

samk



Satakunnan ammattikorkeakoulu
Satakunta University of Applied Sciences

KATJA LAMPI

Asiakasosallisuuden kokemus työ- kykyä ja työllistymistä tukevissa sosiaali- ja terveystalveissa

HYVINVOINTIPALVELUIDEN
KEHITTÄMINEN JA JOHTAMINEN (YAMK)
2023

TIIVISTELMÄ

Lampi, Katja: Asiakasosallisuuden kokemus työkykyä ja työllistymistä tuke-
vissa sosiaali- ja terveystalveuissa
Opinnäytetyö, ylempi AMK
Hyvinvointipalvelujen kehittäminen ja johtaminen YAMK
Helmikuu 2025
Sivumäärä: 51

Rakenteellinen työttömyys on jäänyt Suomessa korkealle tasolle ja työllistymi-
sen tueksi tarvitaan vaikuttavia palveluja. Vaikuttavat palvelut ovat asiakasläh-
töisiä ja yksilöä huomioivia, joissa asiakasosallisuus toteutuu.

Tämä opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Satakunnan hyvinvointialueen Kestä-
vän Kasvun Satakunta 2 -hankkeen ja työkykyohjelman laajennuksen kanssa.
Opinnäytetyön tarkoituksena oli toteuttaa kyselytutkimus asiakasosallisuuden
kokemuksesta Satakunnan alueella työkykyä ja työllistymistä tukevissa sosi-
aali- ja terveystalveuissa. Opinnäytetyön kyselytutkimuksen tavoitteena oli
tuottaa asiakaskokemuksiin pohjautuvaa tietoa osaksi palvelujen arviointia ja
kehittämistä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi asetettiin: Miten työkyvyn ja työllistymi-
sen tuen sosiaali- ja terveystalveujen asiakkaat kokevat asiakasosallisuuden
toteutumisen palveluissa ja vaikuttaako asiakkaan ikä tai työttömyyden kesto
asiakasosallisuuden kokemukseen. Kyselylomake sisälsi suljettuja monivalin-
takysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä. Tulokset analysoitiin käyttäen sekä
kvantitatiivista että kvalitatiivista tutkimusmenetelmää. Suljetut kysymykset
analysoitiin tilastollisin menetelmin ja avoimet kysymykset analysoitiin teoria-
ohjaavalla sisällönanalyysillä.

Opinnäytetyön kyselyn vastausten mukaan asiakasosallisuuden ulottuvuuk-
sien koettiin toteutuvan hyvin. Vastaajien joukossa oli kuitenkin myös niitä, joi-
den kokemusten mukaan asiakkaan kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tu-
lemisessa, asiakkaan mahdollisuudessa päättää ja vaikuttaa palveluistaan
sekä asiakkaan mahdollisuudessa antaa palautetta palveluista oli puutteita.
Nämä asiakasosallisuuden osien teemat nousivat esiin myös vastaajien avoi-
missa vastauksissa. Vastaajien ikä tai työttömyyden kesto ei opinnäytetyön
tutkimustulosten mukaan vaikuta asiakasosallisuuden kokemukseen.

Asiakasosallisuuden merkityksen huomioon ottaminen on tärkeä tekijä palve-
lujen kehitettäessä ja vaikuttavia palveluja suunniteltaessa. Asiakasosallisuu-
den toteutumisen mittaaminen, arvioiminen ja kehittäminen tulisi ottaa osaksi
säännöllistä palvelujen vaikuttavuuden arviointia.

Avainsanat: Asiakasosallisuus, työ- ja toimintakyvyn tuki, työllistymistä tukeva
toiminta, sosiaali- ja terveystalveut

ABSTRACT

Lampi, Katja: The client involvement experience in work capacity and employment supporting social and health services

Master's thesis

Master's Degree Program in Developing and Managing Welfare Services

February 2025

Number of pages: 51

Structural unemployment has remained at a high level in Finland, and effective services are needed to support employment. Effective services are client-oriented and considerate of the individual, where client involvement is realized.

This thesis was conducted in collaboration with the wellbeing services county of Satakunta's Kestävän Kasvun Satakunta 2 project and the expansion of The working capacity programme. The purpose of the thesis was to carry out a survey study on client involvement experiences in health and social services supporting work capacity and employment in the Satakunta region. The aim of the survey was to provide client experience-based information as part of the evaluation and development of services.

The research questions of the thesis were: How do clients of health and social services supporting work capacity and employment experience the realization of client involvement, and does the client's age or the duration of unemployment affect the experience of client participation? The questionnaire included closed multiple-choice questions as well as open-ended questions. The results were analyzed using both quantitative and qualitative research methods. The closed questions were analyzed with statistical methods, and the open-ended questions were analyzed using theory-driven content analysis.

According to the survey responses of the thesis, the dimensions of client involvement were perceived to be well realized. However, there were also respondents whose experiences indicated deficiencies in the areas of feeling recognized, heard, and understood as a client, the ability to make decisions and influence services, and the opportunity to provide feedback on services. These themes regarding client involvement also emerged in the respondents' open answers. According to the results of the thesis, the respondents' age or the duration of unemployment did not affect the experience of client involvement.

Considering the significance of client involvement is an important factor when developing services and planning effective services. Measuring, evaluating, and developing the realization of client involvement should be integrated into regular service effectiveness assessments.

Keywords: client involvement, support for work and functional capacity, employment-supporting activities, social and health services.

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	5
2 TEOREETTINEN VIIITEKEHYS	7
2.1 Työ- ja toimintakyvyn tuki	7
2.2 Asiakasosallisuus	8
2.3 Hallitusohjelmat, lait ja asetukset	10
2.4 Aiempia tutkimuksia.....	11
3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMA ..	14
4 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	14
4.1 Aineiston keruu.....	14
4.2 Tutkimusmenetelmät	16
4.3 Aineiston analysointi.....	17
5 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSEN TULOKSET	18
5.1 Taustatiedot.....	18
5.2 Asiakkaan kokemus kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta	19
5.3 Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa ja päättää palveluistaan	22
5.4 Asiakkaan mahdollisuus antaa palautetta palveluista	23
5.5 Sisällönanalyysin tulokset.....	24
6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET	27
6.1 Asiakasosallisuuden toteutuminen	27
6.2 Jatkosuosituksia	29
7 TUTKIMUSETIIKKA JA LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI	30
7.1 Tutkimusetiikka.....	30
7.2 Luotettavuuden arviointi	32
LÄHTEET.....	34
LIITE 1: AINEISTONHALLINTASUUNNITELMA	40
LIITE 2: TIETOSUOJASELOSTE	42
LIITE 3: TIEDOTE OSALLISTUJILLE	48
LIITE 4: KYSELYLOMAKE	49

1 JOHDANTO

Suomessa rakenteellinen työttömyys on jäänyt korkealle tasolle ja työllisyysasteen nostaminen on tärkeä osa Valtioneuvoston Kestävän kasvun ohjelmaa ja elpymis- ja palautumissuunnitelmaa. Työ- ja elinkeinoministeriön työllisyyskatsauksen mukaan huhtikuussa 2024 työ- ja elinkeinotoimistoissa ja kuntakokeiluissa oli yhteensä 275 300 työtöntä työnhakijaa. Vuotta aiemmin, huhtikuussa 2023, työttömien työnhakijoiden määrä oli 246 100. Työttömien työnhakijoiden määrä oli kasvanut vuodessa noin 12 %. Satakunnan alueella työttömien työnhakijoiden määrä oli noussut samassa vertailuajassa 10 %. Tehokkaalla työllistymisen tuella voidaan lisätä sekä yksilöiden terveyttä ja hyvinvointia, että laajemmassa mittakaavassa turvata julkisen talouden kestävyyttä sekä koko Suomen väestön toimeentuloa. (TEM, 2024; TEM, 2023; Valtioneuvosto, 2021, s. 152.) Työllistymisen tueksi tarvitaan vaikuttavia työ- ja toimintakyvyn tuen palveluja. Palvelujen tulee olla yksilöllisiä ja asiakaslähtöisiä. Asiakkaiden ei tule olla työllistymisen tuen palvelujen kohteena, vaan heidät tulee nähdä omien tilanteidensa asiantuntijoina. (Työterveyslaitos, 2022.)

Työ ja työelämässä mukana oleminen ovat keskeisimpiä asioita, jotka määrittävät yksilön kokemusta osallisuudesta. Osallisuuden edistäminen on tärkeä osa Suomen sosiaali- ja terveystaloutta ja osallisuus on myös nostettu yhdeksi keskeiseksi keinoksi torjua köyhyyttä, ehkäistä syrjäytymistä ja vähentää eriarvoisuutta. Ollakseen osallinen omassa elämässään yksilön on mm. koettava olevansa päätös- ja vaikutusvaltainen omaa itseään koskevassa päätöksenteossa. Yksilön osallisuutta omassa elämässä voidaan edistää esimerkiksi hyödyntämällä asiakasosallisuutta sosiaali- ja terveystaloutta kehittämissä. (Isola ym., 2017, s. 25–26.) Asiakasosallisuus tarkoittaa palveluja käyttävien asiakkaiden mukaan ottamista ja osallistamista. Asiakasosallisuuden perustana on asiakkaiden mukaan ottaminen palvelujen toteutuksen lisäksi myös suunnitteluun ja arviointiin. Hyvää asiakasosallisuutta kokevat asiakkaat

ovat tutkitusti sitoutuneempia palvelusuunnitelmiin sekä -prosesseihin ja näin palvelujen vaikuttavuus on parempaa. (Blomgren & Saikku, 2019, s.6.; Leemann & Hämäläinen, 2015, s.1; Työterveyslaitos, 2022.)

Tämä opinnäytetyö kohdentuu työkyvyn ja työllistymisen tuen sosiaali- ja terveyspalvelujen asiakkaiden kokemukseen asiakasosallisuudesta. Opinnäytetyön lähtökohtana on työkyvyn ja työllistymisen tuen palvelujen kehittämisen merkityksellisyys ja ajankohtaisuus. Työkyvyn ja työllistymisen tuen sosiaali- ja terveyspalveluja ovat mm. kuntouttava työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus, IPS-työhönvalmennus (*Individual Placement and Support*), työttömän terveys-tarkastus sekä työkyvyntuen tiimin toiminta (THL, 2023). Merkitykselliseksi opinnäytetyön aiheen tekee se, että vaikuttavia työllisyyden tukitoimia tarvitaan lisäämään työllisyyttä ja vahvistamaan hyvinvointivaltiomme toimeentuloa. Suomessa huoltosuhde on muuttumassa väestön ikääntymisen vuoksi ja kaikki työvoimapotentialiaali on tärkeää ottaa käyttöön. (Valtioneuvosto, 2021, s. 152.) Ajankohtaiseksi aiheen tekee 1.1.2025 voimaan tullut TE-palvelujen uudistus. Uudistuksessa palvelujen järjestämisvastuu siirtyy kunnille. Uudistus yhdistää mm. eri sektoreihin jakautunutta palvelujärjestelmää ja uudistuksen tavoitteena on parantaa palvelujen saatavuutta ja vaikuttavuutta. (TEM, 2023.)

Asiakasosallisuuden toteutuminen on oleellinen osa työkyvyn ja työllistymisen tuen palvelujen vaikuttavuutta ja arviointia. Asiakasosallisuus tulisi palvelujärjestelmissä ja organisaatioissa ottaa käyttöön toiminnan keinona ja mittarina, eikä asiakasosallisuus saisi jäädä pelkäksi toiminnalle asetetuksi tavoitteeksi. (Jørgensen ym., 2024, 803–804; Leemann & Hämäläinen, 2015, s.6; Työterveyslaitos, n.d.) Tällä opinnäytetyöllä tuotettiin asiakasosallisuuden kokemuksesta tietoa yhteistyössä Työkykyohjelman laajennuksen ja Kestävän Kasvun Satakunta 2-hankkeen kanssa, joka kuuluu Suomen kestävän kasvun ohjelmaan. Kestävän Kasvun Satakunta 2-hankkeen Pilari 3. tavoitteena on mm. työllisyysasteen ja osaamistason nostaminen kestävän kasvun vauhdittamiseksi. (Satakunnan hyvinvointialue, 2023, s.4–5.) Opinnäytetyön tutkimuksen tulokset raportoitiin Työkykyohjelman laajennuksen ja Kestävän Kasvun Satakunta 2-hankkeen käyttöön ja esiteltiin marraskuussa 2024 kyselyä

asiakkaille jakaneille ammattilaisille sekä Työkyvyn tuen palvelujen kehittämistyöryhmän kokouksessa.

2 TEOREETTINEN VIITEKEHYS

2.1 Työ- ja toimintakyvyn tuki

Toimintakyvyllä tarkoitetaan yksilön fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia voimavaroja ja edellytyksiä selviytyä jokapäiväisen elämän toiminnoista kuten itsestä huolehtimisesta, työstä, opiskelusta sekä vapaa-aikaan kuuluvista asioista (Työterveyslaitos, 2022). Työkyky taas voidaan määritellä olevan toimintakykyä suhteutettuna työn vaatimuksiin ja kykyä selviytyä työtehtävistä. Työ- ja toimintakyky ovat sidoksissa toisiinsa. Työkyky edellyttää toimintakykyä ja työkykyä vahvistetaan vaikuttamalla toimintakyvyn ulottuvuuksiin. (Tiitola ym., 2016, s.2–4.) Työkyky muodostuu henkilön työn ja fyysisten, psyykkisten, sosiaalisten ja kognitiivisten voimavarojen välisestä suhteesta. Motivaatio, arvot ja asenteet työntekoon vaikuttavat työkykyyn. Työn kokeminen mielekkäänä, merkityksellisenä sekä oikeassa määrin haasteellisena vahvistaa työkykyä. Vastaavasti työn kokeminen pakollisena osana elämää, tai jos työ ei vastaa omia odotuksia tai kykyjä, heikentää työkykyä. (Työterveyslaitos, 2022.)

Työ- ja toimintakyvyn tuki on määritelty Työ- ja elinkeinoministeriön sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanastossa (2019) toiminnaksi, jossa asiantuntijat/ammattihenkilöt tukevat asiakkaiden työ- ja toimintakykyä työllistymisen tai työssä jatkamisen edesauttamiseksi. Työ- ja toimintakyvyn tukea voidaan antaa työssä, opinnoissa, työ- ja elinkeinopalveluissa sekä sosiaali- ja terveystaloudissa. (TEM, 2019, s. 23.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään työ- ja toimintakyvyn tukeen työllistymistä tukevissa sosiaali- ja terveysalan palveluissa. Työllistymistä sekä työ- ja toimintakykyä tukevia sosiaali- ja terveysalan toimenpiteitä sekä palveluja ovat

esimerkiksi työttömien terveystarkastukset. Opinnäytetyössä ei kuitenkaan tulla tämän tarkemmin keskittymään yksittäisiin työ- ja toimintakykyä tukeviin toimenpiteisiin tai palveluihin vaan keskitytään sosiaali- ja terveysalan työkyvyn ja työllistymisen tuen palvelujen kokonaisuuteen.

2.2 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus on käsitteenä moniselitteinen. Leemann ja Hämäläinen (2015, s.2) ovat mm. keränneet yhteen sisällöltään erilaisia asiakasosallisuutta määritteleviä termejä. Näitä termejä ovat asiakas, potilas, kuluttaja, yksilö, asiansainen, yhteistyötaho tai sidosryhmään kuuluva ja kansalainen. Kaikki nämä termit tuovat esiin asiakasosallisuuden näkökulmia. Tässä opinnäytetyössä asiakasosallisuudella tarkoitetaan sosiaali- ja terveysalan palveluja käyttävien henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien vaikuttamista ja osallistumista palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin (STM, 2018 s, 11). Asiakasosallisuus nähdään tilana, jossa asiakkaalla on kokemus vaikuttavansa palveluihin ja päätöksiin yhteistyössä asiantuntijoiden ja ammattihenkilöiden kanssa (Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet, 2021).

Asiakasosallisuus on asiakkaan lakisääteinen oikeus. Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla myös alan arvot ja eettiset kysymykset ohjaavat osallisuutta ja toimintaa eri asiakasryhmissä, kuten pitkäaikaistyöttömät ja osatyökykyiset. Sosiaali- ja terveysalan toimijoiden tulee kunnioittaa asiakkaiden ihmisarvoa ja perusoikeuksia. Asiakkaalla on valinnanvapaus ja oikeus tehdä itsenäisiä päätöksiä elämästään sekä hyvinvoinnistaan. Hoito ja palvelu edellyttävät asiakkaan suostumusta ja osallisuutta. (ETENE-julkaisuja 32, 2011, s. 5.)

Asiakasosallisuudella on monia tasoja. Asiakasosallisuus voi olla asiakkaan aktiivisuutta omiin asioihin vaikuttamisessa. Asiakasosallisuus voi esiintyä myös asiakkaan toimintana ammattilaisten ja asiantuntijoiden rinnalla. Näiden esimerkkien väliin mahtuu erilaisia asiakasosallisuuden muotoja.

Asiakasosallisuudella vaikutetaan palvelujen laatuun ja vaikuttavuuteen, mutta se on myös tärkeä osa palvelujen arviointia. (STM, 2018 s, 11.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (2023) on kuvannut asiakasosallisuutta organisaatiossa asiakasosallisuuden talon avulla (Kuva 1). Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen asiakasosallisuuden talo pohjautuu mm. Arnstein (1969), Clark ym. (2008) ja Sihvo ym. (2018) julkaisemiin osallisuuden tikapuu- ja porrasmalleihin. Asiakasosallisuuden talossa jäsenyyä asiakasosallisuuden kerrokset. Asiakasosallisuuden ollessa osa organisaation strategiaa ja toimintakulttuuria toteutuu asiakkaiden osallisuus samanaikaisesti talon kaikilla eri tasoilla.



Kuva 1. Asiakasosallisuus organisaatiossa – asiakasosallisuuden talo (THL, 2020).

Asiakasosallisuuden talossa pohjana on asiakkaiden osallisuus omiin palveluihin. Seuraavina kerroksina on asiakkaiden palaute ja osallistuminen vuoropuheluun palveluista, palvelujen kehittäminen yhdessä ammattilaisten kanssa ja ylimpänä kerroksen palvelujen tuottaminen asiakkaiden kanssa. (THL, 2023.) Tässä opinnäytetyössä keskitytään asiakasosallisuuden talon alimpiin kerroksiin, joissa luodaan asiakasosallisuuden perusta asiakkaan osallistumisella omaan palveluunsa ja asiakkaat antavat palautetta palveluista. Opinnäytetyössä asiakasosallisuus on jaettu kohdatuksi, kuulluksi ja

ymmärretyksi tulemiseen sekä mahdollisuuteen päättää, vaikuttaa ja antaa palautetta palveluistaan.

2.3 Hallitusohjelmat, lait ja asetukset

Työkyvyn ja työllistymisen tuen palveluita kuten monia muitakin palvelukokonaisuuksia ohjaavat useat hallitusohjelmat, lait ja asetukset. Työkykyohjelma (2019–2023) oli osa Marinin hallituksen työllisyystoimia ja ohjelman tavoitteena oli edesauttaa osatyökykyisten työllistymistä ja työssä jaksamista. Osana työllisyystoimien kokonaisuutta hallitus linjasi vuonna 2021 TE-palvelujen järjestämisen siirrosta kuntien vastuulle. Tämä muutos tulee voimaan 1.1.2025. Uudistuksella tavoitellaan sekä parempaa palvelurakennetta että palveluiden parempaa saatavuutta ja vaikuttavuutta. Työ- ja elinkeinoministeriön mukaan palvelujen uudistuksella on laskettu saavutettavan n. 7000–10 000 lisätyöllistä. (TEM, 2023.) Työllistymistä tukevat palvelut ovat siis sekä itsessään suuren muutoksen edessä että merkittävässä asemassa Suomen kestävän kasvun ohjelmaa ja elpymis- ja palautussuunnitelmaa.

Nykyisen Orpon hallituksen hallitusohjelmassa jatketaan työvoimapalveluiden uudistuksia, joilla tuetaan työllistymistä. Uudistustoimilla laajennetaan työvoimaviranomaisen ja palvelun tuottajien mahdollisuuksia hyödyntää tietoa toiminnan vaikuttavuuden sekä työnhakijoiden palvelunohjauksen tehostamiseksi. Orpon hallituksen hallitusohjelma velvoittaa hyvinvointialueet, kunnat ja Kelan yhteistyöhön, jotta asiakkaat saavat tarpeelliset palvelut, tuet ja niihin liittyvät veloitteet lähtökohtaisesti samasta lähipalvelupisteestä. Työvoimapalveluiden lakisääteistä palveluprosessia tullaan mm. keventämään, jotta rajallisia resursseja käytetään paremmin ja asiakaslähtöisemmin. Alkukartoitukseen ja asiakkaiden henkilökohtaiseen kohtaamiseen tullaan panostamaan. (Valtioneuvosto, 2023, s. 64.)

Työllisyystoimien palvelujen järjestämisestä, etuuksista ja muista tukitoimista säädellään laajalti lainsäädännössä. Asiakasosallisuutta käsitelläänkin useassa kohdassa Suomen lainsäädäntöä. Suomen perustuslain 18§ mukaan

kansanvaltaan sisältyy yksilön oikeus vaikuttaa elinympäristön ja yhteiskunnan kehittämiseen. Julkisen vallan tulee toimillaan tukea yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan sekä itseensä kohdistuvaan päätöksentekoon. Julkisen vallan on lisäksi tuettava työllisyyttä ja pyrittävä turvaamaan jokaiselle oikeus työhön. (Suomen perustuslaki 731/1999.) Terveydenhuoltolain 2§ tarkoituksena on parantaa eri toimialojen välistä yhteistyötä terveyden ja hyvinvoinnin edistämistyössä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä. Terveydenhuoltolain tavoitteena on mm. lisätä asiakaskeskeyttä ja asiakkaan oikeutta saada tietoa omaa hoitoaan koskien. Laki edellyttää myös järjestämään ohjausta, jolla tuetaan asiakkaan omahoitoa ja hoitoon sitoutumista. (Terveydenhuoltolaki 1326/2010.) Laki potilaan asemasta ja oikeuksista ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrittelevät oikeutta hoitoon pääsyyn sekä suunnitelmaan perustuvaan hoitoon ja kuntoutukseen, itsemääräämiseen, tiedonsaantiin sekä potilaan oikeutta saada laadultaan hyvää hoitoa ja palvelua. (Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 785/1992; Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000.)

2.4 Aiempia tutkimuksia

Sosiaali- ja terveysalalla on tehty runsaasti tutkimuksia asiakasosallisuudesta eri palvelukokonaisuuksissa ja asiakasryhmissä. Opinnäytetyön aiheen kontekstoinnin tueksi on tässä esitettynä artikkeleita koskien asiakaslähtöisyyden edellytyksiä ja toteutumista sekä sosiaali- ja terveysalan kehittämistä. Asiakasosallisuuden toteutumisen tärkeyttä kontekstoin kirjoitukset työttömyyteen liittyvistä negatiivisista asenteista yhteiskunnassamme.

Rissanen (2021, luku 9) mukaan asiakasosallisuus on aikuissosiaalityön asiakassuhteissa sekä arvo että tavoite. Osallisuus liittyy kiinteästi hyvinvointiin ja osallisuuden tukeminen sekä vahvistaminen ovat tärkeä osa työtä, jolla on vaikuttavuutta. Asiakasosallisuus on aikuissosiaalityössä työtapa, eikä vain aate tai asioiden lähestymistapa. Rissanen (2021, luku 9) kuvaa osallisuuden

liittyvän asiakkaan voimaantumisen tukemiseen ja tavoitteena on lähestyä osallisuutta asiakkaan lähtökohdista. Voimaantumisen tukemisella tarkoitetaan vuorovaikutusta, jossa asiakasta tuetaan tuottamaan myös itse mahdollisuuksia niin, että asiakas on elämäänsä vaikuttavien päätösten keskiössä. Keskeistä on huomioida yksilön oma tausta, tavoitteet ja voimavarat. Tämä toteutuu asiakkaan osallisuutta vahvistavassa vuorovaikutuksessa ammattilaisen kanssa ja näkyy asiakkaan motivoitumisena ja aktiivisuutena. Asiakkaan motivaatio ja oma aktiivisuus ovat edellytyksiä tavoitteiden toteuttamiselle. Asiakasosallisuuden toteutuminen vahvistaa parhaimmillaan asiakkaan uskoa omiin mahdollisuuksiin sekä muuta osallistumista ja elämää asiakassuhteen ulkopuolella.

Kivisen, Vanjusovin ja Vornasen (2020) artikkelissa asiakkaan osallisuudesta ja vaikuttamisen mahdollisuuksista tarkastellaan mm. sitä, mitä osallisuus edellyttää ja millaisia esteitä sen toteutumiselle on. Kivinen ym. (2020, s. 281–284) toteavat, että osallisuus on kokemuksellista ja osallisuuden tunteeseen liittyy tunne merkityksellisyydestä, kuuluvuudesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa. Asiakastilanteissa korostuu asiakkaan kohtaaminen. Merkityksellisyyden kokemukset syntyvät siitä, että asiakas kokee tulevansa kuulluksi ja vuorovaikutus on tasa-arvoista ja dialogista, asiakkaalta kysytään ja hänen vastauksensa sekä mielipiteensä huomioidaan niin, että niillä on vaikutusta. Merkityksellisyyttä ja luottamusta vahvistavat myös ratkaisujen perustelut ja asiakkaan mahdollisuus antaa myös kriittistä palautetta, johon reagoidaan. Vuorovaikutus ja tiedonsaanti ovatkin tärkeimpiä edellytyksiä asiakkaiden osallisuuden toteutumiselle. Kivinen ym. (2020, s. 287) toteavat myös, että yksittäisten ammattilaisten toiminnan lisäksi oleellista on, että sosiaali- ja terveyspalveluissa toimintakulttuurit ja -mallit tunnistavat ja edistävät asiakkaiden osallisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia niin palvelujen käyttötilanteissa, palvelujen kehittämisessä kuin laajemmin Suomen kansalaisyhteiskunnassa. Tutkimustietoa osallisuuden toteutumisesta, asiakkaan äänen kuulumisesta ja näiden vaikutuksista sosiaali- ja terveyspalveluissa tarvitaan lisää.

Ristolainen, Roivas, Mustonen ja Hujala ovat kirjoittaneet artikkelin Asiakaslähtöisestä palveluohjauksesta (2020). Ristolainen ym. (2020, s. 242–243)

käsittelevät artikkelissa asiakaslähtöisyyttä palveluohjauksen prosessissa. Päätelmät ovat kuitenkin yleistettävissä muihinkin sosiaali- ja terveysalan palveluprosesseihin. Artikkelissa todetaan asiakaslähtöisyyden olevan nykyisin keskeisenä tavoitteena lähes kaikessa sosiaali- ja terveysalan kehittämissä. Viime vuosina asiakas on pyritty nostamaan vuorovaikutuksen tasarvoisemmaksi osapuoleksi ja potilaskeskeisyyden ja -lähtöisyyden rinnalla käytetään enenevässä määrin käsitteitä asiakaskeskeisyys ja -lähtöisyys. Asiakaslähtöisyys on parhaimmillaan sitä, että asiakas kokee tulevansa ymmärretyksi ja olevansa hyväksyty. Uudistuvalla sosiaali- ja terveysalalla asiakaslähtöisyys on keskeisessä roolissa toimivien ja vaikuttavien palveluprosessien toteutumisen kannalta. (Ristolainen ym., 2020, s. 262–263.)

Näre ja Näre (2022) ovat kirjoittaneet työttömyyden leimasta eli siitä, millaisia asenteita työttömät kohtaavat yhteiskunnassa. Näre ja Näre (2022, s. 202) toteavat, että työttömät kohtaavat monenlaista huonoa kohtelua ja syrjintää, jota tapahtuu yksityiselämässä, työnhaussa sekä julkisessa keskustelussa. Syrjintä voidaan jakaa välittömään ja välillisesti tapahtuvaksi syrjinnäksi. Välitöntä syrjintää on työttömän kohtelemine epäsuotuisammin kuin toista kohdellaan, on kohdeltu tai kohdeltaisiin vastaavassa tilanteessa. Välillinen syrjintä on taas sitä, että kohtelu on eriarvoista johtuen näennäisesti puolueettomasta valintaperusteesta, säädöksestä tai toimintatavasta. Välittömiä sekä välillisiä syrjinnän kokemuksia kokevat etenkin pitkäaikaistyöttömät. (Näre & Näre, 2022, s. 204.) Mönkkönen, Tapani ja Kokkonen (2023) kirjoittavat arvottomuuden kokemisesta ja yhteiskunnan palvelujärjestelmissä esiintyvistä loukkaamisen kokemuksista. Palvelujärjestelmiä varten asiakkaita joudutaan kategorisoimaan. Kategorisointia tehdään mm. asiakasryhmiin liitettävien etuuksien takia. Tiettyihin kategorioihin liittyä yhteiskunnassa toisia negatiivisempi stigma. Stigmatisoitumisen kokemuksia koetaan etenkin sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmissä ja niissä saadussa kohtelussa. Työelämän ulkopuolella olevien loukkauksen kokemukset liittyivät palveluissa esineellistämisen kokemuksiin. (Mönkkönen, Tapani & Kokkonen, 2023, s. 131–138.) Sekä Näre ja Näre (2022), että Mönkkönen ym. (2023) kirjoitukset tukevat asiakasosallisuuden tärkeyttä etenkin yhteiskunnan heikommassa asemassa olevissa asiakasryhmissä ja sosiaali- ja terveyspalveluiden kohtaamisissa.

3 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSONGELMA

Opinnäytetyö tehtiin yhteistyössä Satakunnan hyvinvointialueen Kestävän Kasvun Satakunta 2 -hankkeen ja työkykyohjelman laajennuksen kanssa. Opinnäytetyön tarkoitus oli toteuttaa kyselytutkimus asiakasosallisuuden kokemuksesta työkykyä ja työllistymistä tukevilla sosiaali- ja terveystalvueluissa ja tavoitteena oli tuottaa asiakaskokemuksiin pohjautuvaa tietoa osaksi palvelujen arviointia ja kehittämistä.

Opinnäytetyön tutkimuskysymyksiksi oli asetettu:

1. Miten työkyvyn ja työllistymisen tuen sosiaali- ja terveystalvuelujen asiakkaat kokevat asiakasosallisuuden toteutumisen palveluissa?
2. Vaikuttaako asiakkaan ikä tai työttömyyden kesto asiakasosallisuuden kokemukseen?

4 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

4.1 Aineiston keruu

Opinnäytetyön kyselytutkimus toteutettiin touko-kesäkuun 2024 aikana Satakunnan alueella 11 työkyvyn ja työllistymisen tuen sosiaali- ja terveystalvueluja tuottavassa yksikössä. Alkuperäinen vastausaika oli toukokuu 2024. Vastausaikaa päädyttiin pidentämään vähäisten vastausten vuoksi.

Opinnäytetyön tutkimus toteutettiin puolistrukturoituna verkkokyselynä. Sähköinen verkkokysely toteutettiin E-lomake ohjelmiston avulla. Kyselyyn oli mahdollista vastata myös paperisella vastauslomakkeella, jos vastaajalla ei ollut mahdollisuutta vastata verkkokyselyyn. Linkin sähköiseen kyselyyn tai

paperisenvastauslomakkeen asiakkaalle jakoi palvelua toteuttava ammattilainen vastaanotolla ja paperilomakkeiden vastaukset palautettiin suljetuissa kirjekuorissa vastaanotolla. Opinnäytetyön tekijä ei ollut yhteydessä asiakkaita kohtaavien ammattilaisten kanssa vaan kysely toimitettiin heille työkyvyn tuen palvelujen vastuuyksikön päällikön kautta.

Kyselyyn osallistuneet vastaajat olivat työkykyä ja työllistymistä tukevien sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaita. Kyselyyn osallistuville jaettiin kyselylomakkeen saatekirjeenä tiedote osallistumisesta ja kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista. Kyselyyn vastaaminen oli samalla suostumus opinnäytetyön tutkimukseen osallistumisesta. Ennen opinnäytetyön kyselyn toteutusta opinnäytetyölle haettiin tutkimuslupa Satakunnan Hyvinvointialueelta sekä tehtiin eettinen ennakoarviointi Satakunnan korkeakoulujen ihmistieteiden eettisessä toimikunnassa.

Vastauksia saatiin kokonaisuudessaan yhteensä 28 kappaletta. 11 % vastaajista (n=3) oli vastannut kyselyyn sähköistä lomaketta käyttäen ja 89 % vastaajista (n=25) oli käyttänyt paperista vastauslomaketta.

Kyselylomakkeessa oli kahden vastaajan taustatietoja keräävän kysymyksen lisäksi yhteensä yhdeksän kysymystä. Kysymykset olivat sekä avoimia että suljettuja monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymyksissä vastausvaihtoehtoina käytettiin pääasiassa likert-asteikon mukaista viisi portaista arviointias- teikkoa (täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä). Sähköinen vastauslomake oli suunniteltu niin ettei kyselyä voinut palauttaa, ellei kaikissa suljetuissa kysymyksissä ollut vastausta. Suljettuihin kysymyksiin ei voinut valita kuin yhden vastausvaihtoehdon. Avoimiin kysymyksiin sähköisessä vastauslomakkeessa ei ollut em. vastauspakkoa. Paperisella vastauslomakkeella vastausten kontrollointi oli luonnollisesti vaikeaa. Kaikki vastaajat olivat vastaustavasta riippumatta vastanneet kyselylomakkeen kaikkiin suljettuihin kysymyksiin vastausprosentin ollen näissä 100 %. Avointen kysymysten kohdalla vastausprosentti vaihteli kysymyksittäin 32 % - 60 % välillä.

4.2 Tutkimusmenetelmät

Opinnäytetyössä suunniteltiin käytettävän pääasiassa määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen lähestymistapaa tiedon keruussa ja vastausten analysoinnissa. Laadullisin, eli kvalitatiivisin, menetelmin analysoituja vastauksia oli tarkoitus käyttää tarkentamaan määrällistä tutkimusmenetelmää. Laadullinen tutkimusmenetelmä päädyttiin kuitenkin nostamaan vahvemmin määrällisen tutkimusmenetelmän rinnalle vahvistamaan tuloksia vähäisen vastausmäärän vuoksi.

Opinnäytetyössä asiakasosallisuuden kokemus operationalisoitiin, eli jaettiin mittaamisen mahdollistamiseksi, kolmeen osa-alueeseen (Vilkkä, 2007, s. 36). Nämä osa-alueet olivat asiakkaan kokemus kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta, asiakkaan mahdollisuus päättää ja vaikuttaa palveluistaan sekä asiakkaan mahdollisuus antaa palautetta palveluistaan. Opinnäytetyön avulla haluttiin selvittää asiakkaiden kokemusta tutkittavasta ilmiöstä eli asiakasosallisuuden kokemuksesta (Vilkkä, 2007, s. 22). Määrällisellä tutkimusmenetelmällä kartoitettiin tutkittavan ilmiön nykytilaa ja laadullinen tutkimusmenetelmä syventää ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä (Heikkilä, 2014, s. 15; Silverman, 2022, s. 10). Määrällisellä tutkimusmenetelmällä vastataan mm. kysymyksiin kuinka moni, kuinka paljon ja kuinka usein (Vilkkä, 2007, s. 14). Sosiaali- ja terveysalalla laadullisin tutkimusmenetelmin taas pystytään paljastamaan erilaisia näkökulmia koetusta todellisuudesta, eli jäsentämään tutkittavan ryhmän kokemaa todellisuutta ja näin tuottamaan tietoa terveydenhuollon kehittämistyöhön (Kylmä ym., 2003).

Opinnäytetyössä käytettyä suunnitelmallista kyselytutkimusta, jonka tarkoituksena on tutkia ilmiökokonaisuutta, nimitetään survey-tutkimukseksi (Heikkilä, 2014, s. 17). Kyselyt soveltuvat hyvin em. määrällisen aineiston keräämiseen ja kyselyä voidaan käyttää myös laadullisen aineiston keruussa. Kyselylomake on tiedonkeruun menetelmä, jossa kysymysten muoto on standardoitu eli vakioitu. Tämä tarkoittaa sitä, että kaikilta vastaajilta kysytään samat asiat, samassa järjestyksessä ja samalla tavalla. Kyselylomaketta käytetään mm., kun havaintoyksikkönä on henkilö ja tutkimuksen kohteena hänen mielipiteensä.

(Kylmä & Juvakka, 2007, s. 104; Vilkka, 2007, s. 28.) Opinnäytetyössä avoimilla kysymyksillä, joihin vastaajat kirjoittivat lyhyesti omin sanoin vastauksensa, täydennetään kyselylomakkeen strukturoituja, vastausvaihtoehdollisia kysymyksiä. Kyselylomakkeen kaikki kysymykset suunniteltiin vastaamaan opinnäytetyön tutkimuskysymykseen ja opinnäytetyön tarkoitukseen. Jokaiselle kysymykselle voidaan löytää myös perustelu opinnäytetyön viitekehyksestä ja tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 87.)

4.3 Aineiston analysointi

Kysely sisälsi sekä avoimia että vastausvaihtoehdollisia monivalintakysymyksiä. Monivalintakysymykset analysoitiin tilastollisin menetelmin taulukkolaskentaohjelma Excelin avulla. Kun tutkimusaineisto oli kerätty, syötettiin aineisto tilastonkäsittelyohjelmaan. Kuvailevassa tilastotieteessä tutkimuksen kohteena olevasta ilmiöstä saatu tieto esitetään graafisina kuvioina, jolloin kerätty tieto saadaan esitettyä tiivistettynä. Graafisella kuviolla selvennetään ja havainnoidaan tutkittavan ilmiön nykytilaa. (Nummenmaa ym., 2019, s. 37.) Opinnäytetyössä käytettiin tulosten esittämisessä pylväskuvaajia, joiden avulla voidaan tutkittavaa ilmiötä havainnollistaa selkeästi.

Avoimet kysymykset analysoitiin teoriaohjaavalla sisällönanalyysillä. Teoriaohjaavassa analyysissä tutkimuksen teoriapohja antaa kategoriat, joihin aineistoa suhteutetaan. Tällöin tutkimustulos uudistaa ja vahvistaa jo tiedettyä käsitystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 110–111.) Laadullisella sisällönanalyysillä ei tavoitella yleistettävyyttä vaan ilmiöstä tehtyjä havaintoja. Kun tutkitaan ilmiötä perusteellisesti, saadaan selville mikä on merkittävää. Avoimet kysymykset antavat tarkempaa ja täydentävää tietoa tilastollisin menetelmin analysoituihin kysymyksiin. Avoimilla kysymyksillä haetaan tietoa siitä, mitä tulisi tehdä toisin tai missä on onnistuttu. (Hakala & Vesa, 2013, s. 222.)

Aineiston analysoiminen on systemaattinen prosessi, jossa aineistoa tutkitaan kysymyksiin, kuten mitä aineisto kertoo tutkittavasta ilmiöstä (Hakala & Vesa,

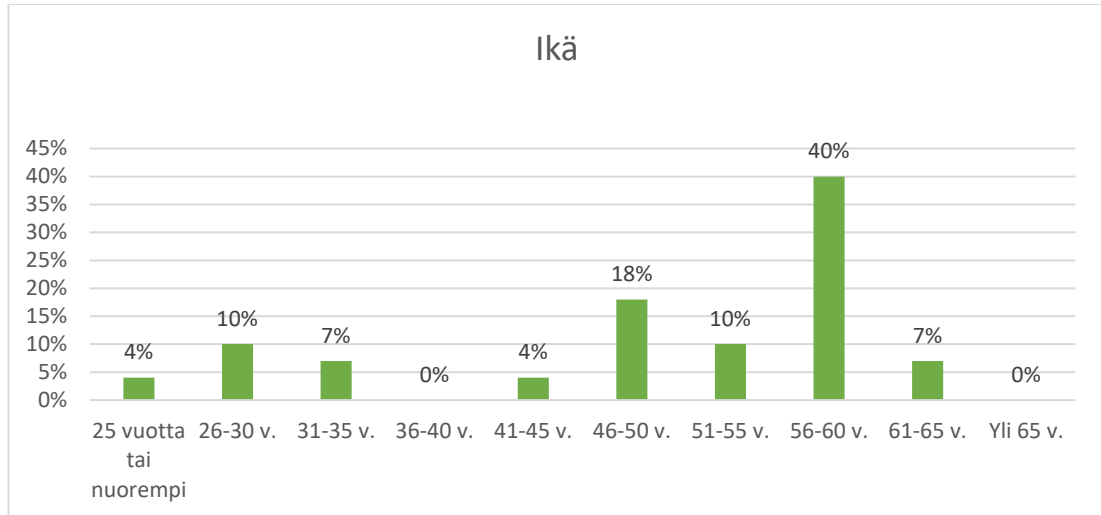
2013, s. 222). Tässä opinnäytetyössä teoriaohjaavaa analysointia ohjasi asiakasosallisuuden kokemukselle tehty jaottelu eli operationalisointi. Asiakasosallisuuden kokemus operationalisoitiin kolmeen osa-alueeseen. Nämä osa-alueet olivat asiakkaan kokemus kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta, asiakkaan mahdollisuus päättää ja vaikuttaa palveluistaan sekä asiakkaan mahdollisuus antaa palautetta palveluistaan. Aineistosta poimittiin vastaukset, jotka sopivat em. jaotteluun eli analyysirunkoon. Samaa runkoa oli käytetty jo kyselylomakkeen suunnittelussa eli kysymykset oli jaettu lomakkeelle kolmeen kysymysluokkaan asiakasosallisuuden osa-alueiden mukaan. Jokainen kysymysluokka sisälsi yhteensä neljästä kahteen kysymystä. Analysoinnissa edettiin käsittelemällä aineistoa kysymysluokka kerrallaan. Jokainen kysymysluokka analysoitiin poimimalla aineistosta vastaukset, jotka sopivat käsiteltävään osa-alueeseen. (Tuomi & Sarajärvi, 2018, s. 110–111.) Muut vastaukset, jotka eivät asettuneet em. jaotteluun, jätettiin tässä opinnäytetyössä tutkimatta. Analyysin tuloksena muodostunut vastausten jaottelu on kuvattu taulukkoon opinnäytetyön tutkimuksen tuloksia käsittelevän kappaleen viimeisessä osiossa, sisällönanalyysin tulokset.

5 OPINNÄYTETYÖN TUTKIMUKSEN TULOKSET

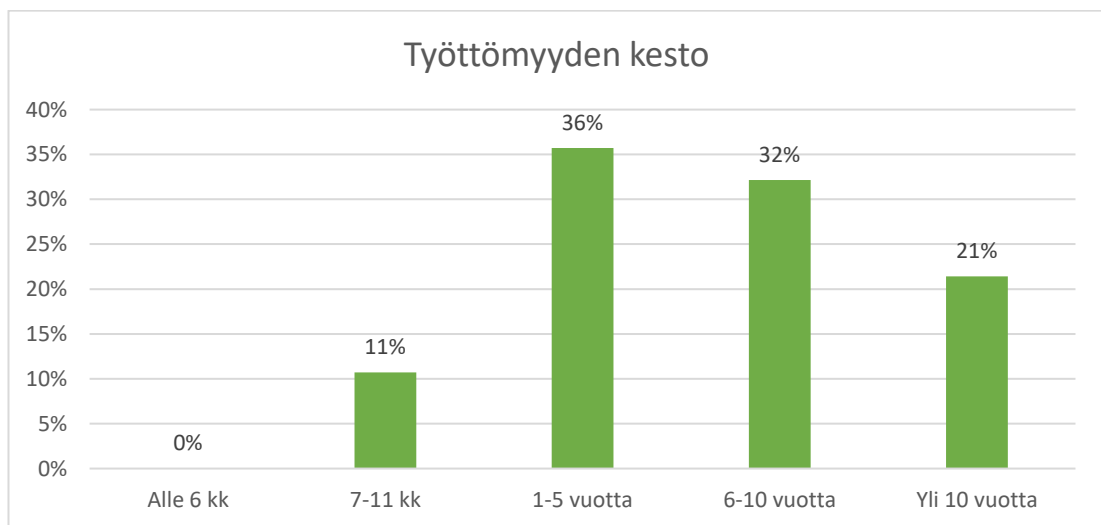
5.1 Taustatiedot

Taustatietoina kyselyssä kysyttiin vastaajan ikäryhmää sekä työttömyyden kestoa. Vastaajista suurin osa (40 %) oli iältään 56–60-vuotiaita (n=11). 46–50-vuotiaita oli 18 % vastaajista (n=5), 26–30-vuotiaita sekä 51–55-vuotiaita 10 % (n=3), 31–35-vuotiaita sekä 61–65-vuotiaita 7 % (n=2) ja 25 vuotta tai nuorempia sekä 41–45-vuotiaita oli 4 % vastaajista (n=1). Vastaajien työttömyyden kesto vaihteli 7–11 kuukaudesta yli 10 vuoteen. Suurin osa vastaajista (36 %) oli ollut työttömänä 1–5 vuotta (n=10), 32 % työttömyys oli jatkunut 6–10 vuotta (n=9), 21 % vastaajista oli ollut työttömänä yli 10 vuotta (n=6) ja 11 % työttömyys oli jatkunut 7–11 kk (n=3). Alle 6 kk työttömänä olleita vastaajia

ei ollut yhtään. Alla olevissa kuvioissa (kuva 2 ja kuva 3) on esitetty vastaajien ikäjakauma sekä jakauma vastaajien työttömyyden kestosta.



Kuva 2. Vastaajien ikäjakauma



Kuva 3. Vastaajien työttömyyden keston jakauma

5.2 Asiakkaan kokemus kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta

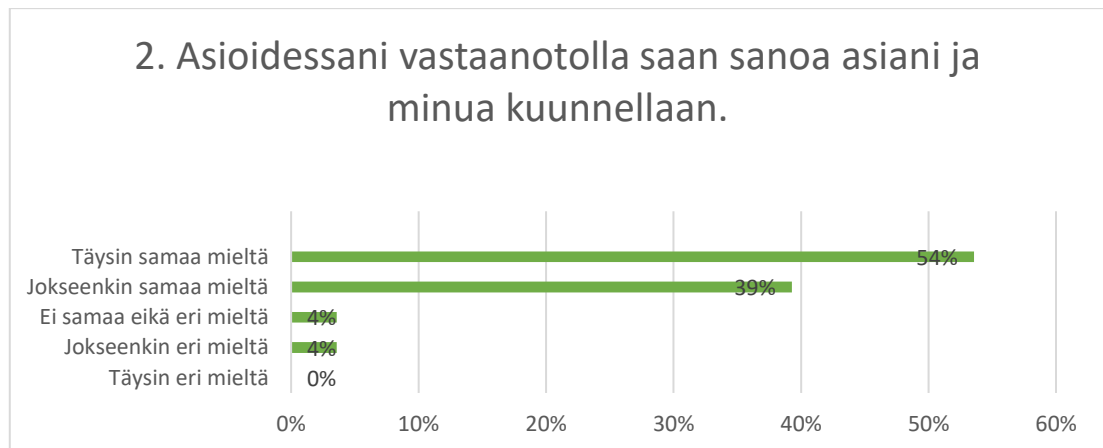
Asiakkaan kokemusta kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta kyselyssä haastateltiin kolmen suljetun kysymyksen avulla sekä yhdellä avoimella kysymyksellä. Suljetuissa kysymyksissä vastausvaihtoehtoina käytettiin likertasteikon mukaista viisi portaista asteikkoa (täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä).

Ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin vastaajan kokemusta siitä, tuleeko hän mielestään kohdatuksi omana itsenään ja yksilöllisesti asioidessaan vastaanotolla (kuva 3). Vastaajista 50 % (n=14) vastasi kysymykseen olevansa jokseenkin samaa mieltä ja 39 % (n=11) vastasi olevansa täysin samaa mieltä. 7 % vastaajista (n=2) valitsi neutraalin vaihtoehdon, ei samaa eikä eri mieltä. 4 % vastaajista (n=1) vastasi kysymykseen olevansa täysin eri mieltä. Kukaan vastaajista ei vastannut kysymykseen vaihtoehdolla jokseenkin eri mieltä.



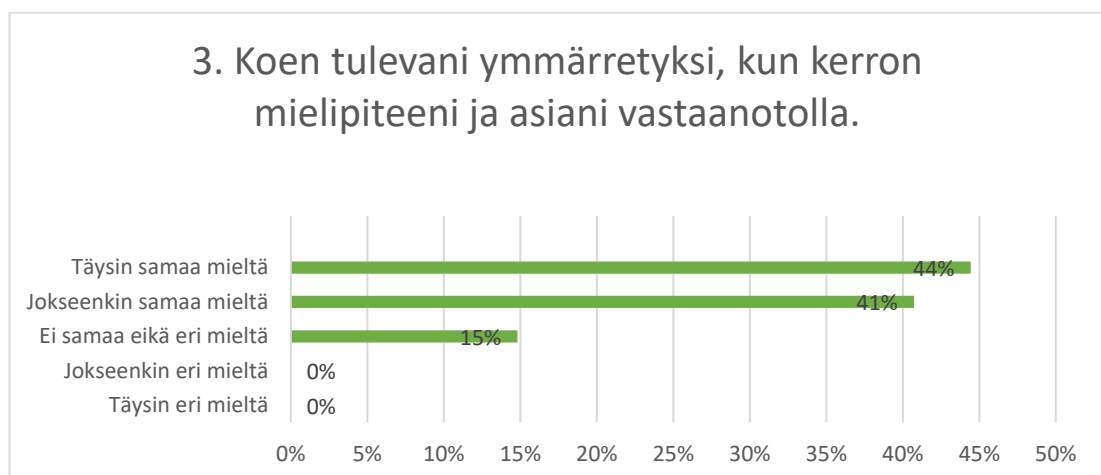
Kuva 3. 1. Asiakkaan kokemus omana itsenään ja yksilöllisesti kohdatuksi tulemisesta.

Toisena kysymyksenä kysyttiin vastaajan kokemusta siitä, kokeeko hän vastaanotolla asioidessaan saavansa sanoa asiansa ja kokee tulevansa kuunnelluksi (kuva 4). Vastaajista 54 % (n=15) vastasi olevansa täysin samaa mieltä ja 39 % (n=11) vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä. 4 % (n=1) valitsi neutraalin vastausvaihtoehdon (ei samaa eikä eri mieltä) ja vaihtoehdon jokseenkin samaa mieltä. Kukaan vastaajista ei vastannut kysymykseen vaihtoehdolla täysin eri mieltä.



Kuva 4. 2. Asiakkaan kokemus mahdollisuudesta kertoa asiansa ja kuulluksi tulemisesta.

Kolmantena kysymyksenä kysyttiin, kokeeko vastaaja tulevansa ymmärretyksi, kun kertoo vastaanotolla mielipiteensä ja asiansa (kuva 5). 44 % vastaajista (n=12) vastasi kysymykseen olevansa täysin samaa mieltä ja 41 % vastaajista (n=11) oli jokseenkin samaa mieltä. 15 % (n= 4) vastaajista valitsi neutraalin vastausvaihtoehdon (ei samaa eikä eri mieltä). Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoja jokseenkin eri mieltä tai täysin eri mieltä.



Kuva 5. 3. Asiakkaan kokemus ymmärretyksi tulemisesta.

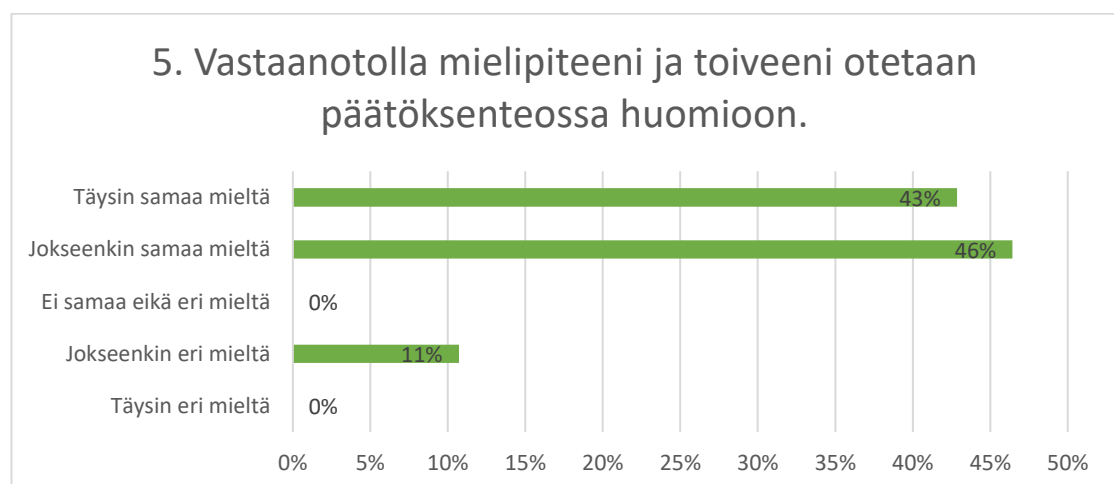
Avoimena kysymyksenä asiakkaan kokemuksesta kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta asiakasta pyydettiin kertomaan lyhyesti omin sanoin, minkälaiset asiat asiakas kokee tärkeäksi asiakkaan ja ammattilaisen välisessä vuorovaikutuksessa. 60 % vastaajista vastasi avoimeen kysymykseen (n=17) ja 40 % vastaajista (n=11) jätti vastaamatta kysymykseen. Kappalessa 5.5 Sisällönanalyysin tulokset on Taulukossa 1. esitettynä vastaukset,

jotka tässä opinnäytetyössä koottiin asiakkaan kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisen kokemuksen osa-alueen alle.

5.3 Asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa ja päättää palveluistaan

Asiakkaan kokemusta mahdollisuuksista vaikuttaa ja päättää palveluistaan kysyttiin kyselyssä kahdella suljetulla kysymyksellä ja yhdellä avoimella kysymyksellä. Suljetuissa, kysymyksissä vastausvaihtoehtoina käytettiin likert-asteikon mukaista viisi portaista asteikkoa (täysin samaa mieltä – täysin eri mieltä). Avoimeen kysymykseen vastaajaa pyydettiin kirjoittamaan vastauksensa lyhyesti omin sanoin.

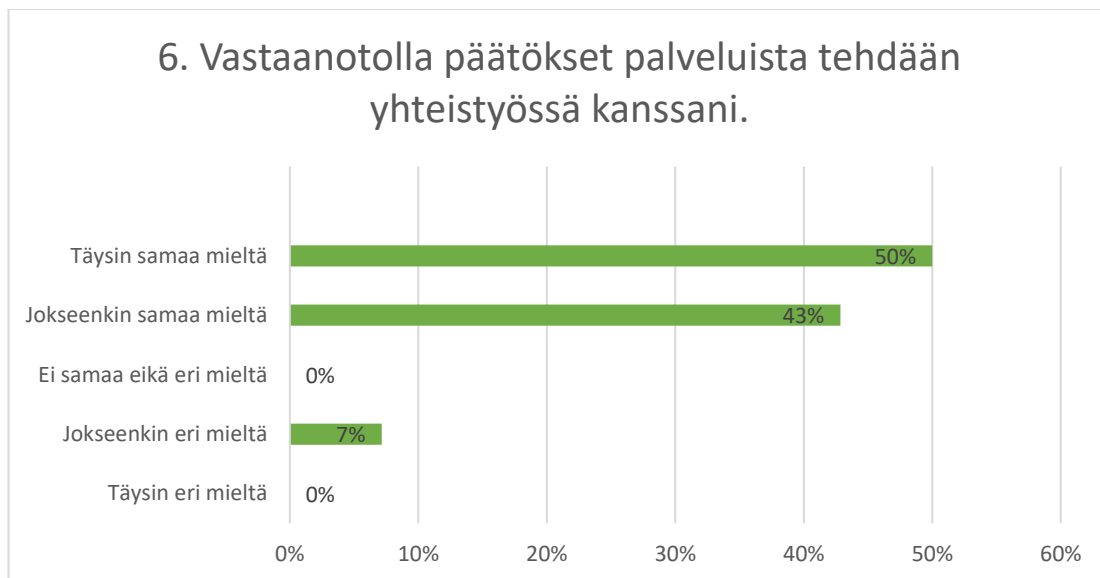
Ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin vastaajan kokemusta siitä, otetaanko asiakkaan mielipiteet ja toiveet päätöksenteossa huomioon (kuva 7). 46 % vastaajista (n=13) vastasi kysymykseen olevansa jokseenkin samaa mieltä ja 43 % vastaajista (n=12) vastasi olevansa täysin samaa mieltä. 11 % vastaajista (n=3) vastasi kysymykseen olevansa jokseenkin eri mieltä. Kukaan vastaajista ei valinnut vaihtoehtoa täysin eri mieltä eikä neutraalia vaihtoehtoa (ei samaa eikä eri mieltä).



Kuva 7. 5. Asiakkaan kokemus mahdollisuudesta vaikuttaa päätöksentekoon.

Toisena suljettuna kysymyksenä kysyttiin vastaajan kokemusta siitä, tehdäänkö vastaanotolla päätökset yhteistyössä asiakkaan kanssa (kuva 8). 50 % vastaajista (n=14) vastasi olevansa täysin samaa mieltä. 43 % vastaajista

(n=12) vastasi olevansa jokseenkin samaa mieltä. 7 % vastaajista (n=2) vastasi olevansa jokseenkin eri mieltä. Kukaan ei valinnut neutraalia vaihtoehtoa (ei samaa eikä eri mieltä) eikä vaihtoehtoa täysin eri mieltä.



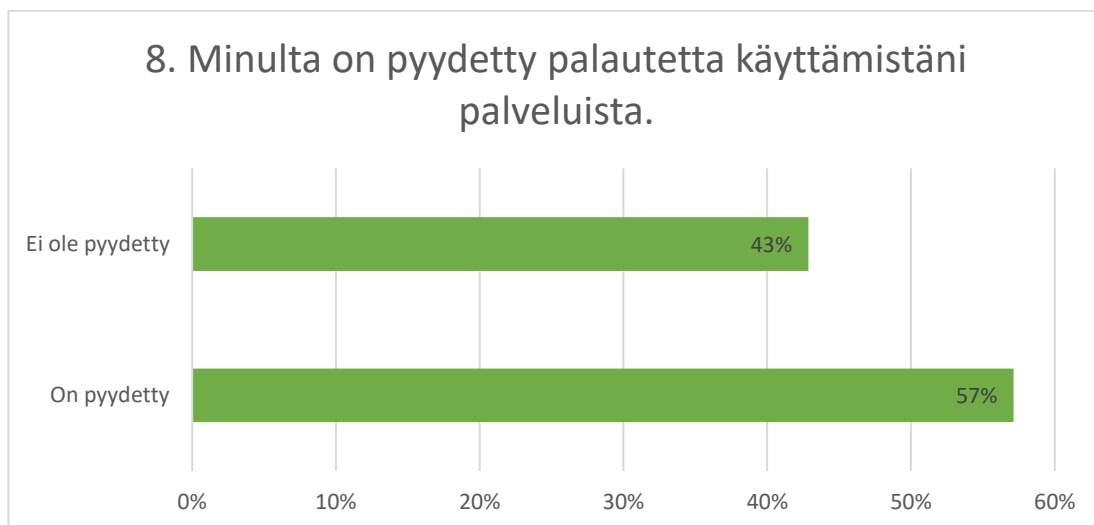
Kuva 8. 6. Asiakkaan kokemus siitä, että päätökset tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa.

Avoimena kysymyksenä asiakkaan mahdollisuudesta vaikuttaa ja päättää palveluistaan vastaajia pyydettiin kertomaan lyhyesti omin sanoin, pitäisikö asiakkaan ja ammattilaisen tasavertaista päätöksentekoa parantaa ja jos niin millä tavalla. 43 % vastaajista (n=12) vastasi kysymykseen ja 57 % vastaajista (n=16) jätti vastaamatta avoimeen kysymykseen. Kappaleessa 5.5 Sisällysanalyysin tulokset on Taulukossa 1. esitettyinä vastaukset, jotka tässä opinäytetyössä koottiin asiakkaan mahdollisuudesta vaikuttaa ja päättää palveluistaan -osa-alueen alle.

5.4 Asiakkaan mahdollisuus antaa palautetta palveluista

Asiakkaan mahdollisuutta antaa palautetta käyttämistään palveluista kyselyssä kysyttiin yhdellä suljetulla sekä yhdellä avoimella kysymyksellä. Suljetuna kysymyksenä kysyttiin, onko asiakasta pyydetty antamaan palautetta käyttämistään palveluista (kuva 10). Vastausvaihtoehtoja olivat; on pyydetty ja ei ole pyydetty. 57 % vastaajista (n=16) oli pyydetty antamaan palautetta

käyttämistään palveluista ja 43 % (n=12) ei ollut pyydetty antamaan palautetta käyttämistään palveluista.



Kuva 10. 8. Asiakkaan kokemus mahdollisuudesta antaa palautetta käyttämistään palveluista.

Avoimena kysymyksenä vastaajaa pyydettiin kertomaan lyhyesti omin sanoin mistä asioista palveluissa vastaaja haluaisi antaa palautetta. 32 % vastaajista (n=9) vastasi kysymykseen ja 68 % vastaajista (n=19) ei vastannut avoimeen kysymykseen. Kappaleessa 5.5 Sisällönanalyysin tulokset on Taulukossa 1. esitettyinä vastaukset, jotka tässä opinnäytetyössä koottiin asiakkaan mahdollisuus antaa palautetta palveluista -osa-alueen alle.

5.5 Sisällönanalyysin tulokset

Kyselylomakkeen kolmen avoimen kysymyksen vastaukset analysoitiin teoria-ohjaavalla sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysin perusteella asiakasosallisuuden kokemus muodostuu opinnäytetyössä asiakasosallisuuden kokemuksesta tehdyn jaottelun mukaisista osa-alueista eli asiakkaan kokemuksesta kohdaksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta, asiakkaan mahdollisuudesta päättää ja vaikuttaa palveluistaan sekä asiakkaan mahdollisuudesta antaa palautetta palveluistaan.

Analyysin perusteella asiakkaan kokemukseen kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta kuuluvat mm. asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen, asiakkaan näkemysten ja mielipiteiden huomioiminen, asiakkaan ja ammattilaisen tasavertainen vuorovaikutus, asiakkaan kokemus hyväksytyksi tulemisesta, vastaanottotilanteen turvallisuus ja asiakasymmärrys. Asiakkaan mahdollisuuteen päättää ja vaikuttaa palveluistaan kuuluvat asiakkaan osallistuminen, ammattilaisen kanssa yhteisten tavoitteiden ja yhteisymmärryksen saavuttaminen, sekä kokemus siitä, että päätökset tehdään yhteistyössä asiakkaan kanssa. Viimeinen osa-alue, asiakkaan mahdollisuus antaa palautetta palveluistaan, muodostui konkreettisemmista ilmauksista ja palautteen annon kohteista. Näitä ovat mm. asiakkaalle selkeät toimintatavat, käytännöt, palveluista tiedottaminen ja toimiva tiedonkulku asiakkaan ja ammattilaisen välillä.

Avointen kysymysten sisällönanalyysin tuloksena muodostunut vastausten jaottelu on kuvattu alla olevaan taulukkoon (Taulukko 1.). Aineistosta poimitut avoimet vastaukset ovat koottuna sarakkeeseen ilmaus. Ilmauksista muodostetut pelkistetyt ilmaukset on ryhmitelty asiakasosallisuuden kokemukselle tehdyn jaottelun mukaisiin osa-alueisiin taulukon alaluokkiin. Alaluokat yhdistyvät pääluokkaan eli tutkittavaan ilmiöön, asiakasosallisuuteen.

Taulukko 1. Avointen vastausten jaottelu asiakasosallisuuden ulottuvuuksien mukaan.

Ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Asiakkaan tarpeet otetaan huomioon sekä arvostetaan molempuolisia näkemyksiä ja mielipiteitä eri osa-alueilla.	Yksilöllinen kohtaaminen, näkemysten ja mielipiteiden huomioiminen	Asiakkaan kokemus kohdatuksi tulemisesta	Asiakasosallisuuden kokemus
Luottamus.	Tilanteen turvallisuus		
Olla kohtelias, avoimuus, ystävällinen, osaa ottaa muut huomioon.	Asiakkaan kohtelu		
Pitäisi kuunnella enemmän mikä on asiakkaan puolelta paras päätös edetä asiassa ja mikä on asiakkaan mielentila sekä kivut.	Yksilöllinen kohtaaminen, kokonaisuuden huomioiminen	Asiakkaan kokemus kuulluksi	

Asiakkaan kuuntelu. Esi- tettävät vaihtoehdot ol- tava asiakkaalle mahdolli- sia.		tulemi- sesta	
Luottamus ja kuulluksi tuleminen.	Tilanteen turvallisuus ja mahdollisuus kertoa oma asia		
Molemmat kuuntelee toisiaan	Tasavertainen vuorovaiku- tus		
Molemmin puolinen kuuntelu.			
Että saa itse puhua ja kertoa ja toinen oikeasti kuuntelee eikä arvostele.	Tasavertainen vuorovaiku- tus, hyväksytyksi tuleminen		
Lopettaa luuleminen.	Ei tehdä oletuksia		
Toisten ymmärtäminen ja huomioiminen.	Ymmärretyksi tuleminen, asiakkaan arvostava kohtelu	Asiak- kaan koke- mus ym- märre- tyksi tulemi- sesta	
Ymmärrys asiakasta koh- taan tärkeää.	Asiakasymmärrys		
Asioiden todellisen ym- märtämisen.			
Vuorovaikutus ja keskus- telu ulkomaalaisen lääkä- rin kanssa vaikeaa.	Väärinymmärrys		
Ei tarvitse, koska ymmär- rämme toisiamme.	Yhteisymmärrys		
Yhteistyö.	Osallistuminen	Asiak- kaan mah- dolli- suus vaikut- taa ja päättää palve- luis- taan	
Tuttujen ammattilaisten kanssa asiointi helppoa. Uusien kanssa pitää tutustua.	Yhteisymmärryksen saavut- taminen		
Koen hyväksi, koska yh- dessä sovitut asiat toimi- vat.	Yhteiset tavoitteet, päätökset tehdään yhteistyössä		
Turhat ja päivänselvät asiointit voisit jossain kohtaa karsia.	Selkeät toimintatavat	Asiak- kaan mah- dolli- suus antaa	
Ehkä tiedon kulussa olisi parantamisen varaa.	Käytännöt/toimintatavat, tie- don kulku		

Monessa pisteessä yksityiset asiat kuuluu käytäville.	Äänieristys, huoneiden sijoittelu	palautetta palveluistaan	
On inhottavaa kun se sosiaali-ihminen koko ajan vaihtuu.	Työntekijöiden vaihtuvuus		
Yhteystiedot on hyvinvointialueella hukassa ja puhelinaikoja en muista käyttää.	Selkeä tiedottaminen, informaatio, käytännöt		

6 POHDINTA JA JOHTOPÄÄTÖKSET

6.1 Asiakasosallisuuden toteutuminen

Opinnäytetyön kyselyn vastausten mukaan asiakasosallisuuden ulottuvuuksien koettiin toteutuvan hyvin. Vastaajien joukossa oli kuitenkin myös niitä, joiden kokemusten mukaan asiakkaan kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisessa, asiakkaan mahdollisuudessa päättää ja vaikuttaa palveluistaan sekä asiakkaan mahdollisuudessa antaa palautetta palveluista oli puutteita. Taustamuuttujina kyselyssä käytettiin vastaajien ikäryhmää ja työttömyyden kestoja. Analyysivaiheessa vastauksia käytiin läpi ristiintaulukoimalla annettuja vastauksia em. taustamuuttujien kanssa. Tällä analyysillä ei löydetty riippuvuuksia tiettyihin ikäryhmiin tai vastaajien työttömyyden keston kanssa.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykseen ”Miten työkyvyn ja työllistymisen tuen sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkaat kokevat asiakasosallisuuden toteutumisen palveluissa” voidaan tämän otoksen perusteella vastata, asiakasosallisuuden toteutuvan pääasiassa hyvin. Toiseen tutkimuskysymykseen ”Vaikuttaako asiakkaan ikä tai työttömyyden kesto asiakasosallisuuden kokemukseen” vastaus saatiin ristiintaulukoimalla annettuja vastauksia taustamuuttujien kanssa. Kuten aiemmin on esitetty, tällä analyysillä ei löydetty riippuvuuksia taustamuuttujien kanssa ja näin ollen toisen tutkimuskysymyksen vastaus

on, että tämän opinnäytetyön tutkimustulosten mukaan asiakkaan ikä tai työttömyyden kesto ei vaikuta asiakasosallisuuden kokemukseen.

Kyselyn avoimissa vastauksissa, joissa vastaajia pyydettiin kertomaan vastauksensa lyhyesti omin sanoin, nousivat esiin asiakasosallisuuden ulottuvuuksien teemat. Avointen vastausten mukaan asiakkaat pitävät tärkeänä ammattilaisen kanssa vuorovaikutuksessa molemmin puolista kuuntelua, asiakkaan kohtaamista, luottamusta ja ymmärrystä asiakasta kohtaan. Asiakkaan mahdollisuudessa päättää ja vaikuttaa palveluistaan eivät useimmat vastaajat kokeneet parantamisen varaa, mutta vastauksissa nostettiin esiin haasteena ammattilaisten vaihtuvuus, tiedon kulun puutteet ja asiakkaan kuuntelu sekä kokonaistilanteen huomioiminen. Asiakkaan mahdollisuudessa antaa palautetta avoimet vastaukset olivat konkreettisia mm. vastaanottotilanteisiin ja -olosuhteisiin liittyviä asioita. Huomionarvoista on myös tulos siitä, että 57 % vastaajista oli pyydetty palautetta käyttämistään palveluista ja 43 % vastaajista vastasi, ettei heiltä ole pyydetty palautetta käyttämistään palveluista.

Avointen vastausten perusteella voidaan tehdä johtopäätös, että asiakkaat sekä tarvitsevat, että arvostavat vastaanottotilanteessa ja ammattilaisen kanssa vuorovaikutuksessa kokemusta kohdatuksi, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemisesta. Myös Blomgren ja Saikku (2019, s.4) ovat todenneet, että heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden on palveluissa tärkeää kokea tulevaisuutta kuulluksi ja kohdatuksi kunnioittavasti. Runsaasti palveluja käyttävien asiakkaiden kohteluun tulee panostaa, koska asiakkaiden hyvinvoinnille on osallisuudenkokemuksen toteutumisella tai toteutumatta jäämisellä suuri vaikutus.

Opinnäytetyön teoreettista viitekehystä käsittelevässä luvussa nostettiin aiemmissa tutkimuksissa esiin Näre ja Näreen (2022) kirjoitus työttömyyden leimasta eli siitä, millaisia asenteita työttömät kohtaavat yhteiskunnassa. Miettinen ym. (2017) ovat kirjoittaneet historiallisen, asenteellisen painolastin vaikutuksesta asiakkaan aseman muutokselle. Miettinen ym. (2017) keskittyvät mielenterveyspalvelujen asiakkaiden asemaan ja asiakkuuteen, mutta päätelmät ovat yleistettävissä myös työllistymisen tuen palvelujen asiakasryhmään,

johon myös kohdistuu asiakkuuteen liittyvää nimeämistä ja kategorisointia. Työllistymisen tuen palvelujen asiakasryhmään on pitkään kohdistunut sekä yhteiskunnassa että sosiaali- ja terveysalan palvelujärjestelmässä vahva huollettavan ja autettavan rooli sekä aktiivisen toimijan vastakohta eli passiivinen toiminnan kohteena oleminen. (Miettinen ym., 2017, s.7–9; Näre & Näre, 2022, s. 202.) Ns. historian asenteellisen painolastin tunnistaminen on tärkeää työkyvyn ja työllistymisentuen palvelujen asiakasosallisuutta kehitettäessä. On myös tärkeää pohtia ja tunnistaa, onko em. asiakkuuteen liittyvä asenteellinen painolasti edelleen jossain määrin asiakasosallisuuden toteutumisen esteenä.

6.2 Jatkosuosituksia

Tämän opinnäytetyön kyselytutkimuksen avulla kerättiin otos Satakunnan alueen työkyvyn ja työllistymisentuen sosiaali- ja terveysten palvelujen asiakkaiden asiakasosallisuuden kokemuksesta. Asiakasosallisuuden merkityksen huomioon ottaminen on tärkeä tekijä palveluja kehitettäessä ja vaikuttavia palveluja suunniteltaessa.

Asiakkaiden näkemysten ja kokemusten aito huomiointi lisää ammattilaisten ymmärrystä asiakkaiden odotuksista sekä tarpeista ja palvelut kohdentuvat paremmin yksilöllisten tarpeiden mukaisiksi. Asiakasosallisuuden toteutuminen ei ole kuitenkaan vain asiakkaan ja ammattilaisen välisen vuorovaikutuksen tulosta eikä asiakasosallisuuden toteutumista voi jättää yksittäisen ammattilaisen toiminnan tasolle. Asiakasosallisuus tulee ottaa huomioon jo strategisella tasolla palveluja tuettavissa organisaatioissa ja palvelujärjestelmissä. Asiakasosallisuus on siis sekä tavoite itsessään, että keino palvelujen kehittämiseksi. Tavoitteena asiakasosallisuuden parantaminen lisää palvelujen asiakaslähtöisyyttä ja sitä kautta eettisyyttä. Keinona asiakasosallisuus parantaa palvelujen vaikuttavuutta ja näin sekä palvelujen laatua, että tehokkuutta. (Jørgensen ym., 2024, 803–804; Leemann & Hämäläinen, 2015, s.6; Työterveyslaitos, n.d). Asiakasosallisuuden toteutumisen mittaaminen, arvioiminen

ja kehittäminen tulisikin ottaa osaksi säännöllistä palvelujen vaikuttavuuden arviointia.

7 TUTKIMUSETIIKKA JA LUOTETTAVUUDEN ARVIOINTI

7.1 Tutkimusetiikka

Tämän opinnäytetyön tutkimuskohteena ovat ihmiset ja inhimillinen toiminta. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeen (2019, s. 11) mukaan opinnäytetyössä käsitellään henkilötietoja, koska taustakysymyksinä kysytään vastaajien ikäryhmää ja työttömyyden kestoa. Henkilötiedolla tarkoitetaan kaikkia tunnistettuun tai tunnistettavissa olevaan todelliseen henkilöön liittyviä tietoja. Opinnäytetyössä toteutuu kuitenkin vahvasti yksityisyydensuoja eikä muita kyselyyn vastaavien asiakkaiden identifiointiin vaikuttavia tekijöitä ole ollut opinnäytetyön tekijällä tiedossa. Identifiointiin vaikuttavat tiedot eivät välity myöskään kyselyn vastauksista. Kyselyn kysymyksissä keskitytään ikäryhmän ja työttömyyden keston lisäksi asiakasosallisuuden kokemukseen. Tähän on päädytty siitä syystä, että tutkittava joukko on tietyn palveluryhmän asiakkaita ja vastaajien tunnistettavuus haluttiin tehdä vaikeaksi. Vastaajien ikäryhmä sekä työttömyyden kesto koettiin kuitenkin tärkeiksi taustatiedoiksi. Opinnäytetyön tavoitteena oli tuottaa tietoa osaksi palvelujen arviointia ja kehittämistä. Em. taustatietojen avulla voidaan tarkentaa asiakasosallisuuden ulottuvuuksien toteutumista eri ikäryhmissä tai työttömyyden vaiheissa. Näiden tietojen avulla arviointi- ja kehittämistoimia voidaan kohdentaa. Tiedot koettiin merkitykselliseksi myös opinnäytetyön tutkimuksen toistettavuuden kannalta. Opinnäytetyön aineistonhallintasuunnitelmassa (Liite 1) on kuvaus henkilötietojen käsittelystä tutkimuksen aikana.

Tietoon perustuva suostumus tutkimukseen osallistumisesta on ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen keskeinen eettinen periaate (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019, s. 8). Opinnäytetyön kyselyyn osallistuminen oli vapaaehtoista

ja osallistujille jaettiin tiedote (Liite 3) opinnäytetyön kyselyn toteutuksesta, tarkoituksesta ja tavoitteista. Tiedotteessa kerrottiin myös kyselyyn vastaamisen vapaaehtoisuus sekä se, että kyselyyn vastaaminen on suostumus vastausten käyttämiseen opinnäytetyöaineistona. (Vilkkä 2007, 81–82.)

Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisessä arvioinnissa ennakoitaan, tutkimuksesta tai sen tuloksista tutkittavalle henkilölle mahdollisesti aiheutuvaa haittaa (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019, s. 14). Tämän opinnäytetyön, kuten sosiaali- ja terveysalalla usein, tutkimukseen sisältyy eettinen erityispiirre liittyen tutkittavaan joukkoon. Hoidon piirissä ja mahdollisesti yhteiskunnassa haavoittuvassa asemassa olevien tutkimukseen osallistumista tulee aina harkita moraalisesti. (Mäkinen, 2006, s. 112.) Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa asiakaskokemuksiin pohjautuvaa tietoa osaksi palvelujen arviointia ja kehittämistä. Tällöin sen lisäksi, että palveluja käyttävät asiakkaat ovat arvokkaita tiedon antajia oli myös tiedon keruun tarkoituksena asiakaslähäinen. Sosiaali- ja terveysalalla tutkimukset ovat usein kosketuksissa tutkimukseen osallistuvien tunteiden kanssa. Tutkittavien elämäntilanteet saattavat olla hankalia, eikä tutkimuksella ole tarkoituksena pahentaa niitä entisestään. Tämän opinnäytetyön tutkimuksessa kysymykset kohdentuivat asiakasosallisuuden kokemukseen, eikä tutkittavien elämäntilannetta käsitellä. Vastaajien kokemukset palveluiden käyttäjinä voivat vaihdella ja kokemuksista kertominen voisi aiheuttaa tunnereaktioita. (Mäkinen, 2006, s. 113.) Opinnäytetyön kysymysten ei katsottu aiheuttavan tutkittaville poikkeuksellisen voimakkaita ärsykeitä tai normaalin arkielämän rajat ylittävää henkistä haittaa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2019, s. 16–17.) Opinnäytetyön kyselytutkimus oli tarkoitus toteuttaa pääasiallisesti verkkokyselynä. Verkkokyselyyn vastaamisen lisäksi tarjottiin mahdollisuus vastata kyselyyn myös paperisella vastauslomakkeella. Mahdollisuus paperisen vastauslomakkeen käyttöön lisättiin verkkokyselyn rinnalle, koska pyrittiin mahdollistamaan kyselyyn vastaaminen kaikille asiakkaille riippumatta siitä, onko asiakkaalla mahdollisuutta käyttää internetiä vai ei. Kyselyn toteutustavan ei haluttu olevan syrjivä tai poissulkevan keneltäkään mahdollisuutta osallistua kyselyyn. Tämä koettiin opinnäytetyössä tutkimuseettisesti tärkeäksi asiaksi tutkittaessa asiakasosallisuuden kokemusta. Ennen opinnäytetyön kyselyn toteutusta opinnäytetyölle

tehtiin eettinen ennakoarviointi Satakunnan korkeakoulujen ihmistieteiden eettisessä toimikunnassa.

7.2 Luotettavuuden arviointi

Määrällisen tutkimuksen luotettavuutta määrittävät tutkimuksen reliabelius ja validius, jotka yhdessä muodostavat tutkimuksen kokonaisluotettavuuden. Tutkimuksen kokonaisluotettavuutta voidaan arvioida mm. sillä kuinka hyvin otos edustaa tutkittavaa perusjoukkoa. (Vilka, 2007 s. 152.) Tutkittavana perusjoukkona tässä opinnäytetyön tutkimuksessa oli Satakunnan alueella työkyvyn ja työttömyyden tuen sosiaali- ja terveystalvelujen piirissä olevat asiakkaat. Tässä opinnäytetyön tutkimuksessa vastaajien kokonaismäärä jäi melko vähäiseksi, siihen nähden kuinka laajalla alueella tutkimus toteutettiin. Vastaa- jia saatiin kuitenkin melkein kaikista ikäryhmistä. Vain 36–40-vuotiaita ja yli 65- vuotiaita vastaajia ei osallistunut kyselyyn. Myös työttömyyden kesto vaihteli vastaajien keskuudessa niin, että ainoastaan alle 6 kk työttömänä olleita vas- taajia ei ollut yhtään. Lisäksi vastaajat olivat vastanneet kyselyyn laadukkaasti. Mm. vastauksiltaan puutteellisia lomakkeita ei palautunut ja raportissa pylväs- diagrammeina kuvattujen kysymysten vastausprosentti oli 100 %. Näin ollen opinnäytetyön tutkimuksen otosta voidaan pitää melko edustavana tutkitta- vaan perusjoukkoon nähden aineiston pienestä koosta huolimatta. Opinnäyte- työn tutkimuksen tulosten analyysissä oli alun perin tarkoitus käyttää pääasi- assa määrällisen eli kvantitatiivisen tutkimuksen lähestymistapaa tiedon ke- ruussa ja vastausten analysoinnissa. Laadullisin, eli kvalitatiivisin, menetelmin analysoituja vastauksia oli tarkoitus käyttää tarkentamaan määrällistä tutki- musmenetelmää. Laadullinen tutkimusmenetelmä päädyttiin kuitenkin nosta- maan vahvemmin määrällisen tutkimusmenetelmän rinnalle vahvistamaan tu- loksia ja parantamaan tulosten luotettavuutta vähäisen vastausmäärän vuoksi.

Opinnäytetyön kokonaisluotettavuutta määrittää myös toteutettavan tutkimuk- sen toistettavuus. Opinnäytetyön kyselytutkimus on toistettavissa, koska tut- kittava perusjoukko, eli tutkimuksen kohteena oleva asiakasryhmä, on määri- tely. Opinnäytetyön kyselytutkimus voidaan toistaa samaan asiakasryhmään

ja uusintatutkimuksessa voidaan tehdä vertailua mm. tutkimuksen taustamuuttujien avulla.

Lisäksi opinnäytetyön tutkimuksen kokonaisluotettavuutta pyrittiin parantamaan tutkimuskysymysten tarkalla määrittelyllä, mitattavien asioiden määrittelyllä, analyysimenetelmän valinnalla, koko analyysiprosessin kuvauksella sekä ennen toteutusta suoritettulla kyselylomakkeen testauksella. (Juuti & Puusa, 2020, s. 175; Vilkkä, 2007, s. 152–153.)

LÄHTEET

Arnstein, S. R. (1969). A Ladder of Citizen Participation – Sherry R Arnstein. Haettu 7.2.2025 osoitteesta <https://lithgow-schmidt.dk/sherry-arnstein/ladder-of-citizen-participation.html>

Blomgren S, & Saikku P. (2019). Heikossa työmarkkina-asemassa olevien asiakkaiden osallisuus ja monialainen yhteistyö palveluissa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Tutkimuksesta tiiviisti 6/2019. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137500/URN_ISBN_978-952-343-285-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Clark, A. E., Diener, E., Georgellis, Y., & Lucas, R. E. (2008-06). Lags And Leads in Life Satisfaction: A Test of the Baseline Hypothesis. The Economic Journal (London), 118(529), F222-F243. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0297.2008.02150.x>

Hakala, S. & Vesa, J. (2013). Verkkokeskustelut ja sisällön erittely. Teoksessa Laaksonen, S-M., Matikainen, J. & Tikka, M. (toim.) Otteita verkosta. Verkon ja sosiaalisen median tutkimusmenetelmät. Vastapaino. <https://www.ellibslibrary.com>

Heikkilä, T. (2014). Tilastollinen tutkimus. (9. uudistettu painos). Edita.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. (2017). Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos, Työpaperi 33/2017. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>

Juuti, P. & Puusa, A. (2020). Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Gaudeamus.

Jørgensen, K., Lerbæk, B., Frederiksen, J., Watson, E. & Karlsson, B. (2024). Patient Participation in Mental Health Care – Perspectives of Healthcare Professionals and Patients: A Scoping Review. *Issues Mental Health Nursing* 2024, vol. 45 no. 8, 794–810. <https://doi.org/10.1080/01612840.2024.2358931>

Kivinen, T., Vanjusov, H., & Vornanen, R. (2020). Asiakkaan ääni – osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) *Uudistuva sosiaali- ja terveysala*. (s. 267–293). Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>

Kylmä, J., Vehviläinen-Julkunen, K. & Lähdevirta, J. (2003). Duodecim 2003:119. Laadullinen terveystutkimus - mitä, miten ja miksi? <https://www.duo-decimlehti.fi/duo93495>

Kylmä, J. & Juvakka, T. (2007). *Laadullinen terveystutkimus*. Edita.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916. Haettu 18.9.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. Haettu 18.9.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Haettu 18.9.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>

Laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä 23.3.2023/381. Haettu 18.9.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2023/20230381>

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. (2015). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>

Miettinen, R., Romakkaniemi, M. & Laitinen M. (2017). Historialliset painolastit asiakkaiden aseman haastajina. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Niskala, A., Lyly, H., & Ahola, M. (2017). Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Vastapaino. <https://www.ellibslibrary.com>

Mäkinen, O. (2006). Tutkimusetiikan ABC. Tammi.

Mönkkönen, K., Tapani, A. & Kokkonen, T. (2023). Arvoa ja arvottomuutta. Gaudeamus.

Nummenmaa, L., Holopainen, M., Pulkkinen, P., & Kimpimäki, K. (2019). Tilastollisten menetelmien perusteet. Sanoma Pro Oy.

Näre, S. & Näre, L. (2022). Työttömyys sattuu. Gaudeamus.

Rissanen, P. (2021). Asiakasosallisuus aikuissosiaalityön asiakassuhteissa. Teoksessa Matthies, A., Svenlin, A., Turtiainen, K., & Alho, S. Aikuissosiaalityö: Tieto, käytäntö ja vaikuttavuus. Gaudeamus. <https://www.ellibslibrary.com>

Ristolainen, H., Roivas, P., Mustonen, E. & Hujala, A. (2020). Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere University Press. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>

Satakunnan hyvinvointialue. (2023). Suomen kestävän kasvun ohjelma Kestävän kasvun Satakunta 2 Hankesuunnitelma. <https://innokyla.fi/sites/default/files/2023-04/Hankesuunnitelma%20Kest%C3%A4v%C3%A4n%20kasvun%20Satakunta%202023.3.2023%20t%C3%A4ydennys%200.4.2023.pdf>

Sihvo, S., Isola, A-M., Kivipelto, M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio S. (2018). Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli: Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriö. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3927-1>

Silverman, D. (2022). Doing qualitative research. Sage.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301. Haettu 18.9.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>

Sosiaali- ja terveydenhuollon uudistamisen keskeiset käsitteet (2021). <https://sotesanastot.thl.fi/termed-publish-server/vocabulary/5deffdd9-14bf-4e5c-b1d7-b001cd52619e/concept/ce799336-11a9-4db5-b9c5-12960bdcfe3e>

Suomen Perustuslaki 11.6.1999/731. Haettu 18.9.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>

Terveydenhuoltolaki 30.12.2010/1326. Haettu 18.9.2023 osoitteesta <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisu 3:2019. (2019). Ihmiseen kohdittuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarvointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2019. https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2023). Asiakasosallisuus palvelujärjestelmässä. Haettu 20.10.2023 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen-johdaminen/asiakas-palveluissa/asiakasosallisuus-palvelujarjestelmassa>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. (2023). Työttömän terveystarkastus. Haettu 26.10.2023 osoitteesta <https://thl.fi/fi/web/sote-palvelujen->

[johtaminen/kehittyva-palvelujarjestelma/sote-palvelut/tyoikaisten-tyokyvyn-ja-tyollistymisen-tuen-sote-palvelut/tyottoman-terveystarkastus](#)

Tiitola, K., Takala, E-P., Rentto, T., Tulenheimo-Eklund, E. & Kaukiainen A. (2016). Työkyvyn heikkenemisen varhainen tunnistaminen. TOIMIA-suositus. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201703315899>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos). Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2023). TE-Palvelut 2024-uudistus. Haettu 29.9.2023 osoitteesta <https://tem.fi/te-palvelut-2024-uudistus>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2023). Työkykyohjelma 2019–2023: Loppuraportti. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-637-6>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2020). Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja 2019:67. Sosiaali-, terveys- sekä työ- ja elinkeinoalojen yhteisten palvelujen sanasto. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-327-479-2>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2024). Työnvälitystilasto. ISSN: 17973694. Työllisyyskatsaus Huhtikuu 2024. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202402197779>

Työ- ja elinkeinoministeriö. (2023). Työnvälitystilasto. ISSN: 17973694. Työllisyyskatsaus Huhtikuu 2023. <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe202301245408>

Työkyvyn tuki -koulutus, Työterveyslaitos (2022). <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/tyokyvyn-tuki>

Työterveyslaitos. (n.d). Oppimateriaalit. Asiakasosallisuus sotessa. Haettu 4.10.2024 osoitteesta <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/asiakasosallisuus-sotessa>

Valtioneuvoston julkaisuja 2021:52. Suomen kestävän kasvun ohjelma Elpymis- ja palautumissuunnitelma. (2021). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-840-6>

Valtioneuvosto julkaisuja 2023:58. Vahva ja välittävä Suomi. Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma. (2023). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-383-763-8>

Valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta. ETENE-julkaisuja 32. (2021). Sosiaali- ja terveysalan eettinen perusta. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3195-4>

Vilka, H. (2007). Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Tammi.

LIITE 1: AINEISTONHALLINTASUUNNITELMA

Opinnäytetyön nimi: Asiakasosallisuuden kokemus työkykyä ja työllistymistä tukevilla sosiaali- ja terveystalveluissa

Opinnäytetyön tekijä: Katja Lampi

1. Millaista aineistoa opinnäytetyössäsi kerätään tai uudelleen käytetään?

Opinnäytetyössä kerätään kyselytutkimuksen avulla tietoa asiakasosallisuudesta työkyvyn ja työllistymisen tuen sosiaali- ja terveystalvelujen asiakkailta. Kyselytutkimus toteutetaan E-lomake-ohjelmiston avulla.

2. Miten dokumentoit aineiston?

Aineistoa käsitellään E-lomake-ohjelmistolla sekä Microsoft Word- ja Excel-tiedostoina. Tiedostot nimetään selkeästi ja käyttöoikeus tiedostoihin on ainoastaan opinnäytetyöntekijällä.

3. Miten varmistat aineiston laadun?

Aineiston laatu varmistetaan huolellisella aineiston käsittelyllä, tallennuksella ja käsittelyprosessin dokumentaatiolla.

4. Onko aineistossasi henkilötietoja?

Kyllä. Aineistoon kerätään tieto vastaajien ikäryhmästä ja työttömyydenkestosta.

5. Miten tallennat ja varmuuskopioit aineiston?

Aineisto tallennetaan suojatulle kovalevyllä ja varmuuskopiointi tallennetaan lukittavalle USB-tikulle.

6. Miten huolehdit, että ulkopuoliset eivät pääse aineistoon käsiksi?

Aineistoa tullaan säilyttämään salasanoitin turvatulla kovalevyllä sekä lukittavalla muistitikulla.

7. Liittykö opinnäytetyöhösi tai sen aineistoon tutkimuseettisiä ongelmia? Mitä huolehdit niistä?

Opinnäytetyössä noudatetaan tutkimuseettisiä periaatteita. Kyselyyn vastaajien yksityisyyden suoja on turvattu ja tunnistetietoja kerätään harkitusti.

8. Ota huomioon immateriaalioikeudet ja tekijänoikeudet

Opinnäytetyön tekijänoikeudet kuuluvat opinnäytetyöntekijälle. Toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyöhön sen valmistuttua.

9. Voisiko keräämäni ja käsittelemäni aineisto olla hyödyllinen myös uudelleen käytettynä?

Aineiston säilyttämiselle ei ole tarvetta.

10. Olenhan huolehtinut aineistojen löydettävyydestä, viitattavuudesta ja käyttöehdoista?

Aineistoa ei ole tarpeen pitkäaikais-säilyttää.

LIITE 2: TIETOSUOJASELOSTE

Tietoa tutkimukseen osallistuvalla

Olet osallistumassa Satakunnan ammattikorkeakoulun opintoihin kuuluvan opinnäytetyöhön liittyvään tutkimukseen. Tämä seloste kuvaa, miten henkilötietojasi käsitellään tutkimuksessa. Tähän tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Voit myös halutessasi keskeyttää osallistumisesi tutkimukseen. Jos keskeytät osallistumisesi, ennen keskeytystä kerättyä aineistoa voidaan kuitenkin käyttää tutkimuksessa. Tässä tietosuojaselosteessa kerrotaan tarkemmin, mitä oikeuksia sinulla on ja miten voit vaikuttaa tietojesi käsittelyyn.

1. Opinnäytetyön rekisterinpitäjä

Opiskelija: Katja Lampi

Sähköpostiosoite: XXXXXX

Yhteyshenkilö opinnäytetyön tutkimusta koskevissa asioissa: Katja Lampi

2. Kuvaus opinnäytetyöstä ja henkilötietojen käsittelyn tarkoitus

Opinnäytetyön tarkoitus on toteuttaa kyselytutkimus asiakasosallisuudesta työkyvyn ja työllistymisen tuen sosiaali- ja terveystieteen palvelujen asiakkaille ja tavoitteena on tuottaa asiakaskokemuksiin pohjautuvaa tietoa osaksi palvelujen arviointia ja kehittämistä. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Satakunnan hyvinvointialueen Kestävän Kasvun Satakunta 2 -hankkeen kanssa. Kyselytutkimus toteutetaan E-lomake-ohjelmiston avulla.

Opinnäytetyössä kysytään vastaajien ikäryhmää sekä työttömyyden kestoa. Näiden tietojen lisäksi ei opinnäytetyössä käsitellä muita vastaajien taustatietoja tai henkilötietoja. Opinnäytetyössä toteutuu vahvasti yksityisyydensuoja.

3. Yhteistyöhankkeena tehtävän tutkimuksen tai kehittämistoiminnan osapuolet ja vastuunjako

Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Satakunnan hyvinvointialueen Kestävän Kasvun Satakunta 2 -hankkeen kanssa.

Aineiston käsittelyyn ja analysointiin ei osallistu opinnäytetyöntekijän lisäksi muita henkilöitä. Toimeksiantajalle raportoidaan opinnäytetyön tulokset ja toimeksiantaja saa käyttöoikeuden opinnäytetyöhön sen valmistuttua.

4. Opinnäytetyön tekijä

Opiskelija: Katja Lampi

Sähköpostiosoite: XXXXXX

5. Tietosuojavastaavan yhteystiedot

Satakunnan ammattikorkeakoulun tietosuojavastaava on Osmo Santavirta.

Häneen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuojavastaava@samk.fi

6. Opinnäytetyön aihe ja kesto

Opinnäytetyön nimi: Asiakasosallisuuden kokemus työkykyä ja työllistymistä tukevissa sosiaali- ja terveystieteissä

Opinnäytetyön tutkimus on kertatutkimus.

Henkilötietojen käsittelyn kesto: Opinnäytetyön prosessin ajan (kevät 2024).

8. Henkilötietojen käsittelyn oikeusperuste

Henkilötietoja käsitellään seuraavalla yleisen tietosuojalain 6 artiklan 1 kohdan mukaisella perusteella: Opinnäytetyön tekijällä on henkilötietojen käsittelyyn tutkittavan suostumus.

9. Mitä tietoja keräämme ja tallennamme

Henkilötietojen osalta opinnäytetyössä kysytään vastaajien ikäryhmä ja työttömyyden kesto. Näiden tietojen lisäksi ei opinnäytetyössä käsitellä muita vastaajien taustatietoja tai henkilötietoja. Aineisto tallennetaan suojatulle kovalevyille ja varmuuskopiointi tallennetaan lukittavalle USB-tikulle. Aineistoa tullaan säilyttämään opinnäytetyön prosessin ajan salasanoilla turvatulla kovalevyllä sekä lukittavalla muistitikulla. Aineistoa ei tulla pitkäaikaissäilyttämään opinnäytetyön valmistuttua.

Opinnäytetyössä ei käsitellä arkaluonteisia henkilötietoja.

10. Mistä henkilötietoja kerätään

Opinnäytetyössä kerätään kyselytutkimuksen avulla työkyvyn ja työllistymisen tuen sosiaali- ja terveystalouden asiakkailta vastaajien ikäryhmä sekä työttömyyden kesto.

11. Tietojen siirto tai luovuttaminen muille

Aineiston käyttöoikeus on opinnäytetyön tekijällä.

12. Tietojen siirto tai luovuttaminen EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle

Ei siirretä.

13. Automatisoitu päätöksenteko

Automaattisia päätöksiä ei tehdä.

4. Henkilötietojen suojauksen periaatteet

Manuaalisen aineiston suojaaminen: Salasana

15. Henkilötietojen käsittely tutkimuksen tai kehittämistyön päättymisen jälkeen
Aineistoa tullaan säilyttämään opinnäytetyön prosessin ajan (kevät 2024) salasin turvatulla kovalevyllä sekä lukittavalla muistitikulla. Aineistoa ei tulla pitkäaikais säilyttämään opinnäytetyön valmistuttua. Aineisto tuhoetaan noudattaen ammattikorkeakoulun arkistointi-, tuhoamis- ja tietosuojaohjeita.

16. Mitä oikeuksia sinulla tutkittavana on ja oikeuksista poikkeaminen

Yhteyshenkilö tutkittavan oikeuksiin liittyvissä asioissa, johon voi ottaa yhteyttä on Satakunnan ammattikorkeakoulun tietosuojavastaava Osmo Santavirta. Hänen saa yhteyden sähköpostiosoitteesta tietosuojavastaava@samk.fi

Suostumuksen peruuttaminen (tietosuoja-asetuksen 7 artikla)

Sinulla on oikeus peruuttaa antamasi suostumus, mikäli henkilötietojen käsittely perustuu suostumukseen. Suostumuksen peruuttaminen ei vaikuta suostumuksen perusteella ennen sen peruuttamista suoritetun käsittelyn lainmukaisuuteen.

Oikeus saada pääsy tietoihin (tietosuoja-asetuksen 15 artikla)

Sinulla on oikeus saada tieto siitä, käsitelläänkö henkilötietojasi hankkeessa ja mitä henkilötietojasi hankkeessa käsitellään. Voit myös halutessasi pyytää jäsenen ksen käsiteltävistä henkilötiedoista.

Oikeus tietojen oikaisemiseen (tietosuoja-asetuksen 16 artikla)

Jos käsiteltävissä henkilötiedoissasi on epätarkkuuksia tai virheitä, sinulla on oikeus pyytää niiden oikaisua tai täydennystä.

Oikeus tietojen poistamiseen (tietosuoja-asetuksen 17 artikla)

Sinulla on oikeus vaatia henkilötietojesi poistamista seuraavissa tapauksissa:

- a) henkilötietoja ei enää tarvita niihin tarkoituksiin, joita varten ne kerättiin tai joita varten niitä muutoin käsiteltiin
- b) peruutat suostumuksen, johon käsittely on perustunut, eikä käsittelyyn ole muuta laillista perustetta
- c) vastustat käsittelyä (kuvaus vastustamisoikeudesta on alempana) eikä käsittelyyn ole olemassa perusteltua syytä
- d) henkilötietoja on käsitelty lainvastaisesti; tai
- e) henkilötiedot on poistettava unionin oikeuteen tai jäsenvaltion lainsäädäntöön perustuvan rekisterinpitäjään sovellettavan lakisääteisen velvoitteen noudattamiseksi.

Oikeutta tietojen poistamiseen ei kuitenkaan ole, jos tietojen poistaminen estää tai vaikeuttaa suuresti käsittelyn tarkoituksen toteutumista tieteellisessä tutkimuksessa.

Oikeus käsittelyn rajoittamiseen (tietosuoja-asetuksen 18 artikla)

Sinulla on oikeus henkilötietojesi käsittelyn rajoittamiseen, jos kyseessä on jokin seuraavista olosuhteista:

- a) kiistät henkilötietojen paikkansapitävyyden, jolloin käsittelyä rajoitetaan ajaksi, jonka kuluessa yliopisto voi varmistaa niiden paikkansapitävyyden
- b) käsittely on lainvastaista ja vastustat henkilötietojen poistamista ja vaadit sen sijaan niiden käytön rajoittamista
- c) yliopisto ei enää tarvitse kyseisiä henkilötietoja käsittelyn tarkoituksiin, mutta sinä tarvitset niitä oikeudellisen vaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi

- d) olet vastustanut henkilötietojen käsittelyä (ks. tarkemmin alla) odotettaessa sen todentamista, syrjäyttävätkö rekisterinpitäjän oikeutetut perusteet rekisteröidyn perusteet.

Oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen (tietosuoja-asetuksen 20 artikla)

Sinulla on oikeus saada yliopistolle toimittamasi henkilötiedot jäsennellyssä, yleisesti käytetyssä ja koneellisesti luettavassa muodossa, ja oikeus siirtää kyseiset tiedot toiselle rekisterinpitäjälle yliopiston estämättä, jos käsittelyn oikeusperuste on suostumus tai sopimus, ja käsittely suoritetaan automaattisesti.

Kun käytät oikeuttasi siirtää tiedot järjestelmästä toiseen, sinulla on oikeus saada henkilötiedot siirrettyä suoraan rekisterinpitäjältä toiselle, jos se on teknisesti mahdollista.

Vastustamisoikeus (tietosuoja-asetuksen 21 artikla)

Sinulla on oikeus vastustaa henkilötietojesi käsittelyä, jos käsittely perustuu yleiseen etuun tai oikeutettuun etuun. Tällöin yliopisto ei voi käsitellä henkilötietojasi, paitsi jos se voi osoittaa, että käsittelyyn on olemassa huomattavan tärkeä ja perusteltu syy, joka syrjäyttää rekisteröidyn edut, oikeudet ja vapaudet tai jos se on tarpeen oikeusvaateen laatimiseksi, esittämiseksi tai puolustamiseksi. Yliopisto voi jatkaa henkilötietojesi käsittelyä myös silloin, kun sen on tarpeellista yleistä etua koskevan tehtävän suorittamiseksi.

Oikeuksista poikkeaminen

Tässä kohdassa kuvatuista oikeuksista saatetaan tietyissä yksittäistapauksissa poiketa tietosuoja-asetuksessa ja Suomen tietosuojalaissa säädetyillä perusteilla siltä osin, kuin oikeudet estävät tieteellisen tai historiallisen tutkimustarkoituksen tai tilastollisen tarkoituksen saavuttamisen tai vaikeuttavat sitä suuresti. Tarvetta poiketa oikeuksista arvioidaan aina tapauskohtaisesti.

Valitusoikeus

Sinulla on oikeus tehdä valitus tietosuojavaltuutetun toimistoon, mikäli katsot, että henkilötietojesi käsittelyssä on rikottu voimassa olevaa tietosuojalainsäädäntöä.

Yhteystiedot:

Tietosuojavaltuutetun toimisto

Käyntiosoite: Ratapihantie 9, 6. krs, 00520 Helsinki

Postiosoite: PL 800, 00521 Helsinki

Vaihde: 029 56 66700

Faksi: 029 56 66735

Sähköposti: tietosuoja@om.fi

LIITE 3: TIEDOTE OSALLISTUJILLE

Hei,

Olen YAMK-tutkinnon opiskelija Satakunnan ammattikorkeakoulusta. Teen opinnäytetyötä asiakkaiden asiakasosallisuuden kokemuksesta työkykyä ja työllistymistä tukevissa sosiaali- ja terveystalveissa. Opinnäytetyö tehdään yhteistyössä Satakunnan hyvinvointialueen Kestävän Kasvun Satakunta 2 -hankkeen kanssa.

Opinnäytetyön tavoitteena on toteuttaa kyselytutkimus asiakkaiden asiakasosallisuuden kokemuksesta. Tarkoituksena on tuottaa asiakaskokemuksiin pohjautuvaa tietoa osaksi palvelujen arviointia ja kehittämistä. Asiakasosallisuuden toteutuminen on oleellinen osa työkyvyn ja työllistymisen tuen palvelujen vaikuttavuutta ja arviointia.

Kyselyssä kysytään tietoa vastaajan ikäryhmästä sekä työttömyyden kestosta, muita henkilötietoja ei kerätä eikä tutkimuksen tuloksista voida tunnistaa yksittäistä vastaajaa. Opinnäytetyössä ei myöskään mainita vastaajien asuinkuntaa. Aineiston käsittelyyn ja analysointiin ei osallistu minun lisäksi muita henkilöitä. Opinnäytetyö valmistuu syksyn 2024 aikana, jonka jälkeen se on luettavissa Theseus-tietokannasta minun nimelläni (www.theseus.fi).

Vastaaminen on vapaaehtoista ja vastaamisen voi koska tahansa keskeyttää. Vastaamalla annat suostumuksesi vastaustesi käyttämiseen opinnäytetyön aineistona. Vastaaminen tai vastaamatta jättäminen ei vaikuta käyttämiisi työkyvyn ja työllisyyden tuen palveluihin.

Kyselyyn vastaaminen vie noin 10–15 minuuttia.

Kiitos osallistumisesta!

Katja Lampi

Hyvinvointipalvelujen kehittäminen ja johtaminen (YAMK)

Satakunnan ammattikorkeakoulu

XXXXXX

LIITE 4: KYSELYLOMAKE

KYSELY ASIAKASOSALLISUUDEN KOKEMUKSESTA TYÖKYKYÄ JA TYÖLLISTYMISTÄ TUKEVISSA SOSIAALI- JA TERVEYSPALVELUISSA

Valitse sopiva vaihtoehto

Ikä

- 25 vuotta tai nuorempi
- 26–30 v.
- 31–35 v.
- 36–40 v.
- 41–45 v.
- 46–50 v.
- 51–55 v.
- 56–60 v.
- 61–65 v.
- yli 65 v.

Työttömyyden kesto

- Alle 6 kuukautta
- 7–11 kuukautta
- 1–5 vuotta
- 6–10 vuotta
- yli 10 vuotta

ASIAKKAAN KOKEMUS KOHDATUKSI, KUULLUKSI JA YMMÄRRETYKSI TULEMISESTA

Valitse sopiva vaihtoehto

1. Asioidessani vastaanotolla minut kohdataan omana itsenäni ja yksilöllisesti.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

2. Asioidessani vastaanotolla saan sanoa asiani ja minua kuunnellaan.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä

- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

3. Koen tulevani ymmärretyksi, kun kerron mielipiteeni ja asiani vastaanotolla.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

Kerro lyhyesti omin sanoin

4. Minkälaiset asiat koet tärkeäksi asiakkaan ja ammattilaisen välisessä vuorovaikutuksessa?

ASIAKKAAN MAHDOLLISUUS VAIKUTTAA JA PÄÄTTÄÄ PALVELUISTAAN

Valitse sopiva vaihtoehto

5. Vastaanotolla mielipiteeni ja toiveeni otetaan päätöksenteossa huomioon.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

6. Vastaanotolla päätökset palveluista tehdään yhteistyössä kanssani.

- täysin eri mieltä
- jokseenkin eri mieltä
- ei samaa eikä eri mieltä
- jokseenkin samaa mieltä
- täysin samaa mieltä

Kerro lyhyesti omin sanoin

7. Pitäisikö asiakkaan ja ammattilaisen tasavertaista päätöksentekoa parantaa? Jos niin millä tavalla?

ASIAKKAAN MAHDOLLISUUS ANTAA PALAUTETTA

Valitse sopiva vaihtoehto

8. Minulta on pyydetty palautetta käyttämästäni palveluista.

- on pyydetty
- ei ole pyydetty

Kerro lyhyesti omin sanoin

9. Mistä asioista palveluissa haluaisit antaa palautetta?

Kiitos vastauksistasi!