

Elisa Hinkkala

ASIAKASOSALLISUUS YHDISTÄMÖ-HANKKEEN KEHITTÄMISTYÖSSÄ

Kokemuksia ja keinoja onnistumiseen nuorten aikuisten kertomana

ASIAKASOSALLISUUS YHDISTÄMÖ-HANKKEEN KEHITTÄMISTYÖSSÄ

Kokemuksia ja keinoja onnistumiseen nuorten aikuisten kertomana

Elisa Hinkkala
Opinnäytetyö
Kevät 2023
Sosiaali- ja terveysalan ylempi amk
Kuntoutuksen asiantuntija
Oulun ammattikorkeakoulu

TIIVISTELMÄ

Oulun ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan ylempi ammattikorkeakoulututkinto, Kuntoutuksen asiantuntija

Tekijä: Elisa Hinkkala

Opinnäytetyön nimi: Asiakasosallisuus Yhdistämö-hankkeen kehittämistyössä. Kokemuksia ja keinoja onnistumiseen nuorten aikuisten kertomana.

Työn ohjaajat: Pirjo-Riitta Ylikauma, Mira Schroderus

Työn valmistumislukukausi ja -vuosi: Kevät 2023

Sivumäärä: 63 + 7 liitettä

Asiakasosallisuus on viime vuosina noussut osaksi sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämistä. Asiakasosallisuudella pyritään vastaamaan paremmin nopeasti muuttuviin palvelutarpeisiin ja kehittämään vaikuttavampia palveluita. Jotta asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä saadaan toteutumaan yhteiskehittämisen tasolla, ammatillisella tulee olla siihen riittävästi keinoja. Opinnäytetyö toteutettiin Yhdistämö-hankkeelle ja tutkimusaineiston pohjana oli kolme hankkeen toteutamaa yhteiskehittämisen työpajaa.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kuvailla 18–35-vuotiaiden nuorten aikuisten kokemuksia asiakasosallisuudesta palveluiden yhteiskehittämisessä. Tavoitteena oli löytää asioita, jotka huomioimalla työntekijät voivat tulevaisuudessa entistä paremmin toteuttaa asiakasosallisuutta palveluiden yhteiskehittämisessä nuorten aikuisten kanssa. Tutkimuskysymyksiä olivat; millaisia kokemuksia nuorille aikuisille on syntynyt asiakasosallisuudesta palvelujen yhteiskehittämisessä, ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet positiivisesti asiakasosallisuuden kokemukseen palvelujen yhteiskehittämisessä.

Tutkimusvaihe muodostui laadullisesta tutkimuksesta, jonka menetelmänä oli teemahaastattelu. Tutkimusaineisto koostui teemahaastatteluissa saaduista vastauksista. Tutkimusaineistoon käytettiin sisällönanalyysia, jonka tuloksista muodostui opinnäytetyön kehittämisosan työpajassa käytetyt teemat. Kehittämisosa toteutui yhdessä nuorten aikuisten ja opinnäytetyön yhteistyötahona toimineen Yhdistämö -hankkeen työntekijöiden kanssa.

Tutkimustulosten perusteella yhteiskehittämisen työpajoihin osallistuminen oli nuorille aikuisille positiivinen kokemus ennakkojännityksestä huolimatta. Asiakasosallisuus antoi nuorelle aikuiselle kokemuksen kuulluksi tulemisesta. Asiakasosallisuuden toteuttamisen positiivisina elementteinä korostui vapaaehtoisuus, hyvät ennakkotiedot, tutun työntekijän läsnäolo, riittävä tuki ja prosessin läpinäkyvyys. Erityistä huomiota tulevaisuudessa tulee kiinnittää siihen, millä tavoin nuoria aikuisia saadaan motivoitua mukaan yhteiskehittämiseen sekä siihen, miten osallisuuden hyödyt saadaan asiakkaalle näkyville.

Asiasanat: Asiakasosallisuus, kehittämistoiminta, nuoret aikuiset, yhteiskehittäminen

ABSTRACT

Oulu University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in Social and Health Services, Option of Rehabilitation Specialist

Author: Elisa Hinkkala

Title of thesis: Asiakasosallisuus Yhdistämö-hankkeen kehittämistyössä. Kokemuksia ja keinoja onnistumiseen nuorten aikuisten kertomana.

Supervisors: Pirjo-Riitta Ylikauma, Mira Schroderus

Term and year when the thesis was submitted: Spring 2023

Number of pages: 63 + 7 appendices

In recent years, customer involvement has become one part of the development of social and health services. In this way professionals try to develop better respond to rapidly changing service needs and to increase the effectiveness of services. Implementation of customer involvement requires, that professionals must have sufficient means to do so. For this reason, the thesis reflects and looks for ways on how professionals could support the customer involvement of young adults better in the joint development of services in the future.

The purpose of the research development work was to describe the experiences of young adults aged 18–35 regarding of customer involvement in co-development of services. The goal was to find ways to promote the customer participation of young adults in co-development of services.

The research phase consisted of qualitative research and the research method was a theme interview. The research material consisted of answers received in theme interviews. A content analysis was performed on the research material. The workshop themes were based on the content analysis. The workshop served as the development part of the thesis. The development part was implemented together with young adults and the employees of the Yhdistämö project.

Based on the research results, participating in co-development workshops was a positive experience for young adults, despite the pre-tension. Customer involvement increases the young adult's experience of being heard. In addition to that, for the customer himself, working in new environments and participating in social influence is a significant personal experience. Most significant elements of customer involvement were voluntary participation, good pre-knowledge, presence of familiar professionals, adequate support and transparent process.

Keywords: customer involvement, customer participation, co-development, development, young adults

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	7
2	ASIAKASOSALLISUUS JA YHTEISKEHITTÄMINEN	9
2.1	Kehittämistoiminta ja yhteiskehittäminen	9
2.2	Asiakasosallisuus	13
2.3	Asiakas kehittäjänä	16
2.4	Asiakasosallisuuden haasteet	18
2.5	Kohderyhmän kuvaus	19
3	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	21
4	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN	22
4.1	Tutkimuksellinen kehittämistoiminta	22
4.2	Metodologia	23
4.3	Teemahaastattelun toteutus	25
4.4	Haastatteluaineiston sisällönanalyysi	28
4.5	Sisällönanalyysistä tutkimustuloksiin	30
4.6	Kehittämisosion toteuttaminen	32
5	TUTKIMUKSEN TULOKSET	35
5.1	Kokemuksia yleisesti	35
5.2	Motivaatio löytyi henkilökohtaisesta elämästä tai kehittämistyöstä	37
5.3	Tieto ja tuttu työntekijä helpottivat osallistumista	38
5.4	Virallisen rentoa tunnelmaa	39
5.5	Tasavertaisuuden kokemus nousee kuulluksi tulemisesta ja arvostuksesta	39
5.6	Kokemuksissa epävarmuutta osallistumisen merkityksestä	41
5.7	Kehittämisen kohteita	41
5.8	Tutkimustuloksista kehittämisosaan kootut teemat	43
5.9	Kehittämisosan tuotokset	45
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET	47
7	TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI	52
7.1	Yleinen arviointi	52
7.2	Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuus	53
7.3	Tutkimuksellisen kehittämistyön eettisyys	54

8	POHDINTA.....	56
	LÄHTEET.....	58
	LIITTEET	23

1 JOHDANTO

Opinnäytetyössäni tutkin 18–35-vuotiaiden nuorten aikuisten kokemuksia asiakasosallisuudesta palvelujen yhteiskehittämisessä. Asiakasosallisuus tarkoittaa palvelujen käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun (Leemann & Hämäläinen 2015, 1–2). Asiakasosallisuutta on mahdollisuus ja oikeus osallistua omien palveluiden ympärillä oleviin asioihin tai se, että asiakas lähtee mukaan suunnittelemaan, kehittämään ja vaikuttamaan palveluihin ja palvelujärjestelmään yleisesti (Järvikoski 2013, 21–22; Leemann & Hämäläinen 2016; Työterveyslaitos 2022b).

Asiakasosallisuudesta on tulossa lisääntyvässä määrin osa erilaisten palvelujen ja interventioiden kehittämistä (Larsson ym. 2018). Asiakasosallisuudesta säädetään muun muassa terveydenhuolto- sekä sosiaalihuoltolaissa ja se on esimerkiksi otettu osaksi Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma 2020–2022 sekä Työkykyohjelma 2020–2022 (Vihtari, Sinervo & Stähle 8, 14–15). Kun asiakkaat ovat mukana kehittämisessä, ammattilaisten ymmärrys asiakkaiden odotuksista ja tarpeista lisääntyy. Näin aikaan saatu lopputulos vastaa paremmin juuri niitä tarpeita, joita asiakkailla on. (Isola ym. 2017, 32; Realpe ym. 2020.) Asiakasosallisuus myös mahdollistaa entistä nopeampaa reagointia muuttuviin palvelutarpeisiin ja lisää eri näkökulmien yhteisymmärrystä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018a).

Yhteiskehittäminen on toimintaa, jossa palveluiden käyttäjän eli asiakkaan kokemustieto ja ammattilaisten tietämys tuodaan vuorovaikutukseen toistensa kanssa (Hietala & Rissanen 2017, 169). Yhteiskehittämisessä kehittämisen onnistumiseen tarvitaan kaikkien näkemyksiä ja niitä pidetään yhtä tärkeinä. Yleisesti kehittämistoiminnalla nähdään olevan sosiaalinen luonne. Se on toimintana ennen kaikkea dialogista ja vuorovaikutteista, joka edellyttää ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. (Toikko & Rantanen 2009, 89.)

Opinnäytetyöni on tutkimuksellinen kehittämistyö. Opinnäytetyön tarkoitus oli kuvailla nuorten aikuisten omia kokemuksia asiakasosallisuudesta palveluiden yhteiskehittämisessä sekä kuvailla asiakasosallisuuden kokemukseen positiivisesti vaikuttavia tekijöitä. Tutkimuksellisenä osana oli laadullinen tutkimus. Tutkimuksessa kerättiin teemahaastattelujen avulla kokemuksia yhteiskehittämisen työpajoihin osallistuneilta nuorilta aikuisilta (18–35-vuotiaita). Yhteiskehittämisen työpajat olivat osa Yhdistämö-hankkeen toteuttamaa hyvinvointialusta -toimintamallin kehittämistä Oulussa.

Tutkimuksen pohjana olleet yhteiskehittämisen työpajat toteutuivat keväällä 2022 ja niitä oli kolme (3) kappaletta.

Opinnäytetyön kehittämisosassa keskusteltiin learning cafe-menetelmää käyttäen haastattelujen tulosten pohjalta valituista teemoista. Tavoitteena työpajassa oli löytää konkreettisia keinoja asiakasollisuuden edistämiseen ja mahdollisimman onnistuneeseen toteuttamiseen palveluiden yhteiskehittämisessä nuorten aikuisten kanssa tulevaisuudessa. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Oulussa käynnissä oleva Yhdistämö -hanke. Sen toteutusaika on 1.8.2020-30.4.2023. Hankkeen toteuttajina toimivat Oulun Diakonissalaitoksen säätiö sr. (rekisteröity säätiö) ja Diakonia ammattikorkeakoulu. Hanketta rahoittavat Euroopan sosiaalirahasto (ESR), Oulun Diakonissalaitoksen säätiö sr., Diakonia ammattikorkeakoulu ja Oulun kaupunki. (ODL 2022.)

2 ASIAKASOSALLISUUS JA YHTEISKEHITTÄMINEN

Tässä luvussa käsitellään tämän tutkimuksellisen kehittämistyön keskeisimmät käsitteet ja viitekehys. Keskeisen taustateorian muodostavat asiakasosallisuus, kehittämistoiminta ja yhteiskehittäminen. Tässä opinnäytetyössä asiakasosallisuutta käsitellään näkökulmasta, jossa asiakas toimii yhdessä muiden kanssa palveluiden kehittäjänä. Osallisuuden toteutumisesta ja toteuttamisesta säädetään eri laeissa ja niissä osallistujasta käytetään nimityksiä asukas, henkilö, kansalainen, kuntalainen, kuluttaja, asiakas, potilas tai palvelun käyttäjä (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a). Taustateoriassa käytetään nimitystä asiakas. Lakikielessä osallisuudesta käytetään ilmaisua osallistuminen ja tästä oikeudesta on säädetty perustuslaissa (731/1999) (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, 2022b).

2.1 Kehittämistoiminta ja yhteiskehittäminen

Opinnäytetyön pohjana toimi kolme (3) kappaletta yhteiskehittämisen työpajoja, jotka toteutettiin Yhdistämö -hankkeen toimesta keväällä 2022. Yhdistämö -hankkeen sisällön ja toiminnan luonteen vuoksi tässä teoriaosassa pääpaino on sosiaalipalveluiden kehittämistoimintaan. Kehittäminen yleisesti on konkreettista toimintaa, jolla tähdätään selkeästi määriteltyyn tavoitteeseen. Se tähtää muutokseen, jolla tavoitellaan jotain parempaa ja tehokkaampaa kuin aikaisemmat toimintatavat ja -rakenteet. Yksi kehittämisen lähtökohta on pyrkiä innovoimaan uusia toimintatapoja palvelurakenteeseen, jossa on mukana useita organisaatioita ja tahoja. Metodologisena lähtökohtana on pyrkiä realismiin ja reaalitodellisuuden muuttamiseen jollakin konkreettisella tavalla. Uusien ideoiden keksimisen lisäksi kehittäminen voi pitää sisällään niiden levittämisen ja vakiinnuttamisen. Tästä näkökulmasta kehittäminen on luonteeltaan ennen kaikkea käytännöllistä asioiden korjaamista, parantamista ja edistämistä. (Toikko & Rantanen 2009, 14–16, 38.)

Historian saatossa palvelujen valtiokeskeisyys on vähentynyt ja uudistuksia palvelurakenteeseen on tehty useampia. Viimeisten vuosikymmenien aikana kunnilla on ollut merkittävä rooli asukkaiden hyvinvoinnin edistämiseksi. (Möttönen & Kettunen 2014, 109–111.) Tämä ajanjakso tuli kuitenkin päätökseen vuoden 2022 lopussa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ja pelastustoimen uudistuksen eli Sote -uudistuksen myötä vastuut palvelujärjestelmässä jaettiin uudelleen ja uudet hyvinvointialueet aloittivat toimintansa 1.1.2023.

Sosiaalipalveluiden kehittämistoimintaa tehdään julkisen, kolmannen ja yksityisen sektorin toimesta (Toikko 2012, 140–141). Se, millainen suhde vastuun jakamisessa yleisesti näillä kolmella taholla suomalaisessa hyvinvointivaltiossa on hyvinvoinnin järjestäjinä, on aina herättänyt ristiriitaisia käsityksiä (Jokinen & Saaristo 2006, 114–115). Julkisella sektorilla kunnat ovat aiemmin muodostaneet alueen, paikan ja kehyksen, jonka puitteissa sosiaalipalvelut määrittyvät. Tästä näkökulmasta kunnat olivat keskeisimpiä sosiaalipalveluiden määrittäjiä ja kehittäjiä. Kunnissa tehtävää sosiaalipalveluiden kehittämistoimintaa tuettiin myös valtionrahoitteisesti erilaisten kehittämissuunnitelmien avulla. Yleisellä tasolla kaikissa kehittämissuunnitelmissa päälinjat ovat olleet palvelurakenteiden ja työtapojen kehittäminen. Sosiaalipalveluiden kehittämistä tuetaan myös Euroopan sosiaalirahastosta (ESR). ESR-rahoitus mahdollistaa heikommissa asemassa olevien asiakasryhmien tukemiseen ja tasa-arvon edistämiseen. Rahoituksella tehdään hanketyötä. (Toikko 2012, 140–141.) Myös opinnäytetyön tehdään sekä julkisen sektorin että ESR:n rahoittamalle hankkeelle.

Kolmas sektori viittaa tavallisesti toimintaan, joka ei ole suoraan valtion verovaroin ylläpitämää, mutta ei myöskään puhtaasti tavoittele toiminnallaan voittoa. Kolmannen sektorin merkitys nousi merkittävästi 1990-luvun lamavuosina osana hyvinvointivaltiota. Historia kuitenkin osoittaa, että erilaisilla hyväntekeväisyysjärjestöillä on ollut oma osansa sosiaalipalvelujen kehittämisessä, vaikka hyvinvointipalvelut ovatkin pitkälti rakentuneet valtion ja kuntien varaan. (Jokinen & Saaristo 2006, 252, 254–255.) Kolmannen sektorin järjestöt ovat kuitenkin edelleen keskeisessä asemassa sosiaalipalveluiden kehittämistoiminnassa. Kehittämissuunnitelmien tuet kohdistuvat esimerkiksi ihmisten elämänhallintaan liittyviin palveluihin, lasten ja perheiden palveluihin, vapaaehtoistoimintaan sekä matalan kynnyksen palveluihin. Kehittämissuunnitelmien keskittyy usein jonkin paikallisesti perustellun työtapojen tai palvelun kehittämiseen. Myös tiettyihin asiakasryhmiin kohdistuva kehittämissuunnitelma on merkittävää. (Toikko 2012, 141–142.)

Yksityisellä sektorilla eli yrityksissä tehtävä kehittämissuunnitelma kohdistuu lähinnä erilaisten työtapojen, menetelmien ja teknisten apuvälineiden kehittämiseen. Sosiaalipalveluyritysten tekemän kehittämissuunnitelmien funktio on vahvasti sidoksissa ansaintaan. Siinä mielessä kehittämissuunnitelma on keino näyttää yrityksen osaamista, innovatiivisuutta sekä erottua markkinoilla. Julkisen ja yksityisen sektorin yhteistyötä pyritään edistämään erilaisilla tutkimushankkeilla ja kokeiluilla esimerkiksi Elinkeinoelämän tutkimuslaitoksen ja Suomen itsenäisyyden juhlarahaston toimesta. (Toikko 2012, 142–143.)

Sektoroitunut tarkastelutapa pirstaloi palveluita ja erityisesti niiden kehittämistoiminnan rahoitusta. Tämän vuoksi Suomessa toteutetaan paljon pieniä irrallisia projekteja. Niiden tuottamia toimintamalleja ja muita innovatiivisia ratkaisuja ei aina pystytä integroimaan koko palvelujärjestelmän osaksi. Lisäksi julkinen, kolmas ja yksityinen sektori ovat lähtökohdiltaan hyvin erityyppisiä, vaikka visio hyvinvoinnin vahvistamisesta onkin sama. Ideologisissa lähtökohdissa olevat erot hidastavat tiedon ja kokemusten vaihtoa. Kehittämistoimintaa ja uudistuksia tehdään kaikilla kolmella sektorilla, mutta puutteellisen yhteistyön vuoksi ne eivät leviä sektorirajojen yli. Yhteistyön aikaansaamiseksi näiden sektoreiden välille on tehty paljon kehittämistyötä. Pääsääntöisesti kuitenkin onnistuneet strategiset kumppanuudet puuttuvat palvelutuotannosta. (Stenvall & Virtanen 2012, 28–30.) Yleisesti hyvien käytäntöjen levittämistä ja juurruttamista tavoitellaan kansainvälisestikin EU:n ohjaamana, mutta parempaa oppimista ei selkeästi tilata, rahoiteta tai arvioida (Arnkil 2008, 55). Haasteena voi olla myös palveluntuottajien väliset sopimukset, jotka eivät ensisijaisesti kannusta asiakkaan kannalta saumattomiin palveluihin. (Stenvall & Virtanen 2012, 28–30.)

Kehittämistoiminnassa keskeisiä toimijoita ovat perinteisesti olleet erilaiset työorganisaatiot, yritykset ja työyhteisöt. Viime aikoina kehittäminen on kuitenkin nähty laajemmin. Se tapahtuu usein yksittäisten organisaatioiden sijaan verkostoissa. (Toikko & Rantanen 2009, 17.) Sosiaali- ja terveysalalla monimuotoiset verkostot ovat yhä yleisempiä. Verkostojen vahvuuksia ovat erilaisten tilanteiden ja monialaisen osaamisen hyödyntäminen. (Niiranen 2018, 130–32, 145.) Verkostoissa on mukana ammattilaisten ja organisaatioiden edustajien lisäksi palvelujen tai tuotteiden käyttäjiä eli asiakkaita. Heidät voidaan nähdä keskeisenä subjektina kehittämistoiminnassa. (Toikko & Rantanen 2009, 17.) Asiakaskeskeiset toimintatavat ja -periaatteet ovat hyvin keskeisiä esimerkiksi sosiaali- ja terveysjärjestöillä, mutta järjestöjen potentiaalia muun muassa asiakasymmärryksen kehittämisessä ei ole vielä täysin ymmärretty (Stenvall & Virtanen 2012, 30–31). Verkostomalleilla tavoitellaan yhdessä kehittämistä, jossa uudet ideat ja erilaiset näkökulmat rikastuttavat kaikkien ajattelua. Lähtökohtana voidaan pitää sitä, että kehittämiseen osallistuvat kaikki, joita asia jollain tavalla koskettaa. (Toikko & Rantanen 2009, 17, 58.)

Kehittämistoiminnalla on sosiaalinen luonne ja se on ennen kaikkea dialogista ja vuorovaikutteista toimintaa. Se edellyttää ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Osallistumisen ja osallistamisen käsitteet liittyvät keskeisesti kehittämistoimintaan. Niiden kaksi eri puolta ovat henkilön subjektiivisuus, jossa hän osallistuu johonkin ja objektiivisuus, jossa joku osallistaa henkilöä. Ulkopuolisesta aloitteesta huolimatta toiminnan oletetaan kuitenkin etenevän osallistujien omilla ehdoilla. Osallistaminen on mahdollisuuksien tarjoamista ja osallistuminen niiden hyödyntämistä.

(Toikko & Rantanen 2009, 89–90.) Asiakkaiden osallistumisesta kehittämistoimintaan on monenlaisia hyötyjä kuten, ammattilaisten ymmärryksen paraneminen asiakkaiden odotuksista ja tarpeista sekä entistä nopeampi reagointi muuttuviin palvelutarpeisiin ja vaikuttavuuden parantuminen (Isola ym. 2017, 32; Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018a; Realpe ym. 2020; Työterveyslaitos 2022b).

Yhteiskehittäminen on toimintaa, jossa juuri palveluiden käyttäjän eli asiakkaan kokemustieto ja ammatillinen tietämys tuodaan vuorovaikutukseen toistensa kanssa (Hietala & Rissanen 2017, 169). Se vastaa omalta osaltaan vaatimukseen asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta, jotka ovat keskeisiä tavoitteita myös esimerkiksi vuonna 2015 voimaan tulleessa sosiaalihuoltolaissa (Finlex 2014). Yhteiskehittämisen onnistumisessa on kysymys kahden erilaisen lähtökohdan kohtaamisen edellytyksistä, yhteistyön käynnistymisestä ja myönteisistä asenteista. Kokemustieto on yhteiskehittämisen ydin. Se määritellään usein vastakohtaksi ammatilliselle kirjallisuudelle tai subjektiiviseksi tiedoksi. Haaste tässä asetelmassa on se, että asiakkaalle itsestään selvä kokemus voi olla kaukana ammattilaisen kokemusmaailmasta ja jää näin ollen ammattilaiselle hyvin vieraaksi. Yhteiskehittämisen heikkoutena voidaan pitää myös sen epävirallista asemaa suhteessa esimerkiksi palvelujärjestelmien lainsäädäntöön. Toisaalta epävirallisuus kuten myös vapaaehtoisuus ovat yhteiskehittämisen perusolemuksen kannalta merkittäviä tekijöitä, joita ei haluta kadottaa. (Hietala & Rissanen 2017, 175–180.)

Yhteiskehittämisen toteuttamisen tueksi on olemassa erilaisia sivustoja, kuten Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen, Sosiaali- ja terveysministeriön, Sosten ja Kuntaliiton Innokylä. Innokylässä toimintamalleja ja menetelmiä on luotu kaikkien saataville erilaisissa ympäristöissä toteutettavan kehittämistoiminnan tueksi. Eripuolella Suomea tapahtuvaa yhteiskehittämistä pääsee tarkastelemaan sekä hyödyntämään vapaasti, sillä toiminta pohjautuu avoimuuteen ja vuorovaikutukseen. (Innokylä 2022a.) Innokylän 24.11.2022 julkaistussa uutisessa kerrotaan sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen yhteiskehittämismallin työstämisestä, jota innovaatio- ja strategiaverkosto toteuttaa. Verkosto kartoittaa uusilla hyvinvointialueilla tehtävää yhteiskehittämistä ja sen käytäntöjen kehittämistä. Useilla alueilla TKI(O) (tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoiminnan sekä opetuksen integraatio) -strategiat ja -toimintamallit ovat vielä muotoutumassa ja millään alueella ei ole vankkaa kokemusta hyvinvointialueitasoisen yhteiskehittämisen toteuttamisesta. Myös mahdollisuuksia yhteiskehittämisen toimintamallien levittämisestä kansallisesti selvitetään. (Innokylä 2022b.) Yhteiskehittäminen on siis hyvin ajankohtainen suuntaus koko sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämistoiminnassa.

2.2 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus on verrattain uusi sosiaali- ja terveysalalla käytettävä käsite. Aiemmin sosiaali- ja terveysalalla on jo käytetty käsitteitä asiakaskeskeisyys ja asiakaslähtöisyys. Tämän jälkeen 2000-luvulla vahvistui näkemys, että asiakas on oman elämän aktiivinen toimija. Toimijuuden rinnalle muodostui kokemustieto ja kokemusasiantuntijuuden merkitys palveluissa ja niiden suunnittelussa vahvistui. Uusimmassa osallisuusajattelun mallissa puhutaan asiakasosallisuudesta, jossa palveluja käyttävä tai palveluihin oikeutettu henkilö toimii yhdessä ammattilaisten kanssa ja rinnalla. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021; Työterveyslaitos 2022b.) Vaikka asiakasosallisuus terminä on tullut koko ajan tunnetummaksi, aihetta käsittelevässä kirjallisuudessa käytetään kuitenkin käsitteenä edelleen useammin asiakaslähtöisyyden erilaisia muotoja. Ajankohtaista tietoa asiakasosallisuudesta löytyy paremmin erilaisilta Internet -sivustoilta, kuten Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen, Työterveyslaitoksen sekä sosiaali- ja terveysministeriön sivuilta.

Lait määrittävät osallisuutta ja sen toteutumista. Näitä lakeja ovat perustuslaki (731/1999), kuntalaki (410/2015), hallintolaki (434/2003), terveydenhuoltolaki (1326/2010), sosiaalihuoltolaki (1301/2014), laki potilaan asemasta ja oikeuksista (785/1992), laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000), laki hyvinvointialueista (611/2021; 5 luku 29 § ja 32§, 7 luku 41§). Palveluihin vaikuttaminen on palvelun käyttäjän oikeus. Palvelunjärjestäjien ja -tuottajien velvollisuus on osallistumisen edistäminen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2019) määrittelee yhdenvertaisuuteen liittyviä käsitteitä seuraavasti. Asiakaslähtöisyys on toimintatapa, jossa palvelunantaja näkee asiakkaan yksilönä ja aktiivisena toimijana. Tällöin palvelunantaja organisoii toimintansa asiakkaan tarpeista ja voimavaroista käsin ja mahdollistaa sen, että asiakas voi toimia tasavertaisena kumppanina ammattilaisten kanssa. Tämä toteutuu esimerkiksi siten, että asiakasta koskevat palvelupolut laaditaan yhteistyössä asiakkaan kanssa. Asiakasta tuetaan päätöksen teossa ja hänellä tulee olla mahdollisuus antaa palautetta ja vaikuttaa toiminnan kehittämiseen. Asiakasosallisuus taas on tila, jossa asiakas osallistuu ja kokee vaikuttavansa palvelujen kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen ja arviointiin sekä niistä päättämiseen vuorovaikutteisesti ammattilaisten kanssa. Asiakasosallisuus on päämäärä ja keino yhdenvertaisten ja laadukkaiden palveluiden saavuttamiseksi. Siinä korostuu asiakkaan kokemus, kun taas asiakaslähtöisyydessä näkökulma on palvelunantajassa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019.) Asiakaslähtöisyyden ja asiakasosallisuuden erona voidaan tällä perusteella pitää sitä, koskeeko asia yksilöä vai palvelun käyttäjiä yleisesti.

Käsitteiden merkitysten selityksissä käytetään myös muotoja asiakkaan osallisuus ja asiakasosallisuus. Asiakkaan osallisuutta käytetään korvaamaan aiemmin määriteltyä asiakaslähtöisyyden käsitettä, jossa asiakas tulee kuulluksi omassa palvelussaan. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b.) Englannin kielelle käännettäessä, esimerkiksi käännösohjelmien avulla, käy ikään kuin päinvastoin. Asiakasosallisuuden käännös on useimmiten 'customer participation', kun taas asiakkaan osallisuus käännetään 'customer involvement'. Sana 'participation' merkitsee englannin kielessä kuitenkin enemmän osallistumista, kun taas 'involvement' osallisuutta.

Asiakasosallisuus tarkoittaa palvelujen käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun (Leemann & Hämäläinen 2015, 1–2). Leemann ja Hämäläinen (2016) määrittelevät asiakasosallisuuden eräänlaisena prosessiosallisuutena, kuten myös Järvikoski (2013) käsittelee prosessinomaisuutta ja kumppanuutta. Asiakas on aktiivisesti osallisena esimerkiksi palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja/tai arviointiin. Tämä voi tapahtua asiakasosallisuudessa kahdella tasolla. Ensimmäisellä tasolla asiakkaalla on mahdollisuus ja oikeus osallistua omien palveluidensa ympärillä oleviin asioihin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a.) Asiakasosallisuuden toisella tasolla asiakas lähtee mukaan suunnittelemaan, kehittämään ja vaikuttamaan palveluihin ja palvelujärjestelmään yleisesti (Järvikoski 2013, 21–22; Leemann & Hämäläinen 2016; Työterveyslaitos 2022b). Jälkimmäisen tason Leemann ja Hämäläinen (2016, 588) jaottelevat edelleen tieto-, suunnittelu-, päätös-, toiminta- ja arviointiosallisuuteen. Näistä lähimpänä opinäytetyön aihetta on suunnitteluosallisuus.

Suunnitteluosallisuudessa asiakkaalla on olemassa tietoa palveluista, palvelujärjestelmistä sekä kokemuksellista tietoa omasta palveluprosessista. Tämän lisäksi asiakkaalla on oikeus saada tietoa kehittämisestä, kuten hankkeista ja osallistua suunnitteluprosesseihin. Suunnitteluosallisuus on kuitenkin vastavuoroinen suhde, jossa valtarakenteiden tulee mahdollistaa asiakkaan tasavertainen osallistuminen kehittämiseen. Palveluiden järjestäjän ja kehittämisestä vastaavien ammattilaisten on myös mahdollistettava esimerkiksi asiakkaan tuettu osallistuminen. (Leemann & Hämäläinen 2016, 588.) Tuettu osallistuminen voidaan perustella myös tosiasiallisen yhdenvertaisuuden näkökulmasta, jossa yhdenvertaisuus toteutuu kaikille erilaisista lähtökohdista ja mahdollisuuksista riippumatta. Tosiasiallinen yhdenvertaisuus voi tarkoittaa sitä, että samanlaisen kohtelun periaatteesta poiketaan ja yhdenvertaisuus toteutuukin erilaisten ihmisten erilaisena kohteluna (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019). Tämä tulee huomioida myös asiakasosallisuuden toteuttamisessa, jossa jokaiselle tulee taata oikeus osallisuuteen.

Asiakasosallisuudelle on määritelty erilaisia tasoja ja sitä myös toteutetaan useilla eri tasoilla (Larsson ym. 2018). Esimerkiksi Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen julkaisemaa talomallia, voidaan verrata Arnsteinin osallisuuden tikapuumalliin. Ylimmillä tasoilla ovat kumppanuus sekä jaettu valta, joihin kuuluvat palvelujen yhteiskehittäminen ja palvelujen tuottaminen asiakkaan kanssa (Arnstein 1969; Vihtari ym. 10).

Kuva 1: Asiakasosallisuus organisaatiossa – asiakasosallisuuden talo



(Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a).

Vaikka osallisuus on erilaista eri tasoilla, kaikki tasot ovat yhtä merkityksellisiä. Eniten asiakasosallisuutta toteutetaan keskitasolla, jossa asiakkaan näkemykset otetaan huomioon kehittämistyössä (Larsson ym. 2018). Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (2022a) asiakasosallisuuden talomallia mukaillen tämä voisi tapahtua esimerkiksi palautteenannon ja vuoropuhelun kautta. Asiakasosallisuuden edellytyksenä ovat sekä palvelujen käyttäjät että organisaation strategiavalinnat, ohjelmat

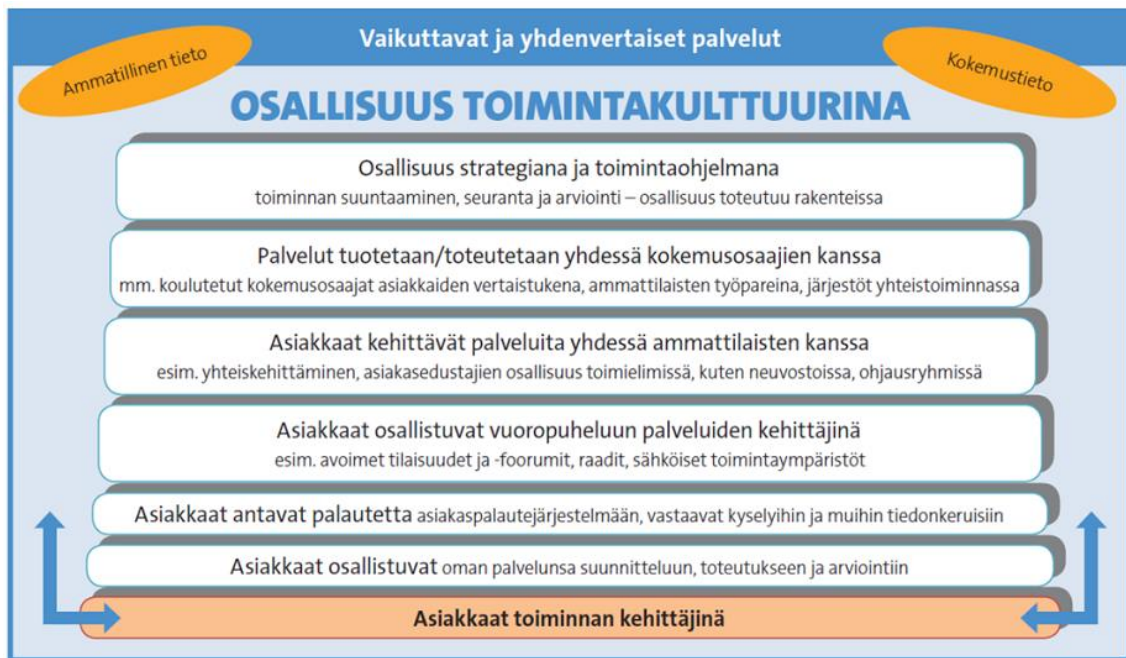
ja arvopohja (Vihtari ym. 10, 28). Yhteiskehittämisen tuotosten kestävyys kannalta on tärkeää, että he, jotka niistä hyötyvät, ovat mukana kehittämisessä ylimmälläkin osallisuuden asteella (Larsson ym. 2018).

Asiakasosallisuus ja sen toteuttaminen tulee sisällyttää palveluiden järjestäjien toimintaan muun muassa seuraavilla tavoilla: organisaation strategia, minimitason määrittely, tietouden edistäminen osallistumisen mahdollisuuksista, tasavertainen osallistumismahdollisuus ja osallisuuden edistämiseen resurssointi. Kunnissa, maakunnissa ja muilla alueilla palveluiden järjestäjien vastuulla on toteuttaa asiakasosallisuutta, joka sitoo asiakasosallisuuden palvelulupauksiin ja -sopimuksiin, alue- ja palvelustrategiaan, talousarvioon ja -suunnitelmiin. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2018a.) Se, että asiakasosallisuutta osataan edistää eri organisaatioissa, on strateginen valinta ja vaatii oikeanlaista johtajuutta (Työterveyslaitos 2022b). Asiakkaiden osallisuuteen kehittämisessä tähtäävä toimintakulttuuri tulee tulevaisuudessa olemaan myös eettinen valinta sekä osa ammatillista asiantuntijuutta.

2.3 Asiakas kehittäjänä

Asiakkaan osallisuutta kehittäjänä voidaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (2018a) mukaan kuvata seuraavalla kuvalla.

Kuva 2: Osallisuus toimintakulttuurina



(Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018a)

Palvelujenantajan tulee huomioida missä vaiheessa asiakkaalle osallisuuden mahdollisuuksia tarjotaan. Myös mielipide tai halu osallisuudesta voi muuttua prosessin edetessä ja oman toimintakyvyn vaihtelujen mukaan. Hyvä vuorovaikutusosaaminen on lähtökohtana sille, että asiakas oikeasti kokee osallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2016, 588.) Dialogisuus taas mahdollistaa osapuolten vastavuoroisen toiminnan. Silloin päästään luomaan tilannetta sekä uusia näkökulmia ja vaikuttamaan yhteisten ehtojen mukaan. (Seikkula & Arnkil 2005, 83–84, 86; Mönkkönen 2007, 14–18, 86–87.)

Tavoitteissa asiakkaan asema kehittäjänä palvelujärjestelmässä edistyy nopeasti, mutta mikä on vaikuttamismahdollisuuksien todellinen tilanne. Tasavertaisuus ja todelliset vaikuttamismahdollisuudet eivät kuitenkaan välttämättä vielä toteudu, vaikka kiinnostusta on valtavasti. Enimmäkseen asiakasosallisuuden painotus on vielä asiakkaan kokemuksen hyödyntämisessä hänen omassa palveluprosessissaan. (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 7–8.) On toisaalta myös huomioitava, että kaikki palveluita käyttävät asiakkaat eivät halua sen enempää kuin vain käyttää palveluita (Tarvainen 2017, 51).

Ammattilaisia motivoi kutsumaan asiakkaita mukaan kehittämisprosessiin se, ettei heillä itsellään välttämättä ole kokemuksellista tietoa aiheesta. Onnistuneissa asiakasrekrytoinneissa tärkeässä roolissa ovat kokenut henkilöstö, hyvät kommunikaatiotaidot, selkeä ymmärrys rooleista ja odotuksista sekä tietoisuus asiakkaan toimintakyvystä. Tutkimuksen mukaan työntekijät, jotka eivät kutsuneet asiakkaita omaan kehittämisprosessiin kokivat, ettei yhden asiakkaan subjektiivinen näkemys ole olennaista kokonaisuuden kannalta. Kuitenkin kaikki ne ammattilaiset, jotka kutsuivat asiakkaita mukaan kehittämiseen, pitivät sitä tarpeellisena. (Wiering, de Boer & Delnoij 2017.)

Yhteiskehittämisen on tarkoitus olla vuoropuhelua. Siinä ei tavoitella vastakkainasettelua tai kilpailua. Asiakkaan näkemyksen kuuleminen sekä yhteinen keskustelu vahvistaa ammattilaisten ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja auttaa tunnistamaan palveluiden hyviä ja kehittämistä vaativia puolia. Ammattiosaaminen sekä asiakkaan kokemustieto ovat vuoropuhelussa yhtä tärkeitä. (Työterveyslaitos 2022c.)

Asiakkaan toiminen kehittäjänä voidaan huomioida monella eri tavalla myös hyvin konkreettisesti ja niitä keinoja on lähdetty etsimään myös tässä opinnäytetyössä. Tasavertaisuuden edistämiseksi on syytä luopua vallitsevista valtarakenteista ja tittleistä. Ammattilaisten on tärkeää kiinnittää huomiota puheen tyyliin ja ymmärrettävyyteen. Moniäänisyyttä on hyvä lisätä kutsumalla mahdollisimman erilaisista lähtökohdista tulevia henkilöitä. Asiakkaat kutsutaan mukaan yhteiskehittämiseen mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Suunnitteluun, rekrytointiin ja tiedottamiseen kannattaa panostaa, mutta myös huomioida asiakas kehittämisen edetessä ajantasaisella tiedottamisella sekä jälkeinpäin palautteen muodossa. Asiakasosallisuus on aina vapaaehtoista. (Työterveyslaitos 2022c.)

2.4 Asiakasosallisuuden haasteet

Asiakasosallisuus kehittämisen näkökulmasta on haastava yhtälö. Sen tulisi olla strateginen perusvalinta tulevaisuuden työtavoissa ja resurssien käytössä, joka on kirjattu lainsäädäntöön. Samalla se kuitenkin perustuu vapaaehtoisuuteen, eikä asiakkaalta voida vaatia samanlaista sitoutumista kuin ammattilaiselta. Jatkuvuus on epävarmaa (Realpe ym. 2020). Asiakasosallisuutta voidaan saada toteutettua erinomaisesti yksittäisissä kehittämishankkeissa ja se voidaan kokea eräänlaisena ajan trendinä, mutta sen juurruttaminen osaksi arkityötä vaatii johdon sitoutumista, resursseja, viestintää ja luottamusta (Työterveyslaitos 2022a).

Asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämiseen edellyttää organisaatiolta paljon. Se on myös epä mukavuusalueelle menemistä, jolloin organisaatiolta vaaditaan kykyä sietää itseensä kohdistuvaa arvostelua ja negatiivista kritiikkiä. (Stenvall & Virtanen 2012, 163.) Lisäksi on mahdollista, että ammattilaisen on vaikea astua sivuun omasta asiantuntijuudestaan (Isola ym. 2017, 32). Voidaan ajatella, ettei asiakas aina tiedä mikä hänelle on parasta vaan se on ammattilaisen tehtävä. Samoin ammattilainen saattaa kokea menettävänsä oman asemansa, jos päätösvaltaa jaetaan asiakkaan kanssa. (Työterveyslaitos 2022a.) Yksi tärkeimmistä huomiota vaativista asioista vaikuttaakin olevan ammattilaisten suhtautuminen asiakkaan tuottamaan kokemustietoon ja sen hyödyntäminen.

Haasteena ammattilaisten ja palveluntuottajien näkökulmasta on se, että asiakasosallisuus vie paljon aikaa, on kallista ja useimmiten logistisesti hankalaa (Wiering ym. 2017; Kearns, Kelly & Pitt, 2020; Realpe ym. 2020; Kiili ym. 2021). Työkulttuurin muutos ja osallisuuden prosessien hallitseminen etenee hitaasti. Asiakasosallisuuden kulttuuri ei synny itsestään, vaan vaatii aikaa ja suunnittelua, esimerkiksi sitoutumisesta päättäjien ja johtoportaan tasolta sekä riittäviä resursseja ja osallisuusosaamisen vahvistamista. (Sihvo ym. 2018, 46–47, 49.) Uudenlaisen työskentelykulttuurin syntyminen tarvitaan myös riittävää ammatillista osaamista asiakasosallisuuden toteuttamisesta. Näin voidaan myös edistää kehittämistoiminnan asiakasosallisuuden jakautumista mahdollisimman tasaisesti erilaisten asiakkaiden kesken, jotta kuuluviin tulee monenlaiset kokemukset.

2.5 Kohderyhmän kuvaus

Tutkimuskohteena oli 18–35-vuotiaiden nuorten aikuisten kokemukset yhteiskehittämisestä. Suomessa nuorisolaki määrittelee nuoreksi alle 29-vuotiaat (Finlex 2016). Koska opinnäytetyön yhteistyötahona toimivan hankkeen kohderyhmä ulottuu 35-vuotiaisiin, käytän opinnäytetyön tutkimukselliseen kehittämistoimintaan liittyen asiakaskohderyhmästä käsitettä nuoret aikuiset.

Opinnäytetyö tehtiin Yhdistämö-hankkeelle, jonka toteutusaika on 1.8.2020-30.4.2023. Hankkeen toteuttajina toimivat Oulun Diakonissalaitoksen säätiö sr. ja Diakonia ammattikorkeakoulu. Hanketta rahoittavat Euroopan sosiaalirahasto (ESR), Oulun Diakonissalaitoksen säätiö sr., Diakonia ammattikorkeakoulu ja Oulun kaupunki. Hankkeen kohderyhmänä ovat työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevat tai pidempään työtä hakeneet sekä heikossa työmarkkina-asemassa olevat 18–35-vuotiaat oululaiset. Hankkeen erityisenä kohderyhmänä ovat paljon palveluita tarvitsevat nuoret aikuiset, jotka hyötyvät sosiaalisesta kuntoutuksesta ja tiiviistä palvelukoordinaatiosta. Lisäksi

hankkeen kohderyhmänä ovat asiakaskohderyhmän kanssa työskentelevät sosiaali- ja terveysalan toimijat, muut julkiset toimijat sekä järjestöjen työntekijät. Työntekijöille järjestetään hankkeen toimesta koulutuksia sekä yhteiskehittämisen työpajoja, joihin myös asiakkaita kutsutaan mukaan. Yhdistämö -hankkeen työntekijät toimivat verkostoissa sekä asiakas- ja kehittämistyössä. (ODL 2022.)

Yhdistämö -hankkeen yksi tavoitteista on tuottaa hyvinvointialusta -toimintamalli. Hyvinvointialustaa kehitetään hankkeen kohderyhmälle, toimintakyvyn tukea tarvitseville sosiaalisen kuntoutuksen nuorille aikuisille sekä työelämän ja koulutuksen ulkopuolella oleville 18–35-vuotiaille nuorille aikuisille Oulussa. Hyvinvointialusta -toimintamallin tarkoitus on koota ja yhdistää kohderyhmän tarvitsemia palveluja ja toimintoja asiakaslähtöisesti eri palveluntuottajasektoreilta. (ODL 2022.) Tätä toimintamallia on alettu kehittämään moniammatillisissa yhteiskehittämisen työpajoissa keväällä 2022, joissa on ollut mukana myös Yhdistämö -hankkeen asiakaskohderyhmään kuuluvia nuoria aikuisia. Opinnäytetyön laadullinen tutkimus liittyi tähän yhteiskehittämisen mallilla toteutettuun kehittämiskokonaisuuteen. Opinnäytetyön tutkimuksellisen osan haastatteluaineisto kerättiin nuorilta aikuisilta, jotka olivat olleet mukana Hyvinvointialusta -toimintamallin kehittämiseen tähtäävissä yhteiskehittämisen työpajoissa. Kehittämisessä mukana olleet nuoret aikuiset olivat itse myös kehittämiskohteena olleen toimintamallin käyttäjäkohderyhmää, jolloin voidaan puhua asiakasosallisuudesta. Opinnäytetyön viitekehystenä toimi hankelähtöinen kehittäminen, jossa hankkeessa työskentelevät ovat määritelleet Hyvinvointialustan kehittämisprosessin tavoitteet, toimintatavan ja arvioinnin. Muut kehittämisprosessissa mukana olevat organisaatiot, toimijat ja nuoret aikuiset oli pyydetty mukaan kutsulla.

Opinnäytetyön kehittämisosaan osallistuvat Yhdistämö -hankkeen toiminnassa käyvät nuoret aikuiset sekä työntekijät. Aiemmin mainitun Hyvinvointialusta -toimintamallin kehittämisprosessi ja siihen liittyvät yhteiskehittämisen työpajat jatkuivat hankkeen toimesta ainakin vielä syksyllä 2022.

3 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS, TAVOITTEET JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

Opinnäytetyön tarkoitus on kuvailla 18–35-vuotiaiden nuorten aikuisten kokemuksia asiakasosallisuudesta palveluiden yhteiskehittämisessä. Tavoitteena on löytää asioita, jotka huomioimalla työntekijät voivat tulevaisuudessa entistä paremmin toteuttaa asiakasosallisuutta palveluiden yhteiskehittämisessä nuorten aikuisten kanssa. Opinnäytetyön tutkimusosassa tavoitteena on saada teemahaastattelujen avulla kerättyjen kokemusten pohjalta tietoa siitä, millainen kokemus nuorille aikuisille on syntynyt asiakasosallisuudesta palvelujen yhteiskehittämiseen ja mitkä tekijät ovat vaikuttaneet kokemukseen positiivisesti.

Kehittämisosana toteutetaan yksi yhteiskehittämisen työpaja Yhdistämö -hankkeen nuorille aikuisille ja työntekijöille. Kehittämisosan tarkoitus on opinnäytetyön ensimmäisen osan tutkimustulosten jatkotyöstäminen nuorten aikuisten ja ammattilaisten kanssa. Tavoitteena on kuvailla nuorten aikuisten toiveita, ideoita ja ajatuksia tulevaisuudessa tehtävän asiakasosallisuuden suunnitteluun ja toteutukseen.

Tutkimuskysymys:

1 Millaisia kokemuksia nuorilla aikuisilla on syntynyt asiakasosallisuudesta palvelujen yhteiskehittämisessä?

1.1 Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet positiivisesti asiakasosallisuuteen palvelujen yhteiskehittämisessä?

Tutkimuskysymys:

Millaisiin asioihin työntekijöiden tulee tulevaisuudessa kiinnittää huomiota, jotta asiakasosallisuutta voidaan suunnitella ja toteuttaa mahdollisimman onnistuneesti palveluiden yhteiskehittämisessä, kun asiakkaat ovat nuoria aikuisia?

4 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTTAMINEN

4.1 Tutkimuksellinen kehittämistoiminta

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittäminen, jonka tutkimusosassa toteutettiin laadullinen tutkimus ja kehittämisosassa yksi yhteiskehittämisen työpaja. Tutkimuksellisesta kehittämisestä käytetään usein lyhennettä t&k (tutkimus ja kehitys). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on käytäntökeskeistä tutkimusta. Tieteellisestä tutkimuksesta se voidaan erottaa esimerkiksi käytettyjen tutkimusmenetelmien ja päämäärän avulla. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta voi lähteä liikkeelle käytännön tarpeesta, ratkaisujen etsimisestä käytännön ongelmiin tai uusien palvelujen tuottamisesta. Päämääränä on etsiä parempia vaihtoehtoja ja ratkaisuja sekä uudistaa käytäntöjä ja samalla luoda uutta tietoa. Tutkimuksellisessa kehittämisessä käytetään monipuolisesti erilaisia menetelmiä ja se perustuu aktiiviseen vuorovaikutukseen kaikkien prosessissa mukana olevien välillä. Sitä ei kuitenkaan voida toteuttaa pelkästään arkiajattelun pohjalta. Tutkimuksellisuuteen kuuluu ammatillisen tiedon tuottaminen ja dokumentointi, systemaattinen toiminta, kriittinen arviointi monessa eri prosessin vaiheessa, valintojen perustelu, kehittäminen sekä järjestelmällinen projektityö. (Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2020, 17–22.)

Salonen ym. (2017) käyttävät kehittämistoimintaa yläkäsitteenä muun muassa tutkimukselliselle kehittämistoiminnalle ja kehittämiselle. Kehittämisprosessin tunnusmerkit vastaavat hyvin myös tutkimuksellisen kehittämistyön määrittelyyn. Kehittämisprosessi perustuu käsitykseen kehitettävästä kohteesta, tietoon, tiedon tuottamiseen ja saatujen tulosten tai tuotosten tulkintaan. (Salonen ym. 2017, 29.) Tämän lisäksi tutkimuksellinen kehittäminen korostaa käytäntöä ja näin ollen tieto ei ole vain tieteellisiä tarkoituksia varten. Toimintaympäristössä syntyvä tieto nousee aidosta käytännön toiminnasta ja tarpeesta ratkaista käytännön ongelmia. Lähtökohtaisesti käsitteiden määrittely on myös haastavaa, sillä aina ei voida tehdä tarkkarajaisia linjauksia. Kaikki piirteet eivät aina ilmene selkeästi ja eri osa-alueiden sisällä on vaihtelua ja erilaisia toteutustapoja. (Ojasalo ym. 2020, 18.) Päämääränä on kuitenkin kehittää uusia tutkimustuloksiin perustuvia toimintamalleja tai kehittää olemassa olevia malleja vastaamaan tavoitteita entistä paremmin.

4.2 Metodologia

Laadullinen tutkimus on ihmislähtöistä ja uuden ilmiön tutkimiseen soveltuva (Kananen 2014, 16). Se on tulkintaan perustuva tutkimustapa, jota voidaan käyttää silloin, kun tarkoituksena on kuvata ilmiötä ihmisten kokemusten avulla tai ymmärtää ihmisten tuottamia monitulkintaisia ja subjektiivisia merkityksiä (Vilka 2021, 17). Laadullisella tutkimuksella voidaan kuvata ilmiön tämänhetkistä tilannetta tai kerätä tietoa ilmiöstä jatkotutkimusten pohjaksi. Se ei kuitenkaan pyri yleistämään tietoa. Laadulliselle tutkimukselle on ominaista harkitusti valitut pienet otannat, hypoteesittomuus, syvällinen analyysi ja ymmärtäminen sekä prosessin omainen eteneminen. (Eskola & Suoranta 2014, 16–20; Kananen 2014, 16–18.) Tutkijan tulee ymmärtää tutkittavaansa ja siirtää nämä subjektiiviset aineistot oikeanlaisen sisällönanalyysin kautta sanalliseen muotoon tuloksiksi ja johtopäätöksiksi (Tuomi & Sarajärvi 2012, 68–70).

Laadulliseen tutkimukseen voidaan käyttää useita eri aineistojen keräämiseen tarkoitettuja menetelmiä, joista yksi on haastattelu. Haastattelun toteuttamistapoja on erilaisia ja jokaiselle on oma käyttötarkoituksensa, johon valittu haastattelutyylisi sopii parhaiten. (Ojasalo ym. 2020, 41.) Sen milloista haastattelua käytetään voi ensimmäisenä jakaa henkilömäärän mukaan yksilö tai ryhmähaastatteluihin (Kananen 2014, 70). Samalla tutkijan tulee pohtia, kuinka monta haastateltavaa on riittävä määrä riippuen tutkimuksen tarpeesta, käytettävästä ajasta ja tarkoituksen mukaisuudesta. Esimerkiksi liian suuren haastateltavien määrän ongelmaksi tulee liian suuri aineisto, jonka riittävän syvällinen analysointi osoittautuu mahdottomaksi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa onkin tapana puhua enemmän harkinnanvaraisesta näytteestä, kuin otoksesta. Päämääränä on tilastollisen yleistettävyyden sijaan ymmärrys. Jo muutamaa henkilöä haastatteleamalla voidaan saada merkittävää tietoa tutkittavasta ilmiöstä. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 58–59.)

Kohderyhmän ja tutkittavan ilmiön lisäksi haastattelun voi luokitella myös sen toteutustavan mukaan. Strukturoitu haastattelu, puhutaan joissain tapauksissa myös lomakehaastattelusta (Tuomi & Sarajärvi 2012, 74), on hyvin lähellä kyselyä, jossa kysymykset ja haastattelurunko on tarkkaan ennalta mietitty (Ojasalo ym. 2020, 41). Näin tiukasti rajattu haastattelu kuuluu kvantitatiivisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiin (Kananen 2014, 70). Tämän vuoksi se ei sovellu käytettäväksi tiedonkeruumenetelmänä tässä opinnäytetyössä ja strukturoidussa haastattelussa opinnäytetyön kannalta voisi mahdollisesti olla ongelmana erityisesti väärinymmärrykset tai vastaamattomuus (Tuomi & Sarajärvi 2012, 74). On myös mahdollista, että strukturoidusta kysymyksistä ei saada muodostettua sellaisia, joilla saadaan riittävän syvällistä ja merkittävää tietoa tutkittavasta ilmiöstä.

Tässä haastattelutyylissä ei ole myöskään mahdollisuutta tarkentaviin kysymyksiin ymmärryksen lisäämiseksi. Tämän vuoksi vapaamman muodon omaava puolistrukturoitu eli teemahaastattelu on huomattavasti toteutuskelpoisempi tilanteessa, jossa kaivataan syvällistä yhteisymmärrystä ja keskustelua (Tuomi & Sarajärvi 2012, 75; Ojasalo ym. 2020, 41).

Teemahaastattelun toteutukseen ei ole olemassa tiettyä standardoitua muotoa. Enemmän kyse on makukysymyksestä tai laadullisen tutkimukseen liittyvistä perinteistä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 75.) Teemahaastattelun juuret ovat fokusoidussa haastattelussa, mutta eroaa siitä siinä, ettei sen pohjana tarvitse olla kokeellisesti aikaansaatu yhteistä kokemusta. Tämä antaa paljon enemmän tilaa yksilön henkilökohtaiselle ajatusmaailmalle ja kokemuksille. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48.) Vaikka teemahaastattelun toteutus on hyvin pitkälti myös tutkijan itsensä mahdollista määritellä, ei se kuitenkaan ole yhtä avoin ja vapaamuotoinen kuin keskustelun omainen syvähaastattelu (Hirsjärvi & Hurme 2001, 48; Tuomi & Sarajärvi 2012, 75). Pääsääntö on kuitenkin se, että mitä tahansa ei kysellä, vaan pyritään löytämään merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja tutkimustehtävän mukaisesti ennalta laaditun teemarungon pohjalta.

Teemahaastattelun haastatteluteemat on tarkkaan mietitty ennalta (Ojasalo ym. 2020, 41), mutta suhde esimerkiksi kysymysjärjestykseen tai sen muuttamiseen eri haastateltavien välillä sekä erilaisten sanajärjestysten käyttö, on tutkijan oma näkemys siitä mikä on riittävän yhdenmukaista (Tuomi & Sarajärvi 2012, 75; Ojasalo ym. 2020, 41). Tässä opinnäytetyössä pystyin olemaan mukana niissä yhteiskehittämisen työpajoissa, joissa myös haastateltavat olivat mukana ja joihin tutkimuksen kohteena olevat kokemukset liittyvät. Ennalta tehtyjen havaintojen pohjalta pystyin myös suunnittelemaan ja kohdentamaan teemoja ja kysymyksiä. Havainnointi ei kuitenkaan ollut tutkimusmenetelmänä käytössä opinnäytetyössä, vaan auttoi taustatiedon saamisessa ja oikeiden haastatteluteemojen löytämisessä.

Teemahaastattelussa ei voi liikaa korostaa suunnittelun tärkeyttä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 66; Eskola & Suoranta 2014, 90). Perehtyminen teorioihin ja tutkimustietoon auttavat peruskäsitteiden selkiytymisessä, jotka taas auttavat haastattelurungon suunnittelussa ja teema-alueiden määrittelyssä. Haastattelua varten tehdään teemarunko, joka sisältää esimerkiksi luettelomaisesti esitetynä haastatteluun sisältyvät aihealueet ja näkökulmat. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 66–67.) Haastattelijan on kuitenkin hyvä varautua kaikenlaisiin haastateltaviin ja myös siihen, että keskustelu on hyvinkin niukkaa. Erilaisia kysymysmuotoja ja kysymyksen asetteluja täytyy pohtia etukäteen. Millaisia kysymyksiä kannattaa käyttää, että saadaan riittävästi tietoa. Millaisessa muodossa haluttu

kysymys tai asia ymmärretään oikein. Mitä sanavalintoja käytetään. Halutaanko käyttää hahmottavia, teoreettisia, käytännöllisiä vai ohjaavia kysymyksiä. Haastattelijan tulee varautua siihen, että keskustelu ei välttämättä ole haastateltavalle helppoa ja riittävän informatiivisten vastausten saaminen edellyttää lisäkysymyksiä ja tarkennuksia. (Kananen 2014, 74–84.)

Tässä opinnäytetyössä kuvaillaan nuorten aikuisten kokemuksia asiakasosallisuudesta palvelujen yhteiskehittämisessä. Asiakasosallisuutta voidaan pitää eräänlaisena 2010-luvulla kehittyneenä kehittämistoiminnan ilmiönä, jonka kehittäminen ja juurruttaminen käytännön työhön jatkuu. Kokeusten tutkimisella ja kuvailulla saadaan lisää informaatiota siitä, millaiseksi nuoret aikuiset kokevat asiakasosallisuuden palveluiden yhteiskehittämisessä tällä hetkellä. Laadulliselle tutkimukselle ominaisesti myös opinnäytetyössä käytettiin tarkasti rajattua kohderyhmää ja otantaa. Opinnäytetyön tekeminen eteni prosessin kaltaisesti alkaen suunnittelulla ja taustatiedon hankinnalla. Tämän jälkeen toteutin tutkimusosa, jonka jälkeen siirryin sisällönanalyysin kautta kehittämisosaan. Kehittämisosasta koottu aineisto vastaa erityisesti tälle tutkimuksellisella kehittämistyöllä laadittuun tutkimuskysymykseen: Millaisiin asioihin työntekijöiden tulee tulevaisuudessa kiinnittää huomiota, jotta asiakasosallisuutta voidaan suunnitella ja toteuttaa mahdollisimman onnistuneesti palveluiden yhteiskehittämisessä, kun asiakkaat ovat nuoria aikuisia? Näiden vaiheiden johtopäätökset sekä ehdotukset jatkotutkimuksille esitetään opinnäytetyön johtopäätökset ja pohdinta kappaleissa.

4.3 Teemahaastattelun toteutus

Tämän opinnäytetyön tutkimuksen toteuttamiseen sopi parhaiten puolistrukturoitu eli teemahaastattelu, jossa päästään lähemmäs syvällistä yhteisymmärrystä ja keskustelua (Tuomi & Sarajärvi 2012, 75; Ojasalo ym. 2020, 41). Aineisto perustuu haastateltavien subjektiiviseen kokemukseen tilanteista, jotka ovat toteutuneet ennen tutkimusta (Vilka 2021, 20–21). Valmistelin teemahaastattelujen toteutusta tarkasti ennakkoon. Tutustuin teemahaastattelun toteuttamisen teoriaan sekä tein käytännön suunnitelman ja aikataulun toteutuksesta.

Opinnäytetyön tutkimuksen kohderyhmä eli haastatteluun kutsuttavat oli ennalta tarkkaan määriteltä. Haastatteluun sai kutsun nuoret aikuiset, jotka vastaavat hankkeen määrittämää ikäryhmää (18–35-vuotiaat), vastaavat asiakasosallisuuden määritelmää palvelujen käyttäjästä tai niihin oikeutetusta henkilöstä sekä ovat olleet mukana vähintään yhdessä hankkeen toteuttamassa yhteis-

kehittämisen työpajassa keväällä 2022. Pidin haastatteluista infon noin kaksi viikkoa ennen haastattelujen toteuttamista. Infossa oli mahdollista myös kysyä mahdollisesti haastatteluun osallistumisessa askarruttavat asiat. Kysymyksiä ei tullut. Infossa painotettiin haastatteluihin osallistumisen vapaaehtoisuutta, mutta samalla kannustettiin mahdollisimman monia osallistumaan. Infon yhteydessä jaettiin paperisina versioina kohderyhmää vastaaville nuorille aikuisille haastattelukutsu (liite 2), suostumus haastatteluun (liite 3) sekä teemahaastattelurunko (liite 1). Yhdistämön työntekijät toimittavat saman materiaalin heille, jotka eivät olleet paikalla.

Kutsun sai noin 10 nuorta aikuista, joista neljä (4) lopulta osallistui haastatteluun. Haastateltavien määrä oli tähän tutkimukseen riittävä ja on todennäköistä, että useammalla haastateltavalla ei olisi saatu enää tutkimustulosten kannalta erityistä uutta tietoa. Kuitenkin jo muutamaa henkilöä haastatteleamalla voidaan saada merkittävää tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 58–59). Haastattelujen edetessä kaikissa vastauksissa oli nähtävissä saman suuntaisia pääteemoja. Myös kokemuksissa olevat erot ja niiden kohdistuminen tiettyihin teemoihin näkyi jo näissä tehdyissä haastatteluissa.

Opinnäytetyön tutkimuksesta kerrottiin minun ja hankkeen työntekijöiden toimesta etukäteen kaikille yhteiskehittämisen työpajoissa mukana olleille jo heti niiden alkaessa. Tämä mahdollisti myös opinnäytetyön suunnittelun aloittamisen, koska hankkeen työntekijöiden mukaan nuoret aikuiset eivät pääsääntöisesti suhtautuneet haastatteluun osallistumiseen kielteisesti. Haastattelut toteutettiin mahdollisimman matalalla kynnyksellä ja haastateltaville tutussa paikassa nuorten aikuisten toimintakyky ja elämäntilanne huomioiden. Haastattelut pyrittiin toteuttamaan niin, että niistä oli mahdollisimman vähän ylimääräistä haittaa ja osallistuminen oli täysin vapaaehtoisia.

Yhteys haastateltaviin tapahtui yhteistyötahon työntekijöiden kautta. Näin ollen en ole missään vaiheessa tutkimusta kerännyt haastateltavien henkilötietoja, vaan osallistuminen anonyymisti oli mahdollista. Sovin haastattelujen ajankohdan yhteistyötahon työntekijöiden kanssa ja he sopivat aikataulut haastateltavien kanssa sekä ottivat vastaan osallistumisilmoituksen. Kävin suostumuksen tutkimukseen (liite 3) läpi kaikkien haastateltavien kanssa haastattelun alussa.

Kokosin teemahaastattelun rungon (liite 1) asiakasosallisuuden, kehittämisen ja yhteiskehittämisen teorioihin ja tutkimustietoon pohjautuen. Teoriapohjasta nousi yhteiskehittämiselle ominaiset elementit, kuten vuorovaikutus, dialogi, tasavertaisuus ja kuulluksi tuleminen. Aiemmistä asiakasosallisuuden liittyvistä tutkimuksista taas tuli mukaan esimerkiksi käytännön järjestelyihin liittyvät asiat,

joissa tulevaisuuden kehittämiskohteiksi asiakkaat nostivat esille erityisesti konkreettisia käytännön järjestelyihin vaikuttavia tekijöitä, kuten ryhmäkoon ja kulkemisen kustannukset (Kearns ym. 2020). Myös Sokran osallisuuden kokemuksen mittareista nousivat teemat merkityksellisyys, luottamus, kokemus tarpeellisuudesta ja vaikuttamisesta sekä avun saamisesta (Isola ym. 2017, 53–55). Kysymykset olivat vapaaseen kerrontaan ja kuvailuun johdattavia (millaisia kokemuksia, kertoisitko omin sanoin) kysymyksiä (Hyvärinen 2017, 26–27).

Kysymysjärjestyksen tai sen muuttaminen eri haastateltavien välillä sekä erilaisten sanajärjestysten käyttö, on teemahaastattelussa mahdollista, mikäli se on tutkijan näkemyksen mukaan riittävän yhdenmukaista (Tuomi & Sarajärvi 2012, 75; Ojasalo ym. 2020, 41). Haastattelua toteutettaessa varaudutaan myös siihen, että keskustelu ei välttämättä ole haastateltavalle helppoa ja riittävän informatiivisten vastausten saaminen edellyttää lisäkysymyksiä ja tarkennuksia (Kananen 2014, 82–84). Kaikissa tehdyissä haastatteluissa noudatettiin ennalta laadittua kysymysrunkoa. Sanajärjestys muuttui eri haastateltavien välillä ja esitin kysymyksiä enemmän puhekielellä rennomman keskustelun aikaan saamiseksi. Tarkentavia kysymyksiä esitin kullekin haastateltavalle heidän antamien vastausten perusteella. Mikäli haastateltavalla ei ollut kehitysehdotuksia yhteiskehittämisen työpajoihin, kysyin lisäkysymyksenä, mitkä asiat ovat mielestäsi tärkeimpiä eli mitä nyt koettua ei saa tulevaisuudessa jättää pois.

Haastattelijana toimin itse. Olen myös ollut itse mukana samoissa yhteiskehittämisen työpajoissa, joihin myös tutkimuksen kohderyhmän nuoret aikuiset osallistuivat. Työpajoihin osallistuessani olen saanut taustatietoa siitä, mitä niissä on tapahtunut. Osallistuminen on mahdollistanut myös kontaktin saamisen etukäteen mahdollisiin haastateltaviin sekä olen pystynyt kertomaan heille tutkimuksesta. Tämä on osaltaan voinut vähentää haastateltavien varauksellisuutta minua kohtaan tutkijana (Vilka 2021, 20). Oma osallistumiseni työpajoihin on voinut lisätä ennakkokäsityksiä tutkittavasta ilmiöstä, jotka on hyvä tunnistaa, jotta ne eivät sekoitu haastateltavan kokemuksen ymmärtämiseen (Vilka 2021, 22). Oma osallistumiseni yhteiskehittämisen työpajoihin on toisaalta voinut lisätä omia oletuksiani onnistuneista asioista tai kehittämisen tarpeista. Täysin tyhjältä tai ennakkotiedottomalta pohjalta tehty haastattelu olisi saattanut olla syvällisempi, koska ymmärryksen saaminen siitä, mitä haastateltava tarkoittaa, olisi vaatinut mahdollisesti enemmän tarkentavia kysymyksiä. Toisaalta oma ennakkotieto mahdollisti haastateltavan auttamisen kokemusten sanoittamisessa, mikäli haastateltava itse koki, ettei löydä oikeita sanoja tai osaa ilmaista asiaansa. Käytin vastaus-ten tulkinnassa esimerkiksi kysymystä: olenko oikeassa, että. Näin haastateltava pystyi vahvistamaan tai kumoamaan sen, miten olin asian ymmärtänyt.

Haastattelut toteutettiin 1–2 viikkoa viimeisen eli kolmannen yhteiskehittämisen työpajan jälkeen toukokuussa 2022. Tallensin kaikki haastattelut äänitiedostoiksi itselleni talteen. Haastattelun tallentamiseen käytettiin nauhoitusta, koska tällöin haastattelu tallentuu sanatarkasti, eikä estänyt aitoa vuorovaikusta (Kananen 2014, 85). Haastattelujen kesto vaihteli 20 ja 45 minuutin välillä. Haastatteluaineisto on ollut luottamuksellisesti vain minun käytössäni ja haastateltaville annettiin aineiston käytöstä, dokumentoinnista ja säilytyksestä tietosuojailmoitus (liite 4) (Finlex 2018). Haastattelun tietojen kirjaamisessa otettiin huomioon eettisyys, tutkimuskäytännöt sekä haastateltavan tietoturva (Tuomi & Sarajärvi 2012, 125–129). Tutkimuksen tulosten kannalta henkilötietojen kerääminen tai tallentaminen esimerkiksi nauhoitukseen ei ollut tarpeellista. Koodasin aineiston suostumuksen ja äänitiedoston yhdistämiseksi käyttämällä tunnisteita 'haastattelu 1,2,3 ja 4'. Ainoa henkilötieto (allekirjoituksesta mahdollisesti tunnistettava nimi) tuli suostumukseen, johon liitettiin tieto, onko kyseessä esimerkiksi 'haastattelu 1'. Näin aineiston poistaminen tutkittavan niin halutessa oli mahdollista.

4.4 Haastatteluaineiston sisällönanalyysi

Lähestymistapana oli aineistolähtöinen eli induktiivinen sisällönanalyysi (Tuomi & Sarajärvi 2012, 108). Seuraavassa taulukossa on esitetty aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen.

Taulukko 1: Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen

1	Haastattelujen kuunteleminen ja aukikirjoitus sana sanalta
2	Haastattelujen lukeminen ja sisältöön perehtyminen
3	Pelkistettyjen ilmausten etsiminen ja alleviivaaminen
4	Pelkistettyjen ilmausten listaaminen
5	Samankaltaisuuksien ja erilaisuuksien etsiminen pelkistetyistä ilmauksista
6	Pelkistettyjen ilmausten yhdistäminen ja alaluokkien muodostaminen
7	Alaluokkien yhdistäminen ja yläluokkien muodostaminen niistä
8	Yläluokkien yhdistäminen ja kokoavan käsitteen muodostaminen

(Tuomi & Sarajärvi 2012, 109)

Aloitin haastatteluaineiston läpikäymisen ja sisällönanalyysin litteroimalla kaikki haastattelut. Pääsääntöisesti mahdollisimman sanatarkka litterointi on järkevää (Hirsjärvi & Hurme 2001, 139–140;

Kananen 2014, 102). Näin aineistosta saa hyvän käsityksen jo ennen analysoinnin aloittamista. Tässä tutkimuksessa käytin sanatarkkaa litterointia, mutta en litteroinut eleitä tai äännteitä. Tallennettuja haastatteluja oli yhteensä noin 121 minuuttia ja litterointiin meni aikaa yhteensä noin 13 tuntia. Litteroinnin aikana analysoitavasta aineistosta muodostui hyvä yleiskuva.

Litteroinnin jälkeen jatkoin aineiston analysoinnissa seuraavaan vaiheeseen. Aineiston analysoinnissa on tiedostettava tiettyjä ongelmia, kuten se miten tutkija pystyy objektiivisuuteen ja kontrolloimaan omia ennakkokäsityksiään aiheesta. Tutkija on jo tutkimusongelmaa laatiessaan sekä valitessaan tutkimuksessa ja teoriassa käytettäviä käsitteitä, valinnut jonkunlaisen katsontakannan aiheeseen. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 96.) Sisällönanalyysin tekemiseen varasin reilusti aikaa ja analyysin tulokset olivat valmiita kehittämisosan suunnittelua ja toteutusta varten elokuussa 2022.

Kävin aineiston huolellisesti läpi ja tein litteroituun aineistoon merkintöjä asioista, jotka olivat tutkimuskysymysten näkökulmasta kiinnostavia. Teemat, joiden ympärille lähdin analyysiä tekemään, tulivat haastatteluissa käytetystä haastattelurungosta. Teemoittelu helpotti sisällönanalyysin tekoa ja jäsenystä. Pelkän teemoittelun lisäksi aineistosta olisi voinut jaotella sen mukaan, kuinka monessa työpajassa nuori aikuinen oli ollut mukana. Osa haastateltavista oli ollut mukana kaikissa kolmessa työpajassa, osa kahdessa ja osa yhdessä. Myös siinä, oliko haastateltava osallistunut etä- vai lähityöpajaan vai molempiin, oli eroja. Koska haastateltavien määrä oli pieni, ei analyysissä tehdä eroa vastauksissa etä- ja lähityöpajoissa mukana olleiden tai työpajojen lukumäärän suhteen anonymiteetin takaamiseksi.

Aineiston pelkistämisen haastatteluaineistosta karsitaan tutkimukselle epäolennaiset pois ja keskitytään etsimään tutkimustehtävän kannalta olennaiset ilmaukset. Analyysiyksikkönä toimii sanat, lauseen osat ja ajatukset. Pelkistetyistä ilmaisuista ryhmitellään yhteisellä tekijällä nimettyjä alaluokkia. Aikaansaatuisten luokkien yhdistämistä jatketaan abstrahoinnin edetessä yläluokkiin ja edelleen pääluokkaan tai siihen asti, kun se on aineiston perusteella tarpeellista. Sisällönanalyysi perustuu tulkintaan ja päättelyyn, jossa edetään aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 108–112.) Opinnäytetyössä julkaistavissa tutkimustuloksissa ei esitetä asioita, joista haastateltavat henkilöt olisivat tunnistettavissa.

Alustavan ryhmittelyn jälkeen aineistosta etsitään varsinaisia teemoja eli tiettyä teemaa kuvaavia näkemyksiä. Aineistosta etsitään kokemusten samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia ja samalla luodaan sanallinen ja selkeä kuvaus tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2012, 93, 108–110).

Aineistossa olin tutkimuskysymysten mukaisesti kiinnostunut yleisistä kokemuksista, erityisesti asiakkaan kokemukseen positiivisesti vaikuttaneista asioista sekä kehittämiskohteeksi tulkittavista asioista.

4.5 Sisällönanalyysistä tutkimustuloksiin

Aloin tekemään sisällönanalyysissa aineiston purkamista merkitsemällä aineistoon tutkimuksen näkökulmasta kiinnostavia asioita. Tämän jälkeen tein tietokoneelle taulukot haastattelurungon teema-alueiden mukaisesti. Erillistä tekstianalyysiohjelmaa ei ollut käytössä (Hirsjärvi & Hurme 2001, 141). Lisäksi keräsin aineistosta kokemuksesta yleisesti kertovia tunneilmaisuja ja adjektiiveja. Taulukoiden teemat olivat siis:

- Tunneilmaisut ja adjektiivikuvailut
- miksi lähti mukaan – motivaatio
- asiat, jotka auttoivat mukaan lähtemisessä ja olivat hyviä – tuki
- ilmapiiri ja tunnelma
- tasavertaisuus
- vaikuttavuus
- muita positiivisiksi koettuja asioita, jotka eivät sisälly muihin teemoihin
- kehittämisehdotukset tai siihen liittyvät asiat

Keräsin asioita aineistosta taulukoihin sitä mukaa, kun ne tulivat aineistossa vastaan. Merkitsin värikoodein myös kaikkia yhdistävät vastaukset ja toisistaan poikkeavat vastaukset. Suurin osa yhtä teemaa koskevista vastauksista oli aineistossa kyseistä teemaa koskevan kysymyksen kohdalla. Taulukoinnissa on kuitenkin huomioitu se, että samasta teemasta saattaa syntyä keskustelua eri vaiheissa haastattelua (Hirsjärvi & Hurme 2001, 142). Sitä, missä kohti haastattelua asia on ilmaistu, ei ole erikseen merkitty analyysiin.

Kaikkien ilmaisujen taulukoinnin jälkeen aloin ryhmitellä samaa aihetta käsitteleviä ilmaisuja yhden teema-alueen taulukko kerrallaan. Näin alkoivat muodostua analyysin alaluokat. Alaluokkien muodostamisen jälkeen muodostin tarpeen mukaan yläluokkia. Ne teemat joihin yläluokkia ei muodostunut olivat ilmapiiri ja tunnelma sekä muut positiivisiksi koetut asiat. Mielestäni alaluokat riittivät kuvaamaan koettuja asioita riittävällä tasolla. Toisaalta näiden teemojen alaluokat olivat myös keskenään hyvin irrallisia asioita, joten yhdistävää tekijää ei löytynyt. Näiden teemojen alaluokkien

monet asiat liittyivät kuitenkin myöhemmin muodostettuihin pääteemoihin. Muista alkuperäisistä analyysiteemoista muodostui myös yläluokat. Seuraavissa analyysitaulukoissa esitetään esimerkkinä analyysin toteutuksesta motivaation ja vaikuttavuuden teemojen alaluokat ja yläluokat. Tutkimuksen tekemiseen liittyvistä eettisistä syistä pelkistettyjä ilmauksia ei esitetä anonymiteetin taakamiseksi.

Taulukko 2: Miksi lähti mukaan eli motivaatio -teeman ala- ja yläluokat

oma arki	tärkein motivaatiotekijä omassa henkilökohtaisessa elämässä
oma kuntoutusprosessi ja itsensä kehittäminen	
halu kehittää ja olla hyödyksi	motivaatio kehittämistyön mielenkiintoisuudessa ja halussa osallistua siihen
kiinnostunut näkemään millaista yhteiskehittäminen on	

Taulukko 3: Vaikuttavuuden -teeman ala- ja yläluokat

asiakkaan kuuleminen positiivista ja siitä koetaan olevan hyötyä	vaikuttavuuden kokemus omassa hyödyssä konkreettisesti työpajan aikana
asiakkaan ajatuksia kuultiin, kirjattiin ja otettiin huomioon	
epävarmuus, ei osaa sanoa oliko merkitystä	ei varmuutta tai tietoa oman osallistumisen merkityksestä
palautteen antaminen puuttui	
epätietoisuus, onko omat ideat huomioitu	
kokemus, että omalla läsnäololla on merkitystä	

Analyysin lopullinen tavoite ei ole aineiston koodaaminen ja luokittelu, vaan ne ovat välivaiheita. Näiden vaiheiden jälkeen aineistossa yhdistellään esimerkiksi samankaltaisuuksia. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 149.) Tekemässäni analyysissä aineistosta löytyi viisi (5) erilaista pääteemaa. Nämä teemat ja niihin liittyvät sisällöt, jotka aineistossa tuli esille, on kuvattuna seuraavassa taulukossa.

Taulukko 4: Analyysissa muodostetut pääteemat ja niiden sisällöt

TEEMA	SISÄLTÖ
ennakkotieto ja valmistautuminen	-konkreettiset toimet osallistumisen helpottamiseksi -mitä on hyvä tietää etukäteen -sisällön, rakenteen ja työskentelymallien teemaa osittain sivuavat toiminnan periaatteet
sisältö, rakenne ja työskentelymallit	-ajankäyttö -työskentelymenetelmät -työpajan rakenne -kehittämistyön hahmottaminen -etätyöskentely -palautteen antaminen
erilaiset rooleihin liittyvät asiat	-nuoren aikuisen/asiakkaan suhde muihin läsnäolijoihin -erilaisia rooleja ovat nuoret aikuiset/asiakkaat, työpajan järjestäjätaho ja muut ammattilaiset osallistujina -yhteisen näkökulman rakentamisen haasteet
kokemuksia vaikuttavuudesta tai osallistumisen hyödyistä	-onko nuori aikuinen kokenut osallisuutensa hyödylliseksi -koetut konkreettiset hyödyt, jotka tunnistettiin -mitä jäi puuttumaan
motivaatio	-millaiset asiat motivoivat mukaan lähtemiseen -miksi lähti mukaan.

Nämä teemat ja niihin liittyvät asiat tai jokin sisällön osa olivat esillä myös opinnäytetyön kehittämisosassa. Tutkimustulokset kokonaisuudessaan löytyvät luvusta viisi (5). Tulosten perustana ovat haastatteluteemoihin sisällönanalyysissa muodostetut ala- ja yläluokat. Tuloksissa käsitellään aineistoa myös kokonaisuutena ja kuvaillaan nuorten aikuisten yleisiä kokemuksia yhteiskehittämisen työpajoista. Tutkimustulosten loppuun on koottu lyhyt yhteenveto, jossa esitetään pääteemoista kehittämisosaan nostetut aiheet. Tuloksista ja aineistosta tehtyä tulkintaa esitetään johtopäätökset ja jatkotutkimusaiheet -luvussa.

4.6 Kehittämisosion toteuttaminen

Opinnäytetyön toisena osana toteutin kehittämisosa, jonka tarkoitus oli opinnäytetyön ensimmäisen osan laadullisen tutkimuksen tulosten jatkotyöstäminen nuorten aikuisten ja ammattilaisten

kanssa. Tavoitteena oli kuvailla nuorten aikuisten toiveita, ideoita ja ajatuksia tulevaisuudessa toteutettavan yhteiskehittämisen asiakasosallisuuden suunnitteluun ja toteutukseen. Kehittämisosan toteutettiin learning cafe -työskentelynä ja siinä pyrittiin saamaan työpajan tuotoksina mahdollisimman konkreettisia ideoita tulevaisuudessa toteutettavien yhteiskehittämisen työpajojen suunnitteluun ja toteuttamiseen, jotta kokemuksesta saadaan mahdollisimman onnistunut nuoren aikuisen näkökulmasta.

Tutkimusvaiheen tulosten pohjalta kokosin opinnäytetyön kehittämisvaiheen toteutukseen sisällön ja työskentelyn teemat. Haastatteluissa mukana olleita nuoria aikuisia, muita Yhdistämö -hankkeen toiminnassa käyviä nuoria aikuisia sekä hankkeen työntekijöitä kutsuttiin kehittämisosan yhteiseen työpajaan. Kutsu työpajaan, työskentelyn sisältö otsikkotasolla sekä suostumus toimitettiin Yhdistämön työntekijöiden kautta kohderyhmälle noin kaksi viikkoa ennen työpajaa. Työpaja toteutui viikoittaisen kohtaamispaikka -toiminnan yhteydessä. Koska kaikki opinnäytetyön kehittämisosan työpajassa mukana olleet nuoret aikuiset eivät käy toiminnassa välttämättä viikoittain, eikä toimintaan työpajan toteutuspäivänä osallistuvia tiedetty etukäteen, eivät kaikki työpajaan osallistuneet olleet etukäteen saaneet kutsua tai voineet tutustua aiheisiin. Kehittämisosan työpajaan ei ollut ennakkoilmoittautumista.

Työpajan alussa osallistujille kerrottiin mistä alkavassa työpajassa on kysymys. Samoin haastatteluista tehdyn analyysin tulokset käytiin läpi pääpiirteissään. Tuloksia oli myös mahdollista kommentoida tai esittää kysymyksiä. Tämä liittyy myös tutkimuksen luotettavuuden arviointiin uskottavuuden osalta (Kylmä & Juvakka 2007, 128). Pääpaino työpajassa oli yhteisessä työskentelyssä. Näkökulmana oli tulevaisuus. Halusin tietää, miten näitä saatuja tuloksia voidaan tulevaisuudessa hyödyntää ja asiakasosallisuutta palvelujen yhteiskehittämisessä kehittää kohti vielä onnistuvampia kehittämisprosesseja sekä, mitä toiveita nuorilla aikuisilla on työskentelyssä käytettyihin teemoihin liittyen.

Työskentelymenetelmänä käytin learning cafe -menetelmää. Learning cafe on yhteiskehittämisen menetelmä, jossa toteutetaan 10–15 minuutin keskusteluja pysyvissä pienryhmissä annetun teeman ympärillä ja kirjataan syntyneitä ajatuksia ylös muistiinpanoiksi. Pienryhmät kiertävät ohjatusti kaikki teemapöydät läpi. (Vilka 2021, 88–89.) Työskentelyn avulla saadaan mahdollisesti teemoihin lisää näkökulmia, ajatuksia ja myös kritiikkiä. Learning cafe -työskentely oli tuttu osalle nuorista

aikuisista jo aiemmista Yhdistämö -hankkeen toteuttamista työpajoista ja se sopii teematyöskentelyyn. Kutsu opinnäytetyön kehittämisosan työpajaan (liite 5) sekä suostumus työpajaan osallistumisesta (liite 6) ovat nähtävissä liitteissä.

Opinnäytetyön kehittämisosan työpajaan nostin viisi teemaa, joista halusin lisää keskustelua ja ideointia. Kyseiset teemat valikoituivat käsiteltäviksi, koska ne muodostivat sisällönanalyysin yläluokkia, nousivat useimmin esille haastatteluissa, voidaan nähdä nuoren aikuisen osallistumisen tai osallistumattomuuden kannalta merkittävinä, kuten ennakkojännityksen ja motivaation- teemat tai ne mainittiin suoraan kehittämisehdotuksissa.

Learning cafe -työskentelyn teemat ja teemoihin liittyvät tukikysymykset olivat:

1. Motivointi ja osallistujien mukaan saaminen: Miten nuoria aikuisia kannattaisi rekrytoida mukaan, kun motivaatiotekijöitä on useita tai jokaisella omat syyt lähteä mukaan?
2. Ennakkojännitys: Voidaanko sitä helpottaa jollain tavalla? Mitä asioita on hyvä saada tietää työpajasta tai sinne tulemisesta etukäteen?
3. Ajankäyttö ja rakenne työpajassa: Pienryhmät toimivat rohkaisuna yhteiseen keskusteluun. Miten ja milloin voisi olla myös enemmän vapaata keskustelua?
4. Omasta roolista (ammattilainen/työntekijä/asiakas/nuori aikuinen) luopuminen: Millaiset pelisäännöt luodaan yhteiselle ja yhdenvertaiselle keskustelulle, jossa kaikki ovat samalla viivalla ja ymmärtävät toinen toistaan?
5. Vaikuttavuus ja kuulluksi tuleminen: miten nuori aikuinen saisi paremmin tietää, onko osallistumisesta ollut hyötyä ja onko hän tullut kuulluksi?

Työskentelyn alussa kävin kaikki teemat yhteisesti läpi ja esittelin, mitä ne tarkoittavat ja millaisia ajatuksia niistä haastatteluissa jo tuli esille. Yhdistämön työntekijät ja minä itse toimin teemapöytien pitäjinä ja kirjureina. Kokonaisuudessa työpajaan oli varattu aikaa 1,5 tuntia ja työskentely teemojen parissa kesti tunnin eli aikaa yhden keskusteluteeman parissa oli 12 minuuttia. Jokaisessa pienryhmässä oli 2–3 nuorta aikuista. Työskentelyyn osallistui yhteensä 13 nuorta aikuista sekä neljä työntekijää. Työpajan tuotoksista on yhteenveto tulokset -luvun lopussa ja kokonaisuudessaan tuotokset ovat liitteessä 7.

5 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Luettavuuden helpottamiseksi näissä tuloksissa yhteiskehittämisen työpajoista, joissa nuoret aikuiset olivat mukana, käytetään lyhyempää yleisnimitystä työpaja. Tutkimustulokset esitetään haastatteluissa käytettyjä teema-alueita mukaillen. Tämän kappaleen lopussa esitetään myös tutkimustuloksista tehdyt tulkinnat, joista on koottu kehittämisosassa käytetyt teemat. Viimeisenä kappaleena on kehittämisosan tuotokset.

5.1 Kokemuksia yleisesti

Haastateltavat kuvailivat omia kokemuksiaan paljon erilaisilla tunteisiin liittyvillä adjektiiveilla. Työpajaan osallistumisen kokemuksiin liittyvistä tunteista löytyi selkeästi sekä positiivisia että epämiellyttäviksi kuvailtuja tunneilmaisuja. Positiivisista ja epämiellyttävistä tunteista oli eroteltavissa se, että positiiviset tunteet liittyivät ennen kaikkea työpajan aikana ja sen jälkeen koettuun oloon. Epämiellyttävät tunteet taas olivat ennen työpajaa tai työpajan alkuvaiheessa koettuja tunteita.

Ajallisesti haastateltavat kokivat epämiellyttäviä tunteita erityisesti ennen työpajan alkamista. Tällaisia tunteita olivat epävarmuus, pelko, ahdistus ja epämukavuus. Ennakkojännitys yhdisti kaikkia haastateltavia. Epämiellyttävät tunteet liittyivät erityisesti nuoren aikuisen omaan itseen, omaan tapaan reagoida asioihin ja siihen millaisia tunteita esimerkiksi uudet sekä oudot tilanteet aiheuttavat. Kukaan haastateltavista ei ollut aiemmin ollut mukana vastaavanlaisessa kehittämisprosessissa. Uudenlaisen asian edessä epätietoisuus tulevasta aiheutti jännitystä. Myös työpajojen alkussa ilmeni jonkin verran jännitystä ja epämukavuuden tunteita, ei kuitenkaan kaikilla. Alkujännitys helpotti useimmilla sitä mukaan, kun näki konkreettisesti, millaista työpajassa oli ja tekeminen oli mielenkiintoista. Useammalla haastateltavalla uudessa tilanteessa oli vaikea olla läsnä ja se vaikutti keskittymiskykyyn.

”Mitä tässä nyt oikeen niinku pitäis tehdä.”

Työpajassa mukana oleminen oli outoa ja oman mukavuusalueen ulkopuolella. Jännitys vei jonkin verran huomiota itse asialta, mutta pikkuhiljaa työpajassa pystyi rentoutumaan ja olo muuttui mukavammaksi.

Positiivisia tunnekokemuksia olivat sekä yleisesti hyvään kokemukseen että mielenkiintoisuuteen ja mukaansa vetävyyteen liittyvät ilmaisut. Osallistumisesta oli tullut hyvä fiilis ja kokemuksena työpaja oli ollut hyvä ja kiva. Näiden lisäksi positiiviseksi tunteeksi koettiin myös tietynlainen helpottuneisuus. Mukana oleminen ei ollutkaan niin paha juttu, kuin oli ennalta kuvitellut tai siitä selvisikin yllättävän hyvin. Helpottuneisuus ja positiivisen puolelle jäänyt kokemus yhdisti kaikkia. Jälkeenpäin kokemus oli siis ollut kaikille positiivinen ja hyvä.

Yleisesti positiivisiksi koettuja asioita kuvailtiin monesta eri näkökulmasta. Kehittämisprosessiin liittyen koettiin, että asioita saatiin vietyä eteenpäin ja uusia ideoita oli syntynyt. Ylipäänsä koko konseptia, jossa nuoret aikuiset oli otettu mukaan kehittämiseen, keuhuttiin hyväksi. Tärkeäksi koettiin se, että he ovat tulleet kuulluksi ja heidän ajatuksiaan haluttiin kuulla. Erityisen vahva kuulluksi tulemisen kokemus oli pienryhmätyöskentelyjen osalta.

”Että eniten määhän tykkäsin siitä konseptista, että siellä on justinsa nuoret mukana.”

Henkilökohtaisesta näkökulmasta katsottuna koettiin, että osallistuminen lisäsi omaa toiveikkuutta ja siitä sai rohkaisua. Oli tärkeää päästä mukaan tällaiseen toimintaan. Mukana olo lisäsi kokemusta siitä, että on itse enemmän mukana hyvinvointiin liittyvissä asioissa. Työpajaan oli myös helppo mennä mukaan ja osallistumisen kynnystä pidettiin alhaisena. Osa haastateltavista mainitsi myös saaneensa positiivista palautetta omasta osallistumisesta, joka tuntui hyvältä.

Muita yksittäisiä mainintoja positiivisiksi koetuista asioista oli hyvä ilmapiiri sekä mukavat ihmiset. Työpajan rakenteesta ja sisällöstä konkreettisina asioina mainittiin välipala sekä tauko työskentelyjen välissä, joiden aikana oli mahdollisuus hengähtää ja keskustella vapaasti. Näitä pidettiin tarpeellisena ja hyvänä lisänä.

Osalle haastateltavista osallistuminen oli herättänyt mielenkiintoa ja innostusta olla mukana tällaisessa toiminnassa jatkossakin. Oli mukava kokea, että on voinut olla jollain tavalla hyödyksi. Toisille taas osallistuminen oli ollut henkilökohtaisesti haastavaa ja todella paljon omalla epämukavuusalueella sekä vienyt paljon energiaa, mutta se ei kuitenkaan estänyt osallistumasta seuraavaan työpajaan. Mikäli haastateltava ei ollut osallistunut kaikkiin työpajoihin, osallistumattomuuden syyt löytyivät muun muassa päällekkäisistä aikatauluista tai sairastumisesta. Kukaan haastateltavista ei maininnut, että ei olisi halunnut enää uudestaan olla mukana työpajoissa.

5.2 Motivaatio löytyi henkilökohtaisesta elämästä tai kehittämistyöstä

Haastateltavilta kysyttiin, mikä sai heidät osallistumaan työpajoihin. Tähän kysymykseen kaikki nuoret aikuiset antoivat selkeästi erilaiset ja toisistaan eniten poikkeavat vastaukset. Koko haastatteluaiaineistoon peilaten selkein ero haastateltavien välille muodostui siis siinä, mikä heitä motivoi lähtemään mukaan. Motivaatiolle muodostui aineistosta kaksi eri näkökulmaa. Nämä näkökulmat olivat henkilökohtainen elämä ja kehittämistoiminta.

”Itsellä vähän tavoitteena on se, että pääsis sieltä kotoa jonnekin.”

”Osallistuminen henkilökohtaisesti tärkeää.”

”Halusin kokea jotain uutta.”

Toisilla motivaatio ja syy osallistumiselle löytyi itsestä ja omasta henkilökohtaisesta elämästä. Näitä syitä olivat omien rajojen ylittäminen, oman mukavuusalueen ulkopuolelle lähteminen, itsensä kehittäminen ja oman kuntoutusprosessin eteenpäin vieminen. Osallistuminen koettiin henkilökohtaisesti tärkeäksi, jotta voisi mahdollisesti päästä eteenpäin omaan sosiaalisuuteen ja vuorovaikutustilanteisiin liittyvissä haasteissa. Myös uusien asioiden kokeminen koettiin hyvänä ja motivoi osallistumaan. Yksi henkilökohtaiseen elämään liittyvä motivaatiotekijä löytyi myös omasta arjesta. Osallistuminen toi sisältöä ja tekemistä omaan arkeen sekä antoi syyn lähteä pois kotoa.

”Tuntu, että musta saattaa olla hyötyä.”

”Kiinnostusta enemmän nähdä, että miten se homma niinku toimii.”

Toinen näkökulma motivaatiolle löytyi itse kehittämistyöstä ja halusta olla hyödyksi ja mukana kehittämässä palveluita paremmaksi. Tällainen kehittämistoiminta koettiin hyvänä ja mielenkiintoisena asiana ja sen vuoksi siinä haluttiin olla mukana ja omalta osaltaan myös auttamassa muita. Oma uteliaisuus ja kiinnostus oli herännyt esimerkiksi nähdä, millaista kehittämistoiminta on ja miten se toimii, kun nuoret aikuiset ovat mukana. Motivaatiota lisäsi myös tunne, että kerrankin nuoria aikuisia kuunnellaan, joten silloin kannattaa olla mukana.

5.3 Tieto ja tuttu työntekijä helpottivat osallistumista

Työpajoihin osallistumista helpottaneita asioita sekä osallistumiseen saatua tukea kuvailtiin konkreettisina asioina. Toisaalta saatua tukea tai sitä, millaista tukea olisi vielä mahdollisesti kaivannut, oli osittain myös vaikea tunnistaa ja nimetä. Näiden asioiden tunnistamisen helpottamiseksi tilanetta jaoteltiin asioiksi, joita on tapahtunut ennen työpajaa sekä tapahtumiksi itse työpajan aikana. Haastateltavat nimesivät tai kuvailivat konkreettisia asioita ja tilanteita, miten asiat etenivät ja mikä niissä oli positiivista. Mitään muuta tukea, kuin se mitä oli jo saatavilla, ei suoraan kaivattu.

Yksi tärkeimmistä osallistumista helpottavista asioista oli etukäteistieto. Tällaista tietoa oli se, että tietää etukäteen kuinka paljon ihmisiä tulee paikalle, tietää minne tulla sekä tieto, että apua on tarvittaessa saatavilla. Työpajasta saatu ennakkotieto oli merkittävässä roolissa, kun nuori aikuinen teki päätöstään omasta osallistumisesta. Näistä mainituista asioista henkilömäärä oli tärkeä konkreettinen tieto, joka haluttiin tietää eli se, kuinka monta henkilöä työpajaan yhteensä osallistuu. Myös työpajojen toteutus suhteellisen tutussa ympäristössä tai sen lähistöllä sekä yhteinen koontumispaikka tutun työntekijän johdolla koettiin hyvänä.

Tuttujen työntekijöiden tuki ja kannustus koettiin hyvänä. Yleisesti se, että mukana oli tuttuja työntekijöitä ja/tai tuttuja muita nuoria aikuisia koettiin erittäin tärkeäksi. Tuttujen työntekijöiden mukana olo oli myös yksi kaikkein vahvimpana esille noussut positiivinen asia. Nuoret aikuiset pitivät ehdottoman tärkeänä asiana sitä, että mukana työpajassa on vähintään yksi tuttu työntekijä. He pysyivät ennakkojännityksestä huolimatta lähtemään mukaan, kun tiesivät tutun työntekijän olevan mukana. Koettiin, että työntekijään pystyi olemaan helposti yhteydessä myös ongelmatilanteissa esimerkiksi puhelimen avulla. Ongelmatilanne olisi voinut syntyä esimerkiksi silloin, jos nuori aikuinen ei olisi löytänyt oikeaan paikkaan. Myös työpajan aikana tuttu työntekijä antoi kannustusta ja tukea, että kaikki menee hyvin.

Toiminnan vapaaehtoisuus lisäsi halua osallistua. Osallistumista helpotti se, ettei kukaan pakottanut tai painostanut osallistumaan. Osallistuminen oli täysin vapaaehtoista kaiken aikaa, eikä yhteen työpajaan osallistuminen sitouttanut nuorta aikuista automaattisesti kaikkiin muihinkin työpajoihin. Vapaaehtoisuus antoi myös mahdollisuuden sille, että kesken työpajankin pystyi tarpeen mukaan poistumaan.

5.4 Virallisen rentoa tunnelmaa

Yhtenä haastatteluteemana oli kokemukset työpajoissa koetusta ilmapiiristä ja tunnelmasta. Pääsääntöisesti kokemukset ilmapiiristä olivat positiivisia tai neutraaleja. Useimmin ilmapiiristä käytettiin ilmaisua virallinen ja asiallinen. Tunnelma taas koettiin rennoksi tai, että työpajassa pystyi pikkuhiljaa rentoutumaan. Tunnelma koettiin myös ystävälliseksi, aika lämminhenkiseksi, ihan kivaksi ja vapaaksi. Työpajoissa sai olla oma itsensä ja kaikki oli vapaaehtoista.

”Se kieli mitä siellä niinku käytetään, et se on just semmosta tosi virallisen kuullosta.”

Eniten virallisen ja asiallisen ilmapiirin kokemus koettiin syntyneen käytettävästi kielestä. Ilmaisut, sanat ja termit eivät olleet sellaisia, joita nuoret aikuiset omassa elämässään käyttävät. Välillä käytettiin myös niin kutsuttua ammattisanastoa, jota oli vaikea ymmärtää.

Haastatteluaineistosta yleisesti nousi esille kokemus siitä, että kaikki läsnäolijat olivat mukana kiinnostuneina, yhteisellä näkemyksellä ja yhteisellä asialla. Joitakin poikkeuksia kokemuksissa kuitenkin ilmeni. Mietityttämään oli jäänyt se, oliko kaikilla läsnäolijoilla yhtä korkea motivaatio palveluiden kehittämiseen. Omaan tunnelmaan oli vaikuttanut esimerkiksi se, jos oli kuullut ammattilaisen kertovan aiempia kokemuksiaan kehittamisestä ja erityisesti samaan aihepiiriin liittyvien kokeilujen ja suunnitelmien epäonnistumisesta. Sen myötä oli saattanut alkaa kyseenalaistamaan myös tämän kehittämisprosessin hyötyä.

Yleisilmapiiri ja tunnelma oli avoin ja mukava. Kokemusten mukaan oli mielenkiintoista olla yhteisten asioiden äärellä ja kokea miten hyvin nuoret aikuiset huomioitiin ja otettiin vastaan työpajassa. Rento ilmapiiri muodostui erityisesti vapaaehtoisuudesta ja siitä, että työpajassa sai olla vapaasti oma itsensä.

5.5 Tasavertaisuuden kokemus nousee kuulluksi tulemisesta ja arvostuksesta

Tasavertaisuus työpajoissa koettiin toteutuneen hyvin. Tasavertaisuuden koettiin muodostuneen tasa-arvoisesta kohtelusta, hyvästä vastaanotosta, huomioinnista sekä kuulluksi tulemisesta. Nuo-

ret aikuiset olivat myös kokeneet, että heidän mielipiteitään oli arvostettu. Tasavertaisuuden koettiin toteutuneen hyvin erityisesti sen vuoksi, että heitä kuunneltiin. Nuorten aikuisten sanomiin asioihin oli keskitytty ja ne oli huomioitu.

”Otettiin kuulluksi, että ei vaan niinku ollu siellä istumassa ja kuuntelemassa.”

”Kuunneltiin sitten kaikkia, kun oli jotain ajatuksia.”

Kuulluksi tulemisen kokemus yhdisti kaikkia haastateltavia. Kuulluksi tulemiseen ja koettuun arvostukseen liittyivät monet tutkimuksessa esille tulleet asiat. Kuulluksi tuleminen mainittiin useassa eri yhteydessä. Se mainittiin tasavertaisuudessa, motivaatiossa, osallistumisen hyödyissä, työskentelymenetelmissä pienryhmätyöskentelyn osalta se toteutui erityisen hyvin ja yleisesti mieleen tulleena positiivisena asiana. Kuulluksi tulemisesti mainittiin se, ettei se rajoittunut vain omaan itseensä, vaan kaikkiin. Tämä kertoo osaltaan tasavertaisuuden hyvästä toteutumisesta.

Tasavertaisuuteen liittyvissä kokemuksissa tuli esille myös nuoren aikuisen/asiakkaan sekä ammattilaisen/työntekijän roolit. Nuoren aikuisen rooliin liittyi jonkin verran epävarmuutta sekä kokemusta siitä, että näiden kahden roolin välillä olisi tarvittu enemmän sillanrakennusta. Konkreettisesti epävarmuus omasta roolista näkyi esimerkiksi itsensä esittelyssä. Työntekijät voivat sanoa esimerkiksi oman ammatin ja missä on töissä, mutta mikä on nuoren aikuisen titteli vai pitääkö sellainen olla?

”Et en määh niinku oikeen tienny kuka tai mikä määh oon siellä niihin nähden, mutta muuten oli semmonen ihan niinku tasa-arvoinen olo.”

”Sitten jotenkin niinku omalla olemuksella ja käyttäytymisellä tuodaan kuitenkin, vaikka sitä ei saannotais ääneen, niin esille sitä omaa roolia.”

Vaikka tasavertaisuus koettiin hyvänä ja se ilmeni esimerkiksi hyvänä arvostuksena sekä huomiointina, niin silti nuorten aikuisten ja ammattilaisten välillä tunnistettiin olevan eroa. Erityisesti alussa oli koettu jonkin verran epävarmuutta omasta roolista ja siitä, mikä se on suhteessa ammattilaisiin. Osa myös mainitsi, että ammattilaisen/työntekijän kyllä tunnistaa ilman, että sitä tarvitsee sanoa ääneen tai muuten erikseen mainita. Erilaisten roolien näkymisestä ei kuitenkaan suoraan mainittu oliko se hyvä vai huono asia tai jotain siltä väliltä.

5.6 Kokemuksissa epävarmuutta osallistumisen merkityksestä

Kysymys siitä, oliko nuorten aikuisten osallistumisella yhteiskehittämisen työpajoihin vaikuttavuutta, osoittautua hankalaksi. Vaikuttavuutta toivottiin, mutta sen toteutuminen jäi epäselväksi. Omasta osallistumisesta koettiin olleen enemmän konkreettista hyötyä yhteiskehittämisen työpajojen aikana. Vaikuttavuus koettiin siis erityisesti oman hyödyn kautta, kun työntekijät pääsivät kuuntelemaan nuorten aikuisten kokemuksia, mielipiteitä ja ehdotuksia sekä niitä kirjattiin ylös. Ylipäänsä nuorten aikuisten kuuleminen koettiin positiiviseksi ja se, että ammattilaiset haluavat kuulla niin sanotusti loppukäyttäjän tai asiakkaan näkökulmaa.

”En tiedä oliko mun osallistumisella niin merkitystä”

Vaikuttavuuden teemassa epävarmuutta ja epätietoisuutta kuvailtiin paljon. Epävarmuus liittyi oman osallistumisen vaikuttavuuteen ja merkitykseen sekä siihen oliko esitettyjä ajatuksia ja ehdotuksia kirjattu ylös ja eteneekö ne mihinkään. Esille tuli myös palautteen antamisen puuttuminen. Haasteeksi vaikuttavuuden kokemuksen kannalta tuli se, että kevään työpajojen päättyessä ja haastatteluja tehtäessä kehittämisprosessi kokonaisuudessaan ei ollut päättynyt, vaan se jatkui vielä haastattelujen jälkeen. Kehittämisprosessin lopputulos ei siis ollut haastattelujen aikaan vielä tiedossa ja näin ollen nuorten aikuisten oli vaikea arvioida heidän läsnäolonsa vaikuttavuutta. Vaikuttavuuden näkymiseen olisi tarvittu jotain konkreettista tulosta tai muutosta. Näitä ei kuitenkaan kehittämisprosessin keskeneräisyyden takia ollut.

Nuoret aikuiset toivoivat, että olisi voinut tuoda uutta näkökulmaa ja itsellä olisi ollut jotain annettavaa kehittämisprosessiin. Osallistumisen merkityksellisyyden kokemuksessakin oli kuitenkin eroja. Siinä missä toinen haastateltava koki suurta epävarmuutta oman osallistumisen merkityksestä, toinen koki omalla läsnäololla olleen merkitystä. Epävarmuuteen oli yhteydessä se, että omaa osallistumista ei voinut peilata mihinkään konkreettiseen muutokseen.

5.7 Kehittämisen kohteita

Nuorten aikuisten esittämät kehittämisajatukset tulevaisuudessa järjestettäviin yhteiskehittämisen työpajoihin liittyivät käytännön toteutukseen. Niitä ei kuitenkaan ilmaistu kritiikkinä vaan ajatuksella,

mikä voisi olla vielä paremmin. Kokonaisuus oli tälläkin toteutustavalla jättänyt positiivisen kokemuksen ja yhdessä haastattelussa mainittiin, että ei tarvitse muuttaa mitään.

Kehittämisehdotuksiksi mainittiin monenlaisia konkreettisia asioita ennakoinnista palautteeseen. Etukäteen olisi hyvä saada tietää käsiteltävät asiat tai teemat sekä työpajassa mahdollisesti käytettävä materiaali, jotta siihen pystyisi perehtymään ennakkoon. Tämän koettiin vaikuttavan siihen, että itse työpajassa olisi ennakkotutustumisen avulla mahdollisesti enemmän annettavaa. Myös ajankäyttö olisi voinut olla tällöin tehokkaampaa, kun asioihin tai materiaaliin tutustumiseen ei mene työpajassa aikaa.

”Fokus on aika laaja siinä heti aluksi. Niin se itelle toi semmosen tunteen, että vähän vaikee keskittyä.”

Ideoinnin ja kehittämisen laajuus koettiin haasteellisena hahmottaa. Varsinkin silloin, kun kehittämisprosessia ensimmäisellä kerralla aloitettiin, siitä koettiin puuttuvan raamit. Tavoite, mitä halutaan saada aikaan, ei hahmottunut kovinkaan helposti. Tämä aiheutti keskittymisen vaikeutta ja sekavuuden tunnetta. Työskentelyn tiukempi ja selkeämpi ohjaaminen voisi myös konkreettisuudellaan helpottaa muuten laajaa ja rajattomaksi koettua ideointia.

Haastatteluissa kehittämisehdotuksia tuli myös ajankäytön suhteen. Kolmea tuntia, joka näiden työpajojen kestonä oli, pidettiin sopivana aikana työpajalle. Ajankäyttöön työpajan sisällä toivottiin kehittämistä vapaalle keskustelulle varattavan ajan suhteen. Työpajan aikana ja sen loppuun olisi hyvä varata kiireetöntä aikaa vapaalla keskustelulle ja kommentoinnille. Vapaamman keskustelun aikana pystyisi vielä esittämään nekin ideat, joita on tullut mieleen, mutta ei ole saanut missään vaiheessa sanottua. Työpajan lopussa olevan vapaan keskustelun aikana, voisi myös esittää kysymyksiä, mikäli niitä on. Vapaalle keskustelulle varattavan ajan lisäksi kehitettävää koettiin olevan palautteen antamisessa. Haastatteluissa nousi esille se, että olisi tärkeää saada enemmän palautetta ja jonkinlainen varmistus sille, että on tullut kuulluksi. Tässä yhteydessä kuulluksi tuleminen tarkoitti sitä, että kaikki ideat on varmasti kirjattu ylös.

Etätyöskentely jakoi mielipiteitä. Osa haastateltavista ei kokenut etätyöskentelyä mieluisaksi itselleen, mutta toiset taas toivoivat etämahdollisuutta, vaikka muut osallistujat olisivatkin läsnä. Tästä hybridiä mallia perusteltiin esimerkiksi sellaisilla asioilla, että kulkeminen saattaa joskus olla hankalaa tai kotoa lähteminen tuntua ylitsepääsemättömän vaikealta. Etämahdollisuus ei jättäisi

kokonaan osallisuuden ulkopuolelle. Myös koronapandemia-aika on lisännyt varovaisuutta lähikontaktien suhteen.

Mikäli haastateltavalla ei ollut mielessä kehittämissuhteita, kysyttiin haastattelussa lisäkysymys, jossa kartoitettiin työpajoissa erityisen tärkeiksi koettuja asioita. Mitkä asiat työpajan toteutuksissa olivat nuoren aikuisen kokemuksen mukaan sellaisia, joista ei tule jatkossakaan luopua. Tällaisiksi asioiksi mainittiin pienryhmissä tehtävä työskentely ja tuttujen työntekijöiden mukana olo. Pienryhmyöskentelyt antoivat rohkeutta kertoa omia ajatuksia ja olla myöhemmin äänessä kaikkien läsnäolijoiden kuullen yhteisesti. Tärkeää oli, että omassa pienryhmässä oli tuttuja tukena. Parempana ja helpompana tilanteena koettiin se, että yhdessä pienryhmässä on vähintään kaksi nuorta aikuista. Yksin ”asiakkaana” pienryhmässä oleminen tuo enemmän paineita osata vastata ja kertoa näkemyksiään. Pienryhmyöskentelyjen toteuttamisessa tulisi siis kiinnittää huomiota ryhmien jatkamiseen.

5.8 Tutkimustuloksista kehittämissosaan kootut teemat

Sisällönanalyyseissä aineistosta muodostui viisi pääteemaa. Nämä teemat olivat ennakkotieto ja valmistautuminen; sisältö, rakenne ja työskentelymallit; erilaiset rooleihin liittyvät asiat; kokemukset vaikuttavuudesta tai osallistumisen hyödyistä sekä motivaatio. Pääteemojen sisältä opinnäytetyön kehittämissosaan valikoitui aiheita, jotka mainittiin haastatteluissa kehittämisen kohteina, aiheuttivat epävarmuuden tunteita tai, jotka olivat jollain tavalla vaikuttaneet osallistumis päätöstä tehdessä. Kehittämissosaan mukaan otettavien aiheiden valinnassa huomioitiin myös tutkimukselle asetettu tukikysymys eli millaisiin asioihin työntekijöiden tulee tulevaisuudessa kiinnittää huomiota, jotta asiakasosallisuutta voidaan suunnitella ja toteuttaa onnistuneesti palveluiden yhteiskehittämisessä nuorten aikuisten kanssa.

Aihe 1: Motivointi ja osallistujien mukaan saaminen

Miten nuoria aikuisia kannattaisi rekrytoida mukaan, kun motivaatiotekijöitä on useita tai jokaisella on omat syyt lähteä mukaan?

Haastatteluissa ilmeni, että jokaisella haastateltavalla oli omanlaisensa syy, jonka vuoksi osallistui yhteiskehittämisen työpajoihin. Motivaation osalta kehittämistyöpajassa pohdittavaksi otettiin se, millä tavoin nuori aikuinen motivoituisi lähtemään mukaan ja mitkä asiat voisivat lisätä motivaatiota.

Nämä asiat ovat tulevaisuuden asiakasosallisuuden kannalta merkittäviä, jotta asiakkaita ylipääntään saadaan mukaan yhteiskehittämiseen.

Aihe 2: Ennakkojännitys

Voidaanko ennakkojännitystä helpottaa jollain tavalla?

Mitä asioita on hyvä saada tietää työpajasta tai sinne tulemisesta etukäteen?

Kaikki haastateltavat kertoivat ennakkoon koetusta jännityksestä sekä ennakkoon saadun tiedon tärkeydestä. Toisena kehittämisosan aiheena onkin hyvä pohtia sitä, voiko ennakkojännitystä jollain tavalla vähentää ja mitä ne asiat konkreettisesti olisivat. Mitä nuoren aikuisen olisi hyvä saada tietää etukäteen, jotta ennakkoon jännittäisi vähemmän eikä jännitys ainakaan estäisi osallistumista.

Aihe 3: Ajankäyttö ja rakenne työpajassa

Pienryhmät toimivat rohkaisuna yhteiseen keskusteluun. Miten ja milloin voisi olla myös enemmän vapaata keskustelua?

Ajankäyttöön ja rakenteeseen työpajassa liittyen haastatteluissa mainittiin sekä kehittämisen kohtia että asioita, joita ei tulisi jättää pois. Millainen rakenne työpajassa olisi nuoren aikuisen mielestä mielekäs? Pienryhmätyöskentelyjä pidettiin erityisen tärkeänä, joten keskusteluun nostettiin työskentelymenetelmät. Näiden lisäksi vapaalle keskustelulle toivottiin aikaa, joten sille ajan, paikan ja hyvän tavan löytyminen olisi tärkeää.

Aihe 4: Omasta roolista (ammattilainen/työntekijä/asiakas/nuori aikuinen) luopuminen

Millaiset pelisäännöt luodaan yhteiselle ja yhdenvertaiselle keskustelulle, jossa kaikki ovat samalla viivalla ja ymmärtävät toinen toistaan?

Haasteluissa tuli esille erilaiset roolit ja roolien kohtaaminen. Mikä on siis nuoren aikuisen rooli suhteessa työntekijöihin ja, mikä on oman roolin merkitys. Tarvitaanko yhteiselle työskentelylle jonkinlaisia pelisääntöjä ja millaisia ne voisivat olla. Miten yhteiskehittäminen säilyisi tasavertaisena, eikä osallistujien erilaisia lähtökohtia koeta häiritsevinä tai yhteistyötä haittaavina.

Aihe 5: Vaikuttavuus ja kuulluksi tuleminen

Miten nuori aikuinen saisi paremmin tietää, onko osallistumisesta ollut hyötyä ja onko hän tullut kuulluksi?

Epävarmuus oman osallistumisen vaikuttavuudesta tuli selkeästi aineistossa esille. Miten siis nuori aikuinen voisi saada paremmin tietää, että hänen osallistumisensa on ollut merkityksellistä? Kehittämisehdotuksissa nostettiin esille myös se, että olisi mukava saada jollain tavalla varmuus omien ideoiden ja ajatusten huomioinnista sekä kirjaamisesta. Vaikka nuorilla aikuisilla kuulluksi tulemisen kokemus oli hyvin vahva, niin tässä yhteydessä kuulluksi tulemisen varmistamisella tarkoitetaan sanottujen asioiden siirtymistä konkreettisesti osaksi kehittämistyötä. Kehittämisosassa pysytäänkin pohtimaan keinoja, miten kehittämisprosessin eteneminen ja sen eri vaiheet näkyvät kaikille osallistujille.

5.9 Kehittämisosan tuotokset

Tässä kerrotaan tiivistetysti opinnäytetyön kehittämisosan tuotokset. Kehittämisosan learning cafe -työskentelyssä keskusteltiin viiden (5) eri aiheen parissa teemapöydissä. Kaikki kehittämisosan tuotoksiin kirjatut ajatukset ovat tulleet työpajassa mukana olleilta nuorilta aikuisilta. Työntekijät toimivat teemapöydissä kirjureina ja keskustelun eteenpäin viejinä. Tuotokset kokonaisuudessaan löytyvät liitteistä (liite 7).

Motivaatio -aiheen ympärillä keskusteltiin erityisesti siitä, mitä hyötyä yhteiskehittämiseen osallistumisesta nuorelle aikuiselle voisi olla. Ajatukset olivat hyvin konkreettisia asioita lahjakorteista osallistumistodistukseen, joka voisi hyödyttää esimerkiksi työnhaussa. Tämän lisäksi osallistumisesta voisi itsekkin oppia jotain uutta. Keskustelua käytiin myös markkinoinnista. Millainen mielikuva yhteiskehittämisestä luodaan ja miten sitä mainostetaan? Tarkoituksen tulee olla selkeästi esillä ja nuoren aikuisen tulee ennakkoon tietää, mitä häneltä odotetaan ja mitä hän siitä hyötyy.

Ennakkojännitystä helpotetaan eniten riittävällä ennakkotiedolla. Siitä, mitä yhteiskehittäminen on, voisi tehdä esimerkiksi esittelyvideon. Ennakkotiedoissa tulee näkyä, kenen kanssa yhteiskehittämistä tehdään, mitä tavoitellaan ja mikä on eri tavalla työpajan jälkeen. Työpajan sisällöstä tai siellä olemisesta on hyvä saada ennakkoon joustava ja rento mielikuva. Sallittua olisi saada samalla tehdä itseä rentouttavia asioita, kuten musiikin kuuntelu tai neulominen. Esille nostettiin myös jo

tutkimushaastatteluihin esille tullut vapaaehtoisuuden periaate sekä tutun työntekijän ja tutun paikan tärkeys.

Nuoret aikuiset olivat yksimielisiä siitä, että pienryhmätyöskentely kannattaa. Pienryhmässä keskustelu ja keskittyminen on helpompaa. Kaikkien osallistujien kuullen ei kaivattu puheenvuoroa, mutta vaikka itse ei haluaisi puhua koko osallistujajoukon kuullen, asioiden koontia yhteisesti pidettiin tärkeänä. Muiden ajatusten ja ideoiden kuuleminen sekä palaute ja yhteenveto voisi tapahtua yhteisesti. Yhteiskehittämisen työpajojen rakenteeseen tuli monenlaisia mielipiteitä, mutta pääasia oli kuitenkin ennakkotieto. Työpajan keston, sisällön ja taukojen tulisi muodostaa järkevä kokonaisuus, joka olisi etukäteen tiedossa. Vapaa keskustelu toteutuisi lopussa ikään kuin ajatusten tyhjennyksenä, jolle on varattu ohjelmassa oma aika. Myös vapaan keskustelun ajatukset tulisi kirjata ylös jollain tavalla.

Keskustelu erilaisista rooleista keskittyi roolien tasavertaiseen kohtaamiseen sekä roolien hyötyihin. Nuoret aikuiset pohtivat, mikä on oman roolin merkitys ja pitäisikö se säilyttää vai yrittää luopua ”asiakkaan” roolista. Todettiin, että omasta roolista luopuminen ei ole helppoa. Olemassa olevilla rooleilla todettiin kuitenkin olevan oma hyöty ja tarpeellisuus. Olennaisin ajatus oli se, että jokaisella roolilla on tarkoitus, mutta rooli ei saa ohjata kaikkea toimintaa. Nuori aikuinen voi esimerkiksi helposti kätkeytyä oman asiakas -roolinsa varjoon. Kohtaaminen ei saa myöskään olla hierarkkinen, jolloin ammattilainen käyttäisi asemaansa keskustelun johdatteluun tai pyrkisi tietoisesti pitämään itseään asiakkaan yläpuolella. Luottamus ammattilaisia kohtaan on todennäköisempää silloin, kun työntekijän ote on ammattimainen. Ammattilainen osaa esimerkiksi aloittaa ja ylläpitää keskustelua helpommin. Ehdotukseksi tuli myös vertaismentori, joka ottaisi uusia nuoria aikuisia mukaan ja huolehtisi heistä.

Oman osallistumisen vaikuttavuuden tiedostamiseksi sekä hyödyn seuraamiseksi tuli monenlaisia konkreettisia ideoita. Työpajan aikana voisi puheenvuoroja jakaa esimerkiksi vuoropallolla, omia ajatuksia voisi tuoda esille kirjallisesti, kooste työpajan lopussa ja tieto, miten voi kertoa oman asian tai mielipiteen myös työpajan jälkeen. Työpajan ulkopuolella taas voisi olla mahdollista tuoda esille jokin näkyvä muutos, kaikkien asioiden käsittelyn loki perusteluineen, gallup kysely -oletko tullut kuulluksi, digikanavien käyttö, palautteen anto omassa rauhassa ja aiheista keskustelun tulisi olla jollain tavalla mahdollista samanhenkisten ihmisten kanssa myös työpajan ulkopuolella. Kehittämisprosessin etenemistä ja ideoiden käsittelyä tulisi jollain tavalla päästä seuraamaan myös työpajakokoontumisten ulkopuolella.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA JATKOTUTKIMUSAIHEET

Asiakasosallisuuden kolikolla on kaksi puolta. Toisella puolella kolikkoa ovat asiakkaan kokemukset sekä tunne osallistumisesta ja vaikuttamisesta. Kääntöpuolelta taas löytyvät organisaatioiden ja työntekijöiden toimintatavat ja tavoitteet. (Vihtari ym. 5.) Näitä kahta asiaa ei kuitenkaan ole tarpeen pitää vastakkainasettelun elementteinä. Olennaisempaa olisi löytää tasapaino molempien puolien toteutumiselle ja siihen, kuinka eri näkökulmat tukevat toisiaan. Tämän opinnäytetyön tutkimuksellisenä painopisteenä oli asiakkaan kokemukset. Tutkimuskysymyksenä olikin selvittää, millaisia kokemuksia nuorille aikuisille on syntynyt asiakasosallisuudesta palveluiden yhteiskehittämisessä.

Aiemmin yhteiskehittämistä on tutkittu tapaustutkimuksen keinoin muun muassa Rovaniemen terveyspalveluissa. Mukaan yhteiskehittämiseen olivat kyseisessä tapauksessa tervetulleita kaikki kaupungin asukkaat, joten asiakas termin sijaan käytettiin nimitystä asukas. Tutkimustuloksissa tuli ilmi, että asukkaat olivat erittäin tyytyväisiä yhteiskehittämiseen, jossa kaikkien näkökulmat olivat yhtä tärkeitä. Erityisen mielekkääksi yhteiskehittämisen teki syntynyt tasavertaisuuden tunne. Tämän tunteen asukkaat kokivat syntyneet dialogisten työmenetelmien kautta, jotka edesauttoivat monien erilaisten näkökulmien yhdistämisessä ja luottamus rakentui työskentelyn edetessä. Asukkaat olivat myös kokeneet alkuhämmästyksiä, kun ensimmäisessä tapaamisessa lähdettiin liikkeelle hyvin avoimesta ja täsmentymättömästä tilanteesta. (Strandman & Palo 2017, 129, 133, 136–141.) Nämä kokemukset ovat yhteneviä tämän opinnäytetyön tutkimustulosten kanssa. Asiakasosallisuus yhteiskehittämisessä oli hyvä ja positiivinen kokemus, jossa syntyi tunne kaikkien mielipiteiden arvostuksesta ja tasavertaisuudesta. Nuoret aikuiset kuvailivat myös alkuhämmennystä sekavuutena ja raamittomuutena. Uudenlaisen toimintamallin suunnittelu ja ideointi täysin rajattomasti näyttäisi olevan asiakkaille yhteiskehittämisen alkuvaiheessa hämmentävä tilanne.

Kokemus kuulluksi tulemisesta sekä päätöksentekoon osallistumisesta lisäävät asiakkaiden sitoutumista ja johtaa vaikuttavuuden parantumiseen (Työterveyslaitos 2022b). Tutkimustuloksissa nousi vahvasti esillä myös kokemus kuulluksi tulemisesta. Yhteiskehittämisellä on siis varmasti oma tärkeä paikkansa ja tehtävänsä asiakasnäkökulmien esille tuojana myös tulevaisuudessa. Yhteiskehittämisen avulla asiakas voi löytää omille kokemuksilleen laajemman merkityksen ja kokea olevansa hyödyksi. Samalla, kun asiakas kokee itse tulleensa kuulluksi, yhteinen keskustelu vahvistaa ammattilaisten ymmärrystä asiakkaiden tarpeista ja auttaa tunnistamaan palveluiden hyviä

ja kehittämistä vaativia puolia. (Työterveyslaitos 2022c.) Tutkimustulosten pohjalta asiakkaan näkökulmasta henkilökohtainen kuulluksi tulemisen kokemus on ollut merkittävämmässä roolissa positiivisen kokemuksen syntymiseen kuin oman osallistumisen hyödyn näkeminen kehittämissessin tulosten kautta.

Nuorten aikuisten kokemuksissa kiitosta sai myös tasavertainen huomiointi, jossa ei ollut ajateltu vain, vastausta lainaten, ”*tavallisia nuoria*”. Käsitteenä tästä ajatuksesta voidaan puhua tosiasiallisena yhdenvertaisuutena, joka ei ole sitä, että kaikkia kohdellaan samalla tavalla, vaan sitä, että jokainen saa sen mitä tarvitsee (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019, 9). Tämä tulee huomioida erilaisten asiakasryhmien kanssa toteutettavan yhteiskehittämisen suunnittelussa. Tässä tutkimuksessa nuoret aikuiset olivat oman kertomansa mukaan saaneet riittävästi tukea, eikä muunlaista tukea koettu tarpeellisenä. Nuorten aikuisten osallistumisesta vastanneet työntekijät olivat siis osanneet hyvällä omalla ammatillisuudellaan tunnistaa tarpeellisen, mutta riittävän tuen. Yhteiskehittämisen moniäänisyyttä on hyvä lisätä kutsumalla mukaan mahdollisimman erilaisista lähtökohdista tulevia henkilöitä (Työterveyslaitos 2022c). Jotta moniäänisyys toteutuu mahdollisimman hyvin, on työntekijän osattava tunnistaa eri lähtökohdista tulevien asiakkaiden tuen tarpeet.

Ammattiosaaminen sekä asiakkaan kokemustieto ovat vuoropuhelussa yhtä tärkeitä (Työterveyslaitos 2022c). Vaikka tutkimushaastatteluissa nuoret aikuiset toivat esille epävarmuutta omasta roolistaan suhteessa ammattilaisiin ja vaikutti sille, että erilaisten roolien rajoja voisi pyrkiä vielä enemmän jollain tavalla häivyttämään, kehittämisosan keskusteluissa kuitenkin todettiin erilaisten roolien olevan hyödyllisiä. Olennaisessa osassa yhteiskehittämisessä näyttäisikin olevan se, miten asiakkaat ja ammattilaiset ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja pyrkivätkö ammattilaiset tietoisesti tai tiedostamatta pitämään itseään erilaisessa asemassa suhteessa asiakkaisiin. Käytännössä ammattilaisten on tärkeää kiinnittää huomiota esimerkiksi puheen tyyliin ja ymmärrettävyyteen (Työterveyslaitos 2022c). Haastatteluissa yhteiskehittämisen työpajojen tunnelmaa kuvailtiin muun muassa asialliseksi ja viralliseksi, joka johtui pääsääntöisesti käytetystä virallisesta kielestä ja sanastosta.

Aiemmissa asiakasosallisuutta käsittelevissä tutkimuksissa on nostettu esille ammattilaisten suhteutuminen asiakkaan tuottamaan kokemustietoon. Yhden tutkimuksen mukaan ammattilaisten tapa vastata asiakkaan esittämään kokemustietoon riippui asiakkaan omasta asenteesta. Mikäli asiakkaat itse pitivät esittämäänsä kokemusta merkityksellisenä asiana, joka tulisi ottaa huomioon

kehittämiseen liittyvässä päätöksenteossa, ammattilaiset ohittivat puheenvuorot. Jos taas asiakkaat vähättelivät oman kokemustietonsa merkitystä, ammattilaiset pitivät puheenvuoroja merkityksellisinä ja kehuivat niitä tärkeiksi. Asiakkaiden tuli siis vetäytyä oman kokemustietonsa asiantuntijuudesta, jotta he saivat näkemyksensä esille päätöksenteon kannalta merkittävällä tavalla. (Työterveyslaitos 2022c.) Tällaista suhtautumista ei kuitenkaan asiakkaan kokemana tullut tämän opinäytetyön tutkimuksessa suoraan esille. Ammattilaisen ja asiakkaan välisen suhteen muuttuminen yhteiskunnassa on kuitenkin väistämättä käynnissä ja se aiheuttaa tarvetta tiedon uudentamiselle. Henkilökohtaisen kokemustiedon erilaisuus suhteessa teoreettis-ammattilliseen tietoon on korostunut käyttämällä siitä nimitystä toinen tieto. Olennaista yhteiskehittämisen prosesseissa onkin näiden kahden tiedon ja totuuden jäsentyminen ja jalostuminen. (Pohjola 2017, 309, 316.)

Tuloksissa tuli esille jonkin verran epävarmuutta siitä, ovatko kaikki esitetyt ideat ja ajatukset otettu huomioon tai kirjattu. Tämä puoltaa panostamista yhteiskehittämisen läpinäkyvyyteen ja avoimuuteen. Opinäytetyön kehittämisosan työpajassa tulikin paljon käytännön ideoita siitä, kuinka asiakas pystyisi paremmin seuraamaan koko prosessin etenemistä. Erilaiset yhteenvedot, palautteet, materiaalit, listat ja muut konkreettiset toimet sekä prosessin etenemisen seuraaminen ja mahdollinen kommentointi ja keskustelu myös yhteiskehittämisen työpajojen ulkopuolella olisi tervetullut lisä. Suunnitteluun, rekrytointiin ja tiedottamiseen kannattaa panostaa, mutta myös huomioida asiakas kehittämisen edetessä ajantasaisella tiedottamisella sekä jälkepäin palautteen muodossa (Työterveyslaitos 2022c). Yhteiskehittämisen prosessin kuvaus ja dokumentointi tulee tehdä, jotta tulokset saavuttavat asiakkaat (Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos 2018b). Asiakas voi toimia myös kaksisuuntaisessa vuorovaikutuksessa omien verkostojensa ja kehittäjäryhmän välillä, jolloin tietoa jaetaan ja vastaanotetaan asiakkaiden toimesta yhteiskehittämisen ulkopuolella esimerkiksi keskustelupalstoilla tai lehdissä (Strandman & Palo 2017, 142).

Nuoret aikuiset kokivat pääsääntöisesti, että heidän osallistumisestaan on todennäköisesti ollut hyötyä. Mutta tähän liittyi myös epävarmuutta. Heidän mukanaolonsa vaikutusta tavoitteisiin tai kehittämisprosessilla tavoiteltuihin muutoksiin ei myöskään voitu tässä vaiheessa vielä arvioida. Voidaan kuitenkin pohtia sitä, kuinka läpinäkyvää yhteiskehittämisen tulee olla asiakkaiden suuntaan kaikissa vaiheissa, jotta oman osallistumisen merkitys ja hyödyllisyys tulee jollain konkreettisesti esille. Millä tavoin työskentelyä dokumentoidaan ja, miten kaikki yhteiskehittämisessä mukana olevat pääsisivät näkemään mitä eri ideoille ja ajatuksille tapahtuu prosessin aikana. Yh-

teiskehittäminen tulee myös olla kaikissa vaiheissa perusteltua. Konkreettisten tulosten ja todisteiden näkeminen sekä eri prosessin vaiheiden sanoittaminen ovat tarpeellisia nuoren aikuisen oman osallistumisen hyödyllisyyden ja merkityksellisyyden kokemuksen kannalta. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus varmistaa osallistumisensa merkityksellisyys (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2018b).

Erilaiset syyt ja motivaatio mukaan lähtemiselle olivat jokaiselle haastatellulle henkilökohtaisia. Tämä tuo mukanaan tulevaisuuden haasteen, kun yhteiskehittämisen työpajoja markkinoidaan nuorille aikuisille. Miten niitä mainostetaan ja miten osallistujia rekrytoidaan? Miten osataan kertoa oikeat asiat ja ennen kaikkea se, mitä hyötyä asiakasosallisuudesta on asiakkaalle itselleen? Tuloksissa korostui ennakkotiedon merkitys osallistumispäätöstä tehtäessä. Myös yhteiskehittämisen konseptia olisi tarpeen avata esimerkiksi esittelyvideon avulla. Syitä osallistumiselle voivat yhtä hyvin olla henkilökohtainen hyöty kuin oman panoksen antaminen palveluiden kehittämiseen. On lisäksi välttämätöntä seurata tiedon vaikutuksia päätöksiin sekä kertoa niistä asiakkaille, jotta asiakkaiden motivaatio osallistua palveluiden kehittämiseen säilyisi (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a).

Tuloksissa tärkeänä teemana nousi esille asiakasosallisuuden toteuttamisen käytännön periaatteita ja tapoja. Asiakasosallisuus on aina vapaaehtoista (Työterveyslaitos 2022c). Nuoret aikuiset kuvailivat vapaaehtoisuuden olleen yksi syistä, jonka vuoksi oli mukava lähteä mukaan yhteiskehittämiseen. Tämän lisäksi tutun työntekijän läsnäolo ja ammatillisuus herätti luottamusta. Tutuilta työntekijöiltä saatu tuki ja kannustus olivat niin ikään positiiviksi koettuja asioita. Työpajoissa sai olla oma itsensä ja jokainen sai tuoda esille oman mielipiteensä. Työskentelymenetelmänä pienryhmätyöskentely, jossa pääsi läheisempään vuorovaikutukseen toisten kanssa, sai kiitosta ja paransi keskittymistä.

Asiakkaat muodostavat palveluiden kehittämisen kannalta keskeisen kehittäjäryhmän (Toikko 2012, 161). Tulevaisuudessa suurimmat huolenaiheet asiakasosallisuudessa ja erityisesti asiakasosallisuudessa palveluiden yhteiskehittämisessä liittyvät organisaatioiden toimintaan ja toimintaperiaatteisiin sekä asiakasosallisuuden toteuttamiseen varattujen resurssien ja esimerkiksi lainsäädännöstä tulevien vaatimusten kohtaaminen. Yhtenä kysymyksenä on myös eri sektoreiden rooli palvelujen kehittämisessä sekä onnistuminen keskinäisessä tiedon jakamisessa. Asiakasosallisuus

den toteuttamiseen tarvitaan sitoutumista ja pitkäjänteistä työtä sekä johdon kiinnostusta kehittämiseen. Asiakkaiden osallisuus on kytköksissä henkilöstön osallisuuteen ja tyytyväisyyteen. (Terveystieteiden tutkimuskeskus ja hyvinvoinnin laitos 2022a.)

Haasteena asiakasosallisuutta toteuttavien näkökulmasta on se, että asiakasosallisuus vie paljon aikaa ja on useimmiten logistisesti hankalaa (Wiering ym. 2017; Kearns ym. 2020; Realpe ym. 2020; Kiili ym. 2021). Tämänkin tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksista sekä kehittämisosan tuotoksista voidaan päätellä, että asiakasosallisuuden toteuttamiseen on paljon ideoita ja toiveita markkinoinnista palautteeseen. Kaiken sen huomioiminen ja toteuttaminen vie väistämättä aikaa. Toisaalta voidaan pohtia, mitä kaikkea on välttämätöntä huomioida ja tehdä, jotta asiakasosallisuus palveluiden yhteiskehittämisessä toteutuu onnistuneesti ja on nuorelle aikuiselle hyvä kokemus.

Tulevaisuudessa asiakasosallisuuteen liittyvissä tutkimuksissa olisi tarpeellista tutkia esimerkiksi asiakasosallisuuden eri tasojen suhdetta asiakkaan positiiviseen kokemukseen ja saatuihin hyötyihin. Millä asiakasosallisuuden tasolla on niin sanotusti paras hintalaatu -suhde ja samalla syntyy vaikuttavampia palveluita? Toinen tutkimusnäkökulma tulevaisuudessa voisi olla vaikuttavuuden mittaaminen. Millainen hyöty asiakasosallisuudesta on ollut, kun tarkastellaan kehittämisprosessin lopputulosta? Mielenkiintoista olisi myös vertailututkimus asiakasosallisuuden kokemuksista eri palveluntuottajasektoreiden välillä.

7 TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI

7.1 Yleinen arviointi

Tutkimuksellisen kehittämistyön tekeminen opinnäytetyönä on ollut reilun vuoden mittainen prosessi. Yhteistyökumppanin etsimisen ja opinnäytetyön suunnittelun aloitin syksyllä 2021. Tälle reilun vuoden mittaiselle jaksolle sisältyi opinnäytetyön suunnittelu, käytännön toteutus sekä raportointi ja arviointi. Koko opinnäytetyön tutkimuksellinen kehittäminen ja tulokset esitellään Yhdistämö -hankkeen järjestämässä koulutuksessa. Koulutukset ovat julkisia ja niitä markkinoidaan monille eri toimijoille ja hankkeen verkostoille. Näin opinnäytetyössä saatuja tuloksia saadaan jaettua myös käytännön kentälle.

Valmiissa opinnäytetyössä arvioinnin kohteina ovat koko prosessin aikana tehdyt valinnat, luotettavuus, eettisyys sekä tutkimuskäytännöt. Itsearviointilla opiskelija pääsee monipuolisesti itse arvioimaan työnsä eri osa-alueita. Luotettavuudessa arvioidaan sekä tutkimuksen kokonaisluotettavuutta (Eskola & Suoranta 2014, 211; Vilka 2021, 185) että laadulliseen tutkimukseen soveltuvia uskottavuuden, vahvistettavuuden, refleksiivisyyden ja siirrettävyyden käsitteitä (Kylmä & Juvakka 2007, 128). Kokonaisuuden arvioinnissa kiinnitetään huomiota siihen, että luotettavassa opinnäytetyössä ei pitäisi olla sattumanvaraisia tuloksia tai sisäisiä ristiriitoja. Käytetyt käsitteet ovat yhdenmukaisia, tulokset ovat tarkkoja ja nousevat toteutuneesta prosessista ja teksti on tuotettu asianmukaisesti. (Vilka 2021, 185.)

Opinnäytetyössä arvioidaan myös eettisiä ratkaisuja. Yksi keskeisimmistä asioista on se, että arviointi kokonaisuudessaan toteutetaan rehellisesti ja tarkasti. Arvioinnissa pohditaan valintoja, mutta erityisesti sitä, miten ne ovat eri tilanteissa toteutuneet. (Vilka 2021, 197.) Hyvän ja kriittisen arvioinnin mahdollistaa se, että koko opinnäytetyöprosessi on selkeästi ja tarkasti kuvattu. Vaikka opinnäytetyön prosessin oli ennakkoon hyvin suunniteltu ja aikataulutettu, näinkin pitkän prosessin toteuttamisessa olisi voinut vielä paremmin huomioida aikataulun mahdollinen venyminen.

Valmis opinnäytetyö arvioidaan myös oppilaitoksen toimesta. Opinnäytetyön ohjaajat ovat olleet prosessissa mukana suunnittelusta arviointiin ja ohjaus toteutui tarpeen mukaan, mutta säännöllisesti.

sesti prosessin aikana. Yhdistämö -hankkeen yhteyshenkilö arvioi yhteistyön sujuneen erittäin hyvin alusta alkaen. Opinnäytetyön nähdään tuovan lisäarvoa hankkeelle muun muassa arvioinnissa, raportoinnissa ja viestinnässä.

7.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön luotettavuus

Tieteellisen tutkimuksen tarkoitus on tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa (Kylmä & Juvakka 2007, 27). Tutkimuksen laadulle ja luotettavuudelle on erityisen tärkeää huolehtia yksityiskohtaisesta suunnittelusta, toteutuksesta sekä raportoinnista. Kaikissa haastattelun vaiheissa tutkija voi vaikuttaa tutkimuksen luotettavuuteen. Kysymys voi olla hyvin pienistä ja yksinkertaisista asioista, kuten teknisten välineiden toimivuudesta ja haastattelujen ja litteroinnin tason säilymisestä samantapaisena kaikkien haastatteluaineistojen aikana. (Hirsjärvi & Hurme 2001, 184–185.) Avoimuudesta ja perustellusta työskentelystä tulee huolehtia tutkimuksen kaikissa vaiheissa (Ronkainen ym. 2011, 152; Kananen 2014, 151).

Laadulliselle tutkimukselle on määritelty omia luotettavuuden arvioinnin kriteereitä, joita tässä opinnäytetyössä käytetään. Näitä ovat uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys. Uskottavuutta voidaan vahvistaa esimerkiksi keskustelemalla tutkimukseen osallistujien tai samaa aihetta tutkivien kanssa saaduista tuloksista, kuten opinnäytetyön kehittämisosassa on tehty. Näiden lisäksi tutkimusilmiön parissa käytetty ajan pituus sekä tutkimuspäiväkirja lisää uskottavuutta. Vahvistettavuus liittyy koko tutkimusprosessiin. (Kylmä & Juvakka 2007, 128–129.) Refleksiivisyys edellyttää tutkijan omaa tietoisuutta lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä. Siirrettävyys taas tarkoittaa tutkimustulosten käytettävyyttä muissa vastaavissa tilanteissa. (Kylmä & Juvakka 2007, 129.)

Erityisesti laadullisessa tutkimuksessa tutkija joutuu pohtimaan omaa asemaansa ja tekemiään ratkaisuja (Eskola & Suoranta 2014, 209). Vaikka kaikki asiat tehdään hyvien tieteellisten käytäntöjen mukaisesti, esimerkiksi täysin objektiivisen laadullisen tutkimuksen tekeminen on mahdotonta (Tuomi & Sarajärvi 2012, 134–135). Edellä esiteltyihin luotettavuuden kriteereihin peilaten tässä opinnäytetyössä oleellisessa osassa oli kaikkien tutkimusvaiheiden kirjaaminen. Tutkimuksen uskottavuutta ilmiön ymmärtämisen näkökulmasta lisää se, että sain olla työpajaprosessissa mukana ja sain sieltä hyvää taustatietoa haastattelujen toteuttamiseen. Toisaalta oma mukanaoloni yhteis-

kehittämisen työpajoissa loi itselleni jonkinlaisen mielikuvan tapahtumista. Tämä ei kuitenkaan mielestäni ole vaikuttanut tutkimustuloksiin nuorten aikuisten kokemuksista. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija ei voi asettua täysin ulkopuolisen tarkkailijan asemaan, mutta se ei automaattisesti tarkoita luotettavuuden hiipumista (Kylmä & Juvakka 2007, 20). Siirrettävyyden näkökulmasta katsottuna esimerkiksi tutkimusympäristö ja osallistujaryhmä on tarkkaan määritelty. Samalla voidaan kuitenkin todeta, että kokemukset ovat aina henkilökohtaisia ja samaan aiheeseen sekä kohderyhmään mahdollisesti tehtävistä muista tutkimuksista voidaan saada erityyppisiä tuloksia.

Tämän tutkimuksen teemahaastattelujen tulosten luotettavuutta heikentää se, että yhteiskehittämisen työpajat toteutuivat kevään 2022 aikana pitkällä aikavälillä. Kolme työpajaa sijoittui ajallisesti tammi-, maalisi- ja toukokuuhun. Näin ollen niillä nuorilla aikuisilla, jotka eivät olleet kaikissa yhteiskehittämisen työpajoissa mukana, oli voinut kulua omasta osallistumisesta jo pidempi aika. Erityisesti heillä, jotka eivät olleet mukana viimeisessä yhteiskehittämisen työpajassa, osallistumisesta oli kulunut jo vähintään kaksi kuukautta. Tämä aiheutti esimerkiksi vaikeuksia muistaa omia kokemuksia kovinkaan yksityiskohtaisesti.

7.3 Tutkimuksellisen kehittämistyön eettisyys

Tutkimuksen eettisyyttä voidaan tarkastella eri viitekehyksestä käsin, kuten tieteellisen tutkimuksen käytäntöihin liittyvät asiat, tutkijan tekemät valinnat tutkimuksen toteuttamisessa sekä tutkimukseen osallistujat. Hyviin tieteellisiin käytäntöihin kuuluvat rehellisyys, avoimuus, luotettavuus, huolellisuus ja eettisesti kestävä ratkaisut kaikissa tutkimuksen vaiheissa. Tämä tarkoittaa käytännössä esimerkiksi raportoinnin tarkkuutta sekä lähdeviitteiden asianmukaista kirjaamista. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012, 4–8.) Erityisesti ihmisiin kohdistuvista tutkimuksista on myös annettu erityiset eettiset ohjeet. Ne pohjautuvat kaikille ihmisille kuuluvien perustuslaillisten (1999/731, 6–23 §) oikeuksien, kuten ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiseen. Tutkija ei myöskään saa aiheuttaa tutkimukseen osallistujille mitään vahinkoa tai haittaa. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja osallistumisen voi myös keskeyttää milloin tahansa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7–8.)

Jokainen haastateltava allekirjoitti tietoon perustuvan suostumuksen tutkimuksessa mukana olemisesta, jossa kerrottiin ymmärrettävästi kaikki konkreettinen tieto tutkimuksen toteuttamisesta. Suostumus myös käytiin läpi jokaisen haastateltavan kanssa henkilökohtaisesti, jotta epäselviä

asioita ei jäänyt ja tarpeen tullen epäselvistä asioista pystyi kysymään. Haastatteluja varten tehtiin myös tietosuojailmoitus (liite 4) –ääni tunnistetietona–, josta ilmeni aineiston keräämiseen, käyttöön, säilytykseen, julkaisuun ja hävitykseen liittyvät tiedot. Tutkijan tulee noudattaa henkilötietolakia (523/1999) sekä tietosuojalakia (1050/2018) henkilöiden yksityisyyden suojaamisessa ja henkilötietojen käsittelyssä (Finlex 1999; Kylmä & Juvakka 2007, 140–141; Finlex 2018).

Tämä opinnäytetyönä tehty tutkimuksellinen kehittämistyö tehtiin eettisesti kestäviä ratkaisuja noudattaen. Tutkimuksesta on tiedotettu alusta asti kaikkia yhteiskehittämisen työpajoihin osallistuneita sekä erityisesti nuoria aikuisia. Tutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja suostumus käytiin jokaisen kanssa henkilökohtaisesti läpi. Aineistoa on säilytetty asianmukaisesti koko prosessin ajan. Myös opinnäytetyön raporttiin julkaistavissa tiedoissa otettiin huomioon yksityisyyden suoja. Huolellista ja avointa työskentelyä noudatettiin tutkimuksellisen kehittämistyön suunnitteluvaiheesta lähtien ja sen toteuttamisesta sovittiin yhdessä yhteistyötahon työntekijöiden kanssa. Nuorten aikuisten toiveet, yksityisyys sekä vapaaehtoisuus huomioitiin kaikissa opinnäytetyön vaiheissa.

8 POHDINTA

Asiakasosallisuus on yksi yhteiskunnan kehittämistoimintaan liittyvistä trendeistä tällä hetkellä. Tavallisia kuluttajia ja palveluiden käyttäjiä havitellaan mukaan vaikuttamaan kaikkialla. Myös työntekijöille sekä palveluiden tuottajille asetetut vaatimukset asiakasosallisuuden toteuttamisesta ovat melkoisen kovat. Tulevaisuus näyttää, jääkö asiakkaiden osallisuus palveluiden kehittämisessä hetkelliseksi muoti-ilmiöksi. Toisaalta ei ole ollenkaan kaukaa haettava, että toimivilla asiakasosallisuuden käytännöillä pystyttäisiin reagoimaan ketterämmin yhteiskunnan aiempaa nopeampaan muutossykliin ja kehittämään vaikuttavampia palveluita.

Opinnäytetyön toteuttamissuunnitelma muuttui jo suunnitteluvaiheessa. Alun perin aihetta oli tarkoitus lähteä tutkimaan toimintatutkimuksena, mutta sen toteuttaminen ei onnistunut opintojen ja hankkeen aikataulujen yhteensovittamisen haasteiden vuoksi. Mikäli toimintatutkimuksen olisi pystynyt toteuttamaan, esimerkiksi yhteiskehittämisen työpajan ja haastattelujen toteuttamisen väli ei olisi ollut yhtä pitkä. Jos haastattelut olisi voitu toteuttaa jokaisen työpajan jälkeen, nuoren aikuisen kokemukset olisivat todennäköisesti olleet paremmin muistissa. Toimintatutkimuksessa ilmi tulleita kehittämisehdotuksia olisi päässyt myös testaamaan jo tutkimusprosessin aikana.

Opinnäytetyön suunnitteluvaiheessa oli esillä myös ajatus haastatella nuoria aikuisia, joita kysyttiin mukaan Hyvinvointialusta -toimintamallin suunnitteluun, mutta eivät siihen lähteneet. Kielteisten osallistumispäätösten näkökulma olisi ollut mielenkiintoinen puoli asiakasosallisuutta. Tällaisista mahdollisista haastatteluista olisi voinut saada lisää syvyyttä esimerkiksi ennakkotiedon ja motivaation teemoihin. Tämä ajatus kuitenkin laajensi opinnäytetyötä liikaa, joten luovuin siitä. Toivon mukaan tulevaisuudessa tutkitaan myös ei-osallisuutta ja sitä miksi asiakas ei halua lähteä yhteiskehittämiseen mukaan.

Jos tekisin tutkimuksen uudestaan, vaihtaisin kysymyksen vaikuttavuudesta esimerkiksi kokemukseen osallistumisen hyödyllisyydestä. Vaikuttavuutta mitataan usein suhteessa käytettyihin resursseihin ja aikaan saatuihin vaikutuksiin. Vaikuttavuus ei niinkään ole henkilökohtainen kokemus toisin kuin vaikutus, merkitys tai hyöty. Tämän vuoksi esimerkiksi kysymys: Millaista hyötyä koit omasta osallistumisestasi olleen? -olisi voinut olla käytännössä parempi. Haastattelut tehtiin suurin

piirtein puolessa välissä hankkeen toteuttamaa kehittämisprosessia, joten nuoret aikuiset eivät pystyneet peilaamaan omaa osallisuutta esimerkiksi kehittämisprosessissa aikaan saatuihin tuotoksiin.

Tämän opinnäytetyöprosessin aikana on ollut hienoa nähdä, mitä asiakasosallisuus palveluiden kehittämisessä voi olla. Vaikka esimerkiksi vapaaehtoistyö sekä nuorten kanssa tehtävä suunnittelu ja kehittäminen ovat omassa työssäni minulle tuttuja, avasi tämä prosessi vielä laajemman kuvan osallisuuteen. Erilaisten käsitteiden ja menetelmien sekä asiakasosallisuuden toteuttaminen sen eri tasoilla on tällä hetkellä kuitenkin melkoinen viidakko. Yhtenäisen tai tutkitun tiedon löytyminen oli haastavaa. Sen lisäksi Internetistä haettujen lähteiden tiedot saattoivat muuttua vuoden kestäneen opinnäytetyöprosessin aikana.

Saadaanko asiakasosallisuuden työskentelymalleja koulutettua ja juurrutettua arjen käytäntöihin kaikille työntekijöille vai jääkö asiakasosallisuuden toteuttaminen ”innokkaimpien” työntekijöiden projekteiksi? Työntekijäresursseihin liittyy myös tutkimuksessani esille tullut tutun työntekijän läsnäolon tärkeys. Se asettaa osaltaan haasteita tulevaisuuteen. Kaikille asiakkaille tulee tarjota tasavertaiset mahdollisuudet osallistua kehittämistoimintaan, mutta kaikille asiakastyötä tekeville työntekijöille kehittämisprosesseihin osallistuminen ei todennäköisesti ole resurssien näkökulmasta mahdollista. Kehittämistoimintaa voi myös koordinoida ja toteuttaa työntekijät, jotka eivät tee asiakastyötä. Asiakasosallisuuden toteutumisen ja jatkuvuuden kannalta on haastavaa, jos se on tai siitä tulee henkilösidonnaista.

Miten asiakasosallisuuden toteuttamisessa sitten onnistutaan? Yhteiskunnassa käydään tällä hetkellä hyvin paljon keskustelua sosiaali- ja terveystalouden resurssien riittävydestä ja työntekijäpuhasta. Huoli on suuri. Voimaan tulleen sote-uudistukseen käytäntöihin siirtymisessäkin riittää tehtävää. Ehkä pohjimmiltaan asiakasosallisuudessa ja sen onnistumisessa on suurten projektien ja suunnitelmien sijaan kuitenkin kyse kohtaamisesta ja tasavertaisuuden hyväksymisestä. Väistämättä mieleeni tulee käymäni erätauko -menetelmä koulutus. Sen perustana on dialogi, jonka keinoin voi käydä rakentavaa ja tasavertaista keskustelua eri lähtökohdista tulevien ihmisten kanssa (Erätauko 2022). Jokaisen ammattilaisen, työntekijän, asiakkaan ja päätöksen takana on ihminen. Jokainen kohtaaminen toteutuu ihmiseltä ihmiselle. Sen perustana tulisi olla aito vuorovaikutus ja kuulluksi tuleminen. Näiden kahden asian toteutumisen eteen tehtävät konkreettiset toimet sekä verkostot ja yhteistyö tulevat olemaan tulevaisuuden avaimia asiakasosallisuuden kentällä. Merkitävää on se, miten eri näkemykset huomioidaan ja mihin saatu tieto vaikuttaa.

Hyvärinen, Matti 2017. Haastattelun maailma. Teoksessa Tutkimushaastattelun käsikirja. (toim. Hyvärinen, Matti, Nikander, Pirjo & Ruusuvoori, Johanna). Vastapaino, 11–45.

Innokylä 2022a. Innokylä. Hakupäivä 24.11.2022. www.innokyla.fi

Innokylä 2022b. Yhdessä kehittäen olemme enemmän. Innokylä. Hakupäivä 24.11.2022. <https://innokyla.fi/fi/ajankohtaista/yhdessa-kehittaen-olemme-enemman>

Isola, Anna-Maria, Kaartinen, Heidi, Leemann, Lars, Lääperi, Raija, Schneider, Taina, Valtari, Salla & Keto-Tokoi, Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpäpaperi 33/2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Hakupäivä 15.4.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>

Järvikoski, Aila 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. Hakupäivä 29.3.2022. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3457-3>

Jokinen, Kimmo & Saaristo, Kimmo 2006. Suomalainen yhteiskunta. 2.uudistettu painos. WSOY Oppimateriaalit Oy.

Kananen, Jorma 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Suomen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Kearns, Áine, Kelly, Helen & Pitt, Ian 2020. Rating experience of ICT-delivered aphasia rehabilitation: co-design of a feedback questionnaire. *Aphasiology*, 34(3), 319–342. Hakupäivä 13.4.2022. <https://doi.org/10.1080/02687038.2019.1649913>

Kiili, Johanna, Itäpuisto, Maritta, Moilanen, Johanna, Svenlin, Anu-Riina & Malinen, Kaisa Eveliina 2021. Professionals' views on children's service user involvement. *Journal of Children's Services*, 16(2), 145–158. Hakupäivä 16.4.2022. <https://doi.org/10.1108/JCS-10-2020-0069>

Kylmä, Jari & Juvakka, Taru 2007. Laadullinen terveystutkimus. 1.painos. Edita Prima Oy.

- Larsson, Ingrid, Staland-Nyman, Carin, Svedberg, Petra, Nygren, Jens M. & Carlsson, Ing-Marie 2018. Children and young people's participation in developing interventions in health and well-being: a scoping review. BMC Health Services Research, 18(1), 507. Hakupäivä 13.4.2022. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3219-2>
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Hakupäivä 25.2.2022. <http://www.thl.fi/sokra>
- Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matkan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. YHTEISKUNTAPOLITIIKKA 81 (2016):5. Hakupäivä 29.3.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf?sequence=2
- Mönkkönen, Kaarina 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. 1.painos. Edita.
- Möttönen, Sakari & Kettunen, Pekka 2014. Sosiaalipalvelut kuntien hallinto- ja palvelurakenteissa. Teoksessa Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. (toim. Haverinen, Riitta, Kuronen, Marjo & Pösö, Tarja) Vastapaino, 109–124.
- Niiranen, Vuokko 2018. Moniammatillisten verkostojen johtaminen (toim. Rissanen, Sari & Lamintakanen, Johanna). 3.–4.painos. Sanoma Pro Oy.
- Niskala, Asta, Kairala, Maarit & Pohjola, Anneli 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. (toim. Pohjola, Anneli, Kairala, Maarit, Lyly, Hannu & Niskala, Asta). Vastapaino, 7–12.
- ODL 2022. Yhdistämö. Oulun Diakonissalaitoksen Säätiö. Hakupäivä 1.4.2022. https://www.odl.fi/fi/odl_saatio/sosiaalinen_kuntoutus/yhdistamo/
- Ojasalo, Katri, Moilanen, Teemu & Ritalahti, Jarmo 2020. Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.–6.painos. Sanoma Pro Oy.

- Pohjola, Anneli 2017. Asiakkaan pitkä tie palveluihin vaikuttajaksi. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. (toim. Pohjola, Anneli, Kairala, Maarit, Lyly, Hannu & Niskala, Asta). Vastapaino, 308–325.
- Realpe, Alba, Elahi, Farah, Bucci, Sandra, Birchwood, Max, Vlaev, Ivo, Taylor, David & Thompson, Andrew 2020. Co-designing a virtual world with young people to deliver social cognition therapy in early psychosis. *Early Intervention in Psychiatry*, 14(1), 37–43. Hakupäivä 13.4.2022. <https://doi.org/10.1111/eip.12804>
- Ronkainen, Suvi, Pehkonen, Leila, Lindblom-Ylänne, Sari & Paavilainen, Eija 2011. Tutkimuksen voimasanat. 1.painos. WSOYpro Oy.
- Salonen, Kari, Eloranta, Sini, Hautala, Tiina & Kinos, Sirppa 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa 108 Oppimateriaaleja.
- Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2005. Dialoginen verkostotyö. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Sihvo, Sinikka, Isola, Anna-Maria, Kivipelto, Minna, Linnanmäki, Eila, Lyytikäinen, Merja & Sainio, Salla 2018. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita, 16/2018 Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli Loppuraportti. Hakupäivä 29.3.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Stenvall, Jari & Virtanen, Petri 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tietosanoma Oy.
- Strandman, Kristiina & Palo, Miia 2017. Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. (toim. Pohjola, Anneli, Kairala, Maarit, Lyly, Hannu & Niskala, Asta). Vastapaino, 129–146.

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

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018a. Palveluiden järjestäjille. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Hakupäivä 29.3.2022 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137297/TT_Asiakasosallisuus_26112018_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018b. Yhteiskehittäminen. Hakupäivä 29.4.2022. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/sosiaalisen-kuntoutuksen-opas/yhteiskehittaminen?msclid=17e258c1c79e11ecb5ca61bfbf9767c9>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019. Sosiaali- ja terveystalveiden yhdenvertaisuuden käsitteet Versio 2.0. Hakupäivä 25.11.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019121948919>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2021. Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveystalveissa. Hakupäivä 25.2.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveystalveissa>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022a. Asiakkaat ja osallisuus. Hakupäivä 15.12.2022. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2022b. Asukas- ja asiakasosallisuus. Hakupäivä 15.12.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

Toikko, Timo 2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere University Press.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3.korjattu painos. Tampere University Press.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2012. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 9.uudistettu laitos. Hansaprint Oy.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Hakupäivä 6.4.2022. https://tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. Hakupäivä 6.4.2022. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Työterveyslaitos 2022a. Asiakasosallisuuden johtaminen. Hakupäivä 25.11.2022. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/asiakasosallisuuden-johtaminen>

Työterveyslaitos 2022b. Asiakasosallisuus sotessa. Hakupäivä 29.3.2022. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa>

Työterveyslaitos 2022c. Kehittäminen yhdessä asiakkaan kanssa. Hakupäivä 3.5.2022. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/kehittaminen-yhdessa-asiakkaan-kanssa>

Vihtari, Johanna, Sinervo, Leini & Stähle, Miia. Asiakasosallisuus sote-palveluissa - mitä, miksi ja miten? Hakupäivä 29.3.2022. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2021-02/Asiakasosallisuuden%20edist%C3%A4misen%20infopaketti%202020%20Tulevaisuuden%20sote-keskus%20ohjelmalle.pdf>

Vilkka, Hanna 2021. Näin onnistut opinnäytetyössä. Ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. PS-Kustannus.

Wiering, Bianca, de Boer, Dolf & Delnoij, Diana 2017. Patient involvement in the development of patient-reported outcome measures: The developers' perspective. BMC Health Services Research, 17(1), 635. Hakupäivä 13.4.2022. <https://doi.org/10.1186/s12913-017-2582-8>

LIITTEET

Teemahaastattelurunko liite 1

Kutsu opinnäytetyön haastatteluun liite 2

Suostumus opinnäytetyön tutkimukseen osallistumista liite 3

Tietosuojainfo liite 4

Kutsu opinnäytetyön kehittämisosan työpajaan liite 5

Suostumus opinnäytetyön kehittämisosan työpajaan osallistumisesta liite 6

Kehittämisosan tuotokset liite 7

Olet ollut mukana kevään aikana työpajoissa, joissa on yhdessä asiakkaiden ja eri organisaatioiden työntekijöiden kanssa kehitetty hyvinvointialusta – toimintamallia eli yhteiskehitetty palvelua, jonka kohderyhmää myös itse olet.

Laajat yleiskysymykset:

Monessako työpajassa olit mukana?

Millainen kokemus yleisesti työpajoissa mukana oleminen oli?

Millaista oli lähteä mukaan yhteiskehittämiseen?

Millaisia ajatuksia tai tunteita mukana olo herätti?

Osallistumisen edellytykset/tuettu osallistuminen:

Kun sinua kysyttiin mukaan tällaiseen yhteiseen kehittämiseen mukaan, niin mitkä tai millaiset asiat saivat sinut osallistumaan?

Saitko omasta mielestäsi riittävästi tukea

Kyllä - mitkä asiat saamassasi tuessa oli hyvää?

Ei – millaista tukea olisit vielä kaivannut?

Vuorovaikutus ja dialogi:

Millainen ilmapiiri työpajoissa mielestäsi oli?

Millaiseksi koit oman roolisi työpajassa ollessasi?

- miten sinun mielestäsi esimerkiksi tasavertaisuus toteutui?

Miten omasta mielestäsi sait omat kokemuksesi palvelujen käyttämisestä jaettua tai tuotua esille?

Asiakasosallisuuden mielekkyys ja tarpeellisuus:

Millaiseksi koit oman läsnäolosi ja sen merkityksen?

Millaista vaikutusta sinun mielestäsi oli sillä, että te asiakkaat olitte näissä työpajoissa mukana?

Millaiset asiat koit positiivisiksi työpajoissa ja niihin osallistumisessa?

Millaisia kehittämissuunnitelmia sinulla olisi tulevaisuudessa järjestettäviin yhteiskehittämisen työpajoihin?

Hyvä vastaanottaja,

olen tekemässä opinnäytetyötä nuorten aikuisten asiakasosallisuuden kokemuksista palveluiden yhteiskehittämisessä. Opinnäytetyö on osa Kuntoutuksen asiantuntija, ylempää ammattikorkeakoulu (YAMK) tutkintoa ja se toteutetaan Yhdistämö -hankkeelle.

Kutsun haastatteluun sinut, joka olet ollut mukana yhdessä tai useammassa palvelujen yhteiskehittämisen työpajassa kevään 2022 aikana. Kokemuksesi yhteiskehittämiseen osallistumisesta olisi minulle äärimmäisen tärkeää tietoa. Haastattelu on yksilöhaastattelu ja se toteutetaan teemahaastatteluna maanantaisten ja tiistaisten kohtaamispaikkojen aikana toukokuussa xx. ja xx. päivä. Teemahaastattelu on vapaamuotoinen keskustelu, jonka pohjana toimii ennakkoon laatimani teemat ja kysymykset. Saat tutustua niihin etukäteen. Kysymyksiin ei ole olemassa oikeita tai väärä vastauksia, vaan vastaat niihin omien kokemustesi pohjalta. Haastatteluun osallistuessasi pääset vaikuttamaan siihen, että asiakkaiden huomiointi toteutuisi entistä paremmin palvelujen kehittämisessä tulevaisuudessa.

Haastattelu nauhoitetaan, jotta voimme keskittyä jutteluun ja minun tehtäväkseni jäävä aineiston analysointi onnistuu myöhemmin. Haastattelu on luottamuksellinen, eikä julkaistavista tuloksista voi vastaajaa tunnustaa. Osallistuminen on vapaaehtoista ja suostumuksen voi perua ilman syytä missä vaiheessa tahansa. Haastatteluun varataan aikaa noin 30–45 minuuttia.

Haastatteluista saatuja tuloksia hyödynnetään syksyllä yhteisessä työpajassa, johon myös kaikki haastatteluun osallistuneet kutsutaan.

Liitteenä saat suostumuslomakkeen, joka käydään vielä yhdessä läpi haastattelun aluksi sekä haastattelu-rungon.

Saat tämän kutsun Saanan kautta ja toivon, että ilmoitat Saanalle, oletko käytettävissä haastatteluun. Hän sopii kanssasi myös tarkemman haastatteluajan. Mikäli et pysty osallistumaan haastatteluun annettuna päivänä, mutta olisit kuitenkin käytettävissä, ilmoitathan myös siitä. Voimme sopia haastattelulle jonkin muun päivän tai toteuttaa sen esimerkiksi Teams -sovelluksen kautta.

Mikäli haluat kysyä tutkimuksesta, voit olla myös yhteydessä minuun.

Ystävällisin terveisin

(nimi ja yhteystiedot)

Tämä suostumus sekä siihen liittyvä tietosuojailmoitus käydään yhdessä tutkimuksen tekijän kanssa läpi ja allekirjoitetaan haastattelun alussa. Saat kuitenkin tutustua siihen etukäteen.

Nuorten aikuisten asiakasosallisuuden kokemuksia palveluiden yhteiskehittämisessä.
Opinnäytetyö on osa Kuntoutuksen asiantuntija, ylempi ammattikorkeakoulu (YAMK) tutkinto.
Opinnäytetyö toteutetaan Yhdistämö -hankkeelle.

Allekirjoituksellani vahvistan, että:

Olen saanut riittävästi tietoa tutkimuksen toteuttamisesta ja tarkoituksesta.

Ymmärrän, että osallistuminen tutkimukseen on vapaaehtoista ja minulla on oikeus keskeyttää osallistumiseni missä vaiheessa haastattelua tahansa.

Ymmärrän, että voin myös peruuttaa suostumukseni missä vaiheessa tahansa ilman erillistä syytä.

Suostumus

Suostun siihen, että minulta teemahaastattelulla kerättyä aineistoa käytetään osana opinnäytetyötä ja haastattelu nauhoitetaan analysointia varten. Tiedän, että aineistoa käsitellään luotamuksellisesti eikä minua voi tunnistaa. Myöskään henkilötietoni eivät tule missään vaiheessa tutkimusta ilmi. Tutkimuksen aikana kerätty aineisto on vain opinnäytetyön tekijän käytössä ja se hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua joulukuussa 2022.

Olen saanut tutustua tietosuojailmoitukseen ennen tutkimukseen osallistumista.

tutkimukseen osallistujan allekirjoitus

Mikäli haluat kysyä tutkimuksesta, voit olla myös yhteydessä minuun.

Ystävällisin terveisin: (nimi ja yhteystiedot)

Haastattelun nimi	Nuoren aikuisen kokemuksia asiakasosallisuudesta palveluiden yhteiskehittämisessä
Haastattelu toteutettu	xx.x.-xx.x. xxxx
Henkilötietojen käsittelijä	Elisa Hinkkala, haastattelija ja opinnäytetyön tekijä Oulun ammattikorkeakoulu
Vastuuhenkilön yhteystiedot	
Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus	Opinnäytetyön tutkimus, haastattelu
Kerättävät henkilötiedot	Nimi/allekirjoitus suostumuslomakkeessa Ääni haastattelun tallennuksessa (opinnäytetyössä ilmenee myös haastateltavan yhteys toimik- siantajana olevaan hankkeeseen)
Tietolähteet	Haastateltava
Henkilötietojen käsittelijä	Haastattelija
Henkilötietojen siirto	Henkilötietoja ei siirretä muualle, eikä haastateltava ole tunnis- tettavissa julkaistavassa opinnäytetyössä.
Tietojen säilytys	Haastattelu tallennetaan haastateltavan omaan puhelimeen. Henkilötiedot ja haastattelutallenteet poistetaan opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Tiedot on poistettu 31.12.2022 men- nessä.
Haastateltavan oikeudet	Oikeus saada pääsy henkilötietoihin Oikeus tietojen oikaisemiseen Oikeus tietojen poistamiseen Oikeus käsittelyn rajoittamiseen Vastustamisoikeus Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen
Tietojen käsittelytarkoitus	Tutkimus
Tietojen käsittelyperuste	Suostumus
	päivätty 23.5.2022

maanantaina xx.xx.2022 klo xx

Hyvä vastaanottaja,

olen tekemässä opinnäytetyötä asiakasosallisuuden kokemuksista yhteiskehittämisessä. Opinnäytetyö on osa Kuntoutuksen asiantuntija, ylempää ammattikorkeakoulu (YAMK) tutkintoa ja se toteutetaan Yhdistämö -hankkeelle.

Opinnäytetyöni koostuu kahdesta osasta: tutkimusosa (haastattelut toteutettu toukokuussa 2022) ja kehittämisosa (tuleva työpaja). Kehittämisosan tavoitteena on tuottaa tietoa, joka auttaisi asiakasosallisuuden suunnittelussa ja toteuttamisessa tulevaisuudessa.

Työpajaan kutsutaan osallistumaan nuoria aikuisia sekä työntekijöitä. Työpajassa keskustellaan haastatteluista saaduista tuloksista sekä jatko työskennellään pienryhmissä niiden parissa.

Työskentelyteemat:

- Ajankäyttö ja rakenne työpajassa: Pienryhmät toimivat rohkaisuna yhteiseen keskusteluun. Miten ja milloin voisi olla myös enemmän vapaata keskustelua?
- Omasta roolista (ammattilainen/työntekijä/asiakas/nuori aikuinen) luopuminen: Millaiset pelisäännöt luodaan yhteiselle ja yhdenvertaiselle keskustelulle, jossa kaikki ovat samalla viivalla ja ymmärtävät toinen toistaan?
- Vaikuttavuus ja kuulluksi tuleminen: miten nuori aikuinen saisi paremmin tietää, onko osallistumisesta ollut hyötyä ja onko hän tullut kuulluksi?
- Motivointi ja osallistujien mukaan saaminen: Miten nuoria aikuisia kannattaisi rekrytoida mukaan, kun motivaatiotekijöitä on useita/jokaisella omat syyt lähteä mukaan?
- Ennakkojännitys: Voidaanko sitä helpottaa jollain tavalla? Mitä asioita on hyvä saada tietää työpajasta tai sinne tulemisesta etukäteen?

Työpajassa tuotettu aineisto dokumentoidaan ja liitetään osaksi opinnäytetyötä. Työpajan sisältö on luottamuksellinen, eikä osallistujia voi lopullisesta aineistosta tunnistaa. Osallistuminen on vapaaehtoista.

Liitteenä saat suostumuslomakkeen.

Mikäli haluat kysyä tutkimuksesta, voit olla myös yhteydessä minuun.

Ystävällisin terveisin

(nimi ja yhteystiedot)

SUOSTUMUS OPINNÄYTETYÖN KEHITTÄMISOSAN TYÖPAJAAN OSALLISTUMISESTA

Nuorten aikuisten asiakasosallisuuden kokemuksia yhteiskehittämisestä.

Opinnäytetyö on osa Kuntoutuksen asiantuntija, ylempi ammattikorkeakoulu (YAMK) tutkinto.

Opinnäytetyö toteutetaan Yhdistämö -hankkeelle.

Suostumus kehittämistyöpajaan osallistumisesta

Olen saanut riittävästi tietoa työpajan toteuttamista ja tarkoituksesta. Ymmärrän, että osallistuminen on vapaaehtoista ja minulla on oikeus keskeyttää osallistumiseni missä vaiheessa työpajaa tahansa. Työpajassa tuotettu aineisto on yksi kokonaisuus, jota ei yksilöidä. Näin ollen työpajassa tuotetusta aineistosta ei jälkikäteen voi poistaa yksittäisten henkilöiden tuottamaa tietoa. Julkaistavasta opinnäytetyöstä ei voi tunnistaa työpajassa mukana olleita henkilöitä.

Suostumus

Osallistumalla työpajaan suostun siihen, että työpajassa tuotettua aineistoa käytetään osana opinnäytetyötä. Tiedän, että aineistoa käsitellään luottamuksellisesti eikä minua voi tunnistaa. Myöskään henkilötietoni eivät tule missään vaiheessa ilmi. Työpajan aikana kerätty aineisto on vain opinnäytetyön tekijän käytössä. Aineistosta tehtyä koontia käytetään opinnäytetyön raportissa ja johtopäätösten tekemisessä. Muu alkuperäinen aineisto hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua joulukuussa 2022.

osallistujan allekirjoitus

Palautathan tämän suostumuksen työpajaan tullessasi. Suostumus on mahdollista täyttää myös paikan päällä työpajassa.

Mikäli haluat kysyä lisää opinnäytetyöstä tai työpajasta, voit olla myös yhteydessä minuun.

Ystävällisin terveisin

(nimi ja yhteistiedot)

Nuoren aikuisen motivaatiota herättelemässä

Motivaation teemapöydässä pohdittiin, millä tavoin nuori aikuinen motivoituisi lähtemään mukaan yhteiskehittämiseen ja mitkä asiat voisivat lisätä motivaatiota.

Hyöty:

- Osallistumisesta olisi mahdollista saada erityyppisiä pieniä lahjakortteja. Jos kuitenkin tavoitellaan laatua määrän sijaan, tärkeämpää on oikean kohdeyleisön tavoittaminen kuin lahjominen.
- Osallistumisesta olisi mahdollista kirjata plussia omalle cv:lle – jokainen, joka haluaa, saisi osallistumistodistuksen tai muun vastaavan todistuksen, jota voisi hyödyntää cv:ssä tai muussa yhteydessä.
- Mahdollisuus saada opintopisteitä toiminnasta
- Idea pajasta ”myydään” uudenaikaisena kokemuksena, josta voi oppia jotain. Siellä on mahdollisuus tuottaa ideoita, joista syntyy jotain konkreettista ja kouriintuntuvaa

Hyvän ilmapiirin luominen:

- Osallistumisesta tehdään helppoa ja siihen kannustetaan. On olemassa alhaisen riman asenne.
- Samanhenkiset ihmiset motivoivat

Mainostus:

- Paperisia mainoksia esille kohderyhmälle relevantissa paikassa ja järjestäjien nimet tule olla mainittuna mainonnassa
- Mainoksen esitystapa sellainen, että asia jää mieleen. Jos se on video, niin myös tekstinä. Miettiä kohderyhmän mukaan.
- Mainokseen kuva: missä kokoonnutaan ja missä tunnelmissa
- Lyhyt yhteenveto (ydinsanat) someen mistä kyse (niille, joita koskee) ->linkki nettisivuille, jossa lisätietoa

Tarkoitus:

- Selkeä kuvaus työpajan tarkoituksesta
- Osallistujat tietää mitä häneltä odotetaan ja mitä hän siitä itse hyötyy

Eroon ennakkojännityksestä

Pohdittiin, voidaanko ennakkojännitystä jotenkin helpottaa ja mitä yhteiskehittämisen työpajoista tulisi tietää etukäteen.

Ennakkotieto:

- Saisi etukäteen työpajan teemaan liittyviä kysymyksiä pohdittavaksi ennen työpajaa.
- Tarvitseeko puhua/kirjoittaa/esiintyä/muuta?
- Tieto ryhmän koosta
- Videomateriaali (ennakko) mitä tarkoittaa työpaja ja kehittäminen
- Työpajaan osallistuvista jotain ennakkotietoa. – kenen kanssa kehitetään.
- Työpajan keskeinen sisältö on hyvä tietää etukäteen
- Kauanko kestää, voiko lähteä kesken pois tai pitää henkilökohtaista taukoa.
- Mikä on eri tavalla työpajan jälkeen?
- Mitä tavoitellaan?

Sisältö:

- Mukava ”yhdessä tekeminen”
- Se, että voi vaikka kuunnella musiikkia samalla työskentelyn lomassa tai esim. virkata ajatustyön lomassa.
- Aikataulun joustavuus

Rentous ja tutuus:

- ”mukavat kohtaamiset ihmisten kanssa”
- Rento ilmapiiri helpottaa tuleamista
- sitovuus/vapaaehtoisuus - vapaaehtoinen osallistuminen helpottaa jännitystä
- Vastaanottavaisuus
- Tuttu paikka
- Tutut ohjaajat

Ajankäyttö ja rakenne yhteiskehittämisen työpajoissa

Pohdittiin konkreettisesti yhteiskehittämisen työpajoihin sopivaa rakennetta, pienryhmätyöskentelyä sekä vapaan keskustelun paikka ja tapaa.

Pienryhmätyöskentely kannattaa:

- Työskentelyssä hyödynnetään pienryhmiä max. 5–8 henkilöä
- pienryhmässä voi olla enemmän painetta keskusteluun – niissä toisaalta myös helpompi puhua
- Pienryhmissä myös keskittyminen on parempaa
- Pienryhmän pysyminen samana helpottaa, kun tullaan tutuksi

Kaikkien läsnäolijoiden kanssa:

- ei haluta isolle yleisölle puhumista tai itse roolia keskustelussa isossa ryhmässä
- isommassa ryhmässä joku, joka antaa puheenvuoroja – havainnoi kenellä on asiaa
- kootaan asiat yhdessä – halutaan kuulla yhteisesti/ olla osana
- yhteenveto, palaute, koonti tai muu vastaava on hyvä olla

Rakenne:

- 1–2 tuntia hyvä kesto, jonka jaksaa keskittyä. Pidempi työpaja riippuu, miten se on rakennettu (esim. tauot ja mielekäs/mielenkiintoiset työskentelyt ja sisältö koko ajalle. Hyvä suunnitelma on tärkeämpää kuin aika/kesto. Sisältö ja kesto tukee toisiaan
- Ryhmätoimintaa tulee tauottaa mahdollisuuksien mukaan 10–15 minuutin tauoilla.
- Raamit hyvä tietää etukäteen eli millainen sisältö työpajassa on. Ja tämä nimenomaa konkreettisesti, kuten koko ohjelma aikatauluineen.
- Sisällöllisesti tietää koko ajan mitä tapahtuu ja voisi olla myös mahdollisuus lähteä, kun kokee saaneensa oman asiansa sanottua.

Vapaa keskustelu:

- Alussa ohjattu keskustelu – lopussa ajatusten tyhjennys ja vapaa keskustelu
- Vapaalle keskustelulle lopussa tai kahvittelun lomassa tulee olla ohjelmassa varattu aika. Vapaa keskustelu on siis osa ohjelmaa, eikä ikään kuin lähtiessä halutessaan sillä silloin voi tulla kiireen tuntua.
- Vapaan keskustelun ajatukset tulee kirjata jollain tavalla.

Tasavertaisuus erilaisista rooleista huolimatta

Pohdittiin oman roolin merkitystä, säilyttämistä tai luopumista. Milloin erilaisista rooleista on hyötyä ja mikä merkitys niillä on? Onko asiakkaan/nuoren aikuisen roolista helppo luopua?

Olemassa olevien roolien hyödyt:

- Jokaisella roolilla on (esimerkiksi työntekijät/asiakkaat) on tarkoitus, mutta rooli ei saa ohjata kaikkea toimintaa.
- Luottamus todennäköisempi, jos ohjaajan/työntekijän ote tekemiseen ammattimaisempi kuin ”siviili”
- Jos joku on selvästi ammattilainen, en pyytäisi häntä luopumaan roolista. ei unohdeta osallistujien ammattitaitoa.
- Erityisesti keskustelun aloittamisessa esim. ammattilaiselta alkupuheenvuoro helpottaa keskustelun alkamista, jos osallistujat ujoja/hitaasti lämpeneviä.
- Ryhmiin jakautuessa aluksi vastuu olisi niillä, joilla on kokemusta työpajasta.
- Riippuu sisällöstä, että tarvitseeko rooleista edes luopua, esim. keskustelun vetäminen.
- Ammattilaiset myös ”unohtavat oman tittelin”, että osaavat kuunnella aidosti. Toisaalta on tärkeää, että ammattilaisuus säilyy, mutta tilanne ei ole hierarkkinen.

Kohtaamisessa huomioon otettavaa:

- Ammattilainen ei käytä asemaansa keskustelun johdatteluun, vaan kannustaa tuomaan osallistujien omat ajatukset esiin/huolehtii, että kaikki saa puheenvuoron.
- Jos ohjaaja nostaa itseään korkeammalle/”olen korkea-arvoisempi” tulee epämiellyttävä olo. roolien vaihto?
- Asiakas saattaa helposti jäädä sellaisen ”olen uusi täällä/en uskalla sanoa sen takia ” roolin taakse ja erityisesti silloin on tärkeää, että ”rohkeat” ottaa siipien suojaan. otetaan mukaan ja kompataan.
- Joku isonen tai mentori ottaisi uusia mukaan/vastuulleen
- Kommunikointi on vastavuoroista

Vaikuttavuus ja kuulluksi tuleminen

Erityisesti pohdittiin sitä, miten nuori aikuinen varmistuu siitä, että on tullut kuulluksi. Millaisilla erilaisilla tavoilla omia ideoita ja ajatuksia voisi esittää. Vaikuttavuuden sijaan voisi puhua vaikutuksesta – ja vaikutus voisi näkyä konkreettisesti, pohdittiin miten?

Työpajan aikana:

- kooste lopuksi, mistä on puhuttu
- kysymys, onko kaikki saaneet mielipiteen esille
- puheenvuoron antaminen, vaikka ”vuoropallo” – saa myös olla hiljaa
- koosteissa on näkyvissä oma sanominen
- Kriittisissä kommentteissa jos ujo/tms. persoona voi esim. kirjoittaa asia – kritiikki/mielipideboxi/anonymiboxi. mahdollisuus myös myöhemmin kertoa mielipide, vaikka omalle ohjaajalle (jos ei pajassa hoksaa).

Työpajan ulkopuoliset mahdollisuudet:

- sanominen johti johonkin ja syntyi näkyvä muutos
- ”change log” – lista muutoksista – oma vaikutus esillä – nekin, jotka eivät ole logissa, otettaisiin jotenkin esille, että on käsitelty ja miksi ei ole logissa. Ja näkee aiheet/ideat, joita jo käsitelty ja näihin voisi palata kehittämisryhmä
- prosessin keskivaiheilla ja lopussa Gallup ”oletko tullut kuulluksi” ja mahdollisuus vastata myöhemmin face to face
- Digikanavan/face to face avulla näkyvillä kuulluksi tuleminen.
- omassa ”turvallisessa” tilassa, omassa rauhassa, esim. palautteen anto. voi antaa myöhemmin kehittäjäryhmälle. (pajassa voi olla paljon puheensorinaa, suoriutumisen paine jne. asioita, jotka vievät keskittymiskykyä).
- Jos netissä Facebook/Instagram lukee kommentit/ajatuskartta julkisesti esillä aiheesta voisi jutella lisää
- yhteinen kokoontuminen, missä käytäisiin asioita läpi, esim. vuorotellen keskustelua ja työskentelyä
- samanhenkinen kaverin löytäminen tärkeää