



LAHDEN AMMATTIKORKEAKOULU  
Lahti University of Applied Sciences

# *”EHKÄ TÄÄ ON JONKIN PIENEN ALKU JA SE OLI SEN PIENEN ALKU.”*

Kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemuksia aikuissosiaalityön  
Päijät-Sos-osahankkeessa

LAHDEN  
AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaali- ja terveysala  
Sosionomi  
Sosiaalipedagoginen aikuistyö  
Opinnäytetyö  
Kevät 2013  
Sari Hahl  
Taina Kohvakka

Lahden ammattikorkeakoulu  
Sosiaalialan koulutusohjelma

HAHL, SARI & KOHVAKKA, TAINA: ”Ehkä tää on jonkin pienen alku ja se oli sen pienen alku.” Kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemuksia aikuissosiaalityön Päijät-Sos-osahankkeessa

Sosiaalipedagogisen aikuistyön opinnäytetyö, 36 sivua, 9 liitesivua

Kevät 2013

## TIIVISTELMÄ

---

Opinnäytetyömme tavoitteena oli tutkia kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemusta Päijät-SOS-osahankkeessa. Päijät-SOS-osahankkeessa ovat mukana peruspalvelukeskukset Aava, Oiva sekä Lahden ja Heinolan kaupungit. Päijät-SOS-osahanke perusti kehittäjäasiakasryhmät Lahteen ja Aavaan. Näiden kuntien aikuissosiaalityön asiakkaille tarjottiin mahdollisuutta osallistua kehittäjäasiakas-toimintaan. Tästä heille kertoi oma sosiaalityöntekijä. Ryhmien tarkoitus oli tuoda asiakasnäkökulma aikuissosiaalityön kehittämiseen. Lisäksi Päijät-SOS-osahankkeen päämääränä on mm. osallisuuden edistäminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen.

Tietoperusta sisältää osallisuuden, osallistumisen, kokemusasiantuntijuuden, aikuissosiaalityön ja vertaistuen käsitteellistä erittelyä. Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen tutkimus ja tutkimusmenetelmänä käytimme puolistrukturoitua haastattelua. Haastatteluihin osallistui kuusi kehittäjäasiakasta. Nauhoitimme haastattelut haastateltavien suostumuksella. Aineiston analyysimenetelmänä käytimme teoriaohjaavaa analyysia. Tulosten mukaan kehittäjäasiakkaaksi lähdettiin halusta pitää heikompiensaisten puolta, uteliaisuudesta, saadakseen omia ideoita kuuluviin ja tarpeesta jakaa omia kokemuksia ryhmässä. Haastateltavat kokivat saaneensa ryhmästä lisää itseluottamusta ja vertaistukea. Lisäksi heidän mielipiteensä sosiaalityöntekijöistä olivat muuttuneet positiivisemmiksi. Haastateltavat olivat valmiita jatkamaan kehittäjäasiakastoiminnassa, jos siihen tulisi mahdollisuus.

Johtopäätöksinä voisimme todeta, että vertaistuki nousi esiin kaikilta haastateltavilta, vaikka emme itse sitä tuoneet esiin. Kaikki haastateltavat kokivat saaneensa vertaistukea toisilta ryhmäläisiltä. He myös pitivät ryhmästä ja sen työntekijöistä. Lisäksi haastateltavat kokivat itsetuntonsa parantuneen ryhmässä olon ansiosta. Jatkotutkimusaiheena voisi olla hankkeen työntekijöiden haastatteleminen. Mielienkiintoista olisi myös selvittää, onko kehittäjäasiakastoiminnalla ollut vaikutusta aikuissosiaalityön palveluiden laatuun.

Avainsanat: osallisuus, osallistuminen, vaikuttaminen, vertaistuki, aikuissosiaalityö

HAHL, SARI & KOHVAKKA, TAINA: This may be the beginning of a little something, and so it was the beginning of that little something. Developer clients' experiences of involvement in adult social work Päijät-SOS project

Bachelor's Thesis in social pedagogy for work with adults, 36 pages, 9 appendices

Spring 2013

## ABSTRACT

---

Our objective was to study developer clients' experience of involvement in a part of Päijät-SOS project. Aava and Oiva, which are social and health service centers of several municipalities, and the towns of Lahti and Heinola participate in the project. Groups of developer clients were set up in Lahti and Aava. Adult service users of social work in these municipalities were offered the opportunity to become developer clients. Their social worker informed them about it. The purpose of the groups was to include the service user's perspective in the development of adult social services. In addition, the aims of the project include promoting involvement and preventing marginalization.

The theoretical framework includes concept analysis of involvement, participation, developer clients' expertise, adult social work and peer support. Our study is qualitative and the research method was a semi-structured interview. Six developer clients took part in the interviews. We recorded the interviews with the consent of the participants. Theory-guided content analysis was our method of analyzing the material. The results show that the reasons for participating in the developer client groups were: wanting to stand up for the underprivileged, curiosity, wish to get one's ideas heard and to share one's experiences in the group. The participants felt that they got self-confidence and peer support in the groups. In addition, their opinions about social workers had become more positive. The participants would be willing to continue as developer clients if there was an opportunity to do so.

In conclusion, peer support was mentioned in all the interviews, even though researchers did not bring it up. All participants felt that they had got peer support in the groups. They also liked the groups and the staff. In addition, they felt they had become more self-confident because of the group. Further research could be carried out by interviewing the staff. It would also be interesting to find out whether developer client groups had any influence on the quality of adult social services.

Key words: Involvement, participation, advocacy, peer support, adult social work

## SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	OSALLISUUDEN MERKITYS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ	3
2.1	Aikuissosiaalityö	3
2.2	Osallisuus ja osallistuminen	5
2.3	Kokemusasiantuntijuus	7
2.4	Vertaistuki	8
3	AIKUISSOSIAALITYÖN KEHITTÄMINEN	10
3.1	SOS-hanke Päijät-Hämeessä	10
3.2	Kehittäjäasiakasryhmät	11
3.3	Aiemmat hankkeet	12
4	TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN	13
4.1	Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheet	13
4.2	Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävä	14
4.3	Puolistrukturoidut haastattelut	15
4.4	Aineiston teoriaohjaava analyysi	17
5	TULOKSET	20
5.1	Osallistuminen kehittäjäasiakastoimintaan	20
5.2	Yhteisöön kuuluminen	21
5.3	Yhteiskuntavaikuttaminen	23
5.4	Kehittäjäasiakkaat ja sosiaalityöntekijät	25
5.5	Palaute sosiaalityöntekijöiden tapaamisen järjestelystä	26
5.6	Kehittäjäasiakkaiden osallisuus määritelmiä	27
6	JOHTOPÄÄTÖKSET	28
6.1	Osallisuuden kokemukset ryhmässä	28
6.2	Osallisuuden kokemukset sosiaalityöntekijöiden tapaamisissa	30
7	TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS	31
7.1	Tutkimuksen luotettavuus	31
7.2	Tutkimuksen eettisyys	33
8	POHDINTAA	35
	LÄHTEET	37



# 1 JOHDANTO

Saimme idean tälle opinnäytetyölle kevät talvella 2012. Päijät-SOS-osahankkeen työntekijät kävivät koulullamme kertomassa hankkeesta ja mahdollisuudesta kerätä opintopisteitä osallistumalla aikuissosiaalityön kehittäjäasiakastoiminnan suunnitteluun ja toteutukseen. Työntekijät kertoivat myös mahdollisuudesta tehdä siihen liittyvä opinnäytetyö. Kiinnostuimme hankkeesta saadaksemme kokemusta ryhmätoiminnasta ja asiakkaiden kanssa tehtävästä kehittämistyöstä. Kehittäjäasiakas toiminnan edetessä tarkentui opinnäytetyön aiheeksi tutkia kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemuksia.

Päijät-SOS-osahanke on osa laajempaa Kaste-rahoitteista aikuissosiaalityön kehittämishanketta (SOS hanke). Kaste-ohjelman tärkeitä periaatteita ovat asiakaslähtöisyys ja osallisuus. Sosiaali- ja terveystieteissä asiakaslähtöisyydellä ja osallisuudella tarkoitetaan ihmisten kuulemista ja heidän vaikuttamismahdollisuuksien lisäämistä heitä koskevassa päätöksenteossa sekä palveluissa ja kehittämistyössä. Eri-ikäisten näkemysten selvittämiseksi ja asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisäämiseksi tulisi ottaa käyttöön yhteisöllisiä työmenetelmiä, kuten kokemusasiantuntijuus, neuvostot, foorumit sekä asiakasraadit. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012, 19.)

SOS-hanke (Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin) yrittää vastata osallisuuden haasteisiin ja sen avulla vähentää syrjäytymistä. Keskeisenä kysymyksenä on saada mielekkäitä palvelukokonaisuuksia sosiaalihuollon asiakkaille. SOS-hankkeen avulla yritetään löytää kestäviä palvelumuotoja sekä lisätä asiakasosallisuutta. (Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin 2011, 4.)

Päijät-SOS-osahankkeessa kehitetään aikuissosiaalityötä, jossa keskeisellä sijalla on asiakkaan osallisuus. Hankkeen mukaan asiakas on aktiivinen toimija ja hänellä on vaikuttamismahdollisuus palveluihin. Jotta asiakkaan osallisuus toteutuisi, vaatii se palveluilta asiakaslähtöisyyttä, aitoa asiakkaan kuuntelemista sekä palveluiden kehittämistä asiakasnäkökulmasta. Päijät-SOS-osahankkeessa kokeiltiin kehittäjäasiakasryhmätoimintaa aikuissosiaalityön asiakkaiden äänen esille saamiseksi ja heidän osallisuutensa vahvistamiseksi. (Keskikylä & Mäkelä 2013,1.)

Käytimme viime kesän ja syksyn lukemalla kirjallisuutta ja tutkimuksia aikuis-sosiaalityöstä osallisuudesta ja kokemusasiantuntijuudesta. Sosiaalihuollon asiakastyöhön ei ole kuulunut asiakkaiden mukaan ottamista palvelujen kehittämiseen tai suunnitteluun. Asiakkaiden kokemuksia voitaisiin hyödyntää sosiaalialan koulutuksessa kehittämällä paikkoja, joissa mahdollistetaan asiakkaiden osallisuutta aikuissosiaalityössä. Asiakkaiden osallistuminen tukee työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen uudelleenmäärittelyä. Yksi tapa tuoda asiakkaan ääni kuuluville on asiakasryhmien perustaminen. Sodankylässä on asiakaskehittäjäryhmätoimintaa kokeiltu jo vuonna 2006 ja tulokset olivat varsin positiivisia. (Nummela 2011, 145.)

Kuvaamme aluksi opinnäytetyömme taustaa ja tietoperustaa. Tietoperusta sisältää aikuissosiaalityön, osallisuuden/osallistumisen, kokemusasiantuntijuuden, ja vertaistuen. Sen jälkeen käsittelemme tutkimusmenetelmät ja tutkimuksen toteuttamisen. Sitten esittelemme tutkimuksemme tulokset ja johtopäätökset. Jonka jälkeen arvioimme tutkimuksemme luotettavuutta ja eettisyyttä. Viimeisenä pohdimme opinnäytetyön prosessia, omaa oppimista ja jatkotutkimusaiheita.

## 2 OSALLISUUDEN MERKITYS AIKUISSOSIAALITYÖSSÄ

Teoria pohjaksi esittelemme aikuissosiaalityön, osallisuuden, osallistumisen, kokemusasiantuntijuuden ja vertaistuen käsitteet. Käsitteet ovat keskeisiä tutkimuksemme kannalta, jotta voimme tarkastella kehittäjäasiakkaiden kokemuksia aikuissosiaalityön kehittämisestä asiakkaan näkökulmasta.

### 2.1 Aikuissosiaalityö

Sosiaalihuoltolaissa (710/1982) pykälässä 13 säädetään kunnan yleiset velvollisuudet sosiaalihuoltoon kuuluvista tehtävistä. Tehtäviin kuuluu sosiaalipalvelujen järjestäminen asukkaille, toimeentulotuen antaminen kunnassa oleskelevalle henkilölle, sosiaaliavustusten suorittaminen asukkaille, ohjauksen ja neuvonnan järjestäminen sosiaalihuollon ja muun sosiaaliturvan etuuksista ja niiden hyväksikäyttämisestä, sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan tiedotus-toiminnan järjestäminen, sosiaalihuoltoa ja muuta sosiaaliturvaa koskevan koulutus-, tutkimus-, kokeilu- ja kehittämistoiminnan järjestäminen, sekä sosiaalisen luoton myöntäminen asukkailleen.

Aikuissosiaalityötä ohjaa sosiaalilainsäädäntö. Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) pykälissä kahdeksan ja yhdeksän sanotaan, että sosiaalihuoltoa on toteutettava ensisijaisesti niin, että siinä on otettava huomioon asiakkaan mielipide ja toivomukset ja muutoinkin kunnioitettava asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Lisäksi asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa toteuttamiseen ja suunnitteluun.

Aikuissosiaalityössä työskennellään haastavassa elämäntilanteessa olevien asiakkaiden kanssa. He tarvitsevat usein myös viimesijaista toimeentulotukea. Määritelmiä aikuissosiaalityöstä on monia, mutta yleisesti hyväksyttyä määritelmää sisällöistä tai asiakkaista ei ole. Sosiaalitoimistojen aikuissosiaalityötä tehdään ennen kaikkea työttömyyteen, toimeentuloon, päihteiden käyttöön sekä elämäntilanteeseen liittyvien ongelmien parissa. Työmenetelminä korostuvat asiakkaita tukevat ja kannustavat menetelmät. Työlle on ominaista verkostotyöskentely muiden viranomais tahojen ja läheisten kanssa. (Blomgren & Kivipelto 2012, 4–5.)



Nummelan (2011, 146) mukaan aikuissosiaalityössä tarvittaisiin osallisuutta tukevia ja juurruttavia työmenetelmiä. Hänen mukaansa se edellyttää työntekijöiden menetelmä osaamisen kehittämistä. Se vaatii jatkuvaa kehittämistyötä. Aikuissosiaalityöhön on lisäksi tuonut uusia haasteita kuntouttavassa työtoiminnassa käytettävät aktivointikäytänteet.

Selvitimme Lahden kaupungin ja Aavan verkkosivuilta miten aikuissosiaalityö on niissä määritelty ja millaisia tavoitteita aikuissosiaalityölle on asetettu. Lahden kaupungin verkkosivuilla sanotaan aikuissosiaalityöstä näin:

*Sosiaalityöntekijöiltä saa tukea, apua ja neuvoja elämän erilais-  
ten kriisien kohdatessa. He auttavat asiakasta selviytymään eri-  
laisista vaikeista elämäntilanteista ja tukevat muutoksissa.*

Lisäksi Lahden kaupungin verkkosivujen mukaan aikuissosiaalityötä tehdään myös Työvoiman palvelukeskus Lyhdyssä. Lyhdyn tehtävänä on:

*edistää pitkäaikaistyöttömien työllistymistä ja aktivointia sekä  
työkyvyn ylläpitoa ja kuntoutumista. (Lahden kaupunki, 2013)*

Peruspalvelukeskus Aava tuottaa sosiaalipalvelut seitsemän kunnan alueella, joihin Nastola kuuluu. Nastolan kunnan verkkosivuilta ei löytynyt määritelmää aikuissosiaalityölle. Löysimme ainoastaan aikuissosiaalityöstä vastaavan työntekijän yhteystiedot. Aavan verkkosivuilla on asiakaspalautesivut. Asiakkailla on mahdollisuus antaa palautetta kuntien aikuissosiaalityöstä. Asiakkaat voivat antaa palautetta saamastaan palvelusta asiakaspalautelomakkeella tai verkossa. (Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä 2013a.) Aavan verkkosivuilta löytyi kattavat aikuissosiaalityötä kuvaavat sivut. Siellä aikuissosiaalityö määritellään näin:

*Aikuissosiaalityö ohjaa, neuvoa, tukee ja auttaa elämänhallin-  
taan liittyvissä asioissa sekä taloudellisissa vaikeuksissa olevia  
nuoria ja aikuisia. Heidän kanssaan tehdään tavoitteellinen, pit-  
käjänteinen palvelusuunnitelma vahvistamaan ja tukemaan itse-  
näistä selviytymistä ellei kyse ole tilapäisestä ohjauksesta ja  
neuvonnasta. (Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveysyhtymä  
2013b.)*

Kiinnitimme huomiota, että Lahden kaupungin aikuissosiaalityön määritelmässä ei näy asiakkaan vaikuttamismahdollisuus itseään koskevien palvelujen suunnite-  
luun. Kehittäjäasiakastoiminta ja kokemusasiantuntijuus on vielä aika uusi ilmiö

aikuissosiaalityössä. Kokemusasiantuntijoitakin on koulutettu lähinnä mielenterveys- ja päihdetyössä kehittämistyöhön ja vertaistoimintaan.

## 2.2 Osallisuus ja osallistuminen

Koskiahho toteaa (2002), että jos osallisuutta tarkastellaan laaja-alaisesti, voi siihen kuulua osallistamista, osallistumista tai valtaistamista. Osallisuus sisältää syvimässä merkityksissään vaatimuksen sitoutumisesta, joka tarkoittaa pitkäaikaista sitoutuneisuutta toteuttaa tietty tehtäväkokonaisuus toiminnan lopputuloksen ollessa kaikilla osallistuvilla vielä kaukana. Osallisuus ei voi jäädä osallistumiseen tai valtaistumiseen, mutta se voi alkaa niillä. Omaehtoista osallistumista tarvitaan osallisuuteen pitkällä aikavälillä. (Bäcklund & Häkli & Schulman 2002, 36–37.) Ihmisten hyvinvoinnilla, vaikuttamis- ja osallistumisvaikutuksilla on vahva yhteys. Yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen tunne liittyy ihmisen kokemaan osallisuuteen. Yhteisöön kuulumisen tunne voi syntyä esimerkiksi työn, kansalaisjärjestön tai muunlaisen vaikuttamisen kautta. Osallisuus merkitsee vaikuttamista asioiden kulkuun ja vastuun ottamista seurauksista, jotka nousevat omakohtaisesta sitoutumisesta. Syrjäytymisen vastavoimana voidaan nähdä osallisuus. (Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys 2012.)

Osallisuuden merkitystä korostetaan nykyisin kaikessa kehittämistoiminnassa. Voisi sanoa, että osallistavasta kehittämisestä on tullut tietynlainen muoti-ilmiö. (Toikko 2009, 89.) Kehitettäessä asiakkaiden osallistumista, pitää tarkastella kehittämisen seurauksia. Jos osallistumisesta on näkyvää hyötyä, se on todennäköisemmin pitkä-ikäistä. Asian tarkastelun tekee monimutkaiseksi se, että asiakkaiden liikkeelle panevat motiivit ovat erilaisia. Toisia asiakkaita motivoi osallistumisesta saadut sivuvaikutukset enemmän kuin osallistumisen päätarkoitus. Toisille osallistumisen motiivina on saada välineitä ajaa tiettyjä omia tavoitteita, jotka liittyvät yleensä omaan elinpiiriin ja lähiympäristöön. On tärkeää myös huomioida, kuinka ryhmään osallistuvat edustaa muita palvelunkäyttäjiä sekä kenelle ryhmään osallistuminen on mahdollista. Huomioiva on miten asiakkaiden osallistuminen päätöksentekoon nivoutuu olemassa oleviin päätöstentekorakenteisiin. Asiakas voi osallistua tilaisuuteen saadakseen informaatiota esimerkiksi aikuis-sosiaalityöstä. Jotta osallistuminen on myös vaikuttamista, on osallistumisen tar-

koituksena saada asiakkaan ääni enemmän esille. Onko vaikuttaminen tärkeää? Patemanin (1970) mukaan se, että osallistuminen kohdistuu todelliseen päätöksentekoon, on tärkeää. Osallistuminen koetaan todennäköisemmin mielekkääksi, mitä voimakkaammin osallistujat kokevat olevansa mukana oikeassa päätöksenteossa. Tämän laatuinen osallistuminen kehittää pitkällä aikavälillä osallistujien demokraattisia ominaisuuksia ja kykyjä. (Kettunen 2004, 18–53.)

Oikeusministeriön julkaisussa *Kohti aktiivista kansalaista* (2005, 42–49) todetaan tutkimuksien vahvistavan, että haluttaessa ihmisten osallistuvan, pitää osallistumisen olla todellista. Ihmiset aistivat herkästi osallisuuden näennäisyyden sekä osallistumisen merkittävyyden ja vaikuttavuuden. Jotta ihmisten osallistuminen ei jäisi vähäiseksi, on kehittäessä osallistumismuotoja lähdettävä siitä, että osallistuminen tuottaa hyötyä. Kansalaistoiminnan yhteiskunnallisessa vaikuttamisessa on ollut aina mukana suoraa, omakohtaista osallistumista ja vaikuttamista. Näiden kahden kautta syntyy osallisuus. Kokeakseen osallisuuden tunteen, ihmisen täytyy kokea olevansa osallinen sekä suomalaisessa yhteiskunnassa että omassa yhteisössään voiden tehdä siellä työtä, harrastaa, osallistua ja vaikuttaa. Suurin osa suomalaisista kokee osallisuuden tunteen. Syrjäytyneet ja työttömät taas eivät usein koe osallisuuden tunnetta, jonka vuoksi he tuntevat itsensä ulkopuoliseksi. Koska ihminen haluaa kokea osallisuutta, olla mukana ja kuulua johonkin, ei-osallisuuden tunne on lamauttava kokemus ihmiselle. Osallisuuden kokeminen on hyvän elämän perusedellytyksiä. Osallisuus vaatii onnistuakseen erilaisten vuorovaikutustekniikoiden soveltamista sekä järjestelmällistä tukea. Kun ihminen voi paremmin, silloin koko yhteiskuntakin voi paremmin. Tähän vaaditaan ihmisen kokemus olla osallinen, kuuluvansa johonkin ryhmään. Kansalaisten kuulemiseen, osallistumiseen ja vaikuttamiseen tarjoaa lainsäädäntö Suomessa hyvät lähtökohdat. Kansalaisen oikeus osallistua ja vaikuttaa elinympäristönsä ja yhteiskunnan kehittämiseen kuuluu kansan valtaan perustuslain mukaan. Tämä on todettu tarvoittavan muutakin kuin vaaliosallistumista lain perusteluissa. Sananvapaudesta, oikeudesta saada tietoja viranomaisen asiakirjoista sekä osallistumis- ja vaikuttamisoikeuksista löytyy perustuslaista säännökset. Julkisen vallan tehtävänä on edistää yksilön mahdollisuutta osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon. Lisäksi julkisen vallan on pyrittävä tur-

vaamaan kansalaisille mahdollisuus vaikuttaa elinympäristöä koskevaan päätöksentekoon.

Asiakkaiden ja kansalaisten osallisuutta voidaan tarkastella Arnsteinin tikapuiden kautta, jotka on esitetty jo vuonna 1969. Niitä kutsutaan Palvelun käyttäjien tikapuiksi. Robert Lomax (2010) uudisti Arnsteinin tikapuita siten että tikapuilla on viisi tasoa, kun alkuperäisessä on kahdeksan porrasta. Alin taso (manipulaatio) tarkoittaa sitä, että ammattilaiset tekevät kaikki päätökset ilman asiakkaan osallistumista. Toisella tasolla (informaatio) asiakkailta kerätään palautetta ja heille jaetaan tietoa, mutta tiedon hyödyntämisestä päättää organisaatio. Kolmannella tasolla (konsultaatio) asiakkaiden mielipiteitä ja ehdotuksia kuullaan, mutta ne eivät vaikuta palveluita koskeviin päätöksiin. Neljännelle tasolle (kumppanuus) päästäessä asiakkaat ja ammattilaiset jakavat vallan palveluja suunniteltaessa. Viidennellä tasolla (kontrolli) asiakkailta on enemmän valtaa kuin ammattilaisilla. Ideana Arnsteinin tikapuissa on, että mitä ylemmäksi palveluiden käyttäjät tikapuilla kiipeävät, sitä näkyvämpää ja parempaa on heidän osallistuminen ja vaikuttaminen. (Lomax & Jones & Leigh & Gay 2010, 54–55.) Oranen (2007, 5) pelkistää tikapuumallin siten, että asiakkaan osallisuus ja vaikuttaminen kulkevat käsi kädessä tikapuita ylöspäin. Alimmilla tasoilla osallisuus ja vaikuttaminen ovat vähäistä. korkeammalle kiivettäessä asiakkaan osallisuus ja vaikuttaminen kasvaa aina valtaan asti.

### 2.3 Kokemusasiantuntijuus

Kokemus voi olla välitön, omakohtainen, eletty tai henkilökohtainen, jotakin mitä meille tapahtuu. Erilaisten kokemusten kautta muodostuu uutta tietoa ja kokemuksen sanotaan opettavan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on pyritty viime vuosina tuomaan kokemusasiantuntijuutta ammatillisen asiantuntijuuden rinnalle. Kokemusasiantuntijuus koostuu henkilön tietämyksestä ja asiantuntijuus ymmärretään olevan seurausta välittömästä kokemuksesta eikä pohjaa akateemisiin opintoihin tai ammatilliseen koulutukseen. Kokemukset ovat arvokkaita itsessään. (Beresford & Salo 2008, 39.)

Palvelujärjestelmän kehittäminen on vaikeaa ilman palvelunkäyttäjien kanssa tehtävää yhteistyötä. Ammatilliset asiantuntijat toimivat yhdessä kokemusasiantuntijoiden kanssa. Kehittämistoiminnan keskeisen lähteen muodostaa kokemustieto sekä palvelutuotannon keskeiseksi osatekijäksi nähdään kokemusasiantuntijat. Kokemustiedon muodostamiseksi tarvitaan asiakkaiden välistä vertaistoimintaa, jotta asiakkaat voivat yhteisön kautta jakaa kokemuksiaan ja jalostaa niitä eteenpäin sosiaalisesti tiedoksi. Toiminnan tarkoituksena ei ole kehittää vertaistoimintaa vaan tavoitteena on ammatillisen tiedon ja kokemustiedon välinen vuorovaikutus. (Toikko 2012, 3.)

Mikkosen (2011) mukaan vertaiset saavat keskinäisellä toiminnallaan aikaan sosiaalista vahvistamista. Kuntaliitosten ja sosiaaliturvajärjestelmän muutosprosessien johdosta voi kansalaisella olla vaikeuksia löytää tarvitsemansa palvelu. Vertaistuki voi auttaa kokemustiedon pohjalta. Ammattilaisten ja vertaisten kesken tarvitaan kumppanuuteen perustuvaa yhteistyötä. Vertaistuessa aikaan saatu kokemusasiantuntijuus tukee kumppanuutta ja yhden jäsenen jakamasta tiedosta voi olla hyötyä kaikille ryhmän jäsenille. (Lundbom & Herranen 2010, 218–219.)

KoKoA-koulutetut kokemusasiantuntijat ry on 30.10.2012 perustettu yhdistys. Sen tarkoitus on koota tietoa kokemusasiantuntijoista, kokemusasiantuntijuudesta ja toimia Suomessa kokemusasiantuntijuuden edistäjänä. Lisäksi KoKoA toimii ennakkoluulojen murtajana ja yhdessä virkamiesten kanssa kehittämistoiminnassa sosiaali- ja terveysalalla. Yhdistyksessä on jäseninä koulutettuja kokemusasiantuntijoita ja yhdistyksen koordinaattorin kautta voi tilata heidän palveluitaan. Näitä ovat esimerkiksi vertaisryhmän ohjaajan, kokemuskouluttajan, tukihenkilön ja palveluiden kehittämisen tehtävät. Koulutettujen kokemusasiantuntijoiden palvelut eivät ole asiakkaalle ilmaisia vaan niistä on maksettava palkkio ja matkakulut sopimuksen mukaan. (Koulutetut kokemusasiantuntijat ry 2013.)

## 2.4 Vertaistuki

Osallisuus on yksi hyvän elämän perusasia. Vertaistoiminta on osalliseksi tulemisen ja osallistumisen väylä syrjäytymisvaarassa oleville sekä eri syistä ulkopuolisuutta kokeville ihmisille. Vaikeiden asioiden puheeksi ottaminen on helpompaa

vertaisten seurassa, sillä vertaisten seurassa voi turvallisesti peilata omia kokemuksia ja ongelmia muiden samantapaisiin kokemuksiin. Vertaistukiryhmissä voi harjoitella myös laajempaa osallistumista ja vastuun ottamista. (Laine, Hyväri & Vuokila-Oikkonen 2010, 97.)

Vertaisuuteen liittyy aina jotain jaettua ja yhteistä. Asioita voidaan sanoa liiankin helposti vertaisuudeksi. Vertaisuudessa korostetaan yhteisen kokemusmaailman jakamista ja me-henkisyyttä. Siinä on aina kyse tietyn asian ja sen erityisen ilmenemismuodon suhteesta. Lisäksi siihen kuuluu vahva yhteenkuuluvuus, josta voi syntyä asioita, joihin ei ole tähdätty. Esimerkkinä tästä ihmiselle voi muodostua riippuvuus ryhmästä, mikä näkyy sopeutumisvaikeuksina vertaistoiminnan loputtua syystä tai toisesta. Vertaisuuteen on suhtauduttava vastuullisesti ja arvostaen, koska se on vahva voima ihmisten välisessä vuorovaikutuksessa. Vertaisuus muotoutuu vertaisille yhteisen kokemusmaailman kokemuksista. Eri ryhmien toiminta eroaa toisistaan esimerkiksi työttömien ja yksinhuoltajien vertaistoiminta. Vertaisryhmä mahdollistaa auttamissuhteen, jossa auttajan ja autettavan välinen hierarkia matala. (Laitinen & Pohjola 2003, 267–269.)

Vertaistuella tarkoitetaan joko organisoidusti tai vapaamuotoisesti järjestäytyntä apua ja tukea, joka on lisäksi vastavuoroista. Samassa elämäntilanteessa tai samansuuntaisia elämäntilanteita kokeneet ihmiset voivat jakaa kokemuksiaan ja oppia yhdessä. Vertaistuki on tärkeää ihmisille, joiden luonnolliset verkostot puuttuvat tai toimivat huonosti. Vertaisryhmä voi kehittää ihmisen identiteettiä. Vertaistuki perustuu kunnioitukseen, vapaaehtoisuuteen, avoimuuteen ja tasa-arvoisuuteen. Vertaistuki on voimaannuttavaa ja vastavuoroista apua ja tukea. Se edellyttää vuorovaikutusta, samoja kokemuksia ja samoja elämän tilanteita. (Järvinen & Taajamo 2006, 12–14.) Vertaisryhmät ovat hyviä tukijärjestelmiä. On kuitenkin tärkeää, että vertaistoiminnassa on väljät perussäännöt, ettei synny klikkejä, painostusta tai muunlaista haitallista toimintaa. (Nyholm & Saarelainen 2007, 7.)

### 3 AIKUISSOSIAALITYÖN KEHITTÄMINEN

Aikuissosiaalityötä kehitetään erilaisten hankkeiden ja projektien avulla. SOS-hanke kuuluu osana kansallista KASTE-kehittämishankkeeseen. Hanke toteutetaan vuosina 2011–2013 ja sen rahoittaa sosiaali- ja terveysministeriö. Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin (SOS)– kehittämishankkeessa on neljä alueellista osahanketta. Hankkeet toteutetaan Päijät-Hämeen, Tampereen, Etelä-Pohjanmaan ja Pohjanmaan alueilla. SOS-kehittämishankkeen tavoitteena on edistää aikuis-sosiaalipalveluiden käyttäjien osallisuutta ja hyvinvointia kuntouttavan ja aktivoivan aikuissosiaalityön menetelmin. Hankkeen tavoitteena on myös luoda alueiden toimijoiden kesken uusia yhteistyörakenteita sekä oikea-aikaisia palveluprosesseja sekä jäsentää ja kehittää aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakenteita. (SOS-hanke 2012.)

#### 3.1 SOS-hanke Päijät-Hämeessä

Päijät-SOS – osahankkeessa ovat mukana peruspalvelukeskukset Aava, Oiva sekä Lahden ja Heinolan kaupungit. Osahanke käynnistyi 15.8.2011. Lahden kaupunki hallinnoi hanketta ja Sosiaalialan osaamiskeskus Verso vastaa hankkeen käytännön koordinoinnista. Hankkeen työntekijöinä työskenteli projektipäällikkö ja suunnittelija. (SOS-hanke 2012.)

*Päijät-SOS -osahankkeen päämääränä on:*

- *sosiaalihuollon palveluiden selkeyttäminen ja kehittäminen*
- *osallisuuden edistäminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen*
- *toimivan verkostoyhteistyön aikaansaaminen ja yhteisen ymmärryksen löytäminen*
- *aikuissosiaalityön asiantuntemuksen vahvistaminen*

*Päijät-SOS -osahankkeen tavoitteena on:*

- *kehittää asiakkaiden osallisuutta ja asiakastyötä edistäviä käytäntöjä*
- *edistää eri toimijoiden välisen vuoropuhelun syntymistä*
- *kehittää aikuissosiaalityön palveluprosessia*
- *selkeyttää aikuissosiaalityön ammatti- ja tehtävärakennetta. (SOS-hanke 2012.)*

Koko SOS-hankkeen tavoitteena kehittää käytäntöjä, joiden kautta kehittäjäasiakkaat pystyvät osallistumaan paremmin palveluidensa arviointiin, suunnitteluun ja toteutukseen (Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin 2011, 9). Päijät-SOS-osahankkeessa tavoitteeseen pääsemiseksi aloitettiin kehittäjäasiakasryhmät.

### 3.2 Kehittäjäasiakasryhmät

Päijät-SOS-osahankkeessa perustettiin kehittäjäasiakasryhmät, joiden tarkoituksena oli saada asiakasnäkökulma aikuissosiaalityön kehittämiseen, arvioida palvelun laatua sekä luoda kuvaa tulevaisuuden aikuissosiaalityöstä (SOS-hanke 2012).

Päijät-SOS-osahankkeessa käynnistettiin kaksi kehittäjäasiakasryhmää. Ryhmät kokoontuivat viisi kertaa touko-kesäkuussa 2012 Lahdessa ja Nastolassa. Ryhmiin osallistui Lahdessa kuusi ja Nastolassa viisi kehittäjäasiakasta. Ryhmätapaaminen kesti kaksi tuntia. Kehittäjäasiakkaiden rekrytointi tapahtui aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijöiden kautta. Lahden ja Aavan alueen kehittäjäasiakkailla oli kesäkuun alussa yksi yhteinen tapaaminen, jolloin suunniteltiin, miten kehittäjäasiakasryhmien tuotokset esitellään aikuissosiaalityön työntekijöille. Kehittäjäasiakkaiden ja työntekijöiden yhteiset tilaisuudet pidettiin elokuussa Nastolassa ja syyskuussa Lahdessa.



### 3.3 Aiemmat hankkeet

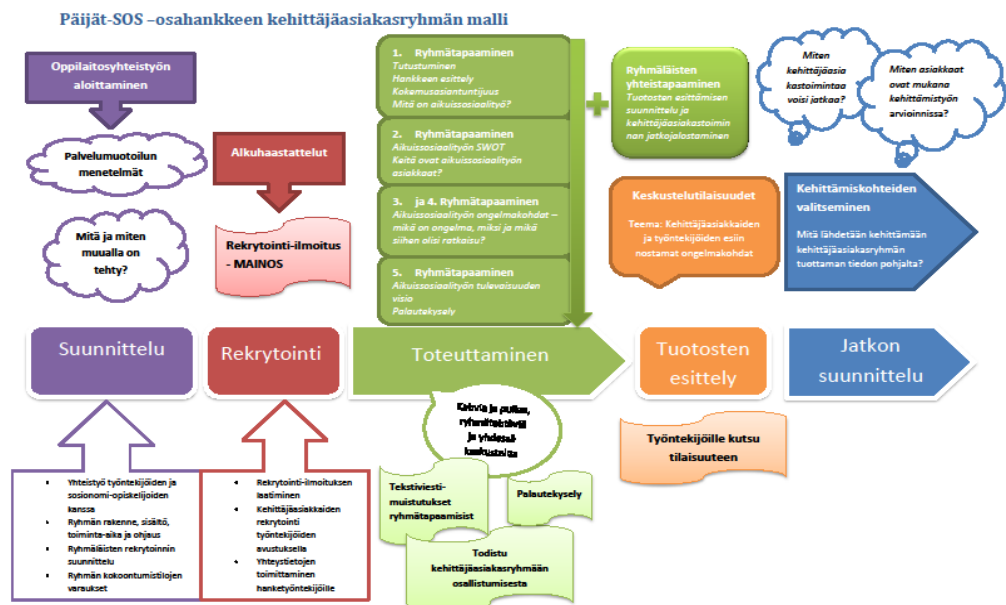
Ensimmäiset aikuissosiaalityön kehittäjäasiakasryhmät toimivat Sodankylässä ja Rovaniemellä. Pohjois-Suomen monialaiset sosiaali- ja terveystalvet -hanke (PaKaste) toimi 1.3.2009–31.10.2011. Hankkeelle myönnettiin valtionavustus vuonna 2009 kansallisen sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisohjelmasta (KASTE). Hankkeen hallinnoinnista vastasi Kolpeneen palvelukeskuksen kuntayhtymä ja koordinoinnista vastasi Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskukseen Lapin toimintayksikkö. Hankkeen sosiaalityön kehittämisen sisällölliset painopistealueet ovat lastensuojelu, aikuissosiaalityö, sosiaalityön johtaminen ja työn vaikuttavuuden arviointi. Kehittämistyötä tehtiin yhdessä kuntien asiakastyön tiimien ja asiakkaiden kanssa. Hanke teki yhteistyötä kehittämisessä ja tutkimisessa Lapin yliopiston sosiaalityön laitoksen kanssa. Kehittämisohjelman aikana piirrettiin Lappiin yhteinen sosiaali- ja terveystalvet kehittämisrakenne. Kehittäjäasiakastoiminta käynnistyi 23.9.2010. Sen lisäksi 1.3.2011 avattiin asiakaskahvila ja Suu puhtaaksi -keskustelufoorumi sekä kansalaisverkkoneuvonta päihdehuoliin ja toimeentuloon liittyen. PaKaste-hanketta jatkettiin Pakaste II-hankeella (1.10.2011–31.10.2013), jonka tehtävänä on juurruttaa PaKaste I:ssä kehitettyjä Pohjois-Suomen monialaiset sosiaali- ja terveystalvet - Kehittämisrakenne ja toimintamalleja. (PaKaste-hanke 2012.)

## 4 TUTKIMUSMENETELMÄT JA TUTKIMUKSEN TOTEUTTAMINEN

Tässä luvussa käymme läpi opinnäytetyömme prosessia. Ensimmäiseksi käymme läpi prosessin alkuvaiheita. Toisessa vaiheessa käymme läpi puolistrukturoitua haastattelu vaihetta. Lopuksi käymme läpi haastatteluiden litterointia ja analyysivaihetta.

### 4.1 Opinnäytetyöprosessin alkuvaiheet

Tammikuussa 2012 Päijät-SOS-osahankkeen työntekijät kävivät kertomassa koulullamme hankkeesta. Toinen meistä kiinnostui ja lähti mukaan Lahdessa perustettavaan kehittäjäasiakasryhmään. Ensimmäinen tapaaminen hankkeen työntekijöiden kanssa oli helmikuussa, jossa heräteltiin ajatusta opinnäytetyön aiheesta sekä tutustuttiin kokemusasiantuntijuuteen. Toinen meistä osallistui kehittäjäasiakasryhmään maaliskuun-kesäkuun aikana, suunnittelusta ryhmäläisten yhteistapaamiseen. (KUVIO 1)



KUVIO 1 Päijät-SOS-osahankkeen kehittäjäasiakasryhmän malli (SOS-hanke 2012).

Kehittäjäasiakas toiminnan edetessä opinnäytetyön aihe selkeytyi ja toinenkin meistä innostui toiminnasta, mutta hän ei päässyt ryhmään mukaan kiinnostuksestaan huolimatta ryhmän ollessa suljettu ryhmä. Huhti-tuokokuussa työstimme projektityöntekijöiden ohjauksella kehittäjäasiakas ryhmäläisille palautelomaketta (LIITE 1), jossa kerroimme tekevämme opinnäytetyön projektista ja kysyimme heiltä halukkuutta osallistua haastatteluun. Seitsemän kehittäjäasiakasta ilmoitti olevansa kiinnostunut haastateltavaksi. Huhtikuussa ilmoittauduimme opinnäyteprosessiin. Ohjaavan opettajan tapasimme ensimmäisen kerran toukokuussa, jolloin ilmoittauduimme suunnitelmaseminaariin. Kesä ajan käytimme lähdemateriaalin etsimiseen ja lukemiseen sekä suunnitelman kirjoittamiseen. Suunnitelmaseminaarin pidimme 23. elokuuta.

#### 4.2 Tutkimuksen tavoite ja tutkimustehtävä

Osallisuus on terminä paljon esillä alan koulutuksesta mediaan. Tutkimuksemme tavoitteena on tutkia kehittäjäasiakkaiden omakohtaista kokemusta osallisuudestaan. Heidän kokemustensa kautta on mahdollista saada tietoa, jonka avulla voidaan kehittää asiakkaiden osallisuutta edistävää toimintaa tulevaisuudessa. Asiakkaiden osallisuuden edistäminen on yksi SOS-hankkeen tavoitteesta, jonka vuoksi tutkimuksemme on työelämälähtöinen.

Tutkimustehtävänä on kuvata kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemusta Päijät-SOS-osahankkeessa. Tutkimuksemme on laadullinen tutkimus. Laadullisessa tutkimuksessa koetetaan kuvata tiettyä ilmiötä, jolloin on tärkeää kerätä tietoa sellaisilta henkilöiltä, jolla on tietoa ja kokemusta tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2002, 87–88). Opinnäytetyössä käytetään puolistrukturoitua haastattelua ja teoriaohjaavaa analyysiä. Palautekyselystä saadut vastaukset olivat suppeita. Käytimme saatua palautetta hyödyksi laatiessamme haastattelukysymyksiä. Emme tutki emmekä vertaa opinnäytetyössämme palautekyselyn vastauksia haastattelun tuloksiin. Puolistrukturoidun haastattelun kautta saamme laajemmin osallistuneiden kokemuksia osallisuudesta, joka lisää tutkimuksemme luotettavuutta. Puolistrukturoidussa haastattelussa haastateltava vastaa kysymyksiin omin sanoin. Siinä ei käytetä valmiita vastausvaihtoehtoja. Puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille haastatteluun osallistuville samat. (Aaltonen & Valli

2010, 28.) Haastattelun käyttö sopii kyselylomaketta paremmin käytettäväksi, jos tutkittavassa ryhmässä on pelkästään alhaisen koulutuksen omaavia, joilla saattaa olla hankaluuksia täyttää kyselylomakkeita. Lomaketta täyttäessä tutkittava voi selata kysymyksiä eteenpäin, jolloin aiemmissa vastauksissa voi näkyä myöhempien osien vaikutus, kun taas aiheiden järjestelyä voidaan säädellä haastattelussa. Haastattelu menetelmänä sallii täsmennyksiä vastauksiin että kysymyksiin ja on joustavampi sekä mahdollistaa enemmän haastateltavalle tulkita kysymyksiä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 36.)

### Tutkimuskysymykset

Kuinka kehittäjäasiakkaat, jotka olivat mukana Päijät-SOS-osahankkeen aikuis-sosiaalityön kehittämisessä,

1. kokivat osallisuutensa ryhmässä
2. kokivat osallisuutensa sosiaalityöntekijöiden tapaamisessa.

### 4.3 Puolistrukturoidut haastattelut

Syyskuussa 2012 olimme puhelimitse yhteydessä haastatteluun lupautuneisiin kehittäjäasiakkaisiin ja sovimme haastattelujen ajankohdan ja paikan. Varsinaiseen haastatteluun tuli kuusi kehittäjäasiakasta. Olimme suunnitelleet, että haastatteleimme vain yhtä kehittäjäasiakasta päivässä. Tämä mahdollisti sen, että saimme sovittua haastatteluajat joustavasti haastateltavien omien aikataulujen mukaan. Tämä mahdollisti myös kiireetöntä aikaa riittävästi haastattelun jälkeen kahvitteiluun ja ajatusten vaihtoon. Kaikki haastateltavat haastateltiin Fellmanniasta varattussa pienryhmätilassa. Kaikille kehittäjäasiakkaille tarjottiin lisäksi kyyditykset haastatteluun tarvittaessa.

Syyskuussa 2012 esittelimme projektin työntekijöille opinnäytetyösuunnitelman ja haastattelukysymykset (LIITE 2), jolloin allekirjoitettiin myös toimeksiantosopimus. Projektin työntekijöiltä tuli toive, että pyytäisimme haastateltavia kertomaan oman määritelmän osallisuudesta. Osallistuimme syyskuussa myös kokemusasiantuntijaseminaariin Kouvolassa, josta saimme paljon tietoa kokemusasi-

antuntijuudesta sekä vinkkejä haastattelurunkoon kuin myös opinnäytetyön tietoperustaan.

Halusimme varmistaa, että kysymykset olivat selkeitä ja ymmärrettäviä. Teimme koehaastattelun eräällä Miete ry:n aktiivijäsenellä, joka on vetänyt toiminnallista vertaistukiryhmää vertaisena. Häneltä saimme palautetta kysymysten selkeydestä, joten muokkasimme vielä muutamaa kysymystä ymmärrettävämpään muotoon.

Aloitimme haastattelut lokakuun 2012 alussa. Haastattelutilanteesta pyrimme tekemään vuorovaikutuksellisen ja avoimen. Kerroimme haastateltaville, että käytämme haastatteluaineistoa vain opinnäytetyöhömmme. Tutkimusaineiston käytön voi rajata tieteelliseen tutkimus käyttöön pelkästään haastateltavan informoinnissa, jos aineistoa ei tulla käyttämään opetuskäytössä (Kuula 2006, 115). Lisäksi kerroimme haastateltaville, että heidän anonymiteetti säilyy eikä opinnäytetyöstä selviä kenenkään haastateltavan henkilöllisyys.

Olimme suunnitelleet, että käyttäisimme haastatteluissa nauhuria, koska haastattelujen käsin kirjaaminen olisi meille liian haastavaa ja pelkäsimme, että jotain tärkeitä asioita jäisi kirjaamatta. Opettelimme myös nauhurin käytön ennen haastatteluja ja testasimme lisäksi äänen kuuluvuutta äänittämällä omaa puhetta. Kysyimme kaikilta haastateltavilta luvan nauhurin käyttöön. Kerroimme lisäksi miten haastatteluaineiston käsittely etenee haastattelun jälkeen kuten, että nauhoitetut haastattelut ja litteroidut tekstit hävitämme asianmukaisesti tutkimuksen valmistuttua.

Nauhoitetut haastattelut kestivät kukin noin tunnin ja sen lisäksi aikaa meni alussa kuulumisien vaihtoon ja yllä olevien asioiden selvittelyyn. Haastattelujen lopuksi tarjosimme halukkaille pullakahvit Fellmannian kahviossa. Lisäksi olimme varanneet haastateltaville juotavaa haastattelun ajaksi sekä somistaneet tilaa kukkasin. Olimme miettineet istumajärjestystä etukäteen niin, että haastattelija ja haastateltava istuivat viistosti lähekkäin, siten että haastateltava istui pöydän päässä. Halusimme välttää vastakkain istumista siksi, ettei haastateltavalle tulisi epämukava olo liian suorasta katsekontaktista. Nauhuria hoitava haastattelija istui hieman etäämmällä, mutta kuitenkin yhtä lähellä haastateltavaa ja haastattelijaa. Istuttaes-

sa vierekkäin voi olla helpompi tulla ymmärretyksi sekä ymmärtää toista. Lisäksi näin voidaan saada mahdollisemman rentoutunut ilmapiiri haastattelun ajaksi (Aaltonen & Valli 2010, 31). Olimme sopineet keskenämme että vuorotellen toinen hoitaa haastattelun toisen huolehtiessa nauhurin käytöstä ja mahdollisten tarkentavien kysymysten teosta.

Haastattelut sujuivat hyvin. Kehittäjäasiakkaat olivat keskenään aika erilaisia haastateltavia. Toiset olivat hiljaisempia ja lyhytsanaisempia, mutta joukkoon mahtui myös sanavalmiita ja puheliaita. Välillä haastateltavan puhe karkasi aiheen ulkopuolelle, jolloin täytyi hienovaraisesti ohjata haastateltava takaisin aiheeseen. Haastattelijan tulee välttää haastateltavan keskeyttämistä kesken asian tai lauseen, ettei haastateltava mahdollisesti luule tehneensä virhettä, tai luule, ettei hänen tietojaan arvosteta (Grönfors & Vilkkä 2011, 62).

Panimme merkkeille haastatteluja tehdessä, että monilla haastateltavilla oli tarve kertoa meille omakohtaisia huonoja kokemuksia sosiaalitoimiston asiakkaana. Samoin muutamat haastateltavat kertoilivat aika avoimesti omista henkilökohtaisista asioista. Tästä teimme sen johtopäätöksen, että olimme onnistuneet luomaan luottamuksellisen ilmapiirin haastatteluun ja uskoimme että saimme myös haastattelukysymyksiin totuudenmukaiset vastaukset.

#### 4.4 Aineiston teoriaohjaava analyysi

Aineiston ensimmäisiä käsittelyvaiheita on aineiston litterointi eli puheen muuntaminen tekstiksi (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 424). Jaoimme litterointityön niin, että molemmat litteroivat kolme haastattelua. Päätimme myös, että aloitamme litteroinnin heti haastattelujen päätyttyä. Nauhoitettua haastattelumateriaalia tuli yhteensä 3 tuntia 41 minuutti. Jätimme pois sellaiset haastateltavien kertomat asiat, jotka olivat täysin aiheen ulkopuolelta. Emme myöskään litteroineet naurahduksia, huokauksia emmekä taukoja. Tutkittaessa jotain rajattua tapahtumaa ja halutaan selvittää mitä prosessissa tai tilanteessa tapahtui, riittää vähemmän tarkka litterointi (Ruusuvuori ym. 2010, 425). Litteroitua tekstiä tuli 66 sivua rivivälillä 1,5. Koodasimme haastattelut koodein Haas1, Haas2 jne. Opinnäytetyöstä jätämme koodaus merkit pois, koska tutkittava ryhmä on kooltaan pieni

sekä tutkimukseen osallistui yli puolet koko kehittäjäasiakasryhmästä. Näin varmistetaan heidän anonymiteettinsä säilyminen parhaiten.

Litteroinnin jälkeen luimme aineiston tahoillamme läpi useaan kertaan. Litteroidun aineiston läpi käymiseen lukemalla kannattaa varata aikaa. Luettuaan useaan kertaan aineistoa, voi tutkijalle nousta ajatuksia sekä mielenkiintoisia kysymyksiä ilmiöstä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 143.) Luettuaamme aineiston moneen kertaan läpi, aloitimme kumpikin tahoillamme etsimään aineistosta tutkimuskysymyksiin vastauksia jättäen pois epäoleelliset tiedot. Tämän jälkeen tapasimme ja kävimme läpi saatua aineistoa. Tämä vaihe oli joulukuussa 2012. Vaikka olimme hyvin löytäneet vastauksia tutkimuskysymyksiin, olimme hämmentyneitä, kuinka jatkaa tästä eteenpäin? Kysyimme ohjaavalta opettajalta ja tutkimusmenetelmien opettajalta neuvoa analyysin tekemiseen. Saimme heiltä molemmilta ohjausta. Olimme tässä vaiheessa kuitenkin jo uupuneita ja päätimme pitää taukoa. Ei ole tavatonta, että haastatteluiden jälkeen iskee ”masennus”. Haastatteluihin kohdistuneet odotukset ovat monenlaisia. Tutkimusta on voitu tehdä jo pitkään, ja voi tuntua, ettei aineistosta saa mitään irti. Kuitenkin kannattaa luottaa siihen, että aineistosta löytyy enemmän irrotettavaa kuin ensi silmäyksellä näyttää. (Aaltonen ym. 2010, 42.)

Helmikuussa 2013 aloitimme teoriaohjaavan analyysin tekemisen pelkistämällä ensin aineistoa, jotta saimme vastauksia tutkimuskysymyksiin. Pelkistämisessä litteroidusta haastatteluaineistosta karsitaan tutkimukselle epäoleellinen tieto pois. Aineistosta kerätään vain oleelliset alkuperäiset ilmaukset. Tätä vaihetta ohjaa tutkimustehtävä. (Tuomi ym. 2002, 110.) Teoriaohjaavan analyysin etenemisessä voi teoria olla apuna ja analyysissä on tunnistettavissa sen vaikutus. Aineistosta valitaan siitä nousevat analyysiyksiköt. Teoriaohjaava analyysi ei ole aiempaa teoriaa testaavaa, vaan uusia näkemyksiä antava. Aineistolähtöinen ja teoriaohjaavan analyysi eroavat toisistaan abstrahointi eli aineiston käsitteellistämisvaiheessa. Teoriaohjaavassa analyysissä ilmiön käsitteet ovat tiedettynä valmiina, kun taas aineistolähtöisessä analyysissä käsitteet nousevat aineistosta. (Tuomi ym. 2002, 98, 116.) Seuraavaksi teemoittelimme pelkistykset, käyttäen apuna Mind map miellekarttaa, jonka avulla saimme pelkistetyn aineiston ryhmiteltyä kuvaamaan käsitteen alle. Miellekartta toimii apuvälineenä, joka auttaa hahmottamaan,

jäsentämään että ilmaisemaan kaikki aiheeseen liittyvät käsitteet, sanat ja mielikuvat (Virtuaali ammattikorkeakoulu 2013). Tämän jälkeen sijoitimme käsitteet teoreettisten käsitteiden alle, jonka kautta saimme kaikkia yhdistävän käsitteen. (LIITE3) Sisällönanalyysillä aineisto järjestetään selkeään ja tiiviiseen muotoon, kuitenkin hävittämättä aineiston sisältämää informaatiota ilmiöstä (Tuomi ym. 2002, 110).

Pääkäsitteenä on osallisuus, jonka alakäsitteitä on osallistuminen, joka on vielä jaoteltu kuvaaviin käsitteisiin: motiivi ja odotukset. Toinen alakäsite on yhteisöön kuuluminen, joka on jaoteltu kuvaaviin käsitteisiin: toiminnan anti ryhmälle, vertaistuki, dialogisuus, kuulluksi tuleminen, vaikuttaminen, vaikutus arkielämään ja vaikutus itsetuntoon. Kolmas alakäsite on yhteiskunta vaikuttaminen, joka on jaoteltu kuvaaviin käsitteisiin: ryhmän tarkoitus, tärkeintä ryhmässä, ryhmästä koettu hyöty, toiminnan kehittäminen, toiminnan tulevaisuus, jatkaminen toiminnassa, mahdollinen oma toiminta jatkossa ja suhtautuminen sosiaalityöntekijöihin nyt. Sosiaalityöntekijöiden tapaamisen osallisuutta on tarkasteltu käyttäen apuna Arnsteinin tikapuita. Kuvaaviksi käsitteiksi nousi informaatio, konsultaatio sekä kumppanuus.



## 5 TULOKSET

Tässä luvussa käymme läpi tuloksia. Kolme ensimmäistä lukua käsittelee tutkimuskysymyksen: Kuinka kehittäjäasiakkaat, jotka olivat mukana Päijät-SOS-osahankkeen aikuissosiaalityön kehittämisessä, kokivat osallisuutensa ryhmässä. Neljännessä luvussa käymme läpi tutkimuskysymyksen, kuinka kehittäjäasiakkaat, jotka olivat mukana Päijät-SOS-osahankkeen aikuissosiaalityön kehittämisessä, kokivat osallisuutensa sosiaalityöntekijöiden tapaamisessa tulokset. Viides luvussa käymme läpi aineistossa noussutta palautetta. Viimeisessä luvussa esittelemme kehittäjäasiakkaiden osallisuuden määritelmiä.

### 5.1 Osallistuminen kehittäjäasiakastoimintaan

Kehittäjäasiakkaaksi lähdettiin mukaan monestakin eri syystä. Lähes jokaisen haastateltavan motiivi erosi muista. Syitä mukaan tuloon oli halu antaa jotain takaisin, kun oli itsekin saanut apua, halu pitää heikompiosaisten puolta, uteliaisuus, omien ideoiden saaminen kuuluviin ja kiinnostus yhteiskunnallisiin asioihin. Lisäksi osa haastateltavista sanoi että heillä oli työttömänä aikaa käydä tapaamisissa. Kaikilta haastateltavilta oli kysytty mukaan lähtöä henkilökohtaisesti ja heille oli myös annettu projektista kirjallinen esite.

Puolella haastateltavista ei ollut minkäänlaisia odotuksia kehittäjäasiakastoiminnasta. Heidän mukaansa siihen vaikutti se, ettei heillä ollut riittävästi tietoa mitä toiminta pitää sisällään ja yksi haastateltava halusi vain mennä katsomaan, mitä ryhmässä tehdään.

*En mä tiää, kuten sanoin en mä oikeen odottanut tältä mitään ja halusin vaan kattoo mitä tulee tapahtumaan.*

*Mä ajattelin kuitenkin silleen, et ku tähän lähtee mukaan, ni saadaan tää asiakkaan näkökulma esiin ja halusin tuoda sitäkin sitte julki.*

Lopuilla kolmella haastateltavalla oli jokaisella erilaiset odotukset. Yksi halusi vertaistukea muilta ja päästä jakamaan omia kokemuksia muiden kehittäjäasiakkaiden kanssa. Toinen haastateltava toivoi, että toiminnasta tehtäisiin sellainen

tuotos, joka myös otettaisiin käyttöön. Kolmannen haastateltavan toiveena oli saada asiakasnäkökulma esiin.

## 5.2 Yhteisöön kuuluminen

Haastateltavat kokivat saaneensa ryhmässä tietoa, kokemusta ryhmätyöskentelystä ja työtavoista ja ajatusten vaihtoa muiden kanssa. Kaikki haastateltavat mainitsivat yhtenä antina keskustelut ja kaksi sanoi oppineensa uusia asioita. Lisäksi yksi haastateltava piti tärkeänä uusiin ihmisiin tutustumisen. Vertaistuki nousi myös esiin lähes kaikilta haastateltavilta. Ryhmässä haluttiin jakaa omia kokemuksia sosiaalitoimiston asiakkaana ja kuulla muiden kokemuksia.

*Kyllä mä luulen että se leiju sielä ilmassa vaikka sitä ei ääneen sanottukaan. Eihän sen tarkoituksaan ollut olla mikään vertaistukiryhmä, mutta jokainen halus niille omille kokemuksille vähän tukea saada, ennen kaikkea kuuntelijaa.*

Lähes kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että he saivat sanottua ryhmässä kaikki haluamansa asiat. Ainoastaan yksi haastateltava sanoi puhuneensa vain vähän. He myös kokivat että heidän kehittämisideat otettiin hyvin vastaan. Kaksi haastateltavaa oli lisäksi sitä mieltä, että välillä omaa puhumista häiritsi taustahäly. Kaikki kokivat tulleen kuulluksi yhteisön sisällä.

*Kyllähän jokainen ihminen silleen, jos se saa tilaisuuden puhua mielensä ja suunsa puhtaaks, ni kyllähän se puhuis maailman tappiin asti niin kauan ett leuat tippuis sijoiltaan. Kyl mä taisin sanoa ihan tarpeeks.*

*mun mielipiteet sielä ja korjausehdotukset mitä sielä puhuttiin niin ne on ihan yhtä arvokkaita kun kenen muun tahansa ja kyl-lähän se (--) niitä munkin asioita kovasti kirjoitti siihen lakanan et ei se sit ihan tyhjää ollu.*

Kehittäjäasiakkaista kokivat pystyneensä vaikuttamaan ryhmässä. Vaikuttaminen oli tapahtunut sosiaalivirkailijoiden saamisella tapaamisiin, haastatteluun tulemisella että kehittämisehdoksin. Yksi haastateltava pohti, että oli saanut kyllä vaikuttaa, mutta onko siitä ollut mitään hyötyä. Toinen haastateltava mietti, onko vaikuttaminen mahdollista, vaikka hän toivoi pystyvänsä vaikuttamaan toiminnan kautta. Haastateltavista yksi koki, ettei ollut saanut vaikuttaa haluamallaan potentiaallilla.

*Joo, oonhan tässäkin nyt haastattelussa tai vielä. Kyl, mä varmaan oon jotain saannut aikaseksi.*

*Siellä ryhmässä, en mä tiedä oliko siitä mitään hyötyä.*

Kysyttäessä millaisia vaikutuksia kehittäjäasiakkaana olo oli tuonut arkielämään, poikkesivat vastaukset aika paljon toisistaan. Vaikutukset arkielämässä näkyivät yhdellä haastateltavalla siten, että sosiaalitoimistoon sai helpommin ajan ja toimeentulotukirahat tulivat myös hänen mukaansa nopeammin tilille. Tämä sama vaikutus oli näkynyt myös hänen tuttavillaan. Yksi haastateltavista sanoi että hän oli kertonut kavereilleen olevansa kehittäjäasiakkaana.

*Sillä tavalla, et ku mä oon puhunu sosiaalitoimiston asiakkaana. Et mä oon tällässä hankkeessa mukana. Ni ne tulee entistä herkemmin kertoo mulle, sekä negatiivisia, että positiivisia kokemuksia sosiaalitoimiston asiakkaana tullu. Ni mä sitte osaan tuoda niitä eteenpäin, ku mä oon ollu aina sellanen muiden puolestapuhuja.*

Toinen haastateltava kertoi, että ryhmässä mukana olo oli tuonut omat vanhat asiat uudelleen pintaan, jotka hän oli halunnut jo unohtaa. Hän kertoi, että ryhmässä oli ollut hyvä työstää ja käydä asioita läpi. Eräs haastateltava kertoi, että hän oli saanut moniin sosiaalitoimen asioihin uusia näkökulmia. Loput kaksi haastateltavaa olivat sitä mieltä, ettei kehittäjäasiakkaana olo ollut vaikuttanut heidän arkielämään.

Haastateltavat kokivat saaneensa ryhmästä lisää itseluottamusta. Useat haastateltavat kertoivat että pitkä jakso pois työelämästä ja sosiaalitoimiston asiakkuus olivat nakertaneet vähitellen omaa itsetuntoa ja itseluottamusta.

*Mä tein 12 vuotta töitä ja sen jälkeen sairastuin ja menetin pikku hiljaa oman itsetuntoni. Sanotaanko, että tämä ryhmä toi sitä itsetuntoa takasin myöskin. Että hei, mä pääsen tämmöseen ja mulla on mahdollisuus vaikuttaa edes muurahaisen tasolla johonkin, että mä.. ehkä tää on jonkin pienen alku ja se oli sen pienen alku. Mä pääsin kirjoittamaan ja pääsin toteuttamaan itseäni, kertomaan ja auttamaan ja kuten sanoin mä oisin halunnut lisää tapaamisia, lisää aikaa.*

Ryhmän avulla haastateltavat kokivat rohkaistuneensa ja se vaikutti siihen että omien asioiden hoito sosiaalitoimiston kanssa oli helpompaa. Joku haastateltavista mainitsi myös sen, että hän oli tullut rohkeammaksi keskustelemaan vieraiden

ihmisten kanssa. Kaksi haastateltavaa oli sitä mieltä että kun sai vaikuttaa kehittäjäasiakkaana itseään koskeviin asioihin ja sanoa oman mielipiteensä asioista, se myös lisäsi itseluottamusta.

### 5.3 Yhteiskuntavaikuttaminen

Haastateltavilta kysyttiin mitkä asiat heille oli tärkeintä ryhmässä. Mitään selkeää yhdenmukaista vastausta ei tullut vaan jokainen haastateltava painotti erilaisia asioita. Kaikki kuitenkin olivat sitä mieltä että ryhmä oli hyvä ja myös ryhmän vetäjät saivat kehuja. Tärkeinä asioina pidettiin omien kokemusten ja ideoiden esiintuomista ja vertaistukea muilta kehittäjäasiakkailta. Yksi haastateltava mainitsi lisäksi tärkeäksi asiaksi sen, että toimeentulotukihakemus saataisiin selkeämmäksi.

Haastateltavat kokivat kehittäjäasiakkaana olon hyödylliseksi. Siitä katsottiin olevan hyötyä sekä asiakkaille että sosiaalitoimiston työntekijöille. Yhden haastateltavan mielestä ymmärrys oli lisääntynyt puolin ja toisin, ja asiat olivat menneet eteenpäin. Lisäksi mainittiin keskustelut muiden kehittäjäasiakkaiden kanssa ja tiedon lisääntyminen. Yksi haastateltava oli kirjoittanut ajatuksiaan paperille ryhmän vetäjän rohkaisemana.

*Ehkä mun kohalla voisi sanoa paras kokemus on se ,(-- ) sai sen tulpan irti minusta, että mä pääsin koneelle ja päräytin muutamman tunnin tekstiä. Siitä oli mulle enemmän hyötyä kuin osasin ite ikinä kuvitellakaan. Se on avannut mulle ovia sinne tänne tonne. Ja nyt mä tiedän, mikä musta tulee isona.*

Toiminnan kehittämiseen tuli haastateltavilta paljon ideoita. Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että aika loppui kesken ja tapaamisia olisi voinut olla enemmän. Yksi haastateltava oli sitä mieltä että kehittäjäasiakasryhmä pitäisi olla jatkuva-kestoinen, koska ihminen ja yhteiskunta muuttuvat koko ajan. Lisäksi toivottiin parempia tiloja kokoontumisille, enemmän aktiivisuutta muilta kehittäjäasiakkailta, kotiläksyjä, tapaamisten äänittämistä, jota voisi kotona kuunnella, lisää osallistujia, eri etnisten ryhmien mukaan tuloa, ryhmän vetäjiltä jämäkämpää otetta. Neljä haastateltavaa oli sitä mieltä, että ajan lisäämisen lisäksi mitään kehitettävää ei ollut vaan toiminta oli hyvin järjestetty.

Projektin tulevaisuudesta kysyttäessä kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä että toimintaa pitäisi jatkaa. Nastolan kehittäjäasiakkaat tiesivät kertoa että siellä toimintaa oltiin jatkamassa ja lisäksi kehittäjäasiakkaat oli otettu mukaan suunnittelemaan infolehtistä uusille sosiaalitoimiston asiakkaille.

*Projektihan on vielä kesken ja se pomo on sitä mieltä et tää ei jää tähän et me jatketaan, et nyt ku me ollaan sitä lentolehtistä tehtiä ni ne nyt muokkaa sitä ja sit me ruvetaan enskerralla tekemään ni me ruvetaa suunnittelemaan et minkälainen palvelusuunnitelma pitäis tehdä sosiaalitoimiston asiakkaille et tää hommahan on kesken ja (--) nimenomaan halus et tää ei jää tähän. Mä luulin viimeks et tää on viimeinen palaveri mut heidän toive oli että tää ei jää tähän et me jatketaan.*

Yksi haastateltava toivoi projektista kirjallista tuotosta, jossa esiteltäisiin kaikki kehittämis ehdotukset. Kirjallista tuotosta voisi sitten parannella ja täydentää, jos kehittäjäasiakastoimintaa jatkettaisiin.

Kysyttäessä haastateltavilta omaa kiinnostusta jatkaa kehittäjäasiakkaana lähes kaikki olivat valmiita jatkamaan, jos ei oltu töissä tai kursseilla. Ainoastaan yksi haastateltava sanoi harkitsevansa asiaa jos häntä pyydetäisiin uudelleen mukaan. Haastateltavista kaksi sanoi olevansa kiinnostunut antamaan vertaistukea ja autamaan toimeentulotukihakemusten täytössä. Yksi oli lisäksi valmis lähtemään mukaan sosiaalitoimistoon. Loppuja haastateltavia kiinnosti keskusteluryhmät ja toiminnan kehittäminen.

Haastateltavien mielipide sosiaalityöntekijöistä oli heidän kertomansa mukaan muuttunut projektin aikana. Muutos oli ollut positiivinen. Haastateltavat kertoivat, että he olivat oppineet ymmärtämään asioita sosiaalityöntekijän näkökulmasta ja yksi sanoi että nyt hän ymmärtää miksi sosiaalityöntekijät on välillä niin kireitä.

*Mussa on tapahtunut muutos positiiviseen suuntaan siinä mielessä että mä pidän niitä kanssa ihmisinä. Mun suhtautuminen sosiaalityöntekijöihin on muuttunut ihan täysin.*

*Mä en oo ennen ajatellu niitten kannalta. Mä oon aatellu, että sielä ne tekee työtä leipänsä eteen, mutta mä oon niitten kannalta aatellu nyt sitä, et minkälaista niitten on kohdata sielä kaikennäkösiä ihmisiä niinku minäkin.*

Ainoastaan yksi haastateltava oli sitä mieltä, ettei suhtautuminen sosiaalityöntekijöihin ollut hänellä muuttunut.

#### 5.4 Kehittäjäasiakkaat ja sosiaalityöntekijät

Palaamme tässä kappaleessa Arnsteinin tikapuihin ja niistä Robert Lomaxin tekemään uudistettuun versioon, joita ovat: Manipulaatio, informaatio, konsultaatio, kumppanuus ja kontrolli. Haastateltavista kaksi kokivat osallisuuden jäävän informaatio asteelle (asiakkailta kerätään palautetta ja heille jaetaan tietoa, mutta tiedon hyödyntämisestä päättää organisaatio) sosiaalityöntekijöiden tapaamisessa Lahdessa. Heidän mukaansa kaikki sosiaalityöntekijät eivät olleet kiinnostuneita siitä mitä kehittäjäasiakkailla oli sanottavana. Tämä näkyi puhelimen näpräilynä kehittäjäasiakkaan puheen aikana sekä poistumisena tilaisuudesta heti sen loputtua.

*Mun teki mieli yhdessä vaiheessa toimia ku kunnon luennoitsija tai puhuja, näin, että siellä joku räpläs puhelintaan silleen ihan tälleen näin. Ois tehnyt mieli lopettaa puhuminen siihen paikkaan ja sanoa siitä asiasta.*

Suurin osa kommenteista, kuinka kehittäjäasiakkaat olivat kokeneet osallisuutensa sosiaalityöntekijöiden tapaamisessa, jäivät konsultaatio asteelle (asiakkaiden mielipiteitä ja ehdotuksia kuullaan, mutta ne eivät vaikuta palveluja koskeviin päätöksiin). Osa haastateltavista oli yllättyneitä positiivisesta vastaanotosta niin sosiaalityöntekijöiden kuin päällikön kanssa. Nastolan ryhmäläiset erityisesti nostivat positiivisen vastaanoton esille. Tapaamisessa tuli ilmi, että sosiaalitoimi näkee aikuissosiaalityön ongelmat samankaltaisina kuin kehittäjäasiakkaat. Neljä haastateltavaa koki, että heitä kuunneltiin. Yksi mainitsi, että ryhmäläisten tuotoksia jäätiin katsomaan vielä tilaisuuden jälkeen. Yksi Lahden ryhmäläisistä koki tapaamisen molemminpuoliseksi kommunikoinniksi.

*Niit oikeesti kiinnostaa asiakkaiden asiat, ihan oikeesti. Ni mä ihan järkytyin, ku mä huomasin tän, et herrajumala! Et ei siit tuu mitää kuitenkaa et ei niit kiinnosta pätäkäään mut sitte ku niitten kanssa jutteli niin nostettiin epäkohtia puolin ja toisin esille ni kyl me huomattii että meillä on aika yhtenevät ongelmat, ne painii samojen ongelmien kanssa ku mekin ja niihin etitään ratkaisua ni katotaa mihin se johtaa, toivottavasti eteenpäin.*

*Joo, kyllä se varmaan jotain poiki, ja se oli jännä huomata että ne mitä sosiaalitoimen ryhmät sano ongelmiks, niin ne oli todel-lakin aivan samoja sitten mitä meidän ryhmässä oli keksitty ja laitettu paperille.*

Kahden haasteltavan kommentoissa nousiin kumppanuuteen asti (asiakkaat ja ammattilaiset jakavat vallan palveluja suunniteltaessa) sosiaalityöntekijöiden kanssa. Nastolan ryhmässä yhteistyössä oltiin haastattelu hetkellä edetty pidem-mälle. Kehittäjäasiakkaat ja sosiaalityöntekijät työstivät ohjeistusta(LIITE 4) ai-kuissosiaalityön asiakkaille.

*se oli sellasta vähän niin ku molemmiin puolista keskustelua, ne ehkä kyseli meiltä ja me kyseltiin sit niiltä. Multahan ne kyseli justiin, mitä mieltä me ollaa sosiaalitoimiston tekemisistä niin ku tos ryhmässä*

*Se kynnys mennä on niin korkea et sen on tarkoitus madaltaa ja et se lentolehtinen on ennemminkii tällänen missä lukee tos ai-kuissosiaalityö, tervetuloa, tule ajoissa ja sit täs on mind map menetelmällä tehty erilaisia juttuja ja sit täällä sisäsivulla ker-rotaan että mitä varten se aikuissosiaalityö on ja sitte on yhteys-tietoja ja niin edelleen, sitä me työstettiin viimeks ja se on tarkotus laittaa ainakin nastolassa ni kelan yhteispalvelupisteeseen, työvoimatoimistoo sitä on turha laittaa ku se loppuu nastolasta 21.12.*

Osallisuuden ja vaikuttamisen kokemukset sosiaalityöntekijöiden kanssa olivat Nastolan ryhmällä korkeammalla tasolla kuin Lahden ryhmällä.

## 5.5 Palaute sosiaalityöntekijöiden tapaamisen järjestelystä

Haastatteluissa nousi kahdelta haastateltavalta palautetta sosiaalityöntekijöiden tapaamiseen valmistelusta. Toinen haastateltavista olisi toivonut yhteistä tapaa-mista ennen varsinaista tapaamista, jossa olisi käyty läpi tilaisuuden kulku. Ryh-män aikaansaamaan työpanokseen oltiin tyytyväisiä, mutta esitykseen olisi kaivat-tu enemmän valmisteluja.

*Oonhan mä itsekriittinen, joka tapauksessa. Oltais annettu vaan itsestämme niin paljon parempi kuva yhdellä tunnilla ja koko projektista niin paljon parempi kuva.*

*no tota, ei sitä ollu ihan täysin kunnolla valmisteltu. Sehän siitä oikeastaan oli hyvä, ryhmäläiset siin puhuttiin, siin ei ollut val-miiks mitään kirjoitettua juttua siin oli vaan jotain kohtia puhut-*

*tu, mitä ite ottais puheeks ja tai mistä puhuis, ja kertois sen oman mielipiteensä, ja jonkun semmose mitä oltiin muutenkin*

Kaikki haastateltavat eivät kokeneen tarvitsevana etukäteisvalmisteluja ja he kokivat, että tilaisuus meni kohtalaisen hyvin.

## 5.6 Kehittäjäasiakkaiden osallisuus määritelmiä

Kehittäjäasiakkailta kysyttiin, mitä heidän mielestään tarkoittaa osallisuus. Kaikki vastasivat mietittyään hetken.

*Olla aina mukana, olla aktiivinen, olla ajoissa, olla positiivinen, olla energinen, siinä näin nopeesti*

*Osallistuminen johonkin.*

*Ryhmän osallisuus toimia sielä täysin vertaisena ryhmän jäsenenä ja osallistua sen ryhmän toimintaan omien kykyjen ja odotusten ja kokemusten mukaisesti ryhmän vetäjän antamien ohjeiden tai määräysten mukaisesti.*

*siit tulee englannin kielinen sana accomplice, sä voit olla osallisenä johonkin rikokseen, sit sä voit olla osallinen johonkin hyvän tekoon. Se vaatii sun panostas. Osallisuus tarkoittaa sitä että sä annat sun oman panoksen.*

*Osallisuus, Osallistuu ryhmätyöhön*

*Yhteiskuntavaikuttaminen. Ryhmätyöskentely.*

Mielestämme kehittäjäasiakkailta saatiin oivallisia osallisuuden määritelmiä. Mieleenkiintoista määritelmässä oli se, että vain yksi haastateltava mainitsi määritelmässään vaikuttamisen.



## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Tässä luvussa pohdimme johtopäätöksiä, joita teimme tutkimuksestamme. Tutkimuskysymyksiin kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemuksista ryhmässä ja sosiaalityöntekijöiden tapaamisessa saimme mielestämme hyvin vastaukset. Johtopäätösten peilaamista aiempiin tutkimuksiin vaikeuttaa se, ettei aikuissosiaalityöhön liittyvää kehittäjäasiakastoimintaa ole Suomessa tutkittu tai ainakaan me emme tutkimuksia löytäneet. Aikuissosiaalityötä käsitteleviä tutkimuksia sen sijaan on runsaasti, sekä pro graduja että väitöskirjoja. Löysimme ainoastaan AMK-tasoisia tutkimuksia aikuissosiaalityön asiakasraadeista.

Kehittäjä- ja kokemusasiantuntijatoiminta on ollut käytössä mielenterveys-, päihde-, vanhus-, nuoriso-, ja vammaistyössä, mutta aikuissosiaalityöhön se on vasta tulollaan. Kokemusasiantuntijakoulutustakin järjestetään Suomessa pääasiassa mielenterveys- ja päihdeongelmista toipuneille ja heidän läheisilleen. Tampereella järjestettiin ensimmäinen aikuissosiaalityön kokemusasiantuntijakoulutus ajalla 26.9 – 21.11.2012 (SOS-hanke 2013). Sos-pohjanmaan osahanke järjestää tänä keväänä Vaasassa aikuissosiaalityön kokemusasiantuntijakoulutuksen. Koulutus on tarkoitettu aikuissosiaalityön asiakkaille, joilla on pitempiaikainen kokemus aikuissosiaalityön/toimeentulotuen asiakkuudesta. (SOS-hanke Pohjanmaa 2013.) Kokemusasiantuntijuutta käsittelevää kirjallisuutta löysimme jonkin verran mutta niissäkin kokemusasiantuntijuutta peilataan pääasiassa mielenterveys- ja päihdetyöhön.

### 6.1 Osallisuuden kokemukset ryhmässä

Haastattelemamme kehittäjäasiakkaat olivat innostuneet lähes saman tien kehittäjäasiakastoiminnasta, kun sitä heille tarjottiin. Mitään yhteistä motivaatiotekijää ei haastatteluiden perusteella löytynyt. Haastateltavat kokivat tärkeäksi mahdollisuutta päästä kehittämään aikuissosiaalityötä asiakasnäkökulmasta. Heille tuntui kuitenkin tutkimuksemme mukaan olevan yhtä tärkeää vertaistuki ja omien kokemusten jakaminen ryhmässä. Kaikki haastateltavat kokivat saaneensa vertaistukea

ryhmästä, vaikka ainoastaan yksi haastateltava käytti puheessaan sanaa vertaistuki.

Kytöahon ja Luotosen opinnäytetyö (AMK) ”Asiakaspalveluraadin elementit” antaa myös samansuuntaiset tutkimustulokset vertaistuen kokemuksesta. Heidän tutkimuksessaan sosiaalikeskuksen asiakaspalveluraadin jäsenet kokivat saaneensa vertaistukea muilta samanlaisessa elämäntilanteessa olevilta raadin jäseniltä ja he kokivat tämän mielekkääksi. (Kytöaho & Luotonen, 2011, 30.)

Vertaistuki on tärkeää mutta mielestämme se ei yksin riitä. Kehittäjäasiakastoinnassa yhdistyy hyvin sekä vertaistuki että palveluiden kehittäminen ja osallisuus. Lahden ryhmän kehittäjäasiakkaat kokivat pystyneensä vaikuttamaan ryhmän sisällä, mutta pystyivätkö he vaikuttamaan aikuissosiaalityön kehittämiseen. Nastolan ryhmän kehittäjäasiakkaiden vaikuttaminen oli edennyt astetta pitemmälle aikuissosiaalityön kehittämiseen yhteistyössä sosiaalityöntekijöiden kanssa.

Kaikki haastateltavat kokivat ryhmän hyväksi. Omille kokemuksille saatiin kuuntelijoita ja kaikkien kehittämisideat otettiin hyvin vastaan ja ne kaikki kirjattiin ylös. Vaikka tutkimustuloksissa ryhmän vetäjät jäivät vähälle huomiolle, mainittakoon tässä, että kaikilta haastateltavilta tuli kiitosta ystävällisille, empaattisille ja asiansa osaaville työntekijöille. Lisäksi haastateltavat pitivät ryhmän toimintaa tarpeellisena ja olivat valmiita jatkamaan sitä jos siihen tarjottaisiin mahdollisuus.

Itsetunnon lisääntyminen oli asia, jota pohdimme ennen haastattelujen tekemistä. Mietimme, voiko näin lyhytaikaisella kehittäjäasiakastoinnalla olla vaikutusta haastateltavien itsetuntoon. Haastateltavat kertoivat, että pitkä asiakkuus aikuissosiaalityön asiakkaana sekä työttömyys olivat heikentäneet heidän itsetuntoaan. Tähän oli varmasti vaikuttanut myös se, etteivät haastateltavien kokemukset sosiaalitoimen asiakkuudesta olleet pelkästään positiivisia. Heidän mukaansa ryhmässä oli mahdollisuus käydä läpi huonoja kokemuksia ja kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että kehittäjäasiakkaana olo oli parantanut heidän itsetuntoa ja lisännyt itseluottamusta.

## 6.2 Osallisuuden kokemukset sosiaalityöntekijöiden tapaamisissa

Vuoden 2009 sosiaalibarometrissa kysyttiin julkisen palveluntuottajilta arviota oman toimialueen palveluiden kehittämistä, miten siinä mahdollistuisivat asiakkaiden osallistumismahdollisuudet. Myönteisemmin asiakkaiden osallistumismahdollisuuksiin oman toiminnan kehittämiseen suhtautui TE-toimistojen (yli 50 %) ja Kelan toimistojen johdot (43 %). Kielteisemmin asiakkaiden osallistumismahdollisuuksiin suhtautui sosiaali- (n.90 %) ja terveysjohdot (n.90 %). Kehittämisessä arvioitiin toimivan paremmin asiakaspalautejärjestelmän käyttö. (Perälähti, Londén, Siltaniemi, Särkelä, Peltosalmi & Eronen 2011, 26.)

Tutkimuksessamme kävi ilmi, että haastateltavat kokivat tapaamisen sosiaalityöntekijöiden kanssa hyvin yksilöllisesti. Lahden ryhmässä osallisuuden kokemuksissa noustiin Arnsteinin tikapuissa informaation ja konsultaation tasoille ja Nastolan ryhmässä noustiin kumppanuuden tasolle. Kaikilla haastateltavilla oli oma subjektiivinen kokemus siitä, miten heidät otettiin vastaan, miten heitä kuunneltiin ja oliko tapaamisella mitään vaikutusta palveluiden kehittämiseen. Vuoden 2009 sosiaalibarometrasta selviää, että sosiaalijohtajat suhtautuvat kielteisesti asiakkaiden osallistumismahdollisuuksiin sosiaalipalvelujen kehittäjänä. Kehittäjäasiakkaiden haastattelujen perusteella tulemme kuitenkin siihen johtopäätökseen, että sosiaalityöntekijöiden joukosta löytyy halukkuutta ottaa asiakkaat mukaan sosiaalipalveluiden kehittämiseen. Tästä olisi hyötyä molemmille osapuolille, sillä heidän tapaamisessa kävi ilmi, että molemmat painivat samojen palveluihin liittyvien ongelmien kanssa. Kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemusta vahvistaisi varmasti se, että he saisivat tietoa siitä, oliko kehittäjäasiakastoiminnasta mitään hyötyä ja onko heidän kehittämis ehdotuksensa parantanut palveluja.

## 7 TUTKIMUKSEN LUOTETTAVUUS JA EETTISYYS

### 7.1 Tutkimuksen luotettavuus

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tutkija joutuu koko tutkimus prosessin ajan ottamaan kantaa oman tutkimuksensa luotettavuuteen. Samalla tutkijan joutuu pohtimaan tekemiään ratkaisuja ja analyysinsä kattavuutta. Näin ollen tutkija itse on tutkimuksen pääasiallinen luotettavuuden kriteeri sekä sen keskeinen tutkimusväline. (Eskola & Suoranta 1998, 209, 211.)

Tutkimustekstissä olisi tärkeää pyrkiä mahdollisimman tarkasti kertomaan, mitä tehtiin ja mitä tapahtui analyysin keruusta tutkimuksen pohdintaan. (Eskola & Suoranta 1998, 214.) Tutkimustekstissä tulisi olla riittävästi selkeää tietoa tutkimuksen vaiheista, että sitä lukevat voivat arvioida tutkimuksen tuloksia. Tutkimusraportti arvioidaan kokonaisuutena, jolloin on tärkeää, että tutkimuksen osa-alueet ovat johdonmukaisessa suhteessa toisiinsa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 140–141.) Tutkijan tarkka selostus tutkimuksen toteuttamisesta lisää kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 232).

Tutkimustekstiä kirjoittaessamme, jaoimme tutkimuksen osa-alueiden kirjoittamista. Valmista tekstiä kävimme läpi yhdessä aina säännöllisin väli ajoin, jolloin pystyimme refleктоimaan luotettavuutta ja vaihtamaan ajatuksia tutkimuksen toteutuksesta. Tämä varmisti, että molempien tulkinnat tutkimuksen toteutuksesta vastasivat toisiaan. Samalla teimme korjauksia tekstiin, jotta kirjoitusasu pysyisi johdonmukaisena ja selkeänä.

Haastatteluiden laatu vaikuttaa luotettavuuteen. Haastatteluiden laadukkuutta voidaan varmistaa tekemällä hyvä haastattelurunko ja haastattelukoulutuksella, jos on monta haastattelijaa. Laatua voi parantaa huolehtimalla nauhureiden kunnosta ja toimivuudesta. Haastatteluiden litterointi mahdollisimman pian varmistaa aineiston laatua etenkin, jos litteroinnin ja haastattelun tekee tutkija itse. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 184–185.) Haastattelujen laadun varmistimme esitestaamalla haastattelurungon. Lisäksi testasimme nauhurin kunnan ja harjoittelimme nauhurin

käyttöä etukäteen tahoillamme. Laatua varmistimme myös aloittamalla haastattelujen litteroinnit heti haastatteluiden jälkeen.

Luottamuksellisuus tutkimusaineistossa tarkoittaa tutkijan ja tutkittavien tekemiä sopimuksia ja lupauksia aineistonkäytöstä. Tutkijan luvatta tutkittaville, ettei aineistoa tule näkemään kukaan ulkopuolinen ja aineistoa käytetään vain tekeillä olevaan tutkimukseen. Tällöin tutkija ja tutkittava ovat tehneet keskenään lainmuokaisen sopimuksen. Tällöin aineisto tulee hävittää tutkimuksen oikeellisuuden tarkastamisen jälkeen. (Kuula 2006, 88–89.) Tietokoneella olevaa tutkimusaineistoa olemme säilyttäneet salasanalla varmistetussa kansiossa. Tutkimusaineistoa on säilytetty vain toisen tutkijan kannettavassa, jota ei käytä muut perheen jäsenet. Paperiversiot olemme hävittäneet silppurissa heti käytön jälkeen. Näin varmistamme, ettei kukaan ulkopuolinen pääse käsiksi tutkimusaineistoon.

Käsitteet validiteetti ja reliabiliteetti ehdotetaan korvaamaan kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa monessa kvalitatiivisen tutkimuksen oppaassa. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta kuvaavia suomalaisia käsitteitä ovat luotettavuus, vahvistuvuus, siirrettävyys ja uskottavuus. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 137–139.) Luotettavuutta pyrimme lisäämään haastatteleamalla kehittäjäasiakkaat erillisinä päivinä, jolloin saimme aikaan kiireettömän haastattelutilanteen. Yksilöhaastattelu antoi myös haastateltavalle mahdollisuuden puhua vapaasti omia mielipiteitään. Kahden haastattelun pitäminen päivän aikana olisi ollut rankkaa meille haastattelijoilta, jolloin jälkimmäinen haastattelu olisi voinut kärsiä meidän väsymyksestä. Ryhmähaastattelussa olisi voinut käydä niin, että puheliaammat olisivat jyränneet hiljaisemmat.

Tutkimuksen vahvistuvuus tarkoittaa, että tutkimuksessa muodostetut tulkinnot saavat tukea muista ilmiöistä tarkastelleista tutkimuksista (Tuomi & Sarajärvi 2009, 139.) Kehittäjäasiakkaiden osallisuudesta ei ole vielä saatavana tutkimustietoa. Ammattikorkeakoulutasoista tutkielmaa pystyimme käyttämään vahvistuvuuden tarkastelussa. Tutkimuksen siirrettävyys tarkoittaa tutkimuksen tulosten siirrettävyyttä toiseen vastaavaan ulkopuoliseen tutkimukseen (Tuomi & Sarajärvi 2009, 138.) Siirrettävyyttä ei tutkimuksemme luottavuuden arvioinnissa voinut tehdä, koska tutkittavasta ilmiöstä ei ollut aiempaa tutkimusta. Vahvistavuuden ja siirret-

tävyiden heikkoudet vähentävät tutkimuksemme luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa on otettava huomioon se seikka, että kaikki tutkimustuloksia eivät ole toistettavissa. Tutkimustulokset liittyvät aina siihen ilmiöön, paikkaan sekä aikaan, jota on tutkittu. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 138–141.)

Tutkimuksen uskottavuudella mitataan tutkijan tekemän käsitteellistämisen ja tulkinnan vastaamista tutkittavien käsityksiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 138.) Tähän pyrimme käyttämällä teoriaohjaavaa analyysia. Haastatteluaineistoon syvennymme kumpikin omassa rauhassa. Näin pystyimme keskittymään vain siihen mitä kehittäjäasiakkaat kertoivat. Ennen aineiston läpi käyntiä tapasimme reflektoinnin merkeissä, jolloin kävimme läpi ennako-oletuksiamme tutkittavasta aiheesta. Tällä tavalla pois suljimme ennako-oletusten vaikutuksen aineistoon. Kehittäjäasiakkaiden ääntä toimme esiin raportissa suorilla lainauksilla.

## 7.2 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimusprosessissa etiikka näkyy aiheenvalinnasta tulosten vaikutuksiin asti moraalisin valintoina ja päätöksinä (Kuula 2006, 11). Eettinen sitoutuneisuus ohjaa hyvää tutkimusta, josta on vastuussa tutkimuksen tekijä. Opinnäytetöissä vastuuta kantaa myös opettaja. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 127, 133). Eettisesti kestävällä pohjalla lopputulos on, kun on alusta asti valinnoissa noudatettu tieteellisiä valintoja. Tulosten hyödynnettävyys yhteiskunnan hyvinvoinnille ja kehitykselle on asia, johon pitäisi kiinnittää huomiota tutkimusaihetta valitessa. (Kananen 2008, 133.)

Tutkimuksemme on työelämälähtöinen. Tutkimuksen aihetta lähdimme pohtimaan SOS-hankkeen tavoitteiden kautta. Asiakkaiden osallisuuden edistäminen on hankkeen tavoitteena. Asiakkaiden kokemaa osallisuutta tutkimalla voidaan saada selville, mitkä asiat edistävät osallisuuden tunnetta. Tätä kautta voidaan kehittää osallisuutta edistäviä toimia. Lisäksi tutkimuksen kautta asiakkaat saavat äänensä kuuluksi laajemmalle yleisölle, joten asiakkaat pystyvät hyödyntämään tutkimusta. Eettisesti kestävä pohjan varmistimme valitsemalla tutkimusaihee-

seen sopivat tutkimus- ja analyysimenetelmät, joilla saisimme mahdollisimman kattavan ja luotettavan aineiston.

Tutkittavien yksityisyyden suojasta vastuun kantaa tutkija. Tunnistamisriski tulee arvioida tarkasti, kun raportoidaan arkaluontoisia asioita. Laadullisessa tutkimuksessa suoran aineistositaatin tunnistamattomuuden varmistaminen voi olla vaikeaa. Jos tutkittava henkilö tulee kohtuullisen vaivattomasti kenen tahansa lukijan tunnistamaksi tutkimustekstissä, on kyseessä lain tulkinnan mukainen tunnistus. Eettisestä kysymyksestä on kysymys, jos mietitään tutkittavan lähipiiri mahdollisuutta tunnistaa tutkittava tutkimustekstistä. (Kuula 2006, 204–205.) Aineistositaatteja tutkimustekstiin laittaessa pohdimme paljon tunnistamattomuutta, koska tutkittava ryhmä oli pieni ja tutkimukseen osallistui ryhmistä yli puolet. Eettistä pohdintaa lisäsi huomiomme, että ilman tunnistenumeroa pystyimme sanomaan, mikä oli kenenkin haastateltavan sanoma. Tunnistenumeroiden pois jättämisellä halusimme varmistaa, ettei ketään tunnisteta ainakaan niistä.

Tutkijan tulee varmistaa tutkittavien yksityisyyden suoja, että tutkimusaineistoa säilytetään huolellisesti. Huolettomuuden seurauksena voi tutkittavien yksityisyyden suoja vaarantua. (Kuula 2006, 204–205.) Tutkimusaineistoa olemme säilyttäneet koko tutkimusprosessin ajan samassa paikassa toisen tekijän kotona. Tutkimuksen valmistuttua hävitämme kaiken aineiston asianmukaisesti.

## 8 POHDINTAA

Kvalitatiivisessa tutkimuksessa korostuu tekemisen määrittäminen. Tutkijan on tiedettävä mitä hän on tekemässä tutkimuksessaan. Tekemisen määrittäminen koskee tutkimuksen teknistä toteutusta. Lisäksi tutkijan on tiedettävä, mitä hän tekee tutkimusten sisältäessä omia eettisiä ongelmia. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 69.) Meillä oli joulukuussa analyysivaiheen aloitus hukassa, jonka vuoksi pidimme tietoisin paussin sen teossa. Se oli näin jälkeinpäin katsottuna hyvä ratkaisu. Levänneinä jaksoimme lähteä uusin silmin katsomaan käsissämme olevaa aineistoa.

Haastateltavaksi saimme yli puolet kehittäjäasiakasryhmiin osallistuneista kehittäjäasiakkaista. Otanta oli kattava kuvaamaan osallistujien kokemuksia osallisuudesta. Ammattikorkeakoulun opinnäytetyön aineistoksi saimme määrällisesti ja tiedollisesti hyvän aineiston. Laajempaa aineistoa olisi voinut olla vaikeampi vielä hallita ja analysoida.

Johtopäätöksiä tehdessä haasteeksi nousi aiempien tutkimusten puute. Aikuissosi-aalityötä on tutkittu runsaasti, mutta kehittäjäasiakkaiden kokemuksista emme löytäneet kuin AMK-tasoisia tutkimuksia. Emme voineet siirtää tai vahvistaa tutkimustuloksia suoraan mihinkään aiempaan tutkimukseen. Vieraskielisiä tutkimuksia olisi voinut löytyä, mutta molempien kielitaitoon vedoten emme voineet niitä hyödyntää. Tutkimuksen teossa oli haasteellista molempien kokemattomuus tutkimuksen tekemisessä ja sen aikatauluttamisessa.

Haasteellista oli saada sopimaan yhteisiä tapaamisia, koska molemmilla oli työ ja perhettä. Yhteistyömme sujui kuitenkin hyvin, mutta tutkimuksen loppusuoralla alkoi väsymys painaa, joka näkyi molemmin puoleisena äreytinä. Työskentelyparina tuimme toisiamme. Tutkimuksen tekemisen teki mielekkääksi molempien halu saada kehittäjäasiakkaiden ääni kuuluviin. Opinnäyteprosessin aikana monet tulevaan aikuistyön sosionomin työhön liittyvät näkökulmat ovat kehittyneet. Ajattelimme aikaisemmin, että meillä tulisi olla työntekijöinä välineitä ja vastauksia asiakkaiden ongelmiin. Opinnäyteprosessi on opettanut meille, miten tärkeää on ottaa asiakas mukaan itseään koskevaan päätöksentekoon. Työntekijän on



kuunneltava herkällä korvalla, mitä ajatuksia asiakkaalla on omasta tilanteesta. Työntekijän tulisi yhdessä asiakkaan kanssa etsiä ratkaisuja asiakkaan ongelmiin. Meille tuli uutena tietona se, miten vähän asiakkaita käytetään aikuissosiaalityön kehittämisessä. Opimme, kuinka hyviä ideoita asiakkailta voidaan saada työn ja palveluiden kehittämiseen.

Tutkimuksemme tavoite oli tutkia kehittäjäasiakkaiden osallisuuden kokemusta hankeen aikana. Tähän saimme vastauksia. Osallisuus näkyi osallistumisena, vertaistukena, itsetunnon kohoamisena ja vaikuttamisena. Mutta kuinka osallisuus näkyy pidemmällä tähtäimellä? Jatkuuko kehittäjäasiakkaiden kehittämistoiminta ja osallisuuden edistäminen aikuissosiaalityössä? Kuulimme projektityöntekijältä, että jatkotyöskentely on pohdinnassa Nastolassa. Lahdessa ei ole tällä hetkellä jatkosuunnitelmia asian suhteen. Tämä turhauttaa kehittäjäasiakkaiden puolesta, kun heitä kuunteli ja näki heissä valtavan potentiaalin, joka jää nyt käyttämättä. Uskomme kuitenkin, että haastateltavat löytävät jonkin kanavan, minkä kautta he voivat osallistua, vaikuttaa ja kuulua yhteisöön.

Ideoita jatkotutkimusaiheiksi voisi olla tutkia sosiaalityöntekijöiden kokemuksia aikuissosiaalityön asiakkaiden kehittämistyöstä. Voisi myös tutkia, vaikuttiko kehittäjäasiakkaiden mukaan ottaminen palveluihin ja miten? Jos kehittäjäasiakkaiden käyttämistä jatketaan, tutkimusaihe voisi olla kehittäjäasiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden yhteistyön tutkiminen. Lisäksi voisi tutkia, mitkä toimenpiteet tai muutokset sosiaalitoimen palvelurakenteissa mahdollistaisi asiakkaiden mukaan tulon kehittämiseen.

## LÄHTEET

Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus

Beresford, P. & Salo, M. 2008. Kokemuksen muodonmuutos: kohti palveluiden käyttäjien omaa tutkimustoimintaa. Helsinki: Mielenterveyden keskusliitto

Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus: Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoitus. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 16.8.2012]  
Raportti. Saatavissa:  
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80404/da26a400-efca-4ee2-83a4-9a946b70ed6f.pdf?sequence=1>

Bäcklund, P. & Häkli, J. & Schulman, H. (toim.) 2002. Osalliset ja osaajat. Kunnalliset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus

Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino

Grönfors, M. & Vilkkä, H. (toim.) 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätömenetelmät. Hämeenlinna: SoFia-sociologi-filosofiapu Vilkkä [viitattu 21.3.2013]. Saatavissa: <http://vilkka.fi/sofia/>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Helsinki University Press

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Järvinen, R. & Taajamo, T. 2006. Vertaisryhmän ohjaajan käsikirja. Helsinki: Mannerheimin Lastensuojeluliitto

Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Keskikylä, S. & Mäkelä, T. 2013. Kehittäjäasiakasryhmä – kokemusten jakamisen ja vaikuttamisen kanava[viitattu 24.4.2013]. Saatavilla: <http://www.sos-hanke.fi/26>

Kettunen, P. 2004. Osallistua vai vaikuttaa? Kunnallisan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut, nro 39. Helsinki: Kunnallisan kehittämissäätiö

Koulutetut kokemusasiantuntijat ry. 2013. Kuka on kokemusasiantuntija?[viitattu 8.4.2013] Saatavissa: <http://www.kokemusasiantuntija.fi/8>

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

Kytöaho, M. & Luotonen, T. 2011. Asiakaspalveluraadin elementit. Läntisen sosiaaliaseman asiakaspalveluraadin pilottimallin jäsenten ja vetäjien kokemuksia. Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutus [viitattu 8.4.2013] AMK-opinnäytetyö. Saatavissa: <https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/35090/Oppari-Thesis.pdf?sequence=1>

Lahden kaupunki. 2013. Aikuissosiaalityö [viitattu 17.4.2013]. Saatavissa: <http://www.lahti.fi/www/cms.nsf/pages/8596D6416E9F74EEC2256E7E003D6D6D> FB

Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P. (toim.) 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi

Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) 2003. Sosiaalisen vaihtuvat vastuut. Jyväskylä: PS-kustannus

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000

Lomax, R., Jones, K., Leigh, S. & Gay, C. 2010. Surviving your Social Work Placement. Hampshire: Palgrave macmillan

Lundbom, P. & Herranen, J. (toim.) 2011. Sosiaalinen vahvistaminen kokemuksina ja käytänteinä. Helsinki: Humanistinen ammattikorkeakoulu

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Kuopio: Yhteiskuntatieteiden laitos/ Sosiaalityö [viitattu 17.4.2013]. Väitöskirjatutkimus. Saatavissa: [http://epublications.uef.fi/pub/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5/urn\\_isbn\\_978-952-61-0365-5.pdf](http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0365-5/urn_isbn_978-952-61-0365-5.pdf)

Nyholm, S. & Saarelainen, J. 2007. Koulutetut vapaaehtoiset vertaisryhmien ohjaajina – opas yhdistyksille. Helsinki: Suomen Mielenterveysseura

Oikeusministeriö. 2005. Kohti aktiivista kansalaista. Oikeusministeriön julkaisu 2005:14[viitattu 9.4.2013] Saatavissa: <http://www.om.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarkisto/1146558416804.html>

Oranen, M. 2007. Mitä mieltä !/? Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Lastensuojelun kehittämisohjelman osahankeen raportti. Sosiaali- ja terveysministeriö [viitattu 24.4.2013]. Saatavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/lastensuojelunkasikirja/tuke/lastensuojelunkehittaminen/>

Perälähti, A., Londén, P., Siltaniemi, A., Särkelä, R., Peltosalmi, J. & Eronen, A. 2011. Sosiaalibarometri 2011. Ajankohtainen arvio palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvakeskusliitto ry

PaKaste-hanke. 2012 [viitattu 16.8.2012]. Saatavissa: <http://www.sosiaalikollega.fi/kansalaistoiminta/>

Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys. 2013. Osallisuus [viitattu 8.4.2013]. Saatavissa: <http://www.jelli.fi/osallisuus/osallisuus/>

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystyöntekijät. 2013a. Anna palautetta [viitattu 17.4.2013]. Saatavissa:

<http://www.phsotey.fi/sivut/sivu.php?id=31976&vy=9921&ryhma=856>

Päijät-Hämeen sosiaali- ja terveystyöntekijät. 2013b. Aikuissosiaalityö [viitattu 19.4.2013]. Saatavissa:

<http://www.phsotey.fi/kunnat/index.php?id=2248&vy=9411&ryhma=540&alaryhma=477&lara=1&level=4>

Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. (toim.) 2010. Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino

SOS-hanke. 2012 [viitattu 26.7.2012]. Saatavissa: <http://www.sos-hanke.fi/>

SOS-hanke. 2013. Kokemusasiantuntijat sosiaalityössä koulutus [viitattu 24.4.2013]. Saatavissa: <http://www.sos-hanke.fi/30>

SOS-hanke Pohjanmaa. 2013. [viitattu 9.4.2013] Saatavissa: <http://www.sos-hanke.fi/21>

Sosiaalihuoltolaki 710/1982

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2012. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma. KASTE 2012-2015. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2012:1 [viitattu 24.4.2013]. Saatavissa: [http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/\\_julkaisu/1578410](http://www.stm.fi/julkaisut/nayta/-/_julkaisu/1578410)

Syrjäytyneestä osalliseksi sosiaalityön keinoin. 2011. S.O.S. – hanke 2011–2013. [viitattu 8.8.2012]. Saatavissa:

[http://files.kotisivukone.com/soshanke.palvelee.fi/SOS-koordinaatio/sos\\_-hankesuunnitelma.pdf](http://files.kotisivukone.com/soshanke.palvelee.fi/SOS-koordinaatio/sos_-hankesuunnitelma.pdf)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi

Virtuaali ammattikorkeakoulu. 2013. Miellekartta vs. käsitekartta [viitattu 25.3.2013]. Saatavissa:

<http://www.amk.fi/opintojaksot/030903/1136829497016/1137662354349/1137666544828/1137666595764.html>

## LIITTEET

LIITE 1	Palautekysely
LIITE 2	Haastattelukysymykset
LIITE 3	Sisällönanalyysin käsitekartta
LIITE 4	Aavan aikuissosiaalityön esite

1. Kehittäjäasiakasryhmän palautekysely

1. Millainen kokemus ryhmään osallistuminen oli sinulle?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
2. Mitä on mielestäsi asiakkaiden osallisuus?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
3. Miten kehittäjäasiakastoiminnalla voidaan vahvistaa asiakkaiden osallisuutta?
  
  
  
  
  
  
  
  
  
  
4. Mitä vaikutuksia toivoisit ryhmällä olevan aikuissosiaalityön kehittämiseen?



5. Mikä oli ryhmässä hyvää ja mikä ei toiminut?
6. Miten kehittäisit ryhmän sisältöä?
7. Olisitko halukas jatkamaan kehittäjäasiakastoimintaa?
8. Millaisia odotuksia sinulla oli ryhmää kohtaa? Vastasiko ryhmä odotuksia-
9. Mitä muuta haluat sanoa?

Hei!

Olemme Lahden ammattikorkeakoulun sosionomi-opiskelijoita, Taina Kohvakka ja Sari Hahl, erikoistumme sosiaalipedagogiseen aikuistyöhön. Valmistumme joulukuussa 2012. Olimme kuuntelemassa keväällä 2012 Tanjan ja Sannan pitämää esitystä Päijät-Hämeessä toteutettavasta SOS-hankkeesta, jonka tavoitteena oli rekrytoida kehittäjäasiakkaita osallistumaan aikuissosiaalityön kehittämiseen. Kiinnostuimme, koska näemme asiakkaiden mukaan ottamisen palveluiden kehittämiseen mukaan tärkeäksi ja ajankohtaiseksi.

Palautekyselyn vastaukset antavat meille tärkeää tietoa teidän kokemuksista ja pohjatietoa tutkimuksen suunnan täsmentämisessä. Vastaukset käsitellään nimettöminä. Palautekyselyn lisäksi haluaisimme haastatella henkilökohtaisesti ryhmissä mukana olleita kehittäjäasiakkaita. Haastatteluiden ajankohta olisi syys-lokakuussa 2012. Keskeisenä teemana ovat kehittäjäasiakastoiminnassa mukana olleiden omat kokemukset osallisuudesta.

Kesäisin terveisin: Taina ja Sari

# KIITOS

---

Jos haluat osallistua haastatteluun, voit jättää yhteystietosi:

nimi:

puhelinnumero:

sähköpostiosoite:

TEEMARUNKO APUKYSYMYKSINEEN:

1. Kehittäjäasiakasryhmään mukaan tulo?

- Miten sait tietää ryhmästä?
- Mikä sai sinut osallistumaan ryhmään?
- Millaisia odotuksia sinulla oli kehittäjäasiakas toiminnasta?

2. Kehittäjäasiakasryhmässä mukana olo, kerro mitä sait ryhmästä?

- Kerro millaisia asioita olet kehittäjäasiakastoiminnassa tehnyt?
- Kun ajattelet ryhmätoimintaa/tapaamisia, olisitko toivonut jotain muuta?
- Saitko sanottua kaiken haluamasi?
- Kuultiinko sinua?
- Mitkä asiat olivat sinulle tärkeitä?
- Mitkä olisi olleet sinulle tärkeitä asioita käsitellä ryhmässä?
- Koetko, että olet itse saanut valita ja vaikuttaa?
- Mitä sinun mielestäsi on osallisuus?

3. Olisitko toivonut jotain vielä lisää?

4. Miten kehittäjäasiakastoiminta on vaikuttanut elämääsi?

- Millaista kokemusta olet saanut?
- Onko kehittäjäasiakastoiminnasta mukana olosta ollut hyötyä?
- Mikä on ollut parasta?
- Onko ajatuksesi sosiaalitoimea kohtaan muuttunut? Miten?

5 Kehittäjäasiakastoiminnassa mukana olo tulevaisuudessa?

- Olisitko kiinnostunut olemaan vielä mukana kehittäjäasiakastoiminnassa, kerro miten?
- Miten kehittäjäasiakastoimintaa voisi kehittää?

Alkuperäinen	Pelkistetty	Taso 1	Taso 2	Yhdistävä käsite
<i>Oma sosiaalihoitajani antoi minulle esitteen(--) ja halusi vain kysyä olisiko kiinnostusta. Sanoin, että koska hän on niin paljon tehnyt hyväkseni, ni ehkä mun on aika antaa jotain takas.</i>	halu antaa jotain takaisin	M o t i i v i	O S A L L I S T U M I N E N	O S A L L I S U U S
<i>No jos nyt jotain tietoa pystyy antamaan, ku pitkäaikaistyötön.</i>	halu antaa tietoa			
<i>No totta kai se vaikutti, että se liitty minuun ja sitte ku mä oon ollu aina semmonen, että mä haluun pitää heikompiosten puolta täs yhteiskunnas ja kuka on heikompiosenen, ku sosiaalitoimiston asiakas.</i>	halu pitää heikompien puolta			
<i>Mä sanoin, saanko mä harkita tätä asiaa. Kaks minuuttia harkitsin, joo, voin. Mä oon niin utelias kuitenkin, vaikka mä oon ujo, arka, hiljanen.</i>	uteliaisuus			
<i>Mua kiinnostaa tälläset asiat, yleensäkin yhteiskunnalliset asiat ja tää on yks osa niitä.</i>	oma kiinnostus			
<i>Mulla oli se idea siitä.</i>	oma idea toiminnasta			
<i>Sit mä sanoin, et totta mooses, et kyl mä voisin olla mukana, et kyl mul on aikaa hypätä tapaamisissa. Nii, ihan sen takia.</i>	oli aikaa lähteä mukaan			
<i>No, mä odotin vähän tota vertaistukea sieltä ja osaltaan sitä, että sai niitä omia kokemuksia kertoa. Ja sitte sitä, että niitä parannusehdotuksia sais antaa sosiaalitoimelle, jotta ei muita kohdeltais niin huonosti. Ja että ihmisyyys tulisi siellä esiin, kun siellähän käy koko ihmiskirjo.</i>	vertaistukea, omien kokemusten kertomista ja saada antaa parannus ehdotuksia	O d o t u k s e t		
<i>Ei oikeastaan. Silleen totta kai idea on siinä semmonen, että. Idea on erittäin hyvä, jos siitä sit rupee heti alkaa alkuun toivomaan, täst heti lähtee asiat muuttuu parempaan suuntaa ja kaikki kuopat saadaan siloteltu, sehän ois liian epärealista. Mä aattelin, että mä en oikeen oota siltä mitään. Tai ainakin mä ootin semmosta, että sitä lopputulosta ainakaan tai mitä mun läsnäolo mitä siin saadaan aikaan, sitä ei ainakaan silleen tos noin pyyhkästä, se kenelle sitä näytetään, ne kattoo ihan hyvä idea(--), mappi öhön.</i>	aikaansaannosta, jossa on ollut mukana, ettei työtä unohdettaisi vaan otetaan käyttöön			
<i>Mä ajattelin kuitenkin silleen, et ku tähän lähtee mukaan, ni saadaan tää asiakkaan näkökulma esiin ja halusin tuoda sitäkin sitte julki.</i>	saada asiakasnäkökulma esiin			
<i>Pystynks mä olee mukana. Joo, hyvinhän mä oon käyny niissä kokouksissa. Jopa niissä ylimääräisissäki.</i>	pelko pystyykö olemaan mukana	Ei o d o t u k s i a		
<i>Odotukset ei olleet alussa minkäänlaisia, koska en ollut nähnyt ryhmää ja en ollut varsinaisesti muuten tietoinen paitsi että aikuissosiaalityön kehittämisprojektista on kysymys ja siinä kaikki.</i>	ei odotuksia toiminnasta			
<i>En mä tiää, kuten sanoin en mä oikeen odottanut tältä mitään ja halusin vaan kattoo mitä tulee tapahtumaan.</i>	ei odotuksia, halusi katsoa, mitä tulee tapahtumaan			
<i>Ei oikeestaan minkäänlaisia, ku mä en tiennyt koko asiasta yhtään mitää.</i>	ei odotuksia, kun ei ollut tietoa toiminnasta			

Alkuperäinen	Pelkistetty	Taso 1	Taso 2	Yhdistävä käsite
<i>Siel oli niin kaiken näköstä sellasta mitä mä en oo koskaan tehnyt. Mitään elämäkartaata mul ei ollut harmainta aavistusta mikä se semmonen on.</i>	oppi uusia asioita	T O I M I N N A N T I	Y H T E I S Ö Ö N	O S A L L I S U U S
<i>Kaikki oli semmosia mitä mä en ollut koskaan ees tehnyt. Siin mä taas opin taas uutta, niin ku mä jollekin sanoin, onhan taas yks elämäkoke-musta rikkaampana.</i>	uuden oppinen ja kokemus			
<i>Ryhmätöitä ja olen kirjoittanut Sanna Keskikylälle tämän kirjoitelman.</i>	ryhmätöistä ja kirjoitelman kirjoit-taminen			
<i>Kokemusta lähinnä siitä ryhmätoiminnasta, mistä aikasemmin puhuinkin pienen ryhmän yhteistyöstä. Se oli mielenkiintoinen, haaste on väärä sana. Mä olin niin utelias, mä halusin mennä katsomaan mitä se on.</i>	kokemusta ryhmä-toiminnasta			
<i>Opin toki tuntemaan uusia ihmisiä ja opin tai sanotaanko näin, palautui mieleeni nämä ryhmätyöt ja millä erilailla, millä eritavoin ryhmätyötä voi tehdä.</i>	uusiin ihmisiin tutustuminen, erilaiset ryhmätyö-tavat			
<i>No vähä enemmän tietoo oon saanu, että hakemuksista ja kaikista tällai-sista, ku ollaan puhuttu vähän kaikennäköisistä asioista.</i>	tietoa			
<i>Tietoa, papereita, kahvia ja tiedän tost aavasta jotain.</i>	tietoa, papereita ja kahvia			
<i>Keskusteltiin ja sit liimailtiin paperikuvia. Sellanen taulu, sellanen oman näkönen, sit etittii sopivii kuvii niihin. Ilman nimiä. Sit just puhuttii kaik-kee, et miten voi kehittää ja mitä vois olla lisää sosiaalipalveluissa. Sama, ku me tehtiin noille sosiaalivirkailijoille.</i>	keskustelua, liimai-lua ja kehittämistä	R Y H M Ä L L E	K U U L U M I N E N	
<i>Monenkirjavaa puhetta, meillä oli sessioita aika monta kertaa keväänmit-taan ja ne kesti aika kauan, ne ei meinannu loppua millään ja siellä välillä kiihdyttiin. Siel oli hyvin temperamenttistä, sitten siellä naurettiin välillä ja välillä melkein pideltiin kyyneleitä. Siellä tuli se ihmisen luonne esiin ja se että niitä huonoja kokemuksia on muillakin ollu, et mä en yksinään vaahtoa siitä ja pidä ääntä siitä mutta kyllä sieltä sitten ihan hyviä ideoita tuli.</i>	monen kirjavaa puhetta ja hyviä ideoita			
<i>Mitäs me, keskusteltiin siellä ja yritettiin urkkia ja me kerrottiin omia mielipiteitä, haukuttiin ja välillä keuhuttiin sosiaalitoimistoo ja mitäs me siel paljon muuta tehtiin, keskusteltiin.</i>	keskustelua ja mie-lipiteiden vaihtoa			
<i>Niin ku mä sanoin, mä sain antaa, mä ootan että mä pääsen näkemään lopputuloksen tästä näin. Joka toivon mukaan on ihan positiivinen tai jätetään siitä pois se ihan.</i>	sai antaa itsestä			
<i>Olin läsnä siellä ihmisille. Siel oli yks ihminen ainakin joka ainakin jos oli vähäki jotain rakoa niin hän ois halunnu hirveesti puhua mun kanssa kahden kesken, omista ongelmistaan. Mut mä aattelin et jaksanko ottaa ton ihmisen kuorman harteilleni mut kyl mä kuuntelin ja sitte vähä neu-voin.Sitten join kahvia. Sielä tarjottiin kahvia joka kerran.</i>	oli läsnä ihmisille ja kuunteli yhden ihmisen huolia ja neuvoi sitä. Joi kahvia	VER- TAIS- TU- KI		
<i>Kokemusta. No ainakin sain kuunnella muitenki ihmisten elämäntarinoita ja tietoa vähän sosiaalitoimiston toiminnasta näin pois päin.</i>	sai kuunnella mui-den elämätarinoita ja sai tietoa sosiaali-toimistosta			
<i>Kyllä mä luulen että se leiju sielä ilmassa vaikka sitä ei ääneen sanottuk-kaan, eihän sen tarkoitukseen ollut olla mikään vertaistukiryhmä, mutta jokainen halus niille omille kokemuksille vähän tukea saada ennen kaik-kea kuuntelijaa.</i>	jokainen halusi saada omille koke-muksille kuuntelijoita			

Alkuperäinen	Pelkistetty	Taso 1	Taso 2	Yhdistävä käsite
Siis mä oon käynyt graduni tuolla maan alla ja nyt mä tuon sen viisauden sitten tänne ylös terveenä ihmisenä. Ja kuten sanottu 50 vuotta saa istua koulun penkillä ja homehtua siihen, ikänä ei tuu oppimaan eikä tajumaan niitä asioita sillä lailla, kun se vertaistukihenkilö, joka oikeesti. Olen ollut usemmankin ihmisen vertaistukihenkilö, vaikka minulla ei virallista paperia olekaan.	kouluja käynyt ei ymmärrä asioita niin kuin vertaistukihenkilö	VERTAIS-TU-KI	Y H T E I S Ö Ö N  K U U L U M I N E N	O S A L L I S U S
Sain mä ainakin kuulla toisten ihmisten kohtaloita mitä kellekin on tapahtunut.	sai kuulla toisten ihmisten kohta-loita			
Sain, ei mul nyt enää oo. Nyt ku se on tehty se projekti niin se on ohimennyttä en mä enää muistele sitä et näähän on semmosii arkipäivän piristysii, ku tullaan haastatteluun tai mennään jo-tain videoo suunnittelemaan ni sit saa taas nauraa. Ni katotaan, mut sanottavani sain ryhmän aikana kerrotuks.	sai sanottua sa-nottavansa ryh-män aikana	D I A L O G I S U U S		
Joo, mä sain sanottua helposti kaiken sanottavani, että mä oon sen verran persoonallinen luonne, että kyl mä sanon kaiken mitä mielessä liikkuu.	sai sanottua hel-posti kaiken sa-nottavan			
Palataan taas siihen haluamiseen, se on eri asia mitä sä haluat sanoa, mitä sun pitäis sanoa ja mitä sun kannattaa sanoa. Kyl mä varmaan sain tarpeeks sai sanottua.	sai sanottua tar-peeksi			
Sain. Tosin mie toivoin että se yks siinä ryhmässä ois ottanu itte yhen asian puheeksi mut ei ottanu ni en mäkään sitte ottanu.	sai sanottua			
Kyllähän jokainen ihminen silleen, jos se saa tilaisuuden puhua mielensä ja suunsa puhtaaks, ni kyllähän se puhuis maailman tappiin asti niin kauan ett leuat tippuis sijoiltaan. Kyl mä taisin sanoa ihan tarpeeks.	sai sanottua tar-peeksi			
Sen hetken, ku en ite puhunu niin kuuntelin, annoin puhumisen rauhan muille.	puhui ja kuunteli			
Sain, vaikka aika hiljaa olinkii siellä.	sai sanottua			
No suurin piirtein, en mä nyt ihan kaikkee ittestäni kertonut siellä, mutta tota noin kyl mä jotakin sain puhuttua.	sai puhuttua jotakin			
Ei. Mua harmittaa se, et se nainen ei ottanu sitä itse esille. Sen ois pitäny itte sanoo se siinä. Mikä mä oon kaikkee puhumaa siellä.	harmittaa, ettei eräs ryhmäläinen ottanut asiaansa esille.			
Joo, ei ainakaan siin ryhmässä kukaan roplannut puhelinta sa-maan aikaan, kun mä puhuin.	kyllä, ryhmässä ei kukaan ainakaan näplännyt puhe-linta puhuttaessa	KUUL-LUK-SI  TU-LE-MI-NEN		
Kuunneltiin, joo.	kuunneltiin			
Kyllä.	kyllä			
mun mielipiteet sielä ja korjausehdotukset mitä sielä puhuttiin niin ne on ihan yhtä arvokkaita kun kenen muun tahansa ja kyllä-hän se Tanja niitä munkin asioita kovasti kirjoitti siihen lakanaan et eise sit ihan tyhjää ollu.	kaikkien mieli-pi-teet ja korjaus ehdotukset olivat yhtä arvokkaita			
Nyt on taas kaks verbiä jotka täytyy erottaa toisistaan, kuulla ja kuunnella, siis minuahan kuultiin ku mä pidin huolen siitä ja sitten Tanja aina avusti ja hiljensi salin ku mä puhuin joskus toisinaan ja silloin herääkin kysymys että kuunneltiinko minua? Niin kylläpä minua sitten kuunneltiinkin kun maltettiin ruveta kuuntelemaan.	kuultiin, kun piti huolta, että kuunneltiin			
Ainakin vaikutti siltä.	vaikutti, että kuultiin			

## Yhteystiedot

### Iitti-Nastola

Palvelusihteeri	Hannele Anttila-Salo Pirkko Kauppila Anne Lius Reija Myllylä	puh. 044 729 7198 (Nastola) puh. 044 729 7270 (Iitti) puh. 044 729 7271 (Iitti) puh. 044 729 7199 (Nastola)
Sosiaaliohjaaja	Jaana Lehtinen	puh. 0400 618 329 (Nastola)
Ohjaaja	Kirsi Pitkänen	puh. 0400 785 453 (Iitti)
Sosiaalityöntekijä	Siv Pelkonen	puh. 0400 619 713 (Nastola)
	Kati Raatikainen	puh. 044 440 6578 (Iitti)
	Minna Schroderus	puh. 0400 784 910 (Nastola)

### Myrskylä-Orimattila-Pukkila

Palvelusihteeri	Satu Heinonen Leena Luoma Marjo-Helena Palokoski Piirjo Tikkanen	puh. 044 729 7064 (Orimattila) puh. 044 729 7065 (Orimattila) puh. 044 729 7563 (Myrskylä, Orimattila, Pukkila) puh. 044 729 7063 (Myrskylä, Orimattila, Pukkila)
Sosiaaliohjaaja	Sanna Martiskainen	puh. 040 768 8893 (Myrskylä, Orimattila, Pukkila)
Sosiaalityöntekijä	Suvi Roine Heli Selkee Maija Sillanmäki	puh. 040 723 3067 (Orimattila) puh. 040 551 6763 (Myrskylä, Orimattila) puh. 040 540 0385 (Orimattila, Pukkila)

### Hartola-Sysmä

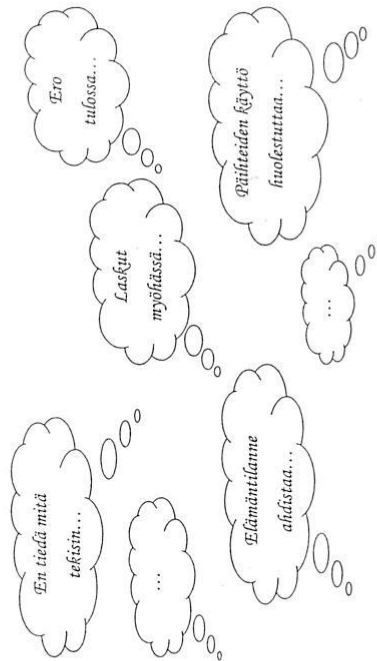
Palvelusihteeri	Marja-Liisa Järvinen Leena Kettunen Hannele Mäyrä Paula Vignan	puh. 044 729 7375 (Sysmä) puh. 044 729 7374 (Sysmä) puh. 044 729 7308 (Hartola) puh. 044 729 7336 (Hartola)
Sosiaaliohjaaja	Kirsi Degerman	puh. 044 729 7709 (Sysmä)
Sosiaalityöntekijä	Leena Seppälä	puh. 044 743 2208 (Hartola, Sysmä)

(päivitetty 1.10.2012)

# AAVA

Peruspalvelukeskus

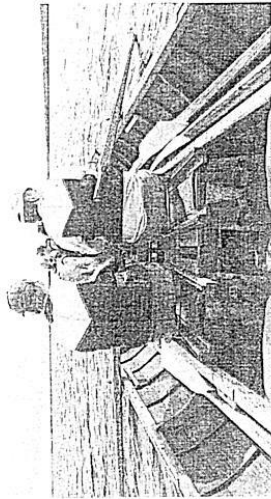
## AIKUSSOSIAALITYÖ



Ota yhteyttä ajoissa.  
Olemme Sinua varten.  
Tervetuloa.

## Tarvitsetko tukea/apua esimerkiksi seuraavissa elämäntilanteissa?

- ✓ perhetilanteessasi on tapahtunut muutos tai ihmissuhteesi huolestuttaa sinua
- ✓ rahasi eivät riitä mihinkään
- ✓ et tiedä, miten löytäisit polun työhön tai koulutukseen
- ✓ arjen selviytyminen on vaikeaa
- ✓ oma/läheisen päihdeidenkäyttö huolestuttaa



## Älä jää yksin huolinesi - Ota yhteys aikuissosiaalityöhön.

Aikuissosiaalityössä voimme auttaa sinua saamaan myönteisiä muutoksia elämääsi.

Tarjoamme henkilökohtaista tukea, ohjausta ja yhteistä pohdintaa tilanteeseesi.

Tarvittaessa teemme yhteistyötä tilanteesi mukaan esimerkiksi seuraavien tahojen kanssa:

- perheesi/läheisesi
- TE-toimisto ja työpajat (työ- ja koulutusasiat)
- terveydenhuolto: terveydenhoitajat, psykiatriset sairaanhoitajat ja lääkärit (terveystarkastukset, terveydentilaan ja eläkeselvittelyyn liittyvät asiat)
- muut tarpeelliset tahot (päihdehuollon yksiköt, talous- ja velkaneuvonta jne)

## Ota yhteyttä tilanteesi mukaan:

- palvelusihteeriin
  - tarvittessasi neuvoa/opastusta raha-/toimeentulotukeen/ liittyvissä asioissa
- sosiaaliohjaajaan/ohjaajaan
  - työhön kuntoutukseen, työllistymiseen ja opiskeluun liittyvissä asioissa
- sosiaalityöntekijään
  - tarvittessasi tukea/apua elämäntilanteessasi, miten selviytyä ja rakentaa elämääsi eteenpäin

Aikuissosiaalityössä me eri ammattilaiset teemme kuntakohtaisina tiiminä tiiviisti yhteistyötä. Työskentelemme myös aktiivisesti eri yhteistyötahojen kanssa sekä halutessasi läheis- ja omaisverkostosi kanssa. Tiimityöskentely tarkoittaa esimerkiksi sitä, että palvelusihteeri ottaa yhteyttä sosiaalityöhön ollessasi alle 25-vuotias tai silloin, jos sinulla ei ole tuloja lainkaan, jolloin sosiaalityöstä sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja sopii tapaamisajan kanssasi.

## Miten tavoitat meidät?

- Meidän kaikkien puhelin on arkisin klo 11.00 – 12.00.
- Puhelinaikana voit kysyä neuvoa, tiedustella asiiasi käsittelyä sekä varata ajan henkilökohtaiselle tapaamiselle.
- Muuna aikana tavoitat meidät puhelimitse jättämällä vastaajaan soittopyyntöä sekä puhelinnumerosi.
- Toimistomme ovat auki asiointiasi varten:
  - maanantaisin
    - Iitti, Nastola ja Orimattila klo 9.00 – 12.00 ja 13.00 – 17.00
    - Hartola ja Sysmä klo 9.00 – 15.00
    - Myrskylä klo 8.00 – 16.00
  - tiistaista-perjantaihin klo 9.00 – 12.00
  - Pukkilan toimisto ainoastaan ajanvarauksella.

Toimeentulotuen hakemuslomakkeen löydät:

[www.phsotey.fi/lomakkeet](http://www.phsotey.fi/lomakkeet) tai oman kuntasi sosiaalitoimistosta.