

## Kohti osallistavaa arkea

Kehittämistyö kuntoutuskeskus Vuoman Myötätuuli-yksikössä

Saarinen Roosa  
Ylioinas Emmi

Opinnäytetyö

Sosiaalialan koulutus  
Sosionomi (AMK)

2025

Sosiaali-  
sosionomi (AMK)

---

<b>Tekijä</b>	Roosa Saarinen, Emmi Ylioinas	<b>Vuosi</b>	2025
<b>Ohjaaja(t)</b>	Sanna Juuso, Leila Nisula		
<b>Työn nimi</b>	Kohti osallistavaa arkea. Kehittämistyö Kuntoutuskeskus Vuoman Myötätuuli-yksikössä.		
<b>Sivumäärä</b>	71 + 23		

---

Käsitlemme opinnäytetyössämme asiakkaan osallisuuden toteutumista vammaistyön näkökulmasta. Opinnäytetyömme tarkoituksena oli kehittää työyhteisössä keinoja osallisuuden edistämiseen ja tuottaa kuntoutuskeskus Vuoman Myötätuuli-yksikön työntekijöiden kanssa yhteisen työskentelyn pohjalta opas. Opinnäytetyö toteutui työelämän tutkivana kehittämistyönä. Kehittämistyön tuloksena syntyi asiakasosallisuutta vahvistava opas. Tavoitteenamme oli tuottaa ja jakaa tietoa keinoista, jotka vahvistavat osallisuutta. Kehittämisprosessin aluksi työntekijöille toteutettiin kysely, jonka pohjalta järjestettiin kehittämispäivä Learning Cafe menetelmää hyödyntäen.

Käsittelimme tietoperustassamme osallisuuden käsitettä kytkeytyen sen sosiaaliseen ulottuvuuteen ja keskityimme tarkastelemaan miten vammaistyössä asiakkaan osallisuus toteutuu yksilötasolla, palvelussa ja arjessa edeten laajemmin yhteiskuntatasolle. Olemme tarkastelleet osallisuutta perusoikeuksien ja yhteiskuntaosallisuuden toteutumisen kannalta avaten, miten vammaispalveluiden lainsäädäntö ja YK:n yleissopimus antavat raamit osallisuuden edistämiseksi.

Keräsimme kehittämistoiminnan aikana tutkimuksemme aineiston kyselylomakkeen ja Learning Cafe-menetelmän avulla. Molempien aineistojen analysoinnissa toteutui kvalitatiivinen lähestymistapa. Analysoimme kyselylomakkeen teemoittamalla ja Learning Cafen tuottaman aineiston aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Kehittämisprosessin tulokset osoittavat, että asiakkaan osallisuuden tukemisessa tärkeää ovat yksilöllisten tarpeiden tunnistaminen, työntekijöiden vuorovaikutustaidot sekä mahdollisuuksien tarjoaminen asiakkaalle osallistua omaan arkeen liittyvään päätöksentekoon. Kehittämisprosessin tuotoksena syntyi opas, jonka avulla työntekijät saavat välineitä osallisuutta tukevien toimintatapojen kehittämiseen. Työn tuottamaa tietoa voidaan hyödyntää asiakastyössä, työyhteisön kehittämisessä ja työntekijöiden perehdytyksen tukena.

<b>Avainsanat</b>	osallisuus, vammaistyö, asiakaslähtöisyys, kuntoutus, hiljainen tieto
<b>Muita tietoja</b>	Työhön liittyy toiminnallisena tuotoksena toteutettu opas Myötätuuli yksikköön.

Social Services  
Bachelor of Social Services

---

<b>Author</b>	Roosa Saarinen, Emmi Ylioinas	<b>Year</b>	2025
<b>Supervisor(s)</b>	Sanna Juuso, Leila Nisula		
<b>Title</b>	Towards an Inclusive Everyday Life. A Development Project at the Myötätuuli Unit of Kuntoutuskeskus Vuoma.		
<b>Number of pages</b>	71 + 23		

---

In our thesis, we examine the realization of client participation from the perspective of disability services. The purpose of our thesis was to develop methods within the work community to promote participation and, based on collaborative work with the staff of the Myötätuuli unit at Kuntoutuskeskus Vuoma, to produce a practical guide. The thesis was carried out as a research-based development project. As a result of the development work, a guide was created to strengthen client participation. Our goal was to produce and share knowledge about ways to enhance participation. At the start of the development process, a survey was conducted among employees, which served as the basis for organizing a development day utilizing the Learning Cafe method.

In the theoretical framework, we examined the concept of participation from a social perspective and focused on how client participation is realized in disability services on an individual level, within services, and in daily life-extending more broadly to the societal level. We discussed participation in relation to fundamental rights and social inclusion, explaining how disability legislation and the UN Convention on the Rights of Persons with Disabilities provide a framework for promoting participation.

The questionnaire data were analyzed through thematic analysis, and the Learning Cafe material through data-driven content analysis. A qualitative approach was applied in analyzing both data sets.

The results of the development process show that supporting client participation requires recognizing individual needs, professional communication skills, and offering clients opportunities to participate in decision-making related to their own daily lives. The guide produced as an outcome provides tools for staff to develop practices that support participation. The information generated through the thesis can be utilized in client work, the development of the work community, and staff orientation.

<b>Keywords</b>	participation, disability services, client-centeredness, rehabilitation, tacit knowledge
<b>Special remarks</b>	The thesis includes a practical guide produced for the Myötätuuli unit as a functional output.

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO .....	6
2	OSALLISUUS .....	8
2.1	Osallisuus eri tasoilla .....	8
2.2	Osallisuus, koherenssi ja hyvinvointi .....	8
2.3	Tuen merkitys osallisuudelle ja itsemääräämisoikeudelle.....	9
2.4	Osallisuus yhteiskuntatasolla.....	10
2.5	Osallistumista ja osallisuutta.....	11
2.6	Osallisuuden muodot.....	12
3	ASIAKKAAN ASEMAN JA OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN .....	15
3.1	Asiantuntijan, palvelun ja asiakkaan keskinäinen suhde .....	15
3.2	Aiempiä tutkimuksia osallisuudesta .....	16
4	YLEISSOPIMUS JA LAKI VAMMAISTYÖN PERUSTANA .....	20
4.1	Vammaispoliittiset suuntaviivat ja vammaispalvelut .....	20
4.2	Tutkimustietoa vammaispalveluiden osallisuuden edistymisestä .....	21
4.3	Vammaispalvelujen keskeistä lainsäädäntöä .....	23
4.4	Vammaispalvelulain muutos .....	24
5	TOIMINTAYMPÄRISTÖN JA KOHDERYHMÄN KUVAUS .....	26
5.1	Myötätuuli-yksikkö .....	26
5.2	Kuntoutus .....	26
5.3	Kehitysvammaisuus.....	27
5.4	Mielenterveyden ongelmat kehitysvammaisilla .....	28
5.5	Autismikirjo .....	30
5.6	Haastava käyttäytyminen.....	32
6	HILJAISEN TIEDON MERKITYS TYÖYHTEISÖSSÄ.....	34
6.1	Työyhteisö .....	34
6.2	Hiljainen tieto .....	34
7	OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET	36
7.1	Opinnäytetyön tarkoitus .....	36
8	TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS .....	37

8.1	Kehittämisprosessi.....	37
8.2	Tiedonkeruu vaiheena .....	37
8.3	Aineiston keruu .....	38
8.4	Aineiston analyysitapana teemoittelu.....	41
8.5	Aineistolähtöinen sisällönanalyysi .....	42
9	TULOKSET.....	45
9.1	Teemoittelun tulokset.....	45
9.2	Työntekijän rooli osallisuuden edistämässä .....	45
9.3	Osallisuuden toteutuminen .....	48
9.4	Osallisuuden haasteet .....	51
9.5	Johtopäätös teemoittelun pohjalta .....	54
9.6	Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tulokset .....	54
9.7	Asiakkaan toimijuuden edistäminen .....	54
9.8	Asiakkaan mahdollisuudet .....	56
9.9	Substanssiosaamisen soveltaminen asiakaskohtaisesti.....	58
9.10	Johtopäätökset aineistolähtöisestä analyysistä .....	59
9.11	Palaute ja opas .....	61
10	POHDINTA .....	62
10.1	Eettisyys ja luotettavuus .....	62
10.2	Pohdintaa kehittämisprosessin onnistumisesta .....	63
10.3	Kehittämisprosessissa opittua .....	64
10.4	Jatkokehittäminen.....	64
	LÄHTEET .....	66
	LIITTEET .....	71

## 1 JOHDANTO

Yksilön näkökulmasta osallisuus tarkoittaa tunnetta siitä, että kuuluu itselleen tärkeään ryhmään tai yhteisöön. Yhteisötasolla Osallisuus näkyy osapuolten keskinäisenä luottamuksena ja arvostuksena sekä mahdollisuutena vaikuttaa yhteisössään. Osallisuutta vahvistettaessa huomiota tulisi erityisesti kiinnittää heikoimmassa asemassa oleviin ja syrjittyihin. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2024a.)

Opinnäytetyössämme tärkeässä roolissa ovat Myötätuuli-yksikön työntekijät, joiden tieto, taito ja kokemus antavat lisäarvoa kehittämiskohteellemme. Uusi vammaispalvelulaki on tullut voimaan 1.1.2025. Uuden lain on tarkoitus tukea vammaisen henkilön itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista, yhdenvertaisuutta, osallistumista ja osallisuutta yhteiskunnassa sekä turvata asianmukaiset, riittävät ja laadultaan hyvät palvelut, jotka määräytyvät tarpeen perusteella. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos 2024d.) Koemme että aiheemme on ajankohtainen ja haluamme löytää keinoja vammaisten henkilöiden osallisuuden vahvistamiseen ja tukemiseen, koska jokaisella ihmisellä tulee olla mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä.

Osallisuutta ja siihen vaikuttavia tekijöitä yksikössä tarkastellaan seuraavien tutkimuskysymysten kautta: millaisia osallisuuden esteitä asiakas voi kohdata arjessaan, millaisia keinoja ohjaajilla on tukea asiakkaan osallisuutta arjessaan ja miten asiakas voi vaikuttaa omaan elämäänsä ja saamiinsa palveluihin.

Opinnäytetyössämme kehitämme yhteistyössä keinoja osallisuuden edistämiseen ja tuotamme kuntoutuskeskus Vuoman Myötätuuli-yksikön työntekijöiden kanssa yhteisen työskentelyn pohjalta oppaan. Kehittämistoiminnan tuotoksena opas on yhtenäinen toimintamalli asiakkaan osallistamiseen ja työntekijät voivat käyttää tätä työnsä tukena. Kehittämistoiminnan prosessissa tarkoituksena on, että työntekijät pääsevät jakamaan tietoaan ja asiantuntemustaan osallisuuden edistämisestä ja kokemaan työssä oppimista iltapäivässä, jossa osallisuuden mahdollistajia ja esteitä erilaisissa asiakasohjauksen työtehtävissä käydään läpi työntekijöiden näkökulmasta.

Pyrimme opinnäytetyöllämme vastaamaan osaltaan muutostarpeisiin, joita vammaisten henkilöiden yhdenvertaisuuden, yhdenvertaisten mahdollisuuksien ja osallisuuden tila Suomessa edellyttää. Opinnäytetyö avaa miten sosionomeina voimme ammatillisen koulutuksen keinoin vaikuttaa asiakkaidemme osallisuuden edistämiseen.

## 2 OSALLISUUS

### 2.1 Osallisuus eri tasoilla

Osallisuutta voidaan jäsentää ja määritellä monin eri tavoin. Isola ym. esittävät, että osallisuus muodostuu oman elämän osallisuudesta, vaikuttamisesta prosesseihin palveluissa, lähipiirissä, elinympäristössä ja yhteiskunnassa sekä paikallisesta osallisuudesta, jonka toteutuessa on mahdollista liittyä hyvinvoinnin lähteisiin, elämän merkityksellisyyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin ja vaikuttaa resurssien jakamiseen. (Isola ym. 2017, 23.) Osallisuudessa on tiivistetysti kyse kuulumisesta ja kuulluksi tulemisesta (Kattilakoski, Kervinen, Harilahti-Juola & Kurikka 2022, 28). Jotta ihminen voi vaikuttaa täytyy hänen myös tulla kuulluksi.

Osallisuus ilmenee yksilötasolla kokemuksena kuulumisuuden tunteesta itselleen merkityksellisessä ryhmässä tai yhteisössä. Yhteisötasolla osallisuus näyttäytyy jäsenten välisenä kunnioituksena, luottamuksellisina suhteina ja mahdollisuuksina osallistua. Yhteiskunnallisella tasolla osallisuus tarkoittaa vuorovaikutteisuutta sekä sitä, että yksilöillä on todelliset mahdollisuudet käyttää oikeuksiaan ja osallistua toimintaan yhteiskunnassa. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2024a.)

Vaikuttaminen oman elämän kulkuun, toimintoihin, palveluihin ja yhteisiin asioihin on osallisuutta. (Isola ym. 2017, 3.) Osallisuuden edellytyksenä on riittävät käytössä olevat aineelliset resurssit, mahdollisuus toimia aktiivisena toimijana omaan elämäänsä liittyvässä päätöksenteossa sekä sosiaalisesti tärkeät suhteet ja kuuluminen itselleen merkityksellisiin ryhmiin. Osallisuus rakentuu vuorovaikutuksen kautta. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2024e.) Yhteisestä hyvästä eli yhdessä tekemisestä ja jakamisesta seuraa keskinäistä arvostusta sekä uusia verkostoja ja yhteyden tunnetta toisiin (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2024b).

### 2.2 Osallisuus, koherenssi ja hyvinvointi

Hyvinvointi vahvistuu mielekkään tekemisen kautta ja kun elämä on riittävän ennakoitavissa. Esimerkiksi niukkuuteen liittyvät vastentahtoinen mitään tekemättö-

myys, voimattomuus ja yksinäisyys vaikuttavat negatiivisesti koettuun koherenssin tunteeseen. (Isola ym. 2017, 16.) Koherenssi on tunne, joka auttaa ihmistä ottamaan käyttöönsä voimavarojaan (Isola ym. 2017, 15).

Elämän ja ympäristön ymmärrettävyys ja hallittavuus sekä merkityksellisyyden tunne liittyvät koherenssiin ja osallisuuteen. Yksilön tai yhteisön autonomia edellyttää toimintaympäristön ymmärrettävyyttä ja hallittavuutta ja tämä kyky vaihtelee ympäristöittäin. (Isola ym. 2017, 15.) Autonomialla tarkoitetaan itsemääräämisoikeutta.

### 2.3 Tuen merkitys osallisuudelle ja itsemääräämisoikeudelle

Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan yksilön oikeutta tehdä omaan elämäänsä liittyviä päätöksiä sekä vaikuttaa itseään koskeviin asioihin (Valvira 2025). Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista määrätään itsemääräämisoikeudesta ja osallistumisesta siten, että asiakkaalle on mahdollistettava osallistuminen ja vaikuttaminen suunnitteluun ja toteuttamiseen palveluissa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 § 2:7.2). Sosiaalihuoltoa toteutettaessa otetaan ensisijaisesti huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide ja muutoin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 § 2:7.1).

Talentian ammattieettisten ohjeiden mukaan itsemääräämisoikeuden rinnalla pitäisi puhua asiakaslähtöisyydestä, joka on esimerkiksi asiakkaan äänen kuulemista ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamista. Asiakasosallisuus edellyttää tiedon saamista omista oikeuksista ja yksilöllisen tilanteen huomioimista. Asiakaslähtöisessä työskentelyssä asiakassuhteen kehitys perustuu asiakkaan itsemäärittelemiin tarpeisiin ja esiin tuomiin näkökulmiin. Asiakaslähtöisyys toteutuu silloin, kun asiakas kokee olevansa mukana palveluprosessissa. Sen toteutumisista voivat kuitenkin vaikeuttaa esimerkiksi asiakkaan rajoitukset toiveidensa ja tahtonsa ilmaisemisessa tai hänen toimintakykynsä. (Talentia 2022,15.)

Osallisuudessa korostuu oikeus saada tietoa itseä koskevista asioista sekä mahdollisuus mielipiteen ilmaisuun, jolloin pääsee vaikuttamaan itseä koskeviin asioihin. Osallisuuden voi ajatella antavan yksilölle mahdollisuuden omien valintojen

tekemiselle ja epäkohtien havaitsemiselle. Osallisuuden edistäminen on eettisesti kestävä ja tarpeeseen perustuvaa toimintaa, jota voi perustella yksilön aseman ja yhteiskunnallisen vallan epätasapainolla. (Talentia 2022, 16.)

Sosiaalialan ammattilaisen tehtävänä on yhdessä asiakkaan kanssa tunnistaa ja valita ne toimenpiteet ja tukimuodot, jotka vaikuttavat asiakkaan elämään. Asiakkaalle tulee esittää eri vaihtoehtojen mahdolliset vaikutukset, riskit, haitat ja hyödyt niin taloudellisesta kuin inhimillisestä näkökulmasta. Asiakkaalle on turvattava mahdollisuus osallistua valintaprosessiin ja pohtia, mikä vaihtoehto palvelee parhaiten hänen omia tarpeitaan ja aiheuttaa vähiten haittaa. (Talentia 2022, 17.)

## 2.4 Osallisuus yhteiskuntatasolla

Yhteiskunnan rakenteilla sekä sosiaali-, terveys-, ja työllisyyspalveluilla on tärkeä asema osallisuuden edistämässä, kuten on myös muilla toimijoilla, jotka liittyvät kansalaisten aktiivisuuteen. Tuki aktiivisuuteen ja oman elämän toimijuuteen on osallisuuden edistämistä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024a.) Sosiaalipoliittisesti tarkasteltuna osallisuus on osaksi pääsemistä hyvinvoinnin lähteisiin ja vapautta tavoitella itsensä, yhteisönsä ja yhteiskunnan arvostamia asioita. Osallisuus on vapautta osallistua resurssien jakamiseen. (Isola ym. 2017, 18.) Osallistaminen liittyy osallisuuden käsitteeseen. Henkilöä osallistettaessa osallistumisen tarve on syntynyt usein muualla kuin osallistujan mielessä. Parhaimmillaan osallistaminen voi johtaa osallistumiseen ja osallisuuteen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024e.)

Sosiaalinen osallisuus voidaan käsittää arvotavoitteeksi sekä keinoksi edistää oikeudenmukaisuutta, tasa-arvoisuutta ja yhdenvertaisuutta. Edistettäessä sosiaalista osallisuutta ihmisiä ohjataan lähemmäksi yhteiskunnan palveluja. Sosiaalisesti osallinen ihminen on myös yhteydessä sosiaalisiin suhteisiin monella mahdollisella tasolla sen lisäksi, että hän liittyy erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja osallistuu yhteiskunnan toimintaan. (Leemann & Hämäläinen 2016, 4.)

Sosiaalista osallisuutta voi olla esimerkiksi yhteisöllisiin suhteisiin kuten perheeseen ja ystäviin tai assosiatiivisiin suhteisiin eli yhteisiin intresseihin perustuviin suhteisiin, kuten harrastusporukkaan kiinnittyminen. Sosiaalinen osallisuus on

siis monikerroksista ja on suhteessa aikaan ja paikkaan. Sosiaaliseen osallisuuteen vaikuttaa moni asia, kuten sosiaaliset suhteet, osallisuuden kokemus ja sosiaalinen toimintakyky. (Leemann & Hämäläinen 2016, 4.) Palveluihin osallistuminen lisää osallisuuden mahdollisuuksia. Itse osallisuuteen taas vaikuttaa subjektiivinen kokemus osallisuudesta. Leemann ja Hämäläinen (2016, 2) sanoittavat asian niin, että objektiivisesti katsottuna samanlainen tilanne voi tarkoittaa erilaisia osallisuuden ja osattomuuden kokemuksia.

Asiakasosallisuudessa palvelun käyttäjät otetaan mukaan suunnittelemaan palvelun järjestämistapaa. Asiakkaan osallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, joka lisää palvelujärjestelmän ja asiakastyön asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta. Asiakasosallisuus on myös sitä, että asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen tai arviointiin. (Leemann & Hämäläinen 2016, 2.)

## 2.5 Osallistumista ja osallisuutta

Leemann ja Hämäläinen (2016, 3) tuovat artikkelissaan esiin asiakasosallisuuden luokituksen, jonka mukaan asiakasosallisuus voidaan luokitella neljään asteeseen palvelujärjestelmässä. Ensimmäisessä asteessa asiakas on tiedon antaja. Esimerkkinä tästä on asiakaspalautteen antaminen, jolloin asiakas ainoastaan osallistuu. Asiakasosallisuuden perusasteessa asiakas on osallisena ja asiakkaana palvelussa. Asiakasosallisuuden korkeassa asteessa asiakas on vaikuttaja ja kehittää laatua. Asiakasosallisuuden korkeimmassa asteessa asiakas johtaa ja määrittelee palvelun raamit. Luokitus havainnollistaa, että asiakasosallisuutta on ”eriasteista” eli asiakas voi olla vahva toimija, vain näennäisesti osallinen tai jotain näiden väliltä.

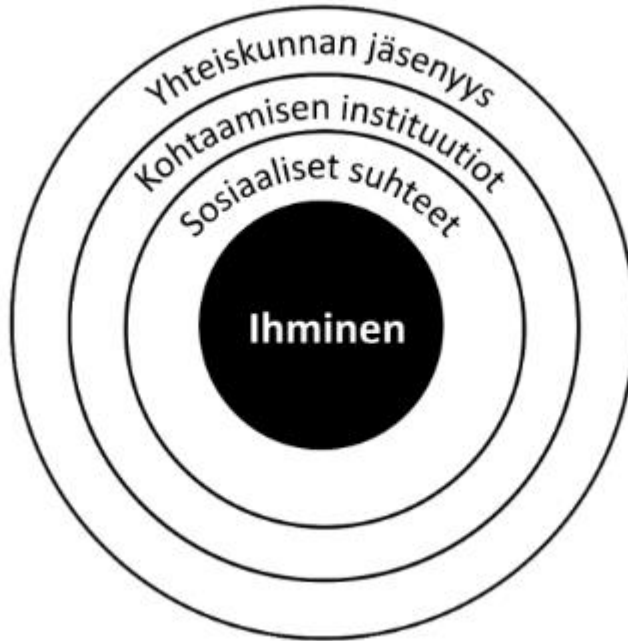
Asiakasosallisuudesta voi erottaa osallistumisen ja osallisuuden. Verrattuna osallistumiseen osallisuus edellyttää, että asiakas osallistuu päätöksentekoon ja asiakkaalla on vaikutusta palveluprosessiin. Osallisuuden toteutuminen palvelujen suunnittelussa vahvistaa asiakkaan roolia, kohdistumista ja kokemuksia osallisuudesta ja kokemusta osallisuudesta. Osallisuuteen (involvement) ja osallistumiseen (participation) liittyy myös voimaantuminen (empowerment), sitoutumi-

nen tai velvoite (engagement), yhteistoiminta (collaboration), kumppanuus (partnership) ja vaikuttaminen (influence). (Leemann & Hämäläinen 2016, 2.) Osallistuminen ei siis ole sama asia kuin osallisuus vaikkakin se voi synnyttää kokemusta osallisuudesta tai edistää osallisuutta. Osallisuus on prosessi, jossa yksilön kokemus vahvistuu toiminnan kautta. Se liittyy voimaantumiseen, kokemukseen omasta toimijuudesta tasavertaisena sekä siihen, että palvelunkäyttäjien asiantuntemus tunnistetaan ja otetaan aktiivisesti käyttöön. (Talentia 2025, 16.)

## 2.6 Osallisuuden muodot

Artikkelissa *Osallisuuden kehät: Näkökulmia hyvinvoinnin muotoutumiseen* esitellään Salmisen ym. (2021, 80) kehittämä malli kuvaamaan osallisuuden eri "kehä", joka auttaa tarkastelemaan, miten erilaiset yksilöt tulevat osaksi yhteiskuntaa ja miten osallisuus kytkeytyy hyvinvointiin tilanteisesti ja kontekstuaalisesti.

Sosiaalialan ammattilaisen tulee huomioida asiakkaan yksilöllisten olosuhteiden lisäksi myös laajempi elinympäristö, kuten läheiset ihmissuhteet, käytettävissä olevat palvelut sekä yhteiskunnallinen ja poliittinen konteksti. Ammattilaisen tehtävänä on pyrkiä hahmottamaan kokonaisuus, jossa erilaiset tekijät vaikuttavat asiakkaan arkeen ja hyvinvointiin. (Talentia 2022, 18.) Tuomme osallisuuden eri konteksteja ja niiden välisiä yhteyksiä esiin koska näiden tunnistaminen ammattilaisena liittyy osaamiseen, jota opinnäytetyön tuotoksessamme pyrimme kuvaamaan.



Kuvio 1. Osallisuuden kehät -malli (Salminen ym. 2021, 86)

Yksilöt tulevat osallisiksi monin eri tavoin pyrkimällä vaikuttamaan asioihin eri kehillä ollessaan jäsenenä lähi-, vertais- ja työyhteisöjä. Malli asettaa yksilön elämäntilanteen tarkastelun keskiöön, jolloin voi tarkastella yksilön kannalta keskeisimmillä elämänalueilla, miten osallisuus toteutuu tai jää toteutumatta. (Salminen ym. 2021, 85.) Kehiä tai tekijöitä, joissa osallisuutta voi ilmetä ovat merkitykselliset sosiaaliset suhteet, palvelujen ja elinympäristöjen tarjoama turva (kohtaamisen instituutiot) ja yhteiskunnan jäsenyys (kuvio 1). Nämä elämänalueet ovat osallisuuden kannalta keskeisiä konteksteja. Merkityksellisistä sosiaalisista suhteista mennään kehältä kauemmas kohti esimerkiksi koulua tai infrastruktuuria ja tästä vielä uloimmalle tasolle esimerkiksi poliittiseen- ja työelämään osallistumiseen. (Salminen ym. 2021, 85).

Malli auttaa tarkastelemaan kriittisesti tilanteita, joissa ihmisille tarjotaan yksiulotteista osallisuutta, kuten esimerkiksi tilanteessa jossa hyvinvointivaltio voi tarjota taloudellista turvaa kansalaisille mutta ei voi ratkaista kuulumisen ongelmaa (Salminen ym. 2021, 87). Vaikka kehät perustuvat artikkelin tutkijoiden viimeaikaisiin tutkimuksiin koskien työelämään kiinnittymättömyyttä, ikääntyneitä, pakolaisnuoria ja asukasyhteisöjä (Salminen ym. 2021, 87), näimme että kehien kautta voisi tarkastella myös vammaisen henkilön osallisuutta. Vammaisten henkilöiden osallisuus voi monella tapaa olla puutteellista liittyen esimerkiksi vammaisen henkilön

haavoittuvaan asemaan yhteiskunnassa, jota selitetään esimerkiksi yhteiskunnan rakenteilla ja käsityksillä vammaisuudesta.

Selvityksessä ihmisoikeuksien toteutumisesta vammaisten henkilöiden arjessa mukaan 82 % vastasi oman osallisuuden päätöksenteossa olevan heikkoa eli toteutuvan vastausvaihtoehtojen mukaan huonosti/ melko huonosti/ vaihtelevasti. Avovastauksissa tuotiin esille muun muassa osallistumisrakenteita ja käytäntöjä. (Katsui ym. 2023, 20.) Vaikka viittaamamme selvitys käsittelee vammaisia henkilöitä laajempänä ryhmänä, haluamme tuoda selvityksen tuloksia esittelemällä kokemuksia siitä, että yhteiskunnalliset rakenteet tuovat esteitä vammaisen henkilön arkeen.

Jos ihminen kokee osattomuutta yhdellä kehällä voi se toisessa vastaavasti ylikorostua ja vahvistaa hänen osallisuuttaan tietyssä yhteisössä, mikä saattaa olla kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin kannalta ongelmallista (Salminen ym. 2021, 87.) Osallisuutta muokkaavat yksilön suhteet toisiin ihmisiin, eri toimintaympäristöihin ja yhteiskuntaan (Salminen ym. 2021, 82).

Hyvinvointi ei ole vain yksilöllinen ominaisuus vaan se muodostuu yksilön suhteissa ympäristön useisiin elementteihin kuten toisiin ihmisiin tai yhteiskuntaan. Hyvinvointi on yhteisyyssuhteiden, elintason ja itsensä toteuttamisen muodostama kokonaisuus. (Salminen ym. 2021, 86.) Hyvinvointia vahvistava osallisuus ei perustu ainoastaan velvoitteeseen vaan se edellyttää toimijuutta (Salminen ym. 2021, 93). Olemme pyrkineet tuomaan esiin, että puutteelliset edellytykset ja mahdollisuudet toimijuudessa ja osallistumisessa voivat tuottaa vammaiselle henkilölle yksiulotteista osallisuutta.

Kokonaisvaltaista hyvinvointia tuottava osallisuus edellyttää tasapainoa kehien välillä. Esimerkiksi liian tiiviit siteet lähiyhteisöön voivat rajoittaa mahdollisuuksia osallistua lähiyhteisöä laajemmin yhteiskuntaan. Täytyy myös tunnistaa subjektiivisen ja objektiivisen hyvinvoinnin ero. Yksilö, jonka osallisuus rajoittuu vain lähiyhteisöön tai joka elää yhteisöjen ulkopuolella, voi kokea itsensä hyvinvoivaksi, mutta hänellä ei välttämättä ole väylää kokonaisvaltaiseen objektiiviseen hyvinvointiin. (Salminen ym. 2021, 87.)

### 3 ASIAKKAAN ASEMAN JA OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN

#### 3.1 Asiantuntijan, palvelun ja asiakkaan keskinäinen suhde

Työntekijöillä on totuttu tapa käyttää asiakkaaseen kohdistuvaa valtaa, jolloin uudenlainen asiakaslähtöisempi toimintatapa edellyttäisi totutusta vallasta ja kontrollista luopumista jossain määrin (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 284). Valkaman mukaan pitää luopua osittain kansalaisen asioiden hallinnasta ja suuntautua enenevässä määrin neuvonantoon ja palveluohjaukseen, jotta toimittaisiin asiakaslähtöisesti (Valkama, 2009). Kun asiakas osallistuu esimerkiksi suunnittelun eri prosesseihin edellyttää se asiakkaan asiantuntemuksen hyväksymistä ja hallinnollisia rakenteita, jotka hyväksyvät ja mahdollistavat asiakkaan osallisuuden (Leemann & Hämäläinen 2016, 3). Kivisen ym. mukaan asiakkaan näkeminen aktiivisena toimijana voi vaikuttaa osallisuuden painotukseen (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 280).

Ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde ja vuorovaikutus voivat vaikuttaa koettuun osallisuuteen. Asiakkaan ja ammattilaisen välillä voi olla tasa-arvoinen dialogi, joka rakentuu ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiselle sekä yksilöllisyyden ja joustavuuden periaatteille. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 284.) Luottamus ammattilaisiin ja palvelujärjestelmään vaikuttaa osallisuuden kokemukseen. Merkityksellisyiden kokemuksia luo se, että asiakasta kuunnellaan, vuorovaikutus on tasa-arvoista ja dialogista, häneltä kysytään ja hänen mielipiteensä ja kokemuksensa huomioidaan niin, että niillä on vaikutusta. Luottamusta vahvistaa myös se, että erilaiset ratkaisut perustellaan asiakkaalle ja että asiakas saa olla vaativa sekä antaa kriittistä palautetta siten, että siihen reagoidaan. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 283.)

Vuorovaikutus ja tiedonsaanti ovat tärkeimpiä edellytyksiä asiakkaiden osallisuuden toteutumiselle. Asiakkaan tulee saada riittävästi ja ymmärrettävässä muodossa tietoa omaan hoito- tai palvelutapahtumaan liittyen, omista oikeuksistaan ja yleisesti sote-palveluista ja vaikuttamismahdollisuuksista. Tällöin asiakkaan rajoitteet huomioidaan vuorovaikutuskanavien käytössä ja palvelutilanteissa. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 284.) Tieto-osallisuus ja ammatillisen suhteen

rakentaminen asiakkaan kanssa ovat siis hyvin merkityksellisiä seikkoja asiakkaan kokemaan osallisuuteen.

Osallisuutta voidaan edistää mahdollistamalla sen saavutettavuus. Yhdenvertaisen saavutettavuuden lähtökohtana voi pitää informatiivista saavutettavuutta, jolloin käytännössä huolehditaan, että tieto on monipuolisesti saavutettavissa. Asiakassuhteessa tämä tarkoittaa esimerkiksi sitä, että asiakas ymmärtää tosiasiallisesti saamansa tiedon ja voi toimia sen perusteella. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 281.)

Ulkoisten tekijöiden kuten taloudellisten ja institutionaalisten tekijöiden lisäksi saavutettavuuteen vaikuttaa asiakkaan itsensä aiemmat kokemukset osallisuudesta ja sen toteutumisesta sekä muiden asiakkaiden kokemukset palvelussa (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 282). Myös asiakkaan kokemus kykeneväisyydestään vaikuttaa osallisuuteen. Syitä, joiden vuoksi asiakas kokee kykenemättömyyttä osallisuuteen, on esimerkiksi terveydentilaan tai osaamiseen liittyvät tekijät ja tästä syystä luovuttaa luottamillensa asiantuntijoille päätösvalan. Myös asiakkaan kiinnostus ja tahtotila vaikuttaa osallisuuteen. Osallisuus on tilannesidonnaista, jolloin asiakas voi toisissa tilanteissa olla aktiivinen osallistumaan ja toisissa vetäytyä pois toiminnasta. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 280.)

Osallisuus ja oikeudenmukaisuus ovat kokemuksellisia ja osallisuuden tunteeseen liittyy tunteita merkityksellisyydestä, kuuluvuudesta, vaikuttamisesta ja pystyvyydestä merkityksellisiin vuorovaikutussuhteisiin (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 283). Ammattilainen voi tukea asiakasta näihin kokemuksiin vuorovaikutuksellisen tuen keinoin ja kannustamalla asiakasta palveluun yhteiseen tekemiseen, joka tuottaa kokemuksen esimerkiksi vaikuttamisesta tai pystyvyydestä.

### 3.2 Aiempia tutkimuksia osallisuudesta

Merja Tarviaisen tutkimuksessa *The sense of difference - Disability and loneliness as emotional and social isolation* käsitellään yksinäisyyttä osallisuuden näkökulmasta. Tutkimus tunnustaa yksinäisyyden sosiaalisena ja emotionaalisenä eristäytyneisyytenä. Narratiiviset tarinat toimivat Tarviaisen mukaan pohjana ja

metodologisena lähtökohtana tutkimukselle. Tarinat kerättiin kolmesta yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston tutkimuskäyttöön tarkoitettusta tietoaaineistosta. Tutkimuskysymyksenä oli miten kertojat tuovat esiin yksinäisyyden ja vammaisuuden suhteen. (Tarviainen 2024, 12.)

Tutkimus ottaa huomioon erot eri ihmisryhmien välillä. Rakenteellinen epätasa-arvoisuus ruokkii Tarviaisen mukaan yksinäisyyttä ja epätasa-arvoisuudesta johdettavalla yksinäisyydellä voi olla kielteisiä seurauksia tästä kärsivän ihmisen identiteetille. Vammaistutkimuksista saadun tiedon mukaan monet vammaisuuteen liittyvät ilmiöt liittyvät ableismiin, jossa vammaisuus nähdään ei-toivottuna eroavaisuutena. Tarviaisen mukaan vammaisilla henkilöillä on taipumista sisäistää ableistisia käsityksiä omaan elämäntarinaansa. Tarviaisen mukaan tällainen sisäistetty epätasa-arvoisuus johtaa usein kielteisiin vaikutuksiin terveydessä ja hyvinvoinnissa. (Tarviainen 2024, 13.) Ableismi tarkoittaa vammattomuuden pitämistä normina (Vamlas 2021). Erilaisia määritelmiä lukiessa saa kuvan, että tästä aiheutuu eri tavoin haittaa vammaiselle henkilölle.

Tutkimusartikkelissa *Social workers and generative practices for the inclusion of people with intellectual disabilities* nostetaan esiin asianajotyylin (advocacy) harjoittaminen sosiaalista osallisuutta edistävänä osana sosiaalityötä (Knevel, Wilken & Schippers 2025, 50). Tutkimuksesta on huomioitavaa, että se on toteutettu Alankomaissa, jossa sosiaalityön tutkinto ei ole verrattavissa suomalaisen yliopistotutkintoon. Olemme esittäneet tutkimuksen tuloksia koska siinä kuvattiin ohjaajan työtehtäviin sopivia kuvauksia ja opinnäytetyömme kannalta avaavia kuvauksia tutkimukseen pohjautuen siitä, mitä työntekijän kannattaa huomioida asiakkaan kanssa käytävässä vuorovaikutuksessa.

Asianajotyylillä on tärkeä harjoittaa yhteyskunnassa esiintyvän tietämättömyyden vuoksi kehitysvammaisuudesta, josta aiheutuu sekä tahallisesti että tahattomasti paternalistista ja ulossulkevaa käyttäytymistä (Knevel, Wilken & Schippers 2025, 50). Paternalismi on puuttumista yksilön vapautteen vetoamalla esimerkiksi henkilön hyvinvointiin, arvoihin, etuihin tai tarpeisiin. Taustalla oleva väliintulon tarkoitus on tällöin pääasiallisesti suojata henkilöä uhalta, joka on itse aiheutettu tietoisesti tai tiedostamatta. (Launis 2010, 147.)

Tutkimukseen vastanneet olivat tuoneet esiin, että vastaavanlaiset käsitykset ja käyttäytyminen on tärkeää torjua työtehtävissä. Mikro- ja mesotasolla tapahtuvassa työssä pidettiin toimivana, että käsityksiin vaikutetaan erilaisten tapaamisten yhteydessä, olivatpa ne sitten ryhmässä tapahtuvia, toistuvia, yksittäisiä tai satunnaisia kohtaamisia. (Knevel, Wilken & Schippers 2025, 50.)

Toimijuus on omien resurssien tai voimavarojen kehittämistä ja hyödyntämistä eri elämänalueilla (Knevel, Wilken & Schippers 2025, 48). Tutkimuksessa löydettiin toimijuudelle (agency) kaksi ulottuvuutta joista toinen liittyy ammattilaisen toimijuuteen ja toinen voimaantumiseen. Voimaantumiseen liittyvä toimijuus on lievästi kehitysvammaisen henkilön tukemista ja tahdonvoiman vahvistamista. (Knevel, Wilken & Schippers 2025, 49.) Työntekijän toimijuudessa reflektiivisyyden nähtiin olevan asiakkaan osallisuuden kannalta tärkeää. Omien ennakkoluulojen ja käsitysten tunnistaminen asiakkaasta tuotiin esiin. (Knevel, Wilken & Schippers 2025, 49).

Voimaantumiseen liittyvään toimijuuteen liittyy ratkaisukeskeinen lähestymistapa. Tutkimuksesta tuotiin esille havainto siitä, että ”tietämättömällä” asenteella sosiaalityöntekijä antaa kehitysvammaiselle tilaa osallistua vastauksen löytämiseen arjen yksinkertaisiin tai monimutkaisempiin ongelmiin. Tämä voi tapahtua esimerkiksi siten, että ei puhuta hetkeen eikä lausuta ratkaisua ennen kuin asiakas on saanut mahdollisuuden pohtia sitä. Tällöin asiakkaan tietämys huomioidaan ja hänelle jää tilaa ratkaista asioita itse tai yhteistyössä työntekijän kanssa. (Knevel, Wilken & Schippers 2025, 49.)

Rohkaiseminen itsenäiseen toimintaan, asiakkaan tukeminen ratkaisujen tekemiseen ja asiakkaan oman sisäisen motivaation näkeminen keskeisenä tekijänä asiakkaan toimijuudelle nostettiin tutkimuksessa esiin. Sisäistä motivaatiota selitettiin tahdonvapauden kautta eli täytyy tietää mistä asiakas on kiinnostunut. (Knevel, Wilken & Schippers 2025, 49.)

Tarvainen nosti esiin analysoimastaan aineistosta sen, että kertojien kokemuksissa korostui kokemukset tuijottamisen kohteena olemisesta. Tuijottaminen tekona voidaan nähdä toiseuttamisena. Kokemus tuijotuksen kohteena olemisesta sosiaalisessa ympäristössä liittyy sosiaaliseen eristäytyneisyyteen eli siihen, ettei itseä nähdä henkilönä ja omana persoonanaan. Tämä taas liittyy tunnustamisen

käsitteeseen. Jotta voimme tulla tunnustetuiksi, täytyy myös tulla nähdyksi. Tuijotuksen kohteena oleminen kuitenkin synnyttää erillisyyden tunnetta. (Tarviainen 2024, 23.)

Aineiston kertomuksissa nousi myös erillisyyden tunne yhteiskunnallisten rakenteiden, vammauttavien olosuhteiden ja ennakkoluulojen synnyttämänä. (Tarviainen 2024, 23). Asiakas haluaa lähtökohtaisesti, että hänet nähdään arvokkaana eikä kielteisten stigmojen ja stereotyyppien kautta. Yhteyden löytäminen asiakkaaseen vuorovaikutuksessa ja se millaisena asiakas nähdään, liitettiin asiakkaan kokemaan motivaatioon. (Knevel, Wilken & Schippers 2025, 50.) Nähdyksi ja tunnustetuksi tuleminen sekä kuulumisen tunne kuuluvat keskeisesti osallisuuden kokemukseen.

On perustavanlaatuisen tärkeää kuulumisen tunteeseen liittyen, että yksilö voi kokea olevansa osa suurempaa yhteisöä sekä että hänellä on myös itsestä syvästi välittävä ihminen, joka on itselle erityinen. Ihmisen kokiessa tällaista kuulumisen tunnetta, on hän myös olosuhteiden kannalta suojassa sosiaaliselta ja emotionaaliselta eristäytyneisyydeltä. Sosiaalinen yhteys toisiin rakentuu jae-tuista arvoista ja toisten kunnioituksesta. Ableismi taas aiheuttaa sen, että vamma nähdään epätoivottuna kehollisena poikkeavuutena, joka vaikuttaa kuulumisen tunteeseen monin eri tavoin. Kuulumiseen vaikuttavista tekijöistä on viimeaikaisissa yksinäisyyttä sekä vammaisuutta ja yksinäisyyttä tarkastelevissa tutkimuksissa tuotu enemmän esiin. (Tarviainen 2024, 14.)

Tarviainen nosti tutkimusartikkelissaan esiin, että Hisayo Katsuin ja Kati Tuokko-sen tutkimuksessa ja raportissa laitosten ja laitostumisen poistamisesta Suomessa oli havaittu, että sosiaalinen etäisyys, ennakkoluulot ja negatiiviset asen-teet voivat johtaa yksinäisyyteen kehitysvammaisten keskuudessa ja näin haitata todellista osallisuutta (Tarviainen 2024, 36). Yksinäisyys on yksi merkittävä tekijä vammaisen henkilön osallisuuden toteutumisen kannalta vaikuttaen asiakkaan moniin eri elämänalueisiin ja mielenterveyteen.

## 4 YLEISSOPIMUS JA LAKI VAMMAISTYÖN PERUSTANA

### 4.1 Vammaispoliittiset suuntaviivat ja vammaispalvelut

Vammaispalvelujen tavoitteena on tukea vammaisten henkilöiden kykyä elää ja toimia tasavertaisina yhteiskunnan jäsenenä muiden kanssa. Näiden palvelujen avulla tuetaan vammaisten osallisuutta eri elämänalueilla, kuten perheessä, työssä ja opinnoissa. Sosiaalihuollon toteutuksessa on otettava huomioon asiakkaan toiveet, mielipiteet ja etu. Asiakkaalle on varattava mahdollisuus osallistua palvelujen suunnitteluun ja toteutukseen sekä vaikuttaa niihin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024e.)

Osallisuuden edistäminen ja palvelujen kehittäminen itsenäistä elämää tukevaan suuntaan kytkeytyy yleissopimuksen mukaiseen vammaiskäsitykseen, yhdenvertaisuuden edistämiseen ja perusoikeuksien suojaamiseen. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista velvoittaa valtioita edistämään vammaisten henkilöiden tasavertaisuutta yhteiskunnassa. (Suomen YK-liitto 2015, 25.) Peruseriaatteina on täysimääräinen ja tehokas osallistuminen ja osallisuus yhteiskuntaan ja mahdollisuuksien yhdenvertaisuus (Suomen YK-liitto 2015, 20).

Yleissopimuksen artiklassa 26 säädetään kuntoutuksesta muun muassa siten, että näillä palveluilla ja ohjelmilla tuetaan osallistumista ja osallisuutta yhteisöön ja kaikkiin yhteiskunnan osa-alueisiin ja ne ovat vapaaehtoisia ja vammaisten ihmisten saatavilla lähellä heidän omia yhteisöjään (Suomen YK-liitto 2015, 55–56). Yleissopimus osaltaan velvoittaa osallisuutta edistävään työhön, jota esimerkiksi sosiaalinen kuntoutus pyrkii edistämään.

Osallisuustyö muodostuu osallisuutta edistävästä tiedosta ja käytännöistä, jotka läpäisevät ihmisten väliset kohtaamiset, paikalliset kumppanuudet, sosiaaliturva- ja palvelujärjestelmän käytäntöineen niin, että mahdollisuudet kiinnittyä useampaan hyvinvoinnin lähteeseen vahvistuvat (Isola ym. 2017, 5). Osallisuustyö tuo perinteisten hyvinvointivaltiojärjestelmän palvelujen, kuten kuntoutuksen ja sosiaaliryönn rinnalle toiminnan periaatteen, joka ei eristä eikä perustu ongelmalähtöisiin palveluihin. (Isola ym. 2017, 20–21.)

Yleissopimuksen mukaan vammaisuus on kehittyvä käsite ja vammaisuus on seurausta sellaisesta vuorovaikutuksesta vammaisten henkilöiden ja asenteista ja ympäristöstä johtuvien esteiden välillä, joka estää täysimääräisen ja tehokkaan osallistumisen yhteiskuntaan yhdenvertaisesti muiden kanssa (Suomen YK-liitto 2015, 10–11). Yleissopimuksessa vammaisten henkilöiden oikeuksista nähdään, että osallistumismahdollisuuksiin vaikuttaa ympäristön esteet.

Ihmisoikeusperusteinen lähestymistapa korostaa täyttä osallistumista, osallisuutta ja tasa-arvoa ja nämä ovat yleissopimuksessa vahvasti mukana. Osallistuminen ja osallisuus vaikuttavat sopimuksen tulkintaa ohjaavina periaatteina samalla tapaa kuin saavutettavuus ja esteettömyys. Nämä ovat olennainen osa yleisiä ja erityisiä sopimusvelvoitteita. (Suomen YK-liitto 2015, 6.) Yleissopimus sitouttaa sopimuspuoliaan toimimaan siten, että vammaisten henkilöiden perusvapaudet ja ihmisoikeudet toteutuvat täysimääräisenä sekä edistämään sitä ilman syrjintää vammaisuuden perusteella (Suomen YK-liitto 2015, 19–20).

Hyvinvoinnin lähteitä on aineettomia kuten luottamus tai luovuus, aineellisia kuten asuminen ja toimeentulo tai joitain niiden väliltä, kuten kulttuuria, taidetta ja luontoa. Toimintavalmiuksia lisäävät hyvinvoinnin lähteet, jotka ovat yhteisin varoin maksettuja palveluja, joita ovat esimerkiksi kuntoutus tai sosiaalityö ja ne voivat sijoittua myös tähän välimaastoon. (Isola ym. 2017, 3, 5.) Tahtova mieli ja tavoitteellinen toimijuus rakentuvat ulkoisten ja sisäisten mahdollisuuksien vuorovaikutuksena. Sisäisiä mahdollisuuksia on esimerkiksi hankittu koulutus, lahjakkuudet tai elämänhistoria. (Isola ym. 2017, 3.) Ammatillaisen täytyy osata huomioida kuinka moniin eri asioihin asiakkaan toimintakyky ja mahdollisuudet liittyvät.

#### 4.2 Tutkimustietoa vammaispalveluiden osallisuuden edistymisestä

Stina Sjöblomin ja Päivi Nurmi-Koikkasen tutkimusartikkelissa *Reforming disability services to balance rights and needs* käsitellään miten vammaispalvelut ovat kehittyneet YK:n yleissopimuksen vaatimusten valossa (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen 2024, 139). Tutkimuskysymyksenä Sjöblomilla ja Nurmi-Koikkasella on, millä tavoin vammaispalvelut ovat muuttuneet, kun keskitytään vammaisten henkilöiden oikeuteen elää itsenäisesti ja olla osa yhteisöä. Osallisuus teoreettisena

käsitteenä ohjasi tutkimuksen analyysia ihmisoikeusperiaatteiden ohella. Käsitteet johdettiin YK: yleissopimuksesta. Käsitteet ovat ohjaavia periaatteita sille, mitä vammaispalveluissa pyritään saavuttamaan. (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen, 143.)

Narratiivinen katsaus tehtiin sosiaali- ja terveysministeriön vammaispalvelujen ja palvelukokonaisuuden kehittämiseen liittyvistä asiakirjoista ja dokumenteista (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen 2024, 143). Tutkimuksessa saatiin selvitettyä, että lainsäädännössä on tavoiteltu esimerkiksi vammaisasioiden valtavirtaistamista ja pyritty mahdollistamaan tasa-arvoiset mahdollisuudet hyötyä yleisistä palveluista. Analyysin teoreettisena viitekehystenä oli osallisuus ja yhdenvertaiset mahdollisuudet. Vuoden 2016 aikana alettiin korostamaan oikeutta sosiaaliseen osallisuuteen ja tasa-arvoon käytännössä. Käännös tähän suuntaan tapahtui, kun pyrittiin toteuttamaan YK:n yleissopimuksen sanoman mukaisia palveluja. (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen 2024, 153.)

Lainsäädäntöä ja ohjeistetusta kehitetään vastaamaan laajempaa vaihtelua tuen tarpeisiin liittyen. Palveluiden käyttö perustuu tarpeeseen eikä diagnoosiin tai luokitteluun. Samaan aikaan rakenteelliset muutokset ja säästötoimenpiteet haastavat palvelujen tarjoamista. (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen 2024, 154.) Analysoiduissa dokumenteissa korostuu yhä enemmän osallistuminen, yksilöllisten tarpeiden huomioiminen ja räätälöinti tarpeen mukaan. Rakenteellisella tasolla tutkijat näkevät kasvavan kysynnän tarpeiden luokittelemiselle ja kategorisoinnille, joka helpottaisi palvelutuotannon ja hankintojen mallien järjestämistä. (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen 2024, 154.)

Analyysin perusteella pääteltiin, että ohjelmien mukaisia peruseriaatteita syrjimättömyyden edistämisestä ja yhtäläisistä mahdollisuuksista on edistetty. Poliittisissa asiakirjoissa tämä ilmenee korostamalla yhtäläistä pääsyä yleispalveluihin ja syrjimättömyyttä kaikilla elämänalueilla. Tutkijat löysivät lakimuutoksia, jotka tukevat tasa-arvoisempaa mahdollisuutta palveluihin mutta näkivät että varmuutta tarpeen mukaisten palvelujen saantiin resurssien osalta ei ole. Tähän vaikuttaa hyvinvointialueuudistukseen sopeutuminen ja käytettävissä olevat resurssit. Tämän vuoksi tarvitaan lisätoimia, jotta osallisuuden esteitä yhteiskunnassa voitaisiin purkaa. (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen 2024, 154.)

Vammaispalvelujen on tarkoitus toimia keinona, parantaa ja tukea osallistamista yksilötasolla. Palvelut eivät sinänsä ole osallistamista, vaan välineitä osallisuuden mahdollistamiseen. Tarkastelluissa asiakirjoissa nousi teemoina ylös henkilökohtaiset tukiverkostot, tuki ja tuettu päätöksenteko. Vammaispalvelujen roolista koulutukseen ja työelämään osallistumisen mahdollistajana käydään jatkuvasti keskustelua Nurmi-Koikkasen mukaan. (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen 2024, 151.)

Sjöblomin ja Nurmi-Koikkalaisen mukaan vammaistyössä yleisiä suosituksia erilaiselle käytännön tuelle puuttuu yhä, jolloin työntekijöiltä puuttuu pätevyyttä ja työkaluja työskennellä tavalla, joka takaa vammaisten henkilöiden oikeudet tasapuolisesti (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen 2024, 142).

Hyvinvointipolitiikan näkökulmasta Suomessa vammaisilla henkilöillä on yhtäläiset oikeudet kaikkiin sosiaalipalveluihin ja he voivat hyötyä palvelusta tasapuolisesti. Lisäksi suomen hyvinvointijärjestelmässä vammaisilla henkilöillä on oikeus tukeen ja palveluihin esteiden ylittämiseksi sekä apuun ja tukeen vammaisuuden perusteella, jota kutsutaan positiiviseksi erityiskohteluksi. (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen 2024, 142.) Palvelujen ja tuen järjestäminen vammaisille henkilöille on tasapainottelua sosiaalipalvelulain mukaisten palvelujen ja vammaispalvelulain mukaisten palvelujen kokonaisuuden tekemisessä yksilöllisen tarpeen mukaan (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen 2024, 142).

### 4.3 Vammaispalvelujen keskeistä lainsäädäntöä

Asiakkaan etuun kuuluu mahdollisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen omissa asioissaan, asiakassuhteen luottamuksellisuus ja yhteistoiminta asiakkaan kanssa ja asiakkaan itsenäisen suoriutumisen vahvistuminen sekä läheiset ihmissuhteet (Sosiaalihuoltolaki 2014/ 1301 § 1:4.2,4,7). Kaikki laissa määritellyt edut voidaan yhdistää asiakkaan kokemaan osallisuuteen vaikuttaviksi tekijöiksi ja nämä luetellut edut ja oikeudet vaikuttavat erityisesti asiakasosallisuuteen.

Sosiaalihuoltolaissa korostetaan asiakkaan vaikutusmahdollisuuksia ja osallisuutta. Lain tarkoituksena on muun muassa vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta, turvata tarpeenmukaiset, riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet. Lain tarkoituksena on myös edistää

asiakaskeskeisyyttä ja oikeutta hyvään palveluun sekä kohteluun. (Sosiaalihuoltolaki 2014/ 1301 § 1:1.2,3,4.) Lain tavoitteena on vahvistaa yleispalvelujen perustaa niin, että erityistä huomiota kiinnitetään haavoittuvassa asemassa oleviin henkilöihin ja perheisiin. Kuitenkin erityislainsäädännöllä on palveluiden ja tuen kautta merkittävä rooli itsenäisen elämisen ja osallistumismahdollisuuksien tukemiseen. (Sjöblom & Nurmi-Koikkainen 2024, 140.)

Laissa asiakkaan asemasta ja oikeuksista säädetään asiakkaan oikeudesta osallistua ja vaikuttaa palvelujen suunnitteluun eli laki liittyy keskeisesti asiakasosallisuuteen. Lain tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 § 1:1.)

Lain mukaan asiakkaalla on oikeus saada laadultaan hyvää sosiaalihuoltoa ja palvelua ilman syrjintää. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa on otettava huomioon asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet sekä kieli ja kulttuuritausta. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 § 2:4.1,2.) Asiakkaalla on myös oikeus saada selvitys eri toimenpidevaihtoehdoista siten, että asiakas ymmärtää riittävästi selvityksen sisällön ja merkityksen (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 2000/812 § 2:5.1,2). Lakien lisäksi sosiaali- ja terveydenhuollon arvot ohjaavat asiakasosallisuutta sekä eettiset kysymykset toimintaa (Leeman & Hämäläinen, 2).

#### 4.4 Vammaispalvelulain muutos

Vammaispalvelulain tavoitteena on mahdollistaa vammaisen henkilön yhdenvertaisuutta, osallisuutta ja osallistumista yhteiskunnassa, ehkäistä ja poistaa esteitä näiden oikeuksien toteutumiselle, tukea itsenäistä elämää ja itsemääräämisoikeuden toteutumista sekä turvata yksilöllisen tarpeen mukaiset, riittävät ja laadukkaat palvelut. Vammaispalvelulaki sisältää säännökset vammaisille henkilöille järjestettävistä sosiaalihuollon erityispalveluista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2025.) Muutosten tavoitteena on ollut varmistaa, että palveluiden toteuttaminen ja seuranta tapahtuvat yhteistyössä vammaisen henkilön kanssa, jolloin hänellä on mahdollisuus osallistua asiakasprosessin eri vaiheisiin. Vammaisen

henkilön osallisuutta tuetaan hänen toimintakykynsä, ikänsä, kehitysvaiheensa ja elämäntilanteensa mukaisesti. (Terveysten ja hyvinvoinnin laitos 2024a.)

Vammaispalvelulain mukaisia palveluja on esimerkiksi vaativa moniammatillinen tuki vammaisen henkilön sosiaalisen vuorovaikutuksen, itsemääräämisoikeuden, kommunikoinnin- ja osallisuuden turvaamiseksi tai haastavan käyttäytymisen syiden selvittämiseen. Lyhytaikainen huolenpito läheisen kanssa asuvalle ja asumisen tuki ovat myös jotain esimerkkejä useista lain perusteella saatavista palveluista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2025.) Osaan vammaispalvelulainmukaisista palveluista myös kuntoutuskeskus Vuoman asiakkaat voivat olla oikeutettuja.

Uuden vammaispalvelulain myötä lain soveltamisen piiriin tulevat esimerkiksi autismi- ja neurokirjon henkilöt, jotka ovat olleet väliinpuotoajan asemassa palvelujen saamisen suhteen. Mitään ihmisryhmää ei rajata vammaispalvelulain ulkopuolelle, vaan kaikkien kohdalla tehdään yksilöllinen palvelutarpeen arviointi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2024.) Lähes kaikkiin vammaispalvelulain mukaisiin palveluihin on subjektiivinen oikeus eli tarkoituksena on, että vammaisen henkilö voisi saada yksilöllisten tarpeidensa mukaiset palvelut eli oikeus palveluihin määrittyy yksilöllisen tarpeen mukaan. Subjektiivinen oikeus tarkoittaa myös sitä, että oikeus saada palvelua ei perustu diagnoosiin (Sosiaali- ja terveysministeriö 2025).

## 5 TOIMINTAYMPÄRISTÖN JA KOHDERYHMÄN KUVAUS

### 5.1 Myötätuuli-yksikkö

Myötätuuli on osa kuntoutuskeskus Vuoman kokonaisuutta ja se tarjoaa palveluita Mielenterveyskuntoutujille ja/tai haastavasti käyttäytyville nuorille ja aikuisille ja kehitysvammaisille. Yksikössä toteutetaan tutkimusjaksoja, jotka ovat pituudeltaan 5–14 vuorokautta. (Lapha.fi 2025.) Asiakkaat ovat erityistä tukea tarvitsevia henkilöitä, joilla on vaikeuksia hakea tai saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveyspalveluita. Erityisen tuen tarve voi johtua esimerkiksi psyykkisestä tai kognitiivisesta vammasta, päihdeongelmista, useasta samanaikaisesta tuen tarpeesta tai muusta vastaavasta syystä. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2024c.)

### 5.2 Kuntoutus

Kuntoutuksen tarkoituksena on vahvistaa kuntoutujan toimintakykyä, edellytyksiä suoritua päivittäisistä toiminnoista itsenäisesti, osallistumismahdollisuuksia, opiskelu- ja työkykyä, sekä työelämään pääsyä ja siellä pysymistä. Kuntoutus on suunnitelmallinen ja tavoitteellinen prosessi, joka perustuu aina kuntoutujan yksilöllisiin tarpeisiin ja tavoitteisiin. Ammattilaiset auttavat kuntoutujaa hyödyntämään ja vahvistamaan hänen omia voimavarojaan. Keskiössä ovat kuntoutujan oma aktiivisuus ja osallisuus, sekä hänen toimintaympäristönsä tulee muokata kuntoutumista tukevaksi. Kuntoutus kuuluu laajempaan palvelujärjestelmään, jossa tukea tarjotaan myös kuntoutujan läheisverkostolle (Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2024.)

Laitoskuntoutus on intensiivinen ja kokonaisvaltainen kuntoutuksen muoto, joka suunnitellaan ja toteutetaan moniammatillisesti. Se on kuntoutuskeskuksessa tapahtuvaa kuntoutusta, johon kuuluu moniammatillisen kuntoutusohjelman lisäksi jokin ohjattu yhteisöllinen ohjelma tai toiminta, jonka on tarkoitus tukea kuntoutuksen tavoitteiden toteutumista. Laitoskuntoutus sisältää myös yöpymisen, ruokailun, sekä kuntouttavan hoitotyön. Laitoskuntoutuksen tulee olla yhtenäinen osa kuntoutujan tarvitsemää palvelukokonaisuutta. Se pohjautuu kuntoutujan ja ammattilaisten yhteisesti laatimaan tavoitteiden suunnitteluun ja edistymisen arviointiin. Kuntoutujan voimavaroja, toimintakykyä ja hallinnan tunnetta lisätään,

sekä hänelle järjestetään erilaisia toimintamahdollisuuksia ja toimenpiteitä, jotka parantavat hänen aktiivista osallistumistaan. (Hiekkala, Hämäläinen & Pekkonen 2022, 418.) Kuntoutus on tärkeässä roolissa kuntoutujan elämässä sillä se tukee osallisuuden ja toimintakyvyn vahvistamista, mikä puolestaan lisää elämän merkityksellisyyttä. Sen avulla kuntoutuja voi saavuttaa paremman hallinnan tunteen ja osallisuuden omassa elämässään.

### 5.3 Kehitysvammaisuus

Kehitysvammaisuudella tarkoitetaan vaikeutta ymmärtää ja oppia uusia asioita. Se miten kehitysvammaisuus vaikuttaa henkilön elämään vaihtelee paljon. Jos henkilöllä on lievä kehitysvamma hän tulee toimeen lähestulkoon itsenäisesti ja tarvitsee tukea vain joillakin elämänalueilla. Vaikeassa kehitysvammassa tuen tarve on jatkuvaa. Kehitysvammalle löytyy paljon eri syitä. Se voi johtua ongelmista odotusaikana, synnytyksen aikaisesta hapen puutteesta, lapsuusiän onnettomuudesta, lapsuusiän sairaudesta tai perintötekijöistä. Syy vaikeasta kehitysvammasta jää tuntemattomaksi noin 30 prosentissa tapauksissa ja lievissä tapauksissa noin 50 prosentissa. Suomessa on tällä hetkellä arviolta 50 000 henkilöä, joilla on kehitysvamma. Vain osalla kehitysvammaisista on kehitysvammandiagnoosi ja vain osa heistä saa tukea ja palveluita kehitysvammaisuuden perusteella. (Kehitysvammaliitto 2024.)

Kehitysvammaa voidaan tarkastella lääketieteellisen-, toimintakyvyn-, ja sosiaalisenäkökulman perusteella. Lääketieteellinen näkökulma näkee kehitysvamman oireena aivojen toiminnassa, joka on tullut ennen aikuisikää. Sitä ei voida kuitenkaan paikantaa aivon tiettyyn osaan tai rakenteeseen. Kehitysvammassa voi olla kyse muustakin kuin älykkyyteen liittyvistä häiriöistä. Tällaisia liitännäis-oireita ovat esimerkiksi kankea liikkuminen, poikkeava käytös tai puheen tuottamisen vaikeus. Liitännäis-oireet ovat erittäin todennäköisiä, jos kyseessä on vaikea kehitysvamma. (Vernerinet 2024a.)

Toimintakyvyn näkökulmasta tarkastellaan sitä, miten kehitysvammaisuus vaikuttaa henkilön päivittäiseen selviytymiseen, hyvinvointiin ja osallisuuteen. Useat kehitysvammaiset henkilöt ovat toisiinsa nähden hyvin erilaisia. Monella kehitysvammaisella henkilöllä toimintarajoitteet ovat hyvin vähäisiä ja he suoriutuivat

useista tavallisista toiminnoista hyvin. Toisilla toimintarajoitteet ovat vaikeita ja laaja-alaisia. Siksi toimintakyvyn näkökulmasta on aiheellista puhua kehitysvammaisuuden kirjosta. (Vernerinet 2024d.)

Sosiaalinen näkökulma nostaa esille sen, että jokin ihmisen ominaisuus on vammaisuutta yhteiskunnan asettamien asenteiden ja esteiden kautta. Tällaisia voivat olla esimerkiksi se, miten ympäristö on rakennettu liikuntarajoitteisille tai miten eri verkkopalvelut ovat tuotettu. Tässä näkökulmassa lääketieteellinen näkemys on hyväksytty, kyse on tuen ja apuvälineiden määrästä. Vammaisuutta määrittelee henkilön sosiaalinen ja kulttuurinen ympäristö. (Vernerinet 2024c.) Oikea tuki voi merkittävästi parantaa kehitysvammaisten elämänlaatua. Se luo mahdollisuuksia parempaan hyvinvointiin ja osallisuuteen arjessa.

#### 5.4 Mielenterveyden ongelmat kehitysvammaisilla

Mielenterveys tarkoittaa henkilön psyykkisistä hyvinvointia, joka mahdollistaa selviytymään elämän stressitekijöiltä. Mielenterveys on tärkeä osa hyvinvointiamme ja sillä on niin sisäistä kuin välineellistäkin arvoa. Erilaiset tekijät elämässä voivat suojata tai haitata mielenterveyttämme. Mielenterveyden ongelmien kehittymiselle erityisen altistavia tekijöitä ovat esimerkiksi vammaisuus, köyhyys, väkivalta ja epätasa-arvo. (World Health Organization 2024.)

Arviolta 30–50 prosentilla kehitysvammaisista henkilöistä esiintyy mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöitä. Usein kehitysvammaisten mielenterveys on haavoittuvampaa kuin muulla väestöllä. Mielenterveyden tai sosiaalisen vuorovaikutuksen ongelmia arvioidaan olevan joka kolmannella lievästi kehitysvammaisella ja lähes joka toisella vaikeimmin kehitysvammaisella henkilöllä Suomessa. Muuhun väestöön verrattuna mielenterveydenhäiriöiden yleisyys kehitysvammaisilla on 2–3-kertainen. Kehitysvammaiset ihmiset kärsivät samoista mielenterveysongelmista kuten muukin väestö. Esimerkiksi ADHD, psykoottiset häiriöt ja käyttöhäiriöt ovat muuhun väestöön verrattuna kehitysvammaisilla paljon yleisimpiä. (Vernerinet 2023b.) Kehitysvammaisilla henkilöillä mielenterveyden ongelmat ovat yleisempiä, ja niiden hoitaminen vaatii erityistä huomiota, koska heidän psyykinen hyvinvointinsa voi olla haavoittuvampaa. Tämän vuoksi on tärkeää

kehittää yksilöllisiä hoitomenetelmiä ja vahvistaa ammattilaisten osaamista, jotta kehitysvammaiset voivat saada tarvitsemansa mielenterveyspalvelut.

Psykiatriassa kaksoisdiagnoosia käytetään silloin kun henkilöllä on samanaikaisesti mielenterveyden häiriö ja päihdeongelma. Samaa termiä käytetään myös silloin, kun henkilöllä on sekä kehitysvamma että psyykinen sairaus, tällöin halutaan korostaa näiden olevan erillisiä diagnooseja. Periaatteet mielenterveyden häiriöiden diagnosoinnille ovat samat kehitysvammaisilla ja ei-kehitysvammaisilla, mutta oireita tulee tulkita erityistä huomiota käyttäen. Kehitysvammaiset potilaat hakeutuvat usein hoitoon esimerkiksi aggressiivisuuden vuoksi. Aggressio voi olla psyykkisen sairauden oire, mutta myös opittua käyttäytymistä. Psyykkisestä häiriöstä on viitteitä silloin, kun oireet ilmenevät johdonmukaisesti eri ympäristöissä eivätkä ne lievyt käyttäytymiseen kohdistuvilla tukitoimilla ja niihin liittyy muutoksia esimerkiksi unenlaadussa, ruokahalussa tai autonomiassa. Diagnoosissa on tärkeää, että poissuljetaan somaattiset sairaudet ja lääkkeiden haittavaikutukset, jotka voivat ilmetä psyykkisinä oireina. (Aaltonen 2024.)

Ohion yliopiston tutkimuksessa tarkasteltiin psykoterapian toteutumista kehitysvammaisten aikuisten näkökulmasta ja heidän kanssaan työskentelevien lääkäreiden kokemuksista. Tulokset tukivat aiempaa tutkimustietoa psykoterapian keskeisistä elementeistä, kuten viestinnän mukautuksista, arvioinnista ja yksilöllisestä tuesta. Terapiassa koettiin hyödyllisiksi esimerkiksi selkokieli, visuaaliset apuvälineet ja omaishoitajien osallistaminen. Asiakkaat ja lääkärit korostivat tarvetta yksilöllisille ja joustaville menetelmille. Manuaaliset hoitomallit nähtiin potentiaalisena apuna terapiatyöhön etenkin silloin kun lääkärit kokivat puutteita osaamisessaan. (Witwer ym. 2024.)

Ryhmä- ja yksilöterapia koettiin molemmat hyödyllisinä, mutta ryhmämuotoon liittyi huolia syrjinnästä ja sosiaalisesta kuormituksesta. Esteitä psykoterapian saatavuudelle olivat esimerkiksi koulutettujen ammattilaisten puute, epävarmuus terapian soveltuvuudesta kehitysvammaisille sekä toiminnan hajanaisuus eri palvelujärjestelmissä. Tulokset osoittivat tarvetta osaamisen vahvistamiselle, palveluiden kehittämiseksi ja tutkimusten lisäämiselle, jotta kehitysvammaisten aikuisten mielenterveyspalvelut vastaisivat paremmin heidän tarpeitaan. (Witwer ym.

2024.) Tutkimuksen tulokset vahvistavat myös Suomessa tunnistettuja haasteita ja kehittämistarpeita.

## 5.5 Autismikirjo

Autismikirjon häiriö on neurobiologinen kehityshäiriö, jolle ovat tyypillisiä vaikeudet sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja kommunikoinnissa sekä rajoittuneet, toistuvat ja joustamattomat toimintatavat ja kiinnostuksen kohteet. Häiriö on elinikäinen eikä siihen ole parantavaa lääkehoitoa. Yleisempää se on pojilla kuin tytöillä. Oireet ilmenevät yleensä jo lapsuudessa mutta voivat tulla esiin myös myöhemmin esimerkiksi sosiaalisten vaatimusten kasvaessa. Oirekuva vaihtelee yksilöllisesti lievästä vaikeaan ja noin kolmasosalla autismikirjon henkilöistä esiintyy myös kehitysvammaisuutta. Diagnoosi perustuu moniammatilliseen arvioon ja se tehdään, kun oireet heikentävät merkittävästi toimintakykyä. Esiintyvyys on kasvanut viime vuosina, mikä selittyy osin paremmilla tunnistus- ja diagnoosimenetelmillä. Kuntoutus suunnitellaan aina yksilöllisesti ja sen tavoitteena on tukea arjen taitoja, sosiaalista toimintakykyä ja itsenäistä selviytymistä. Varhainen tuki ja ympäristön mukauttaminen ovat keskeisiä Autismikirjon henkilön hyvinvoinnin edistämisessä. (Raaska & Sarajuuri 2023.)

Autismikirjosta on tehty erilaisia tutkimuksia ja niiden mukaan väestötämme noin 1–1,2 prosentilla esiintyy autismikirjoa. Autismin taustasyitä ei tunneta kunnolla mutta luultavasti taustalla on useita geneettisiä ja ympäristöstä johtuvia tekijöitä. Myös perintötekijät ja ympäristötekijät yhdessä vaikuttavat autismin syntyyn ja ilmenemiseen. Diagnosointi on kehittynyt viimeisten vuosikymmenten aikana. Suurin osa diagnooseista on tehty 2000-luvun alkupuolella henkilöille, joilla autismi näyttäytyi vahvaa tukea vaativana ja monesti heillä autismiin liittyi myös kehitysvammaisuutta ja/tai merkittävää kielenkehityksen häiriötä. Autismiin liittyvän diagnosoinnin kehittyessä kuva autismista on muuttunut. Nykyisin on arvioitu, että yli 70 prosenttia autismikirjolla olevista ovat ihmisiä, joilla autismissa ei esiinny kehitysvammaa ja/tai poikkeavaa kielenkehitystä. Kehitys on lisännyt autismikirjolla olevien henkilöiden arvioitua osuutta väestössä. (Autismiliitto 2023.)

Viimeisen parinkymmenen vuoden aikana tutkimustieto autismikirjosta on lisääntynyt valtavasti. Siihen on vaikuttanut kaikkien alojen tutkimuskirjallisuuden lisääntyminen ja näiden saavutettavuuden parantuminen. Autismikirjo aiheena on myös ollut eri alojen tutkijoiden kiinnostuksen kohteena koko maailmassa laajalti. Teoreettiset näkemykset autismista ovat vaihtelevia ja yksittäinen teoria antaa vain yhden ikkunan autismikirjon tutkisteluun. Psykologiset teoriat, jotka selittävät autismia ovat laajentuneet ja uusia teorioita on tuotu esille. Teorioita on yhdistelty ja niitä on käytetty apuna opetuksessa, kuntoutuksessa, sekä interventioiden arvioinnissa. (Autismiliitto 2022.)

Autismikirjoa on ymmärretty ja selitetty viimeisen kahdenkymmenen vuoden aikana kognitiivisten poikkeusten näkökulmasta. Ensisijaisina teorioina on käytetty mielen teoriaa, joka tarkoittaa ihmisen ymmärrystä toisen ihmisen tuntemuksista, uskomuksista ja aikomuksista, sentraalista koherenssiteoriaa, joka korostaa oireiden taustalla olevan autistisen ihmisen yksityiskohtien korostamisen havainnoidessaan ja eksekutiivista teoriaa, jossa kuvataan vaikeutta oman toiminnan ohjaamisessa. Teoriaa valitessa ymmärrystä lisäämään on relevanttia mieltä, että keskitytäänkö ominaisuuden, poikkeavuuden vai vahvuuden ymmärtämiseen. (Autismiliitto 2022.)

Uusia teorioita on tullut viimeisten vuosien aikana, jotka selittävät autismikirjoa. Seuraavanlaisia ovat kaksois-empatiateoria (double empathy theory) ja Bayesin todennäköisyysteoreema. Molemmissa teorioissa pääosaan nousevat ihmisen omat kokemukset ja niiden merkitykset. Kaksois-empatiateoriassa kyse on vuorovaikutuskumppaneiden molemminpuolisesta empatian epäonnistumisesta. Bayesiläisessä todennäköisyysteoriassa selitetään autismikirjolla olevan ihmisen havaintokokemusta, johon vaikuttavat aiemmat kokemukset ja aistitieto. Nämä teoriat tulevat muuttamaan autismikirjon tutkimusta ja teoreettista lähestymistapaa. Kaksois-empatiateoria ja samankaltaiset lähestymistavat ovat muuttaneetkin jo tutkimusta ottamalla autismikirjon henkilöitä mukaan tutkimuksen suunnitteluun, aineistojen analysointiin ja johtopäätöksien tekemisiin. Lähestymistapa haastaa tutkimusmenetelmiä, tutkimusten suunnitelmia sekä tutkimusten eettisiä valintoja. (Autismiliitto 2022.) Autismikirjon ymmärtäminen vaatii tie-

teellistä tietoa ja kykyä kuulla ja huomioida yksilöllisiä kokemuksia. Tulevaisuuden tutkimuksen ja tuen kehittämisen kannalta on olennaista, että autismikirjon henkilöt osallistuvat itse heitä koskevaan päätöksentekoon ja tiedontuotantoon.

## 5.6 Haastava käyttäytyminen

Haastava käyttäytyminen voidaan tulkita viestinnän muodoksi, joka syntyy tilanteessa, jossa henkilö ei pysty ilmaisemaan itseään sosiaalisesti ymmärrettävästi tai hyväksyttävästi. Käyttäytymisestä tulee tällöin viestintäkeino ilman sanoja tai muuta selkeää ilmaisua. Tällaisen viestin sisällön ymmärtäminen ja vastaanottaminen luo perustan inhimilliselle vuorovaikutukselle. Erityistä tukea tarvitsevien nuorten ja aikuisten kohdalla haastava käyttäytyminen vaatii lähipiiriltä valmiuden tulkita, havainnoida ja vastata tarpeisiin ja kokemuksiin, jotka ovat käyttäytymisen taustalla. (Kerola & Sipilä 2017, 18.)

Käsitys haastavasta käyttäytymisestä muodostuu kulttuurisessa ja sosiaalisessa asiayhteydessä. Määritelmä rakentuu sen perusteella, miten henkilön toiminta eroaa yleisesti hyväksytyistä toimintatavoista. Aiemmin käytetyt leimaavat käsitteet kuten ongelmakäyttäytyminen tai häirikkö ovat korvautuneet käsitteellä haastava käyttäytyminen, mikä tuo esille paremmin käyttäytymisen taustalla vaikuttavat tilannesidonnaiset ja yksilölliset tekijät. (Kerola & Sipilä 2017, 18.)

Autismikirjon henkilöillä esiintyy usein haastavaa käytöstä, joka liittyy monesti vuorovaikutuksen, kommunikoinnin, toiminnanohjauksen ja aistitiedon käsittelyn vaikeuksiin. Se voi näyttäytyä esimerkiksi aggressiivisuutena, itsenä vahingoittamisena tai jotenkin muuten ympäristölle haitallisena käytöksenä. (Duodecim Käypä hoito 2025.) Haastava käyttäytyminen voi olla kuormittavaa ja ilmetä voimakkaasti vuorovaikutustilanteissa siinä määrin, että henkilön vahvuudet ja muut piirteet jäävät sen varjoon (Kerola & Sipilä 2017, 21). Haastava käytös voi johtua muun muassa ympäristön vaatimusten ja yksilön kykyjen epäsuhdanteesta. Ennaltaehkäisyssä korostuvat visuaalinen tuki, selkeä päiväjärjestys ja ympäristön strukturointi. Tunnetaitojen harjoittelu ja vuorovaikutuksen vahvistaminen ovat myös tärkeässä asemassa. Lääkehoitoa voidaan käyttää apuna vaikeissa tilanteissa ja äärimmäisissä tapauksissa myös rajoitustoimenpiteitä. (Duodecim

Käypä hoito 2025.) Haastavaa käyttäytymistä tulisi tarkastella ensisijaisesti yksilön viestinä eikä ongelmana. Sen ymmärtäminen vaatii kykyä kohdata ihminen hänen tarpeidensa ja kokemustensa tasolla.

## 6 HILJAISEN TIEDON MERKITYS TYÖYHTEISÖSSÄ

### 6.1 Työyhteisö

Hyvä työyhteisö koostuu avoimesta, oikeudenmukaisesta ja kannustavasta yhteisöstä, jossa tieto kulkee ja jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa. Luottamus ja yhteisöllisyys lisää hyvinvointia. Jokainen pystyy parantamaan työyhteisön hyvinvointia keskustelemalla ja tekemällä parannusehdotuksia. (Talentia 2025.) Työyhteisön hiljainen tieto on keskeinen voimavara asiakkaan osallisuuden edistämässä ja sen näkyväksi tekeminen hyödyttää sekä asiakasta että työyhteisöä.

### 6.2 Hiljainen tieto

Hiljaista tietoa voidaan kuvata tärkeäksi tiedoksi, jota on vaikea sanallisesti kuvata ja esittää. Se on näkymätöntä tietoa, joka ohjaa ihmisen toimintaa ja sitä on hankala määritellä perusteellisesti. Sitä voidaan kuvata mielensisäiseksi mentaaliseksi prosessiksi, joka asiantuntijuuden myötä kehittyy tai täyttyy toimintamalleilla ja tietorakenteilla. Hiljaisen tiedon oppimiseen liittyy työyhteisön arvojen, käytäntöjen ja normien sisäistäminen erilaisten oppipoika-mestari-oppimisen toiminnan kautta. Vaativat taidot opitaan osallistumalla käytännössä ongelmanratkaisuun kokeneenpien työntekijöiden kanssa. (Hakkarainen & Paavola 2008, 59–61.)

Hiljaisen tiedon merkitys työyhteisössä on suuri. Se on ammattitaitoa, joka karttuu vuosien varrella työtä tekemällä. Työyhteisön jäsenet eivät välttämättä tunnista taitojaan, koska kokemus on monipuolista ja kokonaisvaltaista ammatillista osaamista. Kirjoittamattomat säännöt, työyhteisön tavat sekä mitä ja ketä arvostetaan, on hiljaista tietoa. Toimintakulttuuriin liittyvät tekijät, kuten johtamistapa, viestintä ja hierarkkisuus ovat myös hiljaista tietoa. Yhteisöllisen oppimisen edellytyksenä on, että hiljainen tieto prosessoidaan yhdessä tiedostetuksi, näkyväksi tiedoksi eri kanavissa, kuten palavereissa, työnohjauksessa ja muuten yhteisessä keskustelussa. Tieto korostuu asiakas- ja potilastilanteissa sekä suhteissa työtovereihin. (Koski 2015, 194.)

Jokaisen työyhteisön jäsenen henkilökohtainen pohdinta on edellytys ammatilliselle kasvulle ja kehitykselle. Yksilölliset ja yhteisölliset reflektiomenetelmät vertaisryhmissä tai työyhteisön työnohjauksessa mahdollistavat työyhteisön oppimisen parhaalla tavalla. (Koski 2015, 196.) Prosessi, jossa yksilö ja yhteisö rakentavat todellisuuttaan itsestään ja toisistaan voidaan ajatella olevan suuri osa oppimisesta. Työssäoppiminen voi siis olla kokemuksellista oppimista, jolloin keskiössä on tutkiva ote itseensä, omaan toimintaan ja ympäröivään todellisuuteen. (Koski 2015, 195.)

Oppimisessa keskeistä on reflektio, jonka myötä työyhteisön jäsenet tulevat tietoiseksi itsestään, omista tunteistaan, toimintatavoista ja hahmottelevat uudenlaisia toimintatapoja (Koski 2015, 192–193). Työyhteisössä reflektio on parhailaan työyhteisön jäsenten yhdessä ajattelua. Vuorovaikutustilanteissa toimiessa on mahdollisuus saada ja antaa palautetta toisille, joka on oppimisen edellytys. Työyhteisössä kokemuksesta oppiminen edellyttää jäseniltään vahvaa kokemusta osallisuudesta, eli kokemusta liittymisestä, jakamisesta, itsensä toteuttamisesta ja mahdollisuudesta vaikuttaa työyhteisössään. (Koski 2015, 193.)

## 7 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS, TAVOITE JA TUTKIMUSKYSYMYKSET

### 7.1 Opinnäytetyön tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää työyhteisössä keinoja osallisuuden edistämiseen ja tuottaa Kuntoutuskeskus Vuoman työntekijöiden kanssa yhteisen työskentelyn pohjalta opas. Opinnäytetyö toteutuu työelämän tutkivana kehittämistyönä. Kehittämisprosessin tuloksena syntyi opas, jossa keskityttiin asiakasosallisuuden edistämiseen.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tuottaa ja jakaa tietoa osallisuutta vahvistavista keinoista. Kehittämistoiminnan prosessissa työntekijät pääsivät jakamaan tietoaan ja asiantuntemustaan osallisuuden edistämisestä ja kokemaan työssä oppimista yhteisessä iltapäivässä, jossa osallisuuden mahdollistajia ja esteitä erilaisissa asiakasohjauksen työtehtävissä käytiin läpi työntekijöiden näkökulmasta.

Kehittämisprosessin aikana tarkasteltiin seuraavia tutkimuskysymyksiä:

1. Millaisia osallisuuden esteitä asiakas voi kohdata arjessaan?
2. Millaisia keinoja ohjaajilla on tukea asiakkaan osallisuutta arjessaan?
3. Miten asiakas voi vaikuttaa omaan elämäänsä ja saamiinsa palveluihin?

Toimeksiantajanamme on Lapin hyvinvointialue. Lapin hyvinvointialue tarjoaa vammaispalveluita pitkäaikaisen sairauden tai vamman perusteella, jonka takia asiakkaalla on haastavaa suoriutua tavanomaisista arjen toiminnoista. Vammaispalvelut ovat sosiaalihuollon erityispalveluita, joita asiakas voi saada, kun muut palvelut eivät ole riittäviä. Vammaispalvelut edistävät vammaisten henkilöiden edellytyksiä toimia ja elää muiden kanssa tasavertaisina yhteiskunnan jäseninä. (Lapha.fi 2024.)

## 8 TOIMINNALLISEN OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

### 8.1 Kehittämisprosessi

Toiminnallisessa opinnäytetyössä toiminnan ja kehittämisen eri vaiheet etenevät kohti tuotosta dialogisessa tai trialogisessa vuorovaikutussuhteessa tietyssä toimintaympäristössä. Tämä merkitsee keskustelua, arviointia, toiminnan uudelleen suuntaamista, vertaistukea ja palautteen käsittelyä. (Salonen 2013, 6.) Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön avaa tätä vielä siten, että kehittäminen on kaiken toiminnan keskellä tapahtuvaa palautteen antamista ja vastaanottamista (Kostamo, Airaksinen & Vilkkä 2022, 71). Koko kehittämisprosessin ajan opinnäytetyön tekijät pitivät tiivistä yhteyttä Teamsin kautta tehtävänjaosta ja miten toimintaa tulisi uudelleensuunnata ohjaajilta saadun palautteen perusteella. Varsinkin analysointia ja raportin kirjoittamista koskevissa vaiheissa yhteinen työskentely oli tiivistä.

Opinnäytetyössä edettiin lineaarisen mallin mukaisesti vaiheistettuna tavoitteen määrittelystä suunnitteluun, toteutukseen, prosessin päättämiseen ja arviointiin (Salonen 2013, 15). Aloitimme prosessin tietopohjan keräämisellä. Käytimme opinnäytetyössämme teemoittelua kyselylomakkeesta ja aineistolähtöistä sisällönanalyysiä Learning Cafesta saadun aineiston käsittelyyn. Nämä ovat laadullisia eli kvalitatiivisia menetelmiä aineiston analysointiin. Learning Cafen jälkeen lähetimme työntekijöille palautekyselyn. Kehittämistyön prosessin viimeinen vaihe oli oppaan laatiminen ja raportin viimeistely.

### 8.2 Tiedonkeruu vaiheena

Keräsimme opinnäytetyöprosessin aluksi tietopohjaan osallisuuden käsiteestä ja miten osallisuutta edistetään. Tiedonhaun prosessin edetessä kartoitimme mitkä tekijät palvelujärjestelmässä ja millaiset ilmiöt yhteiskunnassa vaikuttavat osallisuuden toteutumiseen. Suunnitelmavaiheen jälkeen lisäsimme aiheeseen liittyviä tutkimuksia tietopohjaan.

Tiedonhaussa hyödynsimme eri tietokantoja kuten Finnaa ja EBSCOa. Hakukoneita ja tietoarkistoja käyttäessä hyödynsimme Finton asiasanastopalvelusta etsittyjä hakusanoja kuten ”osallistuminen” ja ”participation”. Esimerkiksi hakusanoilla ”Autism”, ”People with Disabilities”, ”Community Participation”, ja ”Community Involvement” löytyi tietokannoista opinnäytetyön aiheitamme lähellä olevia tutkimuksia ja kirjallisuutta.

### 8.3 Aineiston keruu

Saatuamme tarvittavat tutkimusluvut kävimme keskustelemassa kuntoutuskeskus Vuoman palveluvastaavan kanssa ennen kyselylomakkeiden lähettämistä. Keskustelun tarkoituksena oli saada tarkempaa tietoa yksikön toiminnasta sekä niistä seikoista, jotka olisi huomioitava iltapäivien toteutuksessa, kuten osallistujamäärät ja sopiva ajankohta. Palveluvastaava antoi palautetta myös kyselylomakkeen kysymyksiin ja pyrimme muokkaamaan kysymyksiämme siten, että niiden sisältö säilyi alkuperäisen suunnitelman mukaisena.

Kyselylomakkeen tavoitteena oli kerätä yksikkökohtaista tietoa osallisuuden toteutumisesta ja mahdollisista kehitystarpeista, jotta opas vastaisi juuri tämän yksikön tarpeita eikä jäisi liian yleiselle tasolle. Kyselyssä kartoitettiin työntekijöiden kokemuksia siitä, millä tavoin asiakas voi olla osallinen saamassaan palvelussa, arjessa ja yhteisöissä asiakkuuden aikana. Lisäksi kysyimme havaintoja ja kokemuksia siitä, millaisia esteitä työntekijät ovat kohdanneet asiakkaan osallisuudelle sekä miten ammattilainen voi edistää osallisuutta.

Kyselylomake lähetettiin kuudelle työntekijälle ja se sisälsi saatekirjeen, jossa painotimme osallistumisen olevan täysin vapaaehtoista ja sen saattoi keskeyttää ilman kielteisiä seurauksia. Kerroimme myös selkeästi tiedonkeruun tarkoituksesta, aineiston hyödyntämistavasta sekä siitä, millainen elinkaari aineistolla on. Vastausaikaa oli yksi viikko, ja kyselyyn vastasi neljä työntekijää. Kyselyaineiston siirsimme analysoitavaksi Word-tekstinkäsittelyohjelmaan ja loimme analyysin edetessä uusia tiedostoja aineiston hallinnan selkeyttämiseksi.

Käytimme kyselylomakkeen aineiston analysointiin teemoittelua joka tarkoittaa sitä, että aineistosta nostetaan esille tutkimusongelman kannalta oleelliset aiheet ja usein esiintyvät tyypilliset piirteet. Teemoittelu on yksi sisällönanalyysin muoto

ja sitä käytetään yhtenä laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmänä. Teemat ovat aineistoissa toistuvia asioita, jotka syntyvät analyysin tuloksesta. (Tietoar-kisto 2024.).

Hyödynsimme Learning Cafe -menetelmää tarkastellaksemme kyselylomakkeen aineistosta teemoittelun avulla esiin nousseita kategorioita ja niihin liittyviä kysy-myksiä. Learning Cafe on vuorovaikutteinen ja osallistava menetelmä, jonka ta-voitteena on jakaa tietoa, luoda yhteistä ymmärrystä ja kehittää ratkaisuja. Kes-kusteluun perustuva työskentely toteutetaan ryhmätyöskentelynä eri teemapöy-tien välillä, kun taas puheenjohtajat kokoavat keskustelujen sisällöt. Menetelmä tukee yhteistä ideointia ja avoimuutta, jossa jokaisen idea nähdään tasavertai-sesti. (Innokylä 2025.)

Työyhteisön pienen koon ja aikarajoitteiden vuoksi jaoimme Learning Cafe -to-teutuksen kahteen iltapäivään, jotta kaikki työntekijät pääsivät osallistumaan. Kestoltaan toteutus oli noin yksi tunti per iltapäivä. Valmistelimme Learning Cafe -tilaisuuksiin PowerPoint-esityksen, jossa esittelimme lyhyesti opinnäytetyömme tarkoituksen, teemoittelun tulokset ja osallisuuden käsitteen. Ensimmäiseen ilta-päivään osallistui kaksi työntekijää työyhteisön kuudesta työntekijästä ja toiseen iltapäivään kolme työntekijää.

Kyselylomakkeen pohjalta ja teemoittelun kautta nousi ensimmäinen kategoria: Työntekijän rooli osallisuuden edistämisessä, jonka pohjalta muodostimme viisi kysymystä, jotka jaoimme molemmille kerroille niin, että ne tukivat toisiaan sisäl-löllisesti. Ensimmäisessä iltapäivässä käsiteltiin kysymykset:

1. Miksi on tärkeää kuunnella asiakasta?
2. Millaista on onnistunut vuorovaikutus asiakkaan osallisuuden kannalta?

Toisessa iltapäivässä käsiteltiin seuraavat kysymykset:

1. Miksi yksilöllinen huomioiminen on tärkeää?
2. Mitä keinoja käytätte tiedon ja viestinnän välitykseen?
3. Miten menetelmiä voidaan käyttää hyödyksi asiakkaan ohjaamisessa?

Learning Cafeen periaatteita noudattaen näytimme toiselle ryhmälle myös ensimmäisen ryhmän vastaukset kahteen ensimmäiseen kysymykseen ja koska aikaa oli vielä jäljellä, niin he saivat mahdollisuuden vastata niihin. Kahden muun kategorian kysymykset kävimme läpi molempien ryhmien kanssa. Ensimmäinen ryhmä antoi suostumuksen siihen, että saimme näyttää heidän vastauksensa myös toiselle ryhmälle.

Osallisuuden toteutuminen -kategoriasta käsiteltiin kysymys:

- Mitä ammatillisia keinoja käytätte, jotta asiakkaan osallisuus toteutuu häntä koskevassa päätöksenteossa?

Osallisuuden haasteet -kategoriasta käsiteltiin seuraavat kysymykset:

1. Millä toimilla voidaan edistää halukkuutta vaikuttaa ja osallistua omassa elämässä ja palveluissa?
2. Mitkä muut tekijät edistävät asiakkaan halukkuutta oman elämän toimijuuteen?

Tilaisuuden ilmapiiriä kevensimme tarjoamalla osallistujille kahvia ja kakkua. Valmistelimme kysymykset etukäteen fläppitauluille ja kunkin kysymyksen käsitteilylle varattiin noin kuusi minuuttia aikaa. Työskentelyyn sisältyi myös avointa ja rakentavaa keskustelua, jossa työntekijät tarkastelivat kysymyksiä ammattitaitoisesti ja reflektiivisesti.

Yhteisen iltapäivän jälkeen lähetimme yksikön työntekijöille palautekyselyn, jonka tarkoituksena oli kerätä palautetta Learning Cafe -menetelmästä sekä selvittää, kuinka tärkeänä he kokivat opinnäytetyömme aiheen Myötätuuli-yksikön toiminnan kannalta. Kehittämistoiminnan lopputuloksena laadimme oppaan, joka toimitettiin Myötätuuli-yksikköön henkilökunnan työvälineeksi osallisuutta tukevan työotteen vahvistamiseksi.

#### 8.4 Aineiston analyysitapana teemoittelu

Analyysimenetelmänämme käytimme teemoittelua kyselyaineiston analysoimiseksi. Laadullisen tutkimuksen analyysissa yhdistyy analyysi ja synteesi. Kerätty aineisto pilkotaan osiin teemoittelussa, minkä jälkeen tutkija tekee uudelleen kootusta aineistosta johtopäätöksiä, jotka esitetään raportissa lopputulemina, joilla on tieteellinen pohja (Puusa 2020,146). Teemoittelu menetelmänä viittaa siihen, että aineiston analyysivaiheessa keskitytään tarkastelemaan yhteisiä piirteitä. Aineistoa yhdistelemällä pyritään löytämään eri luokkien väliltä säännönmukaisuuksia tai samankaltaisuuksia. (Puusa 2020, 152).

Valitsemamme analyysitapa on aineistolähtöinen, jolloin tutkijan tulisi olla avoin aineistolle ja pyrkiä lukemaan sitä avoimesti ilman että jokin teoreettinen ennalta ajateltu näkökulma rajoittaa aineiston sisällön ”näkemistä” tavalla, joka teoriasta poiketen voisi olla olennaista ja arvokasta tutkimuksen tavoitteen näkökulmasta (Puusa 2020, 152). Ammatillinen käsityksemme esimerkiksi itsemääräämisoikeudesta vaikutti osin teemojen muodostumiseen ja tunnistimme tämän teemojen muodostuessa. Tutkijan on pyrittävä tunnistamaan oman esiyymmärryksensä eli ennakkoon aiheesta omaamiensa tietojen ja uskomusten luonne ja sisältö (Puusa & Juuti 2020, 143).

Etenimme analyysissa tutkimusaihetta koskevien asioiden ja asioita ilmaisevien lauseiden pelkistämällä yksittäisiksi ilmaisuiksi ja ryhmittelemällä aineistoa samankaltaisten ja erilaisten ilmaisujen joukoksi. Yksinkertainen tapa hahmottaa aineistoa tässä mielessä on koodata se. (Puusa 2020, 152). HavaitSIMME värikoodien hyödyntämisen työskentelyn alussa sopivaksi tavaksi. Merkitsimme samaa merkityssisältöä ilmaisevat lauseet yhtenäisillä värikoodeilla ja annoimme niille kuvaavat nimet.

Koodauksen jälkeen pohdimme, millaisiin alustaviin kategorioihin merkityksiä yhdistävät koodit voisivat sijoittua. Näin muodostuivat analyysin ensimmäiset teemat. Teemojen tarkentaminen vaati aineiston syvällistä tarkastelua ja tulkintaa siitä, mitä aineisto meille kertoo. Teemoista syntyi alakategorioita, joita yhdistelemällä muodostui yläkategoriat, jotka nimesimme niiden sisältöä kuvaavilla käsit-

teillä. Laadulliselle tutkimukselle tunnusomainen operaatio on havaintojen luokittelu, joka on tietyllä tavalla aina tulkitsemista. Luokittelussa analyysiyksiköt ryhmitellään ennalta määriteltyihin kategorioihin tai epämääräisemmän samankaltaisuuden mukaan. (Puusa 2020, 152.)

Teemoittelua voidaan tehdä monella eri tavalla. Teemat voivat rakentua etukäteen suunniteltujen, aineiston keruuvaiheessa määriteltyjen teemojen mukaisesti, tai aineistosta voi löytyä aivan uusia teemakokonaisuuksia (Puusa 2020, 153). Teemamme eivät olleet ennalta määriteltyjä vaan muodostuivat aineistolähtöisen analyysin prosessissa. Kyselyn kysymyksiin nähden aineistosta nousi aivan uusia teemoja.

Tutkija käy läpi kiinnostavat teemat useamman kerran läpi varmistuakseen niiden tärkeydestä. Haasteelliseksi tehtävän tekee se, että yksittäisen teeman muodostava kokonaisuus rakentuu aineistosta analysoimalla ja tulkitsemalla annettuja vastauksia useampiin kysymyksiin, joista osa saattaa liittyä myös useampaan teemaan. (Puusa 2020, 153). Koimme haasteita siinä, että joidenkin aineistojen vastaus olisi sopinut useampaan teemaan. Pohdimme ja tulkitsimme teemojen kohdalla useampaan kertaan millä perusteilla ilmaus sopii teemaan. Lopputuloksena saimme muodostettuja teemoja, jotka olivat keskeisiä tutkimuskysymyksen kannalta.

## 8.5 Aineistolähtöinen sisällönanalyysi

Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on informaatioarvon lisääminen, koska hajanaisesta aineistosta pyritään luomaan mielekästä, selkeää ja yhtenäistä informaatiota tutkittavasta ilmiöstä. Laadullisen aineiston käsittely perustuu loogiseen päättelyyn ja tulkintaan, jossa aineisto aluksi hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan uudestaan uudella tavalla loogiseksi kokonaisuudeksi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 122.) Teimme laadullisen sisällön analyysin Learning Cafesta syntyneelle kirjoitetulle aineistolle.

Ennen analyysin aloittamista sisällönanalyysissa tulee määrittää analyysiyksikkö. Analyysiyksikön määrittämistä ohjaavat tutkimustehtävä ja aineiston laatu.

(Tuomi & Sarajärvi 2002, 122.) Analyysiyksiköksi valikoitui lause, sillä lause sisälsi yleisesti oman merkityskokonaisuutensa, joita pystyimme vertailemaan toisiinsa.

Ensimmäisenä sisällönanalyysin vaiheena on alkuperäisdatan redusointi eli pelkistäminen. Pelkistämässä joko tiivistetään tai pilkotaan aineistoa osiin. Etsimme aineistosta tutkimustehtävää kuvaavia ilmaisuja. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 123.) Rajasimme aineistosta pois lauseita eli ajatuskokonaisuuksia, jotka eivät vastaa tutkimuskysymyksiimme. Näitä kertyi vain kaksi kappaletta, muu aineisto päätyi analysointiin. Tiivistimme aineistossa esiintyviä ilmaisuja niin, että lauseiden merkitys säilyi samana.

Samaa kuvaavat ilmaisut värikoodasimme tekstinkäsittelyohjelmassa. Etsimme kaikki tutkimustehtävää kuvaavat alkuperäisilmaukset ja niitä kuvaavat pelkistetyt ilmaukset, jotka listasimme allekkain uudelle asiakirjalle (Tuomi & Sarajärvi 2002, 123). Tällä luodaan pohjaa klusteroinnille, jossa samaa ilmiötä kuvaavat pelkistetyt ilmaukset yhdistetään omiksi ryhmiksi (Tuomi & Sarajärvi 2002, 123–124). Näin alustavia ryhmiä oli mahdollista vertailla keskenään ja käydä läpi perusteelluista siitä, millä perusteella mikäkin ilmaisu oli omassa värikoodin mukaisessa, nimetyssä ryhmässään. Muutamassa ryhmässä vaihdoimme ilmaisujen paikkaa pohdittuamme kriittisesti, miten olimme päätelleet, että ilmaisut kuuluvat omaan ryhmäänsä.

Aineiston ryhmittelyssä koodasimme aineistosta alkuperäisilmaukset käyden ne läpi tarkasti ja etsimme aineistosta samankaltaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Samaa ilmiötä kuvaavat käsitteet ryhmittelimme ja yhdistimme eri luokiksi, joista muodostuvat alaluokat. Alaluokat nimesimme luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokitteluyksikkönä voi olla esimerkiksi tutkittavan ilmiön ominaisuus, piirre tai käsitys. Luokittelussa aineisto tiivistyy, koska yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. Klusteroinnista syntyy alustavia kuvauksia tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 124.)

Järjestimme aineiston taulukon muotoon, jolloin aineistosta muodostuneita alaluokkia ja niiden yhteneväisyyksiä oli helpompi vertailla keskenään, luoda edelleen uusia alaluokkia sekä aloittaa yläluokkien ja tämän jälkeen yhdistävien luokkien tekeminen. Teimme uuden version, josta jatkaa sen vuoksi, että näimme

myöhemmin, miten luokat ovat muotoutuneet ja että ensimmäisestä versiosta voisi jatkaa, mikäli toisessa versiossa kävisi jokin virhe muokatessa luokkien järjestystä. Jatkoimme luokittelua niin, että yhdistelimme alaluokkia, joista muodostui yläluokkia ja yläluokkia yhdistelemällä saimme luotua pääluokkia, jotka nimesimme aineistosta nousevan ilmiötä kuvaavan aiheen mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2002, 124–125).

Klusterointi on osa abstrahointiprosessia, jossa käsitteellistämässä edetään alkuperäisdatan käyttämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin käsitteisiin ja johtopäätöksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 125.) Abstrahointia analyysissämme on hyödynnetty pääluokkien ja yhdistävän luokan tekemisessä. Käsitteellistämässä luokkien nimiksi syntyi alalla olevia keskeisiä käsitteitä.

Käsitteitä yhdistelemällä saadaan vastaus tutkimustehtävään. Tulkinnalla ja päätelyllä edetään empiirisestä aineistosta kohti käsitteellisempää näkemystä tutkitavasta ilmiöstä. Abstrahoinnin prosessissa tutkija rakentaa muodostamiensa käsitteiden avulla kuvauksen tutkimuskohteesta. Teoriaa ja johtopäätöksiä verrataan koko ajan alkuperäisaineistoon uutta teoriaa muodostettaessa. Abstrahoinnin tuloksena olemme esittäneet aineistoa kuvaavat teemat sekä tulosten kuvauksessa myös luokittelun pohjalta tehdyt kategoriat ja niiden sisällöt. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 127.)

## 9 TULOKSET

### 9.1 Teemoittelun tulokset

Seuraavissa luvuissa käsittelemme millaisia käsitteitä ja teemoja olemme analysoinnin ja abstrahoinnin tuloksena saaneet aikaiseksi. Havainnollistamme kyselylomakkeella saatuja työntekijöiden vastauksia aineistositaattien avulla ja Learning Cafe -menetelmän tuloksia kuvioiden kautta. Aluksi esittelemme teemoittelun tulokset ja niistä tehdyt johtopäätökset.

### 9.2 Työntekijän rooli osallisuuden edistämässä

Ensimmäinen tarkasteltava yläkategoriamme liittyy työntekijän rooliin, josta etenimme muihin muodostamiimme yläkategorioihin ja niiden sisältämiin teemoihin. Yläkategoriaksi muotoutui työntekijän rooli osallisuuden edistämässä, jolloin tarkasteltavaksi tuli se, millaisen ammattitaidon yksikön työntekijät näkevät osallisuuden kannalta merkittäväksi tai sitä edistäväksi. Kyselyn vastauksissa siis nousi esille ja toistui osallisuutta edistävät toimet ammattilaisen näkökulmasta.

Vastauksista erotimme omiksi teemoikseen ammattitaidon merkityksen, kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen tuen, kuuntelemisen, asiakkaan motivoinnin ja kannustamisen ja ammattilaisten välisen viestinnän, josta nousi esiin moniammatillisen viestinnän ja työntekijöiden välisen viestinnän merkitys. Koska ammattilaisten välisen viestinnän merkitys nousi esille aineistosta omana teemanaan, tutkimuskysymyksemme kannalta olimme kiinnostuneita siitä, miten tieto välittyy työntekijöiden keskuudessa. Tulkitsimme että asiantuntijoiden välinen viestintä kuuluu keinoihin tukea asiakastaan niin, että asiakas voi osallistua ja olla osallinen arjessaan.

Ammattitaidon merkitys yleisesti osallisuuden kannalta nostettiin esille vastauksissa, joten tämä muodosti oman teemansa. Asiakkaan kuunteleminen nostettiin esille vastauksissa siten, että vastauksessa tuotiin esiin kuuntelemisen merkitystä tai siten että työntekijä kertoo itse kuuntelevansa asiakasta. Merkityksellisyiden kokemuksia luo se, että asiakasta kuunnellaan, vuorovaikutus on tasa-arvoista ja dialogista, häneltä kysytään ja hänen mielipiteensä ja kokemuksensa

huomioidaan niin, että niillä on vaikutusta. Luottamusta vahvistaa myös se, että erilaisten ratkaisujen perustelu asiakkaalle ja että asiakkaan sallitaan olla vaativa sekä antaa kriittistä palautetta niin, että siihen reagoidaan (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 283.) Kuunteleminen on edellytyksenä monille ammatillisen vuorovaikutuksen tavoitteille.

Ammattitaitoisuus on tärkeä osa osallisuuden tukemista. T2

...olen kiinnostunut asiakkaan asiasta ja jos hän haluaa jutella tartun tähän. T4

Omaksi teemakseen muodostui myös kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen tuki, jonka alle muodostui eniten alateemoja: erilaisten menetelmien hyödyntäminen, kuvien käyttö sekä asiakkaan havainnointi ja tulkitseminen. Erilaisia menetelmiä, joita vastauksissa nousi esiin ovat tukiviittomat, kommunikointitabletti, Talking Mats (keskustelumattomenetelmä), selkokieli, ASTA (asumisen toimintojen arviointi), TOIMI (toimintakyvyn arviointi) ja GAS-menetelmä (omien tavoitteiden laadinta).

...erilaisten menetelmien käyttö (ASTA, TOIMI, GAS jne.) työssä ovat hyvin apuna asiakkaan tilanteen selvittämisessä... T1

Kuvakortit ovat oiva apu tähän, toisinaan tukiviittomat toimivat. Asiakkaan hyvä tunteminen ja hänen kehonkielensä kertoo myös paljon asioita. T4

Teemoista nousi esiin se, että yksikössä käytetään useita eri menetelmiä asiakkaan kanssa käytävässä vuorovaikutuksessa. Nämä vastaukset olivat peräisin monesta esittämistämme kysymyksistä. Kun tarkastelimme, painottuuko teeman vastaukset enemmän tiettyyn tai tiettyihin kysymyksiin havaitsimme, että eniten aineisto painottui määrällisesti kysymykseen: Mikä tukee asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen kuulemista? (Millä kommunikaation keinoilla tai vuorovaikutuksellisen tuen keinoilla kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista voi tukea?) Osin teeman aineisto vastasi siis suoraan, että menetelmien käytöllä asiakas voi tulla kuulluksi, nähdyksi ja ymmärretyksi. Kysymyksenasettelumme mukaisesti osallisuus edellyttää, että asiakkaan mielipide tulee esille ja asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi, sillä osallisuus on kokemuksellista ja syntyy vuorovaikutuksessa.

Vuorovaikutuksen tukeminen nousi yläkategoriasta vahvasti esiin menetelmien ja tukikeinojen kautta, mutta huomasimme että aineistosta ei ilmene millaista on

se vuorovaikutus, joka tukee asiakkaan osallisuutta. Kyselylomakkeen kysymyksenasettelu ei erityisesti ohjannut vastaamaan millaista onnistunut vuorovaikutus on, vaikkakin useammassa kysymyksessä on ollut mahdollista tuoda esiin ammatillista vuorovaikutusta.

Työntekijöiden vastauksissa ilmeni monia eri tapoja, joilla pyritään löytämään asiakkaan kanssa yhteinen kieli. Motivointi ja kannustaminen itsenäiseen tekemiseen nousi vastauksissa esiin. Motivoinnin merkitys nousi esille aineistossa, joten koimme että oli merkityksellistä kysyä, miten asiakasta voidaan motivoida ja kannustaa jatkokysymyksenä työntekijöille.

Motivointi, osaamisen vahvistaminen kannustamalla. Vaihtoehtoisten kommunikointivälineiden käyttö. Ei tehdä puolesta, mutta ei myöskään vaadita liikaa. T3

Motivaationkin kannalta on oleellista myös tieto-osallisuus, jota on oikeus saada tietoa eri palveluista ja niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä. Tiedon saataavuutta varmistetaan esimerkiksi asiakkaan kuulemisella ja sillä, että asiakas saa tiedon esteettömästi edellyttäen kohtaamista, vastavuoroista vuorovaikutusta, asiakkaan hyväksymistä sellaisena kuin hän on sekä palvelun ja ammattilaisen osalta vuorovaikutusosaamista. (Leemann & Hämäläinen 2016, 3). Mikäli asiakkaalla ei ole tarvittavaa tietoa palveluistaan ja niiden sisällöstä ei asiakas voi olla motivoitunut toimimaan palveluissaan.

Asiakkaat saavat osallistua heitä koskevien asioiden päätösten tekemiseen joko tuettuna tai itsenäisesti. T3

...asiakkaat voivat hyötyä heille tarjotuista palveluista, kun osataan järjestää hänen tarpeidensa mukaista toimintaa ja heidän kanssaan osataan ylipäänsä toimia... T1

Koska kuunteleminen nousi esiin aineistossa teemana tulkitsemme, että työntekijöiden mukaan asiakkaan kuunteleminen on merkityksellinen osa osallisuuden toteutumisen kannalta yksikössä. Halusimme tarkennusta vielä siihen, miksi kuunteleminen koetaan tärkeäksi. Pohdimme, että kysymys toisi ammattilaisen toimintaan keskittyvänä kysymyksenä tarkennusta tutkimuspulmaamme. Kuuntelemisen teemassa työntekijät toimivat tulkintamme mukaan asiakaslähtöisesti tiedostaessaan kuuntelemisen merkityksen työssään.

...aktiivinen kuunteleminen. Annetaan myös aikaa asiakkaalle miettiä asiaa. T3

Kategorian vastauksissa toistui yksilöllinen huomioiminen. Esiin nostettiin rajoitteiden huomioon ottaminen ja yksilölliset ominaisuudet. Yksilöllisyys tulee tulkitamme mukaan myös epäsuorasti esiin kyselyn vastauksissa koska ne keskittyvät siihen, kuinka asiakkaan tarpeisiin voitaisiin vastata ammatillisin keinoin.

...yksilölliset ominaisuudet huomioiden. T1

...Ohjaan selkeästi ja otan rajoitteet huomioon. T4

Koska menetelmien rooli korostuu aineistossa, teimme jatkokysymyksen: Miten menetelmiä voidaan käyttää hyödyksi asiakkaan ohjaamisessa? Jatkokysymyksellä kartoitamme mitä ovat ne konkreettiset keinot, joilla asiakasta tuetaan eli miten menetelmiä sovelletaan asiakkaan kanssa työskennellessä. Tarkoituksenaamme on saada uusia vastauksia toiminnalliseen pulmaamme siitä, miten ohjaaja voi tukea asiakastaan niin, että asiakas voi osallistua ja olla osallinen arjessaan?

Päädyimme kysymään Learning Cafessa, että millaista onnistunut vuorovaikutus on asiakkaan osallisuuden kannalta. Kysymys voisi tarjota vastauksia siihen, millä keinoin ohjaaja voi tukea asiakastaan niin, että asiakas voi osallistua ja olla osallinen arjessaan ja yhteisöissään. Muodostimme myös jatkokysymyksen: Miksi yksilöllinen huomiointi on tärkeää? jotta saisimme tarkemmin selville, miten asiakas voi vaikuttaa omaan elämäänsä.

### 9.3 Osallisuuden toteutuminen

Toinen yläkategoria muodostui osallisuuden toteutumisesta yksikössä. Osallisuuden toteutumista lähdimme tarkastelemaan asiakkaiden itsemääräämisoikeuden ja oman elämän vaikuttamisen näkökulmasta, sillä nämä teemat nousivat esiin useissa vastauksissa.

Itsemääräämisoikeus nousi vastauksissa esille, vaikka sitä ei suoraan kysytty kyselyssä. Asiakas saa vaikuttaa itseä koskevaan päätöksentekoon ja arkeen eri tavoin. Kun kysytään osallisuuden toteutumisesta niin samalla tulee vastattua myös siihen, miten itsemääräämisoikeus toteutuu koska osallisuus ja itsemäärääminen kytkeytyvät toisiinsa. Itsemääräämiseen kykenemättömille asiakkaille

on mahdollistettava osallisuus inhimilliseen hyvään. (Talentia 2025, 16.) Vastaukset eri kysymyksissä vastasivat myös kysymykseen: Miten itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan?

Asiakkaille järjestetään toimintaa heidän omien mielenkiinnon ja mieluisten tekemisten mukaisesti... T1

Asiakkaat saavat itse vaikuttaa viikko- ja päiväohjelmiin. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, eikä järjestetä väkisin mitään jos asiakas ei halua. T2

Jaottelimme vastauksista kaksi teemaa, jotka olivat vapaa-ajan tukeminen, josta erotettiin alateemaksi asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa ja toiseksi teemaksi nousi tuki omiin asioihin/päätöksentekoon vaikuttamisessa. Asiakasosallisuudessa voi havaita eri tasoja ja sisältöjä. Asiakas voi vaikuttaa omiin palveluihin ja niiden suunnitteluun tai olla osallinen yleisesti palvelujen suunnittelussa (Leemann & Hämäläinen 2016, 3).

Asiakkaille järjestetään toimintaa heidän omien mielenkiinnon ja mieluisten tekemisten mukaisesti. T1

...Vahvistetaan asiakkaiden oikeutta tehdä päätöksiä omassa elämässään T3

Ensimmäiseksi teemaksi muodostui vapaa-ajan tukeminen, sillä vastauksissa korostui asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Vastauksista nousi esille, että asiakkaat saavat itse vaikuttaa viikko- ja päiväohjelmiinsa. Toimintaa järjestetään heidän omien mielenkiinnon kohteidensa ja mieltymystensä mukaisesti, ja he voivat vaikuttaa hyvin paljon siihen mitä haluavat tehdä vapaa-ajallaan. Esimerkiksi asiakkailta on mahdollisuus lähteä lenkille, askarrella tai osallistua muihin itselleen mieluisiin aktiviteetteihin. Toimintaosallisuutta on, että asiakas toimii omassa elinympäristössään, jolloin asiakkaalle on luotu todelliset toimintamahdollisuudet ja esteetön ympäristö. (Leemann & Hämäläinen 2016, 3).

Asiakkaat saavat itse vaikuttaa viikko- ja päiväohjelmiin. Itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan, eikä järjestetä väkisin mitään, jos asiakas ei halua. T2

...Asiakkaille annetaan mahdollisuuksia osallistua askareisiin, olivatpa ne sitten roskien vieniä, leipomista, pelaamista jne.. Asiakkailta myös kysytään mielipiteitä toimintoihin... T4

Asiakkaat voivat vaikuttaa hyvin paljon siihen, mitä haluavat vapaa-ajallaan tehdä... T1

Tuki omiin asioihin ja päätöksentekoon vaikuttamisesta muodostui toiseksi teemaksi, koska useissa vastauksissa nousi esille asiakkaiden oikeus osallistua heitä koskevaan päätöksentekoon. Päätöksentekoa koskevaa teemaa yhdisti se, että vastaukset viestivät siitä, että asiakkaan on mahdollista vaikuttaa itseä koskevaan päätöksentekoon ja olla mukana erilaisissa tilanteissa, joissa asioista päätetään.

Asiakkaan saama tuki ilmeni vastauksista yksilöllisenä ja tarpeiden mukaisena. Vastauksista ilmeni, että asiakkaat voivat ilmaista mielipiteensä ja toiveensa omiin asioihinsa liittyen esimerkiksi palavereissa. Päätösosallisuus omista asioista tai palveluista yleisemmin edellyttää, että palveluissa huomioidaan asiakkaiden tuottama tieto ja kokemus kehittämisessä, asiakkaiden ja ammattilaisten välistä luottamusta sekä vallan ja vastuun jakamista heidän välillään. (Leemann & Hämäläinen 2016, 4). Päätösosallisuus vaatii myös tieto-osallisuutta eli sitä että asiakas saa tietoa palveluista, omista oikeuksista ja varmistetaan että asiakas ymmärtää eli esteettömyys ja yksilöllisyys toteutuu tiedon annossa.

Asiakkaat saavat osallistua heitä koskevien asioiden päätösten tekemiseen joko tuettuna tai itsenäisesti. T3

...Asiakkaat osallistuvat heitä koskeviin palavereihin, joissa voivat ilmaista mielipiteensä ja toiveensa omiin asioihinsa liittyen T1

Kategoria osallisuuden toteutumisesta vastaa siihen, millä keinoin ohjaaja voi tukea asiakastaan niin, että asiakas voi osallistua ja olla osallinen arjessaan ja yhteisössään sekä, miten asiakas voi vaikuttaa omaan elämäänsä ja saamiinsa palveluihin. Vapaa-aikaan tukeminen, yksilöllisyyden huomiointi sekä tukeminen päätöksentekoon nousevat aineistossa osallisuuden kannalta merkittävänä tekijöinä esille. Aineistosta välittyy se, että osallisuus voi toteutua, kun asiakkaalle mahdollistetaan vaikuttaminen jokapäiväisessä arjessa mutta palvelun vaikuttamisprosessien tasolla myös itseä koskevien asioiden päättämisessä.

Teemoista heräsi myös jatkokysymyksiä. Pohdimme, että kun itseä koskeva päätöksenteko nousi esiin yksikössä toteutuvana asiana niin aineistosta ei vielä tällaisenaan selvinnyt, mitä ovat ne ammatilliset keinot, joilla asiakasta tuetaan päätöksenteossa. Teemoittelusta saimme kuitenkin uutta informaatioarvoa; sillä ilman teemoittelua emme olisi voineet muodostaa käsitystä, että osallisuus itseä

koskevassa päätöksenteossa on merkittävässä roolissa yksikön asiakkaiden osallisuuden kannalta ja että osallisuuden koetaan tältä osin toteutuvan. Kysymykseksi muodostui: mitä ammatillisia keinoja käytätte, jotta asiakkaan osallisuus toteutuu häntä koskevassa päätöksenteossa? Pohdimme että tämä kysymys voisi tuoda esille hiljaista tietoa oppaaseen.

#### 9.4 Osallisuuden haasteet

Vastausaineistosta nousi esiin haasteita, joiden koetaan vaikuttavan asiakkaan osallisuuden toteutumiseen. Teemoiksi nousi resurssien koetut puutteet, työntekijöiden vaihtuvuus, työn haasteellisuus ja asiakkaan yksilölliset ominaisuudet sekä asiakkaan sisäiset tekijät.

Resurssien teeman mukaisesti koettiin tarvetta terveyspalveluille ja asiakkaille tukea liikuntaan, joten nämä muodostivat omat teemansa. Terveyspalveluissa koettiin tarvetta lääkärille, jalkahoitajalle ja liikunnanohjaajalle.

...tällä hetkellä esimerkiksi liikunnanohjaajan puuttuminen työryhmästä vaikuttaa siihen, että asiakkaiden liikkuminen jää vähemmälle. Se olisi kuitenkin asiakkaiden hyvinvoinnin ja terveyden kannalta hyvä asia. T1

Lääkäripalvelut huonolla mallilla tällä hetkellä, kun omaa lääkäriä ei ole. T2

Mielestäni palveluita saisi olla enemmän, esim. jalkojenhoitajaa tarvittaisiin sekä lääkäri taloon. T4

Vaihtuvuuden teemassa tiivistimme kyselyn vastauksissa työntekijöiden vaihtuvuutta käsittelevät vastaukset seuraavanlaisesti: Sijaisjärjestelyt ja työntekijöiden vuorojen tekeminen yksiköiden välillä vaikuttaa asiakkaiden kanssa työskenteleeseen. Työntekijöillä, jotka tulevat uutena yksikköön työvuoroon ei ole riittävästi valmiuksia työskennellä toisen yksikön asiakkaiden kanssa.

...ei osata käyttää esim kommunikoinnin apuvälineitä tai kohdata kehitysvammaista tai mielenterveysongelmaista. T2

...”vieraamat” eivät välttämättä osaa toimia Myötätuulen asiakkaiden kanssa tai eivät ymmärrä heitä. T4

Teeman työn haasteellisuus & asiakkaan yksilölliset ominaisuudet alle kokosimme asiakkaan ominaisuuksia ja sisäisiä tekijöitä kuvaavia ilmauksia. Vastauksien mukaan asiakkaan omat ominaisuudet vaikuttavat osallisuuden toteutumiseen ja kuulluksi tulemiseen. Vastauksissa tällaisia ominaisuuksia olivat asiakkaan kyky ymmärtää asioita sekä asiakkaan motivaatio ja halu.

Asiakkaiden ominaisuudet vaikuttavat siihen, että miten hyvin he ymmärtävät asioita ja pystyvät vaikuttamaan omaan osallisuuteen... T1

Asiakas ei ole itse kiinnostunut vaikuttamaan omiin asioihinsa...T2

Asiakkaan sisäisten tekijöiden teemaan sijoittuivat asiasisällöt, jossa ilmaistaan asiakkaaseen liittyviä tekijöitä, jotka heikentävät hänen osallisuuden mahdollisuuksiaan. Näistä erotimme alateemoikseen heikon osallistumishalun omiin asioihin vaikuttamisessa ja opitut sisäiset mallit. Vastauksissa oli eritelty miten esimerkiksi läheinen voi vaikuttaa kielteisesti siihen, miten asiakas kokee voivansa vaikuttaa asioihin. Opittuihin sisäisiin malleihin liittyviä asiasisältöjä yhdisti se, että asiakkaan puolesta päätetään asioita ja asiakkaalla ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa itseä koskevaan päätöksentekoon.

...Omaiset saattavat myös vaikuttaa asiakkaiden mahdollisuuteen vaikuttaa asioihin. Esimerkiksi omaiset saattavat päättää reilusti lapsensa/huollettavan asioista mikä voi olla esteenä tämän osallisuudelle. T1

Myös asiakkaan kokemus kykeneväisyydestään vaikuttaa osallisuuteen. Asiakas voi kokea itsensä kykenemättömäksi osallisuuteen esimerkiksi terveydentilansa tai osaamisensa vuoksi ja tästä syystä luovuttaa asiantuntijoille päätösvallan. Myös asiakkaan kiinnostus ja tahtotila vaikuttaa osallisuuteen. Osallisuus on tilannesidonnaista, jolloin asiakas saattaa toisissa tilanteissa olla aktiivinen osallistumaan ja toisissa vetäytyä pois toiminnasta. (Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 280.)

Osallisuuden haasteita käsittelevässä kategoriassa asiakkaan sisäisiä tekijöitä käsittelevien teemojen muodostumiseen vaikutti opinnäytetyön tekijöillä ymmärrys opituista sisäisistä malleista eli skeemoista, joka ohjasi erottamaan asiakkaan sisäiset tekijät omaksi teemakseen. Aiemmat kokemukset voivat vaikuttaa esimerkiksi minäkäsitykseen ja omiin pystyvyysuskomuksiin eli, mitä yksilö uskoo

kykenevänsä tekemään. Lisäksi kielteiset elämäkokemukset kuten koetut epäonnistumiset ja kiusaamiskokemukset voi johtaa huonoon itsetuntoon ja opittuun avuttomuuteen. (Koskentausta 2006.)

Ihmisellä on myös aina positiivisia mielensisäisiä rakenteita ja käsityksiä itsestään. Koherenssi on tunne, joka auttaa ihmistä ottamaan käyttöönsä voimavarojaan. Elämän ja ympäristön ymmärrettävyys ja hallittavuus sekä merkityksellisyyden tunne liittyvät koherenssiin ja osallisuuteen. Hyvinvointia vahvistavaa on, kun omalle ajalle löytää arvon mielekkään tekemisen kautta tai kun elämä on ennakoitavampaa. Esimerkiksi niukkuuteen liittyvät vastentahtoinen mitäntekemättömyys, voimattomuus ja yksinäisyys vaikuttavat negatiivisesti koettuun koherenssin tunteeseen. Yksilön tai yhteisön autonomia edellyttää toimintaympäristön ymmärrettävyyttä ja hallittavuutta ja tämä kyky vaihtelee ympäristöittäin. (Isola ym. 2017, 15.) Autonomialla tarkoitetaan itsemääräämisoikeutta. Jo teemoittelusta selviää monia keinoja, joilla yksikössä koetetaan edistää asiakkaan koherenssin tunnetta. Tämän voi nähdä myös kuntoutuksen tehtäviin kuuluvaksi.

Aika usein asiakkaita on vaikea saada motivoitua osallisuuteen. Monet kehitysvammaiset on lapsesta asti kasvatettu siihen, että asiat päätetään ja tehdään heidän puolesta. T3

Jatkokysymyksillämme selvitämme keinoja, joilla ammattilaiset edistävät asiakkaan mahdollisuuksia osallistua ja olla osallinen niin yksikön toiminnassa kuin muillakin elämän osa-alueilla.

Teemojen perusteella tulkitsimme, että yksikössä koetaan asiakkaan heikon osallistumishalukkuuden omiin asioihin vaikuttamisessa olevan yksi asiakkaan osallisuutta haittaava tekijä. Huomasimme että tarkennusta voisi kysyä siihen, mikä voi johtaa heikkoon osallistumishalukkuuteen. Näin oppaaseen saisi hiltajaista tietoa siitä, minkä tekijöiden havaitaan vaikuttavan osallistumishalukkuuteen ja kysymys auttaisi tarkastelemaan tutkimuskysymyksen mukaisesti sitä, mitä osallisuuden esteitä ja haasteita kehitysvammaisen tai autistinen henkilö voi kohdata arjessaan.

Tätä seuraamaan muodostimme kysymyksen kartoittamaan ratkaisua haasteeseen: Millä toimilla voidaan edistää halukkuutta vaikuttaa ja osallistua omassa

elämässä ja palvelussa? Kysymme myös mitkä muut tekijät vaikuttavat edistävasti asiakkaan toimijuuteen, jotta oppaassa voisi oivaltaa myös vahvuuksien kautta, miten asiakkaan osallisuutta lähtisi tukemaan ja mitä asiakkaan tilanteesta olisi hyvä havaita. Olemme kysymyksenasettelussa painottaneet haasteita osallisuudelle enemmän kuin sitä tukevia tekijöitä, joten pohdimme kysymyksen tuovan uusia näkökulmia.

### 9.5 Johtopäätös teemoittelun pohjalta

Teemoittelun pohjalta teimme johtopäätöksen, että osallisuuden edistäminen vaatii konkreettisia tukitoimia, kuten viestinnän ja vuorovaikutuksen menetelmien käyttöä, päätöksenteon tukemista sekä yksilöllisyyden huomiointia. Osallisuus näyttäytyy vastausten perusteella niin arjen pienissä hetkissä kuin palveluiden suunnittelun ja päätöksenteon tasolla. Koemme, että Learning Cafe -menetelmä mahdollisti jatkokysymysten kautta uusien näkökulmien esiin tuomisen, kuten sen, miten työntekijät itse kuvaavat onnistunutta vuorovaikutusta osallisuutta tukevana tekijänä. Jatkokysymykset avasivat meille myös mahdollisuuden tavoittaa hiljaista tietoa niistä ammatillisista käytännöistä, joilla asiakasta voidaan tukea osallistumaan arjessaan sekä vaikuttamaan omaan elämäänsä ja saamiinsa palveluihin.

### 9.6 Aineistolähtöisen sisällönanalyysin tulokset

Nostimme Learning Cafen aineistosta sisällönanalyysillä keskeisimmät asiat, eli millainen osallisuuden tila yksikössä on, mitä esiteitä osallisuudella on ja mitä ratkaisuvaihtoehtoja osallisuuden edistämiseksi on. Tulokset siis kuvaavat osallisuuden tilaa Myötätuuli yksikössä. Tästä saimme olennaisinta tietoa siitä, miten osallisuutta edistetään ja tietoa hyödynnetään tämän jälkeen oppaan sisällöissä, jotta opas vastaisi mahdollisimman hyvin Myötätuulella esiintyvään tarpeeseen. Seuraavissa alaluvuissa esittelemme sisällönanalyysin tulokset.

### 9.7 Asiakkaan toimijuuden edistäminen

Ammatillisuuden eri merkitykset nousevat aineistossa koska Learning Cafen kysymyksien teemoina on eritavoin osallisuuden edistäminen ammatillisin keinoin.

Vuorovaikutuksen edistäminen, ammatilliset keinot tukea asiakkaan ymmärrystä, asiakkaan tuntemus ja asiakkaan tukeminen toimijuuteen liittyvät luokkina kaikki ammatilliseen toimintaan ja osaamiseen mutta edustavat erilaisia ammatillisuuden osa-alueita.

Vuorovaikutuksen edistämisen luokka pitää sisällään vuorovaikutusta tukevia palveluja, toimia ja välineitä, joita kuntoutusyksikössä käytetään, kuten apuvälineitä ja jalkautuvaa tukea. Ammatilliset keinot tukea asiakkaan ymmärrystä alaluokkana sisältää ammatillisia käsityksiä ja vakiintuneita toimintatapoja ja menetelmiä kuten AART-menetelmä, jolla harjoitellaan sosiaalista kyvykkyyttä ja tukikeskustelut. Ymmärsimme työntekijän vastuun asiakkaan osallisena pitämisessä keskustelussa ja päätöksenteossa kuvaavan ammatillista tieto- ja taitopohjaa, jonka perusteella ammattilainen tukee asiakasta. Tukemista voisi esimerkiksi olla asiakkaan mielipiteen tuominen esiin.

Havainnollistaminen asiakkaalle –alaluokassa ilmauksissa kuvataan erilaisia tilanteita ja tapoja saattaa tieto asiakkaalle ymmärrettävään muotoon. Nämä alaluokat yhdistyivät yläluokaksi: asiakkaan toimijuuden edistäminen. Yläluokka kokonaisuutena kuvailee sitä, miten vahvistetaan asiakkaan edellytyksiä toimia palvelussaan ja laajemmin elämässään. Se, että asiakkaalle saatetaan tieto ymmärrettävään muotoon ja käytetään erilaisia keinoja tukea asiakkaan ymmärrystä vastaa myös tutkimuskysymykseemme siitä, miten ohjaaja voi tukea asiakastaan niin, että asiakas voi osallistua ja olla osallinen arjessaan, kun oletetaan että havainnollistaminen, keskustelut ja tukikeinojen käyttäminen kuuluu osaksi kuntoutusyksikön arkea ja jokapäiväistä vuorovaikutusta.

Toimijuuden edistäminen pääluokkana vastaa tutkimuskysymykseemme sillä se edistää asiakkaan mahdollisuuksia osallistua arjessaan ja vaikuttaa omaan elämäänsä sekä saamiinsa palveluihin. Kun ohjaaja huomioi asiakkaan yksilölliset tarpeet, tarjoaa selkeää ja ymmärrettävää tietoa sekä antaa aikaa ja tilaa itseilmaiselle, asiakas voi ottaa aktiivisemmän roolin arjen päätöksenteossa. Tämä vahvistaa asiakkaan kokemusta osallisuudesta ja tukee hänen toimijuuttaan osana yhteisöä. Ymmärrys ja tieto-osallisuus on perustana omaan elämään vaikuttamiseen ja tätä kautta myös osallisuuteen. Asioiden ymmärrettävyys liittyy koherenssiin ja asiakas kykenee suhtautumaan elämäntapahtumiin ja muutoksiin

paremmin, kun tieto on ammattilaisten tukemana saatettu hänelle ymmärrettävään muotoon.



Kuvio 2. Asiakkaan toimijuuden edistämisen tarkastelua

## 9.8 Asiakkaan mahdollisuudet

Klusteroinnin prosessissa syntyi asiakkaan mahdollisuuksia kuvaava yläluokka, kun havaitsimme että osa ilmauksista vastaa tai kuvailee vuorovaikutusta, joka mahdollistaa asiakkaan osallistumisen tai edistää mahdollisuuksia ilmaista itseään ja vaikuttaa omiin asioihinsa. Alaluokassa "asiakkaan vaikutusmahdollisuudet" kuvataan omiin vaikutusmahdollisuuksiin mahdollisesti myötävaikuttavia tekijöitä ja työntekijöiden oivalluksia sisältäviä ilmauksia. Tämä luokka syntyi, kun olimme sijoitelleet luokkia havainnollistavaan taulukkoon ja käyneet läpi ja arvioineet luokkia etsien samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia useamman kerran läpi. Vaikutusmahdollisuudet olivat alaluokkia muodostettaessa ensin vain oma alaluokkansa, mutta havaitsimme useamman teeman liittyvän laajemmin katsottuna

asiakkaan vaikutusmahdollisuuksiin. Alaluokat siis kertovat tekijöistä, jotka vaikuttavat asiakkaan vaikutusmahdollisuuksiin työntekijän näkökulmasta, mutta niin että työntekijä on ammattitaidollaan pyrkinyt mahdollistamaan asiakkaan kokemuksista lähtevää toimintaa ja vuorovaikutusta.

Taulukossa kävimme läpi ensin muodostuneita alaluokkia ja siirsimme toisiaan merkitykseltään lähimpänä olevia luokkia vierekkäin ja arvioimme, millaiset alaluokat voisivat muodostaa yläluokan. Isommat "alustavat" alaluokat ensimmäisestä ryhmittelyn vaiheesta jakoutuivat pienempiin ja tarkempiin alaluokkiin. Osa ilmaisuista myös vaihtoi paikkaa, kun olimme arvioineet useampaan kertaan millä perustein ilmaiset kuuluvat mihinkin luokkaan.

Aktiivinen tukeminen muodostui myös omaksi alaluokakseen vasta taulukoinnin jälkeen ja lisäsimme sen ensimmäiseen taulukointiversioon. Aktiivinen tukeminen pitää sisällään ilmaisuja, jotka edustavat ammatillisuutta, jolla asiakasta tuetaan erilaisissa tilanteissa niin, että asiakkaan on mahdollisuus vaikuttaa itseä koskevissa asioissa. Pohdimme että sana "aktiivinen" korostaisi nimessä sitä, että ammattilaisen tulee ilmaisujen mukaan toimiakseen havainnoida asiakkaan tilannetta jatkuvasti edellyttäen jatkuvaa ammattitaidon hyödyntämistä osana asiakkaan kanssa tehtävää työtä.

Omaksi alaluokakseen muodostui asiakkaan ohjaaminen kohti myönteisiä kokemuksia. Alaluokan ilmauksia yhdistää tulkintamme mukaan työntekijän tietoinen tavoite ja pyrkimys lopputulokseen, jossa asiakas voi tuntea myönteisiä tunteita erityisesti onnistumisesta eri tavoin. Itseilmaisun mahdollistaminen luokkana pitää sisällään keinoja ja käsityksiä, joita tarvitaan, jotta asiakkaan on mahdollista ilmaista itseään.

Asiakkaaseen vaikuttavat verkostot yläluokkana sisältää alaluokat vakiintuneet tavat viestintään verkostoissa ja tukiverkostot. Luokissa siis kuvataan mitä käytäntöjä ja työkaluja ammattilaiset hyödyntävät erilaisissa verkostoissa toisten ammattilaisten kanssa ja mitä verkostoja asiakkaalla on.



Kuvio 3. Asiakkaan mahdollisuuksien tarkastelua

### 9.9 Substanssiosaamisen soveltaminen asiakaskohtaisesti

Yläluokkana substanssiosaamisen soveltaminen asiakaskohtaisesti pitää sisälleen kuvauksen ammattitaidosta, jota tarvitaan asiakkaan kanssa vuorovaikutustilanteissa ja se liittyy ammattilaisen ja asiakkaan väliseen ammatilliseen suhteeseen. Kaarina Mönkkönen jäsentää vuorovaikutusosaamista suhteessa muihin osaamisen alueisiin jakamalla ne kolmeen kategoriaan: substanssiosaamiseen, prosessiosaamiseen ja vuorovaikutusosaamiseen. Vuorovaikutusosaaminen tarkoittaa kykyä käydä vastavuoroista ja luovaa vuoropuhelua asiakkaan, hänen läheistensä tai muiden ammattilaisten kanssa. Substanssiosaamisella viitataan keskeisten tietojen ja taitojen hallintaan, jota muut osaamisen muodot tukevat ja täydentävät. (Mönkkönen 2018, 23.) Asiakkaan ja työntekijän välinen luottamusuhde ja sen rakentaminen on myös keskeistä ammatillisuudessa.

Yksilöllisen huomioimisen luokka muodostui sen jälkeen, kun alustavat luokat oli siirretty taulukkoon ja hajautimme alaluokkia edelleen uusiksi alaluokiksi. Luokan ilmaisuissa kuvataan yksilöllisen huomioimisen merkitystä sekä mitä yksilöllinen huomioiminen voi olla. Henkilökemioiden huomioimisen tulkitsemme liittyvän eri-

laisen tietotaidon soveltamiseen tilanteisesti. Sen voi ajatella olevan osa yksilöllistä huomioimista mutta nostimme sen omana luokkanaan sen sisältäessä oman merkityskokonaisuutensa.

Analyysin edetessä esiin nousi yhdistävä tekijä, joka kokoaa tulosten keskeisen merkityksen: asiakkaan edellytykset ottaa käyttöön omia voimavarojaan. Tämä yhdistävä luokka ilmentää sitä, kuinka asiakkaan yksilöllinen kohtaaminen, vuorovaikutuksen laatu ja ammatillinen tuki edistävät asiakkaan toimijuutta, osallisuutta sekä mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä ja saamiinsa palveluihin. Asiakkaan mahdollisuudet ottaa käyttöön omia voimavarojaan on yhdistävä luokka asiakkaan tarpeista lähtevälle toiminnalle ja asiakkaan tukemiselle myönteisiin kokemuksiin.



Kuvio 4. Substanssiosaamisen soveltamisen tarkastelua asiakaslähtöisesti

#### 9.10 Johtopäätökset aineistolähtöisestä analyysistä

Päädymme Learning Cafesta tehdyn analyysin tulosten perusteella johtopäätökseen, että asiakkaiden osallisuutta edistävä työ ja vuorovaikutus on asiakkaan tukemista myönteisiin kokemuksiin ja käsityksiin itsestä ja omasta pystyvyydestä.

Toiminnan tulee myös lähteä asiakkaan tarpeista, jotta asiakkaalla on edellytyksiä ottaa käyttöönsä voimavarojaan.

Jotta asiakkaan toimijuutta ja laajemmin mahdollisuuksia osallistua ja kokea osallisuutta voitaisiin edistää, täytyy myös tuntea asiakas, luoda luottamuksellinen suhde asiakkaaseen ja tarjota asiakkaalle keinoja ilmaista itseään ja tukea ymmärrystä. Asiakkaan ymmärrys yksilöllisen huomioimisen, asiakkaan tuntemuksen ja tietotaidon soveltamisen kautta vaikuttaa asiakkaan tunteeseen kuulluksi tulemisesta ja tätä myöden tulkintamme mukaan asiakkaan osallisuuden kokemukseen.

Työntekijöiden vastauksista nousi esiin vahva pyrkimys rakentaa yhteisymmärrystä asiakkaan kanssa, erityisesti motivoimisen ja kannustamisen keinoin. Motivointi näyttäytyi aineistossamme sekä osallisuutta edistävänä että sitä estävänä tekijänä ja sen voidaan nähdä kytkeytyvän suoraan asiakkaan halukkuuteen vaikuttaa omaan elämäänsä. Näemme, että osallisuuden tukeminen edellyttää asiakkaan näkemistä aktiivisena toimijana, mikä puolestaan perustuu tiedon saavuttavuuteen, yksilölliseen kohtaamiseen ja vastavuoroiseen vuorovaikutukseen. Asiakkaan kuuleminen ja ymmärtäminen vaikuttavat keskeisesti osallisuuden kokemukseen ja ohjaajan vuorovaikutustaidot korostuvat asiakaslähtöisessä työssä. Lisäksi asiakkaan kokemus omasta kyvykkyydestään, terveydentila ja aiemmat kokemukset osallisuudesta voivat joko tukea tai estää osallisuuden toteutumista.

Luottamuksellinen suhde, tuki itseilmaisuuksiin ja tukeminen myönteisiin kokemuksiin ovat aineistomme perusteella asiakkaan osallisuuden edistämisen ja toteutumisen kannalta tavoiteltavia päämääriä ja osa-alueita asiakastyössä. Asiakkaan osallisuuden voi ajatella olevan niin hetkessä toteutuvaa kuin myös jotain, johon on päästy yhteisellä työskentelyllä, mahdollistamisella, tekemisellä ja oppimalla tuntemaan toisen.

Ammattilaiselle tällainen osallisuus merkitsee tarpeiden tunnistamista ja huomioimista, menetelmien hyödyntämistä, kommunikoinnin tukemista, valmiutta tukemaan aktiivisesti erilaisissa tilanteissa esimerkiksi, kun pidetään asiakkaan puolia ja taitoa kuunnella asiakasta. Asiakkaalle osallisuus voisi merkitä kasvanutta kä-

sitystä omista kyvyistä, uusia myönteisiä kokemuksia ja tätä myöden lisääntynyttä hyvinvointia ja tunnetta koherenssista. Kasvaneet kyvyt vuorovaikutuksessa voisivat avata uusia mahdollisuuksia osallisuuden kokemuksiin toimiessa eri elämän vuorovaikutussuhteissa ja ympäristöissä.

Asiakkaan tarpeista lähtevä toiminta on asiakkaan eri verkostoja, niiden kanssa työskentelyä, yhteistä asioiden edistämistä, viestintää ja asiakkaan toimijuuden edistämistä käyttämällä erilaisia ammatillisia keinoja tukea asiakasta kokonaisvaltaisesti.

### 9.11 Palaute ja opas

Palautekyselyssä kysyimme, että koettiinko Learning Cafe menetelmänä hyväksi ja vastasivatko keskustelun aiheet yksikön tarpeita. Kaikissa vastauksissa tuotiin esiin, että menetelmä koettiin hyvänä ja yhdessä vastauksessa mainittiin menetelmän olevan entuudestaan tuttu. Työntekijät myös kokivat vastausten perusteella, että opinnäytetyömme aihe vastaa yksikön tarpeita.

Aineistojen analysoinnin jälkeen aloitimme kehittämistyömme viimeisen vaiheen eli oppaan rakentamisen. Opas pohjautuu aitoon arjen työhön asiakkaiden osallisuuden edistämiseksi. Halusimme laatia oppaan, joka kuvastaa käytännön työn todellisuutta ja tarjoaa helposti hyödynnettäviä keinoja osallisuuden vahvistamiseen. Yhteistyö mahdollisti sen, että opas vastaa yksikön todellisiin tarpeisiin ja tukee ammattilaisia asiakaslähtöisen työotteen kehittämisessä.

Kehittämisprosessissa työntekijöiltä nousseen tiedon lisäksi oppaassa on hyödynnetty sellaista teoretietoa, jonka havaitsimme aineiston analysointivaiheessa kytkeytyvän suoraan tietoperustaamme. Valmiin oppaan toimitimme yksiköön kansion muodossa ja sähköisessä muodossa Word-tiedostona, mikäli tarvetta olisi saada opas fyysisessä muodossa uudestaan.

## 10 POHDINTA

### 10.1 Eettisyys ja luotettavuus

Hyvän tieteellisen käytännön peruseriaatteita ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Noudattamalla näihin periaatteisiin perustuvia menettelytapoja toimimme eettisesti ja tieteellisten käytäntöjen mukaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 11.) Viittasimme käyttämiimme lähteisiin asianmukaisesti, jolla osoitamme arvostusta viittaamamme henkilön teokseen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023, 14). Lukija voi näin myös varmentaa tekstin luotettavuuden.

Laatiessamme työntekijöitä osallistavaa toimintaa ja tiedonkeruuta huomioimme eettisenä periaatteena sen, että opinnäytetyö tulee toteuttaa siten, että se ei aiheuta olennaista haittaa, riskiä tai vahinkoa tutkittaville henkilöille, heidän yhteisöilleen tai muille tutkimuksen kohteena oleville tahoille. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 7). Palveluvastaavan haastattelun yhteydessä saimme työntekijöiden sähköpostiosoitteet, joihin lähetimme kyselylomakkeet ja palautekyselyt. Kyselyissä emme keränneet henkilökohtaisia tai yksilöiviä tietoja vastaajilta. Keräsimme suostumuksen kyselyihin vastaamiseen erillisillä saatekirjeillä, jossa esittelimme opinnäytetyön tarkoituksen, kuinka käsittelemme saamiamme tietoja kyselystä ja kuinka hävitämme aineiston opinnäytetyöprosessin päätyttyä.

Valitsimme kyselyalustaksi Webropol-alustan sen tietoturvallisuuden vuoksi. Hyödynsimme alustan automaattista henkilötietojen poistoa, jotta vastaajien tunnistettavuus ei vaikuttaisi aineiston tulkintaan analyysivaiheessa. Ennen kyselyiden lähettämistä testasimme asetukset lähettämällä kyselyn toisillemme varmistaaksemme tietoturvan toteutumisen. Kyselytyökalulla oli mahdollista tehdä kyselystä täysin anonyymi myös siten, että kyselyn tekijät eivät näe vastanneen henkilön sähköpostiosoitetta. Hyödynsimme näitä ominaisuuksia kyselylomakkeessa ja palautekyselyssä.

Varmistimme, että kerätystä tiedosta ei tule julkaistavassa tuotoksessa selville yksittäisen henkilön vastausta tai mielipidettä. Kysymysten valinnassa kiinni-

timme huomiota siihen, että kysymykset eivät voi saattaa toimeksiantajaa epäedulliseen valoon ja että asiakasosallisuudesta saataisiin mahdollisimman kattava ja todenmukainen kuva.

Toimiessamme yhdessä työntekijöiden kanssa painotimme, että osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja osallistumisen voi keskeyttää kaikissa vaiheissa halutessaan ilman kielteisiä seurauksia (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8). Kyselylomakkeen kysymyksenmuotoilussa kiinnitimme erityistä huomiota siihen, että kysymykset eivät olisi johdattelevia.

Poistimme kyselyiden tiedot Webropol -työkalusta sen jälkeen, kun emme enää tarvinnut tietoja. Hävitimme analysoinnin prosessiin liittyvät asiakirjat. Käytimme opinnäytetyön prosessissa ainoastaan Lapin ammattikorkeakoulun tarjoamia palveluja tiedostojen käsittelyyn.

## 10.2 Pohdintaa kehittämisprosessin onnistumisesta

Pohdimme prosessin alussa, kuinka saisimme työntekijöiden näkemykset ja kokemukset parhaiten esiin, jotta asiakkaan osallisuus saataisiin mahdollistettua niin että hän pystyisi olemaan osallinen oman elämänsä päätöksenteossa. Päädyimme toteuttamaan kyselyn, jonka pohjalta järjestimme yhteisen iltapäivän hyödyntäen Learning Cafe -menetelmää. Koimme tärkeäksi rakentaa kehittämis-työmme tiiviissä yhteistyössä yksikön työntekijöiden kanssa, jotta lopputulos olisi aidosti yksikön tarpeisiin vastaava. Prosessin tuloksena syntynyt opas heijastaa työntekijöiden asiantuntemusta ja toimii käytännönläheisenä työvälineenä osallisuuden edistämiseen asiakastyössä.

Kyselyaineistossamme huomioitavaa on se, että suurin osa tavoittelemastamme kohderyhmästä eli yksikön työntekijöistä vastasi kyselyyn. Työyhteisön kuudesta työntekijästä neljä työntekijää vastasi Learning Cafeta edeltävään kyselylomakkeeseen. Vastaukset olivat havaintomme mukaan kattavia ja koimme saaneemme laadullisesti hyviä vastauksia. Esimerkiksi moni vastauksista oli yksityiskohtaisia puretuen käsiteltävään aiheeseen.

Analyysimme mukaisesti aineistossa ilmenee yksikön työntekijöiden kokemus ja ammattitaito, joissa hiljainen tieto tulee esiin.

Pohdimme että mielekkäin toteutustapa iltapäivän järjestämiselle olisi ollut saada yksikön kaikki työntekijät osallistumaan samalle päivälle. Mikäli kaikki työntekijät olisi saatu kokoontumaan samaan iltapäivään niin Learning Cafeta ei olisi tarvinnut soveltaa pienemmille ryhmille sekä keskustelu olisi saattanut olla antoisampaa isommalla osallistujamäärällä. Päädyimme kuitenkin toteuttamaan kehittämisspäivän kahdessa osassa, koska mahdollisuus saada koko yksikön työntekijät yhteiseen iltapäivään ei ollut käytännössä mahdollista.

### 10.3 Kehittämisprosessissa opittua

Opinnäytetyömme toi esiin sen, että osallisuuden toteutumiseen vaikuttavat sekä yksilölliset että rakenteelliset tekijät. Työntekijän asenteilla ja ammattitaidolla on merkittävä rooli osallisuuden edistämiseksi, mutta osallisuutta estävät usein myös palvelujärjestelmän rakenteelliset haasteet, kuten resurssien riittämättömyys, tiedon kulku tai palveluiden saavutettavuus. Asiakkaan kokemus osattomuudesta voi liittyä tilanteisiin, joissa osallistuminen on vain muodollista, viestintä ei ole riittävän selkeää tai hänen näkemyksensä eivät aidosti vaikuta päätöksentekoon.

Opimme prosessissa myös tiedonhausta hakeutumalla kirjaston tietoasiantuntijan tiedonhaun ohjaukseen ja kehityimme tutkimuksien esittelemisessä. Raportin kirjoittaminen kokonaisuutena oli hyvin opettavainen sillä kumpikaan opinnäytetyön tekijöistä ei aiemmin ollut kirjoittanut laajempaa ja tiettyjä käytäntöjä noudattelevaa tekstiä. Opimme ratkaisemaan tuetusti ja itsenäisesti ongelmia, jotta teksti olisi eheämpi ja vastaisi tarkoitustaan.

Prosessin aikana opimme, että osallisuus ei ole pelkkä oikeus vaan myös tunne siitä, että yksilö tuntee itsensä arvokkaaksi ja kokee kuuluvansa yhteisöön erityisesti vammaistyössä, jossa asiakkaat voivat tarvita tukea ilmaisussaan tai päätöksenteossaan.

### 10.4 Jatkokehittäminen

Jatkokehittämisen näkökulmasta olisi tärkeää, että työntekijöiden osaamista osallisuudesta vahvistetaan koulutuksilla, jotka keskittyvät asiakaslähtöisiin me-

netelmiin, saavutettavaan viestintään ja vuorovaikutustaitoihin. Myös rakenteellisia haasteita olisi hyvä tarkastella kriittisestä näkökulmasta esimerkiksi, miten mahdollistetaan resurssit ja toimintatavat niin, että asiakas kokee olevansa osana oman elämänsä päätöksentekoa. Asiakaspalautteen kerääminen ja hyödyntäminen systemaattisesti tukee osallisuuden arviointia ja kehittämistä. Tuotettua opasta olisi hyödyllistä kokeilla käytännössä ja kerätä kokemuksia sen toimivuudesta sekä kehittää sitä edelleen työntekijöiden ja asiakkaiden palautteen pohjalta.

Tämä opinnäytetyö korostaa, että osallisuuden mahdollistaminen ei ole yksittäinen teko vaan se on jatkuva ja tietoinen osa ammatillista vuorovaikutusta. Asiakkaan kokemus osallisuudesta syntyy siitä, että hänet kohdataan arvostavasti, hänen mielipiteensä otetaan huomioon ja hänelle annetaan todellisia vaikutusmahdollisuuksia. Tämän työn tuloksena syntynyt opas tukee työntekijöitä tässä tehtävässä – kulkemaan asiakkaan rinnalla Kohti osallistavaa arkea.

## LÄHTEET

Aaltonen, S. 2024. Kehitysvammaisen mielenterveyden häiriöt. Teoksessa Aaltonen, S., Arvio, M., Kerätär, R., Nyman, M., Salomaa, M. & Storvik, M. Kehitysvammalääketiede. Kustannus Oy Duodecim.

Witwer, A.N., Rosencrans, M.E., Taylor, C.A., Cobranchi, C., Krahn, G.L., & Haverkamp, S.M. 2024. Working with Adults with Intellectual Disability and Clinicians to Advance Mental Health Treatment: Informing Practice Guidelines and Research. *Journal of Mental Health Research in Intellectual Disabilities*, 18(1), 1–29. <https://doi.org/10.1080/19315864.2024.2308297>.

Autismiliitto 2022. Teoriat, joilla autismikirjoja on pyritty ymmärtämään 2000-luvulla. Viitattu 5.11.2024. <https://autismiliitto.fi/materiaalia/autismi-lehti/teoriat-joilla-autismikirjoja-on-pyritty-ymmartamaan-2000-luvulla/>.

Autismiliitto 2023. Perustietoa autismista. Viitattu 5.11.2024 <https://autismiliitto.fi/autismi/perustietoa-autismista/>.

Duodecim Käypä hoito 2025. Haastava käyttäytyminen ja funktionaalinen analyysi autismikirjon häiriössä. Viitattu 20.4.2025 <https://www.kaypa-hoito.fi/nix03178>.

Hakkarainen, K. & Paavola, S. 2008. Asiantuntijuuden kehittyminen, hiljainen tieto ja uutta luovat tietokäytännöt. Teoksessa Toom, A., Onnismaa, J. & Kajanto, A. (toim.) Hiljainen tieto: tietämistä, toimimista, taitavuutta. Kansanvalistusseura ja Aikuiskasvatuksen Tutkimusseura, 59–82.

Hiekkala, S., Hämäläinen, P. & Pekkonen, M. 2022. Laitoskuntoutus osana hyvää kuntoutuskäytäntöä. Teoksessa Autti-Rämö, I., Salminen, A-L., Melkas, S. (toim.) Kuntoutuminen. 2. painos. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 418–428.

Innokylä 2025. Learning cafe eli oppimiskahvila. Viitattu 20.2.2025 <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari S. & Keto-Tokoi A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Juvenes Print. Viitattu 19.11.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>.

Katsui, H., Mietola, R., Laitinen, M., Honkasilta, J. & Ritvaniemi, A. 2023. Epävarmuutta ja vaihtelevaa osallisuutta: Selvitys ihmisoikeuksien toteutumisesta vammaisten henkilöiden arjessa. Helsinki: Helsingin yliopisto. Viitattu 20.1.2025 <http://hdl.handle.net/10138/568669>.

Kattilakoski, M., Kervinen, K., Harilahti-Juola, V. & Kurikka, P. 2022. Hyvä elämä maaseutukunnissa – osallisuuden ja yhteiskehittämisen avaamia näköaloja kestävään hyvinvointiin ja kuntien älykkääseen sopeutumiseen. Vol 50 Nro 4 (2022): *Focus Localis* 4–2022, 24–40. Viitattu 3.3.2025 <https://journal.fi/focuslocalis/article/view/120919>.

Kehitysvammaliitto 2024. Kehitysvammaisuus. Viitattu 8.11.2024  
<https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>.

Kerola, K. & Sipilä, A-K. 2017. Haastava käyttäytyminen – muutoksen mahdollisuuksia. Uudistettu laitos Tervakylän koulun Haastava käyttäytyminen – kirjasta vuodelta 2007. Oulu: Erweko Oy.

Kivinen, T., Vanjusov, H. & Vornanen, R. 2020. Asiakkaan ääni - osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Hujala, A. & Taskinen, H. (toim.) Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 267–293. Viitattu 20.2.2025 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>.

Knevel, J., Wilken, J.P. & Schippers, A. 2025. Social workers and generative practices for the inclusion of people with intellectual disabilities. Teoksessa *Journal of Social Work*, 25(1), 42–60. Viitattu 19.4.2025  
doi:10.1177/14680173241278965.

Koskentausta, T. 2006. Kehitysvammaisten mielenterveyshäiriöt - mitä etsitään ja miten hoidetaan? *Lääketieteellinen Aikakauskirja Duodecim* 2006;122(15):1927–35. Viitattu 5.3.2025 <https://www.duodecim-lehti.fi/duo95909>.

Kostamo, P., Airaksinen, T., & Vilkka, H. 2022. Kirjoita itsesi asiantuntijaksi – Opas toiminnalliseen opinnäytetyöhön. 2., painos. Helsinki: Art House Oy.

Koski, A. 2015. Osaamiseksi kokemus jokainen. United Press Global.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Viitattu 11.2.2025 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.

Launis, V. 2010. Itsemääräämisoikeus ja paternalismi terveydenhuollossa. *Sosiaalilääketieteellinen Aikakauslehti*, 47(2). Viitattu 25.4.2025 <https://journal.fi/sla/article/view/2821>.

Lapha.fi 2024. Vammaisten palvelut. Viitattu 30.11.2024 <https://lapha.fi/vammaisten-palvelut>.

Lapha.fi 2025. Pitkäaikainen kuntoutus. Viitattu 23.4.2025 <https://lapha.fi/pitkaikainen-kuntoutus>.

Leemann, L. & Hämäläinen, R. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Viitattu 10.2.2025 <https://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>.

Mönkkönen, M. Vuorovaikutus asiakastyössä – Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Puusa, A. & Juuti, P. 2020. Laadullisen aineiston analysointi. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy, 141–144.

Puusa, A. 2020. Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin. Teoksessa Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät. Helsinki: Gaudeamus Oy, 145–156.

Raaska, H. & Sarajuuri, A. 2023. Autismikirjon häiriö. Duodecim terveysportti Lääkäriin käsikirja Autismikirjonhäiriö. Viitattu 22.2.2025 <https://www.terveysportti.fi/apps/dna/ltk/article/ykt00814/search/autismi>.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäyte-työhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Juvenes Print Oy. Viitattu 25.11.2024 <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-216-373-8>.

Sjöblom, S. & Nurmi-Koikkainen, P. 2024. Reforming disability services to balance rights and needs. Teoksessa Disability, happiness and the welfare state – Finland and the Nordic model. Katsui, H. & Laitinen, M. (toim.) Abingdon: Routledge, 138–157. Viitattu 7.1.2025 <https://doi.org/10.4324/9781032685519>.

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/ 1301. Viitattu 11.2.2025 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301#L1P4>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2024. Kuntoutus. Viitattu 9.11.2024 <https://stm.fi/sotepalvelut/kuntoutus>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2025. Vammaispalvelulain uudistaminen. Viitattu 27.2.2025 <https://stm.fi/vammaispalvelulaki>.

Suomen YK-liitto 2015. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Somero: Sälekarin Kirjapaino Oy. Viitattu 18.11.2024 [https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten\\_oikeudet\\_2016\\_net.pdf](https://www.ykliitto.fi/sites/ykliitto.fi/files/vammaisten_oikeudet_2016_net.pdf).

Talentia 2022. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Punamusta Oy. 3., painos. Viitattu 3.3.2025 <https://talentia.lukusali.fi/index.html#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>.

Talentia 2025. Työyhteisö. Viitattu 23.4.2025 [https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/hyvan-tyopaikan-kriteerit/tyoyhteiso/?utm\\_source=chatgpt.com](https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/hyvan-tyopaikan-kriteerit/tyoyhteiso/?utm_source=chatgpt.com).

Tarviainen, M. The sense of difference – Disability and loneliness as emotional and social isolation. Teoksessa Disability, happiness and the welfare state – Finland and the Nordic model. Katsui, H. & Laitinen, M. (toim.) Abingdon: Routledge, 12–27. Viitattu 9.1.2025 <https://doi.org/10.4324/9781032685519>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024a. Osallisuuden edistäminen. Viitattu 23.11.2024 <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtamisen/osallisuuden-edistaminen>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024b. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Viitattu 23.11.2024 <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>.

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2024c. Palvelutarpeen arviointi. Viitattu 23.4.2025 <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/asiakasprosessi/palvelutarpeen-arviointi>.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2024d. Uusi vammaispalvelulaki. Viitattu 25.11.2024 <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/ajankoh-taista/uusi-vammaispalvelulaki>.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2024e. Vammaisten ihmisten osallisuus. Viitattu 22.11.2024 <https://thl.fi/julkaisut/kasikirjat/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisten-ihmisten-osallisuus>.

Tietoarkisto 2024. Teemoittelu. Viitattu 25.11.2024 <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/teemoittelu/>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa – Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 3/2019. 2., uudistettu painos. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 20.3.2025 [https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden\\_eettisen\\_ennakoarvioinnin\\_ohje\\_2020.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2021-01/Ihmistieteiden_eettisen_ennakoarvioinnin_ohje_2020.pdf).

Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2023. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsittely Suomessa 2/2023. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Viitattu 10.3.2025 [https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje\\_2023.pdf](https://tenk.fi/sites/default/files/2023-03/HTK-ohje_2023.pdf).

Valkama, K 2009. Vol 28 Nro 2 (2009): Hallinnon tutkimus. Muuttuneen asiakkuuden haaste sosiaali- ja terveydenhuollossa. Viitattu 21.2.2025 <https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/100587>.

Valvira 2025. Itsemääräämisoikeuden varmistaminen sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa. Viitattu 20.2.2025 <https://valvira.fi/sosiaali-ja-terveydenhuolto/itsemaaraamisoikeus>.

Vamlas 2021. Mistä puhumme, kun puhumme ableismista? Viitattu 25.4.2025 <https://vamlas.fi/mista-puhumme-kun-puhumme-ableismista/>.

Vernerinet 2024a. Lääketieteellinen näkökulma. Viitattu 5.11.2024 <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaisuus/>.

Vernerinet 2024b. Mielenterveyden ongelmat kehitysvammaisilla henkilöillä. Viitattu 6.11.2024 <https://verneri.net/yleis/mielenterveyden-ongelmat-kehitysvammaisilla-henkiloilla>.

Vernerinet 2024c. Sosiaalinen näkökulma. Viitattu 6.11.2024 <https://verneri.net/yleis/sosiaalinen-nakokulma>.

Vernerinet 2024d. Toimintakyvyn näkökulma. Viitattu 7.11.2024 <https://verneri.net/yleis/toimintakyvyn-nakokulma>.

World Health Organization 2024. Mental health. Viitattu 25.11.2024  
[https://www.who.int/health-topics/mental-health#tab=tab\\_1](https://www.who.int/health-topics/mental-health#tab=tab_1).

## LIITTEET

- Liite 1. Saatekirje
- Liite 2. Webropol-verkkokyselylomake
- Liite 3. Learning Cafen PowerPoint -esitys
- Liite 4. Learning Cafe:ssa esitetyt kysymykset
- Liite 5. Saatekirje
- Liite 6. Palautekysely
- Liite 7. Opas

## Liite 1. 1(2) Saatekirje

### Saatekirje

Olemme kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita Lapin ammattikorkeakoululta. Toimeksiantajamme on Lapin hyvinvointialue ja opinnäytetyömme tarkoituksena on kehittää työyhteisössä keinoja osallisuuden edistämiseen ja tuottaa Myötätuuli-yksikön ammattilaisten kanssa yhteisen työskentelyn pohjalta opas. Kehittämistoiminnan tuotoksena syntyvä opas tulee olemaan yhtenäinen toimintamalli asiakkaan osallistamiseen, jota henkilökunta voi käyttää työnsä tukena.

Oppaan kannalta on arvokasta saada teidän kokemustietonne ja osaamisen kautta yksikön tarpeisiin vastaavia keinoja ja tietoa, jota voidaan hyödyntää käytännön työssä. Pyydämme teitä osallistumaan kehittämistyössämme kyselyyn vastaamiseen ja yhteiseen iltapäivään osallistumiseen. Lähetämme teille ensin sähköpostiin Webropol -kyselyn, jossa kartoitamme osallisuuden toteutumisesta ja kehitystarpeista, jotta opas vastaisi juuri tämän yksikön tarpeisiin.

Kyselyllä kartoitamme työntekijöiden kokemusta siitä, millä tavoin asiakas voi olla osallinen saamassaan palvelussa, arjessa ja yhteisöissä asiakkuuden ajan yksikössä. Kartoitamme myös kokemustietoa ja havaintoja siitä, millaisia esteitä työntekijät ovat havainneet asiakkaan osallisuudelle tämän asiakkuuden aikana ja miten ammattilainen voi edistää asiakkaan osallisuutta. Kyselylomake lähetetään teidän työ sähköpostiinne ja sen täyttäminen vie teiltä aikaa noin 10–20 minuuttia. Vastausaikaa on 28.2.2025 asti.

Toinen osa yhteistä työskentelyä on yhteinen iltapäivä, joka toteutetaan kahtena eri päivänä, tunnin kerrallaan. Työntekijät jaetaan kahteen osallistujaryhmään eri päville. Iltapäivässä pidämme Learning Cafen, joka on keskusteluun ja uusien ideoiden luomiseen tarkoitettu yhteinen tapa työskennellä. Haluamme saada työyhteisössä olevan hiljaisen tiedon eli kokemuksesta karttuneen tiedon ja ammatitaidon yhteisellä työskentelyllä näkyväksi ja kaikkien käyttöön. Oppaaseen on tarkoitus koota tämä yhteinen tieto ja osaaminen, jota voi hyödyntää asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen.

## Liite 1. 2(2). Saatekirje

Tutkimusaineisto kyselystä ja yhteisestä Learning Cafe -työskentelystä kerätään ainoastaan tätä opinnäytetyötä varten ja hävitetään aineiston analysoinnin jälkeen. Sähköpostilla lähettämämme vastaukset näkyvät opinnäytetyön tekijöille anonyymina. Käytämme analyysimenetelminä teemoittelua ja aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Käsitlemme aineiston nimettömästi ja luottamuksellisesti siten, että yksittäisen vastaajan henkilötiedot eivät paljastu missään työskentelyn vaiheessa tai lopputuloksessa. Osallistuminen kyselyyn ja Learning Cafe:seen on vapaaehtoista.

Julkaisemme opinnäytetyön Theseus –tietokannassa eli asiakirja on julkinen. Toimitamme valmiin oppaan Myötätuuli -yksikköön.

Yhteistyöstä kiittäen,

Roosa Saarinen ja Emmi Ylioinas

Yhteystiedot:

roosa.saarinen@edu.lapnamk.fi

emmi.ylioinas@edu.lapnamk.fi

## Liite 2. Webropol-verkkokyselylomake

Kyselylomakkeessa kartoitamme työntekijöiden kokemusta siitä, millä tavoin asiakas voi olla osallinen saamassaan palvelussa, arjessa ja yhteisöissä asiakkuuden ajan yksikössä.

### **1. Asiakkaan osallisuus palvelussa, arjessa ja yhteisöissä.**

Miten asiakkaan osallisuus näkyy mielestäsi Myötätuuli -yksikössä?

Mitkä asiat vaikuttavat asiakkaan osallisuuden toteutumiseen?

Mitä yhteisöllisyyttä tukevaa toimintaa yksikössä on ja miten toiminta tukee osallisuutta?

Saavatko asiakkaanne riittävästi ja tarpeensa mukaisia palveluita?

Toteutuuko asiakkaiden osallisuus heitä koskevien asioiden käsittelyssä?

Minkälaisissa asioissa asiakkaat voivat arjessaan vaikuttaa omaan elämäänsä?

### **2. Miten ammattilainen voi edistää asiakkaan osallisuutta**

Mitä ammatillisia keinoja käytät, jotta asiakas hyötyy saamastaan palvelusta yksikössänne (Asiakas pääsee siihen tilanteeseen, että toimii tuetusti ja voi kokea onnistumisen tunnetta.)

Mikä tukee asiakkaan mielipiteen ja näkemyksen kuulemista?

(Millä kommunikaation keinoilla tai vuorovaikutuksellisen tuen keinoilla kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista voi tukea?)

Koetko että asiakkaat tulevat kuulluiksi?

### **3. Kartoitamme myös kokemustietoa ja havaintoja siitä, millaisia esteitä työntekijät ovat havainneet asiakkaiden osallisuudelle tämän asiakkuuden aikana.**

Millaista kokemustietoa tai havaintoja sinulla on mahdollisista esteistä asiakkaan osallisuudelle asiakkuuden aikana?

Lopuksi. Tuleeko mieleesi tärkeä huomio, jonka haluat tuoda esiin?

## Liite 3. 1(7). Learning Cafen PowerPoint -esitys



## Opinnäytetyöstämme

- opinnäytetyömme tarkoituksena on kehittää työyhteisössä keinoja osallisuuden edistämiseen ja tuottaa Myötätuuli -yksikön ammattilaisten kanssa yhteisen työskentelyn pohjalta opas. Kehittämistoiminnan tuotoksena syntyvä opas tulee olemaan yhtenäinen toimintamalli asiakkaan osallistamiseen, jota henkilökunta voi käyttää työnsä tukena.
- Kyselyllä kartoitimme työntekijöiden kokemusta siitä, millä tavoin asiakas voi olla osallinen saamassaan palvelussa, arjessa ja yhteisöissä asiakkuuden ajan yksikössä. Kartoitimme myös kokemustietoa ja havaintoja siitä, millaisia esteitä työntekijät ovat havainneet asiakkaan osallisuudelle tämän asiakkuuden aikana ja miten ammattilainen voi edistää asiakkaan osallisuutta.

## Liite 3. 2(7). Learning Cafen PowerPoint -esitys

### opinnäytetyöstämme

- Toinen osa yhteistä työskentelyä on yhteinen iltapäivä, joka toteutetaan kahtena eri päivänä, tunnin kerrallaan. Työntekijät jaetaan kahteen osallistujaryhmään eri päiville. Iltapäivässä pidämme Learning Cafen, joka on keskusteluun ja uusien ideoiden luomiseen tarkoitettu yhteinen tapa työskennellä. Haluamme saada työyhteisössä olevan hiljaisen tiedon eli kokemuksesta kertyneen tiedon ja ammattitaidon yhteisellä työskentelyllä näkyväksi ja kaikkien käyttöön. Oppaaseen on tarkoitus koota tämä yhteinen tieto ja osaaminen jota voi hyödyntää asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen.
- Tutkimusaineisto kyselystä ja yhteisestä Learning Cafe -työskentelystä kerätään ainoastaan tätä opinnäytetyötä varten ja hävitetään aineiston analysoinnin jälkeen. Sähköpostilla lähettämämme vastaukset näkyvät opinnäytetyön tekijöille anonyymina. Käytämme analyysimenetelminä teemoittelua ja aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

### Hiljainen tieto

- Sitä voidaan kuvata tärkeäksi tiedoksi, joka on vaikeasti sanallistettavaa. Se ohjaa toimintaa ja kehittyy asiantuntijuuden myötä.
- Hiljainen tieto ilmenee käytännön kokemuksena, jota ei aina tunnisteta, kuten esimerkiksi työyhteisön kirjoittamattomissa säännöissä ja toimintatavoissa.
- Hiljaisen tiedon oppiminen tapahtuu yhteisössä arvojen ja normien sisäistämisen kautta ja erityisesti kokemuksen jakamisen ja työnohjauksen avulla. Reflektio ja palautteen antaminen ovat keskeisiä oppimisen edellytyksiä ja osallisuuden kokemus tukee työntekijöiden ammatillista kasvua ja yhteisön kehitystä.

## Liite 3. 3(7). Learning Cafen PowerPoint -esitys

Kyselyn tuloksia  
**Yläkategoria: Työntekijän rooli osallisuuden edistämässä**

- Yläkategoriaksi muotoutui työntekijän rooli osallisuuden edistämässä, jolloin tarkasteltavaksi tuli se, millaisen ammattitaidon yksikön työntekijät näkevät osallisuuden kannalta merkittäväksi tai sitä edistäväksi. Kyselyn vastauksissa siis nousi esille ja toistui osallisuutta edistävät toimet ammattilaisen näkökulmasta.

Kyselyn tuloksia  
**Yläkategoria: Työntekijän rooli osallisuuden edistämässä**

Teemoista tarkemmin:

- Ammattitaidon merkitys
- Kommunikoinnin ja vuorovaikutuksen tuki
- Asiakkaan kuunteleminen
- Asiakkaan motivointi & kannustaminen

-Tämä teema nousi eri näkökulmasta esiin myös haasteita käsittelevässä kategoriassa, josta muodostimme jatkokysymyksen Learning Cafe –riiheen

### Liite 3. 4(7). Learning Cafen PowerPoint -esitys

#### Kyselyn tuloksia

##### **Yläkategoria: Työntekijän rooli osallisuuden edistämässä**

Teemoista tarkemmin:

- Ammattilaisten välinen viestintä
- moniammattisuus & työntekijöiden välinen viestintä
- jatkokysymyksenä: miten tieto välittyy työntekijöiden keskuudessa
- Kommunikointi ja vuorovaikutuksen tuki
- alateemoja: erilaisten menetelmien hyödyntäminen, kuvien käyttö sekä asiakkaan havainnointi ja tulkitseminen
- menetelmiä, joita vastauksissa nousi esiin ovat tukiviittomat, kommunikointitabletti, Talking Mats, selkokieli, ASTA, TOIMI ja GAS

#### Kyselyn tuloksia

##### **Yläkategoria: osallisuuden toteutuminen**

- Toiseksi yläkategoriaksi muodostui osallisuuden toteutuminen ja siitä keskeisemmiksi asioiksi nousivat asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa omaan elämäänsä ja itsemääräämisoikeus. Näiden pohjalta erottelimme kaksi teemaa.
- Kyselyssä korostui asiakkaiden saama tuki päätöksentekoon ja omiin asioihin ja se, miten ammattilaiset tukevat tätä yksilöllisesti ja tarpeiden mukaisesti. Näiden teemojen pohjalta nousi esiin jatkokysymys: mitä ammatillisia keinoja käytetään asiakkaan osallisuuden tukemiseksi päätöksenteossa?

## Liite 3. 5(7). Learning Cafen PowerPoint -esitys

### Kyselyn tuloksia Yläkategoria Osallisuuden toteutuminen

- Ensimmäiseksi teemaksi nostimme vapaa-ajan tukemisen, koska vastauksista korostuvat harrastusmahdollisuudet, aktiviteetit ja arjen toiminnot
  - Alateemaksi muodotui asiakkaan mahdollisuus vaikuttaa asioihin. Vastauksista kävi esillä, että asiakkaat voivat vaikuttaa viikko- ja päiväohjelmiinsa sekä valita vapaa-ajan aktiviteetteja kuten lenkkeilyä, askartelua ja mieluista tekemistä.
- Toisen teeman erottelimme tueksi omiin asioihin ja päätöksentekoon, koska vastauksista nousi esille, että asiakkailta on oikeus osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon ja vaikuttaa siihen. Asiakkaan saama tuki on yksilöllistä ja tarpeiden mukaista ja heillä on mahdollisuus ilmaista mielipiteensä.

### Kyselyn tuloksia Yläkategoria: Osallisuuden haasteet

- Vastausaineistosta nousi esiin haasteita, joiden koetaan vaikuttavan asiakkaan osallisuuden toteutumiseen. Esille nousi resurssien koetut puutteet, työntekijöiden vaihtuvuus, sekä haasteet osallisuuden toteutumiselle asiakkaan kanssa työskentelyssä.
- Teemat: resurssien koetut puutteet, työntekijöiden vaihtuvuus, työn haasteellisuus & asiakkaan yksilölliset ominaisuudet sekä asiakkaan sisäiset tekijät.
  - jaoinme alateemoihin: heikon osallistumishalun omiin asioihin vaikuttamisessa ja opitut sisäiset mallit
- Jatkokysymyksillämme selvitämme keinoja joilla ammattilaiset edistävät asiakkaan mahdollisuuksia osallistua ja olla osallinen niin yksikön toiminnassa kuin muillakin elämän osa-alueilla.

## Liite 3. 6(7). Learning Cafen PowerPoint -esitys

### osallisuus

- Osallisuus omassa elämässä tarkoittaa mahdollisuutta elää omannäköistä elämää ja määritellä mihin toimintaan tai palveluun osallistuu.
- Yhteisöissä ja vaikuttamisen prosesseissa osallisuus on mahdollisuutta kuulua itselle tärkeisiin ryhmiin ja yhteisöihin sekä vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin. Tuen saaminen vaikuttamiseen on osallisuuden tukea.
- Osallisuudessa voidaan myös erottaa osallisuus yhteisestä hyvästä, eli mahdollisuus yhdessä tekemiseen kuten osallistuminen yhteisen hyvän tekemiseen ja jakamiseen. Yhteisestä hyvästä seuraa arvostusta, kiitosta ja yhteyksiä toisiin.
- Osallisuus ilmenee yksilötasolla kokemuksena, joka syntyy, kun ihminen tuntee kuuluvansa itselleen merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön.

### Asiakkaan voimavarat, niiden tukeminen ja osallisuus

- Hyvinvointi lisääntyy, kun omalle ajalle löytyy arvo mielekkään tekemisen myötä tai kun elämä muuttuu ennakoitavammaksi. Esimerkiksi vastentahtoinen mitääntekemättömyys, voimattomuus ja yksinäisyys vaikuttavat negatiivisesti koettuun koherenssin tunteeseen. Koherenssi on tunne, joka auttaa ihmistä ottamaan käyttöönsä voimavarojaan.
- Myös asiakkaan kokemus kykeneväisyydestään vaikuttaa osallisuuteen. Asiakas voi kokea itsensä kykenemättömäksi osallisuuteen esimerkiksi terveydentilansa tai osaamisensa vuoksi ja tästä syystä luovuttaa luottamillensa asiantuntijoille päätösvallan. Myös asiakkaan kiinnostus ja tahtotila vaikuttaa osallisuuteen. Osallisuus on tilannesidonnaista, jolloin asiakas voi toisissa tilanteissa olla aktiivinen osallistumaan ja toisissa vetäytyä pois toiminnasta.
- Osallisuus ja oikeudenmukaisuus ovat kokemuksellisia ja osallisuuden tunteeseen liittyy tunteita merkityksellisyydestä, kuuluvuudesta, vaikuttamisesta ja pystyvyydestä merkityksellisiin vuorovaikutussuhteisiin.

--> Ammattilainen voi tukea asiakasta näihin kokemuksiin vuorovaikutuksellisen tuen keinoin ja kannustamalla asiakasta palvelussaan yhteiseen tekemiseen, joka tuottaa kokemuksen esimerkiksi vaikuttamisesta tai pystyvyydestä

## Liite 3. 7(7). Learning Cafen PowerPoint -esitys

## Asiakkaan ja ammattilaisen välinen suhde ja osallisuus

- Ammattilaisen ja asiakkaan välinen suhde ja vuorovaikutus voivat vaikuttaa koettuun osallisuuteen. Asiakkaan ja ammattilaisen välillä voi olla tasa-arvoinen dialogi, joka rakentuu ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittamiselle sekä yksilöllisyyden ja joustavuuden periaatteille.
- Luottamus ammattilaisiin ja palvelujärjestelmään vaikuttaa osallisuuden kokemukseen. Merkityksellisyden kokemuksia luo se, että asiakasta kuunnellaan, vuorovaikutus on tasa-arvoista ja dialogista, häneltä kysytään ja hänen mielipiteensä ja kokemuksensa huomioidaan niin, että niillä on vaikutusta. Luottamusta vahvistaa myös se, että erilaiset ratkaisut perustellaan asiakkaalle ja että asiakas saa olla vaativa sekä antaa kriittistä palautetta niin, että siihen reagoidaan.

Liite 4. 1(2). Learning Cafe:ssa esitetyt kysymykset

**Ensimmäinen ryhmä:**

**Yläkategoria: Työntekijän rooli osallisuuden edistämässä**

- miksi on tärkeää kuunnella asiakasta?
- Millaista on onnistunut vuorovaikutus asiakkaan osallisuuden kannalta?

**Yläkategoria: osallisuuden toteutuminen**

- Mitä ammatillisia keinoja käytätte, jotta asiakkaan osallisuus toteutuu häntä koskevassa päätöksenteossa?

**Yläkategoria: Osallisuuden haasteet**

- Millä toimilla voidaan edistää halukkuutta vaikuttaa ja osallistua omassa elämässä ja palvelussa?
- Mitkä muut tekijät edistävät asiakkaan halukkuutta oman elämän toimijuteen?

Liite 4. 2(2). Learning Cafe:ssa esitetyt kysymykset

**Toinen ryhmä:**

**Yläkategoria: Työntekijän rooli osallisuuden edistämässä**

- Miksi yksilöllinen huomioiminen on tärkeää?
- Mitä keinoja käytätte tiedon ja viestinnän välitykseen?
- Miten menetelmiä voidaan käyttää hyödyksi asiakkaan ohjaamisessa?
- miksi on tärkeää kuunnella asiakasta?
- Millaista on onnistunut vuorovaikutus asiakkaan osallisuuden kannalta?

**Yläkategoria: osallisuuden toteutuminen**

- Mitä ammatillisia keinoja käytätte, jotta asiakkaan osallisuus toteutuu häntä koskevassa päätöksenteossa?

**Yläkategoria: Osallisuuden haasteet**

- Millä toimilla voidaan edistää halukkuutta vaikuttaa ja osallistua omassa elämässä ja palvelussa?
- Mitkä muut tekijät edistävät asiakkaan halukkuutta oman elämän toimijuteen?

## Liite 5. 1(2). Saatekirje

### Saatekirje

Olemme kolmannen vuoden sosionomiopiskelijoita Lapin ammattikorkeakoululta. Toimeksiantajamme on Lapin hyvinvointialue ja opinnäytetyömme tarkoituksena on kehittää työyhteisössä keinoja osallisuuden edistämiseen ja tuottaa Myötätuuli yksikön ammattilaisten kanssa yhteisen työskentelyn pohjalta opas. Kehittämistoiminnan tuotoksena syntyvä opas tulee olemaan yhtenäinen toimintamalli asiakkaan osallistamiseen, jota henkilökunta voi käyttää työnsä tukena.

Kyselyllä kartoitimme työntekijöiden kokemusta siitä, millä tavoin asiakas voi olla osallinen saamassaan palvelussa, arjessa ja yhteisöissä asiakkuuden ajan yksikössä. Kartoitimme myös kokemustietoa ja havaintoja siitä, millaisia esteitä työntekijät ovat havainneet asiakkaan osallisuudelle tämän asiakkuuden aikana ja miten ammattilainen voi edistää asiakkaan osallisuutta.

Toinen osa yhteistä työskentelyä oli yhteinen iltapäivä. Iltapäivässä pidimme Learning Cafen, joka on keskusteluun ja uusien ideoiden luomiseen tarkoitettu yhteinen tapa työskennellä. Haluamme saada työyhteisössä olevan hiljaisen tiedon eli kokemuksesta karttuneen tiedon ja ammattitaidon yhteisellä työskentelyllä näkyväksi ja kaikkien käyttöön. Oppaaseen on tarkoitus koota tämä yhteinen tieto ja osaaminen, jota voi hyödyntää asiakkaan osallisuuden vahvistamiseen.

Lähetämme teille sähköpostiin Webropol-palautekyselyn, jossa kartoitamme kokevatko yksikön ammattilaiset opinnäytetyömme aiheen ja kehittämisprosessin ajankohtaiseksi. Kartoitamme myös koettiinko toiminnallinen osuus onnistuneesti toteutuneeksi ja oliko kyselyssä tai Learning Cafen toteutuksessa kehitettävää. Kyselylomake lähetetään teidän työ sähköpostiinne ja sen täyttäminen vie teiltä aikaa noin 10–15 minuuttia. Vastausaikaa on 20.4.2025 asti.

Palautekyselyn aineisto kerätään ainoastaan tätä opinnäytetyötä varten ja hävitetään aineiston analysoinnin jälkeen. Sähköpostilla lähettämämme vastaukset näkyvät opinnäytetyön tekijöille anonyymina.

## Liite 5. 2(2). Saatekirje

Käsitlemme aineiston nimettömästi ja luottamuksellisesti siten, että yksittäisen vastaajan henkilötiedot eivät paljastu missään työskentelyn vaiheessa tai lopputuloksessa. Osallistuminen palautekyselyyn on vapaaehtoista ja kyselyyn vastaamalla annatte suostumuksen kyselyn tietojen käsittelyyn. Käytämme kyselystä saamiamme tietoja pohdinnan tueksi opinnäytetyöprosessin onnistumisesta opinnäytetyöraporttiimme.

Julkaisemme opinnäytetyön Theseus –tietokannassa eli asiakirja on julkinen. Toimitamme valmiin oppaan Myötätuuli -yksikköön.

Kiitämme teitä teidän antamastanne ajastanne ja jakamastanne tiedosta kyselyssä ja yhteisessä iltapäivässä.

Roosa Saarinen ja Emmi Ylioinas

Yhteystiedot:

[emmi.ylioinas@edu.lapinamk.fi](mailto:emmi.ylioinas@edu.lapinamk.fi)

[roosa.saarinen@edu.lapnamk.fi](mailto:roosa.saarinen@edu.lapnamk.fi)

## Liite 6. Palautekysely

### Kyselyn kysymykset:

#### Yleinen kokemus

- Millainen kokemus jäi esikyselystä?
- Millainen kokemus yhteisestä iltapäivästä jäi?

#### Kehitysehdotuksia

- Tuleeko teillä mieleen kehittämisen kohteita
  1. Kyselylomakkeesta?
  2. Yhteisestä iltapäivästä?

#### Toiminnallinen/ yhteinen iltapäivä

- Koittekko Learning Cafen menetelmänä hyväksi?
- Oliko vetäjien toiminnassa huomioita tai kehitysehdotuksia, joita haluat tuoda esille?

#### Aiheen vastaaminen yksikön tarpeisiin

- Koittekko että Learning cafen keskustelun aiheet vastasivat yksikön tarpeita tai haasteita?
- Jäikö sinulla vielä mieleen jotain sanottavaa?

## Liite 7. 1(8). Opas



Tämä opas on tehty yhteistyössä Myötätuuli-  
yksikön työntekijöiden kanssa ja se on osa  
sosionomi opintojemme opinnäytetyötä.

Keräsimme kehittämistoiminnan aikana  
tutkimuksemme aineiston kyselylomakkeen ja  
Learning Cafe-menetelmän avulla. Molempien  
aineistojen analysoinnissa käytimme kvalitatiivista  
lähestymistapaa. Analysoimme kyselylomakkeen  
teemoittelemalla ja Learning Cafen tuottaman  
aineiston aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä.

Kehittämistoiminnan tuotoksena syntynyt opas  
on yhtenäinen toimintamalli asiakkaan  
osallistamiseen, jota työntekijät voivat käyttää  
työnsä tukena.

## Liite 7. 2(8). Opas

## MITÄ ON OSALLISUUS?

- Osallisuus ilmenee yksilötasolla kokemuksena, joka syntyy, kun ihminen tuntee kuuluvansa itselleen merkitykselliseen ryhmään tai yhteisöön.
- Yhteisössä osallisuus on jäsenten keskinäistä arvostusta, luottamusta ja mahdollisuutta vaikuttaa yhteisössään.
- Yhteiskunnan tasolla osallisuus tarkoittaa ihmisten välistä vastavuoroisuutta sekä mahdollisuuksien ja oikeuksien toteutumista.
- Osallisuuden edellytyksenä on riittävät käytössä olevat aineelliset resurssit, se että ihminen on omaa elämäänsä koskevassa päätöksenteossa toimijana ja että hänellä on sosiaalisesti merkityksellisiä ja tärkeitä suhteita ja jäsenyyttä erilaisissa ryhmissä.
- Osallisuus toteutuu vuorovaikutuksessa.

## MITÄ ON AITO OSALLISUUS?

- Osallisuus ei ole sama kuin osallistuminen, se edellyttää vaikutusmahdollisuuksia.
- Osallisuutta ei voi pakottaa vaan se rakentuu asiakkaan ja työntekijän välisestä ammatillisesta suhteesta johon kuuluu luottamus.
- Jokainen asiakas tarvitsee yksilöllistä tukea osallisuuden kokemukseen.

## Liite 7. 3(8). Opas

### OSALLISUUS JA MIELEN HYVINVOINTI KEHITYSVAMMAISTEN AIKUISTEN ARJESSA

- Mielen terveys on olennainen osa asiakkaan kokonaisvaltaista hyvinvointia.
- Osallisuus vahvistaa mielen terveyttä, mutta toisaalta mielen terveyden ongelmat voivat heikentää osallistumismahdollisuuksia.
- Kehitysvammaisuus voi lisätä mielen terveyden haavoittuvuutta joka tulee ottaa huomioon ohjauksessa ja vuorovaikutuksessa.

### TYÖNTEKIJÄN ROOLI OSALLISUUDEN TUKEMISESSA

- Työntekijöillä on keskeinen rooli asiakkaan osallisuuden tukemisessa. Osallisuus ei synny itsestään, vaan vaatii tietoista, asiakaslähtöistä ja ammatillista toimintaa.
- Ammattitaito on perusta osallisuuden tukemiselle. Se näkyy kiinnostuksena asiakkaan asioihin, herkkyytenä tarttua keskustelunavauksiin sekä valmiutena soveltaa menetelmiä asiakkaan tarpeisiin.
- Ammattitaitoiseen työtoteeseen kuuluu kyky arvioida asiakkaan toimintakykyä ja huomioida yksilölliset piirteet.

## Liite 7. 4(8). Opas

TYÖNTEKIJÄN ROOLI OSALLISUUDEN  
TUKEMISESSA

- Työntekijän tehtävänä on varmistaa, että asiakas voi ilmaista itseään ja tulla ymmärretyksi.
- Asiakkaan yksilöllisyys on huomioitava kaikessa toiminnassa. Tämä tarkoittaa rajoitteiden tunnistamista ja niihin vastaamista tarkoituksenmukaisella tavalla.
- Osallisuutta tukee myös työntekijöiden välinen sujuva ja moniammatillinen viestintä. Tiedon välittyminen työntekijöiden kesken varmistaa, että asiakkaan tilanne nähdään kokonaisuutena ja että hänen osallisuuttaan tuetaan johdonmukaisesti.

YKSILÖLLISYYDEN HUOMIOIMINEN JA ASIAKKAAN  
TUNTEMUS

- Jokainen asiakas on yksilö, eikä yksi toimintatapa sovi kaikille.
- Asiakkaan persoonan, kommunikaatiotavan ja tarpeiden tunteminen on hyvän vuorovaikutuksen ja luottamuksen perusta.
- Yksilöllinen huomioiminen vahvistaa luottamusta ja osallisuuden kokemusta
- Henkilökemiat vaikuttavat osallisuuden toteutumiseen siten, että asiakkaan itseilmaisua edistää erityisesti tuttu ja turvalliseksi koettu työntekijä.
  - Kehitä asiakastuntemusta havainnoimalla asiakkaan arkea, käymällä vuoropuhelua ja hyödyntämällä dokumentointia asiakastuntemuksen syventämiseksi.

## Liite 7. 5(8). Opas

## OSALLISTAVA VUOROVAIKUTUS

- Kuuntele asiakasta aidosti ja kunnioittavasti ja vältä tekemästä oletuksia hänen ajatuksistaan tai toiveistaan.
- Asiakkaalle annetaan aikaa ilmaista itseään.
- Tukikeskustelut ja rauhallinen kohtaaminen ovat osa osallistavaa vuorovaikutusta.
- Konfliktit vähenevät, kun asiakas kokee tulevansa aidosti kuulluksi.
  - Osallistava kuuntelu edellyttää työntekijältä aitoa läsnäoloa, asiakkaan kuuntelemista keskeyttämättä sekä riittävän ajan antamista itselmaisulle.
  - Myös sanattomat viestit, kuten katsekontakti ja kehonkieli, vahvistavat kokemusta kuulluksi tulemisesta.
  - Kohtaamisessa on tärkeää osoittaa kunnioitusta asiakkaan näkökulmalle ja varmistaa, että hän ymmärtää ja kokee tullessa ymmärretyksi.

## VINKKEJÄ OSALLISTAVAAN KUUNTELUUN

- Olenko aidosti läsnä tässä hetkessä?
  - Varmista, että annat täyden huomiosi asiakkaalle ilman häiriötä.
- Annanko asiakkaalle riittävästi aikaa ilmaista itseään?
  - Älä kiirehdi vastaamaan, anna asiakkaalle rauha puhua omassa tahdissaan.
- Kuuntelenko keskeyttämättä?
  - Kuuntele asiakasta loppuun asti ilman keskeytyksiä, jotta hän kokee tulevansa kuulluksi.
- Käytänkö selkeää ja ymmärrettävää kieltä?
  - Varmista, että viestintäsi on yksinkertaista ja helposti ymmärrettävää asiakkaalle.
- Kunnioitanko asiakkaan omaa kokemusta ja näkökulmaa?
  - Osoita kunnioitusta asiakkaan kokemuksiin kohtaan ja arvosta hänen näkemyksiään.
- Varmistanko, että asiakas kokee tullessa kuulluksi?
  - Tarkista, että asiakas on ymmärtänyt keskustelun.

## Liite 7. 6(8). Opas

## OSALLISUUS PÄÄTÖKSENTEOSSA

- Asiakas saa vaikuttaa arkeensa, kuten päivä- ja viikko-ohjelmaan.
- On tärkeää, että asiakas ymmärtää, mistä päätetään, joten asioita pilkotaan ja käydään läpi sekä etukäteen että jälkikäteen.
- työntekijän vastuulla on varmistaa, että asiakas on aktiivisesti mukana päätöksenteossa.
  - Osallista asiakas päivä- ja viikkosuunnitelmien laatimiseen. Näin asiakas kokee voivansa vaikuttaa omaan elämäänsä ja saa mahdollisuuksia onnistumisen kokemuksiin.
  - Hyödynnä asiakaspalaverissa asiakkaan vahvuuksia ja kiinnostuksen kohteita.

## TUKIVERKOSTOT JA YHTEISTYÖ

- Omaiset otetaan mukaan tilanteen ja asiakkaan tarpeiden mukaisesti.
- Osallisuus vahvistuu, kun myös asiakkaan verkosto osallistuu ja tukee häntä.
- Tehokas yhteistyö edellyttää asiakkaan ja omaisten tuntemusta.
  - Omaisten osallistaminen on keskeistä osallisuuden tukemisessa, ja heidän roolinsa verkostoyhteistyössä tulisi olla selkeästi määritelty. Huomioi asiakkaan suostumus ja tietosuoja aina ennen omaisten tai muiden verkostojen mukaan ottamista päätöksentekoon.

## Liite 7. 7(8). Opas

## OSALLISUUTTA TUKEVAT MENETELMÄT JA RAKENTEET

- Hyödynnä mahdollisuuksien mukaan erilaisia tukikeinoja  
- AART, ASTA, TOIMI, GAS, Talking Mats, terapiat, sosiaaliset tarinat, kommunikoinnin apuvälineet kuten kuvakortit ja muut puhetta tukevat apuvälineet, jalkautuva työ ja selkokieli.
- Osallisuutta tukee myös arjen rakenteet  
- raportoinnit, muistutukset, kirjaukset ja työvuorosunnittelu.
- Lainsäädäntö ohjaa osallisuuden varmistamista  
- Varmista lainsäädännön, kuten sosiaalihoitolain ja vammaispalvelulain noudattaminen työssäsi.

MOTIVOINTI JA ASIAKKAAN KOKEMUS  
VAIKUTUSMAHDOLLISUUKSISTA

- Osallisuus lisää motivaatiota ja tuo asiakkaalle onnistumisen kokemuksia.
- Asiakkaan omat mielipiteet, toiveet ja tavoitteet voivat poiketa työntekijän näkemyksistä ja näiden yhteensovittaminen on oleellista osallisuuden ja tehokkaan yhteistyön kannalta
- On tärkeää muistuttaa asiakkaita heidän vaikutusmahdollisuuksistaan.

## Liite 7. 8(8). Opas

### VINKKEJÄ ASIAKKAAN MOTIVOINTIIN JA KANNUSTAMISEEN

- Rakenna asiakkaalle ymmärrettävä kokonaiskuva palveluista.
  - Asiakas motivoituu helpommin, kun hän tietää mihin palvelut liittyvät ja mitä mahdollisuuksia ne tarjoavat.
  - Tieto osallisuuden vahvistaminen edellyttää, että tietoa tarjotaan selkeästi, saavutettavasti ja vuorovaikutteisesti.
- Yhdistä asiakkaan toiveet työntekijän näkemyksiin.
  - On tärkeää tunnistaa ja sovittaa yhteen asiakkaan tavoitteet ja työntekijän suunnitelmat.
  - Yhteistyö perustuu molemminpuoliseen ymmärrykseen ja joustavaan vuoropuheluun.
- Mahdollista osallistuminen päätöksentekoon tuetusti tai itsenäisesti.
  - Varmista, että asiakas tietää vaikutusmahdollisuuksistaan.
  - Muistuttaminen omasta roolista päätöksenteossa lisää osallisuuden ja merkityksellisyyden tunnetta.

### KIITOKSET

Haluamme esittää lämpimät kiitokset Kuntoutuskeskus Vuoman Myötätuuli yksikön työntekijöille arvokkaasta yhteistyöstä oppaan laatimisessa. Työntekijöiden asiantuntemus, käytännön kokemukset ja halu jakaa tietoa toivat oppaaseen sisältöä, joka pohjautuu aitoon arjen työhön asiakkaiden osallisuuden tukemisessa.

Yhteistyö mahdollisti sen, että opas vastaa todellisiin tarpeisiin ja tarjoaa konkreettisia keinoja ammattilaisille asiakaslähtöisen työtteen vahvistamiseen. Kiitämme sitoutumisestanne ja ajastanne, jonka käytitte kehittämistyön toteutukseen.