

Kaisa Hartikainen

Asiakasymmärrykseen perustuva voimaannuttava tulevaisuuden toimintatapa Positiassa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Osteopaatti YAMK

Kuntoutuksen koulutusohjelma

Tutkimuksellinen kehittämistyö

14.9.2014



Tekijä(t) Otsikko Sivumäärä Aika	Kaisa Hartikainen Asiakasymmärrykseen perustuva voimaannuttava tulevaisuuden toimintatapa Positiassa 81 sivua + 6 liitettä 14.9.2014
Tutkinto	Osteopaatti YAMK
Koulutusohjelma	Kuntoutuksen koulutusohjelma
Suuntautumisvaihtoehto	
Ohjaaja(t)	Yliopettaja, FT Elisa Mäkinen Yliopettaja, FT Salla Sipari
<p>Positian uuden, asiakasymmärrykseen pohjautuvan ja kuntoutujaa voimaannuttavan toimintatavan kuvaaminen nousi tutkimuksellisen kehittämistyön aiheeksi tarpeesta kehittää hyvinvointi- ja työharjoittelyyksikkö Positian toimintaa vastaamaan muuttuvaa kuntoutusajattelua ja asiakaslähtöisempää toimintakulttuuria. Asiakasymmärrykseen pohjautuvalla kehittämisellä tavoiteltiin Positiassa asioivien kuntoutujien ja siellä toimivien opiskelijoiden ja opettajien kehittäjäkumppanuutta, minkä kautta tuotettiin tulevaisuudenkuvaus kuntoutujaa voimaannuttavasta toimintatavasta. Kuntoutujan voimaantumista tavoiteltiin tässä kehittämistyössä tukemalla kuntoutujien aktiivisuutta tulevaisuuden toiminnan kehittämisessä ja korostamalla heidän asiantuntijuuttaan omaa kuntoutumistaan koskevassa keskustelussa. Kehittämistyö toteutettiin toimintatutkimuksen logiikkaa hyödyntäen ja aineisto kerättiin yhteiskehittelyn menetelmiä käyttäen kahdessa kehittämisspajassa. Aineiston analysoinnissa käytettiin sisällönanalyysiä.</p> <p>Kehittämisen tuotoksena syntyneen tulevaisuuden kuvauksen rinnalla syventyi ymmärrys kuntoutujan voimaantumista. Tuloksissa kuntoutujan voimaantumista kuvattiin pääsääntöisesti hänen elämässään ja Positiassa toteutuvina konkreettisina tekoina ja toimintakäytäntöinä, joissa näkyi kuntoutujan aktiivinen osallistuminen, jaettu asiantuntijuus ja vastuu sekä kuntoutujan lähtökohdista toteutuva päätöksenteko ja yhteistoiminta opiskelijan ja kuntoutujan kesken. Voimaantumisen kannalta merkitykselliseksi katsottiin kuntoutujan kokemien positiivisten tunteiden, onnistumisen kokemusten ja omaa kuntoutumista koskevan ymmärryksen lisääntyminen sekä vuorovaikutteinen ja dialogisuutta arvostava kuntoutumisympäristö.</p> <p>Positian tulevaisuuden toimintatavan kuvauksessa kuntoutuja nähdään oman kuntoutumisen asiantuntijana ja kuntoutumisen suunnittelu- ja toteutusvaiheen tasavertaisena toimijana. Kuntoutuja osallistuu hänelle itselleen merkityksellisten kuntoutumisen tavoitteiden ja päämäärien laatimiseen, jossa hyödynnetään jaettua asiantuntijuutta ja dialogista vuorovaikutusta. Moniasiantuntijuus näkyy kuntoutujan ja opiskelijan välille rakentuneena yhteistoimintana, jolloin kuntoutumista suunnitellaan, toteutetaan ja seurataan yhdessä. Uuden toimintakulttuurin myötä tulevaisuuden kuntoutumisprosessi rakentuu verkostomaisesti yhteistyössä eri alojen opiskelijoiden, kuntoutujan ja muiden toimijoiden kesken.</p>	
Avainsanat	Kuntoutuja, voimaantuminen, tulevaisuus, asiakasymmärrys

Author(s) Title Number of Pages Date	Kaisa Hartikainen Future's empowering course of action based on customer understanding in Positia 81 pages + 6 appendices 14 September 2014
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Rehabilitation
Specialisation option	
Instructor(s)	Elisa Mäkinen, Principal Lecturer, PhD Salla Sipari, Principal Lecturer, PhD
<p>Defining the new approach, based on customer understanding and empowering the customer, for Positia became a topic for the thesis from the need of developing Positia's operations to adjust to the changing thoughts of rehabilitation and more customer centric culture. The development that is based on understanding the customer was to achieve partnership between the customers dealing with Positia as well as students and teachers. This was to result as a vision of the future way of the Positia's empowering approach for the rehabber. To achieve the empowerment of the rehabber the actions in this thesis was to pursue rehabbers' own activity in developing the future ways of working and underlining their own expertise in discussion regarding their own rehabilitation. The thesis was conducted by following the logic of action research and the material was gathered by using the collaborative methods in two development workshops. Analyzing the material was done by content analysis.</p> <p>In addition to the future vision created, there has arisen a deeper understanding of the empowerment of the rehabber. The empowerment of the rehabber is described here mainly as a change in his/her life and as a concrete actions or ways of working that takes place within Positia. These are results of active participation of the rehabber, shared expertise and responsibility, decision making process that is based on the rehabber's situation and co-operation between the student and the rehabber. To achieve the empowerment, the relevant results to pursue were decided to be rehabber's positive feelings, successful experiences within Positia, increase of the understanding related to one's own rehabilitation and interactive environment for the rehabilitation that is based on dialog.</p> <p>In the definition of Positia's future ways of working the rehabber is seen as a expert for his/her own rehabilitation and as a equal actor in designing and conducting the rehabilitation. The rehabber participates the definition of the targets and the goals that he/she finds relevant and important, and it is done by taking advantage of shared expertise and dialogistic interaction. Multi-expertise can be seen as the cooperation between the student and the rehabber which results as designing, conducting and monitoring the rehabilitation process together. Because of the new culture, the future process of rehabilitation is based on network-like cooperation between the students in different areas, rehabbers and other actors.</p>	
Keywords	Rehabber, empowerment, future, customer understanding

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kuntoutujan voimaantuminen kuntoutumisen keskeisenä ilmiönä	5
2.1	Kuntoutusajattelun muutosvirrassa kohti kuntoutujan voimaantumista	5
2.2	Voimaantuminen ilmiönä	7
2.3	Voimaantumista jäsentävät osaprosessit	10
2.4	Voimaantunut ihminen	15
3	Asiakasymmärryksen vahvistaminen kehittäjäkumppanuudessa	17
3.1	Kuntoutujasta oman kuntoutuksensa kehittäjäksi	17
3.2	Asiakasymmärrys kehittämistoiminnan suunnannäyttäjänä	19
3.3	Kehittäjäkumppanuus ja yhteiskehittely yhteistä ymmärrystä vahvistamassa	21
4	Positia tutkimuksellisen kehittämisen toimintaympäristönä	25
4.1	Positian nykytilan kuvaus	25
4.2	Yksi yhteinen Positia Myllypuron kampusalueella vuonna 2017	26
5	Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät	28
6	Menetelmälliset ratkaisut	29
6.1	Lähestymistapana toimintatutkimus	29
6.2	Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen	31
6.3	Kehittämistyöryhmän kokoaminen	32
6.4	Aineiston keruu työpajoissa	33
6.4.1	Keskiössä kuntoutujan voimaantuminen –työpajan toteutus	34
6.4.2	Positian tulevaisuuden toimintatapa –työpajan toteutus	38
6.5	Aineiston analysointi sisällönanalyysiä käyttäen	40
7	Tulokset	43
7.1	Kuntoutujan voimaantuminen	43
7.2	Kuntoutujan voimaantumisen edistäminen Positiassa	47
7.2.1	Kuntoutuja dialogisessa vuorovaikutuksessa rakentuvan toiminnan keskiössä	47
7.2.2	Ympäröivä konteksti kuntoutujan voimaantumisen tukena	50
7.3	Asiakasymmärrykseen perustuva tulevaisuuden toimintatapa	52
7.3.1	Moniasiantuntijuuden näyttäytyminen	52



7.3.2	Moniammatillisuuden toteutuminen tulevaisuuden Positiassa	54
7.3.3	Muutos kohti kuntoutujälähtöistä toimintakulttuuria	57
8	Kuvaus asiakasymmärrykseen perustuvasta tulevaisuuden toimintatavasta	59
9	Pohdinta	62
	Lähteet	78
	Liitteet	
	Liite 1. Tutkimuslupahakemus	
	Liite 2. Kutsu kehittämään Positian toimintaa asiakaslähtöisemmäksi	
	Liite 3. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	
	Liite 4. Kutsu kehittämään Positian toimintaa asiakaslähtöisemmäksi	
	Liite 5. Kehittämispajojen toteutussuunnitelma	
	Liite 6. Esimerkki toisen tutkimuskysymyksen sisällönanalyysistä	

1 Johdanto

Kuntoutusajattelu on muuttunut vajavuuslähtöisestä ajattelusta kohti asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan omaa aktiivisuutta ja osallistumista tukevaa, yksilöä valtaistavaa toimintatapaa. Ajattelutavan muutoksessa korostuu myös kehitys lähemmäs ekologista paradigmaa, jossa yksilöä tarkastellaan aktiivisena toimijana hänen omassa toimintaympäristössään ja itse kuntoutuminen tapahtuu yksilön ja ympäristön välisenä muutosprosessina. (Järvikoski - Härkäpää 2011: 41-52.) Uudessa paradigmassa kuntoutujaa tuetaan oman tilanteensa ja toimintaympäristönsä tutkimisessa ja muutosmahdollisuuksien arvioinnissa, jolloin kuntoutujan osallistuminen oman kuntoutumisprosessinsa suunnitteluun ja toteutukseen nähdään prosessin etenemisen kannalta merkityksellisenä (Järvikoski - Karjalainen 2008: 85-86). Asiakas tulisikin palveluita vastaanottavan objektin sijaan nähdä oman kuntoutumisensa asiantuntijana sekä suunnittelu- ja toteutusvaiheen aktiivisena osallistujana (Järvikoski - Härkäpää 2011: 41-52).

Kuntoutumisen tärkein voimavara on epäilemättä kuntoutuja itse ja kuntoutumisen tavoitteena on saada yksilö auttamaan itseään tukemalla hänen pyrkimyksiään huolellisesti valikoiduilla ja riittävään asiantuntemukseen perustuvilla kuntoutusmenetelmillä (Rissanen 2008: 667). Kuntoutuksen muuttuvan paradigman mukaisesti kuntoutuminen ymmärretään kuntoutujan voimaantumisosprosessiksi, jossa korostuu dynaaminen vuorovaikutussuhde yksilön ja ympäristön välillä. Vuorovaikutuksen dynaamisuus sisältää niin yksilöön kuin ympäristöön liittyviä piirteitä, jotka joko edistävät tai estävät kuntoutumista. Vaikka kuntoutujan oma rooli kuntoutumisprosessissa itsenäisenä, oman kuntoutumisensa asiantuntijana on ymmärretty, ei se sulje pois tosiasiaa, että kuntoutumisprosessissa asiantuntijan ohjaus ja tuki on usein kuntoutumisen ja voimaantumisen edellytys. (Koukkari 2011: 222.) Kuntoutujan voimaantumisen tukemiseksi on kuntoutuksen asiantuntijoiden oleellista ymmärtää myös kuntoutumisen yksilöllisyys ja kuntoutujan ja hänen ympäristönsä välinen suhde kuntoutumisen ja voimaantumisen lähtökohtana. Mielenkiintoinen kysymys onkin, mitkä ovat ne tekijät, jotka yhdessä tai erikseen ovat kuntoutujan voimaantumisen taustalla ja, jotka muodostavat sellaisen toimivan ja aktivoivan, voimaantumista ja kuntoutumista edistävän ympäristön, jossa toteutuvat kuntoutumisen kokonaisvaltaisuutta ja kuntoutujan osallisuutta edistävät elementit?

Suhteessa ymmärrykseen kuntoutujan roolissa tapahtuneesta muutoksesta ja käsitykseen kuntoutumisen kokonaisvaltaisuudesta, on ymmärrettävää, että suomalaista sosiaali- ja terveydenhuoltoa on viimeisen vuosikymmenen aikana moitittu palveluiden liiallisesta tuotantolähtöisyydestä ja palveluiden käyttäjien näkemisestä niiden passiivisina vastaanottajina. Sosiaali- ja terveyspalvelujärjestelmälle on ollut leimallista sen vahvat professionaaliset piirteet ja asiakkaita on totuttu tulkitsemaan eri ammattiryhmien omista viitekehyksistä käsin, mikä ei aina ole edistänyt kokonaisvaltaista asiakkuuden ymmärtämistä palvelujen tuottamisessa ja järjestämisessä. (Virtanen - Suoheimo - Lamminmäki - Ahonen - Suokas 2011: 7-12.) Tämä eri ammattiryhmien ja niiden tuottamien palveluiden pirstaloituminen ja käytännön työssä havaittavat, eri toimijoiden ja ammattiryhmien välille muodostuneet rajat ovat harvoin nähtävissä kenenkään eduksi tai niiden kautta toteutuvan sektorimaisen palvelumallin vastaavan asiakkaiden tarpeisiin ja edesauttavan kuntoutumisen ydintä, kuntoutujan voimaantumista. (Isoheranen 2012: 5, 40.) Lisäksi suomalaiset sosiaali- ja terveyspalvelut on perinteisesti organisoitu hallinnon ja eri ammattikuntien asiantuntijoiden näkemysten avulla ja poliittisiin linjauksiin perustuen eikä sillä ole välttämättä pystytty tuottamaan asiakaslähtöisiä, asiakkaiden tarpeita ja kuntoutumista edistäviä toimintatapoja ja palvelumuotoja. (Virtanen ym. 2011: 7-12.)

Sosiaali- ja terveyssektoriin 2000-luvulla kohdistuneet uudistustarpeet ja muutospaineet ovat vauhdittaneet ymmärrystä asiakaslähtöisyyden huomioimisesta palveluita ja toimintatapoja kehittäessä (Virtanen ym. 2011: 8). Keskeistä tässä muutoksessa on kuntoutujan näkeminen oman kuntoutumisensa asiantuntijana ja aktiivisena toimijana ja kuntoutujan roolin muuttuminen kohteen sijasta yhdenvertaiseksi toimijaksi palvelua tarjoavien henkilöiden kanssa. Tämä vaatii niitä tukevien toimintamallien ja –käytäntöjen kehittämistä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.) Myös asiakaslähtöisen kuntoutus- ja palvelutoiminnan kehittämisen näkökulmasta on oleellista, että asiakas ei ole vain palveluiden kehittämisen objektina vaan hän osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palveluntarjoajien kanssa. Tällöin palveluita ja toimintamalleja ei ole kehitetty vain asiakasta varten vaan se on toteutettu yhdessä hänen kanssaan. (Virtanen ym. 2011: 18-19.) Parhaimmillaan sen voidaan nähdä toteutuvan ammattilaisten ja kuntoutujan välisenä kehittäjäkumppanuutena, jota ohjaa avoin dialogisuus, tasa-arvoisuus ja aitoon yhteisymmärrykseen pyrkivä kollaboratiivinen toiminta.

Tutkimuksellisen kehittämistyön aihe on noussut tarpeesta kehittää Positian toimintaa vastaamaan muuttuvaa kuntoutusajattelua ja asiakaslähtöisempää toimintakulttuuria. Positia on Metropolia Ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden opiskelijoiden harjoitteluympäristö, jossa opiskelijoiden ammatillinen osaaminen ja työelämävalmiudet harjaantuvat ja vahvistuvat. Vuoteen 2017 mennessä Metropolia Ammattikorkeakoulu on tiivistämässä toimipisteverkostonsa neljään kampusalueeseen ja Myllypuroon rakentuvalle uudelle kampukselle on sijoittumassa sosiaali- ja terveystieteiden koulutusohjelmien vanavedessä myös Positian hyvinvointi- ja työharjoitteluyksikkö. Kehittämisen tarvetta on ollut vauhdittamassa visio Myllypurossa toimivasta ”Yhdestä yhteisestä Positiasta”, jonka toiminnan kehittäminen on paraikaa käynnissä. Kehittämistyöllä pyrittiin omalta osaltaan vastaamaan konkreettisesti tähän kehittämistarpeeseen.

Positian toimintaa voidaan nyky muodossaan verrata pitkälti organisaation intresseistä lähteväksi ja ymmärrys kuntoutujien tarpeista sekä heidän hyvinvointiaan ja kuntoutumistaan parhaiten edistävästä palvelusta ja toimintamalleista on vähäistä. Nykyisellään kuntoutujan ovat Positiassa palveluiden vastaanottajia ja toiminnan objekteja eikä varmuutta palvelun vastaamisesta kuntoutujien yksilöllisiin tarpeisiin ole. Asiakaslähtöisemmän ja kuntoutujien yksilölliset tarpeet syvällisemmin huomioivan toimintatavan todelliseksi kehittämiseksi tarvitaan parempaa asiakasymmärrystä, jota kehittämistyössä on ollut tavoitteena rakentaa yhdessä kuntoutujien kanssa kehittäjäkumppanuudessa. Tässä työssä asiakasymmärryksellä tarkoitetaan sellaisten olosuhteiden synnyttämistä, jossa korostuu Positiassa asioivien kuntoutujien rooli oman kuntoutuksensa ja heitä voimaannuttavan toimintatavan kehittämisessä. Mahdollistamalla avoin dialogi kehittämistoimintaan osallistuvien kesken ja perustamalla se kaikkien osallistujien väliseen tasa-arvoon ja asiantuntijuuteen, on mahdollista synnyttää aidosti asiakaslähtöisempiä ja kuntoutujien tarpeisiin vastaavia palvelumuotoja.

Tutkimuksellisen kehittämistyön aiheena on kehittää asiakasymmärrykseen perustuvaa Positian tulevaisuuden toimintatapaa niin, että se edistäisi kuntoutujan voimaantumista. Kehittäminen toteutetaan työpajatoimintana, jossa Positiassa asioivat kuntoutujat ja siellä toimivat opiskelijat ja opettajat rakentavat kehittäjäkumppanuudessa yhteistoiminnallisilla menetelmillä ymmärrystä kuntoutujan voimaantumista edistävästä tekijöistä. Tämän pohjalta pohditaan keinoja Positian toimintatavan kehittämiseksi niin, että se tukee kuntoutujan voimaantumista ja osallistaa häntä oman kuntoutumisensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Kehittämisprosessin viimeisessä vaiheessa Positian opiskelijat ja opettajat tuottavat kehittäjäryhmässä kuvauksen asiakasymmärrykseen perustu-

vasta tulevaisuuden toimintatavassa, joka mahdollistaa kuntoutujien roolin muuttumisen kuntoutustoiminnan objektista oman kuntoutumisensa ja elämänsä subjektiksi. Kehittämisprosessin tuotoksena syntyy kuvaus asiakasymmärrykseen perustuvasta tulevaisuuden toimintatavasta Positiassa vuonna 2017 uudella Myllypuron kampusalueella. Sitä on mahdollista hyödyntää Positiian toimintaa suunniteltaessa ja kehittäessä.

2 Kuntoutujan voimaantuminen kuntoutumisen keskeisenä ilmiönä

Kuntoutusajattelun muutoksessa vajavuuskeskeisen toimintamallin tilalle on noussut valtaistava ja ekologinen toimintamalli, jonka lähtökohtana pidetään kuntoutujan aktiivista osallisuutta sekä yksilön ja ympäristön välisen suhteen merkitystä kuntoutustoimintaa ohjaavana tekijänä. Valtaistavan paradigman muutoksessa kuntoutuksen keskeisenä tavoitteena nähdään kuntoutujan voimaantuminen ja itsenäinen, itseään luovasti toteuttava, elämäänsä hallitseva ja sosiaalisesti selviytyvä ihminen. (Rissanen 2008: 677.) Tätä mieltä ovat myös Järvikoski ja Härkäpää (2004) todetessaan, että elämänhallinnan ja voimaantumisen käsite on laajentunut kuntoutumisen keskeiseksi tavoitteeksi ja peruskäsitteeksi ja se on muodostunut lähtökohdaksi niin kansallisissa kuin kansainvälisissä kuntoutusta käsittelevissä julkaisuissa (Järvikoski - Härkäpää 2004: 133). Tätä kontekstia vasten ymmärrys voimaantumisesta ja sen taustalla olevista tekijöistä nousee kuntoutumisesta puhuttaessa oleelliseksi.

2.1 Kuntoutusajattelun muutosvirrassa kohti kuntoutujan voimaantumista

Kuntoutuksen paradigman muutoksessa ymmärrys kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta on laajentunut yksilöstä hänen koko elämäänsä ja toimintaympäristöönsä. Kuntoutuminen ymmärretään oppimisena, oman elämän uudelleen rakentamisena sekä uusien merkitysten muodostamisena muuttuneessa elämäntilanteessa (Järvikoski – Karjalainen 2008: 84). Kuntoutusprosessissa tavoitteena on kokonaisvaltainen, laaja-alainen sekä kuntoutujalähtöinen kuntoutus, jossa avainkäsitteenä on toimintakyvyn kokonaisvaltainen tarkastelu. Tällöin kuntoutuksessa huomioidaan myös arjessa selviytymistä sekä osallistumisen ja vuorovaikutuksen mahdollisuuksia ja niitä tukevaa toimintaa. (Koukkari 2010: 29-31.) Kuntoutustoiminnan ohjautuessa kuntoutujan elämän kokonaisvaltaisen tarkastelun kautta sulautuvat ihmisen fyysiset, psyykkiset ja sosiaaliset ominaisuudet kuntoutumisprosessin edetessä niin, että yhteen osa-alueeseen kohdistunut muutos vaikuttaa kumulatiivisesti myös muihin osa-alueisiin, jolloin kuntoutuminen nähdään koko ihmisen elämää koskevana prosessina. Kuntoutumisen kokonaisvaltaisuus huomioiden on näin ollen mahdotonta löytää samanlaista, kaikille sopivaa kuntoutuskäytäntöä, koska ihmisten taustat ovat nämä kaikki osa-alueet huomioiden varsin erilaisia. Tällöin kuntoutuksessa ja kuntoutumisessa merkitykselliseksi muuttuvat ne tilanteet ja ympäristöt, joissa kuntoutujat elävät ja toim-

ivat sekä näiden erilaisten situaatioiden yhteys kuntoutujan tapaan kokea osallisuutta, arvostamista, oikeudenmukaisuutta, vapautta ja onnellisuutta (Koukkari 2010: 14).

Kun kuntoutuminen ja sitä ohjaavat toiminnot perustuvat kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen ja kuntoutujan koko elämän tarkasteluun, nousee kuntoutujan osallistuminen oman kuntoutusprosessin suunnitteluun ja toteutukseen merkitykselliseksi (Järvikoski - Härkäpää 2008: 57). Kuntoutusta ei voida enää suunnitella ja toteuttaa asiantuntijalähtöisesti kuntoutujan vajavuuksista ja toiminnanrajoitteista käsin vaan kuntoutuksen lähtökohtana ja toiminnan tavoitteena on kuntoutujan elämönhallinnan vahvistaminen ja voimaantuminen koko hänen elämänsä ja toimintaympäristönsä huomioiden. Tällöin kuntoutujan osallistuminen ja hänen toimijuutensa tukeminen oman tilanteensa ja toimintaympäristönsä tutkimisessa ja muutosmahdollisuuksien arvioimisessa nousee merkitykselliseksi ja kuntoutumisen ytimessä on kuntoutuja tahtovana ja toimivana subjektina omassa elämässään, kuntoutumisprosessissaan ja suhteessaan kuntoutustyöntekijöihin. (Järvikoski – Karjalainen 2008: 85-86.)

Holistisesta, koko kuntoutujan elämää ja toimintaympäristöä koskevassa lähetymistavassa korostuu kuntoutumisen keskeisenä tavoitteena oleva kuntoutujan voimaantuminen, vahvan sisäisen voimantunteen kokeminen. Järvikosken ja Härkäpään (2004) mukaan kuntoutujan voimaantuminen ja elämönhallinnan kokonaisvaltainen vahvistuminen liittyvät oleellisesti kuntoutujalle annettavaan mahdollisuuteen saada äänensä kuuluviin omaa kuntoutumistaan ja elämäänsä koskevassa keskustelussa, aikaansaada haluttuja muutoksia elämässään, vaikuttaa omaan tulevaisuuteensa sekä olla ”oman elämänsä subjekti” (Järvikoski – Härkäpää 2004: 133). Näin ollen kokonaisvaltainen ja kuntoutujan koko elämän huomioiva ja kuntoutujan osallisuutta tukeva lähestymistapa voidaan nähdä kuntoutujan voimaantumisen kannalta merkityksellisenä.

Kuntoutujan osallisuuden ja voimaantumisen mahdollistumisessa dynaamisen vuorovaikutussuhteen toteutuminen yksilön ja ympäristön välillä on oleellista. Siitosen (1999) mukaan kuntoutujan voimaantuminen on yksilön voimavarojen ja elämönhallinnan löytämisen lisäksi oleellisesti kytköksissä asioiden mahdollistamiseen ja ympäröivän kontekstin piirteisiin (Siitonen 1999: 93). Näin ollen niin yksilöön kuin ympäristöönkin voi liittyä ominaisuuksia, jotka joko edistävät tai estävät kuntoutumista ja kuntoutujan voimaantumista. Koukkarin (2010) mukaan tällaisia piirteitä ovat esimerkiksi kuntoutujan halu ja motivaatio, ympäristön tarjoamat mahdollisuudet sekä ympäristön valintaan liittyvät tekijät (Koukkari 2010: 28). Oleellista onkin pohtia millaisten vaiheiden kautta

yksilön ja fyysis-sosiaalisen ympäristön välisen suhteen muutosprosessi kohti kuntoutumista etenee. Auttamalla kuntoutujaa havaitsemaan kuntoutumisprosessin etenemisen tiellä olevia esteitä tai tukemalla häntä hyödyntämään sellaisia motivaation ja energian lähteitä tai ympäristön tarjoamia tukia, voidaan vahvistaa kuntoutumisprosessin etenemistä ja elämänhallinnan vahvistumista, joihin voidaan nähdä liittyvän oleellisesti kuntoutujan voimaantuminen. (Järvikoski – Karjalainen 2008: 84.)

2.2 Voimaantuminen ilmiönä

Voimaantumista (empowerment) on käsitteenä ja ilmiönä tarkasteltu eri tieteenaloilla ja jokainen tutkija esittää siitä herkästi oman tulkintansa (Heikkilä – Heikkilä 2005: 13). Vuosikymmenten kuluessa voimaannuttamisesta on siirrytty ihmisen omista lähtökohdista tapahtuvaan voimaantumiseen ja kirjallisuudessa sillä tarkoitetaan oman persoonallisen voimantunteen kehittämistä, vahvaa voimantunnetta, itsensä voimistamista ja vahvan sisäisen voimantunteen kokemista (Siitonen 1999: 82-84). Se liittyy kiinteästi asioiden vahvistamiseen sekä toimintavalmiuksien ja toimintakykyisyyden saavuttamiseen (Räsänen 2002: 19). Käsitteenä ”empowerment” mahdollistaa sen kääntämisen sekä kantasanojen ”valta” ja ”voima” kautta ja kantasanan valinnalla käyttäjä ilmaisee kannanottonsa empowermentin luonteeseen (Hokkanen 2009: 229). Empowerment-termi jätetään usein myös kääntämättä ja sitä käytetään alkuperäisessä muodossaan (Kuronen 2004: 227). Tässä kehittämistyössä käytetään englanninkielisestä empowerment -termistä suomenkielistä vastinetta voimaantuminen. Suomennos voimaantuminen vastaa parhaiten empowerment -käsitteeseen keskeisesti liittyvää ihmisestä itsestään lähtevää voimaantumisosprosessin luonnetta (Siitonen 1999: 83).

Siitonen (1999) on väitöskirjassaan esittänyt yleisen, väestö- tai ammattiryhmästä riippumattoman teorian ihmisen voimaantumisesta. Teorian tavoitteena on jäsentää ihmisen voimaantumisen osaprosesseja ja niiden välisiä merkityssuhteita, mutta se ei pyri osoittamaan syy-seuraussuhteita eikä voimaantumiseen vaikuttavia kausaalitekijöitä (Siitonen 1999: 16, 117). Siitosen (1999) tutkimuksessa keskeisenä ilmiönä on ihmisen sisäisen voimantunteen rakentuminen, empowerment, josta hän käyttää suomennosta voimaantuminen (Siitonen 1999:60-61). Voimaantumisteorian keskeisenä ajatuksena on, että voimaantuminen on perusluonteeltaan ihmisestä itsestään lähtevä, henkilökohtainen prosessi, sillä voimaa ei voi antaa tai aiheuttaa toiselle henkilölle. Samalla se on kuitenkin myös sosiaalinen, ihmisen ja ympäristön välinen prosessi, sillä toimintaympäristön olosuhteet voivat olla ihmisen voimaantumisen kannalta merkityksellisiä. Tämän

seurauksena voimaantuminen on joissakin olosuhteissa ja ympäristöissä todennäköisempää kuin toisissa. (Siitonen 1999: 14.)

Voimaantuminen on vahvasti riippuvainen myös yksilön oman tahdon merkityksestä. Mitä enemmän ihminen mukautuu anonyymien auktoriteettien vaatimuksiin ja omaksuu toisten mielipiteitä, sitä voimattommaksi hän kokee itsensä. Voimaantumisen kannalta oleellista on, että ihminen havahtuu tunnistamaan valinnan mahdollisuuksia ja voi suunnata voimavaransa oman tahtonsa ja tavoitteidensa suuntaisesti. (Heikkilä – Heikkilä 2005: 40.) Voimaantuessaan ihmiset luovat tai saavuttavat mahdollisuuden kontrolloida omaa kohtaloaan ja vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin. Tämä prosessi muodostuu tyypillisesti sarjasta kokemuksia, joiden kautta yksilöt oppivat näkemään mahdollisuutensa saavuttaa asettamansa päämäärät sekä pääsemään käsiksi resursseihin ja hallitsemaan niitä ja joiden kautta he kehittyvät oman elämänsä haltijoiksi. Voimaantumisen kannalta onkin tärkeää, että ihminen uskoo voivansa vaikuttaa asioiden kulkuun omassa ympäristössään. (Räsänen 2002: 19-20.)

Heikkilä – Heikkilä (2005) ja Siitonen (1999) painottavat voimaantumisen prosessimaisista luonnetta (Heikkilä – Heikkilä 2005: 4; Räsänen 2002: 20). Sitä ei voi verrata tikapuilla kiipeämiseen, jolloin voi aina siirtyä eteenpäin askelma askelmalta. Mieluummin voimaantumista voi kuvata vuoristoradalla etenemiseksi, jossa on varauduttava innostaviin nousuihin, mutta myös masentaviin laskuihin. (Heikkilä – Heikkilä 2005: 44.) Prosessin käynnistymisen edellytyksenä on havahtuminen, jolla Siitonen (1999) tarkoittaa ihmisen pysähtymistä tilanteensa ääressä ja asioiden perinpohjaista uudelleen arvioimista (Siitonen 1999: 93). Voimaantuminen voi näyttäytyä myös päättymättömänä prosessina, joka etenee, pysähtyy, taantuu ja jälleen etenee yksilön erilaisten elämäntilanteiden mukaan. Sen etenemistä on vaikea ennustaa ja suuntaa etsitään jatkuvasti. Voimaantumisprosessin aikana ihminen joutuu kohtaamaan monia ulkoisia tekijöitä, joita hän ei kykene kontrolloimaan. Tätä sisäistä prosessia ja vuoristoratamaista etenemistä voidaan tietoisesti rikastuttaa ja edistää luomalla sellaiset ulkoiset olosuhteet, jotka edistävät ihmisen optimaalista muuttumista ja kasvua. Oleellista kuitenkin on, että ihminen itse määrittää suunnan ja asettaa kehityksensä myötä uusia tavoitteita. (Heikkilä – Heikkilä 2005: 4, 44.)

Prosessin henkilökohtaisuudesta ja siihen liittyvästä sisäisestä kasvusta johtuen voimaantumista ei voi käsittää valmiina tuotteena, jonka ulkopuolinen voi tarjota yksilölle valmiina. Voimaantumisen tuotekehitys ei onnistu kenenkään persoonan ulkopuolella,

vaan jokaisen on itse työstettävä oma voimaantumisosprosessinsa, vaikka ympäröivän yhteisön ja toimintaympäristön tukevalla suhtautumisella on vaikutuksensa yksilön voimaantumisosprosessin etenemiseen. Ihmisten erilaisuudesta johtuen heidän kykynsä hyödyntää niitä sosiaalisia kenttiä, joissa he toimivat, poikkeavat toisistaan ja tämän takia voimaantumisosprosessi on erilainen eri ihmisillä myös samassa sosiaalisessa kontekstissa ja siitä syystä erityisen henkilökohtainen. (Heikkilä – Heikkilä 2005: 31.)

Vaikka voimaantuminen on yksilöstä itsestään lähtevä, henkilökohtainen prosessi, on ympäristöstä tulevalla tuella ja suhtautumisella vaikutusta prosessin kulkuun. Ympäristön ja voimaantuvan yksilön välisen suhteen luonne ratkaisee sen, edistää vai estääkö se voimaantumista ja antaako se tilaa yksilön itsemääräämisoikeudelle omassa prosessissaan. Räsänen 2002 mukaan voimaantumisen kannalta on tärkeää uskoko ihmisen voivansa vaikuttaa asioiden kulkuun omassa ympäristössään. Voimaantuakseen ihmisen tulisi pystyä käyttämään omaa kontrolliaan kontekstissaan ja osallistua omista lähtökohdistaan ympäristön toimintaan. (Räsänen 2002: 20.) Heikkilä – Heikkilä (2005) mukaan ympäristön ja yksilön välillä voimasuhteiden ääripäinä voidaan nähdä toisiin kohdistuvan vallan, ”power over”, ja yhteisvoiman, ”power with”, ulottuvuudet. Ympäristöstä yksilöön kohdistuva valta ”power over” tarkoittaa ympäristön ja muiden ihmisten yksilöön suunnattua vaikuttamista. Tämä hankaloittaa tai estää voimaantumisen kannalta merkityksellisen, yksilön oman tahdon toteutumisen. ”Power with” –termin sisältö voidaan tavoittaa melko osuvasti suomenkielisellä ilmaisulla yhteisvoima. Tällöin dynaamisesti kehittyvä yhteinen valta rakentuu avoimen dialogin kautta ja toimintaan osallistuvien kesken ajatellaan, tehdään päätökset ja kannetaan vastuu yhdessä. (Heikkilä – Heikkilä 2005: 22-25.) Yhdessä suunnittelu, toteuttaminen ja vastuun kantaminen edellyttävät yhteisvoimaan uskomista, sen määrätietoista kehittämistä ja keskinäistä luottamusta. (Heikkilä – Heikkilä 2005: 27). Myös Turnbull - Turbiville - Turnbull (2000) kuvaavat tämänkaltaista yksilön osallisuutta ja päätäntävaltaa vahvistavaa lähestymistapaa kumppanuuden ja tasavertaisuuden pohjalle rakentuvan egalitaarisen valtasuhteen (power with) kautta. Tällöin yksilö ja hänen rinnallaan toimivat verkoston jäsenet nähdään tasavertaisina kumppaneina ja toimintaa kuvaa yhteistoimijuudessa rakentuva päätöksentekoprosessi, jossa asiakas valtaistetaan tekemään omaan kuntoutumistaan koskevat ratkaisut. Päätöksenteon taustalla on asiakkaan ja asiantuntijan tasavertainen vuorovaikutussuhde, jonka pohjalta rakentuu yhteinen ymmärrys kuntoutumiseen vaikuttavista, niitä mahdollistavista ja estävistä tekijöistä. Tämänkaltaisessa valtasuhteessa asiantuntija arvostaa asiakkaan asiantuntijuutta, kuuntelee hänen näkemyksiään asioihin ja ymmärtää asiakkaan yksilölliset voimavarat ja lähtökohdat kun-

toutumiselle. (Turnbull – Turbiville – Turnbull 2000: 631.) Kumppanuusajatteluun perustuvassa valtasuhteessa asiantuntijat ymmärretään kumppaneina jakamassa ymmärrystä ja tietoa asiakkaan kuntoutumista koskevien ongelmien ja esteiden ratkaisemisessa ja asiakkaan kuntoutumisprosessin tukemisessa. Koukkarin (2010) mukaan yhteisvoiman toteutuessa voimaantuvan yksilön ja ympäristön välillä, mahdollistaa se kuntoutujan osallistumisen oman kuntoutuksensa ja elämänsä suunnitteluun ja korostaa hänen osallisuuttaan kaikkeen siihen liittyvään toimintaan aktiivisesti ja kuntoutujan subjektiivisen näkökulmaa kunnioittaen. Sitä voidaan pitää tavoitteellisen ja onnistuneen kuntoutuksen lähtökohtana (Koukkari 2010: 22: 41-42.)

Vahvistamalla kuntoutujan asiantuntijuutta ja aktiivista osallisuutta palveluiden kehittämisessä ja oman kuntoutumisensa suunnittelussa, luodaan edellytyksiä kuntoutujan voimaantumiseen ja oman elämänsä haltuun ottamiseen. Koukkari (2010) mukaan aktiivista ja osallistava toiminta on merkityksellinen kuntoutumiseen kohdistuvan motivaation muodostumiselle. Kuntoutuksessa tämä tarkoittaisi kuntoutusta ja voimaantumista edistävien ympäristöjen luomista, joissa kuntoutujilla olisi mahdollisuus kehittää aktiivisen kuntoutujan identiteettiä ja, joissa he olisivat itse vastuussa ja mukana kuntoutusprosessin eri vaiheissa. (Koukkari 2010: 28-29.) Kuntoutujan autonomiaa ja osallistumismahdollisuutta onkin viime aikoina pidetty kuntoutumisprosessin etenemisen kannalta yhtenä keskeisimmistä kysymyksistä (Järvikoski – Karjalainen 2008: 84). Näin ollen kuntoutujan aktiivinen toimijan rooli linkittyy oleellisesti voimaantumiseen, muun muassa Räsänen (2002) pitäessä autonomisuutta, osallisuutta ja toimintavapautta voimaantumisprosessin keskeisinä käsitteinä (Räsänen 2002: 19). Tämä vahvistaa ymmärrystä tarpeesta hyödyntää yhteistoiminnallisia menetelmiä toiminnan kehittämiseksi niin, että se mahdollistaa kuntoutujan voimaantumisen. Tämänkaltaisen lähestymistavan onnistuessa kuntoutuja olisi kuntoutumisprosessissaan tahtova ja toimiva subjekti ja asiantuntijat hänen toimijuutensa tukijoita (Järvikoski – Karjalainen 2008: 80-93).

2.3 Voimaantumista jäsentävät osaprosessit

Siitonen (1999) on tutkimuksensa yhteydessä rakentamassaan voimaantumisteoriassa tehnyt synteesiä voimaantumisen osaprosesseista ja niiden välisistä merkityssuhteista. Hän jakaa voimaantumisen osaprosessit päämääriin, kyky- ja kontekstiuskomuksiin sekä emootioihin, joilla hän näkee olevan keskeisen merkityksen ihmisen voimaantumisessa. Voimaantumisen yksilöllisyyden ja henkilökohtaisuuden vuoksi osaprosessit

ovat kuitenkin ainoastaan teoreettisesti merkityksellisiä eikä niitä tule ymmärtää globaalisti pätevinä voimaantumisen tekijöinä, jotka vaikuttaisivat kaikkiin ihmisiin kaikissa konteksteissa samalla tavalla. (Siitonen 1999: 118-119.) Alla on esitettyä Siitosen voimaantumisteorian osaprosessit pääpiirteittäin. Niitä on hyödynnetty tutkimuksellisesti kehittämistyössä taustana kuntoutujan voimaantumista edistävien tekijöiden kuvaamisessa ensimmäisessä kehittämisspajassa ja peiliaineistona tulevaisuuden kuvauksen rakentamisessa toisessa kehittämisspajassa.

Päämäärät -kategoriaan sijoittuvat yksilön toivotut ja ei-toivotut tulevaisuuden tilat, vapaus ja arvot. Henkilökohtaiset päämäärät ovat ajatuksia tiloista ja tuloksista, joita ihminen haluaisi saavuttaa tai välttää (Siitonen 1999: 119). Siitosen (1999) mukaan voimaantumisen kannalta on oleellista, että ihminen voi vapaasti asettaa itselleen tulevaisuuden unelmia. Kun henkilölle itselleen syntyy tarve saavuttaa päämäärä ja, kun hän saa itse kontrolloida päämäärään pyrkimisen prosessia päämäärän asettamisesta alkaen, vaikuttaa se myönteisesti yksilön sitoutumiseen ja voimaantumiseen. (Siitonen 1999: 117,122.) Päämäärien merkityksellisyys ja henkilökohtaisuus on voimaantumisen kannalta oleellista, koska ne todennäköisesti saavutetaan, mistä seuraa onnistumisen kokemuksia, innostuneisuutta ja halua yrittää saavuttaa uusia, haasteellisempia päämääriä (Siitonen 1999: 112). Tämä sisäinen tunne toimii katalyyttinä stimuloiden yksilön voimaantumisprosessia myönteisellä tavalla.

Itsenäisesti asetettujen päämäärien asettamisen rinnalla, vapaudella on tärkeä yhteys voimaantumiseen. Oleellista on, että ihminen saa valita vapaasti turvallisessa, hyväksyvässä ja kunnioittavassa ilmapiirissä omaa kasvuaan tukevia valintoja. Kun itsenäisten valintojen pohjalta saavutetaan myönteisiä kokemuksia, lisää se henkilön varmuuden ja itsearvostuksen tunnetta. Jos valinnat joudutaan tekemään toisten ihmisten toiveiden pohjalta, vaikutus näkyy minäkäsityksen heikkenemisenä ja estää yksilöllisen voimaantumisprosessin kulkua. Päämäärien asettamisen kannalta valinnanvapauden arvo ja oikeus vapaasti määrätä oman elämänsä kurssista ovat merkityksellisiä ja näiden arvojen ja oikeuksien kokeminen on yhteydessä ihmisen voimaantumiseen. (Siitonen 1999: 123-129.)

Kykyuskomukset ovat merkityksellisiä ihmisen voimaantumisessa ja niiden kautta hän arvioi kykeneekö hän saavuttamaan asettamansa päämäärän. Uskomukset omiin kykyihin, itseluottamus ja minäkuva ovat merkityksellisiä voimavarojen vapautumisen ja positiivisen latauksen vahvistumisen kannalta ja näin ollen ihmisen uskomuksilla itses-

tään ja kyvyistään on merkittävä vaikutus ihmisen voimaantumisprosessissa. Voimaantumisen näkökulmasta on oleellista miten henkilö kokee muiden ihmisten häneen suhtautuvan ja millaisena he hänet näkevät. Jos ihminen tuntee, että häntä kunnioitetaan, hän tuntee itsensä hyväksytyksi ja häneen suhtaudutaan avoimesti, on yksilön mahdollista kokea kontekstinsa ainakin jossain määrin mahdollistavaksi. Voimaantumisen kannalta on tärkeää, millaiseksi todellinen minäkuva muodostuu kuvitellun toisten ihmisten ja oman ihanneminäkuvan suhteessa. Erityisesti vuorovaikutustilanteissa saadun palautteen kautta muodostuneet käsitykset itsestä ovatkin merkityksellisiä realististen päämäärien asettamisessa ja päämääriin pyrkimisessä tarvittavien voimavarojen vapautumisessa. Palaute lisää yksilön itsetuntemusta, joka ohjaa häntä realististen päämäärien asettamisessa, minkä pohjalta onnistumisen kokemukset ovat todennäköisempiä. Nämä myönteiset kokemukset, itsetunnon kohoaminen, hallinnan tunne omasta elämästä ja muutosprosessista ja niiden kautta syntyvä voimavarojen vapautuminen ja sisäisen voiman lisääntyminen ovat yhteydessä ihmisen voimaantumiseen. Pyrittäessä edistämään ihmisestä itsestään lähtevää voimaantumista, ympäröivä yhteisö ja konteksti voi yrittää hienovaraisesti tukea häntä toimenpiteillä, jotka pyrkivät mahdollistamaan ihmisen itsensä arvostamista ja itseensä luottamista sekä hänen itsensä lähtökohdista asettamiensa tavoitteiden toteuttamista, millä vahvistetaan hänen minäkuvaansa ja uskomuksiaan omasta itsestään. Luomalla keskustelumahdollisuuksia avoimessa ja rehellisessä vuorovaikutussuhteessa voidaan tukea yksilöä itsetuntemuksen vahvistumisessa ja myönteisen tunnetilan synnyttämisessä. Näiden tekijöiden voidaan nähdä edistävän hänen voimaantumisen mahdollisuuksia, mutta voimantunnetta hänelle ei voida varsinaisesti antaa. (Siitonen 1999: 129-133, 138-139.)

Kontekstiuskomukset ovat yksilön arvioita siitä, mahdollistaako ympäristö asetettujen tavoitteiden ja päämäärien toteutumisen ja ne ovat oleellisia ihmisen voimaantumisen kannalta. Ympäröivän kontekstin ilmapiirillä on merkittävä vaikutus siihen kokeeko ihminen mahdolliseksi asettamiinsa tavoitteisiin ja päämääriin pyrkimisen ja mahdollistaako se voimavarojen vapautumisen vai joutuuko hän pahimmassa tapauksessa hylkäämään päämääränsä tavoittelun. Voimaantuminen on todennäköisempää joissakin olosuhteissa kuin toisissa ja ilmapiirin osalta avoimen, kannustavan ja suvaitsevan ilmapiirin luominen ja yksilöiden kuunteleminen, keskinäinen arvostus, kunnioitus ja luottamus ovat merkityksellisiä. Tässäkin yhteydessä korostuu voimaantumisen henkilökohtaisuus ja yksilöllisyys, sillä voimaantumisen kannalta on oleellista, millaista kontekstia ihminen itse pitää omiin päämääriin pyrkimisen kannalta mahdollistavana, tukevana, kannustavana ja luottamuksellisena. Tällöin sama konteksti ei aina tue kaikkien

yksilöiden voimaantumista vaan merkityksellistä on kunkin kontekstin yksilössä herättämät, edellä mainitut kokemukset, jotka ovat yhteydessä voimaantumiseen. (Siitonen 1999: 142-143.) Toisaalta sillä, missä yksilön elämykset ja kokemukset syntyvät, on yhteys voimaantumiseen. Autenttisissa ja aidoissa todellisen elämän konteksteissä syntyneet kokemukset sisäistyvät syvemmin yksilön kokemushistoriaan ja vaikuttavat kokemuksiin itsestä ja kyvyistään, jolloin ne vapauttavat voimavaroja ja ovat merkityksellisiä sisäisen voimantunteen kehittymisessä (Siitonen 1999: 149).

Kontekstiuskomuksiin liittyy myös ympäristön luoma toimintavapaus, jolloin ihminen voi itse vaikuttaa tulevaan toimintaansa. Tätä kautta lisääntyvä kontrollin tunne vaikuttaa vastuun ottamiseen, luottamuksen rakentumiseen, uskomuksiin omista kyvyistä sekä käsitykseen kontekstissa toimivien toisten ihmisten tuesta asetettujen päämäärien saavuttamisessa. Voimaantuminen saattaa olla mahdotonta jos yksilön valintoja ja toimintoja ohjataan tarpeettomasti. (Siitonen 1999: 148-149.) Oleellisena voimaantumisen kannalta voidaan pitää myös ympäröivässä kontekstissa vallitsevaa avointa vuorovaikutuskulttuuria. Avoin ja kunnioittava tapa suhtautua muihin, molemminpuolisuus puhumisessa ja kuuntelemisessa sekä reflektiivisyys ja avoin dialogi ovat tärkeitä ja niillä on keskeinen yhteys voimaantumiseen ja yksilön kokemukseen kontekstin synnyttämistä mahdollisuuksista. (Siitonen 1999: 150-151.)

Emootioilla on keskeinen merkitys sekä päämäärien että kyky- ja kontekstiuskomusten alkuunpanossa ja muodostamisessa. Emootiot toimivat eräänlaisina johtolankoina yksilön arvioidessa onko hänellä mahdollisuuksia asettaa ja saavuttaa päämääriä omista lähtökohdistaan. Kun ihminen kokee ympäröivän kontekstin mahdollistavaksi, hän päättää pyrkiä asettamiinsa päämääriin ja haluaa asettaa uusia päämääriä. Ihmisessä syntynyt positiivinen lataus ja toiveikkuus auttavat löytämään ja vapauttamaan voimavaroja, mikä on oleellista voimaantumisprosessin käynnistymisessä ja etenemisessä. (Siitonen 1999: 151.)

Emootioiden tehtävänä on antaa ihmiselle tietoa hänen ja ympäristön välisestä vuorovaikutuksesta ja myös tukea ja helpottaa toimintaa, joka on suunniteltu tuottamaan haluttu seuraus. Voimaantumisprosessissa yksilö tulkitsee emootioiden antaman tiedon kautta esimerkiksi ympäröivän kontekstin ilmapiiriä, tukea ja toimintavapautta viestien myös ihmisten välisestä vuorovaikutuksesta. Tätä tietoa ihminen käyttää sekä kykyä kontekstiuskomustensa muodostamisessa. (Siitonen 1999: 152.)

Voimaantumisen kannalta positiivisen latauksen ja toiveikkuuden syntyminen on merkityksellistä, koska se kertoo, että yksilö on arvioinut kontekstin voimaantumisen kannalta mahdollistavaksi. Positiivinen lataus ja toiveikkuus tuovat voimavaroja pyrkiä eteenpäin ja synnyttävät energiaa yksilön asettamien päämäärien saavuttamiseen. Positiivisen latauksen mieliala ja toiveikkuuden syntyminen ovat keskeisiä voimaantuneen ihmisen piirteitä ja ne syntyvät parhaiten hyväksyvässä, kannustavassa ja kunnioittavassa ilmapiirissä. (Siitonen 1999: 153.)

Voimaantumisen kannalta onnistumisen kokemukset ovat erittäin arvokkaita ja ne ovat yhteydessä minäkuvaan ja itsetunnon rakentumiseen sekä voimavarojen vapautumiseen. Onnistumisen kokemukset vahvistavat kyky- ja kontekstiuskomuksia sekä vaikuttavat kannustavasti uusien päämäärien valinnassa. Voimaantumisen kannalta on tärkeää saada toimia hyväksyvässä kontekstissa, jossa on mahdollista saada kokea onnistumisen kokemuksia. Turvallisessa kontekstissa koettu onnistuminen tukee ilmapiiriä ja lisää keskinäistä kunnioitusta ja arvostusta, sekä antaa voimavaroja uusiin haasteisiin. Onnistumisen kokemukset tukevat pitkäjänteistä päämäärien asettamista ja päämääriin pyrkimistä. (Siitonen 1999: 155.)

Voimaantuminen on siis ilmiönä varsin moniulotteinen ja luonteeltaan dynaaminen, ihmisen henkilökohtainen, mutta myös ympäristön ja yksilön välinen prosessi. Tästä syystä voidaan nähdä, että ”vastuu” siitä ulottuu molemmille tasoille. Yksilön henkilökohtaisen ja sisäisen prosessin rinnalla myös ympäröivällä kontekstilla on merkitystä voimaantumisessa, sillä se tapahtuu todennäköisemmin hyväksyvässä, avoimessa, joustavassa, turvallisesti koetussa, tasaarvoisuutta ja kollaboratiivisuutta arvostavassa kontekstissa. Tästä syystä voimaantumista jäsentävien osaprosessien tiedostamisella, tilanteen arvioimisella ja voimaantumista edistävillä hienovaraisilla ratkaisuilla voidaan yrittää edistää ihmisten sisäisten voimavarojen löytymistä (Siitonen 1999: 14). Positiivisen toimintaympäristössä tämä voisi tarkoittaa Koukkarin (2010) kuvaamaa, kuntoutumista ja voimaantumista edistävän kontekstin luomista, jossa kuntoutujilla olisi mahdollisuus kehittää aktiivisen kuntoutujan identiteettiä ja joissa he olisivat itse vastuussa ja mukana kuntoutusprosessin eri vaiheissa. Kuntoutusympäristö, jossa kuntoutuja ei koe arvostusta eikä hänen tavoitteitaan kuunnella, aiheuttaa turhautumista ja identiteetin sekä pystyvyyden tunteen heikkenemistä kuntoutujassa ja voidaan siten tulkita voimaantumista heikentäväksi tekijäksi. (Koukkari 2010: 28-29.)

2.4 Voimaantunut ihminen

Siitosen (1999) voimaantumisteoria määrittelee voimaantuneen henkilön yksilöksi, joka on löytänyt omat voimavaransa. Tällöin hän on vapaa ulkoisesta pakosta ja on itse itseään määräävä, itsenäinen yksilö. Voimaantumisprosessille luonteenomaisesti toinen ihminen ei ole häntä voimaannuttanut, vaan hän on löytänyt omat voimavaransa ja tullut itse voimaantuneeksi. (Siitonen 1999: 93,166.)

Voimaantuminen ilmenee eri ihmisissä eri tavoin. Se voi ilmentyä ominaisuuksina, käyttäytymisessä, taitoina ja uskomuksina. Tyypillistä on, että voimaantumisen ominaisuudet ja ilmentyminen voivat vaihdella ympäristön ja ajankohdan mukaan samankin ihmisen kohdalla (Siitonen 1999: 168-169). Räsänen (2002) mukaan ihmisen voimaantumisen havaitsee parantuneena itsetuntona sekä kykynä asettaa ja saavuttaa päämääriä. Se näkyy oman elämän ja muutosprosessin hallinnan tunteena samoin kuin toiveikkuutena tulevaisuutta kohtaan. (Räsänen 2002: 19-20.) Heikkilä - Heikkilä (2005) ja Siitonen (1999) kuvaavat sisäisen voimantunteen saavuttaneista heijastuvan myönteisyyden ja positiivisen latauksen, joka on yhteydessä hyväksyvään luottamukselliseen ilmapiiriin ja arvostuksen kokemiseen. Sisäisen voimantunteen saavuttaneella ihmisellä on halu yrittää parhaansa, olla päätöstensä ja tekojensa alkuunpanija ja ottaa vastuu myös yhteisön toisten jäsenten hyvinvoinnista. (Heikkilä - Heikkilä 2005: 28-32; Siitonen 1999: 61.)

Vapaus ja itsenäisyyden kokeminen ovat voimaantuneen henkilön kokemusmaailmassa keskeisessä asemassa. Koettu vapaus tukee vastuun ottamista, ja molemmat ovat yhteydessä ympäristön turvalliseksi koettuun ilmapiiriin, jossa arvostuksen, kunnioituksen ja luottamuksen kokemisen seurauksena ihminen uskaltautuu ennakkoluulottomasti itsenäisiin ratkaisuihin. Voimaantunut ihminen on toiveikas, luova ja osaava ja kokee itsensä tarpeelliseksi. Omana itsenä oleminen merkitsee sitä, että näkee omat vahvuutensa ja mahdollisuutensa, mutta myös puutteensa, keskeneräisyytensä ja rajallisuutensa. (Heikkilä - Heikkilä 2005: 28-32; Siitonen 1999: 61.)

Kokonaisuudessaan voimaantuminen ja sisäisen voimantunteen rakentuminen on yhteydessä ihmisen kokemaan hyvinvointiin, jaksamiseen ja elämänhallintaan ja se näyttääytyy toimintakykyisyyden lisääntymisenä sen kaikilla osa-alueilla. Mattila (2008) sitookin voimaantumisen kuntoutumiseen todetessaan väitöskirjassaan kuntoutumisen olevan voimaantumista. (Mattila 2008: 36-37.) Kuntoutumisprosessissa omiin kykyihin

uskominen, itseluottamus ja mahdollisuus vastuullisiin ja itsenäisiin ratkaisuihin ovat ensiarvoisen tärkeitä yksilön voimavarojen vapautumisen kannalta, jolloin niiden mahdollistaminen ja tukeminen ovat kuntoutumisen näkökulmasta merkityksellisiä.

3 Asiakasymmärryksen vahvistaminen kehittäjäkumppanuudessa

Uusien palvelu- ja toimintatapojen kehittäminen vaatii palveluntarjoajalta ymmärrystä asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Jotta vältyttäisiin organisaatiolähtöiseltä palveluiden kehittämiseltä, vaatii asiakaslähtöisyyden toteutuminen asiakkaan ja kuntoutujan roolin korostamista kehittämistoiminnassa. Parhaimmillaan sen voidaan nähdä toteutuvan ammattilaisten ja kuntoutujan välisenä kehittäjäkumppanuutena, jota ohjaa avoin dialogisuus, tasa-arvoisuus ja aitoon yhteisymmärrykseen pyrkivä kollaboratiivinen toiminta.

3.1 Kuntoutujasta oman kuntoutuksensa kehittäjäksi

Kuntoutus ja kuntoutujan rooli on vuosikymmenten kuluessa muuttunut merkittävästi. Kuntoutuksen varhaisvaiheessa 1940-luvulla kuntoutustoiminta oli vajavuuskeskeistä ja kuntoutujat nähtiin autettavina ja kuntoutustoimenpiteiden objekteina (Puumalainen 2008: 16-21). Kuntoutuksen kokonaisuudistuksen yhteydessä 1980- ja 1990-luvuilla alettiin puhua *asiakaskeskeisyydestä*, jolloin kuntoutuspalvelut organisoitiin asiakasta varten ja hän oli kuntoutustarpeineen toimijoiden keskiössä. Tämä lisäsi kuntoutujan mahdollisuutta tulla kuulluksi, saada riittävästi tietoa omasta asiastaan ja vaikuttaa omaa kuntoutumisasiaansa koskevaan päätöksentekoon (Piirainen – Kallanranta 2001: 100-101, Rajavaaran 2008: 44 mukaan). 2000-luvulla sosiaali- ja terveyssektoriin kohdistuvat muutospaineet ovat vauhdittaneet *asiakaslähtöisten* toimintamallien kehittämistä. Vaatimukset hoidon vaikuttavuuden lisäämisestä, palveluiden kustannustehokkuuden parantamisesta sekä asiakkaiden ja työntekijöiden lisäämisestä ovat edistäneet perinteisten asiakkuuskäsitysten muuttumista asiakaslähtöisempään suuntaan. Kaikilta sosiaali- ja terveydenhuollon palveluilta vaaditaan 2010-luvulla entistä syvällisempää kykyä vastata asiakkaiden kasvaviin ja moninaistuviin tarpeisiin ja odotuksiin, mikä on omalta osaltaan vaatinut asiakaslähtöisen kehittämisen näkökulman vahvistumista. (Virtanen ym. 2011: 8.)

Vaikka sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaan merkitys onkin 2000-luvulla laajasti tunnustettu ja teorisoitu, ja asiakaslähtöisyyttä ja asiakkaan vuorovaikutuksellista kohtaamista pidetään lähtökohtaisesti toiminnan arvoperustana, niin palveluita luodaan ja asiakaslähtöisyyttä määritellään edelleen hyvin helposti palveluita tuottavan organisaation tarpeista ja intresseistä käsin. (Virtanen ym. 2011: 11, 18.) Organisaation näkökulmasta kehittämisessä on kysymys järjestelmistä, malleista ja systeemeistä, kun taas

asiakkaan näkökulmasta kyse on palvelun vastaamisesta asiakkaan yksilölliseen tarpeeseen ja saatuun palveluun liittyvistä kokemuksista. Huolimatta sosiaali- ja terveyssektorin ahkerasta asiakaslähtöisyyden kehittämisestä, palveluiden käyttäjien kokemukset ja näkemykset saavutetun asiakaslähtöisyyden ja asiakasymmärryksen määrästä ovat usein huonoja ja negatiivisia. Tästä syystä asiakaslähtöisyyden todelliseksi kehittämiseksi puheiden sijaan asiakas ja hänen tarpeensa tulisi ottaa mukaan palvelutuotannon kehittämiseen. (Virtanen ym. 2011: 11-12.)

Asiakslähtöiselle kuntoutus- ja palvelutoiminnan kehittämiseksi on oleellista, että asiakas ei ole vain palveluiden kehittämisen kohteena vaan hän osallistuu itse alusta asti palvelutoiminnan suunnitteluun yhdessä palveluntarjoajien kanssa. Tällöin palveluita ja toimintamalleja ei ole kehitetty vain asiakasta varten vaan ne on toteutettu yhdessä hänen kanssaan. Kriittinen ero asiakaskeskeisyyteen on se, että asiakaslähtöisyydessä asiakas nähdään oman hyvinvoinnin asiantuntijuuden kautta resurssina, jonka voimavaroja – ei pelkkiä tarpeita, tulee hyödyntää palveluiden toteuttamisessa ja kehittämisessä. Tämä ajattelu- ja lähestymistavan muutos tekee sosiaali- ja terveystalouden käyttäjistä toimijoita, ”subjekteja”, mikä tuo mukanaan ajatuksen asiakkaan vastuusta omasta hyvinvoinnistaan. (Virtanen ym. 2011: 18-19.)

Asiakkaan valtaistaminen niin, hän toimii oman kuntoutumisensa asiantuntijana osallistuen aktiivisesti sen suunnitteluun ja toteuttamiseen dialogisessa suhteessa kuntoutusalan ammattilaisten kanssa, heijastelee kuntoutuksen paradigman muutosta (Järviskoski - Härkäpää 2011: 41-52; Sosiaali- ja terveysministeriö 2010.) Kuntoutusajattelun muutoksessa näkyvä asiakkaan asiantuntijuuden korostuminen, edellyttää palveluiden kehittämisessä osallisuutta tukevien toimintamallien ja –käytäntöjen käyttöön ottoa. Myös näistä lähtökohdista käsin kuntoutuspalveluiden kehittäminen tulisi toteuttaa yhdessä tekemisen keinoin, jolloin kuntoutuja on aktiivisessa toimijaroolissa yhdessä kuntoutuksen ammattihenkilöiden kanssa eikä häntä nähdä vain kuntoutuspalveluiden passiivisena vastaanottajana.

Kuntoutujan roolia oman kuntoutumisensa suunnittelijana ja kehittäjänä korostavat myös Sipari ja Mäkinen (2012), joiden mukaan kuntoutuksen tulevaisuuden innovaatiot ovat lähtöisin palveluiden käyttäjiltä ja niitä tulisi rakentaa ammattilaisten kanssa yhteisessä innovaatioprosessissa. Heidän mukaansa erityisen keskeiseksi voidaan tulevaisuudessa nähdä kuntoutujien ja ammattilaisten kehittäjäkumppanuus, jossa uudistuvaa kuntoutustoimintaa rakennetaan yhteistyössä kuntoutujan kanssa. (Sipari – Mäkinen

2012: 28.) Asiakkaan ja palveluntarjoajan välinen kumppanuus -suhde voidaan nähdä hedelmällisimpänä mallina asiakkaan tarpeiden ja palvelumahdollisuuksien väliseen tasapainoon pyrkimisessä. Se edellyttää kuitenkin työntekijän ja asiakkaan välistä hyvää vuorovaikutusta ja molemminpuolista luottamusta, mutta johtaa parhaimmillaan molempien toimijoiden liittoutumiseen asiakkaan hyvän toteutumiseksi. (Virtanen ym. 2011: 19.) Näin kuntoutuksen käytäntöjen ja palveluiden on mahdollista rakentua entistä asiakaslähtöisemmin ja räätälöidympin sekä lähelle kuntoutujan elämänyhteyksiä (Järvikoski – Karjalainen 2008: 81).

3.2 Asiakasymmärrys kehittämistoiminnan suunnannäyttäjänä

Asiakaslähtöisyyden keskeinen ominaisuus on, ettei palveluita järjestetä pelkästään organisaation, vaan myös asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Tämä edellyttää asiakkaalta ja palveluntarjoajalta vuoropuhelua ja yhteisymmärrystä siitä, miten asiakkaan tarpeet voidaan olemassa olevien palvelumahdollisuuksien kannalta tyydyttää parhaalla mahdollisella tavalla. Yhteisymmärryksen saavuttaminen edellyttää palveluntarjoajalta asiakastietoa eli kattavaa ymmärrystä asiakkaista ja heidän tarpeistaan. Jalostamalla asiakastietoa ja kytkemällä sitä käyttötilanteeseen luodaan *asiakasymmärrystä (customer insight)*, jota voidaan hyödyntää asiakaslähtöisyyden ja palveluiden kehittämisen pohjana. (Virtanen ym. 2011: 18). Asiakasymmärryksen liittyy oleellisesti se, missä roolissa kuntoutuja kuntoutustoimintaa suunniteltaessa ja toteuttaessa on. Se rakentuu kuntoutustoiminnassa eri tasoille sen mukaan miten hyvin kuntoutuja on tietoinen kuntoutumiselle asetetuista tavoitteista ja kuinka sitoutunut hän on kuntoutumisprosessiinsa. (Mäkinen 2014: 12.)

Hanna Nordlund (2009) on tarkastellut väitöksessään asiakasymmärryksen luomista innovaatioprosessin front end –vaiheessa. Tutkimuksessaan hän on havaitseva eroja innovaatioprosessissa asiakkaalle annetuissa rooleissa, asiakkaiden sitoutumisessa kehittämistoimintaan ja siinä, kuinka tietoisia asiakkaat olivat kehittämisen tavoitteista ja tarkoituksesta. (Nordlund 2009: 130-131.) Näiden havaintojen pohjalta hän tarkastelee asiakasymmärrystä kolmenlaisen eri tilan kautta, joissa kehittäjät toimivat asiakasymmärryksen rakentamiseksi. *Suljetussa tilassa* asiakkaalla on kehittämistoiminnassa ulkopuolinen rooli eikä hän ole tietoinen kehittämisen tavoitteesta ja tarkoituksesta, mikä näkyy asiakkaan heikkona sitoutumisena kehittämisprosessiin. (Nordlund 2009: 132.) Kuntoutuskenttään rinnastettuna kuntoutuja nähdään suljetussa tilassa tiedon tuottajana ja ammattilaisten toiminnan kohteena. Suljetussa tilassa kuntoutujan on

mahdollista nähdä sijoittuvan toiminnan keskiöön, mutta se ohjautuu ammattilaislähtöisesti ja kuntoutuksen suunnittelua ja toteutusta ohjaa haastatteluin ja erilaisin lomakkein saatu tieto kuntoutujasta. (Mäkinen 2014: 13.)

Ehdollisesti avoimessa tilassa asiakaslähtöisyys lisääntyy ja asiakkaiden rooli korostuu, mikä näkyy heidän sitoutumisensa lisääntymisenä, mutta roolijako kehittäjien ja asiakkaiden välillä on edelleen selkeästi nähtävissä. Asiakkaiden asiantuntijuutta ja toimijuutta arvostetaan, mutta toiminta ohjautuu edelleen ammattilaisvetoisesti (Nordlund 2009: 130-132.) Kuntoutuksen kontekstissa tämä näkyy ammattilaisen ja kuntoutujan rinnakkaisena toimintana, joka ohjautuu ammattilaisen ehdoilla. Asiakaslähtöisestä toiminnasta huolimatta ehdollisesti avoimessa tilassa korostuu ammattilaisen asiantuntijuus eikä kuntoutujan ja ammattilaisen suhde ole tasavertainen kuntoutujan toimija - roolista huolimatta. (Mäkinen 2014: 13.)

Avoimessa tilassa asiakas ja ammattilainen ovat tasavertaisia ja yhtä lailla tietoisia toiminnan tavoitteista ja tarkoituksesta. Toimintaa ohjaa dialogisuus ja kumppanuussuhde toimijoiden välillä, mikä lisää molemminpuolista sitoutumista käynnissä olevaan prosessiin. (Nordlund 2009: 133.) Asiakkaat ja kehittäjät nähdään samanarvoisina ja he asettavat toiminnan tavoitteet ja reunaehdot yhdessä. Tämä mahdollistaa yhteisen ymmärryksen syntyminen ja päästää kehittäjät aitoon vuorovaikutukseen asiakkaiden kanssa. (Nordlund 2009: 164.) Tämänkaltaisen kumppanuuteen perustuva suhde näytetään kuntoutuksessa kuntoutujan ja ammattilaisen yhteistyössä rakentuvina tavoitteina, jolloin molemminpuolinen sitoutuminen prosessiin on korkealla ja molemmat toimijat ovat tietoisia toimintaa ohjaavista päämääristä (Mäkinen 2014: 13).

Avoimessa tilassa toteutettavan asiakasymmärryksen kehittämisen tavoitteena on asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen konsensuksen, yhteisen ymmärryksen synnyttäminen asiakkaan tarpeista ja keinoista niihin vastaamiseksi (Nordlund 2009: 150-151). Asiakasymmärrykseen pohjautuvassa, asiakaslähtöisen toiminnan kehittämisessä kyse on kuitenkin myös paljon laajemmasta ilmiömaailmasta kuin itse palveluprosessin organisoinnista. Merkityksellistä prosessissa on kuntoutujan osallisuuden taso, asiakkaan kohtaaminen ja siinä toteutuvan vuorovaikutuksen laatu ja määrä sekä toimijoiden välille rakentuvan suhteen ominaisuudet. (Virtanen ym. 2011: 21.) Tähän kokonaiskonsensukseen pääseminen vaatii uudenlaista ymmärrystä ja asennemuutosta asiakkailta, ei ainoastaan palveluiden tuottajilta. Keskeistä tässä kehittämisessä ja Nordlundin (2009) kuvaamassa avoimessa tilassa toimimisessa on asiakkaan näkeminen toimijana palve-

luita vastaanottavan objektin sijaan. Subjektin rooli tuo mukaan ajatuksen asiakkaan vastuusta omasta hyvinvoinnistaan. Tämänkaltaisen kehittämisen voidaan nähdä tukevan sekä kuntoutuksen paradigman muutoksen siivittämää ajattelua kuntoutujan asiantuntijuuden korostamisesta että toisaalta nähdä kytkeytyvän asiakaslähtöiseen, kuntoutujan ja ammattilaisten yhdessä toteuttamaan kuntoutustoiminnan kehittämiseen, joihin liittyy kiinteästi kuntoutujan voimaantuminen.

3.3 Kehittäjäkumppanuus ja yhteiskehittely yhteistä ymmärrystä vahvistamassa

Ymmärrys asiakkaan roolissa tapahtuvasta muutoksesta ja tarpeesta kehittää sosiaali- ja terveysalan toimintaa asiakaslähtöisesti, vahvistaa käsitystä sekä asiakasymmärryksen rakentamisen merkityksestä että yhteistoiminnallisesta lähestymistavasta kuntoutuksen käytäntöjen kehittämisessä. Kun kehittämisen kohteena on kuntoutujalle henkilökohtainen ja yksilöllinen arki, on merkityksellistä, että kehittäminen ei toteudu vain ammattilaisten lähtökohdista ja näkökulmista käsin. Nordlundin (2009) kuvaamassa avoimessa tilassa kuntoutuja nähdään muiden toimijoiden kanssa tasavertaisena kumppanina ja oman hyvinvointinsa ja kuntoutumisensa asiantuntijana. Tämänkaltaisessa asetelmassa kuntoutuja kuvataan *kehittäjäkumppanina* tuoden omaa asiantuntemustaan kehittämisen kohteena olevaan toimintaan.

Käsitettä ”kumppanuus” käytetään erilaisissa yhteyksissä eikä sille ole olemassa yhteisesti sovittua määritelmää. Kumppanuutta voidaan kuvata sen tunnusomaisten piirteiden kautta, joita Häggman-Laitilan - Rekolan (2011) mukaan ovat osallistujien vapaaehtoisuus, keskinäinen luottamus, tasavertaisuus, yhteisesti tunnistetut ja määritellyt kehittämiskohteet ja yhteiset tavoitteet. Kumppanuudelle on keskeistä taito ratkaista ongelmia yhdessä, yhteinen vastuu kehittämistyöstä, vahva kokemus osallisuudesta, jaettu päätöksenteko ja yhteinen päätösten omistajuus. (Häggman-Laitila - Rekola 2011: 251.) Kumppanuusajattelulle ja eri toimijoiden väliselle tasavertaiselle yhteistyölle on ominaista sen mahdollisuus tuottaa käyttäjälähtöisempiä palveluita ja synnyttää uusia innovaatioita. Yhteiskunnan kaikille sektoreille kohdistuvien haasteiden ratkaiseminen edellyttää sekä osaamista että kokemusta ja on epätodennäköistä, että kaikki osaaminen olisi vain yhdellä tasolla. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2014). Saman ilmiön voidaan nähdä koskevan myös sosiaali- ja terveyspalvelujen ja kuntoutuksen kehittämistä ja siksi ongelmien ratkaisemiseen tarvitaan kumppanuutta ja eri toimijoiden välistä yhteistyötä.

Nämä näkökulmat yhdistyvät myös Siparin ja Mäkisen (2012) kirjoittamassa julkaisussa ”Yhdessä rakentuva kuntoutusosaaminen”, jossa he näkevät uudenlaisen asiakasymmärryksen ja kehittäjäkumppanuuden yhdistyvän tulevaisuudessa siten, että kehittävä ote rakennetaan osaksi mielekkäitä kuntoutuskokonaisuuksia. Palvelujen käyttäjä osallistuu jatkuvasti yksilöllisten palveluiden kehittämiseen, jotka koskettavat häntä itseään, hänen elämäänsä, verkostojaan ja arkeaan. Uudenlaisen toimintamallin kautta asiakkaat kehittävät itse omia elämäntilanteitaan yhdessä ammattilaisten kanssa. (Sipari–Mäkinen 2012: 27-28.)

Sosiaali- ja terveysalan ja kuntoutustoiminnan kehittämisessä kehittäjäasiakkaiden voidaan nähdä tuovan palveluiden ja toimintamallien suunnitteluun omat kokemuksensa ja kehittämis ehdotuksensa ja kehittäjäkumppanuuden toteutuessa he ovat tasavertaisia toimijoita esimerkiksi palveluprosessien muotoilussa. Palvelu- ja innovaatiotutkimuksen yhteydessä on keskusteltu siitä, minkälaisia asiakkaita kannattaa ottaa mukaan palveluiden kehittämiseen toisin sanoen mistä löytyisi eniten innovaatiopotentiaalia. Edelläkävijät eli niin sanotut kärkikäyttäjät ovat hyödyllisiä kehittäjäkumppaneita, sillä heidän tarpeensa voidaan nähdä olevan edellä valtavirtaa ja he omaksuvat nopeasti uusia toimintatapoja. Toisaalta palveluita ei voida kehittää vain edelläkävijöiden ehdoilla vaan kehittämiseen on hyvä saada mukaan erilaisten käyttäjien näkökulmia. Useinkaan osallistujia ei kuitenkaan voida valita tiettyjen kriteereiden perusteella ja kriteeriksi muodostuu lähinnä asiakkaan kiinnostus kehittämistä kohtaan. (Larjovuori – Nuutinen – Heikkilä-Tammi – Manka 2012: 12.)

Kehittäjäkumppanuus ja yhdessä kehittäminen vaatii aina vahvaa tekemisen tahtoa ja toimijoiden välistä luottamusta. Uudenlainen, avoimempi vuoropuhelu asiakkaiden ja ammattilaisten kesken ei synny itsestään. Se vaatii asiakkaalta rohkeutta osallistua keskusteluun ja kehittämiseen tasavertaisesti ammattilaisten rinnalla. Toisaalta se vie monesti ammattilaisen pois omalta mukavuusalueeltaan ja voi siksi tuntua jopa haastavalta (Larjovuori ym. 2012: 5). Toimiva kumppanuuteen ja asiakkaiden tasavertaiseen osallisuuteen perustuva kehittämistoiminta vaatiikin vahvan yhteisen tahtotilan toiminnan tavoitteista, periaatteista ja vastuista sekä riittävät resurssit toiminnan toteuttamiseen. Keskeistä osaamista asiakkaiden osallistumisen mahdollistamiseksi ovat osallistumisen menetelmien ja osallistumisen prosessin hallinta sekä palveluiden ja niiden kehittämisen logiikan tunteminen. (Larjovuori ym. 2012: 16.)

Silloin, kun kehittämisen kohteena on moniulotteinen ilmiö, kuten kuntoutus eikä kenenkään yksittäisen edustajatahon voida nähdä voivan ratkaisevan ongelmaa tyydyttävällä tavalla yksin, on yhteiskehittelyn ja yhteistoiminnallisten menetelmien käyttö perusteltua. ”Yhteiskehittely” on käänös Victorin ja Boytonin (1998) esittämästä käsitteestä co-configuration (Pasanen – Haavisto – Toiviainen – Engeström 2006: 167 mukaan). Yhteiskehittelyssä useiden toimijoiden verkosto solmii kumppanuussuhteen, jossa osapuolet ja myös kehitettävänä oleva ”tuote” oppivat toisiltaan ja toiminnassa tapahtuvasta muutoksesta. Yhteiskehittely perustuu dialogiseen, vuoropuhelussa tuotettavaan tietoon ja kehitettävä toiminta nähdään usein yhteistyön osapuolten välisen vuoropuhelun ylläpitäjänä. (Pasanen ym. 2006: 169.) Yhteiskehittelylle luonteenomainen, monen eri toimijatahon pyrkimys yhteisen ymmärryksen synnyttämiseen mahdollistaa rajoja ylittävän oppimisen, johon osallistumalla toimijoiden on mahdollista aidosti muuttaa ympäristöään ja kehittää uusia, innovatiivisia ratkaisuja kehittämisen kohteena olevaan toimintaan (Toiviainen – Hänninen 2006: 237-289). Kun kehittämiseen osallistuvat kaikki ne toimijat, joita kehittämisen kohteena oleva toiminta koskee, vältetään tiedon uusintamiselta ja yksittäisten osallistujien erityisasiantuntijuuden tai erikoisosaamisen korostumiselta. Hedelmällisimmäksi yhteiskehittely rakentuu yleensä silloin, kun se toteutuu käyttöympäristössään, jolloin sen hyödyt on saatavissa heti käyttöön. (Metropolia Ammattikorkeakoulu 2013: 4.) Engeström (2004) kuitenkin muistuttaa, että uusien toimintatapojen kehittäminen on tyypillisesti melko monimutkainen prosessi ja sillä on pitkä elinkaari, minkä vuoksi kehittämistoiminta muodostuu yleensä pidempiaikaiseksi jatkumoksi, jossa kehitettävää kohdetta muokataan ja ohjelmoidaan uudelleen ja uudelleen asiakkaan ja tuottajan välisenä yhteistyönä (Engeström 2004: 65, 81). Menetelmänä yhteiskehittely luo kuitenkin mahdollisuuden tulosten juurtumiseen käytäntöön jo kehittämisprosessin aikana, jolloin sen hyödyt voidaan nähdä välittömästi (Metropolia Ammattikorkeakoulu 2013: 7.)

Yhteiskehittelyssä toteutuvan avoimen, toisia kunnioittavan ja dialogisen vuorovaikutusprosessin voidaan nähdä edistävän osallistujien voimaantumista (Heikkilä – Heikkilä 2005: 30). Kun kohteena oleva ilmiö on kaikille osallistujille merkityksellinen ja yhteisöllisellä kehittämisellä on vaikutusta heidän elämäänsä, luo se edellytykset osallistujien ja koko yhteisön voimaantumiselle (Heikkilä – Heikkilä 2005: 53). Kun toteutettavan kehittämisen tavoitteena on kuntoutujan voimaantuminen, on perusteltua, että yhteiskehittelyn keinoin toteutettavassa prosessissa kuntoutujat otetaan mukaan kehittämiseen aktiivisina toimijoina. Tällöin toteutuu kuntoutuksen keskeinen tavoite, kuntoutujan

valtaistaminen heidän oman elämänsä, kuntoutumisensa ja tulevaisuutensa päätöksenteossa (Koukkari 2010: 13).

4 Positia tutkimuksellisen kehittämisen toimintaympäristönä

Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutettiin Metropolia Ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan opiskelijoiden harjoitteluympäristössä, Positiassa, jossa fysioterapian, jalkaterapian ja osteopatian, apuvälinetekniikan ja optometrian opiskelijat suorittavat joko osittain tai kokonaan opintoihinsa liittyvän kliinisen harjoittelun ohjaavien opettajien valvonnassa. Näistä koulutusaloista jalkaterapian, osteopatian ja fysioterapian edustajat osallistuivat kehittämistyön puitteissa järjestettyyn työpajatoimintaan. Positian toiminta-ajatuksena on luoda eri alojen opiskelijoille moniammatillinen oppimisympäristö, jossa opiskelijoiden ammatillinen osaaminen ja työelämävalmiudet harjaantuvat ja vahvistuvat.

4.1 Positian nykytilan kuvaus

Positian asiakkaina ovat pääsääntöisesti yksityiset henkilöt, joille eri opiskelijaryhmät tarjoavat yksilö- ja ryhmämuotoisesti toteutettavia kuntoutus- ja hyvinvointipalveluja. Nykytilanteessa asiakkaat voidaan nähdä passiivisina palveluiden vastaanottajina ja opiskelijoiden ”harjoittelukappaleina” ja välineinä, joihin he kohdistavat toimenpiteitä oman henkilökohtaisen ammatillisen osaamisen vahvistumiseksi. Asiakkaat ovat herkästi opiskelijoiden ja opettajien kehittämien toimintamallien ja palveluiden objekteja, jolloin heidän mahdollisuutensa vaikuttaa oman kuntoutumisprosessinsa suunnitteluun ja toteuttamiseen voidaan nähdä yleisellä tasolla vähäisinä. Nykymuotoinen toimintatapa ohjaa herkästi hierarkiseen suhtautumiseen asiakkaaseen eikä asiakasta nähdä yhdenvertaisena oman kuntoutumisensa asiantuntijana.

Yhteistoimijuus Positiassa harjoitteluaan suorittavien opiskelijoiden välillä on vähäistä. He ovat asiakkaidensa lisäksi vuorovaikutuksessa pääasiassa oman opiskelijaryhmänsä ja oman alansa ohjaajien kanssa. Mahdollisuus yhteistoimintaan muiden opiskelijaryhmien kanssa toteutuu muutamia kertoja lukukauden aikana järjestettävissä lääkäri-vetoisissa ”torstaitimeissä”, joissa opiskelijat pohtivat ja rakentavat monialaisesti suunnitelmaa asiakkaan kuntouttamiseksi. Asiakas ei ole mukana tiimien toiminnassa ja oman kuntoutumisensa suunnittelussa, jolloin suhtautumistapa asiakkaaseen on asiantuntijalähtöinen eikä mahdollista asiakkaan äänen kuulluksi tulemistä omaa kuntoutumistaan koskevassa keskustelussa. Eri opiskelijaryhmien välille muodostunut, välillä varsin siiloutunut toimintatapa sekä asiantuntijuutta korostava suhtautuminen asiak-

kaaseen ajaa eri alojen opiskelijoita toimimaan itsenäisesti ilman, että haettaisiin aitoa monialaisesti ja yhdessä Positian asiakkaiden kanssa rakentuvaa ymmärrystä asiakkaan kuntoutumista parhaiten tukevasta toimintatavasta.

4.2 Yksi yhteinen Positia Myllypuron kampusalueella vuonna 2017

Metropolia Ammattikorkeakoulu tiivistää toimipisteverkostonsa neljään kampusalueeseen vuoteen 2017 mennessä. Myllypuroon rakentuvalla uudella kampusalueella sijoittuvat sosiaali- ja terveystieteiden sekä rakennusalan koulutusohjelmat, jolloin myös Positian toiminta siirtyy uusiin toimitiloihin.

Metropolian toiminta perustuu strategiaan ja yhdessä määriteltyihin arvoihin, joita ovat korkea laatu, yhteisöllisyys, avoimuus ja asiantuntijuus. Ne ohjaavat korkeakoulun toimintaa kohti strategiassa määritellyn tahtotilan, Suomen arvostetuimman ammattikorkeakoulun ja uudistumiskykyisimmän oppimisyhteisön, toteutumista. Metropolia pyrkii toiminnassaan laadun ja kilpailukykyisyyden varmistamiseen ja se haluaa kouluttaa korkealaatuisen, laaja-alaisen ja kansainvälisen ammattitaidon omaavaa ja haluttua työvoimaa. (Metropolia Ammattikorkeakoulu 2011.) Positian toimintaympäristöön suhteutettuna Metropolian strategiassa nousee esiin erityisesti monialaisen osaamisen vahvistaminen, opiskelijoiden työelämään siirtymisen kehittäminen ja kestävä innovointi. Tavoitteena on valmentaa opiskelijasta koulutuksen aikana ”työelämän uudistaja”, joka voidaan nähdä uusien toimintatapojen toteuttajana valmistumisen ja työelämään siirtymisen jälkeen. (Metropolia Ammattikorkeakoulu 2012.)

Myllypuron kampusalueelle sijoittuvan Positian johtoajatukseksi on ”Yksi yhteinen Positia”, jolla tarkoitetaan selkeän, avoimen ja monialaisen oppimisympäristön rakentamista, jossa moniammatillinen ja verkostomainen työote sekä innovatiivisuus korostuvat. Positian tulevaisuuden visioissa on yhdistää kaikkien Positian eri toimipisteissä harjoitettuihin suorittavien koulutusohjelmien opiskelijat saman katon alle ja siten kehittää moniammatillisuuteen ja -asiantuntijuuteen perustuvia toimintatapoja muun muassa tuottamalla useiden alojen opiskelijoiden yhteistyössä syntyvää kurssimuotoista toimintaa eri asiakasryhmille ja tarjoamalla kotikäyntipalveluja lähiympäristön ikääntyvillä asukkailla. Kotikäyntien tarkoituksena on useiden eri opiskelijaryhmien edustajien voimin toteuttaa erityisesti ikääntyneiden asiakkaiden kanssa henkilökohtaisten kuntoutussuunnitelmien laatiminen heidän omassa toimintaympäristössään. Pyrkimyksellä luoda moniammatillista työotetta ja alojen välistä yhteistyötä edistävää harjoitteluympäristöä ja

kehittämällä Positiassa harjoitteluaan suorittavien opiskelijoiden toimintaa verkostomaisemmaksi, tavoitellaan mahdollisuutta vastata kattavammin kuntoutujien monitahoisiin kuntoutustarpeisiin ja vahvistamaan opiskelijoiden valmiuksia toimia kollektiivisuutta ja yhdessä tekemistä arvostavassa työelämässä. Se saattaa myös synnyttää uusia innovatiivisia palveluprosesseja, joissa syntyy aidosti uusia tapoja tuottaa lisäarvoa kuntoutujalle (Helander – Kujala – Lainema – Pennanen 2013: 14).

5 Tutkimuksellisen kehittämistyön tavoite, tarkoitus ja kehittämistehtävät

Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää kehittäjäkumppanuudessa asiakasymmärrykseen perustuvaa toimintatapaa Positian toimintaympäristössä kuntoutujan voimaantumiseksi. Kehittämistehtäviä oli kolme:

1. Kuvata kehittäjäkumppanuudessa kuntoutujan voimaantumista vahvistavia tekijöitä.
2. Kuvata miten kuntoutuja ja opiskelijat yhdessä toimien edistävät Positiassa kuntoutujan voimaantumista.
3. Kuvata opiskelijoiden ja opettajien muodostamassa kehittämistyöryhmässä asiakasymmärrykseen perustuva tulevaisuuden toimintatapa Positiassa.

Kehittämisprosessi tuotti kuvauksen asiakasymmärrykseen perustuvasta voimaannuttavasta tulevaisuuden toimintatavasta Positiassa vuonna 2017 uudella Myllypuron kampusalueella.

6 Menetelmälliset ratkaisut

Toteutetussa tutkimuksellisessa kehittämistyössä on käytetty toimintatutkimuksellista lähestymistapaa ja tiedon intressi on ollut emansipatorinen. Kehittämisprosessi voidaan nähdä uuden tiedontuotannon mukaisena toimintana, jolloin tieto on syntynyt käytäntöyhteyksissä. Tavoitteena on ollut tuottaa tietoa, joka on ennen kaikkea käytännönläheistä ja käyttökelpoista ja hyödynnettävissä kuntoutujien parhaaksi. (Toikko – Rantanen 2009: 54.) Kehittämistyön aineisto tuotettiin yhteistoiminnallisia menetelmiä käyttäen yhteiskehittelynä kahdessa työpajassa. Kehittämispajoihin osallistuneet henkilöt olivat aktiivisia osallistujia muutos- ja tutkimusprosessissa ja kehittäminen tapahtui yhdessä tutkijan ja työpajoihin osallistuneiden henkilöiden kanssa (Anttila 2006: 439 – 442). Kaiken perustana on ollut yhteistyö, ryhmässä toimiminen ja toiminnan yhteisvastuullinen kehittäminen (Aaltola 2010: 25). Toimintatutkimuksen lähestymistavan luonteen mukaisesti tutkija on osallistunut kehittämispajoihin aktivoimalla toimintaa ja fasilitoimalla kehittämistä (Heikkinen – Jyrkämä 1999: 40). Hän on jäsentänyt työskentelyä yhteiskehittelyllä toteutuneissa pajoissa ja toiminut osallistujien esittämien ideoiden syventäjänä ja käsitteellistäjänä nostaen keskusteluun esiin tulleita uusia ajatuksia ja ongelmanratkaisun malleja (Anttila 2006: 439). Aineiston analyysi toteutettiin sisällönanalyysiä käyttäen niin, että ensimmäisen kehittämistehtävän analyysi oli teorialähtöinen ja toisen ja kolmannen kehittämistehtävän analyysi aineistolähtöinen. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 108-113, 117). Aineisto tuotti asiakasymmärrykseen pohjautuvan kuvauksen Positian tulevaisuuden kuntoutujaa voimaannuttavasta toimintatavasta.

6.1 Lähestymistapana toimintatutkimus

Kehittämistyön keskeinen intressi oli kehittää asiakasymmärrykseen perustuvaa tulevaisuuden toimintatapaa Positiassa kehittäjäkumppanuudessa asiakkaiden, opiskelijoiden ja opettajien kesken kuntoutujien voimaantumiseksi. Tämän tavoitteen myötä kehittämistyö jäsenyi toimintatutkimukselliseksi kehittämisprosessiksi, jossa mahdollistui samalla sekä uuden tiedon esille tuominen tarkastelun kohteena olevasta toiminnasta sekä sen kehittäminen yhdessä osallistujien kesken määritellyn tavoitteen suuntaisesti (Heikkinen – Jyrkämä 1999: 33). Tämä toimintatutkimukselliselle lähestymistavalle tyypillinen päämäärien kaksinaisuus näkyi kehittämistyössä tavoitteena sekä tuoda näkyväksi kuntoutujan voimaantumista vahvistavia tekijöitä että yhteiskehittelyn menetelmin kehittää parempaan asiakasymmärrykseen perustuvaa toimintatapaa Positian monia-

laisessa oppimisympäristössä kuntoutujien voimaantumiseksi. Samalla, kun kehittämisprosessissa hankittiin tietoa, ohjattiin käytäntöä muuntelemalla tutkimusprosessin osana olevaa todellisuutta, millä tavoiteltiin selkeää muutosta käytännön toimintaan ja tutkittavaan ilmiöön. (Anttila 2006: 444). Toimintatutkimukselle luonteenomaisesti kehittämisellä ei pyritty yleistettävän tiedon julkaisemiseen vaan tarkasteltavaa ilmiötä käsiteltiin ainutlaatuisena tapauksena. Kuten Anttila (2006) tekstissään viittaa Ebbuttin (1985) määritelmään, on toimintatutkimus ryhmien ja yksilöiden omaa systemaattista tutkimusta niistä toimenpiteistä, joilla he muuttavat ja kehittävät kohteena olevaa käytäntöä (Anttila 2006: 440). Tämä yleistettävyyden tavoittelusta luopuminen mahdollisti toimintatutkimuksellisen lähestymistavan soveltuvuuden tutkimuksellisen kehittämistyön toteuttamiseen.

Toimintatutkimuksellisen lähestymistavan mukaisesti kehittämistyössä suosittiin ihmistä tiedon keruun instrumenttinä ja siihen osallistuvat henkilöt olivat aktiivisia osallistujia muutos- ja tutkimusprosessissa ja heidät kytkettiin tiiviisti mukaan kehittämiseen. (Hirsjärvi – Remes – Sajavaara 2009: 164). Kehittämistyössä näkyi erityisesti kuntoutuksen muuttuvan paradigman suuntainen toiminta, jonka mukaisesti hyödynnettiin kuntoutujien osallisuutta tukevia työskentely- ja kehittämistoimintoja dialogisessa suhteessa kuntoutusalan ammattilaisten kanssa (Järvikoski - Härkäpää 2011: 41-52; Sosiaali- ja terveysministeriö 2010).

Kehittämisprosessi tapahtui kahdessa kehittämisspajassa, joiden toteuttamisessa hyödynnettiin yhteistoiminnallisen kehittämisen konseptia (Metropolia Ammattikorkeakoulu 2013). Tutkimuskohdetta lähelle vievien metodien käyttö saa toimintatutkimuksessa oman lisämerkityksensä. Kun toimintatutkimukseen liittyy yhteisöllisyys ja osallistuvuus, eri tulokulmia edustavat henkilöt osallistuvat yhdessä tietyn ilmiön tai toiminnan kehittämiseen. (Kiviniemi 1999: 75.) Yhteiskehittelyssä muutos tehdään yhdessä kaikkien toimijoiden kesken ja sen tarkoituksena on aktiivinen kehittäminen siten, että yhdessä luodut ratkaisut ja uudet oivallukset ovat aiempaa parempia ja että niiden hyödyt näkyvät välittömästi käytännössä. Konseptin mukaan yhteiskehittelyn tarkoituksena on vastata toimintaympäristön konkreettisiin muutostarpeisiin, jolloin tämänkaltaisen toimintamallin hyödyntäminen tutkimuksellisen kehittämistyön toteuttamisessa oli varsin perusteltua. (Metropolia Ammattikorkeakoulu 2013.) Toteutetun intervention ja sen avulla kehittyvän ymmärryksen kautta oli mahdollista luoda kuvaus asiakasymmärrykseen perustuvasta kuntoutujaa voimaantumista fasilitoivasta Positian tulevaisuuden toimintatavasta.

Yhteistoiminnallisen lähestymistavan lisäksi toimintatutkimukseen liittyy käsitys toiminnan vähitellen ja usean vaiheen kautta tapahtuvasta prosessinomaisesta kehittämisestä. Tällöin hyödynnetään eri aineistonkeruuvaiheista saatavaa palautetta meneillään olevan toiminnan muuttamiseksi ja uudentyyppisten toimintakäytäntöjen toteuttamiseksi. (Kiviniemi 1999: 63.) Oppiminen on siis luonteeltaan kokemuksellinen ja refleктоiva prosessi, jossa kehittävä toiminta etenee suunnittelun, toiminnan, havainnoinnin ja reflektionin spiraalisena kehänä. (Kiviniemi 1999: 66-67.) Ensimmäisessä työpajassa tuotetun aineiston tarkastelu ja hyödyntäminen tulevaisuuden kuvauksen pohjana kuvastaa hyvin toimintatutkimuksen reflektiivistä ja syklimäisesti etenevää luonnetta.

Kehittämistyössä toteutettu moniasiantuntijuuteen perustuva yhteiskehittäminen oli uudenlainen lähestymistapa Positiassa. Aiemmin eri opiskelijaryhmien siiloutunut osaaminen yhdistettiin työpajatoiminnassa yhteistä ymmärrystä synnyttäväksi työtavaksi. Asiakkaan roolin muuttuminen objektista tasavertaiseksi kehittäjäksi ja toiminnan subjektiksi mahdollisti uuden, asiakasymmärrykseen perustuvan toimintatavan kuvaamisen. Yhteiskehittäminen synnytti myös eri opiskelijaryhmien välille aitoa yhteistyötä kaataen eri ammattiryhmien välisiä raja-aitoja ja lisäsi ymmärrystä monialaisen yhteistyön merkityksestä asiakkaan kuntoutumisen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

6.2 Tutkimuksellisen kehittämistyön eteneminen

Tutkimuksellisen kehittämistyön aihe nousi tarpeesta kehittää Positian toimintaa vastaamaan muuttuvaa kuntoutusajattelua ja asiakaslähtöisempää toimintakulttuuria. Taustalla oli myös visio Myllypuron uudella kampusalueella toimivasta ”Yhdestä yhteisestä Positiasta” - hyvinvointi- ja työharjoitteluyksiköstä, jonka toiminnan kehittäminen on käynnissä. Kehittämistyöllä pyrittiin omalta osaltaan vastaamaan konkreettisesti tähän kehittämistarpeeseen. Lopullinen tutkimussuunnitelma muodostui Positian toiminnasta vastaavien ja kehittämisestä kiinnostuneiden, Metropoliasa työskentelevien lehtoreiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta. Samalla he lupautuivat mukaan kehittämisprosessiin sitoutumalla osallistumaan kehittämispajoihin opettajakunnan edustajina. Kehittämistyön tutkimusluvan myönsi Metropolia Ammattikorkeakoulun Hyvinvointi ja toimintakyky-yksikön tutkintopäällikkö 27.2.2014 (liite 1). Tutkimusluvan saamisen jälkeen kehittämistyö eteni työpajojen sisältöjen suunnittelulla ja työpajaan osallistuvien henkilöiden kokoamisella.

Ensimmäinen kehittämispaja, jossa haettiin vastauksia ensimmäiseen ja toiseen kehittämistehtävään, toteutettiin 17.3.2014 ja se oli kestoltaan kolme tuntia. Työpajaan osallistunut ryhmä koostui kolmesta Positian asiakkaasta, kolmesta opiskelijasta ja kahdesta opettajasta. Ensimmäisen kehittämistapaamisen jälkeen tutkija kävi läpi pajassa syntyneen kirjallisen aineiston ja äänitallenteet ja laati niistä yhteenveton powerpoint –muotoon toista kehittämistapaamista varten. Yhteenveto esitettiin toiseen kehittämistapaamiseen saapuneille osallistujille, joilla oli mahdollisuus kommentoida ja täydentää sitä. Tällä suljettiin pois tutkijan virhetulkintojen mahdollisuus. Yhteenvetoon oli tiivistetty yhdessä tuotettu ymmärrys kuntoutujan voimaantumista vahvistavista tekijöistä ja kuvattu kuinka kuntoutujan voimaantumista voidaan edistää Positian toimintaympäristössä. Kehittämispajaan osallistuneet henkilöt hyväksyivät tutkijan tekemän yhteenveton eikä tarvetta täydennykselle tai asiavirheiden korjaamiselle löytynyt. Toinen kehittämispaja, jossa toteutettiin kuvaus Positian tulevaisuuden toimintatavasta, toteutui 24.3.2014 ja kesti kolme tuntia. Kehittämispajaan osallistui kolme opiskelijaa ja neljä Positiassa opiskelijoita ohjaavaa opettajaa. Ensimmäisen kehittämispajan aineistosta koottua yhteenvetoa käytettiin toisessa pajassa uuden toimintatavan kehittämisen pohjana.

Kehittämisen tuotoksena syntynyt kuvaus Positian tulevaisuuden toimintatavasta on kehittämiseen osallistuneiden opiskelijoiden ja opettajien tuottama. Asiakkaiden rooli kehittämisessä tuli esille ensimmäisessä kehittämispajassa yhdessä heidän kanssaan synnyttynä jäsentyneenä ymmärryksenä kuntoutujien voimaantumista vahvistavista tekijöistä ja voimaantumista tukevasta Positian toiminnan kuvaamisesta. Tämän ymmärryksen pohjalta luotiin toisessa kehittämispajassa yhteiskehittelyn keinoin kuvaus Positian tulevaisuuden toimintatavasta. Kehittämispajojen jälkeen kerätty aineisto litteoitiin ja analysoitiin sisällönanalyysiä käyttäen. Hyödyntämällä molempien kehittämispajojen tuloksia, tutkija kuvasi asiakasymmärrykseen perustuvan, kuntoutujaa voimaannuttavan tulevaisuuden toimintatavan, joka muodosti tämän kehittämistyön tuotoksen.

6.3 Kehittämistyöryhmän kokoaminen

Tutkimuksellisen kehittämistyön kehittämisprosessi toteutettiin työpajoissa, joiden toimintaan osallistui Positiassa harjoitteluaan suorittavia opiskelijoita, heitä ohjaavia opettajia sekä palveluita käyttäviä asiakkaita. Kehittämistyöryhmän kokoonpanoa rakentamassa pidettiin erityisen tärkeänä Positian asiakkaiden kytkemistä mukaan kehittämi-

seen. Heidän osallistumisellaan kehittämispajatoimintaan tavoiteltiin sekä kokemusasiantuntijan että palveluiden ja oman kuntoutuksensa kehittäjän roolia. Kehittäjäryhmään osallistuneet asiakkaat valikoituivat mukaan harkinnan perusteella. Kehittäjiksi pyydettiin aktiivisesti ja monipuolisesti Positian palveluita käyttäviä kuntoutujia, jotka olivat kiinnostuneita Positian toiminnan kehittämisestä. Kuntoutujien valitsemisesta käytiin keskustelua Positian toiminnasta vastaavan lehtorin kanssa, jolla oli kattava ymmärrys Positiassa asioivista kuntoutujista. Näille henkilöille toimitettiin kutsu (liite 2) ja suostumus tutkimukseen osallistumisesta (liite 3), johon tutustuttuaan kuntoutujat päättivät haluavatko he olla mukana kehittämispajatoiminnassa. Vapaaehtoisiksi kehittäjäkumppaneiksi lupautui kolme Positian asiakasta. Pajatyöskentelyssä Positian asiakkaat olivat opiskelijoiden ja opettajien kanssa yhdenvertaisia toimijoita ja oman hyvinvointinsa ja kuntoutumisensa asiantuntijoita.

Kehittämispajoihin osallistuneet opiskelijat valikoituivat mukaan vapaaehtoisuuden ja henkilökohtaisen kiinnostuksen pohjalta. Positiassa harjoitteluaan suorittaville fysioterapeutti-, osteopaatti- ja jalkaterapeuttiopiskelijoille jaettiin kutsu (liite 4) ja suostumus tutkimukseen osallistumisesta (liite 3), joiden synnyttämän kiinnostuksen myötä he ilmoittautuivat mukaan kehittämisprosessiin. Tavoitteena oli saada kehittämisryhmään opiskelijaedustus kaikista edellä mainituista koulutusohjelmista ja tämä tavoite toteutui. Kaksi kehittämisprosessiin valikoitunutta opettajaa oli jo kehittämistyön suunnitelmavaiheessa henkilökohtaisesti ilmoittanut kiinnostuksensa Positian toiminnan kehittämiseen, mikä perustellusti ohjasi heidän valintaansa pajatoimintaan. Kutsu toiseen kehittämispajaan osallistumisesta toimitettiin myös muille Positiassa opiskelijoita ohjaaville opettajille, joista kaksi lupautui mukaan kehittäjäryhmään. Osallistuminen oli kaikille vapaaehtoista ja perustui osallistujien henkilökohtaiseen mielenkiintoon kehittämisprosessia kohtaan. Osallistamalla Positian opiskelijoita ja opettajia mukaan kehittämiseen mahdollistettiin paremmin asiakasymmärrykseen pohjautuvan kuntoutustoiminnan kehittäminen sekä tavoiteltiin heidän sitouttamistaan myös toimimaan kehittämisen tuloksena syntyvän tulevaisuuden toimintatavan toteuttajina ja toimeenpanijoina.

6.4 Aineiston keruu työpajoissa

Kehittämistyön aineisto muodostui Positian asiakkaiden, opiskelijoiden ja opettajien kesken. Kehittämispajoihin osallistuneiden henkilöiden kokoonpano oli eri pajoissa erilainen johtuen pajojen sisällöistä ja niille asetetuista tavoitteista. Ensimmäisessä kehittämispajassa läsnä olivat kuntoutujat, opiskelijat ja opettajat, toisessa pajassa kehittä-

järhyhmä muodostui opiskelijoista ja opettajista. Osallistujat olivat toiminnan tasavertaisia subjekteja, jotka toivat dialogin avulla esiin omia kokemuksiaan ja näkemyksiään ja loivat kollektiivista ymmärrystä kehittämisen keskiössä olevista ilmiöistä. Tavoitteena oli saada esiin sekä jokaisen osallistujan subjektiivista ajattelua että ryhmässä yhdessä tuotettua kollektiivista ymmärrystä. Kehittämispajoissa sisältöä, työskentelyä ja valittavia menetelmiä ohjasivat tutkimuskysymykset.

Aineisto kerättiin kahdessa kehittämispajassa yhteistoiminnallisia menetelmiä hyödyntäen. Kehittämispajojen sisältö ja toteutus on kuvattu tämän kappaleen alaluvuissa. Aineistonkeruun kautta tavoitteena oli tuottaa kuvailevaa ja uutta ymmärrystä rakentavaa ja jäsentävää tietoa käsiteltävistä aiheista. Kehittämislle luonteenomaisen prosessimaisuuden vuoksi ensimmäisessä kehittämispajassa tuotettua aineistoa käytettiin seuraavan kerran kehittämistoiminnan pohjana.

Kehittäjät ilmaisivat itseään kehittämispajojen keskusteluissa tuotettuna puheena, kirjoitettuna tekstinä ja erilaisin piirroksin. Keskustelujen lisäksi tuotettu materiaali toimi kollektiivisen ajattelun välineenä ja sen avulla yhteinen keskustelu saatiin näkyväksi. Tutkimusaineiston muodostivat työpajojen keskusteluiden äänitetyt tallenteet sekä pari-työskentelynä ja ryhmissä syntyneet kirjalliset tuotokset, post-it –lapuista seinälle tuotettu nelikenttä ja piirtäen ja kirjoittaen syntyneet kaaviot. Aineistona käytettiin puhutun puheen lisäksi kaikkea kehittämistehtävien kannalta oleellista työpajoissa tuotettua materiaalia. Monikanavaista aineistonkeruuta pidetään yleisesti ottaen suotavana, koska se lisää tutkimuksen luotettavuutta (Anttila 2006: 277).

Lopullisen aineiston muodostivat työpajatyöskentelyn nauhoitetuista tallenteista litteroitu aineisto, seinälle koottu nelikenttä kuntoutujan voimaantumista edistävästä tekijöistä sekä ryhmätyöskentelyistä syntyneet kirjalliset tuotokset ja kaaviot. Litteroitu ja kirjallisenä tuotoksena syntynyt materiaali yhdistettiin, jolloin aineistoa syntyi 31 sivua, fontilla Arial 11 ja rivivälillä 1,0. Aineisto muodostui kaikkien osallistujien yhteisenä tuotoksena, josta ei ole erikseen erotettavissa eri henkilöiden tai edustustahojen tuottamaa tietoa.

6.4.1 Keskiössä kuntoutujan voimaantuminen –työpajan toteutus

Ensimmäisessä työpajassa keskityttiin kuntoutujan voimaantumista edistävien tekijöiden määrittelemiseen sekä kuvattiin miten kuntoutuja ja opiskelijat yhdessä toimien edistävät Positiassa kuntoutujan voimaantumista. Pajan tavoitteena oli saada Positian

asiakkaiden ääni kuuluviin heidän kuntoutumistaan koskevassa keskustelussa sekä korostaa heidän asiantuntijuuttaan ja panostaan kuntoutustoiminnan kehittämisessä. Tämä tuli näkyviin sekä pajoissa toteutettujen kehittämistehtävien kysymystenasettelun ja tehtävänantojen kautta sekä tasavertaisena yhteistoimijuutena ja dialogisena vuorovaikutuksena osallistujien kesken. Työpajatyöskentelyssä pyrittiin tuomaan selkeästi esiin työskentelylle asetetut tavoitteet, jotta kaikki osallistujat olivat tietoisia toiminnan päämääristä. Kehittämispajassa painotettiin kaikkien osallistujien kokemusten ja asiantuntijuuden merkitystä, dialogista vuorovaikutusta ja avointa keskustelua. Tutkija koordinoi kehittämispajan toimintaa ja kehittämistä sekä aktivoi ja jäsensi purkukeskusteluja yhteisen ymmärryksen synnyttämiseksi. Pajassa toteutettua pari- ja ryhmätyöskentelyä ohjattiin tarvittaessa apukysymyksillä sekä jokaisen vaiheen päätteeksi tehdyllä yhteenvedolla. Tutkija varmisti purkukeskusteluissa kaikkien osallistujien äänen kuulemisen.

Työpajan sisältöä suunnitellessa hyödynnettiin yhteiskehittelyä ja sen menetelmiä koskevaa kirjallisuutta ja pajan toteutuksesta laadittiin kirjallinen suunnitelma, jonka toteutuksesta tutkija oli vastuussa. Pajatyöskentelyn suunnitelma rakennettiin kahden ensimmäisen tutkimuskysymyksen pohjalta vastaamaan kahteen kokonaisuuteen: kuntoutujan voimaantumista edistävät tekijät ja kuntoutujan voimaantumisen edistäminen Positiassa. Työskentely pajassa eteni vaiheittain kolmessa osassa orientaatiovaiheesta kahteen yhteiskehittelyvaiheeseen. Molempia yhteiskehittelyvaiheita seurasi purkukeskustelu yhteisen ymmärryksen jäsentämiseksi. Ennen ensimmäistä kehittämispajaa kolmelle pajaan osallistuneelle opiskelijalle järjestettiin voimaantumisen ilmiön ja yhteiskehittelyn menetelmiin perehdyttävä luento, jonka yhteydessä käytiin läpi ensimmäisen pajan toteutussuunnitelma. Tällä pyrittiin lisäämään opiskelijoiden ymmärrystä tarkastelun kohteena olevasta ilmiöstä sekä perehdyttämään osallistujat heille tuntemattomien työskentelymenetelmien käyttöön. Liitteessä 5 on esitetty työpajan toteutus yksityiskohtaisesti.

Ensimmäinen vaihe eli orientaatiovaihe

Orientaatiovaiheessa tutkija piti työpajaan osallistujille aiheeseen johdattavan luennon powerpoint-esityksen muodossa. Siinä kuvattiin kuntoutuksen muuttuvan paradigman mukaista kuntoutusajattelun kehitystä ja tuotiin esille sen vaikutuksia asiakkaan rooliin sekä osallisuuden ja asiantuntijuuden vahvistamiseen ja avattiin voimaantumisen ilmiötä kuntoutumisen tavoitteena. Luennon tavoitteena oli herätellä osallistujia pajan tee-

maan ja korostaa kuntoutujien asiantuntijuutta kuntoutustoiminnan kehittämisessä. Samalla pyrittiin rohkaisemaan kaikkia osallistujia tuomaan äänensä kuuluviin moniasiantuntijuuden toteutumiseksi. Alustuksen jälkeen tutkija kävi läpi päivän aikataulun ja siihen liittyvät käytännön asiat, pajan tavoitteet sekä antoi ensimmäisen kehittämistehtävän ohjeistuksen.

Toinen vaihe –Voimaantuva kuntoutuja

Orientaatiovaiheessa työpajaan osallistujille esiteltiin uudistuvan kuntoutusajattelun mukaisia ajatuksia asiakkaan voimaantumisen merkityksestä kuntoutumisprosessin onnistumisesta sekä heräteltiin osallistujia pohtimaan asiakkaan asiantuntijuuden ja osallisuuden merkitystä kuntoutustoiminnan kehittämisessä. Tällä pyrittiin synnyttämään osallistujissa muutostarve suhteessa nykyiseen Positian toimintamalliin. Ensimmäisenä kehittämistehtävänä oli opiskelija-kuntoutuja –parityöskentelynä kuvata kuntoutujan voimaantumista edistäviä tekijöitä. Menetelmä mahdollisti yksittäisen kuntoutujan äänen kuulemisen voimaantumista edistävästä tekijöistä. Parityöskentelyn pohjana toimi Juha Siitosen (1999) väitöskirjassa esitetyt voimaantumisen osaprosessit, joiden pohjalta tutkija oli luonut nelikenttämallin (liite 6) jäsentämään parien työskentelyä. Siitosen teoriassa esitetyt voimaantumisen osaprosessit oli operationalisoitu kysymysten muotoon, joiden pohjalta opiskelija-kuntoutuja –parit kävivät keskustelua, joka nauhoitettiin. Opiskelijat kirjasivat keskustelussa esiin tulleita voimaantumista edistäviä tekijöitä post-it –lapuille. Parityöskentelyn jälkeen käytiin tutkijan vetämänä purkukeskustelu. Seinälle oli muodostettu fläppipapereista tyhjä nelikenttämalli, joka täydennettiin asiakas-opiskelija –parien keskusteluissa tuotetuilla post-it –lapuilla. Nelikentän neljä kategoriaa noudattivat Siitosen (1999) väitöskirjassaan esittämiä voimaantumisen osaprosesseja: päämäärät, kykyuskomukset, kontekstiuskomukset, emootiot. Post-it –lappujen asettelussa ja seinälle jäsentämisessä olivat tutkijan apuna kaksi kehittämispajaan osallistunutta opettajaa. Avustajat kirjasivat ylös myös purkukeskustelussa esiin nousseita ja post-it –lappuihin kirjaamatta jääneitä voimaantumista edistäviä tekijöitä, jotka siirrettiin seinälle muodostettuun nelikenttään. Purkukeskustelu nauhoitettiin ja seinälle syntynyt tuotos valokuvattiin. Vaihe päätettiin tutkijan yhteenvetopuheenvuoroon.

Kolmas vaihe – Voimaantuva kuntoutuja Positian toimintaympäristössä

Toisena kehittämistehtävä oli kuvata ja pohtia keinoja miten opiskelija ja kuntoutuja yhdessä toimien edistävät Positiassa kuntoutujan voimaantumista. Menetelmäksi valittiin pienryhmätyöskentely ja molempiin 4-hengen ryhmiin osallistui kuntoutujia, opiskelijoita ja opettajia. Tällä haluttiin mahdollistaa moniasiantuntijuuden ja moniäänisyyden toteutuminen pienryhmäkeskusteluissa. Työskentelyn pohjana toimi seinälle jäsennetty tuotos kuntoutujan voimaantumista edistävästä tekijöistä. Tutkija oli lisäksi koostanut nelikenttämallin muotoon voimaantumisen osaprosesseihin perustuvia kysymyksiä ja keskustelunavauksia työskentelyn tueksi. Nelikentän kategoriat määräytyivät Siitosen (1999) voimaantumisteorian osaprosessien (päämäärät, kykyuskemukset, kontekstiuskemukset, emootiot) mukaan. Laatomalla keskustelua avaavia kysymyksiä ja keskustelunaiheita, pyrittiin ohjaamaan pienryhmien toimintaa kehittämistehtävän suuntaisesti. Tehtävänannossa ryhmiä ohjeistettiin keskustelemaan seinällä olevan jäsennyksen ja nelikentän avulla kuinka Positiassa edistetään kuntoutujan voimaantumista ja tekemään siitä kirjallisen tuotoksen fläppipaperille. Lopuksi ryhmien tuli valita viisi niiden mielestä tärkeintä osatekijää ja merkitä ne fläppipaperille. Työskentelyn jälkeen ryhmät esittelivät tuotoksensa ja niistä käytiin tutkijan vetämänä purkukeskustelu yhteisen ymmärryksen luomiseksi. Ryhmätyöskentelyvaihe, esitykset ja purkukeskustelu nauhoitettiin ja seinälle syntynyt tuotos valokuvattiin.

Ensimmäinen kehittämispaja päätettiin yhteiseen palautekeskusteluun, jossa kaikilla osallistujilla oli mahdollisuus reflektoida työskentelyä ja tuoda esiin mahdollisia mieleen tulleita kysymyksiä ja kommentteja. Pajan lopuksi tutkija kiitti kehittämispajaan osallistuneita henkilöitä.

Ensimmäisen kehittämispajan jälkeen tutkija kävi läpi kirjallisesti tuotetun aineiston ja kuunteli läpi nauhoitetut äänitallenteet. Niiden pohjalta rakentui powerpoint –muotoon yhteenveto sekä kuntoutujan voimaantumista edistävästä tekijöistä että keinoista edistää voimaantumista Positian toimintaympäristössä. Tämä materiaali vietiin peiliaineistoksi toiseen kehittämispajaan.

6.4.2 Positian tulevaisuuden toimintatapa –työpajan toteutus

Toisessa työpajassa keskityttiin asiakasymmärrykseen perustuvan tulevaisuuden toimintatavan kuvaamiseen Positiassa. Pajan tavoitteena oli saada sekä Positiassa toimivat opiskelijat että heitä ohjaavat opettajansa mukaan kehittämiseen niin, että taustalla toimi peiliaineiston kautta asiakkaiden ääni ja tarpeet kuntoutustoiminnan kehittämisessä. Tämä tuli näkyviin hyödyntämällä kehittämisen pohjana ensimmäisessä pajassa tuotetun aineiston yhteenvetoa sekä toimintatapana, jossa arvostettiin tasavertaista yhteistoimijuutta ja dialogista vuorovaikutusta osallistujien kesken. Työpajatyöskentelyssä pyrittiin tuomaan selkeästi esiin työskentelylle asetetut tavoitteet, jotta kaikki osallistujat olivat tietoisia toiminnan päämääristä. Tutkijan roolina oli koordinoita kehittämispajan toimintaa sekä aktivoida ja jäsentää purkukeskusteluja yhteisen ymmärryksen synnyttämiseksi.

Työpajan aluksi tutkija esitteli edellisen kehittämispajan tuotoksia suhteessa kehittämis-tehtäviin ja osallistujille annettiin mahdollisuus täydentää ja kommentoida yhteenvetoa. Tällä tutkija halusi varmistaa, että ei ollut tulkinnut ensimmäisen kehittämispajan tuotoksia subjektiivisesti. Osallistujat hyväksyivät esitetyn aineiston.

Alustuksen yhteydessä tutkija kävi lisäksi läpi kehittämispajan tavoitteet ja aikataulun sekä toivotti osallistujat tervetulleiksi vuoteen 2017, jolloin Metropolian uudella kampusalueella Myllypurossa on toiminnassa ”Yksi yhteinen Positia”. Tällä tutkija halusi herätellä osallistujissa tulevaisuuden kuvittelun ja orientoida uuden toimintatavan kehittämiseen. Kehittämispajan toteutus koostui kahdesta vaiheesta, jotka rakentuivat niin, että lopputuloksena syntyi kuvaus Positian tulevaisuuden toimintatavasta.

Ensimmäinen vaihe –Kuvaus Positian tulevaisuuden toimintatavasta

Kehittämispajan ensimmäisen vaiheen tavoitteena oli kuvata opiskelijoiden ja opettajien muodostamassa kehittäjäryhmässä asiakasymmärrykseen perustuva tulevaisuuden toimintatapa Positiassa kahdesta eri näkökulmasta. Neljän hengen pienryhmässä kuvattiin Positian uutta toimintatapaa moniammatillisuuden ja moniasiantuntijuuden näkökulmasta ja kolmen hengen kehittäjäryhmässä luotiin kuvaus Positian asiakkaan kuntoutuspolun ja -verkon muodostumisesta vuonna 2017. Ryhmien tehtävänä oli jäsentää kuvaus mind map- tai kaaviomuotoon ja purkukeskustelussa esitellä se muille

osallistujille. Ensimmäinen vaihe päättyi kommenttikierrokseen ja tutkijan yhteenvetopuheenvuoroon.

Toinen vaihe – Tulevaisuuden toimintatavan syventäminen

Toisessa vaiheessa ryhmille annettiin tehtäväksi pohtia keinoja edellä kuvatun toimintatavan toteuttamiseksi, tuoda näkyväksi mahdollisia solmukohtia ja kuvata merkittävimmät muutokset nykyiseen toimintatapaan. Edellisessä vaiheessa tuotettuja kaaviota ja mind mapeja täydennettiin korostuskynillä ja post-it –lapuilla, jonka jälkeen ryhmät esitivät tuotoksensa ja niistä tehtiin keskustellen yhteenveto. Tutkija varmisti purkukeskusteluissa kaikkien osallistujien äänen kuulemisen. Esitykset ja purkukeskustelu äänitettiin ja kirjalliset tuotokset valokuvattiin. Kehittämispajan lopuksi osallistujilla oli mahdollisuus reflektoida toimintaa ja esittää kommentteja ja kysymyksiä päivän sisällöstä. Kehittämispajan lopuksi tutkija kiitti kaikkia osallistujia aktiivisesta osallistumisesta. Yhteenveto kehittämissarjojen etenemisestä on esitetty alla olevassa taulukossa (taulukko 1).

Taulukko 1. Kehittämispajojen prosessikuvaus.

Tarkoitus	Kehittämistehdävät	Aineiston kerääminen	Aineiston analyysi	Tuotos
Selvittää mitkä tekijät vahvistavat kuntoutujan voimaantumista	1. Kuvata kehittäjäkumppanuudessa kuntoutujan voimaantumista vahvistavia tekijöitä	- Kuntoutujien ja opiskelijoiden yhteistoiminnallinen työskentely - Keskustelujen nauhoittaminen - Maaliskuu 2014, kesto 3h (tehtävät 1 ja 2)	-Kuntoutujien voimaantumiseen vaikuttavien tekijöiden määrittely voimaantumisen osaprosessin ohjaamana (teorialähtöinen sisällönanalyysi)	Ymmärrys kuntoutujan voimaantumista vahvistavista tekijöistä
Selvittää mikä edistää Positiassa kuntoutujan voimaantumista	2. Kuvata miten kuntoutuja ja opiskelijat yhdessä toimien edistävät Positiassa kuntoutujan voimaantumista	- Kuntoutujien, opiskelijoiden ja opettajien yhteistoiminnallinen työskentely kahdessa ryhmässä ja tuotosten purku yhteiskeskustelun kautta - Ryhmätöiden ja purkukeskustelun nauhoittaminen	- Positiassa toiminnassa kuntoutujan voimaantumista edistävien ja estävien tekijöiden ja toimintatapojen määrittely (aineistolähtöinen analyysi)	Ymmärrys kuntoutujan voimaantumista edistävästä ja estävästä tekijöistä Positiassa kuntoutujien, opiskelijoiden ja opettajien määrittely
		Kerätyn kirjallisen aineiston ja äänitettujen yhteiskeskustelujen läpikäyminen ja yhteenvedon tekeminen 1. ja 2.kehittämistapaamisen välillä	Kehittämistapaamisen kirjallisen ja nauhoitetun materiaalin sisällönanalyysi	PP-esityksen muotoon tuotettu raportti kuntoutujan voimaantumista vahvistavista tekijöistä ja sen edistämisestä Positiassa
Laatia kuvaus tulevaisuuden toimintatavasta Positiassa	3. Kuvata opiskelijoiden ja opettajien muodostamassa kehittäjäryhmässä asiakasymmärryksen perustuva tulevaisuuden toimintatapa Positiassa Vaihe 1: a) Moniammatillisuuden ja moniasiantuntijuuden toteutuminen Positiassa b) Asiakkaan kuntousspolun ja -verkoston muodostuminen Positiassa Vaihe 2: Pohtia keinoja edellä kuvatun toimintatavan toteuttamiseksi, tuoda näkyväksi mahdollisia solmukohtia ja kuvata merkittävimmät muutokset nykyiseen toimintatapaan	- Positiatoiminnan kehittäminen ja tulevaisuuden toimintatavan kuvaaminen pohjautuen aiemmin hankitun aineiston tuomaan ymmärrykseen asiakkaan voimaantumisen kannalta merkityksellisistä tekijöistä ja sen edistämisestä -Opiskelijoiden ja opettajien yhteistoiminnallinen työskentely - Maaliskuu 2014, 3h	Kehittämistapaamisen kirjallisen ja nauhoitetun materiaalin litterointi ja aineistolähtöinen sisällönanalyysi	Kuvaus asiakasymmärryksen perustavasta Positiassa tulevaisuuden toimintatavasta, jossa mahdollistuu kuntoutujan voimaantuminen

6.5 Aineiston analysointi sisällönanalyysiä käyttäen

Sisällönanalyysi on laadullisen aineiston perusanalyysimenetelmä ja se on hyvä työväline lähestyä monikanavaisesti kerättyä aineistoa (Anttila 2006: 292; Tuomi - Sarajarvi

2009: 91). Sen avulla aineiston sisällöstä tehdään tieteellisiä ohjeita noudattaen havaintoja ja kerätään tietoa suhteessa asetettuihin tutkimuskysymyksiin (Anttila 2006: 292). Laadullinen analyysi kuvataan usein spiraalinomaisesti kierroksina eteneväksi prosessiksi, jossa edetään vaihe vaiheelta eteenpäin ja, joka johtaa tutkijan syvempään ymmärrykseen tutkittavasta ilmiöstä (Anttila 2006: 280). Sisällönanalyysissä litteroitu aineisto pelkistetään ja siitä haetaan ajatuskokonaisuuksia, jotka luokitellaan alaluokkiin ja siitä edelleen yläluokkiin ja yhdistäviin luokkiin (Tuomi - Sarajärvi 2009: 101, 111-112). Analyysiprosessin aikana aineisto abstrahoituu eli tiivistyy ja järjestyy siihen muotoon, että sen perusteella tehdyt johtopäätökset voidaan irrottaa yksittäisistä henkilöistä ja lausumista ja siirtää yleiselle käsitteelliselle ja teoreettiselle tasolle (Metsämuronen 2009: 254). Aineistonanalyysi kulminoituu tulosten raportointiin niin, että niistä muodostuu ymmärrettävä ja asiaa valaiseva kokonaisuus (Anttila 2006: 290). Laadullisen aineiston analyysin luotettavuuden osalta on muistettava, että yhtä lailla kuin tutkija on itse osa kenttäaineistoa, on kvalitatiivisia tutkimusmenetelmiä käyttävä tutkija myös osa analyysiä (Anttila 2006: 278). Tämä huomioiden on pyritty objektiivisuuteen ja sisällönanalyysin luotettavuuden varmistamiseen toteuttamalla systemaattista luokittelua sulkemalla pois kehittämistyön tekijän omat ennakkokäsitykset tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi – Sarajärvi 2009: 96).

Tässä kehittämistyössä on käytetty sekä aineisto- että teorialähtöistä sisällönanalyysiä. Aineistolähtöisessä analyysissä analyysiyksikköinä ovat olleet ajatukselliset kokonaisuudet. Aineistolähtöisessä analyysissä luodaan tutkimusaineistosta teoreettinen kokonaisuus. Analyysiyksiköt eivät ole etukäteen määriteltäviä vaan ne nousevat aineistosta asetettujen tutkimustehtävien mukaisesti. Aineistolähtöisessä analyysissä aikaisemmillä havainnoilla, tiedoilla tai teorioilla ei saisi olla mitään tekemistä analyysin toteuttamisen kanssa, koska sen oletetaan rakentuvan puhtaasti itse aineistosta. Aineistolähtöisen analyysin haaste on sen toteuttaminen aidosti aineiston tiedonantajien ehdoilla, koska lähtökohtaisesti tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat aina tuloksiin. Oleellista aineistolähtöisen analyysin onnistumisessa on, että tutkija kykenee kontrolloimaan omat ennakkokäsityksensä ja –luulonsa niin, että ne eivät vaikuta analyysiin missään vaiheessa prosessia. (Tuomi - Sarajärvi 2009: 95-96.)

Nimensä mukaisesti teorialähtöinen sisällönanalyysi nojaa tiettyyn teoriaan, malliin tai auktoriteetin esittämään ajatteluun. Tutkimuksen kannalta kiinnostavat käsitteet määritellään jo ennalta ja aineiston analyysiä ohjaa aikaisemman tiedon perusteella luotu kehys. Tässä kehittämistyössä teorialähtöistä analyysiä on ohjannut Juha Siitosen

(1999) voimaantumisteorian osaprosessit. Teorialähtöisen sisällönanalyysin valintaan on usein johtanut tutkijan halu testata aikaisemmin luotua teoriaa tai mallia uudessa kontekstissa. Sisällönanalyysiä ohjaavat valmiiksi hahmotetut luokat, joihin aineisto suhteutetaan. Aineistolähtöiseen analyysiin verrattuna, teorialähtöisessä lähestymistavassa on jo valmiiksi määritelty miten aineiston hankinta järjestetään ja tutkittava ilmiö käsitteenä määritellään, jolloin aineiston tiedonantajilla ei oleta olevan muunlaista käsitystä tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi – Sarajärvi 2009: 97-98.)

Ensimmäisen kehittämistehtävän kohdalla kuntoutujan voimaantumista edistävien tekijöiden esiin saamiseksi aineisto käytiin läpi Juha Siitosen (1999) voimaantumisteorian voimaantumisen osaprosessien viitekehys lähtökohtana teorialähtöistä sisällönanalyysiä käyttäen. Toisen ja kolmannen kehittämistehtävän kohdalla aineistoa lähestyttiin aineistolähtöisen sisällönanalyysin kautta. Sisällönanalyysin aluksi tutkija luki aineiston useampaan kertaan reflektiivisellä otteella, millä pyrittiin hahmottamaan aineisto ja sen sisältö kokonaisuudessaan (Anttila 2006: 276). Sen jälkeen aineiston alkuperäisilmaisut pelkistettiin kysyen aineistolta kehittämistehtävien mukaisia kysymyksiä ja ryhmiteltiin yhtäläisten ilmaisujen joukoiksi. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistettiin samaan alaluokkaan ja annettiin sille sisältöä kuvaava nimi. Teorialähtöisessä sisällönanalyysissä luokittelu perustui Juha Siitosen (1999) voimaantumisteorian osaprosesseista muodostuneeseen analyysirunkoon ja aineistolähtöisessä analyysissä luokitteluyksiköt löytyivät aineistosta samankaltaisuuksia yhdistämällä. Analyysi eteni yhdistämällä samansisältöisiä alaluokkia toisiinsa yläluokkien muodostamiseksi. Näiden yläluokkien avulla pystyttiin nostamaan kehittämistehtävien näkökulmasta olennainen tieto esiin aineistosta ja muodostamaan kuvaus tuloksista (Tuomi - Sarajärvi 2009: 101). Liitteessä 6 on esimerkki kuinka pelkistetyt ilmaukset on johdettu alaluokkien kautta yläluokkatasolle. Tulokset –kappaleessa on kuvattu analyysin pohjalta muodostetut yläluokat ja niiden sisällöt. Tulosten esittämisessä on luotu yhteys aineistoon käyttämällä suoria lainauksia litteroidusta aineistosta osoittamaan kuinka aiheesta puhuttiin kehittämispajoissa.

7 Tulokset

7.1 Kuntoutujan voimaantuminen

Kuntoutujien voimaantumista tarkastellaan Positiassa asioivien kuntoutujien kuvaamana. Kuntoutujat kuvasivat voimaantumista edistäviä tekijöitä suhteessa omaan elämäntilanteeseensa ja käynnissä olevaan kuntoutumisprosessiin. Kuvaamisen taustalla toimi Juha Siitosen voimaantumisteorian (Siitonen 1999) osaprosessien pohjalta tutkijan jäsentämät, parityöskentelyä ohjanneet keskustelunaiheet. Voimaantumista kuvattiin pääsääntöisesti kuntoutujan elämässä ja Positiassa toteutuvina konkreettisina tekoina ja toimintakäytäntöinä, joissa näkyi kuntoutujan aktiivinen osallistuminen, jaettu asiantuntijuus ja vastuu sekä kuntoutujan lähtökohdista toteutuva päätöksenteko ja toiminta opiskelijan ja kuntoutujan kesken. Aineistossa oli nähtävissä myös kuntoutujan kokemien positiivisten tunteiden, onnistumisen kokemusten ja omaa kuntoutumista koskevan ymmärryksen lisääntymisen sekä vuorovaikutteisen ja dialogisen kuntoutumisympäristön merkitys voimaantumiselle.

Aineisto käytiin läpi voimaantumisteorian osaprosessien teoreettinen viitekehys lähtökohtana. Yhdistävänä teemana aineistossa näkyy kuntoutujan lähtökohdista rakentuva ja tavoitteellisesti suunniteltu kuntoutumisprosessi, jolle asetettuihin tavoitteisiin kuntoutuja pyrkii yhdessä Positiassa toimivien opiskelijoiden kanssa positiivisessa ja vuorovaikutteisessa toimintaympäristössä, jossa kuntoutujalle syntyy onnistumisen ja toiveikkuuden kokemuksia omaa kuntoutumistaan koskien. Alla olevassa esimerkkipuheenvuorossa näkyy asiakkaalle merkityksellisten kuntoutumisen päämäärien asettamisen ja niiden seurannan merkitys kuntoutumisprosessin aikana.

”...asiakkaalla on sen tavoitteet ja ne on lähtöisin siitä mitä se asiakas haluaa, mihin se pyrkii ja opiskelija ja opettaja ja ketä siihen nyt osallistuu siihen terapiaan ja kuntoutukseen tuovat esille keinoja, vaihtoehtoja päästä niihin tavoitteisiin. Ja sitten se hoitopolku olis jatkuva ja sitoutunut ja semmoinen, että sitä voi tarkistaa sitä suunnitelmaa ja sitä seurataan miten se toimii ja mihin sillä päästään.”

Voimaantumisen osaprosesseista kontekstiuskomusten ja emootioiden osaprosessit näkyivät aineistossa kuntoutujien kuvaamina konkreettisina tunnetiloina Positiassa valitsevan positiivisen ilmapiirin, sosiaalisen vuorovaikutuksen ja henkilökohtaisten onnistumisen kokemusten kautta. Alla olevat esimerkkipuheenvuorot kuvaavat sitä ilmapiirin ja onnistumisen kokemusten syntymisen kautta.

”Ainahan se on hirveän tärkeä se ilmapiiri. Kun se on sellainen mukava niin, niin johan se vaikuttaa itsessään positiivisesti.”

”...että se tuntuu sulle hyvältä, että sä oot tehny jotakin, mitä sä et oo välttämättä itse älynny ja pystyny aiemmin ja siit on tullu semmoine olo, et se on tuntunu hyvältä.”

Ensimmäinen kehittämistehtävän osalta aineistosta nousseet, voimaantumisen osaprosesseja mukailevat neljä yläluokkaa muodostivat omat kokonaisuutensa, jotka on esitetty alla. Tuloksia esittäessä on käytetty lainauksia litteroidusta aineistosta osoittamaan miten voimaantumisen osaprosessit ilmenivät kuntoutujien puheessa.

Kuntoutujan osallistuminen itselle merkityksellisten päämäärien asettamiseen

Voimaantumisen osaprosesseista päämäärät –kategoria näyttäytyy kuntoutujien kuvauksessa heidän asettaminaan konkreettisina tulevaisuuden tiloina ja päämäärinä, joiden määrittelemisessä kuntoutujan oman äänen kuuluminen on merkityksellistä. Kuntoutujien asettamissa päämäärissä näkyy heidän halunsa oman toimintakykynsä säilyttämiseksi ja näkemys itsestään omatoimimisena ja itsenäisenä toimijana tulevaisuudessa.

”Että kunto ei ainakaan huononisi vaan pysyisi tällaisena. Ja tietysti se, että pysyisi asumaan kotona mahdollisimman kauan.”

”Ettei tarviis jäädä istumaan neljän seinän sisälle.”

Puhuessaan omalle kuntoutumiselleen asetettujen päämäärien asettamisesta kuntoutujien puheessa korostuu tarve saada vapaasti tuoda esille itselleen merkityksellisiä tulevaisuuden unelmia ja päämääriä ja heidän halunsa vaikuttaa kuntoutumiselle asetettavien päämäärien laatimiseen. Kuvatessaan kuntoutumiselleen asetettujen päämäärien laatimista on kuntoutujien puheesta tunnistettavissa myös tarve jaetulle asiantuntijuudelle kuntoutumisen päämääriä asetettaessa, missä yhteydessä kuntoutujat kuvasivat opiskelijan roolia perusteltujen ja asiakkaan kuntoutumista tukevien tavoitteiden esille tuomisessa. Tärkeäksi kuntoutujat kokivat kuntoutujan ja opiskelijan kesken toteutuvan, asiakkaan lähtökohdista rakentuvan päätöksenteon omaa kuntoutumistaan koskien. Tämä on tunnistettavissa kuntoutujien puheessa heidän kuvatessaan omalle kuntoutumiselleen asetettujen tavoitteiden laatimista Positiassa asioidessaan.

”Kyllähän siinä hirveen tarkkaan aluksi haastateltiin. Silloin mä kerroin, että mitä mä haluan ja mitä ongelmia (*mulla on*).”

”Hyviä vihjeitä muistakin päämääristä otetaan vastaan jos niitä löytää. Eihän niitä kaikkia aina itse nää, mutta tota kumminkin se, että ne se on sit ainakin yhteisesti tehty jos jokin uusi löytyy. Et tavallaan ehdotuksia otetaan vastaan vastaan, mutta ne pitää perustella, että miksi.”

Seuranta ja onnistumisen kokemukset vahvistavat kuntoutujan kokemusta yksilöllisesti määriteltyjen tavoitteiden toteutumisesta

Voimaantumisteorian kykyuskomukset –kategoria heijastui kuntoutujien puheeseen kuvauksena seurannan merkityksestä kuntoutumisprosessin aikana sekä kuntoutumisen aikana koettujen onnistumisen ja osallistumisen kokemusten tärkeydestä kuntoutujalle. Keskeisimpänä aiheena puheessa nousi kuntoutumiselle asetettujen päämäärien ja tavoitteiden seuraaminen ja läpikäyminen kuntoutujan ja opiskelijan kesken. Tällöin kuntoutujan ymmärrys omasta edistymisestään ja kuntoutumiselle asetettujen päämäärien toteutumisesta konkretisoituu. Kuntoutumiselle asetettujen tavoitteiden ja päämäärien toteutumisen sekä Positiassa annettujen hoitojen ja kuntoutustoimenpiteiden vaikutusten seuraaminen olisi toteuduttava määräajoin kuntoutumisprosessin aikana ja lopuksi. Ammattilaisten roolina on tukea kuntoutujien omia käsityksiään itsestään ja kuntoutumisensa edistymisestä.

” Kun yksilöohjauksessa testataan niin lähinnä niiden tulosten selittäminen ja seuranta. Siitä tulee se tunne siitä etenemisestä.”

Kuntoutumisprosessin aikaisten, positiivisten onnistumisen ja osallistumisen kokemuksia pidettiin merkityksellisinä. Ne heijastuivat kuntoutujien puheessa konkreettisina Positiassa ja arjessa toteutuvina tekoina ja niiden synnyttäminä hyvän olon ja onnistumisen tunnetiloina, joiden voidaan nähdä vahvistavan kuntoutujien itseluottamusta ja varmuutta omaa kuntoutumistaan kohtaan. Alla olevassa esimerkkipuheenvuorossa näkyy miten nämä kuntoutujien kykyuskomukset heijastuivat heidän puheessaan.

”Kun siitä tekemisestä (*kuntosalilla*) tulee sellainen hyvä olo. Et sä niin ku tavallaan tunnet, että tästä on jotain hyötyä ja hyvä olla.”

Vuorovaikutteinen ja dialoginen kuntoutusympäristö kuntoutujan tukena

Kuntoutujat kuvasivat kontekstiuskomukset –kategoriaan liittyviä voimaantumisen osatekijöitä konkreettisella tasolla Positiassa kokemiensa tilanteiden ja vallitsevan ilmapii-

rin näkökulmasta. Heidän puheessaan korostui toistuvasti positiivisen ja kannustavan ilmapiirin sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen merkitys voimaantumisen ja asetettujen tavoitteiden ja päämäärien saavuttamisessa.

Positiivisen ja Positiassa vallitsevan kotoisan ilmapiirin vaikutusta kuntoutumisprosessiin ja asiakkaan sitoutumiseen asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen korostettiin. Se nähtiin sekä motivaation lähteenä että kuntoutumiseen osallistumista tukevana elementtinä. Tärkeäksi koettiin kuntoutujan ja opiskelijoiden välinen avoin vuorovaikutus ja opiskelijoiden aito kiinnostus kuntoutujia ja heidän ongelmiaan kohtaan. Näiden tekijöiden koettiin synnyttävän keskustelemaan ilmapiirin ja nostavan kuntoutujan toiminnan keskiöön. Kuntoutujien kuvauksissa kontekstiuskomukset –kategorian voidaan nähdä peilautuvan kuntoutujien konkreettisina arvioina Positiassa vallitsevan ilmapiirin ja toimintatapojen tarjoamista mahdollisuuksista asettaa ja pyrkiä vapaasti kuntoutujalle merkityksellisiin päämääriin ja toisaalta kokemuksiin myönteisestä, hyväksyvästä ja kannustavasta ilmapiiristä, jonka voidaan nähdä lisäävän ihmisen voimavaroja.

”Ainahan se on hirveän tärkeä se ilmapiiri. Kun se on sellainen mukava niin, niin johan se vaikuttaa itsessään positiivisesti.”

”Sellainen positiivinen ilmapiiri edistää sitä. Että tavallaan mukava porukkahan sen tekee, et se tavallaan on sellainen hyvä ilmapiiri. Se edistää sitä tekemistä ja tietyllä tavalla yhteisöllisyyttä elikkä se motivoi käymään, kun on sellainen tietty mukava porukka.”

Positiiviset tunteet, toiveikkuus ja ymmärryksen syntyminen päämäärien saavuttamisen mahdollistajana

Voimaantumisteorian emootiot -kategoria näyttäytyi kuntoutujien puheessa konkreettisina kuvauksina kuntoutumista edistävästä myönteisistä tunteista ja fyysisistä muutoksista Positiassa toteutuneen kuntoutumisen aikana. Keskusteluissa korostui myös asiakkaiden kokema tuen ja tiedon tarve kuntoutumisensa tukena, minkä voitiin nähdä heijastuneen kuntoutujien puheessa tarpeena ymmärtää sekä fyysisten kipujensa syitä että haluna saada vastauksia omaa terveyttään koskeviin kysymyksiin. Sen avulla he pystyvät kohdistamaan voimavaransa tarkemmin omien tavoitteidensa suuntaisesti.

”Ja aina mitä enemmän tietää oman elimistönsä ja vartalonsa toiminnasta, niin se sitten auttaa pieniäkin asioita, kun tietää mitä kannattaa tehdä ja mitä ei kannata tehdä.”

Emootiot –kategoria nivoutui puheessa onnistumisen kokemusten ja oireiden syiden

selviämisen aikaansaamiin positiivisiin tunnetiloihin ja toiveikkuuden ja ymmärryksen syntymiseen. Kuntoutujassa heränneiden myönteisten tunnetilojen syntymisen nähtiin liittyvän osallistumisen ja konkreettisen tekemisen synnyttämään hyvän olon ja hyödyn tunteeseen. Puheessa korostui myös kokemukset opiskelijoiden aidosta halusta ja pyrkimyksistä löytää yhdessä kuntoutujan kanssa sekä keinoja kuntoutumisen edistämiseksi että oireiden lievittämiseksi. Nämä tekijät herättävät kuntoutujassa toiveikkuutta ja innostuneisuutta sekä mahdollistavat positiivisen latauksen syntymisen omaa kuntoutumistaan kohtaan.

7.2 Kuntoutujan voimaantumisen edistäminen Positiassa

Toisen kehittämistehtävän tarkoituksena oli kuvata kuinka opiskelija ja kuntoutuja yhdessä toimien edistävät kuntoutujan voimaantumista Positiassa. Kuntoutujien voimaantumisen edistämistä tarkastellaan kuntoutujien, opiskelijoiden ja opettajien kuvaamana. Kehittämispajaan osallistujat kuvasivat keinoja kuntoutujan voimaantumisen edistämiseksi Positian toimintaympäristössä suhteessa edellisen kehittämistehtävän tuotokseen, jossa määriteltiin kuntoutujan voimaantumista vahvistavia tekijöitä. Voimaantumisen edistämistä kuvattiin pääsääntöisesti Positiassa toteutuvina konkreettisina tekoina ja toimintakäytäntöinä. Aineistossa näkyi kaksi suurempaa kokonaisuutta, joissa korostui kuntoutujan aktiivisen roolin merkitys oman kuntoutumisensa suunnittelussa ja toteuttamisessa, dialoginen ja tasavertainen vuorovaikutus kuntoutujan ja opiskelijan välillä sekä ympäröivään kontekstiin nivoutuvien osatekijöiden voimaantumista edistävä vaikutus, jota osallistujat kuvasivat muun muassa moniammatillisen yhteistyön hyödyntämisen näkökulmasta. Alla on esitetty toisen kehittämistehtävän tulokset.

7.2.1 Kuntoutuja dialogisessa vuorovaikutuksessa rakentuvan toiminnan keskiössä

Kuntoutujan voimaantuminen ja sen edistäminen Positian toimintaympäristössä yhdistyi aineistossa osallistujien kuvauksiin kuntoutujasta aktiivisena, kuntoutumiselle asetettavien tavoitteiden ja päämäärien asettajana ja tasavertaisena päätöksentekoon osallistujana. Puheesta välittyi kuntoutujan ja opiskelijan välisen dialogisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön merkitys, mikä mahdollistaa kuntoutujan aktiivisen toimijan roolin omaa kuntoutumistaan ja elämäänsä koskevassa keskustelussa ja nostaa kuntoutujan toiminnan keskiöön Positiassa.

Kuntoutujan ja opiskelijan välinen vuorovaikutus

Kuntoutujan ja opiskelijan välisen vuorovaikutuksen luonne luo lähtökohdan toimintakulttuurille, joka mahdollistaa kuntoutujan aktiivisen ja tasavertaisen roolin toteutumisen. Kuntoutujan ja opiskelijan kuvattiin rakentavan yhteistyöhön ja dialogiseen vuorovaikutukseen perustuvan suhteen, jossa kuntoutujan kuuleminen ja hänen lähtökohdistaan toimiminen koettiin merkityksellisenä. Alla olevassa esimerkkipuheenvuorossa näkyy miten tämä heijastui osallistujien puheessa.

”Lähdetään sen asiakkaan omista tavoitteista ja kuullaan sitä asiakasta ja sitten tehdään sen jälkeen sitä yhteistyötä. Niistä toimintatavoista ja kaikista muista niin niin... edelleenkin sanonta ”yhteistyöstä hyvä tulee” pitää paikkansa.”

Kuntoutumisprosessin alussa opiskelijan rooli nähtiin ”konsulttina” tuomassa esille keinoja ja vaihtoehtoja kuntoutujan asettamien tavoitteiden ja päämäärien toteuttamiseksi. Tällöin opiskelijan osaaminen on laaja-alaisesti kuntoutujan hyödynnettävissä.

”Se yhdessä asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa keskustelu. Niin, että opiskelijat pystyy antamaan tietoa ja kuntoutuja omia toiveitaan ja sit löydetään se yhteisymmärrys.”

Osallistujien puheessa dialogisen vuorovaikutuksen ja yhteistyön nähtiin toteutuvan kaikessa toiminnassa ja heijastuvan jokaiseen kohtaamiseen kuntoutujan ja opiskelijan välillä. Näin Positiassa rakentuu opiskelijan ja kuntoutujan kesken kuntoutujan voimaantumista tukeva, jaettuun asiantuntijuuteen, tasavertaiseen vuorovaikutukseen ja kuntoutujan yksilöllisiin lähtökohtiin perustuva toimintakulttuuri.

Kuntoutujan ja opiskelijan yhteistyössä rakentuva kuntoutumissuunnitelma

Kuntoutujan aktiivinen ja tasavertainen rooli oman kuntoutumisensa suunnittelijana ja toteuttajana tulee Positiassa näkyviin synnyttämällä opiskelijan ja kuntoutujan kesken keskustellen yhteinen ymmärrys kuntoutumisen tavoitteista ja päämääristä. Keskustelussa korostuu kuntoutujan oma ääni kuntoutumisensa ja elämänsä asiantuntijana, jolloin yhteistyössä rakentuvan kuntoutumissuunnitelman lähtökohtana ovat kuntoutujan omat tarpeet ja tavoitteet.

”Asiakkaalla on sen tavoitteet ja ne on lähtöisin siitä mitä se asiakas haluaa, mihin se pyrkii ja sitte tehdään yhdessä suunnitelma niiden saavuttamiseksi.”

Tämän pohjalta kuntoutujan ja opiskelijan kuvattiin rakentavan yhteistyössä kuntoutujan yksilöllisistä tarpeista lähtevän kuntoutumispolun, jossa hyödynnetään monipuolisesti sekä Positian palveluita että ulkopuolisia palveluntarjoajia ja toimijoita. Kuntoutumispolun rakentamisessa merkityksellistä on yhdessä keskustellen löytää kuntoutujalle mielekkäimmät ja hänen lähtökohtiinsa ja tavoitteisiinsa parhaiten sopivimmat kuntoutumismuodot, minkä ansiosta suunnitelmassa toteutuu yksilöllisyys ja ratkaisut tehdään kuntoutujan omien valintojen pohjalta. Kuntoutujan ja opiskelijan yhteistyön nähtiin sitouttavan molemmat osapuolet tavoitteiden suuntaiseen toimintaan. Näiden tekijöiden kautta kuntoutustoiminta Positiassa toteutuu yksilöllisesti jokaisen kuntoutujan omista lähtökohdista ja toimintaa ohjaa vahvasti kuntoutujan ja opiskelijan välinen tasavertainen vuorovaikutus ja yhteistyö.

”Sit pitäisi löytää yhdessä se mikä on mielekkäin ja toimivin juuri siihen tilanteeseen.”

Kuntoutumiselle asetettujen päämäärien ja tavoitteiden seuraaminen yhdessä

Kuntoutumiselle asetettujen tavoitteiden ja päämäärien saavuttamisen ja kuntoutumisen etenemisen seuraaminen Positiassa kuvattiin merkityksellisenä toimintatapana kuntoutujan voimaantumisen edistämiseksi. Yksilöllisen kehityksen seuraamisen nähdään tapahtuvan säännöllisesti kuntoutumisprosessin aikana ja sen tulisi tapahtua yhteistyössä kuntoutujan ja opiskelijan kesken. Tasavertaisessa dialogissa käytävässä keskustelussa tarkastellaan kuntoutujan yksilöllistä edistymistä, asetettujen päämäärien saavuttamista ja pohditaan tarvittaessa keinoja täydentää tai korjata kuntoutumissuunnitelman sisältöä. Päämäärien saavuttaminen ja positiivisen kehityksen havaitseminen yhdessä ja sen sanoittaminen dialogisessa keskustelussa aikaansaa kuntoutujassa onnistumisen kokemuksia ja innostuneisuutta omaa kuntoutumistaan kohtaan. Seuraavissa esimerkeissä tulee esille kuinka aiheesta puhuttiin.

”Keskustelussa saisi tietoa ja, jotka olis inspiroivia ja motivoivia. Että asiakas saisi esiin positiivisen kehityksen. Sit myös siitä puhutaan yhdessä ja se positiivinen palaute, joka tuli tuolla aikaisemmin.”

”Tavallaan ,kun opiskelija kysyy, että miten tää on susta mennä ja kun tehdään jotakin ni kertoo, että tää toimii näin hyvin. Että siinä tavallaan molemmat kertoo toisilleen missä mennään. Niin uskon, että silloin ollaan aika hyvässä lopputuloksessa.”

7.2.2 Ympäröivä konteksti kuntoutujan voimaantumisen tukena

Kuntoutujan voimaantumisen edistämisen nähtiin osallistujien keskusteluissa kytkeytyvän Positian toimintaympäristössä moniammatillisen yhteistyön hyödyntämiseen, kuntoutujan itsenäisen kuntoutumisen tukemiseen ja voimaantumista tukevan toimintakulttuurin ja ilmapiirin synnyttämiseen. Kuntoutujan voimaantuminen edellyttää joiltakin osin muutosta Positian toimintatavassa ja osallistujien keskusteluissa muutokset heijastuivat sekä toimintaympäristön, kuntoutujien että opiskelijoiden toimintaan. Tässä muutoksessa kuntoutujan ja opiskelijan yhteistyö ja avoin vuorovaikutus kuvattiin merkityksellisenä.

Kuntoutujan voimaantumisen edistämisen kuvattiin kytkeytyvän omalta osaltaan Positiassa vallitsevaan ilmapiiriin. Jo nykyisellään toteutuva positiivinen ilmapiiri ja opiskelijoiden kunnioittava suhtautuminen Positian asiakkaisiin koettiin merkityksellisenä ja sen nähtiin muodostuvan tärkeän lähtökohdan kuntoutujan ja opiskelijan väliselle yhteistyölle. Kuntoutujan asiantuntijuutta ja yksilöllisyyttä arvostava ilmapiiri syntyy hyödyntämällä entistä enemmän kuntoutujan ja opiskelijan välistä dialogisuutta, rakentamalla tasa-vertaisen vuorovaikutuksen mahdollistavia toimintatapoja ja hyödyntämällä avoimesti moniammatillisuutta ja eri alojen välistä yhteistyötä. Tällöin Positian ilmapiiri rakentuu kuntoutujan voimaantumista edistäväksi.

Osallistujien keskustelussa kuntoutujan voimaantumista edistävän toiminnan katsottiin syntyvän moniammatillista yhteistyötä avoimemmin hyödyntämällä. Kuntoutujan saumattoman ja verkostomaisesti rakentuvan kuntoutumisprosessin kuvattiin rakentuvan kitkattomassa yhteistyössä eri alojen opiskelijoiden ja kuntoutujan kesken. Tämän kuvattiin edellyttävän toimintakulttuurin muutosta aktiivisempaan suuntaan ennen kaikkea eri alojen opiskelijoiden välillä. Avoimeen yhteistyöhön perustuvan työtteen sisäistäminen mahdollistaa kuntoutujan nousemisen kaiken toiminnan keskiöön ja opiskelijat voidaan nähdä tukemassa kuntoutujaa aidosti hänen yksilöllisistä tarpeistaan ja lähtökohdistaan käsin.

”Hyödynnettäis eri alojen opiskelijoita jos sieltä löydetään sellainen kokonaisuus jokaiselle kuntoutujalle, joka toimii. Voisi hyödyntää koko talon tietotaitoa ei vaan näin ku nyt vaan myös horisontaalisesti.”

Kuntoutujan voimaantumisen edistäminen näyttäytyi puheessa kuntoutujan ja opiskeli-

jan välille muodostuvana sitoutuneena ja yhtenäisenä kuntoutumisprosessina, jossa korostui jaettu vastuu kuntoutumiselle asetettuihin tavoitteisiin ja päämääriin pyrkimisessä. Koko kuntoutumispolun läpi jatkuva kuntoutujan ja opiskelijan välillä toteutuva avoin vuorovaikutus ja kuntoutumisen edistymisen seuraaminen yhdessä mahdollistaa tarvittaessa valittuihin kuntoutumismuotoihin tai muuttuviin tilanteisiin puuttumisen. Säännöllisten ja kuntoutujan näkökulmasta riittävän pitkälle suunniteltujen käyntien turvaaminen synnyttää kuntoutujassa tunteen molemminpuolisesta sitoutumisesta ja jatkuvuuden takaaminen vahvistaa kuntoutujan motivaatiota kuntoutumiseensa.

”Ja se hoitokontakti saman opiskelijan kanssa pysyy, et on niitä tapaamisia niin asiakas voi helpommin antaa sitä palautetta miltä on tuntunut ja sitä voi sitten helpommin muuttaa. Ja sit se hoitopolun jatkuvuus ja molemminpuolinen sitoutuminen. Et yhdessä tehdään.”

Fyysisesti Positian toimintaympäristöön kytkeytyvän kuntoutumisen tueksi katsottiin tarvittavan keinoja ja uusia toimintatapoja, joilla opiskelijat voivat tukea asiakkaan itsenäistä ja omatoimista kuntoutumista ja edistää siten kuntoutujan tunnetta omista vaikutusmahdollisuuksistaan oman kuntoutumisensa, toimintakykynsä ja itsenäisen arjessa selviytymisen edistämiseksi. Opiskelijoiden rooli kuvattiin tiedon tuottajana ja konkreettisten neuvojen ja toimintaohjeiden antajana koskien kuntoutujien omia keinoja vaikuttaa kipuihinsa ja toiminnanrajoitteisiinsa. Oleellisena nähtiin myös mahdollisuus konsultoida opiskelijaa esimerkiksi puhelimen tai sähköpostin välityksellä vastausten saamiseksi kuntoutujaa askarruttaviin kysymyksiin. Tässä yhteydessä korostuu Positian uusien toimintatapojen kehittäminen, mikä mahdollistaisi fyysisesti Positiassa toteutuvien käyntien lisäksi myös toisenlaisten yhteydenpidon kuntoutujan ja opiskelijan välillä. Positiassa toteutuvien käyntien rinnalla toteutuva kuntoutujan omatoimiset, kuntoutumista edistävät toimenpiteet, kokemus omista kyvyistään vaikuttaa kuntoutumiseensa ja ymmärrys omaan kuntoutumiseen liittyvistä tekijöistä synnyttää toiveikkuutta ja uskoa asetettujen päämäärien ja tavoitteiden saavuttamiseen ja luo kuntoutumiseen positiivisen latauksen. Alla olevissa esimerkkipuheenvuoroissa näkyy, kuinka kuntoutujan ja opiskelijan välisestä yhteydenpidosta ja sen merkityksestä puhuttiin kehittämispajassa.

”Aina ei tarviis tulla tänne välttämättä vaan riittää se, että joku tsekkaa tai kommentoi mielessä pyöriviin kysymyksiin.”

”Et jos siinä tulee epäusko siinä välissä niin vois sitten puhelimesta miettiä. Että sais niin kuin uskoa, et tekee oikein ja toivoa, et ”oisko tässä kenties jotakin tehtävissä..toivoa ja uskoa”.”

7.3 Asiakasymmärrykseen perustuva tulevaisuuden toimintatapa

Kolmannen kehittämistehtävän tarkoituksena oli kuvata opiskelijoiden ja opettajien muodostamassa kehittämistyöryhmässä asiakasymmärrykseen perustuva tulevaisuuden toimintatapa Positiassa. Osallistujat rakensivat tulevaisuuden kuvaa moniammatillisuuden ja moniasiantuntijuuden sekä asiakkaan kuntoutumispolut muodostumisen näkökulmista. Kuvauksen peiliaineistona käytettiin edellisen kehittämispajan tuotoksia, jossa määriteltiin kuntoutujan voimaantumista vahvistavia tekijöitä ja sen edistämistä opiskelijoiden ja kuntoutujan välisenä yhteistyönä Positian toimintaympäristössä. Yhteys kuntoutujan voimaantumiseen ja Positian tulevaisuuden toimintatavan kuvauksen välille syntyi, kun kahden edellisen kehittämistehtävän tuotokset näyttäytyivät kolmannen kehittämistehtävän aineistossa. Aineistossa näkyi kolme suurempaa kokonaisuutta, joissa korostui moniasiantuntijuus ja sen toteutuminen läpi asiakkaan kuntoutumisprosessin, moniammatillisen yhteistyön vahvistuminen ja näiden taustalla oleva, koko Positian toimintaa koskevan ajattelu- ja toimintatavan muutos. Alla on esitetty kolmannen kehittämistehtävän tulokset, joissa kolme yläluokkaa muodostavat omat lukunsa.

7.3.1 Moniasiantuntijuuden näyttäytyminen

Osallistujien puheessa moniasiantuntijuutta kuvattiin kuntoutujan ja opiskelijan välisenä yhteistyönä kuntoutumisprosessin eri vaiheissa ja yhteistyön muodostamana asiantuntijuuksena, joka heijastuu erityisesti asiakkaan kuntoutumissuunnitelman laatimiseen ja toteuttamiseen Positiassa. Moniasiantuntijuuden lähtökohtana tulevaisuuden kuvauksessa pidetään kuntoutujan aktiivisen toimijan roolia, jossa korostuu kuntoutujan asiantuntijuus omien toiveidensa ja tavoitteidensa määrittelijänä.

”Ja koko ajan kuuluu kaikissa prosessin vaiheissa asiakkaan ääni.”

Ajanvaraustilanteesta alkaen kuntoutumistoiminta toteutuu asiakkaan toiveista ja hänen nimeämistään päämääristä käsin, joka konkretisoituu suunnitteluvaiheessa joko ohjautumisena jonkin Positiassa toimivan yksittäisen ammattiryhmän opiskelijan vastaanotolle tai moniasiantuntijuudessa toteutettavaan kuntoutumisen alkuarvioon, jossa läsnä on useita eri ammattiryhmien edustajia yhdessä kuntoutujan kanssa.

”Kaikki alkaa heti palvelutarpeen arvioinnissa, joka tapahtuu siis dialogissa eikä

asiakslähtöisesti vaan vuoropuhelussa.”

”Ajanvarauksessa hän saa päättää meneekö hän yksilöterapiaan tai siis valitsee meneekö hän suoraan johonkin terapiaan vai meneekö hän moniammatilliseen arviointiin, jossa on kaikkien niiden alojen opiskelijat, jotka ovat sillä hetkellä Positiassa”

Tulevaisuudesta puhuessaan osallistujat kuvasivat opiskelijan roolin ohjaavana ja kuntoutujaa tukevana ”konsulttina” ratkaisemassa kuntoutumiseen liittyviä asioita yhdessä kuntoutujan kanssa. Opiskelijoiden toimivat yhdessä kuntoutujan kanssa jo ajanvarausvaiheesta alkaen etsien kuntoutujan tilanteeseen parhaiten sopivia ratkaisuja ja ohjaamassa kuntoutujaa hänen päämääriensä ja tavoitteidensa suuntaisesti eri palveluiden pariin. Tämän nähtiin toteutuvan kuntoutujan ja opiskelijan välisenä yhteistyönä, jossa merkityksellistä on toiminnan toteutuminen kuntoutujan tarpeista käsin.

”Toimme myös hyvin vahvasti keskeiseksi palvelutarpeen arviointia ja nimenomaan nopean alkukartoituksen jälkeen siellä voisi olla..ei välttämättä koko opiskelijaryhmää vaan vaikka kaksi opiskelijaa, jotka toimivat konsultteina siihen suuntaan mikä asiakkaan tarve on.”

Kuntoutujan ja opiskelijan välinen dialoginen vuorovaikutus ja yhdessä tekeminen nähdään tulevaisuuden toiminnassa tärkeänä. Sen kuvattiin toteutuvan kuntoutujan omien tavoitteiden ja päämäärien pohjalta toteutuvana, yhdessä kuntoutujan ja opiskelijan kesken rakentuvana palvelu- ja kuntoutustarpeen arviointina ja kuntoutumissuunnitelman rakentamisena, jossa yhdessä kuntoutujan kanssa hahmotellaan kuntoutumisprosessin sisältö ja eteneminen. Dialogiin perustuva alkukartoitus mahdollistaa myös mahdollisten piilevien ja tunnistamattomien sekä kuntoutumisprosessia mahdollisesti estävien, esimerkiksi kuntoutujan arkea koskevien tekijöiden esiin tulemisen jo kuntoutumisprosessin alkuvaiheessa, jolloin Positiian ja opiskelijoiden toimintaa ohjaa ymmärrys kuntoutumisen laaja-alaisuudesta ja monitahoisuudesta.

”Konsultoinnin seurauksena tehtäisiin yhdessä moniammatillinen kuntoutumissuunnitelma ja hyvinvointisuunnitelma. Puhuttiin tällaisesta voimavarasuunnitelmasta myöskin.”

Kuntoutujan tarpeista riippuen suunnitelma rakennetaan yksilöterapiassa opiskelijan tai kuntoutujan kesken tai vaihtoehtoisesti moniammatillisessa verkostossa, jossa eri alojen opiskelijat pohtivat yhdessä kuntoutujan kanssa kuntoutumisen sisältöä ja keinoja asetettujen tavoitteiden toteuttamiseksi.

Yhteistyössä kuntoutujan ja opiskelijan kesken toteutuvan kuntoutumissuunnitelman laatiminen mahdollistaa tulevaisuudessa konkreettisten tavoitteiden asettamisen ja seuraamisen sekä kuntoutumisen tuloksellisuuden arvioimisen. Tulevaisuuden toimintaa kuvatessaan osallistujat näkivät asiakkaan kuntoutumispolun rakentuvan suunnitelman pohjalta ”bussipysäkki” –ajattelun kautta niin, että kuntoutumisen edistymistä seurataan tasaisin väliajoin yhdessä kuntoutujan kanssa.

”Ja sitten tavallaan tämä pyöri tässä eli sitä arviointia tapahtuisi ja olisi tällainen bussipysäkkiajattelu. Eli on lähtötilanne ja sitten kuntoutusta ja välillä pysähdytään yhdessä arvioimaan ja ollaan kiinnostuneita siitä asiakkaasta ja sitten olisi loppuarvioiminen.”

Kuntoutumisen tavoitteiden toteutumisen arvioimiseksi osallistujat kuvasivat tulevaisuudessa hyödynnettävän enemmän erilaisia mittareita, jolloin myös kuntoutuja pystyy seuraamaan edistymistään ja kuntoutustoiminnan tuloksellisuutta voidaan arvioida objektiivisemmin.

”Jos on elämänlaatumittari käytössä niin sittenhän hän näkee itsekkin ja tavoitteiden toteutumista pystyy seuraamaan.”

”Voisi käyttää niitä samoja mittareita, joilla arvioidaan esimerkiksi Kelan kuntoutusta, tai muita laadun mittareita, joita voisi käyttää moniammatillisessa arvioinnissa ja loppuarvioinnissa.”

Käytännössä moniasiantuntijuuden syntyminen tapahtuu tulevaisuuden Positiassa yhteistoimintana kuntoutujan ja opiskelijan kesken, jolloin kuntoutumista suunnitellaan, toteutetaan ja seurataan yhdessä. Yhteistoimintaa ohjaa kuntoutujan näkeminen oman elämänsä asiantuntijana ja kuntoutumisensa päämäärien asettajana ja opiskelijoiden roolina on tukea kuntoutujaa ja kulkea kuntoutujan rinnalla mahdollistamassa asetettujen päämäärien toteutuminen.

7.3.2 Moniammatillisuuden toteutuminen tulevaisuuden Positiassa

Asiakasymmärrykseen perustuvassa Positian tulevaisuuden kuvauksessa moniammatillisen yhteistyön voidaan nähdä kytkeytyvän tavoitteiseen tuottaa eri alojen opiskelijoiden välisellä yhteistyöllä uudenlaista osaamista ja toimintaa, joka hyödyntyy kuntoutujan parhaaksi. Kehittämispajaan osallistujien puheessa tämä näkyi kuvauksina uusista yhteistyön muodoista ja toimintatavoista, joiden taustalla erottui ymmärrys yhteisestä vastuusta ja yhteistyön hyödyistä. Toteutuakseen tämän nähtiin vaativan muutoksia sekä organisaatiotasolla niin, että se mahdollistaa moniammatillisen työskentelytavan

hyödyntämisen luontevasti että eri alojen opintojen sisällöissä siten, että ne tukevat moniammatillisen työotteen omaksumista läpi koulutuksen.

Tulevaisuuden kuvauksessa moniammatillisen yhteistyön nähtiin vahvistuvan eri opiskelijaryhmien välisen vuorovaikutuksen lisääntyessä päivittäisessä käytännön toiminnassa. Asiakkaasta ja hänen kuntoutumisestaan ollaan kiinnostuneita monialaisesti ja vastuuta kannetaan yhdessä kuntoutujan kanssa asetettujen tavoitteiden suuntaisesti. Eri alojen opiskelijoiden toiminta ohjautuu samaan suuntaan ja kuntoutujalähtöisesti, kun opiskelijoiden kesken tehdään yhdessä työnjako, jaetaan vastuu ja päätetään kuka tekee, mitä tekee ja milloin niin, että keskiössä on kuntoutuja ja hänen kuntoutumisensa. Tämä selkeyttää opiskelijoiden ymmärrystä omasta roolistaan asiakkaan kuntoutumisprosessissa, mahdollistaa jokaisen osallistujan kiinnittymisen yhteisesti asetettujen tavoitteiden saavuttamiseen ja näyttäytyy kuntoutujalle saumattomana ja koordinoituna kuntoutumispolkuna. Tämän eri alojen opiskelijoiden välisen tiimityöskentelyn nähtiin toteutuvan moniasiantuntijuuteen perustuvan alkukartoituksen jälkeen ohjaavan opettajan tukemana ilman kuntoutujan läsnäoloa. Opiskelijoiden ja ohjaavan opettajan välistä tiimityötä perusteltiin tulevaisuuden kuvauksessa Positian pedagogisilla tavoitteilla, joissa toimintaa ohjaa omalta osaltaan siellä toimivien opiskelijoiden oppiminen, jolloin kuntoutujan läsnäolon nähtiin muuttavan opiskelijoiden ohjauksen luonnetta ja sisältöä. Moniammatillisen ohjauskeskustelun jälkeen opiskelijoiden kuvattiin tarjoavan eri vaihtoehtoja kuntoutujan asettamien tavoitteiden ja päämäärien toteuttamiseksi, mistä kuntoutuja valitsee itselleen mielekkäimmät ja tarpeitaan parhaiten palvelevat.

Tulevaisuuden kuvauksessa moniammatillisen yhteistyön vahvistuminen liittyy konkreettisesti uusiin moniammatillisiin yhteistyön muotoihin. Positiassa järjestettävät yhteiset aamupalaverit mahdollistavat eri alojen opiskelijoiden kohtaamisen luontevasti ja luovat edellytykset yhteiselle keskustelulle. Moniammatillinen työskentely toteutuu tulevaisuudessa konkreettisesti myös eri alojen opiskelijoiden yhdessä tuottamien palveluiden kautta, joissa moniammatillista osaamista hyödynnetään eri asiakasryhmille rakennettavien luentojen ja kurssien muodossa haastaen opiskelijoiden omia, ammatillisia rajoja.

”Positian palveluissa olisi pitkin opiskelua moniammatillista työskentelyä muuna kuin harjoitteluna eli palveluita mitä sinne voisi rakentaa moniammatillisesti. Tuli esimerkiksi tällaisia moniammatillisia luentoja ja kursseja, joita pidettäisiin. Esimerkki siitä, että jalkaluentoja voisi pitää vaikka jalkaterapeutti eikä fysioterapeutti aina. Eli vähän lähtisi muuttamaan sitä palettia, mutta moniammatillisesti suunniteltaisiin ja toteutettaisiin niitä.”

Näiden toimintatapojen nähtiin sitouttavan eri alojen opiskelijoita moniammatilliseen työskentelyyn ja ruokkivan moniammatillisen työotteen omaksumista jo koulutuksen aikana, mikä mahdollistaisi sen valumisen työelämään opiskelijoiden välittämänä.

”Tätä (moniammatillista työskentelyä) vietäisiin ensin opintoihin ja sitten täältä työelämään. Ja samaa mallia voitaisiin hyödyntää työelämässä, että saataisiin sinne opiskelijoiden mukana se kokemus, koska siellä on tunnustettu se tarve, mutta on sellaista jäykkyyttä uuden kokeilemiseen. Että meillä on jo tällainen valmis konsepti, joka voidaan myös siellä tehdä.”

Moniammatillisen yhteistyön toteutuminen tulevaisuudessa vaatii muutoksia koulutuksen sisällöissä ja Positiin toimintatavoissa. Tulevaisuuden kuvauksessa nähtiin muutostarve eri alojen opiskelijoiden harjoittelujaksojen yhteensovittamiselle ja päivittäisten aikataulujen suunnittelemiselle niin, että se mahdollistaa moniammatillisen työskentelyn toteutumisen luontevasti ja vaivattomasti. Edellytyksenä yhteistyön vaivattomuudelle ja eri opiskelijaryhmien rajoja ylittävälle viestinnälle nähtiin yhtenäinen kieli ja systemaattinen kirjauskäytäntö niin, että tulevaisuudessa hyödynnetään yhteistä tietojärjestelmää kuntoutujaa koskevan tiedon avoimeksi siirtämiseksi eri opiskelijoiden välillä. Sekä opiskelijoiden välisen että kuntoutujalle selkeän kielen käyttäminen luo edellytykset yhteisen ymmärryksen löytymiselle kuntoutujaa ja hänen kuntoutumistaan koskevassa keskustelussa.

”Se tietojärjestelmän käytön kehittäminen ja kirjaamisen yhtenäistäminen, ikään kuin sellainen, asiakkaan kuntoutumisprosessin käytännön hallinta. Ja se vaatii systemaattisuutta kaikilta aloilta.”

Osallistujien puheessa moniammatilliseen työskentelyn toteuttamiseksi tulevaisuudessa nähtiin liittyvän myös haasteita, jotka kytkeytyivät kuntoutusalan opintojen sisältöihin. Keskustelussa oli erotettavissa vastarintaa moniammatillista työskentelyä kohtaan, jolloin sen nähtiin vievän resursseja eri alojen omilta ammatillisilta opinnoilta.

”Tuolla klinikalla se (moniammatillinen työskentely) ei voi viedä siitä asiakasajasta pois eikä se ei voi myöskään olla opiskeluissa jos tämä vaatii jotain resursseja lisää niin se ei saa olla niistä ammatillisista opinnoista pois vaan muualta ja onko jotain mistä ottaa.”

Tulevaisuuden kuvauksessa välittyi tavoiteltavana päämääränä eri opiskelijaryhmien välisen vuorovaikutuksen ja yhdessä tekemisen kulttuurin ja toimintatavan vahvistaminen Positiassa niin, että se hyödyntyy kuntoutujan ja hänen kuntoutumisprosessinsa parhaaksi. Yhdessä työskentely konkretisoituu tulevaisuudessa uusina yhteistyön muotoina ja Positiin käytännön toiminnassa havaittavina muutoksina, jotka mahdollistavat

luontevasti moniammatillisen työskentelyn toteutumisen. Tällä tavoitellaan eri opiskelijoiden ja Positian toimintojen kohdentamista niin, että se tukisi kuntoutujan asettamien tavoitteiden ja päämäärien saavuttamista ja mahdollistaisi kuntoutujalle saumattomana näyttäytyvän kuntoutumisprosessin toteutumisen.

7.3.3 Muutos kohti kuntoutujalähtöistä toimintakulttuuria

Tulevaisuudessa Positian toimintakulttuurin nähdään muodostuvan kuntoutujalähtöisesti, mikä mahdollistaa kuntoutujien tarpeita ja tavoitteita vastaavan kuntoutumisprosessin toteutumisen. Toimintakulttuurin toteutuminen edellyttää muutosta opiskelijoiden, kuntoutujien ja toimintaympäristön ajattelu- ja toimintavoissa. Osallistujien puheessa nämä näyttäytyivät kuvauksina konkreettisella tasolla tapahtuvista muutoksista Positian toiminnassa ja opiskelijoiden ja asiakkaiden käsityksissä kuntoutumisesta ja kuntoutujasta.

Tulevaisuuden kuvauksessa ymmärrys kuntoutujasta ja hänen kuntoutumisestaan muuttuu ja laajenee Positian ulkopuolelle, kuntoutujan omaan elinympäristöön. Kuntoutujan tilannetta tarkastellaan laaja-alaisesti koko kuntoutujan elämä huomioiden ja kipuja oirekeskeisestä ajattelusta siirrytään kuntoutujan kokonaisvaltaisen hyvinvoinnin tarkasteluun. Tämä toteutuu kohtaamalla kuntoutuja laaja-alaisesti huomioiden fyysisen toimintakyvyn lisäksi myös muut toimintakyvyn osa-alueet.

”Että se olisi nimenomaan laaja-alaista, elämän huomioivaa tarkastelua. Eli lähdetään myös pois siitä Positiasta sinne asiakkaan ympäristöön.”

Kuntoutumiskäsityksen muuttuessa Positiassa harjoitteluaan suorittavien opiskelijoiden toiminta ohjautuu tulevaisuudessa kuntoutujan tarpeista käsin, jolloin oman osaamisen sijaan toiminnan keskiössä on Positiassa asioiva kuntoutuja.

”Mutta nimenomaan niin, että asiakas olisi tässä kaiken keskiössä.”

Tämä edellyttää muutosta sekä asiakkaissa että opiskelijoissa. Opiskelijoilta sen kuvattiin vaativan laaja-alaisempaa ymmärrystä kuntoutumisesta ja sen monitahoisuudesta, kun taas kuntoutujalta se edellyttää aktiivisen toimijan ja päätöksentekijän roolin sisäistämistä. Alla olevassa lainauksessa on näkyä miten tämä ilmeni osallistujien puheessa.

”Uusi malli vaatii asiakkailtakin paljon enemmän. Tähän asti he ovat voineet vaan tulla ja heille tehdään jotain ja sitten he voivat tulla seuraavan kerran. Tässä niiltä

vaaditaan vielä enemmän mielipiteitä.”

Muutoksessa kohti kuntoutujalähtöistä toimintakulttuuria korostuu Positian verkostoituminen yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa sekä alumnien toimiminen Positiassa harjoitteluun suorittavien opiskelijoiden rinnalla. Tällöin kuntoutujien kuntoutumisverkoston on mahdollista rakentua myös Positian ulkopuolelle, mikä tukee sekä ymmärrystä kuntoutumiskäsityksen laajenemisesta koskemaan koko kuntoutujan toimintaympäristöä että mahdollistaa kuntoutumisen jatkuvuuden myös opiskelijoiden lomakausien aikana. Verkostokumppanien kautta kuntoutujille on mahdollista rakentua katkeamaton ja tiivis kuntoutumisen polku, jossa Positian tarjoamat palvelut nähdään vain yhtenä osana laaja-alaisempaa toimijaverkostoa.

Positian ulkopuolelle rakentuvien verkostojen lisäksi tulevaisuuden Positiassa nähdään toteutettavan yksilöllisten terapiapalveluiden ohessa myös kurssimuotoisia toimintoja, joissa on mahdollista hyödyntää kuntoutujien ja opiskelijoiden kesken yhteiskehittelyyn ja moniasiantuntijuuteen perustuvia menetelmiä. Tämän nähdään edistävän kuntoutujan voimaantumista ja kuntoutumista, kun yksilö- ja ryhmäterapiain rinnalla hyödynnetään moniasiantuntijuuteen perustuvaa yhteistoimintaa, jota ohjaavat Positiassa asioiden kuntoutujien tarpeet ja tavoitteet.

Osallistujien tuottamassa tulevaisuuden kuvauksessa on erotettavissa muutos, jossa opiskelijoiden oman oppimisen rinnalla painottuu ymmärrys kuntoutujalähtöisen toimintakulttuurin merkityksestä. Kuntoutumista ei tapahdu vain Positiassa vaan ymmärrys kuntoutujasta ja kuntoutumisesta laajenee kuntoutujan arkeen ja toimintaympäristöön. Kuntoutumisen polku rakentuu kuntoutujan ympärille verkostomaisesti ja kuntoutuminen nähdään yhtenäisenä ja katkeamattomana prosessina, jonka toteutuminen ei ole kiinni yksittäisten verkostotoimijoiden tarjoamista palveluista.

8 Kuvaus asiakasymmärrykseen perustuvasta tulevaisuuden toimintatavasta

Kehittämistyön tuloksena on syntynyt kuvaus Positian tulevaisuuden toiminnasta. Kuvauksessa näkyy miten asiakasymmärrykseen perustuva tulevaisuuden toimintatapa toteutuu Myllypuron uudella kampusalueella, jossa toiminnassa on ”Yksi yhteinen Positia”. Kuvaus on Positiassa toimivien opiskelijoiden ja heitä ohjaavien opettajien tuottama tavoiteltava kuvaus tulevaisuudesta ja sen pohjana on toiminut ymmärrys kuntoutujan voimaantumisen ja sen edistämisen Positian toimintaympäristössä.

Olemme vuodessa 2017. Metropolia on tiivistänyt toimintaansa neljälle kampusalueelle, joista Myllypuron kampukselle on keskitetty kaikki sosiaali- ja terveystieteiden koulutusohjelmat. Myllypurossa on toiminnassa kaikkien Positiassa harjoitteluaan suorittavien ammattiryhmien ”Yksi yhteinen Positia”, jossa korostetaan moniammatillista ja verkostomaista työtettä sekä innovatiivisia opiskelu- ja palvelumuotoja.

Vuonna 2017 Positiassa asioivan asiakkaan roolissa on tapahtunut muutos aktiiviseksi, oman elämänsä ja kuntoutumisensa asiantuntijaksi ja kuntoutumisen suunnittelu- ja toteutusvaiheen tasavertaiseksi toimijaksi. Kuntoutuja osallistuu hänelle itselleen merkityksellisten kuntoutumisen tavoitteiden ja päämäärien laatimiseen, jossa hyödynnetään jaettua asiantuntijuutta ja dialogista vuorovaikutusta. Yhdessä tekemiseen perustuva ja kuntoutujan yksilölliset lähtökohdat huomioiva lähestymistapa mahdollistaa kuntoutumisen tavoitteiden määrittämisen kuntoutujan ja opiskelijoiden yhteistyönä, mikä näytetään molempien osapuolten sitoutumisena tavoitteiden suuntaiseen toimintaan. Kuntoutujan ja opiskelijan välisen vuorovaikutuksen luonne on luonut lähtökohdan uudelle toimintakulttuurille, joka mahdollistaa kuntoutujan aktiivisen ja tasavertaisen roolin toteutumisen.

Asetettujen päämäärien toteutumiseksi laadittava kuntoutumissuunnitelma rakentuu vuonna 2017 kuntoutujan ja opiskelijoiden dialogissa, yhdessä keskustellen tavoitteenaan löytää kuntoutujalle mielekkäimmät ja hänen lähtökohtiinsa ja tavoitteisiinsa parhaiten sopivimmat kuntoutumismuodot. Positiassa toimivat opiskelijat nähdään ohjaavina ja kuntoutujaa tukevin konsultteina ratkaisemassa kuntoutumiseen liittyviä asioita yhdessä kuntoutujan kanssa. Asiakaslähtöisyyden ja dialogisuuden ohjatessa toimintaa, kuntoutumissuunnitelmassa toteutuu yksilöllisyys ja tehdyissä ratkaisuissa on nähtävissä kuntoutujan oma asiantuntijuus ja valinnanvapaus. Opiskelijan ja kuntoutujan

välinen dialogisuus ja jaettu vastuu korostuvat läpi kuntoutumisprosessin. Avoin vuorovaikutus ja kuntoutumisen edistymisen seuraaminen yhdessä edistävät molempien ymmärrystä kuntoutumiselle asetettujen päämäärien toteutumisesta, lisäävät kuntoutujan ymmärrystä omasta kehityksestään ja mahdollistavat tarvittaessa valittuihin kuntoutumismuotoihin tai muuttuviin tilanteisiin puuttumisen. Moniasiantuntijuus on rakentunut yhteistoiminnaksi kuntoutujan ja opiskelijan välille, jolloin kuntoutumista suunnitellaan, toteutetaan ja seurataan yhdessä.

Kuntoutujalle katkeamattomana ja yhtenäisenä näyttäytyvä tulevaisuuden kuntoutumisprosessi rakentuu saumattomasti ja verkostomaisesti yhteistyössä eri alojen opiskelijoiden, kuntoutujan ja muiden toimijoiden kesken. Ymmärrys kuntoutujasta ja kuntoutumisesta on muuttunut ja se on laajentunut Positian ulkopuolelle, kuntoutujan omaan elinympäristöön. Kuntoutujan tilannetta tarkastellaan moniammatillisesti ja huomioiden kuntoutujan koko elämä laaja-alaisesti ja kokonaisvaltaisesti. Kuntoutujan katkeamattoman ja verkostomaisen kuntoutumisprosessin toteutuminen on edellyttänyt opiskelijoiden välisen moniammatillisen yhteistyön tiivistymistä, Positian verkostoitumista yksityisen ja kolmannen sektorin palveluntuottajien kanssa sekä alumnitoiminnan kehittämistä.

Moniammatillisen yhteistyön tiivistyminen näkyy eri opiskelijaryhmien välisen vuorovaikutuksen lisääntymisenä päivittäisessä käytännön toiminnassa. Se toteutuu konkreettisesti uusien moniammatillisesti toteutettavien yhteistyömuotojen kautta, minkä ansiosta Positiassa pystytään tuottamaan opiskelijoiden yhteistyöllä uudenlaista osaamista ja toimintaa, joka hyödyntyy kuntoutujan parhaaksi. Kuntoutujan kanssa asetettujen tavoitteiden toteuttamisesta vastuuta kannetaan monialaisesti yhdessä.

Kuntoutujan tarpeista lähteneen moniammatillisen yhteistyön syventäminen ja laajentaminen on vaatinut muutoksia sekä organisaatiotasolla että Positian käytännön toiminnassa. Eri alojen opiskelijoiden harjoittelujaksoja on yhteen sovitettu ja päivittäisiä aikatauluja suunniteltu niin, että se mahdollistaa moniammatillisen työskentelyn toteutumisen luontevasti ja vaivattomasti. Käyttöön on otettu yhtenäinen kieli ja tietojärjestelmä sekä systemaattinen kirjaamiskäytäntö, millä on rikottu eri alojen välillä vallinneita kirjaamiskäytänteiden ja raportoinnin rajoja. Selkeän kielen käyttäminen toteutuu myös kuntoutujan ja opiskelijoiden välisessä vuorovaikutustilanteessa, mikä on luonut edellytykset yhteisen ymmärryksen löytymiselle kuntoutujaa ja hänen kuntoutumistaan koskevassa keskustelussa. Moniammatillinen työote on vuonna 2017 laajentumassa

kaikkien koulutusohjelmien perus- ja ammattiopintoihin ja sitä hyödynnetään eri alojen opintojen sisällöissä siten, että ne tukevat moniammatillisen työotteen omaksumista läpi koulutuksen.

Vuonna 2017 dialoginen, kuntoutujan ja opiskelijoiden välinen vuorovaikutus ja yhteistyö toteutuu toimintaa ohjaavina periaatteina ja heijastuu jokaiseen kohtaamiseen kuntoutujan ja opiskelijan välillä. Positiiaan on rakentunut opiskelijan ja kuntoutujan kesken kuntoutujan voimaantumista tukeva, jaettuun asiantuntijuuteen, tasavertaiseen vuorovaikutukseen ja kuntoutujan yksilöllisiin lähtökohtiin perustuva toimintatapa.

9 Pohdinta

Kehittämisen ytimessä on visio paremmasta tulevaisuudesta. Se vaatii uskallusta luopua, rohkeutta katsoa ennakkoluulottomasti tulevaan ja uskoa muutoksen mahdollisuuteen. Se ei tule hetkessä, on välillä vastatulessa, mutta hiljalleen muutoksen siemenestä nousee väkevä verso, jonka itäminen on ollut yhteisen ponnistelun tulosta. Tämän kehittämistyön tekeminen on kulkenut edellä kuvattua polkua pitkin ja sen tuloksena on syntynyt tavoiteltava tulevaisuuden kuvaus asiakasymmärrykseen perustuvasta Positiasta uudesta toimintatavasta. Kuvauksen voidaan katsoa luovan suuntaa Positiasta kehittämiseksi uudella Myllypuron kampusalueella, jonne Positiasta siirtyy kaikkien Metropolia Ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveystieteiden tutkimusohjelmien kanssa vuonna 2017.

Kehittämisen prosessin aikana kuljettu polku on edennyt askel askeleelta ja teko teolta kohti alussa asetettua tavoitetta, kuvausta siitä, millaisena asiakasymmärrykseen perustuva tulevaisuuden kuntoutujaa voimaannuttava toimintatapa voisi parhaimmillaan näyttäytyä. Tämä tavoite on havahduttanut tekijänsä ja kehittämiseen osallistuneet toimijat ajattelemaan ja tuntemaan asioita uudella tavalla. Erityisen merkityksellistä on ollut kuntoutujien kokemusten ja äänen korostaminen ja aito pyrkimys asiakaslähtöisyyteen ja moniasiantuntijuuden todelliseen toteutumiseen. Kehittämisen ensimmäiset askeleet otettiin yhdessä Positiassa asioivien kuntoutujien kanssa kuvaten ja analysoiden kuntoutujan voimaantumista vahvistavia tekijöitä. Seuraavaksi pohdittiin yhdessä kuinka kuntoutuja ja opiskelija yhdessä toimien edistävät kuntoutujan voimaantumista, jonka jälkeen kehittämisen kolmannessa vaiheessa Positiassa toimivat opiskelijat ja opettajat rakensivat uuden, asiakasymmärrykseen perustuvan kuvan tavoiteltavasta tulevaisuudesta.

Kuntoutujien oma asiantuntijuus, dialoginen vuorovaikutuskulttuuri, tavoitteellinen ja progressiivisesti etenevä kuntoutuminen sekä moniammatillisen yhteistyön ja verkostojen hyödyntäminen toistuivat kehittämisen eri vaiheissa ja yhteyksissä ja näyttäytyivät lopullisessa, kehittämistyön tuotoksena syntyneessä kuvauksessa. Näiden teemojen voidaan nähdä heijastelevan sekä kuntoutujan roolissa, vuorovaikutuskulttuurissa ja kuntoutumiskäsityksessä tapahtuneita, uuden kuntoutusparadigman mukaisia muutoksia että sen rinnalla havaittavissa olevan palveluparadigman muutosta eli kehitystä sektoroituneesta palvelusta kohti monen sektorin yhteisiä palvelurakenteita ja verkostotyön käytäntöjen kehittämistä (Järvikoski – Karjalainen 2008: 80; Rissanen 2008: 677).

Kehittämistyön tuloksena syntyneen kuvauksen taustalla voidaan nähdä ajatus kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta ammattilaisten ja kuntoutujan dialogisena ja sitoutuneena yhteistyöprosessina, jossa kuntoutujan asioiden hoitamiseen kytkeytyy Positiassa samanaikaisesti eri alojen opiskelijoita ja kaikkien toimijoiden keskiössä on kuntoutusasiakas tahtovana ja toimivana subjektina (Järvikoski – Karjalainen 2008: 80).

Kuntoutujan voimaantumisen

Kuntoutumisen tavoitteena on kuntoutujan voimaantuminen ja lähtökohtana hänen yksilöllisten voimavarojensa tunnistaminen ja vahvistaminen elämänhallinnan ja -laadun tarpeisiin. Sen kohteena ei siis enää ole sairaus, vika tai vamma vaan ihminen kaikkine tarpeineen ja rajoituksineen. Se on kuntoutuksen paradigman muutoksen myötä nousut kuntoutumisen peruskäsitteeksi ja se voidaan nähdä keinona positiivisen muutoksen aikaansaamiseksi kuntoutujan elämässä. Voimaantumisessa on aina kyse yksilöllisestä, kuntoutujan henkilökohtaiseen elämään ja elämänhallintaan liittyvästä prosessista, jota ei kuitenkaan voida irrottaa ympäröivästä kontekstista, sillä toimintaympäristön olosuhteet voivat olla ihmisen voimaantumisen kannalta varsin merkityksellisiä. Tähän taustaan peilaten Positiassa asioivien kuntoutujien puheessa voimaantuminen näkyi kuvauksina kuntoutujan roolin muuttumisen rinnalla dialogisuutta arvostavana kuntoutumisympäristönä ja vuorovaikutuskulttuurina sekä kuntoutujassa syntyneiden positiivisten onnistumisen ja ymmärryksen kokemusten kautta. Näiden tekijöiden nähtiin synnyttävän kipinän omien voimavarojen tunnistamiseen ja motivaation rakentumiseen henkilökohtaisessa kuntoutumisprosessissa.

Kuvatussa Positian tulevaisuuden toimintatavassa kuntoutujan voimaantumisen voidaan nähdä avautuvan siinä kuvatus uudenlaisen toimintakulttuurin ja konkreettisten toimintakäytäntöjen kautta, joissa näkyy kuntoutujan aktiivinen osallistuminen, jaettu asiantuntijuus ja vastuu sekä kuntoutujan lähtökohdista toteutuva päätöksenteko ja toiminta opiskelijan ja kuntoutujan kesken. Asiantuntijalähtöisen vuorovaikutus- ja toimintakulttuurin tilalle on nostettu kuntoutuja omien tavoitteidensa ja päämääriensä asettajana ja omaa kuntoutumistaan suunnittelevana ja toteuttavana toimijana yhdessä kuntoutuksen ammattilaisten kanssa. Voimaantumisen voidaan nähdä tulevan esille juuri kuntoutujan roolin muuttumisena aktiiviseksi ja Positiassa harjoitteluaan suorittavien opiskelijoiden kanssa tasavertaiseksi toimijaksi palveluita vastaanottavan objektin sijaan.

Kuntoutujan voimaantumisen kannalta merkityksellistä onkin hänen aktiivinen osallisuutensa hänelle itselleen merkityksellisten kuntoutumisen tavoitteiden ja päämäärien laatumiseen, joihin hän pyrkii yhdessä Positiassa toimivien opiskelijoiden kanssa positiivisessa ja vuorovaikutuksellisessa toimintaympäristössä, jossa kuntoutujalle syntyy onnistumisen ja toiveikkuuden kokemuksia omaa kuntoutumistaan koskien. Opiskelijoiden roolina tässä prosessissa on toimia rinnallakulkijana kuntoutujan tukena ja opastajana. Näin ollen käsitys kuntoutumisesta on tulevaisuuden kuvauksessa jäsentynyt Positiassa moniasiantuntijuuteen pohjatuksi yhteistoiminnaksi kuntoutujan ja opiskelijan välille, jolloin kuntoutumista suunnitellaan, toteutetaan ja seurataan yhdessä.

Edellä kuvattu, kuntoutujan voimaantumisen kannalta merkityksellinen roolin muutos aktiiviseksi omaa kuntoutumistaan suunnittelevaksi ja toteuttavaksi toimijaksi löytää kosketuspintaa Järvikosken ja Karjalaisen (2008) kuvaamasta, valtaistavan paradigman mukaisesta kuntoutusasiakkaan ja ammattilaisen roolijaosta. He kuvaavat kuntoutujaa itsenäisenä, oman elämän- ja kuntoutumissuunnitelmansa rakentajana, jossa hän tarvitsee asiantuntijoiden tietoa ja tukea. Kuntoutuksen asiantuntijat nähdään siten kuntoutujan oman toimijuuden kanssarakentajina ja kuntoutujan ja asiantuntijan välistä suhdetta kuvaa hienoviriteinen vuorovaikutus, jossa avoimuudella ja keskinäisellä luottamuksella on suuri merkitys. (Järvikoski – Karjalainen 2008: 91.) Tulevaisuuden kuvauksessa kuntoutujan roolissa tapahtunutta muutosta voidaan tarkastella myös peilaten sitä Juha Siitosen (1999) voimaantumisteoriaan, jossa hän näkee voimaantumisen kannalta erityisen tärkeäksi ihmisen vapauden asettaa tulevaisuuden unelmia ja päämääriä. Itse asetetun tulevaisuuden tilan tavoittelu toimii energialähteenä päämääriin pyrkimisessä ja siihen tarvittava voimantunne on yhteydessä ihmisen subjektiivisiin kokemuksiin ja uskomuksiin sekä omista että ympäröivän kontekstin tarjoamista mahdollisuuksista saavuttaa asetetut tavoitteet. (Siitonen 1999: 119-120.) Aineistossa tämä oli nähtävissä positiivisen ja kannustavan ilmapiirin sekä sosiaalisen vuorovaikutuksen merkityksen korostamisena voimaantumista tukevana elementtinä ja sen voidaan nähdä heijastuvan tulevaisuuden kuvauksessa myönteisen, hyväksyvän, kannustavan ja dialogisuuden pyrkivän ilmapiirin synnyttämisenä, mikä lisää kuntoutujan voimavaroja ja tukee hänen voimaantumistaan.

Moniasiantuntijuuden ja moniammatillisuuden toteutumisesta

Dialoginen vuorovaikutuskulttuuri ja moniammatillinen yhteistyö korostuvat kuvatussa tulevaisuuden toimintatavassa. Nykyisellään niissä koetut haasteet tulivat esille kehiti-

tämistyön työpajassa kuntoutujien puheessa ja niiden toteutuminen Positian toimintaympäristössä kuvattiin erityisen vaativaksi silloin, kun kuntoutustapahtuma toteutui moniammatillisena, eri alojen opiskelijoiden toteuttamana ja kuntoutujan verkostoon liittyviä toimijoita oli useita. Tämä haastoi kehittäjät pohtimaan miten toimia niin, että kuntoutujalla säilyy toimijan ja oman kuntoutumisensa subjektin rooli ja hänen ympärilleen rakentuvan verkoston toimijoilla on yhdensuuntainen ymmärrys prosessin tavoitteista ja etenemisestä.

Tulevaisuuden kuvauksessa tämä ratkaistiin ottamalla käyttöön kuntoutujan ja eri opiskelijoiden dialogisessa vuorovaikutuksessa toteutuvan kuntoutumissuunnitelman laatiminen, jossa yhdessä keskustellen on tavoitteena löytää kuntoutujalle parhaiten soveltuvat kuntoutumismuodot ja samalla sitouttaa verkostossa toimijat yhdessä asetettujen päämäärien tavoitteluun. Tällöin kuntoutumisprosessin on mahdollista rakentua tulevaisuudessa moniasiantuntijuuteen perustuen ja saumattomasti sekä verkostomaisesti toteutuen yhteistyössä eri alojen opiskelijoiden, kuntoutujan ja muiden toimijoiden kesken. Moniasiantuntijuutta hyödyntävän ja eri toimijoiden kanssa yhdessä rakentuvan kuntoutumissuunnitelman laatimisen avulla on mahdollista synnyttää kuntoutujan tarpeista ja tavoitteista rakentuva kuntoutumisprosessi, joka rakentuu jokaisen asiakastilanteen ympärille yksilöllisesti ja, jossa toistuvasti ja eri kokoonpainoissa neuvotellaan sekä tavoitteista ja päämääristä, kuntoutustoimenpiteistä ja kuntoutumisen etenemisestä että eri toimijoiden työnjaosta ja yhteistyön luonteesta.

Moniasiantuntijuuden aito onnistuminen tulee edellyttämään Positiassa toimivilta opiskelijoilta ja heitä ohjaavilta opettajiltaan luopumista tiettyyn asemaan sidotusta ammattilaisen roolista sekä rohkeutta luovuttaa oma asiantuntijuus yhteiselle areenalle ja yhteiseen keskusteluun. Parhaimmillaan tulevaisuuden kuvauksessa näyttäytyvä moniasiantuntijuuden toteutuminen synnyttää kuitenkin oman asiantuntemuksen jakamisen kautta vastavuoroista toisilta oppimista ja luo kuntoutujaa paremmin palvelevaa osaamista, joka ei olisi kenenkään yksin saavutettavissa. Se tulee edellyttämään Positian toiminnan ja työskentelytapojen uudelleen suunnittelua, vastuiden määrittelyä, kaikkien toimijoiden sitoutumista ja halua avoimeen vuorovaikutuskulttuuriin sekä erityisesti kuntoutujien kiistattoman asiantuntijuuden tunnustamista. Näihin teemoihin puuttuminen vaatii oman kehittämisprosessinsa eikä tämä tutkimuksellinen kehittämistyö tuo niihin ratkaisua.

Eri opiskelijaryhmien välisen yhteistyön ja moniammatillisen työotteiden kehittäminen nostettiin kehittämispajoissa tärkeäksi osa-alueeksi. Moniammatillisen yhteistyön tiivistyminen näkyy tavoiteltavassa tulevaisuuden kuvauksessa eri opiskelijaryhmien välisen vuorovaikutuksen lisääntymisenä päivittäisessä käytännön toiminnassa. Sen nähdään toteutuvan tulevaisuudessa uusien moniammatillisesti toteutettavien yhteistyömuotojen kautta. Yhdistämällä Positiassa toimivien, eri alojen opiskelijoiden ammatillinen osaaminen, asiantuntijuus ja voimavarat, on tulevaisuudessa mahdollista tarjota kuntoutujille uudenlaista ja jokaiselle kuntoutujalle tarkoituksenmukaista ja tavoitteellista toimintaa ja kuntoutusosaamista, joka hyödyntyy sekä kuntoutujan parhaaksi että kehittää harjoitteluaan suorittavien opiskelijoiden moniammatillisen yhteistyön taitoja. Toteutuakseen se tulee kuitenkin vaatimaan uusien toimintatapojen ja avoimen yhteistyökulttuurin synnyttämistä, jolle tämä kehittämistyö on antanut suuntaviivat.

Kehittämispajoissa virinneen keskustelun moniammatillisen yhteistyön kehittämishaasteista voidaan nähdä heijastelevan myös yleistä sosiaali- ja terveysalan tilannetta, jossa kohdataan nykyään yhä monimutkaisempia ongelmia ja, joiden ratkaisemisessa ammattilaiset ovat väistämättä entistä riippuvaisempia toisistaan (Isoherranen 2012: 30). Yhden asiantuntijan tietotaito ei aina riitä niitä ratkaisemaan vaan tarvitaan foorumeita eri näkökulmien esille saamiseksi ja tilanteeseen kytkeytyvien ihmisten ”kollektiivisen älykkyyden” synnyttämiseksi (Järvikoski – Karjalainen 2008, 92). Myös nykymuotoisessa yhdessä tekemistä arvostavassa työelämässä osaaminen ei rakennu enää vain ammatillisen osaamisen ja erityisasiantuntijuuden varaan vaan tarvitaan työlämäosaamista, jossa korostuvat yhteistoiminta ja kokonaisuuksien hahmottaminen, jolloin yksilökeskeisyyden sijaan työelämässä ajatellaan ja toimitaan yhdessä (Mäkinen – Harra 2012: 5). Tulevaisuuden työntekijöiden tärkeimpinä valmiuksina voidaankin nähdä verkostoissa toimimisen taidot ja kollektiivinen ongelmanratkaisukyky, joka syntyy ja kehittyy vain yhteistoiminnan myötä (Hanhinen 2010: 41).

Varsin mielenkiintoisen näkökulman työelämän osaamistarpeiden ja kehittämispajoissa nousseiden keskustelujen analyysiin tuo Kaarina Isoherrasen vuonna 2012 julkaistu, moniammatillisuutta käsittelevä väitöskirja, jossa hän on todennut, että yksi merkittävimmistä esteistä moniammatillisuuden kehittymiselle ovat puutteet sen opettamisessa jo peruskoulutuksen aikana. Vaikka moniammatillisuudesta puhutaankin sosiaali- ja terveysalan koulutuksessa paljon, ei Isoherrasen (2012) mukaan eri ammattien koulutuksessa anneta vielä riittävästi valmiuksia moniammatilliseen yhteistyöhön eivätkä opiskelijat ja opettajat ole riittävän motivoituneita tarvittavien yhteistyötaitojen ja tiimi-

työn oppimiseen. Tämä johtuu koulutuksen antamasta puutteellisesta ymmärryksestä reflektiivisen ajattelun, moninäkökulmaisuuuden ja tiimityön merkityksestä käytännön työelämässä, jossa pyrkimyksenä on kokonaisvaltainen ja tehokas työskentely asiakkaan parhaaksi. (Isoherranen 2012: 146.) Kun asiaa tarkastelee kuntoutujan ja hänen tarpeidensa näkökulmasta, ei hänen kuntoutumisessaan merkityksellisintä olekaan yksittäisten ammattilaisten tuottama ja mahdollisesti sektoroituneesti muodostunut substanssiosaaminen vaan arvoa asiakkaalle tuottaa ennen kaikkea moninäkökulmaisuus ja yhteiseen, asiakkaan parasta tavoittelevaan tulokseen pyrkiminen saumattoman yhteistyön keinoin. Tämän ajattelumallin sisäistyminen Positiassa toimiviin opiskelijoihin ja opettajiin on mielestäni yksi suurimmista haasteista tavoitellun tulevaisuuden kuvauksessa esitetyn, aidon moniammatillisen yhteistyön toteutumiselle.

Lähtökohtaisesti Positia antaa kuitenkin loistavan foorumin moniammatillisen yhteistyön toteuttamiselle sen toimiessa jo pohjimmiltaan monialaiseksi työskentelyareenaksi rakennettuna oppimisympäristönä. Se mahdollistaa moniammatillisen työskentelyn oppimisen todellisessa ympäristössä, jossa ammatillisen substanssiosaamisen kehittämisen rinnalla mahdollistetaan aidosti tiimimäinen ja moniammatillinen työskentely, jonka keskiössä on kuntoutuja tahtovana ja toimivana subjektina ja oman kuntoutumisensa asiantuntijana (Isoherranen 2012: 37). Tavoitellun tulevaisuuden kuvauksen toteutumiseksi moniammatillisen toimintakulttuurin kehittäminen tulee kuitenkin edellyttämään sekä koulutusorganisaatiolta että eri ammattiryhmien opiskelijoilta ja opettajilta ennen kaikkea uudenlaista asennoitumista yhdessä työskentelyyn. Vaikka ajatus tästä toimintamallista kuulostaa yksinkertaiselta ja helposti järjestettävältä, on sen onnistuneessa toteutumisessa paljon haasteita, joihin tämä kehittämistyö ei tuo ratkaisua. Varsin huomioitava seikka on, että moniammatillinen osaaminen ja yhdessä työskentely ei synny itseksensä vain panemalla eri toimijoita yhteen (Koskela 2013). Tarvitaan siis syvällisempää toiminnan organisointia, uudenlaisen ajattelumallin juurruttamista ja yhteistyötaitojen harjaantumista moniammatillisen työotteen konkretisoidumiseksi Positian arjen toiminnassa ja tavoitellun tulevaisuudenkuvan toteutumiseksi.

Asiakasymmärryksestä ja kehittäjäkumppanuuden toteutumisesta

Tässä kehittämistyössä keskeisenä tavoitteena pidettiin asiakkaan ja kuntoutujan roolin korostamista kehittämistoiminnassa, millä pyrittiin välttymään organisaatiolähtöiseltä toiminnan kehittämiseltä. Asiakaslähtöisen kehittämisotteen kautta Positiassa asioivat kuntoutujat haluttiin nähdä asiantuntijoina, joiden näkemyksiä ja kokemuksia kuntou-

tumisesta ja omasta hyvinvoinnistaan huolehtimisesta haluttiin hyödyntää. Tämä ajatusmalli mahdollisti Positian asiakkaiden muuttumisen passiivisista palveluiden vastaanotajista toimijoiksi, joiden asiantuntijuuteen ja kuvauksiin voimaantumista ja sitä tukevista tekijöistä pohjattiin Positian tavoiteltavan tulevaisuudenkuvan rakentaminen opiskelijoiden ja opettajien yhteiskehittelyä. Asiakaslähtöisen kehittämisoikeuden lisäksi tavoitteena oli rakentaa ammattilaisten ja kuntoutujien välille kehittäjäkumppanuussuhde, jossa toteutuisi avoin dialogisuus ja aitoon yhteisymmärrykseen pyrkivä kollaboratiivinen toiminta. Kehittäjäkumppanuuden kautta heidän haluttiin olevan opiskelijoiden ja opettajien kanssa tasavertaisia toimijoita, joiden osallistumisen ja asiantuntemuksen merkitystä korostettiin läpi kehittämisprosessin.

Arvioitaessa asiakaslähtöisyyden toteutumista kehittämisprosessin aikana, voidaan sen mielestäni nähdä toteutuneen tavoitellulla tavalla. Positian uuden, asiakasymmärrykseen perustuvan toimintatavan kehittäminen käynnistyi kuntoutujien äänellä tuotetuilla kuvauksilla voimaantumista, joiden pohjalta yhteistoiminnallisesti opiskelijoiden ja opettajien kesken pohdittiin keinoja tukea kuntoutujien voimaantumista Positian toimintaympäristössä. Tämä kehittämisvaihe toteutettiin kehittämispajassa pienryhmätyöskentelynä, johon osallistui kaikkien toimijatahojen edustajia ja, jossa voitiin nähdä toteutuneen kehittämisen moniäänisyys ja kuntoutujien asiantuntijuuden arvostaminen. Tulosten yhteydessä esitettyjen, kuntoutujan voimaantumista tukevien keinojen pohtimista ja kehittämistä ohjasi aidosti seinälle jäsenetty yhteinen ymmärrys kuntoutujan voimaantumista vahvistavista tekijöistä.

Arvioitaessa tämän vaiheen toteutumista suhteessa Hanna Nordlundin (2009) väitöskirjassaan esittämään asiakasymmärryksen luomiseen innovaatioprosessin front end-vaiheessa, voitaneen tulkita kuntoutujien roolin vastanneen Nordlundin kuvausta asiakasymmärryksen avoimesta tilasta, jossa kehittämisen tavoitteena oli asiakkaan ja palveluntarjoajan välisen yhteisen ymmärryksen synnyttäminen asiakkaan tarpeista ja keinoista niihin vastaamiseksi. Samassa yhteydessä on havaittavissa myös Nordlundin kuvaaman suljetun tilan piirteitä, sillä vaikka kuntoutuja tässäkin tilassa voidaan nähdä sijoittuvan toiminnan keskiöön, ohjasi tiedonhankintaa ja uuden toimintatavan suunnittelua kuntoutuja-opiskelijaparien välille muodostunut haastatettava-haastattelija – roolitus, jossa tietoa voimaantumista edistävästä tekijöistä ohjautettiin hakemaan haastatteluasetelman kautta, jolloin myöskään todellinen kehittäjäkumppanuus ei päässyt kauttaaltaan toteutumaan. Kehittämispaikka synnytti Positian toimintaympäristössä kui-

tenkin uudenlaista avoimempaa vuoropuhelua kuntoutujien ja ammattilaisten kesken, mikä voidaan nähdä kehittäjäkumppanuuden ensiaskelina tässä kontekstissa.

Toisessa kehittämispajassa, jossa opiskelijat ja opettajat kuvasivat asiakasymmärryksen perustuvan Positian tulevaisuuden toimintatavan, peiliaineistona käytettiin ensimmäisen kehittämispajan tuotoksia. Tällä tavoiteltiin asiakaslähtöisen kehittämisen toteutumista myös uuden toimintatavan kuvaamisessa ja pienryhmien toiminnassa oli nähtävissä tahto tämän kuntoutujien tuottaman tiedon hyödyntämiseen. Tulevaisuuden kuvauksen voidaankin nähdä heijastavan useita, ensimmäisessä kehittämispajassa yhdessä kuntoutujien kanssa tuotetun aineiston piirteitä.

Asiakasymmärryksen näkökulmasta tarkasteltuna toisessa kehittämispajassa oli nähtävissä asiakaslähtöisyyden toteutumisesta huolimatta roolijako kehittäjien ja asiakkaiden välillä. Asiakkaiden asiantuntijuutta ja toimijuutta arvostettiin hyödyntämällä uuden toimintatavan kuvaamisessa ensimmäisen kehittämispajan peiliaineistoa, mutta kehittämistoiminta ohjautui edelleen ammattilaisvetoisesti eikä asiakkaan ja ammattilaisen suhdetta voida nähdä täysin tasavertaisena asiakkaan ensimmäisessä kehittämispajassa toteutuneesta toimija -roolista huolimatta. Tämän Nordlundin (2009) ehdollisesti avoimessa tilassa toteutuneen kehittämisen siirtäminen avoimessa tilassa tapahtuvaksi, olisi vaatinut Positiassa asioivien kuntoutujien mukaan ottamisen myös toisessa kehittämispajassa toteutetun tulevaisuuden kuvauksen rakentamiseen. Toisaalta opiskelijoiden ja opettajien tuottama tulevaisuuden kuvaus olisi voitu myös viedä peiliaineistoksi kuntoutujille, jotka olisivat voineet arvioida ja kehittää tuotosta edelleen omista tarpeistaan ja näkökulmistaan käsin. Aikataulullisista syistä johtuen näitä vaihtoehtoja ei pystytty toteuttamaan.

Kuten uuden kehittämisen yhteydessä lähes aina tapahtuu, palattiin uuden toimintatavan kehittämistä koskevissa keskusteluissa melko usein pohtimaan miten nykytilanteessa vallitsevat estävät tekijät hankaloittavat uuteen siirtymistä ja uusien toimintatapojen käyttöönottoa. Toisaalta esiin nousi myös keskustelu Positian luonteesta pedagogisena kuntoutuksen koulutusohjelmien oppimisympäristönä, jonka perimmäisenä tarkoituksena pidettiin opiskelijoiden ammatillisen osaamisen kartuttamista, ei niinkään siellä asioivien kuntoutujien kuntoutumista. Tämänkaltaisen näkökulmien törmäminen ja jopa väittely ovat varsin ominaisia piirteitä Engeströmin (2004) kuvaamalle ekspansiiviselle oppimissyklille. Ekspansion onnistumista ei kuitenkaan mitata yksimielisyydellä, vaan syntyvän uuden toimintamallin elinvoimaisuudella. Hänen mukaansa merkittä-

vään toimintatavan muutokseen johtavat oppimissyklit myös kestävät organisaatioissa tyypillisesti kuukausia tai jopa vuosia, joten kehittäjäryhmässä havaittu epäily, kyseenalaistaminen ja muutosvastarinta voidaan nähdä kuuluvaksi kehittämiseen ja ekspansiiviseen oppimissykliin normaalina ilmiönä. (Engeström 2004: 60-61.)

Keskusteluissa nousseista, uutta toimintatapaa kyseenalaistavista teemoista huolimatta, kehittäjäryhmä päätyi kuvaamaan Positian tulevaisuutta asiakaslähtöisestä ja kuntoutujan voimaantumista tukevasta näkökulmasta. Ottaen kuitenkin huomioon Engeströmin mainitseman toimintatavan muutoksen vaatiman ajan, on mahdollista, että kehittäjäryhmä aliarvioi todellisen muutoksen viemää aikaa kuvatessaan vuoden 2017 uutta toimintatapaa. Vaikka uusi toimintatapa on asiakaslähtöisyydessään ja kuntoutujan voimaantumista tukiessaan uuden kuntoutusajattelun suuntainen ja ihailtavan kunnianhimoinen, tulee se vaatimaan toteutuakseen muutoksia sekä organisaatiotasolla, Positian käytännöissä ja päivittäisessä toiminnassa että siellä toimivien opiskelijoiden, opettajien ja asiakkaiden asenteissa. Tämä tulee edellyttämään useita kehittämisen vaiheita ennen uuden toimintatavan toteutumista, mutta voitaneen todeta, että tämän kehittämistyön kautta sille on luotu hyvät suuntaviivat.

Pohdintaa menetelmällisistä ratkaisuista

Kehittämistyön menetelmällisten ratkaisujen valintojen perusteena ovat olleet asiakasymmärrykseen perustuvan ja kuntoutujaa voimaannuttavan tulevaisuuden toimintatavan kuvaamiseen askel askeleelta tähänneet kehittämistehtävät. Niiden pohjalta menetelmälliseksi lähestymistavaksi valittiin toimintatutkimus, joka mahdollisti tiedon tuottamisen käytännön kehittämiseksi entistä paremmaksi ja yleensä luonteeltaan rajattuna tutkimus- ja kehittämisprojektina se soveltui hyvin kehittämistyölle asetetun tavoitteen ja tarkoituksen toteuttamiseen. Menetelmällisenä valintana se antoi vapauden tehdä tutkimusta aidoissa oloissa ja siten, että kehittämistyön tekijänä pystyin tekemään tutkittavana olevaan käytännön toimintaan tarkoitukselliseen muutokseen tähtäävän intervention. Perinteisiin tutkimusasetelmiin verrattuna toimintatutkimus antoi minulle tutkijana luvan olla kehittämisprosessissa aktiivinen toimija ja se loi mahdollisuuden käynnistää muutos ja rohkaista osallistujia tarttumaan asioihin, jotta niitä voitiin kehittää heidän omalta kannaltaan paremmiksi.

Toimintatutkimukselle tyypillinen tutkijan osallistuva ja aktiivinen rooli ja tutkimuskohteen tarkasteleminen sisältäpäin vaikuttavat väistämättä tutkijan suhtautumiseen ai-

neistoonsa ja sen analysointiin. Tämä johtuu siitä, että toimintatutkijalle myös oma välitön kokemus on väistämättä osa aineistoa. (Heikkinen 2008: 20.) Tämä tyypillinen toimintatutkimuksellinen piirre tiedostaen, aineiston keruussa hyödynnettiin aineistotriangulaatiota sen luotettavuuden lisäämiseksi. Myös työpajojen eri vaiheissa toistuneet keskustelut samojen teemojen ympärillä loivat aineistoon syvyyttä. Tutkijana sitouduin aineiston huolelliseen ja kokonaisvaltaiseen keräämiseen ja analyysiin, minkä lisäksi luotettavuutta varmistettiin kokoamalla työpajojen osallistujat niin, että kaikki ne toimijat, joita kehittäminen koski, olivat kutsuttuina työpajoihin ja mukaan kehittämiseen. Kehittämispajoissa Positian asiakkaat, opiskelijat ja opettajat olivat tasapuolisesti edustettuina, mutta jokaisesta Positiassa toimivan koulutusohjelman opettajista ei saatu osallistujaa paikalle. Positian asiakaskunnasta osa koostuu Metropolia Ammattikorkeakoulun opiskelijoista, jotka eivät olleet edustettuina Positian asiakkaiden kokoonpanossa. Tärkeää kuitenkin oli, että minkään osallistujatahon osallistuminen ei korostunut.

Työpajoihin osallistuvien henkilöiden lukumäärä muodostui vapaaehtoisiksi kehittäjiksi ilmoittautuneiden osallistujien mukaan. Kehittämistä ei ollut resurssoitu Positiassa toimivien opiskelijoiden tai opettajien työaikaan, minkä vuoksi he osallistuivat työpajaan vapaaehtoisesti omalla ajallaan. Myös Positiassa asioivien kuntoutujien osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen ja he osallistuivat mukaan työpajatoimintaan omasta halustaan ja mielenkiinnostaan Positian kehittämistä kohtaan. Ensimmäiseen työpajaan osallistui 8 henkilöä ja toiseen työpajaan 7 henkilöä. Kehittäjäryhmiä kootessa kriteereinä olivat kokemukset joko asiakkaana, opiskelijana tai opettajana Positian palveluista ja toiminnasta sekä osallistujien kiinnostus Positian toiminnan kehittämisestä. Luotettavuutta arvioitaessa voidaan todeta työpajan kokoonpanon olleen tarkoitukseen sopiva ja perusteltu sekä varmistaneen erilaisten näkemysten riittävyuden tutkittavasta asiasta (Tuomi - Sarajärvi 2009: 85-86).

Aineiston keruu tapahtui kahdessa, viikon välein toteutuneessa työpajassa. Tutkijan ensikertalaisuus kehittämispajojen sisältöjen suunnittelussa ja itse pajan toteuttamisessa sekä tiukka aikataulu vaativat pajojen huolellista suunnittelua. Kehittämispajojen sisältö suunniteltiin kehittämistehtävien pohjalta ja niiden etenemisestä tehtiin huolellinen toteutussuunnitelma, jota noudatettiin molemmissa pajoissa. Suunnitelma (liite 5) ja sen toteutuminen on raportoitu tässä kehittämistyössä, mikä tekee aineiston keruusta läpinäkyvää ja lisää toiminnan luotettavuutta. Keskeistä kehittämispajojen menetelmien valinnassa oli kaikkien toimijoiden tasavertainen osallistuminen ja yhteistoiminnallisten menetelmien hyödyntäminen niin, että ne olivat osallistujia aktivoivia ja mahdollis-

tivat jokaisen osallistujan äänen kuulluksi tulemisen ja dialogisuuteen perustuvan avoimen keskustelun. Kehittämispajaan osallistujien motivaation synnyttämisen näkökulmasta näin merkityksellisenä sen, että osallistujat pääsivät itse kehittämään heitä koskevia asioita ja vaikuttamaan uuden toimintatavan kehittämiseen. Yhteistoiminnallisten menetelmien hyödyntäminen toi näkyväksi osallistujien hiljaisen tiedon ja asiantuntijuuden kehitettävästä asiasta.

Ennen ensimmäistä kehittämispajaa tutkija perehdytti siihen osallistuvat opiskelijat voimaantumisen ilmiöön ja pajassa käytettäviin yhteistoiminnallisiin menetelmiin. Tällä pyrittiin lisäämään opiskelijoiden ymmärrystä kehittämisen kohteena olevasta teemasta ja sujuvoittamaan opiskelija-asiakas –parien työskentelyä. Lisäksi tutkija johdatti ensimmäisen kehittämispajan aluksi kaikki osallistujat lyhyesti kehittämisen kohteena oleviin teemoihin, millä pyrittiin orientoimaan kehittäjät nopeasti aiheeseen ja käynnistämään keskustelu ja kehittämisprosessi tehokkaasti. Tämän ansiosta pajatyöskentely käynnistyi ripeästi. Suullisen tehtäväksiannon lisäksi tutkija oli laatinut kirjallisen ohjeistuksen kustakin kehittämispajan vaiheesta, mikä helpotti tehtävänannossa pysymistä keskustelujen aikana. Osallistujilla oli missä vaiheessa tahansa mahdollisuus kysyä tutkijalta tarkennusta tehtäväksiintoihin. Tutkija toimi aineiston dokumentoinnin varmistajana ja valokuvasi ja äänitti kehittämistehtävien kautta syntyneen aineiston toteutus suunnitelman mukaisesti, millä varmistettiin kaikkien työpajoissa tuotettujen aineistojen saaminen talteen.

Työpajojen toteutuksen ja aineiston keruun onnistumisen arvioinnin yhteydessä tutkija havaitsi muutamia seikkoja, joiden voidaan nähdä vaikuttaneen aineiston sisältöön ja laajuuteen. Tiukan aikataulun ja ajankäytön rajallisuuden vuoksi vapaalle keskustelulle ja yhteenvetojen tekemiselle oli jälkeinpäin arvioituna varattu liian vähän aikaa. Yhteenvetokeskustelut rakentuivat lähinnä ryhmien ja työparien tuotosten läpikäymisestä, minkä lisäksi tutkija ehti esittää vain muutaman syventävän keskustelunavauksen ja tekemään lyhyen yhteenvedon tuotoksista. Jos avoimelle vuorovaikutukselle olisi varattu enemmän aikaa, olisi se saattanut tuottaa syvällisempää keskustelua ja nostaa vielä pinnan alle jäänyttä hiljaista tietoa aineistoon. Tutkija kuitenkin päätyi pitäytymään ennalta ilmoitetussa aikataulussa eikä halunnut venyttää pajan kestoa sovitusta kunnioittaakseen osallistujien vapaaehtoisuutta ja henkilökohtaisia aikatauluja.

Aineiston litteroinnin ja kehittämispajojen onnistumisen arvioinnin yhteydessä tutkija havaitsi voimaantumisen käsitteen haasteellisuuden sekä tutkijalle että työpajaan osal-

listuneille kehittäjille. Ensimmäisenä kehittämistehtävänä oli pohtia opiskelijoiden ja kuntoutujien muodostamissa työpareissa kuntoutujan voimaantumista vahvistavia tekijöitä. Kehittämistehtävään vastaamisen onnistumiseksi tutkija oli perehtynyt voimaantumisen määritelmään ja analysoinut käsitettä saadakseen selville mitä se pitää sisälleen ja mitä se juuri tässä yhteydessä tarkoittaa (Ahola 2011). Huolellista teoriaan perehtymistä pidetään yleisesti myös laadukkaan ja luotettavan operationalisoinnin edellytyksenä, jotta ilmiö saadaan tutkimuksessa esille mahdollisimman aitona (Vilkkä 2007: 37).

Voimaantumisen käsite itsessään osoittautui varsin laaja-alaiseksi ja abstraktiksi, mikä lisäksi tutkija havaitsi sen tarkoittavan eri ihmisille ja kirjoittajille eri asioita. Tämä loi omat haasteensa käsitteen operationalisoinnille. Siitosen (1999) esittämien voimaantumisen osaprosessien kautta oli kuitenkin mahdollista päästä lähemmäs voimaantumisen ilmiötä, mutta sellaisenaan osaprosessit olivat vielä kaukana ymmärrettävistä ja keskustelun teemoiksi jäsennettävistä käsitteistä. Voimaantumisen ilmiötä operationalisoidessaan tutkija kävi läpi siihen tyypillisesti liittyvät neljä eri vaihetta, joiden kautta käsitteiden yleisestä hahmottamisesta ja teoreettisesta kielestä siirryttiin kohti arkikieltä niin, että ne olisivat kehittäjäryhmän ymmärrettävissä (Menetelmäopetuksen tietovaranto 2008). Monimutkaisille käsitteille tyypillisesti kuntoutujan voimaantumista ja sitä vahvistavia tekijöitä ei voinut lähteä määrittelemään yhden kysymyksen tai keskusteluteeman kautta vaan minun oli tutkijana muodostettava moniosaisia indikaattoreita (Ahola 2011). Tästä syystä jokaista osaprosessia mittaamaan valitsin useampia kysymyksiä ja keskustelunteemoja tutkimustehtävääni vastatakseni. Niihin ja voimaantumisen ilmiöön itsessään perehdytin opiskelijat ennen ensimmäisen kehittämispajan toteutusta.

Huolellisesta pohjatyöstä ja operationalisointiprosessista huolimatta voimaantumisen ilmiö osoittautui haasteelliseksi ja opiskelija-asiakas –työparien keskustelut ohjautuivat herkästi käynnissä olevaan kuntoutumisprosessiin, oman elämäntilanteensa ja kuntoutumistarpeensa pohtimiseen ja Positian toimintakäytäntöihin, jotka nähtiin joko kuntoutumista estävinä tai tukevinä. Vaikka pareilla oli käytössään keskustelua viitoittavat teemat, siirtyi keskustelu niistä toistuvasti pois eikä opiskelijoilla ollut, opintojen vaihe huomioiden, riittävästi taitoa ohjata keskustelua voimaantumisen ilmiöön ja kuntoutujan voimaantumista vahvistaviin tekijöihin. ”Pahimmillaan” asiakas-kuntoutuja –parien keskustelu osoittautui aineiston litterointivaiheessa Positian asiakastytyytyväisyyskyselyksi. Jälkikäteen analysoituna tutkijan olisi pitänyt viedä voimaantumiskäsitteen operationalisointia vielä pidemmälle ja pidättäytyä vain muutamissa keskustelunteemoissa, millä

olisi saatettu välttää keskustelun rönsyilyä. Toisaalta käsitteen haasteellisuuden ja abstraktin olemuksen vuoksi, on ymmärrettävää, että opiskelijoiden on lyhyessä ajassa vaikeaa ymmärtää käsitteen syvempää merkitystä, mikä olisi saattanut helpottaa keskustelun ohjautumista tutkittavan ilmiön ympärille. Lisäksi tutkija olisi voinut mahdollisuuksien mukaan puuttua enemmän työparien keskusteluun, mutta usean parin keskustelun seuraaminen ja niihin syventyminen olisi ollut melko haasteellista. Asiakas-kuntoutuja –työparien keskustelujen jälkeen tehdyn ja seinälle jäsennetyin yhteenvedon ja purkukeskustelun kautta onnistuttiin kuitenkin syventämään tutkittavaa ilmiötä ja laajentamaan aineistoa tutkimustehtävään vastaamiseksi. Jälkikäteen mietittynä yhtenä toteutusvaihtoehtona olisi ollut tutkijan ja Positian asiakkaiden kesken rakentunut yhteiskehittelytilanne voimaantumista vahvistavien tekijöiden kuvaamiseksi, mutta tämä olisi vienyt tärkeän kosketuspinnan opiskelijoiden ja kuntoutujien väliltä ja jättänyt nyt yhdessä aikaansaadun aineiston kaukaisemmaksi ja irrallisemmaksi muilta kehittäjiltä.

Aineiston analyysivaiheessa korostui tutkijan oman tulkinnan mahdollisuuden tiedostaminen, mikä on toimintatutkijan aktiivisen ja osallistuvan roolin luonteesta johtuen varsin mahdollista. Tutkimukselliselle tasolle pääsemiseksi ja luotettavuuden varmistamiseksi pyrin, tämän mahdollisuuden tiedostaen, tarkastelemaan omaa toimintaani kriittisesti ja laajentamaan omaa subjektiivista perspektiiviäni välttääkseni tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa esiin nousevien ilmiöiden ja havaintojen tulkitsemista analyysivaiheessa omista lähtökohdistani käsin.

Aineiston analyysi tehtiin tässä kehittämistyössä puhutun puheen litteroidusta aineistosta, johon yhdistettiin työpajoissa syntynyt kirjallinen aineisto. Tästä aineistosta haettiin vastaukset tutkimuskysymyksiin. Edellä kuvatun, voimaantumisen käsitteeseen liittyvien hankaluuksien vuoksi, ensimmäisen kehittämistehtävän aineiston analyysi osoittautui haasteelliseksi. Voimaantumista vahvistavia tekijöitä kuvattiin välillisesti puhuttaessa yleisesti Positian asiakkaiden kuntoutumisesta, elämäntilanteista ja Positian toiminnan kehittämisestä. Voimaantumista vahvistavien tekijöiden näyttäytyminen aineistossa jäi suppeaksi ja ne saatiin aineistosta esille lähinnä tutkijan tulkinnan kautta. Toisen ja kolmannen kehittämistehtävän osalta aineisto vastasi paremmin ja konkreettisemmin sille esitettyihin kysymyksiin. Luotettavuuden lisäämiseksi esimerkki sisällön-analyysin toteuttamisesta on liitetty työn loppuun (liite 7).

Kehittämistyön eettisten näkökulmien pohdintaa

Kehittämistyössä sitouduttiin noudattamaan hyvän tieteellisen käytännön periaattein rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta. Ensisijaisena päämääränä oli kuntoutujille saatava hyvä ja heidän voimaantumisen mahdollistuminen, minkä pohjalta kehittämispajojen sisältö ja kehittämistehtävät laadittiin niin, että ne kunnioittivat pyrkimystä kuntoutujan edun ja hyödyn tavoittelemiseen. Tämänkaltaisen kehittämistoiminnan tavoitetta pidetään sosiaali- ja terveysalalla yleisesti hyväksyttävänä (Heikkilä – Jokinen – Nurminen 2008, 44).

Työpajoissa toteutetut aineistonkeruun menetelmät valittiin niin, että ne olivat eettisesti kestäviä kunnioittaen osallistujien ihmisarvoa. Tiedon tuottajina olivat tutkimukseen osallistuvat kuntoutajat, opiskelijat ja opettajat ja eri lähtökohdista riippumatta yhteiskehittelyyn osallistuvat henkilöt olivat toiminnan tasavertaisia ja –arvoisia subjekteja. Tutkimukseen osallistuvia henkilöitä kohdeltiin heidän ihmisarvoaan kunnioittavasti ja oikeudenmukaisesti ja heille pyrittiin kehittämisen avulla aikaansaamaan hyvää. Tutkimukseen osallistuvat henkilöt olivat mukana omasta tahdostaan ja heidän anonymiteettiaan suojeltiin. Yhteiskehittelyyn osallistuville annettiin riittävästi tietoa tutkimuksesta ja heiltä pyydettiin kirjallinen suostumus työskentelyyn osallistumisesta. Sopimus kirjoitettiin kahtena kappaleena, joista toinen annettiin tutkimukseen osallistujalle. Jokaisella osallistujalla oli mahdollisuus keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa ilman eriteltyä syytä ilmoittamalla siitä suullisesti tutkimuksen tekijälle. Kehittämispajoissa kerättävästä aineistosta muodostui kehittämispajoissa kaikkien tutkimukseen osallistuvien yhteinen tuotos, josta ei ollut erotettavissa eri osallistujien tai osallistujaryhmien tuottamaa aineistoa erikseen. Tämä suojeli omalta osaltaan tutkimukseen osallistujien yksityisyyttä ja esti eri osallistujien näkökulmien tunnistamisen. Kerättyä aineistoa hyödynnettiin ainoastaan tämän kehittämistyön puitteissa ja Metropolian tutkintopäällikön hyväksymän tutkimussuunnitelman mukaisen kehittämisen tarkoituksessa. Kerätty aineisto hävitettiin analyysin jälkeen asianmukaisesti.

Kehittämistyön hyödynnettävyys

Kehittämistyölle asetetuista tavoitteista yksi olennaisimmista oli siinä tuotetun tiedon hyödynnettävyys. Sen oli tarkoitus tuottaa kuvaus asiakasymmärrykseen perustuvasta ja kuntoutujaa voimaannuttavasta Positian uudesta toimintatavasta, jota voitaisiin hyödyntää uuden, Myllypuron kampukselle siirtyvän Positian kehittämisessä. Tuotoksena

syntyneen kuvauksen voidaan nähdä antavan suuntaviivoja sille, mihin Positian toimintaa tulisi lähivuosina kehittää, jotta se vastaisi uudistuvan kuntoutusajattelun muutokseen, sen toimintaa ohjaisivat asiakaslähtöisyys ja kuntoutujien asiantuntijuuden korostaminen ja se tukisi siellä asioivien kuntoutujien voimaantumista ja elämänhallintaa Positian pedagogisten tavoitteiden rinnalla.

Tämän kehittämistyön voidaan tulkita tuoneen näkyväksi kuntoutujan osallisuuden ja asiantuntijuuden merkityksen kuntoutustoimintaa kehittäessä. Halutessamme aidosti kehittää toimintaa, jossa kuntoutujan rooli on muuttunut kohteesta toimijaksi, ei se onnistu ellei häntä oteta toimijana ja asiantuntijana mukaan myös toiminnan kehittämiseen. Näkisin, että tuotetun kuvauksen arvoa ja hyödynnettävyyttä Positian tulevaisuuden toiminnassa lisää erityisesti siellä asioivien kuntoutujien mukana olo, joka voidaan nähdä ennen kaikkea rikkautena ja korvaamattomana voimavarana. Ilman heidän asiantuntijuuttaan ja osallistumistaan, ei kehittämistyössä tuotetulla tulevaisuuden kuvauksella olisi asiakaslähtöisyyden ja kuntoutujan voimaantumisen tukemisen näkökulmasta niin suurta painoarvoa kuin mikä sille voitaneen tässä yhteydessä antaa.

Ottamalla kuntoutujat mukaan toiminnan kehittämiseen, onnistuttiin tässä kehittämistyössä ainakin jollain tasolla välttämään asiantuntijalähtöinen työskentelyorientaatio. Eri näkökulmista kehittämisen kohdetta tarkastelleet osallistujatahojen edustajat auttoivat hahmottamaan kuntoutujan voimaantumista ja sitä tukevaa Positian toimintaa uudella tavalla ja toivat tulevaisuuden toimintatavan kuvaamiseen kerroksellisuutta ja moninäkökulmaisuuutta, jota ei olisi onnistuttu tavoittamaan suppeammalla osallistujatahojen edustuksella. Kehittämistyön yhteydessä järjestetyt työpajat voidaankin nähdä hyvinä esimerkkeinä oppimisympäristön yhteistoiminnallisesta kehittämisestä, mikä on Positian toimintaympäristössä vielä liian vähäisellä käytöllä. Kehittämispajojen onnistuminen ja asiakkaiden äänen kuuleminen toiminnallisia menetelmiä käyttäen vahvisti uskoa tässä kehittämistyössä hyödynnetyn lähestymistavan toimivuudesta jatkossakin. Yhteistoiminnallisen kehittämisen voitiin nähdä tuovan kehittämiseen ja osallistujien äänen kuulemiseen syvyyttä, jota ei olisi ollut mahdollista tavoittaa esimerkiksi perinteisemmällä asiakkaiden tyytyväisyyttä ja kehittämis ehdotuksia kartoittavilla kyselyillä. Se mahdollisti aidosti yhteisen ymmärryksen syntyminen Positian tavoiteltavasta tulevaisuudesta, mikä voidaan nähdä alkutahtina kuvatus toimintatavan viemiseksi käytäntöön niin, että kaikkien Positiassa toimivien tahojen olisi siihen helpompi kiinnittyä. Sitä ei kuitenkaan voida sellaisenaan siirtää ongelmitta uudeksi toimintatavaksi, vaan ennen sen toteutumista on Positiassa vahvistettava yhdessä toimimisen kulttuuria ja vankis-

tettava eri toimijatahojen välistä yhteistyötä, minkä lisäksi se vaatii kuntoutusalan opiskelijoiden ymmärryksen syventymistä muuttuvasta kuntoutusajattelusta ja asiakaslähtöisestä työskentelytavasta, jossa yhdistetään useiden toimijoiden osaaminen ja tietotaito kollektiivisen ymmärryksen synnyttämiseksi.

Lähteet

Aaltola, Juhani 2010. Filosofia, tiede ja ymmärtäminen. Teoksessa Aaltola, Juhani – Valli, Raine (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-kustannus.

Ahola, Anja 2011. Käsitteiden kehittäminen kuuluu hyvinvoinnin mittaamiseen. Tilastokeskus. Verkkodokumentti. < http://www.stat.fi/artikkelit/2011/art_2011-09-26_010.html?s=0>. Luettu 3.8.2014.

Anttila, Pirkko 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisu, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi oy.

Engeström, Yrjö 2004. Ekspansiivinen oppiminen ja yhteiskehittely työssä. Tampere: Vastapaino.

Hanhinen, T. 2010. Työelämäosaaminen. Kvalifikaatioiden luokitusjärjestelmän konstruointi. Väitöskirja. Tampereen yliopisto. Tampere: Tampereen yliopisto. Verkkodokumentti. < <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/66674/978-951-44-8290-8.pdf?sequence=1>>. Luettu 2.8.2014.

Heikkilä, Jorma – Heikkilä, Kristiina 2005. Voimaantumisen työyhteisön haasteena. Helsinki: WSOY.

Heikkilä, Asta – Jokinen, Pirkko – Nurmela, Tiina 2008. Tutkiva kehittäminen. Avaimia tutkimus- ja kehittämishankkeisiin terveysalalla. Helsinki: WSOY.

Heikkinen, Hannu 2008. Toimintatutkimuksen lähtökohdat. Teoksessa Heikkinen, Hannu – Rovio, Esa – Syrjälä, Leena (toim.). Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Heikkinen, Hannu - Jyrkämä, Jyrki 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, Hannu - Huttunen, Rauno - Moilanen, Pentti (toim.). Siinä tutkija missä tekijä - toiminta-tutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena kustannus.

Helander, Nina – Kujala, Johanna – Lainema, Kirsi – Pennanen, Miia 2013. Avaimia asiakasläheisyyteen. Uudistuva verkostomainen palveluliiketoiminta. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Hirsjärvi, Sirkka – Remes, Pirkko – Sajavaara, Paula 2009. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Hokkanen, Liisa 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Mäntysaari, Mikko - Pohjola, Anneli – Pösö, Tarja (toim.) Sosiaalityö ja teoria. Juva: Ps-Kustannus.

Huovinen, Terhi – Rovio, Esa 2008: Toimintatutkija kentällä. Teoksessa Heikkinen, Hannu – Rovio, Esa – Syrjälä, Leena (toim.). Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Helsinki: Kansanvalistusseura.

Häggman-Laitila, Arja – Rekola, Leena 2012. Työelämän ja ammattikorkeakoulun kumppanuus. Analyysi edistävistä ja estävistä tekijöistä. Janus 3/20. Verkkodokumentti. <http://www.sosiaalipoliittinenyhdistys.fi/janus/0312/Janus_03_2012_Haggman-Laitila_Rekola.pdf>. Luettu 25.6.2014.

Isoherranen, Kaarina 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Helsingin yliopisto. Väitöskirja. Verkkodokumentti. <<https://helda.helsinki.fi/handle/10138/37493>>. Luettu 25.7.2014.

Järvikoski, Aila - Härkäpää, Kristiina 2004. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY.

Järvikoski, Aila - Härkäpää, Kristiina 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOY-pro Oy.

Järvikoski, Aila – Karjalainen, Vappu 2008. Kuntoutus monitieteisenä ja –alaisena prosessina. Teoksessa Rissanen – Kallanranta – Suikkanen (toim.). Kuntoutus. Helsinki: Duodecim.

Kiviniemi, Kari 1999: Toimintatutkimus yhteisöllisenä projektina. Teoksessa Heikkinen, Hannu - Huttunen, Rauno - Moilanen, Pentti (toim.): Siinä tutkija missä tekijä - toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Juva: Atena kustannus.

Koukkari, Marja 2010. Tavoitteena kuntoutuminen. Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Yhteiskuntateiteiden tiedekunta. Väitöskirja. Lapin yliopisto.

Koukkari Marja 2011. Kuntoutujien käsityksiä kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Teoksessa Järvikoski, Aila – Lindh, Jari – Suikkanen, Asko (toim.) Kuntoutus muutoksessa. Rovaniemi: Lapin Yliopistonkustannus.

Kuronen Marjo 2004. Valtaistumista vai voimaantumista – Feministisiä näkökulmia empowermettiin sosiaalityön käsitteenä ja käytäntönä. Julkaisussa Kuronen Marjo - Granfelt, Riitta – Nyqvist, Leo – Petrelius, Päivi (toim.). Sukupuoli ja sosiaalityö. Sosiaalityön 3. vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus.

Larjovuori, Riitta-Liisa - Nuutinen, Sanna - Heikkilä-Tammi, Kirsi - Manka, Marja-Liisa 2012. Asiakkaat kuntapalveluiden kehittäjiksi. Opas tehokkaan osallistumisen työkaluihin. Tampere: Tampereen yliopisto. Verkkodokumentti. <http://www.tekes.fi/Julkaisut/asiakkaat_kuntapalvelujen_kehittajiksi.pdf>. Luettu 25.6.2014.

Metropolia Ammattikorkeakoulu 2011. Metropolian meininki –laadukasta tulosta yhteisten toimintatapojen avulla. Verkkodokumentti. <http://www.metropolia.fi/fileadmin/user_upload/Yleiset/Auditointi/metropolian-meininki-1-3-2011.pdf>. Luettu 24.6.2014.

Metropolia 2012. Metropolian strategia kaudelle 2013-2016. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Menetelmäopetuksen tietovaranto 2008. Mittaaminen: Mittarin luotettavuus. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. <<http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/mittaaminen/luotettavuus.html>>. Luettu 3.8.2014.

Mattila, Heleena 2008. Voimaantumisen ydin. Sosiaali- ja terveysalalla toimivien ihmisten mahdollisuuksia voimaantua työssään. Kuopion yliopisto. Väitöskirja. Verkkodokumentti. <<http://wanda.uef.fi/uku-vaitokset/vaitokset/2008/isbn978-951-27-0810-9.pdf>>. Luettu 18.6.2014.

Metropolia Ammattikorkeakoulu 2013. Yhteiskehittelyllä hyvinvointia. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Metsämuuronen, Jari 2009. Tutkimuksen tekemisen perusteet ihmistieteissä. Helsinki: International Methelp Oy.

Mäkinen, Elisa 2014. Kuntoutujan uusi asema. Julkaisussa Sipari, Salla – Mäkinen, Elisa – Paalasmaa, Pekka 2014. Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. AATOS-ARTIKKELIT 13/2014.

Mäkinen – Harra 2012. Korkeakouluopettajuuden uudet nuotit. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Aatos-artikkelit 7/2012. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Nordlund, Hanna 2009. Constructing Customer Understanding in Front End of Innovation. Väitöskirja. Tampereen Yliopisto. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Pasanen, Auli – Haavisto, Vaula – Toiviainen, Hanna – Engeström, Yrjö 2006. Kohti yhteiskehittelyä? Sijoitussuunnitelman käyttöönotto työyhteisön oppimisprosessina. Teoksessa Toiviainen, Hanna – Hänninen, Hannu (toim.). Rajanylitykset työssä. Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Puumalainen, Jouni 2008. Kuntoutuksen historiaa. Teoksessa Rissanen, Paavo – Kallanranta, Tapani – Suikkanen, Asko (toim.). Kuntoutus. Helsinki: Duodecim.

Räsänen, Juhani 2002. Voimaantumisen oikeus ja välttämättömyys. Ammatillisen voimaantumisen edellytykset ja käytäntö. Julkiviestintä Oy:n Suomen Työvalmennuksen julkaisu. Lahti: Päijät-Paino Oy.

Rissanen, Paavo 2008. Terapiaa vai kuntoutusta. Teoksessa Rissanen, Paavo - Kallanranta, Tapani – Suikkanen, Asko (toim.). Kuntoutus. Helsinki: Duodecim.

Rajavaara, Marketta 2008. Unohdettu ihminen. Asiakaslähtöisyys kuntoutuksen kehittämisessä. Verkkodokumentti. <http://www.kuntoutusportti.fi/data/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2008/2-08-puheenvuoroja-rajavaara-unohdettu.pdf> Luettu 25.6.2014

Siitonen, Juha 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Väitöskirja. Oulun Yliopisto. Oulu: Oulu University Library. <<http://herkules.oulu.fi/isbn951425340X/isbn951425340X.pdf>>. Luettu 4.3.2014.

Sipari, Salla – Mäkinen, Elisa 2012. Yhdessä rakentuva kuntoutusosaaminen. Metropolia Ammattikorkeakoulun julkaisusarja. Aatos-artikkeli 6/2012. Helsinki: Metropolia Ammattikorkeakoulu.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Toikko, Timo – Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Toiviainen, Hanna – Hänninen, Hannu 2006. Lopuksi: rajoja ylittävän oppimisen haaste. Teoksessa Toiviainen, Hanna – Hänninen, Hannu (toim.). Rajanylitykset työssä. Yhteistoiminnan ja oppimisen uudet mahdollisuudet. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tuomi, Jouni – Sarajärvi, Anneli 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 7.uudistettu painos. Vantaa: Hansaprint oy.

Turnbull, Ann – Turbiville, Vicki – Turnbull, H.R. 2000. Evolution of Family-Professional Partnerships: Collective Empowerment as the Model for the Early Twenty-First Century. Verkkodokumentti.

<http://www.beachcenter.org/Research/FullArticles/PDF/P4_Evolution_of_Family_Professional8_07.pdf.> Luettu 22.12.2013.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2014. Julkisen ja yksityisen sektorin kumppanuus. Verkkodokumentti.

<http://www.tem.fi/innovaatiot/palveluinnovaatiot/julkisten_palveluiden_innovaatiot/julkisen_ja_yksityisen_sektorin_kumppanuus>. Luettu 25.6.2014.

Vilka, Hanna 2007. Tutki ja kehitä. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Virtanen, Petri, - Suoheimo, Maria - Lamminmäki, Sara - Ahonen, Päivi - Suokas, Markku 2011. Matka-opas asiakaslähtöiseen sosiaali- ja terveystalouden kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki: Tekes.

Hyväksytty tutkimuslupahakemus



TUTKIMUSLUPAHAKEMUS 1 (5)

Hakijan tiedot	Nimi Kaisa Hartikainen		
	Katuosoite Kruununpuistonkatu 28	Postinumero 05830	Postitoimipaikka Hyvinkää
	Puhelin 040-7640435	Sähköpostiosoite kaisa.hartikainen2@metropolia.fi	
	Tutkimuslaitos, oppilaitos tai muu yhteisö Metropolia ammattikorkeakoulu		Hakijan tehtävä/virka-asema osteopatian tuntiopettaja
	Tutkimuksen ohjaaja		
Tutkimuksen ohjaaja	Nimi Elisa Mäkinen ja Salla Sipari		Oppiarvo ja ammatti yliopettaja, FT
	Toimipaikka ja osoite Metropolia ammattikorkeakoulu, Vanhan viertotien toimipiste. Vanha viertotie 23, PL 4031, 00079 Metropolia		
	Puhelin Elisa Mäkinen 0403573687 Salla Sipari 0403342027	Sähköpostiosoite elisa.makinen@metropolia.fi salla.sipari@metropolia.fi	
	Paikka ja päivämäärä Helsinki 14.2.2014	Allekirjoitus, sitoudun ohjaamaan tutkimusta <i>Elisa Mäkinen, Salla Sipari</i>	
	Päiväys ja allekirjoitus Helsinki 14.2.2014	Hakijan allekirjoitus <i>Kaisa Hartikainen</i>	
Valmistelija täyttää	<input type="checkbox"/> Puollan tutkimusluvan myöntämistä	<input type="checkbox"/> En puolla tutkimusluvan myöntämistä	
	Perustelut		
Päiväys ja valmistelijan allekirjoitus	Paikka ja päivämäärä 1 1	Valmistelijan allekirjoitus ja nimen selvennys	
Päätätäjä täyttää	Tutkimusluvan myöntäminen		
	<input checked="" type="checkbox"/> Tutkimuslupa myönnetään		<input type="checkbox"/> Tutkimuslupaa ei myönnetä
	Myöntämisen ehdot		
	<input type="checkbox"/> Tutkimuksen myöntämisen ja tietojen luovuttamisen ehtona on, että tutkimuksen tekijä sitoutuu huolehtimaan tietojen käsittelystä ottaen huomioon henkilötietojen käsittelyä koskevan lainsäädännön. Tutkimuksen tekijä on velvollinen käyttämään tietoja luottamuksellisesti ja ainoastaan tämän tutkimuksen tekemiseksi. Tutkimuksen valistuttua tiedot on havitettava asianmukaisella tavalla. <input type="checkbox"/> Hakijan tulee toimittaa valmis raportti tutkimuksen valmistuttua <input type="checkbox"/> Muut ehdot		
Perustelut myöntämättä jättämiselle			
Päiväys ja päättäjän allekirjoitus	Paikka ja päivämäärä Helsinki 27.2.2014	<i>Riitta Konkola, rehtori</i>	
Tiedottaminen päätöksestä	<input type="checkbox"/> tutkimusluvan hakijalle <input type="checkbox"/> tietohallintojohtajalle <input type="checkbox"/> henkilöstöjohtajalle <input type="checkbox"/> opintotoimistonpäällikölle <input type="checkbox"/> TKI-kehityspalveluihin <input type="checkbox"/>		

Kutsu Positiassa asioiville kuntoutujille

Kutsu kehittämään Positian toimintaa asiakaslähtöisemmäksi

Arvoisa Positian asiakas,

Käyttäjäkokemuksenne ja asiantuntemuksenne Positian toiminnasta on meille erityisen tärkeä. Olemme kehittämässä toimintaamme niin, että se edistäisi entistä paremmin asiakkaidemme hyvinvointia ja kuntoutumista ja ottaisi huomioon jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet. Esitän Teille lämpimän kutsun kehittämään toimintaamme asiakaslähtöisemmäksi ja hyvinvointianne paremmin tukevaksi.

Pyydän Teitä osallistumaan työpajaan, joka toteutuu maanantaina 17.3.2014 klo 13. Positian tiloissa ja on kestoltaan noin 3 tuntia. Työpajan on tarkoitus keskittyä asiakkaidemme hyvinvointia ja kuntoutumista edistäviin tekijöihin sekä etsiä yhdessä osallistujien kesken ratkaisuja Positian toiminnan kehittämiseksi asiakaslähtöisemmäksi ja hyvinvointianne tukevaksi. Työpajaan osallistuvat ovat Positian asiakkaita, siellä opiskelevia opiskelijoita ja heitä ohjaavia opettajia. Työpajan tuloksia käytetään Positian toiminnan kehittämiseksi.

Positian toiminnan kehittäminen liittyy Metropolia Ammattikorkeakoulun kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon koulutusohjelmassa toteutettavaan tutkimukselliseen kehittämistyöhön "Asiakasymmärrykseen perustuva tulevaisuuden toimintatapa Positiassa". Osa keskusteluista äänitetään ja yhdessä kirjallisesti muodostuva materiaali otetaan talteen analysointia varten. Aineisto käsitellään niin, ettei tuotettu tieto henkilöidy yksittäisiin osallistujiin tai eri edustajatahoihin. Aineisto hävitetään kehittämistyön valmistuttua.

Kehittämispajaan osallistumisen lähtökohtana on vapaaehtoisuus ja Teillä on oikeus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Ilmoitus keskeyttämisestä tehdään suullisesti allekirjoittaneelle.

Ystävällisesti pyydän Teitä tutustumaan kutsun liitteenä olevaan suostumuslomakkeeseen, joka allekirjoitetaan ja kerätään työpajan yhteydessä. Suostumuslomakkeita allekirjoitetaan kaksi kappaletta, toinen osallistujalle ja toinen tutkimuksen tekijälle. Varmistattehan osallistumisenne työpajatoimintaan suullisesti, sähköpostilla tai puhelimitse. Jos Teillä on kysyttävää, vastaan mielelläni joko sähköpostilla kaisa.hartikainen2@metropolia.fi tai puhelimitse 040-7640435.

Lämpimästi tervetuloa!

Kaisa Hartikainen

Suostumuslomake tutkimukseen osallistumisesta

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Olen lukenut ja ymmärtänyt ”Asiakasymmärrykseen perustuva tulevaisuuden toimintatapa Positiassa”. –kehittämistyötä koskevan tiedotteen. Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen työpajatyöskentelyn ja kehittämistyön tarkoituksesta, tietojen keräämisestä ja säilyttämisestä, ja minulla on ollut mahdollisuus saada lisätietoja suullisesti.

Ymmärrän, että osallistumiseni työskentelyyn on vapaaehtoista ja voin perustelematta keskeyttää osallistumiseni. Keskeyttämisestä ilmoitan suullisesti tutkimuksen tekijälle.

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan tutkimuksellisena kehittämistyönä toteutettavaan Positiian toimintaa kehittävään työpajaan.

Paikka ja aika

Suostumuksen antajan allekirjoitus

Paikka ja aika

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus

Yhteystiedot:
Kaisa Hartikainen

Kutsu Positiassa toimiville opiskelijoille ja opettajille

Kutsu kehittämään Positian toimintaa asiakaslähtöisemmäksi

Arvoisa opiskelija/opettaja,

Olemme kehittämässä Positian toimintaa niin, että se edistäisi entistä paremmin asiakkaidemme hyvinvointia ja kuntoutumista ja ottaisi huomioon jokaisen asiakkaan yksilölliset tarpeet. Asiantuntemuksesi asiakkaiden kanssa toimimisesta ja kuntoutuksesta on meille tärkeä ja tuo arvokkaan näkökulman toimintamme kehittämiseksi.

Kehittäminen toteutetaan Positiassa toimivien asiakkaiden, opiskelijoiden ja opettajien yhteistyönä luovilla ja uusilla yhteistoiminnallisilla menetelmillä. Työpajoissa keskitytään asiakkaidemme hyvinvointia ja kuntoutumista edistäviin tekijöihin sekä etsitään yhdessä osallistujien kesken ratkaisuja Positian toiminnan kehittämiseksi asiakaslähtöisemmäksi. Työskentelyä ohjaa osallistujien tasavertaisuus, dialoginen vuorovaikutus ja erilaisten mielipiteiden esiin tuominen yhteisen ymmärryksen rakentamiseksi.

Työpajoihin on kutsuttu Positian asiakkaita, siellä opiskelevia opiskelijoita ja heitä ohjaavia opettajia. Yhteiskehittely toteutuu Positian tiloissa toteutettavissa työpajoissa **17.3.2014 klo 13 ja 24.3.2014 klo 8.30**. Työpajojen kesto on noin kolme tuntia. Ennen ensimmäistä työpajaa kokoonnumme ja perehdytän Teidät yhteistoiminnallisten menetelmien käyttöön.

Positian toiminnan kehittäminen liittyy Metropolia Ammattikorkeakoulun kuntoutuksen ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon koulutusohjelmassa toteutettavaan tutkimukselliseen kehittämistyöhön "Asiakasymmärrykseen perustuva tulevaisuuden toimintatapa Positiassa". Työpajassa syntyvä aineisto muodostaa tutkimusaineiston. Osa keskusteluista äänitetään ja yhdessä kirjallisesti muodostuva materiaali otetaan talteen analysointia varten. Aineisto käsitellään niin, ettei tuotettu tieto henkilöidy yksittäisiin osallistujiin tai eri edustajatahoihin. Aineisto hävitetään kehittämistyön valmistuttua.

Tutkimuksellinen kehittämistyö valmistuu vuoden 2014 loppuun mennessä ja se on luettavissa ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden verkkokirjastosta osoitteesta www.theseus.fi

Kehittämispajoihin osallistumisen lähtökohtana on vapaaehtoisuus ja Teillä on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Ilmoitus keskeyttämisestä tehdään suullisesti tutkimuksen tekijälle.

Ystävällisesti pyydän Teitä tutustumaan kutsun liitteenä olevaan suostumuslomakkeeseen, joka allekirjoitetaan ja kerätään ensimmäisen työpajan yhteydessä. Suostumuslomakkeita allekirjoitetaan kaksi kappaletta, toinen osallistujalle ja toinen tutkimuksen tekijälle. Varmistatthän osallistumisenne työpajatoimintaan sähköpostilla tai puhelimitse. Jos Teillä on kysyttävää, vastaan mielelläni joko sähköpostilla kaisa.hartikainen2@metropolia.fi tai puhelimitse 040-7640435.

Lämpimästi tervetuloa!

Kaisa Hartikainen

Kehittämispajojen toteutus suunnitelma

Kehittämispaja 1/ 17.3.2014

VAIHE 1	Orientoituminen (90 min)
TAVOITE	Opiskelijoiden orientoiminen, käsitteiden avaaminen, opiskelijoiden ymmärrys työpajan tavoitteesta ja sisällöstä
MENETELMÄ	Luento ja yhteiskeskustelu, pajojen yhteistoiminnallisiin menetelmiin tutustuminen esimerkein

VAIHE 2	Voimaantuva kuntoutuja (60 min)
TAVOITE	Kuntoutujien voimaantumista vahvistavien tekijöiden selvittäminen
MENETELMÄ	Opiskelija –asiakas –parien työskentely voimaantumisen osaprosessien pohjalta laadittujen kysymysten ja keskustelunavausten avulla
TEHTÄVÄNANTO	Opiskelija –asiakas –pareina toimien keskustelkaa annetun nelikenttämallin mukaisesti kuntoutujan voimaantumista vahvistavista tekijöistä. Jäsentäkää tuottamanne tieto post-it –lapuille.
PURKU	Parityöskentelyn jälkeen kootaan tuotoksista yhteenveto seinälle yhteisen ymmärryksen synnyttämiseksi. Yhteinen keskustelu tuotoksista.
DOKUMENTOINTI	Opiskelija –asiakas –parien keskustelut ja purkukeskustelu nauhoitetaan. Seinälle koottu yhteinen tuotos valokuvataan ja kerätään talteen.

VAIHE 3	Voimaantuva kuntoutuja Positian toimintaympäristössä (60 min)
TAVOITE	Kuvata miten kuntoutuja ja opiskelijat yhdessä toimien edistävät Positiassa kuntoutujan voimaantumista
MENETELMÄ	Pienryhmätyöskentely, jossa mukana Positian asiakkaita, opiskelijoita ja opettajia
TEHTÄVÄNANTO	Keskustelkaa pienryhmissä annetun nelikenttämallin mukaisesti kuinka Positiassa edistetään kuntoutujan voimaantumista. Keskustelun pohjana toimii seinälle jäsenetty yhteinen ymmärrys kuntoutujan voimaantumista vahvistavista tekijöistä. Kirjatkaa tuotoksenne fläppipaperille.
PURKU	Ryhmät esittelevät tuotoksensa yksi nelikentän osa kerrallaan yhteisen ymmärryksen luomiseksi. Yhteinen keskustelu tuotoksista.
DOKUMENTOINTI	Ryhmien keskustelut ja purkukeskustelu nauhoitetaan. Seinälle koottu yhteinen tuotos valokuvataan ja kerätään talteen.

VAIHE 4	Yhteenveto 1. kehittämispajan tuotoksista
TAVOITE	Kerätyn kirjallisen aineiston ja äänitettyjen yhteiskeskustelujen läpikäyminen ja yhteenvedon tekeminen 1. ja 2.kehittämistapaamisen välillä
TUOTOS	PP-esityksen muotoon jäsenetty yhteenveto 1.kehittämispajan tuotoksista

Kehittämispaja 2/ 24.3.2014

VAIHE 5	Kuvaus Positian tulevaisuuden toimintatavasta (60min)
TAVOITE	Kuvata opiskelijoiden ja opettajien muodostamassa kehittäjäryhmässä asiakasymmärrykseen perustuva tulevaisuuden toimintatapa Positiassa kahdesta eri näkökulmasta. a) Moniammatillisuuden ja moniasiantuntijuuden toteutuminen Positiassa 2017 b) Asiakkaan kuntoutuspolun ja -verkoston muodostuminen Positiassa 2017
MENETELMÄ	Pienryhmätyöskentely kahdessa ryhmässä, joissa mukana Positian opiskelijoita ja opettajia
TEHTÄVÄNANTO	Meillä on Positiassa asiakaslähtöinen ja asiakkaan voimaantumista edistävä toimintatapa vuonna 2017 uudella Myllypuron kampusalueella. Tarkoituksena on pienryhmässä työskennellen kuvata se pohjaten ensimmäisen kehittämispajan tuotoksiin. Jäsentäkää tuotokseenne mind map- tai kaaviomuotoon.
PURKU	Pienryhmätyöskentelyn jälkeen ryhmät esittävät tuotoksensa ja niistä tehdään keskustellen yhteenveto.
DOKUMENTOINTI	Purkukeskustelu nauhoitetaan. Seinälle koottu yhteinen tuotos valokuvataan ja kerätään talteen.

VAIHE 6	Tulevaisuuden toimintatavan syventäminen (60min)
TAVOITE	Pohtia keinoja edellä kuvatun toimintatavan toteuttamiseksi, tuoda näkyväksi mahdollisia solmukohtia ja kuvata merkittävimmät muutokset nykyiseen toimintatapaan
MENETELMÄ	Pienryhmätyöskentely kahdessa ryhmässä, joissa mukana Positian opiskelijoita ja opettajia
TEHTÄVÄNANTO	Alla olevien kysymysten ohjaamana täydentäkää tuotostanne post-it -lappuja ja korotuskyniä käyttäen: 1) Tehkää konkreettisia ehdotuksia ja tuokaa esiin ratkaisuja kuinka kuvatunkaltaiseen toimintaan voitaisiin päästä. 2) Kuvatkaa mitkä ovat uuden toimintatavan solmukohdat ja sudenkuopat a) asiakkaan/asiakaslähtöisyyden ja b) moniammatillisen yhteistyön näkökulmasta ja miten ne voidaan ratkaista. 3) Missä ja miten näkyvät selkeimmät ja konkreettisimmat muutokset nykyiseen toimintatapaan? Mitä hyötyä niistä on asiakkaalle ja Positiassa toimiville opiskelijoille?
PURKU	Pienryhmätyöskentelyn jälkeen ryhmät esittävät tuotoksensa ja niistä tehdään keskustellen yhteenveto.
DOKUMENTOINTI	Purkukeskustelu nauhoitetaan. Seinälle koottu yhteinen tuotos valokuvataan ja kerätään talteen