



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU
SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Susanna Schramko

Osallisuus vammaispalveluiden asiakasohjauksessa

Asiakkaiden kokemuksia

Opinnäytetyö
Syksy 2024
Sosionomi (AMK)



SEINÄJOEN AMMATTIKORKEAKOULU

Opinnäytetyön tiivistelmä

Tutkinto-ohjelma: Sosionomi (AMK)

Suuntautumisvaihtoehto:

Tekijä: Susanna Schramko

Työn nimi alaotsikoineen: Osallisuus vammaispalveluiden asiakasohjauksessa: Asiakkaiden kokemuksia

Ohjaaja: Milka Volanto

Vuosi: 2024

Sivumäärä: 77

Liitteiden lukumäärä: 6

Opinnäytetyössä tutkittiin asiakkaiden kokemuksia Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksesta. Tutkimuksessa keskityttiin erityisesti osallisuuden toteutumiseen asiakasohjauksessa. Tarkoituksena oli selvittää osallisuutta edistäviä ja osallisuutta estäviä tekijöitä asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena oli asiakkaiden osallisuuden edistäminen kuulemalla asiakkaita ja heidän kokemuksiaan. Tutkimuksen lähtökohtana toimi vammaispalveluiden asiakasohjauksen kehittämistyö, joka on ollut osa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden -ohjelmaa.

Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja yhteistyötahona toimi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue. Tutkimuksen kohderyhmään kuuluivat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjaukseen yhteyttä ottaneet asiakkaat. Tutkimusaineisto kerättiin verkkokyselyllä Webropol-alustalla ja teemahaastattelulla. Analyysimenetelmänä käytettiin teemoittelua. Pääteemoiksi nousivat saavutettavuus, yhteistyö ja kohtaaminen, jotka tiivistävät asiakkaiden kokemukset vammaispalveluiden asiakasohjauksesta. Pääteemat jakautuvat kuuteen alateemaan, jotka kuvaavat kokemuksia ja osallisuuden toteutumista yksityiskohtaisemmin.

Tutkimustulokset kertovat hyvin erilaisista asiointikokemuksista Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksessa. Tulokset kuvaavat, että asiakkaiden osallisuuden kokemuksiin vaikuttivat ennen kaikkea palvelun saavutettavuus, asiakkaan ja asiakasohjaajan välinen yhteistyö sekä kohtaaminen. Palvelun saavutettavuus koostui asiakkaan palveluymmärryksestä sekä asiakasohjauksen tavoitettavuudesta. Keskeisin tutkimustulos liittyy siihen, ettei palvelua tunnettu tarpeeksi hyvin. Tämän lisäksi osallisuutta estäväksi tekijäksi osoittautuivat yhteydenottamisen ja tiedon löytämisen haasteet. Asiakkaan ja asiakasohjaajan välinen yhteistyö näyttäytyi kummankin asiantuntijuuden huomioimisen kautta. Asiakasohjaus oli osallisuutta edistävää, kun sekä asiakkaan että asiakasohjaajan asiantuntijuutta hyödynnettiin. Kokemukset kohtaamisesta kuvaavat asiakkaiden kokeneen kohtaamisen joko kunnioittavana tai epäkunnioittavana. Arvostuksen puute ja kiireen tuntu heikensivät osallisuuden tunnetta kohtaamisissa, kun taas empaattinen suhtautuminen ja kuulluksi tuleminen vahvistivat osallisuuden kokemusta.

¹ Asiasanat: Asiakasohjaus, osallisuus, vammaissosiaalityö, vammaispalvelut, palveluohjaus

SEINÄJOKI UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Thesis abstract

Degree programme: Bachelor of Social Services

Specialisation:

Author: Susanna Schramko

Title of thesis: Customers' experiences of involvement in customer guidance of disability services

Supervisor: Milka Volanto

Year: 2024

Number of pages: 77

Number of appendices: 6

The aim of the thesis was to investigate customers' experiences in customer guidance of disability services in the Wellbeing Services County of South Ostrobothnia. The study focused on customer involvement in the service. The objective of the study was to explore factors that promote and inhibit involvement in customer guidance. The study aimed to increase customer involvement by listening to customers' experiences. The starting point for the study was the development of customer guidance in disability services which was part of the Future Social and Health Centre programme.

The qualitative study was implemented together with the Wellbeing Services County of South Ostrobothnia. The subjects of the study were customers who had contacted customer guidance of disability services. The data for the study was collected by using an electric survey and by interviewing customers. The research material was analyzed by themes. The main themes found through the analysis were: accessibility, cooperation and encounter which summarize customers' experiences in customer guidance of disability services. The main themes are divided into six subthemes that describe the experiences and realization of involvement more in more detail.

The results show that customers have experienced customer guidance service differently. Above all accessibility of the service, cooperation between customer and customer assistant and encounter affected customers' experiences the most. Accessibility comprised of customer's service understanding and availability of the service. The main result of the study is unawareness of the service. Additionally challenges in contacting and finding information about the service inhibited customer involvement. Cooperation appeared as exploiting expertise. Customer involvement increased when both the customer's and the customer assistant's expertise was made use of. The results also establish that customers experienced encounters with the customer assistant as respectful or disrespectful. The customer assistant's understanding attitude and being heard promoted customer involvement. Whereas the sense of haste and disrespectful attitude decreased customer involvement.

² Keywords: customer guidance, involvement, disability services, service coordination

SISÄLTÖ

Opinnäytetyön tiivistelmä	2
Thesis abstract	3
SISÄLTÖ	4
Kuvio- ja taulukkoluetelo	6
1 JOHDANTO	7
2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA.....	9
2.1 Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimusohjelma.....	9
2.2 Vammaispalveluiden asiakasohjaus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella	11
2.3 Tutkimuksen tarve ja tavoite.....	12
3 VAMMAISSOSIAALITYÖ	17
3.1 Vammaisuus.....	17
3.2 Vammaissosiaalityö vammaispalveluissa.....	19
4 ASIAKASOHJAUS	22
4.1 Asiakasohjauksen määritelmä.....	22
4.2 Palveluohjaus.....	23
4.3 Ammattimainen ohjaus ja neuvonta	24
4.4 Ensiarviointi.....	26
5 OSALLISUUS.....	28
5.1 Osallisuuden määritelmä.....	28
5.1.1 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys.....	29
5.1.2 Osallisuus edistää asiakasosallisuutta	30
5.2 Osallisuus asiakasohjauksen kohtaamisissa.....	31
5.3 Saavutettavuus on avain osallisuuteen	34
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN.....	36
6.1 Laadullinen tutkimus.....	36
6.2 Aineistonkeruu.....	37
6.2.1 Tutkimuksesta tiedottaminen	38
6.2.2 Kysely	39
6.2.3 Teemahaastattelu	40

6.3	Aineiston analyysi.....	42
6.4	Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys	45
7	TUTKIMUSTULOKSET	47
7.1	Tutkimustulosten taustoittaminen	47
7.2	Saavutettavuus.....	48
7.3	Yhteistyö	51
7.4	Kohtaaminen	53
7.5	Tulosten yhteenveto	54
8	JOHTOPÄÄTÖKSET	56
9	POHDINTA.....	62
9.1	Opinnäytetyöprosessi.....	62
9.2	Ammatillinen kasvu ja kehittyminen.....	65
	LÄHTEET	68
	LIITTEET	77

Kuvio- ja taulukkoluetelo

Kuvio 1. Opinnäytetyön analyysi vaihe vaiheelta.....	44
Kuvio 2. Teemoittelun kolme pääteemaa.....	44
Kuvio 3. Vastaajien kokemukset toiveiden ja mielipiteiden huomioimisesta vammaispalveluiden asiakasohjauksessa (%) (n=22).	47
Kuvio 4. Pääteemat ja alateemat eriteltyinä.....	48
Kuvio 5. Saavutettavuus koostuu asiakasohjauksen tavoitettavuudesta ja asiakkaan palveluymmärryksestä.	49
Kuvio 6. Yhteydenottotapa vammaispalveluiden asiakasohjaukseen (%) (n=44).	50
Kuvio 7. Yhteistyö muodostuu asiakkaan ja asiakasohjaajan asiantuntemuksesta.	51
Kuvio 8. Kohtaaminen koettiin joko kunnioittavana tai epäkunnioittavana.	53
Kuvio 9. Opinnäytetyöprosessin vaiheet.....	62
Taulukko 1. Osallisuutta edistävät ja estävät tekijät asiakasohjauksessa teemoittain.	55

1 JOHDANTO

Suomen ratifioima YK:n vammaissopimus (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016, 4 artikla) edellyttää, että vammaiset ihmiset on otettava mukaan heitä koskevaan päätöksentekoon ja suunnitteluun. Vammaissopimuksen yleisiin periaatteisiin lukeutuu täysimääräinen ja tehokas osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan. Osallisuuden edistäminen kuuluu myös sosiaalialan ammattieettisiin periaatteisiin ja ammattitaitoon (Heikkinen, 2022, s. 7). Vammaisten ihmisten osallisuuden ja itsemääräämisoikeuden toteutumisen tiellä on sekä yhteiskunnan rakenteellisia että sosiaalisia esteitä (Katsui ym., 2023, s. 1). Esteet konkretisoituvat tiedon saavutettavuuden puutteena, byrokrationa, syrjivinä asenteina ja vammaisten ihmisten heikkona vaikuttamismahdollisuutena päätöksenteossa (mts. 1–2).

Oikeusministeriön perusoikeusbarometrin mukaan vammaiset ja toimintarajoitteiset ihmiset ovat kokeneet haasteita julkishallinnon ja paikallisten viranomaisten kanssa asioimisessa etenkin tiedon löytämisen, tiedon saatavuuden ja sen ymmärrettävyyden suhteen (Nenonen ym., 2021, s. 29–30). Lisäksi noin kolmasosa vammaisista ja toimintarajoitteisista ihmisistä ei ollut kokenut tulleen kohdatuksi kunnioittavasti ja tasavertaisesti muiden kanssa julkishallinnon tai paikallisen viranomaisen taholta (mts. 31). Invalidiliiton osallisuusbarometrin tulokset osoittavat, että vammaisten henkilöiden osallisuuden kokemusta sosiaalipalveluissa on heikentänyt oman asian selvittäminen usealle työntekijälle (Invalidiliitto, 2023). Osallisuusbarometrin tutkimusjohtaja S. Hiekkalan (henkilökohtainen tiedonanto, 16.09.2024) mukaan vammaiset ihmiset ovat kokeneet heikkoa osallisuutta sosiaalipalveluissa myös tiedonsaannissa ja omaan asiaan osallistumisessa.

Sosiaali- ja terveydenhuollon rakenneuudistuksen myötä vastuu vammaispalveluiden järjestämisestä on siirtynyt hyvinvointialueille. Uudistamistyön tarvetta on perusteltu palveluiden saatavuuden parantamisella sekä asiakaslähtöisyyden ja asiakkaiden osallisuuden vahvistamisella (Kivinen ym., 2020, s. 267). Uudistuksen myötä toimivan asiakasohjauksen tarve korostuu asiakasvirtojen ja palvelujen järjestämisessä (Heikkilä ym., 2022, s. 20).

Tämä opinnäytetyö on toteutettu yhteistyössä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen kanssa ja opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksesta. Työn kiinnostuksen kohteena on osallisuuden toteutuminen asiakasohjauksessa ja aihetta lähestytään asiakasnäkökulmasta. Opinnäytetyön teoria muodostuu vammaisuuden, vammaissosiaalityön, asiakas- ja

palveluohjauksen sekä osallisuuden käsitteiden määrittelemisestä. Tämän jälkeen esitellään tutkimuksen toteuttamistapa ja tutkimusmenetelmät sekä pohditaan tutkimuksen eettisyyttä ja luotettavuutta. Lopuksi tuodaan esille tutkimuksen keskeisimmät tulokset ja peilataan niitä aiheetta ympäröivään teoriaan.

2 TUTKIMUKSEN LÄHTÖKOHTA

Opinnäytetyössä tutkitaan asiakkaiden kokemuksia Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksesta. Tutkimus keskittyy asiakkaiden osallisuuden tarkasteluun ja tavoitteena on selvittää osallisuutta edistäviä ja osallisuutta estäviä tekijöitä vammaispalveluiden asiakasohjauksessa. Opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat seuraavat:

Millaisia kokemuksia asiakkailla on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksesta?

Mitkä tekijät edistävät tai estävät osallisuuden toteutumista Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksessa?

Työn lähtökohtana on toiminut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksen kehittämistyö, joka on ollut osa Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmaa. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman taustoittaminen valottaa asiakasohjauksen tarvetta ja vammaispalveluiden asiakasohjauksen kehittymistä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella. Ohjelman käsitteleminen liittyy opinnäytetyön aiheen laajempaan kontekstiin eli sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistamistyöhön. Tämän jälkeen opinnäytetyön aiheen valintaa, tavoitetta ja tarvetta kuvataan yksityiskohtaisemmin ja aiempaan tutkimustietoon sekä teoriaan nojaten.

2.1 Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma

Sosiaali- ja terveysministeriö on toteuttanut kansallisen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman vuosina 2020–2023 osana Marinin hallituksen sote-uudistusta (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), 2024c). Kokonaisuuden tavoitteena oli palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden, jatkuvuuden, laadun ja vaikuttavuuden parantaminen sekä toiminnan painotuksen siirtäminen ennaltaehkäisevään ja ennakoivaan työhön. Lisäksi tarkoituksena oli vahvistaa palveluiden monialaisuutta ja yhteentoimivuutta sekä hillitä kustannusten kasvua, jonka toteutuminen on riippuvainen edellisten tavoitteiden täyttymisestä. Ohjelma toimeenpantiin alueellisina kehittämishankkeina hyvinvointialueilla (Ikäheimo, 2024).

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella hanke keskittyi perustason sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman tavoitteiden

mukaisesti (Parviainen, 2024). Hankkeen perustan on luonut asiakasosallisuuden sekä monialaisen ja monitoimijaisen yhteistyön vahvistaminen. Hankkeessa tähdättiin yhden yhteydenoton taktiikkaan, jossa asiakas saa tarvitsemansa avun ja palveluita oikea-aikaisesti, sujuvasti ja joustavasti elämäntilanteen ja tarpeen mukaan yhdellä yhteydenotolla. Digitaaliset ja sähköiset palvelut, palveluiden saavutettavuus ja kotona käytettävyys sekä palveluiden käyttäjien ja kuntalaisten osallisuus painottuivat myös hankkeessa.

Palveluiden yhdenvertaisen saatavuuden, oikea-aikaisuuden ja jatkuvuuden parantamiseksi Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella koordinoitiin ja vietiin eteenpäin asiakasohjauksen kehittämistä ja yhtenäistämistyötä, joka toteutui myös vammaispalveluissa (Parviainen, 2024). Vammaispalveluiden asiakasohjauksen kehittämistyön tavoitteeksi muodostui sosiaalityön ja asiakaslähtöisen palvelun vahvistaminen luomalla helposti saatavilla oleva ja monikanavainen matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvonta (Kankaanpää, 2023).

Toimintamallin tarkoituksena on ollut vammaissosiaalityön resurssien tarkoituksenmukaisempi kohdentaminen ja päällekkäisen työn vähentäminen (Kankaanpää, 2023). Vammaisten asiakkaiden osallisuus, keskinäinen yhdenvertaisuus sekä yhtäläisten oikeuksien edistäminen vamman laadusta tai henkilön asuinpaikasta riippumatta ovat olleet kehittämistyön keskiössä. Hankkeen tavoitteisiin lukeutuneella sujuvalla, yhdenvertaisella ja asiantuntevalla ensilinjan palvelulla pyritään siihen, että asiakas ohjautuu tarvitsemaansa palveluun oikeaan aikaan ja mahdollisimman varhain, mikä helpottaa eri alojen yhteistyötä ja vähentää resurssien tuhlaamista.

Etelä-Pohjanmaalla vuosina 2022–2023 toteutuneen vammaispalveluiden asiakasohjauksen kehittämistyön tueksi pilotoitiin palveluohjauksen toimintamalli Seinäjoella (Kankaanpää, 2023). Asiakasohjaaja S. Palomäki (henkilökohtainen tiedonanto, 20.10.2023) kertoo, että Seinäjoen vammaispalveluiden sosiaaliohjaajan työnkuvaa muutettiin hankkeen ajaksi vammaispalvelun palveluohjaajaksi. Palveluohjauksen toimintamallin käyttöönottoa laajennettiin vuonna 2023 koskemaan koko maakuntaa, jolloin palveluohjaaja sai työparin asiakasohjaaja nimikkeellä. Sekä pilotti että hanke päättyivät 31.12.2023. Hankkeen päättymisen jälkeen, 01.01.2024 alkaen, perustettiin uusi virka: Vammaispalvelun asiakasohjaaja. Toinen asiakasohjaajista jatkaa määräaikaisena 31.01.2025 saakka.

Kehittämistyön yhteydessä on toteutettu tiivistä yhteistyötä mm. vammaisneuvostojen, eri järjestöjen ja muiden palveluiden, kuten työikäisten ja lapsiperheiden palveluiden,

asiakasohjausten kehittämistyön parissa (Kankaanpää, 2023). Kivijalkana on toiminut THL:n monialainen asiakas- ja palveluohjauksen toimintamalli, jonka keskiössä on palveluiden painopisteen siirtyminen kohti ennaltaehkäiseviä toimia (THL, 2024b). Monialaisella asiakas- ja palveluohjauksen mallilla tavoitellaan asukkaiden entistä sujuvampaa ohjaamista monipuolisten hyvinvointia ja terveyttä edistävien palvelujen piiriin, julkinen ja järjestösektori huomioiden.

Tämän lisäksi vammaispalveluiden asiakasohjauksen kehittämistyön lähtöasemaan on vaikuttanut ikäihmisten kotihoidon ja kaikenikäisten omaishoidon kärkihankkeen osana kehitetty KAAPPO-malli eli keskitetty alueellinen asiakas- ja palveluohjaus (Kankaanpää, 2023). Näiden ohella pohjaa vammaispalveluiden asiakasohjauksen kehittämistyölle ovat luoneet THL:n vammaispalvelujen käsikirjassa esitetyt käytännöt hyvään ohjaukseen ja neuvontaan, jotka esitellään opinnäytetyön luvussa ”4.3 Ammattimainen ohjaus ja neuvonta”.

2.2 Vammaispalveluiden asiakasohjaus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella

Opinnäytetyö on toteutettu tiiviissä yhteistyössä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksen kanssa. Vammaispalveluiden asiakasohjauksesta Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella vastaa kaksi työntekijää, joiden toimipiste sijaitsee tällä hetkellä Seinäjoen sote-keskuksessa vammaissosiaalityön toimipisteessä. He siirtyvät joulukuussa 2024 Seinäjoen uuteen perhekeskukseen. Yksi asiakasohjaajista on vastuussa Seinäjoen ja Isonkyrön alueesta ja toinen vastaa muusta hyvinvointialueesta. Asiakasohjaukseen voi ottaa yhteyttä joko puhelimitse, sähköpostilla, tekstiviestillä, chatin kautta, yhteydenottolomakkeella tai vieraillemalla toimipisteellä.

Yhteydenottoja asiakasohjaukseen on tullut tammikuun ja elokuun 2024 välisenä aikana kuukaudessa keskimäärin 125 (S. Palomäki, henkilökohtainen tiedonanto, 13.09.2024). Luku kattaa kaikki muut yhteydenotot paitsi chat-keskustelut, joita on ollut muutamia kuukaudessa. Suosituin asiointitapa on ollut puhelimitse. Tutkimuksen toteuttamisen aikana asiakasohjaajat olivat tavoitettavissa puhelimitse maanantaisin ja tiistaisin klo 9–11 sekä keskiviikkoisin ja torstaisin klo 12–14 (Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue, 2024). Asiakasohjauksen chat-palvelu oli avoinna maanantaisin ja tiistaisin klo 12–14. Yhteydenottajia asiakasohjaukseen ovat asiakkaiden lisäksi mm. viranomaiset, palveluntuottajat, yhteistyötahot sekä läheiset ja omaiset.

Tutkimuksen kohderyhmään kuuluvat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjaukseen yhteyttä ottaneet asiakkaat. Opinnäytetyössä viitataan asiakas-sanaalla kaikkiin henkilöihin, jotka ovat olleet asiakasohjaukseen yhteydessä oman asiansa suhteen eli asiakkaan roolissa, riippumatta siitä, johtiko yhteydenotto varsinaiseen vammaispalveluiden asiakkuuteen tai oliko henkilöllä asiakkuus jo entuudestaan.

Asiakasohjaajien pääasiallinen tehtävä on ohjata ja neuvoa erilaisissa sosiaalihuollon palvelutarpeissa (S. Palomäki, henkilökohtainen tiedonanto, 23.10.2023). Useimmiten yhteydenotot liittyvät omaan tai läheisen vammaispalveluiden tarpeeseen sekä vammaispalveluiden hakemiseen ja hakemusten käsittelyyn. Lisäksi asiakkailta tulee yhteydenottoja muihin palveluihin liittyen, kuten työikäisten, ikäihmisten tai terveydenhuollon palveluihin.

Asiakkaan tilanteen kartoittaminen ja ensiarvioinnin tekeminen sekä tarvittavien palveluiden suunnitteleminen, järjestäminen ja yhteensovittaminen ovat osa asiakasohjaustyötä (S. Palomäki, henkilökohtainen tiedonanto, 23.10.2023). Asiakasohjaajat ohjaavat asiakkaita myös vammaispalvelu-hakemusten täyttämässä. Niin ikään tiedottaminen ja tietoisuuden lisääminen vammaispalveluista kuuluvat työnkuvaan. Toinen asiakasohjaajista huolehtii myös siitä, että Chatbotilla on ajantasaista tietoa vammaispalveluista.

Asiakasohjaajat käsittelevät hakemuksia ja ilmoituksia, luovat asiakkuuksia ja vastaavat vammaispalveluihin tulleiden sosiaalihuoltolain mukaisten huoli-ilmoitusten kirjaamisesta. Virassa oleva asiakasohjaaja tekee tarvittaessa viranomaispäätöksiä ja palvelutarpeen arviointeja (S. Palomäki, henkilökohtainen tiedonanto, 12.11.2024). Asiakasohjaajat ovat osa vammaispalvelun sosiaalityön- ja ohjauksen tiimiä ja he tekevät tiivistä yhteistyötä koko hyvinvointialueen vammaissosiaalityön ja muiden toimijoiden kanssa. Vaikka asiakasohjaajien työnkuva kattaa paljon erilaisia tehtäviä, keskitytään opinnäytetyössä heidän antamaansa ensilinjan ohjaukseen ja neuvontaan.

2.3 Tutkimuksen tarve ja tavoite

Tutkimuksen aihe on ajankohtainen ja tarpeellinen, sillä vammaispalveluiden asiakasohjaus on vielä varsin uusi palvelu Etelä-Pohjanmaalla. Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman kehittämistyön myötä vammaispalveluiden asiakasohjausta on ollut Seinäjoella tammikuusta 2022 alkaen ja koko maakunnassa 05.06.2023 alkaen (S. Palomäki, henkilökohtainen tiedonanto, 17.10.2023). Etelä-Pohjanmaalla ei ole aiemmin ollut asiakasohjaajaa

erikseen vammaispalveluissa, jolloin vammaispalveluihin liittyvät yhteydenotot ovat tulleet suoraan vammaispalveluiden sosiaaliohjaajille ja sosiaalityöntekijöille. Vammaispalveluiden asiakasohjaaja S. Palomäki (henkilökohtainen tiedonanto, i.a.) kertoo, että yhteydenottomäärät ovat kasvaneet tasaista tahtia. Palvelulle on selvästi kysyntää ja tarvetta, minkä vuoksi aiheen tutkiminen on paikallaan. Tietoa palvelun käyttäjien kokemuksista tarvitaan sekä asiakasohjauksen uutuuden vuoksi että sen kehittämiseksi.

Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -hanke on kerännyt palautetta asiakastyytyväisyydestä asiakasohjauksessa 1.–30.11.2023 (S. Palomäki, henkilökohtainen tiedonanto, 20.09.2024). Palautteenkeruu toteutettiin Webropol-kyselynä, joka oli suunnattu kaikille yhteydenottajille, ei pelkästään asiakkaille. Kyselyn vastaajamäärä oli 12, joista neljä oli asiakkaita. Kysely sisälsi mm. väittämiä, joihin vastattiin valitsemalla vastausvaihtoehdoista, miten samaa tai eri mieltä oli väittämän kanssa. Väittämät koskivat avun saamista, kokonaisvaltaista välittämistä, yhteistyötä, turvallisuuden tunnetta, tietoa palvelun jatkumisesta sekä palvelun ymmärrettävyyttä ja hyödyllisyyttä. Kyselyn lopussa oli myös mahdollisuus antaa avointa palautetta. Vastaukset olivat pääasiassa positiivisia ja asiakasohjaus koettiin hyödylliseksi, selkeäksi, ymmärrettäväksi ja ystävälliseksi. Tätä palautetta lukuun ottamatta ei asiakaskokemuksia ole varsinaisesti vielä seurattu, eikä kerätty systemaattisesti, sillä asiakaspautejärjestelmä on vasta kehittämisvaiheessa.

Tutkimuksen ajankohtaisuutta tukee sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamistyö, joka näkyi myös Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelmassa. Uudistuksen keskiössä on ollut ennaltaehkäisevän työn, varhaisen tuen ja neuvonnan vahvistaminen, sillä pirstaloitunut ja monimutkainen palvelujärjestelmä on hankaloittanut paitsi asiakkaiden kokonaisvaltaista kohtaamista ja palvelutarpeiden arviointia myös eri ammattiryhmien yhteistyötä (Laitinen ym., 2020, s. 60). Sote-uudistuksen mukanaan tuoma palveluintegraatio on asettanut vaateen toimivalle ja asiantuntevalle asiakasohjaustyölle. Toimivalla asiakasohjauksella ja varhaisella tunnistamisella on myös taloudellista merkitystä, jotta tilanteet eivät kriisiydy ja kasvata kustannuksia toisesta päästä.

Opinnäytetyön tuottama tieto selkiyttää mahdollisesti vammaispalveluiden asiakasohjaajien työnkuvaa, jota toiminnan alkuvaiheessa luonnollisesti vielä haetaan. Lisäksi asiakasohjauksen tutkiminen asiakasnäkökulmasta voi antaa merkityksellistä tietoa asiakkaiden näkökulmasta myös muiden palveluiden, kuten työikäisten, ikäihmisten ja lapsiperheiden palveluiden asiakasohjauksille. Ensilinjan asiakasohjauksen asiakaskokemusten tutkimisesta ja

arvioimisesta voivat hyötyä myös muut sosiaalialan toimijat, sillä toimivalla ensiarvioinnilla säästetään resursseja ja vältetään päällekkäiseltä työltä.

Asiakas- ja palveluohjausta toteuttavien asiakasohjaajien työstä löytyy vasta vähän tutkittua tietoa (Heikkilä ym., 2022, s. 7). Heikkilä ym. (2022) ovat tutkineet asiakaslähtöisyyden toteutumista ikäihmisten asiakas- ja palveluohjauksessa. Tutkimustulosten mukaan asiakaslähtöisyyttä asiakasohjauksessa edisti yhteydenoton helppous asiakasohjaukseen (mts. 5). He tarkastelivat asiakaslähtöisyyttä edistäviä tekijöitä asiakasohjaajien näkökulmasta ja tuovat esille, että palveluprosesseja tulisi kehittää myös asiakkaiden näkökulma huomioiden (mts. 20). Marjeta (2019) on tutkinut palvelumuotoilun sopivuutta asiakaslähtöisen asiakasohjausprosessin kehittämiseksi ikäihmisille suunnatuissa palveluissa. Tutkimustuloksissa korostuu asiakkaan osallisuuden merkitys jokaisessa palveluprosessin vaiheessa.

Osallisuus näkyy myös vammaistutkimuksessa. Esimerkiksi Kivistö (2014) on tutkinut vaikeavammaisten ihmisten osallisuutta toiminnan, kielenkäytön ja kokemisen alueilla. Hän kuvaa väitöskirjassaan osallisuuden muuttuvaa luonnetta. Kivistön tutkimus on keskittynyt vammaisten ihmisten osallisuuden kokemukseen yleisluonteisesti, kun taas VamO eli Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosessissa -hanke on kohdistunut asiakasosallisuuden vahvistamiseen ja asiakasprosessien kehittämiseen nimenomaan vammaissosiaalityön kontekstissa (Heini ym., 2019, s. 10). VamO-hankkeen tuloksista kertova raportti ”Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä: Asiakkaiden kokemuksia” tarjoaa merkityksellistä tietoa vammaisten ihmisten kokemuksista vammaissosiaalityön prosesseissa (mts. 7). Raportissa huomioidaan erityisesti asiakkaiden osallisuus ja toimijuus palveluissa.

Toinen VamO-hanketta käsittelevä laaja julkaisu ”Yhdessä eteenpäin: asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä” sisältää myös asiakkaiden osallisuutta vahvistavia käytäntöjä (Kivistö & Nygård, 2019). Julkaisussa esitellään asiakaslähtöistä ohjausta ja neuvontaa, osallisuutta edistävää palvelutarpeen arviointia sekä vuorovaikutuksen parantamiseen liittyviä toimenpiteitä. VamO-hankkeen molemmat loppuraportit ovat luoneet perustaa opinnäytetyön teoreettiselle viitekehykselle.

Koska opinnäytetyössä halutaan selvittää osallisuuden toteutumista vammaispalveluiden asiakasohjauksessa, on luontevinta kysyä siitä asiakkailta itseltään. YK:n vammaissopimus (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016, 4 artikla) velvoittaa tiiviiseen

neuvottelemiseen vammaisten ihmisten kanssa heitä koskevissa asioissa. Aito asiakaslähtöisyys kumpuaa äänen antamisesta asiakkaille ja heidän kokemuksilleen (Heini ym., 2019, s. 7). Äänen antaminen vammaisille ihmisille ja heidän kokemustensa esille tuominen kuuluvat myös tämän opinnäytetyön tavoitteisiin. Kun palvelujen käyttäjät osallistuvat palvelujen kehittämiseen, voidaan parantaa palveluja, mikä on osallisuuden edistämistä (THL, 2023b, s. 13). Lisääntynyt osallisuuden kokemus on vahvasti yhteydessä hyvinvointiin, terveyteen ja turvallisuuteen (mts. 28).

Invalidiliiton toteuttaman osallisuusbarometrin tarkoituksena on ollut niin ikään osallisuuden edistäminen selvittämällä vammaisten ihmisten osallisuuden kokemuksia (Invalidiliitto, 2023). Yksi barometrin osa-alueista oli osallisuus hyvinvointialueiden sote-palveluissa, mistä kävi ilmi, että useiden vastaajien osallisuuden kokemusta on heikentänyt oman asian selvittäminen usealle työntekijälle. Omiin asioihin osallistumisessa ja tiedonsaannissa sosiaalipalveluissa oli vastaajien mukaan myös vajetta (S. Hiekkala, henkilökohtainen tiedonanto, 16.09.2024). Edellä kuvatut tulokset vahvistavat opinnäytetyön aiheen tärkeyttä. Asiakasohjauksen avulla pyritään helpottamaan ja nopeuttamaan palveluihin hakeutumista ja tiedonsaantia sekä tekemään yhteistyötä asiakkaan kanssa jo ensimmäisestä yhteydenotosta lähtien.

Helsingin yliopisto on toteuttanut selvityksen vammaisten ihmisten oikeuksien toteutumisesta tukemaan YK:n vammaisyleissopimuksen täytäntöönpanoa ja toimintaohjelmaa kaudella 2024–2027 (Katsui ym., 2023, s. 1). Raportti perustui vammaisten ihmisten kokemuksiin heidän oikeuksiensa toteutumisesta niin arjessa kuin yleisesti. Selvitykseen vastanneista vammaisista ihmisistä 82 % koki osallisuuden toteutuneen heikosti päätöksenteossa (mts. 20). Asenteet vammaisuutta kohtaan ja tiedon saatavuus vaikuttivat useiden vastaajien osallisuuden kokemukseen (mts. 15–16).

YK:n vammaisopimuksen (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016, 3 artikla) yleisiin periaatteisiin lukeutuvat yhdenvertaisuus, saavutettavuus ja esteettömyys, täysimääräinen ja tehokas osallistuminen ja osallisuus yhteiskunnassa sekä itsemääräämisoikeuden ja henkilöiden synnyntäisen arvon kunnioittaminen. Nämä periaatteet ovat antaneet suuntaa myös opinnäytetyölle ja linkittävät tutkimusongelman laajempaan yhteiskunnalliseen kontekstiin eli vammaisten ihmisten asemaan ja ihmisoikeuksien toteutumiseen. Opinnäytetyön yhteiskunnallinen merkitys kytkeytyy vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden, osallisuuden, yhteiskunnassa osallistumisen, itsenäisen elämän ja itsemääräämisoikeuden

toteutumiseen sekä heidän yksilöllisten tarpeiden ja edun mukaisten, riittävien ja laadultaan hyvien palvelujen turvaamiseen, mistä säädetään 1.1.2025 voimaan astuvassa vammaispalvelulaissa (Vammaispalvelulaki 675/2023, 1 luku 1 §). Koska opinnäytetyön valmistumisen ajankohta on hyvin lähellä uuden vammaispalvelulain voimaantuloa, viitataan opinnäytetyössä sekä tällä hetkellä voimassa olevaan vammaispalvelulakiin (380/1987) että uuteen vammaispalvelulakiin (675/2023).

3 VAMMAISSOSIAALITYÖ

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjaajat työskentelevät Seinäjoen sote-keskuksen vammaissosiaalityön toimipisteessä, jossa järjestetään vammaispalveluita. Vammaissosiaalityö ja vammaispalvelut asettavat raamit asiakasohjaajien työlle, minkä vuoksi käsitteiden avaaminen on tutkimuksen kannalta tarpeenmukaista. Koska tutkimuksen kiinnostus kohdistuu asiakasnäkökulmaan, aloitetaan aiheen käsitteleminen vammaisuuden määrittelyllä. Lainmukaiset määritelmät ovat ensiarvoisen tärkeitä, sillä palvelutarpeen arvioiminen ja palvelujen myöntäminen ovat sidoksissa lakiin. Laintuntemuksen lisäksi asiakasohjaajan työtä määrittää kohtaaminen, joka ei ole riippuvainen olemassa olevasta asiakkuudesta tai lainmukaisesta palveluntarpeesta. Vammaisuus on paljon enemmän kuin vammaispalvelulain tai muiden lakien nojalla myönnettyjen palvelujen saamista.

3.1 Vammaisuus

Vammaisuutta käsitteenä värittää moninaisuus, eikä sille ole yksiselitteistä määritelmää. Vammattomuuden ja vammaisuuden välille ei voida vetää selkeää rajaa (Räty, 2017, s. 250). Tämän lisäksi vammaisten kansalaisten kuvaaminen yhtenäisenä ryhmänä on harhaanjohtavaa, sillä kussakin tapauksessa on nähtävä erikseen vammaisuuden vaikutukset ihmisen toimintakykyyn ja toimintamahdollisuuksiin sekä toimintarajoitukset, joita kyseinen vamma yksilölle aiheuttaa.

Yhteiskunnan ja yhteisöjen normit, historiallinen tilanne ja asenteet määrittävät vammaisuuden käsitettä, joka on aina sidoksissa ympäristöön ja yhteisöön, jossa sitä käytetään (Kari ym., 2020, s. 9). Käsitteily vammaisuudesta on dynaaminen, mikä näkyy vammaisuutta kuvaavan ajattelutavan muutoksessa. Diagnoosia, yksilöllistä ominaisuutta, ruumiillista erilaisuutta, vammaa ja sen kuntouttamista korostava lääketieteellinen ajattelutapa on korvautumassa sosiaalisella mallilla, jossa vammaisuus ymmärretään henkilön suhteena ympäröivään yhteiskuntaan (Nurmi-Koikkalainen, 2017a, s. 10; Tarvainen & Teittinen, 2021, s. 10). Sosiaalista mallia tukee oikeusperustainen ajattelutapa, joka kumpuaa ihmisoikeuksista ja vammaisten henkilöiden oikeudesta yhdenvertaiseen osallistumiseen yhteiskunnassa (Nurmi-Koikkalainen, 2017a, s. 10). YK:n vammaissopimuksessa yhdistyvät sosiaalinen ja oikeusperustainen malli vammaisuuden määritelmässä. Vammaissopimus (Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016, 1 artikla) määrittelee vammaisuuden näin:

Vammaisiin henkilöihin kuuluvat ne, joilla on sellainen pitkäaikainen ruumiillinen, henkinen, älyllinen tai aisteihin liittyvä vamma, joka vuorovaikutuksessa erilaisten esteiden kanssa voi estää heidän täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisensa yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa.

Nurmi-Koikkalainen (2017b, s. 11) kuvaa, että vammaisuuden sosiaalisessa ja oikeusperustaisessa mallissa korostuvat vammaisten henkilöiden toimijuus ja osallisuus sekä heidän kokemuksensa ja näkemyksensä. Hän vertaa mallia lääketieteelliseen näkökulmaan, jossa asiantuntijan roolilla on enemmän valtaa suhteessa vammaisen henkilön omaan asiantuntijuteen. Ei ole siis merkityksetöntä, minkälaisesta näkökulmasta aihetta tarkastelee. Sillä on vaikutusta siihen, miten vammaiset henkilöt tulevat kohdatuiksi ja siihen, millainen asema heillä on yhteiskunnassamme.

Käsillä olevassa vammaispalvelulain muutoksessa korostetaan sosiaalista ja oikeusperustaista ajattelumallia ja pyritään noudattamaan YK:n vammaissopimuksen määritelmää vammaisuudesta (Teittinen & Vesala, 2021, s. 62). Vielä voimassa olevan vammaispalvelulain (380/1987, 2 §) mukaan vammaiseksi määritellään henkilö, jolla on pitkäaikaisesti erityisiä vaikeuksia suoriutua tavanomaisista elämän toiminnoista vamman tai sairauden vuoksi.

Uudessa vammaispalvelulaissa (675/2023, 1 luku 2 §) puhutaan vamman tai sairauden aiheuttamasta pitkäaikaisesta tai pysyvästä toimintarajoitteesta, joka voi olla fyysinen, psyykinen, sosiaalinen, kognitiivinen tai aisteihin liittyvä. Lisäksi huomioidaan yhteiskunnassa esiintyvät esteet, jotka yhdessä vamman tai sairauden kanssa estävät henkilön yhdenvertaisen osallistumisen yhteiskunnassa. Huomionarvoista on myös lain soveltaminen henkilöihin, joiden osallisuuden, itsenäisen elämän tai yhdenvertaisuuden toteutumisen kannalta lain mukaisten palvelujen järjestäminen on välttämätöntä. Uusi vammaispalvelulaki antaa aiempaa enemmän arvoa yksilölliselle arvioinnille ja yhteiskunnallisille tekijöille vammaisen henkilön toimintarajoitteita ja palveluntarpeita arvioitaessa.

Vammaisuus on myös identiteettikysymys. Identiteetillä tarkoitetaan ihmisen kokemusta siitä, millaiseksi hän käsittää itsensä, millaisiin ryhmiin hän kuuluu ja mikä saa hänet tuntemaan olonsa ainutlaatuiseksi (Laitinen & Pietilä, 2022, s. 102). Toimintarajoitteet, vamma tai pitkäaikais sairaus eivät välttämättä johda vammaisen identiteettiin. Kokemus vammaisuudesta osana identiteettiä voi vaihdella elämän eri vaiheissa (mts. 103). Jokainen kokee vammaisuuden myös yksilöllisesti. Kokemus voi olla voimaannuttava, toisinaan identifioituminen vammaiseksi voi vahvistaa kokemusta syrjinnästä ja leimautumisesta. Sosiaalialan

ammattilaiseen muodostuvalla vuorovaikutussuhteella on merkittävä rooli monien vammaisten henkilöiden identiteetin kehittämisessä (Krokkfors & Lampinen, 2019, s. 8). Nurmi-Koikkalainen (2017b, s. 12) korostaa yksilön oikeutta määritellä itse itsensä. Kokemuksellinen lähestymistapa vammaisuuteen antaa arvoa ihmiselle oman elämänsä asiantuntijana.

3.2 Vammaissosiaalityö vammaispalveluissa

Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksessa kartoitetaan yhteydenottajan tarpeita ja tilannetta, minkä perusteella yhteydenottaja mahdollisesti jatko-ohjataan vammaispalveluiden sosiaalityöhön ja sosiaaliohjaukseen. Opinnäytetyössä käytetään sekä sosiaalityö- että sosiaaliohjaus-sanoja, sillä vammaissosiaalityön tiimi koostuu sekä sosiaalityöntekijöistä että sosionomeista. Vammaissosiaalityössä molemmat ammatit ovat asiantuntijoita palveluiden järjestämisessä. Suurimpana erona näiden välillä on sosiaalityöntekijän asiantuntemus erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden kohdalla, sillä sosiaalityöntekijä tekee erityistä tukea tarvitsevan henkilön palvelutarpeen arvioinnin ja on mukana erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden asiakastyössä (Lähteinen & Hämeen-Anttila, 2017, s. 71).

Vammaissosiaalityöllä tarkoitetaan yleisesti vammaispalveluissa toteutettavaa sosiaalityötä, jonka käytännön tehtävänä on tavallisesti palvelujen järjestäminen (Autio & Niemelä, 2017, s. 282; Krokkfors & Lampinen, 2019, s. 8). Vammaisten ihmisten osallisuuden, omien voimavarojen käytön, itsenäisen elämän, työ- ja toimintakyvyn sekä itsemääräämisoikeuden tukeminen ja edistäminen kuuluvat vammaissosiaalityön tavoitteisiin (Krokkfors & Lampinen, 2019, s. 8; Lampinen, 2019, s. 8–9). Vammaissosiaalityön avulla pyritään myös ehkäisemään, vähentämään tai poistamaan niitä sosiaalisia ongelmia, jotka johtuvat vamman tai pitkäaikaisen sairauden aiheuttamista toimintakyvyn rajoituksista ja vaikeuksista toimia osallisena yhteiskunnassa.

Vammaispalveluiden sosiaaliohjaus perustuu asiakkaan tuen ja palvelujen selvittämiseen sekä yksilölliseen asiakassuunnitelmaan (Helminen, 2022b, s. 151). Vammaispalveluiden tarkoituksena on muiden ihmisten kanssa yhtäläisen aseman ja mahdollisuuksien turvaaminen vammaisille ihmisille (Teittinen & Vesala, 2021, s. 61). Lähtökohtana ovat asiakkaan tarpeet ja etu sekä tämän oma näkemys tilanteestaan (Autio & Niemelä, 2017, s. 283–284).

Vammaissosiaalityössä asiakkuus on usein elinikäistä, mikä erottaa sen monista muista sosiaalityön kentistä (Krokkfors & Lampinen, 2019, s. 8). Yhtenä sosiaalityön tehtävänä pidetään itsensä tarpeettomaksi tekemistä eli sitä, että asiakas saa tarvitsemansa tuen, jotta hän pärjää itsenäisesti tai hyvän tukiverkon avulla. Tarpeenmukaisella tavalla järjestetyt vammaispalvelut voivat mahdollistaa asiakkaalle tukiverkoston itsenäiseen elämään. Vaikkei asiakasohjaaja neuvoessaan ja ohjatesaan suoranaisesti toteuta pitkäaikaista ja tavoitteellista muutostyötä, toimii hän kuuntelijana, tuen tarpeen tunnistajana ja muutosta tukevan työn mahdollistajana.

Yhteiskunnallinen oikeudenmukaisuus ja ihmisoikeudet muodostavat sosiaalityön perustan (International federation of social workers (IFSW), i.a.; Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö (STM), 2024, s. 67). Perusajatuksena sisältyy ihmisen kohtaaminen ja kohtelu subjektina, mikä konkretisoituu asiakkaiden henkilökohtaisten valintojen arvostamisena ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamisena (Juhila, 2009, s. 47). Sosiaalialan ammattietiikan ja sosiaalityön ydinajatuksen sisäistäminen luovat pohjaa kohtaamisille. Sosiaali- ja terveydenhuollon yhteistyön tiivistyessä sote-uudistuksen myötä, on sosiaalisten tekijöiden vaikutusten tuntemus entistä ajankohtaisempaa (Kananoja, 2017, s. 31). Yhteydenottajien palvelutarpeet eivät aina liity suoraan vammaispalveluihin. Asiakasohjaaja hyödyntää sosiaalisten tekijöiden vaikutusten tuntemusta ja sosiaalialan eettisiä periaatteita myös niiden yhteydenottajien kohdalla, joiden asia ratkeaa muualla.

Vuoden 2024 loppuun voimassa olevan vammaispalvelulain (380/1987) nojalla voidaan järjestää erilaisia palveluita, joiden tarkoituksena on edistää vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja toimimista yhdenvertaisena yhteiskunnan jäsenenä. Niin ikään uuden vammaispalvelulain (675/2023, 2 luku 6 §) nojalla voidaan myöntää erilaisia tukia mm. asumiseen, liikkumiseen, vapaa-aikaan tai päätöksentekoon. Lainsäädäntö ja palvelutarjonta asettavat raamit palvelujen suunnittelulle ja palvelukokonaisuuksien rakentamiselle (Helminen, 2022b, s.150).

Vammaissosiaalityön tarkasteleminen palvelujen järjestämisen näkökulmasta antaa sille vahvan oikeudellisen painotuksen (Kivistö & Lindh, 2023, s. 14). Vammaispalvelulain mukaiset palvelut ovat erityispalveluita, joita myönnetään, jos vammaisen henkilö ei saa yksilöllisen tarpeensa mukaisia ja sopivia palveluita muun lain nojalla (Vammaispalvelulaki 675/2023, 1 luku 2 §). Yleis- ja erityislakien välillä tasapainotteleminen ja ensisijaisten palveluiden selvittäminen ovat vammaispalveluiden arkea. Vammaiset ihmiset muodostavat kirjavan joukon yksilöitä, eikä vammaissosiaalityössä- ja ohjauksessa ole valmiita ratkaisuja olemassa. Ensilinjan

asiakasohjauksella on paikkansa, jotta vammaissosiaalityön ja -ohjauksen resurssit voidaan kohdistaa tarkoituksenmukaisemmin ja asiakasprosessit selkiytyvät.

4 ASIAKASOHJAUS

Asiakasohjauksen määrittelyminen on perusteltua tutkimuksen tavoitteiden kannalta, sillä tutkimus kohdistuu asiakkaiden kokemuksiin asiakasohjauksesta. Asiakasohjaus on erotettava vammaispalveluiden sosiaaliohjauksesta ja sosiaalityöstä, joka on luonteeltaan intensiivisempää palveluohjausta. Lisäksi ohjauksen ja neuvonnan määrittäminen ja ammatillinen paikantaminen tukevat työn tavoitteita, sillä ammattimainen ohjaus ja neuvonta eroavat arkisissa keskusteluissa esiintyvistä ohjaamisesta ja neuvomisesta.

4.1 Asiakasohjauksen määritelmä

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeisissä käsitteissä asiakasohjaus määritellään asiakkaalle annettavaksi yleiseksi ohjaukseksi ja neuvonnaksi tai palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtäväksi palveluohjaukseksi (THL, 2023d). Käsitteistössä huomautetaan, että yleisluontoista ohjausta ja neuvontaa voidaan tehdä kysymättä asiakkaan henkilötietoja ja sitä annetaan osana julkista hallintotehtävää. Sekä hallintolaki (434/2003, 2 luku 8 §) että sosiaalihuoltolaki (1301/2014, 2 luku 6 §) velvoittavat viranomaisia neuvontaan, mikä tukee hyvän hallinnon periaatetta ja hyvinvoinnin edistämistä. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella tehtävä asiakasohjaus, jossa käytetään asiakkaan henkilötietoja, määritellään sote-sanastossa palveluohjaukseksi (THL, 2023d). THL:n kansallisen sote-sanaston määritelmä on asetettu Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen perhe- ja sosiaalipalveluissa yhteiseksi asiakasohjauksen määritelmäksi (Kankaanpää, 2023).

Ristolainen ym. (2020, s. 246–247) määrittelevät asiakasohjauksen myös sote-uudistuksen kontekstissa, johon opinnäytetyön kiinnostus kohdistuu. He selvittävät, että asiakasohjaus on asiakkuuden ohjaamista ja palveluiden asiakaslähtöistä integraatiota, jota voidaan toteuttaa yleisenä etulinjan ohjauksena sekä eri asiakasryhmille kohdennettuna suunnitelmallisena asiakasohjauksena. Sektorirajat ylittävä palvelujen ja tukitoimien selvittäminen asiakkaalle on olennainen osa asiakasohjausta (Kananoja & Marjamäki, 2017, s. 215). Yleinen ja matalan kynnyksen ensivaiheen ohjaus, neuvonta ja viestintä voivat auttaa oikeanlaisen palvelupolun löytämisessä (Suhonen, 2019). Toisaalta asiakasohjaus voidaan kohdentaa tarkemmin asiakasryhmän ja asiakkaan palvelutarpeen mukaan.

4.2 Palveluohjaus

Asiakasohjauksesta ja palveluohjauksesta puhutaan usein rinnakkain, vaikka palveluohjaus on asiakasohjausta laajempi käsite. Palveluohjaus on sekä palveluiden yhteensovittamista että asiakastyön menetelmä, joka perustuu asiakkaan tarpeisiin ja etuun (Suominen & Tuominen, 2007, s. 7). Palveluohjausprosessin tarkoituksena on asiakkaan yksilöllisten voimavarojen ja palvelutarpeiden määrittäminen sekä tarpeisiin parhaiten vastaavien tukimuotojen ja palvelujen löytäminen. Prosessin keskiössä on apua ja tukea tarvitseva ihminen, jota ei pyritä muuttamaan tai sovittamaan palvelujärjestelmään (Malin-Kaartinen, 2022, s. 32; Suomen palveluohjausyhdistys (SPO), 2023a).

Suomen palveluohjausyhdistys (2023a) jakaa palveluohjauksen kolmeen työtapaan, joita ovat palveluneuvonta, palveluohjauksellinen työote sekä intensiivinen palveluohjaus. Asiakkaan tilanne määrittää, mikä malleista on missäkin tilanteessa käyttökelpoisin (Suominen, 2019, s. 1516). Mallit voi erottaa toisistaan asiakkaan tuen tarpeen sekä palveluohjaajan roolin suhteen (Suominen, 2022, s. 23). Asiakas voi tarvita pelkkää neuvontaa palveluviidakossa tai hänen tuen tarpeensa voi olla intensiivinen, paremman arjen saavuttaminen. Palveluohjaajan rooli taas vaihtelee palvelujen asiantuntijasta ja neuvojasta asiakkaan edustajaksi sekä tämän arjen ja elämän tuntijaksi.

Opinnäytetyön osalta kiinnostus kohdistuu palveluneuvontaan ja palveluohjaukselliseen työotteeseen, sillä ne vastaavat työmalleista parhaiten Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjausta. Palveluneuvonnassa korostuu palvelujärjestelmäosaaminen, työntekijän asiantuntijuus eri palveluista, palvelujen kartoittaminen ja asiakkaan kysymyksiin vastaaminen (SPO, 2023a; 2023b). Tämänkaltainen palveluohjaus on lyhytkestoista, eikä asiakkuus vaadi erikseen laadittua suunnitelmaa (Ristolainen ym., 2020, s. 247).

Useiden palvelujen samanaikainen tarve vaatii taas palveluohjauksellista työtettä, jossa korostuu palvelujen koordinointi ja tarpeenmukaisten palvelujen varmistaminen (SPO, 2023a; 2023b). Mikäli asiakkaan tilanne vaatii useampia tapaamisia, intensiivisempää tukea ja perustavampaa paneutumista yksilöllisiin palvelutarpeisiin, puhutaan varsinaisesta palveluohjauksesta. Tällöin työskentely perustuu palvelutarpeen arviointiin ja asiakassuunnitelmaan (Ristolainen ym., 2020, s. 247), josta vastaavat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella vammaispalveluiden sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat. Asiakasohjaajan rooli on kuitenkin merkittävä

asiakkaan kokonaistilanteen kannalta, sillä hänen kauttaan määrittyy asiakkuuden jatkuminen sekä luottamuksellisen ja vaikuttavan työskentelyn perusta (mts. 248–249).

Suominen (2022, s. 24) selvittää, että palveluohjauksen kolme mallia voidaan toteuttaa joko järjestelmälähtöisesti tai asiakaslähtöisesti. Palveluneuvonta on järjestelmälähtöistä, kun asiakas etsii sopivaa palvelua ja palveluohjaaja auttaa asiakasta löytämään tämän tarpeita vastaavan palvelun. Asiakaslähtöisessä palveluneuvonnassa taas korostuu työntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen, jolloin pohditaan syvemmin asiakkaan tarpeiden ja palvelun kohtaamista. Hyvän elämönhallinnan omaava asiakas hyötyy palveluneuvonnasta (Suominen, 2017, 6:50). Kaikista vaikeimmassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden kohdalla painottuu kohtaaminen ja luottamuksen rakentaminen (Suominen, 2022, s. 29). Näiden asiakkaiden kohdalla huomio on kiinnitettävä asiakkaan tarpeisiin, eikä siihen, mitä palvelujärjestelmällä on hänelle tarjota (Suominen, 2017, 1:55).

Asiakkaan tilannetta voidaan tarkastella joko järjestelmämaailman tai elämismaailman kautta. Elämismaailmassa toiminnan keskiössä on ihmisen elämä ja huomio kiinnittyy asiakkaan ja tämän ympäristön väliseen suhteeseen (Suominen, 2017, 7:55; Suominen, 2022, s. 26). Järjestelmämaailmassa tilannetta tarkastellaan ammattilaisen työtapojen ja menetelmien kautta (Suominen, 2022, s. 26). Lopullisen työmallin, lähestymistavan ja näkökulman valitseminen riippuu asiakkaan tilanteesta.

Palveluohjauksella on merkittävä rooli ongelmien ennaltaehkäisyssä ja varhaisessa tunnistamisessa (Hänninen, 2007, s. 12). Oikeaan aikaan aloitettu palveluohjaus voi estää ongelmien kasaantumisen, pitkittymisen ja vaikeutumisen. Monialaisia palveluja tarvitsevien asiakkaiden tunnistaminen tapahtuu useimmiten asiakasohjauksessa (Hietapakka ym., 2020, s. 40). Ensilinjan asiakasohjauksen ansiosta pystytään entistä paremmin tavoittamaan intensiivisempää tukea tarvitsevat asiakkaat. Näin ollen asiakasohjaus voi toimia porttina varsinaiselle palveluohjaukselle.

4.3 Ammattimainen ohjaus ja neuvonta

Tiedottaminen, neuvonta ja ohjaus ovat ammatillisia toimintatapoja (Onnismaa, 2021, s. 28). Näiden tahdikas käyttäminen kuuluu asiakasohjaajan työkalupakkiin. Sosiaalialan ohjaus- ja neuvontatyö voidaan nähdä yksilöä tai yhteisöä tukevana keinona saavuttaa tavoitteita (mts. 25). Jäsennetympi ja selkeämpi tavoitteiden asettaminen ja kuuntelun tapa erottavat

ammattimaisen ohjauksen ja neuvonnan arkipäivän keskustelusta, vaikka rajanveto ei ole täysin suoraviivaista (mts. 26). Hyvän neuvonnan ja ohjauksen tunnusmerkkejä ovat ymmärrettävä ja selkeä kielenkäyttö, saavutettavuus ja esteettömyys, asiointitapojen monipuolisuus, puhelinaikojen riittävyys, erilaiset keinot kommunikoida, työparin saatavuus sekä työntekijän asiantuntemus ja päätöksenteko-oikeus (THL, 2023a).

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 3 luku 15 §, 16 §) sekä sosiaalihuollon että sosiaalityön määritelmässä viitataan ohjaukseen. Ohjaus voidaan käsittää neuvontaa laajempänä, sillä se kattaa asiakkaan ohjaamisen oikean tuen ja palvelun piiriin sekä palvelujen yhteensovittamista (STM, 2024, s. 34). Neuvonnalla autetaan ja tuetaan asiakasta usein tietyssä asiassa, joka voi olla asiakkaan oikeuksiin, etuuksiin tai palvelun käyttöön liittyvä (mts. 33–34). Hyvinvointia edistävien valintojen ja toimintatapojen tukeminen kuuluu neuvontatyön tavoitteisiin. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 2 luku 5 §) säädetään, että asiakkaalle on selvitettävä riittävän ymmärrettävästi erilaiset vaihtoehdot ja niiden vaikutukset sekä muut seikat, joilla on merkitystä asiakkaan asiassa. Karinen ym. (2020, s. 10–11) erittelevät ohjaus- ja neuvontakäsitteitä Maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut -selvityksen loppuraportissa. He tähdentävät, ettei neuvonnan tarkoituksena ole ratkaista erityisongelmia, vaan suunnata asiakas oikean tiedon tai palvelun ääreen. Ohjausta he kuvailevat asiakasta voimaannuttavana työtapana, joka voi ilmetä pidempiaikaisena dialogina.

Tiedottamisesta puhutaan, kun työntekijä antaa asiakkaalle tietoja, joita hän tarvitsee (Onnismaa, 2021, s. 33). Kohtaaminen jää pelkän tiedottamisen tasolle, jos asiakas kykenee itse käyttämään saamansa tiedon hyväksi. Neuvonta on tiedottamista vuorovaikutteisempaa, jolloin asiantuntija auttaa asiakasta arvioimalla eri toimintavaihtoehtoja (mts. 30–31). Sosiaalityön asiakasta ei voi rinnastaa kuluttajaan, sillä asiakkuus ei perustu vapaaseen valintaan, ja taustalla on usein elämänhallinnan ongelmia, joiden vuoksi asiakas ei kykene tekemään hyvinvointinsa kannalta perusteltuja valintoja (Raunio, 2009, s. 175). Lisäksi sosiaalityön arkea ovat ongelmien kasautuminen ja monimutkaisuus. Pelkkä tiedon lisääminen tarjolla olevista vaihtoehdoista ei välttämättä auta asiakasta löytämään omiin tarpeisiinsa vastaavaa palvelujen ja tuen kokonaisuutta. Tarvitaan perustavampaa paneutumista asiakkaan yksilöllisiin palvelutarpeisiin yhdessä asiakkaan kanssa, jolloin siirrytään tiedottamisesta ja neuvonnasta ohjaukseen.

Onnismaa (2021, s. 26) lainaa kansainvälistä ohjausalan järjestöä IAEVG:tä huomauttaessaan, että ohjaajilta edellytetään sekä ydin- että erikoisosaamista. Ydinosamiseen kuuluvat taidot, tiedot ja suhtautumistavat, jotka jokaisen ohjauksessa työskentelevän on syytä hallita. Vuorovaikutusosaaminen, dialogisuus ja kohtaaminen sekä ohjaus- ja neuvontatyön eri toteutusmallien ja digitaalisten kanavien tunteminen kuuluvat tähän kokonaisuuteen. Erikoisosaamiseen liittyvät vastaavasti taidot, tiedot ja suhtautumistavat, joita tarvitaan tietyn asiakasryhmän neuvonnassa tai ohjaamisessa. Vammaisten asiakkaiden ohjaamisessa ja neuvonnassa korostuvat saavutettavuus ja esteettömyys sekä vankka ja ajantasainen osaaminen vammaispalveluista ja vammaisten henkilöiden tukitoimista sekä niitä koskevasta lainsäädännöstä.

Ohjattavan voimavarojen ja toimintakyvyn tukeminen ovat ohjaustyön keskiössä. Liiallinen neuvominen ja valmiiden ratkaisujen esittäminen estävät sekä ohjattavan valtaistumista omien ratkaisujen tekijäksi että tasavertaisen ohjaussuhteen syntymistä (Onnismaa, 2021, s. 30). Palveluohjaajan tehtävä on muodostaa yhdessä asiakkaan kanssa kokonaiskuva tilanteesta ennen kuin arvioidaan palveluntarvetta (Suominen, 2019, s. 1517). Nykypäivänä korostetaan jaettava asiantuntijuutta, jossa asiakas on omien ratkaisujensa ja tilanteensa paras asiantuntija ja ohjaaja ohjausprosessin asiantuntija (Onnismaa, 2021, s. 32). Molemmat osapuolet vaikuttavat toisiinsa ja molempien tietämystä ja osaamista hyödynnetään vuorovaikutustilanteessa (Heikkilä ym., 2022, s. 7). Vaikka tilanteiden ja kohtaamisten ennakoimattomuus asettaa ohjaustyölle haasteen, tarjoaa se samalla mahdollisuuden kohdata jokainen asiakas yksilöllisesti.

4.4 Ensiarviointi

Ensiarvioinnin tekeminen on erottamaton osa vammaispalveluiden asiakasohjausta. Ensiarviointia tarvitaan, kun asiakas tai viranomainen ottaa ensimmäistä kertaa yhteyttä vammaispalveluihin (THL, 2023a). Arvioinnin tekemisessä on tärkeää selvittää olennaiset ja riittävät tiedot asiakkaan tilanteesta sekä sen kiireellisyydestä, jotta asiakasta voidaan ohjata oikein jo ensimmäisen yhteydenoton perusteella. Tämä nopeuttaa asiakkaan prosessia.

Riittävät tiedot asiakkaan tilanteesta helpottavat arvioinnin tekemistä, sillä niiden pohjalta päätetään, tarvitseeko asiakas varsinaista palvelutarpeen arviointia vai riittääkö muu ohjaus ja neuvonta (Mantere & Ronimus, 2019, s. 23). Tähdellistä on selvittää asian kiireellisyys eli

se, reagoidaanko asiakkaan asiaan välittömästi, saman päivän aikana vai seitsemän arkipäivän kuluessa. Ensiarviointia tekevältä työntekijältä vaaditaan kokemusta ja perusteellista tietoa palveluista (Mantere ym., 2019, s. 27). Lisäksi tietämys erilaisista vammoista ja sairauksista sekä niiden vaikutuksista toimintakykyyn hyödyttää asiakasohjaajaa (Heini ym., 2019, s. 28). Tiedon avulla hän pystyy tunnistamaan tuentarpeita paremmin ja esittämään oikeita kysymyksiä vamman tai sairauden vaikutuksista arkeen.

5 OSALLISUUS

Osallisuus valikoitui yhdeksi tutkimuksen avainkäsitteistä, sillä tutkimus perustuu asiakkaiden kuulemiseen ja heidän näkökulmansa selvittämiseen. Osallisuuden liittäminen asiakasohjauksen kontekstiin havainnollistaa, miten suuri merkitys asiakaskohtaamisilla ja palvelun saavutettavuudella on osallisuuden toteutumisessa.

5.1 Osallisuuden määritelmä

Osallisuus on käsitteenä monitahoinen ja abstrakti (Kivinen ym., 2020, s. 269). Kuulluksi tuleminen, mielipiteen ilmaisu, vaikuttamisen mahdollisuudet, osallistuminen ja toiminta sekä yhteiskuntaan ja yhteisöön kuulumisen synnyttävät osallisuutta. Osallisuuden kokemus ei synny ilman ryhmää tai yhteisöä. Osallisuus on yksilön tunne, joka kehittyy ja rakentuu ihmisten välisessä toiminnassa ja vuorovaikutuksessa (Heikkinen, 2022, s. 16; Valkama, 2022, s. 30).

Osallistumista ja osallisuutta kuvataan usein samaa tarkoittavina, mutta osallisuus on enemmän kuin pelkkää osallistumista; se sisältää osallistujan vaikuttamismahdollisuuden toimintaan (Valkama, 2012, s. 57). Isola ym. (2017, s. 15) viittaavat Antonovskyn salutogeenisen terveyden edistämisen teoriaan liittäessään koherenssin tunteen osallisuuteen. Koherenssin kannalta keskeistä on elämän hallittavuus, joka tarkoittaa sitä, miten paljon oman elämänsä asioihin pystyy vaikuttamaan. Lisäksi koherenssiin kuuluu elämän ymmärrettävyys eli se, miten ennakoitavaa ja järkeen käypää elinympäristö ja elämä tapahtumineen ovat. Tärkeimpänä koherenssin ulottuvuutena Antonovsky korostaa merkityksellisyyden kokemusta, sillä sen kokeminen ohjaa ihmistä panostamaan voimavarojaan valitsemiinsa asioihin mahdollistaen elämän ymmärrettävyyden ja hallittavuuden. Osallisuus ilmenee siis elämän hallittavuutena, ymmärrettävyytenä sekä merkityksellisyyden kokemuksena.

Osallisuudessa on kyse kuulumisesta kokonaisuuteen, jossa erinäisiin hyvinvoinnin lähteisiin liittyminen mahdollistuu (Isola ym., 2017, s. 5). Aineellisia hyvinvoinnin lähteitä ovat mm. toimeentulo ja asuminen. Vastaavasti aineettomia hyvinvoinnin lähteitä ovat esimerkiksi luottamus ja turva. Aineettomien ja aineellisten hyvinvoinnin lähteiden välimaastoon sijoittuvat palvelut, joihin osalliseksi pääseminen edistää palvelun saajan osallisuutta. Siten asiakasohjaus voi toimia osallisuutta edistävänä tekijänä, jos asiakas saa sitä kautta tarvitsemansa palvelun. Toisekseen asiakasohjaus voi olla osallistavaa itsessään, jos asiakasohjaaja pystyy luomaan turvallisen ja luottamuksellisen ilmapiirin ohjaustilanteessa. Kohl ym. (2022, s. 3298)

peräänkuuluttavat, että yhteistyö asiakkaan kanssa ja tämän aito kuunteleminen synnyttävät osallisuutta, vaikka lopullinen päätös palvelusta olisikin kielteinen.

Osallisuuden kokemuksen tilannesidonnaisuuden, subjektiivisuuden ja tunneperäisyyden vuoksi sama tilanne voi aiheuttaa eri ihmisissä joko osallisuuden tai osattomuuden kokemuksia (Kivinen ym., 2020, s. 269; Leemann & Hämäläinen, 2015, s. 5). Kivinen ym. (2020, s. 276–277) nostavat esille osallisuuden kietoutumisen itsemääräämisoikeuteen, joka mahdollistaa yksilön vapauden valita myös osallistumattomuuden. Useimmissa sosiaali- ja terveyspalveluissa, kuten vammaispalveluissa, edellytetään osallistumista, jotta asiakas voi saada tarvitsemansa palvelun tai etuuden. Näin ollen sosiaali- ja terveyspalvelut sisältävät hallinnan elementin suhteessa osallisuuteen. Asiakasohjaajilta ja muilta vammaispalveluiden työntekijöiltä vaaditaan yksilöllistä ja sensitiivistä suhtautumista jokaiseen asiakkaaseen, jotta he pysyvät tunnistamaan aktiivista toimijuutta tavoittelevien asiakkaiden lisäksi myös ne, jotka toivovat passiivisempaa osallistumista.

Osallisuuden subjektiivisuudesta huolimatta osallisuuden kokemus ei ole yksin yksilön vastuulla, eikä pelkästä tahtotilasta riippuvainen. Osallisuuden tai osattomuuden kokemuksiin palveluissa vaikuttavat asiakkaiden ominaisuudet kuten terveydentila tai vamman laatu, sosioekonominen asema ja käytössä olevat voimavarat (Kivinen ym., 2020, s. 279). Yhteiskunnan asenteilla on myös vaikutusta osallisuuden kokemukseen (THL, 2023b, s. 16). Kivistö (2014, s. 117) lainaa Erikssonia huomauttaessaan, että vammaisten ihmisten riippuvuus palvelujärjestelmästä rajoittaa heidän vapaiden valintojen tekemistään eli osallisuuttaan. Palvelujärjestelmän on huomioitava hyvin erilaisista lähtökohdista tulevat ja ominaisuuksiltaan erilaiset asiakkaat. Etenkin vammaispalveluissa osallisuutta haastaa tasapainoilu yksilöllisten tilanteiden huomioimisen ja palvelujen yhdenvertaisen järjestämisen välillä.

5.1.1 Osallisuus ja asiakaslähtöisyys

Sosiaaliolla puhutaan asiakaslähtöisyydestä ja osallisuudesta usein yhtäaikaaisesti. Asiakaslähtöisyyden toteutuminen edellyttää aitoa osallisuuden kokemusta (Heikkinen, 2022, s. 15). Laitila (2010, s. 5) kuvaa väitöskirjassaan osallisuutta asiakkaan kokemuksena ja aitona osallistumisena, kun taas asiakaslähtöisyyden hän määrittää organisaation ja sen työntekijöiden toimintatapana. Mönkkönen (2018, s. 81) pitää osallisuuden tarkastelussa asiakaslähtöisyyttä kuvaavampana terminä asiakaskeskeisyyttä, sillä siinä korostuvat asiakkaan tarpeista ja

kokemusmaailmasta kumpuava näkökulma. Toisaalta on vältettävä ylilyövää asiakaskeskeisyyttä, jossa työntekijä ei anna asiantuntemustaan lainkaan asiakkaan käyttöön (Autio & Niemelä, 2017, s. 286). Dialoginen vuorovaikutus ja pyrkimys yhteiseen ymmärrykseen tukee asiakkaan osallisuutta enemmän kuin liian pitkälle viety asiakaskeskeisyys. Kivistö ja Hautala (2022, s. 421) määrittävät asiakaslähtöisyyden myös dialogisuuden, yhteisen ymmärryksen, kumppanuuden ja yhteistyön kautta. Asiakaslähtöisyys on kokonaisuus, joka muodostuu niin yhteistyöstä, kokonaisvaltaisuudesta, palvelujen koordinoinnista ja integroinnista kuin myös asiakkaan yksilöllisyyden huomioimisesta (Ristolainen ym., 2020, s. 244–245).

5.1.2 Osallisuus edistää asiakasosallisuutta

Sosiaali- ja terveystieteissä osallisuutta voidaan tarkastella yhteiskunnan, palvelujärjestelmän ja asiakkaan palvelutapahtuman tasoilla (Kivinen ym., 2020, s. 270). Tässä opinnäytetyössä keskitytään lähinnä yksilötason tarkasteluun, huomioiden yhteiskunnan ja yhteisöllisten tekijöiden vaikutukset. Asiakkaan osallisuus yksilötasolla ilmenee toimivana vuorovaikutuksena ja mahdollisuutena osallistua oman palvelutapahtuman suunnitteluun ja päätöksentekoon, jolloin asiakkaan rooli yhteistyökumppanina ja aktiivisena toimijana korostuu (Kivinen ym., 2020, s. 270).

Sosiaalihuollon toteuttamisen keskiössä on aina asiakkaan etu (STM, 2024, s. 27). Sen vaalimiseksi on sosiaalihuollossa turvattava asiakkaan mahdollisuudet osallistua ja vaikuttaa omissa asioissaan, kuten palvelun suunnittelemisessa ja toteuttamisessa (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 1 luku 4 §; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 2 luku 8 § 2 mom.). Lisäksi uudessa vammaispalvelulaissa (675/2023, 1 luku 3 §) säädetään vammaisen henkilön mahdollisuudesta olla osallisena asiakasprosessin kaikissa vaiheissa sekä vammaisen henkilön palvelujen toteuttamisesta ja seurannasta yhdessä tämän kanssa.

Sosiaali-, käyttäytymis-, ja terveystieteelliseen tutkimukseen nojautuen osallisuus ja sitä edistävät toimet voidaan jakaa kolmella tavalla: Osallisuus omassa elämässä, osallisuus vaikuttamisen prosesseissa ja yhteisöissä sekä osallisuus yhteisestä hyvästä (THL, 2023b, s. 20–21). Näistä osallisuus omassa elämässä on opinnäytetyön kannalta tarkoituksenmukaisin näkökanta. Siinä painottuvat autonomia, päätösvalta ja vaikuttamismahdollisuudet omannäköisen elämän rakentamiseksi. Tämä on myös edellytys osallisuuden seuraavalle tasolle eli osallisuuteen vaikuttamisen prosesseissa ja yhteisöissä. Ihmisen on kyettävä ensin

vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun ja koettava se merkitykselliseksi ennen kuin hän pystyy vaikuttamaan itsensä ulkopuolelle (THL, 2023b, s. 22).

Edellinen kietoutuu asiakasosallisuuden käsitteeseen, jota Leemann ja Hämäläinen (2015, s. 1) kuvaavat palvelun käyttäjän aktiivisena osallistumisena palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakasosallisuus on enemmän kuin asiakkaan osallisuus omassa palvelussaan. Tässä tutkimuksessa keskitytään lähtökohtaisesti jälkimmäiseen, mutta opinnäytetyö itsessään edistää asiakasosallisuutta, sillä tutkittavat pääsevät kokemustensa kautta arvioimaan ja kehittämään asiakasohjausta.

Opinnäytetyön ydinajatus on, että asiakkaan osallisuus omassa elämässä ja omassa palvelussa on edellytys asiakasosallisuudelle. Ihmiseen uskomisen ja kohtelemisen vertaisena vaikuttajana antavat hänelle kokemuksen siitä, että hän pystyy vaikuttamaan (THL, 2023b, s. 23). Voidaan puhua itseään toteuttavasta ennusteesta, joka tarkoittaa sitä, että ihminen toimii niin kuin hänen odotetaan toimivan (Mönkkönen, 2018, s. 169). Asiantuntijan suhtautumisella on merkittävä rooli siinä, miten asiakas suhtautuu omiin vaikuttamismahdollisuuksiinsa (mts. 157). Vaikuttamisen mahdollisuuden myötä asiakas on todennäköisesti tyytyväisempi palveluunsa ja ottaa enemmän vastuuta tilanteestaan (THL, 2024a).

5.2 Osallisuus asiakasohjauksen kohtaamisissa

Osallisuutta edistävän asiakasohjauksen keskiössä on työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. THL (2023c) on listannut osallisuuden edistämisen periaatteita, joista asiakasohjauksen kannalta olennaisia ovat osallistuminen toimintaan tai palveluun omaehtoisesti, yksilöllisten ratkaisujen etsiminen yhdessä osallistujan kanssa sekä osallistujan kategorisoimaton ja kunnioittava kohtaaminen. Samoin laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000, 2 luku 4 §) velvoittaa kohtelemaan asiakkaita kunnioittavasti sekä huomioimaan asiakkaan edun, mielipiteen, toiveet ja yksilölliset tarpeet sosiaalihuoltoa toteutettaessa.

Isola ym. (2017, s. 25) tähdentävät myös kunnioittavaa asiakaskohtaamista. He nostavat esille, miten elämän hallittavuuteen ja ymmärrettävyyteen vaikuttaa se, kuinka kunnioittavasti tai epäkunnioittavasti eri vaihtoehdot palveluissa esitetään sekä se, annetaanko asiakkaalle aikaa ja tilaa pohtia omaa päätöstään. Mönkkönen (2018, s. 114) peräänkuuluttaa myös ajan antamista asiakkaan ajatuksille ja asiakkaan osallistumisen odottamista. Kun työntekijä ei häitäile omien mielipiteidensä ja tulkintojensa esittämisen suhteen, avautuu hänelle dialogisuutta

tukeva mahdollisuus kietoa omat näkemyksensä asiakkaan omiin. Kiireettömän ilmapiirin luominen ja riittävän ajan varaaminen kohtaamisille edistää kuulluksi tulemisen tunnetta (Heini ym., 2019, s. 37).

Asiakkaan näkeminen kumppanina ja yhdenvertaisena toimijana, eikä pelkkänä tuen tarvitsijana tai avun kohteena lisää osallisuutta (Heini ym., 2019, s. 24; Lampinen, 2019, s. 9). Kumppanuussuhde sosiaalityössä edellyttää luottamusta, joka on hyvin yksilöllinen kokemus. Monen asiakkaan ensikosketus vammaispalveluihin tapahtuu asiakasohjaajan kautta, jolloin luottamuksen rakentaminen palvelujärjestelmää ja vammaispalveluita kohtaan alkaa. Asiakasohjaaja voi aidolla, joustavalla, läpinäkyvällä ja avoimella vuorovaikutuksella synnyttää luottamusta ja perusturvallisuuden tunnetta asiakkaassa, vaikka he eivät olisi toisilleen entuudestaan tuttuja tai vuorovaikutustilanne olisi hyvin lyhyt. Sosiaalityössä läsnä oleva kontrollin ja vallan elementti häviää, kun työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus toimii ja asiakkaan asiantuntemus omassa asiassa tunnustetaan ja tunnustetaan (Heini, ym., 2019, s. 69; Ocloo ym., 2021, s. 6, 16).

Kohl ym. (2022, s. 3298) selvittävät, että asiakkaiden osallisuutta vahvistaa kuulluksi tuleminen ja heidän tarpeidensa tunnistaminen sekä ratkaisujen etsiminen yhdessä asiakkaan kanssa. Osallisuus on aitoa kuuntelemista ja eri näkemysten dialogista työstämistä (Loppela & Laitila, 2023, s. 30; Miettinen ym., 2017, s. 36). Asiakasohjauksen kohtaamisissa on pyrittävä ymmärtämään asiakkaan näkökulmaa niissäkin tilanteissa, joissa ei itse hyväksyisi tämän näkemystä. Dialogisessa työmenetelmässä ja vuorovaikutussuhteessa ei pyritä kuitenkaan sulautumaan asiakkaan näkemykseen, vaan riittävän yhteisymmärryksen luomiseen (Mönkkönen, 2018, s. 116). Vastavuoroisuus, oppiminen puolin ja toisin, jaettu asiantuntijuus sekä tasavertainen neuvottelusuhde kuvaavat dialogista kohtaamista (mts. 107–113). Se on ihmisen kohtaamista ihmisenä, mikä ei kuitenkaan poista ammatillisuutta. Kohtaamisten ai-
nutlaatuisuuden vuoksi vasta tilanne määrittää, millaisen roolin ja työmenetelmän asiakasohjaaja näkee parhaaksi asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden vahvistamisen kannalta.

Tietämättömyyden näkökulman omaksuminen ja pikaisten johtopäätösten välttäminen tukee paitsi dialogista myös asiakaskeskeistä vuorovaikutusta (Mönkkönen, 2018, s. 117; Onnismaa, 2021, s. 35). Vaikka asiakasohjaaja tuntisi asiakkaan jo entuudestaan ja hänellä olisi aikaisempaa tietoa asiakkaasta tai hän olisi käsitellyt paljon samankaltaisia tapauksia, on asiakkaan yksilöllisen kohtaamisen kannalta merkityksellistä kuunnella asiakkaan nykytilannetta ja omia näkemyksiä. Tihinen (2018, s. 41–42) huomauttaa kuitenkin, että asiakkaan

nykytilanteen ohella palveluita arvioitaessa tulisi kysyä asiakkaalta hänen toiveistaan ja sitä, mitä hän haluaisi tehdä, eikä ainoastaan sitä, mitä hän tällä hetkellä tekee. Toiveiden kuuntelemisen lisäksi asiakkaan osallisuutta palveluprosessissa lisää hänen voimavarojensa ja mahdollisuuksiensa huomioiminen, eikä pelkästään toimintakyvyn rajoitteisiin keskittyminen (Kivistö & Nygård, 2019, s. 54; THL, 2023e).

Edelleen asiakkaan osallisuutta edistää työntekijän ennakkoluuloton, yhdenvertainen ja myönteinen asenne (Heini ym., 2019, s. 29). Niin yhteiskunnan kuin myös yksittäisen henkilön asennoitumisella vammaisuutta kohtaan on vaikutusta vammaisten henkilöiden osallisuuden kokemuksiin. Myönteisyys ja yhdenvertaisuus eivät tarkoita, että kaikille asiakkaille myönnetään heidän toivomansa palvelut. Avoimen ja osallisuutta lisäävän vuorovaikutuksen edellytys on, että työntekijä nostaa esille eri ratkaisujen ja päätösten seuraukset, haitat ja mahdollisuudet sekä uskaltaa sanoa jo varhaisessa vaiheessa, jos palvelun saamisen kriteerit eivät täyty tai jos hän tietää käsiteltävän päätöksen lopputuloksen (Heikkinen, 2022, s. 17; Kunttu ym., 2019, s. 23).

Osallistavan asiakasohjauksen edellytyksiin lukeutuu työntekijän palvelujärjestelmäosaaminen ja lain tunteminen. Asiakkaan ei tarvitse itse tietää tai määrittää, mitä palvelua hän tarvitsee, on asiakasohjaajan käsissä kysyä asiakkaan tilanteen kannalta oikeanlaiset asiat ja selvittää asiakkaalle eri vaihtoehtoja (Mantere ym., 2019, s. 27). Tämän ohella osallisuuden kannalta olennaista on asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen huomioiminen, eikä pelkästään yksittäisen palvelun kriteerien täyttymisen pohtiminen (Heini ym., 2019, s. 35). Kokonaisvaltaiseen tilanteen perehtymiseen liittyy vammaisen ihmisen lähipiirin huomioiminen työskentelyssä.

Asiakasohjauksen ydinosaamiseen kuuluvan asiakkaiden palvelujen ja tuen tarpeiden tunnistamisen ohella on tunnistettava ja tunnettava myös muiden ammattilaisten osaaminen, mikä edistää asiakaslähtöisten ja joustavien palvelukokonaisuuksien rakentamista (Helminen, 2022a, s. 281). Vammaispalveluiden lisäksi muiden palvelujen tunteminen ja eri ammattilaisten osaamisen tunnustaminen auttavat työntekijää ohjaamaan asiakas tämän tarpeisiin parhaiten vastaavan palvelun pariin (Mantere & Ronimus, 2019, s. 23). Monialaisen yhteistyön toteuttaminen asiakkaan edun mukaisesti on sosiaalihuollon toimenpiteestä vastaavan viranomaisen velvollisuus (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 4 luku 41 §). Joskus asiakas voi vaatia vahvempaa saattamista seuraavaan tahoon, toisinaan riittää, että asiakasohjaaja vain ohjaa asiakasta ottamaan itse yhteyttä toiseen palveluun (Mantere & Ronimus, 2019, s. 23).

Asiakkaan osallisuuden näkökulmasta on tarkoituksenmukaista, että työntekijällä on ammattitaitoa arvioida tämänkaltaisia tilanteita.

5.3 Saavutettavuus on avain osallisuuteen

Tiedon saatavuus asiakasohjauksesta ja asiakasohjauksen olemassaolo eivät yksinään takaa kaikille yhdenvertaisia mahdollisuuksia päästä siihen käsiksi. Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 4 luku 33 § 4 mom.) mukaan tiedot saatavilla olevista sosiaalipalveluista, ohjeet niiden hakemiseen sekä palvelujen saamisen edellytykset on julkaistava mahdollisimman saavutettavasti ja ymmärrettävästi. Lisäksi laissa korostetaan mahdollisuutta hakeutu palveluihin oma-aloitteisesti ja riittävän varhain, mikä edellyttää palvelujen toteuttamista kaikille sopivalla tavalla (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 4 luku 33 § 2 mom.).

Saavutettavuus on osallisuuden edellytys. Saavutettavuudella tarkoitetaan erilaisten käyttäjien ja yleisöjen huomioimista palveluita tarjottaessa ja halua palvella heitä mahdollisimman tasavertaisesti (Hirvonen ym., 2020, s. 13). Yksi saavutettavuuden osa-alue on kielellinen saavutettavuus, joka tarkoittaa sitä, että asiakas on tietoinen palveluista, saa palvelua, tulee ymmärretyksi sekä ymmärtää saamansa tiedon ja voi toimia sen pohjalta (mts. 19). Asiakasohjauksen kohtaamisissa, kuten puhelinkeskusteluissa, saavutettavuus merkitsee siis ymmärrettävyyttä puolin ja toisin. Yksi tärkeimmistä keinoista kielellisen saavutettavuuden takaamiseksi on selkokielen käyttö, mikä tarkoittaa kielimuotoa, jonka sanastoa, sisältöä ja rakenteita on muokattu yleiskieltä yksinkertaisemmaksi (Hirvonen, 2020, s. 20, 227). Asiakkaan tietoisuus ja ymmärrys palveluista sekä omasta roolistaan ja oikeuksistaan palveluiden käyttäjänä kuvaa asiakkaan palveluymmärrystä, mikä nähdään merkittävänä osallisuuteen vaikuttavana tekijänä (Heini ym., 2020, s. 26–28).

Hyvän ja osallisuutta vahvistavan ohjauksen ja neuvonnan tunnusmerkkinä voidaan pitää monikanavaisuutta eli sitä, että asiakkaiden saatavilla on monia eri kanavia, joiden kautta olla yhteydessä asiakasohjaukseen (Mantere & Ronimus, 2019, s. 22). Henkilökohtaisissa kohtaamisissa tapahtuvan ohjauksen ja neuvonnan rinnalla digitaalisen asioinnin mahdollisuus edistää erilaisten asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia. Monien vaihtoehtojen lisäksi tulee kiinnittää huomiota yksittäisen kanavan saavutettavuuteen – esimerkiksi puhelinaikojen riittävyyteen ja ajankohtiin sekä sähköisen asioinnin helppokäyttöisyyteen (Mantere & Ronimus, 2019, s. 22). Julkisen sektorin toimijoilta edellytetään sähköisten palvelujen ja verkkosivujen

saavutettavuutta (Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019). Verkkoympäristössä eri asiakasryhmiä voidaan huomioida esimerkiksi verkkosivujen kuuntelumahdollisuudella, selkokielellä ja kuvien käytöllä.

Teknologia tarjoaa asiakkaille ajasta ja paikasta riippumattoman mahdollisuuden hankkia tietoa ja edistää omaa asiaansa (Kivistö, 2019, s. 44; Niemelä, 2020, s. 17). Tiedon löytäminen vaivattomasti, selkeät ja mahdollisimman esteettömät ohjeet yhteydenottoa varten sekä erilaiset tavat ottaa yhteyttä madaltavat kynnyistä asioida vammaispalveluissa. Digitaalitekniikan hyödyntäminen lisää ja täydentää vuorovaikutusmahdollisuuksia, mikä vapauttaa enemmän aikaa kohtaamisille (Kivistö, 2019, s. 44). Tämän myötä asiakasohjaajat pystyvät tekemään työtään tarkoituksenmukaisemmin, tehokkaammin ja osallistavammin.

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Opinnäytetyön tutkimusmenetelmänä on laadullinen tutkimus, jonka tutkimusaineisto kerättiin teemahaastattelulla ja verkkokyselyllä. Aineiston analyysitavaksi valikoitui teemoittelu. Tutkimuksen menetelmät johdattavat tutkijaa tutkimuksen tekemisessä ja auttavat häntä löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiin (Juuti & Puusa, 2020a, s. 9). Menetelmät kuvaavat, miten tutkittavat ovat valikoituneet, miten aineisto kerättiin ja miten aineiston analyysi toteutettiin (Tuomi & Sarajärvi, 2024, s. 181).

6.1 Laadullinen tutkimus

Laadullisen tutkimuksen luonteeseen kuuluu tutkittavan ilmiön tai tapahtuman syvälinen ymmärtäminen, kuvaaminen tai teoreettisesti järjellisen tulkinnan määrittäminen ilmiölle (Tuomi & Sarajärvi, 2024, s. 98). Laadullisessa tutkimuksessa painottuu nimensä mukaisesti laatu, ei määrä, sillä tämän lähestymistavan tarkoituksena on ymmärtää tutkittavaa ilmiötä tutkittavien näkökulmasta (mts. 173). Syvemmän ja kokonaisvaltaisemman ymmärryksen tavoittelemisen laadullisessa tutkimuksessa merkitsee äänen antamista sellaisille näkemyksille, kokemuksille ja tulkinnoille, jotka kaipaavat käsittelemistä ja tilaa (Hakala, 2024, s. 34). Tämä opinnäytetyö on rajattu asiakasnäkökulmaan nimenomaan asiakkaiden äänen esille tuomiseksi, ja tutkimuksella halutaan antaa arvoa heidän kokemuksilleen. Aihetta tarkastellaan sisältä päin ja tulkinnat perustuvat ihmisten subjektiivisiin kokemuksiin, jolloin kaikenlaiset tunteet ja mielipiteet ovat hyväksyttävää tutkimustietoa (Hakala, 2024, s. 25; Juuti & Puusa, 2020d, s. 59).

Laadullisen tutkimuksen tuloksia ohjaavat tutkittavien antamien merkitysten lisäksi tutkijan omat tulkinnat ja valinnat. Kerätyn aineiston luonne ja aineistonkeruu kertovat tutkijan intresseistä ja tarkastelunäkökulmasta (Kiviniemi, 2018, s. 76). Laadullinen tutkimus ei tarjoa puhdasta totuutta tai yleistettävää teoriaa, vaan teoreettisia yleistyksiä (Juuti & Puusa, 2020d, s. 59–60; Puusa & Juuti, 2020, s. 76).

Tyypillistä laadulliselle tutkimukselle on induktiivinen päättely eli eteneminen yksittäistapauksista kohti yleistä (Kananen, 2017, s. 36). Laadullista tutkimusta kuvataan usein tapaustutkimukseksi, jolla tarkoitetaan aiheen rajaamista ja tapaa suhtautua tutkimuksen tekemiseen (Hakala, 2024, s. 90; Vilkkä ym. 2018, s. 190, 200). Tavoitteena on kattavan ja yksityiskohtaisen informaation tuottaminen yksittäisestä tapauksesta tai pienestä määrästä toisiinsa suhteessa olevia tapauksia (Vilkkä ym., 2018, s. 195). Rajatun tapauksen kuvaamisen tai

selittämisen avulla lisätään ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä (mts. 193–194). Hakala (2024, s. 16) huomauttaa, että hyvälle tutkimukselle on tunnusomaista kapean aihealueen syvälinen kuvaaminen. Opinnäytetyössä yksittäisten asiakkaiden kokemukset vammaispalveluiden asiakasohjauksesta antavat osviittaa osallisuuden toteutumisesta yleisesti kyseisessä palvelussa ja selittävät sen toteutumista tai toteutumattomuutta.

Vaikka laadullisen tutkimuksen ominaispiirteisiin lukeutuvat subjektiivisuus ja tulkinnanvaraisuus, ei tutkimusongelmaa ratkaista tyhjästä, vaan sitä pohjustaa aina jokin teoria, kirjallisuus ja aikaisemmat tutkimukset (Kananen, 2017, s. 69; Puusa & Juuti, 2020, s. 83). Keskeistä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on johtopäätösten tekeminen aineistosta käsin, unohtamatta vuoropuhelua teorian kanssa (Juuti & Puusa, 2020a, s. 11).

Laadullinen tutkimus on oppimistapahtuma ja prosessi, jonka eri vaiheet jäsentyvät ja muotoutuvat tutkimuksen edetessä (Kiviniemi, 2018, s. 73). Tätä tapahtumaa kuva hermeneuttinen kehä, joka alkaa tutkimusaiheen valinnasta ja siihen liittyvästä tutkijan esiyymmärryksestä, jota hän syventää tai arvioi uudelleen aiheita kuvaavan teorian avulla (Puusa & Juuti, 2020, s. 80–83). Niin tutkijan aiemmat käsitykset aiheesta kuin myös teoria ohjaavat aineistonkeruuta, jonka jälkeen tutkija saattaa täydentää teoriaa tai pohtia tutkimusongelmaa uudelleen. Tutkimuksen rajaus, ratkaisut ja tavoitteet täsmentyvät työn edetessä, kunnes tutkija päätyy muodostamaan johtopäätöksensä aineiston pohjalta sekä arvioimaan kriittisesti omia valintojaan ja työn tuloksia.

6.2 Aineistonkeruu

Laadukkaan ja rikkaan tutkimusaineiston tuottamisen kannalta on merkittävää, että laadullisessa tutkimuksessa kerätään tietoa niiltä henkilöiltä, joilla on kokemusta tutkittavasta ilmiöstä tai jotka tietävät aiheesta mahdollisimman paljon (Tuomi & Sarajärvi, 2024, s. 98). Opinnäytetyön tutkittaviksi valikoituivat asiakkaat, koska työn tarkastelun kohteena ovat asiakkaiden kokemukset sekä osallisuuden toteutuminen. Olisi suorastaan väärin kysyä työntekijöiltä, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu asiakasohjauksessa. Lisäksi on pidettävä mielessä työn tavoitteet, joihin lukeutuu asiakkaiden osallisuuden edistäminen kuulemalla heitä. Puusa (2020a, s. 106) puhuu tarkoituksenmukaisesta, harkinnanvaraisesta näytteestä, kun haasteltaviksi valitaan ihmisiä, joilla on tietoa tai kokemusta tutkittavasta aiheesta. Tätä tutkimusta

varten kerättiin asiakasohjaukseen yhteyttä ottaneiden asiakkaiden kokemuksia asiakasohjauksesta verkkokyselyllä ja teemahaastatteluilla.

6.2.1 Tutkimuksesta tiedottaminen

Tutkittavia pyrittiin tavoittamaan eri kanavien kautta. Tutkimuksesta julkaistiin Facebook-päivitys ”Vammaispalvelut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue” -ryhmässä 1.10.2024 (liite 1). Julkaisussa kerrottiin lyhyesti tutkimuksen tavoitteesta, toteuttamisesta sekä kohderyhmästä, jota tutkimus koskee. Julkaisun näkyvyyden takaamiseksi julkaisuun lisättiin kuva opinnäytetyön tekijästä yhdessä vammaispalveluiden asiakasohjaajien kanssa.

Julkaisu sisälsi kaksi Webropol-linkkiä, joista yksi oli anonymia verkkokyselyä (liite 2) varten ja toinen haastatteluun osallistumista (liite 3) varten. Molemmat linkit olivat auki 1.-20.10.2024. Tutkimuksesta kiinnostuneet saivat päättää, halusivatko vastata mieluummin verkkokyselyyn vai osallistua haastatteluun. Henkilöt, jotka halusivat osallistua haastatteluun, jättivät yhteystietonsa Webropol-linkin takana olevalla yhteydenottolomakkeelle, jotta pystyin ottamaan heihin yhteyttä haastattelun sopimiseksi. Tutkimuksen Facebook-päivityksestä julkaistiin muistutus 15.10.2024, johon lisättiin vielä korostus siitä, että tutkimus koskee asiakasohjausta, eikä sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa asioimista (liite 1).

Olimme sopineet molempien asiakasohjaajien kanssa, että myös he jakavat tietoa tutkimuksesta asiakkaille, jotka ottavat asiakasohjaukseen yhteyttä linkkien aukioloaikana. Asiakasohjaajat lähettivät linkit sähköpostilla ja tekstiviesteillä tutkimuksesta kiinnostuneille asiakkaille. Tämän lisäksi tutkimuksesta julkaistiin tiedote Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilla (liite 4). Näiden lisäksi olin yhteydessä viiteen Etelä-Pohjanmaan alueella vaikuttavaan yhdistykseen sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaisneuvostoon. Kerroin heille tutkimuksen toteuttamisesta ja lähetin heille hyvinvointialueen nettisivuilla julkaistun tiedotteen, jota he saivat halutessaan jakaa eteenpäin. Osa tahoista lupasi jakaa tietoa tutkimuksesta mm. sähköpostilistansa kautta. Tiedottamalla tutkimuksesta eri kanavia hyödyntäen pyrittiin tavoittamaan mahdollisimman moni ihminen.

6.2.2 Kysely

Tutkimuksen kysely toteutettiin Webropol-alustalla. Päädyin verkkokyselyyn aineistonkeruumenetelmänä, koska pelkkä haastattelu tuntui liian epävarmalta, etenkin vapaaehtoisten löytymisen vuoksi. Verkkokyselyn valintaa tutkimusmenetelmäksi puolsi myös se, että näin aineistosta saisi kattavamman ja tutkimus tavoittaisi laajemman joukon ihmisiä. Verkkokyselyyn vastasi yhteensä 22 tutkittavaa, mikä oli positiivinen yllätys.

Opinnäytetyön verkkokysely oli täysin anonymi, mikä saattoi madaltaa tutkimukseen osallistumisen kynnyistä. Yksi verkkokyselyn eduista on sen helppous ja nopeus (Valli & Perkkilä, 2018, s. 118). Verkkokysely tarjoaa vastaajille myös ajasta ja paikasta riippumattoman mahdollisuuden osallistua tutkimukseen. Tiedottaminen verkkokyselystä sen toteuttamisympäristössä eli verkossa helpotti tutkimuksen mainostamista ja osallistujien värväämistä.

Verkkokyselyn huonoihin puoliin lukeutuu kuitenkin se, ettei kaikilla välttämättä ole pääsyä internetiin tai he eivät kykene fyysisten tai aisteihin liittyvien rajoitteiden vuoksi täyttämään kyselyä. Webropol-alusta vastaa omista saavutettavuusstandardeistaan, joihin en pystynyt tutkijana vaikuttamaan. Tutkimukseen liittyvässä kyselyssä saavutettavuus huomioitiin mm. siten, että kyselyn alussa kerrottiin mahdollisuudesta täyttää kysely avustajan kanssa. Kyselyssä käytettiin myös mahdollisimman selkeää ja ymmärrettävää kieltä. Toisaalta tutkimuksen saavutettavuutta tuki se, että kyselyyn vastaamisen sijaan oli mahdollisuus osallistua haastatteluun. On myös huomioitava, että tutkimuksen kohderyhmään kuuluivat asiakkaat, jotka ovat itse ottaneet yhteyttä asiakasohjaukseen.

Samoin kuin teemahaastattelussa on myös kyselylomakkeen kysymysten perustuttava tutkittavan ilmiön teoriaan ja oltava merkityksellisiä tutkimuksen tarkoituksen kannalta (Tuomi & Sarajärvi, 2024, s. 87; Valli, 2018, s. 93). Kysymysten muotoilu, lomakkeen pituus ja lomakkeessa käytetty kieli vaikuttavat kaikki osaltaan vastausten saamiseen ja tutkimuksen luonnistumiseen (Valli, 2018, s. 93). Tutkimukseen liittyvässä kyselyssä käytiin läpi samat aihealueet kuin teemahaastattelussa, mutta niitä ei käsitelty yhtä laajasti.

Verkkokysely sisälsi yhteensä 21 kysymystä, mutta lopullinen kysymysten määrä riippui tutkittavan antamista vastauksista, sillä Webropolin yksi ominaisuus liittyy tiettyjen kysymysten näkyvyyden säätämiseen vastausten perusteella. Kysely sisälsi yhden pakollisen

monivalintakysymyksen sekä kuusi likert-asteikollista väittämää, jotka olivat kaikki pakollisia. Lisäksi monivalintavastauksen mukaan vastaajalle avautui vielä kaksi ei-pakollista valintakysymystä.

Olennaista verkkokyselyssä oli avoimien kysymysten esittäminen laadullisen aineiston ja riittävän tietomäärän takaamiseksi. Lisäksi oli tärkeää, että vastauksissa näkyisi vastaajien kokemusmaailma. Avoimia kysymyksiä oli yhteensä 12, joista pakollisia oli kolme. Nämä kolme kysymystä olivat tutkimuskysymysten kannalta tärkeimmät. Kysymykset liittyivät kohtaamiseen, asiakasohjauksen hyötyyn sekä siihen, miten asiakkaan asia oli ratkennut asiakasohjauksessa. Avoimiin kysymyksiin verkkoympäristössä liittyy omat haasteensa, sillä vastaukset voivat olla aiheen vierestä tai hyvin pintapuolisia (Valli, 2018, s. 114). Lisäksi avoimiin kysymyksiin on helppo jättää vastaamatta ja niiden määrä voi vaikuttaa jopa siihen, että vastaaja keskeyttää koko kyselyn. Vaikka tutkimuksen Webropol-kysely sisälsi vain kolme pakollista avointa kysymystä, olivat kaikki 22 vastaajaa vastanneet myös viiteen ei-pakolliseen avoimeen kysymykseen.

Verkkokyselyissä on haasteena, ettei vastaajalta voi tarkentaa, mitä hän jollain vastauksella tarkoittaa, eikä esittää hänelle jatkokysymyksiä kuten teemahaastattelussa. Tutkimuksen Webropol-kysely alkoi monivalintakysymyksellä, joka liittyi yhteydenottotapaan. Aiemmin mainittu Webropolin hyvä puoli on se, että kyselyn laatija voi valita tiettyjen kysymysten näkyvyyden vastausten mukaan. Jos vastaaja valitsi yhteydenottotavaksi puhelimitse tai chatin kautta, hänelle avautui kysymys puhelin- tai chat-aikojen sopivuudesta. Tällä tavalla kykenin tutkijana jossain määrin kohdentamaan kysymyksiä verkkoympäristössä. Kyselyn alkupää sisälsi likert-asteikollisia väittämiä, joihin tutkittavien tuli vastata, miten paljon samaa tai eri mieltä ovat väittämän kanssa. Tämänkaltaiset kysymykset eivät tuota laadullista aineistoa, mutta niiden tarkoituksena oli lämmitellä vastaajia tulevia avoimia kysymyksiä varten.

6.2.3 Teemahaastattelu

Tutkimuksen toisena aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelu. Juuti ja Puusa (2020c, s. 101) kuvaavat laadullisen tutkimuksen aineistonhankintaa vuorovaikutukseksi tutkittavina olevien ihmisten kanssa. Teemahaastattelu on keskustelutilanne, jossa tutkija ja tutkittava keskustelevat tutkijan ennalta valitsemista aihealueista eli teemoista (Eskola ym., 2018, s. 42; Kananen, 2017, s. 88). Teemat ovat yksittäisiä haastattelukysymyksiä laajempia

kokonaisuuksia, joiden olemusta ja merkityksiä tutkija pyrkii käsittämään (Puusa, 2020a, s. 113).

Haastattelun onnistuminen edellyttää tutkijalta perehtyneisyyttä aihetta ympäröivään teoriaan ja ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä (Puusa & Juuti, 2020, s. 83). Tutkija valitsee haastattelussa käsiteltävät teemat aihepiirin teoriasta ja aikaisemmasta tutkimustiedosta. Aihetta käsittelevään teoriaan tutustumisesta oli erittäin paljon hyötyä teemahaastattelurungon rakentamisen suhteen. Teemahaastattelurunko sisälsi käsiteltävät teemat sekä apukysymyksiä kuhunkin teemaan liittyen (liite 5). Teemahaastattelu sopii menetelmäksi, kun halutaan nostaa esiin ihmisten subjektiivisia käsityksiä ja henkilökohtaista elämismaailmaa (Kananen, 2017, s. 102; Puusa, 2020a, s. 112). Tämän menetelmän valitseminen tuntui alusta asti luontevalta, sillä opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia, näkemyksiä ja ajatuksia tutkittavasta ilmiöstä.

Haastattelun yhteydenottolomakkeelle yhteystietonsa oli jättänyt yhteensä neljä tutkittavaa. Opinnäytetyön teemahaastattelut toteutuivat lokakuun 2024 aikana ja haastatteluihin osallistui yhteensä kolme tutkittavaa, sillä yksi tutkittavista perui osallistumisensa. Haastattelut toteutuivat Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueella sijaitsevien sote-keskusten tiloissa. Sovimme erikseen haastateltavan kanssa, mikä sote-keskus sopi hänelle parhaiten haastattelupaikaksi. Haastattelut olivat pituudeltaan 20–45 minuuttia.

Vain yksi kolmesta haastateltavasta oli asioinut vammaispalveluiden asiakasohjaajan kanssa, vaikka olin ollut jokaiseen haastateltavaan yhteydessä puhelimitse ennen haastattelua ja varmistanut, että osallistuja on varmasti asioinut vammaispalveluiden asiakasohjaajan kanssa. Jokainen haastatteluun osallistuja oli kertonut minulle puhelimitse, että on ollut asiakasohjaukseen yhteydessä. Vasta haastattelutilanteissa ilmeni kahden osallistujan kohdalla, ettei asia ollutkaan näin. Kokemuksia asiakasohjauksesta en heidän kohdallaan saanut, minkä vuoksi näitä kahta haastattelua ei ole analysoitu, eikä huomioitu tutkimustuloksissa.

Haastatteluihin liittyvästä tavoitteellisuudesta ja tutkimusaineiston tuottamisesta huolimatta pyrin luomaan rennon, luottamuksellisen ja avoimen tunnelman. Korostin haastattelun alkuun keskustelun vapaamuotoisuutta sekä haastateltavan omien kokemusten ja ajatusten tärkeyttä. Selvensin myös, että tarkoituksena on selvittää kokemuksia asiakasohjauksesta, eikä yhteydenoton syytä. Aidon vuorovaikutuksen säilyttämiseksi teemahaastattelut on syytä nauhoittaa, jotta aikaa ei kulu muistiinpanojen kirjoittamiseen ja tutkija voi keskittyä aidosti

kuuntelemaan haastateltavaa (Kananen, 2017, s. 104). Nauhoittamalla haastattelut osoitin kiinnostusta haastateltavan kertomaa kohtaan ja pystyin keskittymään paremmin jatkokysymysten esittämiseen sekä eri teemojen läpikäymiseen.

Etukäteisvalmistelusta ja mahdollisista apukysymyksistä huolimatta teemahaastattelu on hyvin vapaamuotoinen ja joustava menetelmä (Puusa, 2020a, s. 112). Keskustelussa edetään haastateltavan ehdoilla, mutta haastattelija huolehtii siitä, että tutkimuksen kannalta olennaiset teemat tulevat käsitellyiksi (Kananen, 2017, s. 95). Haastattelijalta vaaditaan tilannetajua tarttua tutkittavan kertomaan ja esittää tutkimuskysymysten kannalta relevantteja tarkennuksia ja jatkokysymyksiä (Kananen, 2017, s. 96). Haastattelussa voi ilmetä uusia aiheita, jotka voivat olla merkittäviä tutkimuksen tulosten kannalta. Yksikään haastatteluista ei edennyt tasan tarkkaan suunnittelemani rungon mukaisesti, mikä on luonteenomaista teemahaastattelulle.

Vaikka teemahaastattelulla tähdätään mahdollisimman tavanomaiseen vuorovaikutustilanteeseen, tulee tutkijan muistaa ulkopuolinen ja neutraali roolinsa (Hakala, 2024, s. 117). Tutkija voi elekielellään, kommenteillaan ja tietyntyyppisillä kysymyksillään johdattaa haastattelua tiettyyn suuntaan. Tutkijan tulkinnat ja ajatusmaailma näyttäytyvät kuitenkin aina tavalla tai toisella laadullisessa tutkimuksessa. Haastattelun alussa kysyin haastateltavalta, mitä hänelle tulee ensimmäisenä mieleen asiakasohjauksesta tai miten hän kuvailisi sitä. Tällä tavalla pyrin antamaan haastateltavalle mahdollisuuden johdattaa haastattelu heti alusta alkaen hänen valitsemaansa suuntaan. Kiinnitin huomioita myös siihen, että esittämäni kysymykset ovat avoimia. Teemahaastattelua palvelevat avoimet kysymykset, sillä niiden avulla pystytään selvittämään paremmin tutkittavan kokemuksia ja mielipiteitä, mikä lisää ymmärrystä ilmiöstä (Kananen, 2017, s. 98).

6.3 Aineiston analyysi

Laadullisen tutkimusaineiston analyysin tavoitteena on löytää aineiston perusolemus, jonka avulla voi luoda mielekkään kokonaiskuvan ja perustellun tulkinnan tutkittavasta ilmiöstä (Kiviniemi, 2018, s. 83; Puusa, 2020b, s. 148). Tutkija tutustuu aineistoonsa perin pohjin ja linkittää aineistosta havaitsemansa yksityiskohdat ja merkitykset ilmiötä ympäröivään teoriaan (Juuti & Puusa, 2020b, s. 143). Aineiston analysoiminen auttaa tutkijaa ymmärtämään paremmin sitä todellisuutta, joka on aiempien tutkimusten myötä kuvattu (Hakala, 2024, s. 22).

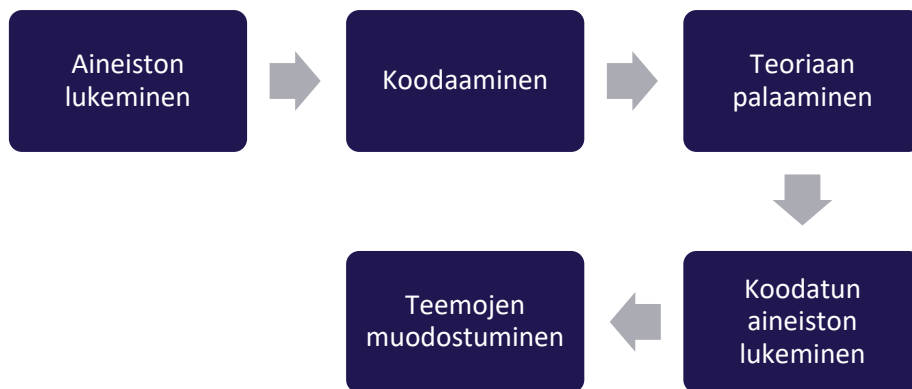
Tutkimuskysymysten kannalta keskeisten käsitteiden löytäminen aineistosta sekä aineiston tiivistäminen, järjestäminen ja jäsentäminen ovat osa laadullisen aineiston analysoimista (Eskola, 2018, s. 221; Kiviniemi, 2018, s. 83). Keskeistä on aineiston tietoarvon kasvattaminen erottamalla tutkimuksen kannalta olennaiset tiedot epäolennaisista. Tuomi ja Sarajärvi (2018, s. 104) korostavat, ettei kaikkea mahdollista ja mielenkiintoista aineistosta esille nousevaa tietoa kannata laittaa suurennuslasin alle, vaan on mietittävä tarkkaan, miten aineiston rajaa. On siis muistettava laadullisen tutkimuksen ominaispiirre eli kapean ilmiön syvälinen tarkastelu.

Laadullisen tutkimuksen aineistot ovat usein hyvin laajoja, minkä vuoksi analyysi aloitetaan perehtymällä tarkasti aineistoon (Puusa, 2020b, s. 151). Mitä paremmin tutkija tuntee oman aineistonsa, sitä paremmin hän pystyy muodostamaan siitä kokonaiskuvan ja tarkastelemaan sitä yksityiskohtaisemmin (mts. 151–152). Aineiston läpikäyminen ennakkoluulottomasti ja avoimesti on tärkeää, koska aineistosta voi paljastua uusia ja merkityksellisiä asioita (Hakala, 2024, s. 103).

Aloitin opinnäytetyötä varten kerätyn aineiston analyysin litteroimalla nauhoitetun teemahaastattelun, eli kirjoitin puheen tekstiksi. Teemahaastattelu tuotti fonttikoolla 11, fontilla Arial ja rivivälillä yksi yhteensä seitsemän sivua tekstiä. Litteroinnista jätin pois haastattelussa esiin nousseet haastateltavan henkilökohtaiset asiat, jotka eivät liittyneet tutkimuksen aiheeseen ja joista haastateltavan olisi voinut tunnistaa. Webropol-kyselyn osalta vein jokaisen kyselyyn osallistuneen vastaukset omaan PDF-tiedostoon ja tulostin tiedostot. Webropol-vastauksista kertyi yhteensä 44 sivua tekstiä.

Tämän jälkeen luin sekä litteroidun haastattelutekstin että Webropol-vastaukset useaan otteeseen läpi. Luettuani vastaukset moneen kertaan läpi, hyödynsin koodausta tiivistämään ja jäsentämään lukemaani. Kananen (2017, s. 136–137) kuvailee koodausta välivaiheena ennen aineiston varsinaista analyysia. Hän selvittää, että se on aineiston yksinkertaistamista ja työstämistä käsiteltävään ja ymmärrettävään muotoon yhdistelemällä samaa tarkoittavia asioita ja asioita, joilla on yhteinen tekijä. Samankaltaisten ja erilaisten ilmaisujen joukot ryhmitellään omiksi kokonaisuuksiksi erilaisin koodein (Puusa, 2020b, s. 152). Etsin aineistosta tutkimuskysymysten kannalta relevantteja kohtia ja merkitsin samanlaiset tai saman elementin sisältävät sanat, tekstiosiot ja lauseet samalla värikoodilla.

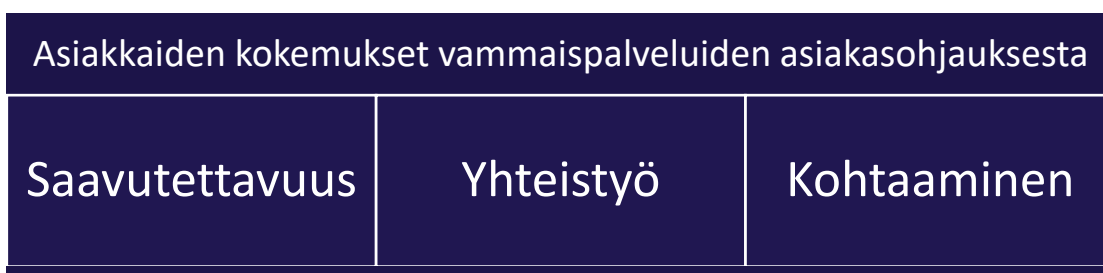
Koodaamisen jälkeen käytin varsinaisena analyysimenetelmänä teemoittelua, jonka toteutin teorialähtöisesti. Teemoittelussa aineistosta haetaan usein ja eri muodoissa toistuvia aihepiirejä eli teemoja, jotka ovat tutkimuskysymysten kannalta oleellisia (Hakala, 2024, s. 102). Tutkittavien vastauksista etsitään säännönmukaisuuksia ja samankaltaisuuksia, joiden esiintymistä ja ilmenemistä aineistossa vertaillaan (Puusa, 2020b, s. 152–153). Lopulta on tutkijan päätettävissä, miten hän teemat muodostaa ja mitkä piirteet hän nostaa muita tärkeimmiksi. Analyysi eteni aineiston lukemisesta koodaamiseen, jonka jälkeen palasin teoriaan ja sitten taas aineistoon (kuvio 1). Tämän jälkeen teemoittelun teemat syntyivät.



Kuvio 1. Opinnäytetyön analyysi vaihe vaiheelta.

Teemoittelun teemat eivät ole sama asia kuin teemahaastattelurungon aihealueet. Aineistosta esille nousevat teemat paljastuvat vasta aineistoa työstämällä (Hakala, 2024, s. 105). Teorialähtöisessä teemoittelussa aineistosta hahmottuvat teemat liittyvät kuitenkin tutkimusaiheen teoreettiseen viitekehykseen (mts. 107). Tutkimustulokset-luvussa havainnollistan haastattelusta ja kyselystä poimimillani sitaateilla teemojen muodostumista.

Koodauksen avulla jäsenytyneestä tekstistä alkoi hahmottumaan teorian kannalta olennaisia yksityiskohtaisia alateemoja, jotka ryhmittelin suurempien kokonaisuuksien alle. Nämä suuremmat kokonaisuudet ovat kolme pääteemaa, jotka tiivistävät asiakkaiden kokemukset asiakasohjauksesta (kuvio 2).



Kuvio 2. Teemoittelun kolme pääteemaa.

6.4 Tutkimuksen luotettavuus ja eettisyys

Tämän tutkimuksen luotettavuutta voi tarkastella opinnäytetyön alusta loppuun saakka. Työn eri vaiheiden, valittujen ratkaisujen ja käytettyjen menetelmien avaaminen läpi opinnäytetyöraportin viestii prosessin avoimuudesta, läpinäkyvyydestä ja luotettavuudesta. Tutkimuksen uskottavuuden kannalta on tärkeää, että raportista pystyy hahmottamaan prosessin kehittymistä ja etenemistä sekä tutkijan tulkintoja ja omaa ajatuksenkulkua (Kiviniemi, 2018, s. 84–85).

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta on mahdotonta arvioida objektiivisesti, tutkijastaan irrallisena totuutena, joten tutkijan kyky reflektoida omaa subjektiivisuuttaan osoittaa tutkimuksen luotettavuutta (Aaltio & Puusa, 2020, s. 178–179). Avainasemassa on riittävä dokumentaatio ja tehtyjen ratkaisujen ja valintojen perustelut (Kananen, 2017, s. 176). Tässä opinnäytetyöraportissa esitetään työn etenemistä vaihe vaiheelta ja perustellaan jokaiseen vaiheeseen liittyneet valinnat ja ratkaisut. Opinnäytetyössä avataan aiheen valinta, tutkimuksen tavoitteet ja tarkoitus, teoriapohja, tutkimuksen lähestymistapa, tutkimusmenetelmät, tutkimustulokset sekä johtopäätökset. Lisäksi kaikkia valintoja, niin hyviä kuin huonoja, pohditaan rehellisesti ja reflektoiden.

Opinnäytetyössä on huomioitu aiempi tutkimustieto ja viitattu asianmukaisella tavalla aiempiin tutkimuksiin, julkaisuihin ja kirjallisuuteen, mikä lukeutuu hyvään tieteelliseen käytäntöön (Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK), 2023, s. 14). Lisäksi prosessissa on hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti sovittu aineiston rekisterinpidosta yhteistyökumppanin kanssa ja noudatettu tietosuojalainsäädäntöä sekä salassapito- ja vaitiolovelvollisuutta tutkimusaineiston käsittelyssä ja hallinnassa. Olen tutkijana huolehtinut rekisterinpidosta asianmukaisella tavalla.

Tässä tutkimuksessa on hyödynnetty kahta aineistonkeruumenetelmää, mikä osaltaan lisää tutkimuksen luotettavuutta, sillä tuloksia on hankittu kahta eri kanavaa pitkin (Aaltio & Puusa, 2020, s. 185). Tutkimusaineiston analyysin myötä voidaan todeta, että nämä kaksi eri menetelmää ovat tuottaneet toisiaan tukevia tuloksia. Tutkimustulosten luotettavuutta voi edistää toisaalta myös se, että aikaisemmissa tutkimuksissa on päädytty samankaltaisiin tuloksiin (Kananen, 2017, s. 179). Johtopäätökset-luvussa peilaan tuloksia opinnäytetyön teoriaan, mistä voi päätellä, että aiempi tutkimustieto ja teoria tukevat opinnäytetyössä syntyneitä tuloksia.

Tulosten luotettavuutta heikentää kuitenkin se, ettei kaikista kyselyn vastauksista voi päätellä suoraan, kenen kanssa asioimista tutkittava tarkoittaa. Opinnäytetyön suurin haaste ja samalla yksi tutkimustuloksista liittyy asiakasohjaus-sanan vierauteen ja epäselvyyteen. Joistakin vastauksista pystyi suoraan päättelemään, että tutkittava on asioinut asiakasohjaajan kanssa, mutta osasta vastauksista saa käsityksen, että tutkittava kertoo kokemuksistaan yleisesti vammaispalveluissa. Olen pyrkinyt poimimaan yksittäisten tutkittavien vastauksista vain niitä kohtia analyysiin, jotka eivät viittaa suoraan sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa asioimiseen.

Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen tekijää velvoittavat yleiset eettiset periaatteet, joihin lukeutuu mm. tutkittavien ihmisarvon, itsemääräämisoikeuden, yksityisyyden ja sananvapauden kunnioittaminen (TENK, 2019, s. 7). Tutkittaville ei saa aiheutua haittaa tai vaaraa tutkimukseen osallistumisesta. Tutkimuksen toteuttamiseen liittyvä tutkittavien kohtaaminen oli ystävällistä ja heidän mielipiteitään kunnioitettiin. Haastattelutilanteissa pyrin olemaan mahdollisimman objektiivinen, jotta tutkijana vaikuttanut liiaksi haastateltavien vastauksiin.

Tutkimuksen mainostaminen pyrittiin pitämään mahdollisimman yksinkertaisena ja selkeänä, jotta tutkittavat ymmärtävät, mistä on kyse. Sekä verkkokyselyn että haastattelun yhteydenottolomakkeen alussa selvitettiin lyhyesti ja ymmärrettävästi tutkimuksen kannalta olennaisia asioita. Molemmat sisälsivät vielä erillisen tiedotteen tutkimuksesta, jossa kerrottiin tarkemmin tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutuksesta, tutkittavan oikeuksista, vapaaehtoisesta osallistumisesta, tutkimuksen keskeyttämisestä, tuloksista tiedottamisesta sekä tutkijan yhteystiedot. Tiedotteessa huomioitiin myös osallistujien anonymiteetti ja korostettiin sitä, ettei ketään tutkittavaa voi tunnistaa valmiista opinnäytetyöstä.

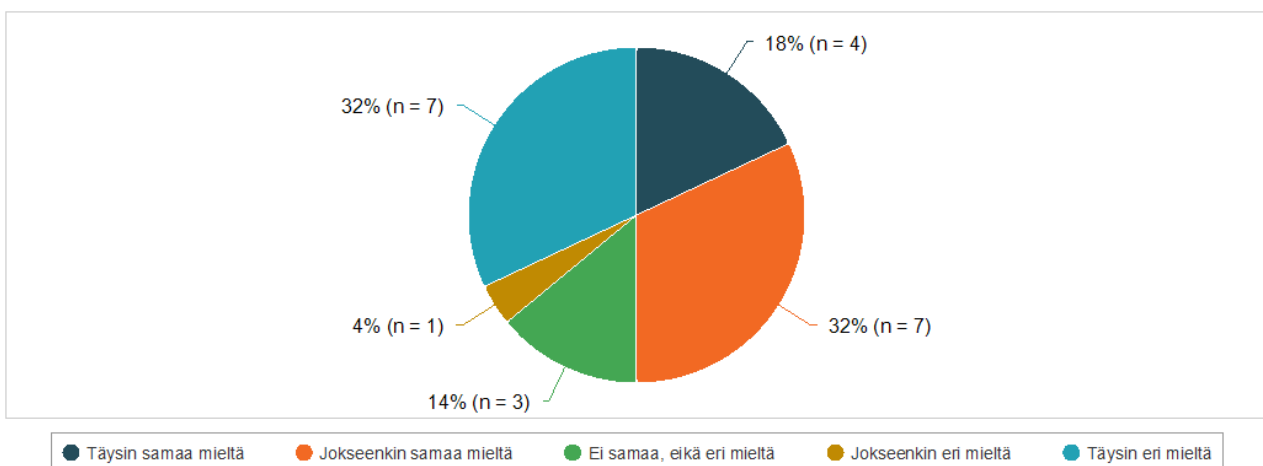
Haastattelun yhteydenottolomake sisälsi tiedotteen lisäksi tietosuojaselosteen, sillä haastatteluun osallistuminen kerrytti henkilökisterin. Tietosuojaselosteessa selvitettiin henkilötietojen käsittelyperuste ja kerrottiin henkilötietojen säilyttämisestä ja hävittämisestä tutkimuksen päätyttyä. Kun opinnäytetyö on valmistunut ja hyväksytty, henkilötiedot ja tutkimusaineisto hävitetään. Ennen haastatteluja haastateltavat allekirjoittivat suostumuslomakkeen haastatteluun osallistumisesta. Edellisten seikkojen toteutuminen kuuluu niin ikään ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen yleisiin eettisiin periaatteisiin.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Analyysivaiheen jälkeen tutkija laatii yhteenvedon tuloksista (Puusa, 2020b, s. 148). Onnistunut tutkimuksen tulosten esittäminen edellyttää tutkijalta kykyä irrottautua aineiston yksityiskohdista, jotta hän voi esitellä tuloksia yleisemmällä tasolla. Tulokset perustuvat tutkijan tärkeinä ja olennaisina pitämiin löydöksiin aineistosta. Seuraavaksi esitellään tämän opinnäytetyön aineiston analyysin myötä syntyneitä tuloksia, jotka kuvaavat asiakkaiden kokemuksia vammaispalveluiden asiakasohjauksesta.

7.1 Tutkimustulosten taustoittaminen

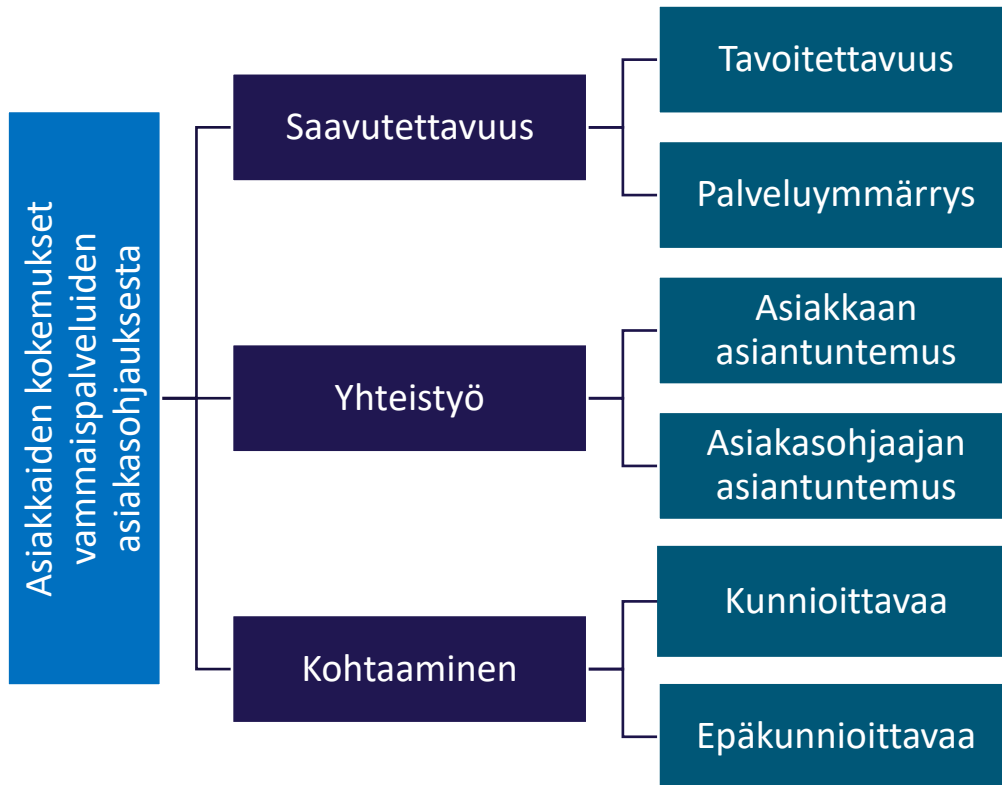
Tutkimusaineiston analyysi ja tutkimustulokset perustuvat Webropol-kyselyn avoimiin vastauksiin sekä teemahaastatteluun. Aineiston analyysi oli teorialähtöistä, sillä aineistosta oli hyvin pian havaittavissa joko osallisuutta edistäviä tai osallisuutta estäviä tekijöitä. Tämän vuoksi tuloksissakin vertaillaan näitä ääripäitä. Sekä kyselyn vastaukset että teemahaastattelu kertovat hyvin erilaisista asiointikokemuksista Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksessa. Vaikka Webropol-kyselyn likert-asteikolliset väittämät eivät tuottaneet laadullista aineistoa, havainnollistavat ne hyvin vastaajien jakautuneita kokemuksia asiakasohjauksesta (kuvio 3).



Kuvio 3. Vastaajien kokemukset toiveiden ja mielipiteiden huomioimisesta vammaispalveluiden asiakasohjauksessa (%) (n=22).

Teemoittelun avulla muodostuneet kolme pääteemaa kiteyttävät aineistosta esille nousseet kokemukset asiakasohjauksesta. Nämä kolme pääteemaa eli saavutettavuus, yhteistyö ja

kohtaaminen jakautuvat kuuteen alateemaan, jotka kuvaavat kokemuksia ja osallisuuden toteutumista yksityiskohtaisemmin (kuvio 4).



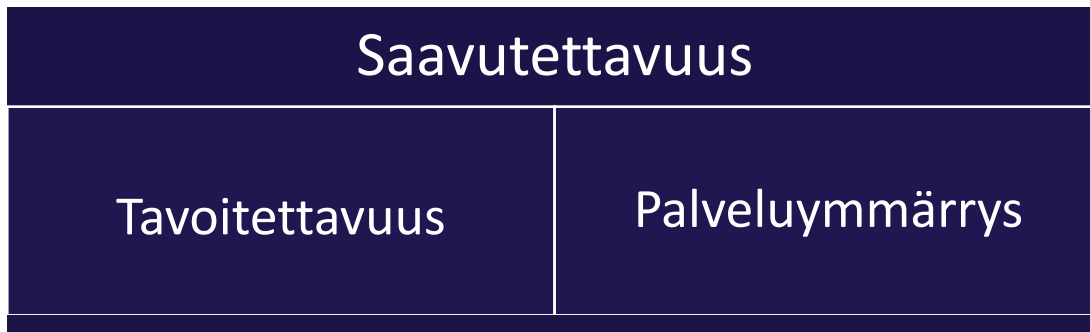
Kuvio 4. Pääteemat ja alateemat eriteltyinä.

Teemoittelulle on ominaista aitojen katkelmien esittäminen aineistosta esille nousseista teemoista (Hakala, 2024, s. 106). Tuloksissa esitetään aitoja sitaatteja sekä kyselyn vastauksista että teemahaastattelusta. Koska haastateltavia oli vain yksi, esitetään sekä kyselyyn vastaajat että haastateltava katkelmissa tutkittavina (t =tutkittava). Lisäksi haastateltavan vastauksia on tiivistetty, jotta ne eivät erotu joukosta. Vastauksien keskeinen sisältö on kuitenkin pysynyt samana. Tutkittavia oli yhteensä 23, sillä kyselyyn vastasi 22 henkilöä ja haastatteluun osallistui yksi henkilö. Tutkittavat on numeroitu satunnaisessa järjestyksessä.

7.2 Saavutettavuus

Palvelun saavutettavuus nousi yhdeksi merkityksellisimmistä aiheista sekä kyselyssä että haastattelussa. Saavutettavuuteen vaikuttivat ennen kaikkea palvelun tavoitettavuus ja palveluymmärrys eli asiakkaan tieto siitä, mitä asiakasohjaus on (kuvio 5). Asiakkaiden kokemukset Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen käytöstä, yhteystietojen löytämisestä sekä yhteydenottoihin reagoinnista kertovat palvelun tavoitettavuudesta ja tiedon

saatavuudesta palveluun liittyen. Asiakkaan tieto asiakasohjauksen olemassaolosta ja asiakasohjaajan työnkuvasta kuvaavat asiakkaan palveluymmärrystä.



Kuvio 5. Saavutettavuus koostuu asiakasohjauksen tavoitettavuudesta ja asiakkaan palveluymmärryksestä.

Moni tutkittavista oli kokenut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivut epäselviksi ja tarvittavan tiedon löytämisen hankalaksi. Etenkin yhteystietojen löytämisen vaikeus korostui hyvinvointialueen verkkosivujen käytössä.

Verkkosivut ovat vähän sekavat, vei aikaa löytää yhteystiedot. (T8)

Aika sokkeloinen on sivukartta. (T17)

Uudistuneet verkkosivut ovat erittäin epäselvät ja tiedon löytäminen vie kohtuuttomasti aikaa. (T3)

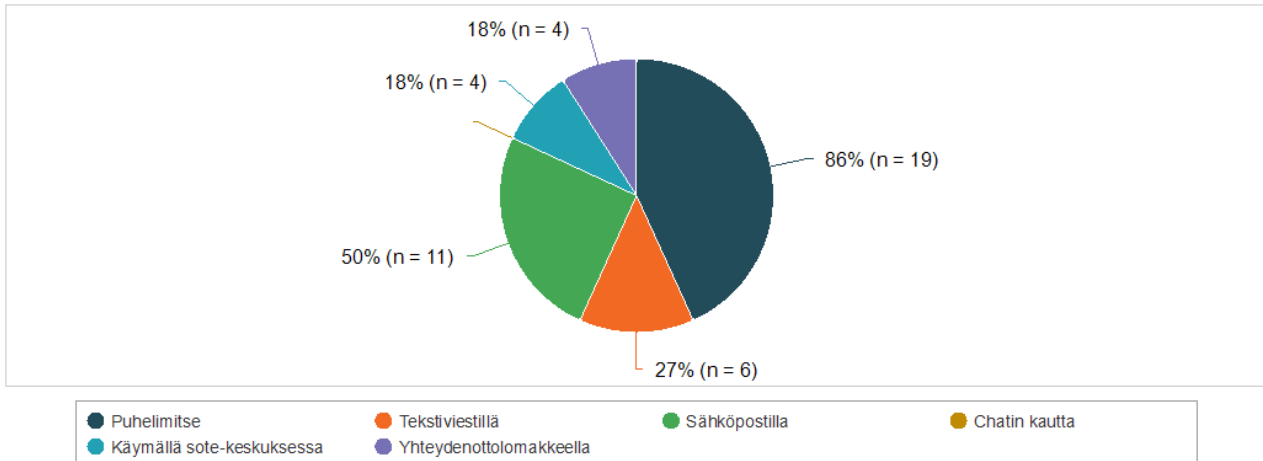
Suurin osa tutkittavista oli asioinut asiakasohjaajien kanssa puhelimitse (kuvio 6), mikä selittää osittain soittoaikoihin liittyvien vastausten paljouden. Soittoajat koettiin liian lyhyiksi ja ajankohdat huonoiksi. Osa vastaajista toi esille, että yhteydenottaminen on vaikeaa ja ettei heidän yhteydenottoihinsa reagoida.

Eri päivinä pitäisi olla eri kellonaikoja saatavilla. (T6)

Puhelimella vaikeaa. Soittopyyntöihin ei vastata. (T4)

Iltapäiväaikoja yhden jälkeen, kahden aikaan, jotta töissä käyvät ihmiset pystyvät ottamaan yhteyttä. Työpäivän aikana yhteydenottaminen on hankalaa. (T15)

Asiointi on ollut pääsääntöisesti hankalaa ja vastauksia vaikea saada. (T9)



Kuvio 6. Yhteydenottotapa vammaispalveluiden asiakasohjaukseen (%) (n=44).

Yksi keskeisimmistä löydöksistä aineistosta oli se, että asiakasohjaajan työnkuva on jäänyt kansalaisille epäselväksi. Osassa vastauksista viitattiin suoraan sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa asioimiseen. Näitä vastauksia ei ole huomioitu analyysissä, eikä tuloksissa muuta kuin saavutettavuuden arvioimisessa. Tutkittavat toivat esille, että palvelu on markkinoitu huonosti. Lisäksi vastauksissa pohdittiin asiakasohjaajan työnkuvaa ja paikkaa palveluhierarkiassa. Useita kokemuksia yhdisti myös tietämättömyys auttavista tahoista. Moni ei tiennyt, mistä hakea apua missäkin tilanteessa.

Ei tiedä mistä kysyy, keneltä kysyy, kuka mua auttaa, mitä mä voin tehdä ja voinko mä tehdä yhtään mitään. (T15)

Oikean puhelinnumeron löytääkseen on tiedettävä tarkkaan, mikä taho vastaa mistäkin palvelusta. (T7)

Tästä kyselystä päätellen koen, etten tiedä mikä asiakasohjaajan työnkuva onkaan? (T20)

Vielä sitä et jotenkin et on aika epäselvää mistä saa apua milloinkin ja missä asiassa. (T13)

Edellisistä vastauksista huolimatta osa tutkittavista piti palvelua helposti lähestyttävänä ja selkeänä. Asiakkaat kertoivat asiakasohjaajan nopeasta tavoittamisesta ja tarvittavien tietojen löytämisestä vaivattomasti. Yksikään vastaajista ei tuonut esille, että yhteydenottotapoja olisi ollut liian vähän tai jotain olisi puuttunut. Vastauksista ilmeni myös asiakasohjaajan roolin hahmottaminen palvelujärjestelmässä ja palvelun kokeminen merkitykselliseksi ja tärkeäksi.

Kohdallani yhteydenotto oli helppoa ja joustavaa. (T11)

Mielestäni vammaispalvelut asiakasohjaus on tarpeellinen ja hyvä, että tällainen on. (T22)

On tärkeää, että on paikka mistä voi tarpeen mukaan kysyä asioista. (T16)

Aika helpoksi, ei tarvinnut hirveesti jonottaa. (T13)

7.3 Yhteistyö

Seuraava merkitykselliseksi muodostunut ja aineistossa toistuva teema koskee asiakkaan ja asiantuntijan välistä yhteistyötä, jota tarkastellaan kummankin asiantuntijuuden kautta (kuvio 7). Jos asiakas ja asiakasohjaaja toimivat yhteistyössä, kummankin asiantuntijuutta hyödynnettiin ratkaisujen etsimisessä. Asiakkaan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja mielipiteiden huomioiminen kertovat asiakkaan asiantuntemuksen hyödyntämisestä. Kun taas asiakasohjaajan ammattitaitoinen ohjaaminen, palvelujärjestelmäosaaminen ja asiakkaan tilanteen kokonaisvaltainen hahmottaminen kuvaavat yhteistyön sujuvuutta asiakasohjaajan osalta.



Kuvio 7. Yhteistyö muodostuu asiakkaan ja asiakasohjaajan asiantuntemuksesta.

Osa tutkittavista toi esille, ettei heidän osallistumisellaan ja mielipiteillään ollut merkitystä asiakasohjauksessa. Asiakkaat kokivat, että ammattilaisilla on valmiit toimintatavat ja kaavat, joiden mukaan mennään, jolloin asiakkaalla ei ole mitään vaikutusta omaan asiaansa. Vastauksista ilmeni, että yksilöllisen tilanteen huomioiminen on jäänyt yhdenvertaisen kohtelun jalkoihin. Aineistosta nousi esille myös kokemuksia siitä, ettei asiakkaan omaa näkemystä dokumentoitu, jolloin tunne asiakkaan oman äänen merkityksettömyydestä kasvoi.

Sain kyllä esittää mielipiteeni mikä kyllä teilattiin. (T4)

En millään tavoin. Asiakasta ei kuunnella . . . heillä on omat toimintamallit päätöksilleen. (T3)

Minua kuunneltiin, mutta sanomallani ei ollut juuri mitään vaikutusta. (T8)

Enemmän inhimillisyyttä! Jokaisen asiakkaan toiveet ja tarpeet otettava huomioon yksilönä. (T6)

Toisen ääripään vastauksissa asiakkaat kuvaavat, että heidän toiveensa ja tarpeensa huomioitiin riittävällä ja heidän toivomallaan tavalla. Nämä tutkittavat kokivat tulleen kuulluiksi ja asiat oli hoidettu yhteistyössä heidän kanssaan. Kokemuksista kävi ilmi, että oma osallistuminen ja rooli koettiin merkitykselliseksi.

Toiveeni otettiin mahdollisuuksien ja tilanteen mukaan huomioon. (T16)

Mielestäni sain osallistua tarpeeksi. (T14)

Selkeää ja ymmärrettävää ja minun toiveeni ymmärrettiin. (T12)

Asiakasohjaajan asiantuntemuksen hyödyntäminen näkyi vastauksissa, joissa asiakkaat kuvaavat, että asiakasohjaaja oli tunnistanut heidän tarpeitaan ja antanut asiakkaalle tämän tarvitsemia tietoja. Asiakasohjaaja ei toiminut ainoastaan kuuntelijana, vaan hän antoi asiantuntemuksensa asiakkaan käyttöön ja auttoi asiakasta ratkaisujen löytämisessä. Tutkittavat toivat esille, että asioiminen asiakasohjauksessa oli selkeyttänyt heidän asiaansa, asia oli ratkennut kokonaan tai heidät oli ohjattu eteenpäin. Lisäksi aineistosta ilmeni asiakasohjaajan ymmärrys asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeista sekä oikea-aikainen reagointi.

Kuunneltiin ja neuvottiin, mikä ois mahdollista ja mikä taas ei. (T13)

Erittäin hyödyllinen. Sain tietoa palveluista, joista en edes tiennyt, että voisin saada. (T12)

Oikein hyvin. Myös päätökset tapahtuivat osaltani ja tarpeeni kiireellisyyden vuoksi nopeasti, johon yksi positiivinen tekijä oli ohjaajalla olevat edelliset tiedot. (T11)

Toisaalta kokemuksissa nousi esille asiakasohjaajan tiedon puute sekä se, että asiakkaan asia oli jäänyt epäselväksi tai ratkaisematta. Osa tutkittavista oli kokenut jääneensä yksin asiakasohjaajan kanssa. Tutkittavat toivat esille myös tyytymättömyyttä siihen, että asiakas joutuu olemaan itse aktiivinen ja selvittämään asioita sekä vaatimaan palveluita. Näissä kokemuksissa asiakasohjaus koettiin hyödyttömäksi ja ajan tuhlaukseksi, eikä yhteistä ymmärrystä löytynyt.

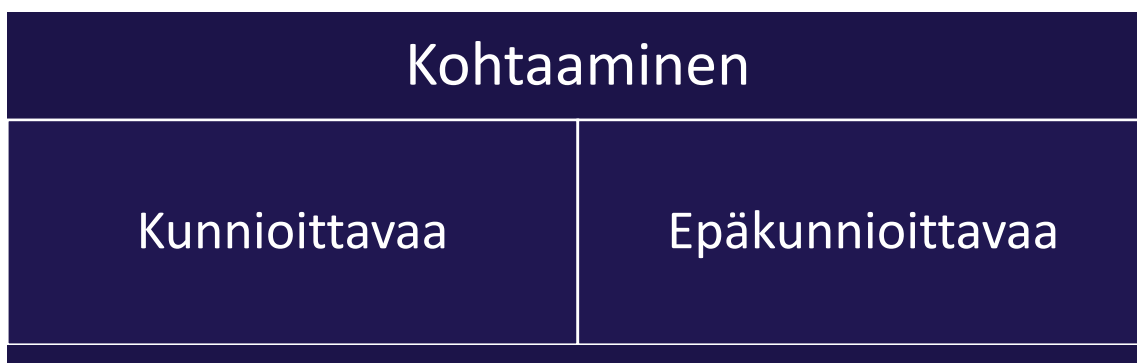
Asiakkaan oikeuksia ei tuoda ilmi vaan niistä täytyy olla itse tietoinen, muutoin et saa palvelua, jos et osaa sitä vaatia. (T3)

Jäi hieman se vaikutelma, ettei asiakaspalvelija itsekään tuntenut hyvinvointialueen muiden sektoreiden palveluja. (T7)

En saanut mitään konkreettista apua ongelmaani. Eihän nämä voi tehdä mitään asioiden hyväksi. Puhelinnumeron antaa ja sieltähän ei kukaan vastaa, ei edes automaatti. (T1)

7.4 Kohtaaminen

Viimeinen keskeinen löydös aineistosta liittyy kohtaamiseen, joka kuvaa asiakkaiden kokemuksia asiakasohjaajan vuorovaikutuksesta ja suhtautumisesta asiakkaaseen. Tämän pääteeman kaksi alateemaa ovat kunnioittava ja epäkunnioittava kohtaaminen, jotka kertovat suoraan osallisuutta edistävästä tai osallisuutta estävästä kohtaamisesta (kuvio 8).



Kuvio 8. Kohtaaminen koettiin joko kunnioittavana tai epäkunnioittavana.

Aineistosta ilmeni, että osa tutkittavista ei ole kokenut tulleensa kohdatuksi toivomallaan tavalla. Asiakkaat toivat esille tuntemuksia siitä, ettei heitä arvostettu ihmisenä ja yksilönä. Nämä vastaukset valottavat kokemuksia kunnioituksen, luottamuksen ja kokonaisvaltaisen kohtaamisen puutteesta. Niin ikään kiireen tuntu ja ajan puute hankaloivat kohtaamista ja vuorovaikutusta.

Pikainen tapaaminen. Tunne, että vammaista aliarvioidaan, pidetään rasitteena ja "esineenä". Vammaisen ihmisarvoa, toiveita ja itsemääräämisoikeutta ei kunnioiteta. (T6)

Kun puhelinaika oli loppumassa, asiakasohjaaja alkoi kiirehtimään. (T15)

Kohtaaminen on ollut tunteetonta, vähättelevää ja velvollisuuksia välttelevää. (T9)

Olisin ehkä kaivannut enemmän aikaa käydä läpi erinäisiä asioita. (T14)

Painostavaksi ja syyllistäväksi. (T4)

Toisaalta asiakkaat kuvaavat asiakasohjaajan vuorovaikutuksen olleen ystävällistä ja inhimillistä. Näiden tutkittavien kokemusten mukaan heidät kohdattiin joustavasti, empaattisesti ja avoimesti. Vastauksista välittyi helpotus siitä, että oli joku taho, joka kuunteli ja jolle sai purkaa omaa asiaansa. Lempeä suhtautuminen sekä kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen loivat turvallisuuden tunnetta.

Ihan miellyttävä. Kun oikein ahdistaa niin se merkitsee, kun joku hetken kuuntelee. (T13)

Kohtaaminen oli lämmintä ja avointa. Minulle jäi hyvä tunne kohtaamisesta. (T14)

Oli siitä kuuntelemisen mielessä ja siinä, että tunsin, ettei oo aivan yksin tämän asian kans. (T15)

7.5 Tulosten yhteenveto

Tulokset osoittavat selkeän jaon osallisuutta edistäviin ja osallisuutta estäviin tekijöihin vammaispalveluiden asiakasohjauksessa. Yhteenveto tutkimustuloksista havainnollistaa keskeisimmät kokemukset osallisuuden näkökulmasta (taulukko 1).

Taulukko 1. Osallisuutta edistävät ja estävät tekijät asiakasohjauksessa teemoittain.

		Osallisuutta edistävää	Osallisuutta estävää
Saavutettavuus	Tavoitettavuus	Tiedon löytäminen vaivattomasti, yhteydenottoaminen helppoa, ei tarvinnut odottaa	Epäselvät verkkosivut, huonot puhelinajat, yhteydenottoihin ei reagoida, yhteystietoja ei löydy
	Palveluymmärrys	Palvelun tarkoitus ja luonne selvä, palvelu koetaan merkitykselliseksi	Asiakasohjaajan työkuva epäselvä, ei tiedetä koko palvelusta, hukkassa oleminen palveluviidakossa
Yhteistyö	Asiakkaan asiantuntemus	Tarpeet, toiveet ja mielipiteet huomioitiin, asiakas tasavertainen toimija	Toiveita ja itsemääräämisoikeutta ei kunnioiteta, asiakkaan sanomalla ei merkitystä
	Asiakasohjaajan asiantuntemus	Tietämys eri palveluista, antoi asiantuntemuksensa käyttöön, tuen tarpeen oikea-aikainen tunnistaminen	Asiakkaan pitää itse selvittää asioita, ei saa tarvitsemiaan tietoja
Kohtaaminen		Kunnioittavaa ymmärrystä, ystävällisyys, empaattinen suhtautuminen, joustavuus, kuulluksi tuleminen	Epäkunnioittavaa luottamuksen ja arvostuksen puute, kiireen tuntu, ei ymmärrystä

8 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemuksia Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksesta. Aihe rajattiin osallisuuden toteutumisen tarkasteluun. Tutkimuskysymyksiä oli kaksi: Millaisia kokemuksia asiakkailla on Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksesta sekä mitkä tekijät edistävät tai estävät osallisuuden toteutumista Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksessa? Tutkimuksen teoreettinen viitekehys loi pohjaa aineistonkeruulle ja tutkittaville esitettävälle kysymyksille. Tutkimuksen yksi tavoite oli lisätä asiakasosallisuutta ja asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia kuulemalla heitä ja osallistamalla heidät palvelun arviointiin. Tutkittavia osallistui tutkimukseen odotettua enemmän, joten kokemuksia kertyi mukavasti. Avoimet kysymykset antoivat tilaa erinäisille tunteille sekä kokemuksille ja asiakkaat saivat äänensä kuuluviin.

Tutkimustulosten kuvaaminen ei itsessään riitä ratkaisemaan tutkimusongelmaa, vaan tulokset vaativat tulkintaa ja selittämistä (Puusa, 2020b, s. 154). Kerätty aineisto itsessään ei kerhtonut kuin joukosta erilaisia kokemuksia ja näkemyksiä asiakasohjauksesta. Vasta aineiston läpi käyminen ja analysoiminen tarjosivat vastauksia tutkimuskysymyksiin. Asiakaskokemukset valottavat, mistä elementeistä osallisuus Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksessa muodostuu. Kokemuksista nousi esiin sekä osallisuutta estäviä että sitä edistäviä tekijöitä, mikä viestii osallisuuden subjektiivisesta, tilannesidonnaisesta ja tunneperäisestä luonteesta. Aineistosta oli havaittavissa, että sama asiakas saattoi kokea ohjaustilanteessa jonkin tekijän osallisuutta edistäväksi ja toisen osallisuutta estäväksi. Esimerkiksi lämmin kohtaaminen vahvisti osallisuutta, kun taas kiireen tuntu heikensi osallisuuden kokemusta.

Tutkimustulosten valossa voidaan todeta, että tulokset ovat hyvin samanlaisia kuin aiheeseen liittyvien aikaisempien tutkimusten tulokset. Riittävä tiedon saatavuus ja saavutettavuus, omaan asiaan osallistuminen sekä kohtaaminen näkyivät myös opinnäytetyön tuloksissa. Seuraavaksi syvennyttään johtopäätöksiin tutkimustuloksista sekä peilataan niitä aiheen teoriaan.

Yllättävin ja lopulta keskeisimmäksi muodostunut tutkimustulos liittyy asiakasohjaajan työnkuvaan ja asiakasohjaukseen käsitteenä. Aiheen vierestä vastaaminen kuvastaa sitä, ettei asiakasohjausta käsitteenä eikä asiakasohjaajan työnkuvaa tunneta. Osallisuuden toteutumista

vammaispalveluiden asiakasohjauksessa jarrutti omalta osaltaan se, ettei palvelua paikannettu oikein tai tiedetty koko palvelun olemassaolosta. Palveluihin hakeutumisen ja oikea-aikaisen avun saamisen kannalta on merkittävää, että asiakkaita tiedotetaan vammaissosiaalityöstä ja palveluista (Mantere & Ronimus, 2019, s. 22). On ilmeistä, ettei osallisuus ole toteutunut palvelussa, jonka olemassaolosta ei tiedetä.

Tiedon puute asiakasohjauksesta heikentää asiakkaiden osallisuutta omassa elämässään, sillä näin moni vammaisen jää paitsi tarvitsemastaan palvelusta. Palveluista paitsi jääminen vähentää itsenäisen elämän edellytyksiä ja muiden kanssa yhtäläisen aseman ja mahdollisuuksien toteutumista. Hyvinvointialueiden on mahdollistettava palveluihin hakeutuminen oma-aloitteisesti ja riittävän aikaisessa vaiheessa (Sosiaalihuoltolaki, 1301/2014, 4 luku 33 § 2 mom.). Painopisteen siirtyminen ennaltaehkäisevään työhön ja varhaiseen tukeen on ollut yksi sote-uudistuksen tavoitteista. Asiakasohjauksen rooli ennaltaehkäisevässä merkityksessä ja oikea-aikaisessa tuen tarpeen tunnistamisessa jää toteutumatta, jos koko palvelu on jäänyt pimentoon.

Asiakasohjaus on yleisluontoista ohjausta ja neuvontaa, kun palveluohjaus taas palvelutarpeen arviointiin perustuvaa ohjausta (THL, 2023d). Asiakasohjauksen epäselväksi jäänyt rooli kuormittaa varsinaista palveluohjausta, jos ensilinjan yhteydenotot kanavoituvat sosiaalityöntekijöille ja sosiaaliohjaajille. Intensiivisempää tukea tarvitsevien asiakkaiden osallisuus heikkenee, jos sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden aikaa kuluu työhön, joka kuuluisi asiakasohjaukselle.

Vammaispalveluiden asiakasohjauksen kehittämistyön yksi tavoitteista liittyi resurssien tarkoituksenmukaiseen kohdentumiseen (Kankaanpää, 2023). Tämä tavoite jää täyttymättä, jos asiakasohjaajien työnkuva ei ole tavoittanut kansalaisia. Häätä ja huoli yhdistettynä tietämättömyyteen auttavista tahoista voi johtaa siihen, että soitetaan kaikki mahdolliset numerot läpi. Oman asian selittäminen usealle työntekijälle heikentää asiakkaan osallisuuden kokemusta (Invalidiliitto, 2023). Vaikka asiakasohjausta ei ollut palveluna vielä hahmotettu, tarve palvelulle tunnistettiin, sillä hukassa oleminen palveluviidakossa yhdisti asiakaskokemuksia.

Asiakasohjauksen paikantaminen palvelujärjestelmässä ei yksinään riitä siihen, että asiakas pääsee osallistumaan kyseiseen palveluun. Useita osallisuuden ulottuvuuksien jäsenysmalleja yhdistää tieto-osallisuus, joka on edellytys muille osallisuuden muodoille (Kivinen ym., 2020, s. 272, 274). Tieto-osallisuus on palveluista tiedottamista selkeällä ja ymmärrettävällä

tavalla eri kanavia hyödyntäen. Tutkimustuloksista voidaan päätellä, ettei tieto-osallisuus ole toteutunut täysin Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksessa, sillä tiedon löytäminen kyseisestä palvelusta koettiin hankalaksi. Osa asiakkaista puuttuu jo tässä kohtaa pois avun ja palveluiden piiriin pääsemisestä, jos he eivät löydä asiakasohjaajien yhteystietoja, saati tietoa koko palvelusta. Oman asian hoitaminen on mahdollonta, jos pelkkä yhteydenottaminen osoittautuu jo liian vaikeaksi.

Osallisuutta vahvistava ohjaus ja neuvonta on monikanavaista eli työntekijään voi ottaa yhteyttä eri tavoin, esimerkiksi sähköisesti tai vieraillemalla toimipisteellä (Mantere & Ronimus, 2019, s. 22). Yksikään tutkittava ei tuonut ilmi, että asiointitapoja olisi ollut liian vähän tai jokin asiointitapa olisi puuttunut. Vaikka useat tutkittavat olivat lähteneet etsimään tietoa Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuilta, ei ainutkaan tutkimukseen osallistunut ollut asiointunut asiakasohjaajan kanssa chatin kautta. Digitaaliset palvelut eivät ole saavuttaneet vielä suurta suosiota ainakaan tämän tutkimuksen perusteella.

Ajan antaminen asiakkaalle ja kiireettömän ilmapiiriin luominen rakentaa osallisuutta (Heini ym., 2019, s. 37). Tutkimustuloksista päätellen kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen hankaloituu, jos oman asian esittäminen jää kesken, koska puhelinaika on loppumassa. Osallisuus syntyy vaikuttamisen kautta (Kivinen ym., 2020, s. 269). Omat vaikuttamismahdollisuudet jäävät vähäisiksi, jos ei ole aikaa muodostaa omaa kantaansa asiaan. Soittoaikojen liian lyhyen pituuden lisäksi ajankohdat koettiin hankaliksi. Kun voimavarat ovat vähissä, ei välttämättä kykene ottamaan yhteyttä juuri tiettyyn aikaan päivästä. Lisäksi töissä käyvien asiakkaiden kohdalla yhteydenottaminen päiväsaikaan voi osoittautua mahdottomaksi. Vaikka asiakas saisi yhteyden asiakasohjaukseen työpäivänsä lomassa, ei hän välttämättä ehdi esittämään asiaansa haluamassaan määrin, kun työt painavat taustalla. Koska soittaminen on osoittautunut suosituimmaksi yhteydenottotavaksi sekä tutkimuksessa että asiakasohjauksen tilastoissa, olisi eri ajankohtien tai pidempien linjojen aukioloaikojen mahdollistaminen asiakkaiden osallisuutta lisäävä tekijä.

Tutkimustulokset osoittavat, että asiakkaan ja asiakasohjaajan välisessä yhteistyössä näkyi sekä asiantuntijakeskeisyyttä että asiakaskeskeisyyttä. Kumpikaan ei ole toistaan parempi tai huonompi menetelmä, koska tavoitteena on dialoginen suhde (Mönkkönen, 2018, s. 117). Täydellisen yhteisymmärryksen syntyminen on mahdottomuus, mutta pyrkimys tasavertaisen suhteen luomiseen ja keskusteluyhteyteen ovat tavoiteltavampaa kuin täydellinen sulautuminen asiakkaan näkemykseen tai keskittyminen asiantuntijamaiseen ongelmien analysointiin

(mts. 116). Tutkittavien kokemukset asiakkaan aktiivisesta roolista ja siitä, että asiakkaan on oltava itse tietoinen eri palveluista ja laeista sekä omista oikeuksista ja velvollisuuksista viittaavat asiantuntijan rooliin jääneen taka-alalle näissä kohtaamisissa. Ammattilaisen rooli palvelujen ja ohjausprosessin asiantuntijana ei toteudu, jos hän ei anna asiantuntemustaan ja omia tulkintojaan asiakkaan käyttöön (Autio & Niemelä, 2017, s. 286; Onnismaa, 2021, s. 32). Lisäksi omia tarpeita vastaavien palveluiden saamisesta taisteleminen on väsyttävää (Katsui ym., 2023, s. 98). Jos valmiiksi vähäiset voimavarat omaava ihminen joutuu selvittämään asioita itse, syö se valtavasti lisää voimavaroja ja heikentää osallisuuden kokemusta.

Toisaalta asiakkaat kokivat asiakasohjaajan antaman tiedon mahdollisuuksiin ja tilanteeseen nähden riittäväksi. Hyvän ohjauksen ja neuvonnan myötä asiakas tietää, miten asia etenee tai mitä hänen tulee seuraavaksi tehdä (THL, 2023a). Useiden tutkittavien asia oli ratkennut asiakasohjauksessa tai heidät oli jatko-ohjattu ja he tiesivät, miten asiat etenevät. Ratkaisuja ja päätöksiä koskevien mahdollisuuksien, seurauksien ja vaikutusten avaaminen edistää asiakkaan osallisuutta (Heikkinen, 2022, s. 17). Ohjaajan avoimuus lisää asiakkaan tunnetta elämän ennakoitavuudesta ja hallittavuudesta, kun asiakas ymmärtää saamansa tiedot ja tietää omat vaikuttamismahdollisuutensa. Elämän hallittavuus ja ymmärrettävyys ovat autonomian edellytyksiä (Isola ym., 2017, s. 15). Osallisuus lisääntyi asiakasohjauksen kohtaamisissa, kun asiakas koki saavansa tilanteeseensa nähden tarpeeksi tietoa, jonka avulla hän pystyi muodostamaan oman näkemyksensä asiaan ja tiesi miten toimia. Toisin sanoen asiakasohjaajan asiantuntemus edesauttoi asiakkaan itsemääräämisoikeuden toteutumista ja oman asiantuntijuuden kehittymistä.

Edelleen asiakkaan asiantuntijuuden hyödyntäminen ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ilmeni kokemuksissa, joissa asiakkaan toiveita ja mielipiteitä paitsi kuunneltiin, myös ymmärrettiin. Tällöin toiveiden ja mielipiteiden esittäminen ei jäänyt pelkän kuuntelemisen tasolle. Asiakkaan kunnioittaminen oman elämänsä asiantuntijana ja yhteisen ymmärryksen löytäminen edistävät tasavertaista yhteistyösuhdetta (Heikkilä ym., 2022, s. 7–8; Onnismaa, 2021, s. 30, 32).

Asiakkaan osallisuuden kokemus voi vahvistua, vaikkei hänelle myönnettäisikään hänen hakemaansa palvelua, jos hän kokee tulleen aidosti kuulluksi ja nähdyksi (Kohl ym., 2022, s. 11). Aineistosta näkyi, että päätösten ratkaisut heijastuivat koko palveluprosessiin ja täten myös asiakasohjaukseen. Asiakasohjaajan roolia pidettiin vähäpätöisenä ja turhana byrokratian osana sen vuoksi, ettei asiakasohjaaja tehnyt päätöstä palvelusta. Osallisuuden

kokemusta heikensi tunne siitä, ettei asiakasohjaajalla ollut vaikutusvaltaa asiakkaan palveluihin. Tällöin asiakasohjaus koettiin ajan tuhlauksena ja merkityksettömänä palveluna. Tutkimuksen kohteena oleva asiakasohjaus on käsitteenä lähempänä palveluneuvontaa kuin varsinaista palveluohjausta. Varsinainen palveluohjaus mielletään vastakulttuuriksi byrokratialle, kun taas palveluneuvonta on byrokratian osa (Suominen, 2017, 10:15). Huomionarvoista on myös se, että Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden virassa oleva asiakasohjaaja voi tehdä tarvittaessa päätöksen palvelusta.

Osallisuus muodostuu ihmisten välisessä toiminnassa ja vuorovaikutuksessa eli sosiaalisella alueella (Valkama, 2022, s. 30). Vuorovaikutuksen merkitys näkyi myös tutkimustuloksissa. Etenkin luottamuksen herättäminen ja asiakasohjaajan suhtautuminen asiakkaaseen tiivistävät kokemukset vuorovaikutussuhteesta. Asiakkaan arvostaminen ja hyväksyminen omana itsenään sekä kohtelu subjektina synnyttävät luottamusta, joka on hyvän asiakastyön edellytys (Lampinen, 2019, s. 9). Tutkittavien kokemukset viestivät siitä, että asiakasohjaajan rooli kuuntelijana ja ymmärtäväinen suhtautuminen herättivät luottamusta. Toimiva vuorovaikutus horjuttaa valtasuhteita ja edistää asiakkaan kokemusta tuesta ja aidosta osallisuudesta (Heini ym., 2019, s. 69).

Vastaavasti kokemukset kunnioituksen puutteesta ja aliarvoisesta kohtelusta kertovat valtasuhteiden epätasaisesta jakautumisesta ja luottamuksen puutteesta. Heikoksi jäänyt osallisuuden kokemus ilmeni erityisesti vastauksissa, joissa asiakas oli kokenut kohtaamisen painostavaksi, nöyryyttäväksi ja vähätteleväksi sekä jääneensä yksin asiansa kanssa. Ammattilaisen ennakkoluuloton asenne ja tietämättömyyden näkökulman omaksuminen ovat kunnioittavan kohtaamisen kannalta merkittäviä taitoja (Heini ym., 2019, s. 29; Mönkkönen, 2018, s. 117; Onnismaa, 2021, s. 35). Jos kohtaaminen ei ole avointa, saattaa työntekijä tiedostamattaan asettaa vammaisen ihmisen tiettyyn lokeroon ja kohdella häntä sen mukaisesti (Tihiinen, 2018, s. 53).

Asiakkaiden osallisuutta heikensi myös tunne siitä, että vammaisen henkilö nähdään rasitteena, ongelmana tai pelkkänä lukuna muiden joukossa. Tämä viittaa vammaisuuden lääketieteelliseen lähestymistapaan, joka korostaa asiantuntijan valtaa ja keskittymistä toimintarajoitteisiin (Nurmi-Koikkalainen, 2017b, s. 11). Suominen (2017, 2:38) tähdentää, että palveluohjauksen lähtökohtana on ihminen ja hänen elämismaailmansa, eikä ongelma tai diagnoosi. Ihminen kohdataan suhteen kautta, eikä sovittamalla häntä palveluihin. Opinnäytetyön

kohteena oleva vammaispalveluiden asiakasohjaus on luonteeltaan palveluneuvontaa, eikä intensiivistä palveluohjausta, johon Suominen viittaa.

Palveluneuvonnan tyypillinen asiakas on hyvän elämänhallinnan omaava henkilö, joka kykenee itse ottamaan yhteyttä saadakseen neuvoja sopivan palvelun löytämiseksi (Suominen, 2017, 6:55; Suominen, 2022, s. 24). Tämä tyyppiasiakas hyötyy palveluneuvonnasta enemmän kuin henkilö, jolla on kasaantuneita ongelmia ja heikompi elämänhallinta. Näiden monialaista tukea tarvitsevien asiakkaiden tunnistaminen tapahtuu kuitenkin tyypillisesti asiakasohjauksessa (Hietapakka ym., 2020, s. 40). Asiakasohjauksella on paikkansa myös heikoimmassa asemassa olevien yhteydenottajien yksilöllisten tuentarpeiden oikea-aikaisena tunnistajana ja palveluiden jatkuvuuden turvaajana. Asiakkaan kohtaaminen vastavuoroisesti ja elämäntilannelähtöisesti on tunnistamisen keskiössä (Hietapakka ym., 2020, s. 46). Oli kyse sitten intensiivisistä palveluohjauksesta tai ensivaiheen ohjauksesta, ei vuorovaikutuksen toimivuutta ja asiakkaan kohtaamista subjektina voi korostaa liiaksen asiakkaiden osallisuuden vahvistamisessa.

9 POHDINTA

9.1 Opinnäytetyöprosessi

Tutkimustyö ei ole koskaan suoraviivainen prosessi, jossa vaihe vaiheelta edetään ennalta laaditun suunnitelman mukaisesti (Hakala, 2024, s. 11). Tämänkin opinnäytetyön tekemiseen sisältyi monenlaisia vaiheita, jotka pakottivat välillä palaamaan aikaisempiin vaiheisiin ja muuttamaan niitä sekä toisinaan pohtimaan koko tutkimusasetelmaa uudestaan. Prosessissa oli kuitenkin havaittavissa tietyt päävaiheet, jotka veivät työtä eteenpäin (kuvio 9). Opinnäytetyön tekeminen alkoi lokakuussa 2023 aiheen valinnasta ja päättyi joulukuussa 2024 tämän raportin julkaisemiseen.



Kuvio 9. Opinnäytetyöprosessin vaiheet.

Tutkimussuunnitelman palauttamisen jälkeen tutkimuksen toteuttaminen sisälsi vielä hyvin paljon kysymyksiä ja epäselvyyksiä. Aihe pysyi kuitenkin muuttumattomana koko työn ajan. Työssä haluttiin pitää kiinni kolmesta asiasta: Asiakasohjauksesta, osallisuudesta sekä asiakasnäkökulmasta. Tietystä rajauksesta kiinni pitäminen osoittautui omalla tavallaan tutkimuksen tekemisen haasteeksi, sillä näiden kaikkien elementtien yhdistäminen ei ollut täysin mutkatonta.

Suunnitelman palauttamisen ja esittämisen jälkeen pohdin, miten lyhyen neuvontatilanteen perusteella voi selvittää osallisuuden kokemusta. Teoriaan perehtyminen ja tutkimuksen toteuttaminen paljastivat, että se on täysin mahdollista, sillä osallisuuteen vaikuttavat hyvin monenlaiset seikat. Välillä mietin läheisten ja omaisten näkökulman sisällyttämistä tutkimukseen, koska suuri huolenaihe läpi tutkimuksen oli se, että saanko tutkimukselleni riittävästi vapaaehtoisia tutkittavia nimenomaan asiakkaista. Osallisuus työn punaisena lankana ohjasi tutkimusta kuitenkin vahvasti asiakasnäkökulmaa kohti.

Suurin osa tutkimustuloksista kietoutuu aihetta ympäröivään teoriaan, mutta tuloksista paljastui myös jotain uutta, mitä tutkimuksen teoriaosuudessa ei ollut osattu huomioida. Tuloksien analysoiminen edellytti palaamista teoriaan ja uusien näkökulmien etsimistä aiheen tarkasteleluun. Kyseessä on kuitenkin laadullinen tutkimus, jolle on luonteenomaista tutkimustehtävän lopullinen muotoutuminen vasta tutkimustulosten ilmettyä (Hakala, 2024, s. 20).

Laadulliselle tutkimukselle ominainen piirre on myös tutkimuksen tekoon liittyvien ratkaisujen muuttuminen prosessin edetessä (Kiviniemi, 2018, s. 73). Alkuperäinen tarkoitus oli toteuttaa ainoastaan teemahaastatteluja asiakkaille, ja verkkokysely päätettiin ottaa ikään kuin varmuuden vuoksi mukaan, jos haastateltavia ei löydykään. Kumpikin menetelmä keräsi odotettua enemmän halukkaita osallistujia. Valitettavasti yksi haastateltavista perui osallistumisensa ja kaksi haastattelua eivät tuottaneet käyttökelpoista aineistoa tutkimuksen tarkoituksen kannalta, minkä vuoksi aineisto jäi lopulta hieman suppeaksi. Tämänkaltainen ennakoimattomuus on kuitenkin inhimillistä, kun on kyse ihmisten tutkimisesta. Haastattelujen toteuttaminen vaati myös oletettua enemmän aikaa, muistettavia asioita ja järjestämistä.

Kyselyn toteuttamiseen liittyi paljon sudenkuoppia, jotka paljastuivat vasta kyselyn julkaisemisen jälkeen ja aineistoa analysoidessa. Ehkä suurin ongelma kyselyssä oli asiakasohjauskäsite, jota ei avattu kyselyssä, eikä tutkittavien tiedotteessa. Olin vain olettanut, että tutkittavat tietävät, mitä asiakasohjaus tarkoittaa ja osaavat erottaa sen vammaispalveluiden sosiaaliohjauksesta ja sosiaalityöstä. Facebook-päivitykseen oli liitetty kuva tutkijasta yhdessä vammaispalveluiden asiakasohjaajien kanssa, jotta päivityksen lukevat näkisivät tekstin lisäksi kuvan asiakasohjaajista, joiden rooli liittyi olennaisesti tutkimukseen. Tämä vihje ei ollut tarpeeksi ilmeinen.

Monelle asiakasohjaus oli vieras termi, minkä vuoksi vastaajat saattoivat olettaa, että kyselyssä kysytään vammaispalveluiden sosiaaliohjauksesta tai sosiaalityöstä. Oli erittäin vaikeaa

tietää pelkkien vastausten perusteella, kuka oli tarkoittanut tutkimuksessa haettua asiakasohjausta ja kuka vammaispalveluita yleisesti. Tietysti tämänkaltainen epävarmuus eli se, onko tutkittava ymmärtänyt, mitä tutkimuksessa haetaan, on aina läsnä ihmisiä tutkittaessa. Valitettavasti verkkokysely ei tarjonnut mahdollisuutta esittää jatkokysymyksiä, jolloin tutkijan rooli vastausten tulkitsemisessä korostui entisestään. Osasta vastauksista pystyi kuitenkin päättämään, että vastaaja puhui selkeästi joko asiakasohjauksesta tai sosiaaliohjauksesta, mikä on otettu huomioon tutkimustuloksissa ja johtopäätöksissä.

Kyselyä jälkikäteen tarkasteltaessa olen sitä mieltä, että kysely saattoi olla myös liian pitkä, etenkin avoimien kysymysten suhteen. Lisäksi jotkut avoimista kysymyksistä saattoivat olla liian monimutkaisia ja tulkinnanvaraisia. Koska asiakasohjaajan työnkuva ei ollut kaikille selvä, saattoivat jotkut kysymykset ihmetyttää vastaajia. Esimerkiksi kysymykset liittyen vaikuttamismahdollisuuksiin sekä toiveiden ja tarpeiden huomioimiseen saattoivat antaa vastaajille kuvan, että tämä liittyy sosiaaliohjaukseen, vaikka kysymysten taustalla oli osallisuuden selvittäminen. Tässä kohtaa kysymysten liiallinen keskittyminen osallisuuteen yhdistettynä vastaajien epäselvyyteen asiakasohjaajan roolista saattoivat tehdä kyselystä vaikeaselkoisen. Kysymysten asettelussa olin tarkkaan pohtinut, miten saan nimenomaan osallisuuden kokemuksia esille, mutta asiakasohjauksen kontekstissa se oli haastavaa.

Edellinen liittyy asiakasohjauksen ja palveluohjauksen käsitteiden vaihtelevaan kuvaamiseen tutkimuksissa ja teoriassa joko samaa tarkoittavana tai erillisinä menetelminä. Tutkimuksen teoreettisessa viitekehyksessäkin oli jatkuvasti pidettävä mielessä asiakasohjauksen rooli yleisenä ohjauksena ja neuvontana, eikä varsinaisena pitkäkestoisena ja suunnitelmallisena muutostyönä. Varsinkin osallisuuden käsite on helppo yhdistää varsinaiseen palveluohjaukseen, jota tehdään palvelutarpeen arvioinnin perusteella. Osallisuuden tarkastelun asiakasohjauksessa teki haastavaksi asiakasohjauksen byrokraattinen luonne. Asiaa ei helpottanut se, että asiakasohjauksesta itsestään ei löytynyt oikeastaan lainkaan tutkittua tietoa. On selvää, että asiakasohjaus ja palveluohjaus sisältävät samoja elementtejä, joten palveluohjaukseen liittyvä tutkimustieto ja teoria ovat käyttökelpoisia myös asiakasohjauksen tutkimuksessa. Jälkikäteen voin kuitenkin todeta, ettei ole oikeastaan ihme, että asiakasohjaus on kansalaisille vieras asia, jos käsite ei ole vielä vakiintunut teoriassakaan.

Koska yksi tutkimustuloksista liittyy asiakasohjaajien epäselvään tehtävänkuvaan ja tiedon puutteeseen palvelusta, on tarkoituksenmukaista lisätä asiakkaiden tietoutta asiakasohjauksesta. Tämän vuoksi päätettiin, että ”Vammaispalvelut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue” -

Facebook tilillä sekä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen nettisivuilla julkaistaan valmiin opinnäytetyön linkin lisäksi lyhyt ja selkeä tietopaketti vammaispalveluiden asiakasohjauksesta ja asiakasohjaajien työnkuvasta (liite 6). Uskon ja toivon kuitenkin, että tutkimuksen tekeminen aiheesta lisäsi itsessään kansalaisten tietoutta asiakasohjauksesta, sillä tutkimuksesta tiedotettiin varsin laajasti.

Tutkimuksesta kiinnostuneiden ihmisten määrä kolmen viikon sisällä kertoo siitä, että asiakkaat haluavat kertoa kokemuksistaan ja arvioida palveluja. Näen tarpeelliseksi, että tutkimusta tehdään tulevaisuudessa lisää asiakkaiden näkökulmasta. Silloin ollaan osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden ytimessä. Uuden vammaispalvelulain vaikutusten tutkiminen asiakkaiden arkeen ja osallisuuden kokemukseen tulee olemaan hyvin ajankohtainen lähivuosina. Osallisuus on niin laaja-alainen käsite, että sen tutkimisen voi liittää lähes kaikkeen sosiaalialan tutkimus- ja kehittämistoimintaan. Toki vammaispalveluiden asiakasohjausta voisi tutkia myös vammaispalveluiden sosiaalityöntekijöiden ja sosiaalihojaajien näkökulmasta ja kysyä, miten palvelu on vaikuttanut heidän työhönsä. Lisäksi asiakasohjausta voisi tutkia vammaisten ihmisten omaisten ja läheisten näkemyksiä selvittämällä, sillä se toisi myös niiden vammaisten henkilöiden näkökulmaa esille, jotka eivät itse kykene ottamaan yhteyttä asiakasohjaukseen.

Moni tuntui lähestyvän tutkimuksen aihetta palveluiden myöntämisen kautta. Avun ja tuen saaminen on hyvin tunteita herättävä teema, mikä näkyi myös aineistossa. Kyse on kuitenkin ihmisten sujuvasta arjesta, itsenäisestä elämästä ja yhdenvertaisesta asemasta muiden kanssa. Toivon, että tutkimuksen myötä saataisiin lisättyä vammaispalveluiden asiakkaiden ja vammaissosiaalityön välistä dialogia ja vähennettyä vastakkainasettelua. On toki muistettava, että hyvin moni asiakas on tyytyväinen kohtaamisiin ja yhteistyöhön vammaispalveluissa. Nähtäväksi jää, miten uuden vammaispalvelulain voimaantuleminen vahvistaa asiakkaiden osallisuutta. Uskaltaisinkin väittää, että asiakasohjaukselle tulee olemaan entistä enemmän tarvetta lain uudistuksen myllerryksessä.

9.2 Ammatillinen kasvu ja kehittyminen

Laadullinen tutkimus voidaan hahmottaa tutkimuksen tekijän oppimistapahtumana (Kiviniemi, 2018, s. 73). Opinnäytetyön tekeminen alusta loppuun kaikkine vaiheineen lisäsi tietoja ja taitoja, joita sosiaalialan ammattilaisena tarvitaan. Sosiaalialan ammattikorkeakoulututkimuksen

suorittaneen työelämäosaamista kuvataan sosionomin kompetensseina (Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto (SOAMK), i.a.). Sosionomin kompetensseja on kuusi: Sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallisuutta edistävä yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatioosaaminen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. Opinnäytetyön tekeminen lisäsi omaa kehittymistäni sosiaalialan ammattilaiseksi jokaisen kompetenssin osalta.

Ensinnäkin tutkimuksen toteuttaminen vaati kykyä hallita suurta kokonaisuutta, mihin liittyy paljon organisoimista, itsenäistä tiedonhakuja ja suunnittelua. Nämä ovat itsensä johtamisen taitoja, jotka liittyvät sosionomin työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaamiseen. Yhteydenpito ja yhteistyösopimuksen solmiminen yhteistyötahon kanssa opettivat omalta osaltaan työelämätaitoja sekä verkostoitumista.

Opinnäytetyön tekeminen kehitti analyyttistä ja luovaa ajattelua niin aineiston analysoimisen kuin myös erinäisten päätösten ja ratkaisujen tekemisen myötä, mikä liittyy tutkimukselliseen kehittämis- ja innovaatio-osaamiseen. Tätä osaamista kartutti myös eri tutkimusmenetelmiin ja tutkimuksen tekemiseen perehtyminen sekä tutkimuseettisten periaatteiden ja ohjeiden mukaisen tutkimusprosessin toteuttaminen. Prosessiin lukeutui jatkuva oman toiminnan kriittinen tarkastelu ja arvioiminen.

Kriittisen ja osallisuutta edistävän yhteiskuntaosaamisen kehittäminen kulki mukana aiheen valinnasta lähtien, sillä asiakkaiden osallisuuden edistäminen kuulemalla asiakkaita kuului opinnäytetyön tavoitteisiin. Asiakasnäkökulma lisäsi omaa ammatillista ymmärrystäni asiakkaiden todellisuudesta sekä asiakasnäkökulman tärkeydestä palveluiden kehittämisessä. Asiakkaiden näkemysten kuuleminen on osallisuuden ytimessä, sillä asiakkaat ovat palveluiden käyttäjinä palveluiden parhaita asiantuntijoita. Kriittiseen yhteiskuntaosaamiseen liittyvä valtarakenteiden tarkastelu näkyi opinnäytetyössä asiakasohjaajan ja asiakkaan välisen yhteistyösuhteen pohdinnassa. Saavutettavuuden käsitteleminen avasi eriarvoisuutta tuottavia rakenteita ja prosesseja. Lisäksi aihetta lähestyttiin niin yksilö-, yhteisö- kuin yhteiskuntatasolla.

Vammaissosiaalityötä ja -palveluita sekä palveluohjausta koskevaan teoriaan tutustuminen lisäsi ymmärrystäni sosiaalialan palvelujärjestelmästä. Palvelujärjestelmään liittyvää osaamistani vahvisti ehdottomasti myös Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelman tavoitteisiin ja tarkoitukseen perehtyminen. Asiakasohjaukseen tutustuminen ja sen paikantaminen ennaltaehkäisevänä ja matalan kynnyksen palveluna valottivat asiakasohjauksen

merkitystä palvelujärjestelmässä. Sosiaalihuollon toteuttaminen on vahvasti sidoksissa alan lakiin, johon syventyminen oli osa opinnäytetyön teoriaosuuden kirjoittamista. Sosiaalialan laintuntemus ja sen mukaan toimiminen kuuluu sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamiseen. Osallisuuden teoria syvensi osaamistani ja ymmärrystäni asiakkaan kokonaisvaltaisesta huomioimisesta. Haastattelut ja kyselyn vastaukset valottivat palvelujärjestelmää ja sosiaaliturvaa asiakasnäkökulmasta.

Osallisuuden ja asiakasohjauksen teoriaosuuksien kirjoittaminen lisäsivät tietouttani dialogisesta ja ammatillisesta vuorovaikutuksesta, jota vahvistivat myös aineistonkeruu ja analysoiminen. Niin ikään haastattelutilanteet tarjosivat hyvää harjoitusta asiakkaan kohtaamiseen ja kuuntelemiseen. Haastattelujen kohtaamiset vahvistivat ammatinvalintaani ja antoivat urakehitykselleni uudenlaista suuntaa. Sosiaalialan asiakastyön osaamiseen kuuluva oman toiminnan kriittinen reflektio vahvistui opinnäytetyöprosessin aikana. Avaan ratkaisujani ja valintojani rehellisesti opinnäytetyön raportissa ja tunnistan kehitettävät kohdat.

Opinnäytetyön tekeminen vahvisti myös sosiaalialalla tarvittavaa eettistä osaamista. Asiakaiden osallisuuden edistäminen, jota opinnäytetyöllä tavoiteltiin, kuuluu sosionomin eettiseen osaamiseen. Teoriaosuudessa vammaisuuden määrittelemisen lisäksi omaa ymmärrystäni vammaisuuden moninaisuudesta ja sidonnaisuudesta ympäristöön sekä yhteiskunnallisiin tekijöihin. Tämän lisäksi termin avaaminen johti itsepohdiskeluun omasta suhtautumisesta vammaisuuteen ja käsityksestä, jota yhteiskuntamme vammaisuudesta luo. Tutkimuksen toteuttaminen edellytti myös paljon eettistä pohdintaa saavutettavuuden suhteen.

LÄHTEET

- Aaltio, I., & Puusa, A. (2020). Mitä laadullisen tutkimuksen arvioinnissa tulisi ottaa huomioon? Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 177–188). Gaudeamus.
- Autio, A., & Niemelä, M. (2017). Vammaisuus ja sosiaalityö. Teoksessa A. Kananaja, M. Lähteinen, & P. Marjamäki (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (4., uudistettu laitos, s. 273–289). Tietosanoma.
- Eskola, J. (2018). Laadullisen tutkimuksen juhannustaiat: Laadullisen aineiston analyysi vaihe vaiheelta. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (5., uudistettu ja täydennetty painos, s. 209–231). PS-kustannus.
- Eskola, J., Lätti, J., & Vastamäki, J. (2018). Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5., uudistettu painos, s. 27–51). PS-kustannus.
- Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue (i.a.). *Vammaispalvelun sosiaalityö ja sosiaaliohjaus*. Haettu 10.09.2024, <https://www.hyvaep.fi/palvelu/vammaispalvelun-sosiaalityo-ja-sosiaaliohjaus/>
- Hakala, J. T. (2024). *Laadullisen tutkimuksen ABC: Menetelmäopas opinnäytteen tekijälle*. Gaudeamus.
- Hallintolaki 343/2003. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030434>
- Heikkilä, R., Lammintakanen, J., Laulainen, S., & Noro, A. (2022). Asiakaslähtöisyyden toteutuminen asiakas- ja palveluohjauksen eri vaiheissa. *Focus Localis*, 50(1), 5–23. <https://journal.fi/focuslocalis/article/view/115341>
- Heikkinen, A. (2022). *Arki, arvot ja etiikka: Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet* (3. painos.). Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. <https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>
- Heini, A., Hokkanen, L., Kontu, K., Kunttu, K., Lindroos, N., & Ronimus, H. (2019). *Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä: Asiakkaiden kokemuksia* (Lapin yliopiston yhteiskuntatieteellisiä julkaisuja B, tutkimusraportteja ja selvityksiä 67). Lapin yliopisto. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-337-143-9>
- Helminen, J. (2022a). Ammattikorkeakoulutus asiakas- ja palveluohjausosaamisen vahvistajana. Teoksessa K. Blommila, M. Juntunen, & S. Kosunen (toim.), *Puheenvuoroja palveluohjauksesta* (s. 280–290). Suomen palveluohjausyhdistys, SPO, Profami.
- Helminen, J. (2022b). *Sosiaaliohjauksen tekijät ja tehtävät*. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

- Hietapakka, L., Karjalainen, P., Liukko, E., & Sinervo, T. (2020). Monialaista palvelujen yhteensovittamista tarvitsevien asiakkaiden sekä työ- ja toimintakyvyn tukitarpeiden tunnistaminen Suomessa. Teoksessa J. Koivisto, & H. Tiirinki (toim.), *Monialaisten palvelutarpeiden tunnistamisen ja ennakoinnin toimintamallit ja työkalut: Väliraportti* (s. 39–46). (Työpaperi 4/2020). Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL).
<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-459-2>
- Hirvonen, M., Kinnunen, T., & Tiittula, L. (2020). Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa M. Hirvonen, & T. Kinnunen (toim.), *Saavutettava viestintä: Yhteiskunnallista yhdenvertaisuutta edistämässä* (s. 13–31). Gaudeamus.
- Hänninen, K. (2007). *Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin* (Raportteja 20/2007). Stakes.
- Ikäheimo, M. (28.03.2024). *Kansallinen Tulevaisuuden sosiaali- ja terveyskeskus -ohjelma 2020–2023*. Innokylä. <https://innokyla.fi/fi/tulevaisuudensote>
- International Federation of social workers (IFSW). (i.a.). *Global definition of social work*.
<https://www.ifsw.org/what-is-social-work/global-definition-of-social-work/>
- Invalidiliitto (14.11.2023). *Invalidiliiton osallisuusbarometri*.
<https://www.invalidiliitto.fi/osallisuusbarometri>
- Isola, A., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., & Keto-Tokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>
- Juhila, K. (2009). Objektivointi ja subjektivointi sosiaalityön käytännöissä – Michel Foucault'n perintöä tulkitsemassa. Teoksessa M. Mäntysaari, A. Pohjola, & T. Pösö (toim.), *Sosiaalityö ja teoria* (s. 47–66). PS-kustannus.
- Juuti, P., & Puusa, A. (2020a). Johdanto: Mitä laadullisella tutkimuksella tarkoitetaan? Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 9–20). Gaudeamus.
- Juuti, P., & Puusa, A. (2020b). Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 141–144). Gaudeamus.
- Juuti, P., & Puusa, A. (2020c). Laadullisen tutkimuksen aineiston hankintamenetelmiä. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 99–102). Gaudeamus.
- Juuti, P., & Puusa, A. (2020d). Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 57–60). Gaudeamus.

- Kananen, J. (2017). *Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä*. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Kananoja, A. (2017). Sosiaalityö ammattina. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen, & P. Marjamäki (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (4., uudistettu laitos, s. 27–32). Tietosanoma.
- Kananoja, A., & Marjamäki, P. (2017). Neuvonta ja ohjaus yleisinä sosiaalipalveluina. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen, & P. Marjamäki (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (4., uudistettu laitos, s. 208–215). Tietosanoma.
- Kankaanpää, P. (01.10.2023). *Asiakasohjaus vammaispalveluissa Etelä-Pohjanmaalla*. Innokylä. <https://innokyla.fi/fi/toimintamalli/asiakasohjaus-vammaispalveluissa-etela-pohjanmaalla>
- Kari, O., Laakso, S., Niskanen, T., & Seppänen, M. (2020). *Vammaistyön käsikirja*. Sanoma Pro Oy.
- Karinen, R., Luukkonen, T., & Oosi, O. (2020). *Maahanmuuttajien matalan kynnyksen ohjaus- ja neuvontapalvelut: Selvityksen loppuraportti* (Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2020:27). Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-542-3>
- Katsui, H., Mietola, R., Laitinen, M., Honkasilta, J., & Ritvaniemi, A. (24.11.2023). *Epävarmuutta ja vaihtelevaa osallisuutta: Selvitys ihmisoikeuksien toteutumisesta vammaisten henkilöiden arjessa*. Helsingin yliopisto. <http://hdl.handle.net/10138/568669>
- Kivinen, T., Vanjusov, H., & Vornanen, R. (2020). Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa A. Hujala, & H. Taskinen (toim.), *Uudistuva sosiaali- ja terveysala* (s. 267–293). Tampere University Press.
- Kiviniemi, K. (2018). Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2: Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin* (5., uudistettu ja täydennetty painos, s. 73–87). PS-kustannus.
- Kivistö, M. (2014). *Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä* (Acta Electronica Universitatis Lapponiensis 150) [väitöskirja, Lapin yliopisto]. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-484-751-3>
- Kivistö, M. (2019). Digitalisaatio ja vammaissosiaalityö. Teoksessa M. Kivistö, & M. Nygård (toim.), *Yhdessä eteenpäin: Asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä* (s. 43–46). (Työpöytäpaperi 42/2019). Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>
- Kivistö, M., & Hautala, S. (2022). Structuration processes of client-oriented and system-oriented social work practice: The view point of client documentation. *Nordic social work research*, 12(4), 421–434. <https://doi.org/10.1080/2156857X.2020.1848907>

- Kivistö, M., & Lindh, J. (2023). Vammaissosiaalityö käsitteenä ja käytäntönä. Teoksessa J. Lindh, M. Kivistö, M. Martin, M. Tarvainen, H. T. Vesala, & P. Heinonen (toim.), *Harkinta vammaissosiaalityössä: Vammaissosiaalityön harkinta käsitteenä, käytäntönä ja kokemuksena* (s. 13–20). (Kehitysvammaliiton selvityksiä 18). Kehitysvammaliitto. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/wp-content/uploads/2023/11/harkinta-vammaissosiaalityossa-verkko-01.pdf>
- Kivistö, M., & Nygård, M. (toim.) (2019). *Yhdessä eteenpäin: Asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä* (Työpaperi 42/2019). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>
- Kohl, K. S., Amilon, A., & Olsen, L. (2022). Trust and mistrust in public services for people with disabilities: Analysing the gap between the perspectives of caseworkers and disabled people in Denmark. *The British journal of social work*, 52(6), 3288-3306. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bcab243>
- Krokfors, Y., & Lampinen, R. (2019). Mitä on vammaissosiaalityö? Teoksessa M. Kivistö, & M. Nygård (toim.), *Yhdessä eteenpäin: Asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä* (s. 8). (Työpaperi 42/2019). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>
- Kunttu, K., Mantere, E., Krokfors Y., & Ronimus, H. (2019). Kohtaaminen, kuuleminen ja suhteen luominen. Teoksessa M. Kivistö, & M. Nygård (toim.), *Yhdessä eteenpäin: Asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä* (s. 23–24). (Työpaperi 42/2019). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>
- Laitila, M. (2010). *Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä: Fenomenografinen lähestymistapa* (Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Health Sciences, 31) [väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0224-5>
- Laitinen, H., Wallin, O., & Kilku, N. (2020). Asiakas palvelujärjestelmän lähtökohtana. Teoksessa H. Laaksonen, H. Laitinen, & H. Hiilamo (toim.). *Sosiaali- ja terveydenhuollon järjestelmä* (s. 56–73). Sanoma Pro Oy.
- Laitinen, M., & Pietilä, P. (2022). *Vammaiset: Vammaisista täysivaltaisiksi kansalaisiksi?* SKS kirjat.
- Laki digitaalisten palvelujen tarjoamisesta 306/2019. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2019/20190306>
- Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>
- Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista 380/1987. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1987/19870380>

- Lampinen, R. (2019). Luottamus, osallisuus ja kumppanuus vammaissosiaalityössä. Teoksessa M. Kivistö, & M. Nygård (toim.), *Yhdessä eteenpäin: Asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä* (s. 8–10). (Työpaperi 42/2019). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>
- Leemann, L., & Hämäläinen, R.-M. (2015). *Asiakasosallisuus*. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). https://thl.fi/documents/155392151/190140732/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf?t=1516029084395
- Loppela, K., & Laitila, M. (2023). Näkökulmia osallisuuteen sekä esimerkkejä sosiaali- ja terveysalalta. Teoksessa K. Valkama, K. Loppela, T. Hautamäki, & M. Karvonen (toim.), *Osallisuus yhteiskunnassa ja työelämässä sekä niiden kehittäminen* (Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B, raportteja ja selvityksiä 186). Seinäjoen ammattikorkeakoulu (SeAMK). <http://www.urn.fi/URN:NBN:fi-fe202401081769>
- Lähteinen, M., & Hämeen-Anttila, L. (2017). Sosiaalihuollon lainsäädäntö. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen, & P. Marjamäki (toim.), *Sosiaalityön käsikirja* (4., uudistettu laitos, s. 48–93). Tietosanoma.
- Malin-Kaartinen, K. (2022). Hyvän kohtaamisen merkitys palveluohjauksessa. Teoksessa K. Blommila, M. Juntunen, & S. Kosunen (toim.), *Puheenvuoroja palveluohjauksesta* (s. 32–37). Suomen palveluohjausyhdistys, SPO, Profami.
- Mantere, E., & Ronimus, H. (2019). Tiedottaminen, ohjaus ja neuvonta. Teoksessa M. Kivistö, & M. Nygård (toim.), *Yhdessä eteenpäin: Asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä* (s. 22–23). (Työpaperi 42/2019). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>
- Mantere, E., Kontu, K., Kunttu, K., & Ronimus, H. (2019). Osallisuutta vahvistava palvelutarpeen arviointi. Teoksessa M. Kivistö, & M. Nygård (toim.), *Yhdessä eteenpäin: Asiakasosallisuus vammaissosiaalityössä* (s. 27–29). (Työpaperi 42/2019). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-293-2>
- Marjeta, N. (2019). *Ikääntyneiden asiakasohjauksen kehittäminen palvelumuotoilun lähtökohdista* [pro gradu -työ, Vaasan yliopisto]. Osuva. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2019091628302>
- Miettinen, R., Romakkaniemi, M., & Laitinen, M. (2017). Historialliset painolastit asiakkaiden aseman haastajina. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly, & A. Niskala (toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa* (s. 15–37). Vastapaino.
- Nenonen, T., Kivelä, J., Ervasti, E., Joronen, M., & Villa, S. (22.06.2021). *Perusoikeusbarometri* (Oikeusministeriön julkaisuja, Selvityksiä ja ohjeita 2021:17). Oikeusministeriö (OM). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-259-821-9>

- Niemelä, J. (2020). *Palveluohjaava sote-järjestelmä vai palveluohjaus – vai molemmat?*. Diakonia-ammattikorkeakoulu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-371-1>
- Nurmi-Koikkalainen, P. (2017a). Mitä vammaisuudella tarkoitetaan? Vammaisuus käsitteenä ja ilmiönä. Teoksessa P. Nurmi-Koikkalainen, S. Ahola, M. Gissler, N. Halme, S. Koskinen, M. Luoma, A. Malmivaara, A. Muuri, P. Sainio, K. Sääksjärvi, & R. Väyrynen (toim.), *Tietoa ja tietotarpeita vammaisuudesta: Analyysia THL:n tietotuotannosta* (s. 10–12). (Työpaperi 38/2017). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-946-0>
- Nurmi-Koikkalainen, P. (2017b). Mitä vammaisuudella tarkoitetaan? Vammaisuus: Valta, syrjintä ja identiteetti. Teoksessa P. Nurmi-Koikkalainen, S. Ahola, M. Gissler, N. Halme, S. Koskinen, M. Luoma, A. Malmivaara, A. Muuri, P. Sainio, K. Sääksjärvi, & R. Väyrynen (toim.), *Tietoa ja tietotarpeita vammaisuudesta: Analyysia THL:n tietotuotannosta* (s. 10–12). (Työpaperi 38/2017). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-946-0>
- Ocloo, J., Garfield, S., Franklin, B. D., & Dawson, S. (2021). Exploring the theory, barriers and enablers for patient and public involvement across health, social care and patient safety: A systematic review of reviews. *Health research policy and systems*, 19(1), 8. <https://doi.org/10.1186/s12961-020-00644-3>
- Onnismaa, J. (2021). *Ohjaus- ja neuvontatyö: Aikaa, huomiota ja kunnioitusta* (Kolmas, uudistettu laitos). Gaudeamus.
- Parviainen, L. (27.02.2024). *Etelä-Pohjanmaa: Tulevaisuuden sote-keskus*. Innokylä. <https://innokyla.fi/fi/kokonaisuus/etela-pohjanmaa-tulevaisuuden-sote-keskus>
- Puusa, A. (2020a). Haastattelutyypit ja niiden metodiset ominaisuudet. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 103–117). Gaudeamus.
- Puusa, A. (2020b). Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 145–156). Gaudeamus.
- Puusa, A., & Juuti, P. (2020). Laadullisen tutkimuksen olemus. Teoksessa A. Puusa, & P. Juuti (toim.), *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät* (s. 75–85). Gaudeamus.
- Raunio, K. (2009). *Olennainen sosiaalityössä* (2. uud. laitos). Gaudeamus.
- Ristolainen, H., Roivas, P., Mustonen, E., & Hujala, A. (2020). Asiakaslähtöinen palveluohjaus. Teoksessa A. Hujala, & H. Taskinen (toim.), *Uudistuva sosiaali- ja terveysala* (s. 241–266). Tampere University Press.
- Räty, T. (2017). *Vammaispalvelut: Vammaispalvelujen soveltamiskäytäntö*. Kynnys ry.

- Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). (2024). *Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2024* (Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2024:13). <http://www.urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-7155-4>
- Sosiaalialan ammattikorkeakouluverkosto (SOAMK). (i.a.). *Sosiaalialan tutkinnot, kompetenssit ja suositukset*. <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/>
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Suhonen, L. (04.10.2019). *Asiakas- ja palveluohjaus viitoittaa polun palveluihin*. Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). <https://stm.fi/-/asiakas-ja-palveluohjaus-viitoittaa-polun-palveluihin>
- Suomen palveluohjausyhdistys (SPO). (10/2023a). *Mitä palveluohjaus on?*. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>
- Suomen palveluohjausyhdistys (SPO). (2023b). *Palveluohjauksen työtavat*. <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/palveluohjauksen-tyotavat/>
- Suominen, S. (09.11.2017). *Sauli Suominen, palveluohjaus pähkinänkuoressa* [video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=M0Ta6m2BSsY>
- Suominen, S. (2019). Palveluohjaaja pitää langat käsissään. *Lääkärilehti*, 74(23), 1515–1517.
- Suominen, S. (2022). Palveluohjaus Ruotsissa ja Suomessa – näkökulmia asiakaslähtöisyyteen. Teoksessa K. Blommila, M. Juntunen, & S. Kosunen (toim.), *Puheenvuoroja palveluohjauksesta* (s. 19–31). Suomen palveluohjausyhdistys, SPO, Profami.
- Suominen, S., & Tuominen, M. (2007). *Palveluohjaus: Portti itsenäiseen elämään*. Profami.
- Tarvainen, M., & Teittinen, A. (2021). Vammaisten ihmisten muuttuva kansalaisuus. Teoksessa A. Teittinen, M. Kivistö, M. Tarvainen, & S. Hautala (toim.). *Vammaiset ihmiset kansalaisina* (s. 7–17). Vastapaino.
- Teittinen, A., & Vesala, H. T. (2021). Vammaispalveluita tarvitsevien asema yhteiskunnassa. Teoksessa A. Teittinen, M. Kivistö, M. Tarvainen, & S. Hautala (toim.). *Vammaiset ihmiset kansalaisina* (s. 61–87). Vastapaino.
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (15.01.2024a). *Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä*. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (22.08.2024b). *Hyvinvoinnin edistäminen asiakasohjauksessa*. <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja->

[hankkeet/suomen-kestavan-kasvun-ohjelma-rrp-/thl-n-kansalliset-projektit/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen/hyvinvoinnin-edistaminen-asiakasohjauksessa](#)

- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (07.12.2023a). *Neuvonta ja ohjaus*. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/neuvonta-ja-ohjaus>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (2023b). *Osallisuuden edistäjän opas* (Ohjaus 10/2023). <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-408-088-0>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (15.12.2023c). *Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet*. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (07.07.2023d). *Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet*. <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/5deffdd9-14bf-4e5c-b1d7-b001cd52619e/concept/c2f09b4c-edf8-4d32-9def-237202bd9541>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (19.03.2024c). *Tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämisen tutkimukset ja hankkeet tulevaisuuden sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämisen ohjelma*. <https://thl.fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/tulevaisuuden-sosiaali-ja-terveystieteiden-tutkimus-ja-kehittamisen-ohjelma>
- Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). (05.12.2023e). *Vammaisuus*. <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisuus>
- Tihinen, J. (2018). *Vammaispalvelujen asiakkaiden käsityksiä osallisuuden rakentumisesta asiakasprosessissa* [pro gradu -työ, Lapin yliopisto]. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:ula-201806281287>
- Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2024). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi* (uudistettu laitos.). Tammi.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (2019). *Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa: Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019* (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3/2019). https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta (TENK). (2023). *Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa* (Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 2/2023). https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf
- Valkama, K. (2012). *Asiakkuuden dilemma: Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen* (Acta Wasaensia, 267) [väitöskirja]. Vaasan yliopisto.

- Valkama, K. (2022). Arviointia vammaisten henkilöiden osallisuuden toteutumisesta Suomessa. Teoksessa T. Hautamäki, A. Aalto, A. Alaverdyan, & S. Saarikoski (toim.), *Osallisuus ihmistyössä* (s. 27–40). (Seinäjoen ammattikorkeakoulun julkaisusarja B. Raportteja ja selvityksiä 177). Seinäjoen ammattikorkeakoulu (SeAMK).
<https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2022122873919>
- Valli, R. (2018). Aineistonkeruu kyselylomakkeella. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5., uudistettu painos, s. 92–116). PS-kustannus.
- Valli, R., & Perkkilä, P. (2018). Sähköinen kyselylomake ja sosiaalinen media aineistonkeruussa. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5., uudistettu painos, s. 117–128). PS-kustannus.
- Vammaispalvelulaki 675/2023. <https://finlex.fi/fi/laki/alkup/2023/20230675>
- Vilka, H., Saarela, M., & Eskola, J. (2018). Riittääkö yksi? Tapaustutkimus kuvaajana ja selittäjänä. Teoksessa R. Valli (toim.), *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1: Metodien valinta ja aineistonkeruu: Virikkeitä aloittelevalle tutkijalle* (5., uudistettu painos, s. 190–201). PS-kustannus.
- Yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista 27/2016.
https://www.finlex.fi/fi/sopimukset/sopsteksti/2016/20160027/20160027_2

LIITTEET

Liite 1. Facebook-päivitys

Liite 2. Kyselylomake

Liite 3. Haastattelun yhteydenottolomake

Liite 4. Tiedote tutkimukseen osallistumisesta

Liite 5. Teemahaastattelurunko

Liite 6. Kuva vammaispalveluiden asiakasohjauksesta

Liite 1. Facebook-päivitys



Vammaispalvelut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

1. lokakuu · 🌐

Hei vammaispalveluiden asiakas!

Oletko ollut yhteydessä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjaukseen? Jos vastasit kyllä, tämä päivitys on juuri sinua varten!

Olen Susanna Schramko, sosionomiopiskelija, ja teen opinnäytetyötä vammaispalveluiden asiakasohjauksesta. Kerään asiakkaiden kokemuksia asiakasohjauksesta verkkokyselyllä ja haastatteluilla. Voit osallistua joko verkkokyselyyn tai haastatteluun. Haluan selvittää, miten sinä asiakkaana olet kokenut vammaispalveluiden asiakasohjauksen ja miten olet tullut kuulluksi ja kohdatuksi.

Jos haluat vastata verkkokyselyyn, klikkaa tätä linkkiä: <https://link.webropolsurveys.com/S/4C41424DA665A015>

Kysely on auki 1.-20.10.2024.

Jos haluat osallistua haastatteluun, klikkaa tätä linkkiä: <https://link.webropolsurveys.com/S/D161F4066214E1F9> ja jätä yhteystietosi lomakkeelle. Olen sinuun yhteydessä haastattelun suhteen. Haastattelut järjestetään lokakuun aikana.

Jos sinulla heräsi kysyttävää, vastaan mielelläni tutkimukseen liittyviin kysymyksiin sähköpostitse: susanna.schramko@seamk.fi

Olen erittäin kiitollinen kaikista vastauksista!

(Kuvassa: Keskellä Susanna, vierellä asiakasohjaajat Sari ja Kari)



Vammaispalvelut Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialue

15. lokakuu klo 8.02 · 🌐

Kiitos kaikille tähän mennessä vastanneille! ♥

Linkit ovat vielä sunnuntaihin asti auki!

Haluan korostaa vielä, että tutkimus koskee vammaispalveluiden asiakasohjausta eli Sari Palomäen ja Kari Avanteen kanssa asioimista, ei sosiaaliohjaajan tai sosiaalityöntekijän kanssa asioimista.

Liite 2. Kyselylomake

Kokemuksia vammaispalveluiden asiakasohjauksesta

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Hei!

Nimeni on Susanna Schramko ja olen sosionomiopiskelija. Teen opinnäytetyötä Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksesta. Kyselyllä kerään asiakkaiden kokemuksia asiakasohjauksesta.

Kyselyssä on pakollisia ja vapaaehtoisia kysymyksiä. Vastaamiseen menee aikaa noin 10 – 20 minuuttia siitä riippuen, kuinka pitkästi ja kuinka moneen kysymykseen vastaat. Kysely on täysin anonyymi. Voit täyttää kyselyn tarvittaessa myös avustajan kanssa.

Olen erittäin kiitollinen jokaisesta vastauksesta!

Tiedote tutkimuksesta

Olen tutustunut tiedotteeseen tutkimuksesta. *

Kyllä

1. Miten olet ollut yhteydessä vammaispalveluiden asiakasohjaukseen? *

Puhelimitse

Tekstiviestillä

Sähköpostilla

Chatin kautta

Käymällä sote-keskuksessa

Yhteydenottolomakkeella

2. Miten helpoksi koit yhteydenottamisen?

3. Jos käytit Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivuja, miten helposti löysit tarvitsemasi tiedon?

4. Olivatko soittoaajat mielestäsi sopivia?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

5. Olivatko Chatin aukioloajat mielestäsi sopivia?

Kyllä

Ei

En osaa sanoa

6. Minkälaiset ajankohdat olisivat sopineet paremmin?

Seuraavaksi esitetään väittämiä. Valitse kokemustasi parhaiten kuvaava vaihtoehto.

7. Keskustelulle oli riittävästi aikaa. *

Täysin samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Ei samaa, eikä eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Täysin eri mieltä

8. Asiakasohjaaja käytti selkeää ja ymmärrettävää kieltä. *

Täysin samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Ei samaa, eikä eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Täysin eri mieltä

9. Tulin itse ymmärretyksi. *

Täysin samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Ei samaa, eikä eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Täysin eri mieltä

10. Sain vaikuttaa omaan asiaani. *

Täysin samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Ei samaa, eikä eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Täysin eri mieltä

11. Toiveeni ja mielipiteeni huomioitiin. *

Täysin samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Ei samaa, eikä eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Täysin eri mieltä

12. Millaiseksi koit kohtaamisen asiakasohjaajan kanssa? Millainen tunne sinulle jäi kohtaamisesta? (Kohtaamisella tarkoitetaan kaikkia asiointitapoja, myös tekstiviestejä sekä sähköpostia) *

13. Miten selkeäksi koit palvelun ja miten sinä tulit ymmärretyksi?

14. Miten sait osallistua omaan asiaasi?

15. Miten tilanteesi ja tarpeesi huomioitiin?

16. Koitko, että sait tarpeeksi tietoa palveluista ja valinnanmahdollisuuksista? (Esimerkiksi tieto eri palveluista, eri vaihtoehdoista sekä niiden seurauksista ja vaikutuksista, ja prosessin etenemisestä)

17. Mitä yhteydenotosta seurasi? (Ratkesiko asia tai ohjattiinko sinut eteenpäin?) *

18. Miten hyödylliseksi koit asiakasohjauksen? *

19. Avoin palaute vammaispalveluiden asiakasohjauksesta. Risut ja ruusut.

20. Koin tämän kyselyn tarpeelliseksi. *

Täysin samaa mieltä

Jokseenkin samaa mieltä

Ei samaa, eikä eri mieltä

Jokseenkin eri mieltä

Täysin eri mieltä

21. Haluatko kertoa vielä jotain kyselyyn tai aiheeseen liittyen?

Liite 3. Haastattelun yhteydenottolomake

Haastattelun yhteydenottolomake

Pakolliset kysymykset merkitty tähdellä (*)

Hei!

Nimeni on Susanna Schramko ja olen sosionomiopiskelija. Teen opinnäytetyötä asiakkaiden kokemuksista Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen vammaispalveluiden asiakasohjauksesta. Kerään kokemuksia verkkokyselyllä ja haastatteluilla. Mikäli olet ollut yhteydessä asiakasohjaukseen ja haluat kertoa kokemuksistasi haastattelussa, jätä yhteystietosi alla olevalle lomakkeelle. Olen sinuun yhteydessä haastattelusta.

Haastattelut järjestetään lokakuun aikana Seinäjoen virastotalolla, vammaissosiaalityön toimipisteessä tai sovittaessa toisessa hyvinvointialueen sote-keskuksessa. Haastatteluun on syytä varata aikaa noin tunti. Haastattelu nauhoitetaan ja haastatteluaineisto käsitellään anonyymisti.

Kiitos kiinnostuksestasi tutkimustani kohtaan!

Tiedote tutkimuksesta ja tietosuojaseloste

Olen lukenut tiedotteen tutkimuksesta ja tietosuojaselosteen. *

Kyllä

Jätä yhteystietosi tähän.

Etunimi

Sukunimi

Matkapuhelin

Sähköposti

Liite 4. Tiedote tutkimukseen osallistumisesta

Kerro kokemuksistasi!

Tutkimus vammaispalvelun asiakasohjauksesta

Haluatko osallistua tutkimukseen, jossa selvitetään asiakkaiden kokemuksia Hyvaep:n vammaispalveluiden asiakasohjauksesta?

Seinäjoen ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelija Susanna Schramko kerää asiakkaiden kokemuksia verkkokyselyllä ja haastatteluilla.

[SeAmkin tiedote tutkimuksesta](#)

- Voit osallistua tutkimukseen vastaamalla [verkkokyselyyn](#)
- Kysely on avoinna 1.-20.10.
- Jos haluat osallistua myös haastatteluun, jätä yhteystietosi [lomakkeelle](#) ja Susanna ottaa sinuun yhteyttä.



Lisätietoja

susanna.schramko@seamk.fi

Liite 5. Teemahaastattelurunko

Mitä sinulle tulee ensimmäisenä aiheesta mieleen? Miten kuvailisit asiakasohjausta?

1. Saavutettavuus ja tavoitettavuus

- Miten olet ollut yhteydessä asiakasohjaukseen?
- Mitä kautta sait tiedon asiakasohjauksesta?
- Miten helposti löysit tiedon asiakasohjauksesta? (Yhteydenottamisen helppous)
- Miten helpoksi koit Etelä-Pohjanmaan hyvinvointialueen verkkosivujen käytön? Miten helposti löysit tarvitsemasi tiedon sieltä?
- Koitko, että yhteydenottotapoja oli tarpeeksi saatavilla?
 - o Minkälaisia muita yhteydenottotapoja olisit kaivannut?
- Oliko puhelinaikoja riittävästi? Minkälaisia puhelinaikoja olisit kaivannut? Esim. eri kellonaikoja tai puhelinlinjojen pidempiä aukioloaikoja?
- Olivatko chatin aukioloajat riittävät? Olisitko kaivannut eri aikoja tai chatin pidempää aukioloaikaa? Minkälaisia?
- Miten nopeasti tavoitit asiakasohjaajan? Miten nopeasti sinulle vastattiin?
- Koitko, että keskustelulle oli riittävästi aikaa? (Vain jos ollut puhelimitse tai livenä yhteydessä)

2. Ymmärrettävyys ja selkeys

- Käyttikö asiakasohjaaja ymmärrettävää ja selkeää kieltä? (Puhelimessa, chatissa, viesteissä)
- Miten koit asiakasohjaajan puhutavan/kielenkäytön/ymmärrettävyyden?
- Kerro tarkemmin, minkälaista kielenkäyttöä olisit toivonut? Miten olisit ymmärtänyt asiakasohjaajaa paremmin?
- Lupasiko lähettää lisätietoja, materiaaleja yms.?
- Miten asiakasohjaaja huomioi erityisyytesi kommunikaatiossa?

- Koitko, että tulit itse ymmärretyksi?
- Ymmärsikö asiakasohjaaja asiasi ja mitä sinä kerroit?

3. Kohtaaminen

- Miten koit kohtaamisen asiakasohjaajan kanssa?
- Millainen tunne sinulle jäi kohtaamisesta?
- Miten turvalliseksi koit olosi? Koitko olosi turvalliseksi? Koitko, että sinusta välitettiin?
- Miten ystävällistä/asiallista/kunnioittavaa kohtaaminen oli?

4. Kuulluksi tuleminen

- Millä tavalla mielipiteesi, toiveesi tai näkemyksesi huomioitiin?
- Miten asiakasohjaaja osoitti kiinnostusta asiaasi? Koitko, että asiakasohjaaja oli kiinnostunut asiastasi?
- Annettiinko sinulle tarpeeksi aikaa esittää asiasi? Entä saitko miettiä eri vaihtoehtoja tai päätöstäsi rauhassa?

5. Asiakkaan osallistuminen

- Miten koit osallistumisesi omassa asiassasi? (osallistuminen omaehtoista, ei pakotettu tai tuputettu palveluita)
- Miten koit vaikuttamismahdollisuutesi omassa asiassasi?
- Miten yhteistyö sinun ja asiakasohjaajan välillä toimi? Koitko, että toimitte yhteistyössä? Etsittekö ratkaisuja yhdessä?
- Tuntuiko sinusta siltä, että suhde asiakasohjaajaan oli tasavertainen?

6. Kokonaisvaltainen huomioiminen ja työntekijän asiantuntijuus

- Miten asiakasohjaaja huomioi tilanteesi? Osasiko hän kysyä tarpeelliset ja oleelliset kysymykset?
- Miten vammasi/sairautesi/diagnoosisi/erityistarpeesi otettiin huomioon?
- Koitko, että sinut huomioitiin kokonaisvaltaisesti?
- Koitko, että asiakasohjaaja osasi tunnistaa sairautesi/vammaasi/diagnoosiisi liittyvät tarpeet ja vamman yms. vaikutukset ja merkitykset elämässäsi? Jos ei, konsultoiko hän jotain toista tahoa tai pyysi työparilta apua tai lupasi selvittää asiaa?
- Miten mahdolliset läheisesi ja omaisesi huomioitiin asiakasohjauksessa?
- Kertoiko asiakasohjaaja myös muiden toimijoiden palveluista? Tai konsultoiko hän muita? → moniammatillisuus

7. Vuorovaikutuksen avoimuus, prosessin läpinäkyvyys

- Selvitettiinkö sinulle eri vaihtoehtoja? Ja valinnanmahdollisuuksia?
- Saitko tarpeeksi tietoa eri palveluista?
- Miten sinulle kerrottiin eri vaihtoehtoista?
- Kerrottiinko vaihtoehtojen mahdolliset seuraukset ja vaikutukset? Mahdollisuudet? Haitat?
- Selvitettiinkö sinulle, miten prosessi etenee?
- Varmistiko asiakasohjaaja, että sait tarvittavat tiedot ja tiedät miten jatkaa eteenpäin?
- Kertasiko asiakasohjaaja sovitut asiat?
- Selvitettiinkö sinulle oikeutesi ja velvollisuutesi?
- Kertoiko asiakasohjaaja sinulle käsiteltävän päätöksen mahdollisen lopputuloksen, jos se oli ilmeinen?
- Perusteliko asiakasohjaaja (mahdollisen) päätöksen?

8. Palvelun hyöty

- Miten hyödylliseksi koit asiakasohjauksen?
- Miten sinua autettiin? Millä tavalla sinua autettiin?
- Oliko apu oikea-aikaista?
- Esim. saitko apua hakemuksen tekemiseen tai täyttämiseen?
- Mitä yhteydenotosta seurasi?
- Ratkesiko asiasi asiakasohjauksen avulla? Vai ohjattiinko sinut seuraavalle taholle?
- Koitko, että sait tarvittavat tiedot, miten jatkaa tai mitä tapahtuu yhteydenoton jälkeen?
- Saitko asiakasohjauksesta vastauksen siihen, mitä olit lähtenyt hakemaan?
- Koitko, että sait tarvitsemasi avun?

9. Toiveet ja palaute

- Minkälaisia toiveita sinulla on asiakasohjauksen suhteen?
- Minkälaista palautetta haluat antaa asiakasohjaukselle?
- Mitä kehitettävää asiakasohjauksessa mielestäsi on?
- Haluaisitko päästä vaikuttamaan enemmän palvelujen suunnitteluun ja kehittämiseen? Millä tavalla haluaisit osallistua? Esim. kyselyt, asiakasraadit?
- Vapaa sana, onko vielä jotain, mitä haluat kertoa tai lisätä

Liite 6. Kuva vammaispalveluiden asiakasohjauksesta

