



Henna Harju ja Kim Lautamo

Asiakkaan toimijuuden vahvistuminen Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityön asiakasohjauksessa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK

Kuntoutuksen ja sosiaalialan tutkinto-ohjelmat

Opinnäytetyö

15.5.2022

| | |
|--|--|
| Tekijät | Henna Harju ja Kim Lautamo |
| Otsikko | Asiakkaan toimijuuden vahvistuminen Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityön asiakasohjauksessa |
| Sivumäärä | 43 sivua + 12 liitettä |
| Aika | 15.05.2022 |
| Tutkinto | Sosionomi YAMK |
| Tutkinto-ohjelma | Kuntoutuksen tutkinto-ohjelma / Sosiaalialan tutkinto-ohjelma |
| Ohjaajat | Yliopettaja Jyrki Konkka Yliopettaja Salla Sipari |
| <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää asiakasohjausta Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä. Tavoitteena oli asiakkaan toimijuuden vahvistuminen. Yhteistyökumppanina toimi Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityö.</p> <p>Toimintatutkimuksellisella lähestymistavalla toteutuneessa opinnäytetyössä aineisto kerättiin kolmessa vaiheessa laadullisia menetelmiä hyödyntäen. Sosiaalityöntekijöille suunnatulla kyselyllä sekä Helsingin kaupungin vammaisten päiväaikaisen toiminnan asiakkaiden teemahaastatteluilta saatiin kuvaus senhetkisestä asiakkaan toimijuuden toteutumisesta Helsingin vammaisten sosiaalityön asiakasohjauksessa. Kehittämistilaisuudessa asiakkaat ja sosiaalityöntekijät rakensivat yhdessä keskustellen tulevaisuuden asiakasohjauksen toimintatapoja asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi. Kerätty aineisto analysoitiin käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.</p> <p>Vammaisten asiakasohjauksen tärkeimpiä osa-alueita ovat osallistuminen omien tarpeiden määrittelyyn, mahdollisuus valintojen tekemiseen, riittävä tieto ja tuki sekä päätöksentekoon osallistuminen. Toimijuudella tarkoitetaan tässä työssä yksilön mahdollisuutta tehdä valintoja ja ohjata toimintaansa valintojen mukaan sekä hänen sitoutumistaan ja osallisuuttaan toimintaan.</p> <p>Tulokset vahvistivat työssä käytetyn teorian käsitteitä ja toivat esiin, että asiakkaan toimijuudella on suuri merkitys asiakasohjauksessa sekä asiakkaalle että sosiaalityöntekijälle. Yhteistyön sujuvuus ja toimiva vuorovaikutus korostuivat asiakasohjauksessa toimijuutta edistävinä tekijöinä. Työn tuotoksena muodostettu kuvaus asiakasohjauksen ydintekijöistä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi on hyödynnettävissä joko suoraan käytännön asiakastyössä tai suunniteltaessa vammaisten sosiaalityön asiakasohjauksen laatuun liittyviä seikkoja.</p> | |
| Avainsanat | toimijuus, asiakasohjaus, vammaisten sosiaalityö |

| | |
|---|---|
| Authors | Henna Harju and Kim Lautamo |
| Title | Strengthening of Clients' Agency in Social Work Client Guidance of Helsinki Disability Services |
| Number of Pages | 43 pages + 12 appendices |
| Date | 15 May 2022 |
| Degree | Master of Social Services |
| Degree Programme | Rehabilitation / Social Services |
| Instructors | Jyrki Konkka, Principal Lecturer Salla Sipari, Principal Lecturer |
| <p>The purpose of the thesis was to develop client guidance for social work of Helsinki disability services. The aim was to strengthen the clients' agency. The operating environment was the social work of disability services in the City of Helsinki.</p> <p>An action research approach was applied to perform this thesis. The data was collected in three steps by enquiry for social workers and functional interviews with their clients and by group discussion in a co-creation session with social workers and their clients. In the co-creation session, the participants together created new methods for future client guidance to strengthen the clients' agency. The qualitative data was analysed inductively by data-driven content analysis.</p> <p>Client guidance involves the ability of clients with disabilities to control and direct the delivery of services, the variety and type of service delivery options available to clients with disabilities, the availability of appropriate information and support, and the ability of clients to participate in systems design and service allocation. In this thesis, agency means individuals' opportunity to choose and to control their own function. Agency also involves committing oneself and participating in services and in decision making.</p> <p>The result was a description of the core elements of client guidance to strengthen the clients' agency. The results can be hopefully used in practical work with people with disabilities or in planning the quality systems of client guidance for social work of disability services.</p> | |
| Keywords | agency, client guidance, social work, disability services |

Sisällys

| | | |
|-------|--|----|
| 1 | Johdanto | 1 |
| 2 | Vammaisten asiakasohjaus | 3 |
| 3 | Toimijuuden vahvistuminen | 5 |
| 3.1 | Asiakasohjaus toimijuutta vahvistamassa | 8 |
| 4 | Kehittämistehtävät | 9 |
| 5 | Menetelmälliset ratkaisut | 9 |
| 5.1 | Tutkimuksellinen lähestymistapa | 9 |
| 5.2 | Opinnäytetyön eteneminen | 10 |
| 5.3 | Tiedontuottajien valinta ja kuvaus | 12 |
| 5.4 | Aineiston kerääminen | 12 |
| 5.5 | Aineiston analysointi | 14 |
| 6 | Tuloksena asiakkaan toimijuutta vahvistavia toimintatapoja | 15 |
| 6.1 | Sosiaalityöntekijöiden näkemys nykyisestä asiakkaan toimijuutta vahvistavasta asiakasohjauksesta | 15 |
| 6.1.1 | Osallistuminen omien tarpeiden määrittelyyn | 16 |
| 6.1.2 | Mahdollisuus valintojen tekemiseen | 17 |
| 6.1.3 | Riittävä tieto ja tuki | 18 |
| 6.1.4 | Päätöksentekoon osallistuminen | 19 |
| 6.1.5 | Kyselyn avoimet kysymykset | 20 |
| 6.2 | Asiakkaiden näkemys nykyisestä asiakkaan toimijuutta vahvistavasta asiakasohjauksesta | 21 |
| 6.2.1 | Osallistuminen omien tarpeiden määrittelyyn | 22 |
| 6.2.2 | Mahdollisuus valintojen tekemiseen | 24 |
| 6.2.3 | Riittävä tieto ja tuki | 25 |
| 6.2.4 | Päätöksentekoon osallistuminen | 25 |
| 6.3 | Kehittäjäryhmän näkemys asiakkaan toimijuutta vahvistavasta tulevaisuuden toimintatavasta asiakasohjauksessa | 26 |
| 6.3.1 | Osallistuminen omien tarpeiden määrittelyyn | 28 |
| 6.3.2 | Mahdollisuus valintojen tekemiseen | 29 |
| 6.3.3 | Riittävä tieto ja tuki | 30 |
| 6.3.4 | Päätöksentekoon osallistuminen | 31 |
| 7 | Kuvaus asiakasohjauksen ydintekijöistä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi | 31 |
| 8 | Pohdinta | 33 |

| | | |
|-----|--|----|
| 8.1 | Tulosten tarkastelu | 33 |
| 8.2 | Opinnäytetyön etenemisen ja menetelmällisten ratkaisujen arviointi | 36 |
| 8.3 | Eettiset kysymykset ja luotettavuus | 36 |
| 8.4 | Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen | 37 |
| | Lähteet | 39 |

Liitteet

Liite 1. Tutkimushenkilötiedote sosiaalityöntekijöille – kysely

Liite 2. Tutkimushenkilötiedote sosiaalityöntekijöille – kehittämistilaisuus

Liite 3. Sosiaalityöntekijöiden kysely

Liite 4. Suostumusasiakirja

Liite 5. Tutkimushenkilötiedote asiakkaille – teemahaastattelu

Liite 6. Tutkimushenkilötiedote asiakkaille – kehittämistilaisuus

Liite 7. Sosiaalityöntekijöiden kyselyn tulokset

Liite 8. Asiakkaiden teemahaastattelu

Liite 9. Asiakkaiden teemahaastattelun tulokset

Liite 10. Esimerkki asiakkaiden teemahaastattelun PCS-kuvista

Liite 11. Kehittämistilaisuus ja PowerPoint-diat

Liite 12. Esimerkki aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä

1 Johdanto

Vuoden 2019 hallitusohjelmassa linjataan, että sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmän tavoitteena on edistää ja ylläpitää väestön hyvinvointia sekä työ- ja toimintakykyä. Siinä todetaan myös, että osalla väestöstä nämä tavoitteet toteutuvat hyvin, mutta osan kohdalla saatavilla oleva palvelu ei vastaa tarpeisiin lainkaan. Sosiaalisesti kestävä hyvinvointivaltion tulisi ottaa huomioon vammaisten osallisuuden sekä yhdenvertaiset mahdollisuudet itsenäiseen elämään. (Hallitusohjelma 2019: 141, 6.) Ratifioituaan YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen (27/2016) Suomen on täytynt ottaa huomioon lainsäädännössä myös vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuteen liittyvät seikat. Vammaisfoorumin vuonna 2018 toteuttaman kyselyn tulokset kertoivat, että vammaisten henkilöiden oikeudet eivät edelleenkään täysin toteudu Suomessa; 17,4 % kyselyyn vastanneista henkilöistä koki tulleen vammansa vuoksi epäasiallisesti kohdelluksi, kun kyse oli omien asioiden päättämisestä (Vesala & Vartio 2019: 30, 369).

Lakiin kehitysvammaisten erityishuollosta (1977/519) kuitenkin lisättiin vuonna 2016 säädös itsemääräämisoikeuden toteuttamisesta. Itsemääräämisoikeus tarkoittaa jokaiselle kehitysvammaiselle ihmiselle oikeutta tehdä vapaasti omaan elämäänsä liittyviä valintoja ja päätöksiä ja myös toteuttaa niitä (Helsingin kaupunki 2021: 1). Valintojen tekeminen liittyy kiinteästi toimijuuteen; yksilöllä on valtaa ja vapautta valita eri vaihtoehtoista (Eteläpelto & Heiskanen & Collin 2011: 20). Asiakkaan toimijuutta vahvistavissa palveluissa asiakkaan mahdollisuus osallistua tilanteeseen oman elämänsä asiantuntijana tarkoittaa itsemääräämisoikeuden toteutumista (Reunanen 2017: 27).

Vuonna 2017 julkaistussa kuntoutuksen uudistamiskomitean raportissa korostetaan vastuullisen asiakasohjauksen tärkeyttä sekä prosessin jatkuvaa seuranta ja arviointia; onko saatu palvelu riittävä, oikea ja onko palvelun tarve muuttunut (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017: 41–43). Raportin pohjalta laaditussa toimintasuunnitelmassa asiakas nähdään aktiivisena toimijana, jolle on laadittu yhdessä hänen itsensä, sekä hänen lähiverkostonsa kanssa laaditut tavoitteet sekä suunnitelma. Yksilöllisesti laadittujen tavoitteiden tulee olla saavutettavissa, mitattavissa, merkitykselliset ja realistiset, sekä niiden toteutumiseksi tulee olla mahdollista laatia aikataulu. Koko tätä asiakasohjausprosessia tukee asiakkaalle nimetty vastuuhenkilö. Asiakkaalle tehdyt tavoitteet perustuvat asiakkaan osallisuuteen ja kokonaistilanteen tuntemukseen sekä sen jatkuvaan

arviointiin. (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020: 23.) Monet asiakkaat haluvat olla aktiivisia toimijoita oman kuntoutumisensa suunnittelussa, ja heitä tulisi myös rohkaista siihen (Salminen & Järvikoski & Härkäpää 2016: 31). Invalidiliiton sosiaalityöntekijöille teettämän selvityksen mukaan sosiaalityön asiakkaiden neuvonnan ja ohjauksen toteuttamisessa kunnissa havaittiin puutteita, koska asiakasohjauksien tulisi kannustaa juuri omien asioiden eteenpäin viemiseen. Selvityksen mukaan tukea ja apua tarvitsevat asiakkaat eivät useinkaan tiedä omista oikeuksistaan. (Laisi & Lappalainen & Vauramo 2016: 118–121.)

Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä tavoitteena on tukea ja edistää vammaisen henkilön aktiivista ja itsenäistä selviytymistä sekä vähentää vamman aiheuttamia esteitä tai rajoitteita. Sosiaalityöntekijä on asiantuntija, johon ollaan yhteydessä, jos vamma tai sairaus aiheuttaa pitkäaikaisia vaikeuksia esimerkiksi asumisessa, liikkumisessa tai kotona selviytymisessä. (Helsingin kaupunki 2021.) Sosiaalityöntekijät tekevät asiakkaan kanssa yhdessä palvelusuunnitelman, jossa on arvio asiakkaan tarvitsemista palveluista (tukipalvelumalli, ns. sosiaalinen malli). Invalidiliiton ja Talentian tekemässä selvityksessä tuli esiin, että sosiaalityöntekijät kokivat palvelusuunnitelman hyvänä työvälineenä, mutta sen merkitys oli monelle epäselvä ja sisältö jäi valitettavasti sen vuoksi usein puutteelliseksi (Laisi & Lappalainen & Vauramo 2016: 2).

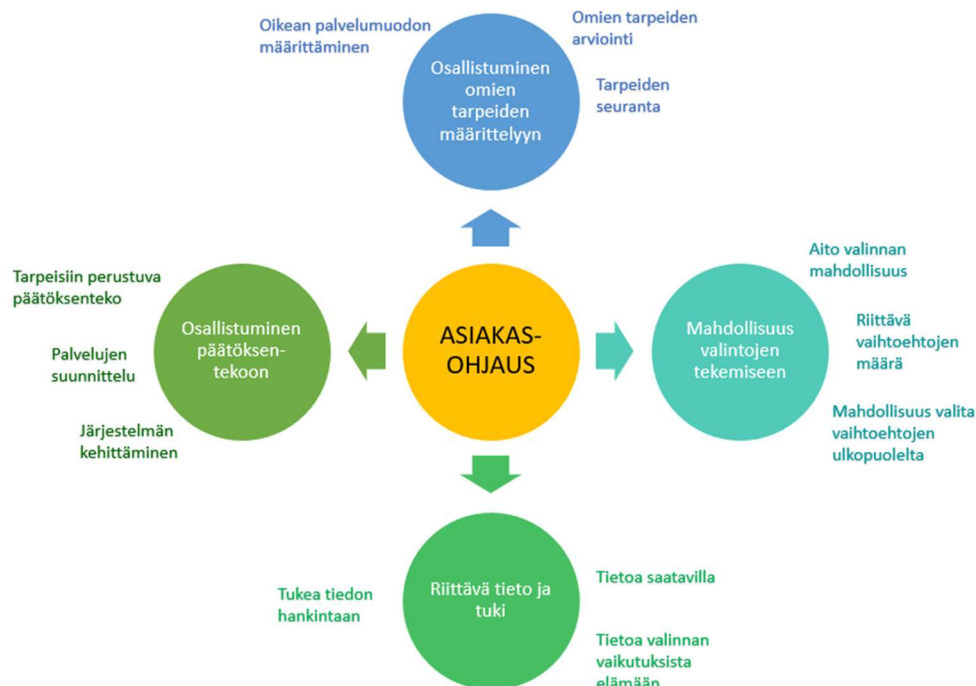
Vammaispalveluihin on Suomessa oikeutettu henkilö, jolla on vamman tai sairauden takia pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoritua tavanomaisista elämän toiminnoista (Vammaispalvelulaki 1987/380). Palveluiden tarkoitus on lisätä asiakkaan edellytyksiä toimia yhteiskunnan yhdenvertaisena jäsenenä. Vammaispalvelut on toteutettu yhteiskunnassamme hyvin järjestelmäkeskeisesti, jolloin itsemääräämisoikeuden yhdistäminen palvelujen toteutukseen on ollut haastavaa. (Autti-Rämö & Salminen & Rajavaara & Ylinen 2016: 368.) Asiakasohjausta käsitellään tässä työssä sellaisten asiakkaiden näkökulmasta, joilla on diagnosoitu kehitysvammaisuus tai autismikirjo. Kehitysvammaisella henkilöllä esiintyy eri asteista oppimisen ja ymmärtämisen vaikeutta. Kehitysvamman vaikuttavuus henkilön toimintakykyyn ja elämään ylipäätään vaihtelee suuresti. (Kehitysvammaliitto 2016.) Autismikirjon häiriö on taas kehityshäiriö, joka vaikuttaa henkilön kykyyn olla vuorovaikutuksessa toisten ihmisten kanssa sekä kuinka hän kokee häntä ympäröivän maailman (Autismiliitto 2022).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää asiakasohjausta Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä. Tavoitteena oli asiakkaan toimijuuden vahvistuminen. Sosiaalityöntekijöille suunnatulla kyselyllä sekä asiakkaiden teemahaastatteluilla kartoitet-

tiin senhetkistä asiakkaan toimijuuden toteutumista asiakasohjauksessa. Kehittämislaisuudessa asiakkaat ja sosiaalityöntekijät rakensivat yhdessä tulevaisuuden asiakasohjauksen toimintatapoja.

2 Vammaisten asiakasohjaus

Sosiaali- ja terveysalan asiakasohjauksessa selvitetään asiakkaan kokonaistilanne, arvioidaan yksilöllinen palvelutarve sekä tehdään palvelusuunnitelma. Asiakasohjaukseen liittyy myös palvelujen koordinointi ja toteutumisen seuranta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2021.) Kosciulekin mukaan asiakasohjaus on prosessi, joka mahdollistaa vammaiselle asiakkaalle myös omien elämäntilanteen kykyjen ja taitojen kehittämisen. Keskeistä prosessissa on asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa suoraan niihin käytäntöihin, jotka vaikuttavat hänen omaan elämäänsä (kuvio 1). Kun prosessi on asiakkaan omassa hallinnassa, vammaiset henkilöt arvioivat itse omia tarpeitaan, määrittävät kuinka ja kenen toimesta näihin tarpeisiin tulisi vastata sekä seuraavat palveluidensa laatua. Oleellista on, että vammaisen henkilö voi tehdä omia valintoja riippumatta vammansa asteesta tai palvelun kustannuksista. Asiakkaan aito mahdollisuus valita ja palveluiden hallintaan liittyvä kokemus ovat keskeisiä käsitteitä asiakasohjausprosessissa. (Kosciulek 2000: 82–83.)



Kuvio 1. Asiakasohjauksen käsitteet (mukaillen Kosciulek 2000: 84)

Osallistuminen omien tarpeiden määrittelyyn on tärkeää, koska asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus hallita, kuinka, milloin ja kenen toimesta palvelu hänelle toimitetaan. Oleellista on, että asiakas pääsee vaikuttamaan myös saamansa palvelun muotoon sekä palvelun laatuun. Tämä edellyttää sitä, että asiakas voi osallistua omien tarpeidensa määrittelyyn, arviointiin ja seurantaan. (Kosciulek 2000: 84; Leemann & Hämäläinen 2015: 1–7; Kehitysvammaisten tukiliitto 2017: Koivisto & Isola & Lyytikäinen 2018: 1–33).

Mahdollisuus valintojen tekemiseen tarkoittaa asiakkaan aitoa mahdollisuutta valita asiakasohjaustilanteessa. Asiakkaalla tulisi olla lisäksi riittävä vaihtoehtojen määrä ja mahdollisuus valita myös tarjottujen vaihtoehtojen ulkopuolelta, asiakkaan oman toiveen mukaisesti. Usein rahoitus ja rakenteet eivät mahdollista tällaisten valintojen tekemistä. Perinteisesti vammaisella asiakkaalla on saattanut olla yksi tai muutama rajoitettu valinnan vaihtoehto. (Kosciulek 2000: 84–85; Leemann & Hämäläinen 2015: 5; Kehitysvammaisten tukiliitto 2017: Koivisto & Isola & Lyytikäinen 2018: 1–33). Mahdollistamalla sen, että asiakas voi valita esimerkiksi oman palveluntuottajansa, asiakkaan osallisuus toteutuu parhaiten (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022).

Asiakkaan ulottuvilla tulisi olla **riittävä tieto ja tuki** tiedon saamiseksi, jotta hän voisi hyödyntää parhaalla mahdollisella tavalla tarjolla olevia palveluita. Vammaiset asiakkaat ja heidän läheisensä kritisoivat usein nykyisessä kuntoutusjärjestelmässä saatavilla olevan tiedon puutetta sekä saadun tuen lyhytkestoisuutta. Asiakkaan tulisi saada myös laajemmin tietoa valinnan vaikutuksista hänen arkeensa ja elämäänsä. (Kosciulek 2000: 85; Leemann & Hämäläinen 2015: 1–7; Kehitysvammaisten tukiliitto; 2017; Koivisto & Isola & Lyytikäinen 2018: 1–33).

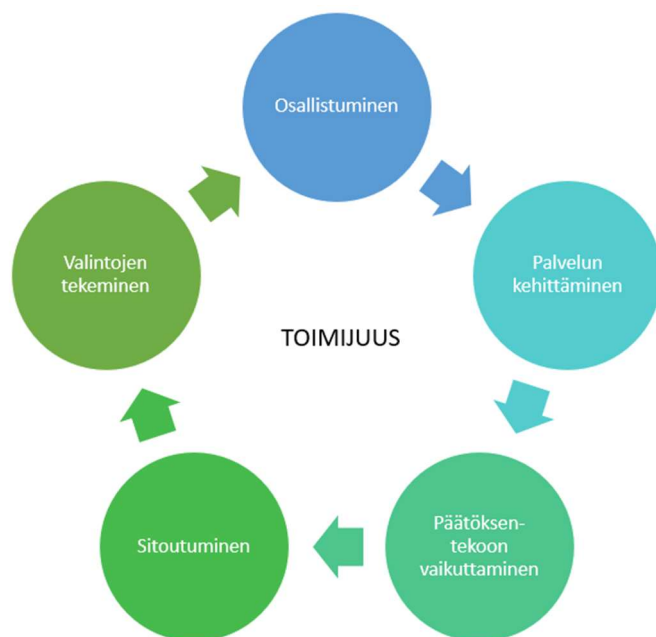
Osallistuminen päätöksentekoon tarkoittaa palvelujen käyttäjien mahdollisuutta osallistua palvelujen suunnitteluun ja järjestelmän kehittämiseen. Siitä voidaan käyttää myös termiä kehittämisosallisuus. (Järvikoski & Martin & Kippola-Pääkkönen & Härköpää 2017: 59.) Päätöksiä tehtäisiin tällöin täysin asiakkaan tarpeisiin perustuen. Järjestelmän kehittämiseen sisältyy myös asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa saatavilla olevien resurssien jakautumiseen. (Kosciulek 2000: 85; Leemann & Hämäläinen 2015: 5; Koivisto & Isola & Lyytikäinen 2018: 1–33). Kehittäjäasiakkuuden idea voi rakentaa täysin uutta jäsenysperustaa vammaisuuden ja sosiaalityön yhteiskunnalliseen kohtaamiseen. Kehittäjäasiakkaan rooli näyttäytyy aktiivisena kansalaisena ja toimijana. (Tarvainen 2017: 54–55.)

3 Toimijuuden vahvistuminen

Toimijuus käsitteenä esiintyy monien tieteenalojen tutkimuksissa ja keskusteluissa, kuten esimerkiksi sosiaalipsykologiassa, kasvatustieteessä sekä naistutkimuksessa. Toimijuutta koskeva määrittely vaihtelee kuitenkin eri tilanteissa. Toimijuus jätetään usein määrittelemättä, eikä siitä ole juurikaan empiiristä tutkimustietoa. (Marshall 2005: 59.) Toimijuutta ei yleisesti liitetä henkilöihin, jotka ovat riippuvaisia toisten avusta (Virkola 2014: 41). Vammaisista henkilöistä puhuttaessa he ovat usein toisten apua tarvitsevia sekä tarvitsevat erilaisia palveluita (Hallituksen esitys 2018).

Toimijuudessa tärkeää on mahdollisuus tehdä asioita yhteisön ja yksilön tasolla sekä vaikuttaa lopputulokseen (Hokkanen 2013: 59–60). Toimijuuden olennaisinta osaa on yksilö tekemisineen ja tavoitteineen, sekä hänen toimintakykynsä. Toimijuus on kokonaisuus, joka muodostuu useammasta eri asiasta. (Jyrkämä 2013: 421–425.) Toimijuudessa on kyse yhteiskunnallisten rakenteiden, yksilön ja niihin liittyvien lainalaisuuksien suhteesta. Toimiva kansalainen ja yksilö ohjaa omaa toimintaansa valinnoillaan, ja yhteiskunnalliset rakenteet ohjaavat usein näitä valintoja. (Jyrkämä 2008: 191.) Asiakkaan näkökulmasta toimijuus ilmenee asiakkaan kuulemisena sekä hänen sitoutumisenaan ja osallisuutenaan toimintaan (Hokkanen 2013: 56).

Usein tutkimuksissa toimijuudella viitataan henkilön kykyyn tehdä valintoja sekä toimia niiden mukaan. Suurin osa tutkimuskeskustelusta käsittelee sitä, missä määrin henkilöt ohjaavat omaa toimintaansa ja missä määrin rakenteet ohjaavat heitä. (Renko 2018: 32.) Toimijuus tarkoittaa suhdetta ihmiselle mahdollisen, odotetun ja toteutuvan toiminnan välillä. Toimijuus toteutuu ainoastaan, kun toimijalla on mahdollisuus toimia toisin, eli hänellä on valinnan mahdollisuus. (Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013: 247; Koivisto & Isola & Lyytikäinen 2018: 1–33.) Toimijuudessa tulisi olla aina mahdollisuus tehdä valintoja, toimia tai tehdä tilanteesta itselleen merkityksellinen (kuvio 2). Vaihtoehdottoisuus, pakko tai alistaminen heikentävät toimijuuden toteutumista. (Ronkainen, 2008: 388–401.)



Kuvio 2. Toimijuuden käsitteen tärkeimmät osa-alueet opinnäytetyössä (mukaillen Hokkanen 2013: 56; Jyrkämä 2008: 191; Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013: 247)

Toimijuuden vahvistamiseen liittyy olennaisesti henkilön valmius toimijuuteen, ja palveluiden tulisi tukea näitä valmiuksia. Palveluiden onnistumisen kannalta on oleellista henkilön toimijuus ja motivaatio. Onnistuneen palvelun lähtökohtana tulisi olla henkilön resurssit ja tarpeet, joiden perusteella palvelun tavoitteet ja sisältö rakennetaan. Palvelun ei tule olla asiantuntijälähtöistä, vaan asiakaskeskeistä. Usein toimijuuteen liittyy henkilön subjektiivinen kokemus palvelun tarpeesta. (Tuusa & Seppänen-Järvelä & Henriksson & Juvonen-Posti & Pesonen & Syrjä & Savinainen 2018: 125–144.) Toimijuuden perustana voidaan pitää pystyvyyttä, joka määrittää kestävyyttä, kykyä ja yrittystä haasteita kohdatessa. Toimijuudessa ihminen on omaan elämän kulkuunsa vaikuttava ja omaa toimintaansa suunnitteleva tekijä. (Reunanen 2017: 1–2.)

Palveluiden ja siellä saatavan ohjauksen tulisi tukea asiakasta toimijuudessa sekä hänen elämäänsä liittyvissä siirtymävaiheissa. Siirtymiä voidaan pitää elämän välitiloina, joiden aikana henkilö pohtii tarjolla olevia vaihtoehtoja, uusia tapoja toimia sekä mahdollisia esteitä ja mahdollisuuksia. Toimijuus kytkeytyy juuri näihin elämän mahdollisuuksiin ja ehtoihin. (Vanhalakka-Ruoho & Silvonen & Kauppila 2015: 1–3.) Palvelun ja sisältämän ohjauksen tulisi aina tunnistaa ja vahvistaa asiakkaan toimijuutta. Asiakkaalle tulisi tarjota keinoja, joilla häntä autetaan ja opetetaan tunnistamaan omat taitonsa ja voimavaransa. Lisäksi asiakkaan olisi hyvä oppia ja vahvistaa kykyään arvi-

oida omia toimintatapojaan, toimijuutta sekä myös täysin uusia tapoja toimia. Ohjaustyössä toimijuutta voidaan pitää ohjattavan merkityksellisenä kokemuksena ja haluna tehdä päätöksiä sekä valintoja vastuullisesti. (Vehviläisen 2014: 21–22.)

Toimijuutta vahvistettaessa palveluiden tulisi huomioida asiakkaan omat tavoitteet. Keskeisenä lähtökohtana ja vaikutteena toimivat asiakkaan omat päämäärät ja pyrkimykset, joita hän on itse mukana suunnittelemassa ja esittämässä omia näkemyksiään niiden kulusta. Käytännön toiminnassa on hyvä pitää mielessä muutamia toimijuutta tukevia periaatteita, joita ovat läpinäkyvyys, kumppanuus ja dialogisuus. Näillä keinoilla pystytään tukemaan asiakasta tilanteissa, joissa hän ei vielä pysty toimimaan itsenäisesti, mutta toimijuus jatkuvasti lisääntyy. (Vehviläinen 2014: 20–25.)

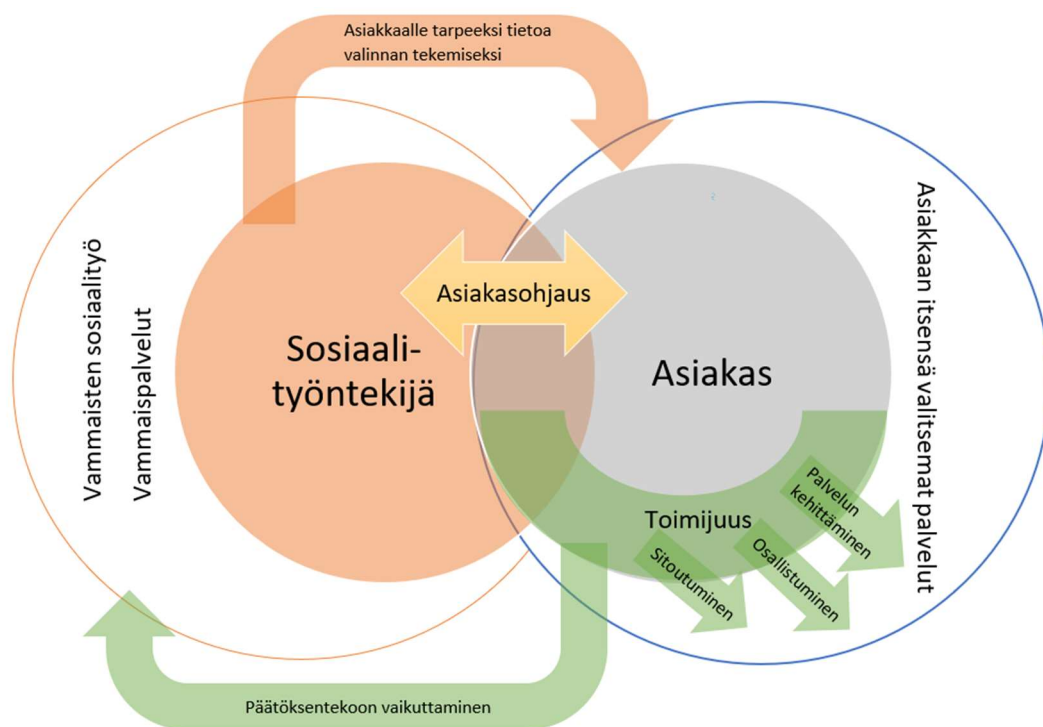
Toimijuuden vahvistaminen ja tukeminen on tärkeää, jotta henkilö tuntee voivansa itse vaikuttaa oman elämänsä suunnitteluun ja omien asioidensa hoitamiseen sekä ymmärtämään tehtyjen päätösten ja tekojen seuraukset. Toimijuutta vahvistamalla autetaan henkilöä tekemään elämäänsä liittyviä ratkaisuja ja valintoja. Toimijuuden vahvistaminen auttaa henkilöä sitoutumaan palveluun, ja henkilö uskaltaa kertoa paremmin omia mielipiteitään ja käyttämään paremmin voimavarojaan hyödyksi. (Pekkari 2008: 65, 170–171; Vaattovaara 2015: 77.) Vahvistamalla toimijuutta edistetään henkilön kykyä ymmärtää saamaansa tietoa ja itseohjautuvuutta. Päätöksen tekemiseen ja suunnitteluun liittyy olennaisena osana valintojen tekeminen, reflektointi sekä ajattelu. Kaikkiin edellä mainittuihin liittyy taas kyky oppia sekä ongelmanratkaisutaito. Vahvistamalla ja tukemalla henkilön toimijuutta, voimistetaan myös hänen kykyään toimia oman elämänsä aktiivisena toimijana sekä subjektina. (Pekkari 2008:171–174.) On tärkeää muistaa, että toimijuus ei ole välttämättä aktiivista toimintaa; se on myös ei-aktiivista toimintaa, kuten tekemättömyys tai viivyttely ja siihen myös jämähdetään ja ajaudutaan (Vaattovaara 2015:78.) Vallitsevat valtarakenteet voivat pakottaa tietynlaiseen toimintaa ja näin rajoittaa toimijuuden toteutumista (Toiviainen, 2019: 38). Tällöin henkilöstä voi tulla äänetön tai voimaton ja hän jää odottamaan, että jotain tapahtuisi (Vaattovaara 2015: 78).

Sosiaalityö antaa yhteiskunnan valtarakenteiden kautta asiakkailleen raamit, joiden sisällä heidän tulee tehdä päätöksiä ja toimia. Nämä rakenteet voivat sekä mahdollistaa että rajoittaa asiakkaana olevan henkilön toimijuutta sosiaalityön toimintakentällä. Toimijuutta pohtiessa tuleekin ottaa huomioon, millainen on yhteiskunnan rakenteiden ja toimijana olevan henkilön välinen suhde. Tämän lisäksi tulisi tarkastella, kuinka paljon henkilö itse ohjaa omia toimintojaan ja valintojaan sekä kuinka paljon rakenteet niitä ohjaavat. (Jyrkämä 2007: 202.) Sosiaalipalveluita käyttävien henkilöiden osallisuus on

lainsäädännöllinen lähtökohta, joka tulisi näkyä asiakkaana olevan henkilön ja asiantuntijan välisenä vuoropuheluna, joka huomioi heidän molempien asiantuntijuuden (Strandman & Palo 2017: 137.) Asiakkaan ja asiantuntijan välinen luottamus on tärkeässä roolissa, jotta edellä mainittua vuoropuhelua voi ylipäättään syntyä, koska asiakkaat muodostavat luottamus suhteen mieluiten sellaisen organisaation edustajan kanssa, johon luottavat (Sias 2009: 160).

3.1 Asiakasohjaus toimijuutta vahvistamassa

Tässä opinnäytetyössä Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityön asiakasohjausta tarkasteltiin vammaisten henkilöiden asiakasohjausmallin ja toimijuuden viitekehyksessä (kuvio 3). Työssä oltiin kiinnostuneita toimijuuden toteutumisesta vammaisten henkilöiden asiakasohjaustilanteissa. Näkemyksenä oli, että sosiaalityöntekijän ja asiakkaan tasavertainen yhteistyösuhde mahdollistaa asiakkaan toimijuuden asiakasohjauksen kaikissa vaiheissa.



Kuvio 3. Asiakasohjaus ja toimijuus opinnäytetyön kontekstissa

Vammaisten sosiaalityön sosiaalityöntekijä voidaan nähdä vammaispalveluiden lähimpänä edustajana asiakkaalle. Sosiaalityöntekijä voi vaikuttaa asiakkaan valinnan tekemiseen antamalla hänelle tarpeeksi tietoa esimerkiksi palvelun sisällöstä. Sosiaalityön-

tekijä ja asiakas muodostavat yhdessä asiakasohjaustilanteen. Asiakkaan toimijuus pitää sisällään itse valitut palvelut, sitoutumisen, osallistumisen, palvelun kehittämisen ja vammaisten sosiaalityön päätöksentekoon vaikuttamisen.

4 Kehittämistehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää asiakasohjausta Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi.

Täsmennetyt kehittämistehtävät olivat:

1. Kuvata, mitä on asiakkaan toimijuutta vahvistava asiakasohjaus tällä hetkellä Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta.
2. Kuvata, mitä on asiakkaan toimijuutta vahvistava asiakasohjaus tällä hetkellä Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä asiakkaiden näkökulmasta.
3. Rakentaa kehittäjäryhmän näkökulmasta toimiva tulevaisuuden asiakasohjauksen toimintatapa asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi.

Tuotoksena syntyi kuvaus asiakasohjauksen ydintekijöistä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi.

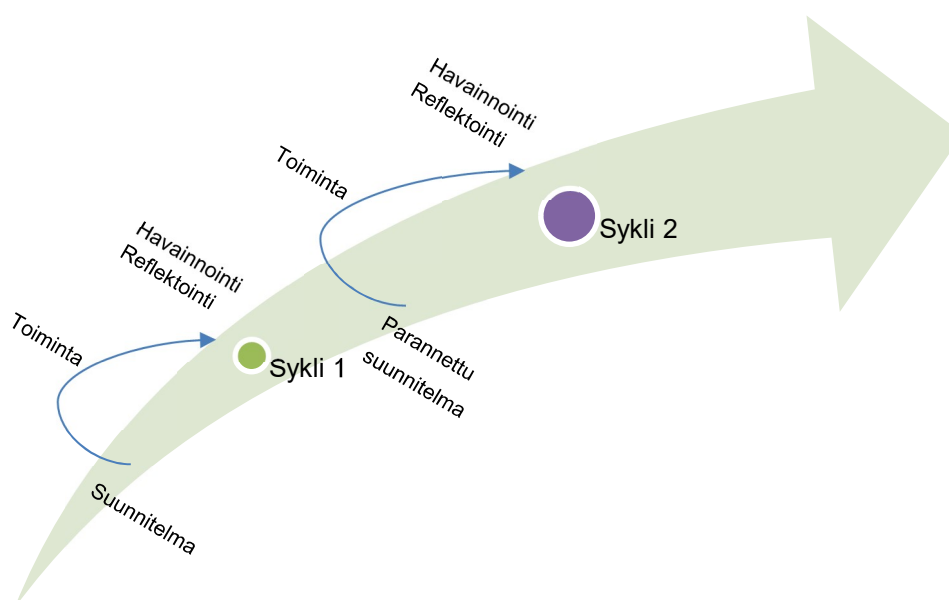
5 Menetelmälliset ratkaisut

Tässä toimintatutkimuksellista strategiaa noudattaneessa opinnäytetyössä aineisto kerättiin laadullisia menetelmiä hyödyntäen. Tiedontuottajina osallistuneet asiakkaat ja sosiaalityöntekijät kehittivät yhdessä asiakasohjausta Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi.

5.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa

Tutkimusstrategiana oli sykleissä etenevä toimintatutkimus, ja se oli rajattu tässä työssä ainoastaan toimintatutkimuksen suunnitteluvaiheeseen (kuvio 4). Opinnäytetyössä toteutettiin yksi toimintasykli, johon kuului suunnitelma, toiminta sekä havainnointi- ja reflektointivaihe. Toimintatutkimuksen ytimessä oli toimintojen kehittäminen ja

tiedon tuottaminen toimintaympäristössä (Koski & Kelo 2019). Toimintatutkimuksessa korostettiin kohdeyhteisön jäsenten aktiivista roolia varsinaisina tutkijoina ja huomioitiin näin paremmin tutkimukseen osallistuvien osallisuutta (Toikko & Rantanen 2009: 29–34). Kehittäminen tapahtui toimintatutkimuksessa vuorovaikutuksessa kaikkien toimijoiden kanssa (Salonen & Eloranta & Hautala & Kinos 2017: 40).



Kuvio 4. Toimintatutkimuksen spiraali (mukaihen Heikkinen 2018: 223)

Tiedon intressi oli kriittinen kehittäminen käyttäjä- ja toimijälähtöisestä näkökulmasta. Kriittinen kehittäminen loi mahdollisuuden toisin tekemiseen. Tavoitteena oli tasavertainen prosessi, jossa kehittäminen tapahtui yhdessä pitämällä kaikki mahdolliset näkökulmat mukana keskustelussa. (Toikko & Rantanen 2009: 164.)

5.2 Opinnäytetyön eteneminen

Opinnäytetyön aihe tarkentui kevään 2020 aikana yhteistyökumppanin kanssa käytyjen sähköpostikeskustelujen pohjalta. Helsingin kaupunki myönsi tutkimusluvan 28.9.2020. Tämän jälkeen oltiin yhteydessä palveluntuottajiin, ja kartoitettiin heidän kauttaan asiakkaiden mahdollisuutta osallistua kehittämiseen. Opinnäytetyön kolme aineistonkeruuvaihetta ajoittuivat lokakuun 2020 ja lokakuun 2021 välille (taulukko 1). Vaiheiden välissä kerätty aineisto litteroitiin, ja saatuja tuloksia koottiin yhteenvedoksi viimeistä aineistonkeruuta varten. Raportin kirjoittaminen eteni samaan aikaan aineistonkeruun kanssa ja jatkui myös sen jälkeen. Opinnäytetyön alustavia tuloksia sosiaalityöntekijöiden kyselyn osalta esiteltiin Kuntoutuksen Symposiumissa Metropolian Ammattikorkeakoulussa marraskuussa 2020. Tämän jälkeen aineistonkeruu, aineiston analysointi ja

raportin kirjoittaminen jatkuivat edelleen. Valmis raportti julkaistiin Theseus-tietokannassa ja toimitettiin Helsingin kaupungin kirjaamoon.

Taulukko 1. Opinnäytetyön eteneminen

| Kehittämipro- sessi | Osallistajat | Aineiston keruu ja analysointi | Tulos |
|--|--|--|--|
| 1. kehittämisteh- tävä: kuvata, mitä on asiakkaan toimi- juutta vahvistava asiakasohjaus tällä hetkellä Helsingin kaupungin vammaisten sosiaali- työssä sosiaalityön- tekijöiden näkökul- masta | Helsingin vammaisten sosiaali- työn sosiaali- työntekijät | Kysely sosiaalityön- tekijöille KyselyNetin kautta lokakuussa 2020 Excel-taulukko Aineistolähtöinen si- sällönanalyysi | Sosiaalityöntekijöi- den näkemys nykyisestä asiakkaan toimijuutta vahvis- tavasta asiakasoh- jauksesta |
| 2. kehittämisteh- tävä: kuvata, mitä on asiakkaan toimi- juutta vahvistava asiakasohjaus tällä hetkellä Helsingin kaupungin vammaisten sosiaali- työssä asiakkaiden näkökulmasta | Helsingin kau- pungin päiväai- kaisen toiminnan asiakkaat | Haastattelut viidelle päiväaikaisen toimin- nan asiakkaalle (pal- veluluokka 1) ke- väällä 2021 Aineistolähtöinen si- sällönanalyysi | Asiakkaiden näke- mys nykyisestä asi- akkaan toimijuutta vahvistavasta asia- kasohjauksesta |
| 3. kehittämisteh- tävä: rakentaa ke- hittäjäryhmän näkö- kulmasta toimiva tulevaisuuden asia- kasohjauksen toi- mintatapa asiak- kaan toimijuuden vahvistumiseksi | Helsingin kau- pungin päiväai- kaisen toiminnan asiakkaat ja vammaisten so- siaalityöntekijät | Kehittämistilaisuus, oppimiskahvila (Learning café) loka- kuussa 2021 Aineistolähtöinen si- sällönanalyysi | Kehittäjäryhmän näkemys asiak- kaan toimijuutta vahvistavasta tule- vaisuuden toiminta- tavasta asiakasoh- jauksessa |
| Tuotoksena kuvaus asiakasohjauksen ydintekijöistä asiak- kaan toimijuuden vahvistumiseksi | | Keväällä 2022 | |

5.3 Tiedontuottajien valinta ja kuvaus

Ammattilaisten näkökulmasta tietoa tuottivat Helsingin vammaisten sosiaalityön sosiaalityöntekijät. Opinnäytetyön tekijät olivat sähköpostitse yhteydessä vammaisten sosiaalityön päällikköön, joka lähetti kutsut sekä tutkimushenkilötiedotteet (liitteet 1 ja 2) yhteensä 22 sosiaalityöntekijälle. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta selvitettiin kyselyn alussa (liite 3). Kehittämistilaisuudessa sosiaalityöntekijöitä pyydettiin allekirjoittamaan suostumusasiakirjat (liite 4). Kyselyyn osallistui 11 sosiaalityöntekijää ja kehittämistilaisuuteen kaksi sosiaalityöntekijää.

Tietoa tuottavat asiakkaat olivat Helsingin kaupungin palveluntuottajien tarjoaman päiväaikaisen toiminnan asiakkaita. Opinnäytetyön tekijät olivat sähköpostitse ja puhelimitse yhteydessä palveluntuottajien yksiköiden esihenkilöihin, jotka tavoittivat asiakkaat ja antoivat heille kuvalliset tutkimushenkilötiedotteet. Palveluntuottajina olivat Aula-työkotien Kannatusyhdistys Ry, Helsingin Kehitysvammatuki 57 Ry, Mehiläinen Hoivapalvelut Oy, Attendo Oy, Debora Oy, Espero Care Oy, Invalidiliiton Asumispalvelut Oy, Rinnekoti-säätiö sekä Autismisäätiö. Kaikki mainitut on hyväksytty kehitysvammaisten ja autismin kirjon henkilöiden päiväaikaisen toiminnan palvelujen kilpailutuksessa Helsingin kaupungilla. Haastatteluiden ja kehittämistilaisuuden alussa käytiin vielä läpi kuvallinen tutkimushenkilötiedote (liitteet 5 ja 6). Haastatteluissa ja kehittämistilaisuudessa asiakkaita pyydettiin myös allekirjoittamaan suostumusasiakirjat (liite 4). Haastatteluihin osallistui viisi asiakasta ja kehittämistilaisuuteen kuusi asiakasta.

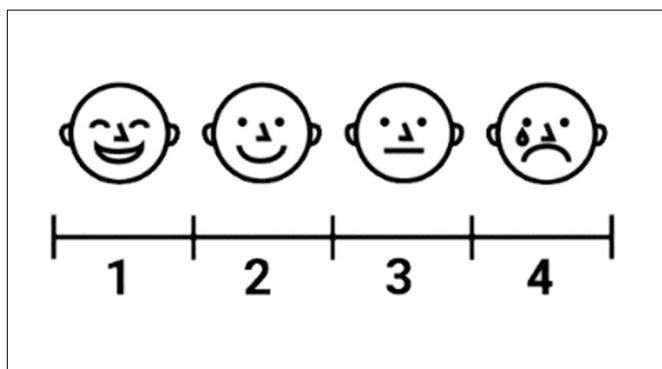
Asiakkaat olivat tässä työssä ainoastaan informanteja eli tiedontuottajia eivätkä tutkimuksen kohteita. Asiakkaat valittiin siten, että he olivat yli 18-vuotiaita ja päiväaikaisen toiminnan palveluluokassa 1. Rajaus tehtiin, koska tässä palveluluokassa asiakkaan kommunikointi ja vuorovaikutus perustuvat vastavuoroiselle puheelle tai vaihtoehtoisten kommunikointimenetelmien käyttöön (Helsingin kaupungin päätökset 2018).

5.4 Aineiston kerääminen

Ensimmäisen kehittämistehtävän tiedonhankinnassa käytettiin ammattilaisille suunnattua verkkokyselyä (liite 3), joka rakennettiin teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Kyselyllä kartoitettiin ja tehtiin näkyväksi heillä oletettavasti olevaa tietoa, palveluprosessista ja sen käytännön toteutumisesta (Alastalo & Åkerman & Vaittinen 2017: 214–232). Kyselylomaketta testattiin ennen sen lähettämistä. Kysely toteutettiin loka-marraskuussa 2020. Kysely lähetettiin vammaisten sosiaalityön päällikön kautta 22 sosiaalityöntekijälle, joista 11 henkilöä vastasi kyselyyn. Heistä kymmenen oli naisia ja yksi oli

mies. Vastaajista suurin osa (38 %) oli 46–55-vuotiaita, ja enemmistö (41 %) oli työskennellyt sosiaalityöntekijänä yli 20 vuotta (liite 7). Kyselyssä käytettiin Likertin 5-portaista asteikkoa: täysin eri mieltä, jokseenkin eri mieltä, en osaa sanoa, jokseenkin samaa mieltä ja täysin samaa mieltä.

Toisen kehittämistehtävän tiedonhankinnassa käytettiin teemahaastattelua (liite 8), jonka teemat rakentuivat teoreettisen viitekehyksen pohjalta. Samat kysymykset kysyttiin kaikilta haastateltavilta samassa järjestyksessä, samalla tavalla (Vilkkä 2007: 27). Asiakkaiden haastattelut toteutettiin kevään 2021 aikana päiväaikaisen toiminnan yksiköissä. Työhön haastateltiin viittä päiväaikaisen toiminnan asiakasta palveluluokasta 1. Heistä kolme oli naisia ja kaksi miehiä. Asiakkaissa olivat edustettuina tasaisesti 18–55-vuotiaiden ikäryhmät (liite 9). Haastatteluissa huomioitiin kohderyhmän mahdollisesti haastattelulle asettamat vaatimukset, kuten tarve puhetta tukevan tai korvaavan kommunikaation käyttöön. Haastatteluissa hyödynnettiin AAC-kommunikaatiota (Augmentative and Alternative Communication), kuten pikapiirtämistä sekä Picture Communication Symbols -kuvia (liite 10). Tukena vastaamisessa olivat esimerkiksi neljä erilaista hymynaamakuvaa (kuva 1). Hymynaama numero yksi tarkoitti erinomaista, hymynaama numero kaksi hyvää, hymynaama numero kolme keskinkertaista ja hymynaama numero neljä heikkoa.



Kuva 1. Asiakkaiden haastatteluissa käytetty hymynaama-asteikko

Opinnäytetyössä noudatettiin Helsingin kaupungin salassapitoon liittyvää ohjeistusta. Haastatteluilta ei kerätty henkilötietoja; heiltä selvitettiin ainoastaan sukupuoli sekä ikähaitari, johon he kuuluvat.

Kolmanteen kehittämistehtävään aineisto kerättiin asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden yhteisessä kehittämistilaisuudessa, jonka ryhmäkeskustelun teemat rakentuivat teoreettisen viitekehyksen pohjalta (liite 11). Eri toimijoilla oli erilaisia näkemyksiä, joita

tarvittiin laajojen, realististen ja monialaisten näkökulmien luomiseksi. Yhdessä tuotettu uusi tieto ja toimijoiden elämäkokemuksesta karttanut tieto veivät kohti yhteistä päämäärää. (Harra, Mäkinen & Sipari 2012: 9–11.) Kehittämistilaisuus toteutettiin 19.10.2021 Metropolian Ammattikorkeakoulun Myllypuron kampuksella. Sosiaalityöntekijöille annettiin myös mahdollisuus osallistua tilaisuuteen etäyhteydellä.

Kehittämistilaisuudessa käytiin aluksi läpi käsitteet asiakasohjaus ja toimijuus PCS-kuvien avulla. Seuraavaksi esiteltiin lyhyesti selkokielellä kyselyn ja haastatteluiden tuloksia. Aiemmat tulokset toimivat kehittämistilaisuudessa syntyneen keskustelun sytykkeinä. Osallistujat jaettiin kahteen neljän hengen ryhmään, joissa kummassakin oli mukana yksi sosiaalityöntekijä. Yhteiskehittelymenetelmänä käytettiin oppimiskahvilaa (Learning Café). Oppimiskahvila on yhteistoiminnallinen menetelmä, jossa osallistujat työskentelevät yhdessä pienryhmissä (Junnila & Koskinen & Stolt & Salminen 2011: 38–39). Ryhmissä käsiteltiin yhteensä kahdeksaa kysymystä (liite 11). Opinnäytetyön tekijät toimivat ryhmissä fasilitoijan roolissa.

5.5 Aineiston analysointi

Aineistoa kerättiin haastattelemalla, kyselyllä sekä kehittämistilaisuuden aikana. Kehittämistilaisuudessa ja haastatteluissa aineistoa kerättiin sekä kirjallisessa että äänitteissä muodossa. Kyselyn aineisto kerättiin kirjallisessa muodossa. Nauhoitetut materiaalit auki kirjoitettiin eli litteroitiin tekstimuotoon kokonaisuudessaan analysoinnin mahdollistamiseksi. (Vilka 2015: 136–139.) Litteroitua aineistoa oli yhteensä 26 sivua (kirjasinkoko 11, fontti Calibri). Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä aineistoa analysoitiin syvällisesti perehtymällä siihen teoreettisen viitekehyksen kautta. (Toikko & Rantanen 2009: 140–141).

Ensimmäiseen kehittämistehtävään kyselyllä kerätyn aineiston avoimet kysymykset analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi tapahtui kolmessa eri vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa aineistoa pelkistettiin, eli redusoitiin vastaamaan analyysikysymyksiin. Toisessa vaiheessa aineistoa ryhmiteltiin, jolloin samaa asiaa tarkoittavista ilmauksista muodostetaan alaluokkia. Kolmannessa vaiheessa muodostettiin yleiskäsitteet, eli luotiin aineistosta nousseet käsitteet. Analyysiyksikkönä toimi ajatuskokonaisuus ja analyysikysymyksenä *mitä on asiakkaan toimijuutta vahvistava asiakasohjaus tällä hetkellä Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä sosiaalityöntekijöiden näkökulmasta*. Yläluokat muodostettiin vasta, kun aineistonkeruu oli toteutunut kokonaisuudessaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009: 100–102,

108–114.) Likertin asteikolla saatu materiaali vietiin Excel-taulukkoon, ja kuvaus kvantifioitiin prosenteiksi.

Toiseen kehittämistehtävään haastattelemalla kerätty aineisto analysoitiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin avulla. Analyysiyksikkönä toimi ajatuskokonaisuus. Analyysikysymyksenä oli *mitä on asiakkaan toimijuutta vahvistava asiakasohjaus tällä hetkellä Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä asiakkaiden näkökulmasta* (liite 12).

Kolmannen kehittämistehtävän kehittämistilaisuuden aineisto analysoitiin käyttäen aineistolähtöistä sisällönanalyysia. Analyysiyksikkönä toimi ajatuskokonaisuus ja analyysikysymyksenä *millainen on kehittäjäryhmän näkökulmasta toimiva tulevaisuuden asiakasohjauksen toimintatapa asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi*.

6 Tuloksena asiakkaan toimijuutta vahvistavia toimintatapoja

Opinnäytetyön ensimmäisen ja toisen kehittämistehtävän tuloksena syntyi nykyiset asiakkaan toimijuutta vahvistavat toimintatavat ammattilaisten ja asiakkaiden kuvaamina. Kolmantena tuloksena oli kehittäjäryhmän näkökulmasta rakennettu toimiva, asiakkaan toimijuutta vahvistava toimintatapa tulevaisuuden asiakasohjaukseen.

6.1 Sosiaalityöntekijöiden näkemys nykyisestä asiakkaan toimijuutta vahvistavasta asiakasohjauksesta

Sosiaalityöntekijät kuvasivat nykyisiä toimijuutta vahvistavia tekijöitä asiakasohjauksessa. Vahvistavat tekijät jäseneltiin asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja organisaation otsikoiden alle (kuvio 5). Asiakkaan kannalta toimijuutta vahvistavia toimintatapoja olivat keskeisessä roolissa oleva asiakas, sekä asiakkaan mahdollisuus antaa palautetta organisaatiolle. Toimintatapoja, joilla sosiaalityöntekijä voi vahvistaa asiakkaan toimijuutta, olivat asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kahdenkeskiset tapaamiset, sosiaalityöntekijän antama aika asiakkaalle, asiakkaan mielipiteen ja toiveen selvittäminen, asiakkaan valinnan ja päätöksenteon tukeminen, asiakkaan toimintakyvyn ja taitojen selvittäminen, tarvittavan tiedon antaminen asiakkaalle, ymmärrettävässä muodossa olevan tiedon antaminen asiakkaalle, sosiaalityöntekijän oman toiminnan reflektointi, asiakkaan vaikuttamismahdollisuuksien seuranta, asiakkaan valmentaminen oman mielipiteen ilmaisuun sekä asiakkaan toiveita ja taitoja vastaavan mielekkään elämänkokonaisuuden luominen. Toimintatapoja, joilla organisaatio voi vahvistaa asiakkaan toimijuutta, olivat asiakasohjaustilanteessa tehdyn suunnitelman välittyminen eteenpäin,

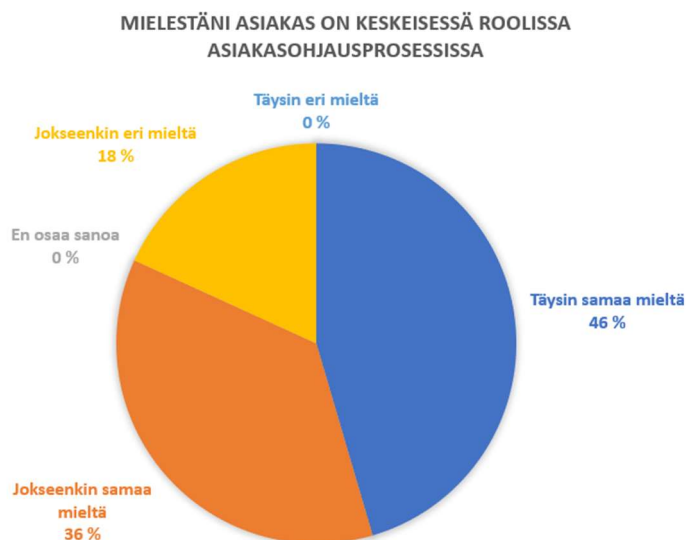
asiakasohjaustilanteessa tehdyn suunnitelman vaikuttavuus, palveluvaihtoehtojen monipuolisuus, kaikki palveluvaihtoehdot asiakkaan saatavilla sekä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tarpeenmukaiset tapaamiset.



Kuvio 5. Sosiaalityöntekijöiden näkemys nykyisestä asiakkaan toimijuutta vahvistavasta asiakasohjauksesta

6.1.1 Osallistuminen omien tarpeiden määrittelyyn

Tulosten mukaan suurin osa (82 %) sosiaalityöntekijöistä koki, että asiakkaalla on keskeinen rooli asiakasohjausprosessissa (kuvio 6). Enemmistön mielestä (82 %) asiakasohjausprosessi myös edellyttää asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä yhteistyötä (liite 7). Yhteiskunnallisten rakenteiden koettiin usein (91 %) vaikuttavan asiakkaan valintoihin (liite 7). Yli puolet (55 %) vastaajista ei osannut sanoa, kokeeko asiakas asiakasohjaustilanteen miellyttäväksi vai ei (liite 7). Yli 70 % vastaajista oli kuitenkin sitä mieltä, että asiakas on useimmiten tyytyväinen saamaansa asiakasohjaukseen (liite 7).

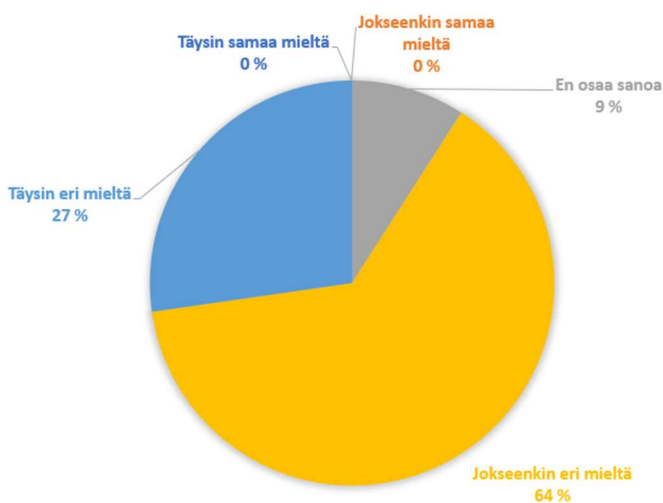


Kuvio 6. Sosiaalityöntekijöiden näkemys asiakkaan keskeisestä roolista asiakasohjauksessa

6.1.2 Mahdollisuus valintojen tekemiseen

Tulosten mukaan yli puolet (64 %) vastaajista koki, että asiakas saa ohjausta palvelun valintaan aina sitä tarvitessaan (liite 7). Sosiaalityöntekijöistä yli puolet (55 %) oli myös jokseenkin sitä mieltä, että asiakas voi vaikuttaa saamansa palvelun muotoon ja palvelussa saadun tuen määrään (liite 7). 45 % vastaajista ei osannut sanoa, voiko asiakas osallistua saamansa palvelun kehittämiseen, ja 36 % vastaajista koki, että asiakkaat eivät voi osallistua palvelunsa kehittämiseen (liite 7). 55 % oli jokseenkin tai täysin sitä mieltä, että asiakkaan omat valinnat ovat keskeisessä roolissa asiakasohjausprosessissa (liite 7). Sosiaalityöntekijöistä jopa 46 % oli jokseenkin eri mieltä siitä, että asiakkaalle tarjotaan vaihtoehtoja palvelua valitessaan (liite 7). Kaikkien vastaajien mielestä asiakkaalle tarjotaan aina asiakasohjaustilanteissa 1–2 palveluvaihtoehtoa, joista hän voi valita (liite 7). Yli puolet (55 %) vastaajista ei kuitenkaan osannut sanoa, onko asiakas tyytyväinen tarjottujen vaihtoehtojen määrään (liite 7). Asiakkaalla ei myöskään koettu olevan mahdollisuutta valita itselleen sopivin palvelutuottaja; 91 % vastaajista oli joko täysin tai jokseenkin sitä mieltä (kuvio 7). Vastaajat kokivat myös (91 %), että asiakkaalla ei ole mahdollisuutta valita tarjottujen vaihtoehtojen ulkopuolelta, esimerkiksi valita omaa, vaihtoehtoihin kuulumatonta toivetta (liite 7).

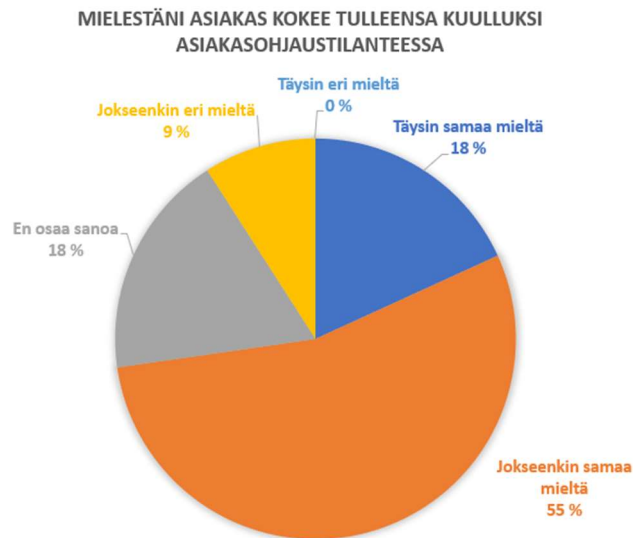
MIELESTÄNI ASIAKKAALLA ON AIDOSTI MAHDOLLISUUS VALITA ITSELLEEN
SOPIVIN PALVELUNTUOTTAJA



Kuvio 7. Sosiaalityöntekijöiden näkemys asiakkaan aidosta mahdollisuudesta valita itselleen sopiva palveluntuottaja

6.1.3 Riittävä tieto ja tuki

Tulosten mukaan melkein puolet (46 %) sosiaalityöntekijöistä ei osannut sanoa, onko asiakkaalla valintahetkellä tarpeeksi tietoa palveluista ja niiden tuottajista itselleen oikean valinnan tekemiseksi (liite 7). 55 % ei osannut myöskään sanoa, saako asiakas tarpeeksi tukea valinnan tekemiseen (liite 7). Sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin myös, keneltä asiakas saa tukea valinnan tekemiseen. Suurin osa (83 %) vastaajista kertoi asiakkaan saavan tukea omaisilta. Lisäksi tukea valintaan saadaan sosiaalityöntekijöiden mielestä oppilaitoksesta, palveluntuottajilta tai vammaisten sosiaalityön edustajalta (sosiaalityöntekijä/sosiaaliohjaaja). 73 % vastaajista oli sitä mieltä, että asiakkaalla tulee asiakasohjaustilanteessa kokemus kuulluksi tulemisesta (kuvio 8). Yli puolet (64 %) sosiaalityöntekijöistä kokee, että asiakas saa riittävästi tietoa valintansa vaikutuksista omaan elämään (liite 7).



Kuvio 8. Sosiaalityöntekijöiden näkemys asiakkaan kokemuksesta kuulluksi tulemisesta asiakasohjaustilanteessa

6.1.4 Päätöksentekoon osallistuminen

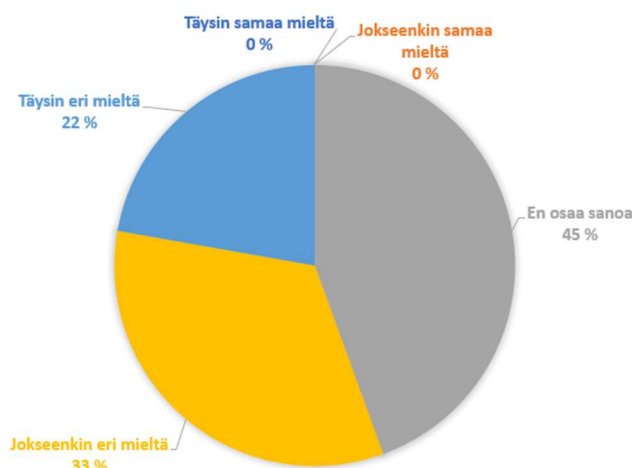
Tulosten mukaan melkein puolet (44 %) sosiaalityöntekijöistä ei osannut sanoa, onko asiakas sitoutunut asiakasohjausprosessiin osallistumalla siihen itse aktiivisena toimijana. 22 % oli jokseenkin eri mieltä ja 33 % jokseenkin samaa mieltä väittämän kanssa (liite 7). 66 % oli täysin tai jokseenkin sitä mieltä, että asiakas sitoutuu saamaansa palveluun osallistumalla päiväaikaiseen toimintaan aktiivisena toimijana (liite 7). Yli puolet (56 %) ei osannut sanoa, pääseekö asiakas vaikuttamaan palvelutuottajan organisaation päätöksentekoon (liite 7). Kukaan vastaajista ei ollut sitä mieltä, että asiakas pääsisi osallistumaan esimerkiksi oman päiväaikaisen toimintansa organisaation päätöksiin (liite 7).

”Sosiaalityöntekijöinä jäämme etäämmälle, kun asiakas aloittaa palvelun, joten emme tiedä, miten asiakas pääsee vaikuttamaan.”

Sosiaalityöntekijöistä 56 % koki, että asiakkaat eivät pääse vaikuttamaan Helsingin vammaisten sosiaalityön päätöksentekoon (kuvio 9). Loput vastaajista eivät osanneet sanoa, pääseekö asiakas osallistumaan tehtäviin päätöksiin.

”Sosiaalityöntekijät viestivät asiakasrajapinnasta nousevia ilmiöitä ja toiveita eteenpäin linjajohtoon, mutta sen vaikuttavuus on usein vähäistä.”

MIELESTÄNI ASIAKAS PÄÄSEE VAIKUTTAMAAN HELSINGIN VAMMAISTEN SOSIAALITYÖN PÄÄTÖKSENTEKOON



Kuvio 9. Sosiaalityöntekijöiden näkemys asiakkaan mahdollisuudesta vaikuttaa Helsingin vammaisten sosiaalityön päätöksentekoon

6.1.5 Kyselyn avoimet kysymykset

Osana kyselyä oli mahdollisuus vastata kahteen avoimeen kysymykseen koskien asiakkaan toimijuuden ilmenemistä ja sen vahvistamista asiakasohjaustyössä. Sosiaalityöntekijät kuvasivat toimijuuden vahvistamista omassa nykyisessä asiakasohjaustyössään seuraavasti; asiakkaan mielipide ja toiveet pyritään aina selvittämään, hänelle halutaan antaa riittävästi tietoa käytettävissä olevista palveluvaihtoehdoista ja hänet pidetään palvelun keskiössä. Asiakasta pyritään tapaamaan aina tarpeen mukaan ja yhdessä miettimään sopivia palveluvaihtoehtoja. Lisäksi otetaan huomioon asiakkaan sen hetkinen toimintakyky ja taidot sekä pyritään luomaan niitä vastaava mielekäs elämäkokonaisuus. Haasteeksi nykyisessä tilanteessa koettiin suuret asiakasmäärät, toisinaan rajalliset vaikuttamismahdollisuudet oman työn tuloksiin sekä monimuotoinen asiakaskunta, jolla on erittäin yksilöllisiä tarpeita asiakasohjaustilanteissa.

”Asiakkaan toiveiden selvittäminen on ensisijaista, mutta toisaalta palveluja rajaa paljon myös erilaiset linjaukset ja sopimukset palveluntuottajien kanssa, ja osa asiakaskunnasta ei kykene selvästi ilmaisemaan itseään. Tuetulla päätöksenteolla asiakkaan toiveiden ja mielipiteiden ilmaisua voidaan tukea.”

”Ongelmana on se, että sosiaalityöntekijänä minulla on melko rajalliset mahdollisuudet vaikuttaa siihen, että asiakas pääsee toivomaansa päivittäisen toiminnan yksikköön.”

Sosiaalityöntekijät toivoivat voivansa vahvistaa asiakkaan toimijuutta entisestään tapaamalla asiakasta useammin kahden kesken, käyttämällä monipuolisesti vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä, tarjoamalla riittävää ja ymmärrettävässä muodossa olevaa tietoa sekä pyytämällä asiakaspalautetta. Kahdenkeskiset tapaamiset koettiin tarpeellisiksi, koska silloin saatiin pohdittua vaihtoehtoja yhdessä asiakkaan kanssa sekä saatiin paremmin asiakkaan oma mielipide selvitettyä. Myös tuettu päätöksenteko koettiin tärkeäksi työkaluksi asiakkaan toiveiden ja tarpeiden selvittämiseksi. Huolta myös tulevaisuuskuvasessa aiheuttivat muun muassa suuret asiakasmäärät, yksittäiselle asiakkaalle käytössä oleva rajallinen aika sekä tunne siitä, että asiakasohjauksessa tehdyt yhteiset suunnitelmat eivät käytännössä toteudu.

”Ongelmana erityisesti päiväaikaisessa toiminnassa on vaihtoehtojen niukkuus ja se, että käytännössä päällikkö päättää, minkä yksikön palveluun asiakas lopulta pääsee. Ratkaisevia tekijöitä ovat se, missä on vapaita paikkoja ja missä palvelu tuotetaan edullisimmin. Usein siinä vesityytä täysin se, miten sosiaalityöntekijä on työstänyt suunnitelmaa yhdessä asiakkaan kanssa ja asiakkaan toiveita kuunnellen.”

6.2 Asiakkaiden näkemys nykyisestä asiakkaan toimijuutta vahvistavasta asiakasohjauksesta

Asiakkaat kuvasivat nykyisiä toimijuutta vahvistavia tekijöitä asiakasohjauksessa. Vahvistavat tekijät jäseneltiin asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja organisaation otsikoiden alle (kuvio 10). Asiakkaan kannalta toimijuutta vahvistavia toimintatapoja olivat asiakkaan itsenäinen valinnan ja päätöksen tekeminen, asiakkaan mahdollisuus tavoittaa sosiaalityöntekijä, asiakkaan mahdollisuus antaa palautetta sosiaalityöntekijälle sekä palveluvaihtoehtojen kokeileminen.

Toimintatapoja, joilla sosiaalityöntekijä voi vahvistaa asiakkaan toimijuutta, olivat riittävä yhteydenpito asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän tapaaminen kasvokkain, asiakkaan valinnan ja päätöksenteon tukeminen, asiakkaan mielipiteen ja toiveen selvittäminen, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen luottamus, tarvittavan tiedon antaminen asiakkaalle sekä asiakkaan positiivinen kokemus asiakasohjaustilanteesta.

Toimintatapoja, joilla organisaatio voi vahvistaa asiakkaan toimijuutta, olivat riittävä palveluvaihtoehtojen tarjoaminen asiakkaalle, sosiaalityöntekijöiden pysyvyys, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän säännölliset tapaamiset, asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa saamaansa palveluun sekä asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon.

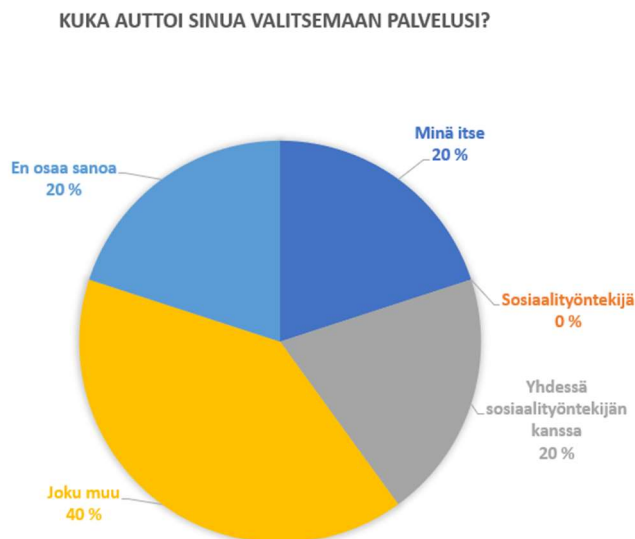


Kuvio 10. Asiakkaiden näkemys nykyisestä asiakkaan toimijuutta vahvistavasta asiakasohjauksesta

Haastattelujen aluksi asiakkailta kysyttiin, tietävätkö he kuka on heidän oma sosiaalityöntekijänsä. Tulosten mukaan enemmistö (60 %) haastateltavista ei tiennyt, kuka oma sosiaalityöntekijä on (liite 9). Kukaan haastateltavista ei osannut nimetä omaa sosiaalityöntekijäänsä.

6.2.1 Osallistuminen omien tarpeiden määrittelyyn

Tulosten mukaan asiakkaista 40 % oli sitä mieltä, että joku muu kuin sosiaalityöntekijä oli auttanut heitä oman palvelun valinnassa (kuviot 11). Muista auttaneista henkilöistä osattiin nimetä ainoastaan opettaja. 20 % haastateltavista oli tehnyt valinnan yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, ja 20 % oli tehnyt valinnan täysin itse.



Kuvio 11. Asiakkaiden näkemys heitä palvelun valinnassa auttaneista henkilöistä

Asiakkailta kysyttiin, mitä tunteita asiakasohjaustilanne heissä herätti. Kaikki haastateltavat halusivat käyttää hymynaamakuvia apuna omien tunteiden ilmaisemisessa. Haastateltavista 60 % valitsi hymynaaman numero yksi (liite 9). 20 % asiakkaista valitsi hymynaaman numero kolme ja 20 % hymynaaman numero neljä. Seuraavaksi kysyttiin, pääsivätkö asiakkaat mielestään palvelun piiriin silloin, kun sitä tarvitsivat. Haastateltavista 40 % koki, että palvelu oli oikea-aikaista (hymynaama numero yksi). 40 % haastateltavista valitsi hymynaaman numero kaksi ja 20 % ei osannut kertoa mielipidettään (liite 9).

Asiakkaista 60 % koki, että heidän saamaansa palvelu asiakasohjausprosessin aikana oli erinomaisella tasolla (hymynaama numero yksi). 20 % haastateltavista valitsi hymynaaman numero kaksi ja 20 % koki palvelun heikkona eli valitsi hymynaaman numero neljä (liite 9). Asiakkailta kysyttiin myös, ovatko he saaneet vaikuttaa saamansa palvelun muotoon, eli ovatko he voineet valita esimerkiksi päiväaikaisen toiminnassa joko osallisuutta tai työllistymistä edistävän palvelun. Kaikki haastateltavat kokivat palveluun muotoon vaikuttamisen olevan joko erinomaisella (60 %) tai hyvällä (40 %) tasolla (liite 9). Haastateltavista kaikki kokivat saaneensa lisäksi kehittää saamaansa palvelua eli 60 % haastateltavista valitsi hymynaaman numero yksi ja 40 % hymynaaman numero kaksi (liite 9).

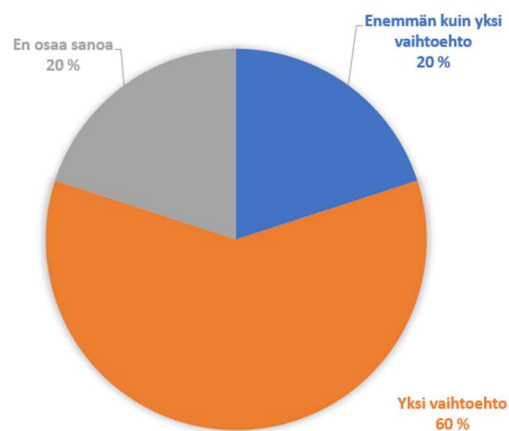
”Mä oon kyllä päättänyt, että mä olen tuolla työllistymistä edistävässä palvelussa. Se on mun mielestä tosi hieno kokemus. Multa on kysytty aika paljon, mitä mä haluan, ja osattu auttaa mua valkkaamaan sen jutun, mitä mä olen itse halunnut.”

6.2.2 Mahdollisuus valintojen tekemiseen

Tulosten mukaan haastateltavista 60 % oli saanut vain yhden vaihtoehdon, josta valita palvelu. 20 % haastateltavista oli saanut enemmän kuin yhden vaihtoehdon ja 20 % ei osannut kertoa vaihtoehtojen määrää.

”Mulle tarjottiin aika eri monta paikkaa mihin vois tulla. En muista nimet, mutta ehkä aika paljon ja sitten mä kävin ja päädyin kokeilemaan paria vaihtoehtoa. Niitä oli niin hirveen paljon, etten muista ulkoa kaikkea.”

KUINKA MONTA PALVELUVAIHTOEHTOA SINULLA OLI, KUN TEIT VALINNAN?



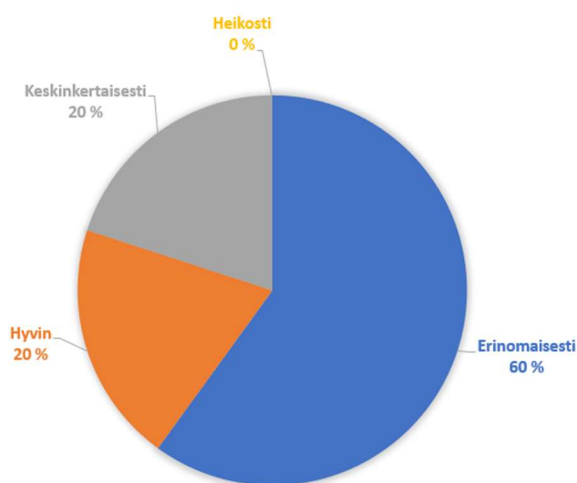
Kuvio 12. Asiakkaiden näkemys palveluvaihtoehtojen määrästä valintaa tehdessä

Hymynaamoja apuna vastaamisessa käyttäen asiakkaat kertoivat mielipiteensä vaihtoehtojen määrästä; tulosten mukaan 40 % haastateltavista piti vaihtoehtojen määrää erinomaisella tasolla (hymynaama numero yksi), 40 % hyvällä tasolla (hymynaama numero kaksi) ja vain 20 % heikolla tasolla eli hymynaama numero neljä (liite 9). Seuraavaksi asiakkailta kysyttiin, ovatko he saaneet itse valita palveluvaihtoehtoista. 40 % haastateltavista koki, että on saanut valita itse ja 20 % koki, että valinta on tehty yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa. Lisäksi 20 % haastateltavista koki, että joku muu, esimerkiksi ohjaaja, sosiaalityöntekijä tai omainen, on tehnyt valinnan heidän puolestaan. 20 % haastateltavista ei osannut sanoa, olivatko saaneet itse valita (liite 9). Asiakkailta kysyttiin myös, olivatko he mahdollisesti saaneet valita vaihtoehtojen ulkopuolelta eli jonkun muun vaihtoehdon, jota he olisivat ehkä itse ehdottaneet sosiaalityöntekijälle. Hymynaaman numero yksi valitsi 20 % ja hymynaaman numero neljä 80 % haastateltavista (liite 9).

6.2.3 Riittävä tieto ja tuki

Asiakkailta kysyttiin, saivatko he tarpeeksi tietoa kaikista palveluvaihtoehdoista. Tulosten mukaan 80 % haastateltavista piti saamaansa tiedon määrää erinomaisella (hymynaama numero yksi) ja 20 % keskinkertaisella (hymynaama numero kolme) tasolla (liite 9). Asiakkaat kokivat, että olivat saaneet tukea valinnan tekemiseen joko erinomaisella (80 %, hymynaama numero yksi) tai hyvällä (20 %, hymynaama numero kaksi) tasolla (liite 9). Lisäksi asiakkaat kokivat, että heidän tarpeensa ja toiveensa olivat tulleet kuuluisiksi erinomaisella (60 %, hymynaama numero yksi), hyvällä (20 % hymynaama 2) tai keskinkertaisella (20 %, hymynaama numero kolme) tasolla (kuvio 13).

TULIVATKO TARPEESI/TOIVEESI KUULLUKSI ASIAKASOHJAUSTILANTEESSA?



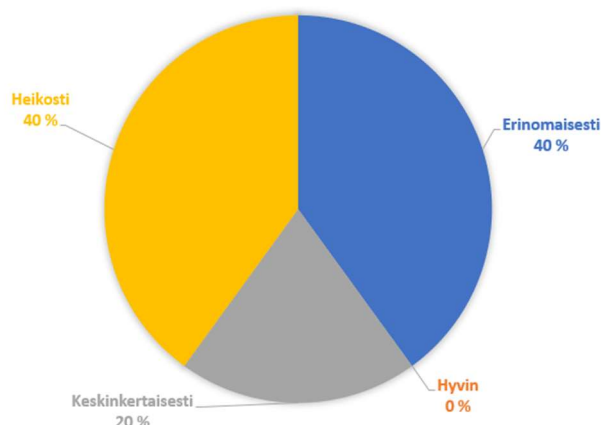
Kuvio 13. Asiakkaiden näkemys tarpeiden ja toiveiden kuulluksi tulemisesta asiakasohjaustilanteessa

Asiakkailta kysyttiin, saivatko he tietoa valinnan vaikutuksista elämäänsä. Tulosten mukaan haastateltavista 40 % koki, että he olivat saaneet tietoa valinnan vaikutuksista erinomaisella tasolla (hymynaama numero yksi) ja 40 % koki, että tiedon saanti oli hyvällä tasolla (hymynaama numero kaksi). 20 % koki tiedon saannin heikoksi eli valitsi hymynaaman numero neljä (liite 9).

6.2.4 Päätöksentekoon osallistuminen

Asiakkailta kysyttiin, voivatko he antaa palautetta omalle sosiaalityöntekijälleen (kuvio 14). Tulosten mukaan haastatelluista 40 % koki saavansa antaa palautetta erinomaisesti (hymynaama numero yksi), keskinkertaisesti 20 % (hymynaama numero kolme) ja heikosti 40 % (hymynaama numero neljä).

VOITKO ANTAA PALAUTETTA OMALLE SOSIAALITYÖNTEKIJÄLLESI?



Kuvio 14. Asiakkaiden näkemys palautteen antamisesta omalle sosiaalityöntekijälle

”No mä en, mutta perhekodin ohjaaja voi.”

”En varmaan voi. Mä en hirveesti kato niitä (sosiaalityöntekijöitä) näe, enkä paljon ollut juttusilla.”

Asiakkailta kysyttiin lisäksi, voivatko he olla mukana Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityön päätöksenteossa. Haastatelluista 20 % koki osallistumisen päätöksentekoon olevan hyvällä (hymynaama numero kaksi), 20 % keskinkertaisella (hymynaama numero kolme) ja 60 % heikolla (hymynaama numero neljä) tasolla (liite 9). 40 % haastatelluista haluaisi päästä vaikuttamaan Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityön päätöksentekoon ja 60 % ei haluaisi (liite 9). Osallistumiskeinoiksi mainittiin kaupungin tilaisuuksissa puhuminen ja tukihenkilön hyödyntäminen niissä sekä se, että sosiaalityöntekijä kysyisi asiakkaalta hänen mielipidettään.

”Minua pyydetään olemaan yhteydessä matalalla kynnyksellä ja sanotaan, että soita, soita, soita. Miksi minä soittaisin, kun koskaan ei vastata puhelimeen?”

6.3 Kehittäjäryhmän näkemys asiakkaan toimijuutta vahvistavasta tulevaisuuden toimintatavasta asiakasohjauksessa

Kehittäjäryhmä kuvasi asiakkaan toimijuutta vahvistavia tulevaisuuden toimintatapoja asiakasohjauksessa. Vahvistavat tekijät jäseneltiin asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja organisaation otsikoiden alle (kuvio 15). Asiakkaan kannalta toimijuutta vahvistavia tulevaisuuden toimintatapoja olivat keskeisessä roolissa oleva asiakas, asiakas tapaa so-

siaalityöntekijää valitsemallaan ajalla ja tavalla, asiakas tapaa sosiaalityöntekijää valitsemansa verkoston kanssa sekä asiakkaan mahdollisuus omaan tukihenkilöön, tavoittaa sosiaalityöntekijä, kysyä sosiaalityöntekijältä, antaa palautetta, ilmaista oma mielipide, ymmärtää käsiteltävä aihe, käyttää AAC-kommunikaatiota, valmistautua asiakasohjaukseen, kertoa omasta osaamisesta ja toiveista sosiaalityöntekijälle eri tavoin, osallistua kehittämiseen, vaikuttaa päätöksentekoon, tutustua ja kokeilla palveluita, vaikuttaa saamaansa palveluun, valita aidosti ja käyttää siihen tarvitsemansa aika.

Toimintatapoja, joilla sosiaalityöntekijä voi tulevaisuudessa vahvistaa asiakkaan toimijuutta, olivat asiakkaan valinnan ja päätöksenteon tukeminen, asiakkaan positiivinen kokemus asiakasohjaustilanteesta, tarvittavan, luotettavan ja ymmärrettävän tiedon antaminen asiakkaalle, asiakkaan valmentaminen oman mielipiteen ilmaisuun, riittävä yhteydenpito asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä, asiakkaan elämäntilanteen seuranta, asiakkaan verkoston tiedottaminen, asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kahdenkeskiset tapaamiset monipuolisissa ympäristöissä, sosiaalityöntekijällä aikaa asiakkaalle ja valmistautua asiakasohjaukseen sekä sosiaalityöntekijällä mahdollisuus ymmärtää asiakasta ja hänen tarpeitaan.

Toimintatapoja, joilla organisaatio voi tulevaisuudessa vahvistaa asiakkaan toimijuutta, olivat riittävä palveluvaihtoehtojen tarjoaminen asiakkaalle, riittävä sosiaalityöntekijöiden määrä, sosiaalityöntekijöiden työhyvinvointi ja pysyvyys, säännölliset tapaamiset asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä sekä asiakasohjaustilanteessa tehdyn suunnitelman pitävyys.

”Että pystyis valmistautumaan kysymyksiin. Niin kuin työhönkin. Työssäkin tulee aina se haastattelu niin se vois toimia samalla tavalla. Vois jontenkin valmistautua tapaamaan sosiaalityöntekijän.”

Kehittäjäryhmän näkemys asiakkaan valinnan tekemisestä tulevaisuudessa oli, että tarvitaan lisää valinnan vaihtoehtoja sekä ennakkotietoa mahdollisista palveluista. Kehittäjäryhmä pohti käytännön tutustumiskäyntien ja kokeilujen olevan tärkeä tapa mahdollistaa asiakkaan tarvittavan tiedon saaminen palveluvaihtoehdoista.

”Mulle tulee mieleen ainakin, että niitä aitoja konkreettisia, oikeita valinnanmahdollisuuksia olisi oikeasti enemmän, eikä yksi tai kaksi.”

”Jos olisi joku uusi paikka mihin mä menisin asiakkaaksi, mä toivoisin et mä voisin aika helposti ja matalalla kynnyksellä mennä tutustumaan. Käymään konkreettisesti paikan päällä.”

6.3.2 Mahdollisuus valintojen tekemiseen

Kehittäjäryhmän keskusteluissa korostuivat asiakkaan aitojen valinnan mahdollisuuksien tärkeys, yhteinen keskustelu asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä sekä päätösten tekeminen yhdessä niin, että kukaan ei päättäisi asiakkaan puolesta. Asiakkaalla tulisi olla myös aina tarpeeksi tietoa valinnan tekemiseksi. Tulosten mukaan valitsemisen harjoittaminen yhdessä asiakkaan kanssa olisi tärkeää.

”Tää on kyllä hyvä, että enemmän yhteistä tekemistä ja yhteistä päätöksentekoa. --- On ehtinyt valmistua siihen (valintaan), että ehtii miettiä sitä enemmän. Että jos se tulee yhtäkkiä se tilanne, että pitää päättää niin nopeesti.”

”On tapahtunut niitä tilanteita. Että on tullut yllättävä kysymys ja vastannutkin vähän eri tavalla, mitä myöhemmin ajattelis että vastais. Toisella lailla. En muista ainakaan, että olis saanut perua (vastausta).”

”Joskus vanhemmat on valinnu puolesta, jos ei ole ite oikein osannu. Muut on vastannu mun puolesta. Enemmän tietoa mulle.”

Tulokset kertoivat, että asiakkaan palveluvaihtoehtoista pitäisi saada lisää tietoa ja tarvittavan tiedon pitäisi löytyä helposti esimerkiksi Helsingin kaupungin nettisivujen hakupalvelun tai infolehtisen kautta. Tarve tiedon monipuoliseen saatavuuteen eri kanavia pitkin korostui. Kehittäjäryhmä ideoi, että asiakkaan valinnan helpottamiseksi voisi olla vaalikone-tyylinen hakupalvelu, joka ohjaisi asiakasta oikeaan palveluun taitojen ja kiinnostusten mukaan. Inhimilliset kohtaamiset koettiin kuitenkin tärkeinä digitaalisten palvelujen rinnalla.

”Ensin voisi olla ennakkokysely ja sitten sen jälkeen mennä tutustumaan kiinnostaviin paikkoihin.”

”Vois olla myös uusia muotoja (palveluille), kaupunki miettis niitä vaihtoehtoja, tarjoais niitä sitten asiakkaille. Kysellä niiltä (asiakkailta) mitä ne haluaa.”

6.3.3 Riittävä tieto ja tuki

Tulosten mukaan asiakkaan kuulluksi tuleminen eri tavoin, eri viestimiä pitkin nousi tärkeäksi aiheeksi. Myös asiakkaan verkostopalaverissa asiakkaan puheenvuoro tulisi aina varmistaa. Lisäksi verkostopalaverin keskustelun runko tulisi olla kaikilla sen osallistujilla tiedossa jo etukäteen. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kohtaamisten toivottiin olevan kiireettömiä, ja tukihenkilön käyttäminen asiakasohjaustilanteissa toivottiin olevan tarvittaessa mahdollista asiakkaalle. Sosiaalityöntekijän tulisi aina lähettää asiakkaalle yhteenveto tai koonti tapaamisesta sekä tiedottaa asiakkaan verkostoa yhteisesti tehdyistä päätöksistä. Päätökset tulisi aina käydä läpi yhdessä asiakkaan kanssa niin, että asiakas saa myös kuulla perustelut päätökselle.

”Näen että se (sosiaalityöntekijä) kirjottaa ne paperille tai sitte tietokoneelle puhtaaks. Että se niinku kertoo, mitä me on käyty läpi. Se lähettää sähköpostilla tai paperilla kotiin koonnin, ja jos sieltä puuttuu jotain, niin voi laittaa viestiä.”

Tuloksista ilmeni, että asiakkaan tarpeiden ja toiveiden toteutuminen on tärkeää. Asiakkaalta tulisi kysyä hänen toivettaan eri tavoin, eri viestintätapoja käyttäen. Kehittäjäryhmä piti tärkeänä sitä, että asiakas voi valmistautua asiakasohjaustilanteisiin, kuten puheluihin. Puhelun olisi hyvä kohdentua suoraan asiakkaalle, eikä esimerkiksi aina hänen verkostolleen. Tämä mahdollistaa aidon vuorovaikutuksen asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä. Asiakkaan olisi syytä lisäksi tietää, kuka oma sosiaalityöntekijä on. Kehittäjäryhmä toivoi, että sosiaalityöntekijän olisi mahdollista käydä säännöllisesti palveluntuottajan luona tapaamassa asiakasta. Näin sosiaalityöntekijä pystyy seuraamaan tiiviisti asiakkaan tilannetta ja sen kehittymistä.

”Sit on kuitenkin itte siinä kuulemassa (kun ohjaaja ja sosiaalityöntekijä keskustelee puhelimesta). Usein saattaa mennä siihen, että se (ohjaaja) joka vastaa puhelimeen, niin vastaa siitä keskustelusta.”

6.3.4 Päätöksentekoon osallistuminen

Tulosten mukaan pidettiin tärkeänä, että asiakas pääsee osallistumaan Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityön päätöksentekoon monipuolisesti eri tavoin ja että hänellä on tarvittaessa mahdollisuus tukihenkilöön. Asiakkaalla tulisi olla mahdollisuus matalalla kynnyksellä ottaa yhteyttä sosiaalityöntekijään ja kertoa hänelle parannusehdotuksia liittyen esimerkiksi palvelujen kehittämiseen. Myös kyselyitä ja äänestämistä pidettiin hyvinä keinoina päätöksentekoon osallistumisessa. Kehittäjäryhmä toivoi, että asiakas voisi antaa palautetta sekä sosiaalityöntekijälle että Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityölle käyttäen monipuolisia palautteenantomenetelmiä.

”Tehään vähän niin kuin äänestyshomma. Vähän samanlainen kuin eduskuntaäänestys. Jotkut (asiakkaat) pääsis johonkin äänestään.”

”Kuvien ja hymynaamojen (avulla), silleen onko hyvä tai silleen huono. Sosiaalityöntekijä kysyy sitä paperia, (asiakas) antaa sellaisen palautteen.”

7 Kuvaus asiakasohjauksen ydintekijöistä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi

Opinnäytetyön kehittämistehtävien tulosten pohjalta syntyi kuvaus asiakasohjauksen ydintekijöistä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi (kuvio 16). Keskeisessä roolissa oleva asiakas antaa eri tavoin palautetta sosiaalityöntekijälle ja organisaatiolle, vaikuttaa päätöksentekoon, tekee itsenäisesti valintoja ja päätöksiä, ilmaisee mielipiteitään, kokeilee ja tutustuu erilaisiin palveluvaihtoehtoihin sekä kehittää niitä. Asiakas tietää, miten ja milloin tavoittaa sosiaalityöntekijän ja voi itse vaikuttaa tapaamispaikkaan ja -ajankohtaan, tapaa sosiaalityöntekijää toivomansa verkoston kanssa, tukeutuu tarvittaessa tukihenkilöön sekä valmistautuu asiakasohjaustilanteisiin esimerkiksi täyttämällä tapaamiseen valmistavaa lomaketta. Asiakas ymmärtää keskustelun aiheen, voi tarvittaessa käyttää AAC-kommunikaatiota sekä kertoo sosiaalityöntekijällä omasta osaamisestaan ja toiveistaan eri tavoin.



Kuvio 16. Opinnäytetyön tuotoksena syntynyt kuvaus asiakasohjauksen ydintekijöistä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi

Kuvauksessa asiakkaan tukena on sosiaalityöntekijä, jolla on aikaa asiakkaalleen. Tämä tarkoittaa sitä, että hän tapaa asiakasta kasvokkain monipuolisissa ympäristöissä sekä tukee asiakasta oman mielipiteen muodostamiseen ja päätösten tekemiseen. Sosiaalityöntekijä pitää yhteyttä asiakkaaseen säännöllisesti eri tavoin sekä mahdollistaa näin luottamussuhteen syntymisen. Sosiaalityöntekijän tärkeä tehtävä on antaa asiakkaalle luotettavaa ja ymmärrettävää muodossa olevaa tietoa. Seuraamalla asiakkaan elämäntilannetta aktiivisesti hän ymmärtää asiakasta ja hänen tarpeitaan paremmin. Valmistautumalla asiakasohjaustilanteisiin sosiaalityöntekijä luo asiakkaalle positiivisen kokemuksen asiakasohjaustilanteesta. Hän myös tiedottaa verkostoa asiakkaan kanssa tehdyistä päätöksistä.

Kuvauksessa on asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyön mahdollistava organisaatio, joka tarjoaa monipuolisia palveluvaihtoehtoja, joiden kehittämiseen asiakkaat ovat osallistuneet. Organisaatio huolehtii, että asiakasohjaustilanteessa tehty suunnitelma toteutuu ja että sosiaalityöntekijät jaksavat ja pysyvät työssään. Riittävällä resursoinnilla organisaatio mahdollistaa myös asiakkaan ja sosiaalityöntekijän säännöllisten ta-

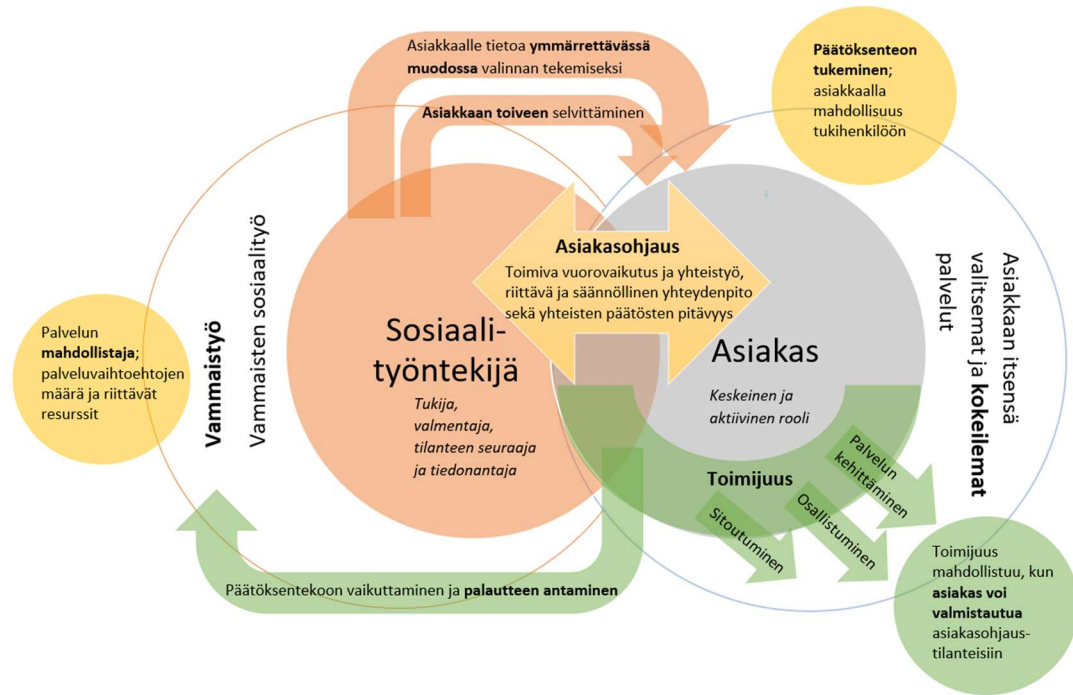
paamisten toteutumisen. Organisaatio on mukana varmistamassa asiakkaan vaikuttamismahdollisuudet esimerkiksi Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityön päätöksenteossa ja palveluiden kehittämisessä.

8 Pohdinta

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää asiakasohjausta Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi. Tuotoksena syntyi kuvaus asiakasohjauksen ydintekijöistä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi. Tässä luvussa tarkastellaan työn tuloksia sekä reflektoidaan tehtyjä menetelmällisiä ratkaisuja ja eettisyyttä. Lopuksi esitetään ideoita jatkokehittämiseen.

8.1 Tulosten tarkastelu

Tuloksista nousi työssä käytetyn teorian kanssa samansuuntaisia ydintekijöitä asiakasohjauksesta sekä toimijuudesta (kuvio 17). Asiakasohjauksessa tavoitellaan tilannetta, jossa riittävästi tietoa saaneet asiakkaat hallitsevat itse omiin palveluihinsa ja elämäänsä liittyviä osa-alueita (Kosciulek 2000: 82). Tulosten mukaan asiakkaalla on todellinen halu vaikuttaa ja tehdä valintoja liittyen hänen omiin palveluihinsa. Kaivattiin lisää erilaisia vaikuttamistapoja sekä asiakkaiden erilaisten kommunikointitapojen huomioimista asiakasohjaustilanteessa. Tuloksista kävi ilmi myös se, että usein olemassa olevat yhteiskunnalliset rakenteet ohjaavat asiakkaan valintoja esimerkiksi palveluvaihtoehtojen määrän suhteen. Valittavissa olevien vaihtoehtojen määrä on kohderyhmän asiakkailla usein erittäin vähäinen. Lisäksi asiakasta tulisi tukea tunnistamaan omat voimavaransa ja taitonsa, ja tätä kykyä tulisi vahvistaa niin, että asiakas osaisi esimerkiksi ilmaista oman mielipiteensä entistä selvemmin (Vehviläinen 2014: 21–22). Näin sosiaalityöntekijä asetetaan myös eräänlaisen valmentajan rooliin.



Kuvio 17. Asiakasohjaus ja toimijuus opinnäytetyön tulosten kontekstissa

Lähtökohtana asiakkaan toimijuutta vahvistavassa asiakasohjauksessa on palvelut mahdollistava organisaatio; se vastaa tarpeenmukaisten palveluvaihtoehtojen tarjoamisesta ja kehittämisestä (Karjalainen & Kivipelto & Liukko & Muurinen 2021: 20–22). Organisaatio mahdollistaa lisäksi sen, että asiakasohjauksessa on tarvittava henkilöresurssi. Näin sosiaalityöntekijälle jää riittävästi aikaa asiakasohjaukselle ja yksittäiselle asiakkaalle, ja asiakas saa positiivisen kokemuksen asiakasohjaustilanteesta. Sosiaalityöntekijä kykenee valmentamaan asiakasta omien valintojen ja päätösten tekemiseen, käyttämään tarvittaessa vaihtoehtoisia kommunikointimenetelmiä asiakkaan toiveen selvittämiseen sekä valmistautumaan asiakasohjaustilanteeseen esimerkiksi etsimällä ajantasaista tietoa eri palveluvaihtoehdoista.

Valmentamisen työkaluna voi käyttää esimerkiksi tuetun päätöksenteon mallia. Sen lähtökohtana on, että kehitysvammainen henkilö käyttää omaa itsemääräämisoikeuttaan. Tuetun päätöksenteon tavoitteena on tukea, kannustaa ja rohkaista yksilöä tekemään omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Tämä edellyttää kuitenkin valitsemisen ja päätöksenteon harjoittelua. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022.) Tuloksista nousi, että asiakkaalla tulee tarvittaessa olla mahdollisuus itse valitsemaansa tukihenkilöön asiakasohjaustilanteessa. Tukihenkilöiden tai tukiryhmän hyödyntäminen on myös osa tuetun päätöksenteon toimintamallia. Täytyy vain varmistaa, että tukiryhmän tukihenkilöt eivät vie kehitysvammaisen henkilön päätösvaltaa hänen omiin asioihinsa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022.)

Säännöllisten, pääsääntöisesti kasvokkain tapahtuvien tapaamisten ja muun yhteydenpidon ansiosta asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välille muodostuu luottamus ja yhteisymmärrys, joka mahdollistaa myös toimivan vuorovaikutussuhteen syntyminen. Luottamuksellisen asiakassuhteen kehittymiselle täytyy antaa aikaa. (Sias 2009: 155–160.) Yhteydenpidon tulee tapahtua asiakkaan toivomana ajankohtana ja aina niin, että asiakas on itse läsnä kaikissa häntä koskevissa tilanteissa. Näin myös asiakkaalla on parempi mahdollisuus valmistautua esimerkiksi puheluihin. Tulosten mukaan asiakkaat eivät usein tienneet tai muistaneet, kuka oma sosiaalityöntekijä on. Jotta sosiaalityöntekijästä voisi olla lähin vammaisten sosiaalityön edustaja asiakkaalle, asiakkaan tulisi tietää myös, miten häneen saa yhteyden. Vaikka asiakkailla oli tulosten mukaan melko vähän valittavissa olevia palveluvaihtoehtoja, voidaan tuloksista kuitenkin tulkita, että he olivat olleet vaihtoehtoon tai vaihtoehtoihin melko tyytyväisiä. Pohdintaa herätti se, onko useamman valinnan vaihtoehdon antaminen välttämättä edes kuulunut toimintatapaan ja onko asiakkailla näin ollen ollut käsitystä siitä, että palveluvaihtojen määrä on todellisuudessa ollut suppea.

Asiakkaalla tulee olla asiakasohjaustilanteessa mahdollisimman keskeinen ja aktiivinen rooli. Hänen toimijuuttaan tukevat mahdollisuus aidosti valita ja kokeilla eri palveluja, mahdollisuus muodostaa ja ilmaista oma mielipide sekä osallistua palvelujen kehittämiseen (Jokinen & Rintamäki & Saloranta & Joensuu & Rannisto 2019: 62–63). Varsinkin mahdollisuus kokeilla palvelua ennen valinnan tekemistä nousi tuloksissa selkeästi esiin. Asiakkaan toimijuutta vahvistaa lisäksi asiakkaan mahdollisuus rauhassa valmistautua kaikkiin asiakasohjaustilanteisiin sosiaalityöntekijän antaman materiaalin avulla ja matalalla kynnyksellä pyytää sosiaalityöntekijältä neuvoa. Asiakkaalla on mahdollisuus kertoa sosiaalityöntekijälle omista toiveista, tarpeistaan ja osaamisestaan ja tarvittaessa mahdollisuus käyttää omaa puhetta tukevaa tai korvaavaa kommunikointimenetelmää. Sosiaalityöntekijältä saatu tieto on luotettavaa ja asiakkaalle ymmärrettävässä muodossa olevaa, ja asiakas myös tiedostaa, miten hänen tekemänsä valinta tulee vaikuttamaan hänen muuhun elämäänsä. Sosiaalityön näkökulmasta kaivataan vammaisuuden sosiaalisen tulkintatavan vahvistamista, mikä sisältää asiakkaan kokonaisvaltaista kohtaamista ja kuulemista, arjen tietoa sekä toiminnan ja sen rajoitteiden merkityksen ymmärtämistä sosiaalisissa konteksteissa (Tarvainen 2017: 54).

Tulosten mukaan asiakasohjaustilanteessa asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteisesti tehtyjen päätösten pitävyys koettiin tärkeäksi eli toivottiin, että yhteinen suunnitelma otetaan huomioon myös esihenkilö- ja päättäjätasolla. Sosiaalityöntekijä tiedottaa yhdessä asiakkaan kanssa tai hänen luvallaan asiakkaan verkostoa näistä yhdessä teh-

dyistä suunnitelmista. Asiakkaan on lisäksi helppoa antaa palautetta sekä suoraan sosiaalityöntekijälle että organisaatiolle. Palautteen antamiseen on erilaisia vaihtoehtoja, jotka tukevat myös asiakkaan mahdollisuutta päästä vaikuttamaan organisaation päätöksentekoon. Kehittäjäasiakkuus voi parhaimmassa tapauksessa rakentaa uusia voimavaroja asiakkaille sekä mahdollisuuden osallistua uusilla tavoilla palveluihin myös rakenteellisella tasolla (Tarvainen 2017: 53).

8.2 Opinnäytetyön etenemisen ja menetelmällisten ratkaisujen arviointi

Opinnäytetyön tutkimussuunnitelma rakentui jo keväällä 2020, mutta tutkimusluvan saaminen viivästyi syksyyn 2020 covid19-pandemian vuoksi. Tässä vaiheessa suunnitelmaan lisättiin yhteistyökumppanin toiveesta mahdollisuus kerätä aineistoa etäyhteyksiä hyödyntäen. Yksikään opinnäytetyöhön osallistunut tiedontuottaja ei kuitenkaan valinnut tätä vaihtoehtoa.

Toimijuutta on pidetty vaikeasti määriteltävänä käsitteenä, joka on aiheuttanut keskustelua jo 1800-luvulta alkaen, mutta viimeisten vuosikymmenien aikana toimijuuden käsite on noussut esille (Virkola 2014: 41). Opinnäytetyön teorian käsitteet olivat vaikeita myös asiakkaille, vaikka apuna haastattelussa olivat pikapiirtäminen ja PCS-kuvat. Tämä huomattiin esimerkiksi siinä, että asiakkaan haastattelussa kertoma asia ja hänen osoittamansa hymynaama olivat toisinaan ristiriidassa keskenään.

Sosiaalityöntekijöille suunnattuun kyselyyn olisi ollut hyvä lisätä enemmän avoimia kysymyksiä, koska niiden kautta saatiin paljon arvokasta sisältöä aineistoon. Osa sosiaalityöntekijöistä ei osannut vastata avoimiin kysymyksiin lopussa, vaikka toimijuuden käsitettä oli avattu kyselyn alussa. Toimijuuden kompleksinen käsite on voinut vaikuttaa kuitenkin myös sosiaalityöntekijöiden vastauksiin. Lisäksi väittämien asettelua olisi voinut miettiä selkeämmäksi, jolloin toimijuuden käsitekin olisi voinut aueta vastaajille paremmin.

8.3 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeet ja suositukset ohjasivat opinnäytetyön kaikissa vaiheissa hyvää tieteellistä käytäntöä ja tutkimusetiikan noudattamista. Niillä tarkoitettiin huolellisuutta, rehellisyyttä ja tarkkuutta liittyen kehittämiseen, tulosten raportointiin sekä lähdekirjallisuuden arviointiin. Työssä sovellettiin näiden kriteerien mukai-

sia, eettisesti kestäviä tutkimus-, tiedonhankinta- sekä arviointimenetelmiä. Koko prosessin ajan arvioitiin kriittisesti esimerkiksi opinnäytetyön menetelmällisiä valintoja. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012: 4, 6–7.)

Tiedontuottajien itsemääräämisoikeus otettiin huomioon niin, että osallistuminen aineistonkeruuseen oli täysin vapaaehtoista. Osallistumisen pystyi lisäksi keskeyttämään milloin tahansa, syytä ilmoittamatta. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009: 4–6.) Osallistujista kerättiin vain ikähaarukkaan ja sukupuoleen liittyvät tiedot. Säilytettäviä tietoja varten laadittiin tieteellisen tutkimuksen rekisteriseloste, joka pohjautui tietosuojalakiin (2018/1050) ja EU:n yleiseen tietosuoja-asetukseen (2016/679). Tiedontuottajien ymmärrys vapaaehtoisuudesta varmistettiin ja suostumusasiakirjat (liite 4) allekirjoitettiin aineistonkeruuseen osallistumisen yhteydessä. Opinnäytetyön tekijät vastasivat kahdestaan kerätyn aineiston litteroinnista ja analyysistä, eli aineiston käsittelyyn ei osallistunut ulkopuolisia. Aineiston analysointi toteutettiin täysin ilman tunnistetietoja, eikä lopullisesta raportista voida tunnistaa opinnäytetyössä mukana olleita henkilöitä. Kerätty aineisto säilytettiin sen käsittelyn ajan sähköisessä muodossa ja henkilökohtaisin salasanoin suojattuna. Kaikki aineistot hävitettiin pysyvästi opinnäytetyön valmistuttua. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009: 8–12.)

Vammaisten henkilöiden osallistuminen opinnäytetyöhön huomioitiin tekemällä asiakkailla kuvalliset ja selkokielliset tutkimushenkilötiedotteet (liitteet 5 ja 6) sekä hyödyntämällä PCS-kuvia teemahaastatteluissa ja kehittämistilaisuudessa. Suunnittelemalla kehittämistilaisuus huolellisesti luotiin osallistava ja turvallinen ilmapiiri kaikille kehittäjäryhmän jäsenille. Opinnäytetyöntekijät toimivat kuuntelijoina, tarkkailijoina ja fasilitaattoreina. Apukysymyksillä varmistettiin jokaisen tiedontuottajan osallistuminen. (Sipponen-Damonte 2020: 14–18, 40, 99–114.) Kehittämistilaisuuden osallistujamäärä oli sen hetken kokoontumisrajoitusten mukainen. Haastateltavia asiakkaita löytyi yhteensä vain viisi, vaikka varauduttiin kymmenen asiakkaan haastattelemiseen. Tämä johtui siitä, että vain yhdellä Helsingin kaupungin palveluntuottajalla oli palveluluokan 1 asiakkaita päiväaikaisessa toiminnassa.

8.4 Opinnäytetyön hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen

Opinnäytetyön tuloksia ja tuotosta voidaan hyödyntää sekä käytännön asiakastyössä että toiminnan suunnittelussa. Tulokset ovat hyödynnettävissä erityisesti opinnäytetyön toimintaympäristössä, mutta myös palveluntuottajien ja muiden kaupunkien tai kuntien vammaisten sosiaalityön asiakastyössä. Tuloksista nousi hyviä käytänteitä, joita ammattilaiset voivat käyttää suoraan käytännön asiakastyössä. Näitä olivat esimerkiksi

monipuoliset keinot yhteydenpitoon, asiakkaan valmistautumisen tukemiseen ennen asiakasohjaustilannetta, valinnan tekemisen tukemiseen ja asiakkaan erilaisten kommunikointitarpeiden huomioimiseen. Esihenkilöt ja päättäjät voivat hyödyntää samoja toimintatapoja asiakastyön laadun kehittämisessä tai sen tarkastelussa.

Tulevaisuudessa voisi vielä laajemmin kartoittaa asiakkaiden mielipiteitä ja toiveita, ja niiden pohjalta myös lisätä asiakkaan valinnan vaihtoehtoja. Lisäksi olisi mielenkiintoista selvittää, mitkä ovat asiakkaiden todelliset mahdollisuudet vaikuttaa organisaatioiden päätöksentekoon sekä laajemmin sitä, mitkä tekijät estävät asiakkaan toimijuuden toteutumista tällä hetkellä. Voitaisiin myös tutkia, kuinka asiakasohjaustilanteessa voidaan tukea asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välistä kommunikaatiota paremmin ja saada asiakkaan toive ja mielipide luotettavammin esille. Tällä tavoin voidaan parantaa tulevaisuudessa asiakkaan ymmärrystä siitä, mitä hänelle tarjotaan vaihtoehtoiksi ja mitä valinnan tekeminen vaikuttaa hänen elämäänsä. Tuloksista nousi esille se, että osa asiakkaista ei tiennyt kuka hänen oma sosiaalityöntekijänsä on ja osa ei tiennyt, kuinka hänet voisi tavoittaa. Koettiin myös, ettei sosiaalityöntekijää tavoittanut, ainakaan silloin kun siihen oli tarvetta. Tämän haasteen aiheuttajaa tai aiheuttajia ei tässä opinnäytetyössä selvitelty, mutta olisi olennainen aihe tutkia, jotta asiakasohjausta voidaan tulevaisuudessa kehittää.

Selvittämättä jäi myös se, mikä on sosiaalityöntekijöiden ja organisaation tietämys toimijuudesta ja sen painoarvon merkitys käytännön työssä. Olisi kiinnostavaa selvittää, kuinka toimijuus ymmärretään ja on läsnä Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä ja mitä mahdollisesti tarvittaisiin, jotta toimijuus tulisi osaksi päivittäistä asiakasohjaustyötä. Olisiko tarvetta esimerkiksi luoda omat toimijuuden käsitteet ja mahdollistaa työntekijälle oma kokemus toimijuuden vahvistumisesta, esimerkiksi työnohjauksen avulla.

Asiakkailla tulisi olla palvelujärjestelmän kaikkien toimijoiden kanssa tasavertainen vaikuttajan ja kehittäjän rooli (Niskala & Kairala & Pohjola 2017: 8). Asiakkaiden kanssa yhdessä tapahtuva yhteiskehittäminen olisi hyvä työkalu jatkossakin kehittää asiakkaan toimijuutta edistäviä toimintatapoja. Olisi ilahduttavaa nähdä, että opinnäytetyön toimintaympäristössä jatkettaisiin asiakaslähtöistä kehittämistä ja yhteiskehittämisen toimintatapojen vahvistamista. Kehittäjäasiakkuuden vieminen käytäntöön voisi vahvistaa vammaisuuden sosiaalisen mallin mukaista itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä toimijuutta (Tarvainen 2017: 57). Parhaimmillaan asiakkaiden aktiivinen osallistuminen suunnitteluun edistää myös palveluiden tehokkuutta, tuottavuutta sekä vaikuttavuutta (Järvikoski & Martin & Kippola-Pääkkönen & Härkäpää 2017: 61).

Lähteet

Alastalo, Marja & Åkerman, Maria & Vaittinen, Tiina 2017. Asiantuntijahaastattelu. Teoksessa Hyvärinen, Matti & Nikander, Pirjo & Ruusuvaori, Johanna (toim.). Tutkimus-haastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino. 214–232.

Autismiliitto 2022. Autismiliiton verkkosivut. Autismikirjo. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.autismiliitto.fi/autismikirjo>>. Luettu 19.3.2022.

Autti-Rämö, Ilona & Salminen, Anna-Liisa & Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne (toim.) 2016. Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Eteläpelto, Anneli & Heiskanen, Tuula & Collin, Kaija 2011. Vallan ja toimijuuden moni-säikeisyys. Aikuiskasvatuksen vuosikirja. Valta ja toimijuus aikuiskasvatuksessa 11–32. Tampere: Tampereen Yliopisto.

Hallituksen esitys 2018. Hallituksen esitys HE 159/2018 vp. Saatavilla osoitteessa: <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_159+2018.aspx>. Luettu 19.3.2022.

Hallitusohjelma 2019. Valtioneuvosto. Saatavilla osoitteessa: <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/161662>>. Luettu 19.3.2022.

Harra, Toini & Mäkinen, Elisa & Sipari, Salla 2011–2012. Yhteiskehittelyllä hyvinvointia. Metropolia Ammattikorkeakoulu. Sosiaali- ja terveysala. Hyvinvointi ja toimintakyky. Saatavilla osoitteessa: <http://www.e-julkaisu.fi/metropolia/yhteiskehittelylla_hyvinvointia/#pid=15>. Luettu 19.3.2022.

Heikkinen, Hannu L.T. 2018. Toimintatutkimus: Kun käytäntö ja tutkimus kohtaavat. Teoksessa Valli, Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. 5. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Helsingin kaupungin päätökset 2018. Asiakirjoja. Sosiaali- ja terveystoimialan toimialajohtajan päätös. Saatavilla osoitteessa: <<https://dev.hel.fi/paatokset/asia/hel-2018-001107/u320200vh1-2018-155/>>. Luettu 13.1.2020.

Helsingin kaupunki 2021. Vammaistyö. IMO-käsikirja. Itsemääräämisoikeuden ja itsenäisen suoriutumisen tukeminen ja rajoitustoimenpiteet. Saatavilla osoitteesta: <<https://www.hel.fi/static/sote/vamty/kasikirjat/imo-kasikirja.pdf>>. Luettu 19.3.2022.

Hokkanen, Liisa 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.). Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino. 55–86.

Jokinen, Esa & Rintamäki, Timo & Saloranta, Anna & Joensuu, Johanna & Rannisto, Pasi-Heikki 2019. Asiakkaan valinnanvapaus ja asiakasarvon toteutuminen sote-palveluissa palvelusetelilainsäädännön kautta. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 53.

Junnila, Riina & Koskinen, Sanna & Stolt, Minna & Salminen, Leena 2011. Näyttöön perustuva opettaminen ja ohjaaminen. Turku: Turun yliopisto.

Jyrkämä, Jyrki 2007. Toimijuus ja toimijatilanteet – aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Seppänen, Marjaana & Karisto, Antti & Kröger, Teppo. Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Jyväskylä: PS-kustannus. 195–218.

Jyrkämä, Jyrki 2008. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä – hahmottelua teoreettisemtodologiseksi viitekehyyksi. Gerontologia 22: 4, 2. artikkeli.

Jyrkämä, Jyrki 2013. Vanheneminen, arkitilanteet ja toimijuus. Teoksessa Heikkinen, Eino & Jyrkämä, Jyrki & Rantanen, Taina (toim.). Gerontologia. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 421–425.

Järviö, Aila & Martin, Marjatta & Kippola-Pääkkönen, Anu & Härkäpää, Kristiina 2017. Asiakkaan kehittämisosallisuus kuntoutuksessa. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino. 58–81.

Karjalainen, Pekka & Kivipelto, Minna & Liukko, Eeva & Muurinen, Heidi 2021. Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö- opas ammattilaisille. Helsinki. THL. Saatavilla osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142555/URN_ISBN_978-952-343-648-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 30.12.2021

Kauppila, Päivi & Silvonen, Jussi & Vanhalakka-Ruoho, Marjatta 2015. Toimijuus näkökulmana ohjaukseen. Teoksessa Kauppila, Päivi & Silvonen, Jussi & Vanhalakka-Ruoho, Marjatta (toim.). Toimijuus, ohjaus ja elämäntalve. Joensuu: Itä-Suomen Yliopisto. 5–8.

Kehitysvammaisten tukiliitto 2017. Verkkosivut. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.tukiliitto.fi/toiminta/tuki-ja-valmennus/>>. Luettu 24.4.2022.

Kehitysvammaliitto 2016. Verkkosivut. Saatavilla osoitteessa: <<https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>>. Luettu 19.3.2022.

Koivisto, Juha & Isola, Anna-Maria & Lyytikäinen, Merja 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Helsinki: THL. Saatavilla osoitteessa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136074/URN_ISBN_978-952-343-077-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 25.4.2022.

Kosciulek, John F. 2000. Implications of Consumer Direction for Disability Policy Development and Rehabilitation Service Delivery. Journal of Disability Policy Studies vol. 11. Saatavilla osoitteessa: <<https://journals-sagepub-com.ezproxy.metropolia.fi/doi/10.1177/104420730001100204>>. Luettu 13.3.2022.

Koski, Pirjo & Kelo, Marjatta 2019. Metropolia Master's bloggaajat. Verkkosivut. Saatavilla osoitteessa: <<https://blogit.metropolia.fi/masterminds/avainsana/toimintatutkimus/>>. Luettu 19.3.2022.

Laisi, Nina & Lappalainen, Tiina & Vauramo, Mirja 2016. Selvitys vammaispalveluiden sosiaalialan ammattilaisten näkemyksistä. Invalidiliitto ry & Talentia ry. Saatavilla osoitteessa: <https://www.invalidiliitto.fi/sites/default/files/2017-01/vammaispalvelun_sosiaalialan_ammattilaiset-selvitys.pdf>. Luettu 19.3.2022.

Leemann, Lars. & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla osoitteessa: <https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214>. Luettu 24.4.2022.

Marshall, Victor W. 2005. Agency Events and Structure at the End of the Life Course. *Advances in Life Course Research*. Volume 10. Saatavilla osoitteessa: <https://www.academia.edu/31647098/Agency_Events_and_Structure_at_the_End_of_the_Life_Course>. Luettu 19.3.2022.

Niskala, Asta & Kairala, Maarit & Pohjola, Anneli 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.). *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystieteissä*. Tampere: Vastapaino. 7–12.

Pekkari, Mervi 2008. *Tavoitteellinen ohjauskeskustelu*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Renko, Elina 2018. *Pyhä toimijuus, miten sosiaalityön asiakkaat ja ammattilaiset asennoituvat alkoholinkäytön puheeksi ottoon ja käyttöön liittyvään neuvontaan*. Akateeminen väitöskirja. Sosiaalityö- ja sosiaalipolitiikan tutkimuskeskus, Helsingin yliopisto. Saatavilla osoitteessa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/234646/PYHÄTOIM.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Luettu 12.2.2020.

Reunanen, Merja 2017. *Toimijuus kuntoutuskertomusten kerronnassa ja fysioterapian kohtamisessa*. Akateeminen väitöskirja. Rovaniemi: Lapin Yliopistopaino.

Romakkaniemi, Marjo & Kilpeläinen, Arja 2013. Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityössä: terveydenhuollon sosiaalityöntekijät asiakkaiden toimijuuden tilojen rakentajina. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.). *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino. 244–271.

Ronkainen, Suvi 2008. Kenen ongelma väkivalta on? Suomalainen hyvinvointivaltio ja väkivallan toimijuus. *Yhteiskuntapolitiikka* 73: 4, 388–401.

Salminen, Anna-Liisa & Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2016. Teoriat, viitekehykset ja mallit kuntoutusta ohjaamassa. Teoksessa Autti-Rämö, Ilona & Salminen, Anna-Liisa & Rajavaara, Marketta & Ylinen, Arne (toim.). *Kuntoutuminen*. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim. 20–36.

Salonen, Kari & Eloranta, Sini & Hautala, Tiina & Kinos, Sirpa 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turun ammattikorkeakoulun oppimateriaaleja 108. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Seppänen-Järvelä, Riitta & Syrjä, Vesa & Juvonen-Posti, Pirjo & Pesonen, Sanna & Laaksonen, Maire & Tuusa, Matti & Savinainen, Minna & Henriksson, Mikko 2015. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia. Yhteistoimintaa ja yksilöllisiä valintoja kuntoutumisen polulla. Tampere: Juvenes Print.

Sias, Patricia. 2009. Organizing Relationships. Traditional and Emerging Perspectives Workplace Relationships. Sage: Thousand Oaks, California.

Sipponen-Damonte, Mirjami 2020. Varmuutta fasilitointiin. Helsinki: Alma Talent.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2017: 41. Saatavilla osoitteessa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017_41.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Luettu 19.3.2022.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2020. Kuntoutuksen uudistaminen: Kuntoutuksen uudistamisen toimintasuunnitelma vuosille 2020–2022. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2020: 34. Saatavilla osoitteessa: <<https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/162622>>. Luettu 13.3.2021.

Strandman, Kristiina & Palo, Miia 2017. Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino. 129–146.

Tarvainen, Merja 2017. Palveluiden ydinoletukset ja muuttuva asiakkuuskäsitys. Teoksessa Pohjola, Anneli & Kairala, Maarit & Lyly, Hannu & Niskala, Asta (toim.). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino. 38–57.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021. Verkkosivut. Keskitetty neuvonta ja asiakasohjaus. Saatavilla osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/ikaantyminen/muuttuvat-vanhuspalvelut/keskitetty-neuvonta-ja-asiakasohjaus>>. Luettu 9.10.2021.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022. Verkkosivut. Vammaispalveluiden käsikirja. Asiakkaan huomioiminen vammaispalvelun hankinnassa. Saatavilla osoitteessa: <<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/johtaminen-valvonta-ja-tilastot/vammaispalvelujen-hankinta/asiakkaan-huomioiminen-vammaispalvelun-hankinnassa>>. Luettu 23.4.2022.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

Toiviainen, Sanna 2019. Suhteisia elämänpolkuja – Yksilöiden elämänhallintaa? Koulutuksen ja työn marginaalissa olevien nuorten toimijuus ja ohjaus. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto.

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

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käytäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavana osoitteessa: <<https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>>. Luettu 8.5.2022.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkauseräilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Saatavilla osoitteessa: <https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf>. Luettu 8.5.2022.

Vaattovaara, Virpi 2015. Elämänkulku ja toimijuus. Lapin maaseudun nuorista aikuisiksi 1990–2011. Rovaniemi: Lapin yliopisto.

Vehviläinen, Sanna 2014. Ohjaustyön opas. Yhteistyössä kohti toimijuutta. Helsinki: Gaudeamus.

Vesala, Hannu & Vartio, Elias 2019. Miten vammaisten ihmisten oikeudet toteutuvat Suomessa? Vammaisfoorumin vuonna 2018 toteuttaman kyselyn tulokset taulukkomuodossa. Kehitysvammaliiton tutkijoiden julkaisuja. Saatavilla osoitteessa: <<https://vammaisfoorumi.fi/wp-content/uploads/2019/09/VFKyselyn-perusraportti2019.pdf>>. Luettu 19.3.2022.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Vilka, Hanna 2015. Tutki ja kehitä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Virkola, Elisa 2014. Toimijuutta, refleksiivisyyttä ja neuvotteluja – muistisairaus yksinasuvan naisen arjessa. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Tutkimushenkilötiedote sosiaalityöntekijöille – kysely

Tervetuloa mukaan kehittämään Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityön asiakasohjausta

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää asiakasohjausta Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi.

Kutsumme sinut mukaan kyselyyn, jossa selvitetään, kuinka asiakkaan toimijuutta tuetaan asiakasohjauksessa tällä hetkellä. Kyselyn linkki on samassa sähköpostiviestissä kuin tämä tutkimushenkilötiedote.

Kehittämistyö on osa Sosionomi (YAMK) -opintojamme Metropolia Ammattikorkeakoulussa. Tutkimussuunnitelman ovat hyväksyneet yliopettajat Salla Sipari ja Jyrki Konkka. Helsingin kaupunki on myöntänyt kehittämistyölle tutkimusluvan (28.9.2020).

Kehittämistyöhön osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen, ja jokaisella osallistujalla on oikeus keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Kyselyssä sähköisesti kerättävä tieto käsitellään luottamuksellisesti eikä ketään yksittäistä henkilöä ei voida tunnistaa lopullisesta raportista. Tutkimusaineiston analyysiin ei osallistu ulkopuolisia henkilöitä, ja kaikki materiaali hävitetään kehittämistyön valmistuttua. Valmis työ on saatavissa Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjaston Theseus-tietokannasta.

Annamme mielellämme lisätietoa kehittämistyöstä. Yhteystietomme ovat tämän tiedotteen alalaidassa.

Ystävällisin terveisin,

Kim Lautamo
Sosionomi (AMK)
kim.lautamo@metropolia.fi
puhelinnumero

Henna Harju
Sosionomi (AMK)
henna.harju3@metropolia.fi
puhelinnumero

Tutkimushenkilötiedote sosiaalityöntekijöille – kehittämistilaisuus

Tervetuloa mukaan kehittämään Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityön asiakasohjausta

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää asiakasohjausta Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi.

Kutsumme sinut mukaan asiakkaiden ja ammattilaisten yhteiseen kehittämistilaisuuteen, jossa on tarkoituksena ideoida yhdessä asiakasohjauksen tulevaisuutta. Kehittämistilaisuus toteutetaan Metropolian Ammattikorkeakoulun Myllypuron kampuksella 19.10.2021 klo 13.00–16.00 A-rakennuksen tilassa MPA2019 (Myllypurontie 1, 00920 Helsinki).

Kehittämistyö on osa Sosionomi (YAMK) -opintojamme Metropolia Ammattikorkeakoulussa. Tutkimussuunnitelman ovat hyväksyneet yliopettajat Salla Sipari ja Jyrki Konkka. Helsingin kaupunki on myöntänyt kehittämistyölle tutkimusluvan (28.9.2020).

Kehittämistyöhön osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen, ja jokaisella osallistujalla on oikeus keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Kehittämistilaisuus taltioidaan nauhoittamalla. Tilaisuudessa kerättävä tieto käsitellään luottamuksellisesti eikä ketään yksittäistä henkilöä ei voida tunnistaa lopullisesta raportista. Tutkimusaineiston analyysiin ei osallistu ulkopuolisia henkilöitä, ja kaikki materiaali hävitetään kehittämistyön valmistuttua. Valmis työ on saatavissa Metropolia Ammattikorkeakoulun kirjaston Theseus-tietokannasta.

Ilmoittautuminen kehittämistilaisuuteen tapahtuu 12.10.2021 mennessä sähköpostitse kehittämistyön toteuttajille. Annamme mielellämme lisätietoa kehittämistyöstä. Yhteystietomme ovat tämän tiedotteen alalaidassa.

Ystävällisin terveisin,

Kim Lautamo
Sosionomi (AMK)
kim.lautamo@metropolia.fi
puhelinnumero

Henna Harju
Sosionomi (AMK)
henna.harju3@metropolia.fi
puhelinnumero

Sosiaalityöntekijöiden kysely

Tervetuloa kehittämään Helsingin kaupungin vammaispalveluiden sosiaalityön asiakasohjausta!

Kysely on osa Metropolia Ammattikorkeakoulun YAMK-opinnäytetyötä. Tarkoituksena on kehittää asiakasohjausta Helsingin kaupungin vammaispalveluiden sosiaalityössä asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi.

Asiakkaalla tarkoitetaan tässä kyselyssä yli 18-vuotiasta vammaispalveluiden päiväaikaisen toiminnan asiakasta.

Toimijuudella tarkoitetaan tässä työssä yksilön mahdollisuutta tehdä valintoja ja ohjata toimintaansa valintojen mukaan sekä hänen sitoutumistaan ja osallisuuttaan toimintaan (Renko 2018, Hokkanen 2013).

Vastaamalla tähän kyselyyn annat luvan käyttää vastauksiasi tutkimusaineistona. Aineisto käsitellään niin, ettei sitä luovuteta ulkopuolisille ja ettei yksittäisen vastaajan henkilöllisyyttä voida tunnistaa lopullisesta raportista. Osallistuminen on vapaaehtoista.

Vastaaminen kestää noin 5–10 minuuttia. Kiitos kallisarvoisesta asiantuntijan näkökulmastasi!

Sukupuolesi (*nainen/mies*)

Ikäsi (*-25, 25–35, 36–45, 46–55, 56–*)

Kuinka kauan olet toiminut sosiaalityöntekijänä? (*0–1 vuotta, 1–2 vuotta, 2–5 vuotta, 5–10 vuotta, 10–20 vuotta, yli 20 vuotta*)

Kyselyn teemat ja väittämät:

1) Osallistuminen omien tarpeiden määrittelyyn

Mielestäni asiakas on keskeisessä roolissa asiakasohjausprosessissa.

Mielestäni asiakasohjausprosessi edellyttää asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyötä.

Mielestäni yhteiskunnalliset rakenteet ohjaavat asiakkaan valintoja.

Mielestäni asiakasohjaustapaaminen on asiakkaalle useimmiten miellyttävä kokemus.

Mielestäni asiakas on useimmiten tyytyväinen saamaansa asiakasohjaukseen.

Mielestäni asiakas saa ohjausta palvelun valintaan aina silloin, kun hän sitä tarvitsee.

Mielestäni asiakas pystyy vaikuttamaan saamansa palvelun muotoon ja palvelussa saadun tuen määrään.

Mielestäni asiakas pääsee osallistumaan saamansa palvelun kehittämiseen.

2) *Mahdollisuus valintojen tekemiseen*

Mielestäni asiakkaan omat valinnat ovat keskeisessä roolissa asiakasohjausprosessissa.

Mielestäni asiakkaalle tarjotaan aina vaihtoehtoja, kun hän valitsee palvelua.

Kuinka monta palveluvaihtoa asiakkaalle keskimäärin tarjotaan? (*vaihtoehtoja ei tarjota, tarjotaan 1 vaihtoehto, tarjotaan 2 vaihtoehtoa, tarjotaan 3–5 vaihtoehtoa, tarjotaan yli 5 vaihtoehtoa*)

Mielestäni asiakas on tyytyväinen tarjottujen vaihtoehtojen määrään.

Mielestäni asiakas on useimmiten tyytyväinen tarjottuihin vaihtoehtoihin.

Mielestäni asiakkaalla on aidosti mahdollisuus valita itselleen sopivin palveluntuottaja.

Mielestäni asiakkaalla on mahdollisuus valita myös tarjottujen vaihtoehtojen ulkopuolelta (esim. asiakkaan oma toive).

3) *Riittävä tieto ja tuki*

Mielestäni asiakkaalla on valintahetkellä tarpeeksi tietoa palveluista ja niiden tuottajista itselleen oikean valinnan tekemiseksi.

Mielestäni asiakas saa riittävästi tukea valinnan tekemiseen.

Keneltä asiakas saa tukea valinnan tekemiseen?

Mielestäni asiakas kokee tullessa kuulluksi asiakasohjaustilanteessa.

Mielestäni asiakas saa riittävästi tietoa valinnan vaikutuksista omaan elämäänsä.

4) *Päätöksentekoon osallistuminen*

Mielestäni asiakas on sitoutunut asiakasohjausprosessiin osallistumalla siihen itse aktiivisena toimijana.

Mielestäni asiakas on sitoutunut saamaansa palveluun osallistumalla päiväaikaiseen toimintaan aktiivisena toimijana.

Mielestäni asiakas pääsee vaikuttamaan palveluntuottajan organisaation päätöksentekoon. Millä tavoin?

Mielestäni asiakas pääsee vaikuttamaan oman organisaationi päätöksentekoon. Millä tavoin?

5) *Avoimet kysymykset*

Miten toimijuuden vahvistaminen ilmenee omassa asiakasohjaustyössäsi?

Miten asiakkaan toimijuutta voisi mielestäni vahvistaa asiakasohjaustyössä?

Suostumusasiakirja

Suostumus tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistumiseen

Olen saanut, lukenut ja ymmärtänyt tutkimuksellista kehittämistyötämme *Asiakkaan toimijuuden vahvistuminen Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityön asiakasohjauksessa* koskevan tutkimustiedotteen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen kehittämistyön tarkoituksesta, tietojen keräämisestä.

Ymmärrän, että osallistumiseni tutkimukselliseen kehittämistyöhön on täysin vapaaehtoista ja voin perustelematta keskeyttää osallistumiseni, milloin tahansa. Keskeytyksen ilmoitan kehittämistyön toteuttajille Henna Harjulle tai Kim Lautamolle, joko suullisesti tai kirjallisesti. Tekijän yhteystiedot löytyvät tämän suostumuslomakkeen alalaidasta.

Suostun osallistumaan tutkimukselliseen kehittämistyöhön vapaaehtoisesti.

Paikka ja aika

Suostumuksen antajan allekirjoitus

Paikka ja aika

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus

Kim Lautamo

kim.lautamo@metropolia.fi

puhelinnumero

Henna Harju

henna.harju3@metropolia.fi

puhelinnumero

Suostumus allekirjoitetaan kahtena kappaleena, yksi suostumuksen antajalle ja yksi suostumuksen vastaanottajalle.

Tutkimushenkilötiedote asiakkaille – teemahaastattelu

Tervetuloa kehittämään
Helsingin kaupungin
vammaisten sosiaalityön
asiakasohjausta

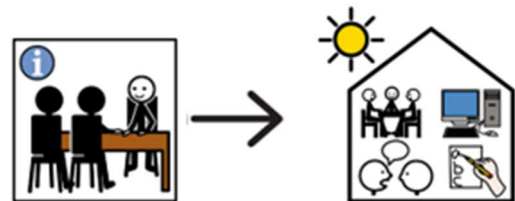
Asiakasohjaus tarkoittaa esimerkiksi
sosiaalityöntekijän tapaamisia,
joissa olette yhdessä miettineet
sinulle sopivia palveluita.

Haluamme kuulla,
millaisia kokemuksia sinulla on ollut
asiakasohjauksesta.

Haastattelu tapahtuu
omassa päivätoimintayksikössä tai etäyhteydellä
erikseen ilmoitettavana ajankohtana.
Haastattelu nauhoitetaan.

Tuhoamme nauhoitteet,
kun kehittämistyö on valmis.
Valmiin työn voit lukea netistä,
Metropolian ammattikorkeakoulun
Theseus-tietokannasta.

Osallistuminen on vapaaehtoista.
Voit milloin tahansa keskeyttää.



Opiskelemme
Metropolian Ammattikorkeakoulussa
sosiaalian
ylempää ammattikorkeakoulututkintoa.

Saat mielellään kysyä meiltä
lisätietoa haastattelusta.



Kim Lautamo
Sosionomi (AMK)
kim.lautamo@metropolia.fi
puhelinnumero

Henna Harju
Sosionomi (AMK)
henna.harju3@metropolia.fi
puhelinnumero

Kuvat: Papunet-verkkosivusto ja SymWriter-ohjelma

Tutkimushenkilötiedote asiakkaille – kehittämistilaisuus

Tervetuloa kehittämään

Helsingin kaupungin
vammaissosiaalityön
asiakasohjausta

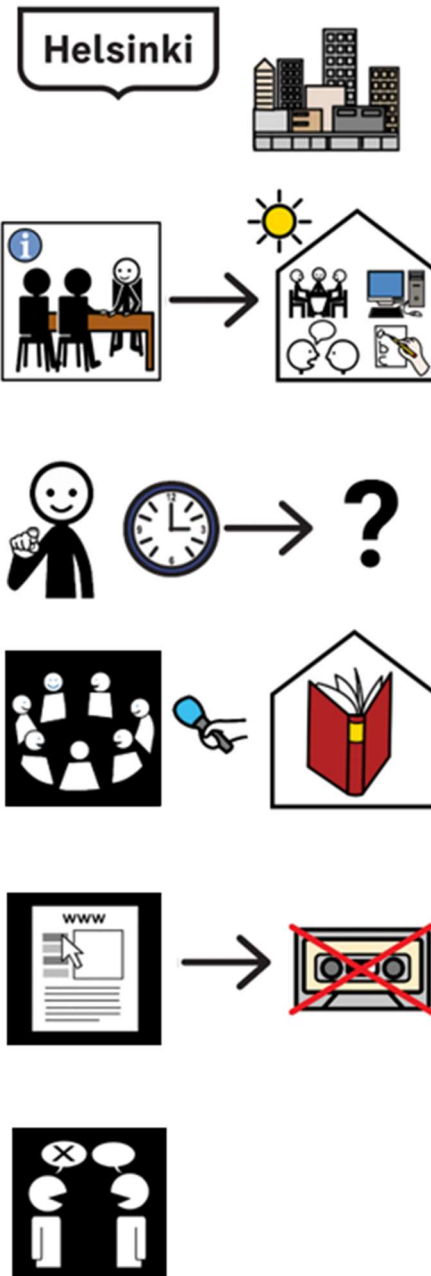
Asiakasohjaus tarkoittaa esimerkiksi
sosiaalityöntekijän tapaamisia,
joissa olette yhdessä miettineet
sinulle sopivia palveluita.

Haluamme saada sinut mukaan kehittämään,
millaista asiakasohjaus on tulevaisuudessa.

Kehittämistilaisuus järjestetään
Metropolian Myllypuron kampuksella
19.10.2021 klo 13.00.
Tilaisuus nauhoitetaan.

Tuhoamme nauhoitteet,
kun kehittämistyö on valmis.
Valmiin työn voit lukea netistä,
Metropolian Ammattikorkeakoulun
Theseus-tietokannasta.

Osallistuminen on vapaaehtoista,
voit milloin tahansa keskeyttää.



Opiskelemme
Metropolian Ammattikorkeakoulussa
sosiaali-alan ylempää
ammattikorkeakoulututkintoa.

Saat mielellään kysyä meiltä
lisätietoa kehittämistilaisuudesta.

Kim Lautamo
Sosionomi (AMK)
kim.lautamo@metropolia.fi
puhelinnumero



Henna Harju
Sosionomi (AMK)
henna.harju3@metropolia.fi
puhelinnumero

Kuvat: Papunet-verkkosivusto ja SymWriter-ohjelma

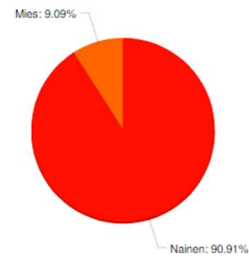
Sosiaalityöntekijöiden kyselyn tulokset

Sukupuoleni (huom. vastaus ei ole pakollinen)

Osallistujamäärä: 11

10 (90.9%): Nainen

1 (9.1%): Mies



Ikäni *

Osallistujamäärä: 13

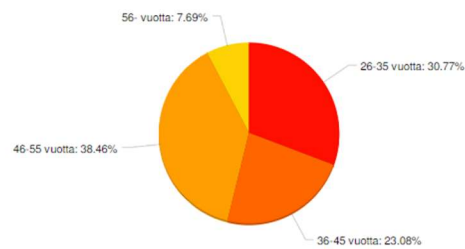
- (0.0%): -25 vuotta

4 (30.8%): 26-35 vuotta

3 (23.1%): 36-45 vuotta

5 (38.5%): 46-55 vuotta

1 (7.7%): 56- vuotta



Olen työskennellyt sosiaalityöntekijänä.. *

Osallistujamäärä: 12

2 (16.7%): alle vuoden

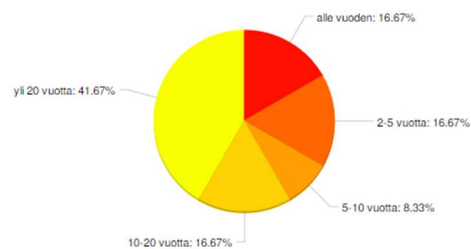
- (0.0%): 1-2 vuotta

2 (16.7%): 2-5 vuotta

1 (8.3%): 5-10 vuotta

2 (16.7%): 10-20 vuotta

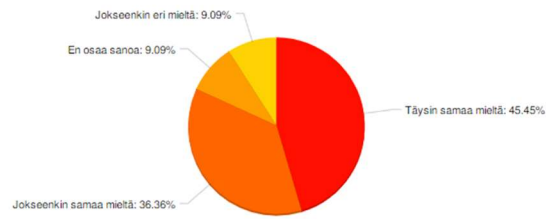
5 (41.7%): yli 20 vuotta



Mielestäni asiakasohjausprosessi edellyttää asiakkaan ja sosiaalityöntekijän yhteistyötä. *

Osallistujamäärä: 11

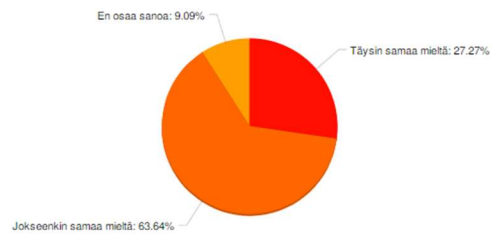
- 5 (45.5%): Täysin samaa mieltä
- 4 (36.4%): Jokseenkin samaa mieltä
- 1 (9.1%): En osaa sanoa
- 1 (9.1%): Jokseenkin eri mieltä
- (0.0%): Täysin eri mieltä



Mielestäni yhteiskunnalliset rakenteet ohjaavat asiakkaan valintoja. *

Osallistujamäärä: 11

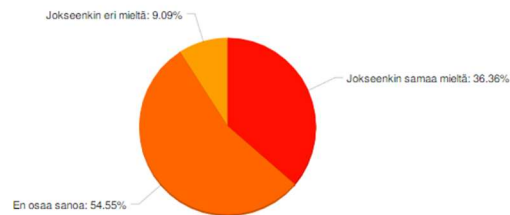
- 3 (27.3%): Täysin samaa mieltä
- 7 (63.6%): Jokseenkin samaa mieltä
- 1 (9.1%): En osaa sanoa
- (0.0%): Jokseenkin eri mieltä
- (0.0%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakasohjaustapaaminen on asiakkaalle useimmiten miellyttävä kokemus. *

Osallistujamäärä: 11

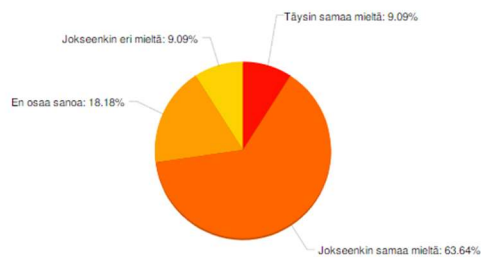
- (0.0%): Täysin samaa mieltä
- 4 (36.4%): Jokseenkin samaa mieltä
- 6 (54.5%): En osaa sanoa
- 1 (9.1%): Jokseenkin eri mieltä
- (0.0%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakas on useimmiten tyytyväinen saamaansa asiakasohjaukseen. *

Osallistujamäärä: 11

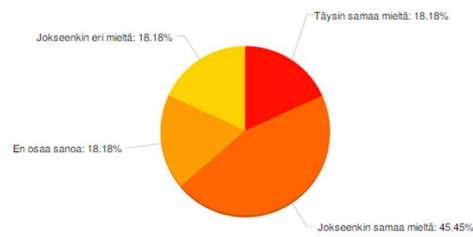
- 1 (9.1%): Täysin samaa mieltä
- 7 (63.6%): Jokseenkin samaa mieltä
- 2 (18.2%): En osaa sanoa
- 1 (9.1%): Jokseenkin eri mieltä
- (0.0%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakas saa ohjausta palvelun valintaan aina silloin, kun hän sitä tarvitsee. *

Osallistujamäärä: 11

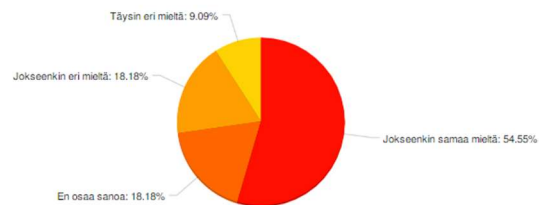
- 2 (18.2%): Täysin samaa mieltä
- 5 (45.5%): Jokseenkin samaa mieltä
- 2 (18.2%): En osaa sanoa
- 2 (18.2%): Jokseenkin eri mieltä
- (0.0%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakas pystyy vaikuttamaan saamansa palvelun muotoon ja palvelussa saadun tuen määrään. *

Osallistujamäärä: 11

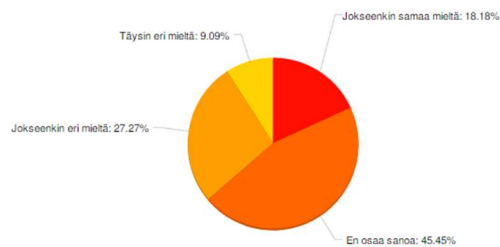
- (0.0%): Täysin samaa mieltä
- 6 (54.5%): Jokseenkin samaa mieltä
- 2 (18.2%): En osaa sanoa
- 2 (18.2%): Jokseenkin eri mieltä
- 1 (9.1%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakas pääsee osallistumaan saamansa palvelun kehittämiseen. *

Osallistujamäärä: 11

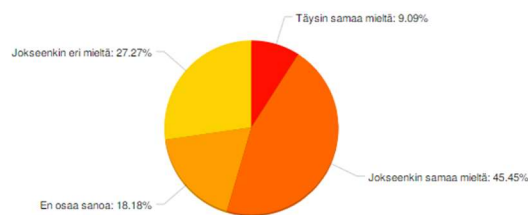
- (0.0%): Täysin samaa mieltä
- 2 (18.2%): Jokseenkin samaa mieltä
- 5 (45.5%): En osaa sanoa
- 3 (27.3%): Jokseenkin eri mieltä
- 1 (9.1%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakkaan omat valinnat ovat keskeisessä roolissa asiakasohjausprosessissa. *

Osallistujamäärä: 11

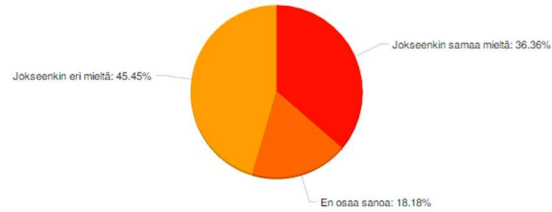
- 1 (9.1%): Täysin samaa mieltä
- 5 (45.5%): Jokseenkin samaa mieltä
- 2 (18.2%): En osaa sanoa
- 3 (27.3%): Jokseenkin eri mieltä
- (0.0%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakkaalle tarjotaan aina vaihtoehtoja, kun hän valitsee palvelua. *

Osallistujamäärä: 11

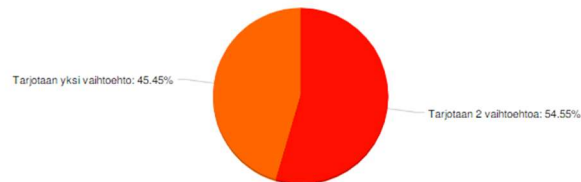
- (0.0%): Täysin samaa mieltä
- 4 (36.4%): Jokseenkin samaa mieltä
- 2 (18.2%): En osaa sanoa
- 5 (45.5%): Jokseenkin eri mieltä
- (0.0%): Täysin eri mieltä



Kuinka monta palveluvaihtoehtoa asiakkaalle keskimäärin tarjotaan? *

Osallistujamäärä: 11

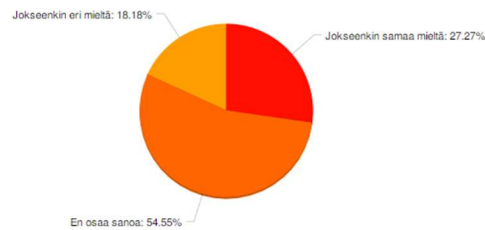
- (0.0%): Tarjotaan yli 5 vaihtoehtoa
- (0.0%): Tarjotaan 3-5 vaihtoehtoa
- 6 (54.5%): Tarjotaan 2 vaihtoehtoa
- 5 (45.5%): Tarjotaan yksi vaihtoehto
- (0.0%): Vaihtoehtoja ei tarjota



Mielestäni asiakas on tyytyväinen tarjottujen vaihtoehtojen määrään. *

Osallistujamäärä: 11

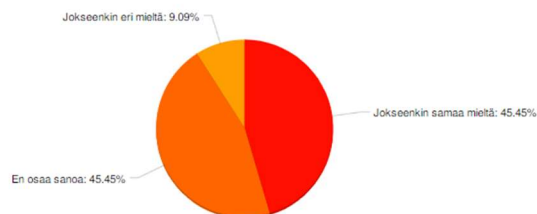
- (0.0%): Täysin samaa mieltä
- 3 (27.3%): Jokseenkin samaa mieltä
- 6 (54.5%): En osaa sanoa
- 2 (18.2%): Jokseenkin eri mieltä
- (0.0%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakas on useimmiten tyytyväinen tarjottuihin vaihtoehtoihin. *

Osallistujamäärä: 11

- (0.0%): Täysin samaa mieltä
- 5 (45.5%): Jokseenkin samaa mieltä
- 5 (45.5%): En osaa sanoa
- 1 (9.1%): Jokseenkin eri mieltä
- (0.0%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakkaalla on mahdollisuus valita myös tarjottujen vaihtoehtojen ulkopuolelta (esim. asiakkaan oma toive). *

Osallistujamäärä: 11

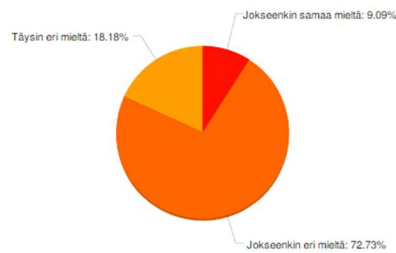
- (0.0%): Täysin samaa mieltä

1 (9.1%): Jokseenkin samaa mieltä

- (0.0%): En osaa sanoa

8 (72.7%): Jokseenkin eri mieltä

2 (18.2%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakkaalla on valintahetkellä tarpeeksi tietoa palveluista ja niiden tuottajista itselleen oikean valinnan tekemiseksi. *

Osallistujamäärä: 11

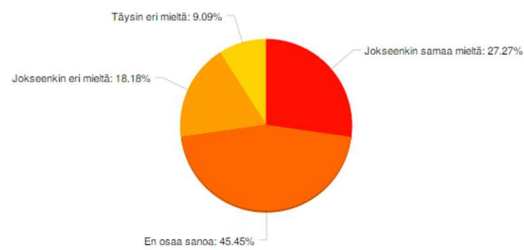
- (0.0%): Täysin samaa mieltä

3 (27.3%): Jokseenkin samaa mieltä

5 (45.5%): En osaa sanoa

2 (18.2%): Jokseenkin eri mieltä

1 (9.1%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakas saa riittävästi tukea valinnan tekemiseen. *

Osallistujamäärä: 11

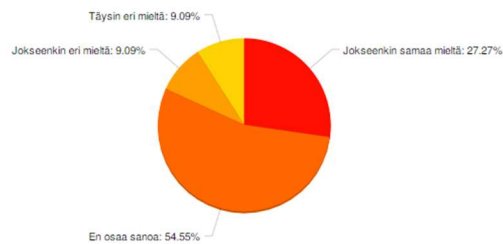
- (0.0%): Täysin samaa mieltä

3 (27.3%): Jokseenkin samaa mieltä

6 (54.5%): En osaa sanoa

1 (9.1%): Jokseenkin eri mieltä

1 (9.1%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakas saa riittävästi tietoa valinnan vaikutuksista omaan elämäänsä. *

Osallistujamäärä: 11

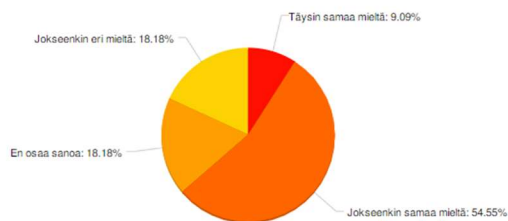
1 (9.1%): Täysin samaa mieltä

6 (54.5%): Jokseenkin samaa mieltä

2 (18.2%): En osaa sanoa

2 (18.2%): Jokseenkin eri mieltä

- (0.0%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakas on sitoutunut asiakasohjausprosessiin osallistumalla siihen itse aktiivisena toimijana. *

Osallistujamäärä: 9

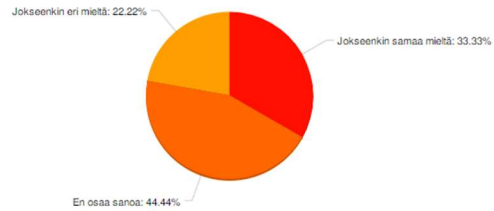
- (0.0%): Täysin samaa mieltä

3 (33.3%): Jokseenkin samaa mieltä

4 (44.4%): En osaa sanoa

2 (22.2%): Jokseenkin eri mieltä

- (0.0%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakas on sitoutunut saamaansa palveluun osallistumalla päiväaikaiseen toimintaan aktiivisena toimijana. *

Osallistujamäärä: 9

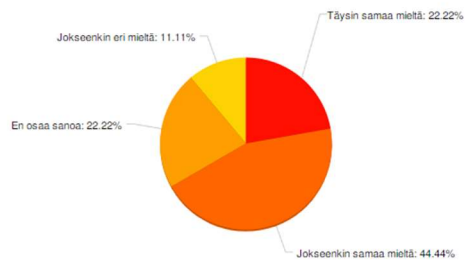
2 (22.2%): Täysin samaa mieltä

4 (44.4%): Jokseenkin samaa mieltä

2 (22.2%): En osaa sanoa

1 (11.1%): Jokseenkin eri mieltä

- (0.0%): Täysin eri mieltä



Mielestäni asiakas pääsee vaikuttamaan palveluntuottajan organisaation päätöksentekoon. *

Osallistujamäärä: 9

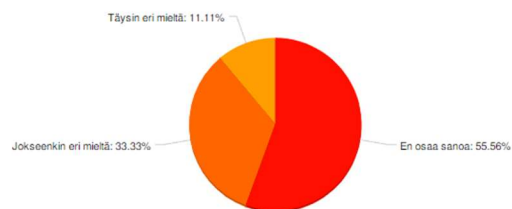
- (0.0%): Täysin samaa mieltä

- (0.0%): Jokseenkin samaa mieltä

5 (55.6%): En osaa sanoa

3 (33.3%): Jokseenkin eri mieltä

1 (11.1%): Täysin eri mieltä



Asiakkaiden teemahaastattelu

Mihin ikähaarukkaan kuulut? (18–25, 26–35, 36–45, 46–55, 56–)

Kerrotaan asiakkaalle kuvien tuella, mitä ovat vammaispalvelut, asiakasohjaus ja toimijuus.

Kerrotaan asiakkaalle kuvien tuella, kuka on sosiaalityöntekijä.

Tiedätkö, kuka on oma sosiaalityöntekijäsi? (kyllä/ei)

Haastattelun teemat ja kysymykset:**1) Osallistuminen omien tarpeiden määrittelyyn**

Kuka auttoi sinua valitsemaan palvelusi? (kuvina: minä itse, sosiaalityöntekijä, yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, joku muu eli kuka?)

Mitä tunteita asiakasohjaustilanne herätti sinussa?

Saitko palvelun silloin, kun sitä tarvitsit?

Oletko ollut tyytyväinen saamaasi palveluun?

Oletko saanut vaikuttaa saamasi palvelun muotoon? (kuvina osallisuutta tukevat palvelut ja työllistymistä edistävät palvelut)

Oletko saanut olla mukana saamasi palvelun kehittämisessä?

2) Mahdollisuus valintojen tekemiseen

Kuinka monta palveluvaihtoehtoa sinulla oli, kun teit valinnan nykyisestä palvelusta?

Oliko vaihtoehtoja mielestäsi tarpeeksi?

Saitko itse tehdä valinnan? Jos et, kuka teki valinnan? (kuvina: minä itse, sosiaalityöntekijä, yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa, joku muu eli kuka?)

Olisiko sinulla ollut mahdollisuus valita tarjottujen vaihtoehtojen ulkopuolelta? (pikapiirtäminen)

3) *Riittävä tieto ja tuki*

Saitko tarpeeksi tietoa kaikista palveluvaihtoehdoista?

Saitko tukea valinnan tekemiseen?

Tulivatko tarpeesi/ toiveesi kuulluiksi asiakasohjaustilanteessa?

Saitko tietoa valinnan vaikutuksista sinun elämääsi/arkeesi? Jos sait tietoa niin, millaista? *(syy ja seuraus -suhteen selittäminen tarvittaessa kuvien avulla, esimerkiksi joku arkinen valinta aiheen ulkopuolelta)*

4) *Päätöksentekoon osallistuminen*

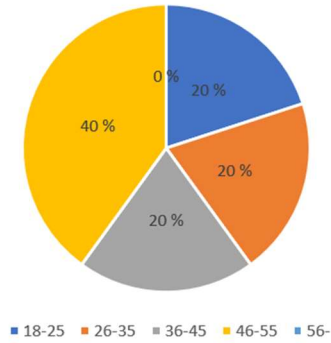
Voitko antaa palautetta omalle sosiaalityöntekijällesi?

Pystytkö mielestäsi olemaan mukana Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityön päätöksenteossa? Jos pystyt, niin miten? *(kerrotaan kuvien avulla, mitä on päätöksenteko)*

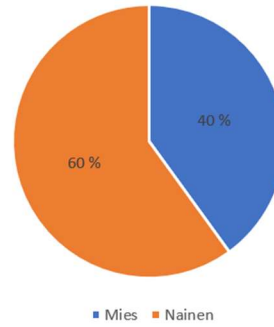
Jos et, niin haluaisitko ja millä tavalla? *(pikapiirtäminen)*

Asiakkaiden teemahaastattelun tulokset

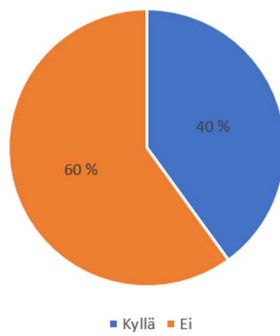
Haastateltavan ikä



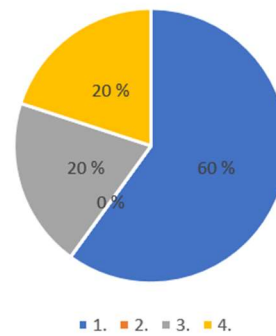
Haastateltavan sukupuoli



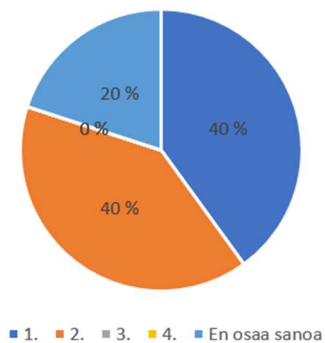
Tiedätkö, kuka on oma sosiaalityöntekijäsi?



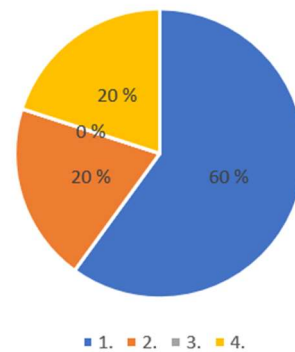
Mitä tunteita asiakasohjaustilanne herätti sinussa?



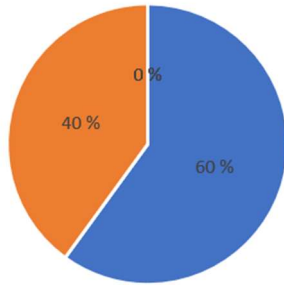
Saitko palvelun silloin, kun sitä tarvitsit?



Oletko ollut tyytyväinen saamaasi palveluun?

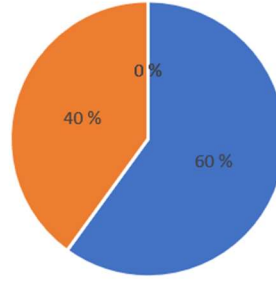


Oletko saanut vaikuttaa saamasi palvelun muotoon?



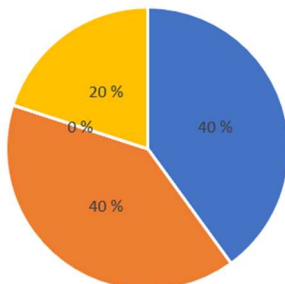
■ 1. ■ 2. ■ 3. ■ 4.

Oletko saanut olla mukana saamasi palvelun kehittämisessä?



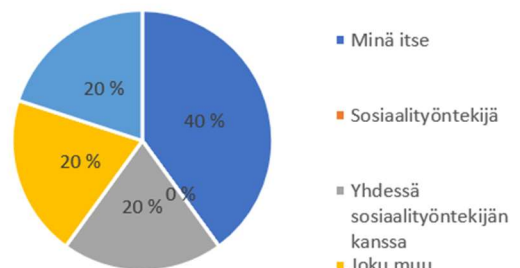
■ 1. ■ 2. ■ 3. ■ 4.

Oliko vaihtoehtoja tarpeeksi?



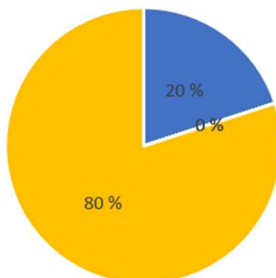
■ 1. ■ 2. ■ 3. ■ 4.

Saitko itse tehdä valinnan?



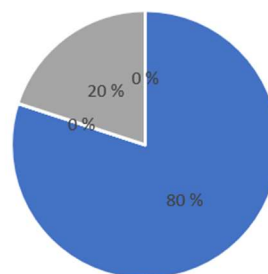
■ Minä itse
■ Sosiaalityöntekijä
■ Yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa
■ Joku muu
■ En osaa sanoa

Oliko sinulla mahdollisuus valita vaihtoehtojen ulkopuolelta?



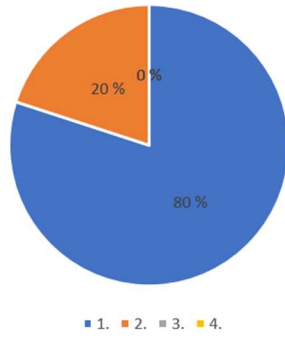
■ 1. ■ 2. ■ 3. ■ 4.

Saitko tarpeeksi tietoa kaikista palveluvaihtoehtoista?

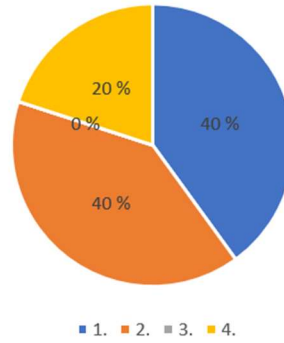


■ 1. ■ 2. ■ 3. ■ 4.

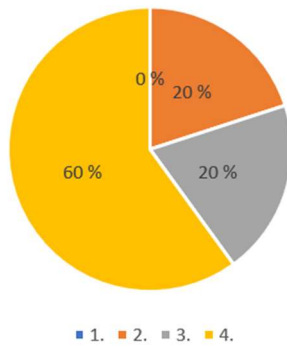
Saitko tukea valinnan tekemiseen?



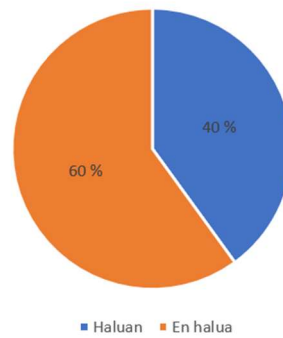
Saitko tietoa valinnan vaikutuksista elämääsi?



Pystytkö olemaan mukana Helsingin kaupungin vammaispalveluiden päätöksenteossa?



Haluaisitko päästä vaikuttamaan?



Esimerkki asiakkaiden teemahaastattelun PCS-kuvista



Kehittämistilaisuus ja PowerPoint-diat

1) Osallistuminen omien tarpeiden määrittelyyn

Miten asiakasohjauksessa näkyy asiakkaan keskeinen rooli 10 vuoden päästä?

Millaista on asiakkaan valinnan tekeminen 10 vuoden päästä?

2) Mahdollisuus valintojen tekemiseen

Miten asiakasohjauksessa näkyy asiakkaan aito mahdollisuus valita 10 vuoden päästä?

Millaiset palveluvaihtoehdot asiakkaalla on 10 vuoden päästä?

3) Riittävä tieto ja tuki

Miten mahdollistetaan asiakkaan kokemus kuulluksi tulemisesta 10 vuoden päästä?

Miten mahdollistetaan asiakkaan tarpeiden ja toiveiden toteutuminen 10 vuoden päästä?

4) Päätöksentekoon osallistuminen

Miten asiakkaat voisivat olla mukana päätöksenteossa 10 vuoden päästä?

Miten asiakasohjauksesta annetaan palautetta 10 vuoden päästä?



KEHITTÄMISTILAISUUS 19.10.

Henna Harju
Kim Lautamo

ILTAPÄIVÄN OHJELMA

| | |
|-------|---|
| 13.00 | Kahvit ja esittäytyminen Mitä tarkoittavat asiakasohjaus ja toimijuus? Sosiaalityöntekijöille järjestetyn kyselyn yhteenveto Asiakkailla järjestettyjen haastatteluiden yhteenveto |
| 13.25 | Lyhyt tauko |
| 13.30 | Jakautuminen kahteen ryhmään |
| 14.30 | Tauko |
| 14.40 | Ryhmätyöskentely jatkuu |
| 15.20 | Tauko |
| 15.30 | Yhteenveto |
| 16.00 | Kehittämistilaisuus päättyy |

ASIAKASOHJAUS



TOIMIJIUUS



Kuulluksi tuleminen



Valitseminen



Osallistuminen



Vaikuttaminen

RYHMIIN JAKAUTUMINEN

- Kaksi ryhmää
- Neljä teemaa
- Jokaisesta teemasta kaksi kysymystä
- Tulevaisuus-lasit päähän; haaveet, unelmat ja ehdotukset, myös hullut ideat!
- Rakennetaan yhdessä toimiva tulevaisuuden asiakasohjauksen toimintatapa asiakkaan toimijuuden vahvistumiseksi



- Yhteistä keskustelua

KIITOS!

Esimerkki aineistolähtöisestä sisällönanalyysistä

Analyysikysymys: Mitä on asiakkaan toimijuutta vahvistava asiakasohjaus tällä hetkellä Helsingin kaupungin vammaisten sosiaalityössä asiakkaan näkökulmasta?

Analyysiyksikkö: Ajatuskokonaisuus

Menetelmä: Haastattelu

| Alkuperäinen ilmaisu | Pelkistetty ilmaisu | Alaluokka | Yläluokka |
|---|--|---|--|
| "Mulle tarjottiin aika eri monta paikkaa mihin vois tulla. En muista nimet, mutta ehkä aika paljon ja sitten mä kävin ja päädyin kokeilemaan paria vaihtoehtoa. Niitä oli niin hirveen paljon, etten muista ulkoa kaikkea." | Asiakkaalle tarjottiin monta vaihtoehtoa | Palveluvaihtoehtojen tarjoaminen | Riittävä palveluvaihtoehtojen tarjoaminen asiakkaalle |
| "Mä en muista sen oikeaa nimeä, mutta mä olen ollut sen kanssa paljon yhteydessä, jos mulla on ollut jotain henkilökohtaisia asioita. Kyllä minä tunnen hänet ja mulla on hänen yhteystieto." | Asiakas on ollut yhteydessä sosiaalityöntekijään henkilökohtaisissa asioissa | Yhteydenpito asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä | Riittävä yhteydenpito asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välillä |
| "Mä en muista sen oikeaa nimeä, mutta mä olen ollut sen kanssa paljon yhteydessä, jos mulla on ollut jotain henkilökohtaisia asioita. Kyllä minä tunnen hänet ja mulla on hänen yhteystieto." | Asiakas tietää, kuka sosiaalityöntekijä on | Asiakkaalle tieto omasta sosiaalityöntekijästä | Tarvittavan tiedon antaminen asiakkaalle |
| "Mä en muista sen oikeaa nimeä, mutta mä olen ollut sen kanssa paljon yhteydessä, jos mulla on ollut jotain henkilökohtaisia asioita. Kyllä minä tunnen hänet ja mulla on hänen yhteystieto." | Asiakkaalla on sosiaalityöntekijän yhteystiedot | Asiakkaalle tieto sosiaalityöntekijän yhteystiedosta | Tarvittavan tiedon antaminen asiakkaalle |
| "Innokkaasti. Siinä oli mukana mun vanhemmat ja sosiaalityöntekijä. Ne auttoi mua kaikessa ja auttoi mua sitten (työtoimintapaikan nimi) valinnassa." | Asiakas on innostunut asiakasohjaustilanteesta | Asiakas on innostunut asiakasohjaustilanteesta | Asiakkaan positiivinen kokemus asiakasohjaustilanteesta |
| "Innokkaasti. Siinä oli mukana mun vanhemmat ja sosiaalityöntekijä. Ne auttoi mua kaikessa ja auttoi mua sitten (työtoimintapaikan nimi) valinnassa." | Asiakkaan mukana valinnassa olivat vanhemmat ja sosiaalityöntekijä | Asiakkaan lähiverkoston antama tuki valinnan tekemiseen | Asiakkaan valinnan/päätöksenteon tukeminen |