

YHDESSÄ KOHTI OSALLISUUTTA

Kehittäjäasiakastoiminnan kokeilu

Kunnolla Töihin- hankkeessa

Atte Antila

Opinnäytetyö

Maaliskuu 2016

Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala

Sosiaalialan koulutusohjelma

| | | |
|---|-------------------------------------|--------------------------------|
| Tekijä Antila, Atte | Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK | Päivämäärä 03/2016 |
| | Sivumäärä 127 | Julkaisun kieli Suomi |
| | | Verkojulkaisulupa myönnetty: X |
| Työn nimi Yhdessä kohti osallisuutta Kehittäjäasiakastoiminnan kokeilu Kunnolla Töihin- hankkeessa | | |
| Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma | | |
| Työn ohjaajat Heiskanen-Nikula, Kirsi; Ketola, Tuija ja Nisula, Leila | | |
| Toimeksiantajat Kunnolla Töihin – hanke; Sovatek-säätiö ja Jyväskylän Katulähetys ry | | |
| Tiivistelmä <p>Kehittämistyön tavoite oli ottaa käyttöön uusi, asiakasosallisuutta korostava kehittäjäasiakastoimintamalli Sovatek-säätiön ja Jyväskylän Katulähetyskeskuksen työvalmennuspalvelujen kehittämiseen. Tarkoituksena oli osallistaa työvalmentautujia mukaan työvalmennuspalvelun kehittämiseen kokoamalla kehittäjäasiakasryhmä ja aloittamalla sen toiminta.</p> <p>Ensimmäinen osuus toteutettiin kehittäjäasiakastoiminnan pilotoinnilla, arvioimalla yhdessä TTL:n Kykyviisaria kootun kehittäjäasiakasryhmän voimin. Tätä kehittämistilaisuutta arvioitiin asiakaskyselyn avulla. Toisena osuutena järjestettiin Kehittäjäasiakaspäivä, asiakasfoorumi, jossa työvalmentautajat sekä toimihenkilöt keskustelivat yhdessä työvalmennuksen kehittämiskohteista ja kokemuksista. Asiakkailta kerättiin kokemuksia ja kehittämisehdotuksia suullisesti sekä kirjallisesti asiakaskyselyjen ja palautelappujen muodossa.</p> <p>Kykyviisaripäivä kehittäjäasiakastoiminnan pilotointina seitsemän (7) kehittäjäasiakkaan kanssa onnistui palautteiden perusteella erittäin hyvin. Kehittäjäasiakaspäivästä, jossa osallistujia oli noin 30, saatiin myös hyvää palautetta ja runsaasti kehittämisehdotuksia työvalmennukseen liittyen. Asiakaskyselyjen avulla saatiin tietoa siitä, millaista toimintaa asiakkaat toivoisivat ja miten he sitä kehittäisivät. Toimeksiantajat olivat toimintamalliin erittäin tyytyväisiä, pitivät sitä hyödyllisenä ja olivat sitoutuneita vakiinnuttamaan sitä.</p> <p>Kehittäjäasiakastoiminta herätti kaikilla työvalmennuspalvelun tasoilla kiinnostusta, motivaatiota sekä sitoutumishalukkuutta, joten sitä päätettiin alkaa vakiinnuttamaan kyseessä olevien organisaatioiden palveluihin. Todettiin, että siihen oli tarjota tarvittavat resurssit ja koottu kehittäjäasiakasryhmä oli valmis tulevia kehittämistoimeksiantoja varten.</p> | | |
| Avainsanat (asiasanat) kehittäjäasiakastoiminta, asiakasfoorumi, sosiaalinen kuntoutus, asiakasosallisuus, asiakaslähtöisyys, työvalmennus, kehittäjäasiakasryhmä, kokemusasiantuntijuus | | |
| Muut tiedot Liitteinä 1-2: työvalmennusyksikköjen esittelyt (7 sivua) sekä liitteenä 3: muistio Kykyviisaripäivästä (8 sivua). | | |

| | | |
|---|--|-------------------------------------|
| Author Antila, Atte | Type of publication Bachelor's thesis | Date 03/2016 |
| | Number of pages 127 | Language of publication: Finnish |
| | | Permission for web publication: x |
| Title of publication Together towards involvement The developer-client activity experiment in the Kunnolla Töihin project | | |
| Degree programme Degree programme in Social Services | | |
| Supervisors Heiskanen-Nikula, Kirsi; Ketola, Tuija and Nisula, Leila | | |
| Assigned by The Kunnolla Töihin- project, the Sovatek Foundation and Jyväskylä Street Mission | | |
| <p>Abstract</p> <p>The goal of the development work was to introduce a new operational model emphasizing client-orientation for the Sovatek Foundation and Jyväskylä Street Mission to be used in the development of their job coaching services. The main purpose was to involve the clients in the development of job coaching by assembling a developer-client group and initiating its operations.</p> <p>The first part of the development was carried out by piloting the developer-client operations, in which the group evaluated the Kykyviisari questionnaire made by FIOH. This development event was assessed by using a client survey. The second part was a client forum called the Developer-Client Day where both the clients and the professionals discussed the development targets and experiences of job coaching. Experiences and development proposals were collected both orally and in writing with client surveys and feedback notes.</p> <p>The Kykyviisari Day, a pilot of the developer-client operations with seven (7) developer-clients, was very successful according to the feedback given. The Developer-Client Day with about 30 participants also gave good feedback and plenty of development proposals concerning job coaching. The client surveys gave information about what kind of activities the clients would prefer and how they would develop them. The assignors of the thesis were very pleased with this activity model. Moreover, they found it useful and they were also committed to making it as part of their standard operations.</p> <p>The developer-client model aroused interest, motivation and willingness of commitment at all levels of job coaching, which led to a decision to include it as part of the assignors' services. It was noted that the resources for this were available and that the existing developer-client group was ready for any future development assignments.</p> | | |
| Keywords/tags (subjects) developer-client activity, client forum, social rehabilitation, client involvement, client oriented approach, job coaching, developer-client group, experience expertise | | |
| Miscellaneous Appendices 1-2: Introduction of job coaching units (7 pages) and Appendix 3: Memo from the Kykyviisari Day (8 pages). | | |

Sisältö

| | | |
|---|---|----|
| 1 | Johdanto..... | 4 |
| 2 | Sosiaalinen kuntoutus | 5 |
| | 2.1 Sosiaalinen kuntoutus palveluna ja työmuotona..... | 6 |
| | 2.2 Sosiaalinen kuntoutus osana monialaista kuntoutusta | 7 |
| | 2.3 Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteet ja tehtävä..... | 10 |
| 3 | Asiakasosallisuus | 12 |
| | 3.1 Osallistumisesta osallisuuteen | 12 |
| | 3.2 Asiakasosallisuus lainsäädännössä..... | 13 |
| | 3.3 Asiakasosallisuuden lisäämisen menetelmät..... | 14 |
| | 3.3.1 Kokemusasiantuntijuus | 15 |
| | 3.3.2 Asiakas- tai kansalaisraadit..... | 15 |
| | 3.3.3 Asiakasfoorumit..... | 16 |
| 4 | Kehittäjäasiakastoiminta | 17 |
| | 4.1 Aiemmat kehittämistyöt..... | 19 |
| | 4.2 Kehittäjäasiakastoiminnan lähtökohdat | 20 |
| | 4.2.1 Osallistaminen ja innostaminen | 21 |
| | 4.2.2 Toimijuus | 23 |
| | 4.2.3 Asiakslähtöisyys | 24 |
| | 4.2.4 Vuorovaikutus..... | 26 |
| | 4.2.5 Voimaantuminen ja valtaantuminen..... | 26 |
| 5 | Toimeksiantajien esittely ja kehittämistyön kuvaus | 28 |
| | 5.1 Toimeksiantajien esittely..... | 28 |
| | 5.2 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoite..... | 33 |
| | 5.3 Kehittämistyön osatavoitteet..... | 34 |
| | 5.4 Kehittämistyön prosessi | 36 |
| | 5.5 Kehittämistyön menetelmät | 40 |

| | | |
|-------|--|-----|
| 6 | Kehittämistyön toteutus ja tulokset | 42 |
| 6.1 | Valmistelut ja kehittämistyön kulku..... | 42 |
| 6.2 | Kohti Kykyviisaripäivää | 45 |
| 6.3 | Asiakaskysely Kykyviisaripäivään liittyen | 47 |
| 6.3.1 | Tulokset Kykyviisaripäivän asiakaskyselystä..... | 50 |
| 6.3.2 | Tulosten yhteenveto ja jatkokehittämisen tarpeet..... | 58 |
| 6.4 | Kehittäjäasiakaspäivän suunnittelua..... | 59 |
| 6.5 | Kehittäjäasiakaspäivän toteutus | 62 |
| 6.6 | Asiakaskysely Kehittäjäasiakaspäivää varten | 68 |
| 6.6.1 | Kehittäjäasiakaspäivän asiakaskyselyn tulokset..... | 70 |
| 6.6.2 | Yhteenveto Kehittäjäasiakaspäivästä | 86 |
| 7 | Yhteenveto kehittämistyön tuotoksista ja tulevaisuudesta | 88 |
| | Loppusanat | 94 |
| | Lähteet..... | 95 |
| | Liitteet | 100 |
| | Liite 1. Sovatek-säätiön työvalmennusyksikköjen esittely | 100 |
| | Liite 2. Jyväskylän Katulähetyksen työvalmennusyksikköjen esittely | 106 |
| | Liite 3. Muistio Kykyviisaripäivästä..... | 107 |
| | Liite 4. Asiakaskysely Kykyviisaripäivästä (vrt. Leinonen 2015) | 115 |
| | Liite 5. Kykyviisaripäivän asiakaskyselyt tulokset..... | 118 |
| | Liite 6. Asiakaskysely Kehittäjäasiakaspäivästä (vrt. Leinonen 2015) | 121 |
| | Liite 7. Kehittäjäasiakaspäivän asiakaskyselyn tulokset..... | 123 |
| | Liite 8. Kehittäjäasiakaspäivän diaesitys | 125 |
| | Liite 9. Rekrytointi-ilmoitus kehittäjäasiakasryhmän kokoamiseksi | 126 |
| | Liite 10. Esite Kehittäjäasiakaspäivästä | 127 |

Kuviot

| | |
|--|----|
| Kuvio 1. Kehittämistyön prosessin vaiheet teoriassa ja käytännössä | 37 |
|--|----|

Taulukot

| | |
|---|---|
| Taulukko 1. Kuntoutuksen nelijako | 8 |
|---|---|

1 Johdanto

Tervetuloa matkalle kohti asiakaslähtöisempää työvalmennuspalvelun kehittämistä! Kuvittele olleesi työllistymiseen tähtäävässä työvalmennuksessa kahden viimeisen vuoden ajan. Olet huomannut useita epäkohtia saamassasi palvelussa, valmentajiesi ohjauksessa ja työolosuhteissa. Et kuitenkaan sisukkaaseen suomalaiseen tapaan ole tehnyt asiasta numeroa, vaan tyytynyt asioiden nykyiseen tilaan. Palautelaatikkokin olisi olemassa, mutta se ei motivoi sinua, koska et voi tietää, kuka palautteesi lukee etkä sitä, tehdäänkö noille asioille yhtään mitään. Mitä jos eräänä päivänä töihin tullessasi näkisit ilmoitustaululla esitteen **kehittäjäasiakastoiminnasta**, jossa juuri Sinua kutsuttaisiin mukaan kehittämään työvalmennuspalvelua ja vaikuttamaan juuri niihin asioihin, jotka sinua ovat jo kauan vaivanneet? Tarttuisitko tilaisuuteen?

Kehittämistyössäni on kyse asiakasosallisuuden lisäämisestä. **Asiakasosallisuus** on yksi **sosiaalisen kuntoutuksen** tavoitteista, jota toteutetaan Kunnolla Töihin-hankkeessa kehittämällä sosiaalisen kuntoutuksen menetelmiä yhdessä työvalmentautujien kanssa. Aloimme marraskuussa 2015 yhdessä Sovatek-säätiön ja Jyväskylän Katulähetysten kanssa suunnittelemaan ja ideoimaan uutta palvelujen kehittämistoimintamallia. Aloimme murtaa totuttua toimintakulttuuria ja luomaan uutta, asiakasosallisuutta korostavaa toimintamallia palvelujen kehittämiseen. Alkuaikomuksemme oli kerätä palautetta ja kokemuksia asiakkailta hankkeen toiminnasta ja työvalmennuksesta, mutta päädyimme kokeilemaan kehittäjäasiakastoimintaa. Asiakkaiden mukaan ottamiselle ja kokemusten kuulemiselle oli nimittäin erityistä tilausta. Kehittäjäasiakastoiminta on organisaatioiden näkökulmasta strategialähtöistä toimintaa sekä sosiaalihuoltolain mukaista, koska se korostaa asiakkaiden osallisuutta palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä.

Kehittäjäasiakastoiminta sisältää sosiaali- ja terveystyöpalvelujen asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistä palvelujen suunnittelua, kehittämistä ja arviointia. Kehittäjäasiakkaat tuovat toimintaan mukaan omat kokemuksensa, asiantuntemuksensa sekä näistä syntyvät kehittämis ehdotuksensa ja ovat koko ajan konkreettisesti mukana omien palveluprosessiensa muotoilussa, ja ovat täten niin kutsutussa kehittämiskeskiossä. (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 131.)

Johdantoluvun jälkeen avaan **toisessa luvussa** sosiaalisen kuntoutuksen käsitettä ja käyn läpi sen tehtävää ja tavoitteita, kuvaten sen luonnetta työmuotona ja palveluna. **Kolmannessa luvussa** tutustutan lukijan tarkemmin yhteen sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteeseen, asiakasosallisuuteen. Pohdin sen eri tasoja ja tarkastelen sen pohjaa lainsäädännössä kuvaten lopussa asiakasosallisuutta lisääviä menetelmiä. **Neljännessä luvussa** kerron kehittäjäasiakastoiminnasta sekä aikaisemmista kehittämistöistä siihen liittyen, huomioiden kehittäjäasiakastoiminnan lähtökohdat ja periaatteet. **Viidennessä luvussa** kuvaan kehittämistyöni toimeksiantajia ja kehittämistyöni tavoitteita, prosessia ja menetelmiä. **Kuudennessa luvussa** kerron kehittämistyöni etenemisvaiheista ja siitä, minkälaisia tuloksia Kykyviisari- ja Kehittäjäasiakaspäivistä saatiin. Lopetan raporttini kehittämistyön **yhteenvetoon ja pohdintaan**, tiivistäen kehittämistyöni tuloksia ja pohtien sitä, kuinka kehittäjäasiakastoiminnan vakiinnuttaminen toteutetaan toimeksiantajieni palveluympäristöissä tulevaisuudessa.

2 Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalinen kuntoutus käsitteenä löytyy nykyään jo lainsäädännöstä. Uuden sosiaalihoitolain (alk. 1.4.2015) mukaan sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea **sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi**. (Kuntoutusäätiö 22.4.2015.) Toisen määritelmän mukaan sosiaalinen kuntoutus on prosessi, jolla pyritään parantamaan sosiaalista toimintakykyä – kykyä selviytyä arkipäivän välttämättömistä toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristön rooleista – muun muassa helpottamalla liikkumista, asumista, osallistumista, huolehtimalla taloudellisesta turvallisuudesta ja tukemalla asiakkaan sosiaalisia verkostoja. (Hinkka, Koivisto & Haverinen 2006, 11.)

Teoreettisemman sosiaalisen kuntoutuksen määritelmän mukaan se on yhteiskuntapoliittisten tekojen, palvelujen, toimenpiteiden ja menetelmien sovellutuksia määrittävä **metodologinen periaate**, jonka läpikäyvänä tavoitteena on inhimillisessä käytännössä ilmenevien toiminnallisten rajoitteiden synnyn estäminen ja niiden poistaminen tai vähentäminen, **tavoitteena yksilöllinen hyvinvointi**. (Kesä ym. 2013, 6.)

2.1 Sosiaalinen kuntoutus palveluna ja työmuotona

Sosiaalinen kuntoutus **palveluna** sisältää sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittämisen, kuntoutusneuvonnan- ja ohjauksen sekä kuntoutuspalvelujen yhteensovittamisen, elämönhallintavalmennuksen, ryhmätoimintaan ja vuorovaikutussuhteisiin tukemisen sekä muiden tarvittavien sosiaalista kuntoutumista edistävien toimenpiteiden toteuttamisen. Nuorten sosiaalisessa kuntoutuksessa keskitytään ensisijaisesti tukemaan heidän sijoittumistaan työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäisemään näiden keskeytymistä. Sosiaalisen kuntoutuksen suunnittelu sekä toteutus kuuluvat kunnallisen sosiaalihuollon vastuulle. Palveluna sen on toimittava tiiviissä yhteistyössä terveydenhuollon, työ- ja elinkeinotoimiston, opetustoimen sekä muiden tahojen kanssa. Kunnat järjestävät sosiaalisen kuntoutuksen palvelua eri tavoin ja usein vaihtelevan hankerahoituksen varassa. Tämän lisäksi järjestöillä ja kolmannen sektorin toimijoilla on vahva rooli sosiaalisen kuntoutuksen tuottamisessa ja kehittämisessä. (Kuntoutussäätiö 22.4.2015.)

Työmuotona sosiaalinen kuntoutus käsittää kokonaisuuden, johon kuuluvat psykososiaalinen työ, suunnitelmallinen työskentelymalli, työllistämisen tukitoimet sekä moniammatillinen työ, verkostoyhteistyö ja yhteistyö asiakkaan sekä hänen lähiverkostojensa kanssa. Psykososiaalisessa työssä asiakasta autetaan emotionaalisella ja toiminnallisella tasolla. Sitä voidaan jakaa yksilökohtaiseksi, ryhmätoimintaiseksi tai muuksi psykososiaaliseksi tueksi. Työn tavoitteena on asiakkaan elämönhallinnan ja työllistymisen edellytysten parantaminen sekä työllistymisen tukeminen. (Hinkka, Koivisto & Haverinen 2006, 23.)

Suunnitelmallinen työskentelymalli tarkoittaa työtappaa, jolla toimitaan asiakkaan määrittelemien tavoitteiden saavuttamiseksi. Yksilökohtainen haastattelu toimii suunnitelman pohjana, jota tässä työskentelymallissa käytetään. Elämäntilanteen kartoittamisen jälkeen voidaan alkaa määrittelemään asiakkaan keskeisiä ongelmia ja toiveita, jonka kautta voidaan edetä tavoitteiden luomiseen ja suunnitelman tekemiseen. Suunnitelmaan luotujen tavoitteiden toteutumista seurataan ja kartoitetaan säännöllisesti. Joitakin tavoitteita voidaan tarvittaessa tarkistaa tai uudelleen määrittää. (mts. 25.)

Työllistämisen tukitoimilla käsitetään eri tavoin toteutettavat asiakkaiden työjaksot sekä koulutus; esimerkiksi kuntouttava työtoiminta tai oppisopimuskoulutus. Tukitoimiin voidaan sisältää esimerkiksi projekteissa ja muissa työmuodoissa toteutetut kuntoutustutkimukset ja työkykyarviot. Esimerkiksi työvalmennusjaksojen avulla asiakkaiden on mahdollista hankkia työkokemusta, solmia työelämäsuhteita sekä kokeilla omaa työkykyään työelämäolosuhteissa. Tukitoimien päätavoitteena on asiakkaan pääsy avoimille työmarkkinoille. (Hinkka, Koivisto & Haverinen 2006, 26.)

Osana sosiaalista kuntoutusta näyttäytyvät myös **moniammatillinen työ** ja **verkostoyhteistyö** asiakkaan lähiverkoston kanssa. Moniammatillisuus näkyy esimerkiksi työllisyyspalvelujen ja sosiaalihuollon työntekijöiden tekemässä yhteistyössä asiakkaan kanssa. Verkostoyhteistyössä asiantuntijat, työntekijät, asiakas sekä hänen lähiverkostonsa kokoontuvat yhteen asiakkaan asioissa, jolloin ongelmia voidaan ratkaista moniulotteisesti ottaen huomioon kaikkien osapuolten osallisuus ja vaikuttamismahdollisuudet. Työmuodoissa, joissa yhteistyön osuus korostuu, verkostojen toimivuus nousee keskeiseksi tekijäksi; miten tavoitteissa edetään ja suunnitelmallisuus säilytetään? Yhteistyön korostunut asema asettaa myös vaatimuksia verkoston toimijoiden väliselle tiedonkululle ja viestinnälle. (mts. 26.)

2.2 Sosiaalinen kuntoutus osana monialaista kuntoutusta

Kuntoutus toimintana jaetaan perinteisesti neljään eri lohkoon; **lääkinnälliseen, ammatilliseen, kasvatukselliseen** ja **sosiaaliseen** kuntoutukseen (ks. Taulukko 1). Näin monialaisena toimintana kuntoutus on nähty jo 1950-luvulta asti. Tämän nelijaon rinnalla on käytetty kahtiajakoa lääkitsevään ja sosiaaliseen, tai lääkitsevään ja ammatilliseen kuntoutustoimintaan. (Järvikoski 2013, 42.) Seuraavan sivun taulukko avaa kuntoutuksen osa-alueiden tavoitteita ja tarkoitusta tarkemmin.

Taulukko 1. Kuntoutuksen nelijako

| 1) <u>Lääkinnällisellä</u> kuntoutuksella.. | 2) <u>Ammatillisella</u> kuntoutuksella.. |
|--|---|
| ..pyritään parantamaan ja ylläpitämään kuntoutujan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä edistämään ja tukemaan hänen elämänhallintaansa ja itsenäistä suoriutumista päivittäisissä toiminnoissa. Pyritään myös työ- ja toimintakyvyn palauttamiseen ja ylläpitoon jo ennen hoitotarpeen ilmenemistä tai hoitotapahtumien jälkeen. (Järvikoski 2013, 42–43.) | ..pyritään parantamaan kuntoutujan ammatillisia valmiuksia, kohentamaan heidän työkykyisyyttään, edistämään työmahdollisuuksia sekä auttamaan integroitumista työelämään ja yhteiskuntaan. Ammatillisen kuntoutuksen välineinä ovat vajaakuntoisen henkilön ohjaus, ammatillinen koulutus, työkokeilu, työhönvalmennus tai muu työkykyisyyttä tai työllisyyttä tukeva toimenpide. (mts. 45.) |
| 3) <u>Sosiaalisella</u> kuntoutuksella.. | 4) <u>Kasvatuksellisella</u> kuntoutuksella.. |
| ..pyritään parantamaan sosiaalista toimintakykyä tarkoittaen kykyä selviytyä arkipäiväisistä toiminnoista, vuorovaikutussuhteista sekä oman elin- ja toimintaympäristön rooleista. Tätä arkipäivän selviytymistä voidaan tukeamm. helpottamalla asumista, liikkumista sekä yleistä osallistumista, huolehtimalla toimeentuloturvasta ja vahvistamalla sosiaalisia verkostoja. (mts. 47.) | ..pyritään tukemaan ihmisen kehitysprosessia, kasvua ihmisyyteen ja vastuulliseen yhteiskunnan osallisuuteen kasvatuksen ja kuntoutuksen monilaisista menetelmistä käyttäen; yksilöä ohjaten ja valmentaen. Kasvatuksellisen kuntoutuksen lähtökohdina ovat yksilölliset tuen tarpeet ja sen tavoitteena yksilöllisyyden ja elämänhallinnan kehittämisen kasvatuksen, opetuksen, oppilashuollon ja kuntoutuksen keinojen avulla. (mts. 48.) |

(Mukaillen Järvikoski 2013, 42–48.)

Kuntoutus ei ole käsitteistä yksioikoisin. Pensolan (ym. 2012) määritelmän mukaan se on sekä monitieteellistä että moniammatillista, yleensä pitkäjänteistä toimintaa, jonka tavoitteena on auttaa kuntoutujaa toteuttamaan elämänprojektejaan ja ylläpitämään elämänhallintaansa sellaisissa tilanteissa, joissa hänen sosiaalinen tai työssä selviytymisensä on uhattuna vajaakuntoisuuden tai muiden mahdollisten syiden vuoksi. Se on muutosprosessi, jonka päätavoitteena on **toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen** erilaisissa muutostilanteissa. (Pensola, Kesseli, Shemeikka, Rinne & Notkola 2012, 21.)

Ammatillinen kuntoutus on yksi kuntoutuksen osa-alue. Käytän tässä työssä ammatillisen kuntoutuksen käsitettä sosiaalisen kuntoutuksen rinnalla. Ammatillista kuntoutusta voidaan määritellä sekä toimenpiteiden ja tavoitteiden pohjalta. Toiminnaltaan se on kuntoutusta, jossa toteutetaan ammattiin tai työhön liittyviä toimenpiteitä. Ammatillisella kuntoutuksella pyritään lisäämään kuntoutujan ammatillisia valmiuksia, parantamaan työkykyä ja edistämään työmahdollisuuksia ja integroitumista työelämään. (Pensola, Kesseli, Shemeikka, Rinne & Notkola 2012, 37.)

Kuntoutuksen tavoitteisiin kuuluvat **työelämän osallisuuden** lisäksi **hyvinvoinnin parantaminen**, jota toteutetaan lisäämällä kuntoutettavan edellytyksiä itsenäisyyteen ja yleiseen osallisuuteen yhteiskunnassa. Vaikka tässä opinnäytetyössä kuntoutusta käsitellään palvelunäkökulmasta käsin, on hyvä muistaa, että kyse on laajasti elämänhallinnan parantamisesta kuntoutettavien omilla elinympäristöissä, ei pelkästään sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. (mts. 11.) Koska kehittämistyöni ympäristö painottuu ammatilliseen kuntoutukseen, keskityn seuraavassa kahteen ammatillisen kuntoutuksen muotoon; kuntouttavaan työtoimintaan ja työvalmennukseen.

Kuntouttava työtoiminta on lakisääteistä (189/2001) kunnan järjestämää työtoimintaa, jonka kohteena ovat aktivointiehdon täyttävät, pitkään työttömänä olleet työnhakijat. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on aktivoida ja palauttaa työttömiä takaisin työelämään. Kyse on työnteosta ilman palkkatyösuhdetta työpajoilla ja kunnan eri toimialoilla. Pitkän työttömyyden jälkeen kuntouttava työtoiminta on usein ensisijaista toimintaa, sillä sen avulla henkilö totuttelee työelämään ja kuntoutuu työ- ja toimintakykynsä puolesta. Ehtona sille on pitkään jatkunut työttömyys, joka määritellään 2 – 2,5 vuodeksi yli 25-vuotiailla henkilöillä. Yleensä pitkäsaikais-työttömyyden lisäksi asiakkailla on muitakin kuntoutustarvetta lisääviä vaikeuksia elämässään. Asiakkaan työ- ja toimintakykyä seurataan kuntouttavan työtoiminnan aikana ja tarvittaessa hänelle järjestetään esimerkiksi päihde- ja mielenterveyspalveluja. Mainitun lain mukaan kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on *”parantaa henkilön edellytyksiä työllistyä avoimille työmarkkinoille sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja muuhun työhallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen.”* Näin ollen tavoitteet ovat lähes yhtä ammatillisen kuntoutuksen tavoitteiden kanssa, vaikka järjestäjänä on kunta. (Karjalainen 2011.)

Työvalmennus kuuluu Suomessa sekä ammatillisen kuntoutuksen että vaikeasti työllistyvien työllistämistoimenpiteisiin. Työvalmennuksen tavoitteena on parantaa työelämävalmiuksia asiakkailta, joilla on ongelmia selviytyä töissä ja työmarkkinoilla, sekä auttaa heitä vakiinnuttamaan asemaansa aktiivisena työelämän toimijana. Sitä toteutetaan sekä Kelan, työeläkelaitosten että työ- ja elinkeinohallinnon toiminnassa. Työvalmennusta toteutetaan muun muassa kuntien ja kuntayhtymien toimesta erilaisissa muodoissa. Sitä kehitetään ja toteutetaan monissa, erityisesti Euroopan Sosiaalirahaston rahoittamissa projekteissa ja kehittämishankkeissa, kuten vaikkapa Kunnolla Töihin-hankkeessa. Kelan järjestämä työvalmennus on yleensä vajaakuntoisten työnhakijoiden ammatillista kuntoutusta, joka jaetaan kahteen eri muotoon; tavanomaiseksi työvalmennukseksi sekä mielenterveyskuntoutujille suunnatuksi työvalmennukseksi. (vrt. Härkäpää, Harkko & Lehikoinen 2013, 9-10.)

2.3 Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteet ja tehtävä

Jo kolme vuosikymmentä sitten kehitettiin ensimmäiset **tavoitteet sosiaaliselle kuntoutukselle**. Sosiaalisen kuntoutuksen kansainvälisessä seminaarissa vuonna 1983 sosiaalinen kuntoutus määriteltiin prosessiksi, jonka *tavoitteena on ihmisen sosiaalisen toimintakyvyn saavuttaminen*. Tällä tarkoitetaan henkilön kykyä selviytyä sosiaalisista tilanteista, toimia yhteisöjen jäsenenä ja oikeutta saavuttaa paras mahdollinen osallistumisen taso yhteiskunnassa. Sosiaaliseseen kuntoutukseen voidaan liittää myös sosiaaliset oikeudet, velvollisuudet ja vastuu. (Tuusa 2005, 35.)

Sosiaalinen kuntoutus sisältää asiakkaan **psykososiaalisen tukemisen**, ja on hyvä tarkastella, mitä nuo **tukemisen välineet** ovat. Hyvällä työntekijä-asiakassuhteella voidaan tukea asiakkaan sosiaalista hyvinvointia ja toimintakykyä. Psykososiaalisen työn kautta autetaan asiakasta selviytymään arkielämän haasteista tukemalla hänen elämäntilanteensa. Työn kautta pyritään tunnistamaan asiakkaassa piileviä resursseja ja voimavaroja ja lisäämään niitä, tavoitteena voimavaraistuminen. Asiakkaan sosiaalisten verkostojen aktivoiminen on itsessään yksi psykososiaalisen tuen muoto, jolla pyritään lisäämään hyödyntämään sosiaalisessa ympäristössä piileviä kuntoutumista tukevia resursseja. Työ käsittää myös identiteetin vahvistamisen ja persoonallisen

kasvun edistämisen, joiden kautta ihmisen toimijuutta ja minäkäsitystä pyritään vahvistamaan. Psykososiaaliseen tukeen liittyy myös traumaattisista kriiseistä selviytymisen sekä erilaisiin elämäntilanteisiin sopeutumisen tukeminen. Elämönhallinnan tukemisessa tarkemmin keskitytään mielenterveys- ja päihdeongelmien hoitoon, sillä kyseiset ongelmat heikentävät eniten sosiaalisen kuntoutumisen prosessia. (vrt. Ketunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä & Ihalainen 2009, 59.)

Karjalainen ja Vilkkumaa (2004) pohtivat, onko sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksena tehdä vammaisista, sairaista ja työttömistä parempia ihmisiä; iloisia, huulta heittäviä ja reippaita hyvinvointivaltiokansalaisia, jotka tuntevat palvelujärjestelmän, noudattavat annettuja ohjeita, ja jos kokevat saaneensa väärän päätöksen, hakevat muutosta siihen asiallisesti, mutta viimeisen oikeusasteen jälkeen tyytyvät kohtaloon ja jatkavat masentumatta elämäänsä? Entä, voidaanko sosiaalinen kuntoutus määritellä pelkästään yhteisten ja yhteisöllisten tekojen maailmaan kuuluvaksi? Niin, että sen tehtävänä olisi huolehtia, että tasokasta sosiaalista kuntoutusta nauttineet asiakkaat tekisivät enemmän yhdessä kuin yrittäisivät yksinään? Tämä voisi olla haasteellista, sillä kuntoutus ottaa yleensä auliisti itselleen tavoitteeksi kuntoutujan autonomian ja omatoimisuuden lisäämisen. (Karjalainen & Vilkkumaa 2004, 35.)

Voidaan todeta, että **yhtäältä** sosiaalisella kuntoutuksella halutaan parantaa kuntoutuvan henkilön kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista ja vuorovaikutussuhteista, ja **toisaalta** vahvistaa hänen osallisuuttaan yhteiskunnassa. Tähän kaikkeen pyritään luomalla edellytyksiä sosiaaliseen osallistumiseen ja sosiaalisten verkostojen toimivuuteen, tukemalla taloudellista turvallisuutta sekä helpottamalla asumista ja liikkumista. Sosiaalisen kuntoutuksen avulla asiakkaalle voidaan tarjota mahdollisuuksia toimia uudella tavalla hänen toimintaympäristöissään ja muuttaa entisiä toimintatapoja, jotka ovat voineet olla häntä ja hänen kuntoutumistaan vahingoittavia. Kaikessa sosiaalihuollossa – ja aivan erityisesti juuri sosiaalisessa kuntoutuksessa – on hyvin olennaista kiinnittää jatkuvaa huomiota asiakkaan ja hänen perheensä kokonaistilanteeseen ja sen muutoksiin. Sosiaalisessa kuntoutuksessa tarvitaan paitsi suunnitelmallisuutta, myös mahdollisuutta poiketa niistä nopeastikin ja toimia joustavasti yli sektorirajojen. (Palola 2012.)

3 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuuden käsite kuvaa asiakkaan kokemusta ja aitoa osallistumista, kun **asiakaslähtöisyys** vastaavasti kuvaa organisaatioiden tai työntekijöiden toimintatapa. Jotta asiakkaan osallisuutta voitaisiin kehittää, pitää ensin tarkastella käsityksiä asiakkaan osallisuudesta sekä asiakaslähtöisyydestä. Palvelujen käyttäjään kohdistuu usein ristiriitaisia odotuksia. Kun asiakkaan oletetaan olevan aktiivinen ja ottavan vastuuta omasta tilanteestaan, niin samaan aikaan häneltä edellytetään erilaisiin viranomaiskäytäntöihin ja toimenpiteisiin mukautumista. Aktiivisen ja vastuullisen asiakkaan osallisuus ja toimijuus tunnustetaan teorian tasolla, mutta käytännön tilanteissa hänet saatetaan nähdä ”hankalana asiakkaana”. (Laitinen & Niskala 2013, 119.)

3.1 Osallistumisesta osallisuuteen

Osallisuus ja **osallistuminen** ovat hyvin monitulkintaisia käsitteitä. Niitä käytetään usein jopa synonyymeinä, mutta todellisuudessa ne liittyvät erilaisiin asiakaslähtöisiin toimintoihin. Osallisuus on osallistumista laajempi käsite, joka sisältää ajatuksen palvelun käyttäjän vaikuttamisesta toimintaan tai palveluprosessiin. Osallistuminen voi nimittäin tarkoittaa yksinkertaisimmillaan asiakkaan osanottoa infotilaisuuteen. Laajemmin osallistuminen voi tarkoittaa muiden osallistujien kanssa läsnäoloa esimerkiksi ryhmätoiminnassa. Jos puhutaan **osallistamisesta**, siinä kehoitetaan tai vaaditaan kansalaisia osallistumaan yhteiskunnalliseen tai yhteisölliseen toimintaan. Osallisuuden kehittyminen voi alkaa osallistamisesta, muttei voi jäädä pelkästään sen varaan. Ihmisten osattomuuden muuttuminen osallisuudeksi vaatii sitoutumista ja omaehtoisuutta, jotka ovat osa aitoa osallisuutta. (Laitinen & Niskala 2013, 92.)

Osallisuudella tarkoitetaan myös **syrjäytymisen vastakohtaa**. THL (1.9.2015) määrittää osallisuuden mahdollisuudeksi terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin sekä oikeudeksi **osallistua** ja **vaikuttaa** tasavertaisesti itseään koskeviin asioihin. Osallisuushanke Sallin määritelmä osallisuudesta sisältää ”*jokaisen ihmisen yksilöllisen kokemuksen suhteestaan ympäröiviin yhteisöihin ja yhteiskuntaan*”. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. n.d.)

Asiakasosallisuutta voidaan Tammelinin (2010) mukaan hyödyntää uusien palvelujen muotoilemisessa. Sitä voidaan myös pitää yhtenä osatekijänä kustannustehokkaiden palvelujen kehittämisessä. Vaikka siitä puhutaan toistuvasti ja se on yleisesti hyväksytty sosiaalipalveluja ohjaava periaate, sen toteuttamisessa on paljon puutteita.

Esteinä sen toteutumisessa ovat Tammelinin (2010) sekä Heikkilän ja Julkusen (2003) mukaan ensinnäkin **poliittiset ja hallinnolliset esteet** eli tehokkaiden asiakasosallisuutta vahvistavien menetelmien vieraus. Toiseksi sitä estää **professionaalisuus** eli käsitys siitä, että vain asiantuntijoiden tieto on oikeaa. Kolmantena esteenä on **yhteisen kielen puuttuminen** asiakkaiden ja työntekijöiden välillä. Neljäntenä esteenä ovat **vähäiset resurssit**, sillä asiakkaiden kuuleminen vaatii aikaa sekä työntekijöiltä että palvelujen käyttäjiltä. Viidentenä ovat **henkilökohtaiset esteet**, joita voivat olla vaikkapa työntekijöiden asenteet asiakasosallisuudesta. (Tammelin 2010, 18–19.)

Olemme siirtymässä sellaiseen aikaan, jolloin palvelutuotannon taloudellisten resurssien vähentyminen uhkaa asiakkaiden lakisääteisten oikeuksien toteutumista sekä palvelujen laatua. Elämme aikaa, jolloin meillä ei ole varaa olla osallistamatta asiakkaita tai hyödyntämättä asiakasmaailmassa piileviä resursseja palvelujen kehittämisen, suunnittelun ja arvioinnin suhteen. Tulee nimittäin kalliiksi tarjota vain, mitä tuotetaan ja tuottaa, mitä ei oikeasti tarvita. (vrt. Virtanen ym. 2011, 8-9.)

3.2 Asiakasosallisuus lainsäädännössä

Sosiaalihuoltolain yhtenä tarkoituksena on vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. (L 1301/2014; 1. luku, 1 §, 1. kohta.) Kolmannen luvun 11 § kertoo sosiaalipalveluja järjestettävän sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Yhtenä lain tarkoituksena on edistää asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Finlex.fi 26.1.2016.)

Sosiaalihuollon asiakkaan asemaa määritellään **laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista** (812/2000). Asiakkaan tulee 5 §:n mukaan saada selvitys oikeuksistaan, velvollisuuksistaan sekä eri toimenpidevaihtoehdoista. Tämä selvitys tu-

lee antaa riittävän ymmärrettävässä muodossa asiakkaalle. Sosiaalihuollon järjestämisestä 6 §:n mukaan tulee jokaisen asiakkaan saada kirjallinen päätös tai sopimus sekä suunnitelma järjestettävistä palveluista. Kyseisessä laissa osallistuminen omien palvelujen ja tuen suunnitteluun ja niistä päättämiseen on keskeisessä asemassa. Osallistumisen voidaan ajatella ehkäisevän syrjäytymistä ja olevan ensimmäinen askel pois marginaalista. Asiakkaan osallisuus palveluissa on vasta yksi askel eteenpäin pelkästä osallistumisesta. Asiakkaan aito subjektiivisuus ja osallisuus perustuvat hänen arvostamiseensa oman elämänsä asiantuntijana. (Laitinen & Niskala 2013, 93.)

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (L604/1991; L497/2003) rakensi myös aikanaan perustaa asiakkaan asemalle ja osallisuudelle kuntoutuksessa. Kyseinen laki edellyttää kuntoutuksen järjestäjältä kuntoutussuunnitelman laatimisen yhdessä asiakkaan kanssa. **Laki potilaan asemasta ja oikeuksista** (L785/1992) sekä aikaisemmin mainittu laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L812/2000) turvaavat asiakkaan osallisuuteen ja itsemääräämiseen kuuluvat vähimmäisoikeudet sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Kyseisiä palveluja toteutettaessa on tehtävä hoito-, palvelu- tai kuntoutussuunnitelma yhteisymmärryksessä asiakkaan tai hänen edustajansa kanssa. Asiakkaan mielipiteet ja toivomukset on huomioitava ja hänen itsemääräämisoikeuttaan kunnioitettava. Hänelle on annettava myös mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Järvikoski 2013, 23.)

3.3 Asiakasosallisuuden lisäämisen menetelmät

Asiakkaiden osallisuus on yksi tärkeimmistä sosiaalipoliittisista tavoitteista. Ajatus asiakkaiden osallistumisesta on hiljalleen, ainakin ideaalitasolla läpäissyt lähes kaikki tasot lainsäädännöstä, ohjelmista, strategioista sekä tutkimus- ja kehittämistoiminnasta. Entä miten asiakasosallisuutta lisätään käytännössä? (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 131.) Seuraavassa esittelen kolme asiakasosallisuutta korostavaa menetelmää, jonka jälkeen siirryn oman kehittämistyöni päämenetelmän, eli kehittäjäasiakastoiminnan kuvaamiseen. Esittelemäni asiakasosallisuuden lisäämisen menetelmät on valittu sillä perusteella, että ne sivuavat kehittäjäasiakastoiminnan mallia sekä kehittämistyöni sisältöä ja ovat siten työn kannalta relevantteja.

3.3.1 Kokemusasiantuntijuus

Palvelujen asiakasosallisuutta voidaan lisätä hyödyntämällä asiakkaissa piilevä **kokemusasiantuntemus**. Kokemusasiantuntemuksen hyödyntäminen ei ole ammatillisuuden uhka eikä vaihtoehto sille, vaan tuo lisäarvoa kuntoutukseen. Kuntoutujien kokemusten kuuleminen ja hyödyntäminen tarjoaa työntekijöille uusia näkökulmia ja välineitä kohdata asiakkaitaan ja kehittää työtään. (Veijalainen & Vuorela 2004.)

Kokemusasiantuntijalla tulee olla halu tehdä ja kehittää asioita yhdessä toisten kanssa yhteisen päämäärän mukaan. Kokemusasiantuntijuus vaatii myös kykyä soveltaa tietoa erilaisissa ympäristöissä. Kokemusasiantuntija voi toimia monenlaisissa tehtävissä: **kokemuskouluttajana, vertaisryhmän ohjaajana, vertaistukihenkilönä tai kehittäjäasiakkaana**. (Niskala & Savilahti 2014, 3.)

Kokemusasiantuntemus koostuu henkilön tietämyksestä ja sen ymmärretään olevan seurausta välittömästä kokemuksesta. Se ei pohjaudu akateemisiin opintoihin eikä ammatilliseen koulutukseen, vaikka kokemusasiantuntijakursseja järjestetäänkin. Kokemukset nähdään itsessään arvokkaina ja hyödynnettävinä. Kokemusasiantuntijuus voidaan nähdä maallikkofilosofiana, joka antaa arvon omien kokemusten kautta hankituille taidoille ja tiedoille. Se nähdään myös ainutlaatuisena toimintana sisältäen sekä henkilökohtaisen voimaantumisen että myönteiset vaikutukset erilaisiin asiakaisiin liittyviin asenteisiin. Vertaistuen merkitys on koettu edesauttavan merkittävästi asiakkaiden toipumista ja eheytymistä ammatillisen toiminnan rinnalla. (vrt. Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 132.)

3.3.2 Asiakas- tai kansalaisraadit

Saarisen (2012) mukaan **asiakasraadilla** tarkoitetaan palvelunkäyttäjistä koostuvaa ryhmää, joka keskustelee suoraan palvelun järjestävien tahojen kanssa. Sen tehtävänä on antaa **suoraa palautetta** ja **kehittämisehdotuksia** palvelun järjestäjille, osallistua **keskusteluun** palvelun tuottajan ja muiden kehittämisessä mukana olevien kanssa sekä tuoda **uusia ideoita** palvelujen suunnittelu- ja kehittämisprosesseihin.

Heiltä ei vain kysytä tyytyväisyyttä palveluun, vaan heidät otetaan aidosti mukaan kehittämistyöhön ja suunnitteluun. Asiakasraatimallia hyödynnettiin muun muassa ASKEL-projektissa pääkaupunkiseudulla. Tavoitteeksi siellä asetettiin palvelujen kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa heidän **osallisuuttaan korostaen**. Asiakasraatimalli toimi hyvänä välineenä tämän tavoitteen toteuttamisessa. Asiakasraadit muistuttavat osin kehittäjäasiakastoimintaa. Saarinen totesi, että perinteiset palautekyselyt eivät välttämättä anna luotettavaa kuvaa asiakkaiden tarpeesta palvelujen kehittämisen suhteen. Asiakasraatitoiminnan tavoitteena on saada asiakkaiden ääni ja mielipiteet paremmin kuuluviin. Kyseessä on hyvin asiakaslähtöinen kehittämisen menetelmä. (Saarinen 2012, 23–25.)

3.3.3 Asiakasfoorumit

Asiakasfoorumin tavoitteena on kuulla asiakkaiden näkemyksiä kehitettävästä palvelusta. Asiakasfoorumin havainnot voidaan hyödyntää palvelujen kehittämisessä. Tammelin (2010) kertoo raportissaan, että asiakasfoorumi voidaan toteuttaa täysin jäsenilemättömänä tilaisuutena, jolloin keskustelussa nousevat asiat muodostavat sen keskeisen sisällön. Asiakasfoorumi toimii paitsi keinona kerätä käyttäjäkokemuksia palveluista, myös kehittämistyön pohjana ja tukena. Asiakasfoorumit eivät osallista asiakkaita suoraan palvelujen kehittämiseen, mutta keskusteluissa syntyneet ehdotukset voidaan valjastaa kehittämistyötä tekeville. (vrt. Tammelin 2010, 13–32.)

Kehittämistyöni toinen osuus piti sisällään asiakasfoorumin järjestämisen Kehittäjäasiakaspäivän muodossa, jonka tarkoituksena oli koota työvalmentautajat ja hanke-toimijoiden johtohenkilöt keskustelemaan yhdessä työvalmennuksen kehittämiskoh-teista ja työvalmentautujien kokemuksista. Tarkoituksena oli kerätä asiakkailta mielipiteitä, kokemuksia sekä kehittämis ehdotuksia ennen tilaisuutta lappujen muodossa kirjallisesti, itse tilaisuudessa suullisesti sekä tilaisuuden loputtua asiakaskyselyn muodossa. Asiakasfoorumina se muistutti Tammelinin (2010) ParasSos-hankkeen yhteydessä kuntouttavassa työtoiminnassa oleville järjestettyjä asiakasfoorumeita.

4 Kehittäjäasiakastoiminta

Kehittäjäasiakastoiminnassa asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisellä kehittämistoiminnalla haetaan uudenlaista ymmärrystä asiakkaan roolista aktiivisena osallistujana palvelujen suunnittelussa, toteuttamisessa ja kehittämisessä. Toiminnan keskipisteenä ei ole mikään tietty ongelma asioiden tai ihmisten tasolla; enemmänkin huomio kiinnittyy asiakasprosessien ja palvelutoiminnan haasteisiin keskustellen avoimilla areenoilla niissä ilmenevistä kehittämistarpeista. Kehittäjäasiakastoiminnan kautta voidaan vahvistaa asiakkaan osallisuutta hänen saamassaan palvelussa sekä tukea vahvemman kansalaisuuden saavuttamista. Niskala, Kostamo-Pääkkö ja Ojaniemi (2015) tarkoittavat **kehittäjäasiakastoiminnan käsitteellä** sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistä palvelujen suunnittelua, kehittämistä ja arviointia. Kehittäjäasiakkaat tuovat toimintaan mukanaan omia kokemuksia, näkemyksiä ja ruohonjuuritasolta nousevia kehittämis ehdotuksia, sekä ovat mukana omien palveluprosessiensa muotoilussa. (Niskala ym. 2015, 131.)

Kehittäjäasiakastoiminta alkoi Lapista vuosina 2004–2008 *Lastensuojelun kehittämiskeskus-* ja *Sosiaalityön kehittämisyksikkö* – hankkeiden aikana ja on innovoitu Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa. Kyseisissä hankkeissa mallinnettiin asiakasprosesseja hankkeen työntekijöiden, sosiaalityön tiimijäsenten ja heidän asiakkaidensa yhteistyönä. Sosiaalityön prosessin kehittämistyön ongelmakohtassa työntekijät miettivät, mihin suuntaan sosiaalityön käytäntöjä tulisi kehittää ja ymmärsivät esittää tämän kysymyksen asiakkaille. (mts. 134.)

Kehittäjäasiakastoiminta perustuu siihen oletukseen, että käyttäjien osallistuminen palvelujen kehittämiseen varmistaa niiden riittävän tason ja oikean kohdentamisen sekä oikeudenmukaisen ja tasa-arvoisen kohtelun. Asiakkaat nähdään **asiantuntevina omaavina**, joilla on selkeä rooli palvelujen kehittämisessä. Osallistuminen kehittäjäasiakastoimintaan sitouttaa asiakkaita palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Tällä tavoin pyritään muuttamaan palveluprosesseja ja järjestelmän rakenteita asiakkaita paremmin palveleviksi. (Hietanen & Filppa 2013.)

Kehittäjäasiakastoiminnan lähikäsitteitä on syytä hieman tarkastella. Voimme tarkastella sekä käsitteitä että osallistumista eri tavoin ja laajasti kehittämistoiminnassa.

Käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden käsitteet ovat lähellä ihmisläheisyyden, käyttäjäkeskeisyyden ja toimijan käsitteitä. Kehittäjäasiakastoiminta **ihmisläheisenä** toimintana tavoittelee hyvää, laadukasta palvelua sekä toimintatapaa. **Käyttäjäkeskeisenä** toimintana se korostaa palvelun käyttäjien osallistumista kehittämiseen. **Toimijälähtöisyyden** näkökulmasta kehittäjäasiakastoiminta ei keskity vain käyttäjiin, vaan myös palvelun tuottajiin ja työntekijöihin, joilla on keskeinen sidos kehitettävään kohteeseen. Näistä näkökulmista tarkasteltuna kehittäjäasiakastoiminta näyttäytyy hyvin kontekstuaalisena kehittämisenä. (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 132.)

Laitisen ja Niskalan (2013) mielestä on ristiriitaista, että erilaisten sosiaali- ja terveysalan palveluprosessien ja käytäntöjen kehittämisessä on käytetty niin vähän asiakkaissa piileviä resursseja ja asiantuntemusta, vaikka esimerkiksi sosiaalityön käytännöissä pyritään uudistamaan työtettä suuntaan, joka korostaa asiakasosallisuutta, ihmisen kohtaamisen taitoja, vuorovaikutuksen intensiivisyyttä sekä suunnitelmallisuutta. (Laitinen & Niskala 2013, 13.) Kyseessä lienee sama professionaalisuuden este asiakasosallisuuden toteutumiselle, josta aiemmin mainitsin kohdassa [3.1](#).

Kehittämistyössäni olen kokeillut uutta **toimintamallia** Sovatek-säätiön ja Jyväskylän Katulähetyksen työvalmentautujien kanssa. Kehittämistyötä ohjaavana tarpeena on ollut asiakasosallisuuden lisääminen, vertaistoiminnan ja yhteenkuuluvuuden vahvistaminen sekä asiakkaiden voimaantuminen. Kehittäjäasiakastoiminnan motivoivin puoli on oman mielipiteen ilmaisuvapaus sekä mahdollisuus vaikuttaa ja tuoda äänensä kuuluviin. Jokaisella asiakkaalla on yleisinhimillinen tarve tulla nähdyksi ja kuuluksi. Tälle kehittäjäasiakastoiminta luo erinomaisen areenan. Asiakkaille merkitsee paljon se, että heidän ideoitaan ja mielipiteitään kuunnellaan ja arvostetaan. Arvostuksen tarve nousee kehittäjäasiakastoiminnassa esille; asiakkaat tarvitsevat kiitosta, kannustusta ja kehuja. Seuraavassa tarkastelen, miten asiakasosallisuutta edistäviä kehittämisen muotoja on aikaisemmin sovellettu palvelujen kehittämisessä.

4.1 Aiemmat kehittämistyöt

Viime vuosina esimerkiksi aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijät ovat lähteneet mukaan **osallisuuden ja toimijuuden areenojen** kehittämiseen ympäri Suomea. Puitteita näille areenoille ja kehittämisfoorumeille ovat tarjonneet erilaiset kehittämishankkeet, jotka ovat tehneet tiivistä yhteistyötä sosiaalialan osaamiskeskusten kanssa. Hyviä esimerkkejä kehittäjäasiakastoiminnasta ovat **keskustelukahvilat, kehittäjäasiakasryhmät, nuorten kehittäjien ryhmät** ja erilaiset **nuorten fokusryhmät**. Toiminta perustuu tasavertaiselle osallisuudelle, jolloin asiakkaan kokemukset, näkemykset ja toiminta vaikuttavat suoraan palvelujen toteuttamiseen. Yhtenä esimerkkinä kehittäjäasiakastoiminnasta on myös **asiakasraati**. Kehittämismenetelmänä se mahdollistaa dialogisen vuorovaikutussuhteen syntymisen jäsenten ja työntekijöiden välille. **Dialogisuutta korostavassa asiakasorientaatiossa** toiminta ja vuorovaikutus ovat molemminpuolisia; säännöt ja ehdot määrittyvät sekä vetäjien että jäsenten välillä. Tämä asetelma on otollinen perinteisten työntekijä-asiakas -roolien rikkoutumiseksi ja aidon vuorovaikutuksen syntymiseksi. (Laitinen & Niskala 2013, 13.)

Selkee (2013) kertoo, kuinka Orimattilassa yhteiset tapaamiset kehittäjäasiakkaiden kanssa olivat hyvin avartavia. Keskusteluissa esiin nousivat yksinäisyys ja tarve lähteä kodista ulos ”tuulettumaan”. Yksinäisyyden ja ahdistuneisuuden vähentämiseksi toivottiin erilaisia retkiä ja tutustumiskäyntejä. Yhteisissä keskusteluissa syntyi ajatus *Kesän aवास* – tapahtuman järjestämisestä, jonka kehittäjäasiakkaat toteuttivat itse erinomaisesti. Kehittäjäasiakasryhmästä löytyi paljon innovatiivisuutta ja kekseliäisyyttä sekä sen keskellä havaittiin vahvaa ryhmäytymistä yhteisen kehittämisprojektin myötä. Näin työntekijät vastasivat asiakkaiden tarpeisiin ja osallistuivat asiakas-keskeisen toiminnan suunnitteluun. Tuloksena oli asiakkaiden **kuulluksi tuleminen** sekä **osallisuuden ja vaikuttamismahdollisuuksien kasvaminen**. Toiminta synnytti myös **valtautumisen** kokemuksia. Otollista oli se, että asiakkaat saivat kipinän jatkosakin kehittää ja suunnitella omannäköistä toimintaa omien tarpeidensa pohjalta. Asiakkaat aktivoituivat oman elämänlaatunsa parantamisessa. (Selkee 2013, 8-9.)

Hahl ja Kohvakka (2013) tutkivat kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemusta Päijät-SOS- osahankkeessa. Kehittäjäasiakastoimintaa virisi Lahdessa ja Aavassa. Ryhmien tarkoituksena oli tuoda **asiakasnäkökulmaa** aikuissosiaalityön **kehittämiseen**. Asiakkaiden kokemukset kehittäjäasiakasryhmästä olivat hyvin positiivisia. Haastateltavat olivat saaneet itseluottamusta ja **vertaistukea** ryhmästä. Lisäksi moni kertoi itsetuntonsa parantuneen ryhmätoiminnan myötä. He olivat kokeneet toiminnan niin onnistuneeksi, että olivat valmiita jatkamaan kehittäjäasiakastoiminnassa, jos vain mahdollista. (Hahl & Kohvakka 2013, tiivistelmä.)

Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksessa rekrytoitiin kehittäjäasiakastoimintaan 29 kehittäjäasiakasta kehittäjätyöntekijöiden rinnalle Kaste-ohjelmakaudella (2009–2012). Tuona aikana pidettiin kuusi yhteistä kehittäjätyöntekijöiden ja asiakkaiden **kehittämisfoorumia**. Asiakkaiden osallistumista kanavoitiin erilaisten ryhmätoimintojen kautta. Vertaistoimintaryhmä kehitti neuvontapalveluja kansalaisille ja kehittäjäasiakkaat osallistuivat toimeentulon pulmissa ja päihdeneuvonnassa autta-vaan **kansalaisverkkokonsultaatioon**. **Kehittäjäkahvilaryhmä** aloitti yleisenä kansalaisten ja työntekijöiden kohtaamispaikkana ja jatkaa tänäkin päivänä toimintaansa tukemalla kansalaisten ja viranhaltijoiden kehitysmuotoisia kohtaamisia. Merkittävänä avauksena kehittäjäasiakastoiminnan vaikuttavuudelle oli kuitenkin uuden sosiaalihuoltolain kuulemistilaisuus Rovaniemellä, jota varten kehittäjäasiakkaat pohtivat ja työstivät kommentteja. (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 138–139.)

4.2 Kehittäjäasiakastoiminnan lähtökohdat

Kehittäjäasiakastoiminnan perustavan laatuiset lähtökohdat ovat **osallisuus, toimijuus, asiakaslähtöisyys, vuorovaikutteisuus ja voimaantuminen** sekä **valtaantuminen**. Sen tarkoituksena on 1) vähentää osattomuutta ja syrjäytymistä, 2) lisätä vaikuttamisen mahdollisuuksia ja kanavia, 3) pyrkiä asiakaslähtöisyyteen, 4) vahvistaa yhteisöllisyyttä ja dialogisuutta ja 5) voimavaraistaa, valtauttaa ja voimauttaa asiakkaita oman elämänsä ja saamiensa palvelujen muokkaamiseen ja kehittämiseen. Näitä kehittäjäasiakastoiminnan elementtejä kuvaan seuraavissa kohdissa.

4.2.1 Osallistaminen ja innostaminen

Osallistamisen käsite on tiettyssä mielessä paradoksaalinen. Toisaalta käsite korostaa toimijoiden subjektiivutta, kun henkilö osallistuu johonkin, mutta toisaalta siihen liittyy tietty ulkoapäin vaikuttaminen ja objektivointi, kun joku osallistaa henkilöä. Osallistamisessa toimijoita ohjataan, opastetaan tai jopa pakotetaan osallistumaan. Lisäksi osallistamisen käsite saattaa pitää sisällään myös ääri- tai ääri-tilan toiminnasta, jossa innostaja yllyttää toimijoita harkitsemattomaan toimintaan. Vaikka aloite osallistamiseen tulisi ulkopuolelta, oletetaan toiminnan kuitenkin etenevän osallistujien ehdoilla ja heidän itsensä haluamallaan tavalla. Tässä mielessä **osallistamisen katsotaan johtavan asiakkaiden omaehtoiseen osallistumiseen**. Osallistava taho tarjoaa mahdollisuuden, mutta osallistuva taho hyödyntää sen. (Toikko & Rantanen 2009, 90.)

Osallistuminen on **innostamisen** ydin. Osallistamisen kautta ihmiset rakentavat itse tietoisuuttaan siitä, että he voivat itse tehdä muutoksen elämässään tai saamissaan palveluissa. Tietoisuuden syntyminen perusehto, ja siksi myös sosiokulttuurisen innostamisen tutkimuksellinen ydin, on luoda tehokkaita ja aktiivisia metodeja, jotka tekevät ihmisen osallistumisen ja heidän keskinäisen vuorovaikutuksen mahdolliseksi. Käytännössä innostamisen toiminta tarkoittaa sitä, että ihmiset toimivat vuorovaikutuksessa toistensa kanssa yhteisen päämäärän suuntaisesti. Tavoitteena on tuon toiminnan, osallistumisen, avulla saada aikaan muutoksia yhteiskunnassa tai omassa elämässä. (Kurki 2000, 88–89.)

Kysymys osallisuudesta on Laitisen ja Niskalan (2013) mukaan hyvin **etteinen**. Kysymys kuuluu, näemmekö asiakkaamme kykenevinä **toimijoina** vai pelkästään passiivisina **palautteen antajina** saamistaan palveluista? Viranomaisilla on kyllä tahtoa toteuttaa asiakaslähtöistä palvelusuunnittelua, mutta ei taitoa toteuttaa sitä. Tämä perustuu Lea Hennalan (2011) väitöskirjatutkimukseen, joka paljasti myös sen, että viranomaiset vähättelevät palvelujen **käyttäjien merkitystä ja roolia** julkisten palvelujen kehittämistyössä. Tutkimuksissa huomattiin sekin, että viranomaisten oma sitoutuminen kehittämisprosesseihin jäi melko puutteelliseksi, vaikka lähdettiin rohkeasti kokeilemaan uusia kehittämistapoja, joissa myös käyttäjiä osallistettiin mukaan kehittämiseen. Hennalan tutkimuksissa ilmeni, että viranomaiset pitivät tärkeänä käyttä-

jien näkökulmien ja tarpeiden selvittämistä palveluprosessin uudistamisen alkuvaiheessa, mutta lopulta käyttäjien tarpeet määriteltiin viranomaisten, eikä asiakkaiden taholta. (Laitinen & Niskala 2013, 12–13.)

Osallisuus on osallistumista syvempää toimintaa, joka edellyttää **sitoutumista**. Osallisuus sisältää siten myös vaikuttamista ja henkilökohtaista vastuunottoa. Onnistuakseen se vaatii luottamusta, tiivistä vuorovaikutusta sekä avoimuuden ja kuulluksi tulemisen kokemuksia. Aidon osallisuuden edellytyksenä on varmuus siitä, että asiakkaiden tieto noteerataan palvelujen tuottamista ja suunnittelua koskevassa päätöksenteossa. Se ei synny siis pelkästään asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutussuhteessa. Osallisuuden toteutuminen riippuu sen lisäksi myös organisatorisista, kunnallisista ja yhteiskunnallisista toimintaympäristöistä. (mts. 13–14.)

Asiakkaiden ja kansalaisten osallisuutta voidaan tarkastella palvelun käyttäjän tika-
puilla. Niissä on viisi tikasta, joista **alimmalla tasolla** tapahtuu suoranaista manipulaa-
tiota tarkoittaen sitä, että palvelun tuottajat tekevät kaikki päätökset ilman asiakkaan
osallistumista. **Toisella tasolla** informoidaan asiakkaita ja heiltä kerätään palautetta,
mutta tiedon hyödyntämisestä päättää organisaatio. **Kolmatta tasoa** voidaan kutsua
konsultaatioksi; asiakkaiden mielipiteitä kuullaan, mutta ne eivät kuitenkaan vaikuta
palveluja koskeviin päätöksiin. **Neljännellä**, eli kumppanuustasolla asiakkaat ja työn-
tekijät jakavat vallan keskenään palvelujen suunnitteluprosesseissa. **Viidennellä**, eli
korkeimmalla tasolla, asiakkailla on enemmän valtaa palveluun suhteessa ammatti-
lasiin. Näiden tikkaiden ideana on se, että mitä korkeammalla tasolla asiakkaiden
palveluympäristö on, sitä suurempaa heidän osallisuutensa ja vaikuttamismahdolli-
suutensa on. (Hahl & Kohvakka 2013, 7.)

Kehittämistyöni alkupistettä kuvaa hyvin kolmas taso, jossa asiakkaiden mielipiteitä
kerättiin palautelaatikkoon, mutta ne eivät vaikuttaneet palveluja koskeviin päätök-
siin. Kehittämistyön myötä noustiin neljännelle tasolle, eli toimihenkilöt ja asiakkaat
jakoivat resurssinsa, asiantuntemuksensa ja valtansa keskenään ja hyödynsivät niitä
päikseen yhteisen kehittämisen hengessä.

4.2.2 Toimijuus

Toimijuus nähdään yleisesti yksilön tai ryhmän toiminnan harjoittamisena ja valintojen tekemisenä. Sen katsotaan viittaavan ihmisen tai ryhmän kykyyn toimia muokataksaan olosuhteitaan ja saavuttaakseen haluttuja muutoksia. (Virkola 2014, 41–42.) Toimijuus voidaan nähdä suhteessa niihin ympäristöihin ja tilanteisiin, joissa henkilö toimii. Sitä voidaan tarkastella viidestä eri ulottuvuudesta; **yksilön osaamisesta, kykenemisestä, haluamisesta, täytymisestä ja voimisesta**. Osaaminen käsittää tiedollisen ja taidollisen pääoman. Kykenemistä voidaan jaotella fyysiseen ja psyykkiseen toimintakykyyn. Haluamisen takana ovat yksilön erilaiset tavoitteet ja motivaation taso. Täytymisessä kohdataan kaikki ne toiminnan fyysiset ja sosiaaliset esteet. Se, mitä yksilö voi tehdä tarkoittaa mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen maailmaa, jossa hän elää ja tekee ratkaisujaan. (Saikku & Kokko 2012.)

Asiakkaiden toimijuuden ilmeneminen nykykeskusteluissa merkitsee enemmän kuin pelkkää kuulemista kun puhutaan ammattimaisesta auttamis- tai valmennustyöstä. **Toimijuus nähdään** asiakkaan **sitoutumisena** tai **osallisuutena** toiminnassa tai jopa toiminnan **asiakasohjautuvuutena**. Toimijuudessa huomio kiinnittyy siihen, onko toimijalla mahdollisuus tehdä haluamansa; saada aikaiseksi joku asia tai lopputulos. Toimijuuteen vaikuttavat sekä toimija itse, konteksti että muut toimijat. Termillä voidaan viitata joko yksilön tai yhteisön toimijuuteen. Laitisen ja Niskalan lainaama Bandura lukee toimijuuden osiksi tavoitteellisuuden, ennakoivuuden, itseohjautuvuuden ja reflektoiavuuden. (Laitinen & Niskala 2013, 56; 60.)

Näen, että kehittäjäasiakastoiminta vahvistaa asiakkaiden sekä yksilöllistä että yhteisöllistä toimijuutta. Kehittäjäasiakastoiminta sitouttaa asiakkaita omaan elämäänsä vaikuttamiseen, tekee heistä näkyviä ja osallisia toimijoita osana saamaansa palvelua. Se on hyvin asiakasohjautuvaa palvelun kehittämistä. Toimijoilla on vapaus valita kehitettävä kohde vuorovaikutuksessa organisaation kanssa, joissa he ovat. Kehittäjäasiakastoiminta luo erinomaisen toimijuuden tilan sosiaali- ja terveyspalvelujen ja erityisesti työllisyyspalvelujen asiakkaille.

4.2.3 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyys voidaan selittää yksinkertaisesti siten, että asiakas on tuotettavan toiminnan keskiössä. Asiakslähtöinen palvelu tuottaa sitä, mitä asiakas tarvitsee, tavalla, josta asiakas on valmis maksamaan sen edellyttämän hinnan. Asiakslähtöisyyden perustana on asiakkaiden tarpeiden tunnistaminen. Postmodernissa ajattelussa asiakslähtöisyys liitetään järjestelmän ja asiakkaan vastakkainasetteluun. (Norlamo-Saramäki 2009, 41–42.)

Kun sosiaali- ja terveysministeriön KASTE-ohjelmaa arvioitiin vuonna 2010 ja sen ohessa kysyttiin kolmen eri sektorin johtajilta **asiakslähtöisyyden hyötyjä**, suurin osa oli joko osittain tai täysin samaa mieltä siitä, että asiakslähtöisyys sekä säästää sosiaali- ja terveydenhuollon palvelutuotannon kustannuksia, että lisää palvelujen vaikuttavuutta. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 9.)

Asiakslähtöistä toimintatapaa voidaan kuvata neljän eri osatekijän avulla. **Ensimmäisenä** voidaan mainita kuntoutujan mahdollisuus kontrolloida sitä, millaisia palveluja hän tarvitsee ja millä tavoin, kenen toimesta ja milloin niitä annetaan. **Toisena** asiakslähtöisyyden osatekijänä kuuluu mahdollisuus tehdä valintoja vaihtoehtoisten palvelujen välillä. **Kolmanneksi**, kuntoutujalla on mahdollisuus sellaisen tiedon ja tuen saamiseen, jonka avulla hän voi hyötyä saamistaan palveluista. **Viimeisenä** osatekijänä kuntoutujalla on mahdollisuus osallistua kuntoutustoimintaa koskevaan suunnitteluun ja kuntoutuspoliittiseen keskusteluun edustaen itseään esimerkiksi kuntoutusta suunnittelevissa elimissä. (Järvikoski, Lindh & Suikkanen 2011, 73.) Kehittäjäasiakastoiminta perustuu näille tekijöille vahvistaen palvelun käyttäjien osuutta ja päätösvaltaa kuntoutusprosessin kaikissa vaiheissa.

Asiakslähtöisyys on käsitteistä ehkä kovimmin inflaation kokenut, koska sitä sanotaan toteutettavan joka paikassa. Asiakslähtöisyyden todellista toteutumista kuntoutujien kannalta ei usein kuitenkaan arvioida, eivätkä palvelujen käyttäjät pääse osallistumaan palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. Asiakslähtöisyys palveluissa voidaan parhaiten nähdä asiakkaiden kokemusasiantuntemuksen tunnistamisena. Yhdistämällä kokemusasiantuntijuutta ammattiosaamisen kanssa kuntoutus-

työssä luodaan uusia vuorovaikutuksellisia välineitä kohdata ja nostaa esille asiakkaiden omia kokemuksia ja näkemyksiä. Näin arvostus palvelujen käyttäjien kokemuksia kohtaan luonnollisesti kasvaa. (Koskisuus, Lehto & Narumo 2004.)

Näen, että kehittäjäasiakastoiminnan ydin on asiakkaiden **kokemusasiantuntemuksen hyödyntäminen** kolmella tasolla; suunnittelussa, toteutuksessa sekä arvioinnissa. Kehittäjäasiakastoiminta on aidosti asiakaslähtöistä sekä asiakaskeskeistä toimintaa, sillä asiakkaat saavat itse vaikuttaa kaikkeen toiminnan sisältöön ja sitä kautta omiin palveluihinsa omilla voimavaroillaan, taidoillaan ja asiantuntemuksellaan. Kuten Koskisuus, Lehto ja Narumo (2004) toteavat, kokemusasiantuntemuksen hyödyntäminen työotteena vaatii tilan antamisen kuntoutujien omille kokemuksille ja elämäntilanteen käsittelylle ja jäsentämiselle. Erityisesti vertaisten tarinoiden ja kokemusten kuuleminen tukee tätä prosessia. (vrt. mts. 93.)

Päijät-SOS- osahankkeessa, jossa kehitettiin aikuissosiaalityötä, oli tavoitteena asiakkaiden osallisuuden lisääminen. Hankkeessa nähtiin vahvasti, että asiakkaan osallisuuden toteutuminen vaatii palveluilta **asiakaslähtöisyyttä**, asiakkaan kuuntelemista ja kykyä ottaa asiakasnäkökulma mukaan kehittämiseen. Hankkeessa kokeiltiin kehittäjäasiakasryhmätoimintaa asiakkaiden äänen kuulemiseksi ja heidän osallisuutensa vahvistamiseksi. Kokeilun takana oli näkemys siitä, että innostamalla ja ottamalla asiakkaita mukaan kehittämistyöhön on mahdollista oivaltaa ja oppia uutta sekä löytää uusia näkökulmia ja tapoja tehdä työtä. Päijät-SOS-osahankkeessa kokeiltujen kehittäjäasiakasryhmien tavoitteena oli tuoda esiin asiakkaiden ajatuksia aikuissosiaalityön palveluista ja niiden kehittämistarpeista. Ryhmät olivat asiakaslähtöisyyden toteuttajina onnistunut kokeilu. Ryhmät tukivat vuorovaikutusta; keskustelun ja kokemusten jakamista. Kehittäjäasiakastoiminnalle koettiin selkeää tarvetta jatkossakin. *“Tuoda työntekijöille tietoa asiakkaan näkökulmista ja päinvastoin. Lähentää, henkilökohtaistaa, tasavertaistaa. Ihminen ihmiselle kohtaamista”*, tiivistä eräs hankkeen kehittäjäasiakas ryhmien keskeistä antia. (Keskikylä & Mäkelä 2013.)

4.2.4 Vuorovaikutus

Kehittäjäasiakastoiminnan tarkoituksena on myös lisätä keskinäistä **vuorovaikutusta** ja dialogia palvelun käyttäjien ja tuottajien välillä. Tekes avusti vuonna 2009 Pirkkassa käynnistettyä asiakasfoorumikokeilua, jonka tavoitteena oli asiakaslähtöisellä tavalla parantaa palvelujen vaikuttavuutta. **Asiakasfoorumit** toimivat vuorovaikutuskanavana käyttäjien, päättäjien ja valmistelijoiden välillä, joissa keskustelua käytiin ajankohtaisista asioista, järjestettiin erilaisia kuntalaistapahtumia sekä edistettiin kuntalaisten osallisuutta ja omaehtoista toimintaa. (Kukkonen 2015, 20.)

Vuorovaikutus on yksi **osallisuuden alue**. Osallistuva asiakas nimittäin on aktiivinen, mukana oleva ja viestivä osapuoli asiakasprosessissaan. Osallistuminen asiakasprosessiin saattaa usein jäädä hyvin yleiselle tasolle ja asiakas objektiksi; vuorovaikutuskin saattaa mennä yli asiakkaan. Asiakasta kuunnellaan, mutta hänen näkemyksensä ja mielipiteensä eivät vaikuta päätöksentekoon, jolloin asiakas jää statistiksi omassa palvelussaan. Osallinen asiakas otetaan puolestaan mukaan palveluprosessin suunnitteluun ja hänen näkemyksensä ohjaavat palvelujen toteuttamista. Osallisuutta ja vuorovaikutteisuutta pyritään tukemaan yhteistyöneuvotteluilla, yhteisillä ideariihillä, asiakasneuvostoilla sekä arviointi- ja palautekeskusteluilla. Ilman edellä mainittuja vuorovaikutus- ja kehittämiskanavia, viestintä ruohonjuuritason ja ammattilaisten sekä johdon välillä saattaa jäädä kovin pinnalliseksi. (vrt. mts. 8.)

4.2.5 Voimaantuminen ja valtaantuminen

Voimaantuminen on eräänlainen prosessi, joka edellyttää ennakkoluulotonta, sosiaalisen suhdeverkoston tukemaa vuorovaikutusta. Voimaantuessaan ihmiset rohkautuvat kasvattamaan persoonallista ja sosiaalista voimaa itsessään, jos muutoin ovat tunteneet itsensä voimattomiksi. Voimaantumisen seurausta on itsetunnon vahvistuminen sekä oman käsityksen rikastuminen itsestään ihmisenä sekä työntekijänä. Tämä tuottaa luovan otteen työhön ja yksityiselämään, joka parantaa voimaantuvan ihmisen mahdollisuuksia kehittää niitä organisaatioita ja instituutioita, joilla on vaikutusta häneen itseensä sekä häntä ympäröiviin ihmisiin. (Mannila 2009, 10.)

Asiakkaiden kokemusten tunnustaminen ja näkyväksi tekeminen ei ole uusi asia, vaan se liittyy voimaantumisen käsitteeseen, jota sosiaalialalla yleisesti käytetään. Esimerkiksi **kokemusasiantuntijuutta** hyödyntämällä voidaan asiakkaan voimaantumista edistää merkittävästi. Kokemusasiantuntijuudessa ja muussa asiakaslähtöisessä kehittämisessä ei ole pelkästään kyse asiakkaan voimaantumisesta suhteessa omaan elämään ja elämänpiiriin vaan myös **voimaantumisesta suhteessa palvelujärjestelmään**. Voimaantumista suhteessa palvelujärjestelmään luodaan konsultoimalla asiakkaita toiminnan kehittämiseksi ja osallistamalla heitä hallinnolliseen suunnitteluun ja päätöksentekoon. (Saarinen 2012, 16–17.)

Valtaantuminen on yksi keskeinen osallistavan työotteen toteuttamisen väline. Valtaantuminen on voimaantumista ja voimavaraistumista. Yksilön tasolla valtautuminen käsittää henkilökohtaisen elämän osallisuuden vahvistamista, kun taas rakenteellisella tasolla puhutaan oman elämän osallisuusmahdollisuuksia heikentäviin epäoikeudenmukaisuuksiin puuttumisesta. Valtautuminen on keino, jonka kautta yksilöt, ryhmät tai yhteisöt saavuttavat omia tavoitteitaan ja sitä kautta auttavat itseään ja muita saavuttamaan parhaimman mahdollisen elämänlaadun. (Selkee 2013, 6.)

Orimattilan kehittäjäasiakastoiminnan kokeilussa, jonka Selkee (2013) toteutti ja raportoi, oli kyse valtaantumisesta. Hänen mielestään toiminnan tulee ohjautua asiakkaiden lähtökohdista, jotta sitä voi tapahtua. Kehittäjäasiakasryhmän suunnittelemassa Kesän avaus- tapahtumassa työntekijät ja ohjaajat totesivat asiakkaiden muodostaman yhteisön ja tapahtuman synnyttävän heille parempaa elämänlaatua ja valtaantumista. Yhteisöihin kuulumisen, niissä toimimisen ja niiden kautta vaikuttaminen ovat omiaan rakentamaan osallisuutta ja kansalaisuutta sekä edesauttamaan valtaantumista. Kehittäjäasiakastoiminta luo osallistuville asiakkaille mahdollisuuden kuulua yhteisöön ja vaikuttaa sekä omaan elämäänsä, että saamiinsa palveluihin. Valtaantumisen ydin Orimattilan kehittäjäasiakastoiminnan kokeilussa oli asiakkaiden vastuuttaminen, uuden luomisen mahdollisuus ja mahdollisuus kehittää nykyisiä palveluja. (mts. 6-7.)

5 Toimeksiantajien esittely ja kehittämistyön kuvaus

Kehittämistyön toimeksiantajina **Sovatek-säätiö** ja **Jyväskylän Katulähetys** tarjoavat kumpikin monipuolisia sosiaali- ja terveydenhuollon palveluja ja niiden asiakaskunnat ovat hyvin laajoja. Molemmat organisaatiot tarjoavat kuntoutuksellisia palveluja, kuten päihde-, mielenterveys- sekä ammatillista kuntoutusta. Suurissa organisaatioissa löytyy aina kehitettävää, mikä teki niistä oivallisia kehittämiskumppaneita työtäni ajatellen. Se, miten kehittämistyön toimeksiantajaksi päättyi kaksi eri organisaatiota, johdetaan niitä yhdistävästä **Kunnolla Töihin-hankkeesta**. Hankkeen myötä kehittämissympäristöni rajautui työvalmennukseen ja sitä kautta kaikkiin Sovatek-säätiön ja osaan Jyväskylän Katulähetysten työvalmennusyksiköistä. Seuraavassa kuvaan kehittämiskumppanieni toimintaa tarkemmin.

5.1 Toimeksiantajien esittely

Kunnolla Töihin on Sovatek-säätiön ja Jyväskylän Katulähetysten yhteinen hanke sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseksi työllistävissä palveluissa. Rahoittajina sillä on Euroopan Sosiaalirahasto ja Keski-Suomen ELY-keskus. Hankkeella tavoitellaan yli 30-vuotiaiden, pitkään työelämästä pois olleiden työvalmentautujien työ- ja toimintakyvyn paranemista sekä heidän työllistymisensä tehostamista. Hanketoimijoiden yhteinen moniammatillinen ja liikkuva työryhmä kehittää yhdessä työvalmentautujien kanssa sosiaalisen kuntoutuksen menetelmiä työvalmennusympäristöissä. Työ- ja toimintakyvyn arviointiin liittyvää teoreettista osaamista hankkeeseen tuovat Jyväskylän ammattikorkeakoulun asiantuntijat. He osaltaan auttavat liikkuvaa työryhmää sekä työvalmentautujia rakentamaan yhdessä työvalmennusympäristöihin sopivia sosiaalisen kuntoutuksen menetelmiä. (Sovatek n.d.⁶)

Kunnolla Töihin – hankkeen projektipäällikkö oli tärkeä kehittämis- ja yhteistyökumppani työni kaikissa vaiheissa. Hän toimi hankevirkan lisäksi yksilövalmentajana, joten hänellä oli tärkeitä kontakteja työvalmentajien kesken. Tämä auttoi merkittävästi kehittäjäasiakasryhmän kokoamisessa ja rekrytoinnissa.

Toisena tärkeänä yhteyshenkilönä Katulähetyksen puolelta toimi eräs hanketyöntekijä Kunnolla Töihin-hankkeesta. Hän osaltaan auttoi oman organisaationsa työvalmennusyksikköjen esittelyssä sekä kehittäjäasiakastoiminnan tiedottamis- ja rekrytointiasioissa oman organisaationsa piirissä. Keskeisin kehittämistyön ohjaus ja suunnittelu tapahtui näiden kahden hanketyöntekijän sekä tietenkin organisaatioiden johtohenkilöiden kanssa.

Kunnolla Töihin- hankkeen piirissä ovat Sovatek-säätiön puolelta kierrätyskaupan ympärillä olevat, kierrätyskeskuksella olevat, sekä pyörä- ja autokorjaamolla olevat työvalmennusyksiköt. Mukaan hankkeeseen on otettu vuoden 2016 alusta Korpilahden EkoCenter Paatti sekä metalli-, kilpikaiverrus- ja kokoonpanoyksikkö. Tavoitteena on ollut ottaa kaikki yksiköt mukaan sosiaalisen kuntoutuksen menetelmien suunnitteluun ja kehittämiseen Kunnolla Töihin – hankkeen kautta.

Sovatek-säätiö on psykososiaalisen kuntoutuksen asiantuntija- ja yhteistoimintaorganisaatio, jonka keskeistä alaa ovat riippuvuus- ja mielenterveysongelmien hoito ja ehkäisy, työ- ja toimintakyvyn vahvistaminen sekä työllistymisen edistäminen. Sovatek-säätiö sai alkunsa 1.10.2010 kun Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiö ja Työvalmennussäätiö Tekevä yhdistyivät saman nimen alle. Sovatek on julkisen ja kolmannen sektorin taustayhteisöjen perustama organisaatio edustaen uudenlaista toimintatapaa julkisen sektorin toiminnassa, palvelujärjestelmässä sekä yhteistoimintatavoissa kolmannen sektorin palvelujen kanssa. Säätiö on mukana julkisen ja kolmannen sektorin välisen yhteistyön kehittämisessä sekä osallistuu yhteiskunnalliseen keskusteluun ja päätöksentekoon. Säätiön palvelutarjonta on monipuolista ja asiakaslähteisesti kohdennettua, jonka tavoitteena on:

- syrjäytymisen ehkäiseminen ja eriarvoisuuden vähentäminen,
- elämänlaadun ja elämänhallintataitojen parantaminen,
- päihde-, mielenterveys- ja erilaisten riippuvuusongelmien ehkäiseminen sekä hoitaminen
- työllistymisen edistäminen ja yksilöllisen tuen tarjoaminen koulutukseen, työhön tai kuntoutukseen etenemiseen,
- vapaa-ajan toimintoihin aktivoiminen ja
- kuntouttavan ja valmentavan toiminnan kehittäminen. (Sovatek-säätiö 2012.)

Sovatek-säätiön nimeen on ujutettu toiminta-ajatus tiiviisti.

S kuvaa **sosiaalipalveluja**, esimerkiksi työllisyys- ja kuntoutuspalveluja.

O merkitsee **osallisuutta**, mutta kuvaa myös annettavaa ohjauspalvelua.

V tarkoittaa **valmennuspalvelua**, esimerkiksi tarjottua työvalmennusta.

A kuvaa **asiantuntijapalvelua**, esimerkkinä sosiaali- ja terveyspalvelujen konsultointi.

T tarkoittaa **terveydenhuoltopalveluja**, joista säätiöllä suurin on päihdepalvelu.

E kuvaa **erityispalveluja**, esimerkkinä kuluttajapalvelut.

K kuvaa **kuntoutuspalveluja**, joita ovat esimerkiksi päihde- ja työkuntoutus.

(Sovatek-säätiö n.d.⁷)

Lyhyesti sanottuna säätiön toiminta-ajatus on kuvattu seuraavasti.

“Sovatek-säätiö on psykososiaalisen kuntoutuksen asiantuntija- ja yhteistoimintaorganisaatio, joka keskittyy päihde- ja mielenterveyshaittojen ehkäisyyn, hoitoon sekä työllistymisen edistämiseen.”

Sovatek-säätiön toimitusjohtaja on tiivistänyt säätiön toteuttaman palvelun näin:

“Edistämme työllistymistä ja autamme syrjäytymisuhan alla olevia kuntoutuksen ja koulutuksen keinoin. Tarjoamme apua ja hoitoa erilaisiin päihdeongelmiin ja riippuvuuksiin.”

(Sovatek n.d.⁷)

Säätiö tarjoaa yksilöllistä ohjausta, koulutusta ja työvalmennusta kuntoutujille ja työttömille työnhakijoille. Väylien avaaminen työmarkkinoille ja koulutusmaailmaan on työvalmennuksen perimmäinen tavoite. Työvalmennusta toteutetaan Sovatek-säätiön tuotannollisissa yksiköissä sekä erilaisissa yhteistyöyrityksissä. Nämä tuotannolliset yksiköt tuottavat monia erilaisia tuotteita ja palveluja yrityksille, kuluttajille ja järjestöille. Työosuuskunta Tekemonia pyrkii osaltaan edistämään työvalmentautujien työllistymistä avoimille työmarkkinoille valmennusjakson päätyttyä. Yhtenä osana työvalmennusta toimivat nuorten starttipajat, esimerkiksi Sauma-projekti, jossa etsivä nuorisotyö kulkee käsi kädessä työvalmennuksen kanssa. (Sovatek-säätiö 2012.)

Sovatek-säätiö tarjoaa päihdepalveluja sekä Jyväskylässä että Joensuussa. Säätiöltä voi saada apua myös muihin riippuvuuksiin, kuten peliongelmiin. Kuntoutuspalvelut tarjoavat hyvin joustavia kuntoutumispolkuja päihdekuntoutujille. Kuntoutuksen suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa tehdään aktiivista yhteistyötä asiakkaan, hänen läheistensä ja muiden palveluntarjoajien kanssa. (Sovatek-säätiö 2012.)

Sovatek-säätiö toimii yhteistyössä eri yritysten ja työnantajien kanssa. Toiminnan tarkoituksena on asiakaslähtöisen työvalmennuksen toteuttaminen yrityksissä, kunnissa ja järjestöissä. Yhteistyön tavoitteena on tuoda lisäarvoa yrityksille, luoda työpaikkoja sekä turvata osaavan työvoiman saatavuutta. (Sovatek-säätiö 2012.)

Sovatek-säätiön toiminta on järjestölähtöistä ja sen perusajatuksena on terveydellisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin tukeminen ja edistäminen. Yhteiskumppaneina järjestölähtöisessä toiminnassa ovat kansalaisjärjestöt ja kansalaisyhteiskunta. Sovatek-säätiön Jyväskylän toimipisteen naapurina toimii kansalaistoiminnan keskus, jonka kanssa tehdään myös yhteistyötä. (Sovatek-säätiö 2012.)

Sovatek-säätiö tarjoaa paljon erilaisia koulutus- ja asiantuntijapalveluja. Asiakkaita tuetaan muun muassa lyhytkurssien avulla. Säätiö tarjoaa monelle myös mahdollisuuden suorittaa tutkintonsa oppisopimuskoulutuksessa tai ammattiopintoja suorittamalla tuotantoyksikköjen työpajoissa. Kaiken lisäksi säätiö tuottaa erityisaloillaan tilauskoulutusta, konsultointipalvelua sekä työnohjausta. (Sovatek-säätiö 2012.)

Säätiö tarjoaa monenlaisia valmennuspalveluja. Niitä ovat kuntouttava työtoiminta, sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta, palkkatuettu työ, oppisopimuskoulutus, työkokeilu, mielenterveyskuntoutujien työkuntoutus, ammatillinen perusopetus sekä oppilaitosyhteistyössä toteutettava pajatoiminta. Työvalmennus on yhteisöllistä toimintaa, jonka tavoitteena on parantaa yksilön arjenhallintataitoja sekä kykyä ja valmiutta hakeutua töihin tai koulutukseen työnteon ja siihen liittyvän valmennuksen avulla. Työvalmennusta toteutetaan säätiön työvalmennusyksiköissä tai eri yhteistyöyrityksissä. (Sovatek n.d.⁸) [Liitteessä 1](#) kuvaan Sovatek-säätiön Jyväskylän työvalmennusyksiköiden toimintaa ja niiden kuntoutus- ja työllistämiskapasiteetteja. Haastattelut on toteutettu marraskuussa 2015, joten liitteessä olevat tiedot eivät välttämättä enää ole ajantasaisia.

Jyväskylän Katulähetys toimii kristillisestä pohjalta ja on luonteeltaan yleishyödyllinen ja voittoa tavoittelematon yhdistys. Vuonna 1953 rekisteröity yhdistys pyrkii edistämään raittiutta, syventämään sosiaalista ja kristillistä ajattelutapaa sekä auttamaan erilaisista riippuvuuksista kärsiviä, vähävaraisia, syrjäytyneitä ja syrjäytymisvaarassa olevia. Yhdistys omaa vankan kokemuksen alkoholistien, sekakäyttäjien, huumeongelmaisten sekä vankilasta vapautuvien kanssa tehtävästä työstä. Katulähetys pyrkii työllään auttamaan syrjäytyneitä ja työllistämään pitkäaikaistyöttömiä. Yhteistyötä se tekee lukuisten viranomais-, asiantuntija-, järjestö- ja vapaaehtoistahojen sekä seurakuntien kanssa. Pääyhteistyökumppanina toimii Jyväskylän kaupunki. Jyväskylän Katulähetyksen auttamistoiminta sisältää päihdeongelmaisten tukiasuttamisen, päiväkeskustoiminnan, perheiden ja nuorten auttamisen, kierrätystoiminnan sekä pitkäaikaistyöttömien työllistämisen ja työhön valmentamisen. Katulähetyksen työn sisältö rakentuu ihmisen kohtaamisesta ja auttamisesta. Aineellisen hädän lievittäminen, erilaiset aktiviteetit, työtoiminta ja harrastukset, leiritoiminta, retket ja ryhmätoiminta, pullakirkot, kodittomien joulujuhlat, asunnottomien yöt, hengelliset tilaisuudet, katulähetyksillat sekä vapaaehtoisuuskoulutukset sisältyvät Katulähetyksen tarjoaman avun eri ulottuvuuksiin. (Jyväskylän Katulähetys n.d.¹)

Jyväskylän Katulähetyksen toiminta-ajatuksena on *Jyvässeudun syrjäytymisvaarassa olevien sekä syrjäytyneiden päihdeongelmaisten, vankilasta vapautuvien, nuorten ja työttömien tukeminen psyykkisellä, fyysisellä, sosiaalisella ja hengellisellä alueella*. Jyväskylän Katulähetyksen arvopohjana on kristillisuus, yhteisöllisyys, vastuullisuus ja uudistuminen. (Jyväskylän Katulähetys n.d.²)

Katulähetyksen puolelta Kunnolla Töihin- hankkeessa ovat mukana EkoCenter Harjunporras sekä Seppälänkankaan työtoimintayksiköt. Jatkossa tilanne saattaa muuttua, jos saadaan enemmän resursseja ottaa useampia yksiköitä hankkeen piiriin. Kankiteltä löytyy laitoshuolto- ja varastopuoli sekä tekstiilinkierrätyksen ja teollisen tuotantotoiminnan yksikkö. (Partanen 2015 ¹) [Liitteessä 2](#) esittelen lähemmin hankkeessa mukana olevien yksikköjen toimintaa. Haastattelut on toteutettu marraskuussa 2015, joten liitteessä olevat tiedot eivät välttämättä enää ole ajantasaisia.

5.2 Kehittämistyön tarkoitus ja tavoite

Kehittämistyöni takaa löytyy toimeksiantajieni **tarve** luopua totutuista tavoista ja toimintamalleista, joita aikaisemmin on palvelujen kehittämisessä käytetty. Asiakkaille on aikaisemmin ehkä yritetty antaa mahdollisuus vaikuttamiseen, mutta tämä ei ole kantanut tulosta. On yritetty kerätä palautetta, mutta se ei ole kuitenkaan muuttanut palvelujen tilaa. Kyse ei ole pelkästään asiakkaita passivoivista rakenteista, vaan myös asenteista, jotka piilevät työntekijöiden työtavoissa. **Asiakaslähtöisyys** saateen nähdä työntekijöiden kesken vallan menettämisenä, joka uhkaa professionaalisia asetelmia. Kehittämistyöni kautta pyrin muuttamaan näitä asetelmia asiakaslähtöisemmiksi; kehittäjäasiakastoiminta tuo asiakkaat ja työntekijät yhteisen pöydän ääreen tasa-arvoisina osapuolina, kehittäjäasiakkaina ja kehittäjätyöntekijöinä.

Kehittämistyö tähtää aina johonkin haluttuun **muutokseen**, sillä tavoitellaan jotain parempaa tai tehokkaampaa kuin aikaisemmat toimintatavat- tai mallit. Tavoitteellisuus on kehittämisen keskeinen elementti. Kehittämistyön lähtökohtana voivat olla nykyisen toiminnan epäkohdat tai näky jostain uudesta. Muutoksen suunta on joka tapauksessa menneestä kohti tulevaa, jolloin asiointitilat voivat muuttua määrällisesti, laadullisesti tai rakenteellisesti. (Toikko & Rantanen 2009, 16.)

Omalla kehittämistyölläni on tähdätty uuden toimintamallin luomiseen. Aikaisemmat asiakkaita osallistavat toimintatavat ovat olleet käytännössä infotilaisuuksia, kehityskeskusteluita sekä palautteiden keräämistä palautelaatikkoon. Näky kehittäjäasiakastoiminnasta oli kuitenkin radikaalisti erilainen kuin mikään vanha ja totuttu toimintatapa. Tavoitteena oli asiakasosallisuuden lisääminen ja keinona kehittäjäasiakastoiminnan aloittaminen. Seurauksena nähtiin kaikkien osapuolien halukkuus jatkaa toimintaa, sitä vakiinnuttaen pysyväksi toimintamalliksi. Itse kehittäjäasiakastoiminnan lähtökohtana ei ollut varsinaista ongelmaa, vaan kehittäjäasiakastoiminnan sekä asiakasfoorumien kautta oli tarkoitus nostaa esiin työvalmennuspalvelussa olevia epäkohtia ja ongelmia. Niistä keskustellen, yhdessä työvalmennusta paremmaksi kehittäen. Samalla tarkoitus oli tuoda myös työvalmennuksen eri osapuolet saman pöydän ääreen ja lisätä heidän keskinäistä vuorovaikutustaan.

Kehittämistoiminta voi kohdistua yksittäisiin työntekijöihin ja heidän ammatilliseen osaamiseensa. Tällöin tavoitellaan muutosta työntekotavassa tai työmenetelmissä. Kehittäminen voi kohdistua myös rakenteisiin ja prosesseihin. Monet organisaatioiden sisäiset kehittämisprojektit liittyvät muun muassa laadunvarmennukseen tai esimerkiksi uuden organisaatorakenteen muodostamiseen. Kehittämisen kohde voi vaihdella yksittäisistä ihmisistä toimintaprosesseihin, työyhteisöihin, organisaatioihin sekä konkreettisiin tuotteisiin. (Toikko & Rantanen 2009, 16.)

Kehittämistyöni kohdentui kaikkein selkeimmin toimintamalliin, jolla palveluja kehitetään, sekä siinä sivussa asiakaskulttuuriin. Asiakaskulttuuri on sitä, miten asiakkaita kohdellaan ja miten heitä osallistetaan palvelujen suhteen. Kehittämistyön edetessä kehittämistarpeita ilmeni myös yksittäisten työvalmennusyksikköjen kohdalla sekä työvalmentajatasolla. Kehittämistyön keskipisteenä oli kuitenkin toimintamalli palvelujen kehittämiseen, joka toimisi työkaluna tällaisten yksittäisten kohteiden kehittämisessä. Kehittämistyöni lopputuotteena oli kehittäjäasiakastoimintamalli, jonka testasin, katsastin ja jonka lopulta luovutin toimeksiantajieni käyttöön.

5.3 Kehittämistyön osatavoitteet

Kehittämistyöni alkoi suunnitelman tekemisellä, jonka jälkeen neuvottelimme kehittämiskumppanieni sekä toimeksiantajieni kanssa yhteisestä tavoitteesta; kehittäjäasiakastoimintamallin käyttöön ottamisesta. Pienemmät osatavoitteet määrittyivät tämän päätavoitteen määrittelemisen jälkeen, jota seurasi vaiheittainen osatavoitteiden vaatimien toimenpiteiden toteuttaminen. Suunnitelmallisuus ja jatkuva toiminnan arviointi olivat tärkeitä kehittämistyön kaikissa vaiheissa.

Ensimmäisenä osatavoitteena oli **kehittäjäasiakasryhmän kokoaminen**. Tämän tärkeimmän osatavoitteen saavuttamiseksi tiedotin ja rekrytoin työvalmentautujia potentiaalisten kehittäjäasiakkaiden löytämiseksi. Tutustuin kaikkiin Sovatek-säätiön ja Jyväskylän Katulähetyksen Kunnolla Töihin-hankkeen piirissä oleviin työvalmennusyksikköihin. Tavoitteen saavuttaminen vei kuukauden päivät, jonka jälkeen koossa oli kymmenen innokasta kehittäjäasiakasryhmän jäsentä.

Kehittäjäasiakasryhmä piti saada kutsuttua ensitapaamiseensa. Toiseksi kehittämistyön osatavoitteeksi asetettiin **konkreettinen kehittämistilaisuus** kehittäjäasiakasryhmätoimintaa kokeillen. Kehittämiskohteeksi löytyi sopivasti projektipäällikön ehdottamana Työterveyslaitoksen Solmu-koordinaatiohankkeessa kehitteillä oleva Kykyviisari-mittari, josta ei ollut vielä ollenkaan käyttäjäkokemuksia. Kehittäjäasiakasryhmä koottiin siis yhteen ensimmäistä kertaa **Kykyviisaripäivänä**, jolloin ryhmän voimin kävimme tuon beta-vaiheessa oleva mittarin läpi kehittäjäasiakkaiden kokemusiantuntemusta hyödyntäen. Ryhmän tuotoksena Kykyviisarista tuli huomattavasti selkeämpi ja ymmärrettävämpi työ- ja toimintakyvyn mittari.

Kolmantena osatavoitteena oli kerätä Kykyviisaripäivään osallistuneiden kehittäjäasiakkaiden kokemuksia työskentelymallista ja ryhmätoiminnasta. **Asiakaskyselyn** (ks. [liite 4](#)) avulla oli tarkoitus myös kerätä asiakkailta näkemyksiä ja kehittämis ehdotuksia kehittäjäasiakastoiminnan jatkon kannalta. Koska asiakasosallisuuden lisääminen on ollut johtoajatuksena kaikessa tekemässäni kehittämistyössä, tahdoin ottaa huomioon osallistujien mielipiteet, ideat ja ehdotukset toiminnan jatkokehittämisessä, jotta kehittäjäasiakasryhmän toiminta voisi olla yhä asiakaskeskeisempää. Toikon ja Rantasen (2009, 90) ajatukset osallistamisen ja osallistumisen eroista tulivat tässä kohden mieleen ja halusinkin varmistaa, että kaikki olisivat mukana toiminnassa omasta halustaan eivätkä innokkaiden mainospuheitteni vuoksi.

Neljäntenä osatavoitteena oli hyödyntää kehittäjäasiakasryhmää suuremman **asiakasfoorum**in suunnittelussa. Päivä sai nimekseen Kehittäjäasiakaspäivä, jonka aikana kaikki osallistuvat asiakkaat olisivat **kehittäjäasiakkaita**. Kehittäjäasiakasryhmä auttoi ideoillaan suunnittelussa, omilla resursseillaan käytännön järjestelyissä sekä itse Kehittäjäasiakaspäivänä opastuksessa, kahvitarjoilussa ja ohjelmassa. Näiden suunnittelupalaverien tarkoitus oli pohjustaa sekä rutinoida kehittäjäasiakasryhmän toimintaa, jotta se muuttuisi hiljalleen osaksi viikoittaista tai päivittäistä työtoimintaa. Tämä neljäs osatavoite sisälsi kolme suunnittelupalaveria, joihin kutsuttiin rekrytoituja kehittäjäasiakkaita. Neljäs osatavoite sijoittui kehittäjäasiakasryhmän luomisen ja Kehittäjäasiakaspäivän välille, joulukuulta 2015 tammikuulle 2016.

Viidentenä osatavoitteena oli **Kehittäjäasiakaspäivän asiakasfoorumien järjestäminen** työvalmentautujille, jonne heidän lisäksi kutsuttiin Sovatek-säätiön ja Jyväskylän Katulähetyksen toimitusjohtajat sekä Kunnolla Töihin-hankkeen edustajat. Päivän sisällölliset tavoitteet olivat kehittäjäasiakastoiminnan esittely, kehittäjäasiakasyhmä KARI:n toiminnasta kertominen, työvalmentautujien kokemusten ja kehittämisehdotusten kuuleminen ja niistä keskusteleminen sekä alustava suunnitelma kehittäjäasiakastoiminnan vakiinnuttamisesta hanketoimijoiden työvalmennuspalveluihin. Lisäksi tahdoin kerätä kokemuksia ja kehittämisehdotuksia **toisen asiakaskyselyn** (ks. [liite 6](#)) muodossa, jonka jaoin Kehittäjäasiakaspäivän lopuksi kaikille osallistujille.

Kuudentena osatavoitteena oli Kehittäjäasiakaspäivän koostaminen **muistioksi** ja **kehittämistyön raportointi** opinnäytetyön muodossa. Tuo Kehittäjäasiakaspäivän muistio on luovutettu toimeksiantajien käyttöön ja toimii aineistona työlleni, mutta tietosuojasyistä sitä ei ole raporttiin liitetty. Raportoinnin lisäksi kehittämistyöni esittely omassa tilaisuudessaan on suunniteltu helmikuulle 2016. Sinne on kutsuttu toimeksiantajieni lisäksi Jyväskylän Ammattikorkeakoulun edustajat. Esityksessä keskeisintä on kehittämistyön vaiheiden ja uuden toimintamallin kuvaus sekä pohdinta siitä, miten toimintamalli parhaiten vakiinnutetaan kyseisten organisaatioiden palvelukokonaisuuksiin. Opinnäytetyö tulee olemaan laajasti hyödynnettävissä ja kehittämistyön tulokset levitettävissä myös työvalmennuspalvelujen ulkopuolelle.

5.4 Kehittämistyön prosessi

Kehittämistyön prosessi etenee tiettyjen vaiheiden kautta. **Prosessinäkökulmasta** kehittäminen etenee toiminnan perustelusta ja organisoinnista varsinaiseen toteutukseen päätyen sen arviointiin. Projektimaisessa kehittämisessä suunnittelun merkitys korostuu, vaikkakin suunnittelu uutta luovissa tai innovaatioita hyödyntävissä kehittämisprojekteissa on hyvin hankalaa. Toimintaa ei voida aina ennalta suunnitella, varsinkaan silloin, kun toimitaan lukuisten kehittämiskumppanien ja monimutkaisten sosiaalisten verkostojen kanssa. Tämän vuoksi toiminnan suuntaviivoja korjaillaan ja tarkistetaan kehittämisprosessin edetessä. (Toikko & Rantanen 2009, 10.)

Seuraavassa kuviossa pyrin havainnollistamaan kehittämistyön prosessin eri käytännön vaiheita verraten niitä Toikkosen ja Rannan (2009) teoreettisiin vaiheisiin. Kuvaa käytännön osiossa erilaisia kehittämistyön vaiheita, joita työni on sisältänyt.

KEHITTÄMISTYÖN VAIHEET

| TEORIASSA | KÄYTÄNNÖSSÄ |
|--|--|
| 1. Toiminnan perustelu  | -Toimeksianto, tarve ja tilaus Sovatek-säätiöltä ja Jyväskylän Katulähetykseltä -Kehittämis- ja yhteistyökeskustelut |
| 2. Toiminnan suunnittelu ja organisointi  | - Opinnäytetyön suunnitelman laatiminen - Tiedottaminen, rekrytointi - Kehittäjäasiakasryhmän kokoaminen |
| 3. Käytännön toteutus  | - Kykyviisaripäivä ja K.A.R.I:n syntyminen - Kehittäjäasiakaspäivän suunnittelu - Kehittäjäasiakaspäivän toteuttaminen |
| 4. Toiminnan arviointi | - Opinnäytetyön raportointi ja esitys - Itse-, vertais- ja työelämäarvioinnit |

Kuvio 1. Kehittämistyön prosessin vaiheet teoriassa ja käytännössä (vrt. mts. 10.)

Toimijoiden osallistumisen näkökulmasta kehittämistyö rakentuu eri toimijoiden sitoutumisen ja aktiivisen osallistumisen varaan. Dialogisuus kehittämisessä tarkoittaa sitä, että sovitellaan näkemyksiä ja pyritään yhteisymmärrykseen kaikkien toimijoiden kanssa. Aito ja tasavertainen osallistuminen kehittämiseen mahdollistuu ainoastaan hyväksymällä erilaiset näkemykset ja mielipiteet. Osallistuminen merkitsee tämän lisäksi vielä kehittäjän osallistumista konkreettiseen kehittämistoimintaan. Osallistavalla kehittämisellä tavoitellaan selkeää muutosta, jolloin kehittämisen päämäärä on myös vapautua aikaisemmista ideologioista ja ajatusmalleista. **Osallistava kehittäminen** toimii vastavuoroisesti; kehittäjiä osallistuu käytännön toimintaan, osallistuvat käytännön toimijat kehittämiseen. (mts. 10–11)

Tiedontuotannon näkökulmasta kehittämiseen voidaan liittää tutkimuksellista otetta kolmella eri tavalla. Ensinnäkin tutkimusta voidaan hyödyntää tuotettaessa arviointitietoa kehittämistoiminnan onnistumisesta ja vaikutuksista. Toiseksi tutkimustietoa voidaan käyttää hyväksi havaittujen käytäntöjen muodostamiseen, joiden avulla muotoiltu kehittämisen tulos on siirrettävissä uusiin toimintaympäristöihin. Kolmanneksi voidaan puhua tutkimusavusteisesta kehittämisestä, jossa kehittämistoimintaa tuetaan tutkimuksellisella otteella. Näillä kolmella tasolla kehittäminen ja tutkimus integroituvat toisiinsa. Tutkiva työote ja tutkimukselliset asetelmat tuovat hyvää lisäarvoa kehittämistoiminnalle. (Toikko & Rantanen 2009, 11.)

Kehittäminen nähdään usein konkreettisenä toimintana, joka tähtää jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen saavuttamiseen. Projektitoiminta etenee esimerkiksi systemaattisena prosessina, jonka onnistumista voidaan arvioida sen mukaan, kuinka hyvin prosessin tavoitteet saavutetaan. Kehittämistoiminnan kohde, laajuus, organisointi ja lähtökohta voivat vaihdella huomattavasti. (mts. 14.)

Omalla kehittämistyölläni pyrin uuden toimintatavan luomiseen ja kehittämiseen. Tämä kehittäminen ei koske yksittäistä työntekijää tai työyhteisöä, vaan suuntautuu laaja-alaisesti Sovatek-säätiön ja Jyväskylän Katulähetyksen **yhteisten toimintatapojen selkiyttämiseen**. Kehittämistyöllä ei pyritä saamaan aikaan suuria rakenteellisia uudistuksia, vaan nykyisten resurssien puitteissa tapahtuvaa uuden toimintamallin istuttamista. (vrt. mts. 14.)

Uudistukset, joita kehittämistyöllä pyritään saamaan aikaan, ovat enemmän **rajattuja ja yksikkökohtaisia**, kuin laaja-alaisia reformeja, sillä ne kohdistuvat kahteen eri organisaatioon ja tarkemmin sanottuna niiden tarjoamaan työvalmennuspalveluun. Kehittäjäasiakastoiminnan voidaan kuitenkin odottaa leviävän mahdollisesti alueellisesti Jyväskylän sisällä. (vrt. mts. 14–15.)

Kehittämistyön tavoite on **toimijoiden keskenään määrittelemä tavoite**. Kunnolla Töihin-hankkeelle tehty kehittämistyö on ollut linjassa molempien hanketoimijoiden strategioiden kanssa ja molemmat tahot ovat olleet sitoutuneita yhteiseen tavoitteeseen. Kehittäminen on ollut toimijalähtöistä, avoimessa ympäristössä tapahtuvaa ja

hyvin dialogista. Kunnolla Töihin-hankkeen, Sovatek-säätiön sekä Jyväskylän Katulähetysten edustajat, ovat yhdessä määritelleet kehittämistoiminnan suuntaviivat ja edenneet yhdessä vaihe vaiheelta. Alkuvaiheen tavoite on ollut kaikille selkeä, mutta kehittämistyön tulokset ja uuden toimintamallin muotoutuminen on elänyt jatkuvasti kehittämisprosessin aikana. (vrt. Toikko & Rantanen 2009, 11.)

Kehittämisellä tarkoitetaan usein hankeperustaista toimintaa. On totta, että Kunnolla Töihin-hankkeella on tietty ajallinen jatkumo; asetetut tavoitteet, määritellyt toimintatavat ja loppuarviointi. Omassa kehittämistyössäni tarkoitetaan kuitenkin enemmän organisaation **jatkuvaa toimintaa**, jota tullaan jatkokehittämään. Kehittäjäasiakastoiminnan tarkoitus on kehittämistyöni seurauksena vakiintua organisaatioiden palvelukokonaisuuksiin. Vakiintumisessa saatetaan kohdata tiettyjä haasteita, joita tulee jatkuvasti arvioida. Opinnäytetyön ajallisessa kehyksessä kehittäminen on yhteen jaksoon perustuva, mutta jatkossa kehittäjäasiakastoiminnasta on tarkoitus tulla osa organisaatioiden perustoimintaa. (vrt. mts. 15.)

Seuraava kysymys kuuluu, onko kehittämistyössäni kyse **innovaatiosta** vai **diffuusiosta**? Kehittämistoiminta voi sisältää uuden idean keksimistä tai vanhan levittämistä. Kokeileva kehittämistoiminta on uuden asian keksimistä eli innovointia. Opinnäytetyössäni on kyse kuitenkin **hyväksi havaitun toimintatavan tai idean levittämisestä** eli diffuusiosta. Kehittämistyössäni on kyse idean myymisestä, idean käyttöönotosta, sen valvonnasta sekä sen varmistamista, että idean käyttö jatkuu kyseessä olevissa kehittämisympäristöissä. Idean käyttöönotossa on kokeilevuuden henkeä, mutta työ on silti enemmän diffuusiivinen kuin innovatiivinen. (vrt. mts. 15.)

Onko kehittämistyöni sisäisen kehittämisen kaltainen vai toimitusprojekti? Kehittämistoiminnalla voidaan tarkoittaa organisaation sisäistä kehittämistä sekä ulkoista toimitusprojektiä, joka suunnataan ulkopuoliselle taholle. Omasta näkökulmastani opinnäytetyöni ja sen taustalla oleva toimeksianto viittaavat toimitusprojektiin, jossa myyn tietyn idean hanketoimijoille ja vien sen käytännön tasolle, jonka jälkeen luovutan syntyneen toimintamallin tilaajien käyttöön. Mutta koska olen ollut osa suurempaa kehittämisyhteisöä, kyseessä on **sisäinen kehittäminen**. Ovathan kyseiset hanke-toimijat tiiviissä kehittämisyhteistyössä toistensa kanssa ja heidän tuottamansa työvalmennuspalvelutkin toisiaan lähellä. (vrt. mts. 15.)

Kehittämistyössäni en ole sitoutunut tutkimuksen logiikkaan tai periaatteisiin, vaan olen pyrkinyt korostamaan sellaista kehittämistä, jossa vain tarpeen mukaan hyödynnetään näitä. Kehittämistyölläni ei ole tavoiteltu vain kehittäjäasiakastoiminnan välittämiä tuloksia vaan enemmänkin kehittämisen jatkumoa. Tutkimuksellisten asetelmien ja tiedontuotannon avulla kehittäjäasiakastoiminnan tulokset ja johtopäätökset on pyritty nostamaan yleisemmälle tasolle käsitteelliseen muotoon, jotta niitä voidaan helpommin arvioida myös niiden yleisen merkityksen kannalta. **Kehittämistoimintani tavoite** ei ole pelkästään käytännön ongelmien ratkaisu, vaan niiden kuvaaminen ja välittäminen laajempaan keskusteluun. (vrt. Toikko & Rantanen 2009, 22.)

5.5 Kehittämistyön menetelmät

Kehittämistoiminnan menetelmistä puhuttaessa viitataan usein tutkimusmenetelmiin. Tutkimus- ja kehittämismenetelmien välillä on kuitenkin suuri ero. Tutkimusmenetelmien valinta perustuu tutkimusongelmiin eli siihen, millaiseen kysymykseen etsitään ratkaisuja. Tutkimusmenetelmien luotettavuutta eli reliabeliutta arvioidaan tieteellisten periaatteiden mukaisesti. Kehittämistoiminnassa **lähtökohta** on usein tutkimuskysymysten ratkaisun sijasta paljon **käytännöllisempi**. Kehittämismenetelmillä nimittäin pyritään saamaan aikaan tavoiteltuja muutoksia ja tuloksia kehitettävässä ympäristössä. Osa kehittämismenetelmistä voi kohdistua idean keksimiseen, käyttöönottoon tai sen jalostamiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 18.)

Ensimmäinen kehittämistyön menetelmä opinnäytetyön alussa oli **tiedottaminen** tulevasta kehittäjäasiakastoiminnasta ja asiakkaiden **rekrytoiminen** kehittäjäasiakasryhmään. Tein ilmoituksen (ks. [liite 9](#)), jonka avulla pyrin rekrytoimaan kehittäjäasiakasryhmään potentiaalisia jäseniä eri työvalmennusyksiköistä. Tiedottaminen ja tiedonkulku olivat keskeisiä haasteita työssäni. Rekrytoimisessa oli kyse **osallistamisesta**, jonka paradoksaalisuutta olen pohtinut opinnäytetyöni kohdassa [4.2.1](#).

Innostaminen on yksi kehittämistyöni menetelmä. Innostaminen herättää ihmisen tietoisuutta, organisoii toimintaa ja saa ihmiset liikkeelle. Innostaminen suuntautuu ihmisten välisen vuorovaikutuksen lisäämiseen ja pyrkimykseen parantaa ihmisten

elämänlaatua. Sen keskiössä on ihmisen oma sopeutuminen yhteisöönsä ja yhteiskuntaan sekä pyrkimys muutokseen. Innostamisessa motivoidaan ihmisiä, koordinoidaan yksilöiden ja ryhmien voimavaroja ja vahvistetaan heidän osallistumistaan sosiaaliseen, kasvatukselliseen sekä kulttuuriseen toimintaan. (Kurki 2000, 11, 19–23.)

Innostamiseen sisällytän myös asiakkaiden **aktivoimisen** ja **motivoimisen**, jota olen saanut aktiivisesti harjoittaa. Motivaatiota olen yrittänyt herättää asiakkaissa nostamalla esiin kehittäjäasiakastoiminnan vetoavimpia piirteitä, kuten vaikuttamismahdollisuuksia, arvostuksen saamista ja hyväksyvää ilmapiiriä. Aktivoiminen on vaatinut työvalmentautujien vastuuttamista ja sitouttamista. Useimmiten tunne vastuusta, uskotusta tehtävästä tai velvollisuudesta edesauttaa ihmisiä osallistumaan yhteisten asioiden kehittämiseen ja vaikuttamiseen.

Asiakaskyselyt ja tehdyt lomakkeet ovat kehittämistyöni **tutkimusmenetelmällistä osuutta**. Tiedonkeruumenetelminä **laadulliset ja puolistrukturoidut kyselylomakkeet** toimivat hyvin kehittämistyön tutkimuksellisessa osuudessa. Mielipiteiden, palautteiden ja kehittämissuhteiden kerääminen kirjallisesti asiakaskyselyjen sekä kartonkisten lappujen kautta oli tarpeen, jotta asiakkaiden kokemukset ja kehittämissuhteiden paljous tulisivat näkyviksi. Kyselylomakkeet olivat laadullisesti muotoiltu ja soveltuivat opinnäytetyön tarkoituksiin hyvin. Toikkosen ja Rantasen (2009) mukaan tässä tapauksessa voidaan puhua tutkimuksellisesta kehittämistoiminnasta, jolloin käytännön ongelmat ja kysymykset ohjaavat tiedontuotantoa. Kehittämistyön tieto tuotetaan käytännön toimintaympäristöissä, kuten kehittäjäasiakasryhmässä. Tutkimukselliset asetelmat ja menetelmät, kuten **havainnointi**, **nauhoitus**, **muistio** sekä **asiakaskyselyt**, toimivat apuna tässä. Tällöin voidaan korostaa kehittämistyön tutkimuksellista luonnetta. Pääpaino on kehittämistyössä, mutta siinä sivussa pyritään hyödyntämään tutkimuksellisia periaatteita. Konkreettinen kehittämistoiminta määrittelee tutkimuksen reunaehdot, joten tutkimusmenetelmät ovat kehittämistoiminnalle alisteisessa asemassa. (vrt. mts. 22.)

6 Kehittämistyön toteutus ja tulokset

Aikaväliltään kehittämistyö sijoittui marraskuulta 2015 tammikuulle 2016, joka todistaa organisaation toimintamallimuutosten olevan mahdollisia lyhyessäkin ajassa. Kehittämistyöni koostui monipuolisista vaiheista ja oli luonteeltaan intensiivistä, mukaansa tempaavaa ja innostavaa. Työ eteni määrätietoisesti tavoitteitaan kohti haasteista huolimatta. Kehittämistyön taustalla vaikuttivat todelliset tarpeet ja tilaus kehittäjäasiakastoiminnalle, joka takasi korkean motivaatiotason itselleni sekä kehittämiskumppaneilleni. Motivaatioon vaikutti myös mahdollisuus tehdä jotain oikeasti tärkeää. Pysin seuraavassa kuvaamaan kehittämistyön etenemistä vaiheittain ja perustelemaan tekemiäni valintoja lukijalle. Kehittämistyöni kuvaa kehittäjäasiakastoinnin **alkuvaihetta** ja **juurruttamista**. Vakiinnuttaminen kuuluu lähitulevaisuuteen.

6.1 Valmistelut ja kehittämistyön kulku

Aloitin työni tutustumalla Kunnolla Töihin – hankkeessa jo mukana oleviin, 20 erilaiseen työvalmennusyksikköön. Tausta-ajatuksena oli **tiedottaminen** tulevasta kehittäjäasiakastoiminnasta, työvalmentautujien **rekrytointi** sekä **innostaminen** tulevaan kehittäjäasiakasryhmään. Aloitin tutustumalla ruohonjuuritason työvalmennusmaailmaan eli työvalmentautujiin ja työvalmentajiin. Vierailin yksiköissä tarkoituksena tutustua kunkin työyksikön ihmisiin sekä haastatella heitä heidän tekemästään työstä. Käynnit sisälsivät paljon keskusteluja ja tutustumista uusiin ihmisiin. Pysin saamaan käyntieni perusteella kokonaiskuvan työtoiminnasta- ja kulttuurista, mutta myös tapaamaan laajasti työyhteisön eri ihmisiä.

Sain jo tutustumiskäyntieni alkuvaiheessa ensimmäisen yhteistyökumppanin työvalmentautujien keskelä. Hänestä löytyi intoa ja osallistumishalua kaikkeen kehittäjäasiakastoimintaan liittyvään. Hän antoi minulle idean esitteestä, joka helpottaisi kehittäjäasiakasryhmän rekrytointia. Esittelin itseni ja opinnäytetyöni aiheen sekä kuukausittaisessa työntekijäpalaverissa 10.11.2015, että viikoittaisessa valmentautujien infotilaisuudessa 11.11.2015. Alkusysäys kehittämissyhteistyölle oli tapahtunut.

Kierrätyskaupan jälkeen sain tutustua työvalmentaja erään työvalmentajan seurassa EkoCenter-kierrätyskeskukseen, joka oli suuri yksikkö monenkirjavine työtehtävien. Koin, että minut otettiin vastaan hyvin ja kaikkiin kysymyksiini vastattiin. Tilatkin esiteltiin perusteellisesti. Kävin tapaamassa samalla Kunnolla Töihin- hankkeen Katulähetyksen yhtä yöntekijää. Hänen kanssaan keskustelimme, mitä kehittämistyöni tarkoittaisi Katulähetyksen osalta ja sovimme Katulähetyksen esittelyistä ja tutustumiskäynneistä. Kävimme keskustelua Katulähetyksen asiakkaiden osallistamisesta tulevaan toimintaan ja annoin hänelle jaettavaksi rekrytointiesitteitä. Hän kertoi jo muutamasta asiakkaasta, jotka olivat kiinnostuneita toiminnasta.

Tutustuin seuraavaksi auto- ja polkupyöräkorjaamoon. Autokorjaamon puolelta eräs työvalmentautuja toimi yhteyshenkilönäni ja autokorjaamopuolen esittelijänä. Polkupyöräkorjaamoa ja sen työvalmentautujia esitteli minulle eräs työvalmentaja, joka mielenkiinnolla kuunteli kertomiani asioita kehittäjäasiakastoiminnasta ja tulevista kehittämispäivistä. Jätin molempiin yksiköihin rekrytointiesitteitä, ja sain tuoltakin yhden kehittäjäasiakkaan kokoamaani ryhmään.

Seuraavaksi tutustuin metalli-, kilpikaiverrus- ja kokoonpanoyksikköön. Yksikkö esiteltiin minulle monipuolisesti ja kävimme keskustelua työvalmennukseen ja tulevaan kehittäjäasiakastoimintaan liittyen. Kuulin keskustelua työvalmentautujien omasta palaverista tai omasta kehittämistoiminnasta. Havainnoin myös työvalmentajien tärkeää työtä nuorten elämänhallintaan liittyvässä ohjaamisessa. Kuulin esimerkkejä tilanteista, jolloin henkilökuntaa oli haastettu mukauttamaan toimintaansa asiakaslähteisemmäksi ja työskentelyoloja työvalmentautujille sopivimmiksi. Tutustuttuani metalli-, kilpikaiverrus- sekä kokoonpanopuoleen sekä Näppärä-pajaan, olin vaikuttunut osaamiskirjosta ja erilaisesta ammattitaidosta, jota työvalmentautujilta löytyi. Vuorovaikutus työvalmentajien ja valmentautujien välillä sekä valmentautujien kesken oli toimivaa. Yksikön yhteisöllisyys oli havaintojeni mukaan vahvaa.

Seuraavaksi tein automatkan Korpilahdelle tutustuakseni EkoCenter Paattiin. Yksikkö oli pieni, mutta sen merkitys oli suuri. Kyseessä oli ekososiaalinen, paikallisesti merkittävä kohtaamispaikka. Keskustelimme sielläkin tulevasta kehittäjäasiakastoiminnasta ja jätin sinne rekrytointiesitteitä yhteystietojeni kera. Haasteena ”Paattilaisten” osallistamisessa oli etäisyys Jyväskylästä ja muista työvalmennusyksiköistä.

Lopuksi tutustuin Jyväskylän Katulähetyksen Seppälänkankaan työvalmennusyksiköihin sekä Harjunportaan EkoCenter-kirpputoriin. Sana kehittäjäasiakastoiminnasta oli levinnyt nopeasti ja kiinnostusta herännyt. Minulle esiteltiin Seppälänkankaan lajittelu- ja leikkuupuoli, teollisen tuotantotoiminnan yksikkö, varastopuoli, kirpputori sekä laitoshuollon työvalmennusyksikkö. Tutustumiskierros tuolla johti keskusteluun kehittäjäasiakastoiminnasta ja tulevista kehittämistilaisuuksista. Sain sieltäkin yhden henkilön mukaan kehittäjäasiakasryhmään.

Viimeisenä tutustuin Harjunportaan EkoCenter-kirpputoriin. Sieltä olin etukäteen kuullut uutisia kehittäjäasiakastoimintaan kohdistuvasta kiinnostuksesta. Kävin tutustumassa kirpputorin toimintaan ja sen työvalmentautujiin sekä esittelemässä omaa kehittämistyötäni. Sain kehittäjäasiakasryhmään sieltäkin uuden jäsenen, joka vahvisti ajatusta siitä, että aihe selkeästi kiinnosti asiakkaita. Tarjosin vaikutusvaltaa ja kuulluksi tulevista, kehittäjäasiakastoiminnan muodossa.

Tieto kehittäjäasiakastoiminnasta täytyi välittää kaikille yksiköille ja pyrinkin tiedottamaan aktiivisesti tulevasta Kehittäjäasiakaspäivästä, jonka keskipisteenä tulisivat olemaan itse työvalmentautajat. Ajatus muotoutui siihen suuntaan, että Kunnolla Töihin- hankkeen toimijat järjestäisivät puitteet kyseiselle päivälle ja siten **asiakkaille foorumin** vaikuttaa ja esittää omia näkemyksiään ja kehittämisehdotuksiaan. Toteutin ennakkoon osallistamista tulevaan tapahtumaan tiedottamalla ja levittämällä esitteitä siitä. Annoin myös yhteyshenkilöilleni eri yksiköissä tehtäväksi kertoa heidän työtovereilleen mahdollisuudesta vaikuttaa palveluihin. Delegoin osan innostamistehtävästä näille yhteyshenkilöille, koska en voinut siitä yksinäni suoriutua.

Kehittäjäasiakkaiden rekrytointi vei kolmisen viikkoa, jonka jälkeen koossa oli kymmenen innokasta kehittäjäasiakasta. Asiaa edistivät lukuisat käyntini työvalmennusyksiköissä, kehittämistyöni esittelyt sekä tekemäni rekrytointiesitteet kehittäjäasiakastoiminnasta (ks. [liite 9](#)). Innostuneita löytyi Sovatek-säätiön kolmesta ja Katulähetyksen neljästä eri työvalmennusyksiköstä. Ryhmään löytyi miehiä ja naisia, ikäväliltä 23–43 vuotta. Heitä yhdisti halu osallistua ryhmätoimintaan ja työvalmennusta koskevaan kehittämiseen. Yhdessä tämä kymmenhenkinen joukko muotoutui K.A.R.I.-ryhmäksi. **K.A.R.I.** on lyhenne **KehittäjäAsiakasRyhmä** Ihmisistä, joka hyväksyttiin ensimmäisessä kehittämispäivässämme.

6.2 Kohti Kykyviisaripäivää

Sovelsimme kehittäjäasiakastoimintaa ensimmäisen kerran Työterveyslaitoksen kehitteillä olevan työ- ja toimintakyvyn arviointimenetelmän, Kykyviisarin kehittämässä. Kyseessä oli tärkeä aloitus kehittäjäasiakasryhmälle. Olin tiedottanut hyvissä ajoin vierailuideni lomassa tulevasta työ- ja toimintakykymittarin kehittämispäivästä sekä **Kehittäjäasiakaspäivästä** tarkentaen niiden sisältöjä kaikille kiinnostuneille. Olin kerännyt puhelinnumerot kaikilta potentiaalisilta kehittäjäasiakkailta tiedottaakseni heitä tulevista asioista. **Kykyviisaripäivän** suunnittelu alkoi selvittämällä kaikille sopivaa ajankohtaa kehittämistilaisuudelle. Monille aamupäivä sopi yleensä parhaiten, joten sovimme alustavasti aamupäivän kehittämistilaisuuden ajankohdaksi.

Mietin, että EkoCenter-kierrätyskaupan yläkerrassa oleva Sorala-kokoushuone tulisi olemaan loistava tila tällaisille kokoontumisille. Kokoushuone oli tilava, rauhallinen ja mahdollisti yhteisen pöydän ääreen kokoontumisen sekä toimivan vuorovaikutuksen. Se oli suurimmalle osalle kehittäjäasiakkaista lähin paikka kokoontua, eikä muillekaan liian kaukana. Tilan varaaminen onnistui helposti ja ilmaiseksi kalenterin avulla.

Lähetin kaikille kehittäjäasiakkaille tekstiviestiä Kykyviisaripäivästä seuraavasti:

Hei kehittäjäasiakkaat! Lähiviikkoina luvassa mahdollisuus teidän vaikuttaa Työterveyslaitoksen kehittämään työ- ja toimintakykyä mittaavaan Kykyviisariin! Saisitte tulla yhteisen pöydän ääreen kera pullan ja kahvin arvioimaan ja pohtimaan, miten tuosta mittarista voitaisiin tehdä paras mahdollinen ja oikeita asioita mittaava, ympäri Suomen. Samaisen kehittämistilaisuuden jälkeen olisi hyvä suunnitella sitä tulevaa Kehittäjäasiakaspäivää; mitä resursseja se vaatii ym. Nyt tahtoisin ehdotuksia Kykyviisaripäivästä, sopiiko se jo ensi viikolla esim. aamupäivästä keskustelulle ja suunnittelulle 2-3 h varaten? – Yst.t. Atte Antila (Antila 3.12.2015)

Vastausten perusteella tarkensin kutsua ja saimme seuraavan laisen ajan sovittua:

Vielä kaikille yhteisesti: Kokoonnumme ti 8.12. klo 8:30 alkaen kierrätyskaupan yläkerrassa käytävän päässä SORALA-kokoustilassa aloittaen kahvilla/teellä ja pullaakin on. Aamupäivän ideana on arvioida ja kehittää Kykyviisari-mittaria, jossa teidän asiantuntijuutenne tulee tarpeeseen. Aikaa meillä on 11:15 saakka, ja Kykyviisarin arvioinnin lisäksi suunnittelemme yhdessä tulevaa Kehittämispäivää. Näillä mennään! Kiitos jo etukäteen teille arvoisat Kehittäjäasiakkaat! (Antila 4.12.2015)

Kun nämä oli sovittu, järjestin kahvit ja pullat tilaisuuteen hyödyntämällä kierrätyskaupan yläkerrassa toimivaa keittiö- ja kahviopalvelua, josta varasin termospullollisen kahvia ja pullat jokaiselle osallistujalle. Tulostutin Sovatek-säätiön MediaTrain-yksikön kautta riittävän määrän Kykyviisari 1.0. – lomakkeita, koska kirjallinen kyselyn testikäyttö mahdollistaisi muistiinpanojen ja kehittämisehdotusten samanaikaisen ylös panemisen, toisinkuin sähköisessä kyselyversiossa. Valmistauduin tekemällä itse kyselyn testimielessä ennen kehittämistilaisuutta ja miettimällä oikeanlaisia kysymyksiä, kuten *”Miten tätä tai tuota voisi kysyä paremmin?”*, *”Ovatko vastausvaihtoehdot riittävän kattavia?”* tai *”Miten te muuttaisitte kysymystä?”* Valmistauduin ryhmänohjaajan rooliin eli ohjaamaan kehittäjäasiakkaita kehittämään ja arvioimaan Kykyviisari-mittaria heidän asiantuntemustaan ja osaamistaan hyödyntäen.

Aloitimme tilaisuuden kahvittelulla. Tämä oli hyvä, sillä *”koneisto ei lähde käyntiin ilman kahvia”*, totesi eräs kehittäjäasiakas. Siirryin päivän alustukseen, ohjeistukseen ja käytännön asioihin, kuten suostumuksiin, tilaisuuden nauhoittamiseen ja vastusten käyttötarkoitukseen. Jaoin tulostetut lomakkeet kullekin kehittäjäasiakkaalle ja ohjeistin esitietojen täyttämisen jälkeen heitä tekemään testin aivan normaalisti.

Ryhmältä meni noin 20 minuuttia lomakkeiden täyttämiseen. Pidimme tauon, jonka jälkeen kävimme Kykyviisarin läpi kysymys kysymykseltä. Jokainen huonosti aseteltu kysymys tai väärä sanajärjestys joutui tiukan tarkastelun alle kehittäjäasiakkaiden käsitteilyssä. Suurimman osan ajasta ryhmä vei tilaisuutta eteenpäin, vaikka välillä oli esitettävä tarkentavia kysymyksiä. Suurin osa kysymyksistä vaati ryhmän mielestä muokkaamista, vaihdellen muutaman sanan muuttamisesta koko kysymyksen uudelleenasetteluun. Monet kehittämiskohteet liittyivät peruskäsitteiden avaamiseen, esimerkkien antamiseen ja vastausvaihtoehtojen konkretisoimiseen. Kyselylomakkeen läpikäymiseen kului noin kaksi tuntia, jonka jälkeen teimme yhteenvedon Kykyviisarista. Kiitin kaikkia osallistuneita ja varmistin, että kaikille sopii, että tulokset voidaan luovuttaa tulkittaviksi kahdelle Kunnolla Töihin – hankkeen työntekijälle. Kaikki suostuivat siihen ja olivat hyvillään siitä, että jos heidän työ- ja toimintakyvyssään olisi huolen aiheita, niihin myös puututtaisiin ja niistä keskusteltaisiin. (Kehittäjäasiakasryhmä K.A.R.I. 2015 ¹)

Aamupäivän kehittämistilaisuudesta tehtiin muistio (ks. [liite 3](#)), joka tiivistä tilaisuuden aikana syntyneet ideat, kehittämisehdotukset ja kritiikin, jota kyseinen mittari synnytti. Tämä muistio lähetettiin Työterveyslaitoksen Miia Wikströmille, joka on kyseisen mittarin takana olevan hankkeen tutkija ja jolle mittarin käyttäjäkokemukset olivat kunnan arvoisia.

6.3 Asiakaskysely Kykyviisaripäivään liittyen

Suunnittelin asiakaskyselyn (ks. [liite 4](#)) Leinosen (2015) mallia hyödyntäen palautteen saamiseksi ja kehittäjäasiakastoimintamallin arvioimiseksi. Pohjana asiakaskyselylle toimi ESY-menetelmän arviointilomake, jota on käytetty Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymän Virta II-kehittämis-hankkeessa. ESY tarkoittaa Elämäntilanteen selvittämisen ympyrä- menetelmää, jota kehittäjäasiakkaat Kainuussa kyselyn kautta arvioivat. Jokainen Kykyviisaripäivään osallistunut sai asiakaskyselyn täytettäväkseen, ja kaikkiaan kuusi ihmistä seitsemästä täytti sen. Seuraavassa kuvaan asiakaskyselyn eri kysymysten taustoja ja tarkoituksia.

Aloitin kyselyn johdannolla ja ohjeistuksella, jotta vastaajat tietäisivät, mitä varten tietoja kerätään. Kysely ei vaatinut esitietoja, joten ohjeistusta seurasi heti **ensimmäinen kysymys**, joka kartoitti yleistä kokemusta Kykyviisaripäivästä. Halusin tietää, oliko päivä osallistuneiden mielestä ollut onnistunut vai ei, ja millä tavalla työskentelytapa oli koettu. Vastausvaihtoehdot olivat tässä selkeät vaihdellen ”erittäin hyvästä kokemuksesta” ”erittäin huonoon kokemukseen”.

Toisella kysymyksellä halusin tietää, millaisiksi asiakkaiden vaikuttamismahdollisuudet muotoutuivat kehittämistilaisuuden aikana. Vastausvaihtoehdot olivat tässä hyvin laadulliset, eikä ollut tarkoituskaan tehdä niistä neutraaleja. Ne olivat sellaisia, kuten itse kehittäjäasiakkaat olisivat halunneet; selittäviä, avaavia ja konkreettisia vaihtoehtoja. Vastausvaihtoehtoja oli tässä kohtaa kolme; joko positiivinen, negatiivinen tai neutraali vaikutus vaikuttamismahdollisuuksiin.

Kolmannen kysymyksen kohdalla mitattiin osallisuuden tasoa ja sen mahdollistamista ryhmätoiminnassa. Halusin tietoa siitä, kuinka hyvin osallistuneet olivat kokeneet osallisuutensa kehittämistilaisuudessa. Vastausvaihtoehdoissa näkyi myös osallistuneita kohtaan osoitettu arvostuksen taso, eli miten paljon heidän mielipiteitään ja kehittämisehdotuksiaan oli kuunneltu ja arvostettu. Teoriapohjana hyödynsin osallisuuteen liittyviä lähteitä, joita olen hyödyntänyt raporttini kohdassa [4.2.1](#).

Seuraava, **neljäs kysymys** kartoitti toimijuuden tukemista kehittämistilaisuudessa. Tällä halusin selvittää, miten ryhmätoiminta oli mahdollistanut yksilöllisen toimijuuden ja itsensä toteuttamisen. Ajattelin hyvän ryhmän antavan tilaa jokaisen jäsen yksilöllisille ja luontaisille toimintatavoille ja tämä näkyi vastausvaihtoehdoissani. Tässä auttoivat toimijuutta koskevat lähteet, joihin olen viitannut raporttini kohdassa [4.2.2](#).

Viides kysymys koski voimaantumiskokemuksen arviointia. Vaihtoehtoja sai valita useamman ja ne käsittivät voimaantumisen eri ilmenemismuotoja. Uusien voimavarojen löytyminen, vaikutusvaltaisuuden tunne, itsetunnon ja rohkeuden kasvaminen, yhteiskunnallisen aktiivisuuden lisääntyminen ja hyvä asioiden aikaansaaminen kuvasivat hyvin mielestäni voimaantumisen eri ulottuvuuksia. Teoriataustana tälle kysymykselle toimivat raporttini kohdassa [4.2.5](#) kuvatut asiat.

Kuudes kysymys käsitteli vuorovaikutuksen onnistumista kehittäjäasiakasryhmässä. Kysymys ja vastausvaihtoehdot olivat tässä hyvin yksinkertaisia; joko vuorovaikutus toimi, ei toiminut tai sitten siinä oli hieman haasteita. Tilaisuuden tarkoitus oli olla dialoginen ja keskustelupainotteinen, joten tämän tavoitteen onnistumista mittasin tällä kysymyksellä. Kuten raporttini kohdassa [4.2.4](#) totean, vuorovaikutteisuus on yksi kehittäjäasiakastoiminnan lähtökohdista.

Seitsemännen kysymyksen tarkoitus oli arvioida osallistujien tunnetta koheesiosta, eli ryhmän yhteenkuuluvuudesta. Yhteenkuuluvuuteen liitän itse ajatuksen saman henkisyydestä ja yhteisöllisyydestä. Vastakohtina yhteenkuuluvuudelle vastausvaihtoehdoista löytyi erillisyys ja hajanaisuus sekä yhteishengen puuttuminen. Tämän kysymyksen taustalla olivat omat kokemukseni ryhmätoiminnasta, sen vetämisestä ja tärkeimmistä ryhmädynamiikkaan vaikuttavista tekijöistä.

Kahdeksas, yhdeksäs ja kymmenes kysymys olivat avoimia kysymyksiä, joilla yritin kartoittaa osallistujien omia ajatuksia siitä, miten kehittäjäasiakasryhmää voisi heidän näkökulmastaan kehittää ja mitä mahdollisia toiveita heillä olisi toiminnan jatkumisen kannalta. Tärkeää oli nostaa myös tärkeimpiä asioita kehittäjäasiakastoiminnasta, jotta noita osa-alueita voitaisiin jatkossa vahvistaa. Kyse oli asiakasosallisuutta lisäävistä kysymyksistä, joiden kautta kehittäjäasiakastoiminta voisi olla jatkossa enemmän asiakkaiden toiveiden mukaista.

Yhdestoista kysymys selvitti osallistujien mielipidettä ohjaajan roolista. Toisaalta kysymys kartoitti sitä, kuinka riippuvainen ryhmä on ohjaajasta ja toisaalta taas sitä, kuinka itseohjautuva ryhmä on. Tämä oli jatkon kannalta hyvä tietää; tahtoiko ja tarvitsiko ryhmä ohjaajaa vai voisiko se kokoontua ja toimia täysin omin voimin? Oletuksena oli, että kehittäjäasiakkaat toivoisivat joko kevyttä roolia työntekijältä tai sitten vertaisohjaajaa omiensa joukosta.

Kahdestoista kysymys koostui kahdeksasta eri väittämästä. Ensimmäinen väittämä mittasi kuulluksi tulemisen kokemusta, joka ryhmä- ja keskustelutilanteissa on hyvin merkityksellinen tekijä. Toisessa väittämässä sivuttiin kolmannen kysymyksen teemaa arvostuksesta. Hienoa ja tavoiteltavaa oli se, että asiakkaiden kertomia asioita arvostetaan. Seuraavat kolme väitettä kattoivat osallistujien vaikuttamismahdollisuuksia kehittämistilaisuuden sisältöön, ajankohtaan sekä tapaamispaikkaan. Asiakkaiden on asiakaslähtöisyyden nimessä saatava päättää toiminnan ajankohdasta ja paikasta sekä tietenkin tilaisuudessa käsiteltävistä asioista. Loput kolme väitettä arvioivat työskentelytavan onnistumista muutamasta näkökulmasta. Halusin tietää, oliko työskentely auttanut kehittäjäasiakkaita löytämään omia voimavarojaan ja vahvuuksiaan. Toiseksi viimeinen väite arvioi sitä, oliko kyseinen työskentelytapa onnistunut nostamaan kehitettävästä kohteesta asioita, mitkä muutosta ja kehittämistä kaipaavat. Viimeinen väite mittasi tilaisuuden sosiaalista mielekkyyttä ja sitä, millä tavoin ihmisten vuorovaikutteinen toiminta oli kaikkiaan koettu. Vastausvaihtoehdot vaihtelivat välillä ”erittäin hyvin” ja ”ei lainkaan”.

Huomasin vasta jälkikäteen, että nämä vaihtoehdot eivät täysin sopineet viimeiseen väitteeseen, joten sen olisi voinut eriyttää omaksi kysymykseksi ja vastausvaihto-

ehdoiksi asettaa ”pitää paikkansa” – ”ei pidä paikkaansa” Tein tähän jälkikäteen korjaukset, jotka voi nähdä [liitteen 5](#) sivulta 3. Tulokset osoittivat, että kyselyn täyttäjät eivät olleet tästä virheestä välittäneet, vaan olivat yksinkertaisesti valinneet sopivimman vastausvaihtoehdon. Väittämien lähteenä olivat Leinosen (2015) kyselypohja, teoriapohja asiakaslähtöisyydestä (ks. [4.2.3](#)) sekä oma sen hetkinen ymmärrys kehittäjäasiakastoiminnan piirteistä.

Kolmastoista kysymys arvioi yleisesti sitä, miten onnistunut työskentelymalli oli ollut ja voisivatko osallistujat suositella sitä ystävilleen ja kavereilleen. Lisäkysymyksenä vaihtoehtojen perässä oli avoin kenttä kyseistä syytä varten, joka saisi heidät suosittelemaan tai mikä estäisi heitä suosittelemasta kehittäjäasiakastoimintaa.

Neljästoista kysymys koski kouluarvosanaa, jotka osallistujat antaisivat Kykyviisarin kehittämistilaisuudelle. Viimeinen eli **viidestoista kohta** kyselyssä oli tarkoitettu vapaata palautetta varten, mikäli kysymykset eivät tavoittaneet kaikkia mielessä olevia asioita. Kyselylomake alkoi siis Kykyviisaripäivän kokemuksen arvioimisesta ja päättyi koostavaan palautteeseen ja arvosanaan. Suositteelukysymys oli kysymyksistä ehkä tärkein kysymys, sillä se osoitti kokonaisvaltaista kehittämistilaisuuden tasoa ja selkeitä syitä onnistumisen tai epäonnistumisen taustalla.

6.3.1 Tulokset Kykyviisaripäivän asiakaskyselystä

Tulokset asiakaskyselystä ovat nähtävissä [liitteessä 5](#). Tuloksia analysoidaan käytännöllisesti selittävään tyyliin. Tarkoituksena oli tuottaa analyysistä selkokielen ja ymmärrettävä kokonaisuus, jossa yksittäisille palautteille annetaan itseisarvo.

Ensimmäisen kysymyksen tulokset osoittavat, että suurimmalle osalle vastaajista Kykyviisaripäivä oli hyvä kokemus ja kolmannekselle erittäin hyvä kokemus. Vain yhden mielestä työskentely menetteli eli oli vain tyydyttävällä tasolla. Vastauksista voi nähdä, että Kykyviisaripäivän työskentely synnytti suurimmalle osalle positiivisia kokemuksia.

Toisen kysymyksen vastaukset osoittavat kehittämistilaisuuden vaikuttaneen enemmistön osalta positiivisesti yksilön vaikuttamismahdollisuuksiin. Suurin osa koki saaneensa vaikuttaa tärkeisiin asioihin. Kaksi vastaajaa koki, ettei tilaisuudella ollut muu-
tosta heidän vaikuttamismahdollisuuksiinsa. Vaikuttamismahdollisuuksien kasvaminen on yksi kehittäjäasiakastoiminnan tavoitteista.

Vastaukset **kolmannesta kysymyksestä** osoittavat suurimman osan, viiden kuudesta vastaajasta kokeneen, että hänet otettiin mukaan, saaden olla tärkeä osa kehittämistyötä. Ainoastaan yksi koki jääneensä hieman syrjään toiminnasta, mutta hänetkin mielipiteineen huomattiin. Vastauksessa näkyvät haasteet passiivisempien ja hiljaisempien osallistujien aktivoimisessa. Kehittämistilaisuudessa oli vaikea aktivoida kaikkia yksilöjä mukaan johtuen tilaisuuden kulusta ja käytettävissä olevasta ajasta. Jatkossa aktivoimiseen on panostettava, jotta kaikkien osallisuus voisi mahdollistua.

Neljännän kysymyksen vastaukset kertovat, että suurin osa pääsi toimimaan luontaisella tavallaan ja ilmaisemaan osaamistaan Kykyviisaripäivässä. Yksi vastaus oli jätetty ensimmäisen ja toisen vaihtoehdon välille, joten tämä osoitti vaikeutta löytää sopiva vastausvaihtoehto. Tämä johtui vastausvaihtoehtojen laadullisuudesta ja konkretisoiduista muodoista, joista saattoi olla vaikeampi löytää sopivaa vaihtoehtoa verrattuna normaaleihin monivalintavastausvaihtoehtoihin. Kaikkiaan tulokset tästä kysymyksestä ovat positiivisia ja toimijuuden tukeminen on onnistunut vähintään hyvin.

Viidennen kysymyksen tuloksissa positiivista on se, että kaikki vastaajat kokivat jonkin asteista voimaantumista. Suurin osa vastaajista koki olevansa vaikutusvaltainen jäsen ryhmässä. Kolmas osa vastaajista koki itsetunnon kohentumista ja rohkeutta kehittämistilaisuudessa. Kolmas osa tunsikin myös olevansa yhteiskunnallisesti aktiivinen kehittämistilaisuuden aikana. Tämä on todennäköisesti seurausta siitä, että kehittäjäasiakkaille kerrottiin, että heidän kehittämistyönsä vaikutukset tulevat olemaan valtakunnalliset. Vain yksi vastaaja sai aikaansaamisen kokemuksen kehittämistilaisuudesta. Ensimmäisen väittämän tulosten mukaan kukaan osallistujista ei löytänyt uusia voimavaroja itsestään. Jatkossa on löydettävä keinot tukea asiakkaita uusien voimavarojen löytämisessä ja tunnistamisessa.

Kuudennen kysymyksen vastausten mukaan neljä kuudesta vastaajasta on arvioinut keskustelun vuorovaikutteiseksi ja toimivaksi. Kahden vastaajan mielestä vuorovaikutuksessa on ollut hieman haasteita. Toisen vastausvaihtoehdon lisäkysymyksenä olisi voinut olla, että *”Millä tavoin haastavaa?”*. Sitä kautta olisin saanut tietää, mitkä olivat ne haasteet, joita vuorovaikutuksessa koettiin olevan. Jatkossa kehittäjäasiakastoiminnan vuorovaikutukseen on kiinnitettävä huomiota, jotta se olisi mahdollisimman dialogista ja toimivaa.

Seitsemännen kysymyksen tulokset kertovat yhteenkuuluvuuden tunteesta. Ryhmä oli koossa ensimmäistä kertaa ja moni oli toisilleen ennestään tuntematon. Siksi suurimman osan (66 %) kokemus pienestäkin yhteenkuuluvuudesta kuulostaa hyvältä. Jatkon kannalta yhteenkuuluvuuden tunnetta voidaan vahvistaa esimerkiksi tutustumista edistävillä leikeillä. Kolmas osa vastaajista koki ryhmän tiiviiksi ja samanhenkiseksi. Tulosta osin selittää osallistujien yhteinen tausta työvalmennuksesta.

Kahdeksas kysymys oli avoin, johon neljä kuudesta vastaajasta oli vastannut. Käsitte-
len seuraavaksi vastauksen kerrallaan kommentoiden ja analysoiden niitä.

”Yhteistä ryhmäytymistä pitäisi tukea vähän enemmän, tutustuttaa jäseniä toisiinsa.”

Kykyviisaripäivä aloitettiin kahvitelulla ja pienellä esittäytymisellä, mutta varsinaista tutustumisleikkiä ei ollut. Ryhmänohjaajan roolissa olin arvioinut, ettei tarvetta erityiselle ryhmäytymisleikille olisi. Sain tästä asiasta myös suullista palautetta ja asia tullaan varmasti huomioimaan tulevissa kehittäjäasiakastoiminnan ohjeistuksissa.

”Hiljaisempia jäseniä kannattaa yrittää aktivoida paremmin mukaan keskusteluun, mielipiteitä/ajatuksia löytyi, mutta ei ehkä tarpeeksi rohkeutta puhua.”

Kaikkien jäsenten yksilöllinen huomioiminen on tärkeää. Ryhmänohjaajan tehtäviin kuuluvat ryhmän motivoiminen, aktivoiminen ja osallistaminen. Kaikki eivät ole rohkeita puhumaan tai ovat hitaammin lämpeneviä. Monet tarvitsevat oikeita kysymyk-

siä ja mielenkiinnon herättämistä. Tämä palaute on ehdottoman tarpeellista toiminnan jatkokehittämistä varten. Yksilöllisyyttä huomioiva ryhmätoiminta on ihanne myös kehittäjäasiakastoimintaa ajatellen.

“Etukäteistietoa”

Tämä lyhyt ja ytimekäs kommentti käsittää kehittäjäasiakastoiminnan ja kaiken muun ryhmätoiminnan perustan; tiedottamisen. Palaute kertoo, että on hyvä selventää osallistujille etukäteen, mitä aiotaan tehdä, kuinka kauan, ynnä muut perusasiat. Nämä perusasiat ovat osallistujien oikeuksia ja vaikuttavat osallistujien määrään. Tiedottaminen kuuluu kehittäjäasiakastoiminnan eettisiin periaatteisiin.

“Olisi hyvä olla mukana useammassa tapaamisessa.”

Kehittäjäasiakastoiminta toimiakseen vaatii sitoutumista ja aktiivisuutta sekä ohjaajalta että kehittäjäasiakkailta. Kehittäjäasiakastoiminnan kokeilumme käsitti yhden kehittämistilaisuuden tällä kokoonpanolla. Kehittäjäasiakasryhmän tulevaisuus näyttää hyvältä ja jatkossa tapaamiset säännöllistynevät.

Yhdeksäs kysymys oli myös avoin ja kolme kuudesta vastaajasta oli vastannut siihen. Seuraavaksi käyn läpi kirjoitetut vastaukset niiden merkityksiä pohtien.

“Aikaa voisi varata enemmä(n).”

Tämän kehittäjäasiakkaan kokemus osoittaa, ettei Kykyviisarin kehittämistilaisuuteen käytetty riittävästi aikaa tai että tilaisuus on ollut kiireisen tuntuinen. Kykyviisaripäivä oli niin pitkä kuin se saattoi olla seuraavia tilankäyttäjiä ajatellen. Aikaa on jatkossa varattava niin, että kaikki tarvittava ehditään käydä läpi ja keskustella ilman kiirettä. Kiireetön ilmapiiri on omiaan auttamaan luovaa kehittämistoimintaa.

“Samaan tapaan jatkossakin.”

Tämän kirjoittanut on ollut tyytyväinen järjestettyyn kehittämistilaisuuteen ja ehdottaa samanlaista toimintatapaa jatkossakin. Muiden antamat palautteet osoittavat selkeitä kehittämissuhteita, joten täysin samaan tapaan tuskin tullaan jatkamaan, vaikka tietyt piirteet ryhmätoiminnassa pysyvätkin samoina.

“Säännöllisiä tapaamisia sekä kevyitä ohjausliikkeitä ulkoapäin (miten kehittäisitte tätä ja tätä?) keskustelujen avaamiseksi.”

Tapaamisten on oltava säännöllisin väliajoin, jotta kaikki kehittäjäasiakkaat pysyvät motivoituneina ja jotta toiminta rutinoituisi. Näin pidetään yllä myös sitoutumista ja mielenkiintoa toimintaan. Kommentissa toivotaan ryhmänohjaajalta kevyitä ohjausliikkeitä, joka on ajatuksena hyvin asiakaslähtöinen. Näin ollessa kehittäjäasiakkaat saavat olla roolissaan, tuottaa kehittämissuhteita ja toimia haluamallaan tavalla. Kevyitä ohjausliikkeitä kirjoittaja ehdottaa myös avuksi keskustelujen avaamiseen havainnollistaen asiaa esimerkein. Kysymys *“Miten kehittäisitte tätä?”* on asiakkaiden asiantuntemuksen tunnustamista ja vastuun antamista heille, joille se kehittäjäasiakastoiminnassa kuuluu.

Kymmenenteen kysymykseen oli vastannut puolet kyselyn täyttäjistä. Käyn seuraavaksi läpi kirjoitetut vastaukset niitä tulkiten ja analysoiden.

“Fiilis vaikuttamisesta ja kuulluksi tulemisesta.”

Palaute korostaa vaikuttamismahdollisuuksien ja kuulluksi tulemisen tärkeyttä. Tunne siitä, että saa vaikuttaa tärkeisiin asioihin, on ollut kirjoittajalle tärkeintä koko päivässä. Hyvää kokemusta on tukenut se, että hänen näkemyksiään ja kehittämissuhteita on kuunneltu. Kehittäjäasiakastoiminnan jatkon kannalta tällaisia tunteita on vahvistettava ja tuotava asiakkaiden ääntä kuuluviin.

“On hyvä kuulua sosiaaliseen ryhmään ja saada sosiaalista kokemusta.”

Sosiaalisen merkitystä ei ryhmätoiminnassa voi tarpeeksi korostaa. Ryhmätoiminta on sosiaalista ja vuorovaikutteista toimintaa, joka vahvistaa yhteistyötaitoja ja mahdollistaa toisiin tutustumisen. Mitä paremmin ryhmäläiset tuntevat toisiaan, sen tärkeämmäksi ryhmätoiminta muodostuu ryhmäläisille. Kehittäjäasiakastoiminta on luonteeltaan sosiaalista, vuorovaikutteista ja eri toimijoiden yhteistyötä lisäävää.

“Mielipiteiden ja ajatusten ilmaisu, saada olla osana jonkin ”itseään suuremman” kehittämisessä.”

Itseilmaisun tukeminen osoittautuu tärkeäksi tässä palautteessa. Kehittäjäasiakastoiminnan tulee tukea myös yksilön itseilmaisua ja sananvapautta. Kirjoittaja on kokenut Kykyviisaripäivän ”itseään suurempana” ja syynä tähän saattaa olla kehittämistyön vaikutusten laajuus. Kehittämiskohteet tulevat jatkossa liittymään Sovatek-säätiön ja Jyväskylän Katulähetyksen työvalmennuspalveluihin, joten tarjolla tulee jatkossa olemaan myös paljon tavanomaisempia ja arkipäiväisiä kehittämiskohteita.

Ohjaajan rooli koettiin **yhdennentoista kysymyksen** tulosten mukaan erittäin tärkeänä. Tämä kertoo siitä, että ryhmänohjaukselle oli selkeää tarvetta. Tämä on luonnollista, kyseessä oli ensimmäinen kerta kehittäjäasiakastoiminnan merkeissä. Suurin osa koki ohjaajan roolin erittäin tärkeäksi, mutta kuten aikaisemmin mainittiin, kevyillä ohjausliikkeillä pärjätään varmasti jatkossa. Ryhmänohjaajan roolia ja tarpeellisuutta tullaan jatkossa tarkistamaan.

Kahdeksasta väittämästä koostuva **12. kohta** osoittaa hyviä tuloksia kehittämistilaisuudesta. Suurimmalla osalla on hyvä kokemus kuulluksi tulemisesta ja omien ajatusten ja mielipiteiden arvostamisesta. Kuuntelemisen ja arvostamisen kokemuksia tullaan varmasti vaalimaan tulevissakin kehittämistilaisuuksissa. Seuraavissa kolmessa väitteessä kartoitettiin, kuinka paljon kehittäjäasiakkaat kokivat saaneensa vaikuttaa tilaisuuden käytännön tekijöihin, kuten aikaan, paikkaan ja sisältöön. Näiden vastusten skaala oli melko suuri. Osa ryhmästä koki saaneensa vaikuttaa edellä mainittuihin asioihin hyvin, osa taas jonkin verran tai vähän. Sisältöön on keskimäärin koettu voivan vaikuttaa hyvin, mutta ajankohtaan ei niinkään. Suurin osa sai tulosten mukaan

vaikuttaa tapaamispaikkaan mutta oli myös niitä, jotka eivät kokeneet saaneensa vaikuttaa siihen. Sopiva ajankohta sovittiin yhdessä tekstiviestitse, mutta paikan päättämisen takana oli kierrätyskaupan enemmistö. On siis ymmärrettävää, että osa koki jääneensä päätöksenteon ulkopuolelle. Nämä asiat tuskin vaikuttivat kovinkaan negatiivisesti päivän onnistumiseen tai yleiseen tyytyväisyyteen. Jatkossa on asennoiduttava vielä asiakaslähtöisemmin ajankohdan ja paikan päättämisessä kuin tässä ensimmäisessä kehittämistilaisuudessa. Kuudennen väitteen tulosten mukaan suurin osa koki työskentelyn auttaneen omien voimavarojen ja vahvuuksien löytämisessä. Seitsemännen väitteen tulosten mukaan puolet vastaajista oli tilaisuuden kautta löytänyt hyvin sellaiset asiat, joihin Kykyviisarissa toivoisi muutosta. Tähän saattoi vaikuttaa ryhmänohjaajan tarkentavat kysymykset, joilla pyrittiin auttamaan kehittäjäasiakkaita kyselymittarin kriittisessä arvioinnissa.

Työskentelymalli on yleisesti ottaen ollut **kolmannentoista kysymyksen** vastausten perusteella niin toimiva ja hyvä, että kaikki vastaajat voisivat sitä suositella ystävilleen ja kavereilleen. Seuraavassa esittelen vastaajien esittämät syyt suosituksilleen.

“Kokemuksena.”

“Kokemuksena (voisin suositella).”

Nämä kirjoittajat ovat arvostaneet kehittämistilaisuutta kokemuksena niin paljon, että voisivat suositella kehittäjäasiakastoimintaa toisillekin. Kommenttina nämä ovat hieman pintapuolisia, mutta suosituksia kuitenkin. Kokemus on heille ollut arvokas; he ovat saaneet kehittää tärkeitä asioita ja tehdä siten merkityksellistä työtä.

“On hyvä saada mahdollisuus vaikuttaa asioihin.”

Tähän kirjoittajaan on vaikuttanut positiivisesti se, että hänelle on annettu mahdollisuus vaikuttaa tärkeään asiaan; työ- ja toimintakykymittarin kehittämiseen. Vaikuttamismahdollisuus on ollut yksi asia, jolla kehittäjäasiakkaita on yritetty rekrytoida.

Moniin asiakkaisiin vetoaa se, että heille annetaan mahdollisuus vaikuttaa ja toteuttaa käytännön muutoksia haluamissaan asioissa.

“Antoisaa ja hyödyllistä sekä itselle että muille.”

Tämä kommentti osoittaa kirjoittajan saaneen itselleen hyvän kokemuksen kehittäjäasiakastoiminnasta ja selkeästi hyötynneen siitä. Hän arvelee, että kehittäjäasiakastoiminta olisi hyödyllistä muillekin. Kyseessä on tyytyväinen kehittäjäasiakas.

“Sopiva ryhmäkoko, rauhallinen tila, hyvä johto.”

Seitsemän henkilön ryhmäkoko oli kehittäjäasiakastoimintaan hyvin sopiva määrä. Tilana Sorala-kokoushuone oli rauhallinen, tilava sekä hyvin kehittäjäasiakasryhmälle soveltuva, jatkotapaamisiakin ajatellen. ”Hyvällä johdolla” tarkoitettaneen ryhmänohjaajaa eli minua. Jatkossa ryhmän vetäjänä saattaa kuitenkin toimia kuka tahansa työntekijöistä. Muutoin tämä on erinomainen suositus kehittäjäasiakastoiminnalle. Jos vastaajat suosittelisivat yhteen ääneen toimintaa, he sanoisivat jotakuinkin näin:

”Suosittelemme kehittäjäasiakasryhmää, koska mielestämme on hyvä saada lisää vaikuttamismahdollisuuksia. Toiminta on antoisaa, hyödyllistä, kannattaa kokeilla! Siihen on tarjottu hyvät puitteet ja ryhmäkin on sopivan kokoinen. Tervetuloa vaan kaikki kiinnostuneet!”

Neljäntoista kysymyksen tulosten mukaan tilaisuus näyttää melko onnistuneelta. Keskiarvosanaksi annetuista arvosanoista muodostuu 8,33, eli hyvän ja kiitettävän välissä. Aamupäivään voi olla hyvin tyytyväinen. Yleensä kahdeksikko kertoo hyvästä tyytyväisyydestä ja yhdeksikkö kokemuksesta, joka on tehnyt vaikutuksen. Arvosana osoittaa, että tilaisuus on mennyt hyvin, mutta toki kehitettävääkin vielä löytyy.

Vain yksi vastaaja oli antanut **viidenteentoista kysymykseen** vapaata palautetta:

“Hyvä ryhmä ja keskustelu. Päivä oli tehokas ja erilaiset mielipiteet tulivat esille. Ohjauksessa olisi voinut olla vähän aktiivisempikin ja tuoda mukaan hiljaisia jäseniä. Tärkeä ja hyvä päivä! Palautekysely olisi voinut olla jo tilaisuuden lopussa.”

Tämän palautteen antajan mielestä ryhmä oli ollut hyvä ja toimiva, kuten sen keskustelutkin. Aamupäivän kehittämistilaisuudessa oli saatu paljon aikaiseksi ja Kykyviisari-mittarin kysymykset käyty tarkkaan läpi. Tilaisuus oli ollut avoin ja turvallinen, ja erilaiset mielipiteet olivat saaneet tulla esille rikastaen yhteistä kehittämistä. Kritiikkiä palautteessa on muun muassa ohjaajan rooli, joka olisi voinut hänen mukaansa olla aktiivisemmassa roolissa koskien erityisesti hiljaisten jäsenten mukaan ottamista. Ryhmän hiljaisempien jäsenten aktivointia tullaan jatkossa kehittämään. Palautteen sävy on kuitenkin positiivinen ja rakentava; kirjoittaja piti aamupäivää hyvänä ja tärkeänä. Kirjoittaja olisi toivonut asiakaskyselyn antamista suoraan tilaisuuden jälkeen. Tämä ei ollut mahdollista, koska kysely tehtiin vasta Kykyviisaripäivän jälkeen.

6.3.2 Tulosten yhteenveto ja jatkokehittämisen tarpeet

Kykyviisaripäivään sopii olla tyytyväinen, mutta osallistujien näkökulmasta kehitettävääkin löytyy. Ryhmätoiminnasta löytyi monia haasteita jatkon kannalta. **Yksilölliset tekijät** ryhmäyttämisessä on otettava jatkossa paremmin huomioon. On pyrittävä löytämään sellainen työskentelytapa, jonka kautta kaikki pääsevät **toimimaan** itselleen luontaisella tavalla. Hiljaisempia jäseniä pitää aktiivisesti **rohkaista** puhumaan ja esittämään ajatuksiaan. Ryhmänohjaajan on pohdittava oikeita keinoja jäsenten **yksilöllisen toimijuuden tukemiseen**. Asiakkaiden tulisi voida löytää itsestään **uusia voimavaroja ja taitoja**, mitä on tuettava tunnistamalla ja tunnustamalla niitä jatkuvasti. Tämä vaatii kehittäjäasiakkaiden tuntemista ja yhteistä työskentelyä, jonka myötä asiakkaiden tiedot ja taidot nousevat esiin. **Vuorovaikutukseen** ja **tiedottamiseen** on panostettava, sillä ilman niitä ei synny yhteyttä tai aitoa yhteistyön henkeä. **Yhteenguuluvuuden tunnetta** voidaan vahvistaa erilaisilla ryhmäytymistä ja tutustumista edistäväillä leikeillä tai retkillä. Kaiken muun ohessa on jätettävä tilaa **tutustumiselle**,

kahvittelulle ynnä muulle **sosiaaliselle kanssakäymiselle**. Tämä ajatus toteutuu esimerkiksi keskustelukahvilan muodossa, mutta tilan antaminen tavallisille kahvipöytäkeskusteluille on myös tärkeää. **Kiireettömän ilmapiirin** luominen on myös omiaan edistämään luovaa kehittäjäasiakastoimintaa.

Vakiintuakseen kehittäjäasiakastoiminta vaatii sitoutumista kaikilta osapuolilta. Kokouksien ja tapaamisten tulee olla **säännöllisiä**, jotta toiminta rutinoituisi. Tämä vapauttaisi enemmän resursseja luovaan kehittämistoimintaan. Ohjaajan tulee johtaa kehittämistilanteita **kevyesti ja asiakaslähtöisyyttä korostaen**. Hänen tulee myös huolehtia säännöllisestä **vuorovaikutuksesta** kehittäjäasiakasryhmän ja johdon välillä, jotta kaikki toimijat pysyvät kartalla meneillään olevista kehittämisprojekteista ja niiden edistymisestä. Ryhmänohjaajan roolia on hyvä välein tarkistaa pohtien, kuinka usein hänen läsnäoloaan ja ryhmäohjaustaan tarvitaan? Ryhmätoiminnassa on vaalittava kuuntelemisen ja arvostuksen kokemuksia, jotka **voimaannuttavat** ja **motivoivat** kehittäjäasiakkaita. Sovatek-säätiö ja Jyväskylän Katulähetys tarjoavat puitteet kehittäjäasiakastoiminnalle, mutta kehittäjäasiakkaiden on annettava päättää ja sopia itse ajankohdista ja kokoontumistiloista. Uskon, että näillä ohjeilla on hyvä jatkaa kohti kehittäjäasiakasryhmän tulevia päiviä.

6.4 Kehittäjäasiakaspäivän suunnittelua

Kykyviisaripäivän lopulla mietimme hetken tulevaa Kehittäjäasiakaspäivää ja sen vaatimia järjestelyjä. Keskustelimme alustavasti päivämäärästä, paikasta ja ajankohdasta. Ryhmä ehdotti paikaksi kansalaistoiminnan keskus Mataraa ja sieltä varattavaa salia, jonne mahtuisi suurempi määrä osallistujia kuin kierrätyskaupan kokoustiloihin. Lisäksi se sijainniltaan olisi helpommin saavutettavissa suurimmalle osalle työvalmentajista. Sopivaksi ajankohdaksi koettiin aamupäivä, aamuyhdeksän ja puolenpäivän välillä. Ryhmän mielestä päivä oli parempi järjestää tammikuussa, kuin joulukuu-reiden aikaan. Pohdimme alustavasti kaikille sopivaa päivää. Mietimme loppiaisviikon jälkeistä viikkoa ja sen torstai-aamupäivää, joka kuulosti kaikista hyvältä.

Saimme alustavasti sovittua, että 14.1.2016 klo 9-12 kansalaistoiminnan keskuksella järjestettäisiin **Kehittäjäasiakaspäivä**, joka vaikuttaisi merkittävästi Sovatek-säätiön ja Jyväskylän Katulähetyksen tulevaisuuteen. Tämän jälkeen piti kysyä asiaa projektipäälliköltä ja varmistaa toimitusjohtajien pääsy paikalle. Sovimme K.A.R.I:n kanssa seuraavan viikon maanantai-iltapäivälle (14.12.2015) palaverin, jossa suunniteltaisiin tarkemmin Kehittäjäasiakaspäivän puitteita. (Kehittäjäasiakasryhmä K.A.R.I. 2015 ¹)

Tapasin Kunnolla Töihin – hankkeen projektipäällikköä, jonka kanssa suunnittelimme käytännön järjestelyjä tulevaa Kehittäjäasiakaspäivää varten. Hän laittoi sovitusta ajasta ja paikasta tietoa Sovatek-säätiön toimitusjohtajalle sekä kuntoutuspäällikölle ja Jyväskylän Katulähetyksen toiminnanjohtajalle sekä alustavaa tietoa päivän sisällöstä. Tehtäväkseni jäi esitteen tai mainoksen luominen (ks. [liite 10](#)), joka edistäisi tulevasta asiakasfoorumista tiedottamista. Pohdimme alustavasti kahvitarjoilun järjestämistä Jyväskylän Työllistämisyhdistyksen kautta noin 50 henkilölle. Saimme yhdessä varattua tilan kansalaistoiminnan keskus Mataralta, josta löytyi noin viisikymmentä henkeä vetävä Matara-salin A-puoli tilaisuutta varten. Hinnaksi ilmoitettiin vain 30 euroa, joka oli hyvin kohtuullinen hinta aamupäivän varauksesta. (Heiskanen-Nikula & Antila 2015)

Kokoontuimme 14.12.2015 suunnittelemaan Kehittäjäasiakaspäivää kolmen KARI-jäsenen voimin. Oli keksittävä, millä tavoin työvalmentautujien mielipiteitä ja kehittämisehdotuksia kerättäisiin ja miten heitä saataisiin osallistettua Kehittäjäasiakaspäivään. Ehdotin, että hankkisin kartonkia ja leikkaisin niistä 10 x 15 cm:n kokoisia lapputa jokaiselle työvalmennusyksikölle työvalmentautujien määrän mukaisesti. Kehittäjäasiakkaat lupasivat kerätä työvalmentautujien mielipiteitä ja kehittämisehdotuksia niiden kautta ympärillä olevista työvalmennusyksiköistä. Hoidettavaksi jäi vielä lakanan hankinta, johon sitten nuo laput kiinnitettäisiin kaikkien näkyville ja luettaviksi Kehittäjäasiakaspäivänä. Lakanan otsikoksi mietimme alustavasti ”Työvalmentautujien hiljaiset äänet”. Sovimme myös alustavasti päivän työnjakoa. Innokkuutta löytyi ovimiehen, opastajan ja puhujan tehtäviin. Jätimme monta kysymystä avoimiksi ja arvelimme tilaisuuden menevän varmasti hyvin ennalta määrätyn teeman ohjaamana. (Kehittäjäasiakasryhmä K.A.R.I. 2015 ²)

Järjestimme yhden Kehittäjäasiakaspäivän suunnittelupalaverin viikkoa ennen itse tapahtumaa neljän kehittäjäasiakkaan voimin. Kävimme yhteistä tehtäväälistaa läpi kehittäjäasiakkaiden auttaessa päivän suunnittelussa omilla ideoillaan. Varmistimme, että kaikkien kehittäjäasiakkaiden tehtävänkuvat oli selkeä ja että kaikki pääsisivät paikalle. Pohdimme käytännön asioita, kuten kahvitarjoilua, tiloihin ohjaamista ja aikarajoitusta. Saimme selkeän näkymän seuraavan viikon Kehittäjäasiakaspäivän kuluista ja hetken poissa olleen kehittäjäasiakkaan palaaminen kuvioihin oli piristävää kuultavaa. (Kehittäjäasiakasryhmä K.A.R.I. 2016)

Kahvittelun järjestämisen suhteen totesin voivani hankkia kahvitarjoilun vaatimat elintarvikkeet ja välineet itse Kunnolla Töihin- hankkeen laskuun Jyvässeudun työllistämisyhdistyksen sijaan ja näin teinkin. Pyysin kierrätyskaupan kahviolta ja Matarankadun keittiöpalveluilta lainaksi muutamia pumpputermostipulloja sekä luvan käyttää Matarankadun henkilöstön kahvihuoneen tuplakeitintä Kehittäjäasiakaspäivänä. Kaikkiaan tarjoiluun liittyviin kuluihin meni noin 36 euroa ja tilanvuokraukseen 30 euroa, joten päivän järjestäminen onnistui todella kustannustehokkaasti.

Suurempi työ liittyi **tiedottamiseen**, lappujen leikkaamiseen ja levittämiseen lähes kahteenkymmeneen eri työvalmennusyksikköön. Lisäksi tarvittiin lakana lappujen kiinnittämiseen, diaesitys Kehittäjäasiakaspäivää varten, teippiä, tusseja sekä tietenkin asiakaskysely tilaisuuteen osallistuville. Olin aikaisemmin hankkinut värikartonkiarkkeja, joista leikkasin noin 200 lappua, jotka myös numeroin yksitellen. Tein tämän tunnistaakseni jälkepäin, mistä yksiköstä mikäkin palaute tai kehittämis ehdotus oli peräisin. Ensimmäiset laput lähetin postitse Korpilahden Paattiin, osan jaoin kehittäjäasiakkaille Sorastajantiellä edelleen jaettavaksi ja loput jaoin itse jäljellä oleviin työvalmennusyksiköihin. Samalla ohjeistin kaikkia ”lappuvastaavia” siitä, mitä lappuihin toivotaan kirjoitettavan; **mielipiteitä, kokemuksia, näkemyksiä ja tietenkin kehittämisehdotuksia**. Laitoin sähköpostilla tiedoteviestin tulevasta Kehittäjäasiakaspäivästä, jota jaettiin kaikille työvalmentajille. Heidän tehtäväkseen muodostui viestin vieminen ruohonjuuritasolle ja työvalmentautujien aktivoiminen tulevaan tapahtumaan. Kun kaikki ulkoiset valmistelut Kehittäjäasiakaspäivää varten olivat valmiina, keskityin asiakaskyselyn (ks. [liite 6](#)) tekemiseen ja diaesityksen luomiseen.

6.5 Kehittäjäasiakaspäivän toteutus

Omalta osaltani päivä alkoi tilojen avaamisella ja kahvin keittämisellä. Yksi kehittäjäasiakas tuli melko aikaisin auttamaan käytännön asioissa, kuten lakanan ripustamisessa ja kahvitarjoiluvalmisteluissa. Puolesta tunnissa saimme lakanan ripustettua, kahvitarjoilun valmistettua ja diaesityksen viritettyä.

Aloitimme torstaina, 14. tammikuuta 2016, kello 9 **Kehittäjäasiakaspäivä**- nimisen tilaisuuden kansalaistoiminnan keskus Mataralla ja osallistujia oli kaikkiaan noin kolmekymmentä. Ohjeistin alussa ihmisiä kahvitarjoilun ääreen, jonka kehittäjäasiakkaat olivat valmistaneet hankkimieni tarvikkeiden avulla. Keräsin kahvittelevien aikana työvalmentautujilta täytettyjä lappuja, joihin oli kirjoitettu mielipiteitä, kokemuksia ja kehittämisehdotuksia. Näitä kehittäjäasiakkaat kiinnittivät seinälle teipatulle lakanalle, jossa otsikkona komeili: *“Työvalmennusmaailma ruohonjuuritasolta”*. Nämä jäivät hetkeksi valkokankaan taakse, kun aloitin Kehittäjäasiakaspäivän valmistamallani diaesityksellä (ks. [liite 8](#)), joka toimi ainoastaan puheeni tukena.

Kerroin esityksessäni, mitä kehittäjäasiakastoiminta on, mihin sitä tarvitaan ja miten sitä voidaan soveltaa. Lisäksi tarkensin, kuinka se käytännössä toimii, ketkä ovat kehittäjäasiakastoimintaan tervetulleita ja päätin esitykseni kertomalla hieman tuoreesta K.A.R.I.-ryhmästä. Annoin vuoron **kehittäjäasiakasryhmäihmisille** kertoa omin sanoin, mitä kaikkea he olivat jo ehtineet tehdä ja miltä kehittäjäasiakasryhmä oli heistä tuntunut. Eräs kehittäjäasiakas kertoi aikaisemmin pidetystä Kykyviisaripäivästä ja avasi työskentelytapaa, jonka kautta Työterveyslaitoksen työ- ja toimintakyvyn mittaria oli kehitetty. Kehittäjäasiakasryhmän vaikutusalue oli tuon päivän kautta levinnyt jo valtakunnalliselle tasolle ja tämä herätti laajasti kiinnostusta yleisössä. Eri-tyisesti toimitusjohtajat olivat hyvin kiinnostuneita kehittäjäasiakasryhmän tuloksista ja aikaansaannoksista. KARI-ryhmä sai paljon kiitosta ja arvostusta toiminnastaan.

Aloitimme erään kehittäjäasiakkaan kanssa lukemaan lapuille kirjoitettuja **kokemuksia** ja **kehittämisehdotuksia**. Pysähdyimme hetkeksi jokaisen kommentin kohdalle. Osa niistä herätti enemmän keskustelua, osa vähemmän, mutta kaikkiaan lapuille oli kirjoitettu hyviä ja toteuttamiskelpoisia kehittämisehdotuksia sekä palautteita, joita toimitusjohtajat innolla kirjoittivat ylös itselleen. Lappuja oli jätetty kaksikymmentä,

eli kymmenisen prosenttia kaikista jaetuista lapuista. Seuraavaksi käyn läpi annettuja palautteita ja kehittämis ehdotuksia sekä kommentoin niitä lyhyesti.

- + Kiva työyhteisö
- + Saa itsetunnon nousemaan ja kokemuksen, että olen hyödyllinen yhteiskunnan jäsen
- Tiedonkulun parantaminen
- Voisi jakaa vastuualuetta valmentajien kesken. Itse en saanut kaikkia etuuksia, joihin minut olisi oikeutettu, kun unohdettiin minulle kertoa.

Työvalmennus on onnistunut ainakin jossakin, jos se saa asiakkaansa tuntemaan itsensä tarpeelliseksi ja hyödylliseksi yhteiskunnan jäseniksi. Kirjoittaja on kokenut haasteita **tiedonkulussa** ja **tiedottamisessa** ja näihin asioihin hän kaipaa parannusta. Toimiva tiedottaminen kuuluu onnistuneen johtamisen tuntomerkkeihin. Työvalmentajat ovat vastuussa tiedottamisesta, joten nämä terveiset pitää osoittaa heille. Lopuksi kirjoittaja kertoo vakavan esimerkin siitä, mitä tiedottamisen puutteista on aiheutunut. Hän on jäänyt vaille etuuksia, joihin hän olisi ollut oikeutettu. Palautteen vuoksi on keskityttävä **palvelu- ja etuusohjauksen** täsmällisyyteen työvalmennuksen ohessa, sillä nämä asiat kuuluvat asiakkaiden oikeuksiin.

”Parannusta toivoisin mm. siisteyteen ja järjestykseen, sekä tarkkuutta hinnoitteluun ja siihen, mitä myyntiin. (tavarat tarkemmin oikeille paikoilleen) Työpaikkana loistopaikka! Apua ja tukea on aina saatavilla. Työntekijöistä pidetään hyvää huolta 😊”

Kehittäjäasiakaspäivänä tähän kommentoitiin siten, että kyse on työvalmentajien vastuulla olevasta tehtävästä eli työpaikan riittävästä ohjeistuksesta. Jokainen voi omalla tahollaan vaikuttaa siisteyteen ja järjestykseen huolehtimalla oman työpisteensä siisteydestä. Tarve **tarkempaan ohjeistukseen** ja **perehdytykseen** työpaikalla tehtävään työhön on kuitenkin selkeä. Työyhteisö on koettu positiivisesti sellaisena, jossa annetaan apua ja tukea aina tarvittaessa ja joka pitää hyvää huolta omistaan.

”Joskus on käynyt niin, että kassalla on otettu tuotteita vastaan, jotka ovat myyntikelvottomia. Siinä voidaan parantaa. Siitä tulee ylimääräistä työtä ja tavaraa menee roskiin, joka lisää kustannuksia.”

Työvalmentautujien ohjeistuksessa ja perehdytyksessä on ilmeisiä puutteita. Koko työyhteisön tehokkuus kärsii siitä, ettei työhön perehdytetä riittävästi. Kehittäjäasiakaspäivän puheenvuoroissa nostettiin usein esiin **perehdytyskansion tarve**.

Työntekijöiden vaihtuvuuden ollessa suurta, tarve ohjeistukseen on jatkuvaa. Perehdytykseen on panostettava ja varmistettava riittävä osaamisen taso kaikille.

”Olisi hyvä olla miesväkeä työssä myös iltavuorossa, pienikokoisen naishenkilön voimat eivät riitä kantamaan painavia vaatekaappeja ja kirjahyllyjä asiakkaan autoon, tätä tehdessä asiakaspalvelu kassalla kärsii.”

Tämä ongelma on ratkaistavissa paremmalla **työvuorolistojen suunnittelulla**, joka on työvalmentajien vastuulla. Ehkä he eivät ole huomanneet kyseistä ongelmaa ja juuri siksi tämä ehdotus on tärkeä viedä eteenpäin. Nyt puhutaan kuitenkin työturvallisuuden ja työssä jaksamiseen vaikuttavista asioista, jotka on syytä ottaa vakavasti.

*”Teipatkaa kuppilaan meneviin portaiden kanteihin SOVATEK:in ”teesit”.
Tulijat näkevät heti SOVATEK:in periaatteet!”*

Erityisesti Sovatek-säätiön toimitusjohtaja piti tästä ehdotuksesta. Tämä oli monen mielestä helposti toteutettavissa oleva idea. Itse asiassa kehittäjäasiakasryhmä K.A.R.I:a pyydettiin ottamaan tehtäväkseen **teesien askartelu ja kiinnittäminen** kahvilan rappuihin kaikkien nähtäville, johon K.A.R.I. vastasi ottamalla tehtävän vastaan innokkaasti.

*”-Työvalmentajat ovat jämähköitä, mutta ystävällisiä, iloisia ja saavat työvalmennettavan tuntemaan olonsa kotoiseksi täällä Sovatekilla (”Sora-koti”)
-Virkistystoimintaa paljon! (tyky-päivät ym.ym.)
-Joskus liikaa työntekijöitä työn vähäisyyteen nähden, joskus liian vähän.”*

Tämä kommentti muistuttaa ensimmäistä kommenttia, koska siinä koettiin, että työvalmennuksen yksilö voi kokea olevansa hyödyllinen ja tarpeellinen yhteiskunnan jäsen. Tässä palautteessa työvalmentajat koetaan osaaviksi ja kykeneviksi luomaan työvalmentautujille kotoisuuden tunteen työvalmennusyksikössä. Työn **sesonkivaihteluihin** kaivataan vastetta, koska hiljaisempina aikoina on liikaa työntekijöitä kun taas sesonkiaikoina työntekijät eivät riitä. Sovatek-säätiön toimitusjohtaja otti tähän ongelmaan kantaa ehdottamalla kirjojen päällystämistehtäviä jaettavaksi muillekin yksiköille kuin kokoonpanoyksikölle, työtehtävien loppumisen varalle. Tämä voisi olla

toimiva ratkaisu myös kirjojen päällystämistaakan jakamiseksi. Kirjastolta saapuu nimittäin vuosittain satoja tuhansia kirjoja päällystettäväksi.

”Mukava paikka, mukavia ihmisiä. Pieni muistutus: jokaisen työ on arvokasta!”

Arvelen, että kommentin takaa löytyy kokemus **arvostuksen** puutteesta omaa työtä kohtaan. Esimerkiksi keittiön tehtävät ovat melko ”näkyttömiä” ja niitä saatetaan pitää itsestäänselvyyksinä. Siksi arvostus heidän työtänsä kohtaan voi olla heikkoa. Keittiöpuolen tehtävät ovat yksiä tärkeimpiä tehtäviä; jos keittiön työntekijöitä ei olisi, ei kukaan saisi lämmintä ruokaa, eikä muutakaan. Keittiön työntekijät ansaitsevat vähintään päivittäisen kiitos – sanan jokaiselta ruokalassa asioivalta.

”Miesten pukukoppitilat hieman pienet/ahtaat. Ruokasali liian ahdas välillä. Sitomo/ompelimo varsin kylmä pakkaskeleillä. Ompelimon tuolit kehoja.”

Työn **materiaaliset puitteet** ovat tärkeä osa päivittäistä työhyvinvointia ja vaikuttavat työpaikan turvallisuuteen, ergonomiaan ja viihtyvyyteen. Kehittäjäasiakaspäivässä mietittiin yhdessä, mitä näille asioille voisi tehdä. Miesten pukukoppitilojen muutos jäi täysin avoimeksi kysymykseksi tämänhetkisten resurssien vuoksi. Ruokasalin ahtaudesta ovat monet kärsineet. Ahtaus on yksi kierrätyskaupan ruokalan päivittäisistä ongelmista. Näköpiirissä ei ole helpotusta asian suhteen, koska työvalmennusyksiköiden yhdistämisten jälkeen maaliskuussa 2016 tulee olemaan vielä ahtaampaa. Ratkaisuksi ehdotettiin **ruokailuvuorotaulukkoa**, joka jakaisi ruokailijoiden määrää tasaisemmin. Kylmyysongelma ilmenee vain talvisin ja erityisesti kovilla pakkasilla, joten ei voida puhua pitkäkestoisesta ongelmasta. Olisi hyvä kuitenkin selvittää, olisiko mahdollista asentaa välioiva kierrätyskaupan ja ompelimon välille, joka helpottaisi tilannetta talvisin. Viimeisenä harmituksen aiheena olivat kehnot työtuolit, jotka vaikuttavat **työergonomiaan** ja työterveyteen merkittävästi. Tähän ongelmaan eräs kehittäjäasiakas ehdotti ratkaisuna sellaista, että kierrätyskauppaan tulevista tuotteista valikoitaisiin osa ompelimon työkäyttöön.

”Pienryhmät joka yksikössä (koska toimintaa on ympäriinsä) sekä isompia tapaamisia. Enemmän tämän (kehittäjäasiakaspäivän) tapaisia tapaamisia. Itselleni tuli paljon uutta asiaa. En edes tiennyt tästä hankkeesta aikaisemmin.”

Tämä palaute ottaa kantaa siihen, miten kehittäjäasiakastoimintaa olisi yleisön mielestä järkevin järjestää. Kirjoittajan mielestä kehittäjäasiakastoimintaa voitaisiin järjestää **pienryhmätasolla** kussakin työvalmennusyksikössä, **isompana ryhmänä** eri yksiköistä koostuvista henkilöistä sekä Kehittäjäasiakaspäivän kaltaisena **asiakasforumina**. Ikävä kuulla, että kaikesta tiedottamistyöstä huolimatta tämä työvalmentautuja ei ollut aikaisemmin kuullutkaan kehittäjäasiakastoiminnasta, saati Kunnolla Töihin-hankkeesta. Yhdelle miehelle kahdenkymmenen eri työvalmennusyksikön tiedottaminen ja osallistaminen kehittäjäasiakastoimintaan on ollut todella haastava tehtävä. Jatkossa tiedottamiseen on panostettava ja varmistettava, että tieto tavoittaa ruohonjuuritason pohjakerroksetkin.

”Ohjaajat ottavat hyvin huomioon työn vaihtelevuuden ja vaatimustason asiakkaan (siis kuntouttavassa työtoiminnassa olevan) tilanteen mukaan, tämän olen henkilökohtaisesti huomioinut. Mitä kaipaisin, olisi henkilö, jolle mennä juttelemaan jos kokee tilanteen työpisteessä hankalaksi. Eli henkilö kokonaan eri paikassa kuin työpisteessä. Kuten sosiaalityöntekijä, terapeutti tms. Kun on kuitenkin kyse kuntouttavasta työtoiminnasta, kaipaisin enemmän kokonaisvaltaista huoltoa/ohjausta.”

On erinomaista, että työvalmentajat osaavat huomioida yksilöllisesti työvalmentautujat työn vaihtelevuuden ja vaatimustason mukaan sekä jakaa sen mukaan työtehtäviä. Palautteesta nousee kuitenkin vahva **työnohjauksellinen tarve**. Palaute osoittaa, ettei sopivaa työntekijää tämän tarpeen täyttäjäksi ole löytynyt. Tähän tartuttiin Kehittäjäasiakaspäivässä, koska tarve on hyvin perusteltu ja aiheellinen. Onko syynä tämän kokonaisvaltaisen huollon puuttumiseen yksisilmäinen työ kuntoutuksen toteuttaminen? Toimitusjohtajakin suhtautui asiaan vakavuudella. Kunnolla Töihin-hankkeen projektipäälliköllä oli tähän ratkaisu, joka kirjattiin ylös muistioon.

” – Uuden tulijan avuksi kansio/vihko, johon esimerkkejä & kuvia (mm. tämmöisiä tuotteita ei oteta vastaan, hinnoitteluun summittaisia vinkkejä jne.) – Kuntoutujiakin voisi pyytää olemaan iltavuoroissa. Ei kävisi niin, että illasta puuttuvat raavaat ukot kantamasta.”

Perehdytyskansiolle ilmeni myös aikaisemmin selkeää tarvetta. Työvalmentautujien vaihtuvuus kierrätyskaupalla on suurta, eikä uusia tulijoita joko ehditä tai osata riittävästi perehdyttää työtä varten. Siksi voisi olla suureksi avuksi tehdä kaikille uusille työntekijöille perehdytyskansio, josta he saisivat selkeän käsityksen työn ohjeistuksista. Ehdotettiin, että kehittäjäasiakkaat voisivat keskenään suunnitella perehdytyskansion kierrätyskaupalle vastaavien ongelmien välttämiseksi jatkossa. Kävi ilmi, että kyseistä kansiota on jo suunniteltu ja kohta se olisi valmis. Tästä palautteesta nousi esiin myös **työvuorolistojen** huono suunnittelu, josta johtuen iltavuoroon jääneet naishenkilöt ovat olleet vaikeuksissa asiakkaiden palvelemisessa. Tähänkin ongelmaan löytyi jo valmis ehdotus Kehittäjäasiakaspäivässä.

"Ihan ok."

"Kaikki hyvin"

"Sori. Ei ole mitään mielessä."

"Palvelu OK. Asiakaspalvelu OK."

"Ei lisättävää. Jatkaa samaan malliin."

"Ollaan liian kaukana kaikesta ja ulkona on kylmä."

"Työpaikalla on tosi hyvä ilmapiiri. Kiva olla töissä 😊"

"Kahvi on hyvää. Työilmapiiri on positiivinen ja hyvä. Työtehtävät ovat mielekkäitä. Pekka on hauska."

"Olen pitänyt Sovatekilla työskentelystä. Työtehtävät- ja porukka ovat olleet mukavia"

Nämä edellä mainitut yhdeksän kommenttia ovat yhtä arvokkaita, kuin muutkin, mutta kehittämisen kannalta niistä ei ole juurikaan hyötyä. Muutamien kirjoittajien näkökulmasta asiat ovat sillä mallilla, että ei ole tarvetta muutoksiin työvalmennuksessa. Osa kirjoittajista ei ole havainnut erityisiä epäkohtia työvalmennuksessa. Osa näistä on hyvin positiivista palautetta ja osa irrelevantteja kommentteja kehittämistyön kannalta. Kokemus hyvästä ilmapiiristä ja työn mielekkyydestä kertoo, että josain asiat tehdään hyvin. Hyvän ilmapiirin tärkeyttä ei voi riittävästi korostaa, koska se vaikuttaa kaikkien työpaikalla olevien viihtyvyyteen, jaksamiseen sekä mielialaan. Toivon mukaan enemmistö työvalmentautujista kokee samalla tavalla päivittäin.

6.6 Asiakaskysely Kehittäjäasiakaspäivää varten

Suunnittelin oman kyselylomakkeen (ks. [liite 6](#)) Kehittäjäasiakaspäivän osallistujille Leinosen (2015) pohjaa hyödyntäen. Sovelsin siinä teoreettista ymmärrystäni kehittäjäasiakastoiminnasta ja suunnittelin kysymykset tilaisuutta palveleviksi.

Aloitin kyselyn alustuksella kertoen, mistä Kehittäjäasiakaspäivässä on ollut kyse. Kiihtin yhteisestä työskentelystä ja pyysin vastaamaan seuraaviin kysymyksiin kertoen, mitä varten tietoja ja kokemuksia kerätään. Pyysin täyttämään esitiedoksi oman työvalmennusyksikön, jotta esimerkiksi epäkohdat olisi jälkeenpäin helpompi jäljittää.

Aloitin kyselyn **yleisellä arviolla** tilaisuudesta kokemuksena. Yleinen kokemus kertoo paljon, vaikkei kysymys sitä anna ymmärtää. Se kertoo päivän yleisestä onnistumisesta ja muistuttaa päivän yleisarvosanaa. Se viestii päivän antoisuudesta, hyödyllisyydestä sekä syntyneestä mielenkiinnosta kehittäjäasiakastoimintaa kohtaan.

Toisessa kysymyksessä kartoitin, miltä kertomani kehittäjäasiakastoimintaan liittyvät asiat olivat kuulostaneet. Tämä kysymys kertoi samalla vastaajan innostumisen ja osallistumishalukkuuden tasosta. Jos valitsi ensimmäisen vastausvaihtoehdon, oli niin kiinnostunut, että halusi mukaan toimintaan. Toinen vaihtoehto merkitsi sitä, että toiminta oli herättänyt kiinnostusta, muttei kuitenkaan niin paljon, että vastaaja lähtisi mukaan siihen. Viimeiset vaihtoehdot olivat niille, joita toiminta ei kiinnostanut tai jotka eivät pitäneet toteutusta järkevänä.

Kolmas kysymys oli sekä kysymys että kehittämistoiminnan pieni mainos, jossa kerroin, mitä se tarkoittaisi käytännössä vastaajan kohdalla. Vastausvaihtoehdot tähän olivat hyvin selkeät; *kyllä, en* tai *en osaa sanoa* pienillä lisäyksillä. Kysymys oli luonteeltaan potentiaalisia kehittäjäasiakkaita innostava. Kysymyksellä pyrin kartoittamaan, oliko kehittäjäasiakastoiminnalle todellista tilausta vai ei.

Neljäs kysymys oli rekrytointikysymys, jolla tahdoin kartoittaa halukkaiden määrää kehittäjäasiakasryhmään. Kysymyksenasettelu ei ollut tässä huolellisesti tehty, koska kysymyksen saattoi ymmärtää silläkin tavalla, että kaikista työvalmennusyksiköistä

oltaisiin keräämässä vain yksi henkilö kehittäjäasiakasryhmään. Kysymyksellä tarkoitin sitä, että jos ryhmään kerättäisiin yksi henkilö per yksikkö, niin voisikohan vastaaja olla yksi niistä monesta? Toivoin, että tämä ei toisi virhemarginaalia tuloksiin.

Viides kysymys oli ensimmäinen avoin kysymys lomakkeessa. Pyysin vastaajaa kertomaan jonkin mielessään olevan, kehittämistä vaativan asian tai epäkohdan, johon hän toivoisi muutosta. Suluissa tarkensin, ettei asian tarvitsisi olla kovin suuria organisaatiotason muutoksia vaativa. Kehittämisehdotuksen kirjoittaminen saattoi olla vaikeaa, jos ei ollut valmiiksi miettinyt kehittämistä vaativia asioita.

Kuudes kysymys mittasi sitä, kuinka vastaaja uskoo oman panoksensa vaikuttavan konkreettisiin asioihin. Kysymys mittasi myös sitä, uskoiko vastaaja kehittäjäasiakas-toiminnan olevan sellainen kanava, jonka kautta todellista muutosta voisi saada aikaan. Tämän kysymykset tulokset tulevat myös varmasti olemaan suoraan verrannollisia neljännen kysymyksen vastauksien kanssa. Tuskinpa toimintaan on halukkaita, ellei ole uskoa oman panoksen tuomiin muutoksiin.

Seitsemäs kysymys ei kartoittanut pelkkiä yleisiä kokemuksia työvalmennuksesta, vaan negatiivisia sellaisia. Tämä toimi varakysymyksenä viidennelle kysymykselle, ellei vastaaja ollut keksinyt varsinaista kehittämisehdotusta. Huonot kokemukset on nimittäin helppo kääntää kehittämisideoiksi, joten tämänkin kysymyksen kautta oli tarkoitus onkia mahdollisia kehittämisen kohteita työvalmennuksesta. Vastaushaluttomuutta saattoi aiheuttaa se, että kysyttiin pelkkiä huonoja kokemuksia, joka rajasi kokemuskirjoa melko paljon.

Kahdeksas kysymys kuuluu samaan kategoriaan seitsemännen kohdan kanssa kun kysyttiin selkeitä epäkohtia työvalmennuspalveluissa. Epäkohdat voivat liittyä esimerkiksi vääränlaisiin toimintatapoihin työvalmennuksessa, epätasa-arvoon työkuultuurissa tai suoranaisiin lainrikkomuksiin. Tämän kysymyksen kautta ajattelin saavani tärkeää tietoa siitä, mitkä ovat ne akuuteimmat asiat, mihin työvalmennuksessa tulisi puuttua. Sanana *epäkohta* on hyvin vahva, joka osalle saattoi tuottaa ajatuksen siitä, että he ovat liian kriittisiä ja tyytymättömiä, jos he vastaavat tähän.

Yhdeksäs kysymys oli luonteeltaan mielikuvitusta vaativa. Siinä vastaaja asetettiin toimitusjohtajan mielikuvitusrooliin ja kysyttiin häneltä, mitä asioita hän muuttaisi

työvalmennuksessa. Ongelmana kysymyksessä saattoi olla se, että monet eivät osaa kuvitella itseään toimitusjohtajaksi. Jotkut saattavat myös antaa liioitellun vastauksen kuvitellen toimitusjohtajan olevan kaikkivoipa henkilö, jolle kaikki on mahdollista.

Kymmenennellä kysymyksellä halusin tietää, mikä kullekin vastaajalle oli tärkeintä Kehittäjäasiakaspäivässä. Tällä tavoin tulevaisuasiakasfoorumeissa voitaisiin korostaa ja vahvistaa niitä asioita. Jollekin keskustelu on tärkeintä, jollekin esitysten kautta annettu informaatio. Jollekin omien mielipiteiden kirjoittaminen on luontaisempaa, kuin ääneen sanominen. Näitä asioita kysymällä kartoitin sitä tärkeää tietoa, mitä voidaan jättää pois tulevien asiakasfoorumien ohjelmista ja mitä lisätä.

Yhdestoista ja kahdestoista kysymys olivat samanlaisia kuin Kykyviisaripäivän asiakaskyselyn lopussa. Ensin pyysin antamaan kouluarvosanan Kehittäjäasiakaspäivästä, jonka jälkeen vapaata palautetta päivästä. Kehittäjäasiakaspäivän kyselylomakkeen **viimeinen kysymys** kahvin ja pullan maistumisesta oli laitettu lomakkeeseen huumorimielessä. Olin ollut vastuussa kahvitarjoilun järjestämisestä, joten oli ihan mukava tietää, miten tarjoilu oli onnistunut.

Kysely oli hyvin laadullinen ja käyttökelpoinen vain kyseistä Kehittäjäasiakaspäivää varten. Huolellisuudessa, kuten kysymysten asettelussa ja ymmärrettävyydessä olisi ollut kehitettävää. Täydellistä kyselylomaketta lienee mahdoton tehdä. Monet tekijät voivat lisätä virhemarginaalia tai vääristää tuloksia. Kehittämistyöni on ollut monipuolinen ja haastava yhden miehen tehdä, joten pikkuvirheet sallittakoon. Työn painopiste ei ollut tutkimuksellisuudessa, vaan käytännön kehittämisessä.

6.6.1 Kehittäjäasiakaspäivän asiakaskyselyn tulokset

Kehittäjäasiakaspäivän loppupuolella kaikille osallistujille jaettiin kyselylomakkeet. Kaikkiaan kyselyyn vastasi 22 henkilöä mukaan lukien paikalla olleet toimitusjohtajat ja Kunnolla Töihin-hankkeen toimihenkilöt. Olen koontanut tulokset 18 työvalmentautujan vastausten perusteella. Käyn tulokset läpi kirjallisesti, mutta havainnollistavat tulokset ovat nähtävissä erikseen [liitteessä 7](#). Viittaan toimitusjohtajien ja Kunnolla

Töihin-hankkeen edustajien antamiin vastauksiin erikseen. Avointen kysymysten vastauksia on joiltain osin pyritty luokittelemaan, eli kokoamaan samantyyppisiä kommentteja yhteen. Muutoin yksittäiskommenteissa on nähty itseisarvoa ja niitä on kommentoitu yksitellen.

Kehittäjäasiakaspäivä on **ensimmäisen kysymyksen** tulosten mukaan ollut todella onnistunut. 21 prosenttia vastaajista sekä molemmat toimitusjohtajat pitivät aamupäivän kokonaisuutta erittäin hyvänä kokemuksena. Tämä tarkoittaa, että kolme neljästä koki aamupäivän hyvänä tai erittäin hyvänä tilaisuutena. Noin puolet vastaajista sai aamupäivästä hyvän kokemuksen. Neljänneksen mielestä Kehittäjäasiakaspäivä kokemuksena menetteli. Olen hyvin tyytyväinen tuloksiin, koska kenellekään Kehittäjäasiakaspäivä ei tuottanut huonoa tai erittäin huonoa kokemusta.

Toisen kysymyksen tulosten mukaan kehittäjäasiakastoiminnan esittely oli onnistunut herättämään mielenkiinnon 42 prosentissa kuulijoista ja hyvältä se oli kuulostanut 47 prosentin mielestä. Marginaalissa ovat ne, jotka eivät mainospuheista huolimatta ole kiinnostuneet erityisemmin kehittäjäasiakastoiminnasta. Sovatek-säätiön toimitusjohtaja oli kirjannut ensimmäisen vastausvaihtoehdon kohdan "*mielenkiintoiselta, tahtoisin*" jälkeen: "*että toiminta juurtuu ja vakiintuu :)*" Myös Katulähetyksen toiminnanjohtaja oli sitä mieltä, että tämä oli hyvin mielenkiintoista kuulla, kuten hän totesikin Kehittäjäasiakaspäivässä.

Tulokset **kolmannesta kysymyksestä** olivat erinomaiset. 42 prosenttia vastaajista toivoisi sellaista kehittämistoimintaa, jossa he saisivat itse esittää omia kehittämisehdotuksiaan ja olla päätösvaltaisia työvalmennukseen liittyvissä asioissa. Tulokset tarkoittavat, että kehittäjäasiakastoiminnalle on tilausta. Yli puolet vastaajista ei vielä osannut sanoa, tai ei kokenut toimintaa tarpeellisena. Sovatek-säätiön toimitusjohtajan lisäämä kommentti ensimmäisen vastausvaihtoehdon "*kyllä, se olisi hienoa*" perään kuului näin: "*..jos saisi aika-ajoin kuulla ja osallistua vastaavaan tilaisuuteen*".

Neljännän kysymyksen tulosten mukaan joka neljäs koki olevansa valmis edustamaan omaa yksikkönsä kehittäjäasiakasryhmässä. Epäileviä henkilöitä oli 32 prosenttia vastaajista. 42 prosenttia vastaajista oli sitä mieltä, ettei heistä ainakaan nyt

olisi sitoutumaan kehittäjäasiakastoimintaan. Ehkä tarvitaan vielä tarkempaa tiedottamista kehittäjäasiakastoiminnan sisällöstä ja työskentelytavoista, jotta motivoituneiden ja potentiaalisten kehittäjäasiakkaiden määrä lisääntyisi. Täytyy huomioida, ettei kehittäjäasiakasryhmä ole kaikille luontevin tapa vaikuttaa. Sovatek-säätiön toimitusjohtaja oli merkinnyt omaan lomakkeeseensa uuden vastausvaihtoehdon: "*Kutsuttuna tulen mukaan kun on tarvetta*". Johdon tasolta sitoutuminen on siis varmaa.

Viidenteen kysymykseen työvalmennuksen kehittämisestä tai parantamisesta oli vastannut kaikkiaan 47 prosenttia vastaajista. Vastaamiskynnystä oli madallettu, koska asian ei tarvinnut olla suuri. Käyn seuraavaksi läpi kirjoitetut vastaukset niitä kommentoiden. Olen jättänyt näistä pois "en osaa sanoa" – tyyppiset kommentit.

"Perehdyttäminen uusille tekijöille"

Palaute antaa ymmärtää, ettei kunnollista perehdyttämistä työhön ole ollut. Perehdyttäminen alkuvaiheessa on tärkeää, jotta työ voisi olla hallittavissa ja sen tulos hyvää. Tähän asiaan ratkaisuna voisi löytyä perehdytyskansio tai työvalmentajien lisäkoulutus tai ohjeistus parempaan perehdyttämiseen. Työn laatu, turvallisuus ja mielekkäisyys voivat vaarantua, ellei tätä asiaa hoideta kuntoon.

"Selkeyttä joihinkin asioihin, tiedonkulun parantaminen, pieniä muutoksia käytännön asioiden organisointiin"

Kommentti osoittaa työvalmennuksessa tiedonkulun ja organisoinnin puutteita. Työvalmentajilla on tiedonsaantioikeus kaikista omaan palveluun liittyvistä asioista. *Käytännön asioiden organisointi* voi tarkoittaa esimerkiksi työvuorolistoja tai toimimattomiin työskentely- tai toimintatapoihin.

"Ergonomiaa. Paremmiin asioista tiedottamista."

Ergonomiaan liittyvänä kehittämisen kohteena ovat todennäköisesti tuolit ja työpisteet. Palautteen antaja on kärsinyt myös tiedonpuutteesta. On huolestuttavaa, että niin monet työvalmentautajat kokevat tiedottamisessa näin merkittäviä puutteita.

Heitä tiedotetaan palautteiden perusteella ja muutoin kuulemani perusteella melko vähän erilaisista tärkeistä työhön liittyvistä asioista. Työvalmentautajat haluaisivat, että heille kerrottaisiin työssä tapahtuvista muutoksista, toimintatapojen muuttumisesta ja siitä, mitä säätiön muissa työvalmennusyksiköissä tapahtuu. Kysymys kuuluu, ovatko työvalmentajien resurssit tiedottamiseen niin heikot, eikä siihen ole aikaa vai eivätkö he koe sitä tarpeellisena? Kysymys liittyy myös vallankäyttöön; onko tiedottamisen puuttuminen osa työvalmentajien vallankäyttöä? Tiedottaminen on niin merkittävä ongelma asiakasnäkökulmasta, että siihen olisi pikaisesti puututtava.

"Raitis työympäristö ok. Työvalmentajien tulee huolehtia siitä!"

Tämä kirjoittaja haluaisi ensisijaisesti varmistaa, että työyhteisössä vallitsee työaikana ehdoton raitius, ettei kukaan tule päihtyneenä töihin. Työvalmentajana kyseinen kirjoittaja kiinnittäisi huomiota valmentautujien alkoholinkäyttöön ja puuttuisi asiaan, jos heillä olisi ongelmia sen kanssa työaikana.

"Arkisia työnsujuvuuden asioita, sekä työssä jaksamiseen auttavia pikkupiristyskiä."

Tässä kommentissa ei tarkoin eritellä *työn sujuvuutta edistäviä tekijöitä*. Nämä voivat tarkoittaa esimerkiksi työhön liittyviä ohjeistuksia. Kirjoittaja kehittäisi työvalmennusta niin, että työvalmentautujille tarjottaisi työn ohessa pieniä "piristysruiskeita". Tämä voisi tarkoittaa parempia työvälineitä, mahdollisuutta lunastaa kahvi ja pulla kahvilasta kerran kuussa ilmaiseksi tai muuta vastaavaa. Työvalmentajien tehtävänä on huolehtia työtehtävien sujuvuudesta ja kuormittavuudesta, ettei yksittäinen työntekijä uupuisi. Työhyvinvointiasiat ovat huomion arvoisia.

"Tiedonkulkua!"

"Tiedottamista. Tutustumista."

Molemmat kommentit kertovat, että tiedonkulussa on häiriöitä ja puutteita. Vaikuttaa, että jos työvalmentautajat saisivat itse kehittää palveluansa ja päättää, miten

asioita tehdään, ensimmäinen asia, jonka he korjaisivat, olisi tiedottaminen. He tiedottaisivat kaikista tarpeellisista asioista ja muutoksista ja yhteys alaisiin olisi tiiviimpää. Alaiset olisivat tyytyväisiä, sillä heille kerrottaisiin asiat hyvissä ajoin etukäteen ja he saisivat mahdollisuuden mielipiteiden ilmaisuun, keskusteluun ja vaikuttamiseen. Nyt olisi jo painavia syitä pitää kehittämistilaisuus työvalmentajien ja valmentautujien kesken, aiheella tiedottaminen. Toinen kirjoittaja kaipaisi tutustumista mahdollisesti eri yksiköjen välillä. Tämä on perusteltu toive, koska kokemusten ja palautteiden mukaan tietyt yksiköt eivät tiedä juuri mitään toistensa toiminnasta.

"Koko työporukan sosiaalitaitojen kehittäminen."

Jos tämä kirjoittaja saisi vaikuttaa, hän parantaisi työyhteisön sosiaalisia taitoja. Työyhteisön sosiaalisuus, yhteenkuuluvuuden tunne ja yhteistyön sujuvuus riippuvat muun muassa pienistä arkipäivän sanoista "kiitos" ja "ole hyvä". Kirjoittajan taustalla saattaa olla kokemus viestinnän ja vuorovaikutuksen toimimattomuudesta työvalmentautujien kesken. Sosiaaliset taidot riippuvat persoonallisuuksista, joita työyhteisö sisällään kantaa. Tämä ei tarkoita sitä, ettei yhteistä sosiaalista pääomaa työpaikalla voitaisi lähteä rakentamaan.

*"Ryhmämuotoista kuntoutusta, vertaistoimintaa ja kokemusasiantuntemusta
→ Nämä ovat myös strategiassamme."*

Kehittäjäasiakastoiminta yhdistää kaikki Sovatek-säätiön toimitusjohtajan luettelemat asiat. Tämä tarkoittaa myös sitä, että kehittäjäasiakastoiminta on ja tulee olemaan käytännössä Sovatek-säätiön strategian toteuttamisen yksi hyvä väline. Kysyin Kehittäjäasiakaspäivässä Katulähetyksen toiminnanjohtajalta, löytyykö Katulähetyksen missiokuvauksesta samanlaisia asioita, johon hän vastasi myöntävästi. Kehittäjäasiakastoiminta toteuttaa myös Katulähetyksen tavoitteita, kuten Kehittäjäasiakaspäivässä Katulähetyksen toiminnanjohtaja totesi.

Kuudennen kysymyksen tulosten perusteella 47 prosentilla vastaajista oli uskoa siihen, että heidän panoksensa kehittämistoiminnassa vaikuttaa työvalmennuksen käytännön asioihin. 42 prosenttia oli epäilevällä tuulella asiasta ja 11 prosenttia vastaajista ei uskonut ollenkaan oman panoksensa vaikutukseen. Uskon, että jo lähitulevaisuudessa kehittäjäasiakkaiden aikaansaamat muutokset tulevat olemaan silmin nähtäviä ja kaikkien todistettavissa. Tällöin saatetaan nähdä suurempaa kiinnostumista ja innokkaampaa osallistumista kehittäjäasiakastoimintaan. Lisäkommentti Sovatek-säätiön toimitusjohtajalta ensimmäisen vastausvaihtoehdon perään oli: "*(sitoutuminen)*", jolla hän lienee tarkoittanut sitä, että johdon sitoutuessa kehittäjäasiakastoimintaan, annettu panos kehittämistoimintaan varmasti vaikuttaa asioihin. Sitoutumista vaaditaan kaikilta osapuolilta, mutta erityisen tärkeää on johdon sitoutuminen.

Seitsemänteen kysymykseen vastauksen oli jättänyt 53 prosenttia vastaajista. Käyn seuraavaksi läpi palautteita niitä kommentoiden. Olen valinnut kirjoitukset, joissa selkeästi kuvataan huonoja kokemuksia jättäen pois "ei ole"-tyyppiset palautteet.

"Perehdytys käytännössä tuli muilta valmentautujilta eikä valmentajilta."

"Perehdytystä työhön ei ollut lainkaan."

"Uutena kun tuli, ei ollut tarpeeksi opastusta, eikä paikkoja esitelty hyvin."

Nämä palautteet herättävät monenlaista huolta. Osaaminen ja turvallisuus työpaikalla saattavat merkittävästi vaarantua, jos perehdyttäminen jää vertaisperehdyttämisen tasolle. Toinen kirjoittaja ei ole saanut perehdytystä edes muilta valmentautujilta, vaan jäänyt mahdollisesti täysin oman oppimisensa varaan. Nämä kokemukset menevät työvalmentajien piikkiin, koska on heidän tehtävänsä perehdyttää uudet työntekijät riittävän osaamisen ja taitojen turvaamiseksi. Kommenttien mukainen kohtelu uusille työvalmentautujille synnyttää ikimuistoisen huonon kokemuksen. Kuvaavatko palautteet normaalia toimintatapaa vai ovatko ne pelkkiä ikäviä poikkeuksia? Oletetaanko työvalmentautujien omatoimisesti oppivan talon tavat ja oikeat työtavat? Työhön perehdytys on tämän ja muiden palautteiden perusteella riittämätöntä. Kuntouttavalta työtoiminnalta ei voida olettaa hyviä tuloksia, jos tällaisiin perusasioihin ei panosteta.

"Tiedonkulku ja asioista tiedottaminen osin voisi olla parempaa."

"Pieniä tiedonkatkoja."

Tiedonkulun häiriöt ja puutteet tiedottamisessa synnyttävät jatkuvasti huonoja kokemuksia työvalmennuksessa. Työvalmentautajat saattavat ajatella, että heitä ei arvosteta tai pidetä ”oikeina” työntekijöinä, koska heille ei kerrota kaikkia asioita, eikä tiedoteta riittävän säännöllisesti. Tiedottamisen ongelmat näkyivät kyselyn tuloksissa kaikkein vahvimmin. Muutosta tiedottamisen tasoon toivotaan kipeästi. Tiedottamista koskevien palautteiden perusteella voidaan olettaa, että kaikkien yksiköiden työvalmentajien toimintatavoissa on jotain yhteistä vikaa. Tämä oli mahdollista todeta numeroimalla jokainen palautelappu erikseen. En usko, että kyse on työvalmentajien vallankäytöstä tai tiedon pimitämisestä. Heidän työnsä saattaa olla niin kiireistä, ettei tiedottamiseen yksinkertaisesti riitä tarpeeksi aikaa tai resursseja.

"Joskus joitain "asioita" ohitetaan"

On hieman epäselvää, mitä kirjoittaja tarkoittaa näillä *asioilla*, joita välein ohitetaan. Ovatko ne kenties kehitys- tai kuulumiskeskusteluja työvalmentautujien kanssa, joita pitäisi säännöllisesti olla vai työturvallisuuden liittyviä käytäntöjä? Tätä on vaikea sanoa, mutta kehittäjäasiakastoiminnan puitteissa voidaan esittää lisäkysymyksiä näistä palautteista, pohtien, mitä niillä on tarkoitettu.

"Joskus organisointi ja viestin kulku yksiköiden/työohjaajien välillä on haastavaa."

Työn organisointiin liittyen on annettu useita negatiivisia palautteita. Tämä negatiivinen palaute käsittää työyksikön sisäisen viestinnän ja työvalmentajien vuorovaikutuksen, joissa kirjoittajan mukaan on merkittäviä haasteita. Tiedottamisen ongelma ei rajoitu pelkästään työvalmentajien ja alaisten välille, vaan sitä ilmenee myös työvalmentajien kesken. Kyse on yksinkertaisista asioista, kuten sanoista ja oikeista viestintäkanavien löytämisestä niille. Jos ongelmat tiedottamisessa ovat jo pahasti pinttyneet tavoiksi, voi matka ”joidenkin tiedosta” olla pitkä ”kaikkien tietoon”.

Kahdeksanteen kysymykseen antoi vastauksensa vain kaksi vastaajaa. Osa vastaajista saattoi kaihtaa sanaa ”epäkohta”, koska se on niin vahvasti ilmaistu. Seuraavaksi käyn läpi kirjoitetut vastaukset niitä kommentoiden.

"Joitakin käytännön työn organisoiteja paremmaksi ja joustavammaksi/sujuvammaksi."

Kirjoittajan kokemuksen mukaan päivittäinen työn organisointi ei ole ollut joustavaa, eikä sujuvaa. Kriitikki kohdistuu työvalmentajien esimiestaitoihin, sillä heidän tehtävänsä on ohjata ja organisoida päivittäistä työtä. Yleisenä toiveena, jota rivien välistä voi monista kommenteista lukea, on se, että heidän työvalmennusyksikkönsä muistuttaisi enemmän oikeaa työpaikkaa, jossa suhtauduttaisiin työntekemiseen vakavuudella huolehtimalla riittävästä organisoinnista ja tiedottamisesta.

"Parempaa tiedonkulkua"

Tiedonkulku on tässä kommentissa merkitty selkeäksi epäkohdaksi ja samaisen kokemuksen jakaa suuri osa työvalmentautujista. Tämä on yksi suosituimmista kehittämiskohteista työvalmennuksesta ja toivon, että tiedottamiseen aletaan jatkossa panostaa uudella tavalla. Ihmettelyä Kehittäjäasiakaspäivässä aiheutti muun muassa se, miten joidenkin yksiköiden sisäisessä tiedonkulussa voi olla niin merkittäviä ongelmia, vaikka välillä on vain muutamia kymmeniä metrejä?

Yhdeksännessä kysymyksessä vastaajat asetettiin mielikuvitukselliseen tilaan. He saivat miettiä, mitä he työvalmennuksessa muuttaisivat, jos he olisivat toimitusjohtajan roolissa. Noin kolmannes kaikista kyselyn täyttäneistä vastasi tähän kysymykseen. Seuraavaksi käyn läpi asiat, joita työvalmentautajat ensi töikseen tekisivät, jos he olisivat toimitusjohtajan roolissa.

"Näkyvyyttä lisää."

"Parempi näkyvyys/"mainonta", että saadaan ihmiset säätiön piiriin."

Nämä kirjoittajat lähtisivät median ja PR-toiminnan kautta lisäämään Sovatek-säätiön näkyvyyttä ja tunnettavuutta. Toinen kirjoittaja kokee selkeästi, että kaikki, jotka palveluja tarvitsisivat, eivät niitä saa. Ajatusten taustatoiveena saattaa olla oman työn parempi näkyvyys ja arvostus. Jos ihmiset tietäisivät, että työvalmentautajat tekevät raskasta ja tärkeää työtä päivästä toiseen kuten muutkin työssäkäyvät, heitä voitaisiin arvostaa eri tavalla. Näkyvyys toisi myös Sovatek-säätiön ja sen palvelut yleisemmin tietoon tai jopa uutisiin. Tämä lisäisi säätiön kuluttajapalvelujen kysyntää, joka olisi hyvin toivottavaa. Se saattaisi jopa pelastaa joitakin työvalmennusyksikköjä lopetusuhalta. Kyseessä on siis hyvin järkevä ehdotus nykyiselle toimitusjohtajalle.

"Raittiuteen ja sosiaalisuuteen (tukemista) ettei jää yksin."

On todella tärkeä huomioida alkoholin käyttöön liittyvät riskit ja sen tuomat ongelmat myös työvalmennusmaailmassa. Sovatek-säätiö tarjoaa päihdekuntoutuspalveluja erillisissä toimintayksiköissään, mutta tämän palautteen kirjoittaja ottaisi toimitusjohtajana päihdetyön otetta mukaan myös työvalmennuspalveluihin. Kommentoijan mukaan säätiöllä olisi hyvä olla resursseja tarjota enemmän vertaistoimintaa ja asiakkaiden yhteisöllisyyttä tukevia toimintoja, ettei kukaan jäisi yksin.

"Kaikille halukkaille vakituinen työsuhde, varsinkin 60-vuotiaille.

Ei tarvita kuin max. 5 vuotta, sitten koittaa eläke."

Vakituisen työsuhteen tarjoaminen mahdollisimman monelle olisi hieno asia, mutta rajattujen palkkaresurssien vuoksi mahdoton toteuttaa. Vastaaja itse saattaa tässä haaveilla vakituisesta työsuhteesta ja pian koittavasta eläkkeestä, joten tämän kaltaiset palautteet ovat hyvin ymmärrettäviä.

"Monipuolistaisin tehtävävalikoimaa pikku jutuilla, joita voisi tehdä toimipisteessä kuin toimipisteessä."

Tämä kirjoitus kertoo tarpeesta tai toiveesta saada omaan työhön lisää vaihtelevuutta. Tehtävävalikoiman uudistukset eivät kirjoittajan mukaan tarvitsisi olla suuria. Tämä on mielikuvitustoimitusjohtajalta hyvin ajateltu, koska tämä ei vaatisi isoja organisatorisia muutoksia, vaan voitaisiin toteuttaa nimellisillä kustannuksilla. Tämä ehdotus ratkaisisi myös monessa työvalmennusyksikössä ajoittain ilmenevän ongelman, nimittäin töiden loppumisen. Tästä asiasta keskusteltiin myös Kehittäjäasiakaspäivässä, jossa Sovatek-säätiön toimitusjohtaja nosti esille kirjojen päällystämistä koskevan työtaakan, jota voisi jakaa ”toimipisteeseen kuin toimipisteeseen”. Näin olen hiljaisempina aikoina työvalmentautujien ei tarvitsisi ”pyöritellä peukaloita”, vaan he saisivat heti siirtyä toisen työn pariin.

"Lisää yksiköiden sisäistä suunnittelua."

Tämä kirjoittaja osoittaa palautteellaan, että yksiköiden sisäisen suunnittelun taso ei ole tyydyttävää. Hyvin suunniteltu on puoliksi tehty, sanotaan. Yksiköiden sisäiseen suunnitteluun on panostettava ja keskityttävä. Ilman sitä työvalmennus ei voi olla mielekäästä. Jos kyse on resurssien puutteesta, ehkäpä mukaan suunnitteluun voitaisiin ottaa itse työvalmentautujia, joista kokeneimmat ovat jo ikään kuin työvalmentajien apumiesten rooleissa? Minusta olisi hienoa luottamuksen ja arvostuksen osoittamista, että työvalmentautujia valtuutettaisiin sisäisen suunnittelun tehtäviin, jotta työpäivien organisointi voisi olla aidosti kuntoutuja- ja asiakaslähtöistä.

"Varmaan ottaisın asiakkaat mukaan kehittämään toimintoja. Nyt on ollut liian vähän."

Katulähetyksen toiminnanjohtaja vastasi tässä itselleen hassuun kysymykseen, mutta joka tapauksessa, vastaus on tärkeä. Palaute on rehellinen ja kirjoittaja toteaa, että Katulähetys ei ole vielä kyennyt riittävästi osallistamaan asiakkaitaan palvelujen ke-

hittämistoiminnassa. Kuitenkin Katulähetyksen missiossa osallisuuden ja kehittäjä-asiakastoiminnan periaatteet tulevat esiin. Tarvitaan vain alkusysäys kohti asiakasosallisuutta korostavaa, uutta kehittäjäasiakastoimintamallia.

Kymmenenteen kysymykseen, joka koski osallistujien Kehittäjäasiakaspäivässä tärkeimpinä pidettyjä asioita, vastasi 53 prosenttia osallistujista. Seuraavassa käsittelen näitä asiakkaille tärkeimpiä asioita ja pohdin niiden merkitystä jatkon kannalta.

"Kokemus / toisten mielipiteiden kuuleminen."

Tämä palaute omaa hyvin sosiaalisen näkökulman Kehittäjäasiakaspäivään. Kirjoittaja on kokenut tärkeimpänä nähdä toisia työvalmentautujia eri yksiköistä ja kuulla, mitä heillä on sanottavanaan. Kehittäjäasiakasryhmän esiintyminen on saattanut olla kyseiselle kirjoittajalle myös hyvin tärkeää, ja se, että on olemassa ryhmä ja kanava, jossa vaikuttaminen on mahdollista.

"No et ol mukavoo."

Kehittäjäasiakaspäivä on kyseiselle kirjoittajalle ollut mukava kokemus ja se kertoo onnistuneesta tilaisuudesta. Yhdessä keskusteleminen ja kehittämisideoiden pohtiminen on parhailaan hyvin mukavaa ja antoisaa. Kokemus on ollut mukava ehkä siksi, että saimme aikaan niin monia asioita keskustellen hyvin tärkeistä kehittämisistä ja parannusta vaativista asioista.

"Oli hyvä tapahtuma. Hyvä ilmapiiri. Oli ilo ja mielenkiintoista osallistua."

Vastaajan kokemuksen mukaan tilaisuus on ollut hyvin onnistunut. Kehittämisen ja keskustelun ilmapiiri on ollut hyvä ja tilaisuudessa on ollut mukava olla. Vastaaja on kokenut aamupäivän tilaisuuden antoisaksi ja mielenkiintoiseksi. Positiivisena palautteena tämä ilahduttaa kovasti asiakasfoorumien järjestäjiä.

"Näkyvyys, mielipiteiden vaihto ja jakaminen."

Kehittäjäasiakaspäivä on tälle vastaajalle antanut kokemuksen nähdyksi ja kuulluksi tulemisesta. Näkyvyydellä hän saattaa tarkoittaa, että johto on nähnyt ruohonjuuritason ja saanut siihen yhteyden. Tilaisuudessa hienoa on ollut myös se, että ilmapiiri on sallinut runsaan mielipiteiden vaihdon ja ajatusten jakamisen. Tilaisuus on ollut luonteeltaan keskusteleva ja vuorovaikutteinen.

"Se, että ylipäättänsä järjestettiin."

Kyseinen kirjoittaja on pitänyt Kehittäjäasiakaspäivän järjestämistä itsessään hyvin merkittävänä asiana. Kommentti kertoo myös siitä, että vastaavat tapahtumat, jotka ovat järjestetty ainoastaan työvalmentautujia ajatellen, ovat olleet harvassa. Sanojen välistä voi aistia kaipauksen Kehittäjäasiakaspäivän kaltaisille asiakasfoorumeille, joissa annetaan mahdollisuus kertoa, miltä tuntuu ja mitä asioita haluaisi muuttaa nykyisissä palveluissa. Tämä kommentti kertoo myös sen, että työvalmentautijat arvostavat tällaisia tilaisuuksia ja myös arvostavat sitä, että heidän parastaan ajatellaan ja heidät halutaan ottaa mukaan palvelujen kehittämiseen.

"Mahdollisuus vaikuttamiseen. Jokaisen mielipide on tärkeä."

Tälle kirjoittajalle tärkein asia Kehittäjäasiakaspäivässä on ollut mahdollisuus vaikuttaa ja ilmaista omia mielipiteitään. Asiakasfoorumit ovat juuri sitä varten, että siellä asiakkaat saavat ilmaista itseään ja kertoa itselleen tärkeistä asioista sekä omista kokemuksistaan (ks. kohta [3.3.3](#)). Kirjoittaja muistuttaa lopuksi vielä, että jokaisen työvalmentautujan mielipide on tärkeä, eikä niitä sovi väheksyä. Tarkoituksena jatkossakin on ylläpitää hyväksyvää ja kannustavaa ilmapiiriä kehittäjäasiakastoiminnassa sekä yhteisissä asiakasfoorumeissa.

"Tämäkin "juttu" auttaa mua raittiina → eteenpäin"

On hienoa, että kehittäjäasiakastoiminta voi kannustaa elämässä silläkin tavalla, että erilaiset elämänhallinnan ongelmat voivat tuntua helpommilta. Kehittäjäasiakastoinnalla on tämän kirjoituksen perusteella potentiaalia voimaannuttaa ihmisiä ja auttaa heitä tunnistamaan voimavarojaan.

"Sai tietoa asiasta, kuuli mielipiteitä."

"Tietoa muiden yksiköiden toiminnasta ja työskentelystä."

"Mielipiteet."

Kehittäjäasiakaspäivän asiakasfoorumi on toiminut hyvänä tiedottamiskanavana ja esitykset kehittäjäasiakastoinnasta ovat palautteen mukaan olleet informatiivisia ja mielenkiintoisia. Kehittäjäasiakaspäivä oli myös täynnä mielipiteiden rikkautta. Mielipiteitä kerättiin etukäteen kartonkilapuille, itse tilaisuuden aikana suullisesti sekä tilaisuuden lopussa jaettujen asiakaskyselyjen muodossa. Työvalmentautujien mielipiteistä oltiin hyvin kiinnostuneita. Tällaista vuorovaikutteista ajatusten ja mielipiteiden vaihtoa tulee jatkossakin vahvistaa sekä kehittäjäasiakasryhmässä, että asiakasfoorumeissa. Samalla kun ruohonjuuritason työvalmentautajat kuulevat johdon ja työntekijöiden ajatuksia työvalmennuksesta, kuulevat johdon tasolla olevat työntekijät arkisia kokemuksia työvalmennuksesta. Kehittäjäasiakaspäivä onnistui tuomaan yhteen sekä Katulähetyksen että Sovatek-säätiön työvalmentautujia hyvin erilaisista työvalmennusyksiköistä. Tämä toi äärimmäistä rikkautta kehittämistilaisuuteen. On hienoa, että ennestään tuntemattomat ihmiset kohtasivat toisensa tilaisuudessa, ja koivat vertaiskokemuksiaan ja esittivät kehittämisehdotuksiaan. Työvalmentautajat saivat tietää toisistaan ja siitä, minkälaisen asioiden ja haasteiden kanssa kussakin yksikössä kamppaillaan. Muista suullisista palautteista saattoi päätellä, että tilausta tämän kaltaisille tilaisuuksille ja foorumeille on olemassa.

"Se, että K.A.R.I. on perustettu ja sain kuulla palautetta ja kehittämisehdotuksia suoraan valmentautujilta."

Sovatek-säätiön toimitusjohtajalle tilaisuudessa parasta oli nähdä kehittäjäasiakasryhmä K.A.R.I. paikan päällä ja rohkeana kertomassa toiminnastaan ja aikaansaannoksistaan. Toiseksi vaikuttavinta on hänen mukaansa ollut suoran palautteen kuuleminen Kehittäjäasiakaspäivän yleisöltä. Yleisö sai myös nähdä, kuinka toimitusjohtajan kynä sauhusi hänen kirjatessaan kaikkia kehittämisehdotuksia ylös itselleen.

"Motivoitunut kehittämisryhmä sekä paljon hyvää palautetta."

Katulähetyksen toiminnanjohtaja kirjasi tärkeimmiksi asioiksi Kehittäjäasiakaspäivässä motivoituneen kehittäjäasiakasryhmän näkemisen sekä hyvän ja rakentavan palautteen kuulemisen. Hän seurasi tilaisuutta mielenkiinnolla kuunnellen aktiivisesti työvalmentautujien puheenvuoroja. Hän lienee miettinyt paljon, mitä kaikkea kehittäjäasiakastoiminta tarkoittaisi Katulähetyksen puolella sekä millä tavalla kehittäjäasiakasryhmiä saataisiin rakennettua heidän työvalmennuksessaan.

Yhdennentoista kysymyksen kohdalla arvosanan tilaisuudelle antoi 95 % vastaajista. Toimitusjohtajat antoivat tilaisuudelle kouluarvosanaksi 9+. Kuten [liitteen 7](#) toinen sivu osoittaa, keskiarvo on kaikkiaan 8,36. Siihen voi olla hyvin tyytyväinen, mutta se kielii myös siitä, että parantamisen varaakin löytyy. Kyselylomake tehtiin siksi, että samankaltaisia asiakasfoorumeja osattaisiin jatkossa järjestää vielä paremmin. Kehittäjäasiakaspäivä 2:lle voidaan asettaa tavoitteeksi yleisarvosana 9.

Kahdestoista kysymys eli vapaan palautteen kohta on usein kyselyn vaikein kysymys, koska sen voi helposti ohittaa syyllä, ettei tule mitään mieleen. Palautetta antoi kuitenkin 37 prosenttia vastaajista, eli noin joka kolmas. Käyn läpi annetut palautteet pohtien, mitä opittavaa niistä vielä olisi.

*"En tiedä olisiko jutustelu dynaamisempaa jos istuttaisiin ison pöydän ääressä kaikki.
Parkkiaika on ongelmallinen tässä Matarankadulla."*

Tässä on jätetty loistava kehittämis ehdotus tulevia asiakasfoorumeja ajatellen. Kehittäjäasiakaspäivä pidettiin Matara-salissa, jossa oli kaksi puolta, A-puoli 50 henkilölle ja B-puoli 30 henkilölle. B-puolella olisi ollut käytettävissä pitkä pöytä, jonka ääreen todennäköisesti suurin osa olisi mahtunut istumaan. Tätä vaihtoehtoa emme tajunneet hyödyntää, enkä viitsinyt vaivata yleisöä siirtymään toiseen tilaan kesken tilaisuuden. Jos asiakasfoorumeja järjestetään jatkossa kansalaistoiminnan keskuksella ja samoissa tiloissa, niin varmasti tuo pitkä pöytä tullaan hyödyntämään. Sen ääressä kaikki voisivat keskustella dynaamisemmin lähempänä toisiaan, tasavertaisina. Parkkiaika on kaksi tuntia Matarankadun lähistöllä, enkä tullut ajatelleeksi sitä. Tilaisuus alkoi yhdeksältä, joten monella tuli kiire pois yhdentoista maissa sakkojen uhatessa. Jatkossa toiminta tulee tiivistää mahdollisen parkkiajan sisään sopivaksi.

"Onnistunut päivä, hyvin porukkaa paikalla ja viesti tuntui menevän perille oikeille tahoille."

Kehittäjäasiakaspäivä on kirjoittajan mukaan ollut onnistunut ja osallistujamäärä on ollut hyvä tiloihin ja odotuksiin nähden. Kaiken lisäksi tärkeää asiaa kuuntelemassa ovat olleet itse toimitusjohtajat, jotka ovat osoittaneet aktiivisuutta ja mielenkiintoa työvalmentautujien mielipiteitä ja kehittämis ehdotuksia kohtaan. Kehittäjäasiakaspäivän oli tarkoitus tuoda johto ja ruohonjuuritaso samalle tasolle keskustelemaan yhteisistä asioista työvalmennukseen liittyen. Samalla tahdottiin luoda viestintäkanava, jonka kautta työvalmentautujien ääni kuuluisi johtoportaiden tasolle. Siten monet kehittämis ehdotukset ja ideat päätyisivät johdon tietoon.

"Kiitos K.A.R.I:laisille onnistuneen tapaamisen järjestämisestä ja Atelle sen organisoinnista! ☺ "

Sovatek-säätiön toimitusjohtaja tahtoi lopuksi kiittää kehittäjäasiakasryhmää päivän toteutuksesta sekä opinnäytetyöntekijää päivän organisoinnista. Nämä kiitokset välittyvät kehittäjäasiakasryhmälle, jonka kanssa yhteistyötä tulee varmasti riittämään.

"Kiinnostavaa"

"Sain jotain - ajattelen <3"

"😊"

"Kiitos!"

"Jee!"

Tilaisuus on ollut monen mielestä mielenkiintoinen. Kun liikutaan samoissa aihepiireissä, onnistutaan jatkossakin herättämään mielenkiintoa. Tulosten ja palautteiden perusteella suurin osa on kuunnellut ja osallistunut, sekä ollut innoissaan. Se on myös yksi asiakasfoorumin tarkoitus, että kaikki saavat siitä jotakin, kuka mieltä avar-tavan kokemuksen, kuka mahdollisuuden tuoda äänensä kuuluviin ja kuka tilaisuuden tutustua uusiin ihmisiin. Kirjoittajat ovat selkeästi saaneet uusia ajatuksia Kehittäjä-asiakaspäivästä ja vaikuttavat kiitollisilta saamistaan kokemuksesta. Tilaisuus on ollut alimmaisten kommenttien perusteella erittäin positiivinen kokemus.

Kolmannentoista kysymyksen tulosten perusteella 94 prosentille vastaajista valmistamani kahvitarjoilu maistui ja muutamat jättivät siitä jopa erityiskiitoksen. Kahvitarjoilu oli osa opinnäytetyön toteutusta. Onneksi minulla oli kahvitarjoiluavustajina innokkaita kehittäjäasiakkaita, jotka kahvin loppuessa riensivät toiseen taloon keittämään lisää. Tässä alla vielä erään kahvitarjoiluun tyytyväisen työvalmentautujan kommentti:

"Erinomainen tarjoilu oli. KIITOS!"

6.6.2 Yhteenveto Kehittäjäasiakaspäivästä

Kehittäjäasiakaspäivän muistio on luovutettu toimeksiantajien käyttöön ja toimii aineistollisena pohjana työlleni, mutta tietosuojasyistä sitä ei ole raporttiin liitetty. Päivän aikana saadut palautteet ja ehdotukset kertovat siitä, että kehittäjäasiakastoinnalle on paljon tarvetta ja kysyntää. Nykyinen kehittäjäasiakasryhmä on hyvin motivoitunut toimimaan ja otettu siitä, että sille on annettu mandaatti toimia ja vaikuttaa oikeisiin asioihin. Työvalmentautujien yleisimmät kehittämisteemat liittyivät **tiedottamiseen, perehdytykseen sekä työn organisointiin ja suunnitteluun**. Muut yksittäiset toiveet liittyivät esimerkiksi työn käytäntöihin, ergonomiaan ja henkiseen hyvinvointiin työpaikalla. Tiedottamisessa koettiin olevan niin suuria puutteita, että pelkästään tiedottamisteeman ympärille voitaisiin rakentaa oma kehittämispäivänsä. Työvalmennusyksikköjen tulee muistuttaa oikeaa, toimivaa työpaikkaa siinä mielessä, että työntekijät saavat kaiken työhön vaikuttavan ja saatavilla olevan tiedon. Tiedon tulee kulkea toimivasti johdon, työvalmentajien sekä työvalmentautujien välillä.

Työhön perehdyttäminen koettiin olevan riittämätöntä. Jos joku suurempi yritys palkkasi työntekijöitä kymmenittäin ja vaihtuvuus olisi yhtä suuri kuin Sovatek-säätiön työvalmennuksessa, se ei varmasti jättäisi työntekijöitä perehdytystä vaille, koska se olisi työturvallisuusriski ja tekisi sen palvelujen laadulle hallaa. Ratkaisuna tähän ongelmaan voisi olla perehdytyskansio jokaiseen yksikköön, jonka kaikki uudet tulijat saisivat luettavaksi heti alkuvaiheessa. Työvalmentajia täytyy ohjeistaa paremmin ja varmistaa, että heillä on aikaa ja resursseja tutustuttaa uudet tulijat työhön ja työyhteisöön. Työn ohessa täytyy olla mahdollisuus opastukseen tarvittaessa.

Yksiköiden sisäisessä suunnittelussa koettiin myös ongelmia. Työvalmentautajat ovat kokeneet, ettei päivittäistä työtä juuri suunnitella ja tästä johtuen työnteko kärsii ja työhön ei muodostu turvallista rutiinia. Suunnitteluun kaivattaisiin lisää resursseja ja lisää ohjeistusta työvalmentajille; työtä pitää jäsentää ja suunnitella. Työvalmentautujia voitaisiin ehkä ottaa mukaan jatkuvaan suunnitteluun ja sitä kautta he saisivat myös mahdollisuuden vaikuttaa omaan työhönsä. Osa työvalmentautujista on muutoinkin jo niin kokenutta väkeä, että heissä piilee valtavat resurssit työn päivittäiseen suunnitteluun ja kehittämiseen. Puutteena koettiin myös se, etteivät kaikki työval-

mennusyksiköt ja niiden työvalmentautajat tiedä toisistaan. Mahdollisuuksia tutustua oman työyksikön ulkopuolisiin kollegoihin voitaisiin järjestää esimerkiksi yhteisten retkien avulla. Tutustumalla toisiin yksikköihin ja niiden toimintaan lisättäisiin yhteisöllisyyttä ja mahdollistettaisiin vertaiskokemusten jakamista.

Sovatek-säätiön toimitusjohtaja korosti tulevassa työvalmennuksen kehittämisessä kokemusasiantuntemuksen, vertaistoiminnan ja ryhmäkuntoutuksen hyödyntämistä. Ne ovat niitä asioita, jotka kehittäjäasiakastoiminta yhdistää yhdeksi, toimivaksi kokonaisuudeksi. Kehittäjäasiakastoiminnan kautta Sovatek-säätiö ja Jyväskylän Katulähetys voivat saada sitä tunnettavuutta ja näkyvyyttä, jota ne kaipaavat. Mikäli kehittäjäasiakastoiminta kiinnittää median huomiota, siitä voi tulla asia, jonka perusteella palveluista tulee näkyvämpiä ja kysytympiä.

Muutamit työvalmentautajat toivoivat monipuolisempaa tehtävävalikoimaa, työhön enemmän vaihtelevuutta ja pieniä piristyksiä työn ohessa. Työvalmentautujien hyvinvointi ja kuntoutuminen tulisi olla työvalmennuksen ensisijainen tavoite. Kehittäjäasiakastoiminnalla voidaan vahvistaa asiakkaiden hyvinvointia, sillä siinä he saavat vaikuttaa asioihin, jotka heille ovat tärkeitä. Kehittäjäasiakastoiminnan kautta toteutettavat muutokset vaikuttavat suoraan heidän jaksamiseensa ja hyvinvointiinsa.

Kehittäjäasiakaspäivä oli todella onnistunut tilaisuus. 30 hengen osallistujamäärä ylitti monen odotukset. Asiakkaat pääsivät tuomaan ääntään kuuluviin ja heitä kuunneltiin. Avoin ilmapiiri salli mielipiteiden ilmaisun, joka loi turvallisuuden tunnetta monille. Uskon, että suurin osa osallistujista sai sellaisen kokemuksen, että tilaisuudessa ajettiin asiakkaiden asioita ja yritettiin ratkaista työvalmennuksen ongelmia.

Vaikka oma kehittämistyöni päättyy tähän, on toiminnalle jatkajia jo sekä Katulähettyksen että Sovatek-säätiön puolelta. Jatkossa asiakasfoorumin järjestämisessä täytyy muistaa tilaisuuden tiivistäminen ja tilojen hyödyntäminen kokoontumalla mahdollisuuksien mukaan yhteisen pöydän ääreen. Tämän kaltaisia asiakasfoorumeja voitaisiin järjestää jatkossa kuukausittain. Silloin olisi hyvä tarkistaa, mitä tavoitteita on saavutettu ja mitä asioita tulisi vielä kehittää. Siellä kaikkia työvalmentautujia edustava K.A.R.I. saisi esitellä aikaansaannoksiaan ja esittää omia näkemyksiään.

7 Yhteenveto kehittämistyön tuotoksista ja tulevaisuudesta

Kehittämistyöni tavoitteena oli luoda **toimintamalli palvelujen kehittämiseen** Sovatek-säätiölle ja Jyväskylän Katulähetykselle. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteiden mukaisesti kehittämistyöni tarkoitus oli vahvistaa työvalmentautujien osallisuutta ja toimijuutta sekä lisätä vaikuttamismahdollisuuksia kehittäjäasiakastoiminnan kautta. Kehittäjäasiakastoiminnan avulla organisaatiot omaavat nyt aidosti asiakaslähtöisen menetelmän työvalmennuspalvelujen kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaiden kokemukset, näkemykset sekä mielipiteet tulevat paremmin kuulluiksi. Kehittäjäasiakastoimintamallin kautta voitiin lisätä vuorovaikutteisuutta, tiedonkulkua ja yhteisöllisyyttä työvalmentautujien, työvalmentajien sekä johtoportaalle välillä.

Olisi hyvin valitettavaa jos **asiakkaan näkökulma** palvelujen kehittämisessä unohtuisi kehittäjiltä ja kehittämistä tehtäisiin vain organisaatioiden omista tarpeista käsin. Jotta asiakkaasta voisi tulla tasavertainen kumppani palveluprosessissa, on asiakas tuotava kehittämisprosessin keskiöön, kuten kehittäjäasiakastoiminnassa tapahtuu. Ellei näin toimita, vaarana on jatkuvan kehittämisen syndrooma, jossa Sovatek-säätiö ja Jyväskylän Katulähetys kehittäisivät alati uusia palvelumuotoja asiakkaiden muuttuviin tai kasvaviin tarpeisiin ilman, että asiakkaiden todelliset tarpeet tulisivat koskaan aidosti tyydytetyiksi ja huomioonotetuiksi. (vrt. Virtanen ym. 2011, 58)

Kykyviisaripäivä kehittäjäasiakastoiminnan pilotointina oli onnistuminen sekä minulle, että kehittäjäasiakkaille. Kehittäjäasiakasryhmä muotoutui hyväksyvässä vuorovaikutuksessa asiakkaita osallistavaksi, innostavaksi ja motivoivaksi toiminnaksi. Toiminnan parhaana puolena koettiin vertaisten kohtaaminen, mielipiteiden ja näkemysten vaihto sekä mahdollisuus vaikuttaa tärkeisiin asioihin. Haasteina näyttäytyivät ryhmädynamiikkaan liittyvät asiat ja kaikkien jäsenten yksilöllinen huomioiminen. Jatkon kannalta kehittäjäasiakasryhmää tulee kannustaa rohkeasti toimimaan ja ilmaisemaan kehittämis ehdotuksia ja ideoita. Mikäli K.A.R.I. saa uusia jäseniä lähitulevaisuudessa, tulee heidät toivottaa lämpimästi tervetulleiksi ja tutustuttaa heidät muuhun ryhmään. Tärkeintä on kertoa, että kehittäjäasiakastoiminta tarjoaa avoimen, turvallisen ja johdon tasolta tuetun kehittämiskanavan kaikille, joilla on mielen-

teitä, näkemyksiä ja kokemuksia. Kehittäjäasiakastoimintaa tulee mainostaa paikana, jossa asiakkaita arvostetaan, kuunnellaan ja jossa heidän ehdotuksillaan on konkreettisia vaikutuksia jokapäiväiseen elämään. Kyse on Kehittämisestä, Asiakaslähtöisyydestä, Ryhmätoiminnasta sekä Inhimillisyydestä.

Kehittäjäasiakaspäivä tammikuussa 2016 oli suuri menestys. 30 hengen osanottajamäärä kertoi heränneestä kiinnostuksesta kehittäjäasiakastoimintaa kohtaan asiakas-kyselyjen tulosten kertoessa samaa. Monet kokivat, että he voisivat ottaa osaa jatkossa kehittäjäasiakasryhmän toimintaan. Motivoivina tekijöinä olivat vaikuttamis-mahdollisuuksien lisääntyminen, arvostuksen saaminen ja mielipiteiden kuuleminen. Kehittäjäasiakastoiminnan tiedottamisessa, mainostamisessa ja rekrytoinnissa onnistuttiin, vaikka tiettyjä haasteita koettiin tiedonkulussa ja innostamisessa.

Asiakasfoorumina Kehittäjäasiakaspäivä oli tarjonnut monille mahdollisuuden tuoda äänensä kuuluviin. Oli koettu, että johto oli aktiivisena kuuntelijana paikalla ja että viesti tuntui menevän perille. Asiakasfoorumi onnistui tarjoamaan kanavan ruohonjuuritason ja johdon väliselle vuorovaikutukselle, kehittämiselle ja kohtaamiselle. Kehittäjäasiakaspäivän sisällöllinen osuus oli osallistujien mielestä onnistunut, vaikka käytännön asioissa koettiin olevan vielä kehittämisen tarvetta. Erinomaista oli se, että asiakkaat saivat kertoa mielipiteitään, kokemuksiaan ja kehittämis ehdotuksiaan monen kuulijan edessä ja näihin asioihin todella tartuttiin. Sitoutumishalukkuutta kehittäjäasiakastoimintaan ilmeni kaikilla työvalmennuksen tasoilla. Toiminnan vakiinnuttamisen eväät olivat koossa. Kolmen kuukauden kehittämistyöllä onnistuttiin luomaan uusi, asiakasosallisuutta lisäävä toimintamalli palvelujen kehittämiseen.

Kehittämistyö ajallisesti oli noin kolmen kuukauden mittainen, mutta tulokset ja aikaansaannokset siitä tulevat ulottumaan pitkälle tulevaisuuteen. Edessä on kehittäjäasiakastoiminnan vakiinnuttamista ja levittämistä mahdollisesti työvalmennuspalvelujen tai jopa organisaatioiden ulkopuolelle. Miten tämä käytännössä tapahtuu?

Kehittäjäasiakastoiminnan **vakiinnuttaminen** näyttää mahdolliselta, sillä sekä Sovatek-säätiö että Jyväskylän Katulähetys ovat olleet myös kiinnostuneita siirtämään ja vakiinnuttamaan kehittämistyön tuloksia peruspalveluihinsa. Paikallisten hanketoimi-

joiden välille tarvitaan kuitenkin jatkossa kehittäjäasiakastoimintaa ja sen aikaansaannoksia koskevaa **tiedonvaihtoa**. Hanketoimijoiden on panostettava toimivien kehittämissuhteiden luomiseen, jotta tiedonkulku- ja vaihto voisivat onnistua. Kehittäjäasiakastoiminnan vakiinnuttamisen kannalta parasta on, että paikallisen johdon, hankejohdon sekä kehittäjäasiakkaiden välisiä **tapaamisia** järjestetään säännöllisesti. Tätä vakiinnuttamista ja toiminnan leviämistä tukevia toimintoja ovat erilaiset seminaarit, tilaisuudet (esim. Sosiaalisen kuntoutuksen messut 11.5.2016), esitteet ja lehtijutut, mutta ne eivät yksinään takaa sitä. (vrt. Peltola & Vuorento 2007, 91–92)

Kehittämistyöni juurtumiselle eduksi on ollut se, että kehittäjäasiakastoiminta on **vastannut** taustaorganisaatioiden **tarpeisiin**. Kehittämistyöni sisältö ei ole muistuttanut jo olemassa olevia toimintamalleja, vaan se on ollut uutta toimintaa, jonka käytännön toteutus ei ole lisännyt resurssitarvetta. Kehittäjäasiakastoiminnalle oli luonnollinen **tilaus** Kunnolla Töihin-hankkeen ja sen toimijoiden puolesta. Myös asiakaskunnalla oli ollut kaipausta tämän tapaiseen kehittämistoimintaan. Kyseinen toiminta mahtui taustaorganisaatioiden ja työvalmennuspalvelun reunaehtojen ja resurssien sisään. Edellytykset toiminnan **vakiinnuttamiselle** olivat siis olemassa. Kyseisten taustaorganisaatioiden työvalmennuspalvelujen resurssit otettiin heti alussa huomioon, joka tarkoitti kehittäjäasiakastoiminnan kokoontumisen rajaamista järkevästi estämällä sen paisuminen yli reunaehtojen. (vrt. mts. 95)

Vakiinnuttamista edistää ensinnäkin jatkokehittämisen **tarvelähtöisyys**. On siis jalostettava toimintaa sen mukaan, mitä tarpeita kehittäjäasiakasryhmästä nousee, kunnioittaen heidän osallisuuttaan ja kokemusasiantuntijuuttaan. Toiseksi, kehittäjäasiakastoiminnan vakiintumiseksi on otettava huomioon perustoiminnan **realiteetit ja resurssit**. Tämä koskee sekä kehittäjäasiakkaita että työntekijöitä; aina ei voida olettaa kehittäjäasiakkaiden moitteetonta suoriutumista tai työntekijöiden intensiivistä läsnäoloa. Kolmantena voidaan mainita jatkuva ja **tiivis, arkinen yhteys** kehittäjäasiakasryhmän, Kunnolla Töihin-hankkeen ja taustaorganisaation edustajien välillä. (vrt. Peltola & Vuorento 2007, 96.) Valmius tähän on jo olemassa, joten oletan viestinnän olevan aktiivista ja toimivaa. Neljäntenä vakiintumista edistävänä tekijänä on johdon **ehdoton sitoutuminen** kehittäjäasiakastoimintaan, sen ylläpitoon ja kehittämiseen. Koska molemmat toimitusjohtajat ilmaisivat Kehittäjäasiakaspäivässä lujaa

sitoutumishalukkuutta kehittäjäasiakastoiminnan eteenpäin viemiseen, voidaan täl-
täkin osin odottaa hyvää hedelmää toiminnan vakiintumisen suhteen. Viidentenä te-
kijänä toimintaa vakiintumaan auttaa työntekijöiden ja **uusien kehittäjäasiakkaiden**
rekrytointi sekä **ohjaavien työntekijöiden jääminen organisaatioon**, mikäli heitä ul-
kopuolelta rekrytoidaan. Sekä Sovatek-säätiön, että Jyväskylän Katulähetyksen puo-
lelta kehittäjäasiakastoimintaa jatkavat työntekijät ovat olleet kehittämistyön alusta
asti mukana omaten sen tiedon, mikä toiminnan jatkon kannalta on välttämätöntä.
Kuudentena edistävänä tekijänä on panostettava **tiedon siirtämiseen** sekä kehittäjä-
asiakastoiminnan sisällön **dokumentointiin**. Jotta toimintaa voidaan siirtää organi-
saation sisällä, on oltava kirjalliset ohjeistukset ja toimintamallikuvaukset kehittäjä-
asiakastoiminnasta. Dokumentointi toteutuu luomalla muistioita kehittäjäasiakasryh-
män kokoontumisista, mutta myös yhteiskehittämistilaisuuksista sekä asiakasfooru-
meista, joita jatkossa järjestetään. Näin hiljainen tieto muuttuu näkyväksi, jolloin sitä
voidaan myös siirtää ihmisten ja yksiköiden välillä. (vrt. Peltola & Vuorento 2007, 96.)

On hyvä tuntee myös haasteet ja vakiinnuttamista **estävät tekijät**, niiden välttä-
miseksi. Olemme todenneet, että kehittämistyönä kehittäjäasiakastoiminta on riittä-
vän erilaista ja kaikesta muusta kehittämistoiminnasta eriyvää. Siihen on siten helppo
keskittyä ja kohdentaa resursseja. Ensimmäisenä vakiintumista estävänä tekijänä voi
olla **kehittämistyön rajaamattomuus**, jolla tarkoitetaan ”kaikkea hyvää kaikille” –
tyyppistä kehittämistä. On parempi toimia rajatulla ja hallittavalla alueella hyvin, kuin
levittää kehittäjäasiakastoiminnan sanomaa jokaiseen taustaorganisaation kolkkaan
ilman riittäviä resursseja tai vaadittavaa osaamista. Luulen, että kehittäjäasiakastoi-
minta on vielä ”lapsen kengissä”, eikä haluakaan vielä hypätä ”isompiin saappaisiin”.
On hyvä edetä vakiintumisessa sille tasolle, että kokemusasiantuntemusta voidaan
siirtää toisillekin ja järjestää esimerkiksi vertaiskoulutusta. Toisena estäjänä voi olla
irralisuus taustaorganisaatiosta, jolloin kehittämistyö ajautuu erilliseksi hankkeesta,
organisaatiosta ja muista kehittämis- ja yhteistyökumppaneista. Tämä voi tapahtua
fyysisellä tai henkisellä tasolla, joten tärkeää on luoda yhteisöllisyyden ja yhteenkuu-
luvuuden ”me”-henkeä, jotta pysytään samalla puolella, edeten samaan suuntaan.
Kolmantena vakiinnuttamista estävänä tekijänä saattaa olla **johdon jääminen kehit-
täjäasiakastoiminnan ulkopuolelle** erilaisista syistä. Syinä saattaa olla ajanpuute, vä-

linpitämättömyys, ulkopuolisuuden tai tarpeettomuuden tunne johdon tasolla. Tällaiset tunteet voivat saada alkunsa siitä, jos henkinen etäisyys ruohonjuuritason ja johdon välillä kasvaa liian suureksi. Olen kuitenkin vakuuttunut siitä, että molempien taustaorganisaatioiden johdon edustajat tahtovat olla kehittäjäasiakastoiminnassa aktiivisesti mukana ja pitää tiivistä yhteyttä kehittäjäasiakkaisiin. Neljäntenä riskinä tai esteenä saattavat olla kehittäjäasiakasryhmän **ohjaamisessa tapahtuvat ei-toivotut muutokset**, kuten työntekijöiden lähteminen tai suuri vaihtuvuus. Ellei kehittäjäasiakastoiminnassa ole mukana toimintamallin tuntevia työntekijöitä, voi koko kehittämistoiminta vaarantua. Arvelen tämän riskin olevan pieni, sillä kehittäjäasiakkaat omaavat paljon hiljaista tietoa, jota he voivat tarvittaessa jakaa uudelle ohjaajalle. Viimeisenä vakiintumista estävänä tekijänä saattaa olla **kehittämistyötä koskevan tiedon jääminen vain työntekijöille** tai toimihenkilöille. Tämä tiedon siirtämistä koskeva este voi tarkoittaa myös sitä, ettei kehittäjäasiakastoimintaa dokumentoida, vaan keskitytään pelkästään hankkeen toimeenpanon ja arvioinnin dokumentointiin. On hyvä tarkentaa sitä, kuinka tärkeä on kirjata ylös kehittäjäasiakasryhmän käsittelemät ja aikaansaamat asiat. Sitä tehdään, jotta kehittäjäasiakasryhmän osaaminen ja kokemusasiantuntemus tulisivat näkyväksi ja sen tuottamat kehittämisideat ja ehdotukset varmasti hyödynnetyiksi. (vrt. Peltola & Vuorento 2007, 96.)

Yksilötasolla kehittäjäasiakastoiminta edistää osallistujien aktivoitumista ja osallistumista oman elinpiirinsä ja yhteisönsä kehittämiseen ja antaa valtaistumisen kokemuksia. Kun työntekijät lähestyvät kehittäjäasiakastoimintaa kehittäjätyöntekijöinä ja ei-virkamiesmäisellä otteella, tulevat asiakkaat helpommin lähestyttäviksi, työorientaatio muuttuu ja voidaan odottaa inhimillisempää vuorovaikutusta työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Jos kaikki ovat ”kehittäjien” rooleissa, rikkoutuvat nuo vanhat totut työntekijä-asiakas – roolimallit. Kehittäjäasiakkaat ovat henkilöitä, jotka ovat valmiita kehittämään ja kokeilemaan uusia palveluja yhdessä työntekijöiden kanssa. Heidän kauttaan saadaan korvaamatonta tietoa asiakkaiden arvostamista asioista palveluissa. Kehittäjäasiakastoimintaa leimaavat avoimuus, halukkuus luoda uutta ja molemminpuolinen luottamus. Yhteisessä kehittämistyössä voidaan parhaimmillaan puhua jaetusta toimijuudesta, jolloin toimijat luovat ehtoja ja edellytyksiä toistensa toiminnalle. (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 140.)

Kehittäjäasiakastoiminnassa hienoa on sekin, että palvelujen käyttäjät nähdään siinä asiantuntijoiden roolissa palvelujen kehittämisessä. Kehittäjäasiakkaat nähdään aktiivisina kansalaisina, joilla on oikeus olla mukana kehittämässä palveluja, joita tarvitsevat. Kehittäjäasiakastoimintamallin toteuttaminen käytännössä sisältää 1) palvelunkäyttäjien ja työntekijöiden sekä johdon avoimet kohtaamiset suunnittelemisessa ja kehittämistyössä (esim. asiakasfoorumit), 2) tiedon tuottamisen palvelujen saatavuudesta, toimivuudesta ja vaikuttavuudesta (KARI-ryhmässä), 3) päätöksentekoon vaikuttamisen ja 4) asiakkaiden voimaantumisen sekä omassa elämässään, että suhteessa palvelujärjestelmään. (Niskala, Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi 2015, 140.)

Kehittäjätapaisissa asiakkaiden toimijuus saa parhaimmillaan olla arjen uudelleen rakentamista ja terveen suhteen luomista instituutioihin ja viranomaisiin. Tuloksena tästä on paitsi asiakkaan arjen ongelmien korjaantuminen tai lievittyminen, myös asiakkaan tuleminen kehittämiskeskion subjektiksi. Yhteistyö kehittäjäasiakastoiminnassa tukee myös palvelujen käyttäjiä vahvemman kansalaisuuden saavuttamisessa. (mts. 144.) Kehittäjäasiakkaan rooli on voimaannuttava, valtauttava ja sisäisiä voimavaroja lisäävä. On ollut ilo seurata K.A.R.I:ssa edellä mainittuja positiivisia muutoksia.

Kehittäjäasiakastoiminta on aidosti palvelutyötä, joka orientoituu käyttäjien todellisuudesta käsin. Asiakasosallisuutta lisäävänä menetelmänä se tulee samalla lisäneeaksi asiakkaiden hyvinvointia, joka käsittää heidän onnellisuutensa, elämänlaatusa kohentumisen sekä näiden yhteyden. Osallisuus on yksi hyvinvoinnin ulottuvuus, joka tähtää yksilöiden ja ryhmien välisiin suhteisiin ja yhteenkuuluvuuteen. Osallisuus on myös aktiivista kansalaisuutta ja mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnallisiin asioihin sosiaalipoliittisella tasolla. Kriittisyys on myös paikallaan, kun mietitään kehittäjäasiakastoiminnan tavoitteita. Asiakasosallisuus lupaa paljon asiakkaille, mutta omaammeko riittävästi resursseja niiden lupauksen täyttämiseen? Onko aito pyrkimyksemme osallistaa asiakkaita ja mihin asti olemme valmiita menemään? Voivatko asiakkaat olla liian osallisia ja omata viranomaisiin nähden liikaa valtaa? Terveessä kehittämistoiminnassa esitetään näiden kaltaisia kriittisiä kysymyksiä, joita ilman kehittäminen ei ehkä ole mahdollista. (mts. 145.)

Loppusanat

Kehittämistyöni on ollut antoisaa, motivoivaa ja kaikin puolin opettavaista. Olen kiitollinen saamastani mahdollisuudesta kehittää näin tarpeellista ja hyödyllistä kohdetta kuten kehittäjäasiakastoimintaa. Aiheena se on ollut kiehtova, innostava ja mukaansatempaava. Kolme kuukautta on mennyt nopeasti, mutta aikaansaannokset ovat silti merkittäviä. Olen yllättynyt hyvistä tuloksista, positiivista palautteista ja arvostuksesta, jota kehittämistyöni on synnyttänyt. Olen mielestäni saanut tehdä tärkeää työtä toimeksiantajilleni. Kehittämis- ja yhteistyökumppaneina ne ovat olleet kehittämistyötäni tukevia ja tahdon heitä kiittää tehdystä työstä, heidän tarjoamistaan resursseista sekä heidän antamastaan mahdollisuudesta opinnäytetyölleni.

Kehittämistyöni on ollut hyvin käytännönläheistä ja siksi myös hyvin motivoivaa. Olen saanut käyttää omaa sosiaalialan osaamistani, tietotaitojani sekä persoonaani kehittämisprosessin kaikissa vaiheissa. Tuntuu, että olen oppinut valtavasti lisää asiakkaista, työntekijöistä, ihmisistä sekä työvalmennusmaailmasta. Voin hyödyntää oppimaani jatkossa sosiaalialan kaikilla alueilla. Kehittäjäasiakastoiminnalle on varmasti kysyntää muuallakin sosiaalihuollon palveluissa. Odotan innolla, että tästä kehittämistyöstä olisi käytännön hyötyä tulevassa työelämässäni.

Työ on tehty ja on aika kiittää ja kumartaa. Tahdon kiittää innokkaita kehittäjäasiakkaita, jotka mahdollistivat opinnäytetyöni ja kehittäjäasiakastoiminnan syntymisen. He olivat suuri voimavara kehittämistyössä, joten kiitokset heille. Tahdon kiittää myös kaikkia yhteistyössä mukana olleita työvalmentautujia sekä työvalmentajia eri työvalmennusyksiköissä, olette olleet suureksi avuksi. Kiitän myös Kunnolla Töihin-hankkeen projektipäällikköä, joka on auttanut kehittämistyön käytännön asioissa alusta loppuun asti ja mahdollistanut yhteistyön syntymisen ja työn etenemisen suunnitellusti. Kiitän myös Katulähetyksen yksilövalmentajaa avusta, tuesta ja kannustuksesta kehittämistyössä. Tahdon osoittaa sekä Sovatek-säätiön toimitusjohtajalle sekä Jyväskylän Katulähetyksen toiminnanjohtajalle erityiskiitokset kiinnostuksesta, sitoutumisesta sekä kehittämistyömahdollisuuden tarjoamisesta.

Suurimman kiitoksen osoitan rakkaalle vaimolleni, joka jaksoi läpi haastavan ja monivaiheisen työn kannustaa, rohkaista ja tukea minua loppuun saakka.

Lähteet

- Antila, A. 2015. Kutsu ja kysymykset kehittäjäasiakkaille Kykyviisarista. Tekstiviesti 3.12.2015. Vastaanottajat: kehittäjäasiakkaat Sovatek-säätiöltä ja Jyväskylän Katulähetykseltä.
- Asiakaspalveluvastaava 1. 2015. MediaTrain-yksikkö Sorastajantiellä. Haastattelu ja Sovatek-säätiön Media Train-yksikön esittely 12.11.2015.
- Asiakaspalveluvastaava 2. 2015. Sovatek-säätiön ompelimon työvalmennusyksikkö. Ompelimon esittely ja haastattelu 11.11.2015. ompeli
- Hahl, S. & Kohvakka, T. 2013. ”Ehkä tää on jonkin pienen alku ja se oli sen pienen alku” - Kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemuksia aikuissosiaalityön Päijät-Sos-osahankkeessa. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala, sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 15.11.2015.
http://theseus.fi/bitstream/handle/10024/60616/Kohvakka_Taina.pdf?sequence=1
- Heiskanen-Nikula, K. & Antila, A. 2015. Keskustelu Kykyviisaripäivän onnistumisesta ja Kehittäjäasiakaspäivän käytännön järjestelyjen suunnittelu 11.12.2015.
- Hietanen, S. (toim.) & Filppa, V.; Hedemäki, T., Kokkonen, T., Malinen, J., Niskala, A., Näkkäläjärvi, A. & Ruotsala, P. 2013. Sosiaali- ja terveyspalvelujen viidakossa – Yhdessä oppien, yhteisesti kehittäen. Artikkeliteoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Toim. A. Niskala ja M. Laitinen. Vantaa: Hansaprint Oy, 460.
- Hinkka, T., Koivisto, J. & Haverinen, R. 2006. Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista. Sosiaali- ja terveys alan tutkimus- ja kehittämiskeskuksen raportteja 12/2006. Helsinki: Valopaino Oy.
- Härkäpää, K., Harkko, J. & Lehikoinen, T. 2013. Työhönvalmennus ja sen kehittämistarpeet. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 128. Tampere: Juvenes Print.
- Järvikoski, A. 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. Viitattu 26.11.2015. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114972/URN_ISBN_978-952-00-3457-3.pdf?sequence=1
- Jyväskylän Katulähetys ry. n.d.¹ Yhdistyksen esittely Jyväskylän Katulähetysten verkkosivuilla. Viitattu 25.11.2015. <http://www.jkl.fi/jyvaskylan-katulahetys-ry/yhdistys>
- Jyväskylän Katulähetys ry. n.d.² Katulähetysten missio toiminta-ajatuksineen, arvoineen ja visioineen Jyväskylän Katulähetysten verkkosivuilla. Viitattu 25.11.2015. <http://www.jkl.fi/jyvaskylan-katulahetys-ry/missio>
- Karjalainen, V. 2011. Työttömien ammatillisen kuntoutuksen kysymys. Artikkeliteoksessa Kuntoutus muutoksessa. Toim. A. Järvikoski, J. Lindh ja A. Suikkanen. Tampere: Juvenes Print, 95–96.
- Kehittäjäasiakasryhmä K.A.R.I. 2015¹. Sovatek-säätiön Sorala-kokoustila. Keskustelu Työterveyslaitoksen Kykyviisari-mittarista sekä tulevan Kehittäjäasiakaspäivän suunnittelupalaveri 8.12.2015.

Kehittäjäasiakasryhmä K.A.R.I. 2015². Kierrätyskaupan yläkerran Sorala-kokoustila. Kehittäjäasiakaspäivän ensimmäinen suunnittelupalaveri 14.12.2015.

Kehittäjäasiakasryhmä K.A.R.I. 2016. Kierrätyskaupan yläkerran Sorala-kokoustila. Kehittäjäasiakaspäivän toinen suunnittelupalaveri 7.1.2016.

Keskikylä, S. & Mäkelä, T. 2013. Kehittäjäasiakasryhmä – kokemusten jakamisen ja vaikuttamisen kanava. Viitattu 28.11.2015. https://asiakas.kotisivukone.com/files/sos-hanke.kotisivukone.com/dokumentit/paijathame/rapot/artikkeli_kehittajaasiakastoiminta_0802131.pdf

Kesä, M., Kinnunen, R., Ala-kauhaluoma, M., Laiho, A., Müller, J-E. & Joutsen, M. 2013. Sosiaalisen kuntoutuksen selvitystyö. Loppuraportti Tampereen kaupungin työllisyysneuvoston palveluyksikölle. Viitattu 11.11.2015. http://tyollisyysportti-fi-bin.aldone.fi/@Bin/ce76e047645b70d3f37f41e5ee9e5a6d/1447872554/application/pdf/100268/Loppuraportti_TYPA_sosiaalinen%20kuntoutus_10092013.pdf

Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2009. Kuntoutumisen mahdollisuudet. 4. uud. p. Helsinki: WSOYpro Oy

Koskisu, J., Lehto, M. & Narumo, R. 2004. Kokemusasiatuntemuksen hyödyntäminen mielenterveyskuntoutuksessa. Artikkeliteoksessa Opintie työelämään: näkökulmia mielenterveyskuntoutujien ammatilliseen kuntoutukseen. Toim. S. Veijalainen ja M. Vuorela. Vantaa: Printway Oy, 93–96.

Kukkonen, T. 2015. ”Ihmisten kohtaamista eikä papereiden kohtaamista” - Aikuissozialiteettityön kehittäjäasiakkaiden kokemuksia Uutta suuntaa -pilotista Peruspalvelukeskus Aavan alueella. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala, sosiaalialan koulutusohjelma. Viitattu 16.11.2015. https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/88324/Kukkonen_Teija.pdf?sequence=1

Kuntoutusäätiö. 22.4.2015. Sosiaalinen kuntoutus. Artikkeliteoksen Kuntoutusportin verkkosivuilla. Viitattu 11.11.2015. http://www.kuntoutusportti.fi/portal/fi/kuntoutusmuodot/laakinnallinen_ammattillinen_sosiaalinen_ja_kasvatuksellinen_kuntoutus/sosiaalinen_kuntoutus/

Kurki, L. 2000. Sosiokulttuurinen innostaminen: muutoksen pedagogiikka. Tampere: Tammer-paino.

Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino.

Leinonen, M. 2015. Projektisuunnittelija. Virtaa vielä – Virta II – hankkeen (1.2.2014 – 31.10.2016) ESY-työmenetelmää arvioiva asiakaskyselylomake. Kainuun sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä, kehittämis- ja suunnitteluyksikkö.

Mannila, M-L. 2009. Voimaantumisen saloja – Hoitotyöntekijöiden kokemuksia voimaantumisen vanhuksen palveluasumisesta. Opinnäytetyö. Savonia-ammattikorkeakoulu, terveysala, sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelma. Viitattu 24.11.2015. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/6865/mannila_marja-liisa.pdf?sequence=1

- Myymälävastaava. 2015. EkoCenter Paatti Korpilahdella. Kierrätysmyymälän esittely ja haastattelu 24.11.2015.
- Niskala, A., Kostamo-Pääkkö & Ojaniemi, P. 2015. Kehittäjäasiakastoiminta - asioihin vaikuttamista kokemusten kautta. Artikkeliteoksessa Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Toimittaneet S. Väyrynen, K. Kostamo-Pääkkö ja P. Ojaniemi. Tallinna: United Press Global.
- Niskala, A. & Savilahti, T. 2015. Kokemusasiantuntijuus kehittäjäasiakas-, kokemuskouluttaja- ja vertaistukitoiminnassa. Innokylän materiaaleja, lisätty verkkosivuille 2.10.2015. Viitattu 27.1.2016. <https://www.innokyla.fi/documents/422402/b0428880-c07c-457f-81cd-4b3f22801511>
- Norlamo-Saramäki, T. 2009. Asiakslähtöisyyden ristiaallokossa. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto, yhteiskuntapolitiikan laitos, Viitattu 11.11.2015. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=3d33d245-6a68-498f-8e17-db3d3a2b589b>
- Ohjaaja. 2015. Tallilantien työvalmennusyksikkö. Näppärä-pajan esittely ja haastattelu 24.11.2015.
- Oppisopimusopiskelija. 2015. Kierrätyskaupan pukuvuokraamo Satumaa. Haastattelu ja pukuvuokraamon esittely 12.11.2015.
- Palkkatukityöllistetty. 2015. Jyväskylän Katulähetysten EkoCenter – kirpputori. Kirpputorin esittely ja haastattelu 30.11.2015.
- Palola, E. 2012. Sosiaalinen kuntoutus uudessa sosiaalihuoltolaissa. Tieteellinen artikkeli Kuntoutus-lehdessä. Kuntoutus 4, 32. <http://issuu.com/kuntoutussaatio/docs/4-12-valmis?e=4101155/6548142>
- Partanen K. 2015 ¹. Yksilövalmentaja. Jyväskylän Katulähetysten hallinnollinen yksikkö. Keskustelu Kunnolla Töihin- hankkeen Katulähetysten asiakkaiden osallistamisesta kehittäjäasiakasryhmäkokeiluun 16.11.2015.
- Partanen K. 2015 ². Yksilövalmentaja. Kankitien työtoimintayksiköt. Keskustelu opinäytetyöstä, Eteenpäin-hankkeesta sekä ja Jyväskylän Katulähetysten työtoimintayksiköjen esittely 26.11.2015.
- Peltola, U. & Vuorento, M. 2007. Juurruttamisen edistäjät ja estäjät. Kokemuksia työllistymispalvelujen kehittämishankkeista. Kuntoutussäätiön työselosteita 33/2007. Helsinki: Yliopistopaino.
- Pensola, T., Kesseli, K., Shemeikka, R., Rinne, H. & Notkola, V. 2012. Kuntoutukseen? – Sosioekonomiset tekijät Kelan kuntoutukseen hakemisessa ja myönnöissä. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 86/2012. Helsinki: Unigrafia Oy
- Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. n.d. Osallisuuden määritelmä Jelli – järjestötietopalvelun verkkosivulla. Viitattu 10.11.2015. <http://www.jelli.fi/osallisuus/>

- Saarinen, M. 2012. Mielenterveyskuntoutujien asiakasraati - toimintatutkimus asiakasraadin toteutuksesta mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa. Opin näytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali-, terveys ja liikunta-ala, sosiaalialan koulutusohjelma. <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/53007/saarinen.maarit.pdf?sequence=1>
- Saikk, P. & Kokko, R-L. 2012. Kuntoutuksen käytännöt Paltamon työllisyyskokeilussa: Toimijuuden tukeminen ammatillisessa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa. Tieteellinen artikkeli Kuntoutus-lehdessä. Kuntoutus 4, 5-6. <http://issuu.com/kuntoutussaatio/docs/4-12-valmis?e=4101155/6548142>
- Selkee, H. 2013. Kokemuksia Juttutuvasta ja kehittäjäasiakastoiminnasta. STOA160 Käytännöt II- opintokokonaisuuden harjoittelutehtävän raportti. Jyväskylän avoin yliopisto, sosiaalityön aineopinnot. Viitattu 16.11.2015. https://asiakas.kotisivukone.com/files/sos-hanke.kotisivukone.com/dokumentit/paijathame/rapot/kokemuksia_juttutuvasta_ja_kehittajaasiakastoiminnasta2.pdf
- Sovatek-säätiö n.d.¹ Esittely autokorjaamosta Sovatekin verkkosivuilla. Viitattu 17.11.2015. <http://www.sovatek.fi/autokorjaamo.shtml>
- Sovatek-säätiö n.d.² Esittely graafisista media- ja kopiopalveluista Sovatek-säätiön verkkosivuilla. Viitattu 12.11.2015. <http://www.sovatek.fi/media.shtml>
- Sovatek-säätiö n.d.³ Esittely kirjansitomosta Sovatek-säätiön verkkosivuilla. Viitattu 11.11.2015. <http://www.sovatek.fi/kirjansitomo.shtml>
- Sovatek-säätiö n.d.⁴ Esittely Pukuvuokraamo Satumaasta Sovatek-säätiön verkkosivuilla. Viitattu 12.11.2015. <http://www.sovatek.fi/satumaa.shtml>
- Sovatek-säätiö n.d.⁵ Esittely polkupyöräkorjaamosta Sovatek-säätiön verkkosivuilla. Viitattu 17.11.2015. <http://www.sovatek.fi/ppkorjaamo.shtml>
- Sovatek-säätiö n.d.⁶ Esittely Kunnolla Töihin – hankkeesta Sovatek-säätiön verkkosivuilla. Viitattu 23.11.2015. http://www.sovatek.fi/kunnolla_toihin.shtml
- Sovatek-säätiö n.d.⁷ Sovatek-säätiön toiminta-ajatus Sovatek-säätiön verkkosivuilla. Viitattu 23.11.2015. <http://www.sovatek.fi/toiminta-ajatus.shtml>
- Sovatek-säätiö n.d.⁸ Työvalmennuksen tietopaketti Sovatek-säätiön verkkosivuilla. Viitattu 23.11.2015. <http://www.sovatek.fi/tyovalmennus.shtml>
- Sovatek-säätiö n.d.⁹ Esittely kilpikaiverrusyksiköstä Sovatek-säätiön verkkosivuilla. Viitattu 24.11.2015. <http://www.sovatek.fi/tallilantie.shtml>
- Sovatek-säätiö. 2012. Sovatek-säätiö – uusi tulevaisuus. Sovatek-säätiön esite 9/2012. Jyväskylä: Media Train.
- Suomen laki 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Säädökset alkuperäisinä Finlex-verkkosivuilla. Viitattu 26.1.2016. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>
- Suurtalouskeittäjä. 2015. Kierrätyskaupan yläkerran kahvio. Keittiö- ja siivouspuolen esittely 12.11.2015.

- Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista: kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 31/2010. Viitattu 27.1.2016. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80025/197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3.pdf?sequence=1>
- Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. 15.9.2015. Artikkelit osallisuudesta THL:n verkkosivulla. Viitattu 10.11.2015. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>
- Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. 2. painos. Tampere: Juvenes Print
- Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Helsinki: Yliopistopaino.
- Työkuntoutuja. 2015. Sovatek-säätiön autokorjaamo. Autokorjaamon esittely ja haastattelu 17.11.2015.
- Työvalmentautuja. 2015. EkoCenter-kierrätyskauppa. Kierrätyskaupan esittely ja haastattelu 12.11.2015.
- Työvalmentaja 1. 2015. Sovatek-säätiön polkupyöräkorjaamo. Polkupyöräkorjaamon esittely ja haastattelu 17.11.2015.
- Työvalmentaja 2. 2015. EkoCenter-kierrätyskeskus. Haastattelu ja yksikön esittely 16.11.2015.
- Työvalmentaja 3. 2015. Metalli, -kilpikaiverrus- ja kokoonpanopuolen työvalmennusyksikkö. Metalli- ja kokoonpanopuolen sekä kilpikaivertamon esittely ja haastattelu 24.11.2015.
- Veijalainen, S. (toim.) & Vuorela, M. 2004- Opintie työelämään – näkökulmia mielen-terveyskuntoutujien ammatilliseen kuntoutukseen. Vantaa: Printway Oy
- Virkola, E. 2014. Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksinasuvan naisen arjessa. Väitöstutkimus. Jyväskylän yliopisto, yhteiskuntatieteellinen tiedekunta, sosiaalityö. Viitattu 10.11.2015. https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42804/978-951-39-5568-7_vaitos25012014.pdf?sequence=1
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matka-opas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Viitattu 30.1.2016. <https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matka-opas.pdf>

Liitteet

Liite 1. Sovatek-säätiön työvalmennusyksikköjen esittely

1. Kierrätyskauppa

Säätiön kierrätyskauppa Sorastajantiellä työllistää kymmenisen henkilöä, joista osa on tukityöllistettyjä ja osa työkuntoutujia. Muutama oppisopimusopiskelijakin löytyy. Kierrätyskauppa tarjoaa monipuolista tekemistä; lajittelua, järjestelyä, tavaroiden vastaanottoa ja kuljetusta sekä tietenkin myynti- ja asiakaspalvelutyötä. Kassapalveluja hoitavat ainoastaan tukityöllistetyt, työkuntoutujat auttavat kaikessa, missä voivat. Kierrätyskaupan takaosassa tapahtuu paljon huonekalujen, esineiden ja astioiden myyntikuntoon huoltamista. Kaupan takaosan tehtävät ovat hieman sukupuolisesti jaettu; miesten puolella olivat kaikki raskaamat huonekalut kun taas naisten puolelta löytyi suurehko määrä astioita, vaatteita ja pienesineitä. (Työvalmentautuja 2015)

2. Ompelimo

Sovatek-säätiön ompelimo tarjoaa virallisesti kymmenelle henkilölle työkuntoutusta, työkokeilua tai palkkatyötä. Haastatteluhetkellä paikkoja oli kuitenkin 13 täytettynä, joten tekijöitä riittää. Ompelimon työpäivän mitta lyhimmillään on kolme tuntia (työkuntoutujat) ja pisimmillään 6,5 tuntia (tukityöllistetyt). Ompelimo tarjoaa näiden lisäksi kuntouttavaa työtoimintaa, työkokeilumahdollisuutta, joiden työpäivä on 4-6 tunnin mittainen. Ompelimossa tehdään paljon erilaisia tekstiilikorjaustöitä ja sisustustekstiilien ompelustöitä. Suosituimpia korjaustöitä ovat vetoketjujen ompelemiset ja lahkeiden lyhennykset. Auton istuinsuojat, pussukat ja esiliinat ovat esimerkkejä yleisistä ompelustöistä. Ompelimolla ja kirjansitomolla on yhteisiä, ns. momo-hommia, joita kaikki voivat tehdä. Sellaisia pienaskareita ovat muun muassa hälyttimien kokoaminen, tarrojen liimaus, kaikenlaisen pienmekaniikan kokoaminen ja yhtenä erikoisempaan työnä esiteltiin rasvapuristimien kokoaminen kaivosteollisuuden tarpeisiin. Kyseisissä työtehtävissä hyvä puoli työkuntoutujien kannalta on se, että ne eivät vaadi erikoista ammatillista osaamista ja työn tekemiseen on hyvin matala kynnyks. Tuotannon ollessa lähellä, ompelimon ja sitomon yhteisissä tiloissa, on työ soljuvaa toteutuksen ja työaikojen kannalta. Ompelimossa toimii itse ompelijoiden lisäksi paketoijia, tarroittajia ja leikkaajia, joten työ on monipuolista. (Asiakaspalveluvastaava 2 2015)

3. Kirjansitomo

Kirjansitomo työllistää samoin kymmenisen henkilöä, joista suurin osa on työ kuntoutujia. Sitomossa valmistuvat kirjanpito- ja pöytäkirjat, vuosikerrat, opinnäytetyöt, adressikirjat ja esimerkiksi pienet omakustannekirjasarjat. Osa tuotteita ovat tilaustöitä, osa omaa suunnittelun jälkeä, jotka menevät myyntiin. Esimerkiksi sairaalat muodostavat yhden asiakaskunnista ja he tilaavat pääosin dokumenttipinojansa sidottaviksi. Muita asiakkaita ovat kunnat, järjestöt, opiskelijat ja muut yksityishenkilöt. Sitomosta löytyy oma erillinen laatikonvalmistusosasto, josta valmistuu voimapahvin ja nitojan avulla erikoislaatikkoja asiakkaan toimittamien mallien ja mittojen mukaisesti. (Työvalmentautuja 2015; Sovatek n.d.³)

4. Pukuvuokraamo Satumaa

Satumaa on Sovatek-säätiön oma pukuvuokraamo, jolla on oma erillinen tilansa kierrätyskaupassa. Siellä työskentelee kolme henkilökunnan työntekijää ja kaksi opiskelijaa. Puku- ja asustevuokraamo kerää tuotteensa kierrätyskauppaan saapuvista erikoisemmista vaatteista ja esineistä, huoltaa tai koristelee ne ja vuokraa eteenpäin. Asusteita ja pukukokonaisuuksia vuokrataan erilaisiin tapahtumiin ja teemajuhliin. Halloween- ja tonttuasusteet ovat hyvä esimerkki tarjonnasta. (Oppisopimusopiskelija 2015; Sovatek n.d.⁴)

5. Graafinen mediapalvelu Media Train

Media Train tarjoaa tilaustyönä media- ja kopiopalveluja. Yksikkö tarjoaa töitä neljälle henkilölle, joista kaksi on tukityöllistettyjä ja toiset kaksi joko työ kuntoutujia tai oppisopimuskoulutuksessa olevia. Yksikkö tarjoaa asiakkailleen tulostus- ja kopiointipalveluja, esitteitä, käyntikortteja, julisteita, kutsuja ynnä muita graafisia tuotteita. Asiakastilaukset saapuvat yleensä sähköpostitse. Tilauksen jälkeen alkaa suunnittelutyö ja sen valmistuttua tuote voidaan toimittaa asiakkaalle tulosteena, muuna painotuotteena tai sähköisenä liitteenä. Asiakkaina Media Trainilla on mediapalveluja tarvitsevat yritykset, yhteisöt sekä yksityiset henkilöt. (Asiakaspalveluvastaava 1 2015; Sovatek n.d.²)

6. Keittiö- ja siivouspalvelut

Keittiö ja siivouspalvelut Sorastajantiellä tarjoavat työtä kolmelle tukityöllistetylle ja yhdelle osa-aikaiselle työ kuntoutujalle. Keittiö ylläpitää kahviota koko aukioloajan ja tarjoaa isomman lounaan koko talolle kaksi kertaa viikossa. Työhön sisältyy elintarvikkeiden hankintaa, ruoanlaittoa, ruokalan viihtyisyyden ylläpitämistä, astiahuoltoa ja muuta normaalia keittiötoimintaa. Kierrätyskaupan liiketilat työllistävät keittiöpalvelujen lisäksi myös yhden siivoojan, jolle tehtäviä päivän mittaan kertyy vähintään riittävästi. (Suurtalouskeittäjä 2015)

7. EkoCenter-kierrätyskeskus

EkoCenter- **kierrätyskeskus** työllistää 31 hengen verran monipuolisiin tehtäviin. Kierrätyskeskuksen omisti vuoteen 2010 asti Työvalmennussäätiö Tekevä, kunnes se yhdistyi Jyväskylän Seudun Päihdepalvelusäätiön kanssa 1.10.2010 uudeksi Sovatek-säätiöksi. Kierrätyskeskus saa lahjoituksina suurimman osan tavarastaan. Myynnissä kierrätyskeskuksessa on muun muassa erilaisia kierrätettyjä ja kunnostettuja hyllyjä, vitriinejä ja vesikalusteita. Myynnissä ovat samoin purkupalvelun kautta saadut teolliset hyötytarvikkeet, kuten sähköjohdot, lamput ja pienmekaniikka. Kierrätyskeskuksesta haetaan noutopalveluna kaikenlaista kierrätyskelpoista tavaraa ympäri Jyväskylää. Vastaanotettaessa tavaraa peritään kierrätysmaksu ja mahdollinen maksu kalusteiden purkamisesta. Purkupalvelua kierrätyskeskukselta tilataan usein vanhojen toimistojen tai keittiöiden purkamiseen. Kierrätystavaran saavuttua se siistitään, mahdollisesti korjataan ja sitten hinnoitellaan. Vesikalusteiden testaukselle on aivan omat tilat, joissa niiden vedenpitävyys ja vetävyys testataan. Vesikalusteet myös pestään kemikaaleilla ja vanhat tiivisteet vaihdetaan. Käytäntönä tuotteiden hinnoittelussa on ”alle puolet uuden hinnasta ja vähän vielä alemmas”. Idea hinnoittelussa on saada tavara kiertämään. Kierrätyskeskuksella on myös omaa tuotantoa, jota osin suunnitellaan itse, osin valmistetaan asiakkaiden toiveiden mukaisesti. Oma tuotanto hinnoitellaan työn ja materiaalin määrän ja kustannuksien sekä sen perusteella, mitä siitä itse maksettaisiin. Omaan tuotantoon kuuluvat myös metallituotteet, kuten kynttilänjalat ja makkaratikut. Teollisuuden tilaustöitä ovat muun muassa tiivisteet ja letkunpätkien lyhennykset. Myynnistä löytyy myös Harvian II-laadun puukiukaita, joita jälleen myydään pienellä katteella. (Työvalmentaja 2 2015)

31 hengen joukosta osa tekee työtä palkkatuetusti, osa on työkuntoutuksessa ja muutama opiskelee oppisopimuksella myyjän ammattitutkintoon. Muutamia rikosseuraamuslaitoksen kuntoutujia on ollut ja joitakin TELA:n kuntoutujia. Kuntoutujat tekevät 4-5 tunnin mittaisia päiviä ja ovat töissä 2-4 päivää viikossa. Palkkatuella työllistetyt ovat 6,5 tuntia päivässä ja 4-5 päivää viikossa töissä. (Työvalmentaja 2 2015)

Työvalmennusjoukon keskeltä löytyy 15–29 vuotiaalle tarkoitettua **Sauma-projektin** toimintaa, joka koostuu 5-6 hengen suuruisesti työporukasta, jotka liikkuvat kahdessa eri työvalmennusyksikössä tekemässä esimerkiksi puukkoja ja lampunvarjostimia. Suuresta kierrätyskeskuksesta löytyy vielä **verstaspuoli**, josta löytyvät kaikki puukäsintöihin tarvittava koneisto ja välineistö. Siellä tehdään suurin osa mittatilaustöistä asiakkaille, mutta omaa tuotantoa löytyy myös. Esimerkiksi jätekatoksia ja ulkokuuseja tehdään joko valmiin mallin mukaan tai asiakkaan toiveiden mukaisesti. Ikkunoita huolletaan ja kunnostetaan verstaapuolella aktiivisuuden painottuessa kesäkuukausille. Kierrätyskeskuksen tiloista löytyy myös pihatiimin työpiste tai varikko. **Kiinteistöhoitopuoli** koostuu neljän hengen suuruisesta työporukasta, jonka tehtäviin kuuluvat kesäisin nurmikonleikkuut, syksyllä lehtienpuhallus- sekä haravointi ja talvisin lumenkolaukset. **Jätteidenkäsittelypuoli** käsittelee kaiken sen ylijäämämateriaalin, mitä ei voida kierrättää. Tarkoitus on tuottaa mahdollisimman vähän kaatopaikkajätettä, mutta toisinaan sen syntymistä ei voida välttää. Työvalmentaja kuvasi toiminnan hiipuneen ja taantuman iskeneen kierrätyskeskukseenkin, muistellen hyviä aikoja, kuinka kolme vuotta sitten oli vielä aktiivista. (Työvalmentaja 2 2015)

8. Verhoomo-kutomo

Verhoomo-kutomo työllistää omana yksikkönään kierrätyskeskuksen tiloissa seitsemän ihmistä. Siellä syntyvät niin erilaiset huonekalujen verhoilut, kuten myös matot ja muut sisustustekstiilit. Yksikössä on mahdollista suorittaa verhoilijan ammattitutkinto oppisopimuksella. Eräs työsuunnittelija olikin työllistynyt verhoomoon oppisopimuskoulutuksen jälkeen. Verhoomo ja kutomo vastaanottavat asiakkaiden tilaustöitä ja asettavat myymänsä tuotteet joko kierrätyskauppaan tai oman keskuksensa myymäläpuolelle. (Työvalmentaja 2 2015)

9. Autokorjaamo

Sovatek-säätiön autokorjaamo työllistää kaiken kaikkiaan seitsemän henkilöä, joista jopa neljä opiskelee autokorjaajan ammattitutkintoa oppisopimuksella. Muut ovat työ kuntoutujia. Oppisopimusopiskelijat tekevät töitä korjaamolla klo 08:00 – 15:30, kuntoutujien päivien vaihdella kolmesta viiteen tuntia päivässä ja kahdesta neljään päivään viikossa. Päivittäiseen työnkuvaan kuuluu työvalmentajien ohjauksessa tehtävät auton huolto- ja korjaustöiden menpiteet, kuten haastattelun aikana saattoi havaita vetonivelten vaihtoa, määräaikaishuoltoa ja katsastushuoltoja. Lisäksi tehdään renkaanvaihtoja, tasapainotuksia, vikakoodinlukuja, ilmastointihuoltoja sekä nelipyöräsuuntauksia. Korjaamolla on kaksi työnohjaajaa, jotka tarvittaessa ohjaavat ja neuvovat opiskelijoita ja kuntoutujia. Haasteellisimpina töinä mainittiin paljon moottorin purkamista vaativat jakopäänhihnojen vaihdot, kytkinremontit ja monimutkaiset sähköviat. Seuraava haaste, jonka auto- ja polkupyöräkorjaamo tulevat kohtaamaan, on muutto Sorastajantielle, kun sekä metallipuolen ja auto- ja pyöräkorjaamoyksiköt siirtyvät kaikki saman katon alle kierrätyskaupan viereen sen yhteyteen. Siellä on vielä tilojen remontointi ja valmistelu hieman vaiheessa, mutta muutto on suunniteltu tehtäväksi vuoden 2016 keväällä, maaliskuussa. (Työkuntoutuja 2015; Sovatek n.d.¹)

10. Polkupyöräkorjaamo

Polkupyöräkorjaamo työllistää enimmillään kuusi henkilöä. Suurin osa töissä olevista ovat työ kuntoutuksessa ja yksiköstä löytyy autokorjaamon tavoin myös kaksi työvalmentajaa. Tuntimäärät päivässä vaihtelevat neljästä kuuteen ja puoleen tuntiin päivässä. Työllistävintä puuhaa polkupyöräkorjaamolla ovat myyntipyörien rakennus, sekä huolto- ja korjauspyörien kokoaminen. Sovatek-säätiö saa säännöllisin väliajoin Jyväskylän kaupungilta keskustan pysäköintialueille hylättyjä polkupyöriä ja tekee niistä uusiopyöriä; korjaa, huoltaa ja jälleen myy ne. Korjaamolla on myös oma varaosamyntinsä, joten kuluttaja voi hankkia sieltä myös itse tarvitsemansa osat. Kuten autokorjaamo, pyöräkorjaamon tulevaisuus on kierrätyskaupan yhteydessä, tulee siirtymään vuodenvaihteen jälkeen. (Työvalmentaja 1 2015; Sovatek n.d.⁵)

11. Metallityön yksikkö

Metallipuolen yksikkö työllistää kaikkiaan kahdeksan henkilöä. Heistä kaksi on tukityöllistettyjä, yksi Taimi-palvelun kautta kuntouttavassa työtoiminnassa, neljä ammatillisessa kuntoutuksessa ja yksi työkokeilussa. Tukityöllistetyt tekevät 6,5 tuntia päivässä ja viisi päivää viikossa; toiset taas vaihtelevasti kolmesta viiteen tuntia päivässä ja kahdesta neljään päivään viikossa. Päivittäin metallipajalla tehdään hitsauksia, työstetään levyä, sorvataan, jyrsitään ja porataan. Tilauksesta pajalla tehdään erilaisia teräsrakenteita ja muotteja. Oman suunnittelun ja tuotannon tuloksena syntyy savustuslaatikkoja, takkavälineitä, makkaratikkuja ynnä muita käyttöesineitä. Näitä laitetaan myyntiin oman yksikön lisäksi kierrätyskeskukseen, kierrätyskauppaan sekä Korpilahdelle EkoCenter Paattiin. (Työvalmentaja 3 2015)

12. Kilpikaivertamo

Sovatek-säätiöltä löytyy 1-2 miehen voimin toimiva kilpikaiverrusyksikkö. Työhön sisältyy paljon asiakaspalvelua ja töiden vastaanottamista. Ovikilvet, nimikyltit ja muistolaatat ovat kaikkein yleisimpiä tilaustöitä. Työ on vastuullisuutta ja osaamista vaativaa ja vaatii tietynlaisen perehdyttämisen. Kilpikaiverrus vaatii kaiken kaikkiaan huolellisuutta, tarkkuutta ja hyviä asiakaspalvelutaitoja. Usein tilaustyöt tulevat sähköpostitse mallipohjat liitteinä, mutta töitä vastaanotetaan myös puhelimitse ja paikan päällä. Edellä mainittujen tuotteiden lisäksi tuotemahdollisuuksiin kuuluvat myös postilaatikkokilvet, talonumerot sekä messinki- ja kerrosmuovista valmistetut kyltit. (Työvalmentaja 3 2015; Sovatek n.d.⁹)

13. Kokoonpanoyksikkö

Kokoonpanopuolella työskentelee iso joukko, 26 henkilöä. Suurin osa näistä on työ kuntoutujia; heitä kokoonpanoyksikkö työllistää kymmenen hengen verran. "Taimilaisia" eli kuntouttavassa työtoiminnassa olevia löytyy yhdeksän ja palkkatukityöllistettyjä neljä. Työkokeilussa on kaksi henkilöä. Työ on monenkirjavaa eikä vaadi ammatillista osaamista. Siellä päätetään letkuja, kootaan varaosapusseja ja muita vastaavia rakennustarvikkeita teollisuuden tarpeisiin. Yksikössä lajitellaan, jälkikäsitellään, pakataan, pussitetaan ja kootaan erinäköisiä metalli- ja muovitarvikkeita. Osa tehtävistä muistuttaa ompelimon ja sitomon yhteisiä "momo"-hommia, joita kaikki voivat tehdä, jos muista töistä on pulaa. Myös kirjojen päällystäminen, jota kirjastojen toimeksiantona saapuu, kuuluu kokoonpanoyksikön tehtäviin. Kokoonpanopuolelta myydään ja postitetaan tarvike-eriä erilaisille teollisen ja kaupallisen alan yhteisöryhmille. (Työvalmentaja 3 2015)

14. Näppärä-paja

Metallipuolen yksikön vieressä työskentelevä Näppärä-paja muistuttaa hieman aikaisemmin mainittua Sauma-projektin toimintaa. Merkittävänä erona Näppärä-pajassa on se, ettei sillä ole ikärajaa, kuten Sauma-projektissa (15–29 v.). Pienryhmätoimintaan perustuva luovan askartelun käsityöpaja tarjoaa töitä 7-8 henkilölle. Suurin osa heistä on ohjautunut pajalle Taimi-palvelun kautta ja muut ovat työvalmennuksessa. Pajalla tehdään erilaisia kädentaitotöitä kaikenlaisesta kierrätysmateriaalista laidasta laitaan, eli esimerkiksi käyttöesineitä, koruja ja astioita. Pajatoiminnan lähtökohtana on tarjota starttivalmennusta eli työelämään totuttelemista työelämän ja arjen hallintaa opetellen. Pajalla työskentelee suurimmillaan neljän hengen pienryhmä päivittäin. Välein järjestetään ryhmäpäiviä, jolloin valitun teeman pohjalta käsitellään esimerkiksi itsetuntemukseen liittyviä asioita. Ohjaaja Mia Huotarilla on vapaat kädet ohjata toimintaa, joka on myös merkittävä ero Sauma-projektiin verratessa. Hän hoitaa yksilövalmennuksen ja pajatoiminnan kokonaan itse, johon tulee vuoden 2016 alkupuolella muutoksia, kun paja yhdessä viereisten yksiköiden kanssa muuttaa kierrätyskaupan yhteyteen ja tulee toimimaan yhteistyössä Sauma-projektin kahden ohjaajan ja sen kuntoutujien kanssa. (Ohjaaja 2015)

15. EkoCenter Paatti

Korpilahdella sijaitseva EkoCenter Paatti on monipuolisen palvelun kirpputori. Kirpputori toimii kahvilana, lähikauppana, käsityöväliittäjänä, kirjastona, kierrätysmyymälänä ja uusiotuotteiden valmistajana. Kahvilan puolen tarjoilun hoitaa yhteistyökumppanina toimiva leipuri, joka aamuisin toimittaa päivän makeat ja suolaiset leivonnaiset myytäväksi. Lähiyritykset saavat toimittaa tuotteitaan, kuten talkkunaa ja hunajaa liikkeeseen jälleen myytäväksi. Korttimyyntipistekin myymälästä löytyy. Korpilahden käsityöläiset puolestaan toimittavat tekemiään käsitöitä myytäväksi ja joskus lahjoitettavaksi eteenpäin. Kirjamyynä, kuten muukin kierrätysmyymälässä, toimii lahjoitusten pohjalta. Hinnoittelu, kunnostus ja esille laitto ovat nelihenkisen myymälähenkilökunnan päivittäisiä tehtäviä. Työpäivä koostuu suurimmaksi osaksi asiakaspalvelusta ja myyntityöstä. Kierrätysmyymälästä löytyy kahdeksan vuokrattavaa pöytää, mutta esimerkiksi joulun aikaan on kirpparitoiminta laitettava tauolle muiden tuotteiden vuoksi. Käsitöitä jälleen myytäväksi Paattiin toimittavat Jämsän Avitus, Kuhmoisten toimintakeskus, Petäjäveden toimintakeskus sekä tietenkin Sovatekin omat yksiköt Talli-lantiellä ja Sorastajantiellä. EkoCenter Paatti työllistää siis koko-aikaisesti 2,5 henkilöä. Myymälää johtaa yksi työvalmentaja ja yksi jo eläkkeellä oleva rouva. Liikkeessä opiskelee oppisopimuksella myynnin ammattitutkintoon yksi henkilö ja sen lisäksi henkilökunnasta yksi on työ kuntoutuja. (Myymlävastaava 2015)

Liite 2. Jyväskylän Katulähetyksen työvalmennusyksikköjen esittely

1. EkoCenter Harjunporras

Harjunportaan EkoCenter-kirpputori on suosittu kirpputori Jyväskylän keskustassa ja suosittu myös työkuntoutujien parissa. Se tarjoaa työtä kolmelle palkkatukityöllistetylle ja 6-7 työkuntoutujalle. Kirpputorin historiasta löytyy henkilöitä, jotka ovat suorittaneet oppisopimuskoulutuksella puusepän tai myyjän ammattitutkinnon. Suurin osa kuntoutujien päivittäisestä työstä koostuu vaatteiden ja muiden kierrätystavaroiden lajittelusta, järjestelystä ja esillepanosta. Kirpputorilta löytyy suuri vaateosasto miehille ja naisille, huonekaluosasto, tekstiili- ja askarteluosasto, lastenvaateosasto, astiaosasto sekä kirjamyynti. Kirpputorilla myydään myös erikoisempia ja arvokkaampia esineitä, jotka ovat lukkojen takana. Tuotteiden hinnoitus sekä kassa- ja asiakaspalvelu ovat tukityöllistettyjen vastuualueita. Takahuoneessa lahjoitettujen tavaroiden ja vaatteiden kuntoa arvioidaan, niille tehdään tarvittavat huoltotoimenpiteet (esim. pesu, silitys, ompelu) ja osa huonokuntoisista vaatteista toimitetaan Katulähetyksen lajittelu-leikkaamoon, jossa niistä tehdään uusiotekstiilejä. (Palkkatukityöllistetty 2015)

2. Lajittelu- ja leikkuupuoli

Jyväskylän Katulähetyksessä järjestää matalan kynnyksen työllistämistä lajittelu- ja leikkuuyksikön kautta Kankitiellä. Siellä työskentelee noin viidentoista hengen joukko erilaisissa materiaalin käsittely-, lajittelu- ja leikkuutehtävissä. Suurin osa heistä on työkokeilussa, kaksi on kuntouttavassa työtoiminnassa, kuusi palkkatuella työllistettyjä sekä lisäksi neljästä viiteen henkilöä työskentelee vapaaehtoisvoimin. Työtehtäviin kuuluvat lahjoitettavien ja kierrätykseen annettujen vaatteiden ja kierrätysmateriaalien lajittelu, leikkuu sekä esimerkiksi froteepyyhe- ja öljynimeytysmateriaalien uusiotuotto. (Partanen 2015²)

3. Varastopuoli

Lajittelu- ja leikkuuyksikön läheisyydessä sijaitseva varasto vastaanottaa ja säilöö suuria määriä kierrätysmateriaalia: vaatteita, kankaita ym. kierrätyskelpoista materiaalia. Varastopuolella toimii yksi henkilö, joka on palkkatukityöllistetty. Häneltä löytyy trukkipuoli ja tarvittava ammattitaito varaston ylläpitämiseen. Tehtäviin kuuluu tavaran ja kierrätysmateriaalin vastaanotto, järjestäminen sekä lajittelu- ja leikkuupuolelle toimittaminen. Työ on hyvin itsenäistä, mutta yhteistyö lajittelu- ja leikkuupuolen kanssa on päivittäistä. (Partanen 2015²)

4. Siivouspuoli

Jyväskylän Katulähetyksessä työllistää kaksi laitoshuoltajaa Seppälänkankaalla ja tarjoaa mahdollisuuden suorittaa oppisopimuskoulutuksella laitoshuoltajan ammattitutkinnon. Toinen on oppisopimuskoulutuksessa ja toinen kuntouttavassa työtoiminnassa. Työtehtävinä heillä on Katulähetyksen hallinnollisen yksikön siivous sekä läheisten työtoimintayksikköjen siivous- ja huoltotoimenpiteet. (Partanen 2015²)

Liite 3. Muistio Kykyviisaripäivästä

| | | |
|---|---------------------------------|---------|
| Kykyviisarin arviointi- ja kehittämistilaisuus Kunnolla Töihin - hanke Kehittäjäasiakasryhmä KARI Atte Antila | Muistio 9.12.2015 | 12/2015 |
|---|---------------------------------|---------|

Kehittäjäasiakasryhmän kokoontuminen

Aika Ke 8.12.2015 klo 08:30 – 11:15

Paikka Ekocenter Kierrätyskauppa,
Sorastajantie 4, 40320 Jyväskylä

Läsnä Atte Antila (sosionomiopiskelija, Kunnolla Töihin-hankkeen opinnäytetyöntekijä) sekä seitsemän kehittäjäasiakasryhmän jäsentä (miehiä ja naisia, ikä 23–43 v.)

1 Tilaisuuden aloitus

Tilaisuus aloitettiin klo 08:50.

2 Tehtävä ja tavoite

Kehittäjäasiakasryhmän tehtävänä oli täyttää Kykyviisari- kyselylomakkeet kuten normaalissa mittaustilaisuudessa, mutta kuitenkin mittarin kehittämistä ajatellen. Tavoitteena oli kehittäjäasiakasryhmän voimin kehittää ja arvioida TTL:n kehitteillä olevaa Kykyviisari- työ- ja toimintakyvyn mittaria. Nämä asiat olivat selkeitä ennen tilaisuuden aloittamista kaikille kehittäjäasiakasryhmä KARI:n jäsenille.

3 Käytännön asiat

Ennen testiä osallistujilta pyydettiin suullinen suostumus siihen, että Kunnolla Töihin- hanke saa heidän vastauksena tunnistettavassa muodossa ja Työterveyslaitos (Solmukoordinaatiohanke) saa heidän vastauksensa käyttöönä anonymisoituna ja tunnistamattomana. Kaikki jäsenet suostuivat.

Tilaisuus nauhoitettiin opinnäytetyöntekijän muistiinpanon tueksi. Nauhoitteen avulla tulotaisiin kokoamaan muistio tilaisuudesta, jonka jälkeen se hävitettäisiin tietosuojajohteita noudattaen. Tähänkin pyydettiin suostumus kaikilta osallistujilta ja kaikki antoivat luvat tilaisuuden nauhoittamiseen.

4 Keskustelun avaus

Keskustelu avattiin klo 9:25

| | | |
|--|--------------------------|---------|
| Kykyviisarin arviointi- ja kehittämistilaisuus Kunnolla Töihin - hanke Kehittäjäasiakasryhmä KARI Atte Antila | Muistio 9.12.2015 | 12/2015 |
|--|--------------------------|---------|

5 Mielipiteet Kykyviisarista

Alustus kehittämiseen oli yksinkertaisesti sellainen, että ovatko kehittäjäasiakasryhmän mielestä kysymykset kysytyt ja muotoiltu hyvin ja miten erilaiset vastausasteikot- tai vaihtoehdot toimivat? Aloitimme osa 2:sta, sillä osa 1 perustietojen kartoittamisineen ei vaatinut kehittämistä.

2. osan ensimmäinen kysymys koettiin vaikeaksi, sillä kysymystä olisi voitu tässä avata enemmän tyytyväisyyden käsitteellä. Ehdotuksena nousi se, että kysymyksessä ”tällä hetkellä” voitaisiin korvata ”viime aikoina”, jolloin ei tämän ”punaisen minuutin” tuntemus tyytyväisyyden tasosta vääristäisi vastausta. Ryhmässä kysyttiin myös sitä, että haetaanko ”elämällä” kokonaisvaltaista elämäntilannetta, vai työelämän kautta käsitettävää tyytyväisyyttä, työ- ja toimintakykymittarin ollessa kyseessä?

2. osan toinen kysymys jäi mietittävään montaa, että tarkoitetaanko kysymyksellä työ- sekä vapaa-ajan elämää vai jompaakumpaa? Eräs jäsen ajatteli sen vain päivittäiseen työelämän toimiin liittyväksi, toinen taas käsitti sen kokonaisvaltaisemmin. Toisen kysymyksen liukuma-asteikosta pidettiin, koska siinä oli riittävästi liikkuma- ja valinnanvaraa. Ehdotuksena ryhmä teki kysymyksen perään esimerkkien lisäämisen: (esim. töistä ja kotitöistä jne.)

2. osan kolmatta kysymystä pidettiin tarkkana toimintakykyä mittaavana kysymyksenä. Kysymyksestä tykättiin, sillä se edusti Kykyviisarin ydintä ja siinä kysyjä sai itse määritellä kokemuksensa mukaan oman työkykynsä. Kysymys laitto myös pohtimaan omaan työkykyään.

2. osan neljättä kysymystä pidettiin selkeänä ja ymmärrettävänä. Eräällä kehittäjäasiakkaalla heräsi kysymys, että ”verrattuna mihin?”, mutta muutoin se ei ollut huono taikka vaikea kysymys. Kysymys oli hyvin kysytyt ja asteikko hyvä.

3. osan ensimmäisen kysymyksen ensimmäinen osa-alue sai aikaan pohdintaa, sillä ”vaikeuksien” määrittely oli vaikeaa; tarkoitettiinko sillä esimerkiksi laiskuutta hoitaa tiskejä vai kenties terveydellistä, kotitöitä vaikeuttavaa vammaa? Siis mitä ovat nuo vaikeudet, olisiko mahdollista tehdä esimerkkejä tai muokata vastausvaihtoehdoista reaaliaikailman esimerkkejä muistuttaviksi ja havainnollistaviksi?

3. osan ensimmäisen kysymyksen toinen osa-alue herätti kritiikkiä, sillä ryhmälle ei rakentunut selkeää kuvaa siitä, että kyseessä oli virastossa asiointi itsessään, eikä viraston aukioloon tai sinne kulkemiseen liittyvät vaikeudet. Vaikka toiseen, kolmanteen ja neljänteen selviytymisen osa-alueeseen oli ohjeistus ”siinäkin tapauksessa, että nämä palvelut eivät ole helposti saatavilla”, niin se ei erottunut tarpeeksi selkeästi eikä poistanut

Kykyiäsi arviointi- ja kehittämistilaisuus
Kunnolla Töihin - hanke
Kehittäjäasiakasryhmä KARI
Atte Antila

Muistio

12/2015

9.12.2015

virhemarginaalia. Kehittäjäasiakkaat arvioivat, että kulkemisen vaikeudet ynnä muu sellainen tulisi vaikuttamaan vastauksiin ohjeistuksesta riippumatta. Ohjeistus tulisi olla näkyvämpi ja erottuvampi ja sen voisi muotoilla esimerkiksi seuraavasti (kysymysmuodossa): ”Kuvittele itsesi pankissa, virastossa tai vastaavassa paikassa; miten selviydyt asioidesi hoitamisesta?”

3. osan ensimmäisen kysymyksen kolmas osa-alue herätti sellaisen kysymyksen, että haetaanko kysymyksellä esimerkiksi aikataulujen katsomisen ja oikean pysäkin/laiturin löytämistä vai mitä kaikkea ”matkustamisella” kyseisessä kysymyksessä käsitetään? Ryhmässä ehdotettiin, että sulkeissa selitettäisiin enemmän, mitä kaikkea matkustaminen tai liikkuminen kattaa ja tarkoitetaanko tuttuja ympäristöjä vai esimerkiksi ennestään tuntemattomilla seuduilla liikkumisen onnistumista?

3. osan ensimmäisen kysymyksen neljäs osa-alue herätti paljon ajatuksia. Internetin käyttäminen on ryhmän mielestä niin laaja kysymys; tarkoitetaanko sitä, että osaat mennä Facebookiin, vai kenties sitä, että osaat etsiä tietyn viraston aukioloajat tai täyttää ja lähettää sähköisiä lomakkeita jossakin sähköisessä asiointipalvelussa? Yhtenä ehdotuksena nousi Internetin käyttämisen havainnollistaminen esimerkiksi aukioloaikojen selvittämiseen, kriittisempään tiedonhakuun tai sähköisen asiointipalvelun käyttämiseen. Tai nämä voisivat olla sulkeisiin jätettyjä esimerkkejä, jotta mittarin käyttäjä ymmärtäisi paremmin, minkälaista Internetin käyttöä siinä tarkoitetaan. Vaikka muutoin kolmannen osan asteikkoja pidettiin kohtuullisen toimivina, tässä Internetin käyttämiseen liittyvässä asteikossa esimerkiksi vaihtoehto ”pystyn siihen, mutta se on minulle erittäin vaikeaa”, tuntui olevan hankala konkretisoida. Täyttöohjeen ja kysymyksen välistä yhteyttä oli hankala nähdä, koska kohtaan liitettiin laitesidonnaisuus. Ryhmä ehdotti Internet-käytön rajaamisen tietylle laitteelle (tietokone) tai kohdan muotoilemista seuraavasti: ”Internetin käyttäminen (riippumatta laitteesta)”

4. osan ensimmäinen kysymys oli ryhmän mukaan hyvä kysymys, eikä siinä ollut kenelläkään epäselvyyksiä. Kysymys oli selkeä ja laittoi osaltaan ryhmäläisiä pohtimaan, että onko heillä todellisuudessa lähipiirissään ihmisiä, joille voi purkaa asioitaan.

4. osan toinen kysymys herätti lisäkysymyksiä ”mitä, missä, milloin?”. Kysymykseen haluttiin lisätarkennusta siltä osin, että onko kyse arki- vai työelämän tilasta; saanko kuntouttavassa työtoiminnassa riittävästi ohjeistusta vai saanko kotona apua, kun sitä tarvitsen? Rajausta ja spesifiointia vaadittiin. Sanamuotoilun suhteen kaivattiin myös jonkinlaista korjausta. Täyttöohjeen perusteella kehittäjäasiakkaat ehdottivat joko käytännön avun tarkentamista henkilökohtaiseen elämään tai sitten esimerkkejä käytännön avusta kysymyksen loppuun, vaikkapa sulkeisiin.

| | | |
|--|--------------------------|---------|
| Kykyviisarin arviointi- ja kehittämistilaisuus Kunnolla Töihin - hanke Kehittäjäasiakasryhmä KARI Atte Antila | Muistio 9.12.2015 | 12/2015 |
|--|--------------------------|---------|

4. osan kolmas kysymys oli ryhmän mielestä suoraviivainen ja tarkka. Eräs kehittäjäasiakas olisi mahdollisesti toivonut esimerkkien mukaan Internetin välityksellä tapahtuvan harrastustoiminnan tai sitten "harrastusryhmän" tarkentamista sulkeissa vaikkapa "kasvokkain tai Internetin kautta tapahtuvan harrastusryhmän". Tämä oli toki vain yhden kehittäjäasiakkaan toivomus.

Kykyviisarin neljännen osan kohdalla tuli palautetta siitä, että OSA 1 – OSA 8 olisi hyvä otsikoida; esimerkiksi osa 4 voisi olla nimeltään yksinkertaisesti "Sosiaalinen elämä" tai muu kysymyksiin ohjaava otsake. Ja samalla tyyllillä muutkin otsikot.

4. osan neljäs kysymys eri osa-alueineen oli melko selkeä, jonka kaikki ymmärsivät. Erityiskiitosta annettiin neljännessä osa-alueesta: Internetistä ja kommunikaatiovälineiden erittelystä. Tällaista tarkennusta kehittäjäasiakkaiden kokemusten mukaan monissa kyselyissä ei ole. Internet-osa-alueen "jatkuvasti"- vaihtoehto sai myös kiitosta, sillä se kuvasi ryhmän mielestä joidenkin ihmisten todellisuutta. Kyseisen osa-alueen jatkokysymykset (1-10) vastauksille 0-4 olivat hyviä ja kattavia, mutta numero 11 voisi kehittäjiin mukaan olla "harrasteryhmä".

4. osan viides kysymys eri osa-alueineen koettiin hankalana ensinnäkin 30 päivän vuoksi. Sen voisi kehittäjäasiakkaiden mukaan hyvin korvata ilmaisulla "viime aikoina". Tämän vuoksi monelle tuli paha mieli, tai epäoimistunut olo, kun neljäs osa-alue antoi ymmärtää, että ilmeisesti jotakin on vialla, ellei ole viimeisen 30 päivän aikana saanut uusia ystäviä. Kritiikkiä nousi tätä kohtaan kovastikin. Moni ehdotti kysymyksen muotoilua seuraavasti: "Kuinka vaikeaa sinun on ollut viime aikoina luoda uusia ystävyysuhteita?" Sellainen ajatus nousi myös, että voisikohan sanan "ystäviä" korvata sanoilla "ystäviä, kavereita tai tuttavii" tai sitten yksinkertaisemmin ilmaistuna: "ihmissuhteita"? Täyttöohjeen selitys ja kysymys ystävien saamisesta eivät kohdanneet ryhmän mielestä ollenkaan; jos tarkoituksena oli kartoittaa terveydentilan vaikutuksia sosiaaliseen elämään, niin mikseivät kysymykset antaneet sitä ymmärtää? Tällaisenaan kysymykset tuottaisivat harhaanjohtavia vastauksia. Ehdotettiin, että terveydentila huomioitaisiin kysymyksenasettelussa jotenkin.

Ensimmäinen osa-alue ei ollut niin selkeä kuin voisi olla. Eräs kehittäjäasiakas kysyi, että tarkoitetaanko kysymyksellä työelämässä vaikka tuntemattomien asiakkaiden kanssa tekemisissä olemista vai mitä? Täyttöohjeesta voisi kehittäjäasiakkaiden mukaan ottaa esimerkkejä tuntemattomista ihmisistä, jotka selventäisivät mittarin käyttäjälle mitä tuntemattomilla ihmisillä tarkoitetaan.

4. osan kuudes ja seitsemäs kysymys olivat sen verran yksinkertaisia ja selkeitä, että niissä ei ollut kehittämisen tarvetta. Ei lisättävää eikä poistettavaa.

Kykyviisarin arviointi- ja kehittämistilaisuus
Kunnolla Töihin - hanke
Kehittäjäasiakasryhmä KARI
Atte Antila

Muistio

12/2015

9.12.2015

Ryhmän eräs jäsen totesi pitämällämme tauolla, että hän ymmärtää kyllä mittarin tekijöiden tehneen kysymykset itselleen selkeällä tavalla ja tiettyä tarkoitusta varten. Asiakasnäkökulma saattaa vain olla sellainen, että ”miksi ihmeessä tätä kysytään ja mihin tämä oikein liittyy?” Eräs kehittäjäasiakas totesi myös että beetatestaaminen on todella tärkeää ja keskustelimme siitä, että tällä kehittämistyöllämme voimme pienentää testin virhemarginaalia merkittävästi.

5. osan väitelauseiden 2 viikkoa käsitettiin aika maksimirajaksi, mitä ihminen voi miettiä mielessään näiden tuntemusten ja ajatusten suhteen. ”Olen tuntenut itseni rentoutuneeksi” koettiin hieman jäykähkönä kysymyksenä ja ehdotettiin, että sitä voisi muotoilla jotenkin paremmin. Vaikeana koettiin myös ”selkeästi ajattelu”; mitä se tarkalleen on? Haetaanko siinä ehkä johdonmukaisuutta, suunnitelmallisuutta vai mitä? Kansankielisemmin ilmaistuna selkeästi ajattelemista voitaisiin kartoittaa väitteellä: ”Ajatukseni on kulkenut...”. Selkeyden voisi rinnastaa johdonmukaisuuteen tai muihin vastaaviin synonyymeihin, joita väitteessä voitaisiin käyttää. Kuudes väite, jossa haluttiin selvittää läheisyyden tuntemista toisiin ihmisiin, koettiin mutkikkaaksi, koska läheisyys käsitettiin niin monella eri tavalla. Suurin osa käsitti sen intiimiksi (läheisyys=hellyys) asiaksi, jota väitteessä tuskin haettiin. Läheisyys- sanaa kehittäjäasiakasryhmä muuttaisi ehkäpä yhteyteen ja yhteenkuuluvuuteen. Seitsemäs väite koski päätöksentekoa. Kehittäjäasiakkaiden mielestä virkettä tulisi korjata, niin että kyse olisi omista asioista, eikä esimerkiksi perheen asioista, joista yleensä vanhemmat päättävät. Korjattu versio voisi kuulua näin: ”Olen kyennyt tekemään omia asioita koskevia päätöksiä”.

5. osan kaksi viimeistä kysymystä herättivät jonkun verran kritiikkiä. Kysymysten monimutkaisuus, pituus sekä vaikeus määritellä ”usein”-käsitettä synnyttivät erilaisia ehdotuksia siitä, miten mainitut asiat pitäisi kysyä. Seuraavassa ehdotus:

Olen viimeisen kuukauden aikana ollut huolissani kokemastani:

- alakulosta
- masentuneisuudesta
- toivottomuudesta
- mielenkiinnon puutteesta
- haluttomuudesta
- En ole ollut huolissani @

Kuinka usein?

- 1 ei koskaan
- 2 harvoin
- 3 silloin tällöin
- 4 usein
- 5 jatkuvasti

Kykyviisarin arviointi- ja kehittämistilaisuus
Kunnolla Töihin - hanke
Kehittäjäasiakasryhmä KARI
Atte Antila

Muistio

12/2015

9.12.2015

6. osan ensimmäinen kysymys ei herättänyt kommentteja, eikä kukaan ehdottanut siihen muutoksia. Sama tilanne oli toisen kysymyksen kanssa.

6. osan kolmas kysymys voisi kehittäjäasiakasryhmän mielestä olla hieman toisenlainen. Arvioinnin sijaan voitaisiin kysyä koettua muistia ja tähänkin saattaisi sopia väitemuoto, esim. "Arvioin muistini tällä hetkellä:" ja vastausvaihtoehdoiksi "erittäin hyväksi", "hyväksi", "tydyttäväksi", "huonoksi" tai "erittäin huonoksi".

7. osan ensimmäisen kysymyksen voisi kehittäjäasiakkaiden mielestä muuttaa vaikka väitemuotoon: "Fyysinen kuntoni on mielestäni..."

7. osan toinen ja kolmas kysymys olivat ryhmän mielestä niin selkeitä, että niissä ei ollut mitään korjattavaa. Asteikot olivat niissä toimivia ja kysymykset hyvin ymmärrettäviä.

7. osan neljännestä kysymyksestä puuttui pilkku "sairaus" ja "vika" – sanojen väliltä. Eräs kehittäjäasiakas kertoi kärsivänsä allergiasta ja astmasta vain kolmena kuukautena vuodessa, mutta muina kuukausina ei niinkään. Kysymys hämmensi häntä siinä mielessä, että se olettaa sairauden, vian tai vamman olevan läsnä koko ajan läpi vuoden. Siihen voitaisiin tehdä lisäkysymyksenä, esimerkiksi "miten usein sairaus, vika tai vamma haittaa sinua?" Ryhmä ehdotti siis avoimia kysymyksiä neljännen kysymyksen lisäkysymyksiksi, että "millä tavoin?" ja "kuinka usein?" tuo mainittu vika, vamma tai sairaus haittaa sinua?

8. osassa ensimmäiset kuusi osa-aluetta tai kysymystä olivat selkeitä, vaihtoehdot olivat monipuolisia, eikä niistä löytynyt korjattavaa. Vaihtoehtoja esimerkiksi peruskoulun jälkeiseen koulutukseen (kuudes kysymys) arvostettiin ja sitä, että vastaaja saattoi valita useamman vaihtoehdon mahdollistaen kaikenlaiset yhdistelmäkoulutukset.

8. osan seitsemäs kysymys eli työtilanteen kuvaukseen toivottiin lisäystä. Ryhmässämme oli eräs oppisopimusopiskelija, joka ei löytänyt itselleen yhtä sopivaa valintaa. Pohdimme, että hän olisi voinut valita kohdan 6 (opiskelija) ja sitten kohdan 1 (palkkatyössä jne.), mutta tulimme kuitenkin siihen tulokseen, että oppisopimusopiskelu on sen verran yleistä, että se ansaitsisi oman kohtansa. Tämä helpottaisi kyselyn täyttämistä ja oikean vaihtoehdon valitsemista, ettei tarvitsisi miettiä, valitako 1+6+9 – vaihtoehdot.

Lisäksi samaisen kysymyksen jatkokysymys "Jos olet työtön.." koettiin outona ja epäloogisena, koska vaihtoehdoissa oli 7. kohtana "en ole työtön". Jos 8. osan seitsemäs kysymys saa vastauksen 10 (Työtön), niin miten sellainen ihminen voisi valita jatkokohtaan 7 (en ole työtön)? Tähän voisi liittää jonkun selityksen kohdan "en ole työtön (opiskelen päätoimisesti tai olen

| | | |
|--|--------------------------|---------|
| Kykyviisarin arviointi- ja kehittämistilaisuus Kunnolla Töihin - hanke Kehittäjäasiakasryhmä KARI Atte Antila | Muistio 9.12.2015 | 12/2015 |
|--|--------------------------|---------|

vapaaehtoistyössä tms.)” Tai jos tällaista selitystä ei laitettaisi, niin jatkokohtaan 7 saisi kehittäjäasiakkaiden mielestä poistaa. Lopuksi ehdotettiin vielä punaista nuolta kohdasta 10 jatkokysymyksiin, kuten aiemmin lomakkeessa oli tehty.

8. osan kahdeksannesta kysymyksestä pidettiin, koska vaihtoehtoissa oli ”ei koske minua”- vaihtoehto. Esimerkiksi jos olet vasta hankkimassa sitä osaamista, jonka tulisi johtaa johonkin palkkatyöhön, ei tämä kysymys koske sinua, ajateltiin. Yhdeksäs kysymys oli samalla tavalla pidetty, eikä siinä nähty korjaamisen varaa.

8. osan kymmenes kysymys oli sen vuoksi hyvä, että siinä oli käytetty esimerkkejä. Esimerkit kysymysten perässä olivat muutoinkin korkealle arvostettuja ryhmän kesken, mutta tässä erityisesti, koska kysymys olisi muutoin herännyt, että mitä muuta työtä tässä tarkoitetaan?

Yhdestoista kysymys (usko koulutuspaikan löytämiseen) ei herättänyt sen kummempaa keskustelua; ei ollut korjattavaa.

8. osan 11. kysymyksen jälkeinen työllistymisen tai koulutuksen ajankohtaisuutta kysyvä kohta kaipasi hieman viilausta. Eräs jäsen ajatteli, että kyse on vain subjektiivisesta tunteesta, siis tuntuvatko nämä asiat ajankohtaisilta, kiinnostaako minua? Kyseisen kohdan jälkeen ryhmä olisi kaivannut myös jatkoa sillä tavalla, että kysyttäisiin laatikon ruksanneilta vielä, että ”Miksi työllistyminen tai koulutus ei ole tällä hetkellä sinulle ajankohtaista?” ja annettaisiin joko vaihtoehdot kera avoimen kysymyksen: ”jostain muusta syystä, mistä? _____” Esimerkiksi ”Olen jo koulutuksessa.” tai ”Koen, että minusta ei ole hakemaan töitä tai koulutusta..”. Tähän kohtaan voitaisiin laittaa samanlainen punainen nuoli, kuin aikaisemmin kyselyssä oli ollut.

8. osan työelämään osallistumista kartoittavat kysymykset (kysymys 12) olivat kaikille hyvin selkeät, eikä niistä löytynyt korjaamisen aihetta. Asteikot olivat ryhmän mielestä oikein hyvät.

8. osan kolmastoista kysymys työ -ja koulutuspaikan hakuaktiivisuudesta koettiin muutoin hyvänä, mutta vaihtoehtoihin koettiin olevan lisäämisen tarvetta. Kuten aikaisemmin, tähänkin voisi soveltaa ”ei koske minua” – vaihtoehtoa ja sen perään punaisen nuolen kanssa mahdollisesti avointa jatkokysymystä: ”Miksi tämä ei koske minua?”. Vaihtoehtoja voisi muokata myös niin, että kohta 1 (En ole hakenut lainkaan) voisi kattaa myös ehdottamamme 5. kohdan eli (”En ole hakenut lainkaan” tai ”ei koske minua”). Ryhmä jätti tämän TTL:n huoleksi.

Lomakkeen viimeinen sivu avasi koonnin keskustelustamme Kykyviisarista.

| | | |
|--|--------------------------|---------|
| Kykyviisarin arviointi- ja kehittämistilaisuus Kunnolla Töihin - hanke Kehittäjäasiakasryhmä KARI Atte Antila | Muistio 9.12.2015 | 12/2015 |
|--|--------------------------|---------|

6 Koonti

Yleisesti ottaen kysely oli hyvä, vaikka tietyt ongelmakohtansa siinä vielä on. Kysely oli ryhmän mielestä monialainen ja laaja kokonaisuus, joka kattoi sekä työ- että vapaa-ajan elämän kysymyksiä sekä terveyteen liittyviä asioita. Ryhmä oli sitä mieltä, että kysely kartoitti sellaisia asioita, joita osasi pohtia itse; kyselyn täyttämiseen ei tarvittu apua. Kyselyä pidettiin kattavana, eikä kukaan osannut ajatella, että jotain tärkeää olisi jäänyt huomioimatta. Kehittäjäasiakasryhmä antoi kiitettävän arvosanan testille, vaikkakin kyselyssä on vielä pientä viilaamista. Kykyviisari koettiin hyödyllisenä jo siltäkin kantilta, että testaajat tulivat itse ajatelleeksi ja pohtineeksi näitä oman elämänsä asioita; ihmissuhteitaan ja terveyttään.

Jatkotoimenpiteet

Sovimme, että puheenjohtaja luo muistion keskustelluista asioista, kokemuksista ja mielipiteistä, joita mittari herätti. Sovimme, että muistio ja tilaisuudessa tuotettu materiaali lähetetään TTL:n tutkija Miia Wikströmille. Sovimme kehittäjäasiakkaiden suostumukseen perustuen, että Kykyviisarin tunnistettavat tiedot voitaisiin luovuttaa Kunnolla Töihin – hankkeen kahdelle yksilövalmentajalle ja mahdollisista huolenaiheista tultaisiin henkilökohtaisesti keskustelemaan.

Tilaisuuden päättäminen

Tilaisuus päätettiin klo 11:15

Vakuudeksi

Atte Antila

Liite 4. Asiakaskysely Kykyviisaripäivästä (vrt. Leinonen 2015)

KEHITTÄJÄASIAKASTOIMINNAN PILOTOINTI: KYKYVIISARIN ARVIOINTI 12/2015

ASIAKASKYSELY

Hyvä kehittäjäasiakas! Olet ollut 8.12.2015 mukana testaamassa ja kehittämässä Kykyviisari – mittaria, jota kehitetään Työterveyslaitoksen Solmukoordinaatiohankkeessa. Kiitokset sinulle yhteisestä työskentelystä!

Pyytäisin sinua nyt vastaamaan seuraaviin arviointikysymyksiin. Kysymysten avulla kerään tietoa kehittäjäasiakkaiden kokemuksista, joiden kautta kehitämme yhdessä Kunnolla Töihin-hankeen kanssa ryhmätoimintaa vielä paremmaksi.

1. Arvioi Kykyviisaripäivään liittyvää työskentelyä.

Kykyviisaripäivä oli omalta osaltani...

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> erittäin hyvä kokemus | <input type="checkbox"/> huono kokemus |
| <input type="checkbox"/> hyvä kokemus | <input type="checkbox"/> erittäin huono kokemus |
| <input type="checkbox"/> ihan ok, menetteli | |

**2. Miten Kykyviisarin kehittämistilaisuus kehitti omia
VAIKUTTAMISMAHDOLLISUUKSIASI?**

- Hyvin positiivisesti, sain vaikuttaa tärkeisiin asioihin.
- Vaikuttamismahdollisuuteni eivät kasvaneet eivätkä vähentyneet.
- Negatiivisesti, en kokenut saavani vaikuttaa riittävästi.

3. Miten OSALLISUUTESI mahdollistui kehittämistilaisuudessa?

- Koin, että minut otettiin mukaan ja että olin tärkeä osa kehittämistyötä.
- Koin jääneeni hieman paitsioon, mutta minut sekä mielipiteeni noteerattiin.
- Minua ei otettu mukaan, eikä mielipiteitäni tai ideoitani arvostettu.

**4. Kuvaa omaa TOIMINTAASI valitsemalla seuraavista väitteistä Sinua
parhaiten kuvaava vaihtoehto.**

- Pääsin toimimaan luontaisella tavallani ja sain tilaisuuden näyttää osaamistani ja näkemyksiäni.
- Minun oli vaikea päästä toimimaan haluamallani tavalla.
- En päässyt tekemisen makuun juuri ollenkaan.

5. Arvioi VOIMAANTUMISEN kokemustasi ryhmätoiminnassa valitsemalla seuraavista väitteistä Sinun kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon!

- Löysin uusia voimavaroja itsestäni.
- Tunsin olevani ryhmän vaikutusvaltainen jäsen.
- Koin itsetuntoni kohentumista ja rohkeutta.
- Koin olevani yhteiskunnallisesti aktiivinen.
- Koin saavani paljon aikaiseksi.
- En kokenut voimaantumista, enkä edellä mainittuja asioita.

6. Millaista oli mielestäsi kehittäjäasiakasryhmän VUOROVAIKUTUS?

- Vuorovaikutteista keskustelua oli paljon ja se oli toimivaa.
- Vuorovaikutus oli hieman haastavaa.
- Vuorovaikutus ei toiminut juuri ollenkaan.

7. Arvioi tunnettasi YHTEENKUULUVUUDESTA kehittäjäasiakasryhmässä valitsemalla seuraavista väitteistä Sinua parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Koin porukan tiiviiksi ja samanhenkiseksi.
- Tunsin hieman yhteenkuuluvuutta toisten kanssa.
- Ryhmä ei ollut kovin yhteisöllinen.
- Ryhmä oli erillinen ja hajanainen, eikä yhdessä tekemisen henkeä löytynyt.

8. Miten Sinä kehittäisit kyseistä ryhmätoimintaa?

9. Mitä toiveita Sinulla on kehittäjäasiakasryhmän jatkon kannalta?

10. Mikä oli mielestäsi tärkeintä kehittäjäasiakasryhmässä sinun kannaltasi?

11. Miten koit kehittäjäasiakasryhmän ohjaajan roolin?

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> koin erittäin tärkeänä | <input type="checkbox"/> koin hieman tärkeänä |
| <input type="checkbox"/> häntä ei olisi tarvittu niin paljoa | <input type="checkbox"/> ohjaajaa ei olisi tarvittu ollenkaan |

12. Arvioi seuraavia väittämiä oman kokemuksesi pohjalta (rasti ruutuun).

| | Erittäin hyvin | Hyvin | Jonkin verran | Vähän | Ei lainkaan |
|--|----------------|-------|---------------|-------|-------------|
| Minua kuunneltiin tapaamisessa | | | | | |
| Ajatuksiani ja mielipiteitäni arvostettiin | | | | | |
| Pystyin vaikuttamaan kehittämistilaisuuden sisältöön | | | | | |
| Pystyin vaikuttamaan tilaisuuden ajankohtaan | | | | | |
| Pystyin vaikuttamaan tapaamispaikkaan | | | | | |
| Työskentely auttoi minua löytämään asioita, jotka ovat vahvuuksiani ja voimavarojani | | | | | |
| Työskentely auttoi minua löytämään asioita, joihin toivon muutosta | | | | | |
| Työskentely oli sosiaalisella tasolla mielekäs ja antoisa. | | | | | |

13. Voisitko suositella tätä työskentelymallia jollekin ystävällesi tai kaverillesi?

- kyllä, minkä vuoksi _____
- ei, minkä vuoksi _____

14. Minkä kouluarvosanan antaisit Kykyviisarin kehittämistilaisuudelle?

15. Tähän voit kirjoittaa vapaata palautetta päivästä:

Kiitokset vastauksistasi!

-Sosionomiopiskelija Atte Antila

Liite 5. Kykyviisaripäivän asiakaskyselyt tulokset

1. Arvioi Kykyviisaripäivään liittyvää työskentelyä.**Kykyviisaripäivä oli omalta osaltani...**

- | | | | |
|---|-----------------------|--------------------------|------------------------|
| <input checked="" type="checkbox"/> xx | erittäin hyvä kokemus | <input type="checkbox"/> | huono kokemus |
| <input checked="" type="checkbox"/> xxx | hyvä kokemus | <input type="checkbox"/> | erittäin huono kokemus |
| <input type="checkbox"/> x | ihan ok, menetteli | | |

**2. Miten Kykyviisarin kehittämistilaisuus kehitti omia
VAIKUTTAMISMAHDOLLISUUKSIASI?**

- xxx
x Hyvin positiivisesti, sain vaikuttaa tärkeisiin asioihin.
- xx Vaikuttamismahdollisuuteni eivät kasvaneet eivätkä vähentyneet.
- Negatiivisesti, en kokenut saavani vaikuttaa riittävästi.

3. Miten OSALLISUUTESI mahdollistui kehittämistilaisuudessa?

- xxx
xx Koin, että minut otettiin mukaan ja että olin tärkeä osa kehittämistyötä.
- x Koin jääneeni hieman paitsioon, mutta minut sekä mielipiteeni noteerattiin.
- Minua ei otettu mukaan, eikä mielipiteitäni tai ideoitani arvostettu.

**4. Kuvaa omaa TOIMINTAASI valitsemalla seuraavista väitteistä Sinua
parhaiten kuvaava vaihtoehto.**

- xxx
x
x Pääsin toimimaan luontaisella tavallani ja sain tilaisuuden näyttää osaamistani ja näkemyksiäni.
- x Minun oli vaikea päästä toimimaan haluamallani tavalla.
- En päässyt tekemisen makuun juuri ollenkaan.

5. Arvioi VOIMAANTUMISEN kokemustasi ryhmätöiminnassa valitsemalla seuraavista väitteistä Sinun kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto. Tarvittaessa voit valita useamman vaihtoehdon!

- Löysin uusia voimavaroja itsestäni.
- Tunsin olevani ryhmän vaikutusvaltainen jäsen.
- Koin itsetuntoni kohentumista ja rohkeutta.
- Koin olevani yhteiskunnallisesti aktiivinen.
- Koin saavani paljon aikaiseksi.
- En kokenut voimaantumista, enkä edellä mainittuja asioita.

6. Millaista oli mielestäsi kehittäjäasiakasryhmän VUOROVAIKUTUS?

- Vuorovaikutteista keskustelua oli paljon ja se oli toimivaa.
- Vuorovaikutus oli hieman haastavaa.
- Vuorovaikutus ei toiminut juuri ollenkaan.

7. Arvioi tunnettasi YHTEENKUULUVUUDESTA kehittäjäasiakasryhmässä valitsemalla seuraavista väitteistä Sinua parhaiten kuvaava vaihtoehto.

- Koin porukan tiiviiksi ja samanhenkiseksi.
- Tunsin hieman yhteenkuuluvuutta toisten kanssa.
- Ryhmä ei ollut kovin yhteisöllinen.
- Ryhmä oli erillinen ja hajanainen, eikä yhdessä tekemisen henkeä löytynyt.

8. Miten Sinä kehittäisit kyseistä ryhmätöimintaa?

HUOM. Kysymysten 8-10 avoimet vastaukset raportin kohdassa 6.3.1

9. Mitä toiveita Sinulla on kehittäjäasiakasryhmän jatkoon kannalta?

10. Mikä oli mielestäsi tärkeintä kehittäjäasiakasryhmässä sinun kannaltasi?

11. Miten koit kehittäjäasiakasryhmän ohjaajan roolin?

- | | |
|--|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> koin erittäin tärkeänä | <input type="checkbox"/> koin hieman tärkeänä |
| <input type="checkbox"/> häntä ei olisi tarvittu niin paljoa | <input type="checkbox"/> ohjaajaa ei olisi tarvittu ollenkaan |

12. Arvioi seuraavia väittämiä oman kokemuksesi pohjalta (rasti ruutuun).

| | Erittäin hyvin | Hyvin | Jonkin verran | Vähän | Ei lainkaan |
|--|----------------|---------|---------------|-------|-------------|
| Minua kuunneltiin tapaamisessa | x x | x x x x | | | |
| Ajatuksiani ja mielipiteitäni arvostettiin | x x | x x x x | | | |
| Pystyin vaikuttamaan kehittämistilaisuuden sisältöön | x x | x x | x x | | |
| Pystyin vaikuttamaan tilaisuuden ajankohtaan | x | x x | x x | x | |
| Pystyin vaikuttamaan tapaamispaikkaan | | x x x x | | x | x |
| Työskentely auttoi minua löytämään asioita, jotka ovat vahvuuksiani ja voimavarojani | x | x | x x x | x | |
| Työskentely auttoi minua löytämään asioita, joihin toivon muutosta | | x x x | x x x | | |
| Työskentely oli sosiaalisella tasolla mielekäs ja antoisa. | x | x x x x | x | | |

KORJAUS:

Pitää erittäin hyvin paikkansa

Pitää hyvin paikkansa

Pitää jonkin verran paikkaansa

Pitää vähän paikkansa

Ei pidä lainkaan paikkaansa

13. Voisitko suositella tätä työskentelymallia jollekin ystävällesi tai kaverillesi?

kyllä, minkä vuoksi

tarkentavat syyt raportissa kohdassa 6.3.1

ei, minkä vuoksi

14. Minkä kouluarvosanan antaisit Kykyviisarin kehittämistilaisuudelle?

8, 9, 8, 9, 8, 8

15. Tähän voit kirjoittaa vapaata palautetta päivästä:

HUOM. vastaukset raportin kohdassa 6.3.1

Liite 6. Asiakaskysely Kehittäjäasiakaspäivästä (vrt. Leinonen 2015)

KEHITTÄJÄASIAKASPÄIVÄ 14.1.2016 – TEEMANA TYÖVALMENNUKSEN KEHITTÄMINEN

ASIAKASKYSELY

Hyvä Kehittäjäasiakaspäivän osallistuja! Olet ollut 14.1.2016 mukana keskustelemassa Sovatek-säätiön ja Jyväskylän Katulähetyksen työvalmennuksesta ja kehittämässä sitä paremmaksi. Kiitokset sinulle yhteisestä työskentelystä!

Pyytäisin sinua nyt vastaamaan seuraaviin arviointikysymyksiin. Kysymysten avulla kerään tietoa päivään osallistuneiden asiakkaiden kokemuksista, joiden kautta kehitämme yhdessä Kunnolla Töihin-hankeen kanssa työvalmennusta yhä paremmaksi. Ja toivomme on, että Sinä osallistut jatkossa työvalmennuspalvelun kehittämiseen mahdollisesti kehittäjäasiakasryhmän kautta!

TYÖVALMENNUSYKSIKKÖSI: _____

1. Arvioi Kehittäjäasiakaspäivän kokemustasi. Aamupäivä oli omalta osaltani...

- | | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> erittäin hyvä kokemus | <input type="checkbox"/> huono kokemus |
| <input type="checkbox"/> hyvä kokemus | <input type="checkbox"/> erittäin huono kokemus |
| <input type="checkbox"/> ihan ok, menetteli | |

2. Miltä kehittäjäasiakastoiminta kuulosti sinun korviisi?

- mielenkiintoiselta, tahtoisin mukaan kehittämään palveluita
- hyvältä, mutta tuntuu, ettei se ole ihan mun juttu
- en kiinnostunut siitä erityisemmin
- ei kuulostanut toimivalta

3. Toivoisitko kehittämistoimintaa, jossa Sinä saisit olla mukana esittämässä kehittämisehdotuksiasi ja päättämässä työvalmennukseen liittyvistä asioista?

- kyllä, se olisi hienoa
- en osaa sanoa
- en koe sellaista tarpeelliseksi

4. Jos kaikista yksiköistä koottaisiin yksi henkilö isompaan kehittäjäasiakasryhmään, voisitko se olla sinä?

- kyllä, voisin ollakin
- en osaa sanoa vielä
- en koe olevani siihen hommaan

5. Mitä asioita Sinä haluaisit kehittää tai parantaa työvalmennuksessa? (asian ei tarvitse olla suuri)

6. Uskotko, että panoksellesi kehittäjäasiakastoiminnassa on vaikutusta siihen, miten asioita tehdään työvalmennusympäristössäsi?

- kyllä, uskon vahvasti
- en osaa sanoa
- en usko

7. Kerro, minkälaisia huonoja kokemuksia Sinulla on työvalmennuksesta?

8. Kerro, minkälaisia epäkohtia olet havainnut työvalmennuksessa?

9. Jos olisit Sovatek-säätiön tai Jyväskylän Katulähetyksen toimitusjohtaja, mitä asioita Sinä muuttaisit työvalmennuksessa?

10. Mikä oli mielestäsi tärkeintä kehittäjäasiakaspäivässä sinun kannaltasi?

11. Minkä kouluarvosanan antaisit Kehittäjäasiakaspäivälle?

12. Kirjoita tähän vapaata palautetta päivästä:

13. Maistuiiko kahvi ja pulla?

- kyllä maistui
 ei

Kiitokset vastauksistasi!

Liite 7. Kehittäjäasiakaspäivän asiakaskyselyn tulokset

1. Arvioi Kehittäjäasiakaspäivän kokemustasi. Aamupäivä oli omalta osaltani...

- TJ TJ** erittäin hyvä kokemus 4/19 huono kokemus
 hyvä kokemus 10/19 erittäin huono kokemus
 ihan ok, menetteli 5/19

2. Miltä kehittäjäasiakastoiminta kuulosti sinun korviisi?

- TJ TJ** mielenkiintoiselta, tahtoisin mukaan kehittämään palveluita 8/19
 hyvältä, mutta tuntuu, ettei se ole ihan mun juttu 9/19
 en kiinnostunut siitä erityisemmin 2/19
 ei kuulostanut toimivalta

3. Toivoisitko kehittämistoimintaa, jossa Sinä saisit olla mukana esittämässä kehittämisehdotuksiasi ja päättämässä työvalmennukseen liittyvistä asioista?

- kyllä, se olisi hienoa 8/19
 en osaa sanoa 7/19
 en koe sellaista tarpeelliseksi 4/19

4. Jos kaikista yksiköistä koottaisiin yksi henkilö isompaan kehittäjäasiakasryhmään, voisitko se olla sinä?

- kyllä, voisin ollakin 5/19
 en osaa sanoa vielä 6/19
 en koe olevani siihen hommaan 8/19

5. Mitä asioita Sinä haluaisit kehittää tai parantaa työvalmennuksessa? (asian ei tarvitse olla suuri)

6. Uskotko, että panoksellasi kehittäjäasiakastoiminnassa on vaikutusta siihen, miten asioita tehdään työvalmennusympäristössäsi?

- TJ TJ** kyllä, uskon vahvasti 9/19
 en osaa sanoa 8/19
 en usko 2/19

7. Kerro, minkälaisia huonoja kokemuksia Sinulla on työvalmennuksesta?

8. Kerro, minkälaisia epäkohtia olet havainnut työvalmennuksessa?

9. Jos olisit Sovatek-säätiön tai Jyväskylän Katulähetysten toimitusjohtaja, mitä asioita Sinä muuttaisit työvalmennuksessa?

10. Mikä oli mielestäsi tärkeintä kehittäjäasiakaspäivässä sinun kannaltasi?

11. Minkä kouluarvosanan antaisit Kehittäjäasiakaspäivälle?

8, 9, 8, 8, 7, 7, 8, 8, 7+, 8, 9, 9, 8½, 9, 8, 10, 9+, 8, 9 & 9+ = ka. 8,36

12. Kirjoita tähän vapaata palautetta päivästä:

13. Maistuiko kahvi ja pulla?

TJ TJ kyllä maistui 17/18
 ei 1/18

HUOM. Avoimet vastaukset kysymyksistä 7-10 ja 12 löytyvät raportin kohdasta 6.6.1

Liite 8. Kehittäjäasiakaspäivän diaesitys

TYÖVALMENTAUTUIJEN OMA KEHITTÄJÄASIAKASPÄIVÄ

TERVE-TULOJA!

OHJELMASSA:

- Keskusteluja
- Verkostoituminen
- Keskustelut
- Miettepallo
- Slamm vieras

VIIRIAIKAVINA TÄRTINÄ:

- Jussi Saarela (Kokkila)
- Satu Hiltunen (Kokkila)

YHTEYSHÄÄSSÄ:
Kokkila Jorino-Bankki

ETUVAIKUVA:
FUTURESOCIETY

SOVATEK + **jamk.fi**

Y = Keskusteluja
A = Verkostoituminen
R = Keskustelut
I = Miettepallo

The ideas that will change the world!



MITÄ ON KEHITTÄJÄASIAKAS-TOIMINTA?

MIHIN SITÄ TARVITAAN?

MITEN SITÄ VOI HYÖDYNTÄÄ?

MITEN SE KÄYTÄNNÖSSÄ TOIMII?

KETKÄ VOIVAT OSALLISTUA?

MISTÄ LYHENNE K.A.R.I. TULEE?

MITÄ K.A.R.I. ON JO TEHNYT?

MITÄ SEN TULEVAISUUS NÄYTTÄÄ?

MITÄ AJATUKSIA?

Liite 9. Rekrytointi-ilmoitus kehittäjäasiakasryhmän kokoamiseksi



*Juuri SINÄ!
Tule kehittämään ja vaikuttamaan
omaan palveluusi!*

Kehittäjäasiakasryhmä tahtoo Sinut!



Sinulta löytyy jo: Lisäksi saa olla:

- kokemusta
- näkemystä
- mielipiteitä
- luovuutta
- ideoita
- innostusta

TULOSSA PIAN!

KEHITTÄJÄASIAKASPÄIVÄ

TOTEUTTAMASSA:

**SOVATEKIN & KATULÄHETYKSEN
TYÖVALMENTAUTUJAT**

YHTEISTYÖSSÄ:

KUNNOLLA TÖIHIN-HANKE



**VÄRVÄYS
KÄYNNISSÄ
NYT!
TOIMI HETI!**

JOS kiinnostuit, ota yhteyttä sosionomiopiskelijä Atte Antilaan

Liite 10. Esite Kehittäjäasiakaspäivästä

TYÖVALMENTAUTUJEN OMA KEHITTÄJÄASIAKASPÄIVÄ

Matarasalin A-puolella
to 14.1.2016 klo 9 →
(Osoite: Matarankatu 6)

**Tuo äänesi
kuuluviin!
Sillä on väliä!**



Lisätiedot: Atte Antila

OHJELMASSA:

- kahvittelua
- kannanottoja
- mielipiteitä
- vaikuttamista
- keskustelua
- Sinun vuorosi

VIERAILEVINA TÄHTINÄ:

Jussi Suojasalmi (Sovatek tj.)
&
Usko Hintikka (Katulähetys tj.)

YHTEISTYÖSSÄ:
Kunnolla Töihin-hanke

**TAPAHTUMAA
JÄRJESTÄMÄSSÄ:**

SOVATEK
säätiö



jamk.fi &

K = KEHITTÄJÄ-
A = ASIAKAS-
R = RYHMÄ-
I = IHMISET