

Satu Saukko

OSALLISUUDEN NYKYTILAN ARVIOINTI JA KEHITTÄMISTARPEET TYÖTOI- MINTAYKSIKÖSSÄ ASIAKKAIDEN JA OHJAAJIEN KUVAAMANA

”On helppo olla osallisena tai se osallisuus tuntuu itelle hyvältä..että siihen tekee todella paljon tää yhteishenki”

**OSALLISUUDEN NYKYTILAN ARVIOINTI JA KEHITTÄMISTARPEET TYÖTOI-
MINTAYKSIKÖSSÄ ASIAKKAIDEN JA OHJAAJIEN KUVAAMANA**

Satu Saukko
Opinnäytetyö YAMK
Kevät 2022
Kuntoutuksen asiantuntijan tutkinto-oh-
jelma
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Kuntoutuksen asiantuntija

Tekijä: Satu Saukko

Opinnäytetyön nimi: Osallisuuden nykytilan arviointi ja kehittämistarpeet työtoimintayksikössä asiakkaiden ja ohjaajien kuvaamana

Työn ohjaajat: Essi Xiong ja Ulla Jämsä

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2022

Sivumäärä: 60+ 4 liitettä

Osallisuudella ja sen kehittämisellä nähdään merkittävä yhteys yksilön hyvinvoinnille ja terveydelle, mutta laajemmin myös syrjäytymisen ehkäisyssä, eriarvoisuuden vähentämisessä ja köyhyyden torjumisessa. Yksilötasolla osallisuus voi ilmetä kokemuksena itselleen merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön kuulumisesta, kun taas yhteisötasolla osallisuus ilmenee sen jäsenten keskinäisenä luottamuksena, arvostuksena ja vaikutusmahdollisuuksina yhteisön toimintaan.

Kohderyhmänä tässä työssä oli työelämän ulkopuolella olevat henkilöt, joiden hyvinvoinnin kokemukset ovat valtaväestöön verraten heikompia, mikä näkyy niin osallisuuden kokemuksissa, koettussa elämänlaadussa, terveydentilassa kuin taloudellisen tilanteessa. Työkykyohjelman 2020–2023 tavoitteeksi onkin määritetty muun muassa työttömien yhteiskunnallisen osallisuuden edellytysten lisääminen ja asiakaslähtöisten palvelupolkujen luominen. Tämä tutkimus- ja kehittämistyö kiinnittyi osaltaan tähän tavoitteeseen.

Opinnäytetyö oli toimintatutkimus, jossa kohderyhmänä olivat kuntouttavan työtoiminnan- tai sosiaalihuoltolain perusteella työtoiminnassa mukana olleet asiakkaat sekä heitä ohjaavat työntekijät. Tässä opinnäytetyössä tutkittiin asiakkaiden kokemaa osallisuutta ja sen kehittämistarpeita työtoiminnassa. Keräsin aineistoni työpajamenetelmää sekä ryhmäteemahaastattelua hyödyntäen. Työpajat (3) toteutettiin tapaamisina, jotka pohjautuivat ryhmäteemahaastatteluun. Työpajoihin osallistui kuusi asiakasta ja neljä ohjaajaa. Kehittämismenetelmäksi laadittiin tulosten pohjalta osallisuuden kehittämisen vuosikello, jolla asiakkaiden osallisuutta voidaan suunnitelmallisesti edelleen kehittää ja arvioida tulevaisuudessa.

Tutkimustuloksissa osallisuuden määritelmä asiakastyöpajoissa yhdistettiin toimintaan, sosiaalisiin kontakteihin ja itseään koskeviin asioihin osallistumisella sekä yhteisöön ja yhteiskuntaan mukaan kuulumisena. Osallisuuden kuvailtiin ilmenevän turvallisena ja hyväksyvänä yhteisönä, omiin asioihin vaikuttamisena sekä merkityksellisyyden kokemuksena. Osallisuuden kehittämistarpeet jakautuivat nykyisten hyvien käytänteiden jatkamiseen sekä uusien toimintatapojen käyttöön ottamiseen. Ohjaajien vastauksissa korostui asiakasosallisuuden kehittäminen monipuolisen vuorovaikutuksen lisäämisellä, asiakkaan äänen kuulumisen varmistamisella sekä erityisesti sosiaalisen median mahdollisuuksien mukaan ottamisen uutena asiakasosallisuuden kehittämisen työkaluna.

Asiasanat: Asiakasosallisuus, kuntouttava työtoiminta, osallisuus, sosiaalihuoltolain mukainen työtoiminta

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Master's Degree Programme, Rehabilitation specialist

Author: Satu Saukko

Title of thesis: Assessment of the current state of inclusion and the need of development in the work unit described by clients and instructors

Supervisors: Essi Xiong & Ulla Jämsä

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2022

Number of pages: 60+ 4 appendices

Inclusion and the development of it are strongly connected to an individual's well-being and health. On a larger scale it's also well connected with the prevention of exclusion, reduction of inequality, and the fight against poverty. When talking about individuals, inclusion can be experienced through being a part of a meaningful group, while on a scale of community it appears as the trust between the people within it. Inclusion can be described as; being, functioning, and participating. The target group of people in my work were the individuals outside of work-life who's experiences with well-being were weaker compared to the general population.

This thesis was carried out as action research where the target people were the ones involved in work activities and the employees who supervised them. The target of the phenomenon under investigation was the experience of inclusion of the customers and the development of it in work activities. The material was collected by using the workshop method and the group theme interviews. The workshops were implemented as meetings that were based on the group theme interview. Six customers and four supervisors participated in the workshop. For the section of development had been prepared an inclusion development year clock as the development method.

In the results of the project the definition of inclusion was connected to actions, social contacts, as well as participating in self-related things and being a part of the society. Inclusion was described to appear as a safe and accepting community, and as the experience of meaningfulness. The development needs of inclusion were divided to continue the current good practices as well as to introduce the new action practices. In the answers of the supervisors stood out the customer inclusion development which would be done by increasing diverse interaction, by ensuring that the voice of the customer is heard, and especially by the possibility of taking social media as the new tool for customer inclusion.

Keywords: Customer inclusion, participation, rehabilitative work, work activities in accordance with the Social Welfare Act

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	OSALLISUUS MONITULKINTAISENA ILMIÖNÄ	9
	2.1. Osallisuus käsitteestä	9
	2.1 Osallisuuden yhteiskunnallinen näkökulma.....	10
	2.2 Osallisuus ja kuntouttava työtoiminta	11
	2.3 Työelämän ulkopuolella olevat ja osallisuus	12
3	TYÖTOIMINTAPALVELUT	14
	3.1 Kuntouttava työtoiminta.....	14
	3.2 Työtoiminta sosiaalihuoltolain mukaan.....	15
4	TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT	16
	4.1 Toimintaympäristö ja kohderyhmä	16
	4.2 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus	17
5	TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMIEN KUVAUS	18
	5.1 Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä	18
	5.2 Toimintatutkimuksen prosessi	20
	5.3 Tutkijan rooli.....	21
	5.4 Toimintatutkimuksen eteneminen	21
6	TUTKIMUKSEN TIEDONHANKINTA- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT	23
	6.1 Aineistonkeruu	23
	6.2 Aineiston analyysi	24
7	TUTKIMUSTULOKSET	27
	7.1 Vastaajien taustatiedot.....	27
	7.2 Osallisuuden määrittelmä ja ilmeneminen työtoiminta asiakkaiden mukaan.....	27
	7.3 Osallisuuden kehittäminen työtoiminta - asiakkaiden mukaan	31
	7.4 Asiakasosallisuuden määrittäminen ja ilmeneminen ohjaajien taholta	34
	7.5 Ohjaajien kehittämissuhteet asiakasosallisuuden kehittämiseen	37
	7.6 Asiakasosallisuuden kehittämisen edellytykset.....	39
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	42
	8.1 Osallisuuden ja asiakasosallisuuden määrittely ja ilmeneminen	42
	8.2 Osallisuuden kehittäminen	44
	8.3 Kehittämismenetelmän kuvaus	45

9	EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	47
10	POHDINTA.....	50
	LÄHTEET.....	53
	LIITTEET	61

1 JOHDANTO

Vähäisellä osallisuuden kokemuksella on todettu merkittävät vaikutukset yksilön elämänlaatuun ja hyvinvointiin, mikä näkyy myös yhteiskunnallisella tasolla syrjäytymisen ilmiönä. Osattomuuden kokemus on yhteydessä yksilön syrjäytymisen kokemukseen, yksinäisyyden ja näköalattoman tulevaisuuden tunteeseen, taloudellisiin vaikeuksiin sekä koulutusasteeseen ja työmarkkina-asemaan. Yhteiskunnallisena ilmiönä syrjäytyminen nähdään myös sisäiseksi turvallisuusriskiksi (THL 2022b). Kuluva vuosi 2022 on merkittävää muutokseen valmistautumista eri puolilla Suomea, kun 1.1.2023 astuu voimaan hyvinvointialueuudistus, jossa sosiaali- ja terveystalouden sekä pelastustoiminnan järjestäminen siirtyy kunnilta hyvinvointialueille (Soteuudistus 2022). Sote-maakuntalain (23§) tavoitteena on palveluiden käyttäjälähtöisyys, jossa palveluiden käyttäjät halutaan tuoda vahvemmin mukaan palveluita suunnittelemaan ja arvioimaan. Samaa tavoitetta haetaan Sosiaali- ja terveysministeriön Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus – ohjelmalla sekä Työkykyohjelmalla (STM 2020,15,17,19). Asiakkaiden osallisuuden mahdollistamisella nähdään hyötyvaikutuksia muun muassa palveluiden laadun ja vaikuttavuuden, oikea-aikaisuuden, yhdenvertaisen saatavuuden ja jatkuvuuden paranemiseen sekä lopulta kustannusten nousun hillitsemiseen (STM 2020,15).

Osallisuuden hyötyjä on tarkasteltu myös kansainvälisessä tutkimuksessa, josta Haldanen, Chuahin ym. (2019) kirjallisuuskatsaus toi esiin, että yhteisön osallisuuden kokemisella oli merkittävä positiivinen vaikutus kansanterveydellisestä näkökulmasta katsottuna. Yhteys nähtiin niin organisaation-, yhteisön kuin yksilön tasolla. Myös Francés & La Parra-Casado (2019, 7–8) korostavat organisaatotasolta luotuja toimintamalleja asiakasosallisuuden kehittämisessä, joilla käytännössä tarkoitetaan yhteisen vuorovaikutukseen ja päätöksentekoon mahdollistavia tiloja, niin, että asiakkaiden kokonaisvaltaiset tarpeet on huomioitu ja ongelmia ja niiden ratkaisuvaihtoehtoja voidaan yhdessä selvittää. Nämä kansainväliset ja kansalliset tulokset yhdessä valtion tavoiteohjelmien kanssa ovat mielestäni vahvoja signaaleja siihen, että palveluiden käyttäjät eli asiakkaat halutaan tulevaisuudessa nostaa keskiöön heitä koskevien palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen.

Työtoimintaan osallistuvilla tarkoitettiin tässä työssä kuntouttavaan työtoimintaan (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001) sekä työtoimintapalveluun (sosiaalihuoltolain 27 §:n perusteella) osallistuneita henkilöitä. Tutkimuksellisessa osuudessa oltiin kiinnostuneita asiakkaan osallisuuden

kokemuksesta riippumatta siitä, mihin työtoiminnan palveluun hän osallistui. Kaikkia tutkimukseen osallistuvia työtoimintaan tai kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvia henkilöitä yhdisti tutkimus-
hetkellä työelämän ulkopuolisuus, joten käytin heistä teoriaosuudessa yhteistä nimitystä työelämän
ulkopuolella olevat henkilöt.

Opinnäytetyö lähestyi osallisuuden määrittämistä toimintaan osallistuvan yksilön sekä yhteisön
työntekijän näkökulmasta, painopisteen ollessa asiakasnäkökulmassa. Hyödynsin työpajatyösken-
telyssä ryhmäteemahaastattelua, joissa teemat oli määritelty ennakkoon osallisuusteoriaan nojau-
tuen. Työn tavoitteena oli kuvailla sosiaalihuoltolain mukaisen työtoiminta sekä kuntouttavan työ-
toiminnan asiakkaiden osallisuuden kokemusta työtoiminnassa, heidän osallisuudellensa antamia
merkityksiä ja osallisuuden kehittämistarpeita. Työn toisena tavoitteena oli kuvailla työntekijöiden
käsitystä asiakasosallisuuden toteutumisesta ja selvittää heidän näkemyksiään kehittämistar-
peista, jolla asiakasosallisuutta voitaisiin edelleen vahvistaa yksikön arjessa. Tulosten pohjalta laa-
dittiin asiakasosallisuuden kehittämisen työkaluksi vuosikello, johon otettiin mukaan tutkimukseen
osallistuneiden ehdotukset asiakasosallisuuden kehittämiseksi.

2 OSALLISUUS MONITULKINTAISENA ILMIÖNÄ

Osallisuus on käsitteenä monitulkintainen ja rajauksen kannalta vaikea. Tämä havainto tuli eteen, kun lähdin etsimään tutkimustietoa osallisuudesta ja sen käsitteen määrittämisestä. Osallisuus näyttää sekoittuvan herkästi käsitteiden osallistuminen sekä osallistaminen kanssa, vaikka termien kesken sisällöillä on selvät erot.

2.1. Osallisuus käsitteestä

Osallisuuden kokemuksen muodostumisessa nähdään pieniä vivahde-eroja näkökulmasta riippuen. Särkelä -Kukko (2014,41) painottaa osallisuuden kokemisessa vuorovaikutussuhteita ja vaikuttamista, joissa yksilön kannalta keskeisiä ovat kuulluksi ja huomioituksi tuleminen, keskustelut ja kohtaamiset, sosiaaliset suhteet sekä vaikuttaminen ja päättäminen omaan elämään liittyvistä asioista. Nivala & Rynänen (2013,17) korostaa taas osallisuuden kokemista suhteessa yhteisöön kolmen ulottuvuuden avulla, joita ovat: oleminen osa yhteisöä (kuuluu johonkin), toimiminen osana yhteisöä (osallistuminen) ja kokemus siitä, että on osa yhteisöä (tuntee kuuluvansa). Osallisuutta kolmen aaltoilevan kehän avulla määrittävä Isola & Kaartinen ym. (2017,23) tuovat lisäarvoa yksilön osallisuuden määritelmään niin, että yksilön osallisuus omaan elämään nähdään yhtenä kehänä. Toinen aaltoileva kehä pitää sisällään yksilön osallisuuden vaikuttamisprosesseihin eli palveluihin ja kolmantena kehänä yksilön osallisuus paikallisesti muun muassa merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Isola & Kaartinen (2017, 5) tiivistää osallisuuden olemiseen, toimimiseen ja osallistumiseen, missä on yhtymäkohtia Särkelä – Kukon (2014) vuorovaikutussuhteita ja omaan elämään vaikuttamisen painopisteistä sekä Nivala & Rynänen (2013) kolmen ulottuvuuden (kuuluminen, osallistuminen, tunne kuulumisesta) määrittelyn kanssa.

Osallisuus ja asiakasosallisuus käsitteitä on syytä eritellä myös, sillä osallisuus on käsitteenä laajempi ja sillä on ulottuvuuksia yksilön oman kokemuksen lisäksi yhteisöihin sekä yhteiskunnan eri tasoille, kun taas asiakasosallisuudella tarkoitetaan asiakkaan osallistumista ja vaikuttamisen kokemusta palveluiden kehittämisessä, suunnittelussa, tuottamisessa ja arvioinnissa sekä palveluista päätettäessä, missä korostuu toimiva vuorovaikutus ammattihenkilöiden ja asiakkaiden välillä. (Isola ym. 2017, THL 2019).

Osallisuutta ja sen kokemista käsiteltäessä tulee mukaan usein käsite osallistaminen, jonka Särkelä– Kukko (2014, 47) määrittää yksilön ulkopuolelta syntyväksi haluiksi osallisuuteen sekä yhdeksi keinoksi kannustaa yksilöitä osallisuuden kokemusten äärelle. Osallisuuden ajatellaan lähtevän siis ihmisestä itsestään, osallistamisen taas yksilön ulkopuolelta. Osallisuuden vastakohtana pidetty käsite syrjäytyminen ilmenee usein Särkelä – Kukon (2014, 36) mukaan osallisuuden määritelmien yhteydessä, jonka vuoksi osallisuutta tulisikin tarkastella aina yksilön näkökulman lisäksi myös yhteiskunnallisella tasolla.

2.1 Osallisuuden yhteiskunnallinen näkökulma

Niin kuin Särkelä-Kukko (2014, 36) tuo esiin, osallisuudesta keskusteltaessa tulisi aina tarkastella myös yhteiskunnallista näkökulmaa, sillä yhteiskunnalliset rakenteet vaikuttavat syrjäytymiseen tai osallisuuden kokemisen puutteeseen. Thomas (2007, 174) lähestyy osallisuuden käsitettä sosiaalisesta ja poliittisesta näkökulmasta, jossa sosiaalisella osallisuudella käsitetään yhteisöön kuulumista, toimivia ihmissuhteita, tunteesta tulla hyväksytyksi ja turvallisesta asemasta osana yhteisöä. Poliittinen osallisuus liittyy taas päätöksentekoon, osallistumiseen, vaikuttamiseen, mahdollisuuksiin nähdä muutoksia sekä jaettuun valtaan ja vastuuseen yhteiskuntajärjestelmässä (Thomas 2007, 174–218). Sosiaalisen ja poliittisen näkökulman lisäksi Haldane ym. (2019) tuovat yhteisön osallisuuden merkityksen yhteiskuntaan kansanterveydellisessä mielessä, sillä osallisuuden kokemuksella nähtiin positiivinen yhteys terveyspalveluihin sitoutumisessa niin organisaatio-, yhteisö kuin yksilötasolla.

Yhteiskunnan näkökulmasta osallisuus liittyy aina valtaan ja sen jakamiseen. Jaettuun valtaan ja vastuuseen perustuu myös runsaasti lainatun havainnollistavan esityksen, Sherry R. Arnsteinin, osallisuuden tikapuut. Arnsteinin mallissa korostuu näennäisen ja aidon osallistamisen ero, jota voidaan Arnsteinin mallin mukaan olettaa tapahtuvan vasta tikapuiden ylimmillä askelmilla, missä todellista valtaa ja kontrollia jaetaan kansalaisten käyttöön. Todellisella osallisuudella on aidosti merkitystä prosessin lopputulokseen, mikä edellyttää hänen mallissaan vallan jakamista uudelleen. (Arnstein, 1969, 216.) Askemat on kuvattu eri termein, joissa keskivaiheen jälkeen nimetty kumpuunaskelma kuvastaa päättäjien ja toimintaan sitoutuneiden kansalaisten välisenä vuorovaikutteisena yhteistyönä sitä porrasta, josta aito osallisuus voi alkaa. Viimeiset askemat, jaettu

valta ja kontrolli, edustavat kansalaisten itsenäistä toimintavaltaa päätöksenteossa. Arnsteinin tiikapuut osoittaa, että osallisuudella on arvoa vain siinä määrin, missä valtaa todellisuudessa jaetaan (Arnstein, 1969, 216–217, 221.)

2.2 Osallisuus ja kuntouttava työtoiminta

Louste (2016, 117) kuvaili kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden osallisuuden kokemuksia, jossa palvelun merkityksellisyyden kokemisen kautta koettu hyvinvointi lisääntyi ja tätä kautta osallisuuden kokemus vahvistui. Louste (2016, 117) esitti myös, että kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaiden kokemaan osallisuuteen vaikuttivat oleellisesti viranomaisten käyttämä kieli ja valta, asiakkaalla oleva tieto omaan kuntoutukseensa vaikuttavista seikoista sekä kohtaamisen ja kohtelun tapa. Sandelinin (2014) kirjallisuuskatsaukseen perustuneessa tutkimuksessa asiakkaiden kokemukset osallisuudesta suhteessa aktivointiin vaikuttivat ristiriitaisilta. Katsauksen mukaan asiakkaiden asettamat tavoitteet olivat kuitenkin yhteneväisiä viranomaisten tavoitteiden kanssa ja keskimäärin asiakkaat olivat tyytyväisiä kuntouttavaan työtoimintaan osallistumiseen. Palvelun käyttäjien osallistumista sosiaalipalveluiden kehittämiseen ja tutkimukseen kuvailussa Matthiesin ym. (2018, 13–14) toimintatutkimus-hankkeessa ilmeni, että osallistuminen voi lisätä kokemusta kuuluksi tulemisesta ja demokratiasta, mutta toisaalta osallistumiseen liittyi ajatusmalli petoksesta, mikäli osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuudet eivät olleet aitoja ja pysyviä. Lisäksi huomioitavaksi esitettiin osallistujien asema ja heihin kohdistuvat velvoitteet ja sanktiot, jos osallistumista sovellettiin poliittisena johtamisen työkaluna työelämän ulkopuolella olevien käyttäytymisen valvonnassa (Matthies ym. 2018, 13).

Osallisuuden kokeminen kuntouttavassa työtoiminnassa ei ole suomalaisen tutkimustiedon valossa yksiselitteistä, mitä vahvistaa myös Mäntynevan ja Hiilamon (2018) etnografinen tutkimus, jossa osallisuuden kokemus parhaimmillaan vahvisti voimaantumisen tunnetta, asiakkaan itsenäistä toimijuutta sekä lisäsi kokemusta oman elämän hallinnasta. Nämä positiiviset seikat yhdistyivät kuntouttavan työtoiminnan mielekkääseen ja merkitykselliseen tekemiseen, arjen jäsentymiseen, mahdollisuuteen uusien asioiden oppimiseen, myönteiseen tulevaisuusnäkömään sekä sopiviin tavoitteisiin suhteessa tarjottuihin toimintoihin. Myös ammattilaisten yhteisöllisellä työotteella nähtiin yhteys osallistujien kokemaan vaikuttamismahdollisuuksiin ja sitä kautta osallisuuden kokemiseen. Työtoiminnalla nähtiin olevan myös päinvastaisia vaikutuksia, jossa kaikki osallistujat eivät

tunteneet kuuluvansa joukkoon, eikä heillä ollut kuntoutuksellisia tarpeita. (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 24–26.)

2.3 Työelämän ulkopuolella olevat ja osallisuus

Työelämän ulkopuolella olevia on määritelty useilla eri käsitteillä, riippuen mistä näkökulmasta kohderyhmää arvioidaan. Yksi työttömiä työnhakijoita jaotteleva määritelmä on vaikeasti työllistyvät, jotka työnvälitystilastoissa määritellään yhtäjaksoisesti vähintään vuoden työttömänä työnhakijana olleiden (=pitkäaikaistyöttömät) lisäksi ne, jotka ovat olleet työttömänä 12 kuukautta 16 kuukauden aikana tai henkilöt, jotka eivät työllisty palveluiden jälkeen tai siirtyvät uuteen palveluun. Työttömiä työnhakijoita on määritelty myös henkilön työ- ja toimintakyvyn mukaisesti osatyökykyiseksi, työkyvyttömiksi tai heikossa työmarkkina-asemassa oleviksi, joiden työllistymisen edellytyksenä nähdään tuen tarvetta julkisten toimijoiden taholta (Järvikoski ym. 2018, Työnvälitystilasto 2021). Tässä työssä kohderyhmä lukeutui työelämän ulkopuolella oleviksi henkilöiksi ilman tarkempaa erittelyä työelämän ulkopuolisuuteen johtaneista syistä. Työnvälitystilaston 2021 mukaan pitkäaikaistyöttömien (yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä) olleiden henkilöiden määrä Suomessa oli heinäkuun 2021 lopussa 113 900, mikä on 36 200 henkilöä enemmän kuin edellisenä vuonna. Kansainvälisesti vertailtuna Suomi sijoittui 13. sijalle OECD:n 37 jäsenvaltioiden kesken, jossa vertailtiin pitkään työttömänä olevien määrää kaikista työttömistä henkilöistä (OECD 2021). Oulussa oli työnvälitystietojen mukaan 14359 henkilöä työttömänä vuonna 2020. Näistä miehiä oli 8037 ja naisia 6322. Nuoria (alle 25-vuotiaat) oli 2531 ja yli 50-vuotiaita 3865. Pitkäaikaistyöttömiä oli 3554. (Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilasto 28.1.2021.)

Leemannin, Isolan, Kukkosen, Puromäen, Valtarin ja Keto-Tokoi (2018) toi esiin työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden kokemusta osallisuudesta, koetusta hyvinvoinnista, terveydestä sekä elinoloista. Laajassa tutkimusaineistosta (n=789) ilmeni, että työelämän ulkopuolella olevat olivat heikommassa asemassa koko väestöön nähden useista eri syistä. Pitkittänyt työttömyys, epävarmuus ja ennakoimattomuus tulevaisuuden suhteen kuvasivat kohderyhmän taloudellista tilannetta valtaväestöön nähden heikkona. Myös koettu terveys poikkesi valtaväestöstä huomattavasti, samoin pitkäaikaissairauksia tai muita pitkäkestoisia terveysongelmia raportoitiin selvästi keskimääräistä väestöä enemmän. Yleistä oli psyykinen kuormittuneisuus sekä koetun elämänlaadun heikko taso (Leemann ym. 2018, 51). Asiakasosallisuutta kysyttäessä, Leemann ym. (2018,51–52)

toivat esiin, että lähes puolet koki, että heidät oli otettu mukaan terveystalvija koskeviin päätöksiin, sosiaalipalveluihin mukaan ottamista koki noin 40 prosenttia ja työllisyyspalveluiden suhteen 48 prosenttia koki voivansa osallistua heitä koskeviin päätöksiin. Yhteneväisiä tuloksia ilmeni myös Hedman ym. (2021, 2) raportoimassa suomalaisten työikäisten (18–64- vuotiaat) osallisuuden kokemusta ja positiivisen mielenterveyden yhteyttä väestötasolla selvittänyt tutkimus, jossa työmarkkina-aseman ja kotitalousrakenteen perusteella todettiin, että vahvimaksi osallisuutensa kokivat työssäkäyvät (78,00) ja heikoimmaksi työttömät (61,3) ja työkyvyttömät (64,6). Ero osallisuuden kokemisessa työssäkäyvien ja työttömien välillä oli tilastollisesti merkitsevä.

Tämän työn toisena kohderyhmänä (kuntouttavan työtoiminnan rinnalla) olleet sosiaalihuoltolain mukaisessa työtoiminta palvelun asiakkaat, kuuluvat kategorisesti yhtä aikaa työelämän ulkopuolella oleviin sekä työkyvyttömiin henkilöihin. Heidän osaltaan osallisuutta tarkastelevaa tutkimustietoa ei raportin tekohetkellä ollut saatavilla lainkaan. Samoin kansainvälistä osallisuutta selvittävää tutkimusta tälle kohderyhmälle ei löytynyt ollenkaan työtoiminnan viitekehityksessä. Lähimpänä kohderyhmää koskettavat tutkimukset olivat Gruberin ym. (2014) saksalaistutkimus työttömyyden ja osallisuuden välisestä suhteesta sekä Kunze & Suppan (2017,213–235) pitkittäistutkimus vammaisten työhön osallistumisen esteistä ja mahdollisuuksista Saksassa. Työelämän ulkopuolisuus ja syrjäytymisen prosessit liittyivät Gruberin ym. (2014) mukaan erityisesti vammaisuuteen, jossa taustalla vaikuttivat vähäinen osallistuminen työmarkkinoille sekä huonot koulutusmahdollisuudet. Työttömyyden ja osallisuuden suhdetta selvittäneet Kunze & Suppa (2017) esittelivät taas, että työttömyydellä ja julkiseen sosiaaliseen toimintaan osallistumisella oli yhteys, sillä työttömyydellä nähtiin pitkäaikaisia ja negatiivisia vaikutuksia yhteiskuntaan osallistumisessa sekä yksityiselämään vetäytymisessä. Sekä Gruber ym. (2014) että Kunze ym. (2017) totesivat, että tarvitaan lisää tutkimusta osallisuudesta ja työelämän ulkopuolella olevista, niin empiiristä tutkimusta työmarkkinoille osallistumisen mekanismeista kuin työttömyyden ja sosiaalisen osallisuuden pitkittäisvaikutuksista.

Yhteenvedon voidaan todeta, että työelämän ulkopuolella olevien henkilöiden hyvinvoinnin kokemukset ovat valtaväestöön verraten heikompia, mikä näkyy niin osallisuuden kokemuksissa, koettussa elämänlaadussa, terveydentilassa kuin taloudellisen tilanteessa. Tästä johtuen pelkkään työllistymiseen liittyvät toimet eivät riitä, vaan tarvitaan kokonaisvaltaisempia, kohderyhmän hyvinvointia ja toimintavalmiuksia edistäviä toimia. Tähän johtopäätökseen myös Saikku (2018, 67) päätyi vaikeasti työllistyvien monialaista koordinaatiota tutkivassa väitöskirjassaan.

3 TYÖTOIMINTAPALVELUT

Työtoimintapalveluilla tarkoitin tässä työssä kuntouttavan työtoiminnan lisäksi sosiaalihuoltolain (27§) mukaista työtoimintaa. Näitä palveluita yhdistää se, että järjestäjätahona on kunnallinen sosiaalihuolto, vaikka kuntouttava työtoiminta on aina myös työttömyysturvalain mukainen palvelu. Tällä hetkellä sosiaalihuoltolain mukaiselle työtoiminnalle ei ole lakisääteistä järjestämisvelvoitetta, mikä osaltaan selittää myös vähäisen tutkimustiedon löytymistä kyseisen palvelun käyttäjien osallisuuden kokemuksista. Sekä kuntouttavaa työtoimintaa, että sosiaalihuoltolain mukaista työtoimintaa yhdistää myös toimintaan osallistuvan henkilön työ- ja toimintakyvyn edistäminen sekä elämänhallinnan ja kuntoutumisen tukeminen.

3.1 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain (710/1982) mukainen sosiaalipalvelu, johon sovelletaan sosiaalihuoltoa koskevaa lainsäädäntöä. Sosiaalipalvelun lisäksi kuntouttava työtoiminta on myös työttömyysturvalain (1290/2002) mukainen, työllistymistä edistävä palvelu. Kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain (189/2001) tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä ja edistää pitkään työttömänä olleiden työllistymistä sekä koulutukseen tai muuhun TE-keskuksen tarjoamaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen siirtymistä. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on asiakkaan elämänhallinnan parantamisen lisäksi työllistymisedellytysten luominen. Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämisvastuulla olevaa palvelua, jossa ei synny virka- tai työsuhdetta toiminnan järjestäjän tai toteuttajatahon välille. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 2:2 §.) TE-keskuksen, kunnan sekä asiakkaan kesken laaditaan aktivointisuunnitelma, jossa sovitaan asiakkaan yksilöllisiä tavoitteita tukevat toimenpiteet. Palveluna kuntouttava työtoiminta on viimesijainen aktivoinnin muoto, kun muita työvoimapolitiittisia palveluita ei ole mahdollista tarjota. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvalla maksetaan työmarkkinatuen lisäksi ylläpitokorvausta ja toimeentulotuen saajille ylläpitokorvauksen suuruista toimintarahaa, näiden lisäksi osallistujat saavat matkakustannukset yksilöllisen tilanteen mukaisesti. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 2:2 §).

3.2 Työtoiminta sosiaalihuoltolain mukaan

Sosiaalihuoltolain 27 e §:n mukainen työtoiminta on toimintakykyä ylläpitävää ja sitä edistävää toimintaa. Työtoiminta kuuluu sosiaalipalveluihin ja sitä voidaan järjestää henkilöille, joiden toimintakyky on vammaisuuden tai muun vastaavan syyn vuoksi alentunut niin, että heillä ei ole osallistumisedellytyksiä tavanomaiseen työhön tai lain 27 d §:ssä tarkoitettuun työhön, jota järjestetään vammaisten henkilöiden työllistämistä tukevana toimintana. Työtoimintaa järjestetään pääosin kuntien ja kuntayhtymien ylläpitämissä työ- ja toimintakeskuksissa, mutta sitä voidaan järjestää myös tavallisilla työpaikoilla niin sanottuna avotyötoimintana tai tuettuna työtoimintana. Sosiaalihuoltolain mukaiseen työtoimintaan osallistuvien henkilöiden toimeentulo perustuu pääosin sairauden tai työkyvyttömyyden perusteella myönnettäviin etuuksiin. Työtoiminnasta ei makseta palkkaa, mutta työtoimintaan osallistuvalla voidaan maksaa verovapaata työsuusrahaa, sen ollessa alle 12 euroa päivässä (THL 2022a). Työkyvyttömyyseläkettä saavien määrä vuonna 2020 oli 129 900 henkilöä, joista 18 % sai osatyökyvyttömyyseläkettä. Työkyvyttömyyden aiheuttaneen sairauden suurimmat ryhmät olivat mielenterveyden häiriöt (44 %), tuki- ja liikuntaelinten sairaudet (24 %), hermoston sairaudet (9 %) ja verenkiertoelinten sairaudet (6 %). Mielenterveyden häiriöiden osuus työkyvyttömyyden taustalla olevista sairauksista on ollut suurin alkaen vuodesta 2000 (THL 2022a, Sosiaalihuoltolaki (710/1982) 27 e §, Eläketurvakeskus 2019).

4 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHDAT

Opinnäytetyö oli toimintatutkimus, jossa kohderyhmänä olivat kuntouttavan työtoiminnan- tai sosiaalihuoltolain perusteella työtoiminnassa mukana olleet asiakkaat sekä heitä ohjaavat työntekijät. Tutkimukseni taustalla vaikutti fenomenologinen tutkimusperinne, jossa tutkittavana kohteena ja tutkijana on ihminen. Fenomenologiassa ihmistä voidaan ymmärtää tutkimalla hänen suhdettaan elämistodellisuuteen, jossa kokemuksellisuus nähdään perusmuodoksi ihmisen ja maailmasuhteen välillä (Tuomi & Sarajärvi 2017, 34–35). Tämä tieteenfilosofinen suuntaus sopi hyvin tutkimusmenetelmäni, sillä ihminen nähtiin tutkimuksen kohteena kokonaisuutena ja yhteisössä vaikuttajan roolissa olevana toimijana.

4.1 Toimintaympäristö ja kohderyhmä

Toimeksiantajana tälle työlle oli Oulun kaupungin erityisryhmien työtoimintapalvelut. Toimintaympäristönä oli työtoimintayksikkö, jonka päätehtävänä on tarjota työn harjoittelun ja kokeilun mahdollisuuksia työelämän ulkopuolella oleville henkilöille, kuntouttavan työtoiminnan, sosiaalihuolto- ja erityishuoltolain mukaisen työtoiminnan tai työkokeilun avulla. Tarve osallisuuden nykytilan arvioinnille ja kehittämiselle nousi arkityöstä, kun kehittämisen kohteita tarkasteltiin asiakaspalautteiden perusteella. Palautelomakkeissa kysyty osallisuuden kokemus näyttäytyi kehittämisen kannalta mielenkiintoiseksi, jonka vuoksi haluttiin selvittää tarkemmin, mitä osallisuuden kokemuksen takana olevat tekijät ovat työtoimintaan osallistuvien näkökulmasta ja miten asiakkaiden kokemaa osallisuutta voitaisiin kehittää edelleen? Tässä työssä osallisuutta ja sen kehittämiskohteita kuvailtiin työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden esittämien vastausten mukaan. Kehittämisen osiossa laadittiin kehittämismenetelmäksi osallisuuden kehittämisen vuosikello, jolla asiakkaiden osallisuutta voidaan suunnitelmallisesti edelleen kehittää ja arvioida tulevaisuudessa.

Työtoimintaan osallistuvilla tarkoitettiin tässä työssä kuntouttavaan työtoimintaan (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001) sekä työtoimintapalveluun (sosiaalihuoltolain 27 §:n perusteella) osallistuvia henkilöitä. Tutkimuksellisessa osuudessa oltiin kiinnostuneita asiakkaan osallisuuden kokemuksesta riippumatta siitä, mihin työtoiminnan palveluun hän osallistui. Kaikkia tutkimukseen osallistuvia työtoimintaan tai kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvia henkilöitä yhdisti tutkimus- hetkellä työelämän ulkopuolisuus, joten käytän heistä teoriaosuudessa yhteistä nimitystä työelämän ulkopuolella olevat henkilöt.

4.2 Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoitteena oli kuvailla sosiaalihoitajan mukaisen työtoiminta sekä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden osallisuuden kokemusta työtoiminnassa, heidän osallisuudellensa antamia merkityksiä ja osallisuuden kehittämistarpeita. Työn toisena tavoitteena oli kuvailla työntekijöiden käsitystä asiakasosallisuuden toteutumisesta ja selvittää heidän näkemyksiään kehittämistarpeista, jolla asiakasosallisuutta voitaisiin edelleen vahvistaa yksikön arjessa. Tutkimuksellisen kehittämistehtävän avulla saatiin asiakkaiden kokemukset, mielipiteet ja toiveet esiin. Tarkoituksena oli tulosten pohjalta esittää kehittämissuunnitelma työyhteisön käyttöön, jolla edistetään asiakkaiden osallisuutta työtoiminnan arjessa sekä työtoiminnan kehittämisessä.

5 TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMIEN KUVAUS

Työpajatyöskentelyssä käytettiin apuna ryhmäteemahaastatteluun kuuluvaa teemarunkoa (liite 1 ja 2). Keskustelun tavoitetyylinä oli dialoginen keskustelu. Dialogilla tarkoitetaan avointa ja kuuntelevaa keskustelua, jonka tavoitteena oli saavuttaa yhteinen ymmärrys käsiteltävästä aiheesta. Tutkimustyötä ohjasi perusajatus siitä, että keskustelijat olivat tasa-arvoisessa suhteessa toisiinsa huolimatta iästä, arvoasemasta tai muista tekijöistä (Koskimies 2012, 10–13.) Tavoitteena dialogille oli Alhasen (2016,30) määritelmä siitä, että jokaisella yksilöllä on erilainen käsitys tai kokemus yhteisestä maailmasta, jonka vuoksi kommunikaatio on korvaamaton keino ymmärryksen lisäämiseksi ja kehittämiseksi. Ohjaavana teoriana dialogisuuden toteutumiseksi oli Alhasen (2016, 37) edellyttämä keskustelijoiden kesken epävarmuuden tunteen sieto, jossa todetaan, että liian voimakas varmuus tuhoaa herkkyyden, jota tarvitaan osaksi aitoa dialogia. Esittelin työpajan säännöt ennen työpajan aloittamista pohjautuen dialogin toteutumisen ehtoihin, joihin kuuluu edellä mainittujen lisäksi omien ajatusten esiin tuominen rohkeasti.

5.1 Toimintatutkimus tutkimusmenetelmänä

Opinnäytetyö oli toimintatutkimus (action research), jossa kohderyhmänä olivat työtoimintaan työtoimintayksikössä osallistuvat asiakkaat sekä heitä ohjaavat työntekijät. Tutkittavan ilmiön kohteena oli asiakkaiden kokema osallisuus ja sen kehittäminen työtoiminnassa. Osallistujat valikoituvat kuntouttavan työtoiminnan tai työtoiminta jakson päätösvaiheessa kesäkuussa 2021 olevilla osallistujilla, joille tiedotettiin etukäteen mahdollisuudesta osallistua työpajatyöskentelyyn ja sitä kautta toiminnan kehittämiseen. Toimintatutkimus valikoitui tutkimuksen lähestymistavaksi, koska se perustuu käytännönläheiseen ongelmanratkaisuun, jolla voidaan muuttaa käytänteitä tai toimintoja joustavasti. Tutkimuksen kohteena oli yksittäinen työtoimintaa tarjoava yksikkö, jossa osallisuuden ilmiötä ja kehittämistarvetta kuvattiin niin asiakkaiden kuin henkilökunnan näkökulmasta. Toimintatutkimus nähdään tehokkaaksi työkaluksi silloin, kun muutosta haetaan ja halutaan kehittää paikallisella tasolla. (Taylor ym. 2006). Toimintatutkimusta ohjaa käytännöstä nouseva intressi, jolla pyritään saavuttamaan tietoa, miten asiat voidaan tehdä paremmin ja jonka avulla voidaan kehittää käytänteitä. (Heikkinen 2018, 215.) Toimintatutkimus tarkoittaa siis yhtä lailla tutkimusta ja vallitsevien käytänteiden muuttamista yhteistyönä.

Toimintatutkimusta voidaan pitää tässä työssä perusteltuna menetelmänä, sillä tutkimuksen tavoitteena ei ollut pelkästään kuvailla tai selvittää osallisuuden ilmentymistä, vaan myös muuttaa sosiaalista todellisuutta. Kallinen & Kinnunen (2021) kuvailevatkin toimintatutkimukseen liittyvän oleellisesti tutkittavan ilmiön kuvailun lisäksi muutoksen, joka voi siis toteutua, poikkeavallakin tavalla, tai olla toteutumatta lainkaan. Toimintatutkimuksessa tuotetaan aineistoa, jonka pohjalta saadaan uutta tutkimuksellista tietoa, vaikka muutokset käytännössä eivät jostain syystä onnistuisikaan. Pidin osallisuuden kokemista koskevassa työssäni erityisesti toimintatutkimukseen liittyvästä ajatuksesta, jossa tutkittavat olivat aktiivisina subjekteina tutkimus- ja muutosprosessin jäseninä (Kallinen & Kinnunen 2021). Aktiivisina jäseninä tutkimuksessani olivat tutkittavat henkilöt itse, tässä työssä työtoimintaan osallistuvat asiakkaat sekä yksikön ohjaajat.

Tutkimustehtävänä oli kuvailla:

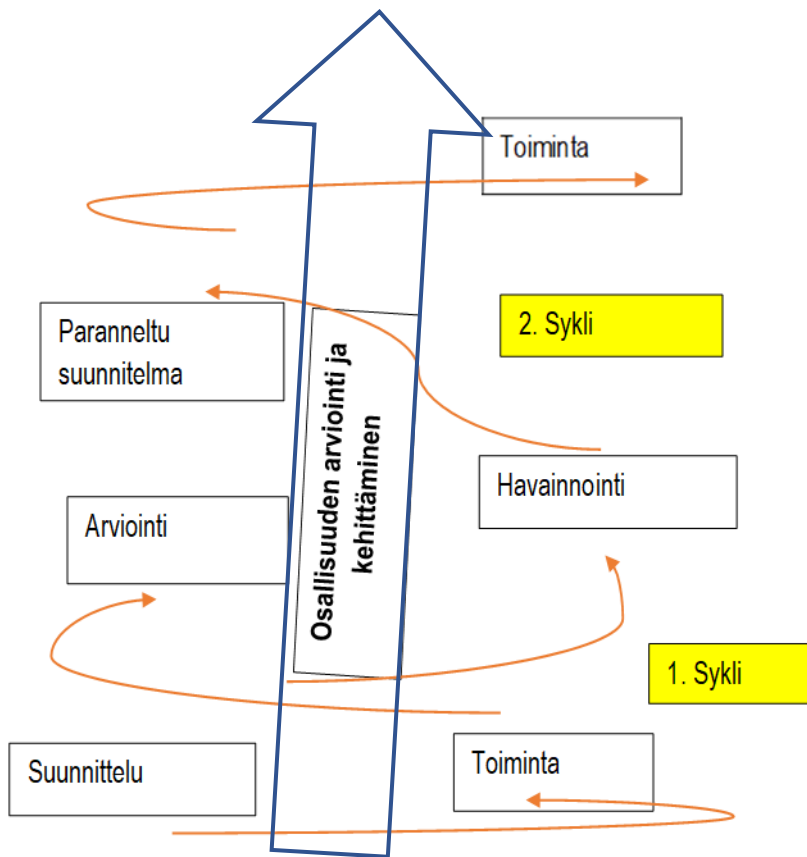
Työtoimintaan sekä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden näkökulmasta:

1. Millaisia merkityksiä työtoiminnassa olevat asiakkaat antavat osallisuudelle?
2. Miten asiakkaat kuvailevat osallisuutta kuntouttavassa työtoiminnassa / työtoiminnassa?
3. Millaisia kehittämistarpeita ilmenee asiakasosallisuuden kehittämiseksi?

Tutkimustehtävät, jotka selvitettiin henkilökunnan näkökulmasta:

1. Miten asiakasosallisuus ilmenee tällä hetkellä työtoimintayksikön arjessa?
2. Millaisia kehittämistarpeita asiakasosallisuuden kehittämiseksi ilmenee?

5.2 Toimintatutkimuksen prosessi



Kuvio 1. Toimintatutkimuksen eteneminen mukaillen McNiff & Whitehead (2011)

Toimintatutkimus prosessina eteni McNiff & Whiteheadin (2011) mukaelmissa sykleissä, jossa toiminnan ja reflektion syklit vuorottelivat. Yksi sykli sisältää havainnoinnin, reflektion, toiminnan, arvioinnin, muokkauksen ja uuden suunnan osiot. Toimintatutkimuksessa syklin mukainen prosessi alkoi kehittämisen kohteen määrittelystä ja päättyi tavanomaisesti uuden toimintamallin tai käytännön hyödyntämiseen. Tässä työssä toteutettiin toimintatutkimuksen sykliä tutkimusjaksojen peräkkäisinä vaiheina niin, että tutkimuksen kohteen määrittelyn jälkeen tutkimuksellinen osuus jatkui työpajatyöskentelyn kautta ja toimintaa kehitettiin vasta ”uuden tiedon” perusteella. Kehittämisvaiheen jälkeen toimenpide-ehdotukset otetaan yksikössä käyttöön vuosikellon mukaisesti, jolloin siihen voidaan vielä tehdä muutoksia käytännön toiminnasta saadun arvion perusteella.

5.3 Tutkijan rooli

Tutkijan rooli toimintatutkimuksessa on perinteisiin tutkimusmenetelmiin verraten erilainen, sillä tutkija on aktiivinen ryhmän jäsen, joka osallistuu itse tutkimukseen. Tutkimukseen osallistuvat olivatkin tutkimusprosessissa tasavertaisina jäseninä, sillä muutosprosessin aikaansaamiseksi ja toiminnan kehittämiseksi tutkijan oma osallistuminen on tarkoituksenmukaista juuri toimintatutkimuksessa. Toimintatutkimusta ohjasi perusolettamus, että omaa toimintaa voivat tutkia ja kehittää parhaiten osallistujat itse. Tämä edellytti kaikissa tutkimuksen vaiheissa kriittistä reflektointia. Reflektion lisäksi tarvittiin sitoutumista tutkimuskohteen kehittämiseen asianosaisten kesken. Tiedonintressejä voidaan toimintatutkimuksessa jäsentää tasoluokitusten mukaan, jossa suuntaukset vaihtelevat teknisestä ja tulkinnallisesta toimintatutkimuksesta kriittiseen reflektion tason. Tässä työssä toimintatutkimuksen tasona voidaan pitää kriittisen reflektion taso, jossa tutkijan rooli on olla muutosagentti, yhteistyön koordinoija sekä vastuun jakaja. Suhde muihin osallistujiin on yhteisvastuullinen, jota kuvaillaan lyhyesti ”me” – suhteella. (Suojanen 2014.)

5.4 Toimintatutkimuksen eteneminen

Aika	Tavoite	Osallistujat
Maalis-Huhtikuu 2021	Ideapaperi ja aihe hyväksytyt, tutkimuslupa haettu sekä yhteistyösopimus tehty	Tutkija, Toimeksiantaja, Ohjaavat opettajat
Huhti-toukokuu 2021	Aineistonkeruu teoreettiseen viitekehykseen, nykytilan arvioinnin kuvaaminen, työpajojen aikataulun sopiminen ja tiedottaminen toimeksiantajalle	Tutkija, toimeksiantajan edustaja, yksikön henkilökunta
Touko-kesäkuu 2021	Työpajojen käytännön toteuttaminen, tiedon jakaminen toimintayksikön henkilökunnalle ja asiakkaille tutkimuksesta,	Tutkija, yksikön henkilökunta, asiakkaat

Kesä-Elokuu 2021	Työpajatalenteiden purku, literointi, tulosten analysointi, raportin kirjoittaminen	Tutkija
Elo-lokakuu 2021	Tulosten analysointi, kehittämismenetelmän valmistelu, tulosten vertaaminen aiempiin tutkimuksiin, raportin kirjoittaminen	Tutkija, Ohjaavat opettajat
Loka-Joulukuu 2021	Kehittämismenetelmän valinta, tutkimuksen kulun raportointi	Tutkija, Ohjaavat opettajat
Tammi-Huhtikuu 2022	Tulosten ja teorian yhteensovittaminen, lähteiden tarkistaminen, kieliasun tarkistus, tiivistelmän sekä käännöksen muokkaus	Tutkija, Ohjaavat opettajat
Touko-kesäkuu 2022	Valmiin raportin viimeistely, työn tarkastukseen jättäminen, työn esittely toimeksiantajalle	Tutkija, toimeksiantaja, ohjaavat opettajat, yksikön henkilökunta ja asiakkaat

Taulukko 1. Toimintatutkimuksen eteneminen.

6 TUTKIMUKSEN TIEDONHANKINTA- JA ANALYSOINTIMENETELMÄT

Kun tutkittavana aiheena oli osallisuuden määrittäminen ja kehittämistarpeiden selvittäminen asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmasta, oli luontevaa lähestyä sitä laadullisen tutkimustyylin keinoin, koska laadullinen tutkimus sisältää useita erilaisia lähestymistapoja ihmistä koskevan tiedon tutkimuksessa. Hyötynä laadulliselle toimintatutkimukselle näin tutkimuksen ytimessä olevat monipuolisesti ilmenevät merkitykset. (Saaranen & Kauppinen 2006.) Aineistonkeruu menetelmänä käytettiin tässä työssä ryhmäteemahaastattelua sekä työpajatyöskentelyä. Aineiston analysointi toteutui teemoittelua apuna käyttäen.

6.1 Aineistonkeruu

Keräsin aineistoni työpajamenetelmää sekä ryhmäteemahaastattelua hyödyntäen. Työpaja työskentely toteutui osallistujien kasvokkain tapaamisena, joka pohjautui osallistujien vapaaehtoiseen ryhmäteemahaastatteluun osallistumiseen. Työpajatyöskentelylle tyypilliseen tapaan (Haukijärvi ym. 2014) hyödynsin etätehtävää, jonka jälkeen oli kontaktikerta. Tutkimukseen osallistujat valikoituvat mukaan reunaehtona työtoiminta jakson pituus, niin että se oli tutkimushetkellä kestänyt vähintään 3 kuukautta. Työpajoihin osallistuville annoin etukäteistehtäväksi pohtia, mitä he käsittävät osallisuudella ja millaisia osallisuuden kokemuksia heillä oli työtoimintaan liittyen. Työpajassa käytetyt kysymykset teemoittelin osallisuuden teorian pohjalta, nojautuen tutkimuskysymyksiin. Työpajatyöskentely toteutui etukäteen sovittuna aikana, kahtena eri päivänä. Työpajoissa käyty keskustelu nauhoitettiin ryhmäkeskustelun mahdollistamiseksi osallistujien suostumuksella. Ohjaajille suunnattu työpaja toteutui työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden työpajan jälkeen. Toteutin yhteensä kolme työpajaa, ensimmäisenä päivänä (9.6.21) kaksi erillistä, asiakkaille suunnattua työpajaa ja 10.6. erillinen työpaja ohjaajille. Ensimmäiseen työpajaan oli ilmoittautunut neljä haastateltavaa, joista kaikki osallistuivat toteutukseen. Toiseen työpajaan oli ilmoittautunut kolme haastateltavaa, mutta yksi haastateltavista oli estynyt saapumasta työpajaan, joten toiseen työpajaan osallistui lopulta kaksi haastateltavaa.

Ryhmähaastattelun etuna näin saman, mitä (Kananen 2012, 100–104) tuo esiin, eli haastattelun joustavuus ja vuorovaikutuksellisuus. Teemahaastatteluun haastateltaviksi henkilöiksi valittiin niitä, ketä tutkittava ilmiö kosketti, eli työtoiminnassa mukana olevat asiakkaat. Ryhmähaastattelussa on sekä vahvuudet että heikkoudet, joista vahvuutena voidaan pitää ajanhallintaa, kun kysyttävä asia

voidaan samanaikaisesti esittää kaikille haastateltaville, mutta väliin oli tilaa esittää tarkentavia kysymyksiä myös yksittäiselle tutkimukseen osallistuvalla jäsenellä. Heikkoutena on puolestaan kyky huolehtia siitä, että jokainen haastateltava saa äänensä kuuluviin ja kaikki teemat tulevat käsiteltyä. (Kananen 2012, 100.) Tutkimukseen valikoitunut ryhmäkoko oli tutkimuksen toteuttamisen kannalta sopiva, mistä myös Eskola & Suoranta (2000, 96–97) muistuttavat, sillä liian suurta ryhmää ei ole syytä tavoitella, koska keskustelun tallentaminen vaikeutuu ja liian suuri määrä ihmisiä voi toimia keskustelun innostamisen sijaan tyrehdyttävästi.

Tutkittavia teemoja olivat osallisuuden määritelmä, osallisuuden ilmeneminen sekä osallisuuden kehittäminen. Näiden teemojen alle olin lisännyt apukysymyksiä, joissa tarkensin osallisuuden kokemista kuvaavilla käsitteillä, kuten kuulluksi tuleminen, itseään koskeviin asioihin vaikuttaminen, merkityksellisyyden kokeminen sekä tulevaisuuden näkymien hahmottaminen. Etukäteen hahmotellut teemat ja kysymysten runko auttoivat haastattelutilanteessa varmistamaan tiedonsaantia toivotuista aiheista. Halusin hyödyntää haastattelussa joustavuuden periaatetta, jota Hirsjärvi ym. (2009) peräänkuuluttavat, sillä keskustelun on hyvä edetä joustavasti niin, että kysymysten sarjan esittämisen sijaan tutkijan kuuntelulla voidaan auttaa osallistujia kertomaan annetusta aiheesta luontevasti (Hirsjärvi ym. 2009, 208–210). Ryhmähaastattelu on tavoitteen suhteen myös vapaa-
muotoinen, sillä osallistujat voivat kommentoida aihetta spontaanisti, tehdä huomioita ja tuottaa monipuolisesti tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Niin kuin (Pietilä 2010, 227) toteaa, ryhmässä saattaa syntyä uusia, odottamattomia keskusteluaiheita, joita esiintyi myös molemmissa tämän työn toteutuissa työpajoissa.

6.2 Aineiston analyysi

Aineiston analyysimuotona käytettiin tässä työssä teemoittelua. Teemoittelussa aineistosta etsitään tutkimustehtävän kannalta oleelliset ja usein toistuvat aiheet eli teemat, jotka siis syntyvät analyysin tuotoksena, ei tutkijan ennako-oletusten mukaisesti. Eri haastatteluaineistoista etsittiin yhdistäviä teemoja, joita tarkasteltiin tutkimustehtävää silmällä pitäen (ks. Kallinen & Kinnunen 2021). Sisällönanalyysin muotona teemoittelu lukeutuu yhdeksi laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmäksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018.)

Ennen varsinaista analyysin aloittamista, siirsin tallennetut äänitiedostot kannettavalle tietokoneelleni, hyödyntäen Express Scribe Transcription-ohjelmaa, jossa tutkimusaineisto siirrettiin puheesta

tekstimuotoon. Litteroinnin tasoja tutkiessa, päätin käyttää tarkimman ja väljimmän tason välivaihetta, sillä tarkimmassa tasossa huomioidaan puheen ja sanojen lisäksi äännähdykset ja tauot, väljimmässä tasossa kirjataan sanoman ydin ylös (Kananen 2014, 105–106). Tässä työssä litteroinnin tein muuten sanatarkasti, mutta jätin puheessa esiintyvät tauot ja äännähdykset pois, koska niillä ei ollut tutkimuskysymyksieni kannalta oleellista merkitystä. Litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 27 sivua (fontti Times New Roman, koko 12), joista työtoiminta asiakkaiden haastatteluista / työpajoista kertyi yhteensä 19 sivua ja henkilökunnan ryhmähaastattelusta 8 sivua. Numeroin asiakastyöpajoihin osallistuneet vastaajat koodilla V1-V6, jotta eri ryhmiin osallistuneet asiakkaat eivät sekoittuisi keskenään luokitteluvaiheessa.

Litteroinnin jälkeen luin aineistoa useaan kertaan läpi, jonka pohjalta etsin tutkimustehtävän mukaisia teemoja vastauksista. Etukäteen ryhmittelemäni kolme pääteemaa olivat osallisuuden määritelmä, osallisuuden ilmeneminen sekä osallisuuden kehittäminen työtoiminta-asiakkaiden näkökulmasta. Keräsin pääteemojen alle kaikki siihen teemaan sopivat vastaukset yhteen, joista myöhemmin järjestelin värikoodeja apuna käyttäen alateemoja. Osallisuuden määritelmä -teeman alle ilmeni aineiston perusteella kolme alateemaa, jotka olivat osallistuminen, mukaan kuuluminen sekä osallisuuden vastakohtan määrittäminen. Toinen pääteema, osallisuuden ilmeneminen jakaantui aineistoissa useisiin eri alateemoihin. Teemahaastattelussa esitetyt apukysymykset muodostivat alateemoja, joita olivat kuulluksi tuleminen, itseään koskeviin asioihin vaikuttaminen, merkityksellisyyden kokeminen sekä tulevaisuuden näkymien hahmottaminen. Nämä liittyivät osallisuuden ilmenemisen alateemoihin myös vastausten perusteella. Uusiksi alateemoiksi aineistosta ilmeni turvallinen, hyväksyvä ja mukaan ottava yhteisö sekä osallisuuden puutteiden ilmeneminen. Osallisuuden puutteen ilmeneminen – vastausten alle kokosin vastaukset, joissa tutkittavat toivat esiin aiempia kokemuksia osallisuuden puutteista eri työtoiminta-alustoilla sekä tutkittavien arvioita arjestaan, jos nykyisen kaltaista työtoimintaa ei olisi tarjolla heidän arjessaan ollenkaan. Tässä yhteydessä tutkittavilta ilmeni kokemuksia korona-ajan sulun vaikutuksista omaan arkeen, kun työtoiminta oli tauolla.

Työpajoissa syntynyttä tutkimusaineistoa luokittelin etsien haastatteluun osallistuneiden ilmaisuista yhdistäviä seikkoja suhteessa tutkimustehtävään eli osallisuuden määrittämiseen, ilmenemiseen sekä kehittämiseen. Tuloksena syntyi kolme pääteemaa: osallisuuden määritelmä, osallisuuden ilmeneminen sekä osallisuuden kehittäminen. Kaikki pääteemat (joista kukin jakautui useisiin täsmäntäviin alateemoihin) tarjosivat oman näkökulmansa osallisuuteen. Hyödynsin työpajatyöskentelyssä syntynyttä ryhmäteemahaastattelun aineistoa teemoittelua apuna käyttäen. Teemoittelussa

kunkin teeman alaisuuteen keräsin haastattelusta niihin sopivat kohdat, aiheen ja sisällön mukaan. Keskeisenä ideana teemoittelussa on Tuomi & Sarajärven (2017, 93) ja Kanasen (2014, 111) mukaan etsiä aineistosta tiettyä aihetta, eli teemaa, kuvaavia näkemyksiä. Etsin tutkimusaineistosta teemojen alle sopivia ilmaisuja yhtäläisyyksiä ja eroja etsien, tiivistäen tutkimuskysymyksen kannalta merkitykselliset vastaukset yhteen. Aineistosta löytyi joidenkin pääteemojen alle alateemoja, jotka järjestelin omiin ryhmiin värikoodeja käyttämällä. Teemojen alle löytyneet alateemat ryhmitelin värikoodausta apuna käyttäen, esimerkiksi teema ”osallisuuden määrittäminen” sai alleen keltaisella värillä ne ilmaisut, jossa oli määritelty, mitä osallisuus haastateltavien mukaan on. Koodeina käytin tekstin maalaamista eri värein tekstinkäsittelyohjelmassa, keräten ne kolmen pääteeman alle: Osallisuuden määrittäminen, Osallisuuden ilmeneminen sekä Osallisuuden kehittäminen. Maalasin yhdellä värillä litteroidusta tekstistä kaikki ne kohdat, joissa asiakkaat kertoivat omilla ilmaisullaan osallisuuden käsitteestä, jatkaen toisella värillä merkaten ne ilmaisut, joissa asiakkaat käsitelivät osallisuuden ilmenemistä. Kolmantena koodina käytin taas eri väriä osallisuuden kehittämistä koskeviin ilmaisiin. Aineiston koodaaminen oli työssäni, niin kuin Kallinen & Kinnunen (2021) toteavat, yksi työvaihe, jossa laadullista aineistoa lähdetään käsittelemään rikkaasta raaka-aineistosta yksinkertaisempaan tai hallittavampaan muotoon, jonka jälkeen edetään varsinaiseen analyysiin.

Aineiston analyysin avulla aineisto pelkistetään selkeään muotoon aineistoa luokittelemalla sekä eroja ja yhtäläisyyksiä etsien (ks. Suhonen ym. 2016, 30). Aineiston analyysille tyypilliseen tapaan aineistoon tutustuttiin huolellisesti, jonka jälkeen siihen tehtiin merkintöjä, tarkoituksena kiteyttää tutkimuksen kannalta merkitykselliset kohdat. Merkintöjä vertailtiin ja samankaltaiset merkinnät yhdistettiin omaksi ryhmäksi, jotka nimettiin sitä kuvaavalla nimellä. Kuvauksista valittiin pelkistettävään muotoon muokattavat, jotka ryhmiteltiin ala- ja yläluokkiin, tarvittaessa vielä yhdistäviin pääluokkiin. (Suhonen ym. 2016, 86–87.)

7 TUTKIMUSTULOKSET

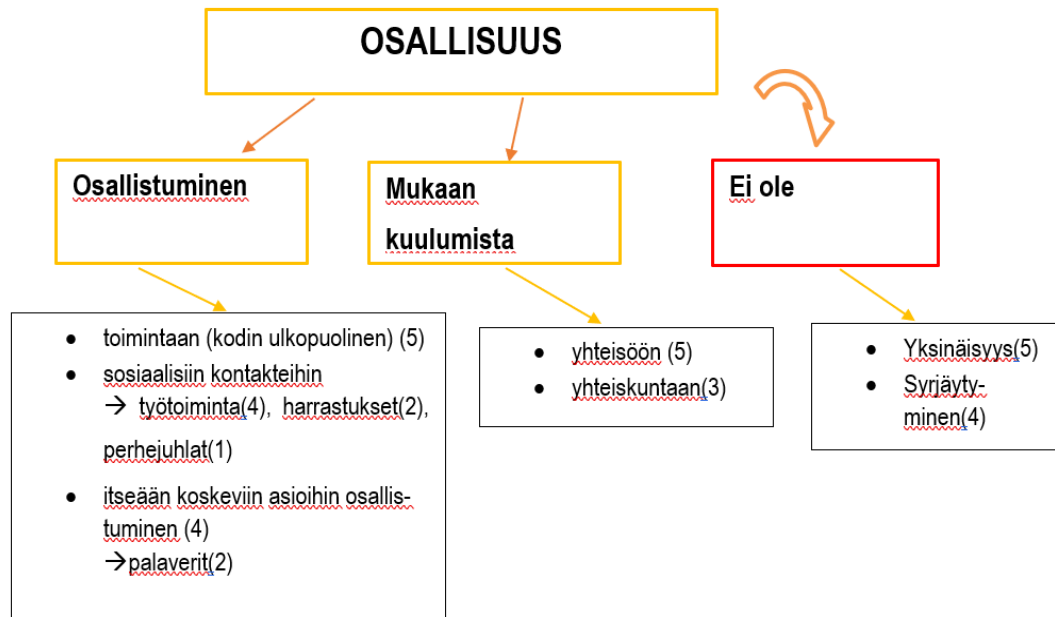
Tässä osiossa esitellään aluksi asiakastyöpajojen kautta kerätyt tutkimustulokset, toisessa osiossa ohjaajien työpajoista esiin nousevat tutkimustulokset. Työpajojen tuotokset (kuvat) kirjasin ryhmäteemahaastattelun aikana muistiinpanoina ylös seinällä oleville aihetauluihin post-it lappuja apuna käyttäen.

7.1 Vastaajien taustatiedot

Työtoiminta asiakkaista, jotka osallistuivat työpajaan puolet (3) olivat miehiä ja puolet (3) naisia. Puolet vastaajista osallistuivat haastatteluhetkellä kuntouttavaan työtoimintaan ja puolet sosiaalihoitolain mukaiseen työtoimintaan. Kaikki osallistujat olivat olleet mukana yksikön työtoiminnassa vähintään 3 kuukauden ajan, suurin osa oli ollut mukana toiminnassa yli vuoden. Ikävaihtelu vastaajien osalta oli tutkimushetkellä 20–60 vuoden välillä.

7.2 Osallisuuden määritelmä ja ilmeneminen työtoiminta asiakkaiden mukaan

Kaikki osallisuutta kuvaavat vastaukset keräsin ensimmäisen pääteeman Osallisuuden määrittely – alle. Pääteeman alle nousi vastauksista kolme alateemaa, jotka olivat 1. Osallistuminen, 2. Mukaan kuulumisen sekä 3. Osallisuuden vastakohtien määrittäminen.



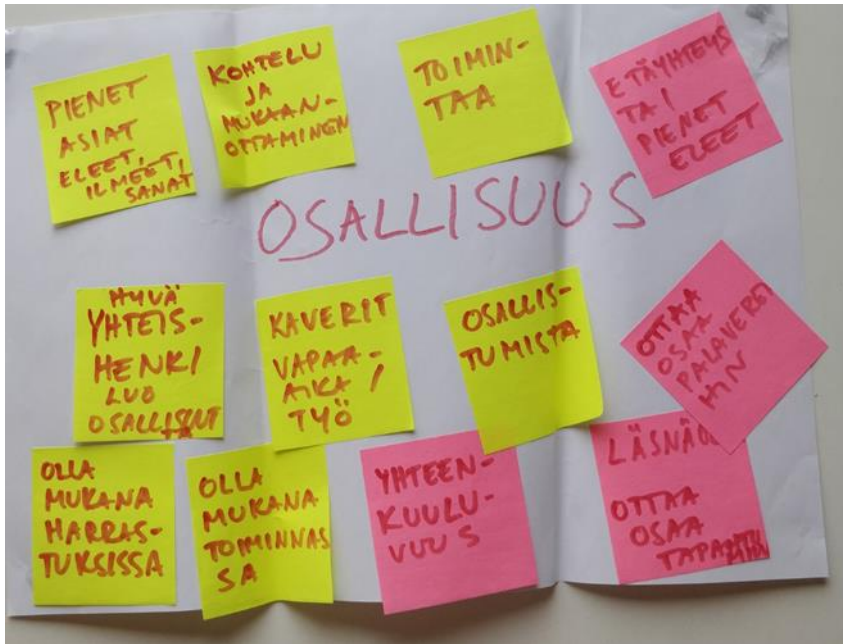
Kuvio 1. Osallisuuden määritelmä työtoiminta- asiakkaiden vastausten mukaan

Osallisuuden määrittämisen kysymykseen (mitä osallisuus on) vastaajista viisi kertoi, että se tarkoittaa osallistumista johonkin toimintaan. Osallisuus määriteltiin yhteisenä nimittäjänä sosiaalisiin kontakteihin liittyvänä toimintana kaikkien vastaajien taholta, joista neljä vastaajaa määritteli sen tarkemmin työtoimintaan, kaksi harrastuksiin ja yksi vastaaja esimerkiksi perhejuhliin osallistumisena. Osallisuutta määriteltiin myös osallistumisena itseään koskeviin asioihin neljän vastaajan taholta, joista kaksi vastaajaa tarkensi osallistumisen tarkoittavan palavereihin osallistumista. Osallisuus yhdistettiin myös mukaan kuulumisena niin yhteisöön (viisi vastaajaa) kuin yhteiskuntaan kuulumisena (kolme vastaajaa). Molemmissa työpajoissa ilmeni osallisuuden määritelmän vastakohtaksi selkeästi käsite yksinäisyys (viisi vastaajaa) sekä neljän vastaajan vastauksissa käsite syrjäytyminen tai syrjässä oleminen.

V3: Yhteenkuuluvuus..yhteisöön ja toinen toisiimme..ja mun mielestä työ kodin ulkopuolella..

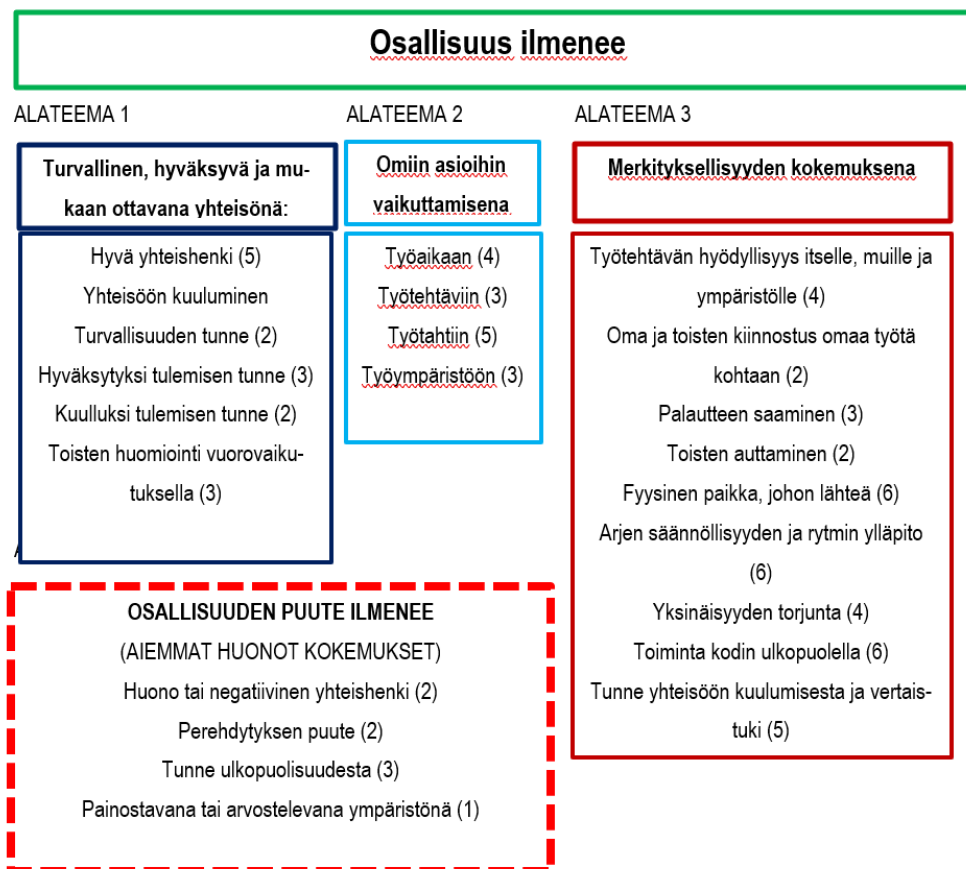
V4: No tavallaan et on osa yhteiskuntaa

V6: minulle tämä on aika laaja käsite..voi tarkoittaa niin montaa asiaa..läsnäoloa..vaikka jollain toisella tavalla vaikei läsnä ookaan .. ottaa osaa tiettyihin tapahtumiin tai tiettyihin palavereihin tai.. tapahtumiin..yhteishenkeen tai..



Kuva 2. Työpajat 1 ja 2 tuotos.

Osallisuuden ilmeneminen työtoiminta - asiakkaiden mukaan



Kuvio 2. Osallisuuden ilmeneminen työtoiminta-asiakkaiden vastausten mukaan.

Kysyttäessä osallisuuden ilmenemistä työtoiminnassa, vastaajat esittivät useita alateemoja, joihin ilmeneminen liittyy. Kaikki vastaajat yhdistivät osallisuuden ilmenemisen fyysisenä paikkana, johon lähteä sekä kodin ulkopuolella tapahtuvaksi toiminnaksi, jossa ylläpidetään arjen säännöllisyyttä.

V5: sanoisin tohon että ehottomasti se itelle antaa henkisesti vaikka nyt vain x päivää...mulle ainaki henkisesti antaa sitä että on se säännöllinen tekeminen..

Viisi vastaajaa kuudesta nosti esiin tässä yhteydessä myös työtoimintapaikassa vallitsevan hyvän yhteishengen, jolla määritettiin osallisuuden ilmenemistä.

V6: säännöllinen rutiini..ja siis, et on helppo olla osallisena tai sitte se osallisuus tuntuu itelle hyvältä..että siihen tekee todella paljon tää yhteishenki..

V4: Itellä on semmonen turvallisuuden kokemus täällä työyhteisössä, että omana ittenä tulee hyväksytyksi..

Toiseen alateemaan ”omiin asioihin vaikuttaminen” kerätyt ilmaisut korostivat vastaajien kokemaa omaan työtahtiin vaikuttamista. Viisi kuudesta vastaajasta mainitsi työtahdin olevan sellainen, että siihen voi itse vaikuttaa. Neljä kuudesta vastaajasta totesi myös, että he voivat vaikuttaa työaikaan. Puolet vastaajista toi esiin työtehtäviin ja työympäristöön vaikuttamisen mahdollisuuden.

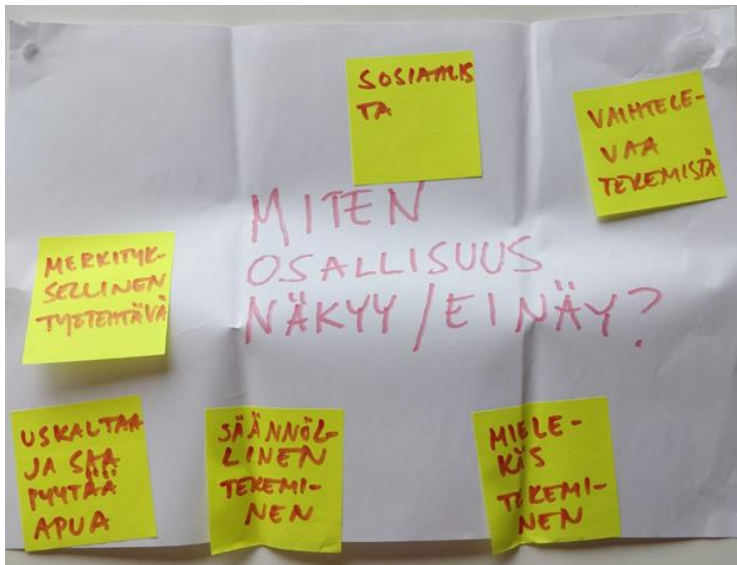
Kysyttäessä merkityksellisyyden kokemista työtoiminnassa, kaikki vastaajat mainitsivat fyysisen paikan, johon voi kotoa lähteä sekä toiminnan kodin ulkopuolella. Samoin kaikki vastaajat toivat esiin arjen säännöllisyyden ja rytmin arkeen. Viisi kuudesta vastaajasta mainitsi merkityksellisyyttä kysyttäessä yhteisöön kuulumisen sekä vertaistuen, jota työtoiminnassa kokee. Neljä vastaajaa mainitsi työtehtävän hyödylliseksi itselle, muille tai ympäristölle, kun kysymys oli työtehtävän merkityksellisyydestä. Kaksi vastaajaa mainitsi toisten auttamisen merkitykselliseksi. Kolme vastaajaa mainitsi, että palautteen saaminen työstä liittyy merkityksellisyyden kokemiseen. Yksinäisyyden torjumisessa työtoiminnan merkityksellisyys korostui, sillä neljä kuudesta vastaajasta totesi sen tässä yhteydessä. Kaksi vastaajaa mainitsi tässä yhteydessä oman tai toisten ihmisten kiinnostuksen omaa työtä kohtaan.

V2: Joo kyllä, kun tekee asiakkaille noita tuotteita, jotka menee sitte myyntiin, niin kyllä minusta se on merkityksellistä..

V5: kyllä mää piän niinkö itelle enemmän tärkeenä, että mää osallistun,,käyn täällä..se on mulle niinku tärkein asia että mää käyn täällä..ja mää viihyn täällä nii se on niinku hyvä..on sitä tekemistä

Työpajojen pohjalta noussut ”ylimääräinen” teema oli osallisuuden puutteen ilmeneminen ja sitä kuvaavat ilmaisut. Kolme vastaajaa otti esiin aikaisemmat, negatiiviset kokemukset toisesta työtoi-

minta paikasta, jossa osallisuuden puute tuntui ulkopuolisuuden kokemuksena sekä kahden vastaajan esiin ottaman perehdytyksen puutteen sekä yksittäiset vastaukset, joissa ilmeni ilmaisut painostava, huono tai negatiivinen työilmapiiri.

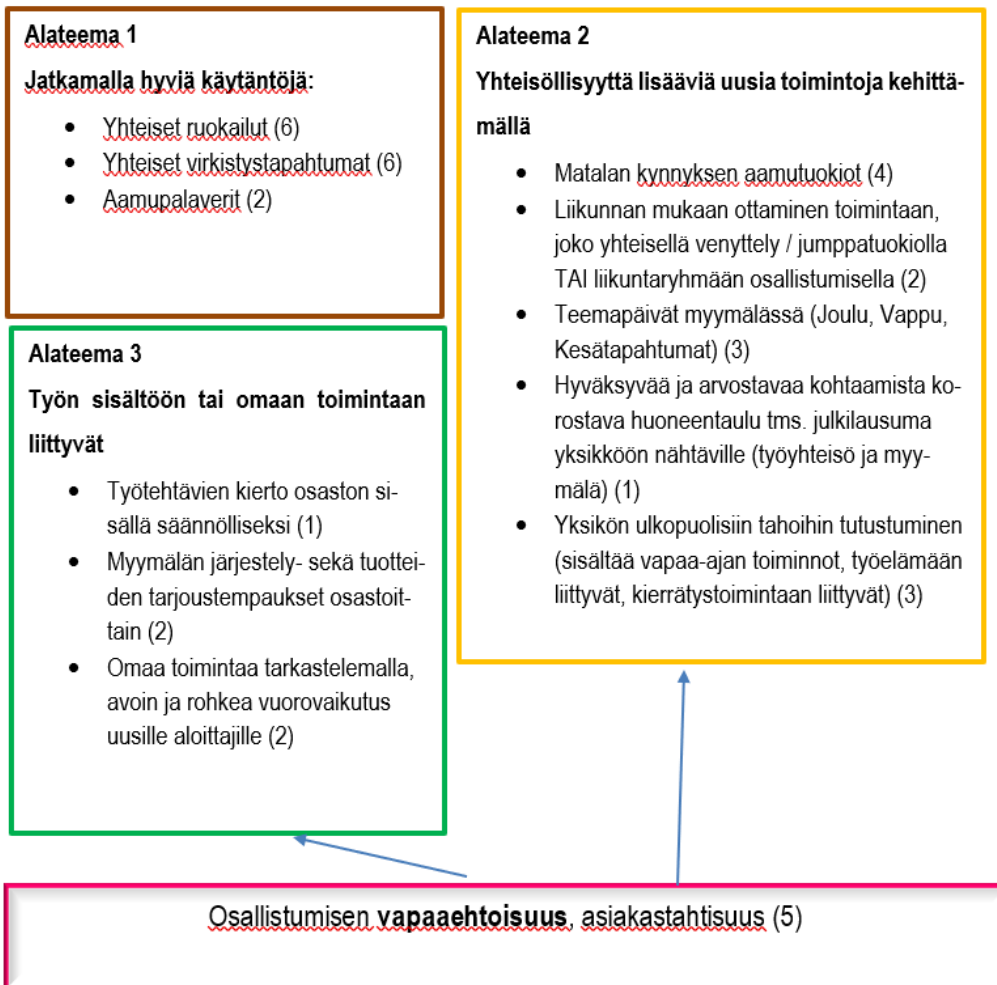


Kuva 3. Työpaja 1 ja 2 tuotos Osallisuuden ilmeneminen.

7.3 Osallisuuden kehittäminen työtoiminta - asiakkaiden mukaan

Haastateltavien ilmaisuista muodostin osallisuuden kehittämisen alle kolme alateemaa, jotka jaotelin vastausten perusteella 1.) kokemuksiin yhteisöllisyyttä lisäävistä nykytilan toiminnoista, 2.) uusiin kehittämiskohteisiin, joilla tutkittavat ilmaisivat, että osallisuutta voisi edelleen kehittää ja 3.) työn sisältöön ja omaan toimintaan liittyvät kehittämisehdotukset. Kaikenlaista kehittämistä yhdisti vastaajien esiin tuoma vapaaehtoisuuden periaate, jolla varmistetaan sitä, että ketään ei pakoteta osallistumaan vapaamuotoisempaan toimintaan.

Miten osallisuutta tulisi kehittää työtoimintaan osallistuvien näkökulmasta?



Kuvio 3. Osallisuuden kehittämistarpeet työtoiminta-asiakkaiden kuvaamana.

Osallisuuden kehittämisen ideointi herätti runsasta keskustelua ja ajatuksia sekä hyvien kokemusten vaihtoa vastaajien kesken. Kaikki vastaajat toivat esiin hyvänä vallitsevana toimintana yhteiset ruokailut ja virkistyspäivät, joita työtoiminnan ohella on järjestetty säännöllisesti. Osallisuuden kehittämisen hyväksi käytännöksi kaksi vastaajaa otti esiin myös aamupalaverit, joita pidetään kuukausittain koko työyhteisön kesken ajankohtaisten asioiden, palautteiden, aloitteiden ja ideoiden jakamisen alustana.

Uusiksi osallisuuden kehittämisen toiminnoiksi vastaajat esittivät useita erilaisia toimintoja. Neljässä vastauksessa tuotiin esiin ”matalan kynnyksen aamutuokiot”, jonka muodostin yleiskäsitteeksi ilmaisuista ”aamukahvit, aamupalaverit, pöydän ääreen kokoontuminen”. Tässä yhteydessä

mainittiin käsitteet ” kuulumisten vaihto, kevyt jutusteltu sekä työtehtävistä sopiminen”. Liikuntatapahtumiin sopivia ilmaisia oli ”aamujumppa” työpisteellä sekä erilliset liikuntatapahtumiin osallistuminen yksikön ulkopuolisiin tahoihin. Samoin osallisuutta toivottiin kehitettävän yksikön ulkopuolisiin tahoihin tutustumalla tai vierailukäynteinä kierrätystoimintaan liittyviin kohteisiin.

V2: Ainaki tulee mieleen että tuommoset pizzapäivät ja tapahtumat on niinkö mukavia

V3: Että nehän niinkö kehittää yhteisöllisyyttä

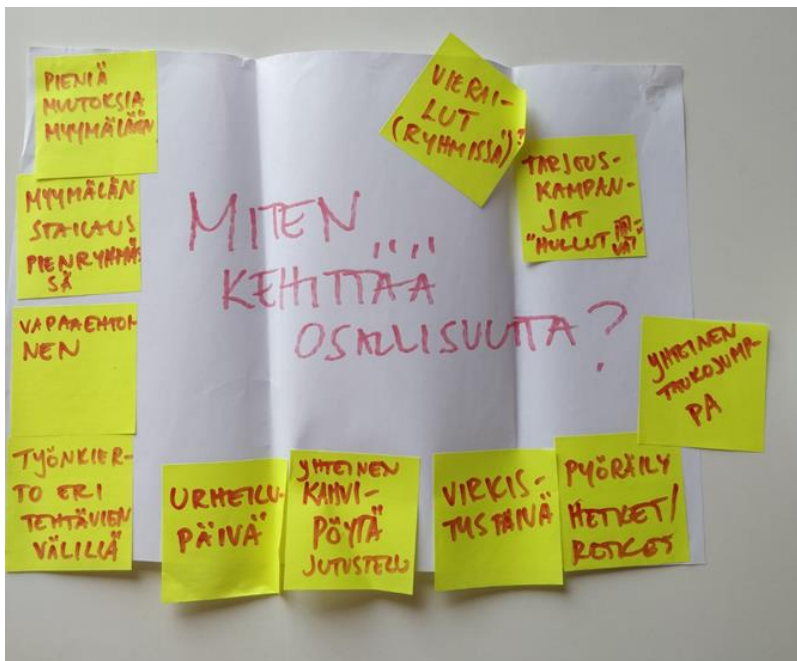
V4: Tietenki semmonen,.. että täällä aamukahvilla ku siinä voi puhua mutta myös joku semmonen aamupalaveri tai semmonen pikkunen hetki yhdessä siinä..Niin, ja että sais tulla sitte ku ite on valmis..ja jos ei halua koko aikana niin sekin ois sitte ok..

V4: sitte vaikka vappuaikaan, esimerkiksi teemalla pukeutua vaikka sillälaila, että tuo semmosta iloa ihmisille..

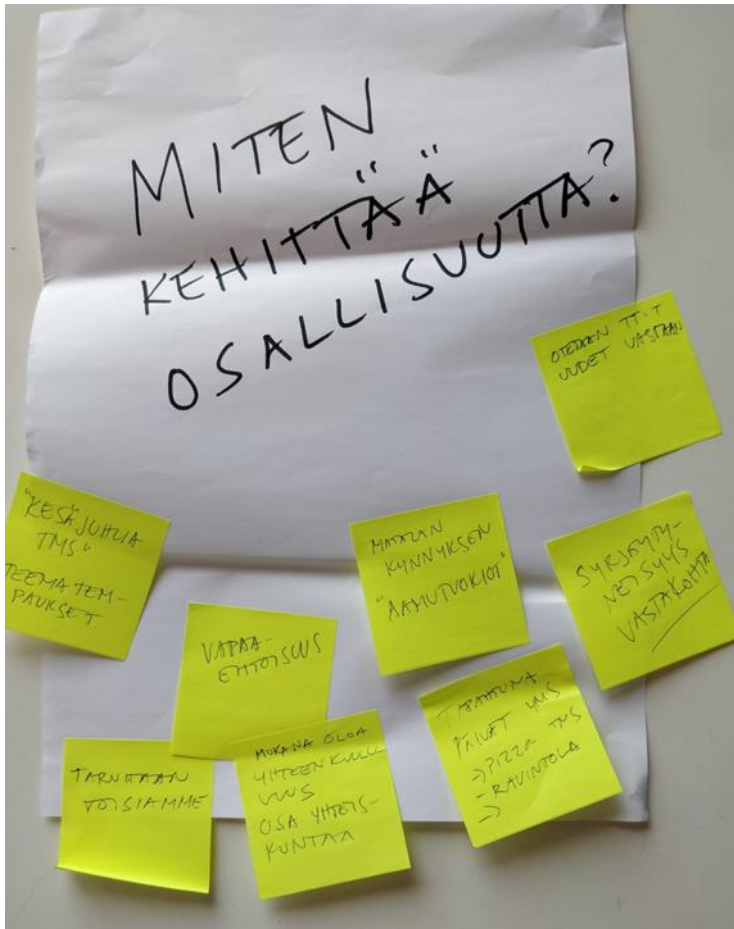
V3: Sehän vois olla vaikka jos joku ei tiedä mitä Oulussa on tarjolla..että täältä vois ohjata sitte vaikka hyvän mielen talon palveluihin tai..

V5: ... jos ois semmoset suorat portaat työelämään tästä ni se ois mahtava

V6: seki vois olla et nuo virkistyspäivät ois erikseen, mutta se ois niinku semmosta erilaista virkistäytymistä..että nimenomaan kehittämistä



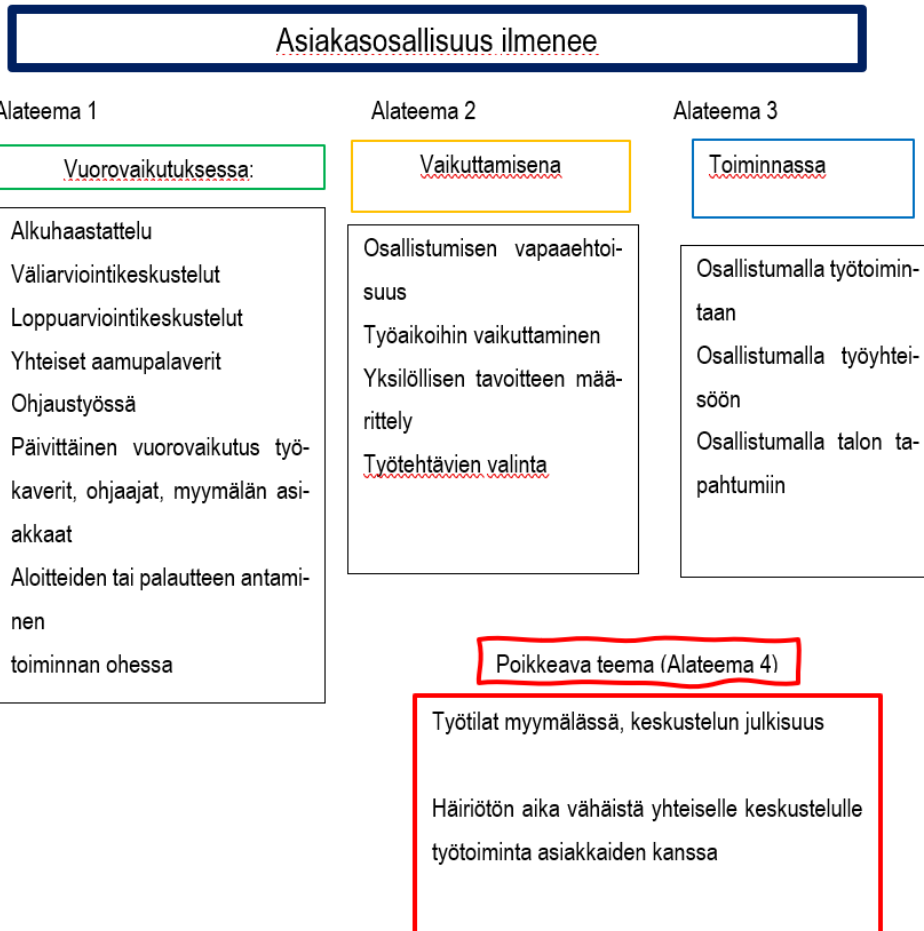
Kuva 4. Työpaja 1 tuotos. Osallisuuden kehittäminen.



Kuva 5. Työpaja 2 tuotos. Osallisuuden kehittäminen.

7.4 Asiakasosallisuuden määrittäminen ja ilmeneminen ohjaajien taholta

Ohjaajien vastauksissa asiakkaiden osallisuutta kuvaavat vastaukset muodostuivat kolmen alateeman alle, joita olivat osallisuuden ilmeneminen 1. vuorovaikutuksen, 2. vaikuttamisen ja 3. toiminnan kautta. Neljäntenä alateemana eriteltiin pääteemasta poikkeavat huomiot asiakasosallisuuden toteutumista estävistä tekijöistä. Ensimmäisen alateeman alle kerääntyi ohjaajien nimeämät keskustelu tai vuorovaikutustilanteet, joita he vastauksissaan toivat esiin. Vuorovaikutusta ilmeni vastaajien mukaan työn ohessa spontaanisti tai luontevasti vuoropuheluna ohjaajan ja asiakkaan välillä sekä erillisissä keskustelutilaisuuksissa yksilö- sekä ryhmäkeskusteluina. Toisen alateeman alle nousi vaikuttamiseen viittaavat lähikäsitteet, joista mainittiin vaikuttaminen työaikoihin, työtehtävään sekä tavoitteisiin sekä vaikuttaminen siihen, haluaako asiakas osallistua toimintaan ylipäänsä (vapaaehtoisuus). Kolmantena alateemana nousi toiminnan kautta osallisuuden ilmeneminen, jolla tarkoitettiin osallistumista työtoimintaan, työyhteisöön sekä talon yhteisiin tapahtumiin.

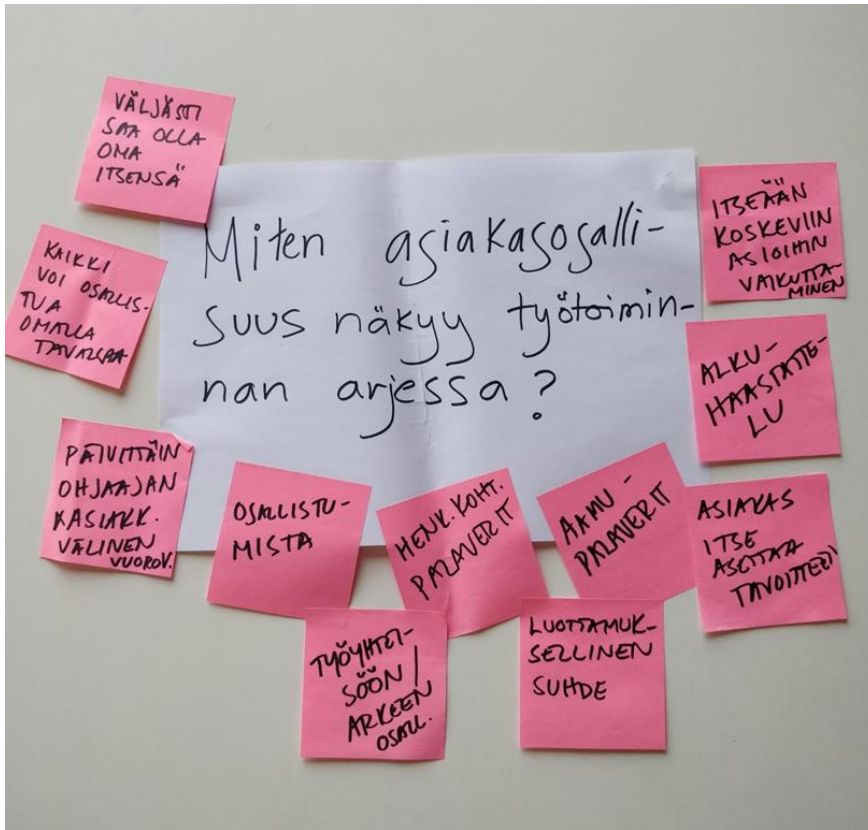


Kuvio 4. Asiakkaiden osallisuuden ilmeneminen henkilökunnan näkökulmasta.

V1: "...yhteiset aamupalaverit, siellä jokainen voi tuoda omaa näkemystä ja jokaisella on henkilökohtaiset palaverit, missä kysytään..mitä tykkää ja miten ite haluais ..hyvin laajasti käydään läpi niissä.."

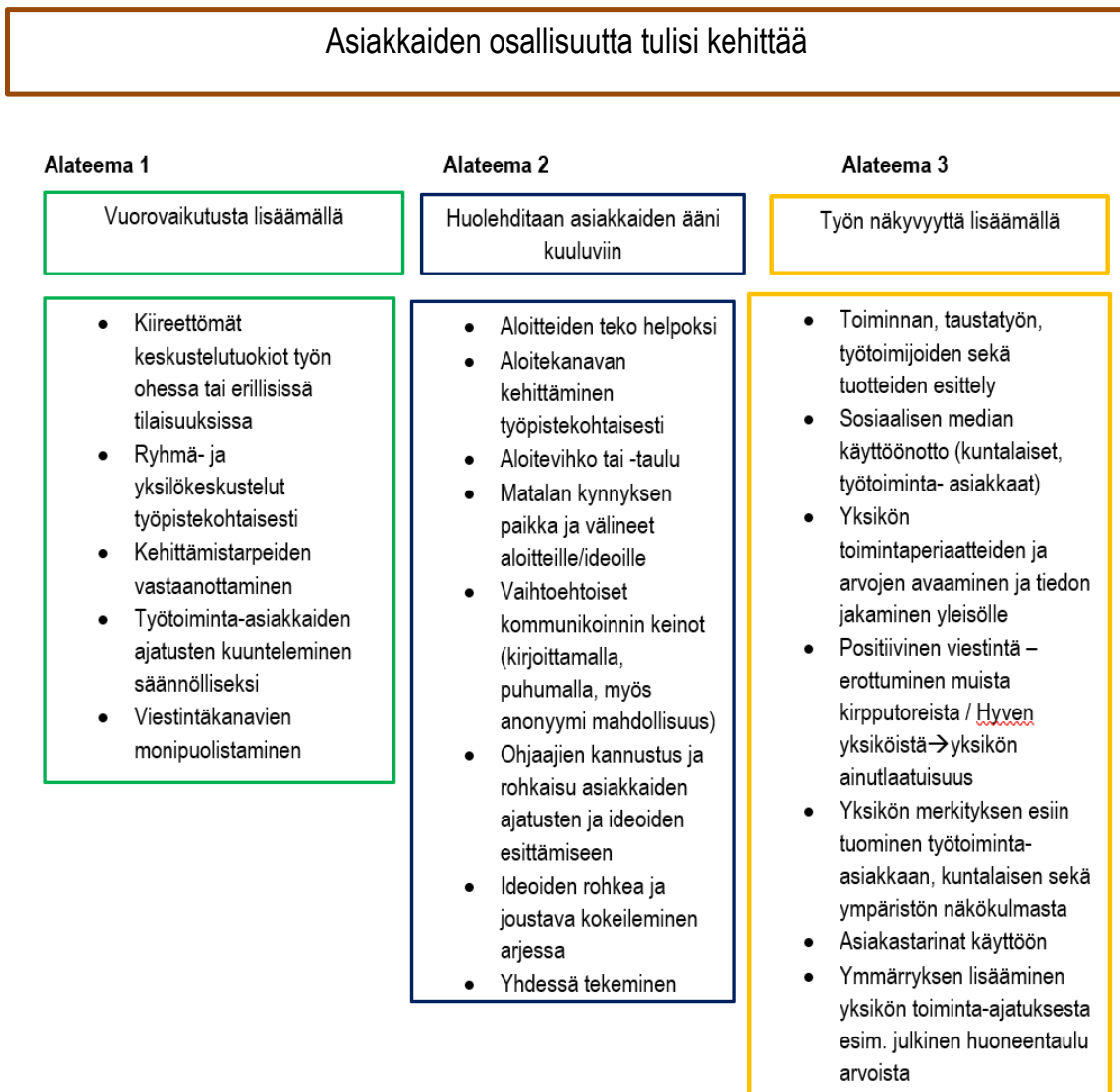
V2: "no alkuhaastattelussa jo alkaa se osallisuus että asiakkaalta kysytään mitkä tehtävät vois olla mielenkiintoisia, mitkä työpäivät ja työajat ja niitä sitte räätälöidään sen mukaan.."

V4: "no asiakashan ite asettaa ne tavoitteet et se tulee niinku lähtökohtaisesti häneltä iteltään.."



Kuva 6. Työpaja 3 tuotos. Asiakasosallisuuden ilmeneminen henkilökunnan kuvaamana.

7.5 Ohjaajien kehittämisehdotukset asiakasosallisuuden kehittämiseen



Kuvio 5. Ohjaajien vastaukset asiakasosallisuuden kehittämiseksi.

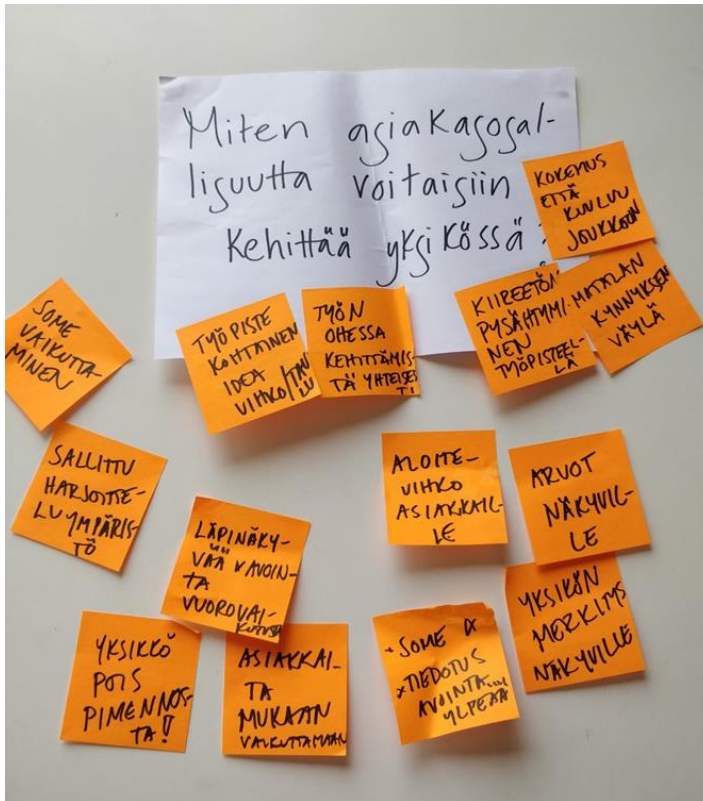
Kysymykseen ”Miten kehittäisit asiakasosallisuutta tässä yksikössä?” vastaajat esittivät runsaasti ehdotuksia, jotka keräsin lopulta kolmen alateeman alle: 1. vuorovaikutuksen lisääminen, 2. asiakkaiden äänen kuulumisesta huolehtiminen sekä 3. työn näkyvyyden lisääminen. Ensimmäisessä alateemassa - Vuorovaikutuksen lisääminen - keinoiksi ohjaajat mainitsivat muun muassa kiireettömät keskustelutuokiot työn ohessa ja erillisinä tuokioina, ryhmämuotoisena sekä yksilökeskusteluina. Keskusteluiden tarkoituksena ohjaajat esittivät asiakkaiden kuuntelemisen, heidän ajatusten sekä kehittämistarpeiden vastaanottamisen. Vastauksissa ohjaajat nostivat esiin vuorovaikutuksen lisäämisen välineeksi myös eri viestintäkanavien- ja välineiden käyttöönottamisen monipuolisesti.

”mää mietin että ois kiva että ois se oma porukka ja ois semmonen kiireetön aika että vois istua alas, kysyä että miten mennee teillä työpisteessä, onko asioita mitä pitäis tarkentaa..ja että ne sais tuoda ite niitä näkökulmia mitä vois parantaa”

Toisessa alateemassa vastaukset koostuivat niihin toimintoihin, joilla asiakkaan ääntä voitaisiin saada paremmin kuuluviin yksikön arjessa. Tässä yhteydessä mainittiin erilaisia konkreettisia menetelmiä, joita voisi hyödyntää asiakkaiden osallisuuden tukemiseksi. Ohjaajat esittivät keinoiksi erilaisia aloitekanavien kehittämistä työpistekohtaisesti ja yksikköön yleisesti, joiden avulla asiakkaat voisivat tuoda ajatuksiaan ja ideoitaan sekä kehittämis ehdotuksia monipuolisesti ja anonyymisti esiin. Ohjaajien antama kannustus ja rohkaisu asiakkaiden ajatusten ja ideoiden esittämiseen tuotiin erillisenä keinona esiin. Myös ideoiden rohkea kokeileminen käytännössä sekä yhdessä tekeminen mainittiin ohjaajien taholta asiakasosallisuuden kehittämisen keinoksi.

Kolmas alateema koostui työn näkyvyys - teeman alle, jossa toistui keinot, millä asiakasosallisuutta voitaisiin laajemmin tuoda esiin. Yksikön toiminnan monipuolinen esittely, niin arvojen, toimintaperiaatteiden kuin siellä työskentelevien ihmisten näkökulmasta todettiin tärkeäksi. Myös työtoimintayksikössä myytävien tuotteiden esittely myymäläympäristön lisäksi laajemmin (verkkoalusta) nähtiin osaksi työn näkyvyyttä lisääväksi keinoksi, mikä liitettiin asiakasosallisuuden kehittämiseen. Asiakastarinat mainittiin yhtenä ehdotuksena lisätä työtoiminta-asiakkaiden merkityksen ja asiakasosallisuuden kokemusta, samoin toimintayksikön arvojen kirkastamista positiivisen viestinnän avulla muulle yleisölle.

”..jos tavallaan ois sosiaalinen media käytössä tässä työssä niin sen kautta vaikuttaminen on nykyään tosi helppoa että se vois olla yks tapa millä kuntoutuja tai työtoimija vois osallistua siihen toiminnan kehittämiseen..”



Kuva 7. Työpaja 3 tuotos. Asiakasosallisuuden kehittämistarpeet henkilökunnan kuvaamana.

7.6 Asiakasosallisuuden kehittämisen edellytykset

Ohjaajille suunnatussa työpajassa esitin viimeisenä (kolmantena) ryhmähaastattelun teemana kysymyksen siitä, ”mitä asiakasosallisuuden kehittäminen edellyttäisi”? Tähän vastauksia tulvi reilu 3 sivun verran (litteroitua tekstiä), mikä oli kokonaisuuteen nähden laajin osio. Jaoin vastaukset edelleen kahteen alateemaan, joista toinen oli edellytykset työyhteisö- ja organisaatiotasolla ja toisessa vastaukset keskittyivät sosiaalisen median (nettisivut, some alustat) antamaan hyötyyn asiakasosallisuuden kehittämisen näkökulmasta.

Työyhteisö- ja organisaatiotaso:

- Ennakkoluulojen ja oletusten pois raivaaminen
- Yhdessä kehittämistä
- Työhön tutustumista, johdon jalkautumista
- Innovatiivista työtettä uusia työtapoja (esim. some kohtaan)
- Avoin ja positiivinen viestintä kaikilla tasoilla
- Lupa kehittää ja kokeilla
- Ketterää ja joustavaa päätöksentekoa
- Koulutuksiin hakeutumista, koulutusten tarjoaminen
- Kannustava ilmapiiri työn kehittämiseen

Kuvio 6. Työyhteisö- ja organisaatiotason edellytykset asiakasosallisuuden kehittämiseksi.

Vastauksissa tuotiin monipuolisesti esiin edellytyksiä niin työyhteisöltä itseltään kuin taustaorganisaatiolta, mitä asiakasosallisuuden kehittämiseksi tarvittaisiin. Näitä edellytyksiä olivat muun muassa ennakko-oletusten poistamista, yhdessä kehittämistä, työhön tutustumista sekä innovatiivisen työtteen omaksumista avoimen ja positiivisen viestinnän keinoin. Vastauksissa mainittiin erikseen taustaorganisaatiolta tarvittavan luvan saamista kehittämistyötä kohtaan sekä ketterämpää ja joustavampaa päätöksentekoa kaikilla tasoilla. Osallisuuden kehittämiseksi nähtiin tarvetta saada myös lisäkoulutusta esimerkiksi somealustojen hyödyntämiseen. Yleisesti työn kehittämiseksi nähtiin edellytyksenä kannustava ilmapiiri niin työyhteisössä kuin taustaorganisaation kesken.

Sosiaalisen median käyttöönotto

- Yksikön perustehtävän ja toimintaperiaatteiden esittely avoimesti ja läpinäkyvästi
- Kokemustieto näkyväksi -asiakastarinat → ymmärryksen lisääminen, asiakaskokemuksen jakamisen mahdollisuus
- Yksikön toiminnasta tiedon jakaminen uusille työtoiminta asiakkaille → palvelusta tiedottaminen
- Myymälä tuotteiden esittely nettisivuilla
→ Tuotetietouden lisääminen, myymälä asiakkaiden volyymin kasvattaminen, tuotekierron nopeuttaminen
→ uusien, nykyaikaisten työtehtävien kehittäminen työtoiminta-asiakkaille (myymäläkampanjoiden suunnittelu, valokuvat, tilapäivitykset jne.)
- Kohderyhmän laajempi saavuttaminen (työtoimijat - myymälän asiakkaat) mm. opiskelijat, nuoret = somessa

Kuvio 7. Sosiaalisen median käyttöönoton hyödyt.

Sosiaalisen median eri alustojen käyttöönotto nähtiin merkittäväksi asiakasosallisuuden kehittämisen edellytykseksi, jonka alle nousi useita hyötynäkökulmia. Vastauksissa tuotiin esiin, että sosiaalisen median kautta hyötyisivät talon toiminnassa jo mukana olevat työtoiminta-asiakkaat muun muassa asiakastarinoiden jakamisen, toiminnan ja arvojen esittelyn sekä uudenlaisten työtehtävien toteuttamisen kautta. Samoin hyötyä nähtiin uusien työtoiminta-asiakkaiden saavuttamisena sekä toimintaan tutustumisena muiden samassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden tarinoihin tutustumalla. Hyötyä nähtiin myös kuntalaisten suuntaan myytävien tuotteiden kohdentamisen ja laajemman asiakaskunnan saavutettavuuden kautta, joista erikseen mainittiin opiskelijat sekä nuoret, jotka käyttävät hankintoja etsiessään jo tällä hetkellä sosiaalisen median kanavia luontevasti.

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Osallisuutta kuvailtiin tutkimuksessa monipuolisesti niin yksilön, yhteisön kuin yhteiskunnan näkökulmasta. Selvin yhteys osallisuudella työtoiminta asiakkaiden vastauksissa liittyi osallistumiseen johonkin kodin ulkopuoliseen toimintaan sekä kokemukseen itseään koskeviin asioihin vaikuttamiseen. Osallisuuden ilmenemistä kuvailtiin niin ikään laajasti, missä korostui kokemus hyvästä yhteishengestä ja yhteisöllisyyden kokemuksen tunteesta. Kehittämistarpeita tutkimukseen osallistuneet esittivät runsaasti, joskin vallitsevia hyviä käytänteitä toivottiin jatkettavan uusien toimintojen rinnalla. Työntekijöiden vastauksissa korostui tarve kehittää edelleen vuorovaikutteisia alustoja työtoiminnan asiakkaiden sekä henkilökunnan välisessä vuorovaikutuksessa. Myös laajemmin yksilön ulkopuolelle ulottuvaa asiakasosallisuuden kehittämistä tuotiin esiin esimerkiksi sosiaalisen median työkaluja hyödyntämällä.

8.1 Osallisuuden ja asiakasosallisuuden määrittely ja ilmeneminen

Osallisuuden määrittämisen yhteydessä tähän työhön osallistuneista työtoiminta-asiakkaista viisi kuudesta vastaajasta toi esiin, että se tarkoittaa osallistumista johonkin toimintaan. Osallistuminen on todettu yhdeksi osallisuuden muodoksi, esimerkiksi (Särkelä-Kukko 2014,34–36) samoin kuin vastaajien esiin tuoma osallisuus sosiaalisiin kontakteihin, mitä korostaa myös (Isola ym. 2017) merkityksellisiin vuorovaikutussuhteisiin osallistumisella. Neljä kuudesta vastaajasta määritteli osallistumisen tarkemmin työtoimintaan, kaksi harrastuksiin ja yksi perhejuhliin osallistumisena, jossa on yhtymäkohtia myös Nivala & Rynänen (2013) korostamassa yhteisöön osallistumisen eri ulottuvuuksien kanssa. Myös itseään koskeviin asioihin osallistuminen tuotiin tutkimuksessa selvästi esiin neljän vastaajan taholta, joista tarkennuksena mainittiin esimerkiksi palavereihin osallistuminen. Kolme vastaajaa laajensi osallisuuden tarkoittamaan lisäksi myös yhteiskuntaan kuulumisen, mikä tuodaan esiin myös osallisuutta määrittävässä kirjallisuudessa, esimerkiksi (Särkelä-Kukko 2014, 45–46). Molemmissa asiakastyöpajoissa ilmeni osallisuuden määritelmän vastakohtaksi käsite yksinäisyys sekä syrjäytyminen tai syrjässä oleminen. Tämä toistuu myös osallisuuden määritelmien yhteydessä kirjallisuudessa (Thomas 2007, 199–218, Särkelä-Kukko 2014), jossa yhteiskunnallisilla rakenteilla nähdään vaikutusta syrjäytymiseen tai osallisuuden puutteen kokemiseen.

Kysyttäessä osallisuuden ilmenemistä, asiakastyöpajan vastauksissa esiintyi useita alateemoja, joihin osallisuuden ilmeneminen liittyi. Kaikki vastaajat yhdistivät osallisuuden ilmenemisen kodin

ulkopuoliseen toimintaan, jolla tarkoitettiin fyysistä, erillistä paikkaa, jossa ylläpidetään arjen säännöllisyyttä. Viisi vastaajaa kuudesta nosti esiin tässä yhteydessä myös työtoimintapaikassa vallitsevan hyvän yhteishengen, jolla määritettiin osallisuuden ilmenemistä. Odotukset julkisten palveluiden käyttäjiltä palveluita kohtaan eivät ole kohtuuttomia, sillä ammattilaisilta odotetaan kunnioitettavaa vuorovaikutusta, aitoa kohtaamista, jossa tullaan kuulluksi ja ymmärretyksi (ks. Blomgren & Saikku 2019). Tähän liittyy odotus ja toive avoimesta ilmapiiristä, jossa asiakkaana uskaltaa sanoa mielipiteensä ja hänellä on mahdollisuus päättää omista asioistaan. Palvelulta toivotaan lisäksi läpinäkyvyyttä, ennustettavuutta sekä luotettavuutta. Kun asiakas kokee, että häntä kuullaan ja että hän on osallinen palveluun, vaikuttaa se myös palveluun sitoutumiseen sekä tavoitteiden saavuttamiseen. Asiakkaiden esiin nostama hyvä yhteishenki liittyy vahvasti tähän avoimen ilmapiirin teoriaan, jossa koetaan, että mielipiteitä uskalletaan tuoda esiin ja että asiakas kokee, että häntä kuunnellaan.

Alateemaan ”omiin asioihin vaikuttaminen” kerätyt ilmaisut korostivat vastaajien kokemia vaikuttamisen mahdollisuuksia muun muassa työtahtiin, työaikaan, työtehtäviin sekä työympäristöön. Myös Raivio (2018) esittää merkittäväksi tekijäksi osallisuuden kokemukseen yhteisössä sen jäsenten keskinäisen luottamuksen, arvostuksen ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Osallisuuden ilmenemiseen liittyen, viisi vastaajaa nosti esiin merkityksellisyyteen liittyviä teemoja, joita olivat yhteisöön kuuluminen, toisten auttaminen, oman työn tärkeäksi kokeminen, palautteen saaminen sekä vertaistuen, jota on kokenut työtoiminnan aikana. Merkityksellisyyden kokemus nähtiin myös Lousteen (2016) tutkimuksessa osallisuutta vahvistavaksi tekijäksi kuntouttavan työtoiminnan palvelussa.

Asiakasosallisuuden määrittämisessä ohjaajien vastaukset jakautuivat kolmen eri teeman alle, joista nousi käsitteinä esiin osallisuus vuorovaikutuksen, osallisuus vaikuttamisen ja osallisuus toiminnan kautta. Osallisuus vuorovaikutuksessa- teeman alle kerääntyi maininnat, jotka liittyivät erilaisiin palavereihin, kokouksiin ja ohjauskeskusteluihin arjessa. Toinen ja kolmas teema liittyi asiakkaan vaikuttamisen mahdollisuuksiin sekä toiminnan kautta osallisuuden toteutumiseen. Ohjaajien määritelmät vastasivat osuvasti teoriassa kuvattuun asiakasosallisuuden määrittelyyn, jossa sillä tarkoitetaan asiakkaan osallistumista ja vaikuttamista palveluiden kehittämiseen, suunnitteluun ja arviointiin. Asiakasosallisuuden yhteydessä korostuu vuorovaikutuksen toimivuus ammattihenkilöiden ja asiakkaiden välillä (Isola ym. 2017, THL 2019), mikä ilmeni myös ohjaajien antamissa määritelmässä asiakasosallisuuteen liittyen.

8.2 Osallisuuden kehittäminen

Osallisuuden kehittämisen ideointi herätti runsasta keskustelua niin asiakastyöpajan kuin ohjaajien työpajan ryhmäkeskustelussa. Asiakastyöpajaan osallistuneista kaikki vastaajat toivat esiin hyvänä vallitsevana toimintana yhteiset ruokailut ja virkistyspäivät, joita työtoiminnan ohella on järjestetty säännöllisesti ja joiden toivottiin jatkuvan edelleen. Samoin kahdessa asiakasvastauksessa nostettiin esiin koko talon yhteiset palaverit, jotka ovat jo hyvänä käytäntönä olemassa. Uusiksi osallisuuden kehittämisen toiminnoiksi työtoiminta-asiakkaiden vastauksissa esitettiin useita erilaisia toimintoja. Näistä esimerkkejä olivat muun muassa ”matalan kynnyksen aamutuokiot”, joihin yhdistettiin käsitteet ”kuulumisten vaihto, kevyt jutusteltu sekä työtehtävistä sopiminen”. Samoin uutena toimintona esitettiin erilaisten liikuntatapahtumien järjestäminen sekä yksikön ulkopuolisiin tahoihin tutustumiset tai vierailukäynnit.

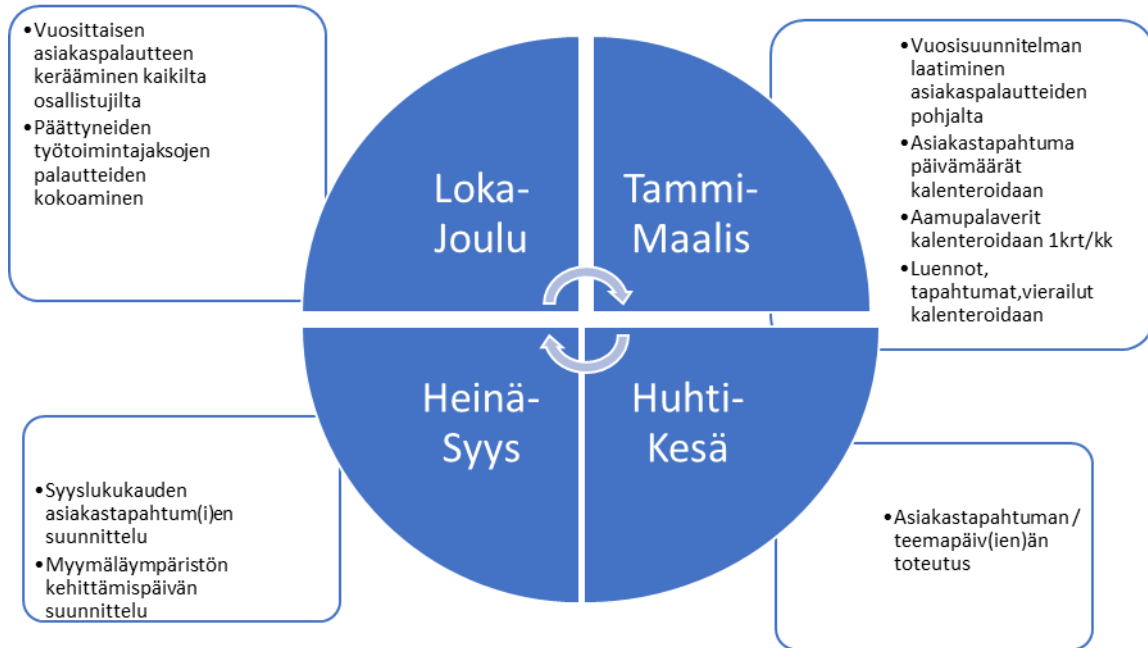
Ohjaajien vastauksissa toistui kehittämisen keinot, joita voidaan pitää asiakasosallisuuden kehittämisen teorian kanssa yhteneväisenä. Ohjaajien esiin tuoma vuorovaikutuksen ja vaikuttamisen lisääminen eri keskusteluväylien avulla tuli ilmi myös Koivisto ym. (2018, 21–22) katsauksessa, sillä heidän mukaansa osallisuuden edistämisen keinoiksi erottui menetelmät, joissa oli luotu fyysisiä ja/tai virtuaalisia tiloja tai olosuhteita, joissa voitiin toteuttaa asiakkaiden osallisuutta ja vaikutusmahdollisuuksia eri vaiheissa palvelua. Vuorovaikutuksen mahdollisuuksien monipuolistamista korostaa myös Nurmi ym. (2018, 117) asiakasosallisuuden edistämässä ja kehittämisessä. Spontaneilla osallistumismahdollisuuksilla on nähty asiakkaiden lisääntynyt halu osallistua vuoropuheiluun, sillä liian viralliset ja strukturoidut tilaisuudet yksistään nähtiin latistavan motivaatiota asiakkaan näkökulmasta. Ohjaajien vastauksissa asiakasosallisuuden ilmenemisen yhteydessä mainittiin työn ohessa käyty vuorovaikutus erillisten palaverien lisänä, mikä vaikuttaisi kirjallisuuden mukaan olevan erityisen hyvä pohja asiakasosallisuutta edistävälle toiminnan kehittämiseksi edelleen. Tutkimusosiossa ilmenevät arjen vuorovaikutustilanteet ja niiden lisäämisen tarve yhdistyy Nurmen ym. (2018, 117) toteamiseen siitä, että osallistumisen mahdollisuuksien tulisikin olla helppoa ja vaivatonta arjessa, jotta keskustelun kynnys pysyisi mahdollisimman matalana eri tahojen välillä. Tähän liittyy myös ammattilaisten jalkautuminen asiakkaiden arkeen.

Asiakasosallisuuden kehittämiseen tarvitaan arjen vuorovaikutustilojen lisäksi organisaation tasolta luotuja malleja, (kts. Beresford ym 2012, 30) sekä Francés ym. (2019, 7–8.), joiden mahdollistamana asiakkaiden kokonaisvaltaiset tarpeet voidaan huomioida sekä ongelmia ja niiden ratkaisu-

vaihtoehtoja voidaan yhdessä selvittää. Ohjaajien vastauksissa osallisuuden kehittämisen edellytykseksi mainittiin myös koko organisaatiolta lupaa ja asenneilmapiirin uudistamista osallisuustyön kehittämiseen, mikä tarkemmin Nurmen ym. (2018,117) mukaan saavutetaan rakenteiden ja resurssien kohdentamisella asiakasosallisuutta tukevaksi sekä huolehtimalla moniäänisesti asiakkaiden kokemustiedon kulkeutumisen päätöksentekoon ja strategisen suunnittelun tasolle. Erityinen painotus sosiaalisen median hyödyntämisestä asiakasosallisuuden kehittämiseen nousi vahvasti ohjaajien vastauksissa esiin. Tähän ottaa kantaa muun muassa Nurmi ym. (2018), joka toteaa sosiaalisen median käyttöönoton mahdollisuuden edistää osallisuuden tilojen monipuolisuutta.

8.3 Kehittämismenetelmän kuvaus

Tutkimuksellisen osuudesta saatujen tietojen perusteella olen laatinut kehittämissuunnitelman avuksi vuosikellon, jossa esitän asiakasosallisuuden kehittämiseksi suunnitelman toimenpiteiden toteuttamiselle vuositasona. Vuosikellon täyttämisen ajankohdaksi sopii aloittaminen mistä kohti vuodenaikaa tahansa ja arvioinnille on merkitty säännöllisesti mahdollisuus, perusteena toiminnan joustava kehittäminen asiakaspalautteiden perusteella toteutettavaksi. Vuosikello on innokylästä löytyvä tulevaisuuden visioinnin ja kehittämisen työkalu, jossa vuositasona voidaan suunnitella ja aikatauluttaa vuoden tekemiset ja prosessit näkyville graafisena kuvauksena. Vuosikelloa hyödynnetään pidemmän aikajakson suunnitelmien hahmottamiseen kokonaisuutena, jota voidaan vuoden aikana tarkentaa jatkuvasti. Konkreettinen vuosisuunnitelma (vuosikello) auttaa pysymään ajan tasalla eri asioiden vaatimien valmistelujen ennakkointiin. Vuosikelloon on tarkoitus laittaa tutkimuksellisen osuuden tulosten perusteella esitetyt kehittämis ehdotukset konkreettisesti näkyville, jotta kehittämistoimenpiteet ovat nähtävillä kaikille yksikön toiminnassa mukana oleville henkilöille, eikä vain tutkimukseen osallistuneiden tai tutkijan tiedossa. Vuosikelloa tarkastetaan vähintään vuosittain, mutta mikäli toiminnassa tulee organisaatiotasolla muutoksia, tulee sitä päivittää tiheämmämminkin. Kun vuosikellosta on tehty ensimmäinen versio, käydään se läpi tiimin kanssa ja varmistetaan, että sisältö on realistinen ja siihen voidaan sitoutua. (Innokylä 2022).



Kuvio 8. Osallisuuden kehittämisen vuosikello.

9 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Kallinen & Kinnunen (2021) jaottelevat tutkimuseettiset ongelmat kahteen luokkaan, jossa ensimmäisenä on tutkimuksen tiedonhankintaan ja tutkittavien suojaan liittyvät kysymykset ja toisena tutkijan vastuuseen tutkimustulosten sovelluksista liittyvät kysymykset. Tässä työssä tiedonhankintaan ja tutkittavien suojaan liittyvät kysymykset ratkaisin niin, että käytin opinnäytetyön teoreettisessa viitekehyksessä, työpajoissa ja tulosten tarkastelussa kirjallisuutta, joka oli haettu mahdollisimman tuoreista ja luotettavista lähteistä, ja lähteistä osa oli kansainvälisistä tieteellisistä julkaisuista. Tällä tavoin pyrin varmistamaan, että kirjallisuuden laatua voitaisiin pitää tutkimuksen luotettavuutta lisäävänä tekijänä. Kuten hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, opinnäytetyön tutkimuksellisessa osuudessa, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tulosten arvioinnissa noudatin rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta, jota peräänkuulutetaan myös tutkimuseettisen neuvottelukunnan esityksessä (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2016, 24).

Tutkimuksen luotettavuutta voidaan edistää Kallisen & Kinnusen (2021) mukaan kriittisellä työskentelyasenteella, jolla tarkoitetaan jatkuvaa ja kokonaisvaltaista itsearviointia sekä tutkimuksen tarkastelua terveeseen uteliaasti. Tutkimuksen eri vaiheissa kävin aktiivista keskustelua itseni kanssa muun muassa siitä, oliko valitsemani tutkimusmenetelmä (ryhmäteemahaastattelu työpajatyöskentelynä) riittävän pätevä arvioimaan tutkimuksen kohteena ollutta niinkin laajaa ja monimutkaista ilmiötä, kuten osallisuutta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen vaikutti myös tutkimuksen otoksen koko, mikä tässä tutkimuksessa jäi pieneksi, eikä siten tuloksia voida yleistää. Tutkimuksen toistaminen samantlaisissa olosuhteissa ei ole myöskään luotettavaa tulosten todentamisen tai siirtämisen näkökulmasta, koska toimintatutkimukselle ominaiseen luonteeseen liittyy tarve löytää toivottuja muutoksia paikallisella tasolla. (Suojanen 2014.) On hyvä muistaa, että lähtökohdaltaan laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä on enemmän jonkin ilmiön kuvaaminen tai tietyn toiminnan ymmärtäminen, ei tilastollisen yleistyksen saavuttaminen. Tärkeänä huomiona oli omien ennakkoletusten tunnistaminen sekä johdattelevien kysymysten välttäminen haastattelutilanteessa. Omalta osaltani opintovapaan ajoittuminen tutkimusta edeltävään aikaan, jatkuen tutkimuksen toteuttamisen jälkeiseen aikaan, auttoi keskittymään toteutettuun tutkimukseen tutkijan roolissa, enkä ennakkoon tiennytkin, ketkä asiakkaat tutkimukseeni olivat ilmoittautuneet. Ennen työpajojen käytännön toteutusta laadittu teemahaastattelurunko auttoi osaltaan pysymään tutkimustehtävän kannalta tärkeimmissä aiheissa itse haastatteluhetkellä. Yhtä lailla omien mielipiteiden ja ajatusten vaikutus tulosten raportointiin oli tutkijana minun vastuullani. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85.)

Yksin tehty opinnäytetyö lisäsi haastetta tutkimuksen kokonaisuuden arvioinnille. Kriittiset keskustelut tutkimusprosessin eri vaiheissa tuli käydä itsekseen. Tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa oli hyväksyttävä se, mitä muun muassa Kallinen & Kinnunen (2021) ovat todenneet tutkimuksen objektiivisuudesta, että kaikki tutkimus on aina sidoksissa aikaan, paikkaan tai tutkijaan, eikä siihen koskaan voida yksistään luottaa, vaikka tutkimustuloksista voitaisiinkin joitakin johtopäätöksiä tehdä.

Henkilötietojen käsittelyn suhteen vastuu selvitettiin etukäteen, enkä työssäni kerännyt tai käsitellyt henkilötietoja ollenkaan. Sain ennakkoon tiedon tutkimukseen ilmoittautuneiden osallistujien lukumäärästä työpaikan yhdyshenkilöltä, joten osallistujien henkilötiedot eivät olleet ennalta tiedossa, vaikka heidät entuudestaan tunsin. Tiedostin tutkijana, että tutkimustilanne tai – aihe voi nostaa eri ihmisissä erilaisia reaktioita. Otin tutkimuksessani huomioon, että suostumus tutkimukseen tulee olla tietoon perustuvaa. Kerroin tutkittaville suullisesti ja kirjallisesti, että osallistuessaan tutkimukseen tutkittavalla on oikeus vapaaehtoisesti osallistua tai kieltäytyä osallistumasta tutkimukseen, keskeyttää osallistuminen missä vaiheessa tahansa ilman perusteluita, eikä siitä seuraa kielteisiä vaikutuksia hänelle itselleen. Lisäksi kerroin ja tiedotin, että tutkittavalla on oikeus peruuttaa suostumus milloin tahansa ja hänellä on oikeus saada tietoa tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön toteuttamisesta. Korostin myös omaa rooliani tutkijana tutkimuksen toteuttamisaikana sekä vaitiolovelvollisuudestani heidän tunnistettavuustietojaan kohtaan. Muokkasin sitaattit puhekielelle niin, että haastateltavan tunnistamattomuus ja tietosuoja säilyi myös tutkimuksen raportissa tutkimuseettikan mukaisesti. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122–126.) Samoin lainauksista poistin haastateltavien käyttämiä paikkakuntia, nimiä tai työntekijöiden nimiä, jotta haastateltavien anonymiteetti säilyi.

Tiedostin oman eettisesti ongelmallisen roolini suhteessa tutkittaviin, sillä niin kuin Kallinen & Kinnunen (2021) toteavat, etenkin toimintatutkimuksessa tutkijan suhde tutkittaviin ei ole täysin puolueeton, eikä tutkijaa voida pitää ilmiötä ulkoapäin katsovana osallisena, kun tutkija itse on aktiivinen toimija työn kentällä tavoittelemassa toivottua muutosta. Tähän varauduin etukäteen tiedottamalla tutkittaville selkeästi ja rehellisesti tulevan tutkimuksen vapaaehtoisuuteen perustuvasta osallistumisesta, tutkimuksen tarkoituksesta ja tavoitteesta, menetelmästä, mahdollisista vaikutuksista sekä tutkittavien anonymiteetin säilymisestä. Näiden lisäksi toin esille tutkijana asemaani liittyvän luottamuksen velvoitteen suhteessa tutkittaviin. Niin kuin ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen tekemisessä edellytetään (kts. Tutkimuseettinen neuvottelukunnan ohje 2019), noudatin työssäni

tutkimuskäytäntöä, joka perustuu tutkittavan ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen kaikissa työn vaiheissa. Varasin riittävästä harkinta-aikaa osallistumispäätöksen tekemiseen (2 viikkoa) ja annoin mahdollisuuden saada vastauksia tutkimusta koskeviin kysymyksiin etukäteen. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019) mukaan vapaaehtoisuus on erityisen tärkeää huolehtia, kun tutkittavalla on tutkivaan organisaatioon asiakassuhde. Tutkittavalle ei saa kehittyä tunnetta pakollisuudesta tai pelkoa kielteisistä seuraamuksista, jos hän kieltäytyy osallistumasta (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019). Ilmoittautumisia tuli ennakkoon seitsemän, joista kuusi lopulta osallistui työpajoihin. Tutkimuksen toteutuspäivänä en voinut enää muuttaa osallistujien henkilömäärää yhtä työpajaa kohden, sillä tutkittavat oli pyydetty tulemaan aamu- ja iltapäivä vuorojen mukaisesti työtoimintaan kyseisenä päivänä ja tilavaraus oli sovittu ennakkoon tietyille kellonajoille.

Kehittämisvaiheen työkaluna on käytetty Innokylän työkalua vuosikelloa, mikä on kehitetty yhteiskehittämisen virtuaaliseksi ympäristöksi suomalaiseen työelämään. Innokylän materiaalista vastaa luotettavat valtakunnalliset toimijatahot, joita voidaan pitää luotettavan ja avoimen tiedon jakajina. Opinnäytetyöhön ei tule ulkopuolista rahoitusta, eikä toimeksiantaja tai muu taho maksa sen suorittamisesta erillistä korvausta. Opinnäytetyölle on saatu lupa Oulun kaupungin hyvinvointipalveluista ja opinnäytetyöstä on tehty yhteistyösopimus toimeksiantajan ja opinnäytetyöntekijän välillä.

10 POHDINTA

Opinnäytetyön merkityksellisin oppimisen kokemus kiteytyi itselleni lainauksessa, jossa tutkimukseen osallistunut henkilö mainitsi osallisena olemisen helpoksi ja itselleen hyväksi hänen kokemansa yhteisön hyvän yhteishengen vuoksi. Ymmärrän tämän oppimisprosessin jälkeen erittäin selkeästi sen, että osallisuuden kokemus linkittyikin hyvin oleellisesti kokemukseen yhteisöllisyydestä, jota yksittäinen työtoimintayksikkö voi osaltaan edustaa. Jotta yksilö voi kokea osallisuutta, tarvitaan merkityksellistä toimintaa tarjoava yhteisö, johon kuulua. Yksilöiden muodostamat yhteisöt ovat aitoja kohtaamispaikkoja, joissa konkreettisesti osallisuuden kokemuksia voidaan saada aikaan. Tähän kokemukseen yksilötekijöiden lisäksi vaikuttaa oleellisesti ammattilaisten käyttämä työote suhteessa asiakkaisiin. On tärkeää, että ammattilaisina käytämme ymmärrettävää kieltä, kohtaamisemme on arvostavaa sekä jokaista yksilöä kunnioittavaa. Oman työn merkitys vahvistui voimakkaasti tämän oppimisprosessin kautta, sillä aiemmin ei pelkkien palautelomakkeiden läpikäynnillä saavuttanut sellaista syvyyttä, mitä osallisuuden ilmiön sisään kytkeytyy. Osallistumisen tärkeys korostui selvästi tutkittavien puheessa, josta voidaan päätellä, että pelkkä yhteisöön kuuluminen tai tunne kuulumisesta eivät yksinään tuota osallisuuden kokemusta ainakaan tässä työtoiminnan kontekstissa. Edelleen on tarvetta fyysisille paikoille, jotka mahdollistavat alustan yhteisön kokoontumiselle ja merkityksellisen tekemisen suorittamiselle.

Osallisuuden monimuotoista ilmiötä tutkiessani törmäsin usein siihen ajatukseen, että onko yhteiskunnassamme tilaa vain terveille työssäkäyville aikuisille, jotka pitävät ääntä itsestään aktiivisesti, sillä tutkittua tietoa oli erittäin vähän tästä kohderyhmästä saatavilla. Erityisesti tutkimustieto sosiaalihuollon asiakkaiden osallisuuden kokemuksista on jäänyt erittäin vähäiselle tutkimukselliselle tasolle, minkä vuoksi heidän kokemuksistaan tai mielipiteistään palveluiden kehittämisen suhteen ei tiedetä sitäkään vähää, mitä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista tiedetään suomalaisessa palvelujärjestelmässä.

Hyvinvointialueelle siirryttäessä, tulisi sosiaalipalveluiden uudelleenjärjestelyssä ottaa asiakkaat kiireesti mukaan suunnitteluun ja toimintojen kehittämiseen, sillä tämä tutkimus yhdessä muiden tutkimustulosten kanssa peräänkuuluttavat sitä, että sitä sitoutuneempaa ja vaikuttavampaa palvelua tuotetaan, mitä paremmin osallistujat kokevat osallisuutta kyseiseen palveluun. Turhaan ei kirjallisuudessa puhuta jalkautumisen tärkeydestä sekä luontevasta vuorovaikutuksesta ammattilais-

ten ja asiakkaiden välillä. Olen tämän oppimisprosessin myötä täysin samoilla linjoilla siitä, että luontevat vuorovaikutustilanteet ovat niitä osallisuuden askelia, joilla organisaation edustajat ja asiakkaat tulevat toisiaan vastaan ymmärryksen ja luottamuksen lisääntymisessä. Pohdittavaa heräsi paljon siihen liittyen, olemmeko me ammattilaisina valmiita ottamaan ”uudet asiantuntijat” eli asiakkaat mukaan työmme kehittämiseen ihan ylimmältä organisaation tasoilta lähtien? Toisaalta kysymyksiä nousi senkin suhteen, mistä osallisuuden eteen tehtävä työ saa alkunsa? Toteutuuko se yksittäisen työntekijän tasolla arkityön ohella ammattilaisen ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa persoonallisten ja ammatillisten ominaisuuksien mukaan vai voitaisiinko sitä edellyttää ihan ylimmältä johtotasolta toteutettavaksi työn tekemisen tavaksi kaikilla tasoilla, niin että työtä suorittavat ammattilaiset sekä heidän ohjauksessansa olevat asiakkaat kaikkineen voisivat kokea olevansa osallisia palveluiden kehittämisessä ja arvioinnissa.

Tutkimuksellisessa osuudessa opettavaisimmat oivallukset heräsivät työpajoissa käytyjen keskustelujen yhteydessä, mikä yllätti minut tutkijana positiivisesti, ensinnäkin sen suhteen, että osallistujia ilmoittautui niinkin monta, että työpajoja piti suunnitella pidettäväksi kaksi erillistä ryhmää, joista toki toinen myöhemmin kutistui yhteensä kolmen hengen ryhmäkeskusteluksi. Työpajoissa käyty keskustelu, toisessa vähäisestä osallistujamäärästä huolimatta, oli erittäin vilkasta ja rikasta, josta olen edelleen erittäin kiitollinen.

Aineiston analyysi oli opinnäytetyöprosessin haastavin osuus, sillä tutkijana jouduin itsekseni pohtimaan paljon sitä, osaanko kerätä aineistosta ne alkuperäiset ilmaukset juuri siihen yhteyteen, johon tutkittava on niillä viitannut. Yksin toteutettu työ oli välillä ”punaisen langan” hukkaamista, kun keskustelua tuli käydä itsensä kanssa siitä, mikä määrä teoriaa on riittävää ja missä kohti aiheen rajaus ylipäättään on tällaisen monimutkaisen ilmiön osalta tarpeellista. Omaa roolia tutkijana pohdin myös paljon, mitä osaltaan helpotti tutkimushetkellä vietetty opintovapaa työstä, sillä sain pois-aolojakson aikana etäisyyttä siihen arkityöhön, jossa tavanomaisesti itse olen sisällä, eikä heittäytyminen ohjaajan roolista olekaan niin selkeää kuin mitä se nyt opiskelijana oli. Opinnäytetyön tekijän kannalta prosessi on kasvattanut metodologista osaamistani huomattavasti laadullisen tutkimusmenetelmän saloihin, johon nyt ensimmäistä kertaa ryhdyin. Myös oman työn taustalla vaikuttava tutkittu tieto sai uusia näköaloja työn vaikuttavuuden ja merkityksellisyyden näkökulmasta.

Opinnäytetyön kehittämissosiossa halusin lähestyä selvitettyjä kehittämistarpeita mahdollisimman konkreettisella ja helposti havaittavissa olevalla tavalla. Tähän tarkoitukseen löytyi joustava ja tuttu

työkalu, jota monipuolisuudessaan voidaan käyttää koko työyhteisön jäsenten kanssa ja se on siirrettävissä tarvittaessa myös toiseen työympäristöön.

Opinnäytetyön yhteydessä havaitsin, että jatkotutkimusta tarvitaan edelleen erityisesti osallisuuden kokemuksista suhteessa sosiaalihuoltolain mukaisiin palveluihin osallistuvilta yksilöiltä. Mielenkiintoista olisi saada myös seurantatutkimusta vahvan osallisuuden kokemuksen ja tavoitteiden saavuttamisen yhteyksistä työelämän ulkopuolella olevien ihmisten osalta sekä vastaavien sosiaalipalveluiden vertailevista kansainvälisistä tutkimuksista.

LÄHTEET

Alhanen, Kai 2016. Dialogi demokratiassa. Helsinki: Gaudeamus.

Arnstein, Sherry R. 1969. A ladder of citizen participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216-224. Hakupäivä 20.5.2021. DOI: [org/10.1080/01944366908977225](https://doi.org/10.1080/01944366908977225).

Beresford, Peter & Carr, Sarah 2012. Social care, service users and user involvement, 30. Hakupäivä 15.4.2022. Jessica Kingsley Publishers. Vaatii käyttöoikeuden.

Blomgren, Sanna & Saikku, Peppi. 2019. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa. Hakupäivä 20.4.2022. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-285-7>

Eläketurvakeskus 2019. Työkyvyttömyyseläkettä saaneet. Hakupäivä 12.2.2022. <https://findikaattori.fi/fi/76>

Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen, 96–98, 155. Tampere: Vastapaino.

Francés, Francisco & Daniel La Parra-Casado 2019. Participation as a driver of health equity. Copenhagen: WHO Regional Office for Europe, 7-8. Hakupäivä 15.4.2022. <https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/324909/9789289054126-eng.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gruber, S., Titze, N. and Zapfel, S. 2014. "Vocational rehabilitation of disabled people in Germany: a systems-theoretical perspective", *Disability & Society*, 29(2), 224–238. Hakupäivä 15.6.2021. DOI: [10.1080/09687599.2013.796877](https://doi.org/10.1080/09687599.2013.796877)

Haldane, V., Chuah, F. L., Srivastava, A., Singh, S. R., Koh, G. C., Seng, C. K., & Legido-Quigley, H. 2019. Community participation in health services development, implementation, and evaluation: A systematic review of empowerment, health, community, and process outcomes. *PloS one*, 14(5). Hakupäivä 15.6.2021. DOI: [10.1371/journal.pone.0216112](https://doi.org/10.1371/journal.pone.0216112)

Haukijärvi, N., Kangas, A., Knuutila, H., Leino-Richhert, E. & Teirasvuo, N. 2014. Tavoitteena aktiivinen ja työelämälähtöinen oppiminen. Käytännön opetusmenetelmiä opiskelija- ja työelämälähtöiseen opetukseen ja koulutukseen. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 91. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Hakupäivä 19.2.21. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522165107.pdf>.

Hedman, L., Ikonen, J., Leemann, L., Koskela, T., Martelin, T., Solin, P., Tamminen N. & Parikka, S. 2021. Osallisuuden kokemus ja positiivinen mielenterveys työmarkkina-aseman ja kotitalouden rakenteen mukaan: FinSote 2019-tutkimuksen tuloksia. Tutkimuksesta tiiviisti 5/2021. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki. Hakupäivä 15.6.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/140993/TUTI2021_005.pdf?sequence=4

Heikkinen, Hannu 2018. Toimintatutkimus: kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa R. Valli (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. 5., 215–230. Uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

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

Innokylä 2022. Työkalut > Vuosikello. Hakupäivä 12.3.2022. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/vuosikello>

Innokylä 2021. Asiakasosallisuuden yhteiskehittämispajat. Hakupäivä 10.5.2022. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakasosallisuuden-yhteiskehittamispajat>

Isola, Anna-Maria, Kaartinen, Heidi, Leemann, Lars, Lääperi, Raija, Schneider, Taina, Valtari, Salla, & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 33/2017. Helsinki 2017. Hakupäivä 13.2.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Järvikoski, Aila., Takala, Esa-Pekka, Juvonen-Posti, Pirjo & Härkäpää, Kristiina. 2018. Työkyvyn käsite ja työkykymallit kuntoutuksen tutkimuksessa ja käytännöissä. Sosiaali- ja terveysturvan raportteja 13 / 2018. Hakupäivä 25.8.2021. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/278322/Raportteja13_saavutettava.pdf?sequence=4&isAllowed=y

Kallinen, Timo & Kinnunen, Taina. 2021. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Hakupäivä 19.2.21. <https://www.fsd.tuni.fi/palvelut/menetelmaopetus/>

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä – kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Kananen, J. 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona. Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä. Makkonen, T. (toim.), 105–106, 111. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Koivisto, J., Isola, A. M., & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi, 9, 2018. Hakupäivä 3.3.2021. <https://nuoret-jaosallisuus.fi/wp-content/uploads/2021/01/Osallisuus-kuuluu-kaikille-innokyla%CC%88.pdf>

Koskimies, Mimosa, Pyhäjoki, Jukka & Arnkil, Tom Erik 2012. Hyvien käytäntöjen dialogit – Opas dialogisen kehittämisen ja kulttuurisen muutoksen tueksi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 13.2.21. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-245-638-0>

Kunze, Lars & Suppa, Nicolai 2017. Bowling alone or bowling at all? The effect of unemployment on social participation. *Journal of Economic Behavior & Organization*, 133, 213–235. Hakupäivä 10.1.2022. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jebo.2016.11.0120167-2681>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001. Hakupäivä 1.3.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2001/20010189>

Leemann, Lars, Isola, Anna-Maria, Kukkonen, Minna, Puromäki, Henna, Valtari, Salla., & Ketotokoi, Anna 2018. Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi: Kyselytutkimuksen tuloksia. Hakupäivä 10.8.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-119-5>

Louste, Mari 2016. Pro gradu. Osallisuus kuntouttaa. Kuntouttavan työtoimintapalvelun asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Hakupäivä 6.1.2021. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201606151225>

Matthies, Aila-Leena, Närhi, Kati., & Kokkonen, Tuomo. 2018. The Promise and Deception of Participation in Welfare Services for Unemployed Young People. *Critical Social Work*, 19(2). Hakupäivä 12.4.2021. <https://ojs.uwindsor.ca/index.php/csw/article/view/5677/4639>

McNiff, J., & Whitehead, J. 2011. All you need to know about action research. Sage Publications. Hakupäivä 15.4.2022. http://insight.cumbria.ac.uk/id/eprint/4045/1/Whitehead_AllYouNeedTo.pdf

Mäntyneva, Päivi & Hiilamo, Heikki. 2018. Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa. Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä. Hakupäivä 21.3.2021. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136023/YP1801_Mantyneva%26Hiilamo.pdf?sequence=2

Nivala, Elina. & Ryyänen, Sanna 2013. Kohti sosiaalipedagogista osallisuuden ideaalia. Hakupäivä 22.10.2021. <https://docplayer.fi/30318000-Kohti-sosiaalipedagogista-osallisuuden-ideaalia.html>

Nurmi, Henna, Syväjärvi, Antti & Leinonen, Jaana 2018. Osallistava toimintaote hyvinvoinnin edistämistyössä. Teoksessa Kohti vaikuttavaa päätöksentekoa ja johtamista hyvinvointipalveluissa 2018 (toim. Lammintakanen, Anneli & Laulainen, Sanna), 113–126 Kuopio.

OECD 2021. Long-term unemployment rate (indicator). 26.8.2021 Hakupäivä 2.9.2021. DOI: 10.1787/76471ad5-en

Pietilä, Ilkka 2010. Ryhmä- ja yksilöhaastattelun diskursiivinen analyysi. Kaksi aineistoa erilaisina vuorovaikutuksen kenttinä, 227. Teoksessa Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Raivio, Helka (toim.) 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. SOSKU-hankkeen 2015–2018 loppuraportti. Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 7/2018. Hakupäivä 20.3.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-070-9>

Saaranen-Kauppinen, Anita. & Puusniekka, Anna. 2006. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto (verkkojulkaisu). Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Hakupäivä 28.2.2021: <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>

Saikku, Peppi 2018. Hallinnan rajoilla: Monialainen koordinaatio vaikeasti työllistyvien työllistymisen edistämiseksi. Valtiotieteellisen tiedekunnan julkaisuja. Hakupäivä 18.8.2021. <https://helda.helsinki.fi/handle/10138/233917>

Sandelin Iris 2014. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpaperi 8/2014. Helsinki 2014. Hakupäivä 6.1.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-154-9>

Sosiaalihuoltolaki 68/2002 27 e §. Hakupäivä 10.12.2021. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kuomotut/1982/19820710>

Sote-uudistus. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistus. Hakupäivä 23.2.2022. <https://soteuudistus.fi>

Sosiaali- ja terveysministeriö 8.1.2021. Työkykyohjelma 2020–2023. Hakupäivä 27.8.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-9866-7>

Sosiaali- ja terveysministeriö 18.12.2020. Kuntoutuksen uudistamisen toimintasuunnitelma vuosille 2020–2022. Kuntoutuksen uudistamisen toimintasuunnitelma. Hakupäivä 14.5.2021. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-8443-1>

Suhonen, Riitta; Axelin, Anna & Stolt, Minna 2016.. Teoksessa Stolt, M., Axelin, A. & Suhonen, R. 2:7–22. (toim.) Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä.

Suojanen, Ulla 2014. Toimintatutkimus. Hakupäivä 20.2.21 <https://metodix.fi/2014/05/19/suojanen-toimintatutkimus/>

Särkelä-Kukko, Mona. 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen A. Osallisuuden jäljillä, 34–50. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. Saarijärvi. Saarijärven offset.

Taylor, C. 2006. Introducing action research. C. Taylor, M. Wilkie & J. Baser, Doing Action Research: A guide for support school staff, 1-15. ProQuest Ebook Central. Hakupäivä 9.4.2021.

<https://ebookcentral-proquest-com.ezp.oamk.fi:2047/lib/oamk-ebooks/detail.action?docID=334375>.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2019. Osallisuus. Hakupäivä 9.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen 2022a. Vammaispalvelujen käsikirja. Työ ja työtoiminta. Hakupäivä 10.4.2022. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/tyo-ja-tyotoiminta#tyotoiminta>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen 2022b. Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. Hakupäivä 15.5.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemusta>

Thomas, Nigel 2007. Towards a Theory of Children's Participation. International Journal of Children's Rights. 15, 199–218. Hakupäivä 2.10.2021. https://www.researchgate.net/profile/Nigel-Thomas-6/publication/270694374_Towards_a_Theory_of_Children's_Participation/links/59e46a0c458515393d60e1fd/Towards-a-Theory-of-Childrens-Participation.pdf

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylän yliopisto: Tammi.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa. Hakupäivä 13.2.2021. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2019.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje. Helsinki. Hakupäivä 2.1.2021. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriön työnvälitystilasto 2021. Hakupäivä 25.8.2021. <https://findikaattori.fi/fi/37>

LIITTEET

LIITE 1

Teemahaastattelurunko asiakastyöpajaan

”1. MITÄ OSALLISUUS SINULLE TARKOITTA?”

(Teema: Osallisuuden määritelmä)

- Miltä sana osallisuus kuulostaa? Mitä siitä tulee mieleen? Miten sinä ymmärrät käsitteen osallisuus?
- Mikä voisi olla osallisuuden vastakohta?

”2. MITEN OSALLISUUS (TAI SEN PUUTE) NÄKY YTYÖTOIMINNASSA?”

(Teema: Osallisuuden ilmeneminen arjessa)

- Koetko kuuluvasi tähän yhteisöön?
- Kuulluksi tuleminen? Luottamuksen kokemus?
- Oletko itse voinut vaikuttaa työtoimintapaikkaan ohjautumiseen? Entä työaikoihin, työtehtäviin? Tavoitteisiin?
- Millaiseksi koet tulevaisuuden näkymät, auttaako (työtoiminta)palvelu niiden suhteen?
- Miten ajattelet tekemisen tai oman osuutesi merkityksellisyyden?

”3. MITEN OSALLISUUTTA VOITAIISIIN KEHITTÄÄ TAI VAHVISTAA TÄSSÄ YMPÄRISTÖSSÄ?”

(Teema: Osallisuuden kehittäminen)

- Mielekkäiden tehtävien tarjoaminen?
- Yhteisten asioiden hoitaminen?
- Työtoiminta jakson tavoitteissa & toiminnassa (esim. opintojen suunnittelu ja suorittaminen)?
- Yhdessä ideointi toiminnan suunnittelussa?
- Mihin toivoisit muutosta?
- Onko tahoja joiden toimintaan olisit halukas osallistumaan työtoimintapaikan ohella tai rinnalla?

Teemahaastattelun teoriapohja mukailten:

- Isola, A. M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., & Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa.
- THL: Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta. (20.5.2021). Haettu osoitteesta www.thl.fi/osallisuusindikaattori.

1. ”Miten asiakasosallisuus näkyy tällä hetkellä työtoimintayksikön arjessa?”

(Teema: asiakasosallisuuden määritelmä)

- Mitä ymmärrät käsitteellä (asiakas)osallisuus?
- Näkyminen arjessa? Asiakkuuden alkaessa; alkuhaastattelu, toiminta, väliarviointi, päättyminen?
- Asiakkaiden vaikuttamisen mahdollisuudet? Työaikaan, työtehtäviin, tavoitteet? Ohjauksen määrään/laatuun, yhteisölliseen toimintaan?

2. ”Miten yksikössä voidaan kehittää asiakasosallisuutta nykyisten resurssien puitteissa?”

(Teema asiakasosallisuuden kehittäminen)

- Miten sinä kehittäisit asiakasosallisuutta?
- Tarvitsetko koulutusta osallisuuden kehittämisen keinoihin?
- Millaisia arjen välineitä/ työkaluja kehittäminen vaatisi?

3. ” Millaista tukea sinä koet tarvitsevasi asiakasosallisuuden vahvistamisen suhteen?

(Teema: Asiakasosallisuuden kehittämisen edellytykset)

- Johdon puolelta?
- Työyhteisöltä?
- Laajemmin organisaatiolta?
- Tiedollinen tuki (koulutus, mentorointi)
- Sosiaalinen tuki (työnohjaus, vertiasryhmät tms)?

Liite 3

Ennakkotiedote tutkimukseen osallistumisesta

Tiivistelmä tutkimuksellisesta kehittämistehtävästä sekä ennakkoon pohdittavat kysymykset

Opinnäytetyöni tavoitteena on kuvata kuntouttavaan työtoimintaan / työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden osallisuuden kokemusta sekä kehittämistarpeita työtoimintayksikössä. Tutkimus- ja kehittämistehtävän lopullisena tarkoituksena on, että jatkossa asiakkaiden kokemukset ja kehittämisohdotukset osallisuudesta otetaan suunnitellusti huomioon toiminnan kehittämisessä ja arvioinnissa. Tätä varten tarkoituksena on luoda toimintamalli yksikön käyttöön, jolla voidaan arvioida, kehittää ja vahvistaa asiakasosallisuutta.

Tutkimuksessa ei kerätä tai käsitellä lainkaan henkilötietoja ja osallistujien tunnistamattomuus turvataan täysin aineiston keräämisen ja analysoinnin sekä raportoinnin aikana.

Ennakkoon pohdittavia kysymyksiä, joita käsitellään ryhmätyöpajassa ke 9.6.2021 klo 9.15–10.15 & klo 12–13

- Mitä osallisuus sinulle tarkoittaa?
- Miten osallisuus (tai sen puute) näkyy työtoiminnassa?
- Miten osallisuutta voitaisiin kehittää tässä ympäristössä?

Työpajatyöskentely on vapaamuotoinen ryhmäkeskustelun muoto, jossa hyödynnän ryhmäteemahaastattelun tutkimusmenetelmää. Työpajan ohjaajana osallistun keskusteluun nostamalla esiin aiheeseen liittyviä kysymyksiä ja huolehdin aiheen käsittelyn etenemisestä sekä työpajan aikataulusta. Ilman erillistä muistiinpanojen kirjaamista, on työpajan sisällön tallentamiseksi tarve käyttää sanelulaitetta/nauhuria (erillinen laite). Työpajassa syntyneen tutkimusaineiston analysoin auki kirjoittamisen jälkeen sisällön analyysia hyödyntämällä (käsitteiden luokittelu ja yhdistely). Työpajassa tuotetaan yhteisen keskustelun pohjalta vapaamuotoinen tuotos (käsitekartta tms. teeman mukaisista aiheista).

Työpajassa keskustelu on luottamuksellista, ja käymme yhteisesti läpi vuorovaikutuksen pelisäännöt ennen työpajan alkamista. (Luottamus, avoimuus, kunnioittaminen)

Osallistuminen on vapaaehtoista ja voit keskeyttää tutkimukseen osallistumisen missä vaiheessa tutkimuksen kulkua tahansa.

Liite 4

Saatekirje tutkimukseen osallistumiseen

MITÄ TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMINEN TARKOITTAÄ KÄYTÄNNÖSSÄ?

- Noin yhden tunnin ajan ryhmässä keskustelua ennakkoon annetuista kysymyksistä sovitussa tilassa, johon mennään yhdessä osallistujien kesken ke 9.6. sovitun aikataulun mukaan.
- Työpajassa ideana on keskustella vapaasti ryhmässä, jossa haastattelija huolehtii keskustelun kulusta ja aikataulusta.
- Työpajan ohessa on kahvitarjoilu.

MITÄ EDELLYTTÄÄ?

- Vähintään 3 kuukauden työtoiminta / kuntouttava työtoiminta jaksoa
- Ilmoittautumista osallistumisesta tiistaihin 1.6.menessä
- Läsnäoloa Keskiviikkona 9.6.21 työpajassa Klo 9.15 tai Klo 12 (Kellonaika varmistuu 2.6, kun ilmoittautuminen päättynyt)
- Kirjallisen tutkimusluvan antamista. HUOM! Tutkimuksessa ei käsitellä henkilötietoja tai tunnistettavia tietoja osallistujista!