

MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN ASIAKASRAATI

Toimintatutkimus asiakasraadin toteutuksesta mie-
lenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa

Maarit Saarinen

Opinnäytetyö
Joulukuu 2012

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys ja liikunta-ala





| | | |
|--|--------------------------------|---|
| Tekijä(t) SAARINEN, Maarit | Julkaisun laji Opinnäytetyö | Päivämäärä 07.12.2012 |
| | Sivumäärä 50 | Julkaisun kieli Suomi |
| | | Verkojulkaisulupa myönnetty (X) |
| Työn nimi MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN ASIAKASRAATI – Toimintatutkimus asiakasraadin toteutuksesta mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa | | |
| Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma | | |
| Työn ohjaaja(t) KETOLA, Tuija | | |
| Toimeksiantaja(t) Sovatek-säätiö | | |
| Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa asiakasraati mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa. Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus kuuluu Kansaneläkelaitoksen tarjoamiin ammatillisen kuntoutuksen palveluihin. Palvelun tuottajana toimii Sovatek-säätiö, joka oli opinnäytetyön toimeksiantaja.</p> <p>Opinnäytetyön menetelmänä oli toimintatutkimus. Opinnäytetyössä kuvataan asiakasraadin suunnittelu, toteutus ja arviointi. Asiakasraati toteutettiin ryhmäkeskusteluina, johon osallistui palvelussa sillä hetkellä olevia asiakkaita sekä palveluntuottajien edustajat. Asiakasraatityöskentelyä arvioitiin asiakkailta ja palveluntuottajien edustajilta kerätyn palautteen avulla.</p> <p>Asiakasraati sai positiivista palautetta niin asiakkailta kuin palveluntuottajien edustajilta. Ryhmäkeskustelu koettiin hyväksi tavaksi arvioida palvelua ja käsitellä kehittämisehdotuksia. Toimintaa heikentäväksi asiaksi nousi esiin asiakkaiden heikohko sitoutuminen asiakasraatityöskentelyyn. Tutkimuksesta kävi myös ilmi, etteivät ryhmäkeskustelut ole kaikille sopiva osallistumisen muoto.</p> <p>Asiakkaat uskoivat asiakasraadilla olevan vaikuttavuutta palvelun kehittämiseen ja asiakkaat kokivat, että heidän mielipiteensä tulee huomioiduksi asiakasraadin kautta. Palveluntuottajan edustajat olivat sitä mieltä, että asiakasraadista on hyötyä palvelun kehittämisessä ja että asiakasraati loi aitoa kehittämistyötä palveluntuottajan ja asiakkaiden kesken. Palveluntuottajan edustajien mukaan asiakasraati toi hyvin esiin asiakasnäkökulman ja tästä syystä asiakasraatia aiottiin hyödyntää myös jatkossa.</p> | | |
| Avainsanat (asiasanat) asiakasraati, asiakaslähtöisyys, osallisuus, sosiaalipalvelut, ammatillinen kuntoutus, työhönvalmennus, toimintatutkimus | | |
| Muut tiedot | | |



| | | |
|---|--|--|
| Author(s) SAARINEN, Maarit | Type of publication Bachelor's Thesis | Date 0712012 |
| | Pages 50 | Language Finnish |
| | | Permission for web publication (X) |
| Title THE CLIENT PANEL FOR MENTAL HEALTH REHABILITEES – Action Research on Executing a Client Panel for a Job Coaching Service in Mental Health Rehabilitation | | |
| Degree Programme Degree Programme in Social Services | | |
| Tutor(s) KETOLA, Tuija | | |
| Assigned by Sovatek-säätiö (The Sovatek Foundation) | | |
| Abstract <p>The aim of the project was to organize a client panel in a job coaching service for mental health rehabilitees. This service is part of the vocational rehabilitation services organized by The Social Insurance Institution of Finland. The service is provided by the Sovatek Foundation which had commissioned the thesis.</p> <p>The implementation method of the thesis was action research. The thesis describes the planning, execution and evaluation of the client panel. The client panel was implemented by using group discussions participated by the current clients of the service and the representatives of the service provider. The evaluation of the panel's work was conducted by collecting feedback from the participants.</p> <p>The feedback from the clients and the representatives of the service provider was positive. The group discussion was considered a good method for evaluating and developing the service. The clients were not fully committed to the customer panel, which undermined the process somewhat. The study also revealed that a group discussion is not a suitable way of participation for everyone.</p> <p>The clients believed that the panel had an impact on developing the service. They also thought that their opinions and views were noticed and considered. According to the representatives of the service provider, the client panel was a good way to highlight the clients' point of view in the development of the service. They believed that the panel created genuine collaboration between the clients and the service provider.</p> | | |
| Keywords client panel, user participation, social services, vocational rehabilitation, job coaching, action research | | |
| Miscellaneous | | |

SISÄLTÖ

| | | |
|-----|--|----|
| 1 | JOHDANTO | 3 |
| 2 | MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIEN TYÖHÖNVALMENNUS OSANA KUNTOUTUSJÄRJESTELMÄÄ..... | 5 |
| 2.1 | Kuntoutus | 5 |
| 2.2 | Ammatillinen kuntoutus..... | 7 |
| 2.3 | Työhönvalmennus | 8 |
| 3 | KELA KUNTOUTUKSEN JÄRJESTÄJÄNÄ..... | 9 |
| 3.1 | Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennusta määrittelevät standardit . | 11 |
| 3.2 | Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen rakenne ja sisältö..... | 13 |
| 4 | ASIAKKAIDEN OSALLISUUS SOSIAALIPALVELUJEN SUUNNITTELUSSA JA KEHITTÄMISESSÄ..... | 16 |
| 4.1 | Asiantuntijoiden näkemyksiä osallisuuteen | 19 |
| 4.2 | Asiakkaiden osallistuminen on hyväksi – mutta miten se toteutuu?..... | 22 |
| 5 | ASIAKASRAATI | 23 |
| 6 | MENETELMÄNÄ TOIMINTATUTKIMUS | 25 |
| 7 | ASIAKASRAADIN TOTEUTUS..... | 27 |
| 7.1 | Asiakasraadin suunnittelu | 27 |
| 7.2 | Asiakasraatityöskentely..... | 29 |
| 8 | ASIAKASRAADIN ARVIOINTI | 33 |
| 8.1 | Asiakkaiden antama palaute | 33 |
| 8.2 | Palveluntuottajien edustajien antama palaute | 34 |
| 8.3 | Yhteenvedo palautteesta | 35 |

| | |
|--|----|
| | 2 |
| 9 ETIIKKA JA LUOTETTAVUUS..... | 37 |
| 10 POHDINTAA ASIAKASRAATITYÖSKENTELYSTÄ..... | 38 |
| LÄHTEET..... | 41 |
| LIITTEET | 44 |
| Liite 1. Asiakasraadin arviointilomake asiakkaille | 44 |
| Liite 2. Asiakasraadin arviointilomake yksilövalmentajille..... | 46 |
| Liite 3. Koonti asiakkaiden monivalintakysymysten vastauksista | 49 |

KUVIOT

| | |
|---|----|
| KUVIO 1. Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennusprosessi..... | 15 |
|---|----|

1 JOHDANTO

Asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus ovat ajankohtaisia teemoja puhuttaessa sosiaalipalveluista ja niiden kehittämistä. Asiakasraadit ovat yksi tapa ottaa asiakkaat mukaan palveluiden kehittämiseen. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli asiakasraadin järjestäminen mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennukseen. Ajatus lähti liikkeelle tehdessäni harjoittelua Sovatek-säätiöllä talvella 2012. Silloinen harjoittelun ohjaajani, joka toimii ammatillisen kuntoutuksen työryhmän tiimivastaavana, ehdotti aihetta minulle. Hänellä oli toiveena järjestää asiakasraati mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennukseen, joka on yksi heidän tuottamistaan palveluista. Tarkoituksena oli saada asiakkaat mukaan palvelun kehittämiseen.

Aiheen asiakaslähtöinen ja asiakkaiden osallisuutta korostava näkökulma kiinnosti minua heti. Aihe on myös ajankohtainen, sillä asiakasraateja ja muita vastaavanlaisia asiakasfoorumeita on alettu viime vuosina järjestää sosiaali- ja terveyspalveluissa ympäri Suomea. Keski-Suomessa asiakasraateja on järjestetty esimerkiksi päivähoitossa ja vanhuspalveluissa (Keskisuomalainen 24.1.2008). Jyväskylän kaupunki on kutsunut asukkaitaan asiakasraatiin, jossa kehitetään kaupungin sosiaali- ja perhepalveluita (Keskisuomalainen 23.2.2011).

Suunnitelmani oli kerätä tietoa asiakasraadeista ja niiden käytöstä ja toteuttaa tämän tiedon pohjalta asiakasraati Sovatek-säätiön mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa. Vaikka asiakasraati tuottikin tietoa itse palvelun toimivuudesta, tämän opinnäytetyön pääpaino oli asiakasraadin suunnittelussa, toteuttamisessa ja sen toimivuuden arvioinnissa. Keräsin asiakasraadin toteuttamisesta palautteen sekä asiakkailta että ohjaajilta. Tämän opinnäytetyön puitteissa ei ollut mahdollista toteuttaa seuranta- tai arviointia asiakasraadin vaikutuksista palvelun kehittämiseen. Palvelun tuottaja sai kuitenkin eväitä asiakasraadin toteuttamiseen jatkossa.

Opinnäytetyön toimeksiantajana oli Sovatek-säätiö, joka on julkisen ja kolmannen sektorin taustayhteisöjen perustama yhteistyöorganisaatio, joka tuottaa ja kehittää palveluja tarkoituksenaan ehkäistä syrjäytymistä, vähentää päihde- ja muita riippuvuusongelmia sekä edistää työtoimintaa vaikeasti työllistyvien ihmisten työllistämiseksi, kuntouttamiseksi ja kouluttamiseksi. (Tietoa meistä 2012).

Ennen mielenterveyskuntoutujien asiakasraadin toteuttamista pääsin mukaan asiakasraatityöskentelyyn OSKU-projektin kautta, jossa tein harjoittelua keväällä 2012. *OSKU – Osallisuutta asiakkuuteen kuntouttavassa työtoiminnassa (ESR)* – hankkeen tavoitteena on luoda uusia kuntouttavan työtoiminnan menetelmiä sekä kehittää asiakkaiden työllistymiseen johtavaa kuntoutumista ja osaamista. Keskeistä on monialaisen yhteistyön vahvistuminen sekä asiakkaan osallisuuden mahdollistuminen. (OSKU – Osallisuutta asiakkuuteen kuntouttavassa työtoiminnassa (ESR) 2012.) Asiakkaiden osallisuutta mahdollistettiin muun muassa järjestämällä asiakasraateja kuntouttavassa työtoiminnassa oleville asiakkaille. Olin mukana yhden asiakasraadin järjestämisessä ja autoin myös tulosten koonnissa. Harjoittelu projektissa antoi tietoa ja kokemusta asiakasraadin järjestämiseen liittyen.

2 MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN TYÖHÖNVALMEN- NUS OSANA KUNTOUTUSJÄRJESTELMÄÄ

2.1 Kuntoutus

Kuntoutusportin verkkosivuilta löytyvän määrittelyn mukaan kuntoutus on suunnitelmallista ja monialaista toimintaa, jolla tuetaan ihmisten selviytymistä ja hyvinvointia heidän arjessaan sekä elämänkaaren eri siirtymävaiheissa. Kuntoutuksen tavoitteena on auttaa kuntoutujaa toteuttamaan elämänprojektejaan tilanteessa, jossa hänen mahdollisuutensa sosiaaliseen osallistumiseen ja selviytymiseen ovat uhattuina tai heikentyneet. Kuntoutus perustuu kuntoutujan ja kuntouttajien yhdessä laatimaan suunnitelmaan ja prosessin jatkuvaan arviointiin. Kuntoutuksessa pyritään lisäämään yksilön voimavarjoja, toimintakykyä ja hallinnan tunnetta ottaen huomioon ympäristön tarjoamat mahdollisuudet toimintakyvyn parantamiseen. Kuntoutuksessa hyödynnetään lähiyhteisöjen sosiaalisia verkostoja ja se voi perustua yksilö- tai ryhmämuotoiseen toimintaan. (Yleistä kuntoutuksesta 2012.)

Kuntoutuminen nähdään yksilöllisenä kasvu-, muutos-, ja oppimisprosessina, jonka tavoitteena on optimaalisen toimintakyvyn saavuttaminen sekä eri keinojen löytäminen elämässä selviytymisen tueksi. Muutosprosessi koskettaa sekä ihmistä itseään, että hänen toimintaympäristöään. Kuntoutuja määrittelee tavoitteensa itse ja suunnitelma tavoitteiden saavuttamiseksi tehdään kuntoutujan ja kuntouttajan yhteistyönä. Parhaimmillaan kuntoutus tuottaa voimaantumista, itsemääräämisoikeutta ja elämäntilannetta sekä parempaa terveyttä, toimintakykyä ja hyvinvointia sekä onnellisuutta. Kuntoutuksen avulla voi löytää ratkaisuja ongelmatilanteisiin ja saavuttaa tasapainoa ja turvallisuutta elämään. (Yleistä kuntoutuksesta 2012.)

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna kuntoutus on toimintajärjestelmä, jonka tavoitteena on vaikuttaa väestön toimintakykyyn, työkykyyn sekä sosiaaliseen

selviytymiseen. Kuntoutus on sosiaalipoliittinen säätely-, tuki-, ja palvelujärjestelmä, jota määrittelevät lait, asetukset ja yhteiskunnalliset sopimukset. Kuntoutus sijoittuu terveydenhuollon, sosiaalihuollon, työvoimahallinnon ja opetustoimen rajapinnoille. Kuntoutuksen keskeiset yhteiskunnalliset tavoitteet ovat työkuuntoisen työvoiman riittävyuden ja tuottavuuden turvaaminen, taloudelliset hyödyt, eläkekustannusten kurissa pitäminen sekä hoito- ja huoltokustannusten vähentäminen. Ajoissa aloitettua kuntoutuksesta hyötyy yhteiskunta, yksilö sekä yritykset. (Yleistä kuntoutuksesta 2012.)

Suomessa kuntoutusjärjestelmä koostuu monista erillisistä ja melko itsenäisistä osajärjestelmistä. Kuntoutusjärjestelmä on samalla osa monia hyvinvointijärjestelmiä, kuten sosiaali- ja terveyspalveluita, työvoimahallintoa, eläkejärjestelmää, vakuutusjärjestelmää sekä opetushallintoa. Järjestelmää onkin kritisoitu monimutkaisuudesta ja hajanaisuudesta. Asiakkaan näkökulmasta ongelmana on putoaminen eri osajärjestelmien väliin vastuullisen osajärjestelmän vaihtuessa. (Kuntoutusjärjestelmä 2012.)

Yksi tapa jäsentää kuntoutusta ja kuntoutusjärjestelmää on jäsentää se eri toiminnan alueisiin. Kuntoutustoiminta jaetaan usein neljään osa-alueeseen: lääkinnälliseen, ammatilliseen, sosiaaliseen ja kasvatukselliseen kuntoutukseen. *Lääkinnällisellä kuntoutuksella* tarkoitetaan lääkinnällisten tutkimusten pohjalta käynnistettyjä toimenpiteitä, joilla pyritään lisäämään ihmisen fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä. Tässä yhteydessä puhutaan myös toimintakykykuntoutuksesta tai toimintakykyä ylläpitävästä kuntoutuksesta. *Ammatillisella kuntoutuksella* tarkoitetaan toimenpiteitä, joilla tuetaan yksilön mahdollisuuksia säilyttää tai saada hänelle soveltuva työ. *Sosiaalisella kuntoutuksella* tarkoitetaan yksilön sosiaalista toimintakykyä parantavaa prosessia. Tavoitteena voi olla esimerkiksi osallisuuden lisääminen tai asumisen helpottaminen. *Kasvatuksellisella kuntoutuksella* tarkoitetaan esimerkiksi vammaisen lapsen tai aikuisen kasvatusta ja koulutusta sekä niihin liittyviä erityisjärjestelyjä. (Kuntoutusjärjestelmä 2012.)

2.2 Ammatillinen kuntoutus

Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus on osa ammatillista kuntoutusta. Kuntoutusportin verkkosivujen mukaan ammatillisen kuntoutuksen tavoitteena on parantaa tai ylläpitää kuntoutujan työkykyä ja ansiomahdollisuuksia. Kuntoutujaa tuetaan saamaan tai säilyttämään itselleen sopivan työ ja hänen työkykyään ja työvalmiuksiaan pyritään edistämään. Integraatiota työhön pyritään lisäämään myös muilla tavoin. Ammatillisen kuntoutukseen menetelmiin kuuluu (ammatillinen)koulutus, ammatinvalinnanohjaus, kuntoutustutkimus, elinkeinotuki, työ- ja koulutuskokeilut, työhönvalmennus sekä työkykyä ylläpitävä ja parantava valmennus. Näiden lisäksi hyödynnetään työvoimaneuvontaa ja työhönsijoitusta sekä työhön tai opiskeluun liittyviä apuvälineitä ja työolosuhteiden järjestelytukea. (Ammatillinen kuntoutus 2012.)

Ammatillista kuntoutusta toteutetaan eri järjestelmissä. Vastuu sen järjestämisestä jakautuu sosiaalivakuutuksen ja työhallinnon kesken. Ensisijaisia vastuutahoja ovat Kansaneläkelaitos (Kela), tapaturma- ja liikennevakuutuslaitokset, työeläkelaitokset ja työhallinto. Vastuussa oleva taho kustantaa kuntoutustoimenpiteiden lisäksi yleensä myös kuntoutuksen aikaisen toimeentulon. (Ammatillinen kuntoutus 2012.)

Kelan verkkosivujen mukaan heidän järjestämään ammatilliseen kuntoutukseen kuuluu ammatilliset kuntoutuskurssit, apuvälineet, elinkeinotuki, koulutus, koulutuskokeilu, kuntoutustarveselvitys, kuntoutustutkimus, tyk-toiminta, työhönvalmennus ja työkokeilu. Kelan ammatillisen kuntoutuksen palvelut ovat tarkoitettu henkilölle, jolla on sairaus tai vamma, joka on olennaisesti heikentänyt hänen työkykyään tai on aiheuttanut työkyvyttömyyden uhkan. Kuntoutukseen pääsyn edellytyksenä on myös se, että ammatillisen kuntoutuksen keinoin on mahdollista vähentää sairauden aiheuttamia haittoja, ja että työhön pääsy tai paluu on mahdollinen. (Ammatillinen kuntoutus 2012.)

2.3 Työhönvalmennus

Kelan verkkosivujen mukaan työhönvalmennuksessa pyritään edistämään työstä selviytymisen taitoja ja sopeutumista työelämään. Tähän pyritään harjoittelemalla työtä käytännössä joko työpaikalla, työlinikassa tai muussa Kelan hyväksymässä kuntoutusyksikössä. Tavoitteena on, että kuntoutuja pääsee työhönvalmennuksen avulla suoraan töihin tai löytää itselleen sopivan koulutusvaihtoehdon. Työhönvalmennuksesta ja siihen liittyvistä ehdoista tehdään sopimus kuntoutujan, Kelan ja työhönvalmennuspaikan kesken. Työhönvalmennus kestää 2–6 kuukautta kuntoutujan tarpeiden mukaan. Mielensterveyskuntoutujille suunnatussa työhönvalmennuksessa painottuvat yksilöllinen tuki ja yleiset elämänhallinnan taidot. Mielensterveyskuntoutujien työhönvalmennus voi kestää pitempään, keskimäärin vuoden. (Työhönvalmennus 2011.)

Työhönvalmennus on siis osa ammatillista kuntoutusta. Ammatillista kuntoutusta järjestävät monet tahot. Tämä opinnäytetyö on toteutettu Sovatek-säätiön mielensterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa, jonka järjestäjänä ja vastuutahona toimii Kela. Toiminta perustuu siis tilaaja-tuottaja-malliin, jossa tilaajana toimii Kela ja palveluntuottajana Sovatek-säätiö.

3 KELA KUNTOUTUKSEN JÄRJESTÄJÄNÄ

Koska Sovatek-säätiön mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennus on Kelan järjestämää ja rahoittamaa, asiakastyön prosessia määrittelee Kelan asettamat säädökset. Kela on määritellyt standardit, joiden mukaan kuntoutusta toteutetaan eri yksiköissä. Yleisten standardien lisäksi jokaiselle palvelulinjalle on omat standardinsa.¹

Kelan (2011a) yleiset avo- ja laitospalveluita koskevat standardit koskevat vajaa-kuntoisten ammatillista kuntoutusta sekä vaikeavammaisten lääkinnällistä ja/tai ammatillista kuntoutusta lukuun ottamatta terapioiden. Standardien tarkoituksena on turvata Kelan kuntoutujille laadukas ja oikea-aikainen kuntoutus sekä varmistaa kuntoutujan oikeuksien toteutuminen. Asiakkaan oikeuksia on turvaamassa myös Kelan kuntoutusta koskeva lainsäädäntö (566/2005) eli ”Kelan kuntoutuslaki” sekä etuusohjeet, joissa määritellään mitä kuntoutusta Kela järjestää ja kenelle, ja mitä muita etuuksia (esim. kuntoutusraha, matkakorvaukset, yöpymisraha) kuntoutujalla on oikeus saada. (Kela 2011a, 1–2.)

Kela määrittelee kuntoutusprosessin tapahtumasarjaksi, johon kuuluu kuntoutuksen suunnittelu, käynnistäminen, toteuttaminen ja päättäminen. Hyvään kuntoutukseen kuuluu, että kuntoutujan tarpeet otetaan etukäteen huomioon ja kuntoutusprosessi toteutetaan yhdessä kuntoutujan kanssa. Kuntoutuksessa käytetään tuloksellisia ja yleisesti hyväksytyjä kuntoutusmenetelmiä. Hyvään kuntoutukseen kuuluu myös jatkosta huolehtiminen; syntynyt tieto ja jatko-ohjauksen tarve välitetään kuntoutu-

¹ Käytän lähteinä Kelan avo- ja laitospalveluita koskevia standardeja vuodelta 2011. Käyttämäni lähteet ovat *Kelan avo- ja laitospalveluita koskevien kuntoutusstandardien yleinen osa* sekä *Kelan avo- ja laitospalveluita koskevien kuntoutusstandardien mielenterveyskuntoutujien palvelulinja*. Tekstin sujuvuuden vuoksi viittaan näihin standardeihin käyttäen lyhenteitä. Viittaan yleiseen osaan lyhenteellä Kela 2011a ja mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennusta koskevaan osaan lyhenteellä 2011b.

jan suostumuksella hoidosta ja seurannasta vastaavaan yksikköön. (Kela 2011a, 36–37.)

Standardien (Kela 2011a) mukaan kuntoutusta toteutettaessa tulee ottaa huomioon kuntoutujan kuntoutustarpeet sekä työ- ja elämäntilanne. Ohjeistuksessa korostetaan kaikkien osapuolien aktiivisuutta, jotta kuntoutustarve todettaisiin varhain ja jotta kuntoutus onnistuisi. Kuntoutusprosessiin kuuluu mm. hoidosta vastaavan tahon tekemä toimintakyvyn kuvaus ja siihen liittyvä kuntoutustarpeen arviointi, suunnittelu ja tavoitteiden asettaminen. Kuntoutuspäätös haetaan Kelasta, jonka perusteella itse kuntoutus voidaan toteuttaa. Kuntoutusprosessiin kuuluu vielä kuntoutuksesta aiheutuneiden kustannusten korvaaminen, kuntoutuksen seuranta sekä jatko-toimenpiteet hoitotahon kanssa. (Kela 2011a, 2.)

Standardeissa (Kela 2011a) on määritelty myös kuntoutujan oikeudet ja velvollisuudet. Kuntoutujalla on oikeus laadukkaaseen kuntoutukseen, joka perustuu hyvään kuntoutuskäytäntöön ja erityisasiantuntemukseen ja osaamiseen. Kuntoutus järjestetään niin, että kuntoutujan ihmisarvoa ja kulttuuria kunnioitetaan ja yksityisyyttä suojellaan. Kuntoutuja osallistuu aktiivisesti kuntoutuksen tavoitteiden asettamiseen ja suunnitelman laatimiseen. Kuntoutuja myös sitoutuu noudattamaan suunnitelmaa. Mahdollisista muutostarpeista kuntoutuja voi keskustella moniammatillisen tiimin tai työparin jäsenen kanssa. Kela ja palveluntarjoaja ottavat huomioon myös muut kuntoutujan toiveet siten, että ne tukevat hänen kuntoutumistaan. Kuntoutujalla on myös oikeus antaa kirjallista ja/tai suullista palautetta saamastaan kuntoutuksesta. Hänen mielipiteensä otetaan huomioon ja kirjataan kuntoutujan papereihin. (Kela 2011a, 3–4.)

Kuntoutukseen hakevan kliininen ja psykososiaalinen tila, ongelmat sekä kuntoutustarve on selvitettävä ja määriteltävä ennen kuntoutukseen valitsemista, toisin sanoen he tarvitsevat lääkäriltä B-lausunnon. Kela tekee kuntoutuspäätöksen ja palveluntuottaja varmistaa Kelan lähetetietojen perusteella, että myönnetty kuntoutus ja sen ajoitus sopii kuntoutujalle. (Kela 2011a, 6.)

Ennen kuntoutuksen alkua selvitetään kuntoutujan omat tavoitteet, toiveet ja odotukset kuntoutuksen suhteen sekä toimintakykyyn (fyysinen ja psyykkinen terveydentila, kognitiiviset taidot, sosiaalinen toimintakyky, arjessa selviytyminen) ja elämäntilanteeseen liittyvät asiat, kuten perheeseen, harrastuksiin, koulutukseen ja työhön liittyvät asiat. (Kela 2011a, 8.)

Kuntoutujan asiakirjoihin tulee dokumentoida käytännössä kaikki kuntoutuksen ja asiakasprosessiin liittyvät asiat. Dokumentointia hyödynnetään asiakaskohtaisessa kuntoutuksen suunnittelussa, toteuttamisessa ja arvioinnissa sekä jälkikäteen tapahtuvassa prosessin seurannassa. Dokumentointi toteutetaan siten, että jokaisen ryhmään kuuluvan kuntoutujan yksityisyyden suoja säilyy. Kuntoutujan asiakirjojen ja muun koulutukseen liittyvän materiaalin laadinnassa ja säilytyksessä noudatetaan potilaan asemasta ja oikeuksista annettua lakia (785/1992), sosiaali- ja terveysministeriön asetusta potilasasiakirjoista (298/2009) sekä sosiaali- ja terveydenhuollon asiakastietojen sähköisestä annettua lakia (159/2007) sekä sähköisen viestinnän tietosuojalakia (516/2004). Potilasasiamiestietojen ja Kelan standardien on oltava selkeästi esillä ja asiakkaan luettavissa. (Kela 2011a, 8–9.)

3.1 Mielensterveyskuntoutujien työhönvalmennusta määrittelevät standardit

Kelan (2011b) standardien mukaan mielensterveyskuntoutujien työhönvalmennusta (MT-työhönvalmennusta) toteuttavat työkeskukset ja työhönvalmennussäätiöt tai muut palveluntuottajat, joilla on omia työkokeilutiloja. Keskeistä on ohjattu ja tuettu työ, jota toteutetaan ensin palveluntuottajan tiloissa ja myöhemmin ulkopuolisessa työharjoittelupaikassa. Toisena keskeisenä osa-alueena on elämönhallintataitojen kartuttaminen yksilö- ja ryhmävalmennuksessa. (Kela 2011b, 1.)

Lähtökohtana mielensterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa on kuntoutujan oma motivaatio, omat voimavarat sekä sitoutuminen yhdessä asetettuihin tavoitteisiin. MT-työhönvalmennuksen tavoitteita ovat työllistyminen ja työelämässä pysyminen.

nen, lisääntyneet ja parantuneet työelämävalmiudet, erilaisten työtehtävien pitkäkestoinen kokeilu, ensisijaisesti ulkopuolisissa työharjoittelupaikoissa, erilaisiin ammatteihin tai tehtäviin soveltumisen ja/tai tietynlaisissa työtehtävissä suoriutumisen selvittäminen, opintojen jatkaminen ja loppuun saattaminen, sopivan koulutusalan löytäminen ellei työllistyminen ilman uutta tai lisäkoulutusta ole mahdollista. Työssä suoriutumisen lisäksi kiinnitetään huomiota työelämässä tarvittaviin sosiaalisiin taitoihin, esimerkiksi vuorovaikutustaitoihin, täsmällisyyteen sekä yhteistyökykyyn. (Kela 2011b, 1.)

Kela järjestää MT-työhönvalmennusta vajaakuntoisille henkilöille, joiden työkyky on sairauden, vian tai vamman takia olennaisesti heikentynyt tai joilla on lähivuosina työkyvyttömyyden uhka. MT-työhönvalmennukseen valittavilla kuntoutujilla ensisijainen työkykyä alentava ja työllistymistä vaikeuttava sairaus on aina psyykkinen sairaus. Kuntoutujalla tulee olla hoitosuhde johonkin psykiatriseen hoitoyksikköön. Jotta kuntoutuja voi hakea MT-työhönvalmennukseen hänellä täytyy olla hoitavan lääkärin B-lausunto, josta ilmenee perusteet ja tavoitteet työhönvalmennukselle. Valintaprosessiin kuuluu myös palveluntuottajan tekemä ennakkohaastattelu ja tutustuminen kuntoutuspaikkaan. Jos haastattelun perusteella kuntoutujan todetaan hyötävän MT-työhönvalmennuksesta, asia viedään kuntoutustyöryhmän käsiteltäväksi. (Kela 2011b, 1–2.)

Kuntoutustyöryhmässä tulee olla palveluntuottajan edustajien lisäksi terveydenhuollon, TE-toimiston ja Kelan edustaja sekä tarvittaessa muiden yhteistyötahojen, kuten sosiaali- tai opetustoimen edustaja. Kuntoutustyöryhmä antaa mahdollisen suosituksen Kelan toimistolle, jonka jälkeen kuntoutuja ohjataan Kelan toimistoon täyttämään kuntoutushakemus. Uusien hakijoiden soveltuvuuden arvioinnin lisäksi kuntoutustyöryhmässä seurataan kuntoutujien tilannetta, käsitellään kuntoutusselosteita ja jatkosuosituksia sekä käsitellään yhdessä kuntoutujan kanssa kuntoutuksen loppuvaiheen jatkosuunnitelmaa. (Kela 2011b, 2–3.)

Työhönvalmennus voi olla tarpeellista ammatillisen suunnitelman varmistamiseksi tai suoran työllistymisen tukemiseksi. Valmennukseen soveltuvat muun muassa aikuiset, joiden työelämään paluuta tai ammatinvaihtoa on tarpeen selvittää, sekä nuoret, joiden on vaikea työllistyä, löytää sopiva ammatillinen ura tai saada ammatilliset opinnot päätökseen. MT-työhönvalmennukseen valitaan kuntoutujia, joilla on näistä syistä erityinen tarve pitkäkestoiseen tuettuun valmennukseen. (Kela 2011b, 1–2.)

MT-työhönvalmennusta toteuttaa moniammatillinen työryhmä, johon kuuluvat työpari sekä ainakin yksi erityistyöntekijä, jonka tulee olla koulutukseltaan psykologi, psykiatrinen sairaanhoitaja, sosiaalityöntekijä, sosionomi (AMK) tai kuntoutuksen ohjaaja(AMK). Muina erityistyöntekijöinä voi olla tarpeen mukaan esimerkiksi fysioterapeutti tai toimintaterapeutti. Työparista toinen toimii työelämän asiantuntijana ja toisella on oltava psykologin, psykiatrisen sairaanhoitajan, sosiaalityöntekijän, sosionomin kuntoutuksen ohjaajan pätevyys. Työpari vastaa valmennuksen toteutumisesta kuntoutujakohtaisesti ja toinen työparin jäsenistä toimii kuntoutujan omaohjaajana. Omaohjaaja seuraa valmennuksen toteutusta ja on tarvittaessa yhteydessä tahoihin, joilla on merkitystä MT-työhönvalmennuksen toteutumisen ja jatkosuunnitelman kannalta, esim. työpaikkaan, terveydenhuoltoon, työterveyshuoltoon, TE-toimistoon sekä Työvoiman palvelukeskukseen (TYP). (Kela 2011b, 3, 5.)

3.2 Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen rakenne ja sisältö

Työhönvalmennuksen kokonaispituus on 240 päivää (noin 12kk), josta ulkopuolisen työharjoittelun osuus on vähintään 60 päivää. Kelan päätös tehdään aluksi 120 valmennuspäivälle ja 3 seurantapäivälle, jonka jälkeen valmennuspäiviä myönnetään yksilökohtaisesti kuntoutustyöryhmän jatkopäätöksillä 20–60 valmennuspäivän jaksoissa. Palveluntuottajan esityksestä valmennusta voidaan jatkaa Kelan päätöksellä vielä muutamalla kuukaudella (enintään 60 vuorokaudella), jos sen tarve voidaan perustella. (Kela 2011b, 4.)

Valmennuspäivien lisäksi palveluun kuuluu 23 seurantapäivää tai seurantakäyntiä. Yksilöllisten seurantapäivien ja -käyntien tarkoituksena on tukea kuntoutujaa mahdollisessa opiskelu- tai työpaikassa tai selvitellä jatkosuunnitelmaan liittyviä ongelmia. MT-työhönvalmennuksen päätyttyä toteutetaan kolmen kuukauden kuluessa vähintään kolme seurantapäivää tai seurantakäyntiä. Niitä voidaan yksilöllisen tarpeen mukaan myöntää vielä enintään 20, jotka toteutetaan vuoden kuluessa valmennuksen päättymisestä. (Kela 2011b, 4.)

Työhönvalmennuksen pääsisältöjä ovat työharjoittelu, yksilöohjaus, ryhmätoiminnot ja ryhmäohjaus sekä seurantapäivät tai -käynnit. Työhönvalmennukselle laaditaan yhdessä kuntoutujan kanssa kirjallinen toteuttamissuunnitelma. Tavoitteiden asettamisen välineenä käytetään GAS-menetelmää.² Ulkopuolisen harjoittelun suunnittelu ja paikan etsintä on keskeisessä roolissa valmennuksen alusta asti. Paikan hankinnassa otetaan huomioon ammatilliset, tiedolliset ja taidolliset asiat sekä osaaminen. Harjoittelu aloitetaan palveluntuottajan omissa sisäisissä työosastoissa tai -pajoissa, joista siirrytään ulkopuoliseen harjoitteluun niin pian kuin kuntoutujan kokonaistilanne huomioiden on mahdollista. (Kela 2011b, 5–6.)

Yksilöohjauksen ja ryhmätoimintojen teemat ovat työelämävalmiuksien parantaminen, työllistymisen tukeminen sekä psyykkisten ja fyysisten voimavarojen tukeminen. Näiden lisäksi tehdään verkostoyhteistyötä. Kuntoutujalle voidaan antaa tarvittaessa välitehtäviä, joiden tekemiseen hän saa tukea. Mahdollisuuksien mukaan kuntoutuja voi hyödyntää kuntoutuksen aikana palveluntuottajan järjestämiä yleisluentoja, ryhmäkeskusteluja ja ryhmäliikuntaa. (Kela 2011b, 7–8.)

MT-kuntoutuksen päätösvaiheessa (n. kk ennen valmennuksen päättymistä) aloitetaan ammatillisen kuntoutuksen jatkosuunnitelman laatiminen yhdessä kuntoutujan kanssa. Tässä vaiheessa käydään läpi työhönvalmennuksen kuntoutusprosessia ja kartoitetaan työllistymisen tukemiseksi tarvittavat toimenpiteet. Valmennuksen

² GAS (Goal Attainment Scaling) on Yhdysvalloissa 1960-luvulla kehitetty menetelmä, jonka avulla laaditaan ja arvioidaan asiakkaan hoidon tai kuntoutuksen tavoitteita (GAS-menetelmä Kelan kuntoutuksen tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin 2011).

päätteeksi työpari ja kuntoutuja käyvät loppukeskustelun, jossa arvioidaan tavoitteiden toteutumista ja laaditaan jatkosuunnitelma sisältäen suunnitelman mahdollisista seurantapäivistä. (Kela 2011b, 8–9.)

| |
|---|
| <p>1. Alkuhaastattelu</p> <ul style="list-style-type: none"> • B-lausunto • Opiskelu- ja työtodistukset • Työvalmennuksen tavoitteet • Terveydentila ja oma arki |
| <p>2. Kuntoutustyöryhmä arvioi kuntoutujan soveltuvuutta työhönvalmennukseen, seuraa kuntoutujan tilannetta sekä käsittelee kuntoutusselosteen ja jatkosuositukset.</p> |
| <p>3. Hakija ohjataan täyttämään Kuntoutushakemus Kelassa, jos Kuntoutustyöryhmä puoltaa hakijan valintaa työhönvalmennukseen.</p> |
| <p>4. Työhönvalmennus</p> <ul style="list-style-type: none"> • 240 vrk (n. 12 kk) • työharjoittelu + yksilö- ja ryhmävalmennus • sisäinen harjoittelu (Sovatek-säätiön työpajat) → ulkopuolinen työharjoittelu (avoimet työmarkkinat) • ulkopuolisen harjoittelun osuus vähintään 60 vrk |
| <p>5. Ammatillinen jatkosuunnitelma → opiskelu tai työelämä</p> <ul style="list-style-type: none"> • Seurantapäivät/-käynnit palvelun päätyttyä (yhteensä 3–23, toteutetaan vuoden kuluessa) |

KUVIO 1. Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennusprosessi. Kuvio on laadittu mukailien palvelun esitteestä löytyvää prosessikuvausta (Pomppu – ponnahdus työelämään 2012).

4 ASIAKKAIDEN OSALLISUUS SOSIAALIPALVELUJEN SUUNNITTELUSSA JA KEHITTÄMISESSÄ

Toikon (2011) mukaan sosiaalipalveluissa on pyritty luomaan uutta kulttuuria ja toimintatapaa, jossa asiakkaalla on mahdollisuus osallistua palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Tällöin puhutaan kokemusasiantuntijuudesta (expert by experience). (Toikko 2011, 103.) Karjalainen (2004) taas puhuu kuntoutuksen ”toisesta asiantuntijuudesta”. Yhteiskunnallisen muutoksen myötä kuntoutuksen lääketieteellisen ja käyttäytymistieteellisen orientaation rinnalle on nousemassa vahva sosiaalisesti painottunut lähestymistapa. Kuntoutuksen sosiaalinen näkökulma on moniulotteinen ja kokijälähtöinen ja näin ollen vaikeammin tavoitettavissa. Tämän vuoksi kuntoutujien kokemusmaailmaan liittyvää tietoa ollaan nostamassa asiantuntijatiedon rinnalle. (Karjalainen 2004, 21–22.)

Beresfordin ja Croftin (2004) mukaan sosiaalityötä leimaava epäselvyys, epävarmuus, monimutkaisuus ja ristiriitaisuus edellyttää yhteistyön kehittämistä ammattilaisten ja palveluiden käyttäjien väillä. Beresford (2002; 2000) on kirjoittanut myös asiakkaiden osallisuudesta sosiaalipalveluiden arvioinnissa ja sosiaalialan tutkimuksessa. Beresfordin (2000) mukaan asiakkaat tulisi ottaa mukaan jopa sosiaalialan teorian luomiseen.

Toikon (2011, 104) mukaan asiakkaiden kokemuksen tunnustaminen ei ole uusia asiaa vaan se liittyy esimerkiksi empowerment-käsitteeseen. Suomen kielessä empowerment-käsitettä vastaa voimaantumisen käsite, joka on sosiaalialalla yleisesti käytössä oleva käsite. Toinen suomenkielinen käsite on valtaantuminen. Toikon (2011) mukaan kokemusasiantuntijuus vie asiakkaan voimaantumisen perinteistä empowerment-keskustelua pitemmälle. Tällöin ei ole kyse pelkästään asiakkaan voimaantumisesta suhteessa omaan elämään ja elämänpiiriin vaan voimaantumista suhteessa palvelujärjestelmään. Kysymykset asiakkaiden osallisuudesta ovat tällöin hyvin konkreettisia, esimerkiksi ”konsultoidaanko asiakkaita toiminnan kehittämiseksi” tai

osallistuvatko he hallinnolliseen suunnitteluun ja päätöksentekoon”. (Toikko 2011, 104.)

Toikon (2011) mukaan asiakkaiden osallistuminen on ajankohtainen sosiaalipoliittinen tavoite. Suomessa ja muissa pohjoismaissa on pyritty luomaan järjestelmä, jossa ammattilaiset vastaavat kansalaisten tarpeisiin. Hyvinvointivaltio on kuitenkin kehittänyt kohti managerialismia, joka tarkoittaa sitä, että tilaajat ja tuottajat määrittelevät hyvän palvelun muodon ja sisällön. Toimintatapa on johtanut siihen, että palveluja tuotetaan lähinnä tilaajien ja tuottajien ehdoilla. Tällainen tilaaja-tuottaja -malli on usein kustannustehokas, mutta ei välttämättä vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Asiakkaiden osallisuuden kehittäminen kumpuaakin sosiaalipalveluiden laatua ja muotoa koskevasta kritiikistä. Palveluiden suunnittelu, toteutus ja kehittäminen on ollut pääosin virallisen järjestelmän oikeus. (Toikko 2011, 105.)

Toikko (2011) esittelee tilaaja-tuottaja-asiakas -mallin, jossa asiakas on nostettu palvelujen tilaajien ja tuottajien rinnalle. Tässä mallissa korostetaan neuvotteluyhteyksiä kaikkien osapuolien välillä. Kyse ei ole yksittäisen asiakkaan tarpeisiin vastaamisesta vaan palveluiden kokonaissuunnittelusta ja -arvioinnista. Kokemusasiantuntijan roolissa asiakkaat edustavat siis kollektiivista asiakasta. (Toikko 2011, 105–106.)

Toikko (2011) viittaa Beresfordiin ja Croftiin (1993) kertoessaan kahdesta eri näkökulmasta, joista asiakkaan osallisuutta usein tarkastellaan. Nämä näkökulmat ovat kuluttajan näkökulma ja demokratian näkökulma. Kuluttajan näkökulma suhtautuu sosiaalipalveluihin kuin mihin tahansa markkinoilla oleviin palveluihin, jolloin kuluttaja vaikuttaa palveluiden kehitykseen omilla valinnoillaan. Tämän näkemyksen mukaan kuluttajan vapaista valinnoista seuraa parhain mahdollinen hinta-laatu-suhde. Tämä tietenkin edellyttää sitä, että palveluntuottajan intressissä on vastata asiakkaiden tarpeisiin. (Toikko 2011, 106.)

Sosiaalipalveluiden kohdalla kuluttajan roolia korostava näkökulma ei ole kuitenkaan ongelmaton. Toikko (2011) viittaa Beresfordiin (2000;2001) ja McLaughliniin (2009) kertoessaan demokraattisesta näkökulmasta. Tämän näkökulman mukaan asiakkaat

ovat itse enemmän tai vähemmän huollon tai toimenpiteiden kohteina, joten he eivät useinkaan ole vapaan kuluttajan asemassa. Tästä asetelmasta johtuen asiakkaiden aseman vahvistaminen vaatii erityisiä toimia uusia toimintatapoja. Demokraattisessa näkökulmassa korostetaan asiakasta palvelunkäyttäjänä (service user), joka on tasavertaisempi käsite suhteessa ammattilaisiin kuin asiakkaan käsite. (Toikko 2011, 106–107.)

Toikon (2011) mukaan asiakkaiden osallistumista voidaan tarkastella neljällä eri tasolla: asiakkaiden ymmärtäminen, asiakkaiden rajoitettu osallistuminen, asiakkaiden tasavertainen osallistuminen ja asiakkaat päämiehinä.

1) Asiakkaiden ymmärtämisen tasolla ammattilaiset pyrkivät itse tunnistamaan asiakkaiden tarpeet ja toiveet. Asiakkaiden näkemyksiä voidaan selvittää esimerkiksi haastattelujen ja keskustelutilaisuuksien avulla, mutta asiakkaat jäävät passiiviksi, eivätkä osallistu varsinaiseen kehittämistoimintaan.

2) Asiakkaiden rajoitetulla osallistumisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaat saavat aktiivisen, mutta rajoitetun osallistumismahdollisuuden. He voivat osallistua palveluiden kehittämiseen, mutta kehittämisen tavoite ja muoto on asetettu etukäteen ja ulkoapäin. Asiakkaat voivat siis osallistua ennalta määrättyjen teemojen käsittelyyn, mutta he eivät voi osallistua varsinaisten prosessien ohjaamiseen.

3) Asiakkaiden tasavertaisella osallistumisella tarkoitetaan sitä, että asiakkaat nähdään kokemusasiatuntijoina muiden asiantuntijoiden rinnalla. Asiakkaiden osallistuminen ei ole apuprosessi, jolla tuetaan ennalta asetettujen tavoitteiden saavuttamista vaan asiakkailla on samat oikeudet vaikuttaa kehittämistoimintaan kuin muillakin toimijoilla. Kehittäminen on siis avoin prosessi, jossa tuloksia ja tavoitteita ei aseteta etukäteen vaan ne määritellään yhdessä.

4) Asiakkaat voidaan nähdä myös toiminnan päämiehinä, jolloin asiakkaat ”omistavat” kehittämisprosessin ja kontrolloivat toiminnan suunnittelua, toteutusta ja arvi-

ointia. Asiakkaat voivat tarvittaessa konsultoida ulkopuolisia asiantuntijoita, esimerkiksi kokonaisprosessin hallintaan liittyvissä asioissa. (Toikko 2011, 108.)

Asiakkaiden osallistumisen muotoja ei tarvitse välttämättä laittaa hierarkkiseen järjestykseen. Toikko (2011) esittelee Janet Warrenin (2007) holistisen näkökulman, joka pyrkii asiakkaiden ja palveluorganisaation välisen suhteen uudelleenmäärittelyyn. Mallin mukaan asiakkaat nähdään kokemusasiantuntijoina, joiden osallistuminen voi suuntautua tiedottamiseen, konsultaatioon, yhteistyöhön ja päätöksentekoon. (Toikko 2011, 108–109.)

Toikon (2011) mukaan asiakkaiden osallistumisesta on tullut yhdenalainen muoti-ilmiö, eikä osallisuus välttämättä ulotu ammattikielestä ja -puheesta käytännön tasolle. Osallistumiseen liittyvää keskustelua on kritisoitu muun muassa liiasta idealismista. Toikko (2011) tuo esiin, että palvelujen kehittäminen ja asiakkaiden osallistuminen on usein nähty tavallaan kahtena erillisenä projektina. Asiakkaiden tuottamaa tietoa ei ole arvostettu, eikä sitä ole hyödynnetty varsinaisessa kehittämistoiminnassa. Näin ollen asiakkaiden tiedontuotannosta on tullut uudenlaisen aktivointipuuhas-telun muoto. (Toikko 2011, 112.)

4.1 Asiantuntijoiden näkemyksiä osallisuuteen

Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus (Stakes) delfi-tutkimuksessa selvitettiin asiantuntijoiden näkemyksiä sosiaalialan tulevaisuudesta. Tutkimuksen mukaan sosiaalipalveluilta toivottiin muun muassa asiakkaiden osallistamisesta lähtevää vahvaa voimavarakeskeistä ajattelua. Uhkana tämänsuuntaiselle kehitykselle nähtiin kunta- ja palvelurakennemuutos, jonka ajateltiin pitävän sisällään riskin siitä, että palvelujen organisointi tehtäisiin enemmän hallinnon kuin asiakkaan näkökulmasta. Tällöin hyvinvoinnin ja terveyden sekä osallisuuden näkökulmat jäisivät toissijaisiksi. Suurella väestöpohjalla järjestettävät palvelut nähtiin ristiriitaisina etenkin osallisuuteen liittyvien tavoitteiden kanssa. (Korhonen, Julkunen, Karjalainen, Muuri & Seppänen-Järvelä 2007, 26–27.)

Stakesin tutkimuksessa selvitettiin myös sosiaalipalveluiden arvioinnin näkymiä. Tutkimuksen mukaan arvioinnin toivottiin kehittyvän vuorovaikutteiseksi ja voimaannuttavaksi. Koko henkilökunnan orientoitumista arviointiin pidettiin tärkeänä. Haasteena pidettiin käytännön työntekijöiden osallistamista arvioinnin tematiikkaan ja toteutukseen. Toiveena oli myös toimipiste- tai yksikkökohtaisesti järjestetyt säännölliset arviointikeskustelut työyhteisön toiminnasta ja sen kehittämisen kohteista. Arviointi nähtiin tulevaisuudessa arjen työkaluna. Arviointiosaamisen lisääntyessä toimijat voisivat itse suunnitella projektit, menetelmät ja toimintatavat niin, että arvioinnin näkökulma olisi mukana alusta lähtien. (Korhonen ym. 2007, 33–34, 38.)

Tutkimuksessa nousi esiin, ettei asiakkaan näkökulmasta juurikaan tehdä arviointia. Esteenä tälle nähtiin se, että asiakkaat eivät ole organisoituneet siten, että he voisivat tuoda oman näkökulmansa mukaan arviointiin. Yhden näkökulman mukaan asiakkaiden organisoinnissa ei ole odotettavissa kehitystä vaikkakin tilaaja-tuottajamallissa tilaajaorganisaatioiden tulisi nähdä tarpeelliseksi muodostaa läheinen yhteys asiakkaisiin. Tutkimuksessa ilmeni, että asiakasnäkökulman vähäisyys arvioinnissa liitettiin kansalliseen palvelukulttuuriin ja palveluntuotannon historiaan. Suomessa julkinen sektori on nähty ”köyhän ihmisen ystävänä” eikä sen toimintaa ole totuttu kyseenalaistamaan kansalaisten saaman palvelun näkökulmasta. Asiakkaita osallistavan kulttuurin nähtiin olevan voimakkaampaa esimerkiksi Englannissa ja Keski-Euroopassa, joissa järjestöjen rooli on suurempi. Asiakkaita osallistavan arvioinnin katsottiin olevan kuitenkin voimistumassa myös Suomessa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että kansalaisten motivaatiota perehtyä arviointitietoon kyseenalaistettiin. Arviointitietoa on saatavilla helposti esimerkiksi organisaatioiden nettisivuilla, mikä ei kuitenkaan välttämättä johda siihen, että he etsisivät tietoa. Onkin pohdittava sitä, mikä merkitys arviointitiedolla on kansalaisille, ja kuinka kiinnostuneita kansalaiset ylipäättään ovat näistä palveluista. (Korhonen ym. 2007, 40.)

Tutkimuksen mukaan työntekijät kaipaavat tietoa palvelujen perustarkoituksen toteutumisesta ja inhimillisen kohtelun kokemuksista. Arvioinnin toivottiin tuovan valaisua siihen, kuinka tavoitteena olleet päämäärät on saavutettu tai jääneet saavut-

tamatta. Arviointia haluttiin arkipäiväistä ja sisällyttää perustyöhön. Toivottiin, että koko sosiaalipalvelujen henkilöstö kiinnostuisi kysymään, tulevatko ihmiset autetuiksi heidän toimintansa myötä. (Korhonen ym. 2007, 42.)

Tutkimuksessa perehdyttiin myös hyviin käytäntöihin ja siihen, kuka määrittelee hyvän käytännön kriteerit. Osittain oltiin sitä mieltä, että tulevaisuudessa asiakkaan tulisi olla aktiivisesti arvioimassa käytännön hyvyttä. Katsottiin muun muassa, ettei hyvistä käytännöistä ole hyötyä, elleivät niiden perusteet ole julkisia ja kaikkien tiedossa. Asiakkailla voisi olla esimerkiksi mahdollisuus tutustua palveluiden sisältöihin internetin avulla, jolloin heidän olisi mahdollista tarttua poikkeamiin totutuissa tavoissa. Toiset olivat taas sitä mieltä, että hyvät käytännöt ovat työntekijöille tarkoitettuja työvälineitä, jotka välittyvät asiakkaalle parantuneena palvelun laatuina. Erään näkökulman mukaan on kohtuutonta olettaa, että asiakas olisi innokas osallistuja ja kehittäjä. Tämän näkemyksen mukaan tulisi ennemmin huomioida se, että asiakkaalla ei välttämättä ole kiinnostusta tai voimia palvelujen kehittämiseen. Asiakaspalautteen kerääminen nähtiin kuitenkin tärkeänä osana palveluprosessia. (Korhonen ym. 2007, 51–52.)

Hyvien käytäntöjen arvioinnissa hyväksi menetelmäksi nähtiin ulkopuolinen arviointi, mikä parhaimmillaan turvaisi asiakkaan asemaa ja varmistaisi sen, että asiakkaan näkökulma tulisi otettua huomioon. Erään ehdotuksen mukaan hyviä käytäntöjä voisi olla arvioimassa riippumaton ja puolueeton raati, sillä katsottiin, ettei ammattilaiset ja kehittäjät voi itse olla päättämässä, mikä on hyvä käytäntö. Asia nähtiin kuitenkin vaikeaksi, sillä raadin tulisi edustaa tasapuolisesti myös asiakkaan ääntä. (Korhonen ym. 2007, 53.)

Tutkimuksessa nostettiin esiin avoimen asiantuntijuuden käsite, jonka mukaan asiantuntijuus määräytyy sosiaalisesti. Avoin asiantuntijuus liittyy käytäntöön ja kokemusperäiseen tietoon ja sen lähtökohtana on tasavertaisuus ja vuorovaikutteisuus. Avoimessa asiantuntijuudessa asiakkaan ja ammattilaisen suhde muuttuu tasavertaisemmaksi, sillä asiakkaat ovat oman alansa asiantuntijoita ja haastavat perinteiset

standardituotannon- ja palvelujen tuottajat. Asiakkaiden kiinnostus, tietämyksen kasvu ja aktiivisuus on positiivinen voimavara sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten kannalta. Se mahdollistaa asiakkaan roolin vahvistumisen ja osallisuuden asiakasprosessissa sekä auttaa asiakasasta ottamaan paremmin huomioon omaa tilannetta, resursseja ja toimintakykyä. (Korhonen ym. 2007, 61.)

4.2 Asiakkaiden osallistuminen on hyväksi – mutta miten se toteutuu?

Tammelin (2010) viittaa Sherry Arnsteinin (1969) esittämään vertauskuvaan, jonka mukaan ajatus asiakkaiden osallistumisesta on hieman kuin pinaatin syöminen; kukaan ei periaatteessa ole sitä vastaan, sillä se on hyväksi. Tämä pätee edelleen, sillä kukaan ei periaatteessa vastusta kuntalaisten osallistumista, vaikka se ei käytössä toteutuisikaan. (Tammelin 2010, 17.)

Tammelinin (2010) mukaan asiakkaiden kuuleminen ei sinällään takaa asiakkaiden osallisuuden toteutumista palvelujen kehittämisessä. Hänen mukaansa kiinnostus asiakkaiden näkökulmiin ja osallisuuteen vaikuttaa olevan ajoittaista. Tällä hetkellä asiakkaiden osallisuus nähdään keinona modernisoida hyvinvointipalveluja. Asiakkaiden osallisuus ei ole uusi asia, mutta se tuntuu olevan nyt aiempaa enemmän esillä. (Tammelin 2010, 5, 18.)

Suomessa on perustettu vanhus- ja vammaisneuvostoja sekä lapsi- ja nuorisoparlamentteja ja -raateja, joita kuullaan kunnallisessa päätöksenteossa. Tällainen toiminta tuo kyseisten ihmistyhmiä äänen kuuluviin, mutta se edellyttää aktiivista osallistumista yhteisten asioiden hoitoon. Toisena vaihtoehtona ovat kohdennetut ryhmäkeskustelut ja foorumit, jotka soveltuvat etenkin niin sanottujen haavoittuvien ryhmien kuulemiseen. (Tammelin 2010, 21.)

Toikko (2011) toteaa, että asiakkaiden osallisuus voi toteutua eri tavoin, sillä sosiaalipalvelujen toimintaympäristöt ovat erilaisia. Organisaatiolle sopivat osallisuuden

muodot ja toimintatavat löytyvät kokeilujen kautta, mutta asiakkaiden osallisuuden lisääntyminen vaatii joka tapauksessa organisaation strategisia päätöksiä ja tilan luomista kokemusasiantuntijuudelle. (Toikko 2011, 112.)

5 ASIAKASRAATI

Suomessa yksityiset yritykset ovat käyttäneet asiakasraateja jo pitempään, muun muassa metsä- ja puhelinyhtiöissä sekä vähittäiskaupan alalla. Vasta näinä vuosina asiakasraatien käyttö on alkanut lisääntyä julkisissa palveluissa. (Pylvänäinen 2009, 17.) Esimerkiksi sosiaalipalveluiden yhteydessä asiakasraadille ei ole helppo löytää yksiselitteisiä määritelmiä tai toimintamalleja. Asiakasraati ei ole myöskään vakiintunut nimitys tämääntyyppiselle sosiaalialan asiakkaiden osallisuuden muodolle. Asiakasraadien ohella tällaisia palveluiden käyttäjistä koostuvia ryhmiä nimitetään asiakasfoorumeiksi tai -neuvostoiksi.

Halttunen-Sommardahl (2012) käyttää asiakasraadien ohella nimitystä käyttäjäneuvosto. Hänen mukaansa asiakasraadilla tai käyttäjäneuvostolla tarkoitetaan palvelunkäyttäjistä koostuvaa ryhmää, joka keskustelee suoraan palvelun järjestämisestä vastaavien henkilöiden kanssa. Ryhmä on pysyvä ja suuruudeltaan noin 10 henkeä. Asiakasraadien tai käyttäjäneuvoston tehtävänä on antaa suoraa palautetta palveluista ja niiden laadusta, tehdä ehdotuksia palveluiden parantamiseksi ja kehittämiseksi, osallistua keskusteluun ja tuoda ideoita palveluita suunniteltaessa ja kehitettäessä sekä käydä avointa vuoropuhelua palvelun tuottajan kanssa. (Halttunen-Sommardahl 2012, 9.)

Asiakasraati ei ole kuitenkaan käytännössä niin tarkasti rajattu käsite kuin Halttunen-Sommardahlin (2012) määritelmä antaa ymmärtää. Esimerkiksi OSKU-projektin yhteydessä järjestetyt asiakasraadit eivät olleet pysyviä ryhmiä vaan asiakasraadit järjestettiin paikkakunnilla kertaluonteisesti. Asiakasraati ei myöskään keskustellut suoraan palveluiden järjestämisestä vastaavien tahojen kanssa vaan asiakasraadien viestit

välittyivät heille projektityöntekijöiden kautta. Asiakasraadit olivat myös kooltaan pienempiä kuin 10 henkeä.

Asiakasraateja on hyödynnetty paljon erilaisissa projekteissa. Pääkaupunkiseudulla asiakasraateja hyödynnettiin osana ASKEL-projektia. Projektin raportissa todetaan, että perinteiset palautekyselyt eivät välttämättä anna tarpeeksi luotettavaa kuvaa asiakkaiden tarpeista palveluiden kehittämisen suhteen. Raportissa todetaankin, että palveluita tulee kehittää yhdessä asiakkaiden kanssa heidän osallisuuttaan korostaen. Osana hanketta järjestettiin asiakasraateja Helsingissä, Espoossa ja Vantaalla. Asiakasraadeissa käsiteltiin kuntien työllistämistä edistävien palveluiden toimivuutta asiakasnäkökulmasta käsin. Tulokset käsiteltiin työllisyys- ja työhönkuntoutuspalveluiden johdossa ja raatien työstä kerrottiin hankkeen järjestämissä foorumeissa. Raportissa todetaan, että asiakasraadit ovat olleet hyvä apuväline palvelujen kehittämisessä ja asiakaslähtöisyyden lisäämisessä. Helsingissä asiakasraati oli toiminnassa noin vuoden ajan. Espoossa asiakasraadit on yhä käytössä ja toiminta on vakiintumassa. (Askelia kohti työelämää 2011, 13–14, 23.)

Tammelin (2010) kuvaa raportissaan ParasSos-hankkeen yhteydessä järjestettyjen asiakasfoorumien toimintaa ja tuloksia. Asiakasforumit järjestettiin Keski-Suomen alueella vuonna 2010. Asiakasforumien tavoitteena oli kuulla kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden näkemyksiä sosiaalipalveluista ja kuntouttavasta työtoiminnasta. Asiakasforumien havaintoja hyödynnetään sosiaalipalvelujen kehittämistyössä. Tammelin (2010) toteaa, että asiakasforumit ja -raadit on mahdollista toteuttaa täysin avoimina ja strukturoimattomina tilaisuuksina, jolloin keskustelun sisältö muodostuu asiakaslähtöisesti esiin nousevista asioista. Asiakasforumien suunnitteluvaiheessa heräsi kuitenkin ennakkoluuloja asiakkaiden aktiivisuuden suhteen; epäilyksenä oli, ettei heitä saisi puhumaan lainkaan. Asiakasfoorumeihin päädyttiin suunnittelemaan valmis rakenne ja sisällölliset kysymykset, mutta jätettiin kuitenkin vapaus poiketa niistä tarpeen mukaan. (Tammelin 2010, 13, 32.)

Asiakasraateja on siis järjestetty erilaisten projektien yhteydessä, jolloin niiden luonne ei ole pysyvä. Pysyvämpiäkin asiakasraateja on kuitenkin olemassa. Esimerkiksi Kelalla on omia asiakasraateja. Kelan 13.10.2011 antaman tiedotteen mukaan asiakasraatitoiminta on alkanut Kelassa vuonna 2007 eläkeasioiden ja opiskelijoiden asiakasraadeilla. Näitä ovat seuranneet lapsiperheiden, työttömien, vammaisasioiden, työnantajien ja yrittäjien sekä asumistuen asiakasraadit. Asiakasraatitoiminnan tavoitteena on saada asiakkaiden ääni ja näkemykset paremmin kuuluviin. (Kelan asiakasraati aloitti jo kolmannen toimintakautensa 2011.)

Virtasen ja muiden (2011) mukaan asiakasraati on tapa ottaa asiakkaat mukaan kehittämistyöhön. Asiakkailta ei pelkästään kysytä, ovatko he tyytyväisiä olemassa olevaan palveluun vaan heidät otetaan aidosti mukaan kehittämistyöhön. Parhaimmassa tapauksessa asiakkaat otetaan mukaan suunnitteluun jo aivan alkuvaiheessa. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 36–37.)

6 MENETELMÄNÄ TOIMINTATUTKIMUS

Opinnäytetyön tavoitteena oli kokeilla asiakasraatitoimintaa mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa. Toimintatutkimus sopi hyvin tämäntyyppisen projektin menetelmäksi tai lähestymistavaksi. Heikkisen (2010; 2007) mukaan toimintatutkimuksessa tuotetaan tietoa käytännön kehittämistä varten. Hänen mukaansa toimintatutkimus kohdistuu erityisesti sosiaaliseen toimintaan. Tarkoituksena on ensisijaisesti tutkia ja kehittää ihmisten yhteistoimintaa. Se on yleensä ajallisesti rajattu tutkimus- ja kehittämisprojekti, jossa suunnitellaan ja testataan uusia toimintatapoja. (Heikkinen 2010, 215; 2007, 16–17).

Heikkisen (2010) mukaan toimintatutkimus ei ole varsinainen tutkimusmenetelmä vaan tutkimusstrateginen lähestymistapa, joka voi käyttää erilaisia tutkimusmenetelmiä. Toimintatutkimuksessa tavoitteena on tutkimisen lisäksi samanaikainen toiminnan kehittäminen. Tutkimuksen ja toiminnan samanaikaisuus onkin sille tavan-

omaista. Pyrkimyksenä on saavuttaa välitöntä, käytännöllistä hyötyä. (Heikkinen, 2010, 214.) Tästä näkökulmasta katsottuna opinnäytetyön lähestymistapana oli toimintatutkimus ja menetelminä ryhmäkeskustelu ja lomakekysely. Asiakasraati toteutettiin ryhmäkeskusteluina ja asiakasraadista kerättiin palaute kirjallisella lomakkeella.

Toimintatutkimukseen liittyy oleellisesti interventio sekä tutkimuksen syklimäisyys, jossa suunnittelun, toteutuksen, havainnoinnin ja reflektoinnin vaiheet seuraavat toisiaan (Heikkinen 2007,35). Koska tulin ulkopuolisena kehittämään uutta toimintatapaa, voidaan ajatella kyseessä olleen jonkinasteinen interventio. Syklimäisyyteen ei tämän opinnäytetyön puitteissa kuitenkaan päästä, sillä asiakasraati järjestetään kertaluonteisesti. Jos kyseessä olisi pitempi prosessi, asiakasraatitoimintaa voitaisiin kehittää edelleen saadun tiedon ja kokemuksen perusteella. Tässä tapauksessa toiminnan jatkosuunnittelu ja toteutus jää palvelun tuottajalle, joka toivon mukaan hyödyntää tästä prosessista saatua tietoa.

Heikkisen (2007) mukaan tutkijan hyveinä on perinteisesti pidetty ulkopuolisuutta ja objektiivisuutta, kun taas toimintatutkija on aktiivinen vaikuttaja ja toimija. Heikkisen (2007) mukaan toimintatutkimuksessa pyritään voimaannuttamaan ja valtauttamaan ihmisiä, valamaan uskoa heidän omiin kykyihinsä ja toimintamahdollisuuksiinsa. (Heikkinen 2007, 19–20.) Oma roolini ei siis ollut passiivinen. Tarkoitukseni ei ollut kerätä objektiivisesti palautetta ryhmäläisiltä vaan kannustaa heitä olemaan mukana työn kehittämisessä. Halusin korostaa heidän asiantuntijarooliaan ja tuoda esiin sitä näkökulmaa, että heillä on annettavana arvokasta tietoa kyseisen palvelun kehittämiseksi.

7 ASIAKASRAADIN TOTEUTUS

Asiakasraati toteutettiin syys- ja lokakuussa 2012. Asiakasraatikeskustelut oli tarkoitus toteuttaa kahdessa osassa, mutta lopulta asiakasraatitapaamisia päädyttiin järjestämään kolme. Asiakasraatiin osallistui sillä hetkellä palvelussa olevia asiakkaita. Toisessa ja kolmannessa asiakasraatikeskustelussa oli asiakkaiden lisäksi mukana mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen yksilöohjaajat, jotka edustivat keskustelussa palveluntuottajaa. Asiakkaat otettiin mukaan työskentelyyn jo asiakasraadin suunnitteluvaiheessa.

7.1 Asiakasraadin suunnittelu

Aloitin asiakasraadin suunnittelun tutustumalla Suomessa toteutettuihin asiakasraateihin (ks. luku 5). Keskustelimme myös ryhmän yksilöohjaajan kanssa siitä, millainen ryhmä on ja millaiset toimintatavat sopivat ryhmälle. Olin myös itse tutustunut ryhmään harjoittelun myötä, mikä helpotti suunnittelua. Ryhmäkeskustelu tuntui luonnolliselta valinnalta, sillä yleensä tämäntyyppiset asiakasfoorumit perustuvat yhteiseen keskusteluun. Kyseinen ryhmä on tottunut keskustelemaan ohjatusti ryhmässä, joten ryhmäkeskustelu tuntui luontevalta myös siltä osin.

Halusin ottaa ryhmän mukaan asiakasraadin toteutuksen suunnitteluun. Kävin vierailmassa ryhmässä 8.6.2012 tarkoitukseni kertoa ryhmälle asiakasraadista sekä kysellä heidän mielipiteitään raadin toteuttamisen suhteen. Kaikki ryhmäläiset eivät olleet tuona kyseisenä ryhmäpäivänä paikalla. Keskusteluun osallistui neljän ryhmäläisen lisäksi toinen palvelun yksilöohjaajista.

Yksi keskustelun aiheista oli ryhmäkeskustelun nauhoittaminen. Olimme keskustelleet yksilöohjaajien kanssa siitä, että ryhmäkeskustelu olisi hyvä nauhoittaa, jos ohjaajan keskustelun yksin. Kuten saattoi odottaa, osa ryhmäläisistä suhtautui aluksi epä-

luuloisesti nauhoittamiseen. En halunnut puhua heitä ympäri vaan keskustelimme siitä, miltä nauhoittaminen tuntuu ja mitkä sen hyvät ja huonot puolet olivat. Ryhmän kanssa tulimme siihen lopputulokseen, että nauhoittaminen on paras ratkaisu.

Keskustelimme myös siitä, onko hyvä vai huono asia, jos ryhmän ohjaajat ovat mukana ryhmäkeskustelussa. Ryhmän mukaan joistain asioista keskustelu voisi olla helpompaa, jos oma yksilöohjaaja ei ole paikalla. Toisaalta mietittiin sitä, että kyse on palvelun kehittämistä. Jos ryhmä ei pysty keskustelemaan ohjaajien kanssa vaikeista tai kehitystä kaipaavista asioista, miten palvelua on mahdollista kehittää? Kysyin myös ryhmän toiveita asiakasraadin toteutuksen ja käsiteltävien asioiden suhteen. Ryhmäkeskustelu tuntui heistä hyvältä tavalta toteuttaa asiakasraati. Aihe-ehdotuksia he eivät osanneet sanoa.

Ryhmän kanssa keskustelu oli antoisaa ja vei raadin suunnittelua eteenpäin. Asiakasraadin rakenne muotoutui kaksiosaiseksi. Ensimmäisen ryhmäkeskustelun ohjaisin minä. Näin ryhmällä olisi mahdollisuus nostaa esiin heille tärkeitä ja mahdollisesti kehittämistä kaipaavia asioita. Tämä ryhmäkeskustelu äänitettäisiin. Suunnitelmana oli myös käyttää apuna fläppitaulua. Toisessa ryhmäkeskustelussa olisi minun ja asiakkaiden lisäksi yksilöohjaajat edustamassa palveluntuottajaa. Tämän keskustelun tavoitteena on saada aikaan kehittävää vuoropuhelua ryhmän ja ohjaajien välillä sekä löytää konkreettisia kehittämissuhteita esiin nousseisiin asioihin. Keskustelun muistiinpanot suunniteltiin tehtävän yhteistyössä yksilöohjaajien kanssa.

Tavoitteena oli toteuttaa keskustelut mahdollisimman asiakaslähtöisesti. Ihanteellisinta olisi ollut, jos ryhmä olisi itse määritellyt keskustelujen teemat ja aiheet. Asiakasraati oli kuitenkin ryhmälle uusi asia, joten päätin tukea ryhmän työskentelyä laatimalla ”aihe-ehdotuslomakkeen”, johon kokosin valmiita teemoja keskustelua varten. Lomakkeen tarkoituksena oli herätellä asiakkaita pohtimaan, mistä asioista ryhmässä voisi puhua. Lopullinen päätös keskustelun aiheista olisi heillä itsellään. Päädyin siis samankaltaiseen ratkaisuun kuten Tammelin (2010, 32), joka suunnitteli valmiin rungon ja sisällön, mutta jätti vapauden muutoksiin.

7.2 Asiakasraatityöskentely

Asiakasraadien toteuttamisessa hyödynnettiin ryhmävalmennuspäiviä, jotka ovat aina parillisen viikon perjantaina kello 9–14. Aiemmin ryhmäpäivä pidettiin joka perjantai, mutta syksystä 2012 alkaen ryhmäpäivien taajuutta vähennettiin joka toiseen viikkoon. Asiakasraadit pidettiin siis ryhmäpäivinä ryhmälle varatuissa tiloissa. Asiakasraatikeskusteluihin osallistui palvelussa sillä hetkellä olevia asiakkaita. Asiakasraatien aikaan mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksessa oli yhteensä kuusi kuntoutujaa, joista viisi osallistui asiakasraatityöskentelyyn. Ryhmän yksilövalmentaja oli kysynyt myös palvelun entisiä asiakkaita mukaan asiakasraatiin, mutta heistä kukaan ei päässyt mukaan työskentelyyn.

Koska edellinen vierailun oli ollut kesän alussa, kävin tekemässä ryhmään ”moikkauskäynnin” vielä ennen asiakasraatia 24.8.2012. Tapaamisessa kävimme vielä läpi, mikä asiakasraadien tarkoitus on ja mitä se pitää sisällään. Muistutin vielä, että kirjoitan prosessista kirjallisen opinnäytetyön, joka julkaistaan internetissä. Selvensin, että en kirjaa raporttiin mitään tausta- tai tunnistetietoja asiakkaista. Keskustelimme vielä äänittämisestä. Ensimmäisen ryhmäkeskustelun äänittäminen sopi ryhmäläisille. Sovimme, että minä kuuntelen äänitteen, teen sen pohjalta koonnin ja hävitän äänitteen viimeistään sen jälkeen, kun opinnäytetyö on hyväksytty. Äänite ei toimi tässä varsinaisena aineistona vaan muistiinpanovälineenä, joten äänitettä ei ole tarpeen säilyttää tai esimerkiksi litteroida.

Keskustelimme myös siitä, kuinka paljon selvitän opinnäytetyössä keskustelun sisältöjä. Tässä vaiheessa prosessia olin päätenyt siihen ajatukseen, että en avaa ryhmäkeskustelujen sisältöjä opinnäytetyössä kovinkaan laajasti. Opinnäytetyön tavoitteenä oli kuitenkin suunnitella, toteuttaa ja arvioida asiakasraatia – ei tehdä analyysia asiakasraatikeskusteluista ja niiden sisällöistä. Palveluntuottajan edustajat olivat tässä kanssani samoilla linjoilla. Jaoin tapaamisen lopuksi ryhmäläisille lomakkeet, joihin olin koonnut mahdollisia teemoja keskusteluun. Lomakkeessa oli tilaa omille muistiinpanoille. Ajatuksena oli, että ryhmäläiset voisivat halutessaan miettiä etukäteen

itselle tärkeitä aiheita ja kirjata niitä ylös tai laittaa mieleen pälkähäneitä asioita paperille muistiin. Paperin tarkoitus oli viritellä ryhmäläisiä asiakasraatiin. Korostin kuitenkin, että teemat olivat aihe-ehdotuksia, ei pakollisia keskustelunaiheita. Lomakkeessa oli kuusi teemaa:

- 1) yksilövalmennus/yksilöohjaus
- 2) ryhmävalmennus/ryhmäpäivät
- 3) sisäiset harjoittelupaikat ja niissä tapahtuva ohjaus
- 4) ulkoiset harjoittelupaikat ja niissä tapahtuva ohjaus
- 5) verkostotyö
- 6) Kelan toiminta.

Loppuun oli laittanut vielä erikseen ”muuta” -kohdan muistutuksena siitä, että keskustelun ei tarvitse pysyä näiden aiheiden sisällä.

Asiakasraadın ensimmäinen osa

Asiakasraatityöskentely oli jaettu kahteen osioon. Ensimmäisen asiakasraatitapaaminen järjestettiin 7.9.2012. Aikaa keskustelulle oli varattu kaksi tuntia. Tarkoituksena oli käydä herättelevää keskustelua ryhmän kesken. Minä toimin keskustelun ohjaajana. Koska tehtävänäni oli sekä ohjata keskustelua että toimia ”sihteerinä”, äänitin keskustelun. Ensimmäisessä asiakasraatitapaamisessa keskusteluun osallistui neljä ryhmäläistä. Olin jakanut etukäteen ryhmäläisille lomakkeen, johon olin kerännyt palveluun liittyviä teemoja.

Keskustelun vetäminen jännitti etukäteen ja omat keskustelunohjaustaidot mietitytti. Jännitystäni kuitenkin helpotti oivallus siitä, että keskustelu ei ole minua varten vaan ryhmäläisiä varten. Keskustelun tarkoituksena oli antaa ryhmäläisille mahdollisuus vaikuttaa käyttämäänsä palveluun ja heitä koskeviin asioihin.

Keskustelu sujui mielestäni hyvin. Ryhmässä vallitsi rauhallinen ja keskittynyt tunnelma. Äänittäminenkään ei aiheuttanut sen kummempaa hämminkiä tai jännittämissiä. Keskustelun alussa päädyimme yhdessä siihen, että paras tapa edetä on käydä etukäteen jaettu lomake järjestyksessä läpi. Kuten ryhmissä yleensä, myös tässä ryhmässä oli aktiivisia ja vähemmän aktiivisia keskustelijoita. Positiivinen yllätys oli kuitenkin se, että ryhmäläisiä ei paljokaan tarvinnut rohkaista keskusteluun vaan kaikki ottivat oma-aloitteisesti puheenvuoroja. Keskustelun loppupuolella ehdotin, josko ryhmä olisi halunnut tehdä koontin keskustelusta esimerkiksi fläppitaululle. Minä olisin toiminut apuna koonnissa. Ajatuksena oli antaa ryhmälle mahdollisuus tehdä omannäköinen koonti keskustelusta. Minun tekemänäni koontiin voisi helposti tulla asiat minun näkökulmastani ja lopputuloksesta saattaisi tulla enemmän minun näköinen kuin ryhmän näköinen. Ryhmä ei kuitenkaan innostunut tekemään koontia itse. He antoivat tehtävän mieluummin minulle. Koonti käytäisiin kuitenkin seuraavassa asiakasraatitapaamisessa yhdessä läpi, joten heillä olisi mahdollisuus korjata, jos koontiin tulisi jotain muuta, kuin mitä he olivat tarkoittaneet.

Keskustelun jälkeen kyselin hieman tunnelmia ja palautetta ensimmäisestä raatikeskustelusta. Ryhmäläisten mukaan asiakasraadissa on ”oma tolkkunsa”, jos palvelua halutaan kehittää. Ryhmäläiset yllättyivät itsekkin siitä, kuinka paljon heillä oli sanottavaa. Positiivisena asiana nähtiin se, että kaikki mukana olevat osallistuivat keskusteluun. Lomakkeesta tuli positiivista palautetta. Kun asioita oli jäsennelty etukäteen, sanottavaa löytyi helpommin. Asiakasraadista nähtiin olevan hyötyä myös henkilökohtaisesti, sillä keskustelu peilautui omaan kuntoutusprosessiin ja kokonaiskuva siitä selkiytyi.

Tein ensimmäisestä keskustelusta yhteenvedon hyödyntämällä omia muistiinpanoja sekä äänitettä. Ensimmäisen keskustelun koontia hyödynnettiin asiakasraatityöskentelyn toisessa vaiheessa, jossa palvelun edustajat (yksilöohjaajat) otettiin mukaan keskusteluun.

Asiakasraadin toinen osa

Toinen asiakasraatitapaaminen järjestettiin 21.9.2012. Aikaa asiakasraadille oli varattu koko ryhmäpäivä (klo 9–14). Toiseen keskusteluun osallistui neljä ryhmäläistä, joista kolme oli samoja kuin ensimmäisellä kerralla. Yksi ryhmäläisistä joutui lähtemään aikaisemmin pois. Ryhmäläisten lisäksi keskustelussa oli mukana yksilöohjaajat. Minä olin mukana ohjaamassa keskustelua. Keskustelu aloitettiin käymällä läpi ensimmäisen keskustelun koonti. Ryhmäläiset saivat kommentoida koontia ja ohjaajat taas saivat kertoa omia näkemyksiään. Ensimmäisen keskustelun pohjalta valittiin kolme teemaa, joista haluttiin käydä tarkempaa keskustelua. Nämä kolme teemaa liittyivät ryhmäpäiviin, harjoittelupaikoissa tapahtuvaan ohjaukseen sekä siirtymiseen sisäisestä harjoittelusta ulkopuoliseen harjoitteluun. Näistä teemoista yksi ehdittiin käsitellä. Keskustelusta koottiin muistiinpanot fläppitaululle. Päivä jouduttiin lopettamaan aikaisemmin, joten keskustelua päätettiin jatkaa vielä kolmannella tapaamiskerralla. Kaksi ryhmäläistä antoi jo kirjallisen palautteen raadista, sillä he olivat estyneitä pääsemään mukaan viimeiselle kerralle.

Kolmas asiakasraatikeskustelu järjestettiin 5.10.12. Kolmannessa keskustelussa oli mukana kaksi ryhmäläistä. Toinen heistä ei ollut ollut mukana aiemmilla kerroilla, eikä hän nytkään ollut varma, haluaako osallistua keskusteluun. Hän oli kuitenkin mukana seuraamassa keskustelua ja otti siihen ajoittain myös osaa. Ryhmäläisten lisäksi keskusteluun osallistui molemmat ohjaajat. Vaikka osallistujia oli vähän, työskentely vietiin loppuun. Kertasin aluksi lyhyesti sen, mitä olimme aiemmilla kerroilla tehneet. Tämän jälkeen kävimme läpi kaksi jatkoteemaa, jotka jäivät edellisellä kerralla käsittelemättä. Keskustelun muistiinpanot koottiin fläppitaululle. Tein myöhemmin vielä kirjallisen koonnin toisesta ja kolmannesta asiakasraatikeskustelusta, jonka luovutin palveluntuottajan edustajien käyttöön.

8 ASIAKASRAADIN ARVIOINTI

8.1 Asiakkaiden antama palaute

Asiakkaat antoivat palautetta asiakasraatityöskentelystä kyselylomakkeella (LIITE 1). Kyselylomake koostui asteikkokysymyksistä sekä avoimista kysymyksistä. Kaksi osallistujaa antoi palautteen toisen ryhmäkeskustelun jälkeen, muut asiakasraatityöskentelyn päätyttyä. Myös asiakas, joka ei ollut osallistunut asiakasraatityöskentelyyn, mutta oli mukana kolmannella kerralla, antoi palautteen. Hän vastasi pelkästään viimeiseen kysymykseen. Yhdeltä osallistujalta palaute jäi saamatta. Sain palautteen siis yhteensä viideltä asiakkaalta. Asiakkaiden monivalintakysymysten vastauksista tehtiin koonti (LIITE 3).

Asiakkaat arvioivat asiakasraadintoteutuksen olleen hyvä (2 vastaajaa) tai erinomainen (2 vastaajaa). Heidän mukaansa asiakasraatityöskentelyssä oli hyvää keskustelutoisten kanssa. Hyvänä pidettiin sitä, että sai antaa palautetta ja kuulla, mitä mieltä muut olivat. Positiivista palautetta sai myös se, että palvelu käytiin varsin tarkasti läpi. Yhden vastaajan mukaan asiakasraadista tuli tunne tai kokemus, että voi vaikuttaa palveluun sekä omaksi, että tulevien asiakkaiden hyödyksi. Asiakasraati antoi myös henkilökohtaisia oivalluksia sen suhteen, miten palvelusta hyötyy parhaiten, mitä kannattaa ottaa huomioon ja niin edelleen. Kysymykseen, mitä asiakasraatityöskentelyssä olisi kannattanut tehdä toisin, vastasi vain yksi palautteen antaja. Hänen mukaansa olisi ollut ehkä tehokkaampaa, jos raatiin osallistuneista useampi olisi ollut samaan aikaan paikalla.

Kaikki neljä vastaajaa osallistuisivat asiakasraatiin uudelleen. Perusteluiksi mainittiin asiakasraadintoteutuksen olevan helppo tapa antaa palautetta kritiikkiä. Asiakasraatia kuvattiin myös mielenkiintoiseksi ja kehittäväksi puuhaksi. Yhdessä vastauksessa perusteluna oli se, että asioita tulee tarkasteltua ja ajateltua, ja samalla saa tietää myös muiden ryhmäläisten kokemuksia samasta asiasta. Erään vastauksen mukaan asiakasraatiin

osallistumiseen motivoi halu olla avuksi. Vastaja haluaa kokea olevansa hyödyllinen ja vaikuttaa ympärillä oleviin asioihin. Kaikki neljä vastaajaa olivat sitä mieltä, että asiakasraati motivoi heitä osallistumaan palvelun kehittämiseen.

Vastaajien mukaan asiakasraadilla on vaikutusta palvelun kehittämiseen. Kaksi vastaajaa oli väittämän kanssa täysin samaa mieltä ja kaksi oli osittain samaa mieltä. Toinen osittain samaa mieltä oleva perusteli vastaustaan sillä, että palvelun yksilöohjaajien osalta hänellä on luottamusta siihen, että asioihin voi vaikuttaa, mutta muista päättävistä tahoista hän ei voi sanoa ”juuta eikä jaata”. Asiakkaat olivat kuitenkin sitä mieltä, että asiakasraadin kautta heidän oma mielipiteensä tulee huomioiduksi palvelun kehittämisessä. Kaikki neljä vastaajaa olivat täysin samaa mieltä tämän väittämän kanssa.

Lomakkeen lopussa oli vielä mahdollisuus antaa muita kommentteja asiakasraadista. Asiakasraatia keuhuttiin mukavaksi tilaisuudeksi ja mahdollisuus osallistumiseen sai kiitosta. Erään asiakkaan mukaan aluksi tuntui siltä, että ei saa mitään ajatusta aikaiseksi, mutta muiden huomiot aktivoivat myös omaa ajattelua ja niiden esiintuontia. Hänen mukaansa asioita saatiin lopulta ajateltua hyvin. Asiakas, joka ei osallistunut asiakasraatiin, kertoi palautteessaan, että ei osallistunut asiakasraatiin, koska ei halunnut osallistua keskusteluihin.

8.2 Palveluntuottajien edustajien antama palaute

Palveluntuottajan edustajat antoivat palautetta asiakasraatityöskentelystä omalla kyselylomakkeella (LIITE 2). Palveluntuottajien edustajille suunnattu lomake oli pääpiirteissään samanlainen kuin asiakkaille suunnattu, lisäksi oli muutama avoin kysymys. Palautteen antoi asiakasraatityöskentelyssä mukana olleet yksilöohjaajat. He täyttivät lomakkeen yhteistyönä.

Palveluntuottajan edustajat arvioivat asiakasraadin toteutuksen erinomaiseksi. Heidän mukaansa asiakasraati motivoi asiakkaita osallistumaan palvelun kehittämiseen,

asiakasraadilla on vaikutusta palvelun kehittämiseen ja asiakasraadin kautta asiakkaiden mielipide tulee huomioiduksi palvelun kehittämisessä. Näiden kolmen väittämän kanssa palveluntuottajan edustajat olivat täysin samaa mieltä.

Palveluntuottajien edustajien mukaan asiakasraatityöskentelyssä oli hyvää ulkopuolinen prosessinohjaus sekä ryhmän keskustelu ja pohdinta. Asiakkaiden mielipiteet ja kehittämisideat tulivat heidän mukaan hyvin esille. He kuvasivat asiakasraatityöskentelyä ”sopivaksi setiksi” ajallisesti, rakenteellisesti ja ohjauksellisesti. Heidän mielestään asiakaslähtöinen menetelmä ja ohjaus sopivat asiakasryhmälle hyvin. Palveluntuottajien palautteen mukaan asiakasraatityöskentelyssä ei ollut mitään, mikä olisi kannattanut tehdä toisin.

Kysymykseen asiakkaiden osallisuuden kehittymisestä palveluntuottajan edustajat vastasivat asiakkaiden rohkaistuneen hyvin. Heidän mukaansa raadin kautta saadut kokemukset/kokemusasiantuntijuus vahvistaa ammatillista työskentelyä ja palvelun kehittämistä. Heidän mukaansa asiakasraati loi aito kehittämistyötä palveluntuottajan ja asiakkaiden kesken. Kehittämisideat otettiin heti käyttöön. Syntyi siis toteutamiskelpoisia oivalluksia palvelun tuottamisesta. Edellä mainittujen asioiden perusteella palveluntuottajan edustajat uskovat asiakasraadista olevan hyötyä palvelun kehittämisen kannalta. Heidän mukaansa asiakasraatia aiotaan hyödyntää palvelunkehittämisessä myös jatkossa, sillä asiakasnäkökulma tulee siinä hyvin esiin.

8.3 Yhteenveto palautteesta

Asiakasraati sai positiivista palautetta niin asiakkaiden kuin palveluntuottajien edustajien taholta. Asiakasraadin toteutus oli palautteen mukaan onnistunut eikä korjattavaa juurikaan löytynyt. Miinuspuolena mainittiin asiakkaiden heikohko sitoutuminen asiakasraatityöskentelyyn. Asiakasraadin hyvänä puolena korostui keskustelu. Keskustelut koettiin mielenkiintoisiksi ja antoisiksi. Palautteessa tuli esiin, että keskustelun kautta voi saada tukea ja rohkaisua omille ajatuksille ja niiden esiintuomiselle.

le. Palautteesta kävi ilmi myös se, että keskusteluun perustuva työskentely ei sovi kaikille.

Palautteen mukaan asiakasraati motivoi asiakkaita osallistumaan palvelun kehittämiseen. Asiakasraadilla uskottiin oleva vaikutusta palvelunkehittämiseen ja asiakkaat kokivat, että heidän mielipiteensä tulee huomioiduksi asiakasraadin kautta. Vaikka asiakkailla oli luottamusta omiin yksilövalmentajiin ja siihen, että asioihin voi vaikuttaa, tuo luottamus ei välttämättä kantanut muihin päättäviin tahoihin asti. Palveluntuottajan edustajat (ts. yksilövalmentajat) olivat sitä mieltä, että asiakasraadista on hyötyä palvelunkehittämisessä ja että asiakasraati loi aitoa kehittämistyötä palveluntuottajan ja asiakkaan kesken. Palveluntuottajan edustajien mukaan asiakasraati tuo hyvin esiin asiakasnäkökulman ja asiakasraatia aiotaan hyödyntää myös jatkossa.

Oma kokemus asiakasraatityöskentelystä oli saamani palautteen mukainen. Keskustelu toimi hyvin ja se oli työskentelyn parasta antia. Oli hienoa nähdä, kuinka ajatukset ja ideat lähtivät etenemään kohti konkreettisia toiminnan suunnitelmia. Huomioitavaa kuitenkin on, että keskusteluun perustuva työskentely ei sovi kaikille, joten vaihtoehtoisia tapoja osallistumiselle olisi hyvä olla. Hankaluutta asiakasraatityöskentelyyn aiheutti myös se, että kaikki asiakkaat eivät aina päässeet paikalle. Etenkin ulkopuolisessa harjoittelussa olevien oli vaikea irrottautua asiakasraatiin. Osittain oli varmasti kysymys ihan käytännön järjestelyihin liittyvistä hankaluuksista, mutta osasyynä saattoi olla myös se, ettei asiakasraatityöskentelyä nähty niin tärkeänä. Asiakasraati oli kaikille asiakkaille uusi juttu, eikä sen merkityksestä tai vaikuttavuudesta ollut tietoa.

9 ETIIKKA JA LUOTETTAVUUS

Kuulan (2006) mukaan ihmisten itsemääräämisoikeutta kunnioitetaan antamalla heille mahdollisuus päättää, osallistuvatko he tutkimukseen. Tämä edellyttää sitä, että he saavat riittävästi tietoa tutkimuksesta. Tutkimukseen osallistuville tulee kertoa perustiedot tutkimuksesta ja sen toteuttajista sekä kerättävien tietojen käyttötarkoitus. Tutkimukseen osallistujille on hyvä selvittää, mitä tutkimukseen osallistuminen konkreettisesti tarkoittaa; edellyttääkö osallistuminen aktiivista osallistumista ja kuinka paljon se vie heidän aikaansa. (Kuula 2006, 61–62.)

Tässä tutkimusprosessissa eettiset periaatteet huomioitiin antamalla ryhmäläisille mahdollisuus kieltäytyä asiakasraatiin osallistumisesta. Kaikille kerrottiin, mitä on tarkoitus tehdä ja miksi, ja että prosessista tehdään julkinen opinnäytetyö. Ryhmäläisille selvennettiin, että opinnäytetyöstä ilmenee vain kyseessä olevan palvelun tiedot. Ryhmäläisistä ei raportoida mitään taustatietoja, ei esimerkiksi sukupuolta tai ikää. Opinnäytetyöstä ilmenee vain osallistujien määrä. Ryhmäläisille korostettiin myös sitä, että he eivät ole tutkimuksen kohteena vaan kyse on palvelun kehittämisestä ja että opinnäytetyön tarkoituksena on perehtyä asiakasraatimenetelmään. Arvioinnin kohteena on siis asiakasraatimenetelmä, ei asiakasraatiin osallistujat.

Ensimmäinen asiakasraati äänitettiin, jotta ryhmäkeskustelusta saataisiin mahdollisimman tarkat muistiinpanot. Äänittämisestä keskusteltiin ryhmän kanssa etukäteen. Äänittäminen herätti aluksi kysymyksiä ja epäluuloja, mutta lopulta todettiin äänittämisen oleva hyvä ratkaisu. Keskustelimme myös äänitteen säilyttämisestä. Äänitteen pitempiaikaiselle säilyttämiselle ei ole tarvetta. Sovimme, että hävitän äänitteen viimeistään siinä vaiheessa, kun opinnäytetyö on hyväksytty.

Heikkisen (2010) mukaan toimintatutkimuksen tarkoituksena ei ole tuottaa niin sanottua objektiivista tietoa, jota saadaan tarkastelemalla ilmiöitä välimatkan päästä. Toimintatutkimuksessa tutkijan rooliin kuuluu tehdä aloitteita ja vaikuttaa kohdeyhteisössä. Koska toimintatutkimuksessa tutkija on toimiva subjekti, joka tulkitsee tilan-

teita omasta näkökulmastaan käsin, on hänen saavuttama tieto subjektiivista ja arvosidonnaista. (2010, 223.) Tämä huomioon ottaen opinnäytetyön tarjoama tieto ei voikaan olla objektiivista. Arvioinnissa on kuitenkin pyritty objektiivisuuteen siten, että se perustuu pääosin asiakkaiden ja palveluntuottajien edustajien antamaan palautteeseen – ei omiin käsityksiini asiakasraadin toimivuudesta. Tulee ottaa myös huomioon, että tutkimuksen kohteena on yhden organisaation yhden palvelun toiminta, joten suuria yleistyksiä ei voida opinnäytetyön perusteella tehdä.

Asiakasraatikeskustelujen sisällöistä on mainittu tässä opinnäytetyössä vain pääteemat. Asiakasraatikeskustelujen sisältöjä ei raportoitu tarkemmin, koska kyse on palveluntuottajan sisäisestä palvelunkehittämisestä. Se, kuinka paljon palveluntuottaja jakaa omaa palvelunkehittämistä koskevaa tietoa, on palveluntuottajan itsensä päättävissä.

10 POHDINTAA ASIAKASRAATITYÖSKENTELYSTÄ

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli toteuttaa asiakasraati Sovatek-säätiön mielen-terveyskuntoutujien työhönvalmennukseen, joka on Kelan järjestämä ja rahoittama palvelu. Perimmäisenä tarkoituksena oli asiakkaitten osallisuuden ja vaikutusmahdollisuuksien kehittäminen. Asiakasraadin avulla palvelun tuottaja sai asiakasnäkökulman mukaan palvelun kehittämiseen. Asiakasraatityöskentely ei sujunut täysin suunnitelmien mukaisesti, mutta pääosin asiakasraati tarjosi sitä mitä pitikin; keskustelua ja yhteistyötä asiakkaiden ja palveluntuottajan välille. Uusia ideoita ja näkökulmia syntyi muun muassa ryhmävalmennukseen ja ryhmäpäiviin liittyen. Asiakasraatityöskentelyn saama palaute oli positiivista niin asiakkaiden kuin palveluntuottajan osalta. Palveluntuottajan mukaan asiakasraatia aiotaan käyttää myös jatkossa.

Prosessin aikana nousi esiin asioita, joihin olisi hyvä kiinnittää huomiota. Asiakkaiden sitoutumattomuus nousi yhdeksi asiakasraatityöskentelyä heikentäväksi tekijäksi. Asiakasraadista oltiin kiinnostuneita, mutta osallistuminen asiakasraatitapaamisiin oli

vaihtelevaa. Tämä johtui osittain käytännön järjestelyihin ja aikatauluihin liittyvistä ongelmista. Palvelussa ulkopuolisen harjoittelun merkitys korostuu. Asiakkaat työskentelevät tuolloin ulkopuolisissa työpaikoissa ja yrityksissä, jolloin kuvioihin astuvat kyseisen työpaikan vaatimukset. Oma harjoittelupaikka ja kuntoutusprosessi voi helposti tuntua tärkeämmältä, varsinkin kun on kyse uudesta ja vieraasta toiminnasta. Osa asiakkaista oli kuitenkin sitoutuneita työskentelyyn. Ensimmäisellä ja toisella kerralla osallistujia oli sen verran, että hyvää keskustelua syntyi. Kolmas tapaamiskerta järjestettiin, jotta saataisiin toisella kerralla kesken jäänyt keskustelu päätökseen. Kolmannella kerralla asiakkaita oli edustamassa vain yksi varsinainen asiakasraatilainen. Keskustelua oli kuitenkin seuraamassa asiakas, joka ei alun perin halunnut mukaan asiakasraatityöskentelyyn. Oli hienoa, että hän pääsi mukaan seuraamaan palvelun kehittämiseen liittyvää keskustelua vaikkakin keskustelussa oli mukana palveluntuottajien edustajien lisäksi vain yksi asiakas.

Asiakasraateihin osallistumisen on pohjaututtava vapaaehtoisuuteen. Asiakasraateihin osallistuminen olisi kuitenkin hyvä tehdä mahdollisimman helpoksi asiakkaille. Tässä projektissa siihen pyrittiin järjestämällä asiakasraadit ryhmäpäivinä ja ryhmälle tutuissa tiloissa. On kuitenkin hyvä huomioida, että ihmiset ovat erilaisia myös osallistumisen suhteen. Tämä asiakasraatityöskentely pohjautui keskustelulle, mikä ei ollut kaikille sopiva työskentelytapa. Prosessin myötä heräsi ajatuksia osallistumisen eri muodoista ja vaihtoehdoista. Asiakkaille, jotka eivät halua osallistua keskusteluun, voi tarjota mahdollisuutta tulla kuuntelemaan keskustelua - yhdenlaista osallistumista sekin. Vaikka ryhmäkeskustelu on todettu hyväksi menetelmäksi toteuttaa asiakasraateja ja -foorumeja, työskentelyyn voi sisällyttää muilla tavoin toteutettuja osuuk-sia. Kirjallisen palautteen antaminen voi olla yksi asiakasraatien hyödyntämä menetelmä vaikka asiakasraadeissa pyritäänkin menemään kirjallista palautteenantoa pitte-mälle.

Asiakasraatien järjestämisessä on olemassa se riski, että todellisuudessa ollaan (taas) tuomassa asiakkaiden eteen jotain, joka on ulkoapäin määriteltynä heidän etujensa mukaista. Tämän vuoksi halusin ottaa asiakkaat mukaan jo asiakasraadın suunnitte-

luvaiheessa. Tällöin asiakkailla oli mahdollisuus vaikuttaa asiakasraadin muotoihin ja sisältöihin. En halunnut rakentaa asiakkailla valmista tiukkaa muottia tai rakennetta, johon heidät olisi asetettu. Toisaalta ennalta asetettujen teemaehdotusten katsottiin olevan avuksi keskustelussa. Koska asiakasraati oli palvelun asiakkaille uusi ja vieras asia, etukäteen annetut keskusteluteemat auttoivat keskustelun synnyssä. Tällaiset etukäteen asetut keskustelun aiheet ja teemat voivat kuitenkin rajata keskustelua. Asiakasraateja suunniteltaessa onkin hyvä miettiä tuen ja vapauden rajoja. Myös ennakkoluulot asiakkaiden aktiivisuudesta voi vaikuttaa asiakasraadin suunnittelussa, kuten Tammelin (2010, 32) toi esiin. Asiakkaita tulisi tukea osallistumaan keskusteluun ja palvelun kehittämiseen, mutta samalla jättää liikkumatilaa ja vapautta, jotta asiakkaiden äänellä olisi oikeasti mahdollisuutta tulla kuuluviin.

Toikon sanoja mukaillen, on outoa, jos asiakkaita ei huomioida heille tuotettujen palvelujen suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä. Palvelujärjestelmää on vaikea kehittää, jos sitä ei tehdä yhteistyössä kaikkien niiden kanssa, joita kehittäminen koskettaa. (Toikko 2011, 105, 107.) Stakesin tutkimuksen mukaan asiakkaiden näkökulmasta tehdyn arvioinnin esteenä on asiakkaiden organisoimattomuus (Korhonen ym. 2007, 40). Mielestäni ei voida olettaa tai odottaa, että asiakkaat organisoituisivat itse tekemään järjestelmällistä palveluiden arviointia vaan heitä tulee tukea ja kannustaa osallistumaan itseään koskeviin asioihin. Asiakasraati on yksi keino ottaa asiakkaat mukaan palveluiden kehittämiseen.

Asiakasraateja voi järjestää monella tapaa. Ne voivat olla pysyviä tai väliaikaisia, tarkasti kohdennettuja tai laajemmalle asiakaskunnalle suunnattuja. Pääasia kuitenkin on, että niitä järjestetään. Toivon mukaan niistä muodostuu pysyviä käytäntöjä sosiaali- ja muissa hyvinvointipalveluissa, kutsuttiin niitä sitten asiakasraadeiksi, -foorumeiksi tai neuvostoiksi. Kuten Tammelin (2010) toteaa, asiakkaiden kuuleminen ei sinällään takaa asiakkaiden osallisuuden toteutumista palvelujen kehittämisessä. Tärkeää on kiinnittää huomiota siihen, ettei asiakkaiden osallisuus jää näennäiseksi puuhasteluksi.

LÄHTEET

Ammatillinen kuntoutus. n. d. Kuntoutusportin verkkosivut. Viitattu 8.11.2012.
[Http://www.kuntoutusportti.fi](http://www.kuntoutusportti.fi), kuntoutus, kuntoutusjärjestelmä, ammatillinen kuntoutus.

Ammatillinen kuntoutus. 2012. Kelan verkkosivut. Päivitetty 4.10.2012. Viitattu 9.11.2012. [Http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf?Open](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf?Open), kuntoutus, ammatillinen kuntoutus.

Askelia kohti työelämää: askel hankkeen kokemukset ja toimenpide-ehdotukset. 2011. Toim. J. Karjalainen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen ja ASKEL-hankkeen julkaisu. Viitattu 21.5.2012. [Http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/8a154782-4bb3-4e19-b317-bdb24f0ff141](http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/8a154782-4bb3-4e19-b317-bdb24f0ff141).

Beresrord, P. 2002. User Involvement in Research and Evaluation: Liberation or Regulation? *Social Policy & Society* 1:2, 95–105. Viitattu 5.12.2012.
[Http://www.intar.org/files/beresfordliberationorevaluation.pdf](http://www.intar.org/files/beresfordliberationorevaluation.pdf).

Beresrord, P. 2000. Service Users' Knowledges and Social Work Theory: Conflict or Collaboration? *British Journal of Social Work*, 30, 489–503. Viitattu 5.12.2012.
[Http://bjsw.oxfordjournals.org/content/30/4/489.short](http://bjsw.oxfordjournals.org/content/30/4/489.short).

Beresford, P. & Croft, S. 2004. Service Users and Practitioners Reunited. The Key Component for Social Work Reform. *British Journal of Social Work*, 34, 53–68. Viitattu 5.12.2012. [Http://bjsw.oxfordjournals.org/content/34/1/53.short](http://bjsw.oxfordjournals.org/content/34/1/53.short).

GAS-menetelmä Kelan kuntoutuksen tavoitteiden laatimiseen ja arviointiin. 2011. Kelan verkkosivut. Päivitetty 21.12.2011. Viitattu 4.12.2012.
[Http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/301210120315SV](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/301210120315SV).

Halttunen-Sommardahl (n.d.). Osallistavia menetelmiä ja rakenteita sosiaaliviraston työssä – Opas sosiaaliviraston työntekijöille. Viitattu 12.8.12.
[Http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/978f02804a1563e89829fcb546fc4d01/2008_0sallistavat_menetelma.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=978f02804a1563e89829fcb546fc4d01](http://www.hel.fi/wps/wcm/connect/978f02804a1563e89829fcb546fc4d01/2008_0sallistavat_menetelma.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=978f02804a1563e89829fcb546fc4d01).

Heikkinen, H. L. T. 2010. Toimintatutkimus – toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 – Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloit-*

televalle tutkijalle. Toim. J. Aaltola & R. Valli. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Juva: PS-kustannus, 214–229.

Heikkinen, H. L. T. 2007. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Toiminnasta tietoon. Toim. H. L. T. Heikkinen, E. Rovio ja L. Syrjälä. 2. tark. painos. Helsinki: Kansanvalistusseura, 16–38.

Karjalainen, V. 2004. Yksilöllistymiskehys muuttaa kuntoutusta – mutta miten? Teoksessa Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Toim. V. Karjalainen & I. Vilkkumaa. Helsinki: Stakes, Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, 11–25.

Kela. 2011a. Kelan avo- ja laitospuotoisen kuntoutuksen standardi. Yleinen osa. Kansaneläkelaitos, Terveysosasto, Kuntoutusryhmä.

Kela. 2011b. Kelan avo- ja laitospuotoisen kuntoutuksen standardi. Mielenterveyskuntoutujien työhönvalmennuksen palvelulinja. Kansaneläkelaitos, Terveysosasto, Kuntoutusryhmä.

Kelan asiakasraati aloitti jo kolmannen toimintakautensa. 2011. Kelan tiedote 13.10.2011. Viitattu 15.6.2012.

[Http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/131011122409PM?OpenDocument&year=2011.](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf/NET/131011122409PM?OpenDocument&year=2011)

Keskisuomalainen. 2011. Asukkaat mukaan vaikuttamaan sosiaalipalveluihin. Verkkopartikkeli. Julkaistu 23.2.2011. Viitattu 12.8.2012. [Http://www.ksml.fi/uutiset/keski-suomi/asukkaat-mukaan-vaikuttamaan-sosiaalipalveluihin/842687.](http://www.ksml.fi/uutiset/keski-suomi/asukkaat-mukaan-vaikuttamaan-sosiaalipalveluihin/842687)

Keskisuomalainen. 2008. Jyväskylän vanhemmille päivähoiton asiakasraati. Verkkopartikkeli. Julkaistu 24.1.2008. Viitattu 12.8.2012. [Http://www.ksml.fi/uutiset/keski-suomi/jyvaskylan-vanhemmille-paivahoidon-asiakasraati/904738.](http://www.ksml.fi/uutiset/keski-suomi/jyvaskylan-vanhemmille-paivahoidon-asiakasraati/904738)

Korhonen, Julkunen, Karjalainen, Muuri & Seppänen-Järvelä. 2007. Arviointi ja hyvät käytännöt sosiaalipalveluissa – Asiantuntijoiden pohdintoja tulevasta. Stakesin raportteja 16/2007. Viitattu 19.11.2012.

[Http://www.stakes.fi/verkkopartikkeli/raportit/R16-2007-VERKKO.pdf.](http://www.stakes.fi/verkkopartikkeli/raportit/R16-2007-VERKKO.pdf)

Kuntoutusjärjestelmä. n. d. Kuntoutusportin verkkosivut. Viitattu 8.11.2012.

[Http://www.kuntoutusportti.fi](http://www.kuntoutusportti.fi), kuntoutus, kuntoutusjärjestelmä.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka – Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

OSKU – Osallisuutta asiakkuuteen kuntouttavassa työtoiminnassa (ESR) 2012. Jyväskylän ammattikorkeakoulun nettisivut. Viitattu 4.9.2012.
[Http://www.jamk.fi/tutkimus/projekteja/osku](http://www.jamk.fi/tutkimus/projekteja/osku).

Pomppu – ponnahtus työelämään. 2012. Palveluesite. Sovatek-säätiö.

Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista: kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Terveysten ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 31/2010. Viitattu 21.5.2012. [Http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3](http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3).

Tietoa meistä. n. d. Sovatek-säätiön verkkosivut. Viitattu 9.11.2012.
[Http://www.sovatek.fi/index.shtml](http://www.sovatek.fi/index.shtml), tietoa meistä.

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Toivo sosiaalisessa: toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Toim. P. T. Ruuskanen, K. Savolainen & M. Suonio. Kuopio: UNIpress, 103–117.

Työhönvalmennus 2011. Kelan verkkosivut. Päivitetty 6.10.2011. Viitattu 9.11.2012.
[Http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf?Open,kuntoutus,työkäisille,työhönvalmennus](http://www.kela.fi/in/internet/suomi.nsf?Open,kuntoutus,työkäisille,työhönvalmennus).

Yleistä kuntoutuksesta. n.d. Kuntoutusportti-verkkosivusto. Viitattu 8.11.2012.
[Http://www.kuntoutusportti.fi](http://www.kuntoutusportti.fi), kuntoutus, yleistä kuntoutuksesta.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas M. 2011. Matkaopas sosiaali- ja terveystalvelujen asiakaslähtöiseen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Viitattu 21.5.2011.
[Http://www.tekes.fi/fi/document/49804/matkaopas_pdf](http://www.tekes.fi/fi/document/49804/matkaopas_pdf).

LIITTEET

Liite 1. Asiakasraadin arviointilomake asiakkaille

ASIAKASRAADIN ARVIOINTILOMAKE

1. Asiakasraadin toteutus

Kuinka hyvin asiakasraati oli mielestäsi toteutettu? Ympyröi sopivin vaihtoehto.

1 erittäin huonosti 2 huonosti 3 kohtalaisesti 4 hyvin 5 erinomaisesti

Mitä hyvää asiakasraatityöskentelyssä oli?

Mitä asiakasraatityöskentelyssä olisi kannattanut tehdä toisin?

Osallistuisitko asiakasraatiin uudelleen? Ympyröi sopivin vaihtoehto ja perustele vastauksesi.

1 – en osallistuisi uudelleen 2 – ehkä osallistuisin uudelleen 3 – osallistuisin uudelleen

2. Asiakasraadinn vaikuttavuus (Ympyröi sopivin vaihtoehto)**Asiakasraati motivoi minua osallistumaan palvelun kehittämiseen.**

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 ei samaa eikä eri mieltä
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Asiakasraadilla on vaikutusta palvelun kehittämiseen.

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 ei samaa eikä eri mieltä
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Asiakasraadin kautta oma mielipiteeni tulee huomioituksi palvelun kehittämisessä.

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 ei samaa eikä eri mieltä
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

3. Muuta kommentoitavaa asiakasraadista

Liite 2. Asiakasraadin arviointilomake yksilövalmentajille

ASIAKASRAADIN ARVIOINTILOMAKE PALVELUNTUOTTAJAN EDUSTAJILLE

1. Asiakasraadin toteutus

Kuinka hyvin asiakasraati oli mielestäsi toteutettu? Ympyröi sopivin vaihtoehto.

1 erittäin huonosti 2 huonosti 3 kohtalaisesti 4 hyvin 5 erinomaisesti

Mitä hyvää asiakasraatityöskentelyssä oli?

Mitä asiakasraatityöskentelyssä olisi kannattanut tehdä toisin?

2. Asiakasraadin vaikuttavuus

Ympyröi sopivin vaihtoehto tai kirjoita vastaus sille varattuun tilaan.

Asiakasraati motivoi asiakkaita osallistumaan palvelun kehittämiseen.

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 ei samaa eikä eri mieltä
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Asiakasraadilla on vaikutusta palvelun kehittämiseen.

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 ei samaa eikä eri mieltä
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Asiakasraadin kautta asiakkaiden mielipide tulee huomioiduksi palvelun kehittämisessä.

- 5 täysin samaa mieltä
- 4 osittain samaa mieltä
- 3 ei samaa eikä eri mieltä
- 2 osittain eri mieltä
- 1 täysin eri mieltä

Kehittikö asiakasraati asiakkaiden osallisuutta? Perustele vastauksesi.

Loiko asiakasraati aitoa kehittämistyötä palveluntuottajan ja asiakkaiden kesken? Perustele.

Uskotko, että asiakasraadista on hyötyä palvelun kehittämisen kannalta? Perustele vastauksesi.

Aiotteko hyödyntää asiakasraatia palvelunkehittämisessä jatkossa? Miksi?

Muuta kommentoitavaa asiakasraadista.

Liite 3. Koonti asiakkaiden monivalintakysymysten vastauksista.

