sekä lisäämällä kuvia ymmärtämisen tueksi. Työpajat toteutettiin samat asiat huomioiden, eli henkilöiden ymmärrystä pyrittiin tukemaan selkeillä asiakokonaisuuksilla, selkeällä kielellä ja asioiden kuvituksella.

Opinnäytetyöntekijät ovat tehneet pitkään töitä asiakasryhmän kanssa ja uskoivat osaavansa rakentaa yhteisen työskentelyn moninaiset tuen tarpeet huomioiviksi. Työpajaan osallistuneiden näkemysten ja valintojen tulee olla aidosti heidän. Yhteiskehittämisen fasilitoinnissa tulee asiakkaiden tuen tarpeen lisäksi huomioida lähityön työntekijöiden näkemykset ja niiden mahdolliset vaikutukset.

6 Tutkimustulokset

Tässä osiossa kuvataan kyselyn ja työpajojen aineistoa suhteessa tutkimuskysymyksiin. Tutkimuskysymykseen mikä on Helsingin kaupungin työ- ja päivätoiminnan asiakasraatien tai niihin verrattavissa olevien toimintojen nykytilaa vastataan kyselyn tuloksien valossa. Työpajatyöskentelyn myötä muodostunut aineisto taas vastasi tutkimuskysymyksiin mikä on Helsingin kaupungin työ- ja päivätoiminnan asiakasraatien tai niihin verrattavissa olevien toimintojen nykytila, miten asiakasraadit toteutetaan, jotta ne vahvistavat asiakasosallisuuden näkökulmasta toiminnan sisältöä ja laatua sekä miten asiakasraatitoiminta nivotaan osaksi laatuvaatimuksia sopimuksen aikaisen toiminnan osalta.

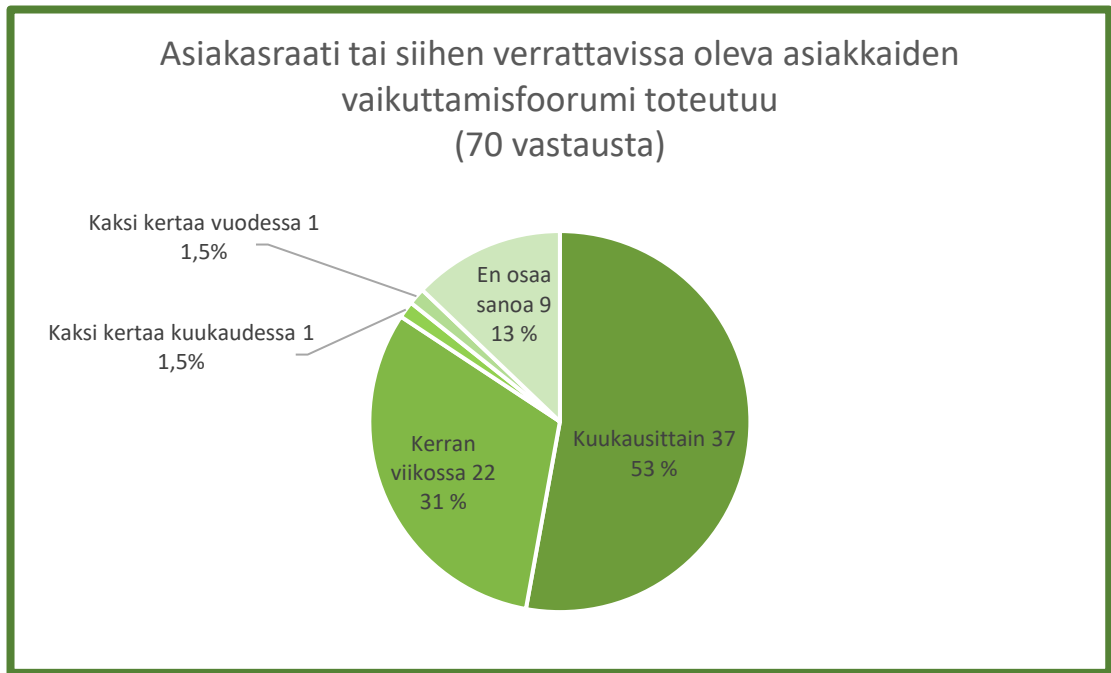
6.1 Lähityön työntekijöiden kysely

Kyselyllä (Liite 8) pyrittiin selvittämään työ- ja päivätoiminnan lähityön työntekijöiden näkemyksiä sekä toimintayksiköiden käytänteitä asiakasraatien suhteen. Kysely suunnattiin lähityön työntekijöille, sillä heidän tunnistettiin olevan avainasemassa asiakasraatien ja ylipäänsä asiakkaiden asiakasosallisuuden suhteen.

Kysely lähetettiin Helsingin kaupungin omien työ- ja päivätoiminnan sekä ostopalveluyksiköiden toimintayksikön vastuuhenkilölle pyytäen häntä välittämään kyselyn linkin koko henkilöstölleen. Kaupungin omia toimipisteitä on 13 ja ostopalveluyksiköitä 29. Vastauksia saatiin kokonaisuudessaan 71 kappaletta, 37 Helsingin kaupungin oman toiminnan toimintayksiköiden lähityön työntekijöiltä ja 34 ostopalveluja tuottavan työ- ja päivätoiminnan yksikön lähityön työntekijöiltä.

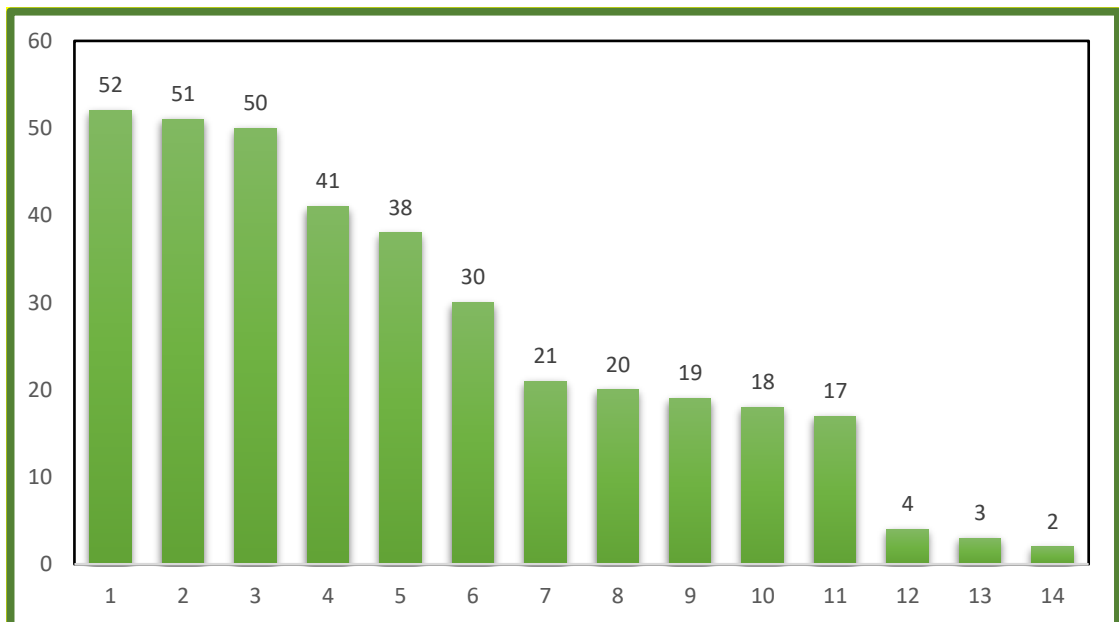
65 henkilöä vastasi, että toimintayksikössä on asiakasraati tai siihen verrattavissa oleva asiakkaiden vaikuttamisfoorumi. Kuusi henkilöä vastasi, ettei toimintayksikössä, jossa työskentelee, ole asiakasraatitoimintaa tai siihen verrattavissa olevaa asiakkaiden vaikuttamisfoorumia.

Asiakasraati tai siihen verrattavissa oleva asiakkaiden vaikuttamisfoorumi toteutui yli puolessa toimipisteistä (53 %) kuukausittain ja seuraavaksi eniten kerran viikossa (31 %). Lisäksi kyselyssä oli yksittäisiä vastauksia harvemmin kokoontuvista asiakasraadeista. 13 % vastaajista ilmoitti, etteivät osaa sanoa kuinka usein asiakasraadit kokoontuvat (kuvio 5). Kyselyssä oli mahdollista valita myös ”kerran vuodessa” sekä ”harvemmin kuin kerran vuodessa”. Kukaan vastaajista ei valinnut näitä vaihtoehtoja. Yksi vastaaja ei vastannut tähän kysymykseen.



Kuvio 5: Asiakasraatien frekvenssi

Kolmannessa kysymyksessä pyydettiin valitsemaan asiakasraadeissa viimeisen puolen vuoden aikana käsitellyt aihealueet. Aihealueet oli listattu toisen opinnäytetyön tekijän omassa yksikössä toteutuneista toiminnoista.



1. Toiminnan suunnittelu, 52 vastausta
2. Tapahtumien suunnittelu ja valmistelu, 51 vastausta
3. Mielipiteen muodostamisen ja kertomisen käytännön harjoittelua, 50 vastausta
4. Toimintaryhmien aiheiden ehdottaminen, 41 vastausta
5. Koko toimintayksikön asiakkaiden mielipiteen kartoittaminen tietystä asiasta, 38 vastausta
6. Ruokavalintojen teko, 30 vastausta
7. Ruoan laadun arviointi, 21 vastausta
8. Kyselyihin vastaaminen sekä oman organisaation sisäiset, että ulkopuolisten laatimat, 20 vastausta
9. Hankintaehdotusten tekoa, 19 vastausta
10. Asiakasraatitoiminnan suunnittelu ja kehittämistyö, 18 vastausta
11. Kiinteistön turvallisuusasiat, 17 vastausta
12. Yksikössämme ei ole asiakasraatia, 4 vastausta
13. Yksikön budjetin läpikäyntiä, 3 vastausta
14. En osaa sanoa, 2 vastausta

Kuvio 6: Asiakasraadeissa käsitellyt aihealueet

Toiminnan ja tapahtumien suunnittelu oli kyselyn mukaan yleisimpiä asiakasraadeissa käsitellyjä aiheita. Lisäksi mielipiteen muodostamista harjoiteltiin asiakasraadeissa aktiivisesti. Yli puolet vastanneista olivat käsitelleet asiakasraadeissa toimintaryhmien aiheiden ehdottamista ja kaikkien asiakkaiden mielipiteen kartoittamista tiettyyn aiheeseen liittyen. Asiakasraadeissa vastaajien mukaan oli käsitelty alle puolessa kuvion 6 mukaisesti muita aiheita (6-13).

Annettujen vaihtoehtojen lisäksi kysyttiin avoimella kysymyksellä: Asiakasraadeissamme on käsitelty edellisten vaihtoehtojen lisäksi seuraavia aiheita. Vastauksia tähän kysymykseen saatiin yhteensä 31 kappaletta. Avoimet vastaukset luokiteltiin Flinga työkalua käyttäen ja saatiin ennakkoon annettujen aihealueiden lisäksi seuraavat aihealueet:

Kuulumiset, turvallisuusasiat, palvelun suunnittelu, yhteisön säännöt ja tavat, sosiaalisen vuorovaikutuksen käsittely ja harjoittelu, palaute toiminnasta, palaute henkilökunnalle sekä työllistymiseen liittyvät asiat. Osa avoimista vastauksista kuuluivat opinnäytetyön tekijöiden mielestä valmiisiin kategorioihin.

Kyselyn viimeisessä osiossa kysyttiin Likertin asteikon mukaisella asettelulla vastaajien mielipidettä asiakasraatien tärkeydestä sekä asiakkaiden osallistumisesta palveluiden suunnitteluun ja arviointiin.

Suurin osa vastaajista piti asiakasraatitoimintaa ja sitä että asiakkaat pääsevät suunnittelemaan ja arvioimaan palvelua tärkeinä asioina. Muutama kyselyyn osallistuneista näki asian kuitenkin päinvastaisesti. Vastaajista 81,40 % oli täysin samaa mieltä ja 12,90 % osittain samaa mieltä siitä, että asiakasraadit ovat tärkeitä. Täysin eri mieltä asiakasraatien tärkeydestä oli 5,7 %. Kyselyssä 85,30 % vastaajista oli täysin samaa mieltä, 10,30 % osittain samaa mieltä ja 4,4 % täysin eri mieltä siitä, että asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun on tärkeää. Täysin samaa mieltä siitä, että asiakkaiden osallistuminen palveluiden arviointiin on tärkeää, oli vastaajista 88,40 %, 7,2 % osittain samaa mieltä ja 4,3 % täysin eri mieltä.

6.2 Yhteiskehittämisen ensimmäinen työpaja

Kaikissa viidessä työ- ja päivätoiminnan yksiköissä, joissa työpajat toteutettiin, ajateltiin, että yksikössä on asiakasraati tai sitä vastaava vaikuttamisen ryhmä. Kahdessa toimintayksikössä käytettiin termiä asiakasraati ja kolmessa se oli muun niminen. Asiakasraadit kokoontuivat eri yksiköissä eri väliajoin; kolmessa yksikössä kerran kuussa ja kahdessa yksikössä kerran viikossa. Asiakasraadin koko vaihteli myös toimintayksiköittäin. Kahdessa toimintayksikössä kaikki toimintayksikön asiakkaat osallistuvat asiakasraatiin, kahdessa toimintayksikössä asiakasraati oli jaettu kahteen osaan kuitenkin niin, että kaikki asiakkaat pääsivät osallistumaan ja yhdessä asiakasraati koostui pienemmästä ryhmästä (alle 10 henkeä), jotka ovat valikoituneet ryhmään asiakkaiden mielenkiinnon mukaan. Useimmilla toimintayksiköillä vaikutti olevan myös muita vaikuttamisen ryhmiä asiakasraadin lisäksi, joissa asiakkaat pääsevät vaikuttamaan toimintayksikön yhteisiin asioihin. Yhdessä työpajassa nostettiin esiin, että viikoittain toimiva asiakasraati mahdollistaa harjoittelun ja toiston. Yhdessä yksikössä oli käytössä kuvitetut asiakasraatimuistiot, joita hyödynnettiin myös työpajan aikana tilanteissa, joissa piti muistella, oliko joitain aiheita käsitelty.

Ensimmäisen kierroksen työpajan alussa kysyttiin mitä osallisuus tarkoittaa tai mitä siitä tulee mieleen. Tarkoituksena oli nähdä, miten tätä abstraktia käsitettä tunnettiin vai oliko se täysin vieras käsite osallistujille. Lähtökohtaisesti käsite oli osallistujille hankala hahmottaa ja sanoittaa. Tukiliiton video osallisuudesta ja osallistumisen eroista vaikutti olevan monelle työpajaan osallistujista vaikeaselkoinen, eikä käsitteen avaaminen varsinaisesti avautunut senkään jälkeen. Kahdessa työpajassa ohjaajat toivat ilmi, että osallisuutta on käsitelty asiakkaiden kanssa jopa useampaan kertaan. Muiden kohdalla asia ei tullut ilmi. Yhdessä työpajassa osallisuuden käsite ja video jäivät käsittelemättä, sillä työpajan aloituksen kanssa oli viivästyistä. Kuitenkin kaikissa muissa työpajoissa osallistujat löysivät joitakin kuvauksia osallisuudelle, ja mitä se heidän mielestään tarkoittaa:

”Saadaan vaikuttaa asioihin.”

”Saa itse tehdä mitä haluaa, vaikka olla töissä.”

”Kiinassa ei saa sanoa mielipidettään, mutta Suomessa se on mahdollista.”

”Saa päättää missä asuu.”

”Itsemääräämisoikeus.”

”Voi pyytää apua, jos tarvitsee.”

”Uskaltaa pyytää apua.”

”Itse saa päättää.”

Myös asiakasraati terminä oli isolle osalle työpajalaisista ensin hankala käsittää. Asiakasraati piti useimmiten ensin yhdistää työpajalaisille tuttuun käsitteeseen ja kysymysten avulla avustaa keskustelussa alkuun. Suurimmassa osassa työpajoja kuitenkin löytyi asiakasraadien perusajatukseen liittyviä kuvailuja, kuten keskusteleminen, asioista päättäminen, ilmaiseminen mitä halutaan tehdä, asioiden suunnittelu, osallistuminen, mahdollisuus sanoa.

Yhdessä työpajassa pohdittiin sitä, onko asiakasraati tasavertainen suhteessa isoihin päättäjiin. Keskusteltiin, että ideaalitulanteessa asiakasraadien mielipiteet huomioitaisiin myös laajemmassa päätöksenteossa, mutta tällä hetkellä asiakasraatitoiminta jää enemmän arjen tasolle. Keskustelua jatkettiin vaikuttamisesta ja eräs osallistuja kertoi käyneensä kansalaisjärjestö Me itse ry:n kanssa eduskunnassa presidentin vieraina. Me itse ry:n toiminta kiinnosti muita osallistujia ja lyhyesti käytiin läpi yhdistyksen tarkoitusta kehitysvammaisten henkilöiden perustamana vaikuttamisen ja yhteisen keskustelun tahona.

Asiakasraadeissa käsiteltyjen aiheiden osalta oli jonkin verran hajontaa. Kuitenkin kaikissa toimintayksiköissä asiakasraadeissa käsiteltyjä aiheita olivat yhteisön säännöt ja tavat, toimintaryhmien ehdottaminen, tiedottaminen tulevista tapahtumista ja tapahtumien suunnittelu ja valmistelu. Asiakasraadeissa harjoiteltiin myös mielipiteen muodostamista ja kertomista, sekä koko toimintayksikön asiakkaiden mielipiteiden kartoittamista tietystä asiasta. Sosiaalisen vuorovaikutuksen käsittely ja harjoittelu oli myös tärkeä osa asiakasraadien toimintaa, mutta sitä myös nähtiin tapahtuvan muissakin toimintayksikön toiminnoissa.

Aihealueita, joita yli puolessa (vähintään 3/5) asiakasraadeissa oli käsitelty, olivat kuulumiset, palaute henkilökunnalle, hankintaehdotusten teko, kyselyihin vastaaminen, ruokavalintojen teko ja kiinteistön turvallisuus asiat. Eräs osallistuja toi esille sen, että ”uskaltaako ohjajille antaa palautetta, ettei saa potkuja työpaikasta”. Osallistuja koki hankalana ”arvostella muita”. Työntekijä toi esille, että henkilöstö arvostaa palautetta, mutta palaute pitää olla henkilöstön toiminnasta ei ominaisuuksista. Yhdessä työpajassa tuotiin esiin, että palaute henkilöstölle on jatkuvana kohtana asiakasraadien asialistapohjalla. Kahdessa työpajassa

työntekijät toivat esiin, että vaikka aihetta ei asiakasraadissa suoranaisesti käsitellä niin asiakkaat rohkeasti antavat palautetta henkilöstölle asiakasraatitilanteessa.

Kyselyihin vastaamista oli tehty 3/5 asiakasraadissa, mutta lähes kaikissa toistui se, että kyselyihin vastaaminen pienemmässä ryhmässä on helpompaa. Yhdessä työpajassa tehtiin kehittämissuositus siten, että kyselyihin vastataan pienemmässä ryhmässä, mutta asiakasraatiin tuotaisiin kyselyn vastaustenkoonti yhteiseen keskusteluun. Laajoihin kyselyihin vastaaminen isossa porukassa nähtiin useammassa työpajassa haasteelliseksi.

Turvallisuus asiat, arviointi ja palaute toiminnasta, yksikön budjetin läpikäynti ja ruuan laadun arviointi olivat teemoja, joita oli käsitelty alle puolessa (2/5 tai vähemmän) asiakasraadeissa. Asiakasraadeissa arviointi ja palaute toiminnasta kohdistui lähinnä jonkin pienemmän toiminnon arviointiin. Laajempaa palautteen antoa toiminnasta oli vähemmän. Ruuan laadun arviointi oli tuonut yhdessä toimintayksikössä vaikuttavuutta siten, että ruokapalvelutuottaja oli vaihtunut asiakkaiden palautteen perusteella. Toisessa työpajassa taas tuli esiin, että vaikka asiaa on käsitelty niin asiakkailta ollut kokemus, ettei heitä kuunnella asiassa.

Kaksi aihealuetta, joita ei missään asiakasraadeissa ollut käsitelty olivat asiakasraatitoiminnan suunnittelu ja kehittämistyö sekä yksikön toiminnan suunnittelu. Kummankin aiheen kohdalla tunnistettiin kaikissa työpajoissa, että lähtökohtaisesti työntekijät suunnittelevat toiminnan sisällön ja toisaalta myös jatkavat mahdollista kehittämistyötä henkilöstön kesken. Yksikön toiminnan suunnittelulla tarkoitetaan koko yksikön rakenteita koskevaa suunnittelua, esimerkiksi miten tauot, ruokailut ja ryhmät järjestetään. Kaikissa työpajoissa haluttiin ottaa nämä teemat jatkossa kehittämistyön alle.

Työllistymiseen liittyvät asiat olivat ainoa aihe, jota ei toimintayksiköiden asiakasraadeissa käsitelty. Osittain johtuen siitä, ettei työllistyminen ole päivätoiminnan asiakkaiden tärkeässä. Työtoiminnan yksiköissä koettiin, että työhön liittyviin asioihin on olemassa omat muut foorumit, joissa niitä asioita käsitellään. Jonkin verran työpajoissa ilmeni, että työstä puhuttaessa tarkoitettiin työtoiminnassa käyntiä, ei palkkatyötä. Toisaalta taas eräs osallistuja pohti miltä toiminta voi näyttää muiden silmissä; ”Moni luulee tämän olevan aikuisten päiväkotia.” Työllistymiseen liittyvät asiat oli ainoa yhdenmukainen kategoria, jota työpajoissa ei haluttu ottaa asiakasraateihin jatkossakaan. Muiden aiheiden osalta suurin osa (3/5 työpajaa tai yli) halusi ottaa aiheet jatkossa asiakasraatityöskentelyyn mukaan.

Kysymys siitä miten muuten asiakkaat voivat vaikuttaa yksikössä kuin asiakasraadissa oli osin melko hankala. Tähän ei annettu vaihtoehtoja tai muuta tukimateriaalia, jotta saatiin käsitys, miten asia työpajalaisille avautuu ja toisaalta tietävätkö he millä kaikilla tavoin voi vaikuttaa. Lähes kaikki työpajat tuottivat ensisijaiseksi tavaksi vaikuttaa työntekijöiden kanssa keskustelun. Kahdessa työpajassa nostettiin myös johtajan kanssa keskusteleminen. Oma ryhmä ja itse tehdyt ryhmävalinnat nostettiin myös useimmiten vaikuttamisen mahdollisuuksiksi.

Asiakkaiden henkilökohtaiset suunnitelmapalaverit ja henkilökohtaiset arvioinnit nostettiin työpajoissa esiin. Muutama maininta nostettiin myös nimetyistä vaikuttamisen ryhmistä.

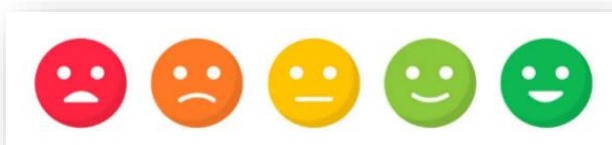
Kolmessa työpajassa nousi esiin se, että työntekijät päättävät asiakasraatiin tuotavat aiheet. Kahden työpajan osalta asia ei tullut ilmi. Yhdessä työpajassa nostettiin vahvasti esiin puolesta päättämisestä muutenkin; ”Ohjaajat päättävät paljon meidän puolesta.” Osallistujat kertoivat haluavansa tehdä itse ilman, että ohjaajat puuttuvat.

Kaikissa työpajoissa nousi esiin pohdintaa siitä, että osaa aiheista on parempi käsitellä pienemmässä ryhmässä kuin taas isommassa ryhmässä. Yhdessä työpajassa haasteena nähtiin ison koko toimintayksikön asiakasraadien olevan hälyinen. Asiakkailla on paljon mielipiteitä asioihin ja se nähtiin hyvänä asiana, mutta vilkas keskustelu tuo meteliä ja hiljaisempien ääntä oli vaikea saada esiin.

Työpajan viimeisessä, arvioivassa osassa osallistujat arvioivat asiakasraatien tärkeyttä kyllä/ei/en osaa sanoa hymiöiden avulla. Yksi osallistuja ei ensimmäisen kysymyksen jälkeen halunnut enää vastata. Yhtä lukuun ottamatta kaikki olivat sitä mieltä, että asiakasraadit ovat tärkeitä (43). Ainoastaan yksi ilmaisi, ettei osaa sanoa. Suurin osa oli myös sitä mieltä (40), että osallistuminen palvelun suunnitteluun on tärkeää. Kolme vastasi, ettei se ole tärkeää. 38 osallistujaa näki tärkeäksi myös osallistumisen palvelun arviointiin, kolmen mielestä se ei ole tärkeää ja kaksi vastasi, etteivät osaa sanoa.

Työpajatyöskentelyä arvioitiin myös kuvien avulla. 35 osallistujaa oli sitä mieltä, että he saivat kertoa oman mielipiteensä työpajassa. Yksi oli sitä mieltä, että ei saanut kertoa mielipidettään ja seitsemän eivät osanneet sanoa.

Työpajatyöskentelyä arvioitiin kokonaisuutena vielä hymiömittariston (Kuvio 7) avulla. Työpajatyöskentely koettiin pääasiallisesti hyvänä (28) tai erittäin hyvänä (14). Ainoastaan kaksi osallistujaa arvioi työpajatyöskentelyn huonona (1) tai erittäin huonona (1).



1 1 0 28 14 = 44 vastausta

Kuvio 7: Työpajatyöskentelyn kokonaisarviointi

6.3 Yhteiskehittämisen toinen työpaja

Työpajatyöskentely toteutettiin tiekarttaa hyödyntäen (Liite 10). Asiakasraadin koosta keskusteltaessa työpajaan osallistuneet toivat esiin, että eri kokoisille vaikuttamisen ryhmille on paikkansa. Pienemmän ryhmän etuina nähtiin, että ryhmässä voi käydä paremmin asioita läpi, siinä on mukavampi jakaa asioita ja osallistujien kesken tulee paremmin toimeen. Toisaalta nähtiin, ettei pieni ryhmä ole koko toimintayksikön näkökulmasta kovin demokraattinen. Pienten ryhmien kohdalla pohdittiin myös mahdollisuutta, että eri ryhmillä olisi erilaisia aiheita käsiteltävänä.

Isommassa ryhmässä taas voitaisiin käydä läpi koko toimintayksikköä koskevia asioita ja näin saataisiin kaikkien mielipide tietoon, esimerkiksi äänestämällä. Ison ryhmän hyödyksi nähtiin se, että keskusteluun osallistuu mahdollisimman paljon ihmisiä. Ison ryhmän haittapuoliksi taas nostettiin se, että liian isokaan ryhmä ei ole hyvä metelin vuoksi ja isolla ryhmällä kestää kauan.

Kahden eri ryhmäkoon, eli kahden erillisen toiminnon väliseksi toimintamalliksi ehdotettiin, että pienempi ryhmä voisi tuoda isompaan, koko toimintayksikköä käsittävään ryhmään asioita käsiteltäviksi. Yhdessä työpajassa ehdotettiin koko päivän suunnittelupäivää: ”niin kuin ohjaajillakin on”.

Kaikissa työpajoissa nimettiin asiakasraadin mahdollistajiksi, eli henkilöiksi, jotka kannattavat, mahdollistavat ja tukevat ryhmää; ohjaajat, johtaja ja asiakkaat itse. Erilaisia vierailijoita mainittiin myös työpajoissa. Tässä yhteydessä käytämme lähityön työntekijöistä nimitystä ohjaaja, sen ollessa suurelta osin käytössä oleva nimike.

Työpajoissa nousi ajatuksia, että johtaja on oleellisessa roolissa asiakasraadin mahdollistajana: ”Ei voi onnistua ilman pomoa”. Johtajan nähtiin määrittelevän, onko varaa ostaa jotain, toimivan ”rahavartijana”. Johtajan jäämäkkyys nimettiin hyvänä ominaisuutena vaikuttamisryhmän mahdollistajana. Yhdessä työpajassa nostettiin myös näkökulmana ohjaajien tuesta tiedon tuomisen prosessista johtajan suuntaan: ”Asiakkaat tuo johtajalle tiedon ja ohjaajat on tukena”.

Ohjaajat nähtiin oleellisena osana ryhmän toiminnan mahdollistamisesta. Yhdessä työpajassa kerrottiin, että ohjaajien kesken puhutaan, onko toiveet ja ideat mahdollista toteuttaa. Ohjaajat nähtiin myös ryhmän toiminnassa oleellisena, huolehtien ryhmän käytännön toimivuudesta ja turvallisesta ilmapiiristä.

Kaikissa työpajoissa asiakkaat nostivat myös itsensä oleelliseen rooliin vaikuttamisen ryhmän mahdollistajana. Vaikuttamisen vapaaehtoisuus ja kiinnostus siihen oli vahvasti mukana keskusteluissa ja yhdessä työpajassa todettiinkin: ”Ketään ei voi pakottaa”.

Vierailijoiksi nimettiin muun muassa valtion edustaja, Helsingin kaupungin edustaja sekä henkilö, joka vetäisi keskustelua esimerkiksi raha-, työ- ja kokousasioissa. Yhdessä työpajassa osallistujat puhuivat paljon politiikasta ja sieltä nousi ajatus, että toimintayksikön vaikuttamisen ryhmään voisi osallistua joku puolueen edustaja.

Yhdessä työpajassa nostettiin esiin, että edellä mainittujen lisäksi kaikki toimintaan vaikuttavat ja osallisena olevat henkilöt mahdollistavat vaikuttamisen ryhmän toimintaa jollain tavoin. Käytännön esimerkkinä nimettiin keittäjä. Todettiin myös, että toimintayksikössä toimiva vaikuttamisen ryhmä ei kuulu omaisille.

Työpajaan osallistuneiden oli osin vaikea ymmärtää asiakasosallisuuden tasoeroja (kuvio 1), mutta he suhtautuivat pääsääntöisesti positiivisesti siihen, että olisi erilaisia vaikuttamisen mahdollisuuksia. Palveluiden yhdessä kehittäminen ja tuottaminen nähtiin tärkeiksi asioiksi.

Palaute palvelusta oli selkeästi tutuin asiakasosallisuuden tasoista. Osallistujat kertoivat, että palautteen antaminen on tärkeää ja se tuntuu hyvältä. He nostivat tärkeäksi, että palautteen pyytämisessä ja antamisessa huomioidaan asiakkaiden tuen tarpeet.

Keskustelu palvelusta nostettiin tärkeämmäksi, kuin vain pelkästään palautteen anto. Yhdessä toimintayksikössä oli juuri ollut arviointiviikko, jonka aikana oli harjoiteltu keskustelua laajemmin. Ohjaaja mainitsi, että asiakkaiden kanssa on tärkeää harjoitella keskustelua.

Palveluiden kehittämisen taso oli osallistujille vaikea käsittää, ja vaati esimerkkejä konkretisoimaan mitä se voisi käytännössä olla. Osallistujat olivat kuitenkin kiinnostuneita kehittämisestä: ”Olisi mielenkiintoista päästä kehittämään”. Yhden toimintayksikön ohjaajan mukaan voisi olla enemmänkin yhdessä kehittämistä arviointiviikon tulosten perusteella.

Palveluiden tuottaminen yhdessä taso oli myös osin vaikea käsittää ja vaati esimerkkejä ja konkretiaa tuekseen. Yleisilmapiiri osallistujien kesken oli kuitenkin positiivinen: ”Olisi kiinnostavaa päästä tekemään yhdessä”.

Keskusteltaessa siitä, kiinnostaisiko osallistujia tehdä yhteistyötä ja vaikuttaa oman toimintayksikön ulkopuolisten tahojen, esimerkiksi muiden toimintayksiköiden asiakkaiden kanssa, aihealue näyttäytyi osittain vaikeana ja vaati keskustelun kautta konkretisointia. Osassa työpajoista kävi ilmi, että oman organisaation sisällä on jonkin verran yhteistyötä, mutta ei kuitenkaan varsinaisesti vaikuttamista. Yhdessä työpajassa ohjaaja kertoi, että ohjaajat tekevät yhteistyötä toimintayksiköiden välillä, mutta asiakkaat eivät.

Vaikuttamisesta ja yhteistyöstä muiden toimintayksiköiden kanssa ja laajemminkin oltiin kiinnostuneita. Osallistujat olivat kiinnostuneita siitä millaista toimintaa ja millaisia ryhmiä muissa toimintayksiköissä on. Osalle osallistujista oli vaikea sanottaa mitä yhteistyö voisi

käytännössä olla, mutta esimerkiksi ruoka-asiat, päivätoiminta, musiikkiasiat ja vapaa-aika olivat asioita, joista voisi jutella. Yhdessä työpajassa nousi idea, että etänäkin voisi kysyä kokemuksista ja toiminnoista. ”Vertaiskokemuksia” mainittiin yhdessä työpajassa tämän keskustelun yhteydessä. Yhden työpajan osallistuja kertoi: ”olen ujopiimä välillä, mutta jos ohjaaja olisi mukana”, viitaten ohjaajan tukeen toiminnan tiimoilta.

Osallistujien mielestä nykyinen asiakasraatien toteutumisen tiheys on hyvä. Toimintayksiköissä, joissa työpajoja pidettiin, oli vaihtelevia käytänteitä asiakasraatien toteutumisen tiheydestä. Pääosin kyseessä olevissa toimintayksiköissä asiakasraati, tai siihen rinnastettava toiminta oli viikoittaista tai kuukausittaista. Aikakäsitteet olivat osin haastavia määritellä, mutta kysyttäessä osallistujat toivat esiin, että raati kokoontuisi enemmän useammin kuin harvemmin.

Asiakasraatien toteutumisen tiheydestä oli erilaisia näkemyksiä. Yhdessä työpajassa todettiin kaksi kertaa vuodessa olevan vähäinen, puolessa vuodessa ehtii tapahtua niin paljon. Kerran kuukaudessa pidettävä asiakaskokous todettiin riittämättömäksi, tarvitaan enemmän keskustelua. Kerran viikossa sai kannatusta useammassa työpajassa, sen todettiin olevan hyvä: ”Tieto ja viestintä kulkee paremmin”. Toisaalta taas osassa työpajoista viikoittainen raati ei saanut varsinaista kannatusta, mutta ei myöskään tyrmäystä.

Kaksi kertaa viikossa tapahtuva raatitoiminta sai osassa työpajoista kannatusta. Sen todettiin toimivan silloin kun ryhmiä on eri kokoonpanoilla. Yhdessä työpajassa nostettiin ajatus siitä, että viikoittaisen raadin toimivuus riippuu vetäjästä: ”Vetäjän täytyy olla kiinnostunut, ei saa vaan määrätä”. Osassa työpajoista kaksi kertaa viikossa kokoontuva raati koettiin liiaksi.

Osallistujat tunnistivat erilaisia keinoja vaikuttamisen tueksi. Tuen muotoja olivat muun muassa selkeä kieli, esimerkit, tilajärjestelyt, vertaistuki, tuki kommunikaatioon sekä kokeileminen. Asioita konkretisoitiin kuvatuena avulla ja osassa työpajoista asioita ikään kuin ehdotettiin kysymällä, onko kuvassa oleva asia tarpeellinen ja/tai tärkeä.

Selkeä kieli sai kannatusta hyvin laajasti. Yhdessä työpajassa osallistuja totesi: ”Eihän kukaan saa muuten mitään selvää”. Kuvatuki todettiin tarpeelliseksi. Osa työpajoihin osallistuneista oli sitä mieltä, että kuvatuki ei ole juuri hänelle tarpeellinen, mutta joku toinen voisi siitä hyötyä. Yhden työpajan osallistuja sanoitti: ”Auttaa kun meillä on kuvat”.

Tuki kommunikaatioon todettiin tärkeäksi. Työpajoihin osallistuneet pitivät tärkeänä, että kaikki pääsevät osallistumaan. Tämän tulisi konkretisoitua antamalla kaikille vastausvuoro, myös niille ”jotka ei puhu”. Muun muassa viittomat, puheen tuki, kirjoittaminen ja puheviesitit mainittiin kommunikaatiota tukeviksi asioiksi. Useassa työpajassa mainittiin, ja oli myös nähtävissä, että toimintaan osallistuvat henkilöt auttavat toinen toisiaan kommunikaation suhteen. Yhdessä työpajassa osallistuja kertoi: ”X ei osaa puhua, mä autan”.

Vertaistuki terminä vaatii osassa työpajoista avaamista, mutta työpajaan osallistuneet saivat nopeasti termistä kiinni. Vertaistuki koettiin tärkeäksi, vertaisista nähtiin olevan tukea ja turvaa. Yhteisön tuki näyttäytyi kaikissa työpajoissa suuressa roolissa. Vertaistuesta todettiin: ”Täällä kyllä autetaan”. Vertaistuesta keskusteltaessa yhdessä työpajassa todettiin, että ”ennen oli niin, että ylemmät eli ohjaajat päättivät”.

Esimerkkien todettiin tukevan jonkin asian ymmärtämistä ja ne todettiin hyödyllisiksi. Yhden työpajan osallistuja esittikin esimerkin kautta mitä esimerkit tarkoittavat. Tilajärjestelyt koettiin tärkeiksi, etenkin, jos osallistujalla on aistivamma, jonka vuoksi paikan valinta tilassa on tärkeää.

Kokeilemisen todettiin olevan tärkeää. Yhdessä työpajassa keskusteltiin siitä, että kokeileminen ”vaatii rohkeutta, voi jännittää”. Ryhmän jäsenet olivat sitä mieltä, että ryhmässä on mukavampaa tehdä asioita, myös uusia asioita. Yhdessä ryhmässä kaikkien mielestä oli tärkeää, että voisi kokeilla vieraampia asioita ja aiheita ja sitä kautta vaikuttaminen ja keskustelu on helpompaa.

Puheenjohtajuus näyttäytyi työpajoissa todella tärkeänä ja pääsääntöisesti tavoiteltavana asiana. Yhden työpajan osallistuja totesi: ”Voidaan ajatella, ettei me osata tai kyetä, meidänkin täytyy joskus johtaa” ja toinen: ”Mulla on sellainen taipumus puheenjohtajuuteen, on tärkeää olla puheenjohtajana”.

Asiakkaiden puheenjohtajuus oli osassa toimintayksiköitä uusi asia, mutta sitä toivottiin yleisesti voitavan harjoitella. Muutama työpajoihin osallistuneista pohti voisiko hän toimia puheenjohtajana: ”En tiedä voisiko asiakas olla puheenjohtaja, ohjaajan kanssa voisi yhdessä olla. Pärjäisinköhän puheenjohtajana, voisin kokeilla.” Useammassa työpajassa nousi esiin tarve ohjaajan tuelle asiakkaiden puheenjohtajuuden toteutumisessa. Ohjaajan tukea koettiin tarvittavan muun muassa ohjaamaan tasapuolisuuteen ja puheenvuorojen jakamiseen. Osassa työpajoista toimintayksiköiden asiakasraudit koettiin meluisiksi. Yksi työpajaan osallistunut henkilö sanoi: ”En halua olla puheenjohtaja, ainakin haluan kertoa mielipiteeni”, eli itse puheenjohtajuus ei ollut kaikille tavoiteltava asia.

Asiakkaiden toimimisesta sihteerinä oli puheenjohtajuuden tavoin erilaisia käytänteitä toimintayksikkö kohtaisesti. Työpajojen osallistujat olivat kuitenkin pääsääntöisesti kiinnostuneita ja halukkaita toimimaan sihteerinä. Luku- ja kirjoitustaidon mahdolliset rajoitukset huomioitiin kaikissa työpajoissa ja keskusteluista saatiin poimittua hyviä ideoita tukemaan sihteerinä toimimista: ”Jos ei osaa lukea niin pyytää apua”. Tukijoukoiksi mainittiin muiden asiakkaiden tuki, ohjaajan tuki sekä tuen muodoiksi aakkostaulukko, piirtäminen, kuvat ja ”sanotaan vaikka kirjaimet yksi kerrallaan”. Sihteerin tehtävän toivottiin olevan kiertävä: ”Ei joka kerta sama”. Tietokoneella sihteerinä toimiminen nostettiin yhdessä työpajassa erityisen kiinnostavaksi ajatukseksi.

Asialistalle asioiden lisääminen näyttäytyi useassa toimintayksikössä asiakkaiden näkökulmasta vajavaisena. Työpajoihin osallistuneet pitivät tärkeänä, että he pääsisivät lisäämään asioita asialistalle. Yhdessä työpajassa todettiin: ”pidetään tietokoneella, ei pääse tuomaan omia aiheita”. Yhdessä työpajassa ohjaaja kertoi, että toisinaan, ei säännönmukaisesti, on kysytty asiakkailta mitä haluaisivat seuraavalla kerralla käsitellä.

Kaikissa toimintayksiköissä laadittiin muistiot asiakasraatien sisällöistä. Ne eivät kuitenkaan aina olleet asiakkaiden saatavilla tai saavutettavia. Asiakasraadeista laadittavan muistion saatavuutta ja saavutettavuutta pidettiin tärkeää. Yhdessä työpajassa todettiin: ”Ei tiedetä missä muistiot ovat, ei olla nähty niitä”. Muistion lukemisen tueksi mainittiin ohjaajan tai kaverin lukuapu tai puolesta lukeminen. Kuvitettu muistio koettiin tärkeänä ja sen laatiminen sai paljon kannatusta.

Ohjaajaa koettiin tarvittavan asiakasraadeissa avuksi. Hän varmistaa, että puheenvuorot jaetaan ja myös hiljaiset pääsevät ääneen. Ohjaaja auttaa sihteeriä ja kirjoittaa muistion, jos henkilö ei osaa kirjoittaa. Muutamassa työpajassa toisaalta myös todettiin, ettei ohjaajan osallistuminen ole välttämätöntä.

Yhden työpajan osallistuja totesi myös ohjaajan rooliin liittyen: ”90-luvulla ohjaajat useimmiten päättivät asiat - enää eivät päättä”. Yhteenvetona kaikkien työpajojen vastauksista voidaan todeta, että hyvä ohjaaja;

1. **Kohtaa asiakkaat positiivisesti ja arvostavasti:** ”Puhuvainen, ei liian päällekyvä”.
2. **Hallitsee ohjaamisen, mutta ymmärtää, että ohjaaminen on omien mielipiteiden muodostamisen ja sanoittamisen ohjaamista, eikä puolesta päättämistä:** ”Hallitsee ohjaamisen hommat”; ”Kysyy kysymykset, jotka tärkeitä”.
3. **On auttavainen toimissaan, huomioi ryhmän kaikki jäsenet:** ”Ottaa kaikki ihmiset huomioon”; ”Auttaa ryhmäläisiä vaikuttamisessa - keskittyy auttamaan”.
4. **On asiakkaiden puolella ja ajaa heidän etuaan:** ”Kuuntelisi, tukisi, auttaisi viemään asioita eteenpäin, jääräpäinen asioiden eteenpäin viemisessä”.
5. **Panostaa läsnäoloon ja kuunteluun:** ”Luotettava, ettei koko ajan söherrä koneen ääressä, pitäisi tehdä oman ryhmän kanssa yhteistyötä”.
6. **Pitää huolta ryhmän sujuvuudesta:** ”Jämäkkä ja tiukka ja pitää kuria.”; ”Lempeäkin voi olla”.

6.4 Kyselyn ja työpajojen tuloksien yhteenvedo

Vaikka kyselyn ja työpajojen tulokset eivät ole suoraan verrannollisia niin niistä on kuitenkin löydettävissä samansuuntaisuutta. Suurin osa niin kyselyyn vastanneista kuin työpajoihin osallistuneista olivat sitä mieltä, että asiakasraadit ovat tärkeitä. Kyselyyn vastanneista työntekijöistä pieni osa (5,7 %) oli sitä mieltä, etteivät asiakasraadit ole tärkeitä. Työpajaan

osallistuneet taas yhtä lukuun ottamatta (vastannut en osaa sanoa) olivat sitä mieltä, että asiakasraadit ovat tärkeitä. Samaa linjaa noudatteli myös ajatukset siitä, että asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun ja arviointiin on tärkeää. Näissä kysymyksissä kuitenkin työpajoissa tuli myös pientä hajontaa vastauksissa painottuen kuitenkin suunnittelun ja arvioinnin tärkeyteen.

Työpajoihin valikoituneet toimintayksiköt myös noudattelivat kyselyn tuloksia siinä, miten usein asiakasraadit kokoontuvat. Yli puolessa toimintayksiköissä asiakasraateja pidetään kerran kuussa ja kahdessa raati pidettiin kerran viikossa. Työpajoissa asiakasraatiaiheet, joita kaikissa työpajojen asiakasraadeissa säännönmukaisesti on käsitelty, noudatti pitkälti kyselyn tuloksia. Aiheina oli muun muassa mielipiteen kertominen, tapahtumien ja toiminnan suunnittelu/toimintaryhmien aiheiden ehdottaminen. Yhteisön tavat ja säännöt nousivat kyselyn kategorisoinnin kautta uudeksi aiheeksi työpajoihin, joissa kaikissa tunnistettiin aihealue asiakasraadin perusaiheeksi kaikissa työpajoissa.

Erona kyselyn ja työpajojen osalta oli, että kyselyssä asiakasraatitoiminnan suunnittelu ja kehittämistyö sai useita vastauksia (21), että aihetta on käsitelty asiakasraadissa viimeisen puolen vuoden aikana. Kuitenkaan työpajaan osallistuneet toimintayksiköt eivät tunnistaneet tällaista toimintaa olleen asiakasraadeissa tai että asiakkaat olisivat olleet mukana kehittämistyössä.

Toiminnan suunnittelu oli kyselyssä yleisin asiakasraadin aihealue. Työpajoissa keskustelujen kautta tuli ilmi, että toiminnan suunnittelu kuvautuu kapeasti esimerkiksi jonkin toimintaryhmän, juhlien tai tapahtumien suunnitteluna. Laajempi yksikön toiminnan suunnittelu tai kehittäminen oli vähäistä.

6.5 Opinnäytetyön prosessin tuloksena syntynyt mallinnus

Asiakasraatitoiminnan mallinnus (Liite 13) tehtiin työpaja aineiston ja osin teoreettisen viitekehyksen avulla opinnäytetyön kirjoittajien toimesta. Siihen nostetut teemat ovat aiemmin kappaleessa kuvatun teemoittelun mukaisia (Kuvio 8). Mallinnuksen on tarkoitus toimia suuntaa antavana dokumenttina sopimuskauden aikaisen työskentelyn jatkolle. Koska mallinnus nähdään käytännön arjen asiakasosallisuuden työkaluna se sisältää myös aineistosta nostettuja käytännön toimia.



Kuvio 8: Aineistosta nousseet teemat

7 Johtopäätökset

Teemoittelulla aineisto järjesteltiin uudelleen analyysin ja synteessin vuoropuheluna. Uudelleen kootusta aineistosta muodostettiin teorian tukemat johtopäätökset (Puusa 2020, 146). Johtopäätökset muodostuivat teemojen mukaisesti (kuvio 8) seuraavasti: Asiakasraatitoiminta vaikuttamisen väylänä, Osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen kumppanuudella, Konkretiaa, tukea ja saavutettavuutta vaikuttamisen tueksi ja Organisaatio asiakasosallisuuden mahdollistajana.

Asiakasraatitoiminnalla voidaan nähdä olevan aineiston pohjalta asiakasosallisuutta lisäävää vaikutusta. Asiakasraadien toimintamallia on tarpeen kuitenkin vielä yhteisesti kirkastaa. Asiakasosallisuuden vahvaan rakentumiseen tarvitaan organisaation sitoutuneisuutta, kumppanuusajattelua sekä asiakkaiden tuen tarpeiden ja toimijuuden huomioimista.

7.1 Asiakasraatitoiminta vaikuttamisen väylänä

Asiakasraatitoiminnan nykytila kuvautui monitahoisena ja osin raamittomana toimintana. Lähes kaikki kyselyyn vastanneet lähityön työntekijät ja työpajojen osallistujat tunnistivat, että yksiköissä on asiakasraati tai siihen verrattavissa oleva vaikuttamisfoorumi. Toimintayksiköissä kuitenkin asiakasraatitoiminnan käsite, sisältö ja käytännön toteutus oli hyvin erilaista keskenään. Asiakasraadille ei ole asetettu mitään tiukkaa toimintamallia (Asunta ym. 2019, 76), jonka mukaisesti pitäisi toimia. Teorian valossa voidaan joitakin piirteitä asettaa toiminnalle, jotta voidaan puhua vaikuttamiseen tähtäävästä asiakasraatitoiminnasta eikä esimerkiksi muusta kokoustamisen mallista. Mallinnuksessa (Liite 13) on nostettu opinnäytetyön teoreettisesta viitekehyksestä asiakasraatitoiminnan luonnehdintaa, jonka pääsanomana voidaan pitää vaikuttamista palvelunkäyttäjille tärkeisiin asioihin yhteiskehittämisen keinoin. Asiakasraatit nykyisellään näyttäytyvät kapeana siltä osin, että asiakkaat pääsisivät kehittämään palvelua ja arvioimaan sen laatua. Toisaalta asiakasraadeissa aktiivisesti kysyttiin ja kuultiin asiakkaiden mielipiteitä ja palautteita.

Asiakkaiden osallisuus organisaatioissa tapahtuu monitasoisen vuoropuhelun kautta. Osallistumisen mahdollisuus ja osallisuuden kokemus toteutuvat erilaisten keinojen turvin. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024). Mallinnuksen nostona esitettiin, että toimintayksikössä tulee suunnitella asiakkaiden kanssa konkreettisia vaikuttamisen tapoja/ryhmiä, joista asiakasraati toimii yhtenä keinona. Mallinnuksessa huomio kiinnitetään myös siihen, millaisia asioita ryhmissä käsitellään ja että käsiteltäviä aiheita tulee ottaa mukaan yhteiseen kehittämiseen laajasti. On tärkeää tehdä tämä yhdessä asiakkaiden kanssa, jotta vaikuttaminen käsitteenä vahvistuu ja selkeytyy asiakkaille. Vaikuttamista tulee aineiston mukaan toimintayksiköissä mahdollistaa eri asiakasosallisuuden tasoilla (Kuvio 1). Asiakkaiden osallisuutta tulee tukea palautteenannon ja mielipiteen kysymisen lisäksi myös laajemmin koskemaan palvelujen suunnittelua, kehittämistä ja arviointia.

Työ- ja päivätoiminnan palvelut ovat pääsääntöisesti ryhmämuotoista palvelua. Opinnäytetyön yhteiskehittämisen prosessi nojasi kehitysvammaisten henkilöiden muodostamien ryhmien kanssa työskentelyyn. Nämä ryhmät nähdään yhteisinä tai osina yhteisöjä, joiden toimintaan he pyrkivät vaikuttamaan. Vaikuttamisen kautta pyritään yhtä lailla osallisuuden kokemuksen vahvistumiseen. Yksilön näkökulmasta osallisuuden kokemus on aina subjektiivinen, mutta se ei kuitenkaan synny ilman ryhmää tai yhteisöä. Tämän vuoksi eri ihmiset kokevat saman tilanteen erilaisena, esimerkiksi sen kuinka merkityksellinen tilanne on hänelle ollut.

(Kivinen ym. 2020, 269.) Vaikuttaminen ja osallisuuden kokemukset ryhmässä tukevat myös yksilön osallisuutta.

Kehitysvammaisten ihmisten ja heidän muodostamien yhteisöjen asiakasosallisuutta voidaan tukea kiinnittämällä huomiota foorumeihin, joissa vaikuttaminen tapahtuu. Aito vaikuttaminen ja osallisuus vaatii tarpeeksi sekä henkistä, että fyysistä tilaa sekä rauhaa työskentelylle. Mallinnuksessa ei ole määritelty mitään tiettyä asiakasraadin kokoa, sillä aineisto toi esiin, että eri kokoisia ja erilaisia vaikuttamisen tapoja (asiakasraateja) tarvitaan. Riippuen asiasta ja sen vaativuudesta valitaan foorumi, jossa sitä käsitellään. Koko toimintayksikön kokouksissa voidaan kartoittaa, esimerkiksi äänestämällä, kaikkien asiakkaiden mielipidettä johonkin asiaan, siinä voidaan tiedottaa asioista ja se toimii yhteisöllisyyden tukena. Pienemmissä ryhmissä taas pystytään varmistamaan paremmin asiakkaan tarvitsema yksilöllisempi tuki sekä vaikuttamisessa valmentautuminen.

Yhteisöjen päätöksenteon demokraattisuus nojaa vahvasti siihen, että mahdollisimman moni yhteisön jäsen pystyy muodostamaan ja ilmaisemaan tosiasiallisen mielipiteensä. Mielipiteen muodostaminen ja ilmaiseminen vaatii usein lähi-ihmisten tukea. Seppälä (2017, 41) nostaa tuetun päätöksenteon työtä ohjaavaksi perusarvoksi, joka tunnustaa kehitysvammaisten henkilöiden yhdenvertaiset perusoikeudet ja oikeuden oman elämän päätöksiin.

Vaikka tässä yhteydessä monitahoiseksi toimintamalliksi kuvattu asiakasraati on hyvä vaikuttamisen foorumi, se ei suinkaan ole ainoa vaikuttamisen ja osallisuuden ilmentymä. Kehitysvammaisille yksilöille ja heidän muodostamilleen yhteisöille on tärkeää tehdä näkyväksi mitä vaikuttamisen mahdollisuuksia toimintayksikössä on jo käytössä sekä mitä muita vaikuttamisen keinoja voisi ottaa käyttöön. Oleellisinta on tuoda asiakasosallisuuden näkökulmaa vahvemmin kaikkiin toimintoihin. On pohdittava millaisen tiedon varassa asiakkaat osallistuvat vaikuttamisen ryhmiin, kuten asiakasraateihin, ja mitä he ajattelevat saavansa osallistumisesta. Oletus asiakasraatiin osallistumisesta sisältää lupauksen siitä, että asiakkaiden tuodessa kokemustaan ja kantaansa esiin, on ne otettava tarkemmin huomioon päätösten teossa.

(Matthies 2017, 153.)

Asiakasraatitoiminnalla voidaan vahvistaa asiakasosallisuutta. Menetelmänä se näyttää soveltuvan asiakasryhmälle, kunhan huolehditaan riittävästä tuesta. Opinnäytetyön valossa asiakasraatitoiminnassa on vielä kehitettävää, sen osalta, että asiakkaat pääsevät kehittämään toimintaa ja arvioimaan sen laatua kokonaisvaltaisemmin.

7.2 Osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen kumppanuudella

Sosiaalipalvelujen käyttäjien, toisin sanoen asiakkaiden ei nähdä olevan enää palveluiden saajina tai kohteina, vaan täysivaltaisina kansalaisina, joilla on oikeus marginaalisuudestaan

huolimatta olla osallisia omaan elämäänsä, yhteisöihin tai yhteiskuntapoliittisiin käytäntöihin (Juhila 2006, 118-121).

Iso osa kehitysvammaisista ihmisistä on hyvin vahvasti sosiaalipalveluiden piirissä. He saattavat olla asiakkaina esimerkiksi asumispalveluissa, päiväaikaisen toiminnan palveluissa, henkilökohtainen avun palvelussa ja kuljetuspalveluissa. Heidän kansalaisuutensa on isolta osin Kivistön ja Hokkasen (2021, 169) kuvailemaa asiakaskansalaisuutta, jossa kansalaisuus toteutuu kansalaisen ja palvelujärjestelmän suhteessa. Asiakaskansalaisen rooli määrittää heidän elämänsä vahvasti ja täten asiakasosallisuus on moniin muihin verrattuna tärkeämpää. Asiakasosallisuus on siis tälle marginaaliryhmälle osallisuutta arjessa ja elämässä.

Se millaiseksi asiakaskansalaisuus käytännössä muotoutuu, riippuu vahvasti siitä, miten kehitysvammaisten henkilöiden toimijuus tunnustetaan. Opinnäytetyön prosessi (Kuvio 2) ja mallinnus (Liite 13) perustuu sille lähtökohtaiselle ajattelulle, että kehitysvammaiset henkilöt ovat aktiivisia toimijoita, joilla on potentiaalia ja tahtoa vaikuttaa. Aineisto osoitti merkkejä asiakkaiden toimijuusasetaman vahvistumisesta ja siitä, että asiakkaat tiedostavat heillä olevan oikeus osallistua ja vaikuttaa palveluihin. Työpajoissa tunnistettiin, että ilman asiakkaiden omaa roolia ja toimijuutta ei vaikuttaminen onnistu. Samalla nostettiin esiin myös vapaaehtoisen osallistumisen tärkeys.

Kehitysvammahuollon asiakkaiden passiivisuus toimijoina on väistyvä ajatusmalli ja asiakkaat nähdään monin osin aktiivisina toimijoina. Asiakaskuva on kuitenkin edelleen monikerroksinen ja jännittynyt. Kehitysvammahuollon työntekijöiden pohdinnat toimijuuden mahdollisuuksista ja rajoista kertovat asiakaskuvan olevan uudelleenmuotoutuva, mutta toisaalta vielä keskenäinen. (Ylisassi ym. 2023, 272, 284)

Aineiston mukaan puheenjohtajana ja sihteerinä toimiminen ovat hyvin merkityksellisiä toimintoja kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintojen yhteisöissä. Ne ilmentävät konkreettista valtaa asiakasraadien konseptissa. Hokkasen (2009a, 121-124) mukaan vallankäytön kokemus ja vallantuntu lisäävät kompetenssia ja täten valtaistumista, joka luo voimaantumisen kokemuksen. Hokkanen erottelee voimaantumisen yksilön subjektiiviseksi kokemukseksi ja valtaistumisen yhteisön konkretisoituvaksi muutokseksi. Ne eivät kuitenkaan ole erillisiä asioita, vaan toisiinsa nivoutuvia malleja, jotka tarvitsevat toisiaan.

Käytännössä edellä mainitut roolit vaativat niiden merkityksellisyyden tunnustamista ja sen myötä myös lähi-ihmisten tukea käytäntöön. Vesalan (2020, 14-15, 18) mukaan asiakaskuvan muutos passiivisesta kohteesta aktiiviseksi toimijaksi, kansalaiseksi, haastaa ammattilaisia. Valta-aseman muutos muuttaa työhön kohdistuvia vaatimuksia ja odotuksia hoivarooliin muututtua neuvonantajan, asiantuntijan ja valmentajan rooliksi. Muutos toimijuutta kohti tapahtuu suhteessa muihin toimijoihin ja rooleihin eikä ole täten mahdollinen ilman vastakkaisen

roolin yhtäaikaista muutosta. Lähityön työntekijöiden näkemykset ja käytännön toimet ovat avainasemassa kehitysvammaisen henkilön kansalaisuuden rakentamisessa.

Lampinen (2019, 9-10) nostaa esiin vammaissosiaalityössä asiakaslähtöisen toiminnan yhteydessä käsitteen kumppanuus. Kumppanuus voidaan käsittää yhteisymmärryksessä tapahtuvaksi yhdessä toimimiseksi. Sen tavoitteena on yhteisten tavoitteiden saavuttaminen, joka perustuu molemminpuoliselle luottamukselle ja yhdenvertaisuudelle. Kumppanuudessa asiakas ei ole vain autettavan roolissa vaan toimii tasavertaisesti ratkaisujen etsijänä tai vammaispalvelujen kehittäjänä. Kumppanuudessa hyödynnetään osapuolien voimavaroja ja osaamista tähdäten yhteiseen ratkaisuun.

Kumppanuus asiakasraatitoiminnassa voitaisiin ymmärtää siten, että ammattilaiset ja asiakkaat ovat tasavertaisia yhteistyökumppaneita, jossa kumpikin osapuoli hyötyy toiminnasta. Kumppanuus ei tarkoita, että asiakas jätettäisiin ilman tarvitsemaansa tukea kommunikaation tai vuorovaikutuksen osalta, vaan kumppanuuden kautta suunnataan kohti deliberatiivisempaa vuoropuhelua huomioiden nämä tarpeet. Ammattilaisten tulee reflektoida omaa toimintaansa suhteessa siihen, ettei annettu tuki johdattele tai ohita asiakkaan toimijuutta tai toimi vallan käyttönä.

Asiakasraatien nykytila näyttäytyy opinnäytetyön valossa monitahoisena. On kuitenkin huomattavissa, että asiakasraatiin toimintana sekä asiakasosallisuuden kokonaisuudessaan suhtaudutaan lähityön näkökulmasta suopeasti.

7.3 Konkretiaa, tukea ja saavutettavuutta vaikuttamisen tueksi

Kivinen ym. (2020, 287) kuvaavat osallisuuden olevan tilannesidonnaista. Asiakas voi toisessa tilanteessa toimia hyvinkin aktiivisesti ja toisessa taas vetäytyä. Syitä vetäytymiseen voivat olla esimerkiksi terveydentilaan tai osaamattomuuteen liittyvät seikat. Nämä seikat johtavat siihen, että asiakas luottaa asiantuntijoihin luovuttaen päätösvallan heille. Seppälä (2017, 45-46) korostaa vammaisuuden sosiaalisen mallin myötä yhdenvertaisten osallistumisen oikeuksien toteutumista, tarvittavan tuen keinoin.

Koska kehitysvammaisten henkilöiden on helpointa muodostaa käsityksiä konkretian kautta, tulee heille antaa mahdollisuus kokeiluihin (Kaski, Manninen & Pihko 2013, 153), joista he voivat muodostaa mielipiteitä, joita reflektoida. Mielipiteen muodostaminen vaatii siis kokemusta, ymmärrystä ja reflektointia sekä tukea kaikkien näiden vaiheiden käsittelyssä. Aineisto osoitti, että kehitysvammaisten henkilöiden ja yhteisöjen tuen tarve on moninaista. Käytännön työskentelyn tuen lisäksi kehitysvammaiset henkilöt tarvitsevat tukea asiakasraatien ja siihen liittyvien konseptien sisäistämiseen. Sisäistäminen on toistoja vaativa prosessi. Prosessin tulee sisältää keskustelun lisäksi konkretiaa, johon nojata.

Selkeä viestintä ja ymmärrettävä kieli edistävät asiakasosallisuutta ylipäänsä. Tarvittaessa tulee hyödyntää tulkkausta, apuvälineitä ja selkokielisyyttä (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024) sekä muita puhetta tukevia ja korvaavia keinoja kuten viittomia ja kuvia. Kehitysvammaisten ihmisten kanssa käytännön työskentelyn tuki liittyy usein kommunikaation tukeen. Kommunikaatio ja vuorovaikutus muiden kanssa ovat ihmisen perusoikeuksia, johon kuuluu jokaisen oikeus ymmärtää ja ilmaista itseään (Kehitysvammaliitto 2024c). Kommunikaatioon liittyvät tarpeet ovat hyvin moninaisia, eikä kommunikaation tapa määritä osallistumisen tai osallisuuden kokonaisuutta, mikäli tuki kohdennetaan oikein. Puheella kommunikoiva henkilö voi tarvita vahvaakin tukea muodostetun mielipiteensä ilmaisemiseen, kun taas henkilö, jolla on hyvinkin selvä näkemys ja halu kertoa mielipiteensä taas tarvitsee tukea käytännön ilmaisemisessa.

Vuorovaikutuksessa vastuu sen etenemisestä on osaavammalla osapuolella. Kuitenkin lähtökohtana on, että molemmilla osapuolilla on oikeus ja valta suunnata vuorovaikutustilannetta haluamaansa suuntaan. Hyvä vuorovaikutustilanne rakentuu tasa-arvoisuuden ja vastavuoroisuuden kautta. Osaavampi kumppani mukauttaa viestintäänsä siten, että toisella on mahdollisuus osallistua tilanteeseen kykyjensä mukaisesti. Osaavamman osapuolen tuella ja riittävällä harjoittelulla voi harjoittelusta tulla taito, jota henkilö pystyy soveltamaan myös muissa tilanteissa. (Burakoff & Salminen 2023.)

Hokkanen (2009b, 68, 80-81) erottelee yksilö- ja kollektiivitoimijuuden sosiaalisen asianajon kontekstissa. Nämä kaksi toimijuuden muotoa eivät ole toisiaan pois sulkevia, vaan toimivat vuorovaikutteisesti. Kollektiivitoimijuutta ei tapahdu ilman yksilötoimijoita, mutta se on enemmän kuin osiensa summa. (Hokkanen 2009b, 68, 80-81.) Tuen tarve on usein myös jonkun toisen henkilön henkisessä läsnäolossa. Useassa tilanteessa yhteisön vertaistuki on hyvin merkityksellistä ja sen voimavaran tunnistaminen ja tunnustaminen onkin tärkeää. Kyseisen asiakasryhmän kohdalla nimenomaan yhteisöllinen vaikuttaminen näyttäytyy hyvänä toimintamallina. Asioiden hahmottaminen sekä mielipiteen muodostaminen ja ilmaiseminen nojaavat vahvasti vertaisyhteisöön.

Asiakasraatien sisällön ja niiden tuotosten tulee olla mahdollisimman saavutettavia. Asiakasraadeissa tulee huomioida kognitiivinen saavutettavuus, joka tekee tiedon ymmärrettäväksi. Lisäksi tulee huomioida saavutettavuus erilaisten toimintarajoitteiden kuten kuulo- tai näkövamman osalta. Saavutettava viestintä on osallistavaa viestintää, jonka avulla kohderyhmät voivat saavuttaa omia tavoitteitaan ja kokea pärjäävänsä yhteisön jäsenenä. Viestinnän saavutettavuudella pyritään siihen, ettei se saa sulkea ketään pois tai muodostua osallistumisen esteeksi. (Hirvonen, Kinnunen & Tiittula 2020, 19-20.) Saavutettavuuden näkökulma tulee huomioida asiakasraatitoiminnan järjestämisessä asiakasryhmän moninaisten ja erilaisten tuentarpeiden vuoksi.

Lähityön työntekijät ovat ratkaisevassa osassa asiakasosallisuuden vahvistamisessa. Aineisto toi esiin, että arvostava kohtaaminen, läsnäolo ja kuunteleminen ovat hyvän työntekijän tunnusmerkkejä vaikuttamisen ryhmän ohjaustilanteissa. Työntekijöiden roolia pidettiin tärkeänä vaikuttamisen ryhmän toiminnan onnistumisen kannalta. Heidän tehtävänä nähtiin olevan huolehtiminen ryhmän toiminnan sujuvuudesta ja kaikkien ryhmän jäsenten huomioiminen. Vaikuttamisen ryhmän ohjaajan rooliin liitettiin myös luonnehdintoja, että heidän pitää olla asiakkaiden puolella ja ajaa heidän etujansa ilman puolesta päättämistä. Työntekijöiden rooliin asiakasraatitoiminnassa tulee siten kiinnittää huomiota. Toisaalta työntekijän tehtävänä on mahdollistaa vaikuttamista ja vahvistaa osallisuutta tarjoamalla riittävät tukikeinot osallistumiseen, mutta toisaalta asiakasraatitoiminnan ja kumppanuusajattelun mukaisesti toimia tasavertaisena toiminnan jäsenenä, jossa myös hänen mielipiteillään on merkitystä. Työntekijällä on kuitenkin aina vastuu huomioida työntekijäasemansa tuoma valta-asetelma.

7.4 Organisaatio asiakasosallisuuden mahdollistajana

Oikeus ja tuki asiakasosallisuuteen nojaa vahvasti palveluja tuottavaan organisaatioon. Opin- näytetyön aineisto osoitti, että kehitysvammaisten työ- ja päivätoiminnan yhteisöt näkevät asiakasosallisuuden mahdollistajina itsensä lisäksi lähityön työntekijät sekä toimintayksikön johtajan. Tämän tuloksen valossa suhtaudumme lähityön työntekijöihin ja toimintayksikön johtajaan organisaation edustajina. Laajempaan organisaationa nähdään palvelunjärjestäjä eli Helsingin vammaispalvelut.

Palvelukäytännöt ovat Hakalan (2022, 92) mukaan vahvojen asiantuntijasektoreiden johtamia. Palvelujärjestelmän kehittäminen kumppanuuteen vaatii täten palveluiden käyttäjien positiivista erityiskohtelua. Kumppanuusnäkökulma vaatii nimensä mukaisesti kumppanuutta palvelujärjestelmän eri toimijoiden kesken sekä vammaisten henkilöiden oikeuksia tasa-arvoon, oikeudenmukaisuutta, itsemääräämisoikeutta, osallistumismahdollisuuksia ja osallisuutta. Hakala (2022, 93, 97-98) kuvaa kumppanuusnäkökulman nojaavan Yhdistyneiden kansakuntien yleissopimukseen vammaisten henkilöiden oikeuksista tunnustaen vammaiset henkilöt täysivaltaisina kansalaisina, joilla on edellä mainitut oikeudet. Kumppanuusnäkökulma pyrkii myös kehittämään muun muassa palvelujärjestelmää, käytäntöjä ja toimintakulttuuria näitä oikeuksia kohti.

Organisaatio toimii oleellisessa osassa asiakasosallisuuden mahdollistajana. Ilman organisaation tukea, asiakasosallisuuteen pohjautuvaa arvopohjaa ja toimintakulttuuria, eivät asiakkaat pääse vaikuttamaan heille tärkeisiin asioihin. Organisaatiolla on lakisääteinen velvoite vahvistaa asiakasosallisuutta, mutta velvoitteen ohella asiakasosallisuuden vahvistamisella nähdään olevan positiivisia vaikutuksia myös organisaatiolle ja sen työntekijöille. Aineisto osoitti, että vaikka asiakasraatitoiminta oli yksiköissä pääsääntöisesti vakiintunut vaikuttamisen tapa, niin sen vaikuttamisen mahdollisuudet (organisaatiotasoisesti) jäivät osin vähäisiksi.

Asiakasosallisuus on yhteistyötä, joka voimaannuttaa asiakkaiden lisäksi ammattilaisia. Ammattilaiset voivat kokea uudenlaisia onnistumisia työssään palveluiden vastatessa paremmin asiakkaiden palvelutarpeita. Vuoropuhelu mahdollistaa paremman ymmärryksen puolin ja toisin. Vuoropuhelu mahdollistuu yhteisten, oppimisprosessia tukevien foorumien ja ajan myötä. Johto ja erityisesti esihenkilö ovat vastuussa yhteistyön mahdollistamisesta, niin asenne ilmapiiirin johtamisen kuin resurssien mahdollistamisen tiimoilta. On tärkeää ymmärtää, että asiakasosallisuus on näkökulman muutos, joka koskee kaikkien työtä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024). Asiakasosallisuus tulee nähdä toimintaa läpileikkaavana arvona ja konkretiana, jotta asiakkaat pääsevät tosiasiallisesti vaikuttamaan palveluunsa. Matthies (2017, 149,151) tuo artikkelissaan esiin osallistumisparadigman, jossa osallisuuden edistämällä hyvinvointipalveluissa luvataan muutosta parempaan, esimerkiksi palveluiden parantaminen tai kuulluksi tuleminen kokemus. Kääntöpuolena on, että osallisuuden lisääminen on vain näennäistä ja ai-dot vaikuttamisen mahdollisuudet jäävät vähäisiksi tai ne jäävät osallistamishankkeen aikaisiksi kokeiluiksi.

Lähityön työntekijöiden kannuste ja velvoite asiakasosallisuuteen nojaa vahvasti toimintayksikköön muotoutuneeseen kulttuuriin. Toimintakulttuurin tulee perustua asiakkaiden toimijuuden tunnustamiseen ja tukemiseen sekä heidän mielipiteidensä merkityksellisyyden tunnustamiseen ja validointiin.

Esihenkilöllä tulee olla käsitys ja valmiutta johtaa käytännön työskentelyä. Käytännön työskentelyn tukeminen vaatii ymmärrystä muutoksen laajuudesta ja henkilöstön mahdollisista reaktioista ja toimintamalleista prosessin aikana. Uudenlainen tapa toimia ei vie ammattilaisten osaamiselta pohjaa vaan yhteistyö rikastuttaa yhteistä asiantuntijuutta. Asiakkaiden tuen tarve ei tarkoita automaattisesti puolesta päättämistä, vaan asioita voidaan selvittää yhteistyössä. Kumppanuusajattelun saavuttaminen tehostuu, kun ammattilaiset voivat itse vaikuttaa omaan työhönsä ja asiakastyön ajankäyttöön sekä kehittää omaa osaamistaan. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024).

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (2024) suosittelee organisaatioita laatimaan osallisuusohjelman tai toimeenpanosuunnitelman, joka on osa jokapäiväistä työtä. Suunnitelman laatiminen eri osapuolten kesken edesauttaa siihen sitoutumista ja toteutumista. Tavoitteiden konkretisoituminen keinoiksi arjessa vaatii yhteistyötä. Koska asiakkaiden roolista on tärkeää käydä keskustelua nimenomaan asiakkaiden kanssa (Ylisassi ym. 2023, 286) voisi asiakkaiden osallisuutta tukea esimerkiksi laatimalla asiakkaiden kanssa yhdessä osallisuuden suunnitelman.

Helsinki palvelujen järjestäjänä ei ole tällä hetkellä edellyttänyt asiakasraatitoiminnan järjestämistä yksiköissä tai määritellyt sen rakennetta tai sisältöä. Helsingin vammaispalveluissa on kuitenkin tunnustettu asiakaskeskeisyyden ja asiakasosallisuuden vahvistamisen tarve palveluiden kehittämisessä. Tähän tarpeeseen on tarkoitus vastata osaltaan

asiakasraatitoiminnalla. Pieni osa kyselyyn vastanneista ilmoitti, ettei heillä ole asiakasraatia tai sitä vastaavaa toimintaa. Palvelujen järjestäjän roolissa Helsingin tulee ohjata ja kannustaa palveluntuottajia vahvistamaan asiakkaiden vaikuttamisen mahdollisuuksia erilaisin tavoin, joista asiakasraatitoiminta on yksi tapa. Asiakasraatitoiminnan, kuten myös muiden vaikuttamisen tapojen kirkastamista tarvitaan edelleen, jotta päästäisiin kohti kehittäjäkumppanuutta eivätkä asiakasraadit toimisi pelkästään yhdensuuntaisina palautekanavina. Asiakasraadin määritelmää ei kuitenkaan kannata rajata liian tiukaksi, sillä työ- ja päivätoiminnan yksiköt ja asiakasryhmät ovat moninaisia.

Helsingillä on vahva velvoite rakentaa ja ohjata asiakasosallisuuden tähtäväää palvelutuotantoa. Tähän velvoitteeseen vastataan konkreettisin toimin esimerkiksi sopimuskauden aikaisella kehittämistyöllä yhdessä palveluntuottajien kanssa. On tärkeää pohtia mihin osallistumisella ja osallisuudella tähdätään pitkällä aikavälillä ja arvioida sen vaikuttavuutta, jotta toiminta ei näyttäydy näennäisosallisuutena, jonka tarkoituksena ei ollutkaan muuttaa mitään olennaista valtasuhteissa tai palvelujen osalta (Matthies 2017, 160). Sopimuskauden (2025-2028) aikainen kehittämisaihe on, miten yhteistyötä voisi lisätä etenkin vaikuttamisen osalta.

8 Pohdinta

Pohdinta luku jakaantuu kolmeen osioon, jossa ensimmäisessä reflektoidaan opinnäytetyön prosessia ja kehittämisasetelmaa. Toimintatutkimuksellinen ote sopi kehittämispainotteiseen opinnäytetyöhön sen käytännönläheisyyden, reflektiivisyyden ja osallistavan näkökulman vuoksi (Heikkinen ym. 2023, 18). Osio sisältää myös pohdintaa yhteiskehittämisen käytännöistä ja fasilitaattorien roolista. Toisessa osassa peilataan ja arvioidaan opinnäytetyön luotettavuutta suhteessa tehtyihin valintoihin. Opinnäytetyötä ohjasi läpi tutkimuksen eettiset periaatteet ja niihin sitoutuneisuus. Tutkijan eettiset ratkaisut ovat tutkimuksen uskottavuuden perustaa. (Tuomi ym. 2018, 149-150.) Pohdinnan lopuksi esitetään opinnäytetyöstä nousseita jatkotutkimus- ja kehittämisaiheita. Asiakasosallisuuden kehittämistä on tarkoitus jatkaa sopimuskauden aikaisella yhteistyöllä opinnäytetyön jälkeenkin.

8.1 Opinnäytetyön prosessin ja kehittämisasetelman arviointi

Asiakasraadit konseptina näyttäytyivät konkreettisena asiakasosallisuuden ilmentymänä, jota oli mielekästä tutkia ja luoda yhteiskehittämällä asiakaslähtöisiä käytänteitä. Asiakasosallisuuden lisäämiseen tähtäävä opinnäytetyö oli luontevinta toteuttaa mahdollisimman vahvassa yhteistyössä juuri asiakkaiden kanssa. Muut kuin yhteiskehittämiseen perustuvat menetelmät olisivat olleet asiakasosallisuuden näkökulmasta keinotekoisia.

Opinnäytetyön lähtötilanteeseen saatiin kyselyn avulla lähityön työntekijöiden, eli osallisuuden mahdollistajien näkökulmaa. Lisäksi kyselyn sisältäessä tietoa asiakasraadeista pyrittiin

lähityölle tuomaan tietoa niistä. Voidaan ajatella, että kysely toimi myös kokonaisvaltaisen kehittämisprosessin kuvaamisen lähtölaukaisuna, alkupään tietona asiakasosallisuuden vahvistamisesta. Kyselyn teemoihin ja niiden tarkempiin kuvauksiin voidaan palata kehittämisprosessin myöhemmissä vaiheissa, kun asiakasosallisuuden konkretiaa vahvistetaan sopimuskauden aikana.

Työskentely pyrki tuomaan ilmi aiheita ja toimintoja, jotka itse palveluiden käyttäjät kokivat merkityksellisiksi. Toteutuksen haluttiin kumpuavan yhteiskehittämisestä asiakasryhmän edustajien kanssa. Ammattilaisten ja teorian näkökulmaa haluttiin täydentää käyttäjälähtöisesti, jotta se palvelisi käytäntöä mahdollisimman hyvin. Työpajojen funktiona toimi myös kyseisten ryhmien voimaantumisen ja valtaistumisen tukeminen ja niiden havainnointi.

Mallinnus pyrki tuomaan opinnäytetyön prosessista nostoja kilpailutuksen palvelukuvaukseen sekä sopimuksen aikaisen yhteistyön työkaluksi. Kehittämisen myötä haluttiin saada konkretiaa sekä järjestämisvastuullisen Helsingin ohjauksen suuntaviivoiksi, että toimintayksiköiden arkeen. Opinnäytetyössä tuotettu mallinnus on laadittu enemmänkin suuntaviivoja kuvaavaksi, sillä jokainen toimintayksikkö on omanlaisensa ja asiakkaat yksilöitä, yksilöllisine kiinnostuksen kohteineen, toiveineen ja tuen tarpeineen, muodostaen moninaisia yhteisöjä.

Toimintatutkimuksessa tavoitteena on tuottaa muutosta eli kehittää sosiaalisia käytäntöjä yhdessä yhteisön jäsenten kanssa. Tutkija reflektoi ja tekee valintoja siitä millaisen yhteisön kanssa toimii tai kenellä on oikeus osallistua kehittämiseen. Nämä valinnat vaikuttavat menetelmien valintoihin läpi tutkimuksen. (Niemi, Kiilakoski & Kaukko 2023, 116-117.) Opinnäytetyöhön osallistuneet toimintayksiköt pyrittiin valitsemaan mahdollisimman laajasti huomioiden työtoiminnan ja päivätoiminnan palvelut, sekä Helsingin oman palvelutuotannon ja ostopalvelutuotannon osalta. Yksikkö valintojen taustalla oli myös se, että mukaan saataisiin mahdollisimman laajasti asiakaskunnan moninaisuutta kuvaava joukko. Kuitenkin kaikista vaikeimmin kehitysvammaiset henkilöt rajautuivat yhteiskehittämisestä pois, sillä heidän vuorovaikutuksensa ja kommunikaationsa vaatii vahvaa yksilöllistä tukea, johon ulkopuolisina toimijoina fasilitaattorien olisi ollut haastavaa tässä muodossaan tukea.

Opinnäytetyön prosessi (kuvio 2) kulki suunnitellusti vaiheiden läpi kyselystä mallinnukseen. Prosessissa oli toimintatutkimuksellisen lähestymistavan piirteitä, jotka pohjautuivat toimintatutkimuksen määritelmiin käytännönläheisyydestä, osallistavuudesta ja reflektiivisyydestä. Opinnäytetyön vaiheet kulkivat limittäin käytännön toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin osalta. Reflektiivinen työskentely kulki toiminnan aikana, mutta myös sen ulkopuolella. Havainnoinnin ja reflektoinnin kautta totuttuja ajattelu- ja toimintatapoja pohdittiin ja toimintaa tarkasteltiin ja kehitettiin uuden tiedon valossa. (Heikkinen 2010, 27-35.)

Toimintatutkimusta kuvataan usein spiraalimaiseksi prosessiksi, joka sisältää toistuvia suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektoinnin syklejä. Heikkisen ym. (2010, 82) mukaan

spiraalimainen kehittäminen voi tapahtua jo yhdessäkin syklissä huomioiden suunnittelun, toiminnan ja arvioinnin toteutuminen. Opinnäytetyön kehittämistehtävänä oli luoda asiakasosallisuuden vahvistamiselle perustuksia ja suuntaviivoja mallinnuksen avulla. Käytännön muutos tapahtuu vasta opinnäytetyön ulkopuolella, työ- ja päivätoiminnan tulevan sopimuskauden kehittämisen aikana. Tämän vuoksi kehittämistyön seurauksena syntyviä muutoksia ei voida arvioida jättäen toimintatutkimuksellisen syklin vajaaksi.

Opinnäytetyön työpajat vahvistivat niihin osallistuneiden omia kykyjä ja toimintamahdollisuuksia voimaantumisen kautta vahvistaen näin toimintatutkimuksellisuuden näkökulmaa. Voimaantuminen konkretisoitui hyvin pitkälti oikeuksien sanottamisen ja konkreettisten toimien pohdinnan, sekä yhteisen oppimisen kautta. Asiakasryhmän syvempi voimaantuminen vaatii kuitenkin lisää aikaa ja tekoja, joita asiakasraatien mallinnus pyrkii tuomaan laajasti osaksi asiakkaiden arkea.

Opinnäytetyön tekijöille työpajojen fasilitointi oli vastavuoroinen oppimisprosessi. Kokemuksen karttuessa työpaja kerrallaan kehityttiin henkilökohtaisesti fasilitaattorin tehtävässä, mutta myös siinä mikä menetelmällisesti toimi ja missä tarvittiin muokkausta. Aiemmasta kilpailutuksen valmistelun osallistamisen projektista saatiin näkemystä siihen mitä asioita työpajatyöskentelyssä on hyvä ottaa huomioon. Sen pohjalta opittiin, että esimerkiksi kirjoittamiseen ja lukemiseen liittyvät tehtävät ovat hankalia ajankäytöllisesti, mutta myös ryhmän moninaisten tuen tarpeiden vuoksi. Tila määrittelee myös sitä voiko ryhmää jakaa pienryhmiin tai pystyykö siinä liikkumaan apuvälineiden kanssa helposti. Koska tiloja ei tiedetty etukäteen suunniteltiin työpajat sellaisiksi, ettei niissä ole toiminnallista osuutta vaan se keskittyi yhteiseen keskusteluun pöytätyöskentelynä.

Suunnitteluvaihe ennen työpajoja nousi tärkeäksi vaiheeksi, jotta yhteisellä tekemisellä pysyttiin oikeassa suunnassa (Kinnunen 2022). Kysymystenasettelu noudatti teoreettista viitekehystä ja nykytilan kuvauksesta nousseita aiheita, sekä toisessa työpajassa ensimmäisen työpajan aineistoa. Yhteisymmärrys käsiteltäviin asioihin muotoutui ryhmiltä melko helposti, mutta työskentelyssä huomioitavaa oli, että abstraktien aiheiden kuvaaminen haastoi yhteisen todellisuuden saavuttamista, vaikka asioita pyrittiin selkoistamaan. Täten ainakaan kaikkien osallistujien mielipidettä ei välttämättä saatu täysin esiin tai huomioitua. Osallistujien työpajoissa tekemän arvioinnin tulos tuki myös tätä.

Työpajoissa visuaalisuuden rakentaminen oli etukäteisvalmistelujen työläin osuus. Visuaalisuus on fasilitoinnin ja yhteiskehittämisen yleisesti käytetty ominaisuus, mutta visuaalinen tuki toimii myös asiakasryhmälle puheen tukena niin arjessa kuin työpajoissakin. Fasilitaattorien tehtävänä oli tilanteiden lukeminen ja osallistujien huomioiminen, mutta ilman työntekijöiden tukea osallistujien vastausten täydentämisessä, viestinnän sisältö olisi paikoin voinut jäädä kapeaksi. Huomiona työpajatyöskentelystä nousi, ettei osallistujilla itsellään ollut

käytössä juurikaan henkilökohtaisia kommunikoinnin apuvälineitä. Yhdellä osallistujalla oli mukana kommunikaatiokansio tabletilla, mutta sen käyttö jäi työpajassa vähälle, sillä hän ei käyttänyt sitä itse oma-aloitteisesti. Jotta fasilitaattorin roolissa olisi henkilöä voitu apuvälineen käytössä auttaa, olisi sen sisältöön pitänyt etukäteen tutustua tai muun jonkun tutun henkilön auttaa käytössä.

Fasilitoinnissa ryhmän tuomaa viisautta hyödynnetään tavoitteelliseen lopputulokseen pääsemiseksi. Fasilitaattori ohjaa toimintaa haluttua suuntaa kohti ja huolehtii osallistujien mahdollisuuksista osallistua aktiivisesti ja tasapuolisesti työskentelyyn. (Sipponen-Damonte 2020, 14-15.) Työpajojen alussa käytiin läpi asiakasraadin periaatteita (Liite 9), joissa kuvattiin asiakasraatia demokraattisena ja vuorovaikutteisena toimintona. Näistä periaatteista jouduimme muistuttamaan ajoittain. Keskusteluissa nousi myös esiin eriäviä näkökantoja, joista syntyi hedelmällistä keskustelua. Fasilitaattorien lisäksi myös osallistajat huolehtivat turvallisen ja tasavertaisen ilmapiirin muodostamisesta huolehtimalla, että kaikki saavat puheenvuoron eikä kenenkään päälle puhuta.

Jokaisessa työpajassa vaadittiin jonkinlaista mukautusta tai joustoa, esimerkiksi osallistujien vireystilan huomioimisen, kommunikoinnin tuen tai teknisten laitteiden toimivuuden osalta. Fasilitaattoreina opinnäytetyöntekijöitä auttoi näissä tilanteissa pitkä kokemus vammaisalalta ja ymmärrys huomioida erilaisia vireystilan muutoksia. Yhden työpajan osalta oli vaarana sen koko peruuntuminen kahden asiakkaan keskinäisen riitatilanteen vuoksi. Asia ratkaistiin puolittamalla työpaja kahteen osaan. Tämä tarkoitti, että työpajan aika puolittui ja myös sisällöllisesti aihealueita jouduttiin vähentämään, yksinkertaistamaan ja osa aiheista jäi myös käymättä läpi.

Työpajat valikoituivat opinnäytetyön menetelmäksi, koska yhteiskehittämisen ja toimintatutkimuksen lähtökohtana on yhteistyö, jossa oppiminen tapahtuu yhdessä. Opinnäytetyön tekijöiden ollessa osana ilmiötä ja yhteisön toimijoina yhteistyö oli luontevaa. Joskin osallistujien erityispiirteet ja tuen tarpeet eivät tulleet jokaisessa kohdassa parhaalla mahdollisella tavalla kohdatuksi, sillä he eivät olleet fasilitaattoreille tuttuja. Tuttuuden voimavaraa pyrittiin kuitenkin täydentämään avoimella, demokraattisella kohtaamisella. Työpajat oli rakennettu melko selkeän sapluunan ja rajatun aihevalikon varaan. Työskentelyssä tiedostettiin, että selkeitä vastauksia saadaan selkeisiin asioihin, sillä asiakkaiden kyvyt laajaan mielikuvitteluun, haaveiluun ja visiointiin ovat rajallisia. Vaikka tämä strukturoitu runko oli opinnäytetyön tekijöiden näkemyksen mukaan perusteltua ja tarpeen, on huomioitava mahdollisuus, että se saattoi rajoittaa vapaata ideointia joltain osin.

Yhteiskehittämisen työpajat toimivat pilotointina hyvistä asiakasraatikäytänteistä. Työpajatyöskentely noudatteli asiakasraatitoiminnan periaatteita ja samalla työpajoista saatiin näkemystä mikä raatityöskentelyssä toimi tai ei toimi. Työpajatyöskentelyn edetessä

toimintamallia muokattiin tarpeen mukaan, mutta sisältö pyrittiin pitämään samanlaisena jokaisessa työpajassa. Käytännössä esimerkiksi ensimmäisessä työpajassa huomattiin, että käytetyt kuvat olivat liian pieniä, joten ne muokattiin isommiksi seuraavaa työpajaa varten. Koska valmiita kuvia ei ollut kaikista aiheista, muokattiin kuvia itse aiheeseen sopiviksi. Kuvien käytössä pohdittiin kuvavalintoja ja sitä onko osallistujilla niitä käytössä muissa merkityksissä. Vain yksi henkilö toi esiin yhden kuvan olevan käytössä hänellä toisessa yhteydessä.

Aihokorttien (Kuviot 3 ja 4) aiheet olivat osin myös vaikeita ymmärtää ja vaativat selitystä. Työskentelyn edetessä myös fasilitoijien taidot selkeäkielisyudessa harjaantuivat ja aiheille löytyi paremmin selvennyksiä. Toisella työpajakierroksella alkuun oli hieman liikaa infoa työpajan keston nähden ja seuraaville kerroille tehtiin tiivistystä aiheiden osalta. Kahden työpajakierroksen hyötynä oli, että suunnittelu toiselle kierrokselle oli helpompaa, kun tunnettiin osallistujia ja heidän vuorovaikutustaitojaan hieman paremmin. Vastavuoroisesti hyötyä kahden kierroksen osalta nähtiin olevan myös asiakkaille, sillä esimerkiksi ensimmäisellä työpajakierroksella eräs asiakas oli hyvin passiivinen, puhumaton ja häneen oli vaikea saada kontaktia, mutta toisella kierroksella hän oli tiiviisti keskustelussa mukana ja jopa johdatteli keskustelua. Hänen osallistumisensa olisi ilman toista kierrosta jäänyt olemattomaksi.

Työskentelyn tunnin kesto oli ajallisesti työpajoihin sopiva, jolloin osallistujat jaksoivat keskittyä tehtäviin. Pilkkominen kahteen työpajakierrokseen oli toimiva ratkaisu, joskin kolmas työpajakierros olisi mahdollistanut enemmän väljyyttä työskentelyyn ja asioita olisi voitu pilkkoa vielä pienempiin kokonaisuuksiin. Suoraan käyttöön otettavaksi asiakasraatitoimintamalliksi yhteiskehittämisen työpajoja ei niiden raskautensa vuoksi kannata monistaa, mutta sitä kautta löytyy hyviä toimintatapoja kohderyhmän tarpeet huomioiden.

Toimintayksiköiden asiakkaiden asenteet työpajatyöskentelyä kohtaan näyttäytyivät ilahduttavan positiivisina. Yleisilmapiiri oli vastaanottavainen ja työskentelyssä näkyi asiakkaiden kiinnostus vaikuttamista kohtaan. Työpajoihin osallistuneiden ohjaajien toiminta työpajoissa oli vaihtelevaa, joka johtui varmasti osittain siitä, ettei heille annettu mitään erillistä toimintaohjetta tai sapluunaa juuri heidän roolistaan työpajassa. Ohjaajien osallistumisen raamittamattomuus oli perusteltua, sillä se mahdollisti osaltaan havainnoinnin siitä, millaisen rooli he itse valitsivat. Osa ohjaajista pyrki täydentämään fasilitaattorien työtä selkoistamalla ja antamalla käytäntöön nojaavia esimerkkejä joistain termeistä tai toiminnoista, osan pidättäytyessä ”puuttumasta” fasilitaattorien työhön. Eroavaisuuksia oli jonkin verran nähtävissä siinä, kuinka paljon kyseiset ohjaajat olivat olleet mukana asiakasraatien, tai muiden vaikuttamien ryhmien vetämisessä.

Näiden hyvin erilaistenkin roolivalintojen perusteella voitaneekin todeta, että jonkinlaisen rooliodotuksen asettaminen olisi voinut tukea heidän kasvuun asiakasosallisuuden vahvistamisessa. Kuitenkin asiakasraadin periaatteiden mukaisesti vedetty työpaja mahdollisti

lähityön työntekijöiden saada erilaisia näkökulmia ja toimintamalleja tulevaisuuteen. Työpajoista nousseiden ideoiden sanoittamisessa fasilitaattoreille oli myös eroavaisuuksia, osan ohjaajista vaikuttaneen innostuneilta ja jopa voimaantuneilta työpajan jälkeen ja osan vain kohteliaasti kiittäen työpajasta.

Puheenjohtajan ja sihteerin roolien näkeminen niin voimakkaan positiivisena ja tavoiteltavana oli yllättävä. Osassa työpajojen aiheista keskustelua käytiin erilaisilta tulokulmilta pitkäänkin, ennen kuin osallistajat ilmaisivat lopullisen mielipiteensä. Puheenjohtajan ja sihteerin roolin tärkeydestä ei kuitenkaan tarvinnut keskustella kauaa, halukkuus oli selvä heti keskustelun alkaessa.

Opinnäytetyön osalta pysyteltiin hyvin aikataulussa. Kyselyyn vastaamisaikaa pidennettiin tammikuun puolelle, jotta kyselyyn vastaisi mahdollisimman moni. Se ei kuitenkaan muuttanut työpajojen aikatauluja, vaan joudutti kyselyn aineiston tulkintaa hieman nopeammin tehtäväksi. Työpajat etenivät suunnitellun aikataulun mukaisesti. Vammaispalvelujen kilpailutus eteni keväällä 2024. Kilpailutuksen palvelukuvauksissa huomioitiin mallinnuksen osioita velvoittaen palveluntuottajia asiakasosallisuuden vahvistamiseen asiakasraatien avulla.

8.2 Opinnäytetyön luotettavuuden ja eettisyyden arviointi

Kysely rakennettiin osallistuneiden anonymiteettiä kunnioittaen, jotta vastaajilla olisi ollut mahdollisuus vastata mahdollisimman todenmukaisten ajatustensa mukaisesti. Tulokset eivät juurikaan ilmentäneet arkoja ja ristiriitaisia ajatuksia asiakkaiden osallisuudesta ja toimijuuksista. Voidaan tietysti pohtia ovatko kyselyyn vastanneet juuri ne henkilöt, jotka suhtautuvat asiakasosallisuuteen ja asiakasraateihin positiivisella mielenkiinnolla, ristiriitaisemmin ajattelevien pidättäytyessä koko aiheesta. Kysely oli kuitenkin nykytilan kartoituksen kannalta perustelluin ja toimivin tiedonkeruun menetelmä. Työpajatyöskentely toi kuitenkin ilmi joitain ristiriitaiseksi tulkittavia ajatusmalleja toiminnasta ja asiakkaiden oikeuksien tunnistamisesta ja/tai tunnustamisesta.

Työpajatyöskentely mahdollisti anonymiteetin tutkimustuloksissa, sillä opinnäytetyössä hyödynnettiin ryhmien mielipiteitä, eikä yksittäinen työpajaan osallistunut henkilö ole tunnistettavissa tuloksista. Työpajojen aineistosta nousseiden suorien lainauksien koodeja ei ole lopullisessa opinnäytetyössä osallistujien anonymiteetin suojelemisen vuoksi.

Vaikka työpajoissa onnistuttiin avoimella kohtaamisella luomaan melko nopeastikin luottamuksen ilmapiiri, tulee huomioida, että yhteisö jatkaa yhteiseloaan työpajan jälkeenkin ja työpajassa sanotut asiat voivat jäädä elämään työpajaan osallistuneiden kesken. Tämän vuoksi on syytä huomioida, etteivät kaikki ole välttämättä voineet ilmaista tosiasiallista mieltä pidettään.

Osallistujien itsemääräämisoikeus tunnustettiin perustavanlaatuisella tasolla, sillä heidät nähtiin kykeneväisenä päättämään osallistumisestaan tutkimukseen. Kuten Seppäläkin (2017, 41) toteaa, itsemääräämisoikeuden toteutuminen tarkoittaa kuitenkin mahdollisuutta saada tukea. Asiakkaiden suostumuslomakkeissa ohjeistettiin etukäteen käymään läpi lomakkeet tutun ja luotettavan henkilön kanssa. Tämä toive toistettiin vielä yksiköiden etukäteiskontaktoinnissa. Osa osallistujista täytti lomakkeen kuitenkin vasta juuri ennen työpajan alkua työntekijöiden tuella, jolloin riskinä voi nähdä, ettei henkilö ole omaksunut suostumuslomakkeen kaikkea sisältöä. Tutkimukseen osallistuminen perustui kuitenkin vapaaehtoisuuteen ja suostumuksensa sai peruuttaa koska vain (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7). Työpajoissa ei myöskään ollut pakko osallistua keskusteluun tai tehtäviin niin halutessaan, kuten eräs osallistujista teki arviointiosuudessa. Suostumuslomakkeiden kohdalla muutama henkilö ilmoitti, ettei anna lupaa käyttää tietoja, mutta he olivat kuitenkin tulleet työpajaan mukaan. Heille annettiin vaihtoehdoksi jäädä työpajaan halutessaan, mutta heidän mielipiteitään ei huomioitu aineistonkeruussa.

Tutkimusta tehdessä aineistoa pitää olla niin paljon, että tulokset voidaan päätellä luotettavasti (Kananen 2014, 153). Kyselyyn saatiin vähäisesti vastauksia suhteessa työ- ja päivätoimintayksiköiden työntekijämäärään. Kyselyn toimiessa suuntaa antavana taustamateriaalina työpajoille, ei kyselyn vastausten määrä muodostunut ongelmaksi, vaan toimi suunnittelun tukena. Työpaja-aineisto oli kuitenkin riittävää ja siitä saatiin monipuolisesti nostettua aiheita opinnäytetyöprosessiin ja tuloksiin.

Opinnäytetyön suurimmat eettiset kysymykset nousivat tutkittavina olevien kehitysvammaisten henkilöiden riittävästä huomioimisesta niin tuen tarpeiden kuin tiedon ymmärrettävyyden osalta. Ihmisiin kohdistuviin tutkimuksiin Tutkimuseettinen lautakunta on luonut yleiset eettiset periaatteet, joiden tarkoituksena on suojata tutkittavia sekä toimia tutkijoiden tukena. Eettiset kysymykset ilmenevät usein tutkijan ja tutkittavan välisissä kohtaamisissa, joissa voi ilmetä ennakoimattomiakin kysymyksiä. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7.) Opinnäytetyön tekijät pystyivät monessa kohdassa luottamaan avoimuuteensa ja asiakkaiden toimijuuden tunnustamiseen. Prosessin aikana oli kuitenkin tilanteita, joissa yhteistä todellisuutta ei saavutettu, eikä sitä onnistuttu tukemaan hyvästä ennakkovalmistautumisesta ja aikeista huolimatta. Tämä osoittaa, että hyvät aiheet ja monipuolinen ennakkovalmistautuminen eivät täysin korvaa tuttuuteen perustuvaa yhteisen todellisuuden saavuttamista. Voidaan siis ajatella, että ideaali asiakasraadin vetäjä on hyvin valmistautunut tuttu henkilö, jolla on hyvät aiheet - eli toimii avoimesti ja tunnustaa osallistujien toimijuuden.

Opinnäytetyön lähtökohta oli koko ajan se, ettei asiakkaiden minkäänlaisia henkilötietoja tai muitakaan arkaluontoisia tietoja kerätä tutkimuksen aineiston keruuta varten. Arkaluontoisia tietoja ei noussut työpajatyöskentelyn aikana.

Opinnäytetyön luotettavuuden arviointi nojaa yleisesti tekijöiden kompetensseihin ja rehellisyyteen prosessin aikana. Tekijät ovat perehtyneet hyvin teoreettiseen tietoon ja heillä on hyvä esiymmärrys tutkittavaan aiheeseen. Kerättyä aineistoa on käsitelty kokonaisvaltaisesti ja rajaukset sekä valinnat on tehty ja kirjoitettu opinnäytetyöhön asianmukaisesti, kunnioittaen tutkimuksellista läpinäkyvyyttä. (Vilka 2021.) Opinnäytetyön luotettavuus pohjautuu tietoperustan ja vahvassa kumppanuudessa tuotetun aineiston nivomiseen. Aineistosta tehdyt tulkinnat vastaavat tutkittavien käsityksiä. Aineistoa tulkitessa tutkija ei saa liittää omia oletuksia tai mielipiteitään tuloksiin, vaan tulkinnat syntyvät aineistosta (Kananen 2014, 154). Aineiston ollessa asiakasryhmän tarpeiden mukaisesti hyvin strukturoitua ja jopa eksaktia tulkinnat olivat hyvin nostettavissa asiayhteyksittäin. Kuitenkin luotettavan tutkimuksen edellytyksenä on tutkijan reflektoinnin kyky. (Aaltio & Puusa 2020, 178.) Kyky reflektoida ja luoda asiayhteyksiä nojasi sekä opinnäytetyön tekijöiden vahvaan substanssiosaamiseen että teoreettiseen viitekehukseen.

Osallistavat menetelmät oli suunniteltu asiakasryhmän tarpeet huomioon ottaen ja niitä hiottiin prosessin edetessä, käytännön kokemuksen myötä. Asiakasryhmän tuen tarpeet kuitenkin hieman haastoivat yhteisen todellisuuden rakentumista, kuten aiemmin kuvattu.

Toimintatutkimuksessa tutkija osallistuu muutoksen läpivientiin tutkittavan yhteisön jäsenenä (Kananen 2014, 28-29). Opinnäytetyön tekijöiden positio asettui kehittämistehtävässä fasilitointiin ja havainnointiin yhteiseen päämäärän edistämiseksi, eikä aineiston tuottamiseen. Voidaan siis todeta, että aineisto on työpajoihin osallistuneiden itsensä tuottamaa.

Jotta tutkimuksen luotettavuutta voi tarkastella, tulee dokumentaation olla riittävän tarkkaa (Kananen 2014, 153). Työpajojen osallistujat eivät tuottaneet kirjallista dokumentaatiota itsessään, vaan kaikki tuotokset, keskustelut ja havainnointit kirjattiin ylös työpajojen aikana. Fasilitaattoreiden välillä oli tarkasti sovittu tehtävänjaosta ennen jokaista työpajaa. Yhteinen työnjako oli toimivaa. Asioiden kirjaaminen mahdollistui työpajan aiheiden melko tarkan pilkkomisen avulla, eikä keskustelu juurikaan lähtenyt rönsyilemään aiheesta tämän vuoksi. Ensimmäisellä työpajakierroksella otettiin kuvakorttityöskentelyn tueksi valokuvat aihejaottelusta.

Opinnäytetyö on pyrkinyt tuottamaan näkökulmia asiakasosallisuudesta myös organisaation näkökulmasta. Yksilön toimiessa organisaation reunaehtojen mukaisesti asiakasosallisuus jää pinnalliseksi ja vaikuttamisen mahdollisuudet vähäiseksi. Vasta organisaation huomioidessa asiakkaiden näkökulmat palveluiden tuottamisessa voidaan puhua todellisesta asiakasosallisuudesta.

Kehitysvammaisten henkilöiden kohdalla asiakasosallisuuden merkityksellisyys korostuu ison osan heistä ollessa paljon palveluita käyttäviä. Heidän kansalaisuutensa on isolta osin asiakas-kansalaisuutta siitä huolimatta missä he palveluita käyttävät tai mikä instanssi palveluja

tuottaa. Asiakasosallisuuden käytännöt vaihtelevat varmasti paljon, mutta voitaneen todeta, ettei asiakasosallisuutta voi olla missään liikaa. Tämän vuoksi tämän opinnäytetyön tulokset ja tuotokset ovat hyödynnettävissä myös muissa organisaatioissa, kehitysvammaisten yhteisöjen asiakasosallisuuden vahvistamiseksi.

8.3 Jatkotutkimus- ja kehittämisasiheet

Opinnäytetyön yhteiskehittämisen prosessin toteutus sekä lopputuotoksena mallinnus on tehty erityisesti kehitysvammaisten henkilöiden tuen tarpeet huomioiden. Niissä olevat osiot ovat kuitenkin hyödynnettävissä myös muiden asiakasryhmien asiakasosallisuuden edistämässä ja vahvistamisessa.

Opinnäytetyön tulosten ja tuotosten perusteella on annettu suuntaviivoja työ- ja päivätoiminnan kilpailutuksen valmistelutyöhön. Vuoropuhelussa on noussut yhteisiä visioita sopimuksen aikaisesta yhteistyöstä ja kehittämisestä. Opinnäytetyön tekijöiden tulevaisuuden visiona on muodostaa yhteinen työ- ja päivätoiminnan asiakasraati, jolla on oma roolinsa tuottaa tietoa päätöksenteon tueksi vammaispalveluihin. Jatkokehittäminen täydentää opinnäytetyössä vajaan jäänyttä toimintatutkimuksellista spiraalia, tuoden tarpeellista käytännön arviointia osaksi kehittämisen prosessia.

Käytännössä sopimuksen aikainen kehittäminen on verkostomaista yhteistyötä toimintayksiköiden lähityön työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Yhteistyö mahdollistaa hyvien käytänteiden, toiveiden ja tarpeiden jakamista. Yhteistyö luo näkymää asiakasosallisuuden vahvistamiselle käytännön arkeen, asiakasryhmän heterogeenisyyden huomioiden. Opinnäytetyön prosessissa ei ole ollut mukana vaikeasti kehitysvammaisia, olemuskielisiä henkilöitä, joten heidän asiakasosallisuutensa vahvistaminen vaatii jatkokehittämisessä erityistä huomiointia. Lähityön osaamisvaade asiakasosallisuuden suhteen saadaan osaltaan täytettyä yhteistyön kautta, mutta jonkinlainen koulutuksellinen lähestymistapa lienee myös paikallaan.

Lähityön työntekijöiden ja asiakkaiden kumppanuus ajattelun vahvistaminen vaatii myös esihenkilöiden vahvaa käytännön johtamistyötä. Aito asiakasosallisuus vaatii toimintayksikön toimintakulttuurin tarkastelun ja muutoksen johtamista. Toimintakäytäntöjen tarkastelu, riittävien resurssien rinnalla tukevat uudistumista (Vehmas & Mietola 2022, 91-92.) Tämä johtamistehtävä vaatii tukea.

Opinnäytetyön prosessi osoitti, että yhteisö näyttäytyy vahvana voimavarana vaikuttamisessa. Opinnäytetyön tekijöille on muodostunut ajatus, että monelle kehitysvammaiselle henkilölle ryhmässä vaikuttaminen olisi mieluisampaa kuin esimerkiksi yksin vaikuttamisen tehtävissä toimiminen. Olisi mielenkiintoista saada lisää näkökulmia esimerkiksi asiakasraatien ja kokemusasiantuntija toiminnan eroihin ja samankaltaisuuksiin liittyen.

Lähteet

Painetut

Aaltio, I. & Puusa, A. 2020. Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus, 177-188.

Castrén, M., Grönfors, S., Timonen, T. & Tani, P. 2021, Autismikirjon häiriöt. Teoksessa Juva, K., Hublin, C., Kalska, H., Korkeila, J., Sainio, M., Tani, P. & Vataja, R. (toim.), Kliininen neuropsykiatria. 2 painos, Duodecim, 295-319.

Giddens, A. & Sutton, P. 2014. Essential concepts in sociology. Cambridge: Polity Press.

Heikkinen, H. 2010. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3.painos. Vantaa: Hansaprint, 16-38.

Heikkinen, H. & Jyrkämä, J. 1999. Mitä on toimintatutkimus. Teoksessa Heikkinen H., Huttunen,, R. & Moilanen P. (toim.) Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: WSOY, 26-62.

Heikkinen, H., Rovio, E. & Kiilakoski, T. 2010. Toimintatutkimus prosessina. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3.painos. Vantaa: Hansaprint, 77-93.

Hirsijärvi, S., Remes, P., & Saarijärvi, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino.

Hirvonen M., Kinnunen T. & Tiittula L. 2020. Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa Hirvonen M. & Kinnunen T. (toim.). Saavutettava viestintä. Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä. Tallinna: Gaudeamus, 13-31.

Hokkanen, L. 2009a. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, M., Pohjola, A. & Pösö, T. (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Jyväskylä: PS-kustannus, 315-337.

Hokkanen, L. 2009b. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 55-86.

- Huovinen, T. & Rovio, E. 2010. Toiminta tutkija kentällä. Teoksessa Heikkinen, H., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.) Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. 3.painos. Vantaa: Hansaprint, 94-113.
- Huhtanen, K. 2011. Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikointimenetelmät Suomessa. Kehitysvammaliitto ry. Kouvola: Solver palvelut.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juuti, P. & Puusa, A. 2020. Toimintatutkimus. Sekä toimintaa että tutkimusta. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Gaudeamus, 267-281.
- Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino -Juvenes Print.
- Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino -Juvenes Print.
- Kari, O., Laakso, S., Niskanen T. & Seppänen, M. 2020. Vammaistyön käsikirja. Helsinki: Sanoma Pro.
- Kaski, M., Manninen, A. & Pihko, H. 2013. Kehitysvammaisuus. Helsinki: Sanoma Pro.
- Kivistö, M. & Hokkanen, L. 2021 Asiakaskansalaisuus vammaissosiaalityössä. Teoksessa Teittinen, A., Kivistö, M., Tarvainen, M., Hautala, S. (toim.). Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 169-202.
- Laitinen, M. & Pietilä, P. 2022. Vammaiset - Vaivaisista täysivaltaisiksi kansalaisiksi? Helsinki: SKS Kirjat.
- Leskelä, L. & Lindholm, C. 2023. Selkokuhe kehitysvammaisen henkilön kielellisen osallisuuden tukena. Teoksessa Paananen, J., Lindeman, M., Lindholm, C. & Luodonpää-Manni, M. (toim.) Kieli, hyvinvointi ja haavoittuvuus. Kohti kielellistä osallisuutta. Tallinna: Gaudeamus, 33-55.
- McNiff, J. & Whitehead, J. 2011. All you need to know about action research. 2.painos. Lontoo: SAGE Publications.
- Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

- Niemi, R., Kiilakoski, T. & Kaukko, M. 2023. Suunnittelu ja toteuttaminen. Teoksessa Heikkinen, H. & Kaukko, M. (toim.) Toimintatutkimus. Käytännön opas. Tampere: Vastapaino, 111-131.
- Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, K., Forsberg, H. & Roivainen, I. (toim.) Marginaalit ja sosiaalityö. Jyväskylä: Kopijyvä, 63-80.
- Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 7-14.
- Polaine, A., Løvlie, L. & Reason, B. 2013. Service Design. New York: Rosemfeld media
- Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analyysiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Tallinna: Printon Trükikoda, 145-156.
- Ronkainen, S., Pehkonen, L., Lindblom-Ylänne, S. & Paavilainen, E. 2011. Tutkimuksen voimasanat. Helsinki: WSOYpro.
- Salo, P., Kaukko, M. & Heikkinen, H. 2023. Toimintatutkimuksen tarinat. Teoksessa Heikkinen, H. & Kaukko, M. (toim.) Toimintatutkimus. Käytännön opas. Tampere: Vastapaino, 39-66.
- Seppälä, H. 2017. Erilaiset eväät - kirja kehitysvammaisuudesta. Kouvola: PackageMedia.
- Simonse, L. 2017. Design roadmapping. Amsterdam: BIS Publishers.
- Sipponen-Damonte, M. 2020. Varmuutta fasilitointiin. Helsinki: Alma Talent.
- Tarvainen, M. & Teittinen, A. 2021. Vammaisten ihmisten muuttuva kansalaisuus. Teoksessa Teittinen, A., Kivistö, M., Tarvainen, M., Hautala S. (toim.). Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino, 7-18.
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Vehmas, S. & Mietola, R. 2022. Vaikeasti kehitysvammaisten arki ja ihmisyyt. Tallinna: Gaudemus.

Vesala, H. 2020. Kehitysvamma-alan lähityöntekijöiden ammatti-identiteetti ja työhyvinvointi laitoshoidon lakkauttamis- prosessissa. Espoo: Kehitysvammaliitto

Vilkka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Sähköiset

Almeida, R., Losada Durán, R., Cid Bartolomé, T., Giarett, A., Segalina, A., Besegatof, A., Visenting, S., Martínez-Molina, S., Garcés, J., Conotter, V., Lissonik, D., Migalioval, D., Olésavam, N., Gudavičius, A. & Lanchoo M. 2020. Accesible co-creation tools for people with intellectual disabilities: working for and with end-users. Editorial Universitat Politècnica de València, 53-61. Viitattu 20.10.2023. <http://dx.doi.org/10.4995/INN2019.2019.10086>

Asunta, L. & Mikkola, L. 2019. Osallisuuden mahdollisuus ja haaste asiakasraatitoiminnassa. ProComma Academic, 75-88. Viitattu 20.10.2023. <http://doi.org/10.31885/2019.00008>

Burakoff, K. & Salminen, J. 2023. Osaava kumppani. Papunet. Kehitysvammaliitto. Viitattu 5.5.2024. <https://papunet.net/osaava-kumppani/>

Duffy, S. 2022. Citizenship and human rights. Teoksessa Fjetland, K., Gjermestad, A. & Lid, I. (toim.) Lived citizenship for persons in vulnerable life situations, (114-130). Viitattu 19.5.2024. <https://doi.org/10.18261/9788215053790-2022-07>

Hagman, K., Hirvikoski, T., Wollstén, P. & Äyväri, A. 2018. Yhteiskehittämisen käsikirja. Espoo: Espoon kaupunki. Viitattu 20.10.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-951-857-776-1>

Hakala, K. 2022. Vammaispalvelujärjestelmän pedagogiikka. Kehitysvammadiagnoosin tiena- viittoja työntekijäkansalaisuuteen. NMI Bulletin, 32(E). 92-112. Viitattu 3.5.2024 https://bulletin.nmi.fi/wp-content/uploads/2022/02/Bulletin_E_2022.pdf

Heikkinen A. 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Viitattu 22.10.2023. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

Helsingin kaupunki 2022. Helsingin kaupungin sosiaali-, terveys- ja pelastustoimialan palvelustrategia 2023-2025. Viitattu 22.10.2023. https://www.hel.fi/static/sotepe/palvelustrategia/sotepe_palvelustrategia_2023_2025_FI_saavutettava.pdf

Helsingin kaupunki 2024a. Vammaispalvelut. Viitattu 31.3.2024. <https://www.hel.fi/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/vammaispalvelut>

- Innokylä 2023. Asiakasraati. Viitattu 20.10.2023. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/asiakasraati>
- Isola, A.-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos. Työpäperi 33/2017. Viitattu 22.10.2023. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- Jalonen, H. 2019. Julkisten palvelujen yhteiskehittäminen - kaunista puhetta vai suomalaisen julkishallinnon arkea? Hallinnon tutkimus. Vsk. 38, nro 4, 305-311. Viitattu 20.10.2023. <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/98054/56020?acceptCookies=1>
- Kehitysvammaliitto 2024a. Kehitysvammaisuus. Viitattu 31.3.2024. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>
- Kehitysvammaliitto 2024b. Papunet. Kuvatyoäkalu. Viitattu 5.5.2024. <https://papunet.net/kuvatyoäkalu/>
- Kehitysvammaliitto 2024c. Tikoteekki. Puhevammaisuuden kirjo. Viitattu 4.5.2024. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/tikoteekki/tietoa/puhevammaisuuden-kirjo/>
- Kehitysvammaisten tukiliitto.2019. Osallisuuden ja osallistumisen erot. Video. Viitattu 31.3.2024. https://www.youtube.com/watch?v=8KLn6Psb_HM
- Kinnunen O. 2022. Mitä fasilitointi on? Laurea ammattikorkeakoulu. Video. Viitattu 30.3.2024. https://video.laurea.fi/media/Mit%C3%A4+on+fasilitointiF/0_7e07khl1
- Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen, R. 2020. Asiakkaan ääni- osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala, 267-293. Viitattu 24.2.2024. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>
- Kvankin työn ja päivätoiminnan valiokunta 2017. Yksi tekijöistä. Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteerit. Kehitysvammaliitto ry ja KVANK - Kehitysvamma-alan asu- misen neuvottelukunta. Viitattu 25.2.2024. <https://verneri.net/yleis/sites/default/files/dokumentit/pdf/yksi-tekijoista-verkko.pdf>
- Laki hyvinvointialueesta 611/2021. Viitattu 23.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2021/20210611>
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 519/1977. Viitattu 29.3.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1977/19770519>
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. Viitattu 9.3.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

Lampinen Reija 2019. Luottamus, osallisuus ja kumppanuus vammaissosiaalityössä. Kivistö M. & Nygård M. (toim.) Yhdessä eteenpäin - asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Työpäperi 42/2019, 8-10. Viitattu 3.5.2024.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 22.10.2023.

https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81 (2016):5, 586-594. Viitattu 22.10.2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>

Matthies, A-L. 2017. Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. Sosiologia 54(2), 149-165. Viitattu 20.10.2023. <https://journal.fi/sociologia/article/view/124292>

Meristö, T., Laitinen, J. & Manninen, A. 2014. Kestävä tulevaisuus syntyy systemaattisesta ennakoinnista teknologiateollisuuden ja turvallisuusklusterin tulevaisuuden haasteet, mahdollisuudet ja osaamistarpeet. Teoksessa Tenhunen, L. & Niittymäki, S. (toim.) Yhteistyöllä menestykseen - BOAT hankkeen tulosraportti, 44-54. Viitattu 20.5.2024.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/79679/HAMK_BOAT_tulosraportti_ekirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Miettinen, S. 2021. Sebastianin tahtoa tulkitsemassa: Syvästi kehitysvammaisen sosiaalihuollon asiakkaan mahdollisuudet vaikuttaa omaan arkeensa. Janus 29 (2021):4, 349-365. Viitattu 3.5.2024. <https://doi.org/10.30668/janus.98176>

Rasa, M. 2015. MAHDOLLISTETTU TOIMIJUUS - Etnografia kehitysvammaisen aikuisen ja lähihoitajan arjesta asumispalveluyksikössä. Ammatillinen lisensiaatin tutkinto. Sosiaalityön erikoistumisopinnot/ Hyvinvointipalvelujen erikoisala. Lapin Yliopisto. Viitattu 1.4.2024.

<https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=5dc2927c-e212-4f56-84fe-8def6f28c0b9>

Selkeästi meille-hanke 2024. Kognitiivinen saavutettavuus. Kehitysvammatuki 57 ry:n ja Kehitysvammaliiton yhteishanke. Viitattu 25.2.2024. <https://www.selkeastimeille.fi/kognitiivisen-saavutettavuus/>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Viitattu 22.10.2023. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2017:5. Viitattu 24.3.2024. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3959-2>

Sosiaali- ja terveysministeriö 2023. Vammaispalvelulain uudistaminen. Viitattu 22.10.2023.

<https://stm.fi/vammaispalvelulaki>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023a. Asukas- ja asiakasosallisuus. Viitattu 22.10.2023.

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2023b. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Viitattu

22.10.2023. <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakas-osallisuus-palvelujarjestelmassa>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2024. Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveystal-

veluissa. Viitattu 3.5.2024. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveystalveluissa>

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Viitattu 14.11.2023.

https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarviointin_ohje_2020.pdf

Työterveyslaitos 2023. Mitä asiakasosallisuus on? Viitattu 22.10.2023. <https://www.ttl.fi/op-pimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/mita-asiakasosallisuus>

Valokivi, H. 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Acta Universitatis Tamperensis 1286. Tampere: Tampereen yliopisto. Viitattu 20.10.2023. <https://urn.fi/urn:isbn:978-951-44-7181-0>

Valvira 2024. Vammaispalvelut. Sosiaali- ja terveydenalan lupa- ja valvontaviranomainen Viitattu 24.3.2024.

<https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/vammaispalvelut>

Vammaispalvelulaki 675/2023. Viitattu 26.2.2024. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230675>

Vammaisten henkilöiden oikeuksien neuvottelukunta VANE 2023. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus ja sen valinnainen pöytäkirja. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 20.10.2023. <https://vane.to/vammaisyleissopimus>

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

Wiesel, I., Smith, E., Bigby, C., Then, S.-N., Douglas, J. & Carney, T. 2020. The temporalities of supported decision-making by people with cognitive disability. *Social & Cultural Geography* 2022, 23, (7), 934-952. Viitattu 20.10.2023. <https://doi.org/10.1080/14649365.2020.1829689>

Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016. Viitattu 30.10.2023. https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2

Ylisassi, H., Weiste, E., Sinervo, L., Kurki, A-L., Toiviainen, H., Clottes Heikkilä, H. & Käpykangas, S. 2023. Muuttuva asiakkuus, asiakaskategoriat ja asiakkaan toimijuus kehitysvammahuollon ammattilaisten puheessa. *Janus Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön tutkimuksen aikakauslehti*, 31(3), 272-289. Viitattu 3.5.2024. <https://doi.org/10.30668/janus.115388>

Yuval-Davis, N. 2011. Power, Intersectionality and the Politics of Belonging. REIA & Department of Culture and Global Studies Aalborg University. FREIA Working Paper Series No. 75. Viitattu 19.5.2024. https://www.researchgate.net/publication/308784296_Power_Intersectionality_and_the_Politics_of_Belonging

Julkaisemattomat

Helsingin kaupunki 2019. Kehitysvammaisten ja autismin kirjon henkilöiden päiväaikaisen toiminnan palvelujen hankinnan palvelukuvaus. Helsinki.

Helsingin kaupunki 2023. Vammaispalveluiden tuotantotapa-analyysi. Sosiaali-, terveys- ja pelastustoimiala. Laaja raportti 2023. Helsinki.

Helsingin kaupunki 2024b. Sotepe. Vammaispalvelut. Intranet. Viitattu 7.4.2024.

Kuviot

Kuvio 1: Asiakasosallisuus organisaatiossa- asiakasosallisuuden taloa mukaillen	16
Kuvio 2: Opinnäytetyön prosessikuvaus	26
Kuvio 3: Esimerkkejä ensimmäisessä työpajassa käytetyistä korteista	32
Kuvio 4: Esimerkkejä toisessa työpajassa käytetyistä korteista	34
Kuvio 5: Asiakasraatien frekvenssi	38
Kuvio 6: Asiakasraadeissa käsitellyt aihealueet	39
Kuvio 7: Työpajatyöskentelyn kokonaisarviointi	43
Kuvio 8: Aineistosta nousseet teemat	50

Liitteet

Liite 1: Tiedote opinnäytetyöstä lähityön työntekijöille kyselyn liitteeksi.....	77
Liite 2: Tiedote opinnäytetyöstä lähityön työntekijöille, jotka osallistuvat työpajaan	79
Liite 3 Tiedote opinnäytetyöstä asiakkaille.....	81
Liite 4: Suostumus lähityön työntekijöille	84
Liite 5 Suostumus asiakkaille.....	86
Liite 6: Tietosuojaseloste	89
Liite 7: Aineistohallintasuunnitelma	93
Liite 8: Kyselyrunko	96
Liite 9: Asiakasraadin kuvausta ensimmäisessä työpajassa	99
Liite 10: Toisessa työpajassa käytetty tiekartta	100
Liite 11: Toisessa työpajassa käytettyjä kortteja asiakasosallisuuden tasoja kuvaamaan	101
Liite 12: Toisessa työpajassa käytettyjä kortteja	102
Liite 13: Asiakasraatitoiminnan mallinnus	103

Liite 1: Tiedote opinnäytetyöstä lähityön työntekijöille kyselyn liitteeksi

Hyvä vastaanottaja, olemme Helsingin vammaispalvelujen työntekijät Mirva Lähteenmäki ja Aino Jussila. Mirva työskentelee vammaispalvelujen ostopalveluissa suunnittelijana ja Aino vammaisten työ- ja päivätoiminnassa johtavana ohjaajana. Opiskelemme sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Laurean koulutusohjelmassa Sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen kehittäminen.

Toteutamme opinnäytetyömme vammaisten työ- ja päiväaikaisen toiminnan kilpailutukseen ja sopimuskauden aikaiseen laadunvalvontaan liittyen.

Opinnäytetyömme nimi on ”Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraadit - asiakasosallisuuden mahdollistajiksi”.

Opinnäytetyön tarkoitus on luoda Helsingin kaupungin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan palveluihin toimivat, osallisuutta tukevat asiakasraatikäytänteet. Tavoitteeseen päästää laatimalla yhteiskehittämällä asiakasraatitoiminnan mallinnus. Yhteiskehittäminen toteutetaan yhdessä vammaispalvelujen asiakkaiden ja lähityön työntekijöiden kanssa. Ennen yhteiskehittämisen työpajoja asiakasraatitoiminnan nykytilaa kartoitetaan kyselyllä työ- ja päivätoiminnan yksiköiden lähityön työntekijöille.

Lähityön työntekijöiden kyselyt toteutetaan Forms kyselynä 1.12-31.12.2023 aikana. Asiakkaiden ja lähityön työntekijöiden työpajat toteutetaan tammi-maaliskuun 2024 aikana.

Kyselyn tavoitteena on kerätä tietoja lähityön työntekijöiden ajatuksista asiakasraatien, tai siihen rinnastettavan toiminnan nykytilasta sekä sen merkityksestä. Kyselyn ovat laatineet opinnäytetyön tekijät Mirva Lähteenmäki ja Aino Jussila. Kysely lähetetään toimintayksiköiden esihenkilöiden välittämänä kaikille työ- ja päivätoiminnan lähityön työntekijöille. Kyselyssä ei kysytä työntekijöiden tunnistetietoja, mutta kysytään, työskenteleekö vastaaja Helsingin kaupungin omassa toiminnassa vai ostopalveluyksikössä. Kyselyn tuloksia hyödynnetään asiakkaiden kanssa toteutettavissa yhteiskehittämisen työpajoissa.

Yhteiskehittämisen työpajat toteutetaan viidessä työ- ja päivätoiminnan yksikössä, erikseen yksikön kanssa sopien. Työpajat kestävät yhteensä 1,5 tuntia, sisältäen taukoja. Työpajoissa ei kerätä tunnistetietoja eivätkä työpajoihin osallistuneiden yksilölliset mielipiteet, ajatukset ja toiminta työpajoissa tule esiin lopullisessa opinnäytetyöraportissa.

Osallistuminen on kaikille täysin vapaaehtoista ja kaikkea saatua materiaalia käsitellään luottamuksellisesti.

Mikäli teillä on kehittämistutkimukseen, kyselyyn tai työpajoihin liittyen kysyttävää, ottakaa rohkeasti yhteyttä. Vastaamme mielellämme kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin,

Mirva Lähteenmäki, Suunnittelija, Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu ylempi sosiaalialan amk

sähköposti: mirva.lahtenmaki(at)hel.fi

puhelinnumero: 09-310 69530

Aino Jussila, Johtava ohjaaja/työhönvalmentaja, Cäpsän toimipiste/Tuetun työllistymisen palvelu, Vammaisten työ- ja päivätoiminta

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu, ylempi sosiaalialan amk

sähköposti: aino.jussila(at)hel.fi

puhelinnumero: 09-310 52705

Liite 2: Tiedote opinnäytetyöstä lähityön työntekijöille, jotka osallistuvat työpajaan

Hyvä vastaanottaja, olemme Helsingin vammaispalvelujen työntekijät Mirva Lähteenmäki ja Aino Jussila. Mirva työskentelee vammaispalvelujen ostopalveluissa suunnittelijana ja Aino vammaisten työ- ja päivätoiminnassa palveluyksikön päällikkönä. Opiskelemme sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Laurean koulutusohjelmassa Sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen kehittäminen.

Toteutamme opinnäytetyömme vammaisten työ- ja päiväaikaisen toiminnan kilpailutukseen ja sopimuskauden aikaiseen laadunvalvontaan liittyen.

Opinnäytetyömme nimi on ”Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraadit - asiakasosallisuuden mahdollistajiksi”.

Opinnäytetyön tarkoitus on luoda Helsingin kaupungin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan palveluihin toimivat, osallisuutta tukevat asiakasraatikäytänteet. Tavoitteeseen päästään laatimalla yhteiskehittämällä asiakasraatitoiminnan mallinnus. Yhteiskehittäminen toteutetaan yhdessä vammaispalveluiden asiakkaiden ja lähityön työntekijöiden kanssa. Ennen yhteiskehittämisen työpajoja asiakasraatitoiminnan nykytilaa kartoitetaan kyselyllä työ- ja päivätoiminnan yksiköiden lähityön työntekijöille.

Lähityön työntekijöiden kyselyt toteutetaan Forms kyselynä 1.12.2023-12.1.2024 aikana. Asiakkaiden ja lähityön työntekijöiden työpajat toteutetaan tammi-maaliskuun 2024 aikana.

Kyselyn tavoitteena on kerätä tietoja lähityön työntekijöiden ajatuksista asiakasraatien, tai siihen rinnastettavan toiminnan nykytilasta sekä sen merkityksestä. Kyselyn tuloksia hyödynnetään asiakkaiden kanssa toteutettavissa yhteiskehittämisen työpajoissa.

Yhteiskehittämisen työpajat on tarkoitus toteuttaa viidessä eri työ- ja päivätoiminnan yksikössä sekä kaupungin omissa palveluissa, että ostopalveluna tuotettavissa yksityisten palveluntarjoajien yksiköissä. Jokaisessa yksikössä toteutetaan kaksi yhteiskehittämisen työpajaa. Työpajat kestävät noin tunnin per kerta. Työpajoissa ei kerätä tunnistetietoja eivätkä työpajoihin osallistuneiden yksilölliset mielipiteet, ajatukset ja toiminta työpajoissa tule esiin lopullisessa opinnäytetyöraportissa.

Osallistuminen on kaikille täysin vapaaehtoista ja kaikkea saatua materiaalia käsitellään luottamuksellisesti.

Tämän tutkimustiedotteen mukana on suostumuslomake työpajaan osallistumisesta.

Lue ja täytä suostumuslomake huolellisesti. Jos haluat osallistua työpajaan, täytä suostumuslomake kahtena kappaleena ja ota ne mukaan työpajaan.

Mikäli teillä on kehittämistutkimukseen, kyselyyn tai työpajoihin liittyen kysyttävää, ottakaa rohkeasti yhteyttä. Vastaamme mielellämme kysymyksiin.

Tämän tutkimustiedotteen mukana on suostumuslomake työpajaan osallistumisesta.

Lue ja täytä suostumuslomake huolellisesti. Jos haluat osallistua työpajaan, täytä suostumuslomake kahtena kappaleena ja ota ne mukaan työpajaan.

Mikäli teillä on kehittämistutkimukseen, kyselyyn tai työpajoihin liittyen kysyttävää, ottakaa rohkeasti yhteyttä. Vastaamme mielellämme kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin,

Mirva Lähtenmäki, Suunnittelija, Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu ylempi sosiaalialan amk

sähköposti: mirva.lahtenmaki(at)hel.fi

puhelinnumero: 09-310 69530

Aino Jussila, palveluyksikön päällikkö, Cäpsän toimipiste/Tuetun työllistymisen palvelu, Vammaisten työ- ja päivätoiminta

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu, ylempi sosiaalialan amk

sähköposti: aino.jussila(at)hel.fi

puhelinnumero: 09-310 52705

Liite 3 Tiedote opinnäytetyöstä asiakkaille

Tiedote opinnäytetyöstä

Hyvä vastaanottaja, olemme Helsingin vammaispalvelujen työntekijät Mirva Lähteenmäki ja Aino Jussila.



Mirva työskentelee ostopalveluissa suunnittelijana ja



Aino työ- ja päivätoiminnassa palveluyksikön päällikkönä



Opiskelemme sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa Laurean koulutusohjelmassa Sosiaalialan käytäntöjen asiakaslähtöinen kehittäminen.



Toteutamme opinnäytetyömme vammaisten työ- ja päiväaikaisen toiminnan kilpailutukseen ja sopimuskauden aikaiseen laadunvalvontaan liittyen.

Opinnäytetyömme nimi on ”Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraadit - asiakasosallisuuden mahdollistajiksi”.



Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda Helsingin kaupungin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan palveluihin toimivat, osallisuutta tukevat asiakasraatikäytänteet. Tavoitteeseen päästää laatimalla yhteiskehittämällä asiakasraatitoiminnan mallinnus.

Asiakasraatitoiminnalla tuetaan asiakkaiden vaikuttamisen mahdollisuuksia palveluiden kehittämiseen. Yhteiskehittäminen toteutetaan yhdessä vammaispalveluiden asiakkaiden ja lähityön työntekijöiden kanssa.



Ennen yhteiskehittämisen työpajoja asiakasraatitoiminnan nykytilaa kartoitetaan kyselyllä työ- ja päivätoiminnan yksiköiden lähityön työntekijöiltä ajalla 1.12.2023-12.1.2024.



Kyselyn tavoitteena on kerätä tietoja lähityön työntekijöiden ajatuksista asiakasraatien, tai siihen rinnastettavan toiminnan nykytilasta sekä sen merkityksestä. Kyselyn tuloksia hyödynnetään asiakkaiden kanssa toteutettavissa yhteiskehittämisen työpajoissa.



Yhteiskehittämisen työpajat toteutetaan tammi-maaliskuussa 2024, viidessä työ- ja päivätoiminnan yksikössä asiakkaiden ja lähityön työntekijöiden kanssa. Jokaisessa yksikössä toteutetaan kaksi yhteiskehittämisen työpajaa. Työpajat kestävät yhteensä tunnin.



Työpajoissa ei kerätä tunnistetietoja eivätkä työpajoihin osallistuneiden yksilölliset mielipiteet, ajatukset ja toiminta työpajoissa tule esiin lopullisessa opinnäytetyöraportissa.



Osallistuminen on kaikille täysin vapaaehtoista ja kaikkea saatua materiaalia käsitellään luottamuksellisesti.



Tämän tutkimustiedotteen mukana on suostumuslomake työpajaan osallistumisesta.

Lue ja täytä suostumuslomake huolellisesti, halutesasi jonkun tukea tarjoavan henkilön kanssa. Jos haluat osallistua työpajaan, täytä suostumuslomake kahdena kappaleena ja ota ne mukaan työpajaan.



Mikäli sinulla on kehittämistutkimukseen, kyselyyn tai työpajoihin liittyen kysyttävää, ota rohkeasti yhteyttä. Vastamme mielellämme kysymyksiin.

Ystävällisin terveisin,

Mirva Lähteenmäki, Suunnittelija, Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu ylempi sosiaalialan amk

sähköposti: mirva.lahteenmaki(at)hel.fi

puhelinnumero: 09-310 69530

Aino Jussila, palveluyksikön päällikkö, Cäpsän toimipiste/Tuetun työllistymisen palvelu, Vammaisten työ- ja päivätoiminta

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu, ylempi sosiaalialan amk

sähköposti: aino.jussila(at)hel.fi

puhelinnumero: 09-310 52705

Liite 4: Suostumus lähityön työntekijöille

KIRJALLINEN SUOSTUMUS TYÖPAJAAN OSALLISTUMISESTA

Opinnäytetyön nimi: Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraadit - asiakasosallisuuden mahdollistajiksi

Minua on pyydetty osallistumaan Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikön suunnittelijan Mirva Lähteenmäen ja palveluyksikön päällikön Aino Jussilan toteuttamaan opinnäytetyöhön, joka on tutkimuksellinen kehittämistyö.

Minulla on tarpeeksi tietoa opinnäytetyöstä ja työpajasta. Olen saanut opinnäytetyöstä kertovan tiedotteen ja olen tutustunut siihen. Tiedotteessa on kuvattu opinnäytetyön tavoite ja toteutus.

Saan halutessani lisätietoa suunnittelija Mirva Lähteenmäeltä ja Aino Jussilalta, joiden yhteyshenkilöt löytyvät tiedotteesta sekä tämän suostumuslomakkeen toiselta sivulta.

Osallistun työpajaan vapaaehtoisesti. Tiedän, että minulla on milloin tahansa oikeus keskeyttää osallistumiseni syytä ilmoittamatta. Voin myös peruuttaa suostumukseni osallistua työpajaan. Keskeytyksestä tai suostumuksen peruuttamisesta olen yhteydessä opinnäytetyön tekijöihin Mirva Lähteenmäkeen tai Aino Jussilaan.

Kaikkea opinnäytetyöhön kerättävää tietoa käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimusaineistoon ei kerätä mitään henkilötietojani eikä opinnäytetyön raportista tai vastauksista käy ilmi henkilöllisyyteni.

Suunnittelija Mirva Lähteenmäki ja palveluyksikön päällikkö Aino Jussila vastaavat tutkimusaineiston tietoturvalisistä säilyttämisestä sekä hävittämisestä. Yhteiskehittämisen keinoin laadittava asiakasraadin malli sekä osa sen syntyyn vaikuttaneista tuloksista julkaistaan opinnäytetyöraportissa.

Allekirjoituksella vahvistan osallistumiseni Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikön suunnittelija Mirva Lähteenmäen ja vammaisten työ- ja päivätoiminnan palveluyksikön päällikkö Aino Jussilan toteuttamaan Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraadit - asiakasosallisuuden mahdollistajiksi - opinnäytetyöhön liittyvään työpajaan.

Annan luvan kerätä ja käyttää opinnäytetyön aikana kerättyä tietoa työ- ja päivätoiminnan asiakasraatien kehittämiseen liittyen

Kyllä Ei

Täytän tämän suostumuslomakkeen kahtena kappaleena, jotka tuon mukanaani työpajaan opinnäytetyöntekijöille Mirva Lähteenmäelle ja Aino Jussilalle.

Paikka ja aika: _____ / _____ 20____

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Suostumuksen vastaanottaja:

Allekirjoitus: _____

Nimen selvennys: _____

Opinnäytetyöhön ja työpajoihin liittyvät kysymykset ja yhteydenotot:

Mirva Lähteenmäki, Suunnittelija, Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu ylempi sosiaalialan amk

sähköposti: mirva.lahtenmaki(at)hel.fi

puhelinnumero: 09-310 69530

Aino Jussila, palveluyksikön päällikkö, Cäpsän toimipiste/Tuetun työllistymisen palvelu, Vammaisten työ- ja päivätoiminta

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu, ylempi sosiaalialan amk

sähköposti: aino.jussila(at)hel.fi

puhelinnumero: 09-310 52705

Liite 5 Suostumus asiakkaille

Kirjallinen suostumus työpajaan osallistumisesta



Minua on pyydetty osallistumaan Helsingin kaupungin vammaistyön suunnittelijan Mirva Lähteenmäen ja palveluyksikön päällikön Aino Jussilan toteuttamaan opinnäytetyöhön ”Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraadit- asiakasosallisuuden mahdollistajiksi”



Minulla on tarpeeksi tietoa opinnäytetyöstä ja työpajasta. Olen saanut opinnäytetyöstä kertovan tiedotteen ja olen tutustunut siihen. Tiedotteessa on kuvattu opinnäytetyön tavoite ja toteutus.



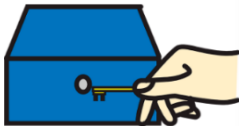
Saan halutessani lisätietoa Mirvalta ja Ainolta, joiden yhteystiedot löytyvät tiedotteesta sekä tämän suostumuslomakkeen toiselta sivulta.



Osallistun työpajaan vapaaehtoisesti. Tiedän, että minulla on milloin tahansa oikeus keskeyttää osallistumiseni syytä ilmoittamatta. Voin myös peruuttaa suostumukseni osallistua työpajaan. Keskeytyksestä tai suostumuksen peruuttamisesta olen yhteydessä opinnäytetyön tekijöihin Mirvaan tai Ainoon.



Kaikkea opinnäytetyöhön kerättävää tietoa käsitellään luottamuksellisesti. Tutkimusaineistoon ei kerätä mitään henkilötietojani eikä opinnäytetyön raportista tai vastauksista käy ilmi henkilöllisyyteni.



Mirva ja Aino vastaavat tutkimusaineiston tietoturvalisesta säilyttämisestä sekä hävittämisestä. Asiakasraadin malli sekä osa sen syntyyn vaikuttaneista tuloksista julkaistaan opinnäytetyöraportissa.



Allekirjoituksella vahvistan osallistumiseni Helsingin vammaispalvelujen asiakasraadit - asiakasosallisuuden mahdollistajiksi - opinnäytetyöhön liittyvään työpajaan.



Annan luvan kerätä ja käyttää opinnäytetyön aikana kerättyä tietoa työ- ja päivätoiminnan asiakasraatien kehittämiseen liittyen

Kyllä

Ei

Täytän tämän suostumuslomakkeen kahtena kappaleena, jotka tuon mukanaani työpajaan opinnäytetyöntekijöille Mirvalle ja Ainolle.

Paikka ja aika: _____ / _____ 20____

Allekirjoitus: _____

Nimenselvennys: _____

Suostumuksen vastaanottaja:

Allekirjoitus:

Nimen selvennys: _____

Opinnäytetyöhön ja työpajoihin liittyvät kysymykset ja yhteydenotot:

Mirva Lähteenmäki, Suunnittelija, Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu ylempi sosiaalialan amk

sähköposti: mirva.lahteenmaki(at)hel.fi

puhelinnumero: 09-310 69530

Aino Jussila, Palveluyksikön päällikkö, Cäpsän toimipiste/Tuetun työllistymisen palvelu, Vammaisten työ- ja päivätoiminta

Opiskelija, Laurean ammattikorkeakoulu, ylempi sosiaalialan amk

sähköposti: aino.jussila(at)hel.fi

puhelinnumero: 09-310 52705

Liite 6: Tietosuojaseloste

TIETOSUOJASELOSTE 29.10.2023
EU:n yleinen tietosuoja-asetus (EU
679/2016)

LAUREAN OPINNÄYTETYÖSSÄ KERÄTTÄVIEN HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELY

Tässä ilmoituksessa kuvataan, miten henkilötietoja käsitellään Laurean opinnäytetyössä. Opinnäytetyö on osa Laurea ammattikorkeakoulu YAMK- Sosiaalialan käytäntöjen asiakasläh- töinen kehittäminen, koulutusta. Työn alustava nimi on Helsingin vammaispalvelujen työ- ja päivätoiminnan asiakasraadit - asiakasosallisuuden mahdollistajiksi.

Opinnäytetyön on tarkoitus luoda Helsingin kaupungin vammaispalvelujen työ- ja päivätoimin- nan palveluihin toimivat, osallisuutta tukevat asiakasraatikäytänteet. Opinnäytetyö noudattaa tutkimuksellisen kehittämistoiminnan periaatteita. Tavoitteeseen päästää laatimalla yhteiske- hittämällä asiakasraatitoiminnan mallinnus. Yhteiskehittäminen toteutetaan yhdessä vam- maispalveluiden asiakkaiden ja lähityön työntekijöiden kanssa. Ennen yhteiskehittämisen työ- pajoja asiakasraatitoiminnan nykytilaa kartoitetaan kyselyllä työ- ja päivätoimintayksiköiden lähityön työntekijöille.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä:

Rekisterinpitäjä päättää ja vastaa tämän opinnäytetyön henkilötietojen käsittelystä.

Rekisterinpitäjän yhteystiedot:

Helsingin kaupunki

Sosiaali- ja terveystoimiala

Toinen linja 4 A

PL 6000

00099 HELSINGIN KAUPUNKI

Yhteyshenkilöt henkilötietojen käsittelyä koskevissa asioissa:

Mirva Lähteenmäki, suunnittelija, Helsingin kaupungin vammaistyön ostopalveluyksikkö Puhelinumero: 09 310 69530, sähköposti: mirva.lahteenmaki@hel.fi.

Aino Jussila, palveluyksikön päällikkö, Helsingin kaupungin vammaistyön työ- ja päivätoiminta, puhelinnumero: 09 3105 2705, sähköposti: aino.jussila@hel.fi.

Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus:

Opinnäytetyössä kerätään henkilötietoja vain suostumuslomakkeessa.

Opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista. Opinnäytetyön työpajoihin osallistuvia pyydetään allekirjoittamaan suostumuslomake. Suostumuslomakkeessa kysytään henkilön nimi. Allekirjoitetut suostumuslomakkeet säilytetään lukitussa tilassa, johon vain opinnäytetyöntekijöillä on pääsy, opinnäytetyön hyväksymiseen asti ja tämän jälkeen ne tuhoetaan silppuomalla. Opinnäytetyöhön osallistuva voi koska tahansa perua suostumuksensa ja pyytää yhteyshenkilöä poistamaan suostumukseen perustuvat tiedot.

Lähityön kyselyn linkki lähetetään toimintayksikön esihenkilön välittämänä vastaajille. Vastaaminen tapahtuu nimettömästi, eikä siinä kerätä tunnistetietoja.

Henkilöiden tunnistetietoja ei kerätä mistään lähteistä eikä niitä yhdistetä aineistoon. Henkilötietojen osalta ei toteuteta automaattista päätöksentekoa tai profilointia.

Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste:

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla EU:n yleisen tietosuojasetuksen 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella

- Tutkittavan suostumus

Tutkimuksessa kerättävät henkilötiedot:

Opinnäytetyössä kerätään henkilötietoja vain suostumuslomakkeessa.

Kerättävien henkilötietojen tietolähteet:

Henkilön tunnistetietoja ei kerätä mistään lähteistä eikä niitä yhdistetä aineistoon.

Henkilötietojen luovutukset:

Työpajoista koottu data käsitellään ryhmien tuotoksina, eikä niissä nimetä yksittäisiä osallistujia. Myös eri toimintayksiköiden ryhmien tuotokset yhdistetään yhdeksi tuotokseksi, eikä julkisessa lopputuotoksessa nimetä toimintayksiköitä. Valmis tuotos liitetään osaksi kilpailutusta sekä sopimuksenaikaisen laadunvalvonnan materiaaleja. Se toimii asiakasraatitoiminnan ohjenuorana sekä Helsingin kaupungin omassa työ- ja päivätoiminnassa, että ostopalveluyksiköissä.

Tietojen siirtäminen EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle:

Henkilötietoja ei siirretä EU- tai ETA-maiden ulkopuolelle.

Henkilötietojen käsittely opinnäytetyön aikana ja sen jälkeen:

Opinnäytetyön aineisto tuhoetaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.

Työpajojen osallistujilta ei kerätä henkilötietoja suostumuslomakkeen lisäksi. Allekirjoitetut suostumuslomakkeet säilytetään lukitussa tilassa, johon vain opinnäytetyöntekijöillä on pääsy, opinnäytetyön hyväksymiseen asti ja tämän jälkeen ne tuhoetaan silppuroidulla.

Henkilötietojen suojauksen periaatteet:

Kysely lähityöntekijöille tehdään sähköisesti Microsoft Forms-työkalun avulla. Kyselyssä ei kerätä henkilötietoja. Kyselyssä pyydetään ainoastaan tietoa, työskenteleekö työntekijä Helsingin kaupungilla vai ostopalveluyksikössä. Yksiköiden nimiä ei kysytä. Kyselyiden vastaukset säilytetään opinnäytetyöntekijöiden hallussa sähköisesti salasanan takana.

Työpajatyöskentelyssä syntyvä manuaalinen aineisto säilytetään lukitussa tilassa ja sinne on pääsy vain asianosaisilla. Tietojärjestelmissä käsiteltävät tiedot suojataan käyttäjätunnuksin ja salasanoin.

Rekisterin hallinnassa noudatetaan rekisterinpitäjän tietoturva- ja tietosuojaohteita.

Rekisteröidyn oikeudet:

Rekisteröidyn oikeudet määräytyvät EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen artiklojen 15-22 mukaan seuraavasti:

- Voit perua suostumuksesi ja pyytää poistamaan suostumukseen perustuvat tietosi ottamalla yhteyttä yllä mainittuihin yhteyshenkilöihin.
- Voit tarkastaa itseäsi koskevat tiedot ja oikaista ne tarvittaessa.
- Voit rajoittaa tietosi käsittelyä silloin, kun kiistät henkilötietojesi paikkansapitävyyden.
- Voit tehdä valituksen tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsot, että henkilötietojasi on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Sähköposti: tietosuoja@om.fi

Liite 7: Aineistohallintasuunnitelma

Aineistoa kerätään opinnäytetyötä varten.

Aineiston kerääjät ja hallinnoijat ovat Mirva Lähteenmäki ja Aino Jussila.

Opinnäytetyö on osa Laurea Ammattikorkeakoulun YAMK- Sosiaalialan käytäntöjen asiakasläh-
töinen kehittäminen, koulutusta.

Opinnäytetyön tarkoitus on luoda Helsingin kaupungin vammaispalvelujen työ- ja päivätoimin-
nan palveluihin toimivat, osallisuutta tukevat asiakasraatikäytänteet.

Tavoitteeseen päästään laatimalla yhteiskehittämällä asiakasraatitoiminnan mallinnus. Mallin-
nus toimii osana työ- ja päivätoiminnan hankinnan kilpailutuksen valmistelua sekä ostopalve-
luiden sopimuskauden aikaisena laadunvalvonnan työkaluna.

Opinnäytetyön tekeminen alkaa 13.11.2023 ja päättyy 30.6.2024.

1. Aineiston yleiskuvaus

Keräämme Forms lomakkeella laaditulla kyselyllä tietoa työ- ja päivätoiminnan toimintayksi-
köiden lähityön työntekijöiltä asiakasraatien nykytilasta, sekä heidän ajatuksistaan asiakas-
raatitoiminnasta. Kyselyt lähetetään toimintayksiköiden (kaupungin yksiköt 12, ostopalveluyk-
siköt 29) esihenkilöiden kautta kaikille työntekijöille. Kaupungin omissa yksiköissä on noin 200
työntekijä. Ostopalveluyksiköiden työntekijämäärää ei ole opinnäytetyöntekijöiden tiedossa.

Kyselyn aineistoa käytetään yhteiskehittämisen työpajoissa työ- ja päivätoiminnan asiakkai-
den sekä heidän lähityöntekijöidensä kanssa tulevaisuutta visioidessa ja suunniteltaessa.
Työskentelystä nousseista ajatuksista kokoamme mallinnuksen asiakasraatitoiminnan toteut-
tamiseksi jatkossa. Työpajoja toteutetaan viidessä yksikössä kahtena kertana ja niihin osallis-
tuu arviolta noin 50 henkilöä.

Aineistonluokittelu:

A) Luotettavaa teoretietoa painetuista sekä sähköisistä lähteistä

B) Kyselystä nousutta dataa

C) Yhteiskehittämisen työpajoista nousutta dataa

D) Aiemmin kerättyä materiaalia emme käytä, koska tarvitsemme ajankohtaista, spesifiä tie-
toa opinnäytetyöhön

E) Tutkimuslupa

1.2 Aineiston johdonmukaisuuden ja laadun hallinta

Lähityön työntekijöiden vastaukset kyselyn kysymyksiin tallennetaan sellaisenaan, ei tehdä omia tulkintoja. Yhteiskehittämisen työpajoihin tuomamme teoreettiset viitekehykset perustellaan laadukkaalla teoreettisella aineistolla.

2. Eettisten periaatteiden ja lainsäädännön noudattaminen

Lähityön kyselyn linkki lähetetään toimintayksikön esihenkilön välittämänä vastaajille. Vastaaminen tapahtuu nimettömästi, eikä siinä kerätä muita tunnistetietoja kuin tieto siitä työskenteleekö työntekijä Helsingin kaupungin toimintayksikössä vai ostopalveluyksikössä.

Työpajojen osallistujilta ei kerätä henkilötietoja suostumuslomakkeen lisäksi. Suostumuslomakkeet lähetetään osallistujille etukäteen opinnäytetyön infokirjeen kera. Osallistujille suositellaan käymään lomake läpi kotona, joko asumispalveluiden työntekijöiden tai muiden heidän luotettaviksi kokemien tukea tarjoavien henkilöiden kanssa. Allekirjoitetut suostumuslomakkeet säilytetään lukitussa tilassa, johon vain opinnäytetyöntekijöillä on pääsy, opinnäytetyön hyväksymiseen asti ja tämän jälkeen tuhoetaan silppuroimalla.

Työpajoista koottu data käsitellään ryhmien tuotoksina, eikä niissä nimetä yksittäisiä osallistujia. Myös eri toimintayksiköiden ryhmien tuotokset yhdistetään yhdeksi tuotokseksi, eikä julkisessa lopputuotoksessa nimetä toimintayksiköitä.

Valmis tuotos liitetään osaksi kilpailutusta sekä sopimuksenaikaisen laadunvalvonnan materiaaleja. Se toimii asiakasraatitoiminnan ohjenuorana sekä Helsingin kaupungin omassa työ- ja päivätoiminnassa, että ostopalveluyksiköissä.

Kaikkeen aineistoon viitataan asianmukaisin viittauksin.

3. Datan ja metatiedon julkaiseminen ja jatkokäyttö

Kyselyiden yhteenvedot voidaan liittää osaksi opinnäytetyötä, josta ne ovat löydettävissä, saavutettavissa sekä uudelleen käytettävissä julkaisemisen jälkeen Theseuksesta. Yhteiskehittämisen materiaaleista voidaan liittää materiaaleja, joissa ei ole osallistujien tunnistetietoja.

4. Tallentaminen ja varmuuskopiointi tutkimushankkeen aikana

Aineisto säilytetään Laurean sharepointissa, opinnäytetyöntekijöiden yhteisellä Teams kanavalla, joihin vain heillä on pääsy. Aineiston varmuuskopiot säilytetään sharepointissa.

Aineistoa käsittelevät vain opinnäytetyöntekijät; Mirva Lähteenmäki ja Aino Jussila.

Aineiston perusteella kootaan mallinnus PDF tiedostona, joka on käytössä Helsingin vammais- palveluilla ja yhteistyökumppaneilla.

5. Aineiston avaaminen, julkaiseminen ja arkistointi tutkimushankkeen päätyttyä

Lopputuotosta lukuun ottamatta kaikki aineisto tuhotaan asianmukaisesti, kun opinnäytetyö on hyväksytty.

6. Aineistohallintaa koskevat vastuut ja resurssit

Tiedonhallinnasta vastaavat opinnäytetyön tekijät Mirva Lähteenmäki ja Aino Jussila.

Tarvittava materiaali tallennetaan Teams alustalle, johon molemmilla on oma käyttäjätunnus ja salasana.

Liite 8: Kyselyrunko

Asiakasraatitoiminnan kuvaus kyselyn saatteeksi:

Asiakasraatitoiminta on yksi yhteiskehittämisen muoto, jolla tuetaan erilaisten asiakasryhmien osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia. Asiakasraadien tarkoituksena on osallistaa asiakkaita palveluiden kehittämiseen ja se toimii välineenä palveluiden laadun mittaamiseen, kehittämiseen ja johtamiseen sekä asiakastyytyväisyyden lisäämiseen.

Erityisesti sosiaali- ja terveystaloudissa asiakasraatien tarkoituksena on edistää asiakkaiden hyvinvointia ja osallisuutta voimaantumisen näkökulmasta. Asiakasraadit tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden osallistumiseen, mutta niillä nähdään olevan laajempiakin vaikutuksia asiakkaan toimijuuden tukemiseen ja sosiaalisen laadun lisäämiselle sekä sosiaaliselle kanssakäymiselle.

Asiakasraatitoiminnalla parhaimmillaan tuetaan osallisuutta ja yhteisöön kuulumista sekä vahvistetaan kansalaisoikeuksia. Käsitteenä asiakasraadilla ei ole yhtä vakiintunutta ja selkeää määritelmää. Asiakasraatien järjestämisen käytäntöjä ei ole tarkasti määritelty, vaan sitä voi hyödyntää eri tavoin palveluiden kehittämisen välineenä. Asiakasraati parhaimmillaan toimii kehittäjäkumppanina, eikä pelkästään informanttina.

Asiakasraadeissa asiakkaiden lisäksi voi olla mukana työntekijöitä ja erilaisia asiantuntijajäseniä asiakasraadin tarkoituksen mukaisesti. Tärkeää olisi saada raatiin mahdollisimman moniääninen joukko keskustelemaan vastavuoroisesti asetetuista aiheista. Raadin fasilitaattorin tulee kehystää toimintamallit ja huomioida vuorovaikutuksessa ilmeneviä positioita ja vallankäyttöä.

Asunta L. & Mikkola L. 2019. Osallisuuden mahdollisuus ja haaste asiakasraatitoiminnassa. ProComma Academic, 75-88. Viitattu 20.10.2023. <https://helda.helsinki.fi/ser-ver/api/core/bitstreams/6f045ad4-36aa-4fba-b993-5bda88480552/content>

Innokylä 2023. Asiakasraati. Viitattu 20.10.2023. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/asiakasraati>

1. Työskenteletkö kaupungin omassa toiminnassa vai ostopalveluyksikössä - oma/osto
2. Onko toimintayksiköissä asiakasraatia tai siihen verrattavissa olevaa asiakkaiden vaikuttamisfoorumia? - kyllä/ei
3. Kuinka usein asiakasraati tai siihen verrattavissa oleva asiakkaiden vaikuttamisfoorumi kokoontuu? kerran viikossa/kaksi kertaa kuukaudessa/ kerran kuukaudessa/kaksi kertaa vuodessa/kerran vuodessa/harvemmin/yksikössämme ei ole asiakasraatia
4. Asiakasraadeissa on viimeisen puolen vuoden aikana käsitelty seuraavia aihealueita (valitse ne, joita käsitelty)

Mielipiteen muodostamisen ja kertomisen käytännön harjoittelua

Tapahtumien suunnittelu ja valmistelu

Ruokavalintojen teko

Ruoan laadun arviointi

Toiminnan suunnittelu

Toimintaryhmien aiheiden ehdottaminen

Yksikön budjetin läpikäyntiä

Hankintaehdotusten tekoa

Kiinteistön turvallisuusasiat

Kyselyihin vastaaminen sekä oman organisaation sisäiset, että ulkopuolisten laatimat

Asiakasraatitoiminnan suunnittelu ja kehittämistyö

Koko toimintayksikön asiakkaiden mielipiteen kartoittaminen tietyistä asiasta

Muuta (mitä?)

En osaa sanoa

Yksikössämme ei ole asiakasraatia

Likertin asteikolla vastattavia

1. Asiakasraadit ovat tärkeitä
2. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun on tärkeää
3. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden arviointiin on tärkeää

Liite 9: Asiakasraadun kuvausta ensimmäisessä työpajassa



Asiakasraati vaikuttaa palvelunkäyttäjille **tärkeisiin asioihin**.

Asiakasraatitoiminta on yksi yhteiskehittämisen muoto, jolla tuetaan erilaisten asiakasryhmien osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia.



Palvelunkäyttäjät ovat **kokemusasiantuntijoita**.



Asiakasraati kehittää **palvelun sisältöä**.



Asiakasraati arvioi **palvelun laatua**.



Asiakasraati **tuottaa ja välittää tietoa** päätöksenteon tueksi.

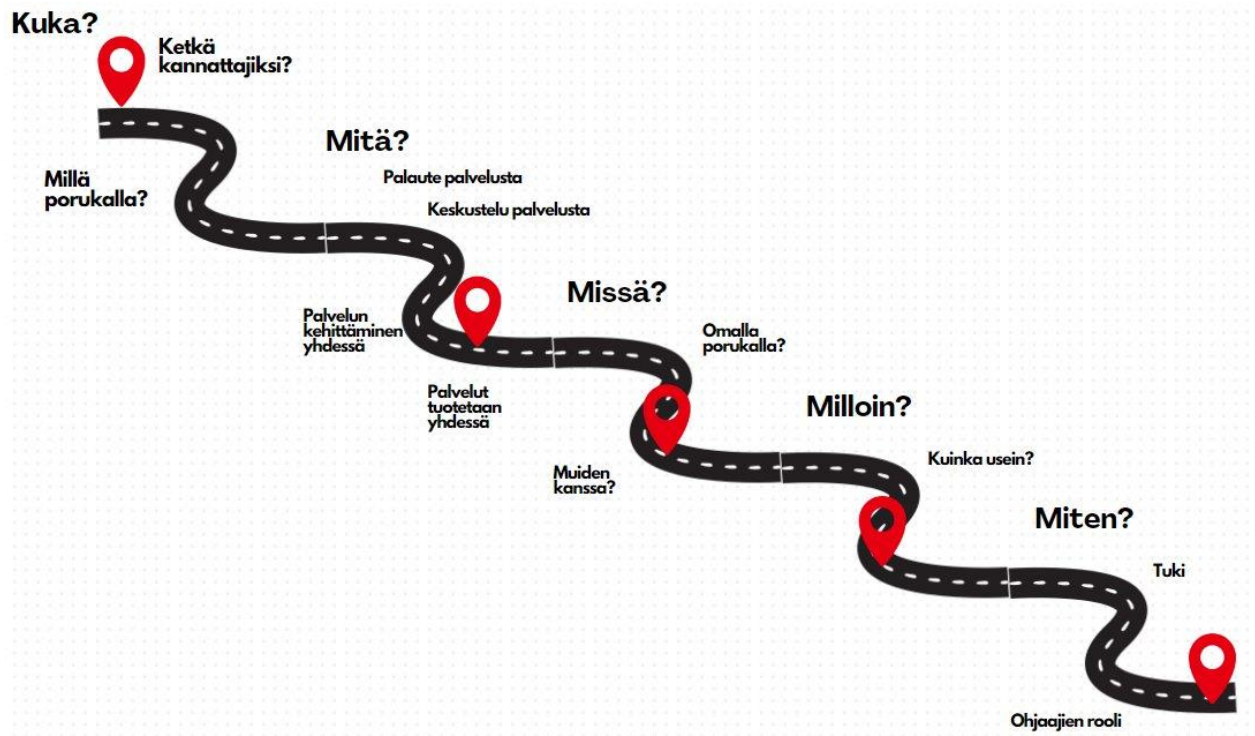


Asiakasraadun jäsenet ovat **tasavertaisia** osallistujia. Jokaisen mielipide on tärkeä ja toisten mielipiteitä kunnioitetaan.

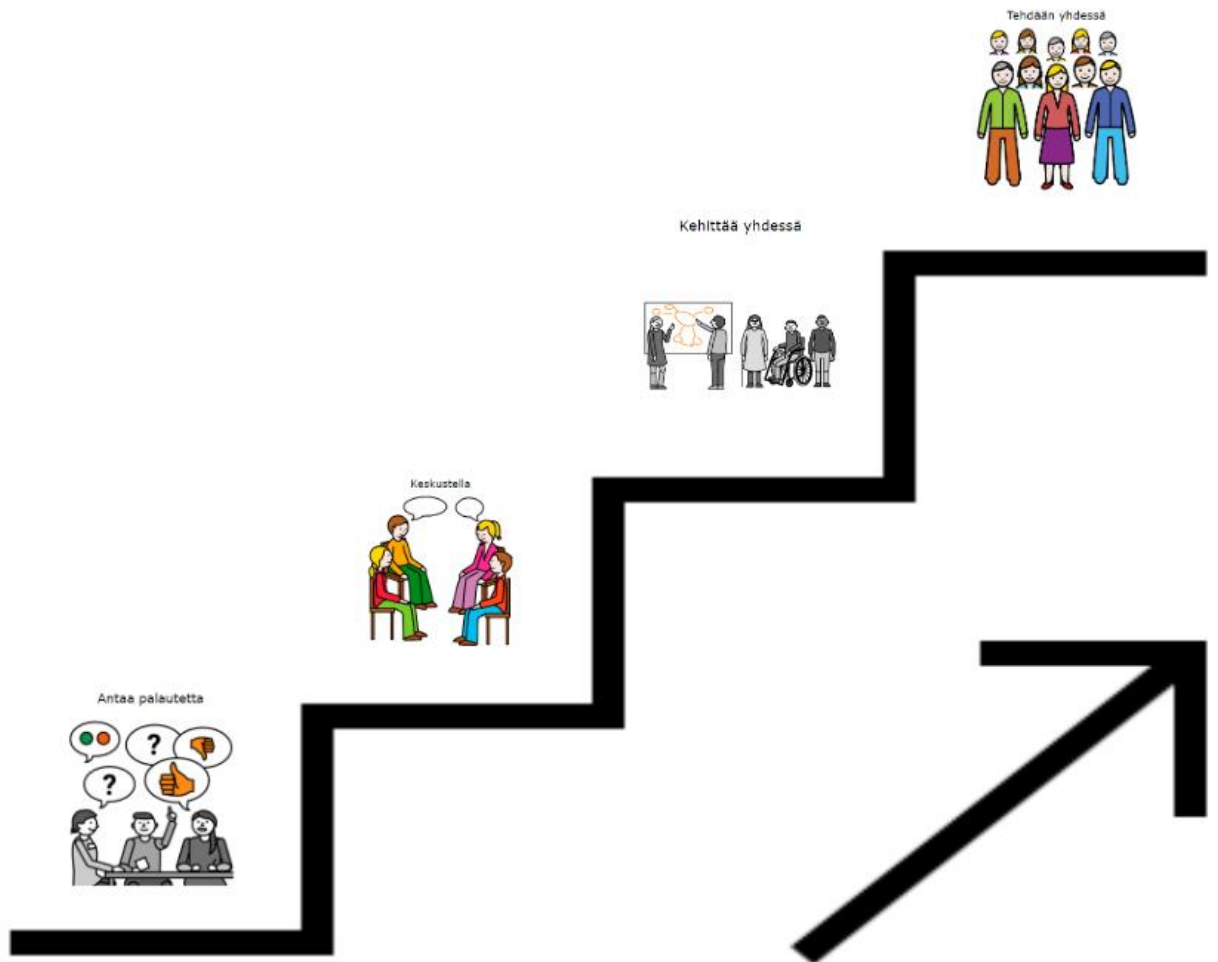


Kuuntelemisen, keskustelemisen, eriävien näkökantojen **perustelemisen ja vuorovaikutuksen avulla löytyy yhteisiä ratkaisuja**.

Liite 10: Toisessa työpajassa käytetty tiekartta



Liite 11: Toisessa työpajassa käytettyjä kortteja asiakasosallisuuden tasoja kuvaamaan



Liite 12: Toisessa työpajassa käytettyjä kortteja



Liite 13: Asiakasraatitoiminnan mallinnus

Asiakasraati

- Vaikuttaa palvelunkäyttäjille tärkeisiin asioihin
- On yksi yhteiskehittämisen muoto, jolla tuetaan erilaisten asiakasryhmien osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia
- Palvelunkäyttäjät ovat kokemusosaajia
- Kehittää palvelun sisältöä ja arvioi palvelun laatua
- Tuottaa ja välittää tietoa päätöksenteon tueksi
- Asiakasraadın jäsenet ovat tasavertaisia osallistujia. Jokaisen mielipide on tärkeä ja toisten mielipidettä kunnioitetaan
- Kuuntelemisen, keskustelemisen, eriaivien näkökantojen perustelemisen ja vuorovaikutuksen avulla löytyy yhteisiä ratkaisuja

Asiakasosallisuus kunniaan

- Eri kokoisia ja erilaisia vaikuttamisen tapoja ("asiakasraateja") tarvitaan. Koko toimintayksikön kokouksissa voidaan kartoittaa, esimerkiksi äänestämällä, kaikkien asiakkaiden mielipidettä johonkin asiaan, siinä voidaan tiedottaa asioista ja se toimii yhteisöllisyyden tukena. Pienemmissä ryhmissä taas pystytään varmistamaan paremmin asiakkaan tarvitsema yksilöllisempi tuki sekä vaikuttamisessa valmentautuminen.
- Oleellisinta on tuoda asiakasosallisuuden näkökulmaa vahvemmin toimintoihin. On tärkeää tehdä näkyväksi ja sanoittaa asiakkaille mitä vaikuttamisen mahdollisuuksia yksikössä on jo käytössä sekä mitä muita vaikuttamisen keinoja voisi ottaa käyttöön.

Asiakkaat vaikuttajina

- Toimintayksiköissä tulee suunnitella asiakkaiden kanssa erilaisia vaikuttamisen tapoja/ryhmiä sekä millaisia asioita ryhmissä käsitellään. Konkreettinen tuotos voi olla esimerkiksi asiakkaiden kanssa laadittu (asiakas)osallisuuden suunnitelma.
- Asiakkaiden vaikuttamisen mahdollisuuksia tulee lisätä käsiteltävien aiheiden osalta. Asiakkaiden osallisuutta tulee tukea palautteenannon ja mielipiteen kysymisen lisäksi myös laajemmin koskemaan palvelujen suunnittelua, kehittämistä ja arviointia.

Toimijuuden vahvistaminen

- Palveluntuottajan tulee aktiivisesti edistää asiakkaiden mahdollisuuksia toimia puheenjohtajana ja sihteerinä niissä asiakasraadeissa ja kokouksissa, joissa puheenjohtajuus on tarpeellista. Asiakkaiden tarvitsema tuki näihin tehtäviin tulee räätälöidä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti.
- Asiakkailla tulee olla tieto, miten he voivat tuoda asialistalle asioita ja mitä asioita. Asialistojen ja muistioiden tulee olla mahdollisimman saavutettavia, esimerkiksi kuvitettuja sekä niiden tulee olla saatavilla.

Tuki



- Aidon vaikuttamisen tueksi tulee ottaa käyttöön erilaisia tukikeinoja laajasti, asiakkaiden tarpeet huomioiden. Kokeilemisen kautta vaativimmatkin aiheet on usein mahdollista konkretisoida.
- Toimintayksiköiden kannattaa kokeilla erilaisia asiakasraateja eri taajuuksilla (esim. 1krt/vko-1krt/kk), jotta asiakkaat saavat kokemuksia erilaisista toimintatavoista. Oleellisinta on tuoda asiakasosallisuuden näkökulmaa vahvemmin toimintoihin.

Hyvä ohjaaja



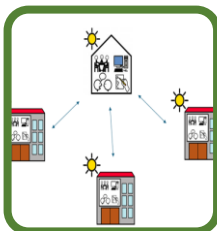
- Kohtaa asiakkaat positiivisesti ja arvostavasti.
- Hallitsee ohjaamisen, mutta ymmärtää, että ohjaaminen on omien mielipiteiden muodostamisen ja sanoittamisen ohjaamista, eikä puolesta päättämistä.
- On auttavainen toimissaan, huomioi ryhmän kaikki jäsenet.
- On asiakkaiden puolella ja ajaa heidän etuaan.
- Panostaa läsnäoloon ja kuunteluun.
- Pitää huolta ryhmän sujuvuudesta.

Organisaatio mahdollistajana



- Toimintayksiköiden johdon ja lähityön työntekijöiden tulee tunnustaa asiakasosallisuuden erilaiset foorumit sekä tukea asiakkaiden valtaistumista. Tämä vaatii koko työryhmän tahtotilan ja sitoutumisen.
- Asiakasosallisuuden tulee olla johtamisen kulmakivenä ja lähityön käytäntöön vietävänä arvona.
- Palvelunjärjestäjillä ja -tuottajilla taas on velvollisuus edistää asiakkaiden osallisuutta ja edesauttaa heidän vaikuttamisensa mahdollisuuksia.

Yhteistyö



- Helsingin kaupungin työ- ja päivätoiminnassa sopimuskauden (2025-2028) aikaisena kehittämisaiheena on yhteistyön lisääminen, etenkin vaikuttamisen osalta.
- Visiona on yhteinen työ- ja päivätoiminnan asiakasraati, jolla on oma roolinsa tuottaa tietoa päätöksen teon tueksi vammaispalveluihin.