



Asiakasosallisuuden toteutuminen monialaisissa palveluissa Lohjan Ohjaamo asiakkaiden näkökulmasta

Vilma Lehtinen-Lindström

2025 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Asiakasosallisuuden toteutuminen monialaisissa palveluissa Lohjan Ohjaamo asiakkaiden näkökulmasta

Vilma Lehtinen-Lindström
Sosionomi AMK
Opinnäytetyö
Helmikuu, 2025

Vilma Lehtinen-Lindström

Asiakasosallisuuden toteutuminen monialaisissa palveluissa Lohjan Ohjaamo asiakkaiden näkökulmasta

Vuosi 2025 Sivumäärä 41

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää asiakkaiden kokemaa asiakasosallisuutta Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa. Tutkimuksesta saadun tiedon pohjalta Lohjan Ohjaamo sai arvokasta tietoa asiakasosallisuuden toteutumisesta ja mahdollisuuden kehittää toimintaansa entistä asiakasosallisemmaksi. Opinnäytetyön teoreettinen tietoperusta keskittyi moniammatillisen ja matalan kynnyksen palveluiden käsitteiden avaamiseen, erilaisiin osallisuuden teemoihin sekä ajankohtaisiin ilmiöihin nuorten keskuudessa. Tutkimuksen tilaajana toimi Lohjan Kaupunki. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena, koska tutkimuksen luonne keskittyi asiakkaiden henkilökohtaisiin kokemuksiin. Tutkimuksen aineistonkeruu toteutettiin teemahaastattelun avulla, joka nauhoitettiin, litteroitiin ja analysoitiin abduktiivista lähestymistapaa hyödyntäen. Tutkimukseen osallistui kahdeksan Lohjan Ohjaamon asiakasta.

Asiakasosallisuus Lohjan Ohjaamon palveluissa asiakkaan näkökulmasta näyttäytyi kuulluksi tulemisella, mahdollisuutena vaikuttaa omiin asioihin, mahdollisuutena tehdä omia päätöksiä, tarpeisiin vastaavina palveluina, tasavertaisena ja kunnioittavana kohteluna sekä yksilöllisenä- ja ammatillisena tukena. Asiakasosallisuutta mahdollistavina tekijöinä nousi esiin työntekijöiden positiivinen asenne, hyvä saavutettavuus, yksilöllinen huomioiminen, vuorovaikutuksen laatu sekä prosessin joustavuus. Asiakasosallisuutta estävinä tekijöitä nousi esiin joustamattomuus prosessissa, motivaation puute, tiedon puute Ohjaamon palveluista, liian vähäiset tapaamiset, asiakassuhteeseen liittyvät vuorovaikutukselliset haasteet sekä psyykkiset esteet.

Opinnäytetyön tuloksia tarkasteltaessa voitiin todeta, että Lohjan Ohjaamon asiakkaat kokevat voivansa vaikuttaa omaan prosessiinsa. Lähtökohtaisesti Lohjan Ohjaamon palveluihin oli hyvin tyytyväisiä ja moni nosti esiin kuulluksi tulemisen merkityksen sekä vapauden vaikuttaa siihen, miten omassa prosessissaan halusi edetä. Merkityksellisenä nähtiin myös se, että työntekijät eivät painostaneet asiakkaita, vaan kunnioittivat asiakkaan päätöstä sen suhteen, miten halusi tilanteessaan edetä.

Asiasanat: asiakasosallisuus, osallisuus, Ohjaamo, monialaisuus, nuorisotyö

Vilma Lehtinen-Lindström

The realization of customer participation in multidisciplinary services from the perspective of Lohja Ohjaamo clients.

Year 2025 Pages 41

The purpose of the thesis was to explore clients' experiences of customer participation in the multidisciplinary services of Lohja Ohjaamo. Based on the information obtained from the study, Lohja Ohjaamo gained valuable insights into the implementation of customer participation and the opportunity to develop its operations to be even more participatory.

The theoretical framework of the thesis focused on explaining the concepts of multidisciplinary and low-threshold services, various themes of participation, and current phenomena among young people. The study was commissioned by the City of Lohja. The thesis was conducted as a qualitative study, as its nature centered on customers' personal experiences. Data collection was carried out through thematic interviews, which were recorded, transcribed, and analyzed using an abductive approach. Eight customers of Lohja Ohjaamo participated in the study.

From the customer's perspective, customer participation in Lohja Ohjaamo's services was reflected in being heard, having the opportunity to influence one's own case, making independent decisions, receiving services that meet one's needs, experiencing equal and respectful treatment, as well as receiving individual and professional support. Factors enabling customer participation included employees' positive attitudes, good accessibility, individualized attention, the quality of interaction, and the flexibility of the process. On the other hand, obstacles to customer participation included inflexibility in the process, lack of motivation, lack of information about Ohjaamo's services, too few meetings, interactional challenges related to the customer relationship and psychological barriers.

When reviewing the results of the thesis, it was found that Lohja Ohjaamo's customers felt they could influence their own process. Overall, there was a high level of satisfaction with Lohja Ohjaamo's services, and many emphasized the importance of being heard and having the freedom to influence how they wished to proceed in their process. It was also considered significant that the employees did not pressure customers, but instead respected their decisions regarding how the clients wanted to move forward in their situation.

Keywords: customer participation, participation, Ohjaamo, multidisciplinary, youth work

Sisällys

1	Johdanto.....	6
2	Opinnäytetyön työelämäkumppani	7
3	Matalan kynnyksen palvelut	8
4	Moniammatillinen yhteistyö	9
6	Nuorten mielenterveys	10
7	Nuorten syrjäytyminen	11
8	Asiakasosallisuus.....	12
9	Osallisuus	13
9.1	Osallisuuden tasot.....	14
9.2	Osallisuus lainsäädännössä.....	15
9.3	Empowerment - teoria	15
10	Opinnäytetyön toteutus	16
10.1	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite & tutkimuskysymykset	16
10.2	Opinnäytetyön aineistonkeruu	17
10.3	Opinnäytetyön aineiston analysointi	18
11	Opinnäytetyön tulokset.....	23
11.1	Asiakkaiden kokemukset asiakasosallisuudesta	23
11.2	Asiakasosallisuutta mahdollistavat tekijät	24
11.3	Asiakasosallisuutta estävät tekijät	25
12	Opinnäytetyön johtopäätökset	26
13	Opinnäytetyön eettisyys & luotettavuus	28
14	Pohdinta	29
	Lähteet.....	31
	Liitteet	34

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli tutkia asiakasosallisuuden toteutumista Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa asiakkaiden näkökulmasta sekä selvittää asiakasosallisuutta mahdollistavia ja estäviä elementtejä asiakasprosessissa. Ajatus tämän opinnäytetyön aiheen tutkimiseen syntyi vuonna 2023, jolloin Lohjan Ohjaamolle oli valmisteilla toinen asiakasosallisuuden liittyvä opinnäytetyö työntekijöiden näkökulmasta tarkasteltuna. Tämä tutkimus toimii ikään kuin jatkumona kyseiseen joulukuussa 2023 julkaistuun opinnäytetyöhön, joka kantaa nimeä ”Nuori on oman prosessinsa päättäjä” -Työntekijöiden ajatuksia asiakasosallisuudesta Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa.

Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkielmana, koska opinnäytetyön tutkimuskysymykset soveltuivat parhaiten tähän menetelmään. Tavoitteena oli tehdä näkyväksi asiakkaiden kokemaa asiakasosallisuutta ja tuottaa organisaatiolle tietoa mahdollista kehittämistyötä varten. Laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastattelut toteutettiin anonymiteettisuojaa noudattaen yksilohaastatteluina. Opinnäytetyö keskittyy Lohjan Ohjaamon toimipisteen asiakasosallisuuden tutkimiseen. Kaikki haastateltavat olivat Lohjan Ohjaamon asiakkaita, joista moni hyödynsi tai oli hyödyntänyt useampaa Lohjan Ohjaamon tarjoamaa moniammatillista palvelua. Tutkimus keskittyi tarkastelemaan Lohjan asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia asiakasosallisuudesta. Toimeksiantajan toiveena oli tutkia myös asiakasosallisuutta estäviä tekijöitä, minkä vuoksi tämä sisällytettiin tutkimuksen toiseen tutkimuskysymykseen. Lohjan Ohjaamon asiakkaat ovat pääsääntöisesti nuoria aikuisia.

Asiakasosallisuus tarkoittaa asiakkaan aktiivista osallistumista ja vaikutusmahdollisuuksia häntä koskevilla palveluilla ja päätöksenteolla. Asiakasosallisuus kuuluu merkittävästi matalan kynnyksen palveluiden tunnuspiirteisiin, johon useat lainsäädännötkin ohjaavat ja velvoittavat. Asiakasosallisuuden tavoitteena on vahvistaa asiakkaan kokemusta kuulluksi tulemisesta, arvostuksesta ja omasta toimijuudestaan. Ilmiö on erityisen ajankohtainen matalan kynnyksen palveluissa, kuten Ohjaamoissa, joissa tavoitellaan kokonaisvaltaista asiakasta huomioivaa toimintaa. Asiakasosallisuus voi edistää palvelujen laatua, lisätä asiakkaiden tyytyväisyyttä ja vahvistaa heidän hyvinvointiaan.

Opinnäytetyön rakenne koostuu johdannosta, jonka jälkeen esitellään opinnäytetyön aihetta mukaileva teoreettinen tietoperusta. Teoreettinen tietoperusta sisältää matalan kynnyksen palvelut, moniammatillisen yhteistyön, nuorten mielenterveyden, nuorten syrjäytymisen sekä asiakasosallisuuteen liittyvät teemat. Opinnäytetyö etenee toteutuksen ja tarkoituksen, tavoitteiden sekä tutkimuskysymysten esittelyyn. Lisäksi työssä kuvataan

aineistokeruumenetelmä ja analyysi teoreettiseen viitekehykseen viitaten. Opinnäytetyön tulokset alalukuineen, johtopäätökset, eettisyys ja luotettavuus sekä pohdinta esitellään myös omissa pääluvuissaan.

2 Opinnäytetyön työelämäkumppani

Opinnäytetyön työelämäkumppanina toimi Lohjan Ohjaamo, joka tarjoaa moniammatillisia palveluita alle 30- vuotiaille nuorille aikuisille. Lohjan Ohjaamo toimii samassa rakennuksessa Lohjan kaupungin nuorisokeskuksen ja Toimintakeskus Harjulan kanssa. Ohjaamon palvelut ovat helposti saavutettavissa keskeisen sijaintinsa ansiosta. (Ohjaamo Lohja 2023a.)

Lohjan Ohjaamo tarjoaa tukea ja neuvontaa kaikenlaisissa asioissa. Palvelut ovat maksuttomia ja luottamuksellisia matalan kynnyksen palveluita mm. työhön, koulutukseen, terveyteen, hyvinvointiin, asumiseen, ihmissuhteisiin, vapaa-aikaan ja raha-asioihin liittyvissä tuen ja ohjauksen tarpeissa. Ohjaamon palveluihin ei tarvitse lähetettä ja yhteyttä voi ottaa joustavasti eri kanavien kautta. Ohjaamoon voi tulla millä asialla tahansa ja mikäli sopivaa palvelua ei Lohjan Ohjaamosta löydy, voidaan yhdessä lähteä kartoittamaan sopivia palveluita muualta. Lohjan Ohjaamo järjestää säännöllisesti myös terveyteen ja hyvinvointiin liittyvää pienryhmätoimintaa, joihin mukaan lukeutuu mm. jännittäjäryhmä, hyvinvointia ja arjen toimintakykyä vahvistava hyvä päivä- ryhmä. (Ohjaamo Lohja 2023a.)

Lohjan Ohjaamossa työskentelee etsiviä nuorisotyöntekijöitä, uraohjaaja, Te-asiantuntija, sairaanhoitaja sekä terveydenhoitaja. Lisäksi Lohjan Ohjaamossa vierailee säännöllisesti myös talous- ja velkaneuvoja, Kelan asiantuntija, ulosottoneuvoja sekä sosiaalialan työntekijöitä. (Ohjaamo Lohja 2023a.)

Ohjaamot syntyivät hallituksen linjaaman nuorisotakuun myötä, jonka tarkoituksena oli taata alle 30- vuotiaalle valmistuneille joko työ-, työharjoittelu-, työkokeilu-, työpaja-, oppisopimus- tai kuntoutuspaikka kolmen kuukauden aikana työttömyyden alkamisesta. Ohjaamoiden toimintamallin erityispiirteisiin kuuluvat mm. palvelut matalalla kynnyksellä, saman katon alta löytyvät nuorten palvelut, moniammatillinen yhteistyö sekä yksilöllinen asiakasohjaus. (Valtakari ym. 2020, 10-12.)

Ohjaamot kokoavat yhteen alueella olevia palveluja ja niiden tavoitteena on nuorten palveluprosessejen nopeutuminen ja sujuvoittaminen. Ohjaamon palvelut ovat saman katon alla ja palvelut pyritään rakentamaan asiakaslähtöisesti nuoria kuullen. Asiakastyytyväisyyden keskiarvo on ollut aina yli yhdeksän. Ohjaamoiden asiakkaista 62 % oli työttömänä, 22 % opiskelijoita ja 16 % töissä tai muussa elämän tilanteessa. Asiakkaiden tilanteet ovat monitahtoisia, joten moniammatillisista palveluista on silloin ehdottomasti hyötyä. (OKM 2019, 4.)

3 Matalan kynnyksen palvelut

Useissa lasten- ja nuortenpalveluihin liittyvissä tutkimuksissa on todettu, että ennaltaehkäisevät, yksilöllisesti räätälöidyt palvelut sekä ammattilaisten välinen sujuva yhteistyö tekevät tarjotuista palveluista vaikuttavampia. Erilaiset nivel- ja siirtymävaiheet nuorten elämässä korostavat monialaisten matalan kynnyksen palveluiden tarpeellisuutta. (Valtakari ym. 2020, 25.)

Matalan kynnyksen palveluiden tarkoituksena on saavuttaa sellaisia ihmisiä, jotka ovat jääneet palvelujärjestelmämme ulkopuolelle. Sosiaaliseen osallisuuteen kuuluu oleellisesti palveluihin pääseminen, joten matalan kynnyksen palvelut osaltaan lisäävät ihmisten sosiaalista osallisuutta. Matalan kynnyksen tunnusomaisiin piirteisiin kuuluu, että palveluihin hakeutuminen on tehty mahdollisimman helpoksi. (Leemann & Hämäläinen 2015a, 1.)

Matalan kynnyksen palvelut ovat usein kohdennettu tietyille spesifeille asiakasryhmille. Matalan kynnyksen palveluiden pyrkimyksenä on tarjota palveluita yhden luukun periaatteella kokonaisvaltaisella ja moniammatillisella lähestymistavalla. Matalan kynnyksen tunnusomaisiin piirteisiin kuuluvat niiden spontaaninen, ilman ajanvarausta tapahtuva omaehtoinen asiointi. Palveluihin ei tarvitse lähetettä ja palvelu ovat räätälöity asiakasryhmän tarpeita vastaavaksi esimerkiksi aukioloaikojen suhteen. Matalan kynnyksen palveluiden sijainti pyritään huomioimaan aina siten, että asiointi olisi mahdollisimman helppoa ja esteetöntä asiakkaan näkökulmasta sekä niitä yhdistää myös maksuttomuus ja mahdollisuus anonyyminä asiointiin. (Leemann & Hämäläinen 2015a, 4.)

Matalan kynnyksen palveluiden avulla voidaan lisätä sosiaalista osallisuutta, erityisesti huonossa oloisten ihmisten keskuudessa. Palveluita tarjotaan pääsääntöisesti nuorille, jotka ovat työelämän ja opiskelun ulkopuolella, ikääntyneille, jotka kokevat turvattomuutta ja yksinäisyyttä, lapsiperheille tueksi erilaisiin elämänvaiheisiin, päihde- ja mielenterveysongelmiin, maahanmuuttajien integrointiin sekä pitkäaikaisesti sairaille ihmisille. (Leemann & Hämäläinen 2015a, 1.)

Matalan kynnyksen palveluille ei aseteta ehtoja päihteettömyyden, asuinpaikan tai kansalaisuuden suhteen ja turhaa byrokratiaa pyritään aktiivisesti välttämään ja vähentämään. Matalan kynnyksen palveluiden piiristä voi saada myös apua erilaisten lomakkeiden täyttämiseen. Asiakaslähtöisyys ja vapaaehtoisuus ovat matalan kynnyksen palveluiden tunnusomaisia piirteitä. Palveluilla pyritään vaikuttamaan nopeasti ja varhaisessa vaiheessa kohderyhmien avuntarpeeseen. (Leemann & Hämäläinen 2015a, 4.)

4 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillisen työskentelyn tavoitteena on joustavoittaa byrokraattista ja sektorijakoista palvelujärjestelmäämme. Moniammatillinen yhteistyö edistää asiakkaan prosessia ja kokoaa yhteen eri ammattilaisten tiedon ja taidon. Asiakkaan kokonaisvaltaisella huomioimisella pyritään vaikuttamaan asiakaspalvelukokemukseen positiivisella tavalla. (Isoherranen 2002, 2.)

Ohjaamojen toiminnan ytimessä ovat nuorisolähtöisyys ja monialaisuus. Ohjaamojen monialaisen toiminnan tukemiselle on asetettu neljä erilaista tavoitetta: Nivel- ja siirtymävaiheissa tukeminen työn, koulutukseen tai muunlaisen toiminnan suhteen, nuorten osallisuuden, elämänhallinnan ja toimintakyvyn edistäminen, monialaisten palveluiden kokoaminen sekä järjestelmällinen tavoitteiden toteutumisen seuraaminen. Ohjaamoista tulee löytyä osaamista palvelutarpeen arviointiin ja palveluohjaukseen, urasuunnitteluun ja työnhakuun, elämän- ja arjenhallintaan, fyysiseen- ja psyykkiseen hyvinvointiin, kehittämisen- ja kouluttautumistyöhön, osallisuuden tukemiseen ja toimeentuloon sekä asumiseen. (Valtakari ym. 2020, 26.)

Moniammatillisuus on käsitteenä, kuin sateenvarjo, joka pitää sisällään monenlaisia ja -tasoisia ilmiöitä. Kyseessä on yhteistyömuoto, jota voidaan hyödyntää monissa erilaisissa konteksteissa: strategisessa suunnittelussa, hallinnollisissa ratkaisuisissa sekä asiakastyössä. Sosiaali- ja terveysalan asiakastyöskentelyssä moniammatillisen yhteistyön avulla pyritään hahmottamaan asiakkaan tilanne kokonaisvaltaisesti. Prosessissa eri ammattilaisten tieto ja taito yhdistetään asiakaslähtöisesti. (Isoherranen 2002, 14.)

Moniammatillinen yhteistyö on ammatillista yhteistoimijuutta. Moniammatillinen tiimi koostuu eri ammattikuntien ihmisistä, jotka kokoontuvat säännöllisesti asiakkaan asioita edistääkseen. Prosessi on aina asiakaslähtöinen, jota moniammatillisen tiimin tieto ja taito tukee. Moniammatillisen työskentelyn yhtenä tavoitteena on joustavoittaa byrokraattista ja sektorijohdoista palvelujärjestelmää. Tavoitteena on yhdistää eri alojen ammatillista osaamista ja tuoda ne osaksi palvelutilanteisiin. (Isoherranen 2002, 146.)

Moniammatillisessa yhteistyössä korostuvat seuraavat viisi piirrettä: asiakaslähtöisyys, tiedon ja taidon yhteen kokoaminen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, ammatillisten rajojen ylitykset sekä verkostojen hahmottaminen ja huomioiminen. (Isoherranen 2005, 14.)

5 Ajankohtaiset ilmiöt nuorten keskuudessa

THL:n tekemän kouluterveyskyselyn (2023) mukaan suurin osa lapsista- ja nuorista voivat hyvin, mutta osan hyvinvointia kuormittaa ahdistuneisuus, sairastelu, kiusaaminen ja sosiaalisten tilanteiden pelko, joiden syyt omat monitahoiset. Kouluterveyskyselyssä terveydentilansa keskinkertaiseksi tai huonoksi kokevien määrä on ollut jatkuvassa kasvussa vuodesta 2015 lähtien erityisesti tyttöjen kohdalla. (THL 2023.)

Lukion ja ammatillisen oppilaitoksen ensimmäisen ja toisen vuoden opiskelijoista noin joka neljäs eli vastaajista 25-29 % koki oman terveydentilansa keskinkertaiseksi tai huonoksi. Tyttöistä 31-40 % koki oman terveydentilansa keskinkertaiseksi tai huonoksi, kun taas poikien tulos oli samaisessa terveydentilan kyselyssä 16-20 %. (THL 2023.)

Kouluterveyskyselyn mukaan ahdistuneisuus on ollut jatkuvassa kasvussa ja erityisesti tyttöjen ahdistuneisuus on noussut huolestuttavasti. Kohtalainen tai vaikea ahdistuneisuus voi vaikeuttaa opiskelua ja heikentää elämänlaatua. Erilaiset sairauspoissaolot ovat kasvaneet merkittävästi sekä nuorten kokemana monipaikkakipua, joka tutkimusten mukaan ennustaa kroonista kipua, mielialaongelmia, heikkoa toimintakykyä sekä runsasta julkisen terveydenhuollon palveluiden käyttöä aikuisiällä. Kyselyyn vastanneista lukiolaisista 1-2 % on kokenut kiusaamista viikoittain ja ammattiin opiskelevista 4 %. Kokemus kiusatuksi tulemisesta on tulostutkimusten mukaan kasvanut. (THL 2023.)

6 Nuorten mielenterveys

Laajoissa väestötutkimuksissa on havaittu, että suurin osa aikuisiän mielenterveyshäiriöistä saa alkunsa jo nuoruudessa. Noin puolet näistä häiriöistä ilmenee ennen 14-vuoden ikää ja jopa kolme neljästä mielenterveyshäiriöstä alkaa ennen 24-vuoden ikää. Nuorten keskuudessa mielenterveysongelmia esiintyy noin kaksi kertaa enemmän kuin lapsilla. (THL 2024d.) Terveyden- ja hyvinvointilaitoksen julkaiseman raportin mukaan mielenterveyspalveluja käyttävät eniten 18-28-vuotiaat nuoret aikuiset. Erityissairaanhoidon psykososiaalinen hoito painottuu myös nuoriin. Erilaiset mielenterveysdiagnoosit painottuvat nuoruuteen ja suurin osa mielenterveyden oireilusta alkaa ahdistuneisuudella ja masennuksella ennen 20 vuoden ikää. Lasten ja nuorten mielenterveyden hoitoon tarkoitettujen matalan kynnyksen palveluiden saatavuus on Suomessa parantunut nopealla aikavälillä. (THL 2024c.)

Yhteiskunnan nopeutuva elämänrytmi ja työn sekä vapaa-ajan välisten rajojen häviäminen, samoin kuin vapaa-aikaan kohdistuvat odotukset ja paineet luovat haasteita ihmisten hyvinvoinnille ja mielenterveydelle. Erityisesti nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet ja haasteet kasaantuvat erityisesti sosiaalisesti heikommassa asemassa oleville, mikäli riittävää tukea ei ole saatavilla. (Karlsson & Mikkonen 2019, 272.)

Ohjaamon palveluissa psyykkistä hyvinvointia pyritään edistämään sairaanhoitajan, onnityöntekijän sekä päihde- ja mielenterveyshoitajan tarjoamien palveluiden avulla. Sairaanhoitajan ja onnityöntekijän palvelut ovat tarkoitettu 18-29-vuotiaille. Mielenterveys- ja päihdehoitajan palvelut Ohjaamossa ovat suunnattu 13-17-vuotiaille. Tavoitteena on edistää lohjalaisten terveyttä sekä sosiaalista hyvinvointia, ehkäistä ja hoitaa sairauksia sekä toteuttaa asiakaslähettä hoitotyötä. (Ohjaamo Lohja 2023b.)

Tarjolla on erilaista mielenterveyttä tukevaa ja edistävää ryhmätoimintaa sekä yksilötapaamisia tarpeen mukaan. Ohjaamon tarjoamiin mielenterveyspalveluihin voi ottaa yhteyttä, mikäli kokee mielialan ja jaksamisen kanssa haasteita. Vastantulolle hakeutumisen syitä voivat olla mm. mielialaoireet, univaikeudet, ihmissuhdepulmat, tai vaikkapa kuormittava elämäntilanne. Ohjaamon tarjoamat mielenterveyspalvelut ovat täysin maksuttomia, luottamuksellisia eikä niihin tarvita erillistä lähetettä. (Ohjaamo Lohja 2023b.)

7 Nuorten syrjäytyminen

Syrjäytyminen on moniulotteista ja se voi olla seurausta mm. työttömyydestä, köyhyydestä, mielenterveysongelmista, alkoholisoitumisesta tai kokemus osattomuudesta yhteiskunnallisella tai yksilöllisellä tasolla. Syrjäytyminen estää ihmisiä osallistumasta täysipainoisesti normaaleihin yhteiskunnan toimintoihin. Ihmiset ovat erityisen alttiita syrjäytymiselle elämän erilaisissa muutosvaiheissa mm. koulun, työsuhteen tai parisuhteen päättyessä. Tutkimusten mukaan on myös todettu, että syrjäytymisen riski on erityisen suuri silloin, kun ihminen joutuu elämään ja kasvamaan ympäristössä, jossa on useita syrjäytymisen elementtejä. (STM 2024.)

Nuorten syrjäytymisellä yhteiskunnasta voi olla monia haitallisia seurauksia, kuten heikot työllistymismahdollisuudet, fyysisen ja psyykkisen terveyden heikkeneminen, elinolojen ja hyvinvoinnin huonontuminen sekä lisääntynyt riski addiktioihin, kuten rikollisuuteen ja huumeiden väärinkäyttöön. Tällaiset seuraukset voivat heikentää nuorten elämänlaatua ja johtaa pysyvään sosiaaliseen syrjäytymiseen, joka voi osaltaan estää heitä osallistumasta työmarkkinoille ja yhteiskuntaan täysimääräisesti. Tämä voi puolestaan johtaa siihen, että nuoret jäävät riippuvaisiksi sosiaaliturvajärjestelmistä. On erityisen tärkeää taata nuorille mahdollisuus täysipainoiseen osallisuuteen yhteiskunnassa ja edistää aktiivisesti heidän osallisuuttaan. (Eurofound 2015, 23.)

Osallisuutta pidetään syrjäytymisen vastavoimana. Syrjäytymiskehitystä edistää osattomuus, objektiivinen turvattomuus. Syrjäytymistä edistää myös huonot, toimijuutta lanstavat kokemukset palveluista ja yhteisöön kuulumisesta sekä niihin rinnastettavat ikävät tunnetilat. Erilaisilla yhteiskunnallisilla kategorioinneilla voidaan edistää myös syrjäytymistä. Tutkimusten mukaan yksilön matala osallisuuden tunne aiheuttaa syrjäytymisvaaran tai kieltä yksilön kokemasta syrjäytymisestä. (Ohjaamo Onni 2023, 6.)

Ohjaamo tarjoaa apua töiden hakemiseen, CV:n laatimiseen, työhaastatteluun valmistautumiseen, työkokeilupaikan etsimiseen tai kaikenlaiseen muuhun työhön liittyvään asiaan. Työnhaakuaioissa auttavat Ohjaamon oma Te-asiantuntija, uraohjaaja sekä etsivät nuorisotyöntekijät. Ohjaamo järjestää myös säännöllisesti korttikoulutuksia, työnhakuinfoja ja työpajoja

työllistymisen tukemiseen. Uraohjaajan palvelut ovat tarkoitettu 15-29-vuotiaille lohjalaisille nuorille. (Ohjaamo Lohja 2023c.)

Aaltosen ym. (2015) tekemän tutkimuksen mukaan kroonisesti syrjäytyneiden nuorten terveyspalvelujen kustannukset voivat olla jopa seitsemänkertaiset verrattuna nuoriin, jotka ovat suorittaneet vain peruskoulun, mutta eivät ole syrjäytymisvaarassa. Syrjäytymisen pitkittyminen lisää yhteiskunnallisia kustannuksia entisestään. Erityisesti nuoret, jotka siirtyvät syrjäytymisen ja yhteiskuntaan kiinnittymisen välillä käyttävät palveluja runsaasti. (Aaltonen 2015.)

8 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuuden vahvistaminen on keskeinen tavoite etenkin työelämäosallisuutta tukevissa palveluissa, joissa asiakkaan motivaatio sekä hänen mahdollisuutensa vaikuttaa palvelusuunnitelmaansa ja sen toteutukseen ovat tärkeitä hyvien tulosten saavuttamiseksi. Asiakkaan voimaantuminen korostaa erityisesti heikossa työmarkkina-asemassa olevan henkilön roolia palveluiden suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa sekä hänen vastuullaan olevaa osuutta prosessissa. (Leemann & Hämäläinen 2015b, 4.)

Omaan palveluprosessiin osallistuminen ja vaikuttaminen on jokaisen palvelun käyttäjän oikeus, jonka edistäminen on palvelun tuottajien ja järjestäjien velvollisuus. Osallisuutta turvaamaan on säädetty useita erilaisia lakeja mm. peruslaki, kuntalaki, hallintolaki, terveydenhuoltolaki, sosiaalihuoltolaki, laki potilaan asemasta ja oikeuksista, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki hyvinvointialueista. Asiakasosallisuuden perustana on asiakkaan osallisuus omassa palvelussaan, joka takaa sen, että palvelunkäyttäjän on mahdollista osallistua ja vaikuttaa omaan tai läheisen palveluprosessiinsa tasavertaisesti ammattilaisen rinnalla. (THL 2024a.)

Vaikuttamisen mahdollisuudet lisäävät asiakkaan omaa motivaatiota ottaa vastuuta omasta tilanteestaan ja näin ollen asiakas on yleensä myös keskimääräistä tyytyväisempi saamaansa palveluun. Palvelun käyttäjän ja työntekijän välinen vuorovaikutus, tiedonvaihdon ymmärrettävyys sekä jaettu tieto ovat merkittävässä roolissa asiakasosallisuuden näkökulmasta tarkasteltuna. (THL 2024a.)

Ihmisen kokema osallisuus lisää hyvinvointia ja toimintakykyä. Asiakasosallisuus auttaa turvaamaan palvelun käyttäjän oikeuksia ja sen avulla voidaan kehittää vaikuttavia, yhdenvertaisia ja kustannustehokkaita palveluita niitä tarvitseville ihmisille. Asiakasosallisuuden avulla voidaan reagoida nopeammin palvelutarpeen muutoksiin, se lisää työskentelyn läpinäkyvyyttä ja edistää toimijoiden keskinäistä yhteisymmärrystä. (THL 2018.) Osallisuuden toimintakulttuurissa yhdistyy ammatillinen- ja kokemustieto. Asiakkaiden osallistamisen avulla voidaan

kehittää palveluita laadukkaimmiksi ja enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. (THL 2024b.)

Asiakasosallisuus toteutuu yksilötyöskentelyssä silloin, kun nuorella on aito mahdollisuus vaikuttaa palvelunsa sisältöön. Nuori on oman prosessinsa toimija ja itsensä paras asiantuntija. Asiakasosallisessa työskentelyssä työntekijän tehtäväksi muodostuu tukea nuorta tavoitteissaan ja unelmissaan sekä jatkuvasti arvioida toteutuuko nuoren osallisuus ja toimintakyvyn vahvistuminen. Asiakasosallisessa prosessissa asiakas on oman prosessinsa toimija, jossa pyritään vahvistamaan asiaan omaa toimijuutta eikä tehdä asioita asiakkaan puolesta. (Ohjaamo Onni 2023, 10.)

Palvelujärjestelmässä asiakasosallisuuden toteutumista voidaan luokitella neljään eri tasoon. Asiakasosallisuus kehittyy vähäisestä asteesta kohti korkeampaa osallisuuden tasoa: Alimmalla ja ensimmäisellä asiakasosallisuuden tasolla asiakas toimii palvelussa informanttina, joka voi konkreettisesti tarkoittaa esimerkiksi asiakaspalautteen antamista. Toisena on asiakasosallisuuden perustaso, jossa asiakas on osallisena palvelussa enemmän kuin vain palautteen antajana. Kolmannella tasolla asiakas toimii vaikuttajana ja osallistuu laadun kehittämiseen, joka osaltaan katsotaan jo korkean tason osallisuutena. Neljännellä tasolla asiakas on johtajana, joka määrittelee palvelun raamit. Ensimmäisessä vaiheessa asiakas on vain osallistujana, jonka myötä osallisuus on vain näennäistä. Vaiheet 2-4 edustavat aitoa asiakasosallisuutta. (Leemann & Hämäläinen 2015b, 3.)

9 Osallisuus

Osallisuuden käsite on moniulotteinen ja sitä voi tarkastella sosiaalisesta tai poliittisesta näkökulmasta. Osallisuus on kuulluksi tulemistä, yhteisöllisyyttä ja vaikuttamismahdollisuuksia. Osallisuus muodostuu ihmisen yksilöllisestä kokemuksesta vaikuttaa omaan elämään sekä vaikuttamisprosesseihin lähipiirissä, elinympäristössä sekä yhteiskunnassa. Osallisuus voi olla myös paikallista, jolloin osallisuus koostuu merkityksellisten ja arvokkuutta lisäävistä vuorovaikutussuhteista. (Raatikainen ym. 2015, 138.)

Osallisuutta voidaan määritellä yksilön omana kokemuksena yhteiskuntaan tai yhteisöön kuulumisesta, joka voi syntyä esimerkiksi harrastuksen, työn, järjestötoiminnan tai muun vaikuttamistyön avulla. Osallisuus vähentää syrjäytymisriskiä ja sen yksilöllinen kokemus syntyy sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Osallisuus on subjektiivinen kokemus eikä sille ole tietynlaista määritelmää, vaan jokainen kokee omaan osallisuutensa omalla henkilökohtaisella tavallaan, mutta siihen liittyy myös oleellisesti toiminnallisuus. (Raatikainen ym. 2015, 139.)

Osallisuuden tunnetta ei voida määritellä kukaan ulkopuolinen, mutta osallisuuden tunnetta voidaan edistää tarjoamalla siihen erilaisia mahdollisuuksia. On saatu paljon tutkimusdataa

siitä, että kokemus osallisuudesta on vuorovaikutuksessa hyvinvoinnin ja terveyden välillä. (Ohjaamo Onni 2023, 5.)

Osallisuus on mahdollisuutta elää omannäköistä elämää. Ohjaamon palveluissa se tarkoittaa itsemääräämisoikeutta ja mahdollisuutta vaikuttaa itse omaan prosessiinsa esimerkiksi käytettävien palveluiden ja toimintaan osallistumisen osalta. Osallisuus on vaikuttamista itselle tärkeisiin ja merkityksellisiin asioihin. Ohjaamoissa pyritään tukemaan tätä osa-aluetta tarjoamalla nuorille informaatiota erilaisista vaikuttamismahdollisuuksista sekä nuoria otetaan mukaan palveluiden kehittämiseen. Osallisuus on osallistumista yhteiseen hyvään. Ohjaamoissa nuorilla on mahdollisuus osallistua erilaisten tapahtumien järjestämiseen tai esimerkiksi veritaistukitoimintaan. (Ohjaamo Onni 2023, 6-7.)

Osallisuuden kokemuksella on paljon positiivisia vaikutuksia ihmisen hyvinvointiin. Hyvinvoinnin lisäksi osallisuus vaikuttaa myönteisesti ihmisen turvallisuuden tunteeseen, lisää uskoa tulevaisuuteen sekä omiin mahdollisuuksiin. Sosiaali-, käyttäytymis- ja terveystieteellisen tutkimuksen mukaan osallisuus voidaan määritellä kolmeen erilaiseen osa-alueeseen. Ensimmäisenä on oman elämän osallisuus, joka mahdollistaa ihmisen elää omannäköistä elämää. Toisena osallisuuden tasona on yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa osallisena oleminen, joka näyttäytyy itselle merkityksellisiin ryhmiin ja ryhmiin kuulumisella sekä mahdollisuutena vaikuttaa omiin merkityksellisiin asioihin. Kolmantena osallisuuden tasona näyttäytyy osallisuus yhteisessä hyvässä, joka antaa ihmiselle mahdollisuuden tehdä yhdessä mukavia asioita, tuottaa ja jakaa yhteistä hyvää. Se on arvokkaaksi tuntemista ja mahdollisuutta kuulua muihin. (THL 2024e.)

Osallisuuden kokemus lisää ihmisen toimijuutta. Osalliseksi tunteva ihminen pystyy näkemään helpommin positiivisia mahdollisuuksia elämässään, on motivoituneempi ja rohkeampi tarttumaan erilaisiin mahdollisuuksiin. (THL 2024e.)

9.1 Osallisuuden tasot

Osallisuuden taso voi vaihdella matalasta, kuten pelkästä palautekyselyyn osallistumisesta, aina korkeaan, jossa asiakkaat ovat itse mukana päätöksenteossa. Osallisuus toimii mittarina myös prosessiin sitoutumiselle ja lisää ihmisen halua sitoutua omaan prosessiinsa. (Osana 2025.)

- Taso 1: Tiedottaminen. Ensimmäisellä osallisuudentasolla päätökset tehdään asiantuntija- ja johtajavetoisesti, jolloin päätöksistä vain ilmoitetaan asiakkaalle.
- Taso 2: Palautteen kysyminen. Palautetta kysytään yleensä vasta lopuksi, jolloin palautteen avulla pyritään varmistamaan palvelun toimivuus, käytettävyys tai lain vaatimat edellytykset.

- Taso 3: Kuullaan eri vaiheissa. Laajempaa sidosryhmien, henkilöstön, asiakkaiden, käyttäjien tai kansalaisten kuulemista. Kuuleminen toimii keinona kerätä tietoa, jota hyödynnetään asioiden käsittelyssä.
- Taso 4: Kehitetään yhdessä. Ymmärrys yhdessä kehittämisen hyödyistä parhaimman lopputuloksen saamiseksi.
- Taso 5: Päätetään yhdessä. Yhteinen päätöksenteko, jolloin he, joita päätös koskee, ovat itse osallisena päätöstä tekemässä.
(Osana 2025.)

9.2 Osallisuus lainsäädännössä

Kuntalain mukaan kunnan asukkailla ja palveluiden käyttäjillä on oikeus osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Kunnanvaltuuston vastuulla on varmistaa, että osallistumismahdollisuudet ovat monipuolisia ja vaikuttavia. (TTL 2025.) Kunnalla on kuitenkin vapaus päättää, millä tavoin se toteuttaa tämän veloitteen. Osallisuuden edistämiseksi voidaan hyödyntää erilaisia lakisäätteisiä neuvostoja, kuten vanhus-, vammais- ja nuorisovaltuustoja, jotka voivat toimia myös asiakasosallisuuden tukena. (TTL 2025.)

Sosiaali- ja terveydenhuollon arvot ja eettiset periaatteet ohjaavat asiakaslähtöiseen toimintaan. Vuonna 2015 voimaan tullessa sosiaalihuoltolaissa korostuu entistäkin enemmän asiakasosallisuus ja asiakaslähtöisyys. (Leemann & Hämäläinen 2015, 1.) Osallisuuden edistämisestä säädetään useissa eri laeissa perustuslaista alkaen. (THL 2024a.)

Nuorisolaissa (1285/2016) säädetään nuorisotyön ja -toiminnan edistämisestä, nuorisopolitiikasta sekä niihin liittyvästä valtionhallinnon, kunnan vastuusta ja yhteistyöstä sekä valtionrahoituksesta. Lain tavoitteena on edistää nuorten osallisuutta, vaikuttamismahdollisuuksia sekä edellytyksiä toimia tasavertaisesti yhteiskunnassa. (Nuorisolaki 1285/2016 1§)

9.3 Empowerment - teoria

Empowerment eli voimaantuminen kuvastaa prosessia, jossa tarkoituksena on yksilöllisesti tai yhteisönä kehittää taitoja ja voimavaroja oman elämän päätöksentekoon sekä elämän hallintaan. Voimaannuttava lähestymistapa asiakastyössä keskittyy vahvistamaan ihmisen elämän hallintakykyä sekä oman prosessin toimijuutta. Asiakastyöskentelyssä ammattilainen pyrkii auttamaan asiakasta itse löytämään ja oivaltamaan omat vahvuutensa, tarpeensa sekä tavoitteensa. (Piironen & Huppunen 2024.)

Voimaantumisteoria tarjoaa ihmisille välineitä tunnistaa omat kykynsä vaikuttaa omaan elämäänsä. Tämä lähestymistapa asiakastyöskentelyssä kannustaa ihmisiä hyödyntämään omia henkilökohtaisia ja sosiaalisia resurssejaan sekä ottamaan aktiivista roolia tavoitteidensa saavuttamisessa passiivisen roolin sijaan. (Saveedra 2024.)

Voimaannuttaminen on keskeinen osa sosiaalityötä. Se edistää yksilön kokemaa osallisuutta ja vahvistaa yhteisöllisyyttä, sillä sen keskiössä on yksilön oman toimijuuden tukeminen. Asiakastyön lähestymistapana voimaannuttava työote vahvistaa yksilön itsemääräämisoikeutta. Yksilön kokemus siitä, että voi määritellä ja päättää omista asioista elämässään lisää myös motivaatiota sekä itsevarmuutta omassa prosessissaan kohdata erilaisia haasteita ja tavoitella omia yksilöllisiä tavoitteitaan. (Piironen & Huppunen 2024.)

10 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyöni yhteistyökumppanina toimi Lohjan Ohjaamo. Opinnäytetyön aihe syntyi Lohjan Ohjaamon omasta tarpeesta tutkia asiakasosallisuutta heidän monialaisissa palveluissaan ja kehittää sen myötä omia palveluitaan enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkielmana, koska sen henkilökohtaiseen kokemuspohjaan perustuvat tutkimuskysymykset siihen ohjasivat. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteinä voidaan pitää ihmisten subjektiivisen kokemuksen sekä näkemysten tarkastelua. (Puusa & Juuti 2020, 59.)

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset pohjautuvat ihmisten omiin henkilökohtaisiin kokemuksiin asiakasosallisuudesta, joka osaltaan tuki laadullisen tutkimuksen tunnuspiirteitä. Osallisuus on monitahoinen ja monen tekijän summa sekä jokaisen ihmisen subjektiivinen kokemus, jonka vuoksi sitä olisi vaikea mitata määrällisenä tutkielmana.

Tutkimusta varten toteutettiin kahdeksan anonyymiä haastattelua. Haastateltavia ei valikoitu ennakkoon, vaikka alkuun sitä pohdittiinkin vaihtoehtona. Tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden kannalta oli kuitenkin parempi, ettei haastateltavia valikoitu kenenkään toimesta. Opinnäytetyöntekijällä ei ollut ennalta tiedossa, kuinka monta haastateltavaa tulisi saamaan. Kaikilla haastateltavilla oli henkilökohtaista kokemusta Lohjan Ohjaamon palveluista. Asiakkuussuhteiden kestot kuitenkin vaihtelivat. Haastattelutilanteeseen oli varattu oma rauhallinen tila, jotta tilanne oli mahdollisimman turvallinen ja luotettava haastateltavalle. Haastattelut toteutuivat yksilöhaastatteluina, jotka nauhoitettiin opinnäytetyön tekijän toimesta ja haastateltavan suullisella luvalla.

10.1 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite & tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä tietoa siitä, miten asiakasosallisuus Lohjan Ohjaamon asiakkaiden näkökulmasta näyttäytyy sekä selvittää asiakasosallisuutta mahdollistavia ja estäviä tekijöitä. Toimeksiantajan näkökulmasta tavoitteena oli tehdä asiakasosallisuus entistä näkyvämmäksi, jonka myötä ymmärrys osallisuuden elementeistä voi syventyä. Tutkimuksesta

saadun tiedon avulla Lohjan Ohjaamon palveluita on tarkoitus kehittää enemmän asiakkaiden tarpeita vastaaviksi. Asiakkaiden osallisuus on keskeisessä roolissa palveluiden vaikuttavuuden kannalta ja asiakkaiden motivaation syntymisessä. Osallisuuden lisääminen ja asiakasosallisuus itsessään ovat tärkeitä Ohjaamon toimintaa ohjaavia arvoja ja tavoitteita, jonka vuoksi opinnäytetyön tutkimusaihe antaa tärkeää informaatiota asiakasosallisuuden todellisesta toteutumisesta.

Opinnäytetyön ytimeen on määritelty kaksi tutkimuskysymystä, jotka ovat seuraavanlaiset:

”Miten asiakasosallisuus Ohjaamon palveluissa näyttäytyy asiakkaiden näkökulmasta?”

”Mitkä asiat mahdollistavat ja estävät asiakasosallisuuden toteutumiseen asiakkaan näkökulmasta?”

10.2 Opinnäytetyön aineistonkeruu

Tutkimukseen tulevat haastateltavat oli alkuun tarkoitus valikoitua Ohjaamon henkilökunnan toimesta. Kuitenkin tutkimuksen eettisyyden ja luotettavuuden varmistamiseksi päädyimme opinnäytetyön toimeksiantajan kanssa siihen, että haastateltavaksi tulleet Ohjaamon asiakkaat eivät olleet ennalta valikoituja Ohjaamon henkilökunnan toimesta. Haastattelut päädyttiin toteuttamaan nuorten työpajalla, jossa oli tiedettävästi paljon Lohjan Ohjaamon asiakaskuntaa. Aineistoa kerättiin puoli strukturoidun teemahaastattelun avulla, johon laadittiin valmiiksi joitain apukysymyksiä. (Liite 1)

Teemahaastattelu on keskustelunomainen tilanne, jossa keskustellaan ennalta valituista teemoista. Teemahaastattelun rakenne joustaa tilanteen vaatiessa eikä kaikkien haastateltavien kanssa välttämättä puhuta kaikista asioista samassa laajuudessa tai edes samassa järjestyksessä. (Saaranen-Kauppinen & Puusiniikka 2006.)

Haastattelut toteutuivat nuorten työpajalla, jossa Ohjaamon asiakaskunta oli helppo tavoittaa. Työpajalla oli varauduttu tuloon ja hieman jo pohjustettu minkälaisesta tutkimuksesta on kyse. Haastattelupäivänä ei ollut etukäteen tiedossa, kuinka monta saan haastateltavaksi, mutta päivän haastatteluotanta yllätti kuitenkin erittäin positiivisesti. Tutkimukseen haastattelin kahdeksaa (8) Ohjaamon asiakasta. Haastatteluiden nauhoittamiseen kysyttiin jokaiselta haastateltavalta erikseen lupa ja kaikki olivat suostuvaisia nauhoitukseen. Haastatteluista saatu aineisto litteroitiin, jotta aineistoa oli helpompi analysoida.

Haastattelulle oli varattu oma erillinen rauhallinen tila ja alkuun jokainen haastatteluun osallistuva sai täytettäväkseen opinnäytetyön osallistujan sopimuksen sekä kaikki muut tärkeät seikat käytiin läpi, jotta haastateltavalla oli kaikki mahdollinen tieto siitä, minkälaiseen tutkimukseen on osallistumassa ja mihin hänen antamia tietojiaan käytetään. (Liite 2).

Teemahaastattelurunko sisälsi viisi erilaista teemaa, joiden alla oli joitakin teemaan liittyviä apukysymyksiä. Teemahaastattelun teemat olivat seuraavanlaisia:

1. Taustatiedot ja ensikokemukset
2. Asiakasosallisuuden kokemukset
3. Vuorovaikutus ja asiakassuhde
4. Osallisuutta mahdollistavat ja estävät tekijät
5. Kehittämissideat ja loppuhuomiot

10.3 Opinnäytetyön aineiston analysointi

Analyysimenetelmä on konkreettinen tapa analysoida tutkimusaineistoa. Analyysiprosessi on kolmivaiheinen, joista ensimmäisenä on valmisteluvaihe, joka sisältää analyysiyksikön valinnan, aineistoon perehtymisen ja litteroinnin. Toisessa vaiheessa prosessia aineisto käsitellään joko aineistolähtöisesti ryhmitellen tai teorialähtöisesti. Kolmas ja viimeinen analysointiprosessin osa on raportointivaihe, jossa tulokset kuvataan tekstin lisäksi visuaalisesti ja pohdinnassa vertaillaan saatuja tuloksia aikaisempiin tutkimuksiin. (Elo ym. 2022.)

Analysoinnin valmisteluvaiheessa aineisto litteroitiin ja valittiin analyysiä helpottavat analyysiyksiköt. Sen jälkeen analysointiprosessi eteni hahmottamisvaiheeseen, jossa aineistoon perehdyttiin lukemalla sitä useita kertoja. Tämän hahmottamisvaiheen avulla alkoi muodostumaan keskeisiä teemoja.

Teemoittelussa teoria ja empiria käy vuoropuhelua, joka liittää ne toisiinsa. Teemoittelun tarkoituksena on paikantaa aineistosta tutkimusongelman kannalta olennaiset teemat. Aineiston analyysi teemoittelun avulla prosessoituu alkuun siten, että aineistoa luetaan läpi useaan kertaan, jonka kautta voidaan nostaa esiin usein toistuvia aiheita ja niiden kautta syntyy keskeiset teemat, jotka vastaavat opinnäytetyön tutkimuskysymyksiä. (Günther, Hasanen & Juhila 2024b.) Keskeisten teemojen hahmottamisen jälkeen analysointi eteni raportointivaiheeseen, jossa teemat jäsenneltiin ja tulokset esiteltiin tekstimuodossa ja taulukoiden avulla. Tutkimuksen sisällönanalyysiksi oli tarkoitus valita puhtaasti induktiivinen lähestymistapa, koska tutkimuskysymysten lähtökohtana oli selvittää Lohjan Ohjaamo asiakkaiden omia kokemuksia ja ajatuksia asiakasosallisuudesta. Yksinomaan deduktiivinen lähestymistapa olisi antanut liian kapean ja joustamattoman näköalan tutkimuksen tulosten analysointiin.

Kuitenkin jo analyysiprosessin alkuvaiheessa kävi nopeasti ilmi, että analyysiä on hyvin vaikea toteuttaa puhtaasti induktiivisesti, koska viitteitä aineiston analyysin ja teorian välillä oli havaittavissa. Näin ollen lopulliseksi aineiston analysointitavaksi muodostui abduktiivinen

lähestymistapa. Teoriasidonnainen tutkimus sijoittuu orientoivan ja aineistolähtöisen tutkimuksen välimaastoon. Teoriasidonnaista analyysia voidaan kuvata myös abduktiiviseksi päätelyksi. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, Tuomi & Sarajarvi 2002, 99).

Aineiston havaintoja peilattiin jo olemassa oleviin teoreettisiin käsitteisiin, mutta ilman, että analyysi olisi ollut puhtaasti teorialähtöinen. Tämä analyysimenetelmä valittiin, koska tutkimuksen tavoitteena oli ymmärtää Lohjan Ohjaamon asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuudesta ilman ennalta määriteltyjä kategorioita. Induktiivinen analyysi mahdollisti joustavan ja aineistosta nousevan tarkastelun, kun taas abduktiivinen lähestymistapa auttoi yhdistämään aineiston havaintoja laajempaan teoreettiseen viitekehykseen. Analyysissa muodostuneet teemat vastasivat osaltaan opinnäytetyön tutkimuskysymyksiin.

Keskeinen ero aineistolähtöisen ja teorialähtöisen analyysin välillä on se, että aineistolähtöisessä analyysissä ei käytetä valmista luokittelurakennetta aineiston käsittelemiseksi. Sen sijaan tutkija kehittää luokittelutavan suoraan aineiston perusteella. Teorialähtöisessä analyysissä taas luodaan ensin luokittelumatriisi, joka ohjaa analyysin kulkua ja edistymistä (Elo ym. 2022.)

Aineiston analyysin myötä alkoi hahmottumaan kaksi erillistä taulukkoa, jotka pyrkivät vastaamaan suoraan tutkimuskysymyksiin. Taulukko koostuu kolmesta erillisestä sarakkeesta, jossa ensimmäisenä vasemmalla on haastateltavan alkuperäinen ilmaisu, toisena pelkistetty ilmaisu ja kolmantena alaluokka, joka kuvastaa aineistosta poimitun lausekkeen teemaa.

Tutkimuskysymys 1: Miten asiakasosallisuus Ohjaamon palveluissa näyttäytyy asiakkaiden näkökulmasta?

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
“Mulle alettiin ehdottaa opiskelupaikkoi, mut mua ei opiskelu kiinnostanut, nii mä ilmoitin asiasta. Nii ei mulle sen jälkeen oo hirveesti siit puhuttu.”	Kuulluksi tuleminen	Vuorovaikutus
“Mä voin sanoo et nyt mä en haluu tehä tätä ja sit mä en tee sitä. Saa vaikuttaa periaatteessa kaikkeen.”	Mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin	Osallisuus

<p>”Mä halusin saada täältä työkokemusta nii nyt oon saanu sen, mitä oon ha-kenutkin. “</p>	<p>Tarpeisiin vastaaminen</p>	<p>Palvelun laatu</p>
<p>”Mun mielestä mulla on niinku kaikki valta. Jos mä en halua tehdä jotain niin mun ei tarvi tehdä sitä. ”</p>	<p>Mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin</p>	<p>Osallisuus</p>
<p>”Mun ohjaaja kyselee säännöllisesti, miten menee ja antaa linkkejä, jos näkee jotain hyödyllistä.”</p>	<p>Yksilöllinen tuki</p>	<p>Tuki</p>
<p>”Ne tapaamiset menee oman mieltymyksen mukaan silleen et, jos se ei käy, niin sit sitä siirretään et voi silleen vaikuttaa.”</p>	<p>Mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin</p>	<p>Osallisuus</p>
<p>”Saa itse tehdä sen päätök- sen, silleen pystyy vaikuttaa ja se on oma valinta.”</p>	<p>Mahdollisuus tehdä omia päätöksiä</p>	<p>Osallisuus</p>
<p>”Ne kyl kuunteli mua, jos mulla oli jotain sanottavaa tai kyseenalaistettavaa ja pystyin kysymään vapaasti.”</p>	<p>Kuulluksi tuleminen</p>	<p>Vuorovaikutus</p>
<p>” Se kiinnostus on selkeästi siinä asiakkaassa ja ainakin mun kohdalla käsiteltiin asiat henkilökohtaisesti.”</p>	<p>Tasavertainen ja kunnioit- tava kohtelu</p>	<p>Vuorovaikutus</p>
<p>”Ne ei ikinä viitannut kin- taalla vaan ne aina anto mahdollisuuksia ja selitti asi- oita, jos mä kysyin jotain.”</p>	<p>Mahdollisuuksien tarjoami- nen ja ammatillinen tuki</p>	<p>Tuki</p>

(Liite 4: Taulukko 1. Miten asiakasosallisuus Ohjaamon palveluissa näyttäytyy asiakkaiden näkökulmasta?)

Tutkimuskysymys 2: Mitkä asiat mahdollistavat ja estävät asiakasosallisuuden toteutumisen asiakkaan näkökulmasta?

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
“Työntekijät on iloisia ja mukavia, se tekee asioimisesta helppoa.”	Työntekijöiden positiivinen asenne	Mahdollistavat tekijät
“Ohjaamoon on helppo mennä ja soittaa.”	Hyvä saavutettavuus	Mahdollistavat tekijät
“Mulle annetaan vaihtoehtoja ja kuunnellaan mitä itse haluan. “	Yksilöllinen huomioiminen	Mahdollistavat tekijät
“On mukava tunne, kun joku kysyy aidosti, miten menee. “	Vuorovaikutuksen laatu	Mahdollistavat tekijät
“Jos ei halua tehdä jotain, niin ei tarvi.”	Prosessin joustavuus	Mahdollistavat tekijät
“Jos tapaamisia on liian harvoin, mielipiteet voivat muuttua, mutta kuva asiakkaasta jää vanhaksi. “	Liian vähäiset tapaamiset	Estävät tekijät
“Jos mennään tiukasti jonkun kaavan mukaan, se voi aiheuttaa ongelmia.”	Joustamattomuus prosessissa	Estävät tekijät
“En edes tiennyt Lohjan Ohjaamosta ennenkuin tulin tänne.”	Tiedon puute Ohjaamon palveluista	Estävät tekijät

<p>”No mun mielestä ainakin on hyvä, et siel on yks ihminen, jota tapaa kasvotusten. Jos siel on useampi, niin en tiedä viittiskö ryhmässä sit sanoa mitään.”</p>	<p>Yksilöllinen tuki</p>	<p>Mahdollistavat tekijät</p>
<p>”Voi kävellä vaan sisälle ja sit voi vaan kysyä niin saa apua. On kyl helppo tavoittaa. Se on helpossa paikassa ja tottakai puhelin on myös yks vaihtoehto millä tavoittaa, kyl ne viesteihinki vastaa.”</p>	<p>Hyvä saavutettavuus</p>	<p>Mahdollistavat tekijät</p>
<p>”Motivaatio on yks henkilökohtainen tekijä. Se on ollu yks sellanen ongelma jo penusta asti.”</p>	<p>Motivaation puute</p>	<p>Estävät tekijät</p>
<p>”Jos ne kysyy jotain kysymyksiä johon ei halua vastata. ”</p>	<p>Vuorovaikutus</p>	<p>Estävät tekijät</p>
<p>”Jos mä kuuntelen vaan omaa päätä, niin sit voi tulla joku ahdistus tai ”ei se kuitenkaan auta” - mielentiloja ettei haluais mennä, mut jos niistä pääsee yli, niin kyl mä luulen, et kaikella avulla on jotain merkitystä. ”</p>	<p>Psyykkiset esteet</p>	<p>Estävät tekijät</p>

(Liite 5: Taulukko 2. Mitkä asiat mahdollistavat ja estävät asiakasosallisuuden toteutumisen asiakkaan näkökulmasta?)

11 Opinnäytetyön tulokset

Tässä osiossa esitellään tutkimuksen keskeiset löydökset asiakasosallisuuden toteutumisesta Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa asiakkaiden näkökulmasta. Tulokset on jaettu teemoihin, jotka nousivat esiin aineiston analyysissä.

Ensimmäisessä osiossa tarkastellaan Lohjan Ohjaamon asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuudesta, toisessa osiossa käsitellään asiakasosallisuutta edistäviä tekijöitä ja kolmannessa osiossa asiakasosallisuutta estäviä tekijöitä asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksen aineistona käytettiin kahdeksaa eri haastattelua, joita johdattelivat erilaiset tutkimuskysymysten ympärillä olevat teemat.

11.1 Asiakkaiden kokemukset asiakasosallisuudesta

Ensimmäisen tutkimuskysymyksen ”Miten asiakasosallisuus Ohjaamon palveluissa näyttäytyy asiakkaiden näkökulmasta?” tärkeiksi teemoiksi nousivat: osallisuus, vuorovaikutus, palvelun laatu ja tuki. Osallisuuden teemasta esiin nousi, kuinka Lohjan Ohjaamon asiakkaat kokivat voivansa vaikuttaa omassa prosessissaan ja heidän tarpeensa otettiin hyvin huomioon asiakasprosessissa. Kaikki haastateltavista olivat yhtä mieltä siitä, että he olivat saaneet itse lopulta päättää, miten prosessissaan haluavat edetä. Nämä elementit voidaan nähdä osallisuutta mahdollistavina asioina.

Mulle alettiin ehdottaa opiskelupaikkoja, mut mua ei opiskelu kiinnostanut. Nii mä ilmoitin asiasta, nii ei mulle sen jälkeen oo hirveesti siitä puhuttu.

Mun mielestä mulla on niinku kaikki valta. Jos mä en halua tehdä jotain, niin mun ei tarvi tehdä sitä.

Valtaosa haastateltavista koki, että Lohjan Ohjaamon palveluihin osallistuminen oli vapaaehtoista. Aineistosta nousi kuitenkin esiin te- palveluiden velvoittavat toimet, joista alkuun syntyi kokemus, ettei Ohjaamon palvelut olleet vapaaehtoisia kuitenkin tiedostaen niiden tarpeellisuuden. Alkutapaamisten jälkeen palveluista syntyi kuitenkin positiivinen kokemus.

Kyllä on vastannut tarpeita, mut ne ei oo ollu sinänsä vapaaehtoisia, kun te-toimisto silleen pakotti sinne. Ne ei oo silleen vapaaehtoisia, mut tarpeellisia. No siis se oli aluks silleen et oli pakko mennä ja tuntu et se oli velvollisuus käydä siel, mut kyl siit tuli sit myöhemmin ihan hyvä kokemus, ku mä oikeesti kyl halusin töitä. vaikka ensivaikutelma oli vaan silleen et piti, mut myöhemmin se oli kyl hyvä. Muuttu pakosta suhteellisen hyväksi.

Taulukon teemoista nousivat esiin myös yksilöllisen tuen ja vuorovaikutuksen merkitys. Haastatteluista kävi ilmi, että asiakkaat arvostivat sitä, että heidät kohdataan yksilöllisesti henkilökohtaiset tarpeet huomioiden. Tällaisen tunteen ytimessä on työntekijän kyky kuunnella sekä se, että työntekijä kysyy suoraan mitä asiakkaalle kuuluu. Haastatteluissa kävi myös

ilmi, että asiakkaat arvostavat kiireettömiä kohtaamisia ja heille oli tärkeää, että heille tulee tunne siitä, että he ovat arvokkaita ja heistä välitetään aidosti.

Tulee hyvä mieli, et joku kysyy miten menee. Tulee sellanen olo, et mua arvostetaan ihmisenä ja persoonana ja silleen.”

No just ku pystyy puhumaan ja kuunnellaan. Se luo omalla tavalla arvostusta ja sit ehkä mä sanoisin ehkä jopa turvaa.

Lohjan Ohjaamon asiakkaan näkökulmasta asiakasosallisuus voi näyttäytyä esimerkiksi erilaisen teemakysymysten muodossa, joihin asiakkaat saavat vastata. Haastatteluista kävi ilmi myös, että asiakkaat arvostavat sitä, että työntekijät muistavat heitä vastaanottoaikojen ulkopuolellakin ja kysyvät kuulumisia sekä auttavat eteenpäin tavoitteiden saavuttamisessa.

Ohjaamalla on kuukausittain joku teema tai siihen liittyvä kysymys ja jos mä oon vastannut niin mun vastaus saattaa olla sit jossain, niin mun mielestä se on kuulemista. Ja sit muutenkin vapaa-ajalla on yhteydessä muhun, et miten menee ja sit jos se näkee jonkun linkin, niin se lähettää sen mulle.

Asiakasosallisuus näyttäytyy Lohjan Ohjaamon palveluissa omassa prosessissa kuulluksi tulemisena. Asiakasosallisuus tarkoittaa asiakkaiden näkökulmasta päätösvaltaa - mahdollisuutta olla oman prosessinsa päättäjä - määritellen itse mitä haluaa tehdä ja miten haluaa edetä. Tuloksista käy myös ilmi, että ammattilaisten tukea ja neuvoja arvostetaan, kunhan vapaus päättää on asiakkailla itsellään.

Vuorovaikutus ja työntekijöiden kohtaamistaidot nousivat osaltaan myös yhdeksi tärkeäksi teemaksi asiakkaiden näkökulmasta. Kuulluksi tuleminen lisää osallisuuden kokemusta. Asiakkaille on tärkeää, että heidän tarpeensa huomioidaan ja heille syntyy tunne, että heistä aidosti välitetään.

11.2 Asiakasosallisuutta mahdollistavat tekijät

Toinen tutkimuskysymys oli: “Mitkä asiat mahdollistavat ja estävät asiakasosallisuuden toteutumisen asiakkaan näkökulmasta?” Taulukkoon koostettiin asiakasosallisuutta mahdollistavia ja estäviä tekijöitä. Huomioitavaa oli, että haastateltavien oli selkeästi helpompaa löytää asiakasosallisuutta mahdollistavia tekijöitä, kuin estäviä tekijöitä. Asiakkaiden näkökulmasta asiakasosallisuutta mahdollistaviksi tekijöiksi nousi yksilöllinen huomioiminen, vuorovaikutus, yksilöllinen tuki, prosessin joustavuus ja hyvä saavutettavuus.

Asiakasosallisuuteen vaikuttaa asiakkaiden näkökulmasta työntekijän asenne ja olemus. Haastateltavat kokivat, että iloinen ja ystävällinen vastaanotto on merkityksellinen asiakasosallisuuden mahdollistaja. On myös tärkeää, että työntekijä pitää työstään ja asiakkaalle syntyy kokemus siitä, että työntekijä haluaa aidosti häntä auttaa.

Työntekijät on iloisia ja mukavia, se tekee asioimisesta helppoa.

Ne on vaan kaikki sellasia positiivisia ja iloisia. Ne on silleen et ei tee tätä pakolla tuntuu siltä et se on vähän niinku niiden intohimo ja halunnu olla auttavia tekijöitä. Mun mielestä se edesauttaa kaikessa. Et jos ne olis semmosia et haluiks ne olla siel huoneessa edes mun kanssa, nii se sit veis sitä toiseen suuntaan.

Kaikki Ohjaamon tyytit on ollu tosi mukavia ja osaa tulla toimeen kaikenlaisten nuorten ja ihmisten kanssa.

Asiakasosallisuuden mahdollistajana esiin nousi palveluiden hyvä saavutettavuus. Lohjan Ohjaamon vahvuutena nähtiin erityisesti sen hyvä sijainti sekä monipuoliset yhteydenottotavat. Hyvä saavutettavuus vahvistaa asiakkaan vapautta toimia ja osallisuutta omassa prosessissaan.

.. Et mun ei tarvii mieltii tai painostaa asioita ja sit voi mennä vaan paikalle tai soittaa ja mennä.

Aivan kaikki eivät kuitenkaan kokeneet, että Lohjan Ohjaamon palvelut ovat helposti saavutettavissa. Kokemus syntyi siitä, että haastateltavalla ei alkujaan oikein ollut tietoa minkälaisia palveluita Ohjaamo tarjoaa ja Ohjaamon palvelut olivat heikosti mainostettuja, jonka vuoksi niihin oli vaikea itse ohjautua.

Mä en tiedä muista, mut kuinka moni oikeesti tietää sen. Et ihmisillä olis enemmän tietoa jossain. Et ihmiset tietäis, et sellanen on. Ei mulle tullu ekana mieleen Ohjaamo, kun mä mietin mitä tekisin.

En edes tiennyt Lohjan Ohjaamosta ennenkuin tulin tänne.

Haastateltavat olivat yhtä mieltä siitä, että Lohjan Ohjaamosta on saatu juuri sellaista palvelua, jota on lähdetty hakemaan eli palvelut ovat vastanneet hyvin asiakkaiden senhetkisiä tarpeita. Yksilöllisen tuen saaminen koettiin myös tärkeänä ja mahdollisuus tuttuun, samaan työntekijään. Työntekijöiden vaihtuvuus ja isot ryhmätapaamiset saattavat osaltaan estää asiakkaan omaa toimijuutta ja heikentää asiakasosallisuutta. Ihmiset ovat yksilöitä ja tässäkin korostuu merkityksellisinä tekijöinä palveluiden joustavuus ja yksilöllisyys.

11.3 Asiakasosallisuutta estävät tekijät

Asiakasosallisuutta estävinä tekijöinä tuli esiin liian harvoin tapahtuvat tapaamiset. Haastattelusta kävi ilmi, että asiakkaidenkin suunnitelmat ja mielipiteet saattavat prosessissa muuttua, jolloin työntekijälle saattaa jäädä liian kapea kuva siitä, mitä asiakas todella haluaa. Mahdollistavana tekijänä nähtiin prosessin joustavuus, kun taas vastavuoroisesti estävänä tekijänä nähtiin prosessin joustamattomuus. Aineistosta nousi esiin, että tiukan kaavan noudattaminen voi tuottaa ongelmia asiakasprosessissa.

Jos mennään tiukasti jonkun kaavan mukaan, se voi aiheuttaa ongelmia.

Asiakasosallisuuden näkökulmasta estäviksi tekijöiksi nousi myös asiakas itse. Asiakkaalla saattaa olla motivaation kanssa pulmia tai vaikeuksia vuorovaikutuksessa. Asiakkaan

sulkeutuneisuus ja sosiaalisten tilanteiden pelkotilat saattavat vaikeuttaa näin ollen osallisuuden mahdollistamista.

Mä en oo mitään kouluu käynyt, nii mä käyn sit jossain vaiheessa. Nyt ei oo motivaatiota. Mul on aina ollu vähän hankaluuksii koulun kans.

Jos ne kysyy jotain kysymyksiä, johon ei halua vastata.

Aineistosta nousi esiin estävänä tekijänä myös tiedon puute palveluista, jolloin on vaikea ohjautua tarvitsemiinsa palveluihin. Asiakkaalla saattaa olla myös psyykkistä problematiikkaa, kuten ahdistusta, joka vaikuttaa palveluihin ohjaantumista ja omassa prosessissa toimimista.

12 Opinnäytetyön johtopäätökset

Tässä opinnäytetyössä tarkoituksena oli tuoda näkyväksi Lohjan Ohjaamon asiakkaiden näkemyksiä siitä, millä tavoin asiakasosallisuus näyttäytyy konkreettisesti Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa sekä selvittää asiakasosallisuutta mahdollistavia ja estäviä tekijöitä asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimusta ohjasivat seuraavat tutkimuskysymykset, jotka olivat: ”Miten asiakasosallisuus Ohjaamon palveluissa näyttäytyy asiakkaiden näkökulmasta? sekä ”Mitkä asiat mahdollistavat ja estävät asiakasosallisuuden toteutumiseen asiakkaan näkökulmasta?”. Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkielmana, jonka aineisto kerättiin kahdeksaa Ohjaamon asiakasta haastatteleamalla.

Lohjan Ohjaamolle oli joulukuussa 2023 tehty hieman vastaavanlainen opinnäytetyö, jossa asiakasosallisuutta tarkasteltiin työntekijöiden näkökulmasta. Opinnäytetyön nimi oli ”Nuori on oman prosessinsa päätähti” -Työntekijöiden ajatuksia asiakasosallisuudesta Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa. Tässä opinnäytetyössä kartoitettiin Lohjan Ohjaamon työntekijöiden näkemystä siitä, miten asiakasosallisuus heidän palveluissaan toteutuu ja minkälaiset asiat asiakasosallisuuteen vaikuttavat.

Kyseisen opinnäytetyön tuloksia tarkastellessa työntekijöiden näkökulmasta esiin nousi yhtenä merkityksellisenä asiakasosallisuuden mahdollistamisen tekijänä asiakkaiden oma motivaatio ja toimintakyky. (Laakso 2023, 27.) Tämän opinnäytetyön tuloksissa asiakkaat nostivat esiin myös motivaation merkityksen asiakasosallisuuden onnistumisen näkökulmasta. Laakson (2023) opinnäytetyössä Lohjan Ohjaamon työntekijät tunnistivat asiakasosallisuuden tärkeiksi tekijöiksi asiakkaiden kiireettömät kohtaamiset sekä sen, että nuori saa mahdollisuuden tulla kuulluksi. Tämän opinnäytetyön lopputuloksena voidaan todeta, että asiakkaiden näkökulmasta kaikki pitivät merkityksellisenä juuri näitä samoja asioita. Kaikki haastateltavani nostivat esiin kuulluksi tuleminen merkityksen omassa prosessissaan, joten voidaan päätellä, että työntekijöillä on asiakkaiden tarpeita vastaavia ajatuksia omasta työskentelytavastaan. Jo se, että työntekijä kysyy ”mitä sulle kuuluu?” - voi olla merkittävä jäänmurtaja ja osallisuuden vahvistaja alku- ja jatkotyöskentelyä ajatellen.

Asiakkaat pitivät myös erityisen tärkeänä sitä, miten työntekijä heidät kohtaa ja minkälaisen vaikutelman työntekijä itsestään antaa. Työntekijän positiivisuus ja iloiset, kiireettömät kohtaamiset antavat asiakkaalle kokemuksen siitä, että hänestä välitetään, joka osaltaan vahvistaa asiakkaiden toimijuutta. Asiakasosallisuus Lohjan Ohjaamossa näyttäytyy opinnäytetyön tuloksia tarkastellessa hyvältä. Asiakkaat kokivat, että voivat tehdä omia ratkaisuja ja päätöksiä omassa prosessissaan. Kahdeksasta haastattelusta yksikään ei kokenut, etteikö olisi saanut tai pystynyt vaikuttamaan omassa prosessissaan. KEHA-keskuksen (2024) toimesta julkaistiin Toukokuussa Ohjaamojen nuorten palautekokonaisuus, jonka tuloksia tarkastellessa Lohjan Ohjaamon asiakkaat olivat antaneet palvelun ohjaukselle 4-10 asteikolla 9,29 arvostan eli tämän valossa opinnäytetyöni tulos vaikuttaisi noudattavan palautekyselyn tulosten kanssa samaa linjaa. Kyseiseen palautekokonaisuuteen oli eriytetty selkeitä asiakasosallisuutta mittaavia kysymyksiä: ”Ohjaaja kuunteli ajatuksiani ja toiveitani”, jonka tuloksena 88 vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 10 vastaajista jokeenkin samaa mieltä sekä ”Sain osallistua ohjauksessa itseäni koskevien päätösten tekemiseen”, jonka tuloksena 85 vastaajista oli täysin samaa mieltä ja 13 vastaajaa jokseenkin samaa mieltä. (KEHA-Keskus 2024.) Tulokset ja arvostana olivat varsin hyviä ja tukevat osaltaan tämän opinnäytetyön tuloksia.

Tämän tutkimuksen tulosten mukaan asiakasosallisuus Lohjan Ohjaamon palveluissa asiakkaan näkökulmasta näyttäytyy kuulluksi tulemisella, mahdollisuutena vaikuttaa omiin asioihin, mahdollisuutena tehdä omia päätöksiä, tarpeisiin vastaavina palveluina, tasavertaisena ja kunnioittavana kohteluna sekä yksilöllisenä- ja ammatillisena tukena. Leemann & Hämäläinen (2015b) määrittelevät asiakasosallisuudelle neljä erilaista tasoa: 1. Asiakas toimii informantina 2. asiakasosallisuuden perustaso, jossa asiakas on osallisena palvelussa enemmän kuin vain palautteen antajana 3. Toimii vaikuttajana ja osallistuu kehittämiseen 4. asiakas toimii johtajana, joka määrittelee palvelun raamit. Asiakasosallisuus katsotaan aidoksi tasoilla 2-4. Tasoja ja tutkimuksen tuloksia tarkastellessa voidaan huomata, että Lohjan Ohjaamon palveluissa toteutuu aito asiakasosallisuus. THL:n (2024a.) julkaiseman artikkelin mukaan vaikuttamisen mahdollisuudet lisäävät asiakkaan omaa motivaatiota ottaa vastuuta omasta tilanteestaan ja näin ollen asiakas on yleensä myös keskimääräistä tyytyväisempi saamaansa palveluun.

Asiakasosallisuutta mahdollistavina tekijöinä nousi esiin työntekijöiden positiivinen asenne, hyvä saavutettavuus, yksilöllinen huomioiminen, vuorovaikutuksen laatu sekä prosessin joustavuus. Palvelun käyttäjän ja työntekijän välinen vuorovaikutus, tiedonvaihdon ymmärrettävyys sekä jaettu tieto ovat merkittävässä roolissa asiakasosallisuuden näkökulmasta tarkasteltuna. (THL 2024a.)

Yksi keskeinen aineistoista noussut havainto oli vapaaehtoisuuden merkitys osallisuuden mahdollistajana. Ohjaamon palveluiden vapaaehtoisuus näytti vaikuttavan positiivisesti asiakasosallisuuteen. Kuitenkin TE-palveluiden velvoittavuus saattoi aluksi aiheuttaa tunteen

pakollisuudesta, mutta myöhemmin kokemukset muuttuivat myönteisiksi, kun asiakas huomasi palveluiden hyödyt.

Asiakasosallisuutta estävinä tekijöitä nousi esiin joustamattomuus prosessissa, motivaation puute, tiedon puute ohjaamon palveluista, liian vähäiset tapaamiset, vuorovaikutukseen liittyvät haasteet sekä psyykkiset esteet. Psyykkisinä esteinä aineistosta nousi esiin ahdistuneisuus ja erilaiset psyykkiset epävarmuustekijät. Karlsson & Mikkonen (2019, 272.) vahvistavatkin, että erityisesti nuorten ja nuorten aikuisten mielenterveysongelmat ovat lisääntyneet ja haasteet kasaantuneet erityisesti sosiaalisesti heikommassa asemassa olevilla, mikäli riittävää tukea ei ole ollut saatavilla.

13 Opinnäytetyön eettisyys & luotettavuus

Työelämäkumppanin kanssa tehtiin opinnäytetyösopimus ja opinnäytetyölle myönnettiin virallinen tutkimuslupa Lohjan Kaupungilta opinnäytetyön suunnitelman hyväksymisen jälkeen. Tieteellinen tutkimus voi olla luotettavaa ainoastaan silloin, kun se on toteutettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Hyvän tieteellisen käytön peruspilareita ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. (Vastuullinen tiede 2018.) Opinnäytetyön tekijänä halusin kohdata haastateltavani arvostavalla tavalla ja olla heidän luottamuksensa arvoinen. Arvostava kohtaaminen näyttäytyi siten, että kohtasin haastatteluun osallistuvat ihmiset arvostavasti ja kiireettömästi. Alkuun kerroin kuka olen ja minkälaisesta tutkimuksesta on kyse. Kerroin haastateltavien oikeuksista ja mahdollisuudesta tulla toisiin aatoksiin osallistumisen ja aineistonkeruun suhteen. Pidin huolen siitä, että haastateltavieni anonymiteetti säilyy eikä minkäänlaisia tunnistettavia tietoja tuotu esiin opinnäytetyössäni. Kannoin vastuuni opinnäytetyön tekijänä ja huolehdin, että keräämäni materiaali ei päätynyt missään vaiheessa väärin käsiin.

Tutkimus ja aineistonkeruu tehtiin ihmisarvoa kunnioittaen eikä se näin ollen loukannut tai vahingoittanut ketään. Opinnäytetyön tekijällä oli vastuu siitä, mitä haastateltavilta kysyttiin: teemahaastattelun otsikot ja sen sisältämät kysymykset pohdittiin tarkkaan. Arkaluonteiset tiedot eivät olleet relevantteja tutkimuksen onnistumisen näkökulmasta. Eskolan ja Suorannan (2014, 56.) mukaan tutkimukseen osallistuvalla henkilölle tulee antaa riittävästi informaatiota tutkimuksen todellisesta luonteesta ja tutkittaville tulee painottaa aina tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta. Opinnäytetyön tekijä huolehti siitä, että tutkimukseen osallistuvilla oli kaikki tarvittava tieto tutkimukseen ja siihen liittyvän aineistonkeruuseen ja säilyttämiseen liittyen.

On tärkeää, ettei opinnäytetyön tekijän ja tutkittavan välillä ole sellaista suhdetta, joka voisi mahdollisesti vaikuttaa annettujen tietojen luotettavuuteen tai tietojen antamiseen

vapaaehtoisuuteen. (Eskola & Suoranta 2014, 55.) Haastateltavaksi valitut henkilöt olivat itselleni täysin vieraita, eivätkä haastatteluun osallistuvat olleet minkäänlaisessa asiakassuhteessa kanssani, jotta voitiin varmistua puolueeton ja luotettava aineistonkeruu ilman ennakkopelkoja tai olettamuksia.

Tietojen käsittelyn kaksi keskeisintä käsitettä ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Ihmisarvon loukkaaminen on myös eettisesti väärin eikä minkäänlaista aineistonkeruuta tulisi tehdä ilman, että tutkittava siitä itse tietää. (Eskola ja Suoranta 2014, 58.) Haastateltavat olivat kaikki täysi-ikäisiä nuoria aikuisia ja kaikenlaiseen aineistonkeruuseen kysyttiin lupa. Haastateltaville kerrottiin selkeästi jo haastattelun alussa mihin ja miten aineistoa käytetään. Ohjaamon asiakkaiden haastatteluta varten oli varattu turvallinen tila, jossa haastattelut toteutettiin. Jokaisen haastattelun alussa kerroin luottamuksellisuudesta ja anonymiteetin suojaamista sekä haastateltava sai allekirjoitettavakseen opinnäytetyön osallistuja suostumuslomakkeen. (Liite 2) Ohjaamon asiakasryhmää pohtiessani minun piti myös opinnäytetyön tekijänä tarkasti miettiä, minkälaisia kysymyksiä haastattelussani esitin, jotta haastattelu ei kuormittaisi tai jopa vahingoittaisi haastateltaviani.

14 Pohdinta

Osallisuus käsitteenä on moniulotteinen kokemus ja siihen vaikuttaa moni tekijä. On hyvä huomioida, että joskus se on myös hieman vaikeasti määriteltävissä. Osallisuutta voidaan vahvistaa erilaisin toimin, mutta ennen kaikkea se on ihmisen henkilökohtainen subjektiivinen kokemus etenkin asiakasosallisuutta tarkastellessa. Asiakasosallisuuden teemojen parissa tehtävä tutkimus vaati tutkijalta luovuutta sen suhteen, millä tavoin osallisuuden teemat esiteltiin haastateltaville. Osallisuus käsitteenä saattaa olla hankala mieltää jopa ammattilaisille, joten asiakkaiden näkökulmasta osallisuuskäsite voi olla hyvinkin hankala ymmärtää.

Lohjan Ohjaamo ohjaa vahvasti nuorisolaki, joka osaltaan myös velvoittaa asiakasosalliseen työtoteeseen ja nuorten osallisuutta vahvistavaan toimintaan. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa Lohjan Ohjaamolle tietoa siitä, miten asiakasosallisuus näyttäytyy heidän moniammatillisissa palveluissaan asiakkaiden näkökulmasta sekä konkreettista tietoa siitä, mitkä tekijät vaikuttavat vahvistavasti ja heikentävästi asiakasosallisuuteen. Tämän tiedon myötä Lohjan Ohjaamo saa tärkeää tietoa asiakkaiden kokemuksista sekä heidän monialaisissa palveluissaan. Vahvistavat ja estävät tekijät antavat osaltaan suuntaviivoja Lohjan Ohjaamon kehittämistyötä varten ja tärkeää informaatiota työyhteisölle ammattitaidon kehittämiseksi.

Tutkimuksessa nousi myös joitakin kehittämissideoita asiakasosallisuuden lisäämiseksi. Haastatteluissa osa asiakkaista pohti, että Lohjan Ohjaamon palveluita voisi mainostaa enemmän,

jotta sinne olisi helpompi ohjaantua sekä eräs haastateltava nosti esiin sen, että esimerkiksi kouluissa voisi jakaa enemmän tietoa Lohjan Ohjaamon palveluista.

Yhtenä huomiona haluaisin nostaa vielä esiin, että eräs haastateltavista kertoi, ettei tykkää tehdä päätöksiä itse vaan kokee, että tarvitsee rinnalleen sellaista ammattilaista, joka sanoo mitä pitää tehdä.

Mä oon vähän sellainen, etten jopa edes tykkää tehdä omia päätöksiä. Mulle vähän niinku täytyy sanoo et tee näin, mut se vähän niinku edesauttaa mua siinä et mä osaan tehdä omia päätöksiä, ku ne on kuitenkin sellasia päätöksiä mitkä vaikuttaa mun tulevaisuuteen.

Opinnäytetyön tekijänä pohdin voiko asiakasosallisessa työskentelytavassa mennä liian pitkälle. Näkisin, että on osa ammatillisuutta tunnistaa asiakkaiden sen hetkiset tarpeet, halu ja kyky tehdä päätöksiä. On hyvä huomioida, että jotkut asiakkaat voivat haluta ja tarvita vahvempaa ammattilaisen tukea ja suunnannäyttämistä, vaikka tavoitteena olisikin asteittain tukea asiakkaan omaa osallisuutta, toimintakykyä ja toimijuutta.

Näkisin, että vaikka tutkimus on kohdennettu Lohjan Ohjaamon asiakaskuntaan, se tarjoaa paljon potentiaalista tietoa myös muille Ohjaamoille sekä myös muille saman asiakasryhmän kanssa työskenteleville ammattilaisille. Yleisellä tasolla tulokset tuovat esiin asiakasosallisuuden elementtejä asiakkaiden näkökulmasta, joka osaltaan on arvokasta tietoa silloin, kun halutaan tuottaa asiakasosallisia ja asiakasosallisuutta vahvistavia palveluita.

Lähteet

- Aaltonen, S., Berg, P. & Ikäheimo, S. 2015. Nuoret luukulla - Kolme näkökulmaa syrjäytymiseen ja nuorten asemaan palvelujärjestelmässä. THL. Viitattu 15.1.2025. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-442->
- Eurofound. 2015. Social inclusion of young people. Publications Office of the European Union. Luxemburg. Viitattu 19.1.2025. [Social Inclusion of Young People](#)
- Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A. & Kääriäinen, M. 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. Hoitotiede. Viitattu 9.11.2024. [128987-Artikkelin teksti-276125-1-10-20230415.pdf](#)
- Eskola, J. & Juha Suoranta. 2014. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.
- Günther, K., Hasanen, J. & Juhila, K. 2024. Johdanto: analyysi & tulkinta. Tietoarkisto. Viitattu 26.9.2024 & 9.11.2024. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>
- Günther, K., Hasanen, J. & Juhila, K. 2024. Teemoittelu. Viitattu 9.11.2024. [Teemoittelu - Tietoarkisto \(tuni.fi\)](#)
- Isoherranen, K. 2002. Monialainen yhteistyö sosiaali- ja terveysalalla - tutkimustuloksia ja pohdintaa. Sosiaalipedagoginen aikakauskirja. Viitattu 1.11.2024 & 12.1.2025. <https://doi.org/10.30675/sa.116251>
- Karlsson, N. & Mikkonen, J. 2019. Mielenterveys osana laaja-alaista hyvinvointia. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti. Viitattu 15.11.2024. [Mielenterveys osana laaja-alaista hyvinvointia - pdf \(journal.fi\)](#)
- Laakso, N. 2023. ”Nuori on oman prosessinsa päätähti” -Työntekijöiden ajatuksia asiakasosallisuudesta Lohjan Ohjaamon monialaisissa palveluissa. Laurea ammattikorkeakoulu. Viitattu 13.1.2025. [Laakso_Nitta.pdf \(theseus.fi\)](#)
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015a. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 30.11.2024. [Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf \(thl.fi\)](#)
- Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015b. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 15.1.2025.
- Nuorisolaki 1285/2016 § 2. Lain tavoite. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2016/20161285#a1285-2016>
- Ohjaamo Lohja. 2023a. Tervetuloa Ohjaamo Lohjaan. Viitattu 17.11.2024. <https://ohjaamot.fi/web/ohjaamo-lohja>
- Ohjaamo Lohja. 2023b. Palvelut - terveys ja hyvinvointi. Viitattu 9.11.2024. [Palvelut - Ohjaamo Lohja - Ohjaamo \(ohjaamot.fi\)](#)
- Ohjaamo Lohja. 2023c. Palvelut - työ, te-palvelut, uraohjaus. Viitattu 9.11.2024. [Palvelut - Ohjaamo Lohja - Ohjaamo \(ohjaamot.fi\)](#)
- Osana. 2024. Osallisuus luo hyvää ja saa muutosta aikaan. Viitattu 4.2.2025. [Osallisuus luo hyvää ja saa muutosta aikaan - Osana](#)

OKM. 2019. Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevat (NEET) nuoret, katsaus tilanteeseen ja toimenpiteisiin. Viitattu 19.11.2024. [Koulutuksen ja työn ulkopuolella olevat \(NEET\) nuoret, katsaus tilanteeseen ja toimenpiteisiin \(okm.fi\)](http://okm.fi)

Piironen, H. & Huppunen, N. 2024. Voimaannuttava lähestymistapa yksilöiden elämänhallintaan. Viitattu 16.11.2024. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202402126656>

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen tutkimuksen näkökulmat & menetelmät. 2. painos. Helsinki: Gaudeamus.

Raatikainen, E., Rahikka, A., Saarnio, S. & Vepsä, P. 2015. Ammattina sosionomi. Helsinki: Sanoma pro.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu - tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Helsinki: Gummerus.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Teemahaastattelu. KvaliMOTV. Viitattu 15.12.2024. [KvaliMOTV - 6.3.2 Teemahaastattelu \(tuni.fi\)](http://tuni.fi)

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Aineisto- ja teorialähtöisyys. KvaliMOTV. Viitattu 19.1.2025. [KvaliMOTV - Aineisto- ja teorialähtöisyys](http://tuni.fi)

Saveedra, J. Empowerment: Definition, Theory, & Examples. Barkley Wellbeing institute. Viitattu 15.1.2025. [Empowerment: Definition, Theory, & Examples - The Berkeley Well-Being Institute \(berkeleywellbeing.com\)](http://berkeleywellbeing.com)

STM. 2024. Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen. Viitattu 19.11.2024. [Syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäiseminen - Sosiaali- ja terveysministeriö \(stm.fi\)](http://stm.fi)

Tietoarkisto. 2024a. Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet. Viitattu 17.11.2024. [Laadullisen tutkimuksen ominaispiirteet - Tietoarkisto \(tuni.fi\)](http://tuni.fi)

Tietoarkisto. 2024b. Laadullinen tutkimus ja teoria. Viitattu 17.11.2024. [Laadullinen tutkimus ja teoria - Tietoarkisto \(tuni.fi\)](http://tuni.fi)

THL. 2024a. Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Viitattu 17.11.2024. <https://thl.fi/aiheet/sote-palvelujen-johtaminen/asiakas-palveluissa/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa>

THL. 2024b. Osallisuuden edistäminen. Viitattu 17.11.2024. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>

THL. 2024c. Mielen terveystalvospalveluita tarvitsevat ja käyttävät eniten nuoret - matalan kynnyksen hoitomenetelmien saatavuus parantunut nopeasti. Viitattu 19.12.2024. [Mielen terveystalvospalveluita tarvitsevat ja käyttävät eniten nuoret - matalan kynnyksen hoitomenetelmien saatavuus parantunut nopeasti - THL](https://thl.fi)

THL. 2024d. Lasten ja nuorten mielen hyvinvointi. Viitattu 15.12.2024. [Lasten ja nuorten mielen hyvinvointi - THL](https://thl.fi)

THL. 2024e. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 27.1.2025. [Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet - THL](https://thl.fi)

THL. 2023. Kouluterveyskysely 2023: lapsia ja nuoria kuormittavat monet tekijät - selkeät arkirutiinit ja ajoissa saatu apu on tärkeää. Viitattu 19.11.2024. [Kouluterveyskysely 2023: lapsia ja nuoria kuormittavat monet tekijät - selkeät arkirutiinit ja ajoissa saatu apu on tärkeää - THL](https://thl.fi)

THL. 2018. Palveluiden järjestäjille asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Viitattu 17.10.2024. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137297/TT_Asiakasosallisuus_26112018_verkko.pdf?sequence=1&isAllowed=y

TTL. 2025. Lainsäädäntö tukee osallisuustyötä. Viitattu 9.2.2025. [Lainsäädäntö tukee osallisuustyötä | Työterveyslaitos](#)

Valtakari, M., Arnkil, R., Eskelinen, J., Mayer, M., Nyman, J., Sillanpää, K., Spanger, T., Ålander, T. & Yli-Koski, M. 2020. Ohjaamot - monialaista yhteistyötä, vaikuttavuutta ja uutta toimintakulttuuria. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminta. [VNTEAS 2020_13.pdf \(valtioneuvosto.fi\)](#)

Vastuullinen tiede. 2018. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 25.10.2024. [Hyvä tieteellinen käytäntö | Vastuullinen tiede](#)

Julkaisemattomat lähteet

KEHA-Keskus. 2024. Ohjaamojen nuorten palaute. Viitattu 27.1.2025.

Ohjaamo Onni. 2023. Onnillista osallisuutta -opas osallisuustyön tueksi. Viitattu 19.10.2024.

Liitteet

Liite 1: Teemahaastattelu.....	35
Liite 2: Osallistujan suostumus	37
Liite 3: Tutkimuskysymys 1.....	38
Liite 4: Tutkimuskysymys 2.....	40

Liite 1: Teemahaastattelu

Teemahaastattelurunko

” Miten asiakasosallisuus Ohjaamon palveluissa näyttäytyy asiakkaiden näkökulmasta?”

” Mitkä asiat mahdollistavat ja estävät asiakasosallisuuden toteutumisen asiakkaan näkökulmasta?”

1. Taustatiedot ja ensikokemukset

- Voitko kertoa hieman itsestäsi? (Esim. elämäntilanne, syy Ohjaamossa asiointiin)
- Miten löysit Ohjaamon palvelut?
- Kuinka monta eri Ohjaamon palvelua olet käyttänyt?
- Miten ja miksi päädyit käyttämään Ohjaamon palveluita?
- Millaisia ensivaikutelmia sinulle syntyi Ohjaamosta?

2. Asiakasosallisuuden kokemukset

- Miten koet voivasi vaikuttaa asioihisi Ohjaamossa?
- Oletko tuntenut, että mielipiteitäsi ja tarpeitasi kuunnellaan Ohjaamon palveluissa? Voitko antaa esimerkkejä? mm. asiakastyytyväisyyskyselyt.
- Ovatko Ohjaamon palvelut vastanneet toiveitasi ja tarpeitasi? Miksi tai miksi ei?
- Millä tavalla olet pystynyt vaikuttamaan Ohjaamon palveluiden tarjontaan ja sisältöön? Jos et ole voinut vaikuttaa, niin miksi et ole ja mitkä tekijät ovat siihen mielestäsi vaikuttaneet?
- Onko Ohjaamon palvelut olleet helposti tavoitettavissa, Mikä palveluista tekee helposti tavoitettavan? Entä mitkä tekijät vaikeuttavat palveluihin menemistä?

3. Vuorovaikutus ja asiakassuhde

- Miten kuvailisit vuorovaikutusta Ohjaamon työntekijöiden kanssa?
- Oletko kokenut, että sinua kohdellaan tasavertaisesti ja kunnioittavasti? Mistä sellainen kokemus syntyy?
- Onko sinulle annettu mahdollisuus osallistua päätöksentekoon omassa prosessissasi? Minkä vuoksi se on tärkeää? Mikä sen mahdollistaa?
- Oletko tullut kuulluksi omana itsenäsi? Mitkä tekijät siihen vaikuttaa? Mitkä tekijät heikentävät kuulluksi tulemistä?

4. Osallisuutta mahdollistavat ja estävät tekijät

- Ovatko sosiaaliset suhteesi vahvistuneet Ohjaamon palveluissa? Mitkä tekijät ovat vaikuttaneet siihen?
- Käytätkö vapaaehtoisesti Ohjaamon palveluita?
- Ovatko palvelut vastanneet tarpeitasi?
- Onko jokin toimintatapa, palvelu tai asenne erityisesti auttanut sinua tuntemaan olosi osalliseksi Ohjaamo palveluissa?
- Mitkä asiat estävät omassa prosessissa itsenäistä toimimista ja kuulluksi tulemistä?
- Miten Ohjaamo voisi mielestäsi edistää asiakkaiden oman prosessin toimijuutta ja kuulluksi tulemistä entisestään?

5. Kehittämisideat ja loppuhuomiot

- Onko sinulla vielä jotain, mitä haluaisit lisätä asiakasosallisuuden kokemuksista Ohjaamon palveluissa?
- Mitä toivoisit Ohjaamon palveluiden kehittyvän, jotta asiakkaiden osallisuus toteutuisi paremmin?

Liite 2: Osallistujan suostumus

Opinnäytetyön nimi: [laita tähän opinnäytetyön nimi]

Opinnäytetyön toteuttaja: [laita tähän ammattikorkeakoulun virallinen nimi, opinnäytetyöntekijän nimi, puhelinnumero ja sähköposti.]

Minua [osallistujan nimi] on pyydetty osallistumaan yllä mainittuun opinnäytetyöhön, jonka tarkoituksena on [laita tähän lyhyesti opinnäytetyön tarkoitus]

Olen saanut tiedotteen opinnäytetyöstä ja ymmärtänyt sen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen opinnäytetyöstä, sen tarkoituksesta ja toteutuksesta, oikeuksistani sekä osallistumiseen mahdollisesti liittyvistä hyödyistä ja riskeistä. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut riittävän vastauksen kaikkiin opinnäytetyötä koskeviin kysymyksiini.

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

Osallistun opinnäytetyöhön vapaaehtoisesti. Minua ei ole painostettu eikä houkuteltu osallistumaan opinnäytetyöhön.

Minulla on ollut riittävästi aikaa harkita osallistumistani opinnäytetyöhön.

Ymmärrän, että osallistumiseni on vapaaehtoista ja että voin peruuttaa tämän suostumukseni koska tahansa syytä ilmoittamatta. Olen tietoinen siitä, että mikäli keskeytän (voin jatkaa sitä myöhemmin) osallistumisen, keskeyttämiseen asti kerättyjä tietoja voidaan käyttää opinnäytetyöhön.

Olen saanut tietoa opinnäytetyön aineiston mahdollisesta jatkokäytöstä tai tallentamisesta data-arkistoon ja hyväksynyt tämän.

Allekirjoituksellani vahvistan osallistumiseni tähän opinnäytetyöhön.

Vahvistan suostumukseni henkilötietojen käsittelyyn tietosuojaselosteessa kuvatulla tavalla.

_____ / ____ . ____ . _____

Allekirjoitus: _____

Nimenselvitys: _____

Alkuperäinen allekirjoitettu osallistujan suostumus sekä kopio opinnäytetyötiedotteesta liitteenä jäävät opinnäytetyöntekijän arkistoon. Opinnäytetyötiedote liitteenä ja kopio allekirjoitetusta suostumuksesta annetaan osallistujalle.

Liite 3: Tutkimuskysymys 1

Miten asiakasosallisuus Ohjaamon palveluissa näyttäytyy asiakkaiden näkökulmasta?

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
“Mulle alettiin ehdottaa opiskelupaikkoi, mut mua ei opiskelu kiinnostanut nii mä ilmoitin asiasta nii ei mulle sen jälkeen oo hirveesti siit puhuttu.”	Kuulluksi tuleminen	Vuorovaikutus
“Mä voin sanoo et nyt mä en haluu tehdä tätä ja sit mä en tee sitä. Saa vaikuttaa periaatteessa kaikkeen.”	Mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin	Osallisuus
“Mä halusin saada täältä työkokemusta nii nyt oon saanu sen, mitä oon hakenutkin. “	Tarpeisiin vastaaminen	Palvelun laatu
“Mun mielestä mulla on niinku kaikki valta. Jos mä en halua tehdä jotain niin mun ei tarvi tehdä sitä. ”	Tasavertainen ja kunnioittava kohtelu	Vuorovaikutus
“Mun ohjaaja kyselee säännöllisesti miten menee ja antaa linkkejä, jos näkee jotain hyödyllistä.”	Yksilöllinen tuki	Tuki
”Ne tapaamiset menee oman mieltymyksen mukaan silleen et jos se ei käy niin sit sitä siirretään et voi silleen vaikuttaa. ”	Mahdollisuus vaikuttaa omiin asioihin	Osallisuus

”Saa itse tehdä sen päätöksen, silleen pystyy vaikuttaa ja se on oma valinta.”	Mahdollisuus tehdä omia päätöksiä	Osallisuus
”Ne kyl kuunteli mua, jos mulla oli jotain sanottavaa tai kyseenalaistettavaa ja pystyin kysymään vapaasti. ”	Kuulluksi tuleminen ja ammatillinen tuki	Vuorovaikutus
” Se kiinnostus on selkeästi siinä asiakkaassa ja ainakin mun kohdalla käsiteltiin asiat henkilökohtaisesti.”	Tasavertainen ja kunnioittava kohtelu	Vuorovaikutus
”Ne ei ikinä viitannut kintaalla vaan ne aina antoi mahdollisuuksia ja selitti asioita, jos mä kysyin jotain.”	Mahdollisuuksien tarjoaminen ja ammatillinen tuki	Tuki

Liite 4: Tutkimuskysymys 2

Mitkä asiat mahdollistavat ja estävät asiakasosallisuuden toteutumisen asiakkaan näkökulmasta?

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka
“Työntekijät on iloisia ja mukavia, se tekee asioimisesta helppoa.”	Työntekijöiden positiivinen asenne	Mahdollistavat tekijät
“Ohjaamoon on helppo mennä ja soittaa.”	Hyvä saavutettavuus	Mahdollistavat tekijät
“Mulle annetaan vaihtoehtoja ja kuunnellaan mitä itse haluan. “	Yksilöllinen huomioiminen	Mahdollistavat tekijät
“On mukava tunne, kun joku kysyy aidosti, miten menee. “	Vuorovaikutuksen laatu	Mahdollistavat tekijät
“Jos ei halua tehdä jotain, niin ei tarvi.”	Prosessin joustavuus	Mahdollistavat tekijät
“Jos tapaamisia on liian harvoin, mielipiteet voivat muuttua, mutta kuva asiakkaasta jää vanhaksi. “	Liian vähäiset tapaamiset	Estävät tekijät
“Jos mennään tiukasti jonkun kaavan mukaan, se voi aiheuttaa ongelmia.”	Joustamattomuus prosessissa	Estävät tekijät
“En edes tiennyt Lohjan Ohjaamosta ennenkuin tulin tänne.”	Tiedon puute Ohjaamon palveluista	Estävät tekijät
”No mun mielestä ainakin on hyvä, et siel on yks ihminen, jota tapaa kasvatusten. Jos siel on useampi, niin en	Yksilöllinen tuki	Mahdollistavat tekijä

tiedä viittiskö ryhmässä sit sanoa mitään.”		
”Voi kävellä vaan sisälle ja sit voi vaan kysyä niin saa apua. On kyl helppo tavoittaa. Se on helpossa paikassa ja tottakai puhelin on myös yks vaihtoehto millä tavoittaa, kyl ne viesteihinki vastaa.”	Hyvä saavutettavuus	Mahdollistavat tekijät
”Motivaatio on yks henkilökohtainen tekijä. Se on ollu yks sellanen ongelma jo penusta asti.”	Motivaation puute	Estävät tekijät
”Jos ne kysyy jotain kysymyksiä, johon ei halua vastata. ”	Vuorovaikutus	Estävät tekijät
”Jos mä kuuntelen vaan omaa päätä, niin sit voi tulla joku ahdistus tai “ei se kuitenkaan auta” - mielentiloja ettei haluais mennä, mut jos niistä pääsee yli, niin kyl mä luulen, et kaikella avulla on jotain merkitystä. ”	Psyykkiset esteet	Estävät tekijät