



Minna Labbas

Asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä kuntoutuksessa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Sairaanhoidaja YAMK

Kuntoutuksen tutkinto-ohjelma

Opinnäytetyö

8.5.2023

Tekijä	Minna Labbas
Otsikko	Asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä kuntoutuksessa
Sivumäärä	44 sivua + 7 liitettä
Aika	8.5.2023
Tutkinto	Sairaanhoitaja YAMK
Tutkinto-ohjelma	Kuntoutuksen tutkinto-ohjelma
Ohjaajat	Yliopettaja Pekka Paalasmaa Yliopettaja Salla Sipari
<p>Asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä kuntoutuksessa</p> <p>Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää asiakasraadinn käyttöä asiakasosallisuuden edistämiseksi. Toimintaympäristönä oli kolmannen sektorin työllisyystoimija Kymenlaaksossa ja Itä-Uudenmaan alueella.</p> <p>Tutkimuksellisessa kehittämistyössä noudatettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. Kehittämistehtävien avulla kuvattiin asiakasraadinn hyötyjä ja asiakasraadinn käyttöön vaikuttavia tekijöitä asiakasosallisuuden edistämiseksi. Aineisto tutkimukselliseen kehittämistyöhön kerättiin laadullisin menetelmin. Ensimmäisen ja toisen kehittämistehtävän aineisto kerättiin kuntoutujien ja ammattilaisten yksilöllisillä teemahaastatteluilla. Kolmannen kehittämistehtävän aineistonkeruu tapahtui kuntoutujien ja ammattilaisten yhteiskehittelytilaisuudessa Learning cafe -menetelmää hyödyntäen. Kaikista kehittämistehtävistä kerätty aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.</p> <p>Tuloksista ilmeni, että asiakasraadilla oli asiakasosallisuutta edistäviä vaikutuksia. Asiakasraati mahdollisti kuntoutujien ja ammattilaisten välisen kehittäjäkumppanuuden, lisäsi asiakastyytyväisyyttä ja tasa-arvoisuutta kuntoutuspalveluissa, edisti kuntoutujien kuulluksi tuleamista ja vahvisti heidän työ- ja yhteiskuntataitojaan.</p> <p>Tulosten mukaan asiakasraadinn käyttöön vaikuttivat osallistumisen vapaaehtoisuus ja erilaisten osallistujien huomioiminen asiakasraadinn toiminnan suunnittelussa. Toteutuksen ajankohdan suunnittelulla ja riittävällä perehdytyksellä asiakasraatiin osallistuminen voitiin mahdollistaa kuntoutujille tasapuolisemmin. Asiakasraadinn käyttöön vaikuttivat rento ja turvallinen ilmapiiri sekä asiakasraadinn omat vaikutusmahdollisuudet sen toteutukseen.</p> <p>Tuloksista ilmeni, että asiakasraadinn käyttöä edistettäessä tärkeimmät tekijät olivat vastuuhenkilön nimeäminen asiakasraadille, asiakasraatiin osallistumisen houkuttelevaksi tekeminen, asiakasraadinn päätösvalta omaan toimintaansa, suunnitelmallisuus asiakasraatitoiminnassa sekä arvostava asenne asiakasraatia kohtaan läpi koko organisaation. Saatujen tulosten perusteella voidaan todeta, että asiakasraadinn käyttöä edistävien tekijöiden toteutuminen edellytti organisaatiolta suunnitelmallista toimintaa, taloudellista resurssointia asiakasraatiin sekä tahtotilaa edistää asiakasosallisuutta.</p> <p>Tuloksia voidaan hyödyntää kehitettäessä asiakasraatitoiminnan käyttöönottoa kuntoutuspalveluissa.</p>	
Avainsanat	osallisuus, asiakasosallisuus, asiakasosallisuuden edistäminen, asiakasraati, kuntoutus

Author	Minna Labbas
Title	Customer council promoting customer involvement in rehabilitation services
Number of Pages	44 pages + 7 appendices
Date	8.5.2023
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Rehabilitation
Instructors	Pekka Paalasmaa, Principal Lecturer Salla Sipari, Principal Lecturer
<p>The aim of the research-based development work was to develop the use of customer council to promote customer involvement. The operating environment was a third sector employment organisation in Kymenlaakso and Eastern Uusimaa.</p> <p>The approach in the research-based development work was action research-oriented. By using development tasks, the benefits of the customer council and the factors affecting its use were described that promote customer involvement. The data for the research-based development work was gathered by using qualitative research methods. The data for the first and second development tasks was collected by individual theme interviews of rehabilitees and professionals. The data for the third task was gathered by using a Learning Café method in a co-creation workshop for rehabilitees and professionals. The data from all development tasks was analysed by using qualitative content analysis.</p> <p>According to the results, the use of customer council promoted customer involvement. The customer council created development partnerships between rehabilitees and professionals, increased customer satisfaction and equality in rehabilitation services, enhanced rehabilitees' experience in being heard and improved their work and social skills.</p> <p>The results showed that enabling voluntary participation in the customer council and acknowledging the diversity of participants when planning the customer council's activities affected the use of the customer council. The rehabilitees were able to participate in the operation of the customer council more equally if they were sufficiently familiarized with the operation of the customer council and if the date of the customer council was carefully planned. A relaxed and safe atmosphere at the customer council and the customer council's opportunity to influence its own activities affected the use of the customer council.</p> <p>According to the results, the most important factors that promoted the use of the customer council included appointing a responsible person for the customer council, making participation attractive, giving the customer council decision-making power over its own actions, systematically planning the customer council's activities, and ensuring appreciative attitudes towards the customer council throughout the organization. In order for the factors promoting the use of the customer council to be realized, the organization must plan its activities, assign financial resources to the customer council and have willingness to improve customer involvement.</p> <p>The results can be utilized when developing the implementation of the customer council in rehabilitation services.</p>	
Keywords	involvement, customer involvement, promoting customer involvement, customer council, rehabilitation

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Asiakasosallisuus kuntoutuksessa	8
2.1	Osallisuuden ulottuvuudet kuntoutuksessa	8
2.2	Sosiaalinen osallisuus	9
2.3	Asiakasosallisuus palveluprosessissa	10
3	Asiakasraati osallisuutta edistämässä	12
4	Toimintaympäristön kuvaus	13
5	Työn tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät	15
6	Menetelmälliset ratkaisut	16
6.1	Tutkimuksellinen lähestymistapa ja tiedon intressi	16
6.2	Tiedontuottajien valinta ja kuvaus	18
6.3	Aineiston kerääminen	19
6.4	Aineiston analyysi	24
6.5	Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen	24
7	Asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä	25
7.1	Asiakasraadin hyödyt asiakasosallisuuden edistämiseksi kuntoutujien näkökulmasta	25
7.2	Asiakasraadin hyödyt asiakasosallisuuden edistämiseksi ammattilaisten näkökulmasta	26
7.3	Asiakasraadin käyttöön vaikuttavat tekijät kuntoutujan näkökulmasta	28
7.4	Asiakasraadin käyttöön vaikuttavat tekijät ammattilaisen näkökulmasta	30
7.5	Asiakasraadin käyttöä edistävät tekijät	32
8	Kuvaus asiakasraadin käytöstä asiakasosallisuuden edistämiseksi	35
9	Pohdinta	36
9.1	Tulosten tarkastelu	36
9.1.1	Asiakasraadin hyödyt osallisuuden edistämiseksi	36
9.1.2	Asiakasraadin käyttöön vaikuttavat tekijät	38
9.1.3	Asiakasraadin käyttöä edistävät tekijät	39
9.2	Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen ja menetelmälliset ratkaisut	41
9.3	Eettiset kysymykset	42

9.4 Tutkimuksellisen kehittämistyön hyödynnettävyys ja jatkokehittämisen mahdollisuudet

44

Lähteet

44

Liitteet

Liite 1. Tiedote tutkimuksesta ammattilaisille

Liite 2. Tiedote tutkimuksesta kuntoutujille

Liite 3. Suostumustutkimukseen osallistumisesta

Liite 4. Kuntoutujien teemahaastattelun teemat

Liite 5. Ammattilaisten teemahaastattelun teemat

Liite 6. Yhteiskehittelyn runko

Liite 7. Ote aineistonlähtöisestä sisällönanalysista

1 Johdanto

Kuntoutus on Suomessa muuttunut viimeisten vuosikymmenten aikana merkittävästi. Alkujaan kuntoutus oli lähinnä sodassa vammautuneiden tai tapaturmaisesti loukkaantuneiden vammojen korjaamista, josta se on kehittynyt hyvin monimuotoiseksi toiminnaksi, jolla pyritään ehkäisemään, korjaamaan ja kompensoimaan sairauksiin, vammoihin tai vajaakuntoisuuteen liittyviä toimintavajeita. Tänä päivänä kuntoutus nähdään kuuluvan entistä laajemmin palvelujärjestelmiimme, se on terveydenedistämistä, sairaudenhoitoa, työkykyä ylläpitävää toimintaa, työllistämistoimenpiteitä ja kuntouttavaa sosiaalityötä. Kuntoutuspalveluilla on merkittävä rooli eri väestöryhmien kuten maahanmuuttajien, pitkäaikasityöttömien, koulunsa keskeyttäneiden ja muiden syrjäytymisriskissä olevien sosiaalisen osallisuuden ja elämänhallinnan parantamisessa. (Kuntoutuksen tutkimuksen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. 2004: 21–22.)

Kuntoutuksen paradigman muutoksen myötä kuntoutusta on haluttu kehittää asiantuntijakeskeisyydestä kohti kuntoutujia osallistavaa toimintamallia. Kuntoutujan osallisuutta kuntoutuksessa on haluttu lisätä, kuntoutuja nähdään aktiivisena toimijana, joka otetaan mukaan päätöksentekoon niin omissa kuin yhteisönkin asioissa. (Kuntoutuksen tutkimuksen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja. 2004: 24–26.) Heikommassa asemassa olevien henkilöiden osallisuuden edistämistä pidetään merkittävänä tekijänä syrjäytymisen ehkäisyssä ja köyhyyden torjunnassa, ja se on jo vuosia ollut sekä Suomen hallituksen että Euroopan unionin tahtotilana. Kuntoutuspalveluissa osallisuutta korostavassa ajattelussa tavoitteena on asiakkaan äänen kuuluminen, demokratian lisääntyminen ja asiakkaiden valtaistuminen. (Raivio & Karjalainen 2013:12; Laitila 2010:1–8.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden oikeuksista ja osallistamisesta on säädetty useassa eri laissa, lakien tarkoituksena on lisätä palveluita käyttävien asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksia, toimintojen asiakaskeskeisyyttä, ottaa asiakkaita mukaan päätöksentekoon sekä palveluiden kehittämiseen. Esimerkiksi lakia sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sovelletaan niin viranomaisten kuin yksityisen järjestämään sosiaalihuoltoon ja sen tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä. (Sihvo ym. 2018: 13.) Laissa määritellään, että asiakkailla tulee olla oikeus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen ja palveluissa tulee ensisijaisesti ottaa

huomioon asiakkaan etu (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812).

Ihmisten sosiaalista osallisuuden tunnetta ei voida edistää ulkopuolisilla määräyksillä, mutta osallistuminen esimerkiksi toimintakykyä lisääviin ja ylläpitäviin kuntoutuspalveluihin voi olla keino sosiaalisen osallisuuden edistymiseksi ja tunneperäisen kokemuksen saavuttamiseksi. Tärkeää henkilön sosiaalisen osallisuuden tunteen saavuttamiseksi on hänen kokemuksensa yhteenkuuluvuudesta ympäristönsä kanssa sekä tunne omista vaikutusmahdollisuuksista itseään ja ympäristöään koskevissa asioissa. Sosiaalinen osallisuus perustuu vuorovaikutukseen ja sen edellytyksenä on, että ihminen itse kokee osallistumisensa toimintaan mielekkäänä ja itselleen hyödyllisenä. Osallisuuden tunne on subjektiivinen kokemus, joka vaihtelee yksilön mukaan, joten osallisuutta tai osattomuuden tunnetta ei voida vertailla eri henkilöiden kesken. (Leemann & Kuusio & Hämäläinen 2015:5.)

Kuntoutuspalveluiden piirissä olevien asiakkaiden sosiaalisen osallisuuden tunnetta voidaan edistää asiakasosallisuutta lisäämällä. Asiakasosallisuuden lisääminen edellyttää vuorovaikutusta henkilökunnan ja palveluiden käyttäjien välillä. Jotta asiakasosallisuus ja sosiaalisen osallisuus voivat kuntoutuspalveluissa edistyä, tulee kuntoutujien mielipiteitä kuulla sekä toiminnan suunnittelussa että palvelun kehittämisessä. Konkreettisina toimina asiakasosallisuuden lisäämiseksi ovat mm. yhteiskehittelymenetelmien käyttö toiminnan kehittämiseksi, asiakasraadit ja foorumit. (Leemann & Kuusio & Hämäläinen 2015:9.)

Asiakasraati menetelmän käyttö soveltuu kuntoutuspalveluissa asiakasosallisuuden lisäämisen, sitä voidaan käyttää asiakaspalautteen ja käyttäjäkokemusten keräämiseen, sekä palveluiden ja tuotteiden kehittämiseen tai uusien ideoiden luomiseen ja testaamiseen. Asiakasraadit käyttö perustuu vuorovaikutukseen, sen avulla voidaan kerätä täsmällistä tietoa ja mielipiteitä kuntoutuspalveluiden käyttäjiltä. Suppeimmillaan toteutus- saan asiakasraati on vain palautejärjestelmä, mutta parhaimmillaan siitä on hyötyä palvelun tai tuotteen kehittämisessä. (Asiakasraati. Innokylä.)

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää asiakasraadit käyttöä asiakasosallisuuden edistämiseksi. Toimintaympäristönä tutkimukselliselle kehittämistyölle on kolmannen sektorin työllistämistoimija Kymenlaakson ja Itä-uudenmaan alueelta.

2 Asiakasosallisuus kuntoutuksessa

2.1 Osallisuuden ulottuvuudet kuntoutuksessa

Osallisuus on yksilön kokemus siitä, miten hän tuntee kuuluvansa ryhmään tai yhteisöön. Yhteisössä osallisuus tulee esiin sen jäsenten keskinäisenä luottamuksena, toisten arvostuksena ja yksilöiden mahdollisuutena vaikuttaa asioihin. Osallisuus kuntoutuspalveluissa on toimijoiden välistä vastavuoroisuutta sekä oikeuksien ja mahdollisuuksien toteutumista. (Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. THL 2022.)

Osallisuutta pidetään keskeisenä köyhyyden torjunnassa sekä syrjäytymisen ehkäisyssä, vaikkakaan määritelmänä osallisuus ei ole yksiselitteinen. Osallisuuden voidaan ajatella olevan eräänlainen yläkäsite, jota pidetään yleisesti syrjäytymisen vastakohtana, vaikka todellisuudessa se pitää sisällään erilaisia näkökulmia ja lähestymistapoja sekä köyhyyden ehkäisyyn että syrjäytymisen torjumiseen. (Leemann & Kuusio & Hämäläinen 2015:1–3.)

Osallisuus voi samalla olla sekä tavoite että keino edistää yhteiskunnallista tasa-arvoisuutta, yhteenkuuluvuutta ja yksilöiden hyvinvointia, kun taas eriarvoisuuden ja osattomuuden kokemukset voivat johtaa sosiaaliseen pahoinvointiin ja yhteiskunnasta vieraantumiseen. Osallisuutta voidaan tarkastella myös yhteiskunnallisen osallistumisen näkökulmasta, yhdenvertaisina oikeuksina tai yksilön kokemuksellisenä ja tunteeseen perustuvana ilmiönä. Se, miten yksilöt kokevat tullessaan palveluissa kohdatuiksi vaikuttaa osallisuuden tunteeseen. Osallisuutta korostavassa ajattelussa taustalla on demokraattinen näkökulma, jossa on tahtotilana yksilöiden äänen kuuleminen ja heidän valtaistumisensa. Yksilöt halutaan ottaa mukaan omaa kuntoutustaan koskevaan päätöksentekoon. Osallisuuden lisäämisellä nähdään olevan hyötyä sekä yksilön että organisaation kannalta, se lisää palveluiden laatua, tehokkuutta, vähentäen palveluiden käyttäjien ja järjestäjien vallan epätasapainoa. (Raivio & Karjalainen 2013:12; Laitila 2010: 7–8.) Kuntoutuspalveluissa osallisuuden kokemuksen saavuttaminen edellyttää toimivaa viestintää sekä vuorovaikutusta. Osallisuuden kokemuksen edistyessä demokraattisuus palveluissa lisääntyy, kuntoutujien itseluottamus sekä luottamusta kuntoutusjärjestelmiin kasvaa ja sitoutuminen yhteistyöhön ja kuntoutukseen paranee. (Procomma academic 2019:76.)

2.2 Sosiaalinen osallisuus

Osallisuuden kokemus on tärkeä osa hyvinvointia, se lisää turvallisuuden tunnetta, henkilön uskoa tulevaisuuteen ja omiin mahdollisuuksiin. Sosiaalisen osallisuuden edistyessä syrjäytynyt tai syrjäytymisriskissä oleva henkilö pystyy toimimaan osana ryhmää. Sosiaalisen osallisuuden lisääntyessä henkilö huomaa, että hän itse pystyy tekemään asioita, olemaan hyödyksi muille, rohkeus ilmaista omia mielipiteitään ja kokeilla uusia asioita lisääntyy. Sosiaalisen osallisuuden edistyminen parantaa yksilön mahdollisuuksia palata takaisin koulutukseen, työhön tai niitä edistäviin toimenpiteisiin. (Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. THL 2020.)

Ihmisten kokema osallisuuden tunne on subjektiivinen kokemus, ja se vaihtelee yksilöstä riippuen, eikä osallisuutta tai osattomuuden kokemusta voida vertailla eri henkilöiden kesken. Ihmisten kokemaa sosiaalisen osallisuuden tunnetta ei voida edistää ulkopuolisilla määräyksillä, mutta osallistuminen esim. työelämä- ja kuntoutuspalveluihin voi olla keino sosiaalisen osallisuuden edistymiseksi ja tunneperäisen kokemuksen saavuttamiseksi. Tärkeintä yksilön sosiaalisen osallisuuden tunteen saavuttamiseksi on hänen kokemuksensa yhteenkuuluvuudesta ympäristönsä kanssa sekä omista vaikutusmahdollisuuksista itseään ja ympäristöään koskevissa asioissa. Sosiaalinen osallisuus perustuu vuorovaikutukseen ja sen edellytyksenä on, että ihminen itse kokee osallistumisensa palveluihin mielekkäänä ja itselleen hyödyllisenä. (Leemann & Kuusio & Hämäläinen 2015:5.)

Camilla Von Harpen tekemä Pro Gradu tutkimus Itäsuomen yliopistolle, terveystieteiden tiedekuntaan ”Sosiaalisen osallisuuden edistäminen nuorten syrjäytymisen ehkäisyssä”, vahvistaa ajatusta sosiaalisen osallisuuden merkityksellisyydestä yksilön hyvinvointiin ja syrjäytymisen ehkäisyyn. Tutkimus on sisällönanalyysi Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokran hankkeiden loppuraporteista, jossa kuvataan, miten osallisuudella voidaan vaikuttaa syrjäytymiskierteeseen. Tutkimustulosten mukaan henkilöiden kuulluksi tulemisella ja heidän mielipiteidensä kuuntelemisella on hyötyä yksilöiden kuntoutumisen kannalta. Tutkimustulokset osoittavat, että kuntoutujien mukaan ottaminen palveluiden suunnitteluun ja toteutukseen on osallisuuden vahvistamisen kannalta tärkeää. Osallisuuden vahvistaminen nähdään lisäävän henkilön yhteistyötaitoja ja motivaatiota työ- ja opiskeluelämää kohtaan. (Von Harpe 2021.)

2.3 Asiakasosallisuus palveluprosessissa

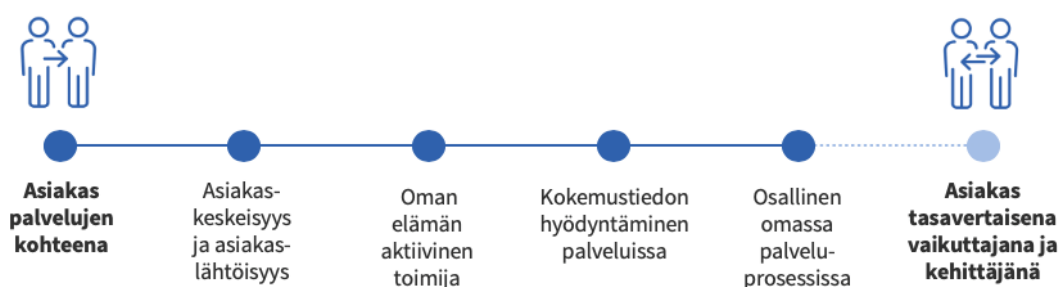
Asiakkaiden osallistumisesta on säädetty monessa eri laissa. Perustuslaissa painotetaan kansanvaltaisuutta, yksilöllä tulee olla oikeus osallistua sekä vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen, julkisella vallalla edistetään yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Kuntalaissa määritellään, että kunnan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Terveystieteissä halutaan lisätä asiakaskeskeisyyttä. Sosiaalihuoltolaissa korostuu asiakkaiden oikeus osallistua ja vaikuttaa omiin palveluprosesseihin sekä palveluiden kehittämiseen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista haluaa edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakkaiden hyvää kohtelua, ja asiakkaiden toivomukset ja mielipiteet tulee ottaa huomioon, siinä korostetaan asiakkaiden itsemääräämisoikeutta, ja edellytetään, että asiakkaat otetaan mukaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Sihvo ym. 2018: 13; Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveystieteissä. THL 2022.)

Asiakasosallisuus on yksi sosiaalisen osallisuuden muoto. Siinä yksilö sekä osallistuu palveluihin että kokee voivansa vaikuttaa niiden kehittämiseen, suunnitteluun, tuottamiseen, arviointiin vuorovaikutuksessa ammattilaisten kanssa (Vihtari, Sinervo, Ståhle 2020; Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- terveystieteissä THL 2022). Asiakasosallisuuden avulla lisätään palveluiden käyttäjälähtöisyyttä sekä yksilöiden osallisuutta niin palvelujärjestelmässä kuin asiakastyössä. Asiakasosallisuutta voidaan pitää sekä keinona että tavoitteena laadukkaiden ja yhdenvertaisten palveluiden toteutukselle ja siinä korostetaan palveluihin osallistuvien henkilöiden omia kokemuksia. Asiakasosallisuus voi toteutua eri asteisesti, matalimmillaan toteutuessaan asiakasosallisuus on asiakaspalautteen keräämistä, jolloin palveluihin osallistuva henkilö toimii informanttina. Asiakasosallisuuden paremmin toteutuessa palveluiden käyttäjä nähdään osallisena, vaikuttajana tai jopa palveluidensa johtajana (kuviot 1). (Leemann & Hämäläinen 2016; Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveystieteissä. THL 2022.)



Kuvio 1. Asiakasosallisuus organisaatiossa – asiakasosallisuudentalo (Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa THL 2022).

Asiakasosallisuuden tasosta puhuttaessa (kuvio 2) tarkoitetaan asiakasosallisuuden suuntaamista. Toisessa ääripäässä asiakas on palveluiden kohteena, asiakaslähtöisyydestä puhuttaessa palveluiden käyttäjä osallistuu vain omien palveluidensa suunnitteluun. Asiakasosallisuuden edistyessä palvelujen käyttäjä nähdään aktiivisempänä toimijana ja hänen kokemustietoaan hyödynnetään tai hän voi osallistua palveluiden suunnitteluun yleisemmällä tasolla, jolloin hyötyä syntyy niin palveluiden kehittämisen näkökulmasta kuin yksilön voimaantumisen näkökulmasta. (Leemann & Hämäläinen 2015:4.)



Kuvio 2. Muutossuunta asiakasosallisuuden toteutumisen tasoissa (Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. THL 2022).

Asiakasosallisuuden edistäminen on myös keino lisätä palveluiden eettisyyttä, tehokkuutta ja laatua. Kun palveluiden käyttäjät otetaan mukaan kehittämiseen, voidaan paremmin vastata palveluiden muuttuviin tarpeisiin ja tuottaa kestävimpiä, toimivampia ja taloudellisempia palveluita. (Leeman & Hämäläinen 2015:6.)

Asiakasosallisuutta voidaan pitää yhteistyön muotona, palveluiden käyttäjät ja ammattilaiset ovat kohdatessaan tasavertaisia. Asiakasosallisuuden edistyessä palvelujen käyttäjien itsemääräämisoikeus ja vaikutusmahdollisuudet omiin palveluihin kasvaa sekä vastuunotto omasta kuntoutumisesta lisääntyy. Asiakasosallisuuden lisääntyminen nähdään voimaannuttavan sekä palveluiden käyttäjää, että ammattilaista. Asiakasosallisuuden kokemuksen myötä palveluiden käyttäjä sitoutuu paremmin palveluihinsa. Ammattilaiset voivat asiakasosallisuuden lisääntyessä kokea työssään onnistumista uudella tavalla, koko työyhteisön asiakasymmärrys lisääntyy ja palveluista muotoutuu enemmän vaikuttavia ja käyttäjälähtöisiä, palveluiden käyttäjien tarpeet huomioivia. Asiakasosallisuuden lisääntyminen vaikuttaa sekä ammattilaisten että koko organisaation osaamiseen ja tietoperustan syventymiseen. Hyvin onnistuessaan asiakasosallisuus sanoittaa ja käsitteellistää ammattilaisten ja palveluiden käyttäjien hiljaisen tiedon, kokemustiedon, osaamisen sekä näkemykset, jolloin työtavoista ja palveluista muotoutuu aiempaa toimivampia ja vaikuttavampia. (Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveystaloudissa THL 2022.)

3 Asiakasraati osallisuutta edistämässä

Asiakasraati menetelmä on yksi asiakkaiden osallisuuden vahvistamisen muoto, jonka juuret ovat 1970-luvulla Yhdysvalloissa tavaramerkillä suojatussa kansalaisraati toimintamuodossa. Asiakasraati on toiminnaltaan suppeampi kuin kansalaisraati. Asiakasraadit ajatellaan yleensä rajautuvan johonkin tiettyyn palveluun tai toimintaan. Asiakasraadit edistävät palveluiden käyttäjien kokemusta kuulumisesta yhteisöön ja niihin osallistuminen vahvistaa yksilön kykyä sosiaaliseen kanssakäymiseen. Asiakasraadit eivät yleensä koostu pelkästään palveluiden käyttäjistä, vaan niihin osallistuu myös organisaation jäseniä. (Procomma academic 2019 :76–77.)

Asiakasraati on menetelmänä palveluiden käyttäjiä osallistava toimintamalli, jolla pyritään sekä palveluiden kehittämiseen että asiakastyytyväisyyden lisääntymiseen. Asiakasraati työkalua voidaan käyttää, kun halutaan saada palveluita käyttävien asiakkaiden ääni kuuluviin toiminnan suunnittelussa tai päätöksenteon tueksi. Asiakasraadissa

palveluiden käyttäjät toimivat aktiivisina kehittäjäkumppaneina kaikissa sen toiminnan vaiheissa, ja osallistujien on tärkeää saada palaute asiakasraadin vaikutuksista. (Asiakasraati. Innokylä.)

Asiakasraatien järjestämiselle ei ole olemassa tiettyä kaavaa, käytännöt sen koolle kutsumisessa, valintatavoissa ja käsiteltävien asioiden valikoitumisessa vaihtelevat. Hyvässä asiakasraadissa on edustettuna laaja joukko palveluidenkäyttäjiä ja eri alojen asiantuntijoita, jotka etsivät yhteistä ymmärrystä. Asiakasraateja voidaan toteuttaa monella tapaa, mutta lähtökohtana on aina osallistujien välinen kunnioitus ja dialogisuus. Laatua kehitetään keskustellen, eri näkökulmia puntaroiden. Asiakasraadeilla ei yleensä ole päätösvaltaa viralliseen päätöksentekoon, mutta sen kautta saatua kokemuksellista tietoa voidaan hyödyntää kuitenkin varsinaisessa päätöksenteossa. (Procomma academic 2019:78.)

Asiakasraati koostuu tavallisesti 10–20 osallistujasta. Kaikilla osallistujilla tulee olla yhtenäinen käsitys raadin pelisäännöistä sekä siitä millaiseen tarkoitukseen raatia käytetään, onko kyseessä vaikuttamiskanava vai kanava kuulla palvelun käyttäjien ääntä. Asiakasraadilla on vetäjä, joka vastaa toiminnan sujuvuudesta, suunnittelee teemat ja aikataulut, joiden puitteissa keskustelua käydään. Asiakasraadin vetäjä dokumentoi käydyt keskustelut mahdollisimman kattavasti. Palveluiden käyttäjien osallistuminen asiakasraatiin tulee olla vapaaehtoista ja perustua heidän omaan motivaatioonsa. Organisaatiossa työskentelevien ammattilaisten tulee kannustaa palvelunkäyttäjiä osallistumiseen ja motivaation ylläpitämiseen. (Asiakasraati. Innokylä.) Asiakasraatiin osallistuminen tulee olla tasapuolisesti mahdollista kaikille palvelun käyttäjille. Asiakasraati on osallisuuden mahdollistaja ja kaikkien raadin jäsenten tulee kokea olevansa osa raatia ja että raadin asiat kuuluvat heille. Asiakasraadeissa osallisuus syntyy vuorovaikutuksesta, jossa kaikilla sanoilla, teoilla ja yksityiskohdilla on merkitystä. Organisaatioissa asiakasraadit rakentavat osallisuutta yhdyspinnoille, ne mahdollistavat palveluiden käyttäjien ja ammattilaisten kohtaamiset sekä ristiriidat ja erilaisuuden hyväksyvän vuorovaikutuksen. (Procomma academic 2019:84–85.)

4 Toimintaympäristön kuvaus

Sotek-säätiö on kolmannen sektorin työllistämistoimija Kymenlaaksossa ja Itä-uudellamaalla. Säätiön perustehtävänä on järjestää ja kehittää sosiaalisena palveluna tuotannollista ja sosiaalihuollollista työtoimintaa sekä työllistämisen- kuntoutus- ja

koulutuspalveluita sekä muuta alaan liittyvää toimintaa, joiden tavoitteena on lisätä asiakkaiden työ- ja toimintakykyä, itsenäistä työllistymisaktiivisuutta ja elämänhallintaa. Sotek-säätiö tarjoaa asiakkaille työ- ja päivätoimintaa sekä työllistymis-, kuntoutus- ja valmennuspalveluita. Säätiö on jaettu tuotettavien palveluiden perusteella kolmeen kategoriaan; työelämä- ja hyvinvointipalvelut, kehittämisspalvelut, vammaispalvelut, tekniikka- ja tuotantopalvelut.

Sotek säätiön toimintaa ohjaa sen strategia arvoineen. Strategian visiona on ”Meille ha-
luat tulla! Ei turhia lupauksia - parempaa tekemistä, uusia onnistumisia ja aitoja ihmisiä”. Hiljattain uudistetun visoin taustalla on ajatus, että säätiö on toimintasektorillaan rohkea edelläkävijä. Sotek-säätiöllä erilaisuus ja ihmisten arvostaminen ovat sekä arvo, että voimavara. Toiminnan perustana on usko kestävään osallisuuteen ja tasa-arvoiseen työelämään ja niiden edistämiseen. (Sotek-säätiön strategia 2022–2026.)

Sotek-säätiön arvot ohjasivat tämän tutkimuksellisen kehittämistyön suuntaa, ja kehittämistoiminta sopi säätiön arvoihin. Jatkuvan parantamisen arvossa luvataan, tehdä parhaansa ja kehittää toimintaa laadukkaasti, suunnitelmallisesti ja aktiivisesti yhdessä asiakkaiden kanssa. Muutoskyvyllä viestitään, että muutokset kohdataan rohkeasti ja niihin suhtaudutaan uusia mahdollisuuksia avaavina tilaisuuksina. Yhteistyökumppaneiden toiveisiin ja palveluun kohdistuviin muutostarpeisiin vastataan ammattitaidolla. Yhdessä tekemisen ja yhdessä kehittämisen arvo nostaa keskiöön avoimen, keskustelevan ja sallivan työilmapiirin ja osaamisen monipuolisen hyödyntämisen, joiden nähdään edistävän tasa-arvoista työelämää sekä innovatiivisuutta. Ihmisten arvostamisen tarkoittaa sitä, että ihmiset nostetaan toiminnan keskiöön, erilaisuutta arvostetaan ja rohkaistaan avoimeen vuorovaikutukseen. (Sotek-säätiön strategia 2022–2026.)

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä toimintaympäristönä on Sotek-säätiön työelämä- ja hyvinvointipalvelut. Tähän toimintaympäristöön perustettavaa asiakasraatia ei voida suoraan verrata sosiaali- ja terveyspalveluiden asiakasraateihin, koska henkilökunnan ja asiakkaiden välillä ei ole suurta eroa valtasuhteissa, henkilökunta ei ole viranomaisasemassa, eivätkä tee esimerkiksi suoraan asiakkaita koskevia taloudellisia päätöksiä (Procomma academic 2019:77). Joihinkin säätiön toimintoihin osallistuminen perustuu pelkästään asiakkaiden vapaaehtoisuuteen ja toisissa toiminnoissa voi asiakkaan osallistuminen palveluun kerryttää sosiaalista etuutta.

Asiakasraati toimintaa kehittämällä voidaan tulevaisuudessa tarjota Sotek-säätiön työelämä- ja hyvinvointipalveluiden asiakkaille uudenlainen mahdollisuus osallistumiseen, lisäksi heidän toimijuuttaan sekä osallisuutta. Asiakasraadin myötä vahvistuu siihen osallistuvien kyky sosiaaliseen kanssakäymiseen ja itsensä toteuttamiseen, eli sillä voitaisiin nähdä olevan osallistujia voimaannuttavia elementtejä. Asiakasraati menetelmä lisää jäsentensä yhteisöön kuulemisen tunnetta eli inklusiota ja sen avulla voidaan palvelun järjestäjän tietoisuuteen nostaa palveluun liittyviä arvokysymyksiä. Asiakasraadin perimmäisenä tarkoituksena on tuottaa tietoa, jota voidaan käyttää palveluiden kehittämiseen ja asiakkaiden terveyden ja hyvinvoinnin edistämiseen. (Procomma academic 2019:78.)

5 Työn tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää asiakasraadin käyttöä Sotek-säätiöllä asiakasosallisuuden edistämiseksi.

Kehittämistehtävät:

1. Kuvata asiakasraadin hyötyjä a) kuntoutujan näkökulmasta b) ammattilaisen näkökulmasta asiakasosallisuuden edistämiseksi.
2. Kuvata asiakasraadin käyttöön vaikuttavia tekijöitä a) kuntoutujan näkökulmasta b) ammattilaisen näkökulmasta asiakasosallisuuden edistämiseksi.
3. Kuvata asiakasraadin käyttöä edistävät tekijät kuntoutujien ja ammattilaisten näkökulmasta asiakasosallisuuden edistämiseksi.

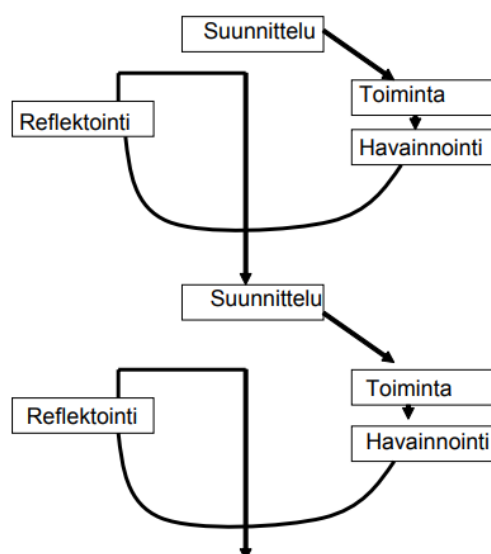
Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyy kuvaus asiakasraadin käytöstä asiakasosallisuuden edistämiseksi.

6 Menetelmälliset ratkaisut

6.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa ja tiedon intressi

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä noudatettiin toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. Toimintatutkimuksellinen lähestymistapa soveltui käytettäväksi, kun kehittämisen keskiössä oli tiedon tuottaminen ja toimintatavan kehittäminen organisaatiossa; tarkoituksena oli kehittää asiakasraadin käyttöä Sotek-säätiöllä asiakasosallisuuden edistämiseksi (Toikko & Rantanen 2009: 29–34). Toimintatutkimuksellisen lähestymistavan valinta perustui myös Sotek-säätiön arvoihin; toimintaa halutaan kehittää laadukkaasti, suunnitelmallisesti yhdessä kuntoutujien kanssa (Sotek-säätiön strategia 2022–2026). Toimintatutkimukselle ominaisesti tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä kehittäminen toteutettiin aidossa toimintaympäristössä, siihen osallistui sekä kuntoutujia että ammattilaisia. Tällä tutkimuksellisella kehittämistyöllä tavoiteltiin konkreettista muutosta, uutta toimintatapaa. Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoite oli helposti kaikkien ymmärrettävissä ja siihen suhtauduttiin myönteisesti. Tällaisen toimintatutkimuksen kautta saadut tulokset eivät ole tutkimuksellisesti yleistettävissä laajemmalle joukolle, mutta ne ovat suuntaa antavia ja hyödynnettävissä, kun halutaan kehittää asiakasraadin käyttöä asiakasosallisuuden edistämiseksi. Tutkimuksellisen kehittämistyön kirjallisella raportilla sekä tarkalla dokumentoinnilla mahdollistetaan tulosten siirrettävyys laajemmin. (Toikko & Rantanen 2009: 89–91; Kananen 2014 :52,54,11.)

Toimintatutkimusta kuvataan jatkumona, jolle on ominaista eteneminen sykleittäin. Syklit seuraavat toisiaan ja saadut tulokset asetetaan aina uudelleen arvioitavaksi. Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö sijoittui ensimmäiseen sykliin eli suunnitteluvaiheeseen (Kuvio 3). Tämän ensimmäisen syklin aikana kehittämistoiminnan perusteluja, organisoimista, toteutusta tarkastellaan, joka tässä kehittämistyössä oli asiakasraadin hyötyjen selvittäminen niin kuntoutujien kuin ammattilaistenkin näkökulmasta sekä asiakasraadin käyttöön vaikuttavien tekijöiden kuvaus. Tutkimuksellisen kehittämistyön jälkeen ja sen tuloksia hyödyntäen toimintaympäristöllä on mahdollisuus halutessaan jatkaa kehittämistä asiakasraadin käyttöönottoon asti. (Toikko & Rantanen 2009:66–67)



Kuvio 3. Toimintatutkimuksen spiraalimalli (Toikko & Rantanen 2009)

Tässä tutkimuksellisessa keittämistyössä tietoa kerättiin emansipatorisen eli kriittisen tiedonintressin mukaan. Emansipatorisen lähestymistapa mahdollisti kuntoutujille ja ammattilaisille tasavertaisen osallistumisen tutkimukselliseen kehittämiseen sekä kriittisen pohdinnan kaikissa sen kehittämistehtävissä. Emansipatorinen tiedonintressin mukaisesti kehittämistehtävillä kerätyn ja analysoidun tiedon pohjalta muodostui moninäkökulmainen kuvaus asiakasraadin käytöstä asiakasosallisuuden edistämiseksi. (Toikko & Rantanen 2009: 10, 44–49.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä on työsuhteessa kehittämistyön toimintaympäristöön. Kehittämistyöhön mukaan valittuihin kuntoutujiin ei tutkimuksellisen kehittämistyön tekijällä ollut suoraa asiakkuussuhdetta. Kehittämistyöhön osallistuvat ammattilaiset työskentelevät samassa organisaatiossa kuin kehittämistyön tekijä. Toimintatutkimuksen periaatteiden mukaisesti tutkimuksellinen kehittäminen oli sosiaalinen prosessi, kehittämistyön tekijä oli tutkimustilanteissa vuorovaikutuksessa osallistujien kanssa, kuunnellen, kysellen ja kommentoiden sekä tehden tarvittaessa selventäviä lisäkysymyksiä. Ilmapiiri kaikissa aineistonkeruissa oli osallistujia kunnioittava, kannustava sekä demokraattinen. (Toikko & Rantanen 2009:70, 91; Kananen 2014:67–69.)

Muutos, johon tällä tutkimuksellisella kehittämistyöllä pyrittiin, on kuntoutuksen valtaistavan ajattelutavan mukaista toimintaa, sillä sen perimmäisenä tarkoituksena oli lisätä kuntoutujien äänen kuulemistä ja edistää asiakasosallisuutta Sotek-säätiön työelämä –

ja hyvinvointipalveluissa. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuminen voidaan myös itsessään nähdä jo olleen kuntoutuksen valtaistavan paradigman mukaista toimintaa, siinä yhdistyi kokemuksellinen tieto ja teoreettinen tieto, kun kuntoutujat olivat ammattilaisten rinnalla asiantuntijaroolissa ja aktiivisina toimijoina sekä kehittäjäkumppaneina. (Sipari & Mäkinen 2012:6–7, 26–28.)

6.2 Tiedontuottajien valinta ja kuvaus

Tiedontuottajiksi valittiin Sotek-säätiön eri toimipisteissä olevia kuntoutujia ja ammattilaisia. Tämä valinta perustui Toikon ja Rantasen (2009) ajatukseen osallistavasta kehittämistoiminnasta, jossa tarjotaan osallistumisen mahdollisuutta heille, joita kehitettävä asia koskettaa. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön valittiin organisaatiossa työskenteleviä eri työtehtävissä toimivia ammattilaisia, kuntoutujia tutkimuksellisen kehittämistyöhön valittiin organisaation eri palveluista, jotta saatiin mahdollisimman monipuolinen aineisto. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä rajasi kehittämistyön ulkopuolelle sellaiset asiakkaat, jotka osallistuivat vain lyhyisiin kurssimuotoisiin toimintoihin, kuten ikäihmisille tarkoitettuihin digipalveluihin ja myytäviin palveluihin kuten työnohjauksiin. Osallistujien valinnassa kriteerinä oli myös riittävä suomen kielen taito, sillä osallistuminen tutkimukselliseen kehittämistyöhön rakentui dialogiin, ja kaikilla osallistujilla tuli olla tasavertainen mahdollisuus avoimeen vuorovaikutukseen ja omien mielipiteidensä julki tuomiseen. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuminen oli vapaaehtoista. (Toikko & Rantanen 2009:89–93.)

Ensimmäiseen ja toiseen kehittämistehtävään osallistujia valittaessa tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä lähestyi sähköpostitse säätiön eri toimintayksikössä työskenteleviä ammattilaisia. Sähköpostissa kerrottiin tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus, harkinnanvaraisen valinnan reunaehdot sekä tiedonkeruuseen liittyvät käytännöt, kuten käytettävä menetelmä, aikataulu ja miten ja kenelle osallistumishalukkuudesta tutkimuksellisen kehittämistyöhön ilmoitetaan. Sähköpostissa tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä pyysi edellä mainitut asiat huomioiden ammattilaisten tiedottavan toimintayksikkönsä kuntoutujia osallistumisen mahdollisuudesta. Sähköpostin liitteenä oli tutkimustiedote sekä ammattilaisille (Liite 1) että kuntoutujille (Liite 2), jotta niihin ennakkoon perehtyminen oli mahdollista. Tiedotteet sisälsivät tietosuojaselosteen, josta selvisi tarkemmat tiedot tutkimukseen liittyen ja tutkimuksellisen kehittämistyön tekijän yhteystiedot mahdollisia lisäkysymyksiä ja yhteydenottoja varten. Kuntoutujat ilmoittivat osallistumishalukkuudesta toimintayksikössä työskentelevälle ammattilaiselle, joka

välitti tiedon tutkimuksellisen kehittämistyön tekijälle. Kaikista haastattelujen ajankohdista sovittiin yksiköiden työntekijöiden kanssa.

Tiedontuottajiksi ensimmäiseen ja toiseen kehittämistehtävään valittiin neljä (4) kuntoutujaa ja neljä (4) ammattilaista. Haastattelujen aluksi tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä antoi osallistujille tulostetut paperiset tietosuojaselosteet, jotka yhdessä käytiin läpi, ja osallistujilla oli mahdollisuus esittää lisäkysymyksiä. Jokainen osallistuja allekirjoitti suostumuksen vapaaehtoisesta osallistumisesta tutkimukseen (Liite 3) ennen aineistonkeruun aloittamista. Tutkimuksellisen kehittämistyöntekijä kysyi kaikilta osallistujilta osallistumishalukkuutta myös kolmannen kehittämistehtävän aineistonkeruuseen, ja sopi käytännöstä, jolla tiedottaa aineistonkeruun ajankohdasta. Koska muuttuneiden työtilanteiden ja sairastapausten vuoksi ammattilaisten osallistumisessa tapahtui viime hetken peruuntumisia, tiedotti tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä kolmannen kehittämistehtävän yhteiskehittelystä henkilökuntapalaverissa. Tällä tavoin tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä pystyi reagoimaan muuttuneeseen tilanteeseen nopealla aikataululla, ja sai peruuntuneiden osallistujien tilalle valittua uudet osallistujat ja yhteiskehittely toteutui suunnitellun aikataulun mukaisesti. Kolmannen kehittämistehtävän aineistonkeruuseen osallistui yhteensä yhdeksän (9) henkilöä, kolme (3) kuntoutujaa ja kuusi (6) ammattilaista. Ennen aineistonkeruun alkua käytiin läpi tutkimustiedote (Liite 2 kuntoutujat ja Liite 1 ammattilaiset) mahdollisten lisäkysymysten varalta ja osallistujat allekirjoittivat suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta (Liite 3).

6.3 Aineiston kerääminen

Aineistoa kerättiin yhteensä kolmeen kehittämistehtävään, kahdella eri aineistonkeruukerralla, jotka on kuvattu taulukossa 1. Aineiston kerääminen tapahtui laadullisen aineiston keruun menetelmien mukaisesti. (Eskola & Suoranta 2008:62.)

Ensimmäiseen ja toiseen kehittämistehtävän aineisto kerättiin haastattelemalla neljää (4) kuntoutujaa ja neljää (4) ammattilaista. Haastattelut toteutettiin kasvokkain yksilöhaastatteluin, puolistrukturoitua teemahaastattelumenetelmää hyödyntäen. Haastattelut etenivät teoreettisesta viitekehyksestä nostettujen teemoja mukailten, teemahaastattelun rungon mukaisesti (Liite 4 ja 5), enakkoon valituin kysymyksin, mutta kysymysten etenemisjärjestys saattoi vaihdella. (Tuomi & Sarajärvi 2018: 120–124). Kehittämistyön ensimmäisessä vaiheessa teemahaastatteluin pyrittiin löytämään vastauksi kehittämistehtävään yksi ja kaksi: kuvata asiakasraadin hyötyjä asiakasosallisuuden

edistämiseksi sekä kuvata asiakasraadin käyttöön vaikuttavia tekijöitä asiakasosallisuuden edistämiseksi. Aikaa haastatteluille oli varattu tunti. Ennen haastattelujen alkua tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä kävi osallistujien kanssa läpi mistä tutkimuksellisessa kehittämistyössä ja siihen osallistumisessa on kysymys ja mitä varten se tehdään. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä varmisti, että osallistujilla oli ymmärrys mitä asiakasosallisuus ja asiakasraati käsitteillä tarkoitetaan, ja että kysymyksiin ei ole olemassa ns. oikeita vastauksia, vaan ne perustuvat jokaisen osallistujan omaan näemykseen. Haastateltavat allekirjoittivat suostumusasiakirjat ennen haastattelujen aloittamista (Liite 3). Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä äänitti jokaisen haastattelun kokonaisuudessaan erillisellä digitaalisella nauhurilla, joka ei ollut yhteydessä verkkoon, eikä pilvipalveluihin. Näin syntynyt aineisto litteroitiin kirjalliseen muotoon. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä pelkisti litteroitua aineistoa niin, että vain haastateltavan osuus kirjattiin sanasta sanaan kirjalliseen muotoon. Taulukossa yksi on eritelty haastattelukohtaisesti litteroidun aineiston laajuus, eli ajallinen kesto ja aineiston määrä Word-tiedostoon kirjoitettuna.

Taulukko 1. Kerätty aineisto kehittämistehtävä 1 ja 2: kuntoutujat

Ensimmäinen aineistonkeruu kuntoutujat	Litteroidun aineiston kesto	Kirjallinen tuotos Wordissa
Haastattelu 1	48 minuuttia	4 sivua tekstiä. Calibri fontti 11, riviväli 1,15
Haastattelu 2	26 minuuttia	3 sivua tekstiä. Calibri fontti 11, riviväli 1,15
Haastattelu 3	17 minuuttia	2 sivua tekstiä. Calibri fontti 11, riviväli 1,15
Haastattelu 4	27 minuuttia	3 sivua tekstiä. Calibri fontti 11, riviväli 1,15
Yhteensä	118 minuuttia	12 sivua tekstiä

Taulukko 2. Kerätty aineisto kehittämistehtävä 1 ja 2: ammattilaiset

Ensimmäinen aineistonkeruu ammattilaiset	Litteroidun aineiston kesto	Kirjallinen tuotos Wordissa
---	------------------------------------	------------------------------------

Haastattelu 1	30 minuuttia	3 sivua tekstiä. Calibri fontti 11, riviväli 1,15
Haastattelu 2	35 minuuttia	4 sivua tekstiä. Calibri fontti 11, riviväli 1,15
Haastattelu 3	29 minuuttia	4 sivua tekstiä. Calibri fontti 11, riviväli 1,15
Haastattelu 4	33 minuuttia	4 sivua tekstiä. Calibri fontti 11, riviväli 1,15
Yhteensä	127 minuuttia	15 sivua tekstiä

Kolmanteen kehittämistehtävään aineistoa kerättiin kuntoutujien ja ammattilaisten yhteiskehittelytilaisuudessa. Yhteiskehittelytilaisuuteen osallistui kolme (3) kuntoutujaa ja kuusi (6) ammattilaista. Aikaa yhteiskehittelytilaisuuteen oli varattu yksi (1) tunti ja 30 minuuttia. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä oli varannut yhteiskehittely tilaisuuden alkuun aikaa suostumusasiakirjojen (Liite 3) allekirjoittamiseen ja menetelmän käytön perehdytykseen, jotta kaikille osallistujille oli selvillä, miten työskentely etenee, ja mihin sillä pyritään. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä oli tehnyt ensimmäisen ja toisen kehittämistehtävien tiedonkeruun tuloksia hyödyntäen alustuksen kolmanteen kehittämistehtävän aineistonkeruuseen, joka toteutettiin yhteiskehittelynä learning cafe -menetelmää hyödyntäen, näin aikaisemmin kerättyä tietoa voitiin syventää ja rikastaa osallistujien kokemuksilla, tiedolla ja oivalluksilla. Learning cafe -menetelmässä pöytien teemoina oli asiakasosallisuuden edistäminen Sotek-säätiöllä sekä asiakasraadın käytön edistäminen Sotek-säätiöllä. (Hirsijärvi & Hurme 2000:47–48)

Koska learning cafe menetelmä on suunniteltu toteutettavaksi vähintään 12 hengen ryhmille ja yhden pöydän ryhmäkooksi on määritelty 4–6 osallistujaa, oli tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä jo ennalta suunnitellut menetelmän käytön pienemmälle osanottajamäärälle. Learning cafe työskentely eteni suunnitellun rungon mukaisesti (Liite 6). Yhteiskehittelyn aluksi tutkimuksellisen kehittämistyöntekijä kertoi ensimmäisellä ja toisella aineistokeruulla saaduista tuloksista osallistujille ja kävi läpi käsitteet asiakasraati ja asiakasosallisuus sekä learning cafe -menetelmä. Alustuksen jälkeen osallistujat jaettiin vapaasti kahteen ryhmään, toiseen ryhmään tuli neljä (4) ja toiseen viisi (5) osallistujaa. Molemmat ryhmät valitsivat joukostaan kirjurin. Kirjuri osallistui keskusteluun

ja kirjasi ylös ryhmän ajatukset ja ideat, kirjuri ei vaihtanut pöytää. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä jakoi ennen ryhmätyöskentelyn alkua pöytiin keskustelun käynnistymisen helpottamiseksi pöytäkohtaisen teeman ja virikkeeksi apukysymyksiä aiheeseen liittyen, koska menetelmän onnistunut käyttö edellyttää, että ryhmäläiset saadaan keskustelemaan, tuomaan esiin omia näkökulmia, jotta voidaan muodostaa ryhmän yhteinen ymmärrys. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä jakoi pöytiin paperia, joihin syntyneet ajatukset kirjattiin. Aikaa yhdessä pöydässä käytettäväksi oli 15 minuuttia, jonka jälkeen kaikki muut paitsi kirjuri vaihtoivat pöytää. Kirjuri esitteli edellisen ryhmän ajatukset lyhyesti uudelle ryhmälle, jonka jälkeen ryhmäläiset saivat täydentää aiempaa materiaalia ja synnyttää uusia ideoita. Kun molemmat ryhmät olivat työskennelleet molemmissa pöydissä, vaihdettiin vielä pöytiä niin, että molemmat ryhmät saivat aikaa viisi (5) minuuttia / pöytä jatkaa keskustelua ja täydentää ajatuksiaan. Työskentelyn loppuksi käytiin vielä loppukeskustelu, jossa esiteltiin molempien pöytien lopputulokset ja osallistujat saivat täydentää ja tarkentaa syntyneitä materiaalia. Learning cafessa syntyi kaksi isoa paperiarkillista tekstiä, jotka tutkija valokuvasi analysointia varten ja loppukeskustelusta tehtiin äänitallenne, joka oli kestoltaan 26 minuuttia, josta syntyi neljä (4) sivua litteroitua tekstiä. (Learning cafe eli oppimiskahvila. Innokylä.)

Alapuolella oleva taulukko 3. kuvaa kuinka aineistonkeruu prosessi eteni kehittämistehtävä kerrallaan. Ensimmäiseen ja toiseen kehittämistehtävään kerättiin aineistoa haastatteleamalla kuntoutujia ja ammattilaisia. Näiden haastattelujen analysoituja aineistoja hyödynnettiin kolmannen kehittämistehtävän aineistonkeruussa, käyttämällä niitä yhteiskehittelyn sytykkeenä. Kaiken kerätyn ja analysoidun aineiston pohjalta kehittämistyön tuotoksena syntyi kuvaus asiakasraadin käytöstä asiakasosallisuuden edistämiseksi.

Taulukko 3. Tutkimuksellisen kehittämistyön aineiston keruun eteneminen prosessina.

Kehittämisprosessi	Aineiston keruu ja analysointi	Tulos
Kehittämistehtävä 1. Kuvata asiakasraadin hyötyjä asiakasosallisuuden edistämiseksi a) kuntoutujan näkökulmasta b) ammattilaisen näkökulmasta	Yksilöhaastattelu; tiedontuottajina 4 kuntoutujaa ja 4 ammattilaista → Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	Asiakasraadin hyödyt asiakasosallisuuden edistämiseksi kuntoutujien ja ammattilaisten näkökulmasta
Kehittämistehtävä 2. Kuvata asiakasraadin käyttöön vaikuttavia tekijöitä a) kuntoutujan näkökulmasta b) ammattilaisen näkökulmasta	Yksilöhaastattelu; tiedontuottajina 4 kuntoutujaa ja 4 ammattilaista → Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	Asiakasraadin käyttöön vaikuttavia tekijöitä kuntoutujien ja ammattilaisten näkökulmasta
Kehittämistehtävä 3. Kuvata asiakasraadin käyttöä edistävät tekijät kuntoutujien ja ammattilaisten näkökulmasta	Yhteiskehittely kuntoutujat ja ammattilaiset yhteensä 9 tiedontuottajaa Learning cafe-menetelmä → Aineistolähtöinen sisällönanalyysi	Asiakasraadin käyttöä edistävät tekijät kuntoutujien ja ammattilaisten näkökulmasta asiakasosallisuuden edistämiseksi.
Kehittämistehtävien (1,2 ja 3) pohjalta laadittu kuvaus asiakasraadin käytöstä asiakasosallisuuden edistämiseksi		

6.4 Aineiston analyysi

Aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä ja analyysiyksikkönä kaikissa kehittämistehtävissä oli ajatuskokonaisuus (Tuomi & Sarajärvi 2018:175). Ensimmäisen kehittämistehtävän analyysikysymys oli; mitä hyötyä asiakasraadilla on asiakasosallisuuden edistämiseksi? Toisella kehittämistehtävällä haettiin vastausta analyysikysymykseen; mitkä tekijät vaikuttavat asiakasraadin käyttöön? Kolmannen kehittämistehtävän analyysikysymyksenä oli; mitkä tekijät edistävät asiakasraadin käyttöä asiakasosallisuuden edistämiseksi?

Aineistonlähtöisen sisällönanalyysin mahdollistamiseksi haastatteluissa syntynyt aineisto, yhteiskehittelyssä syntynyt kirjallinen materiaali sekä yhteiskehittelyn loppukeskustelun tuotokset litteroitiin, eli muutettiin kirjalliseen muotoon. Syntyneeseen kirjalliseen materiaaliin perehdyttiin huolellisesti, jonka jälkeen aineistosta poimittiin analyysikysymyksiä vastaavat ilmaukset analyysitaulukkoon (Liite 7), ne pelkistettiin ja muutettiin kirjakiellelle. Tämän jälkeen tapahtui abstrahointi, eli aineistosta rakennettiin uusi looginen kokonaisuus, jossa saman sisältöisiä asioita yhdistettiin, annettiin yhteinen määritelmä, joista syntyi alaluokkia, joita yhdistelemällä syntyi yläluokat. (Kananen 2014:105, 112–113; Tuomi & Sarajärvi 2018:175–181.)

6.5 Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen

Tutkimuksellisen kehittämistyön aiheen lopullinen tarkentuminen ja valinta tapahtui marraskuussa 2021, jolloin käynnistyi myös työn suunnittelu. Alla olevassa taulukossa on kuvaus kehittämistyön etenemisestä.

Taulukko 4. Tutkimuksellisen kehittämistyön suunniteltu aikataulu

AIKATAULU	KEHITTÄMISTYÖNVAIHE
Loka-marraskuu 2021	Kehittämistyön aiheen kartoitus ja tarkentuminen Keskustelu työyhteisössä Aiheen esittely kuntoutuksen symposiumissa Tiedonhakua
joulukuu 2021 huhtikuu 2022	Tutkimuksellinen lähestymistapa ja tiedon intressi Tutkimussuunnitelma

elo- syyskuu 2022	Tutkimussuostumuslomakkeiden ja tiedotteiden suunnittelu Tutkimussuunnitelman viimeistely Haastattelulomakkeiden suunnittelu
loka-joulukuu 2022	Tutkimusluvan hakeminen Tiedontuottajien rekrytointi ja haastattelujen ajankohdasta sopiminen Aineiston keräämien ja analysointi Yhteiskehittely, aineiston keruu
tammi-toukokuu 2023	Aineiston analysointi Raportin kirjoittaminen, palautus ja julkaisu

7 Asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä

7.1 Asiakasraadin hyödyt asiakasosallisuuden edistämiseksi kuntoutujien näkökulmasta

Tulosten mukaan kuntoutujat olivat kiinnostuneita toimimaan kehittäjäkumppaneina ammattilaisten rinnalla. He kokivat osallisuuden edistymisen positiivisena asiana ja pitivät tärkeänä sitä, että voivat vaikuttaa palveluiden sisällön kehittämiseen.

Kun osallistuu sisällön kannalta, siinä on kivaa se osallistajuus.

Palveluiden sisältöön vaikuttaminen olisi hienoa, aina osallisuus on.

Kun asiakkaiden kanssa mietitään noita palveluita, tulee miellyttävämpi tuote, joka menee paremmin läpi niin kohderyhmälle kuin ostavalle taholle.

Tuloksista selvisi, että kuntoutujat osasivat arvostaa omaa asiantuntijuuttaan, ja sen hyödyntämistä kehitettäessä ja suunniteltaessa uusia palveluita. Kuntoutujien mukaan ottamisella palveluiden kehittämiseen saadaan tietoa siitä, mitä kuntoutujat kokevat tarvitsevansa ja millaisiin palveluihin osallistumisen he näkevät mielekkäänä.

Kuntoutujilta voi saada tietoa palveluita kehittäessä, mitä ne kokevat tarvitsevansa, mitä he haluavat tehdä tai kokea siinä, että kaikkea sitä mitä he haluavat on hyvä kuunnella, jos haluaa toimivan palvelun.

Kuntoutujien mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen on hyvä ajatus, koska meitä kuntoutujia vartenhan tätä palvelua tehdään.

Tuloksista nousi esiin, että kuntoutujat kokivat heillä jo olleen paljon vaikutusmahdollisuuksia palveluissa ollessaan, he olivat esimerkiksi saaneet vaikuttaa kuntoutuksen yksityiskohtiin, kuten ajankohtaan sekä tehtäviinsä siellä. Kuntoutujien mukaan säännöllisesti kokoontuva asiakasraati lisää vielä entisestään avoimuuden ilmapiiriä sekä demokraattisuutta palvelussa. Tuloksista selvisi, että kuntoutujien näkökulmasta asiakasraadien myötä mahdollisuus keskustella työyhteisön asioista lisääntyy, ja mahdollisten epäkohtien puheeksi otto tulee helpommaksi.

Kun on erimielisyyksiä, niin niitäkin tuoda esiin ja tehdä kompromisseja.

Varmasti vois olla vaikutusta asiakastytyväisyyteen, koko yhteisön ilmapiiriin se lisäisi avoimuutta, jos tulee ongelmia se ei olisi niin vaikea sanoa sitä, se helpottaisi kommunikaatiota.

Kaikilla olisi mahdollista kertoa omat, koska se voi olla tosi tärkeitä.

Jos on muita sellaisia käytännön asioita, niin on tärkeää saada ne tietoon.

Sillä on vaikutus tasa-arvoon, että asiakkaat pääsee suoraan johtoryhmälle kertomaan.

Tulosten perusteella kuntoutujat pitivät tärkeänä sitä, että heitä kuunnellaan ja he tulevat aidosti kuulluksi. Tulosten mukaan kuntoutujat kokivat, että asiakastytyväisyys kuntoutuspalveluissa lisääntyy asiakasraadien tuoman vaikuttamisen mahdollisuuksien myötä.

Asiakasraadit vaikuttais kuntoutujien tyytyväisyyteen olla täällä.

Asiakastytyväisyys varmaan nousisi, sen kautta saisi tunteen, että kuunnellaan.

7.2 Asiakasraadien hyödyt asiakasosallisuuden edistämiseksi ammattilaisten näkökulmasta

Tulosten perusteella ammattilaisten näkökulmasta kuntoutujilla on asiakasraadien käytön myötä enemmän vaikutusmahdollisuuksia kuntoutuspalveluissa ollessaan, paremmat mahdollisuudet tulla kuulluksi ja tuoda esille omat mielipiteensä. Tulosten perusteella ammattilaiset kokivat myös itselleen helpommaksi edistää sellaisia asioita ja

muutostarpeita, jotka nousevat kuntoutujilta, varsinkin jos ne eivät ole ratkaistavissa yksikkökohtaisesti, vaan vaativat organisaation johdon päätöksiä.

Jos asiakkaiden mielipide tulisi vahvemmin näkyviin, nii muutostarve tulisi konkreettisemmaksi ja ehkä siihen puututtaisiin paremmin, se vaikuttaisi työilmapiiriin, kuten aina jos asiakastyöntekijä kokee, että hän kuuluu entistä enemmän johonkin ja heidät on kuultu ja heitä halutaan kuulla. Eihän sillä voi olla kuin positiivinen vaikutus.

Asiakkaat voisivat tuoda esiin asioita, esim. ergonomiasta ja työilmapiiristä.

Palautteen anto helpompaa ja rohkeampi esittää puutteita.

Tulee käsiteltyä sellaisia asioita mitkä auttaa, mitä on toivottu ja mikä koetaan mielenkiintoisena.

Jos tarjotaan asioita, joita kuntoutujat ei halua tehdä, niin kyllähän ne äänestää jaloillaan, eivätkä tule paikalle.

Jos jostakin asioista on vaikka marmatettu, niin nyt sulla on mahdollisuus vaikuttaa.

Siinä olis helpompi sanoa, että täällä on huonot tällaiset tai on puutteita, että voisiko niihin saada parannusta.

Tulosten mukaan ammattilaisten näkökulmasta kehittämiskumppanuus kuntoutujien kanssa tarkoitti mahdollisuutta vaikuttaa olemassa olevien palveluiden sisältöön ja niiden kehittämiseen. Ammatillaiset toivat vastauksissaan esiin, että asiakasraadin myötä, asiakasosallisuuden edistyessä kuntoutujat voivat entistä enemmän olla tasa-vertaisia toimijoita heidän rinnallaan, hyödyntäen kuntoutujien tietoja, taitoja ja kokemuksellista osaamista.

Asiakkaiden osaamista voisi hyödyntää, jos jollain on joku erityistaito voisi hän jakaa osaamistaan muille, tai sitten kun välillä mietitään jotain virkistystoimintaa, niin jos joku sanoo, että mulla on talli niin tulkaa tutustumaan, niin saatte vaikka harjat hevosia tai ratsastaa, tai voihan se olla mikä vaan juttu.

Kuntoutujat voi tuoda ammattilaisten osaamiseen paljon, asiakkailla on monenlaista osaamista, siellä on monenlaisia ammatillaisia, ja monenlaista työkokemusta. Jos asiakas on esimerkiksi jonkun kyseisen alan

ammattilainen, niin jotain työtapoja tuotannollisella puolella on voitu yhdessä miettiä ja pohtia. Asiakas on voinut tuoda omia näkemyksiä jostain prosessista, että voiko asioita tehdä toisin.

Tulosten perusteella ammattilaisten näkökulmasta asiakasraati edistää osallisuutta ja vahvistaa työelämätaitoja. Asiakasraatia verrattiin työelämän palaverikäytäntöihin tai osastokokouksiin, joihin osallistuminen on yleensä työssä velvoittavaa. Tulosten mukaan asiakasraati toimintaan osallistuminen on kohti työelämää ja sen käytäntöjä valmentavaa toimintaa.

Kun eri kulttuureissa on eroa miten palautetta esihenkilölle voi antaa, niin tämä olisi opettavainen suomen työkuulttuuristakin.

Se on ihan sellaista työpaikan tyyppistä palaverikäytäntöä, viikkopalsu käytäntöä, et tääl sitä lähdetään harjoittelemaan.

Kyllä se osallistuminen vahvistaa yhteiskuntataitoja, voi verrata syrjäytymisen ehkäisyyn.

7.3 Asiakasraadin käyttöön vaikuttavat tekijät kuntoutujan näkökulmasta

Asiakasraadin käyttöön vaikuttavina tekijöinä tuloksissa nousi esiin osallistumisen vapaaehtoisuus ja toisaalta osallistumisen mahdollisuus. Tuloksista selvisi, että osa asiakkaista kokee riittäväksi kuntoutuspalveluihin osallistumisen, varsinkin jos se tapahtuu pienillä viikko tunneilla, silloin itse kuntoutus tehtävineen koettiin turvallisenä, eikä halukkuutta kehittämiseen ja muutoksiin välttämättä ilmennyt. Työllisyyttä edistävässä toiminnossa, joissa kuntoutujat ovat mukana tekemässä tuotannollista työtä, nousi esiin myös näiden tehtävien hoitaminen ensisijaisena asiakasraatiin nähden.

Voi olla, että kaikki asiakkaat ei halua osallistua palveluiden suunnitteluun. Voi olla, että on turvallista, että siinä on vain se asia mitä kuuluu tehdä.

Mutta mä en tiedä, kun täällä on kuitenkin se työ jota pitää tehdä.

Asiakasraatiin osallistuminen tulee kuntoutujien mielestä olla helppoa, rentoa ja turvallista. Tuloksissa nousi esille, että osallistumisen kynnystä voidaan madaltaa tarjottavilla, kahvi ja pulla voi esimerkiksi alkuun toimia motivaattorina.

Kuntoutujia voisi motivoida osallistumaan asiakasraatiin, niin että tilataan vaikka pitsat sinne, sen ei tarvi olla kovin kummoinen, joku pikku boonus, mutta mulle riittää vaikka olalle taputus, et huomioidaan.

Ihmiset voisi osallistua asiakasraatiin jos siitä tehtäisiin vähemmän virallisen kuuloista, kun se kuulosta siltä, että nyt lähdetään jonnekin. Tehdään siitä vähemmän fiiniä ja pelottavan kuuloista.

Se voisi olla joku kahvipulla keskustelu.

Tulosten mukaan kuntoutujien näkökulmasta asiakasraadinkin käyttöön vaikutti olennaisesti se, miten siihen osallistuminen nähdään itselle mahdollisena. Suunniteltaessa asiakasraatia tulee huomioida erilaiset osallistujat, jotta osallistuminen on kaikille mahdollista. Yksiköissä voi olla kuntoutuksessa henkilöitä, joiden suomen kielen taito on heikko, tai on vaikeutta lukemisen ymmärtämisessä, tai hahmottamisen vaikeutta. Tulosten mukaan osallistumishalukkuus laskee, jos asiakasraati koetaan itselle liian vaikeaksi. Tulosten perusteella sosiaalisten tilanteiden jännittäminen on asiakasraadinkin käyttöä haittaava tekijä, ja siksi myös mahdollisuus viedä asioista asiakasraatiin anonyymisti nousi tuloksissa esiin.

Se on ehkä vaikeeta, kun joku ehkä haluis sanoa jotain, muttei uskalla pystyä, ehkä joku semmoinen muoto, että siinä olis joku kirjallinen palaute, avoin malli.

Kynnystä osallistua voisi helpottaa, jos siihen voisi osallistua nimettömänä tai kasvottomana, vaikka kirjallisessa muodossa, ennen asiakasraatia voisi tehdä nimettömän kyselyn kautta nostoja asioista, joita toivotaan, että asiakasraadissa käsitellään.

Tulosten mukaan asiakasraadinkin ajankohta tulee olla kiertävä, jotta se mahdollistaa tasapuolisemmin asiakkaiden osallistumisen. Iso osa kuntoutujista tekee ns. vajaata työviikkoa, ja jos raati on aina esimerkiksi maanantaisin, ei siihen pysty osallistumaan henkilöt, joiden kuntoutuspäivät ovat tiistaista perjantaihin. Samoin myös kellonaika tulee sovittaa niin, että se mahdollistaa osallistumisen niin neljän tunnin kuin kahdeksan tunnin mittaisi päiviä tekeville.

Mie en ole ollut koko puoleen vuoden aikana maanantaina työssä.

Myö tehdään työtä kahdessa vuorossa.

Tulosten perusteella asiakasraati tulee toteuttaa yksikkökohtaisesti, jolloin osallistuminen asiakasraatiin on turvallisempaa ja omien mielipiteiden esiin tuominen tuttujen

osallistujien kesken on helpompaa. Tuloksista ilmeni, että kynnys osallistua isoihin koko organisaation kattaviin asiakasraateihin koettiin yksikkökohtaisia raateja suuremmaksi. Ja tuloksissa nousi esiin ehdotus, että jos koko organisaation kattaviin asiakasraateihin ei löydy edustajaa asiakkaista, veisi henkilökunta sinne asiat yksikötasolta.

Erinomainen idea olisi yksikkökohtaiset asiakasraadit, joista sitten vietäisiin asiat isoon raatiin.

Voisi olla sellainen sisäinen raati, josta lähtisi eteenpäin asioista isompaan raatiin.

En usko, että moni haluaisi lähteä sellaiseen isoon raatiin, mutta jos täällä yksikössä toteutettaisiin.

Pienissä yksikkökohtaisissa asiakasraadeissa olisi helpompi sanoa oma mielipide, kun ei olis ihan kaikki paikalla.

Voi olla, että isoon raatiin ei edustajaa löydä, niin esimies voisi viedä asiat isoon raatiin, kun se voi olla asiakkaille rankka homma.

7.4 Asiakasraadien käyttöön vaikuttavat tekijät ammattilaisen näkökulmasta

Ammattilaisten tuloksissa esiin nousi asiakasraadien käyttöön vaikuttavaksi tekijäksi osallistumisen vapaaehtoisuus, sekä se että kaikki kuntoutujat eivät ylipäänsä halua vaikuttaa, etenkin jos kuntoutusta on vain muutamia tunteja tai päiviä viikossa, tyydyttään helpommin siihen mitä saadaan. Tuloksissa nousi esiin myös yksikkökohtaiset erot, erityyppiset henkilöt ohjautuvat erilaisiin palveluihin, joihinkin palveluihin osallistumisessa sosiaalisia taitoja pidettiin enemmän jo edellytyksenä, jolloin osallistuminen asiakasraatiinkin nähtiin helpompana.

Kaikki ei halua osallistua tai vaikuttaa, joten senkään ei pitäisi olla pakollista.

Joissakin yksiköissä asiakkaat on nuorempia ja ne tekee ihan erilaista työtä, jos haluaa tehdä myyntityötä niin on oltava sosiaalisempi ja silloin ehkä raadista voitaisiin olla enemmän kiinnostuneita.

Nääkin on aika lyhyitä päiviä, niin se ei ehkä aiheuta sellaista, jos oot täyden päivän tai koko viikon, niin alat ehkä enemmän huomaamaan asioita. Tää on niin lyhyt aika, kun ne käy täällä, kun se saattaa olla vaikka yhden päivänkin, niin ne on tyytyväisiä mitä on.

Tuloksissa ammattilaiset nostivat asiakasraadin käyttöön vaikuttavaksi tekijäksi sen, miten asiakasraadin toteutuksessa huomioidaan kuntoutujien erilaisuus, jotta osallistuminen asiakasraadin toimintaan on tasapuolisesti kaikille mahdollista. Asiakasraadin toteuttamistapojen lisäksi käyttöön vaikuttaa, kuinka kuntoutujia perehdytetään asiakasraatiin toimintaan. Osa kuntoutujista tulee esimerkiksi kulttuureista, joissa työpaikoilla on vallinnut vahva hierarkkisuus, eikä työntekijöiden mielipiteitä ole ollut tavallista kuulla.

Mahdollistaa se, että nekin henkilöt jotka ei just tällä hetkellä halua tai uskalla/ osaa puhua ääneen muiden kuullen voisivat osallistua.

Voisi olla kaavake, paperi tietokoneella tai pöydällä, joka käytäisiin sitten yhdessä läpi keskustelemalla.

XXX ovat asiakasryhmänä hyvin tyytyväisiä, mitä vaan kysyt kaikki käy tai on hyvin, niin eihän se aina voi olla todellinen mielipide.

Tuloksista ilmeni, että ammattilaisten näkökulmasta yksikkökohtaisten asiakasraatien madaltavan kuntoutujien kynnystä osallistua. Monella kuntoutujalla on haasteita sosiaalisten tilanteiden kanssa, pelkoa ja jännitystä, jolloin yksikkökohtaiseen raatiin osallistuminen on turvallisempaa, ja omia mielipiteitä on helpompi tuoda esiin, kun muut osallistujat ovat jo entuudestaan tuttuja. Yksikkökohtaisen asiakasraadin etuja perusteltiin myös valmennuksellisesta näkökulmasta, niiden kautta on helpompaa harjoitella, että omilla mielipiteillä on väliä. Ja kun kerran saa oman ajatuksensa edistymään asiakasraadin kautta, kasvaa osallisuuden tunne, joka jatkossakin ruokkii rohkeutta olla aloitteellinen.

Täytyy tottua porukkaan, jotta sieltä tulee sitä kommunikointia.

Jos raati olisi omassa yksikössä, niin siinä olisi helpompi sanoa, että täällä on huonot tällaiset tai on puutteita tai muita, että voisiko saada parannuta, tai saada paremmat työolosuhteet.

Ne ketkä on samassa yksikössä, on toisilleen tuttuja, niin ehkä se on helpompi vaihtaa niitä mielipiteitä ja rohkeampi esittää puutteita.

Tulosten perusteella ammattilaisten näkökulmasta kuntoutuspalveluissa on asioita, joihin ei asiakasraadilla voida vaikuttaa. Palvelukuvaukset määrittävät tarkasti joidenkin kuntoutuspalveluiden sisällön, ja joissakin työllisyyttä edistävissä palveluissa on työtehtävien vaiheet tarkoin määriteltyjä. Tuloksissa nousi esiin, että asiakasraadin käytön

kannalta on tärkeää, että sinne ei ohjaudu käsiteltäväksi asioita pelkästään ammattilaisten ja johdon suunnalta, raadilla itsellään tulee olla päätösvaltaa asioihin, joita siellä käsitellään ja mitä asioita halutaan lähteä edistämään.

Jotkut palvelut on määritelty aika tarkkaan, että mitä niihin kuuluu tai miten ne etenee, mutta voidaan niistäkin aina kysyä tiettyjä juttuja.

Kun me tehdään alihankintaa, niin isolta asiakkaalta tulee kehukset tekemiseen.

Yksikön toimivuutta kehitettäessä joudutaan hyväksyttämään muutoksia sillä isolla asiakkaalla.

Ehkä se madaltaa sitä, että ei tuu sitä ylhäältä alaspäin, vaan yhdessä mietitään ja pohditaan.

7.5 Asiakasraadın käyttöä edistävät tekijät

Tulosten perusteella nousi esiin viisi tärkeää tekijää, joilla asiakasraadın käyttöä voidaan edistää. Nämä tekijät olivat asiakasraadın vastuuhenkilön nimeäminen, osallistumisen houkuttelevaksi tekeminen, raadın päätösvalta omaan toimintaansa, toiminnan suunnitelmallisuus sekä arvostava asenne raatia kohtaan läpi organisaation.

Tulosten mukaan asiakasraadın koordinoinnin tulee olla jonkun henkilön vastuulla. Työnantajan näkökulmasta se tarkoittaa, että asiakasraadit resursoidaan osaksi jonkun henkilön työnkuvaan, jolloin siihen on käytettävissä työaika. Ammatilaisen työpanoksen resursointi ei poissulje, etteikö asiakasraati toimintaan osallisteta myös kuntoutujia. Ammatilaisen työpanoksella varmistetaan toiminnan jatkumo, koska kuntoutujat ovat palveluissaan vain rajatun ajan. Ammatilaisen vastuulla on, että asiakasraadit toteutuvat säännöllisesti ja kuntoutujat saavat osallistumiseen tarvittavan perehdytyksen. Ammatilainen tekee asiakasraadın työn näkyväksi ja hän vastaa, että asiakasraadın päätökset, ehdotukset yms. edistyvät yksiköissä ja vie tarpeen mukaan asioita eteenpäin, aina säätiön johtotasolle saakka.

Vetovastuu nimettäisiin yhden henkilö työtehtäväksi, on tärkeää, että jollakin on leadeus vastuu siitä ja että se todellisuudessa toteutuisi

Työnantajan pitää resursoida tää jollekin, jolla on aikaa tähän, ja tää tyyppi sitten organisoi koko prosessia ja tekee sen työn näkyväksi.

Kun osallistuminen asiakasraatiin saadaan houkuttelevaksi, edistyy sen käytön myötä asiakastytyväisyys. Jotta asiakasraati koetaan houkuttelevana, pitää kuntoutujien kokea siitä olevan heille hyötyä. Hyöty voi olla välitöntä, eli asiakasraati toteutetaan esimerkiksi niin, että se kokoontuu toimipisteiden ulkopuolella ja siihen liitetään jotain yhteisöllistä mukavaa tekemistä, tai raatilaisille varataan tarjottavia. Asiakasraatiin liitetty tekeminen lisää yhteisöön kuulumisen tunnetta ja vähentää vallan epätasapainoa, kaikki osallistujat ovat samanarvoisessa asemassa. Asiakasraadien myötä välillistä, ei välittömästi havaittavaa hyötyä syntyy, kun kuntoutujat saavat edistettyä itselle tärkeitä asioita, itsevarmuus lisääntyy, tapahtuu voimaantumista ja luottamus kuntoutuspalveluihin kasvaa. Kun asiakasraatiin osallistumisesta voi mainita CV:ssä osallistumisena palveluiden kehittämiseen ja ideointiin, tuottaa se lisäarvoa kuntoutujien tehdessä työnhakua.

Että raadin tapaamisen aikana jotain tekemistä esim. kahvila, jossa olisi vaikka sponsoroitu pulla ja kahvi (tehdään osallistuminen houkuttelevaksi), jotain ohjelmaa, se siis liittyy suoraan tuohon, että miten kokoontuu ja asiakasraati pääsee tapaamaan muualla kuin sisällä esim. Katariinassa jos olisi jotain kauden päättäjäisiä, missä pääsisi syömään tai tekemään jotain vähän hienompaa.

Mietittiin tällaista palkitsemisjärjestelmää, niin tota mietittiin, että siitähän saa jotain, ensin ajateltiin, että joku konkreettinen karkkipussi, mutta sitten ei, vaan sieltä saisikin omaan ansioluetteloon maininnan, että olen toiminut asiakasraadissa tai että olen ollut tällaisessa luottamustoimessa asiakasraadissa ja mitä siihen on sisältynyt, sehän on ihan hirveen hyvää PR:ää ihmiselle työhaussa tällainen osallistumine, kehittäminen ja ideoiminen.

Tulosten mukaan tärkeä asiakasraadien käyttöä edistävä tekijä oli, että asiakasraadilla itsellään on päätösvaltaa omaan toimintaansa. Asiakasraadissa luodaan pelisäännöt sen toiminnalle, kuinka usein kokoonnutaan ja miten raadissa toimitaan. Asiakasraati päättää myös, jos sen yhteydessä tehdään jotain yhteisöllistä toimintaa tai raati toteutetaan organisaation toimitilojen ulkopuolella tms.

Raati pääsee itse päättämään kuinka usein ja miten he kokoontuvat ja tähän liittyi myös tätä, että raadin tapaamisen aikana jotain tekemistä esim. kahvila, jossa olisi vaikka sponsoroitu pulla ja kahvi.

Tulosten perusteella toiminnan suunnitelmällisyys on tärkeää ja asiakasraadien onnistumisen edellytys ja takaa toiminnan jatkumon. Asiakasraadilla tulee olla selkeä, tiedossa oleva tavoite ja sen toiminnan tulee olla järjestelmällistä. Asiakasraadilla tulee olla runko, jota se noudattaa, ja tietyt asiat toistuvat raadista toiseen. Kuten asiakasraadien

resursoinnissakin, niin toiminnan suunnitelmallisuudessa on tärkeää, että vetovastuu raadista on nimetty jollekin henkilölle. Jotta luottamus asiakasraatiin saavutetaan, tulee tiedon liikkua ja päätöksentekoprosessien olla selkeitä ja läpinäkyviä. Kun osallistujilla on tiedossa, miten asiat etenevät ja mistä niiden etenemistä voi seurata, syntyy luottamus asiakasraadın toimintaan ja sen vaikutusmahdollisuuksiin.

On tärkeää, että toiminnalla on jatkumo, ettei käy niin, että toiminta käynnistetään, mutta kolmen vuoden päästä se on unohtunut.

Suunnitelmallista ja siinä on se joku tavoite ja tässähan selkeästi tavoitteena on asiakkaiden etu ja he saisivat sen palvelun millä laille he toivoksivat, että se toteutuisi siellä, mutta myös se, että ne olis niin kuin niin järjestelmällistä ja sisällöllisesti avattua, että suunnitelmallisuus olisi sitä että se tehtäisiin asiaan kuuluvalla tavalla ja pieteetillä.

Toisaalta toivotaan, että asiat nousee asiakkailta, mutta kuitenkin nähtiin hyväksi joku runko, että raati toteutuu, ei vain mennä toteamaan, että kukaan ei ole laittanut mitään, kun kuitenkin varmaan aina jotain asioita mitä voidaan nostaa, mitä voidaan käydä, mitä voidaan miettiä.

Jos asia etenee, tulee käsitellyksi, niin kyllähän se antaa uskoa, että mieliteellä on vaikutusta, luo itsevarmuutta, tää oli tärkeä asia, kun laitoin tämän eteenpäin ja nyt mie näen, kun se etenee tuolla prosessissa ja mitä siitä sitten seuraa.

Tulosten perusteella tärkeintä asiakasraadın edistämisessä on arvostava asenne asiakasraatia kohtaan läpi koko organisaation. Arvostavasta asenteesta kertoo se, että organisaatio resursoi raadın osaksi jonkun henkilön työnkuvaa. Arvostavaa asennetta asiakasraatia kohtaan tulee ammattilaisten osoittaa myös sillä, että jokaisella kuntoutujalla on tasavertainen mahdollisuus osallistua asiakasraatiin, mitkään yksiköissä tehtävät tuotannolliset työt eivät saa olla osallistumisen esteenä. Organisaation vastuulla on, että asiakasraati toiminnasta tiedotetaan kuntoutujia jo siitä hetkestä alkaen, kun kuntoutujaa perehdytetään yksikön toimintaan. Ammattilaiset läpi organisaation sitoutuvat osana työnkuvaansa puhumaan ja tiedottamaan asiakasraadista ja siihen liittyvistä asioista arvostaen. Ammattilaisten tulee sisäistää, että asiakasraatiin osallistuminen hyödyttää sekä kuntoutujaa hänen kuntoutusprosessissaan, että organisaatiota parantaen palveluiden laatua. Asiakkaiden kokema kuulluksi tulemisen tunne ja puheyhteys kuntoutujien ja johdon välillä on tärkeä osoitus arvostuksesta. Organisaation budjetoima rahoitus asiakasraadille nähtiin myös arvostuksen osoituksena, joka mahdollistaa monipuolisemman toiminnan tai tarjottavat ja tekee osallistumisesta houkuttelevampaa.

Työntekijöiden tulisi arvostaa asiakasraatia käytännössä niin, että asiakasraadista puhutaan arvostaen, myönteisesti, pidetään sitä siellä toiminan- nassa puheissa mukana ja se asenne on erittäin arvostava läpi organisaation se linja ja auki puhuttu asia miksi ja miten tämä on tosi tärkeä asia täällä organisaatiossa ja se tulee varmaan myös automaattisesti, mutta se on myös sellainen julkituotu ja esille tuotu asia, että se kuuluu toimenkuvaan kaikilla työntekijöillä pitää esillä ja puhua arvostavasti.

Tärkeätä on, että johto kuuntelee ja tieto liikkuu eteenpäin, aina sinne hallintoneuvostoon asti.

Asenteiden tulee olla hyvät ja arvoistavat raatia kohtaan jotta osallistuminen on toimivaa ja houkuttelevaa. säätiönpuolelta arvostusta voisi olla se, että raadille mahdollistetaan ” rahoitus”.

8 Kuvaus asiakasraadın käytöstä asiakasosallisuuden edistämiseksi

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tulosten yhteenvedona syntyi kuvaus asiakasraadın käytöstä asiakasosallisuuden edistämiseksi (kuvio 4). Kuvaus muodostui kehittämistehtävien tulosten yhteenvedosta kokonaisuudeksi, jossa yhdistyivät kuntoutujien ja ammattilaisten näkemykset asiakasraadın hyödyistä osallisuuden edistämiseksi, asiakasraadın käyttöön vaikuttavista tekijöistä sekä asiakasraadın käyttöä edistävästä tekijöistä.

Asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä

Asiakasraadın käytön edistämisen lähtökohta

Asiakasosallisuuden edistäminen kirjattuna organisaation strategiseksi tavoitteeksi -> asiakasosallisuuden johtaminen-> päätös edistää asiakasraadın käyttöönottoa

Asiakasraadın käyttöön vaikuttavat tekijät

- Osallistumisen vapaaehtoisuus
- Erialaisten osallistujien huomioiminen asiakasraadın suunnittelussa
- Toteutuksen ajankohta
- Riittävä perehdytys
- Asiakasraadın ilmapiiri
- Asiakasraadın omat vaikutusmahdollisuudet sen toteutukseen.

Asiakasraadın käyttöä edistävät tekijät

1. Toiminnan suunnitelmallisuus.
2. Vastuuhenkilön nimeäminen
3. Osallistumisen houkuttelevaksi tekeminen
4. Raadilla päätösvalta omaan toimintaansa
5. Arvostava asenne asiakasraatia kohtaan läpi koko organisaation

Asiakasraadın hyödyt asiakasosallisuuden edistämiseksi

- Kuntoutujilla mahdollisuus vaikuttaa palveluiden sisältöön ja olla kehittämässä uusia palveluita sekä jakaa omaa osaamistaan
- Asiakas tyytyväisyys kasvaa, ilmapiiristä tulee avoimempi, tasa-arvoisuus lisääntyy, kuulluksi tuleminen
- Työelämä- ja yhteiskuntataitojen vahvistuminen

2023 Asiakasraadın käytön edistäminen 4

Kuvio 4. Kuvaus asiakasraadın käytöstä asiakasosallisuuden edistämiseksi

9 Pohdinta

9.1 Tulosten tarkastelu

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä kehitettiin asiakasraadin käyttöä asiakasosallisuuden edistämiseksi. Kehittämistyössä kuvattiin asiakasraadin hyötyjä sekä sen käyttöön vaikuttavia ja käyttöä edistäviä tekijöitä kuntoutujien ja ammattilaisten näkökulmista. Tutkimuksellisella kehittämistyöllä saadut tulokset vastasivat isolta osin kirjallisuudesta löytyvää tietoa asiakasosallisuudesta kuntoutuspalveluissa ja asiakasraati-menettelyn hyödyistä. Kuntoutujien ja ammattilaisten näkökulmat poikkesivat vain vähän toisistaan, eivätkä mitkään saaduista tuloksista olleet ristiriidassa toistensa kanssa, ilmenneet eroavaisuudet tuloksissa oli ennemminkin asian tarkastelua eri kontekstista käsin. Tutkimuksellisella kehittämistyöllä saadut tulokset konkretisoivat miten asiakasraadin käytöllä voidaan edistää asiakasosallisuutta kuntoutuspalveluissa.

9.1.1 Asiakasraadin hyödyt osallisuuden edistämiseksi

Asiakasraadin hyötyjä asiakasosallisuuden edistämiseksi tarkasteltaessa tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset voidaan pelkistäen jakaa kehittämiskumppanuuteen, demokraattisuuden edistymiseen sekä valmennuksellisesti työ- ja yhteiskuntataitojen vahvistamiseen.

Tuloksissa sekä kuntoutujat että ammattilaiset nostivat esiin kuntoutujien potentiaalinen toimia kehittäjäkumppaneina ammattilaisten rinnalla, kun kehittämisen keskiössä on olemassa olevat palvelut. Eroavaisuutta kuntoutujien ja ammattilaisten vastauksissa oli siinä, että kuntoutujat korostivat enemmän asiakasosallisuuden näkökulmaa, uusien laadukkaiden ja paremmin tarpeisiin vastaavien palveluiden kehittämistä ja suunnittelua yhdessä ammattilaisten kanssa. Ammattilaiset eivät tuloksissa tuoneet esiin kuntoutujien mukana oloa uusien palveluiden kehittämisessä, vaan lähestyivät asiaa enemmän asiakaslähtöisyyden näkökulmasta. Ammattilaisten vastausten perusteella asiakas on aktiivinen toimija kuntoutuspalveluissa ja hänen itsemääräämisoikeutensa toteutuu. Asiakas halutaan ottaa mukaa toiminnan kehittämiseen ja pyydetään palautetta saamastaan palvelusta. (THL 2019.)

Ammattilaiset olivat valmiita ottamaan kuntoutujat kuntoutuspalveluissa tasavertaisiksi toimijoiksi rinnalleen. Tällainen yhteistoimijuus edellyttää kuntoutujien ja ammattilaisten

välistä kumppanuutta, josta molemmat voivat kokea hyötyvänsä. (Sipari & Mäkinen & Paalasmaa 2014:167–168.) Tämän tutkimuksellisessa kehittämistyön tulosten mukaan yhteistoimijuudesta syntyvä hyöty kuntoutujille perustuu heidän voimaantumiseensa, työelämä- ja yhteiskuntataitojen kasvaessa, ammattilaisten näkökulmasta hyötyä voi syntyä myös palveluiden sisällön monipuolisuuden lisääntymisen kautta. Ammattilaisten vastausten mukaan kuntoutajat voisivat yhä enenemissä määrin jakaa kuntoutuspalveluissa omaa osaamistaan, esimerkiksi ryhmätoiminnan suunnittelussa ja toteutuksessa. Jos esimerkiksi kuntoutuja harrastaa aktiivisesti jotain, voi hän jakaa tietouttaan ja osaamistaan muille kuntoutujille, vetää esimerkiksi liikuntaryhmiä tai innostaa muita kuntoutujia jonkin harrastuksen pariin.

Tuloksista ilmeni, että asiakasraati menetelmän myötä demokratia niin yksiköissä kuin koko organisaatiossa lisääntyy. Asiakasraadien ajateltiin olevan foorumi, johon jokaisen on mahdollista osallistua, tulla kuulluksi, joka lisää avoimuutta ja vuorovaikutuksellisuutta yhteisössä. Asiakasraati mahdollistaa avoimemman kommunikaation, jolloin myös epäkohtia uskalletaan ottaa puheeksi, keskeistä on moniäänisyyden ymmärtäminen ja herkkyys eri näkökulmille (Procomma academic 2019: 85). Asiakastyytyväisyys kuntoutuspalveluissa lisääntyy, joka vaikuttaa positiivisesti asiakaskokemukseen, palveluihin osallistuminen koetaan mielekkäämmäksi, joka tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä tarkoittaa myös organisaation vision ”Meille haluat tulla!” viemistä konkreettisemmalle tasolle. (Sotek-säätiön strategia 2022–2026).

Ammattilaisten tuloksissa asiakasraadien hyötyä osallisuuden edistämiseksi lähestyttiin myös valmennuksellisesta näkökulmasta. Ammattilaisten mukaan asiakasraateihin osallistuminen vahvistaa kuntoutujien sosiaalisia taitoja, työelämätaitoja ja asiakasraateja verrattiin työelämän palaverikäytäntöihin ja osastotunteihin. Tämä yhtäläisyys näiden käytäntöjen kanssa sai ammattilaiset pohtimaan sitä, että tuleeko osallistumisen yksikkö kohtaiseen asiakasraatiin perustua vapaaehtoisuuteen, koska työelämässä ei kuitenkaan yleisesti ottaen ole mahdollista kieltäytyä osallistumisesta palavereihin tai osastotunteihin, vaan ne ovat osana työnkuvaa. Työelämä- ja yhteiskuntataitojen vahvistuminen asiakasraadien myötä tuli esiin ammattilaisten tuloksissa niin, että asiakasraadien avulla voi kuntoutujille syntyä malli asioihin vaikuttamisesta niin työelämässä kuin laajemminkin, jolloin asiakasraati edistäisi myös kansalaisoikeuksien toteutumista. Asiakasraati menetelmänä perustuu vuorovaikutuksellisuuteen ja demokraattisuuteen, itselleen tärkeäksi koettuja asioita voi edistää raadin kautta, mutta kuten kaikessa

demokratiassa, voidaan joutua punnitsemaan erilaisia vaihtoehtoja, tyytymään kompromisseihin ja tai enemmistön mielipiteisiin. (Procomma academic 2019:78–79.)

Ammattilaiset nostivat vastauksissaan esiin myös, että vaikka asiakasraadilla ei ehkä voida suoraan vaikuttaa päätöksentekoon, voidaan sen avulla löytää tietoa ja perusteita varsinaisille päätöksentekijöille, kun tavoitellaan jotain muutosta tai palvelun kehittämistä. (Procomma academic 2019:79.)

9.1.2 Asiakasraadin käyttöön vaikuttavat tekijät

Tulosten mukaan asiakasraadin käyttöön vaikuttaa toimintaympäristöstä riippuvat tekijät, jotka voivat vaihdella työyksikkökohtaisesti, riippuen kuntoutuspalvelusta ja sen asiakas-kunnasta sekä tekijät joihin ammattilaiset voivat omalla toiminnallaan vaikuttaa, kuten riittävä perehdytys ja asiakasraadin ilmapiiri.

Tulosten mukaan asiakasraadin tärkeäksi käyttöön vaikuttavaksi tekijäksi nousi demokraattinen näkökulma, osallistumisen mahdollisuus, kaikilla kuntoutujilla tulee olla yhtäläinen mahdollisuus osallistua asiakasraadin toimintaan, mitkään työyksikön tehtävät eivät saa olla kuntoutujien osallistumisen esteenä (Laitila 2010:7–14). Jotta asiakasosallisuus voi toteutua, tulee asiakasraadit olla toteutettuna niin, että ne huomioivat erilaiset osallistujat, esim. kielelliset ja oppimisen haasteet ja sosiaaliset jännittäjät. Jotta kaikilla kuntoutujilla on yhtäläinen mahdollisuus osallistua, edellyttää se edellä mainittujen asioiden lisäksi asiakasraadin ajankohtaa suunnitellessa erilaisten työaikojen huomioimisen. Tulosten mukaan kiertävä ajankohta, tarkoittaen niin viikonpäivää kuin kellonaikaa-kin mahdollistaa mahdollisimman monen kuntoutujan osallistumisen asiakasraadin toimintaan ja näin ollen asiakasosallisuuden toteutumisen.

Sekä kuntoutujien että ammattilaisten tuloksissa nousi esiin osallistumisen vapaaehtoisuus. Toiminnan vapaaehtoisuus korostui etenkin, kun puhuttiin koko organisaation kattavista asiakasraadeista, mutta kuten jo aikaisemmin asiaa tarkasteltaessa todettiin, niin ammattilaiset nostivat yksikkökohtaisia asiakasraateja tarkastellessa esiin, että nämä voisivat kuulua myös osana kuntoutusta ja sinne osallistuminen olla velvoittavaa, niitä verrattiin työelämän osastotunteihin ja perusteltiin työelämätaitojen vahvistumisella. Ammattilaisten vastauksien perusteella osallistuminen on avain osallisuuden lisääntymiseen. Aluksi asiakasraateihin tulisi voida osallistua, vaikka kuunnellen ja sitten pikkuhiljaa luottamuksen, ja rohkeuden kasvaessa voi uskaltautua ilmaisemaan

oman mielipiteensä. (Sipari & Mäkinen & Paalasmaa 2014:167: 166–167.) Tulosten perusteella ilmeni, että asiakasraateihin halutaan osallistua, kun ilmapiiri niissä olla turvallinen, salliva ja rento. Osallistujien tulee kokea, että heidän äänensä asiakasraadeissa tulee kuulluiksi, asiat asiakasraateihin ei tule pelkästään organisaatiolta, eikä niissä tule olla vastakkainasettelua kuntoutujien ja ammattilaisten välillä. (Procomma academic 2019: 83.) Osallistumishalukkuutta voidaan lisätä myös tarjottavilla, kahvi ja pulla toimivat esimerkiksi houkuttimina osallistumiseen.

Ammattilaisten tuloksissa esiin nousi perehdytyksen tärkeys. Jotta asiakasraati toimii osallisuuden mahdollistajana, tulee kaikilla kuntoutujilla olla tasavertainen mahdollisuus osallistua asiakasraadın toimintaan ja osallistujilla tulee olla käsitys mikä asiakasraati on, milloin se kokoontuu, miksi osallistuminen on tärkeää, ja millaisiin asioihin siellä voi vaikuttaa. (Procomma academic 2019:82–85; Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. THL 2022.)

9.1.3 Asiakasraadın käyttöä edistävät tekijät

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön kautta nousi esiin viisi asiakasraadın käyttöä edistävä tekijää; asiakasraadille vastuuhenkilön nimeäminen, osallistumisen houkuttelevaksi tekeminen, raadilla päätösvalta omaan toimintaan, toiminnan suunnitelmallisuus ja arvostava asenne asiakasraatia kohtaan läpi koko organisaation. Kun edellä mainittuja asiakasraadın käyttöä edistäviä tekijöitä tarkastelee tulosten valossa lähemmin, voidaan huomata niiden linkittyvän toisiinsa.

Tulosten mukaan asiakasraadın käyttöä edistää, kun organisaatio resursoi työpanosta asiakasraadın koordinointiin ja vetovastuuseen. Jotta aikaisemmin mainittua resursointia tapahtuu, tulee asiakasosallisuuden edistäminen olla kirjattuna organisaation strategiseksi tavoitteeksi ja asiakasraadın toteuttaminen osaksi suunnitelmaa (Asiakasosallisuuden johtaminen. Työterveyslaitos). Asiakasraadın vastuuhenkilöllä on vetovastuu raadın toiminnasta, joka puolestaan mahdollistaa suunnitelmallisen toiminnan ja toiminnan jatkuvuuden. Asiakasraadın vastuuhenkilön tehtävänä on viestiä asiakasraadın toiminnasta selkeästi, kun toiminnan tarkoitus ja tavoitteet ovat kuntoutujien tiedossa, toimintaan osallistuminen nähdään mielekkäämpänä ja houkuttelevampana. Tulosten mukaan toiminnan suunnitelmallisuus ja läpinäkyvyys tekevät toimintaan osallistumisesta mielekkäämpää. Tuloksista ilmeni, että asiakasraadın päätösprosessin tulee olla selkeä

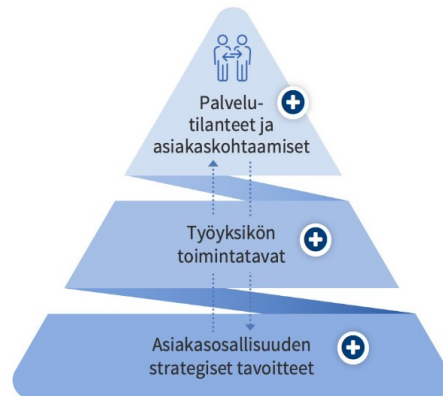
ja läpinäkyvä, osallistujilla tulee olla tiedossa prosessin kulku ja miten asioiden etene- mistä voi seurata.

Tulosten mukaan on tärkeää, että koko henkilökunta, organisaation johtoa ja hallitus- neuvostoa myöden ovat tietoisia asiakasraadin toiminnasta, puhuvat siitä myönteisesti, kunnioittavaan sävyyn ja kunnioittavat raadin tekemiä päätöksiä. Tulosten mukaan, ammattilaisten on tärkeää mahdollistaa kaikkien kuntoutujien osallistumisen asiakas- raatiin sekä kannustaa kuntoutujia osallistumaan asiakasraadin toimintaan. Asiakas- raatiin osallistumisesta voidaan tehdä houkuttelevampaa mahdollistamalla sille moni- puolinen toiminta tai tarjottavat kokoontumisien yhteydessä. Asiakasraadin ohessa jär- jestettävä toiminta ja tarjottavat edellyttävät myös organisaatiolta rahallista satsausta toimintaan. Asiakasraadin houkuttelevuutta lisää myös se, että kuntoutujat tulevat tie- toisiksi toimintaan osallistumisen hyödystä työnhaussa, jossa kokemus asiakasraadin toiminnassa mukana olosta voidaan sanoittaa luottamustoimeen osallistumisena ja pal- veluiden kehittämisessä ja ideoimisessa mukana olona.

Tulosten mukaan asiakasraadin käyttöä edistää, kun raati kokee, että sillä on päätös- valtaa omaan toimintaansa. Se, että asiakasraadilla on päätösvaltaa toimintaansa ja, että raati kokee, että sen tekemää työtä arvostetaan, pidettiin tärkeänä toiminnan edel- lytyksenä. Organisaation johto voi pyytää asiakasraadilta kannanottoa asioihin, päätök- sen teon tueksi, mutta se ei tarkoita, että johto voisi yksinomaan sanella asiakasraa- dissa käsiteltäviä asioita (Procomma academic 2019:78). Tuloksista ilmeni, että vaikka asiakasraadin koordinointi nimetäänkin osaksi jonkun ammattilaisen työnkuvaa, niin se ei saa tarkoittaa sitä, että hänellä olisi yksinoikeus päättää raadin toiminnasta ja toteu- tuksesta, vaan tämän henkilön tulee toimia yhteistyössä asiakasraadin kanssa, ja huo- lehtia, että asiakasraati toteutuu suunnitelmallisesti sen yhdessä sopimien raamien mu- kaisesti.

Kun näitä viittä edellä mainittua toisiinsa linkittynyttä asiakasraadin käyttöä edistävää tekijää tarkastelee lähemmin, voidaan todeta, että niissä kaikissa on kyse arvostavasta asenteesta asiakasraatia kohtaan, joka puolestaan edellyttää organisaation tahtotilaa edistää asiakasosallisuutta. Jotta asiakasosallisuuden edistämisen kuntoutuspalve- luissa toteutuu, edellyttää se johdon sitoutumista ko. toimintaan. Kun organisaation johto on sitoutunut asiakasosallisuutta edistävään toimintakulttuuriin, tukee se asiakas- osallisuuden vahvistumista ja mahdollistaa asiakasosallisuuden toteutumisen. Asiakas- osallisuuden edistämisen tahtotila tulee olla kirjoitettuna organisaation strategiseksi

tavoitteeksi. Asiakasosallisuutta johdetaan eri tasojen vuorovaikutuksessa (Kuvio 3). Asiakasosallisuuden edistäminen edellyttää organisaatiolta suunnitelmallista toimintaa, jossa palveluiden käyttäjät, lähijohto ja työntekijät ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja kehittävät yhdessä työyhteisön toimintatapoja ja palveluita. Näin strategiatyössä laaditut asiakasosallisuuden tavoitteet tehdään näkyviksi. (Työterveyslaitos 2023.)



Kuvio 5. Asiakasosallisuutta johdetaan eri tasojen vuorovaikutuksessa (Työterveyslaitos 2023.)

9.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen ja menetelmälliset ratkaisut

Tutkimuksellisen kehittämistyön aiheen tarkennuttua sen tutkimukselliseksi lähestymistavaksi valikoitui toimintatutkimus, joka sopi aiheen työelämälähtöisyyteen sekä siihen, että tämä tutkimuksellisen kehittämistyö on myös osa sen tekijän ammatillisen oppimisen ja kehittymisen prosessia. Aineistonkeruut tutkimukselliseen kehittämistyöhön tehtiin laadullisia menetelmiä hyödyntäen ja niille ominaisesti aineistonkeruu ja analyysi vuorottelivat keskenään. Kehittämistehtävillä yksi ja kaksi saadut aineistot analysoitiin ja niistä saatua aineistoa käytettiin kolmannen kehittämistehtävän tiedonkeruun sytykkeenä. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tiedonkeruun ja tulosten myötä mahdollistuva muutos on organisaation strategian mukaista toimintaa, kuntoutujien osallisuuden edistäminen asiakasraati työkalua hyödyntäen. (Kananen 2014:11,21.)

Ensimmäiseen ja toiseen kehittämistehtävään kerättiin aineistoa kuntoutujilta ja ammattilaisilta yksilöllisillä teemahaastatteluilla. Teemahaastattelut mahdollistivat etenemisen yksilöllisesti, samat asiat kysyttiin, mutta kysymysten järjestys saattoi vaihdella, tai

jos vastaus kysymykseen oli tuotettu jo esimerkiksi edellisessä kohdassa, saattoi kysymyksen jättää pois. Aikaa haastatteluille oli varattu tunti ja jokainen haastattelu ehdittiin toteuttaa siinä ajassa ilman kiireen tuntua. Yksilölliset haastattelut soveltuivat hyvin aineiston keruuseen, koska se oli vuorovaikutuksellista ja mahdollisti tarvittaessa tarkentavat kysymykset. Etenkin kuntoutujien kohdalla, kirjallisesti pyydyt vastaukset olisivat voineet tuottaa materiaalia niukemmin. (Kananen 2014:87.)

Kolmannen kehittämistehtävän aineistonkeruu tapahtui learning cafe menetelmää hyödyntäen, siinä tiedontuottajina oli sekä kuntoutujia että ammattilaisia. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä oli jo ennakkoon suunnitellut toteutuksen niin, että se mahdollisti pienemmän ryhmä koon, kuin menetelmälle on tyypillistä. Learning cafeen alkuun tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä alusti osallistujat menetelmän käyttöön ja viritti osallistujia keskusteluun viitaten ensimmäisen ja toisen kehittämistehtävän analysoituun aineistoon. Osallistujat jaettiin kahteen pöytäkuntaan, jossa molemmissa oli tasavertaisina osallistujina sekä kuntoutujia että ammattilaisia.

Aikaa yhteiskehittelyyn oli varattuna 1,5 tuntia, ja tässä aikataulussa pysyminen edellytti tarkkaan suunniteltua ajankäyttöä, josta pidettiin kiinni. Jos aikaa olisi ollut käytettävissä enemmän, olisi loppukeskustelu voinut tuottaa runsaammin näkökulmia aiheeseen liittyen, nyt loppukeskustelu oli pääasiassa syntyneiden aineistojen esittelyä.

Osallistujien antama palaute yhteiskehittelystä oli myönteistä, kehittämistyö kuntoutujien ja ammattilaisten kesken koettiin mielekkäänä ja nähtiin, että yhteisellä työskentelyllä ja työn kautta saaduilla tuloksilla on merkitystä organisaatiossa parhaillaan käynnissä olevaan laatutyöhön, jossa tavoitellaan asiakastytyväisyyttä ja avataan asiakaskokemuksia.

9.3 Eettiset kysymykset

Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin hyvää tieteellistä käytäntöä noudattaen, joten sen voidaan todeta olevan eettisesti hyväksyttävä ja luotettava. Tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa, esittämisessä ja arvioinnissa tutkija noudatti rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Tiedonhankinta sekä tutkimus- ja arviointimenetelmät olivat eettisiä ja noudattivat tieteellisen tutkimuksen hyviä käytäntöjä. Kaikissa kehittämistyön kirjallisissa tuotoksissa käytetyistä lähteistä lähdeviittaukset tehtiin asiaan kuuluvalla tavalla, tarkkuutta noudattaen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunnan ohje 2012:6).

Tutkimuksellisen kehittämistyön tutkimussuunnitelma hyväksyttiin Metropolian ammattikorkeakoulussa tutkimuksellisen kehittämistyön ohjaavien opettajien toimesta, jonka jälkeen organisaation toimitusjohtaja myönsi tutkimusluvan kehittämistyölle ja 3.10.2022 tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä, Sotek-säätiön toimitusjohtaja ja Metropolian ammattikorkeakoulun tutkimuksellisen kehittämistyön ohjaava opettaja ja tutkintovastaava allekirjoittivat sopimuksen opintoihin liittyvästä projektista. Tutkimuksellisen kehittämistyö toteutettiin tutkimussuunnitelman mukaisesta, tutkittiin sitä mitä luvattiin ja tulokset olivat kehittämistehtävien mukaisia. Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijä tiedotti sopiaosapuolia, kun työ ei valmistunut suunnitelman aikataulussa, tähän riitti suullinen ilmoitus.

Tiedontuottajien ja tutkijan välillä ei ollut sellaista riippuvuus suhdetta, joka vaikutti tietojen antamisen vapaaehtoisuuteen. Osallistuminen tutkimuksellisen kehittämistyön haastatteluihin ja yhteiskehittelyyn oli täysin vapaaehtoista. Kaikkia osallistujia informoitiin suullisesti ja kirjallisesti kehittämistyöstä (Liite 1 ja Liite 2) ja kaikilta osallistujilta pyydettiin kirjallinen suostumus osallistumisesta (Liite 3). Osallistujat saivat tiedon siitä, että heillä oli mahdollisuus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa ja eikä haastatteluihin osallistuminen velvoittanut osallistumaan yhteiskehittelyyn tai toisinpäin. Tutkimukseen osallistuttiin nimettömänä eikä raportoinnissa voi tunnistaa yksittäistä henkilöä vastausten perusteella. Tietoja käsiteltiin luottamuksellisesti, haastatteluissa ja yhteiskehittelyssä syntyneet äänitallenteet tallennettiin digitaaliselle nauhurille, joka ei ollut yhteydessä verkkoon ja oli näin tietoturvallinen. Äänitteet hävitettiin heti litteroinnin jälkeen, yhteiskehittelyssä syntyneet paperiset materiaalit valokuvattiin, jonka jälkeen ne hävitettiin tietosuojajätteenä. Suostumusasiakirjat hävitettiin tietosuojajätteenä opinnäytetyön valmistuttua. Kaikki tutkimuksellisessa kehittämistyössä syntynyt aineisto oli tallennettu kehittämistyöntekijän tietokoneelle, joka oli suojattu vahvoilla salasanoilla. (Eskola -& Suoranta 1998: 55–57.) Osallistujilta ei kerätty tunnistetietoja aineiston keruun yhteydessä. Tutkija käsitteli syntyneen aineiston henkilökohtaisesti ja pyrkii välttämään virheellisiä tulkintoja (Toikko & Rantanen 2009:128).

Tutkimustuloksia julkaistaessa noudatettiin avoimuutta ja vastuullista tiedeviestintää. Tutkija kunnioitti muiden tutkijoiden tekemää työtä ja viittasi heidän töihinsä asianmukaisella tavalla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunnan ohje 2012:6.) Valmis tutkimuksellisen kehittämistyön raportti tarkastettiin Turnitin avulla, jotta varmistuttiin, siinä ollut tahattomia plagiointivirheitä. Tämän jälkeen tutkimuksellinen kehittämistyö tallennettiin Theseus-tietokantaan, josta se on kaikkien julkisesti luettavissa.

9.4 Tutkimuksellisen kehittämistyön hyödynnettävyys ja jatkokehittämisen mahdollisuudet

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön aihe on ajankohtainen, osallisuuden edistäminen kuntoutuspalveluissa on sekä lakisääteistä, että kuntoutuksen uuden paradigman mukaista toimintaa. Kuntoutujaa ei nähdä enää vain palveluiden kohteena, vaan aktiivinen toimija. Kuntoutujan kokemustietoa arvostetaan ja sitä halutaan hyödyntää sekä kuntoutujan omassa palveluprosessissa että palveluiden kehittämisessä laajemminkin. Kuntoutujat halutaan ottaa tasavertaisiksi toimijoiksi ammattilaisten rinnalle. (Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. THL2022.)

Tämä tutkimuksellinen kehittämistyö sijoittui toimintatutkimuksen yhden syklin suunniteluvaiheeseen, jonka tuloksena syntyi kuntoutujien ja ammattilaisten näkökulma asiakasraadin hyödyistä, sen käyttöön vaikuttavista tekijöistä ja sitä edistävästä tekijöistä. Näiden tulosten pohjalta rakentui kehittämistyön tuotos, kuvaus asiakasraadin käytöstä asiakasosallisuuden edistämiseksi. Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön hyödyntäminen ja jatkokehittäminen organisaatiossa tarkoittaa, että strategiassa kirjattua asiakasosallisuuden edistämistä viedään eteenpäin niin, että tehdään suunnitelma kehittämistyön tuloksia hyödyntäen asiakasraadin käyttöönotosta. Asiakasraadin käytön edistäminen tarkoittaa organisaation vuosille 2022–2026 laaditun strategian jalkauttamista käytäntöön, mahdollistaen kuntoutujien ja ammattilaisten kehittäjäkumppanuuden, kuntoutujien ja ammattilaisten näkemysten hyödyntämisen toiminnan suunnittelussa ja päätöksenteon tukena. (Asiakasraati. Innokylä; Toikko & Rantanen 2009; Sotek-säätiön strategia 2022–2026.)

Tutkimuksellisella kehittämistyöllä saatuja tuloksia voidaan hyödyntää myös muissa kuntoutuspalveluissa viitteitä antaen, kun halutaan edistää asiakasosallisuutta asiakasraati menetelmää käyttäen.

Lähteet

Asiakasosallisuuden johtaminen. Asiakasosallisuus. Oppimateriaalit. Työterveyslaitos. <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa/asiakasosallisuuden-johtaminen>. Viitattu 15.4.2023.

Asiakaspalveluissa. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. Sote-palveluiden johtaminen. Päivitetty 24.1.2023. < <https://thl.fi/fi/web/sote->

palvelujen-johdaminen/asiakas-palveluissa/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa>.
Viitattu 18.3.2023

Asiakasraati. Innokylä. < <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/asiakasraati> >. Viitattu
28.11.2022.

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, Sinikka & Hurme, Helena 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Yliopistopaino.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Asiakasosallisuuden johtaminen sosiaali- ja terveyspalveluissa. Päivitetty 27.9.2022.< <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asiakasosallisuuden-johtaminen-sosiaali-ja-terveyspalveluissa>>. Viitattu 15.4.2023.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistämisen johtaminen. Osallisuuden edistäminen. Päivitetty 2023.< <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>>. Viitattu 23.2.2023.

Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. < https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf> Viitattu.

Kananen Jorma 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona – Miten kirjoitan toimintatutkimuksen opinnäytetyönä? Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Suomen Yliopistopaino Oy.

Kuntoutuksen tutkimuksen kehittämisohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriö 2004. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2003:19. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74455/Kuntoutuksen_tutkimuksen_kehittamisohjelma_fi.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 12.8.2022.

Laitila Minna 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä – Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto. Hoitotieteenlaitos. Terveystieteiden tiedekunta. Etelä-Pohjanmaan sairaanhoitopiirin kuntayhtymä. <

http://www.epshp.fi/files/5610/Asiakkaan_osallisuus_mielenterveys-_ja_paihde-tyossa._Fenomenografinen_lahestymistapa.pdf>. Viitattu 5.4.2023.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.<
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P8>>. Viitattu 6.12.2021.

Learning cafe eli oppimiskahvila. Innokylä < <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>>.Viitattu 5.4.2023.

Leemann, Lars & Kuusio, Hannamaria & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. < www.thl.fi/sokra>. Viitattu 20.11.2021.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. < www.thl.fi/sokra>. Viitattu 4.12.2021.

Leemann, Lars & Hämäläinen, Riitta-Maija 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalankynnyksen palvelut. < https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf>. Viitattu 4.12.2021.

Procomma academic 2019. Osallistava viestintä. < https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302465/procom_procomma-academic_2019_digikirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 5.12.2021.

Sihvo, Sinikka & Isola, Anna-Maria & Kivipelto, Minna & Linnanmäki, Eila & Lyytikäinen Merja & Sainio, Salla 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli- Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16 / 2018. Saatavilla osoitteessa: < https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf>. Viitattu 7.1.2022.

Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa 2012. Yhdessä rakentuva kuntoutusosaaminen. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja AATOS-artikkelit 6. Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu. < https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122860/AATOS_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 2.3.2022.

Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa & Paalasmaa, Pekka 2014. Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Kehittäjäkumppanuus vaatii uudenlaista osaamista. Metropolia Ammattikorkeakoulun AATOS- artikkelit 13. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu. <https://www.metropolia.fi/sites/default/files/images/content/content-files/AA-TOS_13_Kuntoutettavasta_kehittajakumppaniksi_0.pdf>. Viitattu 4.3.2023.

Sotek-säätiö 2021. Perustiedot. Osallisena omassa elämässä. Saatavilla osoitteessa: <<https://sotek.fi/perustiedot> >. Viitattu 17.12.2021.

THL. Sosiaali- ja terveystieteiden yhdenvertaisuuden käsitteet. Versio 2.0.1.10.2019. <[Sosiaali- ja terveystieteiden yhdenvertaisuuden käsitteet versio_2-0_saavutettava \(julkari.fi\)](https://julkari.fi)>. Viitattu 27.2.2023.

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

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2018. Laadullinen Tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. E-Kirja. Helsinki: Tammi.

Raivio, Helka & Karjalainen Jarmo 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa Era, Taina (toim.). Osallisuus - oikeutta vai pakoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156 <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 28.11.2021.

Vihtari, Johanna & Sinervo, Leini & Ståhle, Miia 2020. Asiakasosallisuuden edistämisen infopaketti 2020 Tulevaisuuden sote-keskus Ohjelmalle. Saatavilla osoitteessa: <<https://innokyla.fi/sites/default/files/2022-07/Asiakasosallisuuden%20edist%C3%A4misen%20infopaketti%202020%20Tulevaisuuden%20sote-keskus%20ohjelmalle.pdf>> Viitattu 18.3.2023.

Von Harpe, Camilla 2021. Sosiaalisen osallisuuden edistäminen nuoren syrjäytymisen ehkäisyssä. Pro Gradu. Itäsuomen Yliopisto: Terveystieteiden tiedekunta. Saatavilla osoitteessa: <<https://erepo.uef.fi/bitstream/handle/123456789/24450/16127689471514269802.pdf?sequence=-1&isAllowed=y>> Viitattu 1.4.2021.

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA AMMATTILAISILLE

Tervetuloa mukaan kehittämään asiakasraatimenetelmän käyttöönottoa Sotek-säätiöllä! Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön aiheena on asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää asiakasraadinn käyttöä Sotek-säätiöllä asiakasosallisuuden edistämiseksi.

Vapaaehtoisuus

Tähän tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja sinulla on oikeus keskeyttää osallistumisesi milloin tahansa ilman perusteluja.

Tutkimuksen toteuttajat

Opiskelen Metropolia Ammattikorkeakoulussa kuntoutuksen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ja tämä kehittämistyö on osa opintojani. Tutkimussuunnitelman on hyväksyneet Metropolian ohjaavat opettajat Salla Sipari ja Pekka Paalasmaa sekä Sotek-säätiön toimitusjohtaja Marjo Jokipii. Tutkimuslupa Sotek-säätiöltä on myönnetty 3.10.2022.

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Kehittämistyöhön osallistuminen tarkoittaa kohdallasi sitä, että osallistut haastatteluun ja yhteiskehittelytilaisuuteen tai vain toiseen niistä yhdessä Sotek-säätiön toisten kuntoutuksen ammattilaisten ja säätiön kuntoutujien kanssa. Haastattelun ajankohdasta ja paikasta sovit henkilökohtaisesti tutkijan kanssa. Yhteiskehittelyn toteutuksesta tutkija informoi sinua henkilökohtaisesti.

Haastattelut ja yhteiskehittelytilaisuus pyritään toteuttamaan niin, ettei niihin osallistuminen vaadi sinulta vapaa-aikasi käyttöä. Haastattelut kestävät noin tunnin ja yhteiskehittelytilaisuus kaksi tuntia, eikä kumpaakaan osallistumiseen tarvitse valmistautua etukäteen.

Haastattelut nauhoitetaan, syntyneet äänitiedostot tuhotaan heti, kun se on siirretty kirjalliseen muotoon.

Yhteiskehittelytilaisuuden loppukeskustelu äänitallennetaan. Yhteiskehittelyn tuloksena syntyy edellä mainitun äänitiedoston lisäksi pöytäkohtaista kirjallista aineistoa, joka valokuvataan, tutkimuksellisen kehittämistyötä varten. Yhteiskehittämisen äänitallenteet ja muu tuotettu materiaali säilytetään tutkimuksellisen kehittämistyön työstämisen ajan ja hävitetään sen jälkeen tuhoamalla äänitallenteet ja muu tuotettu materiaali tuhoaan tietosuojajätteenä. Kehittämistyön kaikki kerättävä aineisto käsitellään luottamuksellisesti, eikä ketään kehittämistyön yhteiskehittelyyn osallistuneita henkilöä voi tunnistaa valmiissa työssä. Kehittämistyön tuloksia hyödynnetään Sotek-säätiöllä vain asiakasosallisuuden edistämiseksi.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Osallistumisesta ei makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyvä kirjallinen raportti tullaan julkaisemaan sähköisesti Theseus- tietokannassa. Ennen julkaisua tuotos on hyväksytty ohjaavien opettajien toimesta, ja tutkija on saanut luvan julkaisuun.

Tutkimuksen päätyminen

Tutkija sitoutuu suorittamaan tutkimuksen loppuun, keskeytyminen voi olla vain terveydellisistä syistä mahdollista.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijan ja tutkimustyönohjaajien yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä

Nimi: Minna Labbas

Puh.

Sähköposti: minna.labbas@metropoli.fi

Tutkimustyön ohjaaja

Titteli: Yliopettaja

Nimi: Salla Sipari

Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy / yksikkö
Sähköposti: salla.sipari@metropolia.fi

Tutkimustyönohjaaja

Titteli: Yliopettaja

Nimi: Pekka Paalasmaa

Metropolian Ammattikorkeakoulu Oy/

Sähköposti: pekka.paalasmaa@metropolia.fi

Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Olet osallistumassa Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy:n opintoihin kuuluvaan tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Tämä tietosuojaseloste kuvaa, miten henkilötietojasi käsitellään kehittämistyössä. Selosteessa kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä henkilötietojen rekisterinpitäjä on Metropolia ammattikorkeakoulun opiskelija Minna Labbas. Halutessanne voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjältä.

Rekisterinpitäjän yhteystiedot: Minna Labbas

Puh:

Sähköposti: minna.labbas@metropolia.fi

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Tutkimuksellisen kehittämistyön suostumusasiakirjaan tulee teidän nimenne. Yhteiskeskittelyn loppukeskustelu äänitallennetaan, mutta tallenne on vain tutkijan käytössä, ja tuhotaan heti, kun se on muutettu kirjalliseen muotoon. Kaikki vastaukset raportoidaan

niin, ettei annettuja vastauksia voi yhdistää vastaajan nimeen. Tutkimuksessa ei kerätä tai käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Tutkimuksessa kerätyt tiedot, valokuvat ja materiaalit tallennetaan tutkimuksellisen kehittämistyön työntekijän henkilökohtaisessa käytössä olevalle työtietokoneelle, jonne pääsy on suojattu salasanoin organisaation puolesta ja tiedot tallennetaan opinnäytetyöntekijän yksityisiin kansioihin. Yhteiskehittelyn loppukeskustelu äänitetään erilliselle tietoturvaliselle laitteelle litterointia varten. Äänityksessä käytettävä laite ei ole yhteydessä verkkoon tai pilvipalveluihin.

Kaikki työn tekemisestä syntyvä kirjallinen materiaalia, suostumuslomakkeet ja tallenteet säilytetään lukollisessa kaapissa, jonka avain on vain opinnäytetyön tekijällä. Äänitallenteet tuhoetaan välittömästi litteroinnin jälkeen. Muu mahdollinen yhteiskehittelyssä syntyvä paperimateriaali valokuvataan ja tallennetaan aikaisemmin mainitulla tavalla. Kaikki tutkimukselliseen kehittämistyöhön kerätty materiaali hävitetään hyviä tietosuojakäytänteitä noudattaen viimeistään kehittämistyön valmistuttua.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää asiakasraati menetelmän käyttöä asiakasosallisuuden edistämiseksi Sotek-säätiöllä. Kehittämistyöni tuotoksena syntyy kuvaus asiakasraadista käytöstä asiakasosallisuuden edistämiseksi. Syntyneitä kuvausta voidaan tulevaisuudessa hyödyntää Sotek-säätiöllä, kun palveluita suunnitellaan yhä enemmän käyttäjälähtöisiksi.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen 5 artiklan ja artiklan 9 kohdan mukaisella perusteella: Tutkittavan kirjallinen suostumus.

Tutkimuksen kesto-aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Tutkimuksellinen kehittämistyö on kertatutkimus, jonka kesto on opinnäytetyön valmistumiseen asti, Helmikuu 2023 asti tai aiemmin, jos opinnäytetyö valmistuu ennen edellä mainittua ajankohtaa.

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Henkilötiedot hävitetään välittömästi tutkimuksellisen kehittämistyön valmistumisen jälkeen.

Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Tietojanne ei luovuteta eikä siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti
- Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkimuksessa kerättyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Aineisto analysoidaan koodattuna ja tulokset raportoidaan ryhmittäällä, jolloin yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä kerättyjä tietoja ei anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille, eikä käytetä myöhemmin missään tarkoituksessa. Kaikki aineisto tutkijan tietokoneelle salasanoin suojattu aineisto poistetaan kehittämistyön valmistumisen jälkeen tutkijan tietokoneelta sekä kaikki kirjallinen materiaali hävitetään tietosuojajätteenä.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyvä kirjallinen raportti tullaan julkaisemaan sähköisesti Theseus - tietokannassa. Ennen julkaisua tuotos on hyväksytty ohjaavien opettajien toimesta, ja tutkija on saanut luvan julkaisuun.

TIEDOTE TUTKIMUKSESTA KUNTOUTUJILLE

Tervetuloa mukaan kehittämään asiakasraatimenetelmän käyttöönottoa Sotek-säätiöllä! Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön aiheena on asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä.

Tutkimuksen tarkoitus

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää asiakasraadinn käyttöä Sotek-säätiöllä asiakasosallisuuden edistämiseksi.

Vapaaehtoisuus

Tähän tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuminen on vapaaehtoista ja sinulla on oikeus keskeyttää osallistumisesi milloin tahansa ilman perusteluja.

Tutkimuksen toteuttajat

Opiskelen Metropolia Ammattikorkeakoulussa kuntoutuksen ylempää ammattikorkeakoulututkintoa ja tämä kehittämistyö on osa opintojani. Tutkimussuunnitelman on hyväksyneet Metropolian ohjaavat opettajat Salla Sipari ja Pekka Paalasmaa sekä Sotek-säätiön toimitusjohtaja Marjo Jokipii. Tutkimuslupa Sotek-säätiöltä on myönnetty 3.10.2022

Tutkimusmenetelmät ja toimenpiteet

Kehittämistyön toteuttamiseksi kerätään Sotek- säätiön työelämä- ja hyvinvointipalveluiden kuntoutujien näkemyksiä liittyen asiakasraatimenetelmään. Kehittämistyöhön osallistuminen tarkoittaa kohdallasi sitä, että osallistut joko pelkästään yksilöhaastatteluun ja / tai yhteiskehittelytilaisuuteen yhdessä toisten kuntoutujien ja säätiön ammattilaisten kanssa. Haastattelujen ajan ja paikan tutkija sopii jokaisen osallistujan kanssa henkilökohtaisesti ja yhteiskehittelyn toteutuksesta informoidaan myös henkilökohtaisesti.

Haastattelut ja yhteiskehittelytilaisuus pyritään toteuttamaan niin, ettei niihin osallistuminen vaadi sinulta vapaa-aikasi käyttöä. Haastattelut kestävät noin tunnin ja yhteiskehittelytilaisuus kaksi tuntia, eikä kumpaakaan osallistumiseen tarvitse valmistautua etukäteen.

Haastattelut nauhoitetaan, syntyneet äänitiedostot tuhotaan heti, kun se on siirretty kirjalliseen muotoon. Yhteiskehittelytilaisuuden loppukeskustelu äänitallennetaan.

Yhteiskehittelyn tuloksena syntyy edellä mainitun äänitiedoston lisäksi pöytäkohtaista kirjallista aineistoa, joka valokuvataan tutkimuksellista kehittämistyötä varten. Yhteiskehittämisen äänitallenteet ja muu tuotettu materiaali säilytetään tutkimuksellisen kehittämistyön työstämisen ajan ja hävitetään sen jälkeen tuhoamalla äänitallenteet, muu tuotettu materiaali tuhoataan tietosuojajätteenä. Kehittämistyön kaikki kerättävä aineisto käsitellään luottamuksellisesti, eikä ketään kehittämistyön haastatteluun tai yhteiskehittelyyn osallistuneita henkilöitä voi tunnistaa valmiissa työssä. Kehittämistyön tuloksia hyödynnetään Sotek-säätiöllä vain asiakasosallisuuden edistämiseksi.

Kustannukset ja niiden korvaaminen

Osallistumisesta ei makseta erillistä korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyvä kirjallinen raportti tullaan julkaisemaan sähköisesti Theseus-tietokannassa. Ennen julkaisua tuotos on hyväksytty ohjaajien opettajien toimesta, ja tutkija on saanut luvan julkaisuun.

Tutkimuksen päätyminen

Tutkija sitoutuu suorittamaan tutkimuksen loppuun, keskeytyminen voi olla vain terveydellisistä syistä mahdollista.

Lisätiedot

Pyydämme teitä tarvittaessa esittämään tutkimukseen liittyviä kysymyksiä tutkijalle/tutkimuksesta vastaavalle henkilölle.

Tutkijan ja tutkimustyön ohjaajien yhteystiedot

Tutkija / opinnäytetyötekijä

Nimi: Minna Labbas

Puh.

Sähköposti: minna.labbas@metropoli.fi

Tutkimustyön ohjaaja

Titteli: Yliopettaja

Nimi: Salla Sipari

Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy

Sähköposti: salla.sipari@metropolia.fi

Tutkimustyönohjaaja

Titteli: Yliopettaja

Nimi: Pekka Paalasmaa

Metropolian Ammattikorkeakoulu Oy

Sähköposti: pekka.paalasmaa@metropolia.fi

Tutkimuksen tietosuojaseloste: Henkilötietojen käsittely tutkimuksessa

Olet osallistumassa Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy:n opintoihin kuuluvaan tutkimukselliseen kehittämistyöhön. Tämä tietosuojaseloste kuvaa, miten henkilötietojasi käsitellään kehittämistyössä. Selosteessa kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

Tässä tutkimuksessa käsitellään teitä koskevia henkilötietoja voimassa olevan tietosuojalainsäädännön (EU:n yleinen tietosuoja-astus, 679/2016, ja voimassa oleva kansallinen lainsäädäntö) mukaisesti. Seuraavassa kuvataan henkilötietojen käsittelyyn liittyvät asiat.

Tutkimuksen rekisterinpitäjä

Rekisterinpitäjällä tarkoitetaan tahoa, joka yksin tai yhdessä toisten kanssa määrittelee henkilötietojen käsittelyn tarkoitukset ja keinot. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä henkilötietojen rekisterinpitäjä on Metropolia ammattikorkeakoulun opiskelija Minna Labbas. Halutessanne voitte kysyä lisätietoja henkilötietojenne käsittelystä rekisterinpitäjältä.

Rekisterinpitäjän yhteystiedot: Minna Labbas

Puh:

Sähköposti: minna.labbas@metropolia.fi

Tutkimuksessa teistä kerätään seuraavia henkilötietoja

Tutkimuksellisen kehittämistyön suostumusasiakirjaan tulee teidän nimenne. Haastattelut ja yhteiskehittelyn loppukeskustelu äänitallennetaan, tallenne on vain tutkijan käytössä, ja tuhoetaan heti, kun se on muutettu kirjalliseen muotoon. Kaikki vastaukset raportoidaan niin, ettei annettuja vastauksia voi yhdistää vastaajan nimeen. Tutkimuksessa ei kerätä tai käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietojanne muista lähteistä.

Henkilötietojenne suojausperiaatteet

Tutkimuksessa kerätyt tiedot, valokuvat ja materiaalit tallennetaan tutkimuksellisen kehittämistyön työntekijän henkilökohtaisessa käytössä olevalle työtietokoneelle, jonne pääsy on suojattu salasanoin organisaation puolesta ja tiedot tallennetaan opinnäyte-työntekijän yksityisiin kansioihin. Yksilöhaastattelut kokonaisuudessaan ja yhteiskehittelyn loppukeskustelu äänitetään erilliselle tietoturvaliselle laitteelle litterointia varten. Äänityksessä käytettävä laite ei ole yhteydessä verkkoon tai pilvipalveluihin.

Kaikki työn tekemisestä syntyvä kirjallinen materiaalia, suostumuslomakkeet ja tallenteet säilytetään lukollisessa kaapissa, jonka avain on vain opinnäytetyön tekijällä. Äänitallenteet tuhoetaan välittömästi litteroinnin jälkeen. Muu mahdollinen yhteiskehittelyssä syntyvä paperimateriaali valokuvataan ja tallennetaan aikaisemmin mainitulla tavalla. Kaikki tutkimukselliseen kehittämistyöhön kerätty materiaali hävitetään hyviä tietosuojakäytänteitä noudattaen viimeistään kehittämistyön valmistuttua.

Henkilötietojenne käsittelyn tarkoitus

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena on kehittää asiakasraati menetelmän käyttöä asiakasosallisuuden edistämiseksi Sotek-säätiöllä. Kehittämistyöni tuotoksena syntyy kuvaus asiakasraadinn käytöstä asiakasosallisuuden edistämiseksi. Syntyneitä kuvausta voidaan tulevaisuudessa hyödyntää Sotek-säätiöllä, kun palveluita suunnitellaan yhä enemmän käyttäjälähtöisiksi.

Henkilötietojenne käsittelyperuste

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuoja-asetuksen 5 artiklan ja artiklan 9 kohdan mukaisella perusteella: Tutkittavan kirjallinen suostumus.

Tutkimuksen kesto aika (henkilötietojenne käsittelyaika)

Tutkimuksellinen kehittämistyö on kertatutkimus, jonka kesto on opinnäytetyön valmistumiseen asti, Helmikuu 2023 asti tai aiemmin, jos opinnäytetyö valmistuu ennen edellä mainittua ajankohtaa.

Mitä henkilötiedoillenne tapahtuu tutkimuksen päätyttyä?

Henkilötiedot hävitetään välittömästi tutkimuksellisen kehittämistyön valmistumisen jälkeen.

Tietojen luovuttaminen tutkimusrekisteristä

Tietojanne ei luovuteta eikä siirretä EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle.

Rekisteröitynä teillä on oikeus

Koska henkilötietojanne käsitellään tässä tutkimuksessa, niin olette rekisteröity tutkimuksen aikana muodostuvassa henkilörekisterissä. Rekisteröitynä teillä on oikeus:

- saada informaatiota henkilötietojen käsittelystä
- tarkastaa itseänne koskevat tiedot
- oikaista tietojanne
- poistaa tietonne (esim. jos peruutatte antamanne suostumuksen)
- peruuttaa antamanne henkilötietojen käsittelyä koskeva suostumus
- rajoittaa tietojenne käsittelyä
- rekisterinpitäjän ilmoitusvelvollisuus henkilötietojen oikaisusta, poistosta tai käsittelyn rajoittamisesta
- siirtää tietonne järjestelmästä toiseen
- sallia automaattinen päätöksenteko nimenomaisella suostumuksellanne
- tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, jos katsotte, että henkilötietojanne on käsitelty tietosuojalainsäädännön vastaisesti

Voitte käyttää oikeuksianne ottamalla yhteyttä rekisterinpitäjään.

Tutkimuksessa kerätyjä henkilötietoja ei käytetä profilointiin tai automaattiseen päätöksentekoon

Henkilötietojen käsittely aineistoa analysoitaessa ja tutkimuksen tuloksia raportoitaessa

Teistä kerättyä tietoa ja tutkimusaineistoa käsitellään luottamuksellisesti lainsäädännön edellyttämällä tavalla. Aineisto analysoidaan koodattuna ja tulokset raportoidaan ryhmittäen, jolloin yksittäinen henkilö ei ole tunnistettavissa. Tutkimuksellisessa kehittämistyössä kerätyjä tietoja ei anneta tutkimuksen ulkopuolisille henkilöille, eikä käytetä myöhemmin missään tarkoituksessa. Kaikki aineisto tutkijan tietokoneelle salasanoin suojattu aineisto poistetaan kehittämistyön valmistumisen jälkeen tutkijan tietokoneelta sekä kaikki kirjallinen materiaali hävitetään tietosuojajätteenä.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyvä kirjallinen raportti tullaan julkaisemaan sähköisesti Theseus- tietokannassa. Ennen julkaisua tuotos on hyväksytty ohjaavien opettajien toimesta, ja tutkija on saanut luvan julkaisuun.

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tutkimuksen nimi: Asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä

Tutkimuksen toteuttaja: Metropolia Ammattikorkeakoulu Oy, Minna Labbas, minna.labbas@metropolia.fi

Tutkimustyön ohjaajat: Salla Sipari, salla.sipari@metropolia.fi ja Pekka Paalasmaa, pekka.paalasmaa@metropolia.fi

Minua _____ on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun tutkimukseen, jonka tarkoituksena on kehittää asiakasraadin käyttöä Sotek-säätiöllä asiakasosallisuuden edistämiseksi.

Olen saanut tutkimustiedotteen ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksesta, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä tutkimuksen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin tutkimusta koskeviin kysymyksiini.

Olen saanut tiedot tutkimukseen mahdollisesti liittyvästä henkilötietojen keräämisestä, käsittelystä ja luovuttamisesta ja minun on ollut mahdollista tutustua tutkimukseen liittyvään tietosuojaselosteeseen.

Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan tutkimukseen.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani tutkimukseen.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän tutkimuksen tai peruutan suostumukseni, minusta keskeyttämiseen ja suostumukseni peruuttamiseen mennessä kerättyjä tietoja ja näytteitä voidaan käyttää osana tutkimusaineistoa.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän tutkimukseen.

Jos tutkimukseen liittyvien henkilötietojen käsittelyperusteena on suostumus, vahvistan allekirjoituksellani suostumukseni myös henkilötietojeni käsittelyyn. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

Aika ja Paikka;

Allekirjoitus:

Nimenselvennys:

Alkuperäinen allekirjoitettu tutkittavan suostumus sekä kopio tutkimustiedotteesta liitteineen jäävät tutkijan arkistoon. Tutkimustiedote liitteineen ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan tutkittavalle.

Kuntoutujan teemahaastattelun teemat

Teema 1. Osallistuminen, osallisuus

Onko osallistuminen kuntoutuspalveluihin vaikuttanut hyvinvointiisi? Jos on niin miten ja mistä arvelet sen johtuvan?

Onko kuntoutuspalveluihin osallistuminen vaikuttanut itseluottamukseesi, omaan pystyvyyden tunteeseen? jos niin miten?

Oletko kuntoutuspalveluiden myötä rohkaistunut kokeilemaan uudenlaisia asioita elämässäsi?

Koetko voivasi olevan aiempaa enemmän hyödyksi muille?

Oletko osallistumisella ollut vaikutusta siihen mitä ylipäänsä ajattelet kuntoutuspalveluista yleensä?

Onko toimintaan osallistuminen vaikuttanut sinun motivaatioosi työelämään tai koulutusta kohtaan? Jos on, niin perustele?

Onko toimintaan osallistumisella ollut vaikutusta sinun sosiaalisiin taitoihisi? Jos niin perustele miten?

Onko toimintaan osallistumisella ollut vaikutusta itsetuntoon? Jos niin perustele miten?

Onko toimintaan osallistuminen muuttanut sinun tulevaisuutesi suunnitelmia?

Teema 2. Asiakasosallisuus

Millaisia vaikutusmahdollisuuksia sinulla on ollut palvelun suhteen? Ajankohta, työtehtävät, ympäristö...?

Millaisia vaikutusmahdollisuuksia toivoisit olevan ja miksi?

Koetko tulleeesi kuulluksi kuntoutuspalvelussa? Onko sillä ollut vaikutusta kuntoutumiseesi? Motivaatioon kuntoutusta kohtaan?

Olet osa työtoimintapaikkasi yhteisöä (työkaverit, valmentajat), tunnetko kuuluvasi tähän yhteisöön, perustele vastaus ja miltä se tuntuu?

Millaista vuorovaikutus kuntoutujien ja henkilökunnan välillä on? Onko siinä jotain, jota toivoisit olevan toisin?

Teema 3. Asiakasosallisuus, hyödyt organisaatiolle

Miten ajattelet kuntoutuspalveluiden käyttäjien kokemuksilla olevan vaikutusta ammattilaisten työhön? (tehokkuus, vallan epätasapainon väheneminen, laatu)

Jos kuntoutujat otetaan mukaan suunnittelemaan ja kehittämään palveluita, niin millaisen vaikutuksen sillä ajattelet olevan palvelulle, säätöille, palveluita ostaville? Millaista tietoa, osaamista, näkemyksiä voisi kuntoutujilla olla, joista voisi olla hyötyä palveluita kehittäessä?

Teema 4. Asiakasraati

Voidaanko asiakasraadilla vaikuttaa palveluiden hierarkkisuuteen / tasa-arvoon, ja jos niin miten?

Voiko asiakasraadilla mielestäsi vaikuttaa ammattilaisten osaamiseen, jos voi niin miten?

Voiko asiakasraadilla vaikuttaa palveluiden sisältöön, jos voi niin miten?

Voiko asiakasraadilla voidaan vaikuttaa palveluiden kehittämiseen, jos voi niin miten? Ja millaisia vaikutuksia ajattelet sillä olevan?

Voiko asiakasraadilla vaikuttaa palveluiden laatuun, jos voi niin miten?

Jos säätöillä olisi säännölliset asiakasraadit lisäämässä asiakasosallisuutta, niin millaisiin asioihin niissä voisi mielestäsi vaikuttaa? Millaisia asioita toivoisit siellä käsiteltävän?

Voisiko sillä olla vaikutusta ilmapiiriin työyksiköissä ja jos niin millaisia?

Voiko asiakasraadilla olla vaikutusta palvelujen käyttäjien asiakastytyväisyyteen, jos niin miten?

Voiko asiakasraadilla mielestäsi vaikuttaa ammattilaisten työhön/ osaamiseen? Jos voi niin miten?

Millaisia taitoja kuntoutujan asiakasraatiin osallistumisella voidaan vahvistaa?

Miten ammattilaiset voivat tukea kuntoutujien osallistumista asiakasraatiin?

Kysymykset kiinnostuksesta yhteiskehittelyyn

Oletko kiinnostunut osallistumaan asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa asiakasraatiin liittyvään yhteiskehittelyyn, joka tehdään näiden haastattelujen pohjalta nousseiden asioiden eteenpäin viemiseen?

Yhteiskehittelyn ajankohdasta tiedottamisesta sopiminen.

Ammattilaisen teemahaastattelun teemat

Teema 1. Osallistuminen, osallisuus

Miten kuntoutuspalveluihin osallistumisella voidaan vaikuttaa yksilön hyvinvointia tukevasti?

Miten kuntoutuspalveluissa voidaan tukea kuntoutujan itseluottamusta, omaa pystyvyyden tunnetta?

Voidaanko kuntoutuspalveluilla vaikuttaa yksilön motivaatioon kohti työelämää tai koulutusta? Jos niin miten?

Voitko rohkaista kuntoutujaa kokeilemaan uudenlaisia asioita elämässään? Miten?

Voiko kuntoutuspalveluihin osallistumisella vaikuttaa yksilön tarpeellisuuden kokemukseen? Jos niin miten?

Voiko kuntoutuspalveluihin osallistumisella vaikuttaa kuntoutujan tulevaisuuden suunnitelmiin? Jos niin miten? Koulutus, työelämä, kuntoutuspalvelut

Voidaanko kuntoutuspalveluihin osallistumisella vaikuttaa yksilön sosiaalisiin taitoihin?

Miten kuntoutuspalveluilla voidaan vaikuttaa kuntoutuja itsetuntoon?

Teema 2. Asiakasosallisuus

Millaisissa asioissa kuntoutujilla on vaikutusmahdollisuuksia kuntoutuksessa? Voisiko olla enemmän? Miksi? Niiden vaikutus yksilön motivaatioon?

Millaista vuorovaikutus kuntoutujien ja ammattilaisten kanssa on? Tulisiko jotain esim. muuttaa?

Miten ajattelet tämän vaikuttavan kuntoutumiseen ja motivaatioon olla palvelussa?

Teema 3. Asiakasosallisuus, hyödyt organisaatiolle

Voiko kuntoutujien kokemuksilla olla vaikutusta työhösi? Jos niin millaisia? (tehokkuus, vallan epätasapainon väheneminen, laatu)

Jos kuntoutujat otetaan mukaan suunnittelemaan ja kehittämään palveluita, niin millaisen vaikutuksen sillä ajattelet olevan palvelulle, säätiölle, palveluita ostaville?

Millaista tietoa, osaamista, näkemyksiä voisi kuntoutujilla olla, joista voisi olla hyötyä palveluita kehittäessä?

Teema 4. Asiakasraati

Voidaanko asiakasraadilla vaikuttaa palveluiden hierarkkisuuteen / tasa-arvoon, ja jos niin miten?

Voiko asiakasraadilla mielestäsi vaikuttaa ammattilaisten osaamiseen, jos voi niin miten?

Voiko asiakasraadilla vaikuttaa palveluiden sisältöön, jos voi niin miten?

Voiko asiakasraadilla voidaan vaikuttaa palveluiden kehittämiseen, jos voi niin miten? Ja millaisia vaikutuksia ajattelet sillä olevan?

Voiko asiakasraadilla vaikuttaa palveluiden laatuun, jos voi niin miten?

Jos säätiöllä olisi säännölliset asiakasraadit lisäämässä asiakasosallisuutta, niin millaisiin asioihin niissä voisi mielestäsi vaikuttaa? Millaisia asioita toivoisit siellä käsiteltävän?

Voisiko sillä olla vaikutusta ilmapiiriin työyksiköissä ja jos niin millaisia?

Voiko asiakasraadilla olla vaikutusta palvelujen käyttäjien asiakastytyväisyyteen, jos niin miten?

Voiko asiakasraadilla mielestäsi vaikuttaa ammattilaisten työhön/ osaamiseen? Jos voi niin miten?

Millaisia taitoja kuntoutujan asiakasraatiin osallistumisella voidaan vahvistaa?

Miten ammattilaiset voivat tukea kuntoutujien osallistumista asiakasraatiin?

Kysymykset kiinnostuksesta yhteiskehittelyyn

Oletko kiinnostunut osallistumaan asiakkaiden ja ammattilaisten kanssa asiakasraadin käytön edistämiseen / kehittämiseen liittyvään yhteiskehittelyyn, joka tehdään näiden haastattelujen pohjalta nousseiden asioiden eteenpäin viemiseen?

Yhteiskehittelyn ajankohdasta tiedottamisesta sopiminen.

Yhteiskehittely: Learning cafe 20.12.2022

Alustus:

Asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä

Kuntoutujien ja ammattilaisten haastattelujen satoa

- mitä selvisi haastatteluista

Asiakasraati menetelmänä

Mitä on asiakasosallisuus

Learning cafe menetelmä

- opastus käyttöön
- pöytien teemat; asiakasraadın käytön edistäminen organisaatiossa ja asiakasosallisuuden edistäminen organisaatiossa

Yhteenveto tuotoksista

Avoin loppukeskustelu, joka nauhoitetaan

->

Asiakasraati asiakasosallisuutta edistämässä

Ote aineistonlähtöisestä sisällönanalyysistä

Mitä hyötyä asiakasraadilla on asiakasosallisuuden edistämiseksi

Analyysiluokka: ajatuksellinen kokonaisuus

Kuntoutujat

ne osallistuu sisällön kannalta, siinä oli kivaa se osallistuu	osallistua sisällön kannalta	Mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön	Mahdollisuus vaikuttaa palveluiden sisältöön ja osallistua uusien palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun
(palvelun sisältöön vaikuttaminen), kun on varmaan monta asiaa jos sais yhden menemään, niin johan se ruokkii sitä osallisuutta	jos saisi yhden asian menemään, se ruokkisi osallisuutta		
palvelun sisältöön vaikuttaminen olisi hienoa, aina osallisuus on	palvelun sisältöön vaikuttaminen, osallisuus		
Onhan sillä, että asiakkaat pääsee suoraan johtoryhmälle kertomaan tekee palvelusta osuvampaa	asiakkaat pääsevät suoraan johtoryhmälle kertomaan tekee palveluista osuvampaa	Mahdollisuus osallistua uusien palveluiden kehittämiseen / suunnitteluun	
Kun asiakkaiden kanssa mietitään noita palveluita, tulee miellyttävämpi tuote joka menee paremmin läpi niin kohderyhmälle kuin ostavalle taholle	Asiakkaiden kanssa mietitään palveluita, tulee miellyttävämpi tuote niin kohderyhmälle kuin ostavalle taholle		
Kuntoutujilta voi saada tietoa palveluita kehittäessä	Kuntoutujilta tietoa palveluja kehittäessä, tarpeet, mitä		

mitä ne kokevat tarvitsevänsa, mitä he haluavat tehdä tai kokea siinä, että kaikkea sitä mitä haluavat on hyvä kuunnella jos haluaa toimivan palvelun	haluavat tehdä ja kokea, kun halutaan toimiva palvelu		
Jos kuntoutujat mukana suunnittelemassa palvelua, siitä tulisi just sellainen kun tarvitaan	Kun kuntoutujat mukana suunnittelemassa palvelua, tulee sellainen kuin tarvitaan		
Kuntoutujien mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen on hyvä ajatus, koska meitä kuntoutujia vartenhan tätä palvelua tehdään.	kuntoutujien mukaan ottaminen palveluiden kehittämiseen		
avoin keskustelu	avoin keskustelu	Mahdollisuus keskustella työyhteisön asioista	Ilmapiiristä tulee avoin ja demokraattinen
avoin foorumi, jossa kaikilla on paikkansa	avoin foorumi, jossa kaikilla on paikkansa		

