

Matkalla sosiaaliseen osallisuuteen – etsivän aikuistyön mallintaminen Loviisassa

Toimintatutkimuksellinen kehittämishanke
osana Matka sosiaaliseen osallisuuteen -
projektia

LAHDEN
AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi YAMK
Johtaminen ja kehittäminen
Opinnäytetyö
Kevät 2018
Aino-Maija Maisonlahti

Lahden ammattikorkeakoulu
Sosionomi YAMK

MAISONLAHTI, AINO-MAIJA:

Matkalla sosiaaliseen osallisuuteen-
etsivän aikuistyön mallintaminen Loviisassa
Toimintatutkimuksellinen kehittämis-
hanke osana Matka sosiaaliseen
osallisuuteen -projektia

86 sivua, 6 liitesivua

Kevät 2018

TIIVISTELMÄ

Tämä opinnäytetyö tehtiin toimintatutkimuksellisenä kehittämishankkeena osana Matka sosiaaliseen osallisuuteen- projektia Loviisassa. Projekti on kaksivuotinen, Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittama ja Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen hallinnoima. Projektin kohderyhmää ovat ne aikuiset kuntalaiset, jotka ovat vaikean elämäntilanteensa takia pudonneet palveluiden ulkopuolelle, tai joiden nykyiset palvelut eivät ole riittäviä. Projektin tarkoitus on tavoittaa nämä kuntalaiset, työskennellä heidän kanssaan yksilö- ja ryhmätoimin, vertaistukea hyödyntäen. Työtä tehdään asiakkaan kanssa yhteistyössä, tämän toimintakyvyn ja arjen mielekkyyden parantamiseksi.

Opinnäytetyön tehtävä projektissa oli mallintaa uudenlainen, aikuisille tarkoitettu etsivän työn malli, jossa viitekehyksenä näkyy vahvasti Recovery-toipumisorientaatio. Sen tarkoituksena oli lisätä asiakkaiden osallisuutta toimintamallin kehittämistyössä yhteiskehittämisen keinoin.

Projektin alussa aineistoa kerättiin alueen etsivän työn asiantuntijoilta ja kokemusasiantuntijoilta teemahaastattelulla, jonka pohjalta suunniteltiin prosessikaaviota hyödyntäen alustava malli toiminnasta. Mallia testattiin käytännössä, jonka jälkeen sitä yhteiskehitettiin ”Out of the box” - ideointimenetelmän muodossa yhdessä asiakkaiden ja projektitoimijoiden kanssa.

Lopputuloksena luotiin uusi matalakynnyksinen, ryhmämuotoinen, aikuisten etsivän työn malli, jossa yhdistyy sekä työn prosessit että asiakasnäkökulma.

Asiasanat: etsivä työ, osallisuus, Recovery -toipumisorientaatio, yhteiskehittäminen, mallintaminen

Lahti University of Applied Sciences
Master's Degree Programme in social and healthcare

MAISONLAHTI, AINO-MAIJA: On the Journey to social participation
– creating the reach out model for
adults in Lovisa city
Activity analysis development project
as a part of The Journey to social
participation -project

86 pages, 6 pages of appendices

Spring 2018

ABSTRACT

This thesis has been done as an activity analysis development project as a part of The Journey to social participation -project in Lovisa city. The project last two years and it is financed by Finnish social and healthcare ministry. It is managed by Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys (social psychiatry association). The target group is adult citizen which haven't found areas social and healthcare services because of their difficult life situation, or citizen which can not be helped enough in their current services. Main goal in project is reach out these citizens and support them with face-to-face and group meetings using peer support method. Project is working in co-operation with clients to support their coherence of life and to improve their current life situation.

Thesis' mission in project was modeling new reaching out model for adults with Recovery -oriented framework. The meaning of thesis was improving clients' participant in development work, using collective method of developing.

In the beginning of project material for modeling work has been collected by theme interview, together with professional reach out workers and educated peers. Based to material of interview the first version of model has been made using process diagram. This tentative model has been tested in practical work and after it has been developed using collective method of developing called "Out of the box" together with clients and project operators.

As a final result in thesis there was developed a new model of reaching out the adults. Processes of reach out work and the point of client view were unified in this model.

Key words: reach out work, participation, Recovery -orientation, collective method of developing, modeling

SISÄLLYS

1	JOHDANTO	1
2	KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA JA KOHDEORGANISAATIO	2
2.1	Valtakunnalliset linjaukset sosiaalipalveluiden kehittämiseksi	2
2.2	Kehittämishankkeen maantieteellinen konteksti	3
2.3	Matka sosiaaliseen osallisuuteen -projekti	4
2.4	Kohdeorganisaatio ja rahoitus	5
2.5	Tavoite ja tarkoitus	6
3	UUDENLAISEN ETSIVÄN TYÖN LÄHTÖKOHDAT	7
3.1	Etsivä työ Suomessa	7
3.2	Sosiaalihuoltolaki palveluiden raamittajana	8
3.3	Osallisuus kynnyksettömän palvelun lähtökohtana	11
3.4	Toipumisorientaatio osallisuuden jatkumona	14
3.5	Yhteiskehittäminen yli organisaatorajojen	16
4	TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT	21
4.1	Opinnäytetyön tutkimusmetodi	21
4.2	Prosessien mallintaminen	22
5	TOTEUTUS JA TIEDONKERUU	26
5.1	Teemahaastattelu alkukartoituksen tueksi	26
5.2	Kehittämistyöpaja mallin arvioimiseksi	26
5.3	Opinnäytetyön aikataulu	28
5.4	Teemahaastattelun toteutus ja tulokset	30
5.5	Mallinnustyön eteneminen	42
5.6	Asiakasnäkökulma	48
5.7	Kehittämistyöpajan toteutus ja tulokset	54
6	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	68
6.1	Tulokset	68
6.2	Kehittämistyön arviointi	71
6.3	Luotettavuus ja eettisyys	74
6.4	Mallin jatkokehittäminen ja levittäminen	76
	LÄHTEET	78
	LIITTEET	87

LIITE 1. YHTEISTYÖSOPIMUS	88
LIITE 2. TUTKIMUSLUPA-ANOMUS LOVIISAN KAUPUNGILTA	89
LIITE 3. TUTKIMUSLUPA	90
LIITE 5. ESIMERKKI AINEISTON ANALYYSISTA	93

1 JOHDANTO

Tämä opinnäytetyö on tehty osana Matka sosiaaliseen osallisuuteen- projektia, joka on kaksivuotinen, Sosiaali- ja terveysministeriön rahoittama ja Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen hallinnoima projekti Loviisassa. Projektin kohderyhmää ovat ne aikuiset kuntalaiset, jotka ovat vaikean elämäntilanteensa takia pudonneet palveluiden ulkopuolelle, tai joiden nykyiset palvelut eivät ole riittäviä. Projektin tarkoitus on tavoittaa nämä kuntalaiset, työskennellä heidän kanssaan yksilö- ja ryhmätoimin, vertaistukea hyödyntäen (Nousiainen 2017). Työtä tehdään asiakkaan kanssa yhteistyössä, tämän toimintakyvyn ja arjen mielekkyyden parantamiseksi. Opinnäytetyön tehtävä projektissa on mallintaa uudenlainen, aikuisille tarkoitettu etsivän työn malli, jossa viitekehystenä näkyy vahvasti Recovery- toipumisorientaatio.

Recovery- toipumisorientaatio painottaa yksilön oikeutta itsemääräämiseen, toivoon ja tasa-arvoisuuteen, jonka takia lopputulos työskentelylle ei tarvitse olla yksilön kuntoutuminen ”yhteiskunnalle hyödylliseksi”, vaan tavoitteena on löytää tasapaino omassa arjessa ja elämässä. (Nordling 2018.) Suomessa etsivän nuorisotyön ja vanhustyön rinnalta puuttuu puhtaasti aikuisväestölle suunnattu etsivä työ. Työikäisten palvelut Loviisassa ovat muutoin usein opiskelua ja työllistymistä edistäviä, tai ne on suunnattu erityisryhmille, kuten mielenterveys- ja päihdeasiakkaille (Loviisan kaupunki 2016). Palveluiden kehittämisestä huolimatta palveluverkostamme löytyy hyvin vähän ”yhden luukun” palveluita, jotka aidosti ottavat asiakkaan vastaan sellaisena, kun hän on. Asiakkaiden lokerointi palveluihin ei jätä tilaa asiakkaan kokonaistilanteen huomioimiseen, jonka seurauksena asiakas voi jäädä tarvitsemiensa palveluiden ulkopuolelle (Leeman & Hämmäläinen 2015, 2).

Aikuisten etsivän työn mallinnusprosessissa on haluttu huomioida yhteistyöverkostojen ja projektin asiakkaiden näkemykset voimavarana kehittämistoiminnassa. Lopputuloksena on luotu uudenlainen etsivän työn malli, joka huomioi sekä työn ominaisuudet, että sosiaalialan asiakkaiden erityisyyden.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA JA KOHDEORGANISAATIO

2.1 Valtakunnalliset linjaukset sosiaalipalveluiden kehittämiseksi

Osallisuudesta ja sen edistämisestä on puhuttu sosiaali- ja terveysalalla jo pitkään. Osallisuuden edistäminen on listattu muun muassa sosiaalialan ammattihenkilön eettisiin ohjeisiin yhtenä sosiaalialan arvona (Talentia 2017, 16). Valtakunnallisesti osallisuuden edistäminen palveluissa on huomioitu pääministeri Juha Sipilän hallituksen strategisessa ohjelmassa, jonka mukaan asiakkaan rooli palveluiden käyttäjänä ja kehittäjänä tulee tulevaisuudessa kasvamaan Suomessa. Asiakkaan roolin kasvun myötä asiakkaan oma vastuu itsestä huolehtijana ja yhteisönsä jäsenenä tulee korostumaan (Valtioneuvoston kanslia 2015, 13, 20).

Vastuiden ja roolien muutoksilla ja osallisuuden painotuksilla on myös taloudellisia vaikutuksia. Omahoito ja ennaltaehkäisy tuovat säästöjä, koska niiden katsotaan vähentävän korjaavan työn osuutta kustannuksista (Linturi, Kuusi & Ahlqvist 2013, 31). Oikea-aikaisesti annettu apu, eli oikea-aikainen työ sosiaali- ja terveysaloilla on myös ehkäisevää työtä, koska sen vaikuttavuus voi estää yksilön ongelmin moninaistumisen ja syventymisen, mitkä tulevaisuudessa tarkoittaisivat suurempaa palveluiden käyttöprosenttia (Sosiaali- ja terveysministeriö 2007, 27). Juha Sipilän hallitus on strategiassaan sitoutunut 10 miljardin kestävyysvajeen kattamiseen säästöillä ja rakenneuudistuksilla, jota varten on sovittu julkista taloutta vahvistava sopeutusohjelma. Hyvinvoinnin ja terveyden kohdalla uskotaan vahvasti ennaltaehkäisevän työn merkitykseen, sekä asiakaslähtöisyyden vaikuttavuudesta palveluiden laatuun. (Valtioneuvoston kanslia 2015, 10, 18.)

Tulevan maakuntauudistuksen myötä kuntalaiselle uskotaan tulevan enemmän valinnanvapautta, koskien palveluiden tuottajia, mikä tulee vaikuttamaan myös yleiseen palveluiden laatuun (Sote- ja maakuntauudistus 2016; vrt. Eurooppa 2020 -strategia). Edellä mainitut seikat, sekä kansalliset trendit, kuten ikääntyminen ja lisääntyvä maahanmuutto, tulevat vaatimaan erilaista osaamista ja taitoa työntekijöiltä. Ne haastavat sosiaali- ja

terveysalat kehittämään palveluitaan, sillä muun jatkuvan muutoksen tuomien haasteiden lisäksi asiakaskunnan palveluidentarve muuttuu. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2011, 9, 13.)

2.2 Kehittämishankkeen maantieteellinen konteksti

Tämä opinnäytetyö toteutetaan Loviisassa, joka on 15 272 asukkaan kaupunki Itä-Uudellamaalla. Loviisa on kehittämisalueena erityinen, sillä se koostuu vuonna 2010 yhdistyneiden neljän pienen kunnan liitoksesta, jonka takia sen voidaan katsoa olevan ”äkillisen rakennemuutoksen alue” (ÄRM-alue). Alueen kehittämistyössä tulee huomioida, että Loviisa on kaksikielinen kaupunki, jonka asukkaista 42 % ovat ruotsinkielisiä ja 55 % suomenkielisiä (Loviisan kaupunki 2016).

Viimeisimpien terveyden ja hyvinvoinnin tilastojen mukaan Loviisan lähitulevaisuuden haasteita ovat suuri työttömien nuorten määrä sekä yleinen huoltosuhteen heikkeneminen. Vuonna 2013 Loviisan väestöstä 24,4 % oli 65 vuotta täyttäneitä, ja luvun on ennustettu vain kasvavan tulevaisuudessa (Tilastokeskus 2016; Loviisan ja Lapinjärven elinkeino-ohjelma 2020, 12). Työttömien määrä Loviisan alueella on vuonna 2015 (13,4 %) kasvanut lähes kaksi prosenttiyksikköä vuodesta 2014, jolloin määrä on ollut 11,3 %. Pitkäaikaistyöttömiä kaikista työttömistä on vuonna 2015 ollut 36,4 %, joka on 2,2 prosenttiyksikköä enemmän kuin edellisellä vuonna. (Sotkanet 2017.)

Projekti, jonka sisällä opinnäytetyö toteutetaan, on mainittu yhtenä toimenpiteenä Loviisan kaupungin yhteistyössä naapurikunnan Lapinjärven kanssa laatimassa hyvinvointisuunnitelmassa 2017-2020. Suunnitelman kaikkia ikäluokkia koskevat keskeiset kehityskohteet alueella ovat muun muassa ehkäisevä työ ja varhainen puuttuminen, ehkäisevän päihde- ja mielenterveystyön vahvistaminen, ja asukkaiden oman aktiivisuuden ja kunnan välisen vuorovaikutuksen lisääminen. (Loviisan kaupungin ja Lapinjärven kunnan hyvinvointisuunnitelma 2017-2020, 3.)

Kehittämishanke vastaa myös Loviisan kaupungin strategian linjaa vuosille 2017-2020, jonka mukaan päätöksenteon tulisi olla osallistavaa, ihmisläheistä ja vuorovaikutuksellista (Loviisan kaupungin strategia 2017-2020, 2016, 8). Hyvinvoinnin edistäminen ja oikea-aikainen palveluiden tarjoaminen ovat ennalta ehkäisevää työtä, joka on aina säästö verraten korjautuvan työn resursseihin. Loviisan kaupunki ja projektia hallinnoiva Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ovat tehneet aikaisemmin yhteistyötä tuottaja-tilaaja mallilla, jonka takia oli luontevaa miettiä yhteistyötä vallitsevien kehityskohteiden ratkaisemiseksi yli toimintarajojen. (Nousiainen 2017.)

2.3 Matka sosiaaliseen osallisuuteen -projekti

Tämä opinnäytetyö toteutetaan toimintatutkimuksellisena kehittämishankkeena osana ”Matka sosiaaliseen osallisuuteen” -projektia. Projektin rahoittaa Sosiaali- ja terveysministeriö Veikkauksen tuotoilla ja sitä hallinnoi Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry ajalla 1.3.2017-31.12.2018. Opinnäytetyötä tehdessä työskentelen projektissa ainoana projektityöntekijänä.

Projektin tarve on lähtöisin kehittämistarpeesta, jonka vallitsevat olosuhteet Loviisan palveluverkossa loivat. Raamit sosiaali-, terveys- ja työllisyyden edistämistyön tekemiselle asiakaslähtöisesti on lain nojalla perusteltu, mutta paikallinen näkemys, osaaminen ja tarve palveluille määrittävät paljon sitä, miten työtä toteutetaan. Projektin rahoitusta haettaessa on todettu, että tällä hetkellä Loviisan palveluvalikoimasta puuttuu aikuisille suunnattu kynnyksetön, etsivä työmuoto, joka voisi toimia asiakkaiden tukena heidän hakeutuessaan jo olemassa oleviin, matalan kynnyksen palveluihin. (Nousiainen 2017.)

Projektin tavoitteiden ja toiminnan lähtökohtana on oletus, että kynnyksetömän, etsivän aikuistyön tarvetta on alueella, ja haasteena on asiakkaiden ohjautuminen palveluiden piiriin. Oletuksena on myös, että kuntalaiset ohjautuisivat oikea-aikaisemmin oikeisiin palveluihin, jos kohderyhmä voitaisiin tavoittaa paremmin. Tehokkaana, perusteellisen palvelutarpeen arvi-

oinnin oletetaan toteutuvan, kun työskentelyyn varataan riittävästi aikaa, ja jossa hyödynnetään oikeanlaisia työmetodeja, kuten ryhmätoimintaa ja vertaistuen hyödyntämistä.

Projektilla on neljä tavoitetta, joista ensimmäinen on luoda ryhmämuotoinen, etsivän työn malli palvelutarpeen arvioinnin helpottamiseksi ja palveluista väliin pudonneen asiakkaan ohjaamiseksi oikeanlaiseen palveluun. Toinen tavoite liittyy toimintamalliin, jossa tarkoitus on työskennellä yhteistyössä asiakkaiden kanssa, arvioida yhdessä tämän toimintakykyä ja lähtökohtia osallistua matalakynnyksisiin palveluihin, ohjata oikeisiin palveluihin ja tukea tätä siirtymävaiheissa. Kolmantena tavoitteena on hyödyntää toiminnallisten ryhmien ja kokemusasiantuntijoiden vertaistukea asiakkaiden arjenhallinnan tueksi ja psyykkisen voinnin seuraamiseksi. Neljäntenä tavoitteena on ryhmämuotoisen, etsivän toimintamallin käyttöönotto myös esimerkiksi muissa kunnissa tai kolmannella sektorilla projektin jälkeen. Projektin puolessa välissä sen tuloksista on tehty laadullinen Pro Gradu -tutkielma, jossa sosiaalityön tuleva maisteri, Mona Ahonen, kartoittaa toimeksiannettuna asiakkaiden kokemuksia projektista.

2.3 Kohdeorganisaatio ja rahoitus

Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry (ITUSPY) on mielenterveyskuntoutujien omaisten vuonna 2000 perustama yhdistys, jonka tarkoituksena on edistää mielenterveyttä ja osallistua uusien kuntoutusmuotojen kehittämiseen. Yhdistyksen toiminta perustuu arvoille turvallisuus, itsemääräämisoikeus, avoimuus ja jäsenlähtöisyys. Toimintaa yhdistys tuottaa asumispalveluina, päivätoimintana ja omaisten vertaisryhmätoimintana Uudellamaalla. Toiminnan tavoitteena on lisätä kokonaisvaltaista hyvinvointia alueen avohoidossa olevien mielenterveyskuntoutujien ja heidän omaistensa keskuudessa. Kaikki toiminta on voittoa tavoittelematonta. (Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry 2016.)

Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry kuuluu Suomen sosiaalipsykiatristen yhteisöjen keskusliitto ry:hyn (SSYK). SSYK on valtakunnallisesti ja kansainvälisesti verkostoitunut mielenterveystyön osajien katto-

järjestö, johon kuuluu 17 jäsenjärjestöä. Sen toiminnan laajuuden ymmärtämiseksi mainittakoon, että jäsenjärjestöjen yhteenlaskettu liikevaihto vuonna 2016 on ollut 68 miljoonaa euroa, ja sen tuottamien asumispalveluiden osuus markkinoiden asumispalveluista mielenterveyskuntoutujille on 25 %. (Suomen sosiaalipsykiatristen yhteisöjen keskusliitto ry 2018.)

Matka sosiaalisen osallisuuteen – projekti on ideoitu yhdessä ITUSPYn ja Loviisan kaupungin sosiaali- ja työllisyys palveluiden kanssa. Sen kuitenkin käytännössä mahdollistaa Sosiaali- ja terveysministeriön Veikkauksen tuotoilla myönnetty rahoitus. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa Suomessa sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisen suuntaviivoista, sekä valmistelee lainsäädäntöä ja ohjaa uudistusten toteuttamista, joissa palvelujen järjestämistä vastuu on kuitenkin kunnilla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017).

Vuoden 2017 alusta Veikkaus, RAY ja Fintoto yhdistyivät rahapeliyhtiöksi Veikkaus Oy:ksi. Yleishyödyllisiin hankkeisiin haetaan jatkossa taloudellista tukea STEA:lta. STEA on itsenäinen sosiaali- ja terveysministeriön yhteydessä toimiva valtionapuviranomainen, joka hallinnoi Veikkaus Oy:n pelivoitoista kohdistettavia avustuksia yleishyödyllisiin sosiaali- ja terveysjärjestöjen terveyttä ja hyvinvointia edistäviin hankkeisiin (STEA 2016).

2.4 Tavoite ja tarkoitus

Opinnäytetyön tavoite peilaa suoraan projektin tavoitteita, mutta ydintavoite on rajattu toimintamallin mallintamistyöhön. Tavoitteena on siis mallintaa kynnyksetön, ryhmämuotoinen etsivän aikuistyön palvelumalli niille kuntalaisille, jotka eivät alhaisen toimintakykynsä takia kykene osallistumaan kunnan tai kolmannen sektorin jo olemassa oleviin matalan kynnyksen palveluihin.

Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä asiakkaiden osallisuutta heille tarkoitettujen palveluiden kehittämistyössä ja täten myös palveluiden oikea-aikaisuutta, joka edesauttaa osattomuuden ja syrjäytymisen ehkäisyä.

3 UUDENLAISEN ETSIVÄN TYÖN LÄHTÖKOHDAT

3.1 Etsivä työ Suomessa

Jalkautuvaa, ihmislähtöistä auttamistyötä on tehty Suomessa jo ennen etsivä työ- nimikkeen vakiintumista. Muun muassa kirkon diakoniatyö, jonka voidaan katsoa vaikuttaneen myös nykymuotoisen sosiaalityön muotoutumiseen, on 1950-luvulla suorittanut hoidollisen työn rinnalla erityisryhmien auttamista, johon on kuulunut kotikäyntityötä ja virkistystoiminnan järjestämistä. (Rättyä 2009, 31-32.)

Vaikka etsivää työtä tehdään tänä päivänä eri ikäryhmien parissa, on Suomen laissa säädetty lakisääteinen palvelu vain alle 29-vuotiaille nuorille. Etsivää nuorisotyötä on myös tehty jo vuosikymmeniä ennen sen laillistamista osaksi palveluverkkoa. Lakisääteiseksi palveluksi etsivä työ on kirjattu ensimmäisen kerran vuonna 2011. Tarve etsivälle nuorisotyölle on pysynyt suhteellisen samana aina vuodesta 1960 alkaen; työllä on pyritty löytämään ne nuoret, jotka ovat tippuneet palveluiden ulkopuolelle ja ovat siksi vaarassa syrjäytyä ja marginalisoitua. Etsivän työn katsotaan kehittyneen varsinaiseksi työmuodoksi 1980-luvulla nuorten sosiaalityössä. (Kaartinen-Koutaniemi 2012, 15.)

Nuorisolaki säättää etsivästä nuorisotyöstä ja sen toteuttamista kunnissa (Nuorisolaki 1285/2016, 10 §), ja etsivän työn sisältöä laki määrittää tällä hetkellä seuraavasti:

Etsivän nuorisotyön tehtävänä on tavoittaa tuen tarpeessa oleva nuori ja auttaa häntä sellaisten palvelujen ja muun tuen piiriin, joilla edistetään hänen kasvuaan, itsenäistymistään, osallisuuttaan yhteiskuntaan ja muuta elämänhallintaansa sekä pääsyään koulutukseen ja työmarkkinoille. Etsivä nuorisotyö perustuu nuoren vapaaehtoisuuteen ja nuoren kanssa tehtävään yhteistyöhön.

Käytännön etsivää työtä voidaan tarkastella eri lähestymistapojen kautta, joista Suomessa yleisemmin on käytetty työn jakoa kolmeen alakategoriaan; kadulla tehtävä työ (detached youth work), etsivä työ (outreach youth work) ja kenttätyö (Renberg 2011, RiF Fältarbete och forskning 2010 Puurosen 2014, 18 mukaan). Katutyötä Suomessa on esimerkiksi Saapas-toiminta, jossa työntekijät jalkautuvat sinne missä nuoret ovat, ja jossa puututaan vain akuutteihin tarpeisiin. Etsivä työ taas on nimensä mukaan työmuoto, jossa nuoria etsitään kontaktiin työntekijän kanssa. Tätä voidaan tehdä missä tahansa nuorten luonnollisessa elinympäristössä, kuten kouluissa. Etsivässä työssä pyritään kartoittamaan palveluntarvetta ja välittäminen on vahvasti läsnä. Kenttätyö taas voidaan ymmärtää edellä mainittujen työmuotojen kattokäsitteenä, jossa korostuu joko yksilön, ryhmän tai yhteiskunnallisen tason verkostomainen toiminta. (Puuronen 2014, 18-19.)

Etsivästä työstä puhuttaessa käytetään myös termiä löytävä työ, joka tuo sanakäänteellä termiin positiivista mielikuvaa palvelun toimimisesta; ei vain etsitä, vaan myös löydetään. Löytävää nuorisotyötä toteuttaa muun muassa Helsingissä Aseman lapset ry ja löytävää vanhustyötä Fingerroosin säätiö Turussa. Löytävä vanhustyö käyttää mallissaan lähes samoja etsivän työn termejä kuin Renberg, poikkeuksena ”kiertävä etsivä työ”, jolla tarkoitetaan organisaatioihin tehtävää työtä, esimerkiksi hoitolaitokset. (Aseman lapset ry 2018 vrt. Fingerroosin säätiö 2018.)

3.2 Sosiaalihuoltolaki palveluiden raamittajana

Kaikkien sosiaalipalveluiden keskeisin rooli on osallisuusmahdollisuuksien luominen asiakkaille. Leemann ja Hämäläinen (2015, 1) toteavat, että palveluihin pääsy on tärkeä osa sosiaalista osallisuutta. Valtakunnallisesti sosiaalihuoltoa ja palveluita ohjaa ja määrittää useat lait, joista päällimmäisenä sovelletaan sosiaalihuoltolakia (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 2 §).

Sosiaalihuoltolaki on uudistettu ja sellaisenaan se on astunut voimaan 1.4.2015. Uudistuksen myötä on tarkennettu asiakkaan asemaa, oikeuksia ja asiakasprosessin vaiheita. Myös sektori- ja ammattirajojen ylittävää yhteistyötä salassapitovelvollisuuden estämättä on edistetty uudistuksilla, kuten ammattihenkilöstön ilmoitusvelvollisuudella. Laadun ja sen tarkkailun parantamiseksi laki velvoittaa yksiköitä laatimaan myös asiakkaiden saatavissa olevat omavalvontasuunnitelmat toiminnastaan. Yksittäisiä työntekijöitä laki velvoittaa muun muassa ilmoittamaan työn epäkohdista tai niistä riskeistä, jotka voivat vaikuttaa asiakkaan sosiaalihuollon saamiseen. Laki selkeyttää tehtävänkuvia sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen välillä, sekä velvoittaa asiakkaan palvelutarpeen arvion sekä asiakassuunnitelman tekemisen ja seurannan. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Sosiaalihuoltolaki painottaa kuntalaisen oikeutta saada palvelutarpeen arvio, sekä toimenpiteet arvion ja kiireellisyyden mukaan. Laissa on pyritty huomioimaan myös asiakasryhmä, joka ei itse pysty tai kykene itselleen apua taikka tukea hakemaan. Tällaista yksilöä kutsutaan erityistä tukea tarvitseväksi. Erityistä tukea tarvitseva henkilö määritellään sosiaalihuoltolaissa (1301/2014, 3 §) seuraavasti:

henkilö, jolla on erityisiä vaikeuksia hakea ja saada tarvitsemiaan sosiaali- ja terveystalvluita kognitiivisen tai psyykkisen vamman tai sairauden, päihteiden ongelmakäytön, usean yhtäaikaisen tuen tarpeen tai muun vastaavan syyn vuoksi ja jonka tuen tarve ei liity korkeaan ikään siten kuin ikääntyneen väestön toimintakyvyn tukemisesta sekä iäkkäiden sosiaali- ja terveystalvluista annetun lain, jäljempänä vanhuspalvelulaki, 3 §:ssä säädetään.

Lain mukaan erityistä tukea tarvitsevilla tulee olla nimetty vastuutyöntekijä, joka on aina sosiaalityöntekijä. Kaikille sosiaalihuoltolain mukaisia palveluita saaville asiakkaille tulee nimetä omatyöntekijä, joka vastaa hänen asioistaan (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 42 §).

Lakien ja niihin perustuvien valtakunnallisten ja kunnallisten suunnitelmien perusteella suunta sosiaali- ja terveystalvueluissa on selkeästi avohuollon palveluihin, joihin panostamalla pyritään ehkäisemään tarvetta kalliille laitoshoidolle (Valtioneuvoston kanslia 2015, 20). Kuten terveystalvueluissa, myös sosiaalipalveluissa painotetaan kuntouttavaan työtöteeseen, jossa asiakkaan omaa toimintakykyä vahvistetaan ja tuetaan (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 17 §; Valtioneuvoston kanslia 2015, 21).

Sosiaalihuoltolain kolmannessa luvussa säädetään sosiaalipalveluista, joita kunnan tulee asiakkaille tarjota. Yksi aikuissosiaalityön kannalta keskeisin palvelu on sosiaalinen kuntoutus (1301/2014, 17 §). Pykälä kuvaa palvelua seuraavasti:

Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi.

Sosiaalisen kuntoutuksen sisällöksi määritellään selvitys palvelun tarpeesta, palveluohjaus ja neuvonta, sekä tarvittaessa palveluiden yhteensovittaminen, valmennus arkeen ja elämänhallintaan, ryhmätoiminta ja muu tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin, sekä muut tarvittavat sosiaalista kuntoutusta edellyttävät toimenpiteet. Laissa ei määritellä tarkemmin palvelun käytännön toteutusta. Nuorten osalta palvelun on avattu tarkoittavan ”tukea työ-, työkokeilu-, opiskelu- työpaja- tai kuntoutuspaikkaan”, sekä näiden keskeytymisen ehkäisyyn. Sosiaalinen kuntoutus voidaan nähdä lain velvoittamana matalan kynnyksen palveluna.

Kunnan vastuulla on järjestää lakivelvoitteiset palvelut. Tulevan sote- ja maakuntauudistuksen myötä tämä järjestämismvastuu siirtyy maakunnille, jolloin palveluntuottajina voivat olla julkinen-, yksityinen tai kolmas sektori (Sote- ja maakuntauudistus 2017). Hyvinvoinnin edistämisen tehtävä jää muutoksessa edelleen kunnille. Tulevaisuuden haasteena Loviisan alueella on löytää nämä erityistä tukea tarvitsevat henkilöt, jotka eivät itse osaa

tai kykene hakemaan itselleen apua. Lisäksi näiden henkilöiden motivointi ja siirtyminen palveluiden piiriin vaatii uudenlaisia toimintatapoja ja niiden organisointia.

Projektin ja opinnäytetyön tavoitteet pohjautuvat ajatukseen, että Loviisassa asuu kuntalaisia, joille esimerkiksi sosiaalinen kuntoutus on vielä liian suurikynnyksistä, sen piiriin ei osata hakeutua, tai joiden palveluun ohjautuminen vaatii vielä kynnyksettömän palvelun olemassaolon. Sosiaalihuoltolaki velvoittaa turvaamaan kaikille yhdenvertaisin perustein riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut, sekä muut hyvinvointia edistävät palvelut. Pelkkä palveluiden olemassaolo ei siis riitä, sillä kaikkein heikoimmassa asemassa oleva kansalainen (ks. erityistä tukea tarvitseva asiakas) ei välttämättä omaa tarvittavaa tietotaitoa yllämainittujen palvelujen piiriin hakeutumiseksi (Leeman & Hämäläinen 2015, 2).

3.3 Osallisuus kynnyksettömän palvelun lähtökohtana

Matka sosiaaliseen osallisuuteen – projektin yksi tavoitteista on asiakaslähtöisen toimintamallin toteutuminen, jossa asiakas on työntekijään nähden tasavertainen, ja oman elämänsä ja toimintakykynsä paras asiantuntija (Matka sosiaaliseen osallisuuteen 2018). Opinnäytetyön tarkoituksena on lisätä kuntalaisten osallisuutta heille tarkoitettujen palveluiden kehittämistyössä. Opinnäytetyössä otetaan siksi huomioon osallistujien sekä sidosryhmien näkemykset mallintamistyössä ja sen kehittämisessä.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrittää asiakkaan roolia palveluiden käyttäjänä. Lakia tulkiten kansalliset ja paikalliset strategiset ohjelmat painottavat asiakkaan kasvavaa roolia palvelun käyttäjänä, sekä palveluiden käyttäjien osallistumista niiden kehittämistyössä, minkä takia opinnäytetyön kehittämistyössä halutaan painottaa käyttäjien näkemyksiä ja ottaa heidät mukaan kehittämistyöhön jo suunnitteluvaiheessa.

Osallisuus on sosiaalialalla ymmärretty jo pitkään tärkeänä työn elementtinä. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2015) toteaa osallisuuden olevan

moniulotteinen sateenvarjokäsite; toisaalta se voidaan ymmärtää syrjäytymisen vastakohtana, toisaalta taas yhteiskunnan velvollisuutena mahdollistaa asukkaiden osallistuminen yhteiskuntaan. Leemann, Kuusio ja Hämmäläinen (2015, 1, 3) määrittelevät sosiaalisen osallisuuden tarkoittavan usein syvempää, kokemuksellista osallistumista, jolla on tärkeä rooli yksilön hyvinvoinnin kannalta.

Raivio ja Karjalainen (2013, 16-17) määrittelevät koetun osallisuuden koostuvan kolmesta elementistä, "having, acting ja belonging", joilla he kuvaavat riittävien aineellisten resurssien omaamista, toimimista keskeisenä tekijänä omaa elämää koskevissa asioissa, sekä kuulumista yhteisöön, ja merkityksellisten sosiaalisten suhteiden omaamista. Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist ja Nikula (2011, 51) näkevät, että osallisuus voidaan jakaa neljään erilaiseen kategoriaan sen mukaan, miten yksilöllä on mahdollisuus osallistua päätöksentekoprosessiin. Osallisuus voi heidän mukaansa olla tieto-, suunnittelu-, toiminta- tai päätösosallisuutta. Tieto-osallisuus on muodoista rakenteeltaan kevyin, ja se tarkoittaa saatavilla olevan tiedon tarjolla olemista, esimerkiksi kuntalaista koskevista palveluista. Suunnittelu-, toiminta- ja päätösosallisuudessa yksilön katsotaan voivan jo vaikuttaa itseään koskevaan päätöksentekoon toimimalla ja olemalla itse aktiivinen tekijä.

Hyvönen, Heiskanen, Repo ja Saastamoinen (2007, 32) toteavat asiakaskunnan, eli palveluiden käyttäjien huomioimisen kehittämistyössä olevan jo monella muulla alalla arkea; esimerkiksi käyttäjät pääsevät testaamaan prototyyppiä palvelusta. Uutena suuntauksena onkin osallistaa asiakaskunta jo kehittämisprosessin varhaisessa vaiheessa, suunnittelussa. Vaa-jakallion ja Mattemmäen (2013, 59) mukaan yhteissuunnittelu avaa uusia näkymiä julkiselle sektorille. Yhteissuunnittelun ydin on tarkastella ongelmia toistuvasti yhdessä sidosryhmien kanssa. Yhteissuunnittelun luonnollinen jatkumo on yhteiskehittäminen, josta kerrotaan tarkemmin luvussa 3.4.

Kokkonen, Närhi ja Matthies (2013, 35) näkevät, että hyvinvointipalveluilla on merkittävä rooli kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten

osallisuuden tukemisessa ja vahvistamisessa. Poliittisesti ja sosiaalisesti vähiten osallistuvat yksilöt ovat niitä samoja, jotka eniten käyttävät hyvinvointipalveluita ja ovat niistä riippuvaisia (Sommerfelt & Marier 2003 & Salonen 2006 Kokkosen ym. 2013, 35 mukaan). Rouvinen-Wilenius ym. (2011, 56-57) tukevat samaa näkemystä; osallisuudella ja terveyden eri osa-alueilla on vahva sidos toisiinsa. Fyysisesti, psyykkisesti, sosiaalisesti ja yhteiskunnallisesti terve yksilö kykenee osallistumaan ja löytää helposti väylät osallistumiseen.

Laitila (2010) on tutkinut väitöskirjassaan mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden kokemuksia osallisuudesta palveluissa. Tutkimustuloksena Laitila (2010, 138) esittää, että asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihde-työssä tarkoittaa asiakkaiden asiantuntijuuden tunnistamista, huomioimista tämän tiedon hyödyntämistä. Hän jakaa osallisuuden asiakkuudessa kolmeen portaaseen; osallisuus omaan hoitoon, osallisuus palveluiden kehittämistyöhön ja osallisuus palveluiden järjestämiseen. Osallisuuden toteutumiseen vaikuttavat Laitilan (2010, 139) mukaan asiakkaan oma motivaatio ja uskallus, työntekijöiden vallankäyttö, sekä osallisuusmahdollisuuksien luominen.

Helposti tarjolla olevat palvelut, joihin on helppo hakeutua, ovat Leemann ym. (2015, 1) mukaan matalan kynnyksen palveluita. He toteavat, että matalan kynnyksen palveluilla pyritään tavoittamaan niitä henkilöitä, jotka ovat jostain syystä jääneet olemassa olevien palveluiden ulkopuolelle. Kork ja Vakkuri (2013, 20) näkevät, että matala asiointikynnys peruspalveluissa, kuten sähköiset järjestelmät ja ilman ajanvarausta toimivat palvelut, mahdollistavat asiakkaiden ongelmien puheeksi ottamisen ilman leimautumisen pelkoa. Rusilan (2016, 25) mukaan sitä ohjausta, mikä tapahtuu jalkautuvasti ja asiakkaan luonnollisessa elinympäristössä, voidaan kutsua matalan kynnyksen ohjaukseksi. Sosiaali- ja terveysalalla puhutaan myös kynnyksettömästä palvelusta, jolla viitataan matalan kynnyksen palveluiden kehittämiseen vieläkin helpommin lähestyttäviksi. Törmän (2009, 164) mukaan matalan kynnyksen palveluista on alettu puhua 1980-luvulla päihdeidenkäyttäjien hoitopalveluissa, jolloin matala kynnyksen merkitsi asiakkaille palveluiden saatavuutta ilman vaadittuja elämänmuutoksia. Käsite vakiintui

A-klinikan palveluiden myötä seuraavalla vuosikymmenellä, jolloin matalakynnyksisten palveluiden tarkoituksiksi nähtiin suurempien haittojen ennaltaehkäisy, esimerkiksi tartuntataudit (Törmä 2010, 165). Useiden tutkimustensa lopputuloksena Törmä (2010, 167) toteaa, että palvelun kutsuminen matalakynnyksiseksi ei vielä tarkoita käytännössä, että palvelu tavoittaisi kohdeasiakkaat. Työskentelyssä tulee hänen mukaansa huomioida paikalliset tekijät, sekä palveluiden käyttäjien kokema todellisuus.

3.4 Toipumisorientaatio osallisuuden jatkumona

Suomen sosiaalipsykiatristen yhteisöjen keskusliitto, sekä kaikki sen alaiset jäsenjärjestöt ovat palvelulupauksessaan sitoutuneet noudattamaan Recovery-toipumisorientaatiota. Näin ollen myös projekti, jolle mallinnustyö tehdään, pyrkii noudattamaan sen arvoja.

Recovery on Suomessa melko uusi, tuloksekas mielenterveyskuntoutuksen malli, jonka keskeiset arvot ovat toivo, osallisuus, toimijuus ja kohtaaminen. Kuntoutujan itsemääräämisoikeutta ja oikeutta toimia aktiivisena omista asioistaan päättävänä palveluiden käyttäjänä korostetaan. Iskulauseina mallissa käytetäänkin ”Sinun unelmasi ja toiveesi, sinä päätät, sinun näkemyksesi ja kokemuksesi, ja sinä olet tärkeä sellaisena kuin olet”. (Toipumisorientaatio 2018.)

Toipumisorientaatiota Suomessa tutkinut THL:n kehittämispäällikkö, psykologian tohtori Esa Nordling kuvailee toipumisorientaatiota ajattelun ja toiminnan viitekehyksenä, jossa keskitytään voimavaroihin, toivoon, osallisuuteen ja positiiviseen mielenterveyteen (Nordling 2018). Raivio (2018) näkee Recovery- mallin lisäksi yksilön jokapäiväiseen elämään vaikuttavina asenteina ja arvoina. Työntekijän oman toiminnan tarkkailu ja kyseenalaistaminen, sekä Recovery- arvojen sisäistäminen omassa arjessa mahdollistavat Recovery- prosessin etenemisen myös työssä.

Vaikka toipumisorientaatio on lanseerattu mielenterveyskuntoutujille, voi sitä soveltaa sellaisenaan myös muiden asiakasryhmien kanssa. Nordling (2018) näkee toipumisorientaation osallisuuden seuraajana, uutena lähtö-

kohtana kuntoutustyössä. Orientaatio vie osallisuutta vielä syvemmälle asiakastyössä, jolloin asiakas ei ole enää vain osallinen vaan koko työn lähtökohta. Toipumisorientaatiota on käytetty hyvin tuloksin kansainvälisesti, ja Suomessa se on ottamassa jalansijaa muun muassa Helsingissä, joissa kunnan päihdepalvelut ovat päättäneet kouluttautua sen haltuun ottamiseksi.

Recovery- mallista ei ole yhtä oikeaa tapaa toimia. Se tekeekin sen sisäistämisestä haastavaa. Scottish Recovery Network (2018) on tehnyt sen periaatteista esittelyvideon, jolla on tarkoitus avata mallia ja sen merkitystä käytännössä. Videossa painotetaan yksilön omaa kokemusta kuntoutumisesta. Recovery- periaatteet on lyhennetty muistisanaan "CHIME", jotka koostuvat englanninkielisistä vastineista sanoille yhteys (connection), toivo (hope), minuus (identity), tarkoitus (meaning) ja voimaantuminen (empowerment). (Scottish Recovery Network 2018.)

Recovery- mallin arvot eivät ole täysin uusia sosiaali- ja terveysalalla. Esimerkiksi sosiaalityön yhtenä lähtökohtana voidaan pitää toimintavoiman kasvattamista ("empowerment"), jota voidaan tarkastella yksilön omien valintojen ja tämän sosiaalisen ympäristön välisenä ihanteellisena vuorovaikutuksena. Banja (1990) määrittelee voimaantumisen (empowerment) sellaiseksi vuorovaikutukseksi, jossa yksilön valinnat ja ympäristön tarjoamat mahdollisuudet yhdistyvät parhaimmalla mahdollisella tavalla (Rostila 2001, 41). Recovery sisältää paljon sosiaali- ja terveysaloilla jo käytössä olevia arvoja ja ideologeja, kuten voimavaralähtöinen työskentely, mutta toipumisorientaatiossa tarkoitus on saada yksilö kyseenalaistamaan käytössä olevia tapoja ja uskomuksia tasa-arvosta, oikeudenmukaisuudesta, vallan käytöstä ja totutuista hierarkisista rakenteista palveluverkossamme. Käytännössä toipumisorientaatio näyttäytyy jokaisessa sitä noudattavassa yksikössä tai toimipisteessä erilaisena. Nordlingin (2018) mukaan toipumisorientaation toteutumisen esteenä voi olla työntekijöiden ja asiakkaiden ennakkokäsitykset ja kokemukset palveluista. Lisäksi sosiaali- ja terveysalan työntekijät naamioivat vallankäytön helposti vastuukysymyksiksi, asiakkaan edun ajamiseksi tai asiakkaan suojelemiseksi.

Kallio ja Kuosmanen (2018) ovat perehtyneet työssään sosiaali- ja terveysaloilla tapahtuvaan vallankäyttöön. Heidän mukaansa vallankäytön taustalla ovat työssä jatkuneet perinteet, sekä työyhteisön, alan ja yksittäisen työntekijän arvot, normit ja tavat. Myös ajan määrittämät trendit ja uskomukset vaikuttavat vallankäyttöön. Usein vallankäyttö on tiedostamaton, esimerkkinä asumispalveluasiakkaan päiväohjelmasta päättäminen tämän puolesta, ”koska niin on aina tehty”. Suomen lainsäädäntö määrittää sosiaalihuollon asiakkaalle itsemääräämisoikeuden ja oikeuden tulla kohdelluksi inhimillisesti (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 812/2000, 8 §), ja niihin puuttumiseksi tai rajoittamiseksi on aina oltava lain perustelema syy (Kallio & Kuosmanen 2018). Vallankäytön tiedostamiseksi Kallio ja Kuosmanen (2018) esittävät kysymyksiä siitä, kuka tietää mikä on asiakkaan parhaaksi, milloin paternalismi muuttuu pakoksi tai vallan käytöksi, miten osoitetaan ihmisen pystymättömyys päättämään asioistaan ja kuinka pitkään kykenemättömyys kestää, sekä mistä asiakas saa siitä huolimatta päättää.

Recovery-mallissa lähestytään asiakasta tämän omien toiveiden ja unelmien kautta, jolloin asiakas tulee aidosti kuuluksi, eikä työntekijä määritä tämän puolesta, mikä olisi hänelle hyväksi tai millaiset tavoitteet hänellä tulisi olla, jotta hän olisi jatkossa yhteiskunnalle hyödyllinen kansalainen. Recovery-mallissa painotetaan, ettei kuntoutujan tarvitse tähdätä totaaliseen parantumiseen tai toimintakyvyn palauttamiseen siihen pisteeseen, missä se on ollut ennen sairastumista tai vaikeaa elämäntilannetta. Tarkoitus on ensisijaisesti saada arjesta mielekästä ja kunkin yksilön omanäköistä. (Nordling 2018.) Tämä aiheuttaa ristiriitoja projektin tavoitteiden kanssa, joissa yhtenä tavoitteena työskentelylle on asiakkaan kiinnittyminen mihin tahansa jo olemassa olevaan alueen palveluun projektiasiakkuuden jälkeen.

3.5 Yhteiskehittäminen yli organisaatorajojen

Asiakkaiden osallisuuden lisäksi projektissa, ja siten myös opinnäytetyössä, tärkeää on verkostoituminen ja yhteistyötahojen sitoutuminen ja osal-

listuminen kehittämisprosessiin. Kehittämishankkeissa yleensä osallisuutta voidaan Toikko & Rantasen (2009, 90-91) mukaan tarkastella osallistumisena ja osallistamisena. Hyvönen ym. (2007,42) osoittavat, että palveluiden kehittämisessä asiakkaiden käyttäjäkokemukset tuovat arvokkaan lisän palveluiden kehittämistyöhön. Osallistuminen palvelukehittämiseen voi tuoda Hyvösen ym. (2007, 43) mukaan mahdollisuutta päästä osaksi kehittämisprosessia arvostetaan, ja se voi tuottaa iloa osalliselle.

Tuulaniemi (2015, 105) avaa osallistamisen tarkoittavan osallisuuden mahdollisuuksien tarjoamista, ja vastavuoroisesti osallistumisen tarkoittavan näiden mahdollisuuksien käyttämistä. Työyhteisön, asiakkaiden ja yhteistyötahojen osallistaminen voi hyödyttää kehittämissanketta tuloksellisuudessa, intressien jakamisen huomioimisessa sekä hiljaisen tiedon jakamisessa (Toikko & Rantanen 2009, 90). Ilman yhteistyötahojen motivaatiota kehittää alueellisia palveluita kehittämistyötä ei saada eteenpäin, eikä silloin sen tuottamia tuloksia voida hyödyntää käytännössä projektin päätyttyä.

Yhtä lailla, kehittämistyö voi mennä hukkaan ilman käyttäjäkokemuksia ja asiakkaiden näkemyksiä palvelusta ja sen tarpeesta. Koska kunnan, ja tulevien maakuntien tulee vastata jatkuvasti muuttuviin olosuhteisiin ja niiden tuomiin uusiin palvelutarpeisiin, ei kehittämistyö voi pohjautua vain alan ammattilaisten näkemyksiin. Niskalan, Kairalan ja Pohjolan (2017, 7) mukaan asiakkaan asema sosiaali- ja terveystalveissa on muuttunut palveluiden kohteena olevasta asiakkaasta täysivaltaiseksi osallistujaksi omassa palveluprosessissaan. Heidän mukaansa elämme tällä hetkellä murroskautta, jossa asiakkaan rooli kehittäjänä ja vaikuttajana tulee olemaan tasavertainen suhteessa alan toimijoihin (Niskala, Kairala & Pohjola 2017, 8).

Muutokset sosiaalialan toimintatavoissa ja asenteissa vaativat sallivaa ja innovatiivista ilmapiiriä. Koko yhteistyöverkoston, johon kuuluvat ammattilaiset sekä asiakkaat, voidaan tarkastella tässä opinnäytetyössä etsivän työn kehittämistiiminä. West (1990) sekä West & Wallance (1991) ovat todenneet, että innovatiiviseen tiimityöskentelyyn vaikuttavat tiimin selkeät

ja riittävät tavoitteet, mahdollisuus ideointiin turvallisessa vuorovaikutuksessa, sekä kyky kriittiseen ajatteluun koskien tiimin toimintaa (Sinervo, Pekkarinen & Sankelo 2015, 133).

Onnistunut vuorovaikutus ja sen sisällä käytävä aito dialogi ovat yhteiskehittämisen onnistumisen lähtökohtia (Strandman & Palo 2017, 139). Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishanke Sosku on koonnut yhteiskehittämisen kymmenen ydinkohtaa, jotka kuvaavat yhteiskehittämisen ideologiaa tarkemmin. Ydinkohdissa painotetaan vuorovaikutuskulttuurin muuttamista toimijuutta tukevaksi, epävarmuuden ja ”ei-tietämisen” aktiivisempaa hyödyntämistä kehittämistyössä, ja toimintatapojen muuttamista verkostotoiminnaksi. Yhteiskehittämisessä osaamisen kehittymistä tulisi tapahtua kaikilla osallisilla, ja sen mahdollistamiseksi prosessien ja rakenteiden tulee muuttua joustavimmiksi. Lisäksi työnjako tulisi muuttaa osin yhteisesti määriteltäviksi. Yhteiskehittämisen onnistumiseksi myös organisaation johdon tulee ymmärtää sen merkitys ja tunnistaa tilanteet, joissa sitä voi työmenetelmänä hyödyntää. (Sosku-hanke, 2018.)

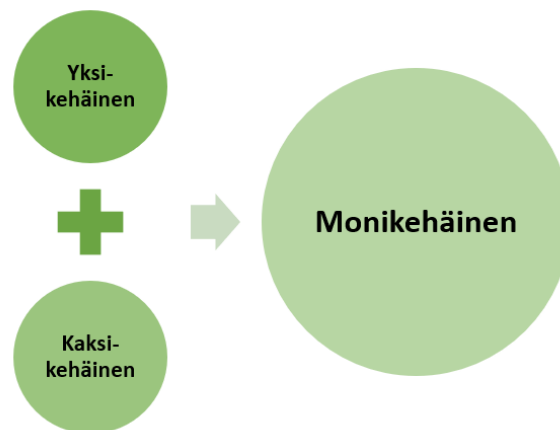
Sosiaali- ja terveysaloilla yhteiskehittämisessä on nostettu arvoon kokemuksellinen tieto ja sen hyödyntäminen kehittämistyössä, mikä seurauksena kokemusasiantuntijat nähdään isona voimavarana ammatillisen tiedon rinnalla. Kokemustieto ja sen esille tuomat palveluiden ja niiden prosessien epäkohdat helpottavat palveluiden kehittämistä. Kokemusasiantuntijoiden osaamista hyödynnetään lisääntyvässä määrin myös asiakastyössä. Hietalan (2018) mukaan kokemuksellinen vertainen voi osaltaan rikkoa opittuja ennakkoluuloja ja stigmaa, jota esimerkiksi sosiaalipalvelut asiakkaissa herättävät. Asiakastyössä kokemuksellinen asiantuntija ”tavalistaa” kohtaamista, jolloin työskentely voi olla luontevampaa ja luottamussuhde muodostua nopeammin. Kokemusasiantuntijuutta ja sen roolia palvelujen kehittämisessä on myös kritisoitu. Meriluoto (2016, 67) esittää artikkelissaan, että kokemusasiantuntijuus on sosiaali- ja terveysalalla uusi hallinnan väline, jossa osallistavan tarkoituksen yli ajaa kokemusasiantuntijoiden tehtävä tuottaa ”hallittavissa olevia yksilöitä”. Näin olleen kokemusasiantuntijat eivät toimisi enää ammattilaisten ja asiakkaiden välisinä

tulkkeina, ja järjestelmän kriittisinä arvioijina, vaan ammattilaisten ohjattavina apukäsinä.

Käyttäjäkokemuksellista tietoa kehittämistyöhön saadaan kokemusasiantuntijuuden lisäksi suoraan asiakkailta, palveluiden sen hetkisiltä käyttäjiltä. Tarvainen (2017, 50) kirjoittaa aktiivisen kansalaisen ideaalista, jolla viitataan aktiivisesti osallistuvaan yksilöön, joka palveluiden käyttämisen lisäksi on osa kehittämistyötä ja sen hallinnointia. Pelkkä aktiivinen asiakas ei ratkaise ontuvien palveluprosessien problematiikkaa, vaan ammattilaisten ja palveluiden käyttäjien välille on luotava vuorovaikutuksellinen yhteys, jossa molemmilla osapuolilla on mahdollisuus oppia ja saada uusia rakenteita omaan toimijuuteensa. (Tarvainen 2017, 50-51.)

Ennen yhteiskehittämisen nykyisiä määritelmiä yhteisestä kehittämisestä on puhuttu muun muassa kehittämistoimintana ja yhteisoppimisena. Vaikka termistö on ollut eri, vastaavat niiden periaatteet paljon yhteiskehittämisen periaatteita. Järvisen, Koiviston ja Poikelan (2002, 217) mukaan kehittämistoiminnan tulisi olla sekä luovaa että systemaattista; ideoiden tuottaminen vaatii luovuutta ja niiden eteenpäin vieminen järjestelmällisyyttä ja vetovastuuta. Sarala ja Sarala (1997, 33) puhuvat uusintavasta oppimisesta, kun oppiminen organisaatiossa on tähdännyt toiminnan virheiden ja häiriöiden tunnistamiseen ja korjaamiseen. Vataja (2012) on tutkinut väitöskirjassaan sosiaalityön työyhteisöjen kehittämistä. Tutkimuksen johtopäätöksinä hän toteaa, että parhaimmassa tapauksessa työyhteisön kehittäminen voi tukea myös organisaatitasoisia uudistuksia (Vataja 2012, 105). Argyris ja Schön (1978) ovat kirjoittaneet Järvisen ym. (2002, 100) mukaan oppimisprosessin tapahtuvan todellisuudessa yksilökohtaisesti, mutta se on edellytys oppimiselle organisaatiossa. He ovat kuvanneet organisaationaalista oppimista kolmella eri oppimiskehällä (Kuvio 1), joiden

ominaisuuksia voi heijastaa myös opinnäytetyössä tapahtuvaan oppimi-



seen.

KUVIO 1. Oppimisen kehät

Yksikehäinen oppiminen tarkoittaa oppimista, jossa tavoitteena on työn ja organisaation tehokkuuden lisääminen. Opinnäytetyössä yksikehäisen oppimisen nähdään tarkoittavan uuden mallin luomista palvelutarjontaan, joka tukee jo olemassa olevia palveluita. Toisella kehällä oppiminen kohdistuu työtä määrittäviin raameihin, joiden muuttaminen johtaa toimintatapojen arviointiin ja uusien toimintamallien luomiseen, mikä taas aikaansaa oppimista. Toisen kehän oppiminen opinnäytetyössä tarkoittaa mallintamisen vaiheita, joissa suunnitellaan, kokeillaan, arvioidaan ja suunnitellaan uudestaan saatujen tulosten perusteella.

Kolmannella kehällä puhutaan monikehäisestä oppimisesta, jolloin oppijalla on taitoa liikkua eri kehillä ja huomioida näin oppimisessa myös aikaisemmin opittu. Näin organisaatio ja työntekijä oppivat myös oppimaan. (Argyris & Schön 1978 Järvinen ym. 2002, 101 mukaan.) Kolmas oppimisen kehä on projektin ja opinnäytetyön näkökulmasta koko mallin ja sen kehittämisen vaiheiden sisäistämistä, sekä mallin siirtämistä käyttöön myös projektin ulkopuolella.

4 TUTKIMUS- JA KEHITTÄMISMENETELMÄT

4.1 Opinnäytetyön tutkimusmetodi

Hirsjärvi, Remes ja Sajavaara (2009, 136) toteavat, että tutkimusmetodi on aina enemmän kuin vain kerätty aineisto. Tällä he tarkoittavat sitä, ettei laadullisen ja määrällisen tutkimuksen väliin ole syytä mieltää suurta kiihkoa, koska ne usein täydentävät toisiaan tutkimusmetodeina ja niitä on vaikea tarkkarajaisesti erottaa toisistaan. Opinnäytetyöni tutkimusmenetelmissä on kuitenkin enemmän laadullisia vivahteita, koska haluan keskittyä palveluiden laatuun, siihen, millaista aikuisille tarkoitettu etsivän työn Loviisassa tulisi olla. Hirsjärvi ym. (2009, 161) määrittävät laadullisen tutkimuksen lähtökohdaksi kuvata todellista elämää mahdollisemman kokonaisvaltaisesti.

Koska opinnäytetyön tarkoituksena on mallintaa paikallista, uutta toimintatapaa, vastaa se metodiltaan paljon toimintatutkimusta. Opinnäytetyön rakenteessa on toimintatutkimukselle luontainen jatkumo. Toikko ja Rantanen (2009, 66–67) kuvaavat toimintatutkimuksen jatkumoa spiraalina, jossa toiminnan suunnittelusta siirrytään toimintaan, jota havainnoidaan ja jonka pohjalta tehty reflektointi johtaa uuteen suunnitteluun.

Toimintatutkimuksessa pyritään muuttamaan vallitsevia käytäntöjä. Syrjälän, Ahosen, Syrjäläisen ja Saaren (1995, 31) mukaan toimintatutkimusta voidaan pitää arkielämään kytkeytyvänä tieteellisenä toimintana sekä ammatillisena oppimisprosessina. Heidän mukaansa toimintatutkimuksen lähtökohdaksi voidaan pitää käytännön ongelmia, joihin tahdotaan muutosta. Metsämuurosen (2006, 102) mukaan toimintatutkimuksella voidaan ongelmien ratkaisemisen lisäksi myös kehittää jo olemassa olevia käytäntöjä. Opinnäytetyön luonnetta vastaa lähtökohdina sekä ongelmanratkaisu- että kehittämisenäkökulmat. Opinnäytetyössä oletettuna ongelmana voidaan pitää puuttuvaa palvelua väliinputoajille ja kehittämiskohteena palveluverkon täydentämistä Loviisan alueella uudella toimintamallilla.

Toimintatutkimus voi olla luonteeltaan osallistavaa, jolloin toimijat osallistuvat tiedontuotannon prosessiin, taikka yhteistoiminnallista, jossa tieto tuotetaan yhdessä, mutta sitä käytetään omien tavoitteiden mukaisesti (Toikko & Rantanen 2009, 30, 115). Syrjälä ym. (1995, 32) kutsuvat osallistavaa tutkimusta käytännölliseksi toimintatutkimukseksi. Heidän mukaansa tällaisessa prosessissa luotetaan ammattilaisten omaan kykyyn tehdä päätöksiä ja kehittää toimintaansa harkintansa pohjalta. Tieto perustuu kognitiiviseen ja humanistiseen psykologiaan, jossa ihminen nähdään pystyvänä, kykenevänä, uusia ja vanhoja tietoja yhdistelevänä yksilönä, joka jalostaa omia taitojaan (Lahdes 1994 Syrjälän ym. 1995 mukaan, 32).

Kehittämistyön tueksi toimintatutkimuksessa kerätään tieteellistä tietoa, jonka pohjalta kehittämistoiminta voidaan aloittaa. Tieteellisen tiedon kerääminen ei siis ole itseisarvo, vaan kehittämisen työkalu. (Kuula 2016.) Toikon & Rantasen (2009, 114) mukaan kehittämistoiminnan tiedontuotannolla on useita erilaisia tehtäviä, kuten toimijoiden oma oppiminen, arviointitiedon hyödyntäminen kehittämistoiminnassa, sekä tuki kehittämistoiminnan tulosten siirrettävyyteen.

Toimintatutkimus on osallisuutta vahvistava lähestymistapa ja se mahdollistaa tutkijan ja tutkittavan aktiivisen osallistumisen kaikkiin tutkimuksen osavaiheisiin (Pasto 2016, 29). Tästä syystä sen on katsottu olevan sopiva opinnäytetyön kehittämismetodiksi. Lisäksi uuden palvelun kehittäminen ja sen mallintaminen opinnäytetyön tuotoksena mahdollistaa jatkossa mallin hyödyntämisen projektin ulkopuolella.

4.2 Prosessien mallintaminen

Mallintamisen tarkoituksena on yksikertaisesti kuvata jotain prosessia tai toimintaa selkeämmin. Mallintamisen lähtökohtana organisaatiossa Luukkonen, Mykkänen, Itälä, Savonen ja Tamminen (2012, 21-22) näkevät muutos- tai kehittämistarpeen, kuten työn organisoinnin muutokset ja valtakunnalliset palvelurakenteiden muutokset.

Prosessien mallintamisessa on tärkeä huomioida se, kenen näkökulmasta mallinnusta tehdään (Luukkonen ym. 2012, 26). Tässä opinnäytetyössä prosesseja mallinnetaan asiakkaiden ja etsivän työn näkökulmista. Lisäksi opinnäytetyön tilaajalla on toive mallin tuotteistamisesta, mikä tuo yhden näkökulman lisää. Ihanteellista olisi, jos työn tuloksena saataisiin malli, jossa työntekijä- ja asiakasnäkökulma huomioiden hahmottuu koko toiminnan kattava tuotepaketti.

Prosesseja voidaan mallintaa eri tasoilla niiden käyttötarkoitusten perusteella. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta näkee prosessikuvaukset työvälineenä, jolla voidaan parantaa johtamista ja hallintaa, ja joita voidaan käyttää perehdytyksessä ja koulutuksessa (JUHTA 2012).

JUHTA suosittelee organisaatioille käyttöön prosessien kuvaukseen JHS 152 – mallia, jossa prosessit jaetaan neljään tasoon; prosessikartta, toimintamalli, prosessin kulku, sekä työnkulku. Prosessikartan avulla voidaan antaa yleiskuva toiminnasta kuvaamalla prosessin tärkeimmät ydin- ja tukiprosessit. Toimintamalli pureutuu prosessien hierarkiaan jo tarkemmin ja sitoo prosessit yhteen. Vielä tarkempaa kuvaa toimunnoista ja niiden periaatteista kuvaa prosessin kulku. Kaikkein tarkimman kuvan JUHTA:n mukaan JHS 152 -malli kuvaa työn kulkuna, jossa avataan jo toiminnan työvaiheita ja toimintojen omistajia. Työn kulkua kuvaavalla kaaviolla saadaan yksilöllistä työtä paremmin näkyväksi. (JUHTA 2012.)

Toisena lähestymistapana Luukkonen ym. (2012, 36) ovat kehittäneet SOLEA- hankkeen tuloksena kuusitasoisen prosessien ja toiminnankuvaus- mallin, jota kuvaa mukailen Taulukko 1.

TAULUKKO 1. SOLEA-hankkeen Kuusitasomalli prosessimallintamisen tueksi (Luukkonen ym. 2012, 36)

TASO	MITÄ KUVATAAN
KONTEKSTI	toimintaympäristö
YLEISKUVA	kokonaiskuva toiminnasta, arvot; ydinprosessien tunnistaminen
PROSESSI	yhden valitun prosessin kuvaus; vaiheet, aliprosessit, toiminnot ja tehtävät
TOIMINTO	yhden toiminnon tai prosessivaiheen tarkempi kuvaus, tavoitteen kannalta merkitykselliset tehtävät
TEHTÄVÄ	yhden toiminnon tai tehtävän tarkempi kuvaus
TEKO	tarkat, yksityiskohtaiset kuvaukset tiedonkäsittelyyn liittyvästä tehtävästä

Kuusitasomalli mahdollistaa prosessimallinnuksessa sekä yleisen kuvan luomisen työn sisällöstä, että työprosessien tarkemman tarkastelun hyvin yksilökohtaisesti. Toisin sanoen se antaa tilaa niin yleiskuvan luomiselle, asiakkaiden näkemyksille, kuin työntekijöiden omille näkemyksille työprosesseista ja esimerkiksi sisäisestä vastuunjaosta. Kuusitasomalli on asiakasnäkökulman huomioiden ihmislähtoisempi lähestymistapa kuin JUHTA:n organisaatiolähtöinen suositus prosessikaaviosta (Luukkonen ym. 2012, 78), koska se mahdollistaa mallinnuksessa eri näkökulmien huomioimisen. Molemmissa malleissa yhteistä on se, että prosessien pilkkominen viedään tasolle, jossa ne voidaan tarvittaessa siirtää myös tietojärjestelmiin prosesseiksi.

Kun työn tai toiminnon mallinnuksessa halutaan kehittää prosesseja käyttäjälähtöisemmiksi, tulee prosessikuvauksissa huomioida myös käyttäjien yksilöllisyys ja kokemuksellisuus palveluiden käytöstä. Innokylä (2017) painottaa hyvien menetelmien menetelmäpankissaan käyttäjän palvelukokemusta, joka rakentuu palvelun kontaktipisteistä, palvelutuokioista ja palvelupoluista. Palvelupolku tuo näkyväksi asiakkaalle merkitykselliset seikat palvelun toiminnasta. Kehittämistyötä ajatellen palvelupolkujen mallinnus prosessien mallinnusten rinnalla olisi opinnäytetyössä kannattavaa, koska kehitteillä olevalla palvelulla halutaan vastata palvelun tarpeeseen ja pitää yllä jatkuvaa kehitystä. Opinnäytetyössä mallinnuksen osalta oleellista on luoda prosessikuvaus, yleiskuva, joka voi selventää prosessin sisältöä,

vaiheita ja toimintaa yhteistyötahoille ja osallistujille. Lisäksi yksityiskohtaisempi toimintamalli, sen tuotteistaminen ja toiminnan tarkempi kuvaus helpottavat mallin käyttöönottoa muualla. Opinnäytetyön laajuuden puitteissa ei kuitenkaan ole oleellista, että mallinnusta tehtäisiin tietojärjestelmiä ajatellen.

5 TOTEUTUS JA TIEDONKERUU

5.1 Teemahaastattelu alkukartoituksen tueksi

Opinnäytetyössä toteutettiin alkukartoituksen aineistonkeruu puolistrukturoituna ryhmähaastatteluna, eli teemahaastatteluna. Metsämuurosen (2006, 113) mukaan haastattelu sopii hyvin aineiston hankkimismetodiksi muun muassa silloin, kun halutaan kartoittaa ennalta tutkittavaa aluetta. Ryhmähaastattelu taas mahdollistaa useiden näkemysten saamisen samanaikaisesti (Hirsjärvi & Hurme 2011, 63). Lisäksi se mahdollistaa aiheesta keskustelun, jossa haastattelijalla on keskustelun virittäjän rooli, ei niinkään tarkkojen kysymysten esittäjän roolia, kuten yksilöhaastattelussa. Hirsjärven ja Hurmeen (2011, 48) mukaan teemahaastattelussa haastattelijalla on suuntaa antavat raamit haastattelulle, mutta tilaa haastateltavien näkemyksille jää paljon.

Opinnäytetyössä tahdon kartoittaa lähtökohtia uudelle palvelulle asiantuntijatiedon perusteella, jo olemassa olevien palveluiden asiantuntijoiden keskustelulla. Haastattelulla halusin saada tietoa, mihin erityisesti tulisi kehittämistyön alussa kiinnittää huomioita, jotta palvelulla olisi hyvät lähtökohdat aloittaa toiminta ja toimia toivotulla tavalla. Haastatteluun kutsuttiin alueen etsiviä nuorisotyöntekijöitä, koska heillä on oletetusti tietoa alueella jo toimivasta etsivästä työstä ja sen luonteesta, sekä kokemusasiantuntijoita, jotka palveluiden käyttäjinä voivat tuoda näkemyksiä yleisesti sosiaalialan palveluista.

5.2 Kehittämistyöpaja mallin arvioimiseksi

Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoite huomioiden on tärkeää, että asiakkailta saadaan hankkeen aikana juuri sitä tietoa, mitä tarvitaan uuden palvelun kehittämiseen. Keväällä 2018 järjestettiin opinnäytetyön toiminnallinen osuus kehittämistyöpajan muodossa. Sen tarkoituksena oli syventää saatua tietoa palvelun mallintamista varten, sekä osallistuttaa kaikki projektin toimijat kehittämistyöhön.

Kehittämistyöpaja on toiminnallinen tilaisuus, jossa jokaisella osallistujalla on tasavertainen rooli kehittäjänä ja jossa kaikilla on mahdollisuus tuoda oma näkemyksensä esiin. Kehittämistyöpajan suunnittelussa ja toteutuksessa voidaan katsoa olevan kolme eri vaihetta, jotka ovat sen ajoituksen ja mallinnusprosessiin sijoittumisen suunnittelu, työpajan suunnittelu ja tavoitteiden laatiminen työlle, sekä työpajojen välillä tapahtuva työskentely (LEAPS-projekti 2018). Yksittäisen työpajan suunnittelussa tulee huomioida tilaisuuden rakenne, eteneminen, tila ja sen tunnelma, osallistujien määrä ja taustat, sekä käytetyt menetelmät. Tilaisuuden järjestäjän tulee määrittää oma roolinsa työpajan vetäjänä etukäteen. (LEAPS-projekti 2018.)

Mukaan opinnäytetyön kehittämistyöpajaan kutsuttiin projektin asiakkaat ja projektissa toimivat kokemusasiantuntijat, sekä yhdistyksen toiminnanjohtaja. Asiakkaiden mukana olo auttaa kehittämistyössä saamaan mallista asiakaslähtöisempää, ja johdon mukana olo synnyttää vastavuoroista dialogia ja ymmärrystä projektin eri toimijoiden välille. Opetushallitus (2018) painottaa kehittämistyöpajaohjeessaan, ettei työpajaa voi tai kannata edes järjestää, jollei toiminnan ylin johto ole mukana sopimassa kehittämisjatkotoimenpiteistä.

Kehittämistyöpaja toteutettiin yhteiskehittämisen periaatteiden mukaisesti. Kehittämistyöpajassa hyödynnettiin sovelletusti ”Out of the box -ratkaisun ideointia” -menetelmää, joka on valittu menetelmäksi, koska se vastaa yhteiskehittämisen ideologiaa. Menetelmä on kehitetty Tekes-rahoitteen Agiles- hankkeen yhteydessä, jossa mukana kehittämässä on ollut usea Suomen yliopisto (Agile 2018). Menetelmä mukailee Tassin (2009) julkaisemaa menetelmää yhteiskehittämisestä, jossa ideointi tapahtuu yhdessä ryhmän voimin ja jossa hyödynnetään Post-it lappuja ideoiden saamiseksi näkyviksi.

Out of the box- ideoinnissa pyritään kehittämään yhdessä kysymyksiä ja vastauksia, jotka tuottavat mahdollisia ratkaisuja nostettuihin ongelmiin. Opinnäytetyön kehittämistyöpajassa tarkasteltava ongelma voisi olla esi-

merkiksi ”mitä pitää muuttua mallissa, jotta aikuisten etsivä työ vastaisi asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin?”.

Ongelman ratkaisussa kysymykset muodostuvat mallilla ”kuinka voisimme -” ja kysymykset tulee kehitellä yhdessä ryhmän kanssa kymmenelle apukysymykselle, jotka ovat: miten vahvasta hyvää?, miten poista pahaa?, miten kääntää ongelmat vastakohtiksi?, miten kyseenalaistaa olettamukset?, miten löytää positiivisia adjektiivejä?, miten tunnistaa odottamattomia resursseja?, miten luoda analogia?, miten kääntää haasteet mahdollisuuksiksi?, miten muuttaa totuttua ajattelu- ja toimintatapaa?, ja miten pilkkoa ongelma?. Kysymysten laatimisen jälkeen laajennetaan näkemyksiä ideoimalla yhdessä vastauksia kaikille syntyneille yläkysymyksille. (Agile 2018b.)

Projektin aikana toiminnasta ja mallista on kerätty ja saatu asiakaspalautetta. Palautetta on saatu suullisesti yksilö- ja ryhmätapaamisilla, kirjallisesti asiakaspalautekyselyillä, ja anonyymin haastattelun muodossa projektista tehdyssä sosiaalityön pro gradussa. Kehittämistyöpajassa ei ole haluttu toistaa samoja menetelmiä, vaan saada projektin osallistujat, kokemusasiantuntijat ja projektityöntekijä aidosti yhteiskehittämään mallia uusista näkökulmista. Out of the box -menetelmän avulla saadaan luotua yhdessä projektin toimintaa ja mallia hyödyttäviä kysymyksiä, sekä niihin vastauksia. Se on menetelmänä myös mahdollista toistaa myöhemmin tarvittaessa.

5.3 Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyön suunnittelu aloitettiin syksyllä 2016, jolloin pidettiin myös aihe-seminaari. Alun perin työ oli tarkoitus tehdä Loviisan kaupungille, mutta työnantajan vaihtuessa ja projektin alkaessa 1.3.2017 opinnäytetyön aihe vaihtui projektia hyödyttäväksi. Suunnitelmaseminaari pidettiin 9.3.2017. Yhteistyösopimus (LIITE 1) allekirjoitettiin Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen kanssa keväällä 2017 ja tutkimuslupa (LIITE 2) saatiin Loviisan kaupungin sivistystoimelta keväällä 2017. Alla kuvio 2 selventämään aikataulua.



KUVIO 2. Opinnäytetyöprosessin aikataulu

Mallintamistyö aloitettiin 24.4.2017 teemahaastattelulla, johon osallistui etsiviä nuorisotyöntekijöitä ja koulutettuja kokemusasiantuntijoita. Teemahaastattelun pohjalta luotiin alustava suunnitelma mallista, jonka pohjalta on lähdetty työskentelemään projektissa, ja johon on vaikuttanut projektin aikana kerätty ja saatu palaute asiakkailta. Mallinnustyön toiminnallinen osuus jatkui keväällä 2018, kun 15.3.2018 pidettiin kehittämistyöpaja, johon yhteiskehittämisen periaatteiden mukaisesti osallistui eri toimijoita projektin ympäriltä. Kehittämistyöpajaa jatkettiin 5.4.2018.

Tietoperustaa opinnäytetyöhön on kerätty koko prosessin ajan, vaikkakin tiedon etsiminen ja lähteiden kerääminen painottui sen alkuun. Tietoperustassa on tutustuttu myös muihin samankaltaisiin kehittämissuunnitelmiin ja hankkeisiin, sekä niissä luotuihin malleihin, joihin mallinnusprosessia voi peilata. Kehittämistyön luonteen takia tietoperusta on tarkentunut työn edetessä ja sitä on voitu rajata valittujen menetelmien pohjalta.

5.4 Teemahaastattelun toteutus ja tulokset

Haastateltavaksi kutsuttiin Loviisan alueen etsiviä nuorisotyöntekijöitä ja koulutettuja kokemusasiantuntijoita. Kutsut lähetettiin etsiville nuorisotyöntekijöille sähköpostilla ja esitettiin suullisesti kokemusasiantuntijoille. Yhteensä haastateltavia oli kuusi henkilöä. Opinnäytetyössä ei avata tarkemmin haastateltavien taustoja, koska toimintaympäristönä Loviisa on pieni kaupunki, ja tarkempi kuvaus voisi uhata tunnistettavuutta kommentissa. Kaikki haastateltavat henkilöt allekirjoittivat erillisen suostumuksen haastatteluun osallistumisesta (LIITE 4). Suostumuslomakkeessa kerrottiin opinnäytetyöstä, sen tavoitteista ja tarkoituksesta, haastattelusta ja siitä syntyvän tiedon käyttötarkoituksesta. Lisäksi lomakkeessa on taattu osallistujien anonyymisyys ja kerrottu, miten saatu aineistoa käsitellään asianmukaisesti sen analysoinnin jälkeen.

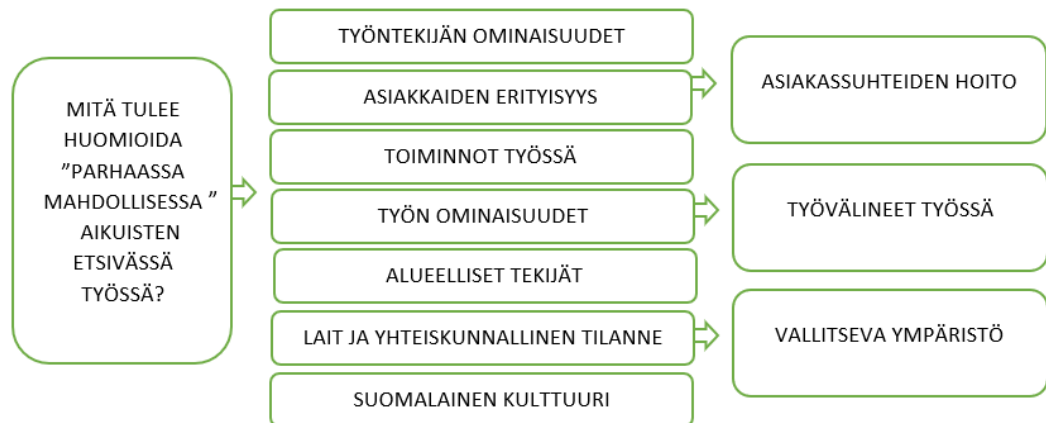
Paikallisten alan ammattilaisten ja koulutettujen oman kokemuksen omaavien henkilöiden ryhmällä sain haastatteluun mukaan kattavan määrän näkemystä Loviisan alueen nykyisestä tilanteesta palveluiden osalta. Haastattelu pidettiin 24.4.2017. Haastatteluun oli tarkoitus varata aikaa kaksi tuntia, jolloin kaikilla osanottajilla olisi mahdollisuus tuoda oma näkemys ilmi, ja jolloin aikaa olisi riittävästi eri teemojen käsittelyyn. Kokemusasiantuntijoiden päällekkäisten menojen takia haastattelu-aikaa siirrettiin puolella tunnilla, jolloin aikaa haastattelulle jäi 1,5 tuntia. Haastattelu nauhoitettiin sisällön analyysin tekoa varten varmuuden vuoksi kahdella eri puhelimella.

Haastattelun aikana opinnäytetyöntekijä pyrki pitämään roolinsa osallistujana niin vähäisenä kuin mahdollista, jottei vääristäisi keskustelun sisältöä. Alkuun esitettiin aihe, jonka ympärille on toivottu osallistujien keskustelua. Lisäksi haastattelun aikana tehtiin kolme tarkentavaa kysymystä ja yksi välikommentti. Näin haastattelua päästiin seuraamaan enemmän sivusta ja tekemään samalla havaintoja haastateltavista. Haastattelun lopussa keskustelu jouduttiin pysäyttämään sovitun ajan päättymisen vuoksi.

Uuden toimintamallin mallintamisen pohjaksi haastattelulla haluttiin vastaus kysymykseen ”millaista olisi paras mahdollinen aikuisten etsivä työ?”. Välikysymykset koskivat työntekijän erityispiirteitä, jotka auttavat asiakasta omassa elämäntilanteessaan, haastateltavien ryhmänvetokokemuksia, sekä sitä, mitä erityisyyksiä työntekijän tulee huomioida juuri Loviisan alueella. Välikommentti koski sosiaalihuoltolain ilmoitusvelvollisuutta.

Haastattelun jälkeen tuotos litteroitiin, eli kirjoitettiin puhtaaksi. Nauhoite on kirjoitettu puhtaaksi keskustelun osalta sanasta sanaan, mutta kirjoittamatta jätettiin ylimääräiset äänet, kuten yskimiset ja hyminät, jotka eivät olleet haastattelun sisällön kannalta merkityksellisiä. Litteroitua tekstiä syntyi 23 sivua. Tämän jälkeen kirjoitettu aineisto käytiin läpi, samalla merkatien asiasisällössä toistuvia teemoja, jotka keskustelusta nousivat. (Aineiston analyysia kuvaa esimerkein LIITE 5.)

Näistä nousseista teemoista ryhmiteltiin seuraavat alakäsitteet yhtäläisyyksien mukaan: työntekijän ominaisuudet, asiakkaiden erityisyys, toiminnot työssä, työn ominaisuudet, alueelliset tekijät, lait ja yhteiskunnallinen tilanne, sekä Suomalainen kulttuuri.



KUVIO 3. Teemahaastattelussa nousseet teemat

Alakäsitteistä luokiteltiin taas seuraavat yläkäsitteet: asiakassuhteiden hoito, työvälineet, ja vallitseva ympäristö. Luokittelua kuvaa yllä oleva kuvio 3.

Työntekijän ominaisuudet

Haastattelussa nousi esiin kommentteja koskien työntekijän ominaisuuksia, joista nähdään olevan hyötyä sosiaali- ja terveystalouden työssä, sekä ominaisuuksia, jotka on todettu työtä heikentäviksi. Nämä ominaisuuspiirteisiin liittyvät kommentit on luokiteltu kuuluvan työntekijän ominaisuudet -teeman alle. Luottamussuhteen luominen työntekijän ja asiakkaan välille nähtiin erityisen tärkeänä, koska ilman luottamusta yksilön on vaikea kertoa omista arkaluontoisistakin asioista, joiden kertominen asioiden hoitamisen kannalta on kuitenkin välttämätöntä.

”..se kaikkein tärkein, tärkein on sen luottamussuhteen rakentaminen..”
(etsivä)

Luottamussuhteen rakentamiseen vaikuttaa haastateltavien mukaan paljon työntekijän ominaisuudet, joista työntekijän inhimillisuus nousi useamman kerran haastattelussa esiin. Myös ymmärtäminen, empaattisuus, turvallisuus ja aito kohtaaminen nähtiin tärkeinä ominaisuuksina.

”..saattaa olla monta päivää et kukaan ei kysy mitä sulle kuuluu, miten sä voit... inhimillisuus on niin ku se, mitä mä oisin kans kaivannut lisää”. (kokemusasiantuntija)

Hyvä työntekijä osaa haastateltavien mukaan kohdata erilaisia ihmisiä, luoda toivoa ja varoa kyyniseksi tulemistä. Kokemusasiantuntijat kokivat, että aito toisen henkilön elämäntilanteen ymmärtäminen voi myös tukea luottosuhdetta rakentamasta. Myös työntekijän rooli ja vallankäyttö nousivat keskustelussa esille. Asiakas pitäisi nähdä aina oman elämänsä asiantuntijana, eikä työntekijän kannata kysyä asiakkaan näkemystä, jollei ole valmis ottamaan sitä oikeasti huomioon.

”..siel on [osastolla] hoitajien kohdalla tää välinpitämättömyys..” (kokemusasiantuntija)

Asiakkaiden erityisyys

Työntekijän ominaisuuksien lisäksi keskustelussa nousi esiin asiakkaiden erityisyys etsivässä työssä. Elämäntilanteen mutkistumiseen on voinut vaikuttaa moni tekijä, kuten sairastuminen, työttömyys, vajanaiset elämänhal-

lintataidot, riippuvuudet ja heikot sosiaaliset taidot. Asiakkaiden erityisyyden alle on katsottu kuuluvan kommentit, jotka viittaavat huomioitaviin seikkoihin työn kannalta. Työskennellessä työntekijän tulisi huomioida, että asiakaskunnassa on paljon erilaisia lähtökohtia, joten työn tulee olla myös yksilöllistä.

”..mun mielestä ainakaan yhtä oikeeta [kaavaa toimia], et mene kohdasta a-b-c-d:n kautta e:hen, et jotenki se on sellanen yksilöllinen juttu”. (etsivä)

Elämäntilanteiden monikerroksisuuden takia työskentely asiakkaiden kanssa on usein hidasta ja etenemistä tapahtuu vain vähitellen. Aikaa pitäisi siis antaa työskentelylle, muutokselle, sekä asiakkaan mahdolliselle sopeutumisprosessille oman elämäntilanteen hyväksymiseksi. Useat tilanteet voivat aiheuttaa asiakkaissa erilaisuuden kokemuksia, jotka taas herättävät tunteita, kuten häpeää, epävarmuus ja pelko. Tilanteet voivat eristää yksilön verkostoistaan, tai verkostoja ei ole koskaan edes ollut, jolloin asiakas voi kokea yksinäisyyttä ja kuulumattomuutta mihinkään yhteisöön. Monikerroksiset elämäntilanteet vaikuttavat myös asiakkaan voimavaroihin; useiden vastoinkäymisten jälkeen ei edes jakseta hakea apua tai tietoa siitä, mistä apua voisi saada.

”Aikuisuudessa jos jää työttömäksi tai eläkkeelle ennen aikaisesti.. - ..et sä oot sit vähän erilainen kuin kaikki muut.. - ..ja sit hävettää ja ei halua [keskustella asiasta] ja lopuksi syrjäytyy sen takia.” (etsivä)

Elämänhallinnan vaikeudet ja elämänkriisit eivät haastateltavien mukaan koske vain yhtä ikäluokkaa, vaan samoja ongelmia löytyy sekä nuorilta, että aikuisilta. Keskustelussa nousi esiin monessa kohtaa, kuinka samoja työskentelytapoja voidaan tästä johtuen soveltaa minkä ikäiseen asiakkaaseen tahansa.

”..vaikeessa masennuksessa kyl se aika äkkii täytyy se munkin [aikuisen] eteinen niistä posteista ja laskuista ja kirjeistä. En mä vaan jaksanut tarttua niihin.” (kokemusasiiantuntija)

Toiminnot työssä

Työn sisällöstä tärkeinä nähtiin arkiset, konkreettiset teot asiakkaiden kanssa, kuten siivous, postin selvittely, laskujen avaus ja mukaan meneminen virastoihin. Myös keskustelut ja kuunteleminen koettiin tärkeänä.

”.. se voi olla jotain konkreettista, mennään kotiin ja siivotaan siellä, hoideaan laskut ja haet apua..” (kokemusasiantuntija)

”..jossain tapauksissa voit olla vaan pelkät korvat.. - ..ettei tarvi olla sitä konkreettistakaan, ois vaan joku joka kuuntelee.” (etsivä)

Muita etsivän työn ominaispiirteitä ovat ajankohtaisista tapahtumista ja tiedosta tiedottaminen, asioista muistuttelu, virallisten päätösten ”suomentaminen” ja asiakkaan puolien pitäminen.

”..ollaan tulkkina virastoissa.. – ..mennään mukaan jos ei uskalla mennä sinne.” (etsivä)

Tärkeänä nähtiin myös ”oven pitäminen raollaan”, ajan antaminen asiakkaalle kypsytellä tilannettaan, kunnes tämä on valmis ottamaan apua vastaan. Haastattelusta nousi työmuotoina yksilö- ja ryhmätoimintojen tärkeys ja se, miten ne tukevat toisiaan. Lisäksi merkityksellisenä pidettiin yhteistyötä verkostojen, omaisten ja yhteistyötahojen kanssa, sekä vertaistukea. Toiminnot työssä otsikon alle on katsottu kuuluvan muun muassa kommentteja, jotka viittasivat työn sisältöön, tekemiseen ja olemiseen. Esimerkkejä näistä kommentteista:

”..käydään kävelyllä tai käydään kahvilla, koska ei tavallaan tarvi mitään muuta..” (kokemusasiantuntija)

”..[ryhmä- ja yksilötapaamiset] ei poissulje toisiaan vaan on toinen toistaan täydentäviä..- molempia tarvitaan” (etsivä)

”Pitää aina jättää ovi auki.. vaik se nuori sanoo ei ni okei fine, mut jos jostain tulee ni oo vaan yhteydessä” (etsivä)

Työn ominaisuudet

Etsivän ja yleensä aikuisten kanssa tehtävän työn perusteina haastateltavat toivat keskustelussa esiin erilaisia työn ominaisuuksia, jotka vaikuttavat työn onnistumiseen ja tuloksellisuuteen. Näitä ominaisuuksia voisi kutsua myös työn arvoiksi tai periaatteiksi. Työn ominaisuuksien alle on katsottu kuuluvan kommentit, joissa viitataan työn arvoihin ja periaatteisiin, sekä asioihin työn rakenteissa, jotka vaikuttavat muun muassa luottosuhteen rakentumiseen.

Nuorten etsivässä työssä etuna nähtiin työn lakisääteisyys, jota ei taas aikuisten kanssa tehtävässä etsivässä työssä toistaiseksi ole. Vapaaehtoisuus osallistumisessa nähtiin tärkeänä. Osa haastattelussa nousseista teemoista menivät keskenään päällekkäin, mutta myös tukivat toisiaan. Esimerkiksi ”oven jättäminen raolleen” nähtiin edistävän yhteistyötä asiakkaiden kanssa, mutta se nähtiin olevan myös osa itse työtä (toiminnot työssä). Koska tämä teema nousi esiin erilaisissa yhteyksissä, katsottiin perustelluksi, että se kuuluu kahden eri alaluokan alle.

Työn ominaisuuksissa ”oven jättämisellä auki” viitattiin periaatteeseen, jossa asiakkaalla on aikaa sopeutua tilanteeseensa ja ottaa apua vastaan silloin, kun itse kokee sitä tarvitsevansa. Vapaaehtoisuus ja mahdollisuus kääntyä työntekijän puoleen silloin kun sitä tarvitsee vahvistavat luottamussuhdetta työntekijän ja asiakkaan välillä. Luottamusta vahvistaa myös palveluiden ja työntekijöiden pysyvyys. Keskustelussa nousi esiin Loviisan alueen suuri työntekijöiden vaihtuvuus, mikä vaikuttaa työskentelyyn asiakkaiden kanssa. Pysyvyyden voidaan katsoa kuuluvan myös alueellisiin tekijöihin, mutta tässä yhteydessä pysyvyys tuotiin esiin arvona, joka edesauttaa asiakastyötä.

”..ku se pohjautuu jo siihen vapaaehtoisuuteen ja siihen et se nuori itse haluaa, ni silloin se on myös usein siinä tilassa että se vastaanottaa..” (etsivä)

Etsivässä työssä tulisi haastateltavien mukaan huomioida myös työn jälkeinen työskentely asiakkaan kanssa, josta haastattelussa puhutaan nimellä jälkihuolto. Tällä haastateltavat tarkoittavat aktiivisen työskentelyn

jälkeistä aikaa, jolloin voidaan varmistaa, että asiakkaalla on kaikki hyvin ja hän saa tarvitsemansa palvelut. Omaisten huomioiminen työskentelyssä koettiin tärkeänä työn ominaisuutena, vaikka omaiset ja verkostot mainittiin myös työn toiminnoissa. Haastateltavien mukaan omaiset ovat niitä kannattelevia verkostoja, jotka kanssaelävät asiakkaan arkea palveluiden aikana, sekä niiden jälkeen. Myös vertaistuki nähtiin tärkeänä elementtinä työssä, sekä työn jälkihuollossa.

”..on tärkeää, että pystytään rakentaa jatkuvuutta [palveluissa]” (etsivä)

Työskentelyn aikana huomiota tulisi kiinnittää haastateltavien mukaan hienovaraisuuteen, yksilöllisyyteen ja ajan antamiseen erilaisille sopeutumisprosesseille. ”Tuntosarvien” pystyssä pitäminen, aistiminen ja havainnointi siitä, millainen työskentelytapa sopii juuri tietylle asiakkaalle, nähtiin tärkeänä. Jokainen asiakas reagoi ja prosessoi tilannettaan eri tavalla, jonka takia sama tahti työskentelyssä ei sovi kaikille. Liian nopea eteneminen voi myös pelästyttää asiakkaan, jolloin luottamussuhde kärsii.

”.. ja se myöskin, että työntekijät pysyy... - ..mitä pysyvempi se on se nuoren elämässä se joku ihminen, joka luo sitä turvallisuuden tunnetta” (etsivä)

Uusien palveluiden aloittamisessa ja työn kehittämisessä haastateltavien mukaan tulisi huomioida, että toiminnan käynnistyminen ja juurruttaminen vie aikaa. Etsivät kertovat omasta työstään, jossa kaksi ensimmäistä vuotta meni tietoisuuden levittämisessä, jonka jälkeen asiakkaat ovat ymmärtäneet, mitä etsivien kanssa tehdään. Esimerkkinä etsivät kertoivat etsivien pitämästä iltapäiväkahvilasta, jonka toimimaan saamisessa meni neljä vuotta erilaisilla yrityksillä, ennen kuin asiakkaat löysivät sen luokse.

Alueelliset tekijät

Haastattelussa haluttiin tietoa nimenomaan paikallisista erityisyyksistä, koska projekti, jolle opinnäytetyö tehdään, toteutetaan Loviisan alueella. Jatkossa projektin mallia tulisi voida hyödyntää myös muualla, jolloin vallitseva ympäristö ja sen vaikutukset työhön tulee ottaa huomioon.

Paikallisten ominaisuuksien huomioiminen työssä nähtiin myös haastateltavien keskuudessa tärkeänä. Loviisan alueella etäisyydet ja osin olematon julkinen liikenne nousivat ensimmäisenä paikallisena haasteena ja erityisyytenä keskustelusta. Myös erilaisten asiakkaille tarkoitettujen tilojen toimivuus ja sijainti ratkaisevat, löytävätkö asiakkaat paikalle. Haastateltavat kokivat, että tärkeisiin palveluihin, kuten psykiatriseen hoitoon, on liian pitkät jonot. Kuitenkin haastattelussa nousi esiin, että psykoosisairauksiin saa helposti ja nopeasti apua alueella. Etäisyyksien ja Loviisan sijainnitakia osa palveluista on vaikeasti saatavissa, kuten Kela, jonka toimisto Loviisassa on auki vain kaksi päivää viikossa. Lähin TE-toimisto sijaitsee Porvoossa, eikä kaikista Loviisan kylistä kulje julkista liikennettä, mikä asettaa kuntalaiset eriarvoiseen asemaan. Esimerkkeinä kommentit:

”.. toi vetää sitte paremmin toi psykiatrian poliklinikka ni en osaa siit sanoo, mut se on sit taas vähän pidempi tie, et täytyy ensin käydä hakee lääkärin lähete ja sit odotellaan et se lähete käsitellään ja sit odotellaan et joku siel keksii sen ajan ja sit odotellaan et se aika saapuu..” (etsivä)

”Mä oon saanut apuu aika helposti, sillee et oon pitkää psykologilla käynyt, päässy sairaalaan tarvittaessa nopeesti et on ollut psykoosii ja maninoita ja tämmösii..” (kokemusasiantuntija)

Haastateltavien näkemys on, että Loviisan sosiaali- ja terveystalveluissa työntekijöiden vaihtuvuus on suurta, mikä hankaloittaa työtä ja asiakkaiden kohdalla avun saamista. Tämä vaikuttaa myös siihen, että asiakkaat joutuvat toistamaan itseään aina uuden työntekijän kanssa, koska he eivät tunne toisiaan. Myös toimitilojen jatkuva muutos koettiin alueellisena ongelmana.

”..olin puolitoista viikkoa lomalla ni oli kerennyt jo muutamalta jakkaralta täs kohtaa jo ihmiset [työntekijät palveluissa] vaihtuu..” (etsivä)

Pinta-alan laajuudesta huolimatta Loviisa on pieni paikkakunta, jossa ”kaikki tietävät kaikki”. Paikkakunnan pienuus helpottaa työntekijöiden välistä yhteistyötä, ja usein työntekijät tiedetään, koska kaupungissa ei työskentele kuin esimerkiksi yksi psykiatrinen sairaanhoitaja. Myös asiakkai-

den entuudestaan tunteminen helpottaa työskentelyä. Facebook nähtiin hyvänä työvälineenä, sillä se näyttää kavereita, joiden perusteella voi olettaa, missä piireissä asiakas viettää aikaansa.

”.. sitä mä just nuorista, et melkee jo tietää ja tuntee sitte, kuka tuntee, jostain kautta joku tuntee aina.” (etsivä)

Loviisan alue on kaksikielinen ja haastattelussa kävi ilmi, ettei palveluita aina saa omalla äidinkielellä, jonka takia apu voi jäädä saamatta. Työntekijän pintapuolinen kielen hallitseminen ei aina riitä, jos kielellä tulisi ilmaista hyvinkin yksityisiä asioita ja tuntemuksia. Loviisasta koettiin puuttuvat ”yhden luukun palvelu”, joita on nuorille isommissa kaupungeissa. Puuttuvaksi palveluksi nähtiin nuorten aikuisten päivätoiminta. Haastattelun aikana esiin palveluissa ja paikallisuudessa nousi myös kolmannen sektorin rooli palveluntarjoajana, palveluista säästäminen ja niiden kehittäminen. Näiden teemojen ympärillä käyty keskustelu on teemoiteltu alaluokkaan alueelliset tekijät.

”.. ni Metera klubi on mun mielestä sellanen [Loviisan erityinen palvelu], sinne ku saatais vielä nuoria..” (kokemusasiantuntija)

”..ni hirveesti on ruotsinkielisiä, joilla ei ole niin sujuva suomi et ne pystyis psykalle tai johinki tälläsee menee niinku elämänsä avaamaan vieraalla kielellä..” (etsivä)

Lait ja yhteiskunnallinen tilanne

Edellä mainittujen ominaispiirteiden ja paikallisuuden lisäksi haastattelussa nousi työhön vaikuttavaksi seikaksi vallitseva lainsäädäntö ja yleinen yhteiskunnallinen tilanne. Mainittuja lakeja olivat muun muassa nuorisolaki ja sosiaalihuoltolaki, jotka edistävät ja ohjaavat yleisesti sosiaali- ja terveyspalveluiden toteutumista. Lakeihin viitattiin haastattelussa salassapitovelvollisuutena, ilmoitusvelvollisuutena ja yleisenä byrokratiana, jota lait ja niiden tulkitseminen aiheuttavat.

”..jos aattelee etsivää nuorisotyötä, ni siel on niinku nuorisolaki, joak velvottaa eri viranomaisia olemaan meihin yhteydessä, se helpottaa tietyllä alilla sitä etsivää työtä..” (etsivä)

Haastateltavat kokivat, että jotkin lakien tulkinnat myös voivat haitata työtä, kuten salassapitovelvollisuus ja tästä johtuva tiedon pantaaminen eri toimijoiden välillä. Salassapito voi vaikeuttaa yhteistyötä niiden tahojen välillä, jotka hoitavat saman ihmisen asioita.

”.. ku eri työntekijöillä on sama henkilö ketä auttaa, mutta kun on vaitiolovelvollisuus, ni ei keskenään saada niinku puhuu..” (kokemusasiantuntija)

Yleinen byrokrania koettiin myös työtä haittaavaksi. Päätösten odottelu, hakemisprosessit ja palveluihin pääseminen ovat riippuvaisia kunnasta ja sen toimintatavoista. Näihin kommentteihin viitattiin myös kohdassa alueelliset tekijät. Byrokraattinen kieli vaikeuttaa asiakkaiden tiedonsaantia, kun he eivät ymmärrä, mitä päätöksessä kerrotaan. Haastattelussa mainittiin myös juuri tapahtunut toimeentulotuen siirto Kelalle, joka on vaikeuttanut asiointia, tehnyt siitä kasvottomampaa ja aiheuttanut sekaannuksia ja tulkintavirheitä.

”..sit onki vahingossa menny niinku vuokran oma osuus nuoren omalle tilille ja se ei oo ymmärtänyt sitä- ... - ni sul onki yht`äkkii vuokravelkaa.” (etsivä)

”..nii ettei ymmärretä edes sitä eroa kun kaikki tulee nyt samasta luukusta [Kela] ni ne ei tiedä, kumpaa ne saa [työmarkkinatukea vai toimeentulotukea].” (etsivä)

Yhteiskunnallisella tasolla haastateltavat kokivat työtä haittaavaksi paineen säästää palveluista ja niiden toteutuksessa. Säästämiseen liittyy jatkohoito paikan saaminen, jälkihoidon saaminen ja riittämätön aika, joka asiakkaiden asioiden läpikäymiseksi olisi tarpeellinen virallisissa asioinneissa. Etsivää työtä haastaa myös muuttuva maailma ja muuttuvat nuoret; vaikka samoja ongelmia ratkotaan useita vuosikymmeniä, vaikuttaa esimerkiksi teknologian kehitys uudenlaisten ongelmien syntyymiseen.

„Joudutaan koko ajan maailman muuttuessa ja nuorten muuttuessa miettimään niitä työvälaineit, jolla niinku pystytään auttamaan.” (etsivä)

”Meillä on nyt ollut tää Facebook apuna tässä tavottamassa näitä ihmisiä, se on yks kanava. Ja Instagram tulee olemaan, se on vähän alotettu..” (etsivä)

Suomalainen kulttuuri

Haastateltavien mukaan työhön ja asiakkaisiin vaikuttaa vallitseva toimintaympäristö. Suomalainen kulttuuri tuotiin esiin yhtenä vaikuttavana seikkana. Siihen katsotaan kuuluvan kommentit, joilla viitattiin vahvaan itsepärjäämisen kulttuuriin, yhteisöllisyyden vähenemiseen ja liian myöhään avun hakemiseen.

Lisäksi haastateltavat puhuivat kulissien pystyssä pitämisestä, hitaasti lämpenemisestä ja sosiaalitoimen sekä muiden vastaavien palveluiden vahvasta negatiivisesta leimasta.

”..se on just jotenki se leima..-.. toiset livahtaa psyk.polille ja toiset a-klinikalle sisään, et sä halua [mennä].” (kokemusasiantuntija)

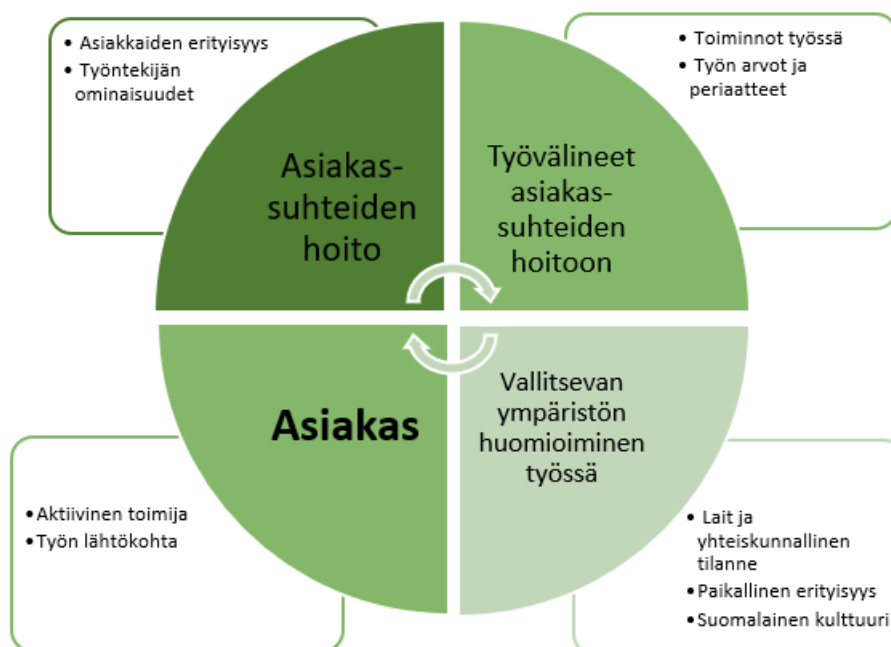
Haastateltavat näkevät suomalaisina arvoina työn tekemisen ja itsenäisyyden. Itsenäisyyttä arvostetaan niin paljon, että omista ongelmista ei haluta puhua ja oman elämän kulissit tahdotaan pitää pystyssä. Tämä johtaa siihen, että apua haetaan usein liian myöhään, vasta silloin, kun asiat ovat jo todella solmussa. Lisäksi kulttuurista on katoamassa yhteisölliset tavat, jonka seurauksena esimerkiksi naapureita ei enää tunneta, eikä ”koko kylä kasvata lasta”. Näin olleen myös sosiaaliset verkostot ovat luonteeltaan pienempiä.

”..aikuisilla on vähän sellai et pitäiskö ite pärjätä, mut sit ei kuitenkaa oikee kehtaa..-..et niinku enhän mä voi nyt sinne mennä niinku enhän mä nyt kun en oo tarpeeks hullu tai alkoholisti..” (kokemusasiantuntija)

”..kyl se on vaa monen nuoren kohdalla et ne hakee sitä apua sitten kun on jo paljon sellasia asioita, mille mekään ei enää voida mitään.” (etsivä)

Teemojen yhteenkoonti

Kaikkien teemojen keskiössä oli aina asiakas, oli äänessä etsivä nuorisotyöntekijä tai kokemusasiantuntija. Asiakas nähtiin keskusteluissa aktiivisena tekijänä, omista asioista päättävänä toimijana, ei vain toiminnan tai työn kohteena. Haastattelusta saadun tiedon pohjalta lähdettiin hahmottelemaan ensimmäisen mallin suunnitelmaa, jossa voisi hyödyntää kaikkia niitä teemoja, joita haastattelusta nousi.



KUVIO 4. Etsivän työn ihannerakenne

Ensimmäisen tiedonkeruun perusteella koottiin kaavio (KUVIO 4), jolla hahmotettiin paremmin ihanteellisen etsivän työn rakennetta. Kaavio toimi ensimmäisen mallin suunnittelun apuna.

Kaavion pohjalta voi olettaa, että etsivässä aikuisten kanssa tehtävässä työssä työntekijältä odotetaan tietynlaista arvomaailmaa ja ammattimaisuutta, jotta työskentely ihmisten kanssa on mahdollista. Luottosuhteen luomisessa työntekijän tulee tunnistaa omat vahvuutensa ja persoonanpiirteensä, jotta mahdolliset ristiriidat asiakkaan kokemusten ja näkemysten

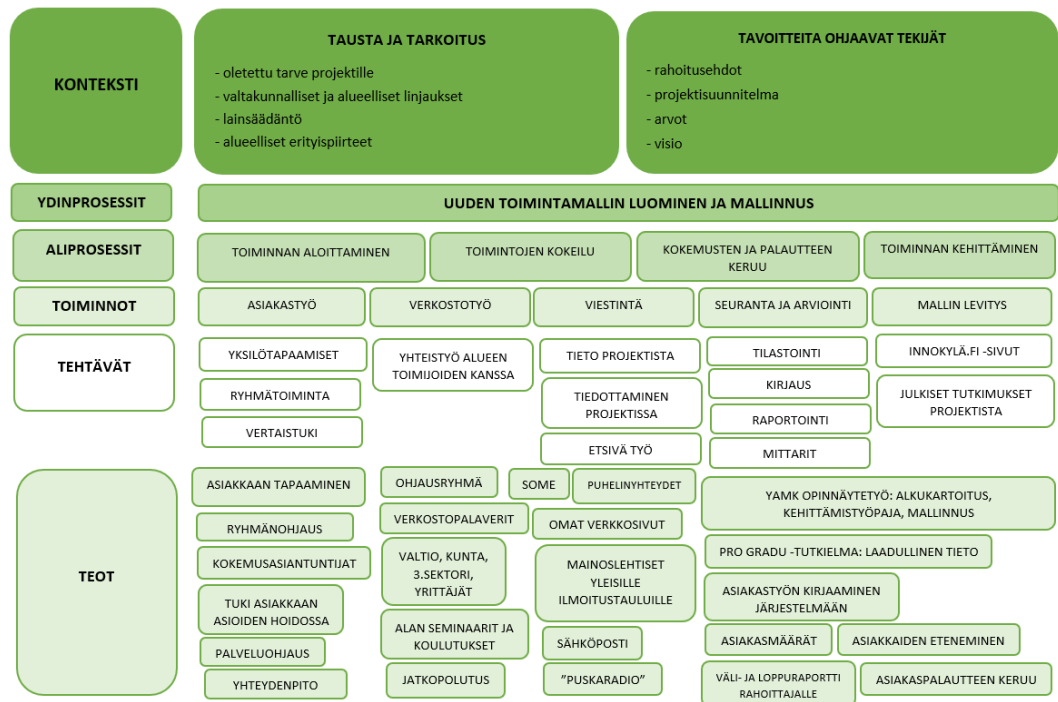
kanssa ymmärrettäisiin. Alueellisen toimintaympäristön tunteminen on ehdotonta, koska se mahdollistaa verkostojen, yhteistyökumppanien, omaisten ja paikallisen kulttuurin tunnistamisen työhön vaikuttavina tekijöinä. Lisäksi osaamista alan lainsäädännön ja byrokratian osalta vaaditaan, jotta voidaan toimia tarvittaessa tulkkina niiden ja asiakkaiden välillä.

Haastattelusta saadun aineiston perusteella etsivä työ on moniulotteista työtä ihmisten kanssa, jossa työntekijällä on suuri rooli asiakkaan rinnalla kulkijana ja tukena. Asiakassuhteiden hoito (työntekijän ominaisuudet & asiakkaiden erityisyys), työvälineet (toiminnot työssä & työn ominaisuudet) ja vallitseva ympäristö (alueelliset tekijät, lait ja yhteiskunnallinen tilanne & suomalainen kulttuuri) ovat kolminaisuus, jonka hallitsemiseksi tarvitaan sekoitus ammattiosaamista ja osaamista olla ihminen toiselle ihmiselle.

Teemojen raameissa pystyttiin suunnittelemaan toimintamalleja tulevaan ryhmä- ja yksilötoimintaan yhdessä kokemusasiantuntijoiden, ja myöhemmin projektin asiakkaiden kanssa. Asiakkaiden määrän lisääntyessä toimintaa päästiin testaamaan käytännössä ja siitä on saatu välitöntä sekä kerättyä kirjallista palautetta, jonka pohjalta toiminnan kehittämistä syvennettiin kehittämistyöpajan avulla.

5.5 Mallinnustyön eteneminen

Matka sosiaaliseen osallisuuteen -projektin varsinaisen toimintamallin suunnittelu alkoi prosessikaavion kokoamisella, jossa sovellettiin SOLEA -hankkeen Kuusitasomallia (KUVIO 5.). Kuusitasomalliin opinnäytetyön tekijä kokosi projektin käytännön työssä havaitut työn sisällöt, joita kuviossa tarkennetaan yksityiskohtaisempiin tehtäviin ja toimiin. Lisäksi prosessikaaviossa on otettu huomioon tässä opinnäytetyössä tehty alkuhaastattelu ja siitä saatu tuotos.



KUVIO 5. Matka sosiaaliseen osallisuuteen -projektin sisältö Kuusitaso-mallia soveltaen

Ylimpänä kaaviossa kuvataan prosessin konteksti; miksi projekti on aloitettu ja mitkä linjaukset sen etenemiseen vaikuttavat. Toimintaympäristöön katsottiin kuuluvan myös projektin mallinnusta ohjaavat tekijät: projektisuunnitelma, projektin rahoittajan ehdot toiminnalle, hallinnoivan yhdistyksen ja yleisesti sosiaalialalla arvostetut arvot, sekä visio uudesta toimintamallista. Tämän jälkeen määriteltiin mallin ydinprosessi, sen tärkein tehtävä, joka on uuden toimintamallin luominen alueelle.

Ydinprosessin aliprosesseina voidaan pitää sen sisällä tapahtuvia toimintoja, jotka liittyvät projektin toiminnan etenemiseen. Ensiksi toiminta pitää saada alkuun, jotta projektissa voidaan kokeilla erilaisia toimintoja ja metodeja. Toiminnasta kerätään palautetta, jonka pohjalta sitä taas kehitetään. Aliprosessien toimia, joista työn sisältö koostuu, ovat asiakastyö, verkostotyö, viestintä, toiminnan arviointi ja seuranta, sekä mallin levittäminen projektin jälkeen. Aliprosessit on pilkottu tehtäviin, joissa eritellään toimintojen tarkemmat kuvaukset, mistä kukin toiminnan kohta koostuu käytännössä.

Kuusitasomallia mukailleen kaikkia yllämainittuja kohtia voidaan pilkkoa vielä tarkempaan ja yksityiskohtaisempaan kuvaukseen. Näitä kuvauksia kaaviossa kutsutaan teoiksi. Tekojen määrittämisessä hyödynnettiin opinnäytetyön aineiston keruussa saatuja tuloksia, sekä luonnollisesti projektissa toiminnasta saatujen käytännön työn kokemuksia. Etsivän, matalakynnyksisen aikuistyön mallintamisen ja tuotteistamisen kannalta toiminnot ovat prosessikaavion merkittävin osa, ja siksi niitä avataan tarkemmin alla.

Asiakastyö

Asiakastyö projektissa koostuu yksilötyöstä, ryhmätoiminnasta ja vertaistuen hyödyntämisestä näissä molemmissa. Teemahaastattelusta saadun aineiston mukaan ryhmä- ja yksilötoiminta tukevat toisiaan ja vertaistuen hyödyntäminen nopeuttaa luottosuhteen rakentumista. Myös etsivä työ voisi kuulua asiakastyön alle, mutta sen viestinnällisen luonteen takia se on katsottu kuuluvan enemmän viestinnän teoksi. Yksilötyön alle kuuluu asiakkaiden tapaaminen, mikä tapahtuu julkisissa tiloissa, esimerkiksi kirjastossa tai kahviloissa, ulkona, virastoissa tai asiakkaan kotona. Projektityöntekijällä ei ole erillistä toimistotilaa, joten asiakastyö on jalkautuvaa. Tapaamiset voivat olla yksilötapaamisia projektityöntekijän kanssa, tai parityöskentelynä kokemusasiantuntijan kanssa. Yksilötapaamisten aikana ja välissä tapahtuu asiakkaan asioiden hoitoa, palveluohjausta ja yhteydenpitoa asiakkaiden ja verkostojen kanssa (ihanteellisen aikuisten etsivän työn työtoiminnot).

Ryhmätoiminnan tekona on ryhmänohjaus. Projektin ryhmiin saavat osallistua projektin asiakkaat ja niitä vetää sekä projektityöntekijä että kokemusasiantuntijat. Kevääseen 2018 mennessä ryhmissä on kokeiltu elämänhallinnallisia teemoja, hyvinvointiin keskittyvää ryhmää, luovia menetelmiä hyödyntävää ryhmää, vertaistuellista keskusteluryhmää sekä toiminnallista kävelyryhmää. Yhteistyössä kunnan muiden toimijoiden kanssa on saatu mahdollisuus osallistua nyrkkeilyryhmään. Ryhmätoiminnan tekona voisi lisäksi olla ryhmien suunnittelu, asiakkaiden kutsuminen ryhmiin, ryhmien mainostaminen ja niistä viestiminen ja ryhmän ryhmäyttämi-

nen. Ryhmien sisältö ja toteutus pyritään suunnittelemaan yhteistyössä kokemusasiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa.

Ryhmien tarkoitus on vahvistaa projektin asiakkaiden elämänhallinnallisia taitoja, vahvistaa ja ylläpitää yksilön toimintakykyä, rohkaista sosiaalsiin tilanteisiin turvallisessa ympäristössä ja mahdollistaa vertaistuen saaminen vaikeaan elämäntilanteeseen ja kuntoutumiseen. Ryhmät voivat tuoda myös rytmiä ja säännöllistä tekemistä asiakkaan arkeen ja antaa asiakkaalle mahdollisuuden kokea kuulumista johonkin yhteisöön, olla osallinen.

Verkostotyö

Verkostotyön tehtävänä prosessikaaviossa on yhteistyö muiden alueen toimijoiden kanssa. Tekoina yhteistyötä on kuvattu projektin ohjausryhmän tapaamisina, muiden yhteistyöverkostojen säännöllisinä palavereina ja verkostoitumisena alan erilaisissa tilaisuuksissa, kuten seminaareissa ja koulutuksissa. Verkostotyötä tehdään valtion (KELA, TE-toimisto), kunnan (muun muassa sosiaalitoimi, työllisyyspalvelut, päihde- ja mielenterveyspalvelut) ja kolmannen sektorin edustajien kanssa (järjestöt, yhdistykset, seurakunta). Myös alueen pienyrittäjien kanssa on tehty yhteistyötä.

Verkostotyö mahdollistaa tiedon välittämisen yhteistyötahojen kautta mahdollisille asiakkaille, yhteistyön asiakkaiden jatkopolutuksessa, yhteisten asiakkaiden ja päällekkäisen työn kartoittamisen, sekä alueellisen tiedon ja taidon jakamisen. Se mahdollistaa myös yhteistyössä suunnittelun projektin toiminnasta, sekä yhteistyön esimerkiksi erilaisten ryhmien toteutuksessa. Näin ollen verkostotyötä voi verrata teoriassa esiteltyyn etsivän työn kenttätyöhön.

Viestintä

Viestinnän tehtävänä prosessikaaviossa on välittää tieto projektista yhteistyötahoille ja asiakkaille. Tiedon välittäminen yleisesti Loviisan alueella on tärkeää, sillä se on yksi keino tavoittaa projektin kohderyhmää. Viestinnän voidaan katsoa olevan teoriassa esiteltyä etsivän työn etsivää työtä (reach

out work). Lisäksi teemahaastattelusta selvisi, että etsivään työhön kuuluu tiiviisti viestiminen ja asioista muistuttelu. Viestintään kuuluu myös tiedottaminen projektin sisällä. Sisäisellä tiedottamisella informoidaan asiakkaita ja projektin toimijoita tulevista tapahtumista, projektityöntekijän tavoitettavuudesta ja muista tärkeistä ajankohtaisista asioista. Laajemmin projektista ja sen mallista tiedottaminen tapahtuu alan tapahtumissa ja koulutuksissa niin valtakunnallisesti kuin kansainvälisestikin, ja projektista saa tietoa myös kahden julkisen korkeakoulututkimuksen raporteista kevään 2018 jälkeen.

Projektissa tiedottamisen keinoina käytetään perinteisesti puhelinta ja sähköpostia, mutta myös sosiaalista mediaa ja internetiä. Projektilla on omat verkkosivut, joissa tietoa projektista, ajankohtaisia ilmoituksia ja projektin blogi, jonne kirjoittavat projektityöntekijän lisäksi asiakkaat. Projektilla on sivut myös Facebookissa ja projektityöntekijällä on siellä työprofiili. Käytössä on myös Facebookin Messenger, Whatsapp, Twitter, Instagram ja Snapchat -sovellukset, joiden kautta on haluttu madaltaa kynnystä olla yhteydessä projektiin. Sosiaalisen median kautta projekti avaa myös toimintaansa kuvina ja videoina, jotka tekevät siitä helpommin lähestyttävän.

Koska kaikki eivät käytä sosiaalisen median palveluita, on internetin ulkopuolella viestitty mainoslehtisillä, joita on kiinnitetty yleisille ilmoitustauluille ympäri Loviisan kaupunkia. Kokemusasiantuntijat ja asiakkaat on myös informoitu siitä, että projektityöntekijä ottaa mielellään tiedon mahdollisesta läheisestä tai ystävistä, joka voisi hyötyä projektin toiminnasta. Näin ollaan saatu käyntiin ”puskaradio”, jonka avulla voidaan mahdollisesti tavoittaa ne kohderyhmään kuuluvat henkilöt, joita ei muita väyliä pitkin tavoiteta. Erilaisten viestintäkanavien käytön toivotaan madaltavan kynnystä olla yhteydessä projektiin ja aktiivisella viestinnällä taas pyritään edesauttamaan projektin löytämistä.

Seuranta ja arviointi

Projektin toiminnan kehittämiseksi sen toimintaa seurataan ja arvioidaan koko kahden toimintavuoden ajan. Seurannan ja arvioinnin tehtävänä pro-

sessikaaviossa on mainittu toiminnan tilastointi, kirjaus, raportointi ja projektin laatimat mittarit. Tilastoinnin tekoina on asiakasmäärien ja heidän asioidensa eteneminen projektin aikana. Tilastointiin kuuluu myös yhteydenottojen tilastointi viestintäkanavittain, yhteistyötapahtumien tilastointi ja asiakastyön tilastointi. Kaikki asiakastyö kirjataan projektityöntekijän toimesta asiakasjärjestelmä Sofiaan.

Asiakkaiden asioiden etenemistä seurataan tilastoimalla uloskirjatut asiakkuudet, sekä asiakkaiden itse täyttämällä arvioilla omasta tilanteestaan. Projektin toiminnasta ja tilastoista raportoidaan säännöllisesti hallinnoivalle taholle, ja projektin rahoittajalle laaditaan erilliset väli- ja loppuraportit. Projektin mittareiksi on valittu tavoitemäärä tavoitetuista asiakkaista, muihin palveluihin kiinnittyvä asiakasmäärä, sekä asiakkaiden oma kokemus projektin toiminnasta. Toiminnan aikana asiakkailta pyydetään oma-arvion lisäksi palautetta suullisesti ja kirjallisesti yksilö- ja ryhmätoiminnasta, sekä koko projektin prosessista projektiasiakkuuden päättyessä.

Projektin sisäisen palautteen keruun lisäksi Ahonen (2017) on tehnyt projektista sosiaalityön laadullisen pro gradu -tutkielman, jossa selvitettiin asiakkaiden kokemuksia projektissa mukanaolo ajalta. Myös tutkielmasta saatuja tuloksia tullaan hyödyntämään mallin kehittämisessä. Edellä mainittujen lisäksi tämä opinnäytetyö on osa projektin seuranta toimintamallin mallintamistyöllä, jota varten on kartoitettu lähtötilannetta teemahaastattelun keinoin, ja toiminnan puolesta välissä kehitetty mallia yhteiskehittämisen keinoin.

Mallin levitys

Prosessikaavion viimeisin toiminto on mallin levitys projektin jälkeen. Projektin rahoittaja edellyttää mallin julkaisemista Innokylä.fi -sivustolla, josta se on jatkossa yleisesti käytettävissä. Projektin yksi mittari on myös mallin hyödynnettävyys projektin päätyttyä; malli tulee olla kopiotavissa käyttöön kunnan ja kolmannen sektorin palveluna myös Loviisan ulkopuolella. Mallin levityksestä ei ole kirjattu prosessikaavioon tarkempia tehtäviä, koska sen levitys ei kuulu enää tämän opinnäytetyön rajauksen sisälle.

5.6 Asiakasnäkökulma

Tässä opinnäytetyössä on haluttu mallintaa asiakaslähtöinen toimintamalli, jonka ideaali tuotos huomioisi sekä työn toiminnan vaiheet, että asiakkaiden yksilöllisen kokemuksen palvelusta. Opinnäytetyön teorian ja mallintamistyön alkukartoitukseksi pidetyn teemahaastattelun aineiston perusteella asiakkaan tulisi olla kaiken toiminnan keskiössä, jonka takia asiakasnäkökulma on haluttu yhdistää edellä kirjattuun työprosessinäkökulmaan. Asiakasnäkökulman hahmottamista helpotti sen pilkkominen ensin pienempiin kokonaisuuksiin palvelupolkuja hyödyntäen. Palvelupolkuja hahmoteltiin asiakkaan mahdollisesti kohtaamien kontaktipisteiden kautta kolmesta lähtökohdasta; tilanne ennen projektiin tuloa, tilanne projektin asiakkaana ja tilanne projektin asiakkuuden jälkeen. Kontaktipisteiden kautta on helpompi havainnoida asioita, joita olisi hyvä ottaa huomioon asiakkuuden eri vaiheissa, jonka jälkeen työn mallintaminen on myös loogisempaa.

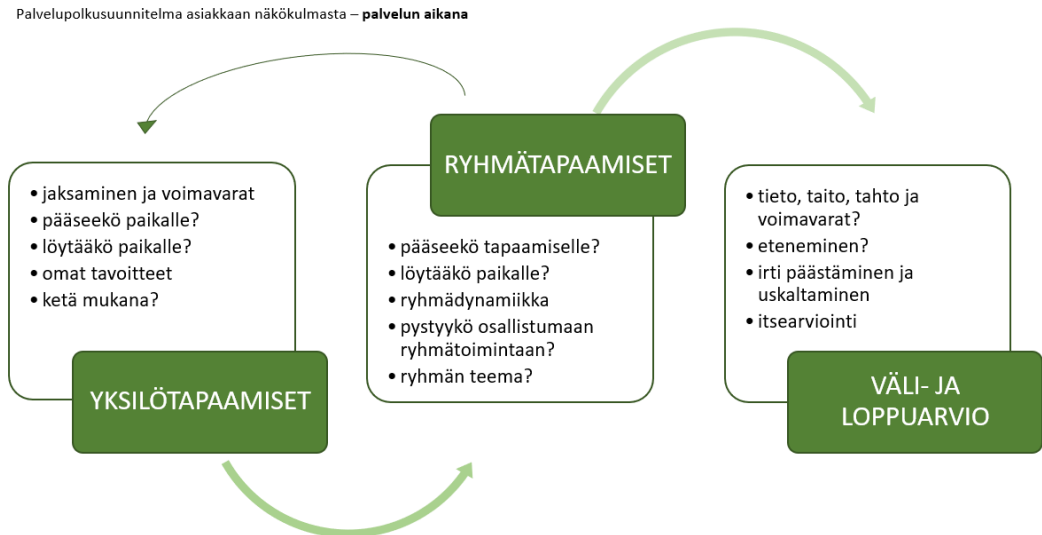
Asiakkaan kontaktipisteitä ennen projektiin tuloa kuvataan kuviossa 6. Ennen projektin asiakkuutta on todennäköistä, että tulevalla asiakkaalla on jokin tarve, miksi hän tai yhteistyökumppani näkisivät hänen hyötyvän projektin toiminnasta (huoli). Jotta mahdollinen asiakas löytää projektin, tarvitsee hän ensin tiedon sen olemassaolosta. Lisäksi hänen täytyy löytää väylä ottaa yhteys projektiin tai sinne ohjaaviin yhteistyökumppaneihin. Kumppanin yhteysväylän tavoitettava henkilö tulee myös olla tavoitettavissa, jotta asiakkaan huoli tulisi tiedoksi.



KUVIO 6. Palvelupolkusuunnitelma ennen palvelua

Huolen esille tulon ja yhteydenoton jälkeen järjestetään tapaaminen. Jos tieto huolesta on tullut yhteistyökumppanien kautta, voidaan ensimmäinen tapaaminen järjestää yhdessä. Tällöin asiakkaan tavoittamisen kysymyksiä voisivat olla asiakkaan pääseminen paikan päälle fyysisesti (tuleeko kävellen, autolla, julkisella), löytääkö hän paikalle, muistaako tapaamisen ajankohdan, saako reitille riittävän ohjeistuksen ja ymmärtääkö sen. Teema-ahaastatteluun pohjaten Loviisan alueen erityisyys näkyy muun muassa huonona julkisen liikenteen kulkemisena, miksi paikalle pääsy on erityisen tärkeää huomioida ensimmäistä tapaamista suunnitellessa.

Tapaamisen toteutuessa asiakkaalle päästään kertomaan projektista ja siihen osallistumisesta. Recovery -toipumisorientaation periaatteiden mukaisesti asiakas päättää itse, haluaako lähteä mukaan toimintaan ja mitkä hänen tavoitteensa mukana ololle ovat. Tapaamisella tulee huomioida työntekijän ja asiakkaan henkilökemiat, alustava luottamuksen rakentaminen, asiakkaan ymmärrys tavoitteista ja mahdollinen jännittäminen. Jos asiakas haluaa osallistua projektiin, voidaan seuraavaksi miettiä kontaktipisteitä palvelun aikana (KUVIO 7).



KUVIO 7. Palvelupolkusuunnitelma palvelun aikana

Projektin rahoitushakemukseen on kirjattu, että projektin toiminta koostuu yksilö- sekä ryhmätoiminnasta, jotka tukevat asiakkaan arkea ja elämönhallintaa (Nousiainen 2017). Yksilötapaamiset eivät sulje pois ryhmätapaamisia ja toisin päin, ja asiakas voi hyödyntää molempia yhtä aikaa halutessaan. Yksilö- ja ryhmätapaamisissa tulee huomioida, missä tapaaminen järjestetään ja miten asiakas pääsee sovitulle kohtaamispaikalle. Lisäksi tapaamisen aikana tulee huomioida asiakkaan voimavarat ja jaksaminen, jotka vaikuttavat siihen, paljonko asioita voidaan yhden tapaamisen aikana työstää.

Ensimmäisen tapaamisen aikana mietitään asiakkaan tavoitteita, joihin projektissa mukanaoloajalla tähdätään. Tapaamisilla kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta, verkostoa ja taustaa, jotka usein vaikuttavat tämän tavoitteisiin. Tavoitteissa mietitään niin lyhyen ajan kuin pitkänkin tähtäimen tavoitteita. Ryhmätapaamisissa taas isossa roolissa on ryhmädynamiikka, jota ei voi suunnitella etukäteen. Ryhmän rakennetta ja sen ohjausta voi suunnitella vuorovaikutusta tukevaksi, mutta ryhmän jäsenet määrittävät lopulta sen, millainen ryhmä on. Myös ryhmän fyysinen sijainti ja sinne pääseminen tulee huomioida suunnittelussa. Kaikki asiakkaat eivät todennäköisesti pysty osallistumaan ryhmiin, tai tarvitsevat osallistumiseen paljon tukea ja motivointia.

Projektin asiakkuuden kokonaiskesto ei ole määritelty, koska palvelun on tarkoitus olla yksilöllistä ja kynnyksetöntä. Tarkoituksena on kuitenkin, että projekti on vain ”välipysäkki”, jonka tukemana asiakkaan toimintakyky vahvistuu ja hän pystyy jatkossa kiinnittymään mahdollisesti tarvitsemaansa palveluun. Tästä syystä asiakkaiden kanssa tehdään väliarvioita omasta tilanteesta, jolloin tarkastellaan etenemistä, toimintakyvyn muutoksia ja mahdollisten välitavoitteiden saavuttamista. Väliarviossa voidaan hahmotella tarkemmin myös jatkopolkua oikeaan palveluun. Asiakkuuden lopussa tehdään loppuarvio, jossa asiakas arvioi omaa tilannetta, sekä projektin toimintaa. Väli- ja loppuarvioissa tulee huomioida asiakkaan sen hetkiset voimavarat, toimintakyky ja motivaatio.

Koska projektin asiakkuus on vapaaehtoista, voi asiakas lopettaa asiakkuuden ilman byrokraattisia seurauksia. Toisaalta työntekijällä tulee olla ymmärrys asiakkaan toimintakyvystä, jotta voi tarvittaessa ehdottaa asiakkuuden lopettamista, jollei tämä enää hyödy projektin toiminnasta. Kuviossa 8 kuvataan asiakkaan mahdollisesti kohtaamia kontaktipisteitä projektin asiakkuuden lopettamisvaiheessa ja sen jälkeen.



KUVIO 8. Palvelupolkusuunnitelma palvelun jälkeen

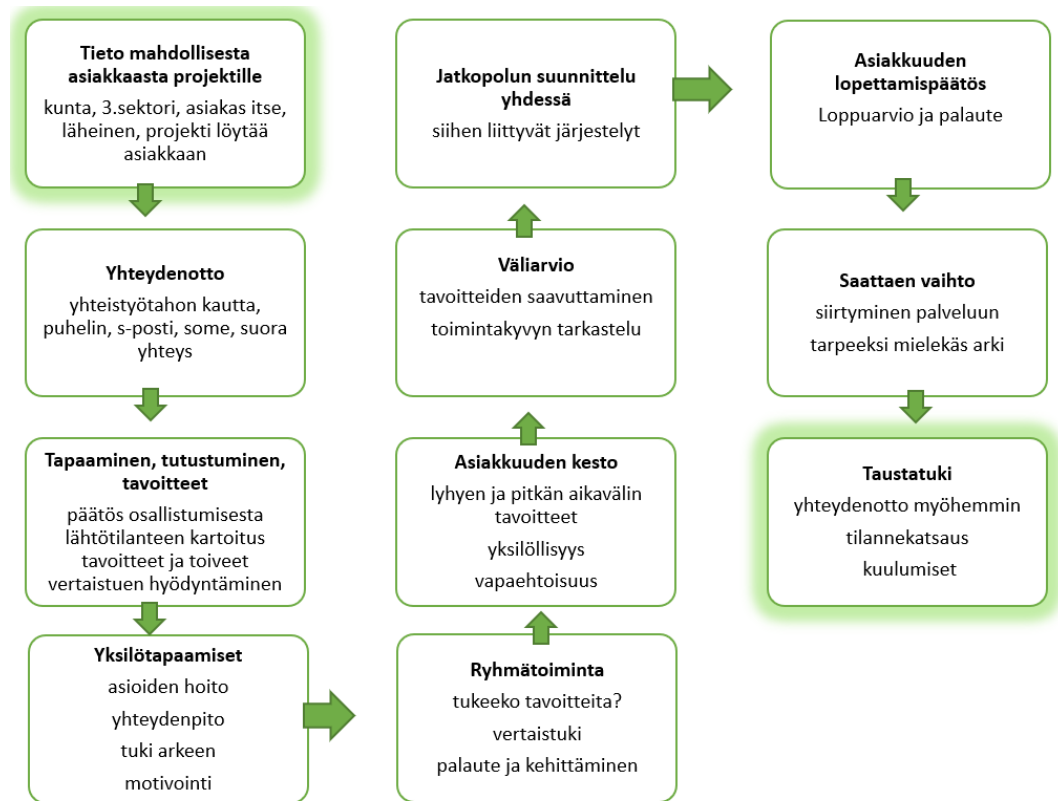
Huomioitavaa on ajan antaminen myös asiakkuuden lopettamisessa, koska se voi herättää negatiivisia tunteita, kuten ahdistusta tai pelkoa pärjäämisestä. Tästä syystä jokainen asiakas tulee huomioida yksilönä ja asiak-

kuuden kesto asiakkaan tarpeiden mukaan. Jatkokolun yhdessä suunnittelu voi antaa asiakkaalle turvallisen olon ja varmuutta pärjäämisestä myös projektin jälkeen. Tarvittaessa projektityöntekijä lähtee mukaan tutustumaan muihin palveluihin, koska teemahaastattelun perusteella rinnalla kulkeminen ja tukeminen ovat merkittäviä tekijöitä työn ominaisuuksissa.

Jo olemassa oleviin palveluihin siirtyessä huomiota tulee kiinnittää asiakkaan voimavaroihin ja motivaatioon. Jos asiakkaan voimavarat eivät ole riittävät, ei hän todennäköisesti sitoudu uuteen palveluun. Sitoutumiseen voi vaikuttaa sen hetken ja menneisyyden kohtaamiset kyseisessä palvelussa, jotka muokkaavat asiakkaan käsitystä siitä. Projekti voi osaltaan helpottaa sitoutumista motivoimalla ja tekemällä teemahaastattelussa noussutta ”jälkityötä” tämän kanssa. Aina asiakkaan tavoite ei ole päästä jonkin palvelun piiriin. Vaikka asiakkaiden palveluun ohjautuminen on projektin yksi tavoitteista, tulee toiminnassa muistaa toipumisorientaation arvot, joihin projektia hallinnoiva yhdistys on sitoutunut. Recovery -toipumisorientaation periaatteiden mukaisesti asiakkuus kuntoutuksessa voi päättyä hoitokontaktin sijasta yleisen elämänlaadun kohenemiseen ja asiakkaan omaan tunteeseen mielekkään arjen löytymisestä.

Oli asiakkuuden lopettamistilanne kumpi vain yllämainituista, ei projekti ”sulje oviaan” asiakkuuden päätyttyä. Tieto siitä, että projektiin pääsee aina uudestaan tarvittaessa, tai että projektityöntekijään saa yhteyden tiukan tilanteen tullessa, voi tuoda asiakkaalle turvaa. Toisaalta projekti on vain kaksivuotinen, joka on ristiriidassa yllämainitun mahdollisuuden kanssa. Uhkana projektin kaltaisissa toimissa on, että asiakkaat jäävät ilman tarvitsemaansa tukea tai palvelua projektin päättyessä, miksi ohjaus jo olemassa olevaan palveluun projektin aika olisi ihanteellista.

Teorian, kerätyn aineiston, prosessikaavion ja asiakasnäkökulman yhteenvetona hahmoteltiin alustava malli toiminnalle, jota kuvataan kuviossa 9.



KUVIO 9. Alustava toimintamalli aikuisten etsivästä työstä

Tässä mallissa etsivän työn prosessin vaiheet sekä asiakasnäkökulma on yhdistetty samaan asiakaspolkuun. Asiakaspolku koostuu asiakkuuden etenemisen kannalta tärkeimmiksi valituista vaiheista, sekä niissä tärkeiksi nähdystä elementeistä. Polusta voi tunnistaa edelleen asiakasnäkökulmassa käytetyt asiakkuuden vaiheet ennen palvelua, palvelun aikana ja palvelun jälkeen. Projektin etenemisen aikana on huomattu, että asiakkuuden vaiheet etenevät pääasiassa alustavaa mallia mukailien, vaikkakin jokaisen asiakkaan kohdalla eteneminen on yksilöllistä. Mahdollisuus vaiheesta toiseen palaaminen on myös huomioitu, jolloin eteneminen ei ole lineaarista.

Ahonen (2017) on tutkinut pro gradussaan asiakkaiden kokemuksia projektista noin puoli vuotta projektin alkamisen jälkeen. Koska projektin käytännössä on hyödynnetty alustavaa suunnitelmaa toimintamallista ennen laadullista tutkimusta, voidaan sen tuloksia peilaten tarkastella, mitkä mallin kohdat puolen vuoden toiminnan perusteella toimivia ja missä on vielä kehitettävää. Tutkimuksessa on kuvattu asiakkaiden taustaa ja tilannetta

ennen projektia, ajatuksia projektiin tullessa, ja näkemyksiä siitä, miten projekti on heitä auttanut. Tutkimustulokset olivat kokonaisuudessaan positiivisia; asiakkaat ovat kokeneet saaneensa projektin myötä merkitystä elämään ja sisältöä ja ohjausta arkeensa. Lisäksi he ovat kokeneet hyötyvänsä ryhmistä ja kokemusasiantuntijoilta saamastaan vertaistuesta. (Ahonen 2017, 62.)

Asiakkaat kertovat löytäneensä projektin sosiaalisen median tai yhteistyötahojen kautta. Ensimmäinen yhteys on joko otettu suoraan projektityöntekijään tai projektityöntekijä on ollut yhteydessä asiakkaaseen saatuaan tiedon tämän tuentarpeesta. Yksilötapaamisista asiakkaat ovat kokeneet saaneensa tukea elämäntilanteeseensa, sekä tilaisuuden tulla kuulluksi. Kuuntelu ja läsnäolo ovat vähentäneet asiakkaiden yksinäisyyden tunnetta. Myös kannustus ja palveluohjaus on mainittu positiivisina asioina. Ryhmätapaamiset ovat antaneet toivoa ja sisältöä elämään, sekä tilaisuuden tutustua muihin samassa elämäntilanteessa oleviin ihmisiin. Projektityöntekijän jalkautuminen kotiin on koettu hyväksi, koska Loviisan kylissä on vaikea liikkua keskustaan. Kehittämisehdotuksena projektin toiminnassa oli ryhmien kokoontuminen useammin kuin kerran viikossa. Lisäksi ryhmätoiminnan yhteyteen toivottiin kahvitarjoilua. (Ahonen 2017, 45-46, 49, 56-57.)

Laadullisen tutkimuksen tulokset antavat tietoa projektille asiakkaiden kokemuksista olla osana projektia. Osallisuuden vahvistamiseksi ja suunnittelutyön tueksi opinnäytetyössä on haluttu järjestää kehittämistyöpaja, jonka tuloksena esitellään lopullinen malli toiminnalle.

5.7 Kehittämistyöpajan toteutus ja tulokset

Kehittämistyöpajatyöskentelyn pohjana käytettiin alustavaa toimintamallia. Kehittämistyöpajalla haluttiin laajentaa jo saatua näkemystä siitä, mihin asioihin mallinnuksessa tulisi kiinnittää huomioita, ja mitkä asiat toimivat ja mitkä eivät. Tästä syystä kehittämistyöpajaan kutsuttiin projektin toiminnassa mukana olevia, tai mukana olleita asiakkaita, kokemusasiantuntijoi-

ta ja projektia hallinnoivan yhdistyksen toiminnanjohtaja. Projektityöntekijä osallistui ryhmätyöskentelyyn tasavertaisena toimijana.

Kutsu lähetettiin tekstiviestillä kaikille projektin asiakkaille, joita kutsuhetkellä oli 28. Lisäksi avoin kutsu julkaistiin projektin omilla kotisivuilla ja Facebook -sivuilla. Kehittämistyöpaja liitettiin osaksi ”Arkis -ryhmää” (asiakkaille tarkoitettu arkisten asioiden keskusteluryhmä), jotta osallistuminen työpajaan olisi mahdollisemman helppoa ja kynnyksetöntä. Projektin ryhmät ovat muun toiminnan mukaisesti maksuttomia ja vapaaehtoisia, eikä ryhmiin tarvitse ilmoittautua etukäteen. Kokemusasiantuntijat kutsuttiin työpajaan suullisesti.

Kehittämistyöpaja pidettiin 15.3.2018, jolloin projekti oli ollut toiminnassa jo vuoden. Ensimmäisen toimintavuoden aikana projektin toiminnassa on keretty kokeilemaan erilaisia menetelmiä ja toimintoja, joista on kerätty palautetta, jonka perusteella toimintaa on taas kehitetty. Suunnitelmista poiketen kehittämistyöpajaa jatkettiin toisella toteutuskerralla, koska ensimmäisellä varattu aika loppui kesken. Toinen toteutus pidettiin 5.4.2018. Toiseen toteutukseen kutsuttiin ensimmäisessä toteutuksessa olleet osallistujat suullisesti, sekä muita asiakkaita avoimella kutsulla projektin kotisivuilla ja Facebook-sivuilla. Lisäksi toiseen toteutukseen kutsuttiin yhdistyksen toiminnan johtaja, jotta työpajan tuotos olisi vielä monipuolisempi.

Kehittämistyöpajan ensimmäinen toteutus

Kehittämistyöpajan ensimmäiseen toteutukseen osallistui neljä asiakasta, kaksi kokemusasiantuntijaa ja projektityöntekijä. Osallistuneiden asiakkaiden keski-ikä oli 45 vuotta ja heistä kolme oli miehiä ja yksi nainen. Asiakkaiden asiakkuuksien kesto projektissa kehittämispajan toteutusvaiheessa oli yhdestä kuukaudesta yli vuoteen. Eri pituiset asiakkuudet projektissa lisäävät saadun kehittämistiedon arvoa, koska sitä on voitu arvioida erilaisista näkökulmista.

Kehittämistyöpajan aluksi juotiin kahvit ja kerrottiin, miksi kehittämistyöpaja järjestetään ja mitä osallistujilta toivotaan. Aluksi kerrottiin myös kehittämistyöpajan olevan osa projektityöntekijän opinnäytetyötä ja sen tuotosta

tullaan hyödyntämään mallin kehittämisessä. Lisäksi osallistujille luvattiin, ettei yksittäistä osallistujaa voi tunnistaa tuotoksesta. Kaikille osallistujille sopi, että taustoista voidaan kertoa ikä ja sukupuoli.

Mukaan kehittämistyöpajaan oli varattu kopiot sen hetkisestä projektin mallista, sekä "Out of the box" -menetelmän ohjeet. Osallistujien kanssa käytiin läpi ohjeistus ja pohdittiin, mitä mikäkin kohta tarkoittaa. Ohjeistus koettiin haastavana ymmärtää, mutta yhteisen keskustelun jälkeen päätettiin ryhmänä soveltaa menetelmää niin kuin sen sillä hetkellä ymmärrettiin. Ryhmä ei määritellyt alkuun erityistä ongelmaa, kuten Out of the box -menetelmässä ohjeistetaan, vaan lähtökohdaksi valittiin projektin mallin toimivuus. Jokaisen omien kokemusten ja mallin toimivuuden pohjalta pohdittiin eriteltyjä "kuinka voisimme-" -kysymyksiä.

Kysymykset olivat:

- 1) kuinka voisimme vahvistaa hyvää
- 2) kuinka voisimme poistaa pahaa
- 3) kuinka voisimme kääntää ongelman vastakohtaksi
- 4) kuinka voisimme kyseenalaistaa olettamukset
- 5) kuinka voisimme löytää positiivisia adjektiiveja
- 6) kuinka voisimme tunnistaa odottamattomia resursseja
- 7) kuinka voisimme luoda analogian
- 8) kuinka voisimme kääntää haasteet mahdollisuuksiksi
- 9) kuinka voisimme muuttaa totuttua ajattelu- ja toimintatapaa
- 10) kuinka voisimme pilkkoa ongelman

Nämä yläkysymykset laitettiin omille Post-it lapuille, jotka kiinnitettiin työtilan seinälle allekkain. Ryhmä ymmärsi tehtävän niin, että "vahvistaa hyvää" kohdassa mietitään projektissa koettu positiivinen asia, esimerkiksi "mukaan on ollut helppo tulla", joka käännetään kysymykseksi "kuinka olisi vielä helpompi tulla mukaan?". Vastaavasti kohdassa "poistaa pahaa" mietittiin asioita, joissa on kehittämistä ja käännettiin ne kysymyksiksi, esimerkiksi "ryhmät ovat olleet pieniä" ja kysymys olisi "kuinka ryhmät saisi isommiksi?". Tämän logiikan mukaan jokainen sai omaan tahtiin ideoida yläkysymyksille alakysymyksiä, jotka vietiin Post-it lapuilla kunkin yläkysymyksen perään poikittain riviin. Toteutusta kuvaa kuva 1. Laadittuja ky-

symyksiä ei vielä tässä vaiheessa esitelty mitenkään, jotta kynnys ideoimiseen olisi mahdollisemman matala.



KUVA 1. Ensimmäisen toteutuksen ylä- ja alakysymykset

Jokainen yläkysymyskohta käytiin ryhmänä yksi kerrallaan läpi. Kun kaikki olivat ideoineet alakysymyksiä ensimmäiseen kohtaan, siirryttiin seuraavaan yläkysymykseen. Kaikki osallistujat eivät keksineet kaikkiin kohtiin alakysymyksiä, jolloin ryhmä auttoi ideoimisessa. Ideoinnin aikana käytiin myös keskustelua kysymyksistä ja niiden tarkoituksista. Usealla työpajaan osallistuvalla oli haasteita hahmottamisen kanssa. Koska tilanne saattoi olla jännittävä ja stressaava, sovittiin ilmapiirin helpottamiseksi, ettei kaikkiin kohtiin tarvitse vastata, jos se tuntuu mahdottomalta.

Kaksi yläkysymyskohtaa tulkittiin tarkoittavan keskenään lähes samaa, jolloin sovittiin niiden yhdistämisestä. Tällaisia kysymyksiä olivat "miten poistaa pahaa (kohta 2)" ja "haasteet mahdollisuuksiksi (kohta 8)". Kohta 7, "miten luodaan analogia" tulkittiin kysymykseksi "miten normalisoidaan toimintaa". Kohta 10, "miten pilkotaan ongelma" jätettiin vastaamatta ko-

konaan, koska ryhmä koki, että ongelmaa on jo pilkottu aikaisempien kysymysten avulla.

Työpajaan oli varattu aikaa 1,5 tuntia, joka meni alakysymysten ideoimiseen. Tarkoituksena oli vielä ideoida luoduille alakysymyksille vastauksia, mutta toteutus osoitti, ettei varattu aika riittänyt vastaustyöskentelyyn. Lisäksi kysymysten ideointi oli työlästä ja vaati paljon ajattelua, mikä väsytti osallistujia. Tästä syystä ehdotettiin toisen toteutuksen järjestämistä kahden viikon kuluttua, jolloin ideoitaisiin vastauksia kysymyksiin. Toinen toteutus sai kannatusta ja aika sovittiin vielä ensimmäisen toteutuksen lopussa. Osallistujat saivat lukea seinälle kiinnitetyjä kysymyksiä työskentelyn jälkeen. Osa osallistujista koki, että muiden ajatuksia lukiessa tehtävänanto selveni ja omia ajatuksia heräsi lisää. Sovittiin, että toisen toteutuksen alussa voitaisiin palata kysymyksiin ja täydentää niitä tarvittaessa. Kaikki seinälle kerätyt Post-it laput kerättiin talteen jatkotyöstöä varten, koska ensimmäisen toteutuksen aineistoa käytettiin vielä toisen toteutuksen pohjana.

Ensimmäisen toteutuksen tuotos käsiteltiin heti toteutuksen jälkeen niin, että jokaisesta kohdasta voitiin laskea saadut lisäkysymykset ja lukea niiden sisältö. Tämän enempää ei aineistoa voinut ennen toista toteutusta juuri käsitellä, koska toisen toteutuksen ryhmä määritteli kysymyksille vastaukset, jotka taas määrittelivät lopullisen tuloksen kehittämideoista.

Seuraavaksi alla eritellään kehittämistyöpajan ensimmäisessä toteutuksessa käytetyn Out of the box -menetelmän mukaista etenemistä ja tuotosta tarkemmin.

Miten vahvistaa hyvää (1)

Ensimmäiseen ”Miten vahvistaa hyvää” -yläkysymykseen saatiin yhteensä kuusitoista alakysymystä. Ryhmä ymmärsi kysymyksen tarkoittavan positiivisia asioita, joita ovat kokeneet toimiviksi projektissa, joista kysymyksenä ”miten tätä voisi tehdä vielä paremmin?”. Tällaisia alakysymyksiä olivat esimerkiksi: *”miten voisi käyttää paremmin kokemusasiantuntijoiden kokemusta ryhmässä?”*, *”millä tavalla saa asiakkaan kokemaan välittämistä*

entistä enemmän?”, ”miten olisin vieläkin iloisempi?” ja ”miten kohtaisimme toisemme vielä paremmin?”.

Miten poistaa pahaa (2)

Toiseen yläkysymykseen ”miten poistaa pahaa” saatiin alakysymyksiä kaksitoista kappaletta. Tämän yläkysymyksen ryhmä mielsi tarkoittavan niitä epäkohtia, joita he ovat projektin toiminnassa huomanneet, ja joista kysymys olisi ”miten voisimme poistaa tämän epäkohdan?”. Tarkoitus ei siis ollut vielä keksiä ratkaisuja, vaan tuoda uusia alakysymyksiä epäkohtia hyödyntäen. Tähän kysymykseen yhdistettiin myös yläkysymys 8, ”kuinka käännämme haasteet mahdollisuuksiksi”. Syntyneitä alakysymyksiä olivat esimerkiksi: *”miten tavoittaisimme sellaiset, ketkä eivät lue lehtiä tai seura somea?”, ”miten saataisiin asiantuntijavierailijoita ryhmiin?”, ”miten saada sisäinen motivaatio [asiakkaalle]?”, ”miten lisätä tasa-arvoisuutta tapaamisissa?” ja ”miten saisimme keksiä [kahvin kanssa] ryhmiin?”.*

Miten kääntää ongelma vastakohtaksi (3)

Kolmas yläkysymys keskittyi siihen, miten voidaan kääntää todetut tai koetut ongelmakohdat ratkaisua etsiviksi kysymyksiksi. Näitä alakysymyksiä syntyi yhdeksän kappaletta. Kysymyksiä olivat esimerkiksi: *”kuinka saisimme rahaa tapahtumien ja retkien järjestämiseen?”, ”miten järjestettäisiin minibussi kuljetuksiin?”, ”missä toimivassa tilassa järjestettäisiin ryhmä?” ja ”mikä olisi paras keksi hinta-laatusuhteeltaan?”.*

Miten kyseenalaistaa olettamukset (4)

Neljäs yläkysymys haastoi ryhmän miettimään, mitkä kohdat projektin alustavassa mallissa perustuvat oletuksille, ja miten nämä oletukset kyseenalaistetaan. Alakysymyksiä syntyi yhteensä kymmenen kappaletta. tällaisia kysymyksiä olivat esimerkiksi: *”toimiiko yhteistyö verkostojen kanssa?”, ”onko asiakkaan tarvetta lähteä projektista?”, ”tarvitaanko projektia?” ja ”pitääkö ryhmät olla positiivisia?”.*

Miten löytää positiivisia adjektiiveja (5)

Viides yläkysymys sai aikaan ryhmässä pohdintaa siitä, miten kysymys eroaa ensimmäisestä yläkysymyksestä. Ryhmä päätti kysymyksen tarkoitettavan sitä, että mietitään kysymyksiä, joiden sävy on positiivinen. Alakysymyksiä syntyi vain neljä, mikä kertoo yläkysymyksen haastavuudesta. Nämä kysymykset olivat: *"miten voisimme tehdä toipumisesta iloista?"*, *"miten saadaan kahvista maukasta?"*, *"miten saadaan osallistumisesta helppoa?"* ja *"olen päässyt käymään joka kerta [ryhmässä]"*. Viimeisin vastaus ei ollut kysymys, mutta asiakkaan positiivinen kokemus projektin toiminnasta.

Miten tunnistaa odottamattomia resursseja (6)

Kuudennessa yläkysymyksessä pohdittiin, millaisia resursseja projekti voisi vielä hyödyntää, mitä ei mahdollisesti alustavassa mallissa ole esillä tai mainittu. Näitä alakysymyksiä syntyi kymmenen kappaletta, ja niitä olivat esimerkiksi: *"miten saisimme hyödynnettyä asiakkaiden osaamista ryhmässä?"*, *"miten hyödyntää työntekijöiden erityisosaamista projektissa?"*, *"miten huomioida jo olemassa olevista projekteista saadut tulokset?"*, ja *"miten hyödyntää omaiset projektissa?"*.

Miten tehdä projektista normaalia (7)

Alkuperäinen yläkysymys Out of the box -menetelmässä on "miten luoda analogia", joka ryhmässä sovittiin tarkoittavan ympäristön muokkausta sopivammaksi toiminnalle. Alakysymyksiä syntyi neljä, joita olivat: *"miten saada projektin toiminta arkiseksi?"*, *"miten keksisimme leimaamattoman paikan ryhmätapaamisille?"*, *"kuinka tehdä projektista suosittu?"*, ja *"miten saadaan projektista osa peruspalveluita?"*.

Kuinka muuttaa ajattelua (9)

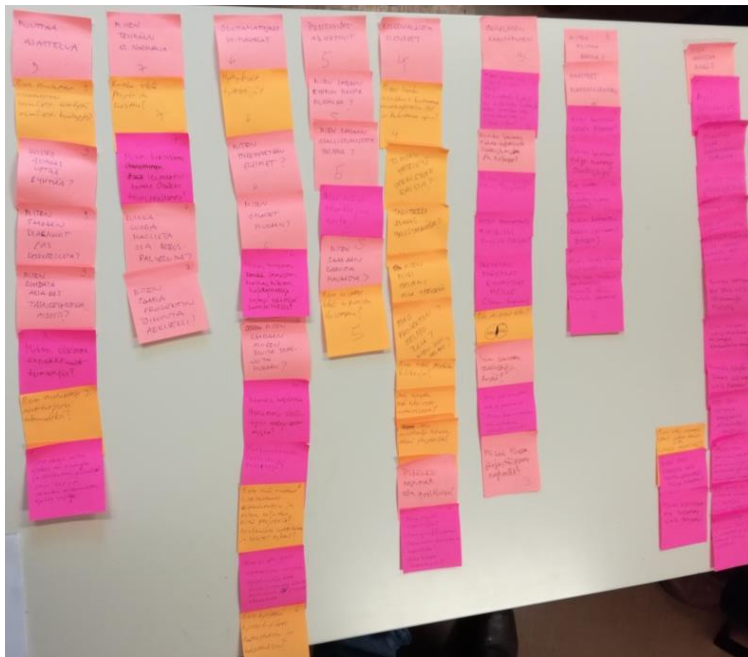
Koska yläkysymys numero 8 yhdistettiin numeron 2 kanssa, jatkettiin alakysymysten ideointia numerosta 9. Tälle yläkysymykselle saatiin kuusi alakysymystä, joita olivat esimerkiksi: *"kuinka saada jokainen itse tekemään muutos omissa ajatuksissa?"*, *"miten kohdata asiakas aidosti tasa-vertaisena?"*, *"miten muutamme avuntarpeen sosiaalisesti vältellystä sosi-*

aalisesti hyväksytyksi?”, ”miten muutamme avuntarpeen vahvuudeksi?” ja ”miten olisimme ennakkoluulottomampia?”. Tämä yläkysymys oli viimeinen, mitä kehittämistyöpajassa käsiteltiin, sillä ryhmä koki, että kohta 10 ”pilko ongelma” on juuri tehty aikaisempien kysymysten avulla.

Kehittämistyöpajan toinen toteutus

Toinen toteutus pidettiin 5.4.2018. Toteutukseen osallistui kahdeksan henkilöä, joista kolme kokemusasiantuntijoita, yksi projektityöntekijä ja neljä projektin asiakasta. Samoja osallistujia ensimmäisen kehittämistyöpajan kanssa oli kuusi. Uusina osallistujina olivat yksi kokemusasiantuntija ja yksi asiakas. Kaikista osallistujista kuusi oli naisia, loput miehiä. Keski-ikä osallistujilla oli 47,6-vuotta ja projektin asiakkaista asiakkuuksien kesto vaihteli yhdestä kuukaudesta yli vuoteen. Yhdistyksen toiminnanjohtaja ei päässyt osallistumaan kehittämistyöpajaan.

Toisen toteutuksen aluksi juotiin kahvit ja käytiin tunnelmia läpi edellisestä kehittämistyöpajasta. Samalla avattiin edellisen kerran menetelmää ja tuotoksia niille, jotka eivät olleet siihen osallistuneet. Aluksi ryhmä kävi läpi ensimmäisen toteutuksen tuotosta levittäen tuotokset järjestyksessä pöydälle (KUVA 2).



KUVA 2. Ensimmäisen kehittämistyöpajan tuotosten tarkastelua

Ensimmäisellä toteutuskerralla syntyneet alakysymykset käytiin yhdessä ääneen läpi, jonka jälkeen aihepiirit teemoiteltiin asiasisällön mukaan. Kaikki kehittämistyöpajaan osallistuvat keskustelivat keskenään siitä, millaisia teemoja alakysymyksistä voisi muodostua ja mitkä alakysymykset kuuluvat minkäkin teeman alle. Teemojen rakentuessa ne kirjattiin omille Post-it lapuille, jotka laitettiin tilan seinälle, ja niihin kuuluvat alakysymykset niiden perään. Teemoja löydettiin yhteensä kahdeksan, jotka olivat: työntekijät, osallistujat (projektin asiakkaat), projektin kehittäminen pidemmälle, yhteydenpito, asenteet, ryhmätapaamiset, yksilötapaamiset, ja resurssit.

Ryhmän jäsenistä aina yksi toimi puhemiehenä, joka luki teemaan liitetyt alakysymykset läpi. Yksi teema kerrallaan ideoitiin vastauksia samalla periaatteella kuin ensimmäisessä toteutuksessa; jokainen sai ideoida itsekseen ja tuoda ratkaisuidean vihreillä tai keltaisilla Post-it lapulla kysymysten alle (KUVA 3).



KUVA 3. Ratkaisuideat teemoittain

Tiukan aikataulun takia sovittiin, ettei kaikille lisäkysymyksille tarvinnut keksiä vastauksia, vaan jokainen sai ideoida vastauksia itselle tärkeisiin alakysymyksiin. Ryhmälle painotettiin, ettei vääriä tai huonoja ideoita ole, vaan kehittämistyöpajan ideana on saada laajoja näkemyksiä ja täysin uusia ideoita. Kuten ensimmäisessä kehittämistyöpajassa, ei tässäkään toteutuksessa ollut pakko keksiä ideoita, jos se tuntui vaikealta. Tämä vaikutti siihen, että osalta osallistujista syntyi enemmän tuotosta kuin toisilta.

Aikaa työpajalle oli varattu 1,5 tuntia, josta alussa meni lähes puoli tuntia kuulumisiin, kahvin juontiin ja edellisen kehittämistyöpajan menetelmän ja tuotosten läpikäymiseen. Teemoitteluun meni myös reilu puoli tuntia, jolloin itse ideoinnille jäi alle puoli tuntia aikaa. Yksi osallistuja joutui lähtemään kesken omien asioiden hoitoon. Viisi minuuttia ennen ajan päättymistä ehdotettiin, että jatketaan pajaa vielä puolella tunnilla. Yhdelle osallistujalle ei aikataulumuutos sopinut linja-auto aikataulujen takia, jonka takia paikalle viimeiseksi puoleksi tunniksi jäi kuusi osallistujaa.

Ideoinnin jälkeen luettiin yhdessä saadut ratkaisut läpi. Osallistujat antoivat välitöntä palautetta siitä, että kehittämistyöpajaa olisi mukava jatkaa myös tulevaisuudessa. Projektin mallintamistyön kannalta jatko olisi kannattavaa, vaikka se ei enää olisi osa tätä opinnäytetyötä. Seuraavaksi alla eritellään kehittämistyöpajan toisessa toteutuksessa saatua tuotosta rakentuneiden teemojen mukaan.

Työntekijät

Tämän teeman alle lajiteltiin ne alakysymykset, jotka koskivat projektityöntekijää tai kokemusasiantuntijoita. Alakysymyksiä tämän teeman alle kertyi yhdeksän, joista viisi ensimmäisen yläkysymyksen alakysymyksiä (miten vahvistaa hyvää), kolme kuudennen yläkysymyksen alakysymyksiä (miten tunnistaa odottamattomia resursseja) ja yksi kolmannen (miten kääntää ongelmat vastakohdiksi). Ratkaisu-ideoita työntekijät -kohtaan syntyi seitsemän. Näitä ideoita olivat esimerkiksi: *”työntekijöiden pitää tuoda omaa osaamistaan vahvemmin esille, jotta sitä voidaan hyödyntää”*, *”projektista erillinen palvelu, joka toimii ympäri vuorokauden”*, ja *”järjestetään toivoa*

luovaa kokemusasiantuntijatoimintaa, ollaan ns. samalla viivalla osallistujan [asiakkaan] kanssa”.

Osallistujat

Osallistujat -teeman alle lajiteltiin ne alakysymykset, jotka viittasivat osallistujiin, eli projektin asiakkaisiin. Alakysymyksiä teeman alle sijoittui yksitoista, joista eniten alakysymyksiä kuudennen yläkysymyksen alta (miten tunnistaa odottamattomat resurssit), ja loput hajautuivat yläkysymysten kaksi (miten poistaa pahaa), neljä (miten kyseenalaistaa olettamukset), yhdeksän (kuinka muutamme totuttua ajattelu- ja toimintatapaa) ja viisi (miten löytää positiivisia adjektiiveja) kesken. Teeman alle saatiin yhteensä kuusi ratkaisuideaa, jotka olivat esimerkiksi: ”harrastusryhmä, jossa osallistujat kertovat/opettavat harrastuksistaan”, ”jokainen jäsen voisi halutessaan vetää ryhmää” ja ”toipumisesta saadaan iloisempaa, jos kokemusasiantuntijat kertoisivat lisää omasta toipumisestaan”.

Projektin kehittäminen pidemmälle

Projektin kehittämisteeman alle lajiteltiin seitsemän alakysymystä, joiden katsottiin viittaavaan kehittämistyöhön ja projektin mallin parantamiseen. Nämä alakysymykset koostuivat neljästä neljännen yläkysymyksen (miten kyseenalaistaa olettamukset) alakysymyksestä, sekä loput hajautetusti toisen (miten poistaa pahaa), kuudennen (miten tunnistaa odottamattomia resursseja) ja seitsemännen (miten tehdä toiminnasta normaalia) yläkysymyksen kesken. Ratkaisu-ideoita syntyi kuusi, joista esimerkkejä: ”osallistujien palautteet tulisi viedä eteenpäin kunnallisille päättäjille”, ”jonkun tulisi ottaa projektin malli omaksi toiminnakseen”, ja ”projekti on tarpeellinen, koska näkee muita ja pääsee juttelemaan”.

Yhteydenpito

Yhteydenpito -teeman alle luokiteltiin kuusi alakysymystä, jotka jakautuivat tasaisesti ensimmäisen (miten vahvistaa hyvää), toisen (miten poistaa pahaa), kolmannen (miten kääntää ongelmat vastakohtiksi) ja neljännen (miten kyseenalaistaa olettamukset) yläkysymyksen välille. Kaikki kysymykset

viittasivat projektityöntekijän ja asiakkaan väliseen viestintään, tai viestintään, jota projekti tekee etsivänä työnä ja verkostojen kanssa. Ratkaisuideoita teeman alle syntyi 7. Näitä ideoita olivat muun muassa: ”tehdään projektista usein osuttu tulos hakukoneisiin”, ”kannustetaan osallistujia kertomaan eteenpäin projektista” ja ”järjestetään yhteissuunnittelutilaisuuksia enemmän”.

Asenteet

Asenteiden alle teemoiteltiin toiseksi eniten alakysymyksiä kaikista teemoista, yhteensä kolmesta kappaletta. Lajitellut kysymykset viittasivat yleisesti sairastamisen ja toipumisen herättämiin ajatuksiin, sekä vallalla oleviin asenteisiin, joita herää sekä työntekijöillä että asiakkailla. Eniten kysymyksiä oli ensimmäisen (miten vahvistaa hyvää) ja yhdeksännen (kuinka muutamme totuttua ajattelu- ja toimintatapaa) yläkysymysten alta. Muut kysymykset olivat toisen (miten poistaa pahaa) ja seitsemännen (miten teemme toiminnasta normaalia) yläkysymyksen alta. Vastauksia näihin alakysymyksiin saatiin seitsemän. Näitä vastauksia olivat esimerkiksi: *”sovitetaan, ettei ryhmissä puhuta diagnooseista, vaan vain niiden herättämistä tunteista”, ”tapaamiset muualle kuin terveyskeskukseen”, ”tietoisuus omista rooleista” ja ”opetetaan positiivisia ajattelumalleja osallistujille”.*

Ryhmätapaamiset

Teeman ryhmätapaamiset alle laitettiin alakysymyksiä yhdeksän, joista suurin osa ensimmäisen (miten vahvistaa hyvää) yläkysymyksen alta. Loput kysymyksistä hajaantuivat toisen (miten poistaa pahaa), neljännen (miten kyseenalaistaa olettamukset), viidennen (miten löydämme positiivisia adjektiiveja) ja yhdeksännen (kuinka muutamme totuttua ajattelu- ja toimintatapaa) yläkysymyksen kesken. Alakysymykset koskivat niitä kysymyksiä, joissa on viitattu ryhmätoimintaan ja sen toimivuuteen. Ratkaisuideoita saatiin myös yhdeksän. Ideoita olivat esimerkiksi: *”selvitetään osallistujien mielenkiinnonkohteet ja tuodaan niistä alustaa keskusteluille”, ”anonyymi liikkuminen paikalle”, ja ”asiakasryhmät olisi jees”.*

Yksilötapaamiset

Yksilötapaamiset -teeman alle kertyi vain neljä alakysymystä, jotka jakautuivat ensimmäisen (miten vahvistaa hyvää), toisen (miten poistaa pahaa), neljännen (miten kyseenalaistaa oletukset) ja viidennen (miten löydämme positiivisia adjektiiveja) yläkysymyksen alta. Vastauksia näille alakysymyksille tuli kuusi. Vastauksia olivat muun muassa: *”yksilötapaamiset helpottavat tutustumista”, ”selkokielellä selvityksiä asiakkaan saatavilla olevista palveluista”, ”lisätään markkinointi yksilötapaamisista” ja ”asiakkaan toiveet voidaan toteuttaa jos kysytään palautetta usein”.*

Resurssit

Resurssi -teeman alle koottiin eniten alakysymyksiä, yhteensä neljätoista kappaletta. Näistä kysymyksistä suurin osa oli kolmannen yläkysymyksen alta (miten kääntää ongelmat vastakohdiksi), ja loput kysymykset hajautuivat ensimmäisen (miten vahvistaa hyvää), toisen (miten poistaa pahaa), viidennen (miten löydämme positiivisia adjektiiveja) ja kuudennen (miten tunnistaa odottamattomia resursseja) yläkysymyksen alta. Alakysymykset viittasivat tila-, aika- ja budjettikysymyksiin, joiden ratkaisuksi saatiin kymmenen kappaletta ideoita. Näitä ideoita olivat muun muassa: *”projektin budjettiin pitäisi lisätä kuljetus ja tarjoilu”, ”tila, joka on aina tarvittaessa käytössä ja jonne on helppo tulla”, ja ”omaistapahtuma?”.*

Teemojen yhteenkoonti

Kehittämistyöpajojen tuotoksena saatiin kahdeksan teemaa, jotka yhteistyössä projektityöntekijän, kokemusasiantuntijoiden ja asiakkaiden kanssa on katsottu merkittäviksi huomioida projektin mallinnustyössä. Näissä teemoissa on yhtäläisyyksiä alkukartoituksessa saatuun paikalliseen tietoon etsivästä työstä, kuten työntekijä (vrt. työntekijän ominaisuudet), resurssit, yhteydenpito, yksilötapaamiset ja ryhmätapaamiset (vrt. työn ominaisuudet), osallistujat (vrt. asiakkaiden erityisyys) ja asenteet (vrt. vallitseva ympäristö). Uutena yläkäsitteenä ”parhaaseen mahdolliseen aikuisten etsivään työhön” voisi lisätä näiden tulosten pohjalta ”projektin erityisyys”, johon viitataan kehittämistyöpajoista nousseella teemalla ”projektin kehittäminen pidemmälle”. Teemat vastaavat sisällöllisesti myös mallin-

nusprosessissa laadittua prosessikaaviota, jossa työstä on nostettu työn konteksti, asiakastyö, verkostotyö, viestintä, seuranta ja arviointi sekä mallin levitys.

Kehittämistyöpajasta saatuja tuloksia hyödynnettiin lopullisen mallin hiomisessa. Lopullinen malli ja sen tuotteistaminen avataan tarkemmin kohdassa johtopäätökset ja pohdinta.

6 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

6.1 Tulokset

Kehittämistyöpajojen jälkeen projektin mallia muokattiin saatujen tulosten perusteella. Uudessa mallissa haluttiin tehdä näkyväksi yhteiskehittämissä nousseet teemat, sekä samalla jättää näkyviin opinnäytetyön teoriasta, alkuhaastattelusta ja projektin käytännön työstä nousseet tärkeät työhön vaikuttavat tekijät. Mallinnustyön alussa laadittu prosessikaavio keskittyi työn sisältöön melko yksityiskohtaisesti avaamalla sen toimintoja. Alustava toimintamalli taas kuvasi etsivää työtä projektin asiakkuuden etenemisvaiheiden näkökulmasta. Lopullisessa mallissa huomioidaan kattavasti yhdistäen kaikki aikuisten etsivään työhön vaikuttavat tekijät: työntekijä, asiakas, työn sisältö, resurssit ja työn kehittäminen (KUVIO 10).

Malli jättää näin mahdollisuuden soveltaa sitä myös muualla kuin Loviisan alueella, eikä se linjaa tiettyä etenemisjärjestystä työssä. Kuitenkin mallissa esitellään työn sisällön ja sen onnistumiseen vaikuttavat tekijät, jotka aikuisten etsivässä työssä tulisi huomioida.



KUVIO 10. Aikuisten etsivän työn malli

Mallissa **työntekijältä** vaaditaan sosiaali- tai terveysalan ammattilaisuutta, mikä on lähtökohta alan töiden tekemiselle (Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista 272/2015, 1 §). Työparina voi toimia koulutettu kokemusasiantuntija, joka lisää Hietasen (2018) mukaan työn arvoa ja voi madaltaa asiakkaan kynnystä osallistua toimintaan. Luonnollisesti etsivän työn työntekijän tulee olla tietoinen etsivän työn luonteesta ja hyödyntää tämä tieto käytännössä. Projektissa, jolle opinnäytetyö on tehty, on hyödynnetty Puurosen (2014, 18-19) luokittelemaa etsivää työtä, jossa jalkaudutaan asiakkaiden elinympäristöön, sekä kenttätöitä, jossa vaikutetaan verkostotyön ja yhteistyön keinoin alueen palveluiden kehittämiseen. Niin kutsuttua katutyötä, missä etsivä työ on esillä esimerkiksi erilaisissa tapahtumissa, ei projektissa ole opinnäytetyön aikana keretty tekemään, mutta se voisi olla jatkossa yksi mallin kehittämiskohde.

Recovery -toipumisorientaation arvojen mukaisesti työntekijällä tulee olla taito tarkkailla omaa työskentelyä ja kyseenalaistaa toimintatapansa. Rairio (2018) toteaa, että yksilön asenne on se tekijä, mikä joko edesauttaa toipumisorientaation mukaista toimintaa tai estää sen. Opinnäytetyön alkuhaastattelussa taas esiin nousi työntekijän ominaisuuksia, joista ehkä vahvimpana taito olla ihminen ihmiselle. Siksi malliin on nähty tärkeäksi työntekijän inhimillisyys ja empaattisuus, sekä kyky olla läsnä. Koska etsivä työ perustuu siihen, että työntekijä tuntee alueen ja sen palvelut, sekä tekee tiivistä yhteistyötä alueen verkostojen kanssa, on nekin listattu malliin työntekijältä vaadittuihin ominaisuuksiin.

Matka sosiaaliseen osallisuuteen -projektin ja tämän opinnäytetyön tavoitteita oli saada mallista asiakaslähtöinen, miksi alun perin mallia pohjustettiin asiakkaan kohtaamien palvelupisteiden kautta. Lopullisessa mallissa **asiakas** on huomioitu toiminnan lähtökohtana, yksilönä, joka tekee itse itsensä koskevat päätökset. Mallin kehittämisen aikana ovat asiakkaat voineen osallistua niin tieto-, suunnittelu-, toiminta- kuin päätösosallisuuksien tasoilla, jotka ovat Rouvinen-Wilenius yms. (2011,51) mukaan osallisuuden kaikki neljä ulottuvuutta. Toipumisorientaation arvot taas ovat toivo, osallisuus, toimijuus ja kohtaaminen (Toipumisorientaatio 2018), mitkä on haluttu myös liittää lopulliseen toimintamalliin. Lisäksi alkuhaastattelus-

ta saatujen tietojen mukaan luottosuhteen rakentaminen ja asiakkaiden erityisyyden huomioinen työssä ovat tärkeitä elementtejä yhteistyön onnistumiseksi. Asiakkaiden erityisyys tulee huomioida työssä myös silloin, kun puhutaan erityistä tukea tarvitsevista asiakkaista, jotka eivät itse pysty tai osaa hakeutua palveluihin (ks. Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 3 §).

Työn sisällössä nostetaan esille niitä toimia, joista työ koostuu. Aikaisemmin tässä opinnäytetyössä on puhuttu työn ominaisuuksista, jotka on myös sisälletty työn koostumukseen. Työn sisällössä on paljon yhtäläisyyksiä Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 17 §) mukaiseen sosiaaliseen kuntoutukseen, mutta tässä mallissa toimia on avattu käytännönläheisesti, etsivää työtä painottaen. Jalkautuva työ, mikä on myös etsivän työn yksi perusta (Puuronen 2014, 18), on olennainen osa työtä; mennään sinne, missä asiakas on ja toimitaan tämän luonnollisessa elinympäristössä. Kehittämistyöpajojen teemoissa tärkeäksi ovat nousseet yksilö- ja ryhmätöiminnöt, joita voidaan pitää myös Valtioneuvoston (2015, 21) mukaisena kuntouttavana työnä, jossa yksilön toimintakykyä vahvistetaan ja tuetaan.

Sekä alkuhaastattelussa, että kehittämistyöpajoissa nousi tärkeänä työn elementtinä viestintä ja yhteydenpito, jolla viitataan sekä asiakkaiden kanssa tapahtuvaan viestintään, että viestintään verkostojen kanssa. Myös viestintä toiminnasta yleisesti nähtiin tärkeänä. Sosku -hankkeen (2018) listaamat yhteiskehittämisen edellytykset mainitsevat myös tärkeänä totuttujen toimintatapojen muuttamisen verkostotyöksi. Näistä syistä työn sisältöön on listattu aktiivinen yhteydenpito, tiedottaminen ja verkostotyö. Epäkohtien esiin nostamisella tarkoitetaan rakenteelliseen sosiaalityöhön verrattavissa olevaa, etsivän työn kenttätyötä, jossa tietoisuutta asiakkaiden pulmista ja järjestelmän epäkohdista nostetaan esille. Projektissa tätä on tehty muun muassa blogin muodossa, jonka kirjoittamiseen myös asiakkaat ovat osallistuneet (Matka sosiaaliseen osallisuuteen 2018).

Jotta aikuisten etsivää työtä voidaan tehdä, tarvitaan siihen **resursseja**. Näitä resursseja ovat muun muassa riittävä aika asiakkaalle ja aikaa tämän asioiden hoitoon. Lisäksi tarvitaan työvälineet tehdä jalkautuvaa ja liikkuvaa työtä. Kehittämistyöpajoista nousi tarve kuljetuksiin ja sopiviin

tiloihin ryhmätoimintoja varten, mitkä liittyvät myös Loviisan alueen erityisyyteen (heikko julkinen liikenne). Projektin käytännön työstä tärkeänä on noussut se, että työntekijällä on tarvittava osaaminen ja tietotaito tehdä työtä, sekä mahdollisuus työnohjaukseen ja kouluttautumiseen. Etsivässä työssä pitää voida tehdä nopeita ratkaisuja muuttuvien asiakastilanteiden takia, jolloin mahdollisuus itsenäiseen päätöksentekoon työn toteutuksesta on tärkeää. Työn organisoinnin kannalta on tärkeää huomioida, että työkalenterissa on joustavuutta vastata nopeaankin avun tarpeeseen. Alkuhaastattelussa nousi esiin paikallisten peruspalveluiden pitkät jonot ja odotusajat, mitkä voivat vaikeuttaa asiakkaan tilannetta entisestään. Kynnyksetömän palvelun toteutumisessa on erityisen tärkeää, ettei asiakas joudu odottamaan apua. Kuten Leemann ja Hämäläinen (2015, 1) myös totesivat, on palveluihin pääsy osa osallisuutta.

Viimeisenä tärkeänä elementtinä aikuisten etsivässä työssä on listattu **työn kehittäminen**. Työn kehittäminen on mallinnusprosessin aikana noussut niin alkuhaastattelusta (*muuttuva maailma, muuttuvat tarpeet*), prosessikaaviossa (*seuranta ja arviointi*) sekä kehittämistyöpajoista syntyneissä teemoissa (*projektin kehittäminen eteenpäin*). Jotta kehittäminen on mahdollista, tulee sille varata riittävästi aikaa. Järvinen yms. (2002, 217) toteavat, että yhteiskehittäminen vaatii luovuutta sekä systemaattisuutta. Kehittäminen yhdessä verkostojen ja asiakkaiden kanssa on kannattavaa, sillä niin saadaan kehittämiselle oikea suunta ja sen tuotos vastaa oikeisiin tarpeisiin. Jo laki sosiaalihuollon asiakkaiden asemasta ja oikeuksista (812/2000) painottaa, että asiakkaille tulee luoda mahdollisuus osallistua alan kehittämistyöhön. Leemann ja Hämäläinen (2015, 1) tukevat myös näkemystä asiakkaiden osallisuudesta kehittämistyössä, sillä heidän mukaansa sosiaali- ja terveysalan yksi tärkeimmistä tehtävistä on juuri osallisuusmahdollisuuksien luominen.

6.2 Kehittämistyön arviointi

Tämän opinnäytetyön tuloksena on valmis malli Matka sosiaaliseen osallisuuden -projektille, joka huomioi etsivän työn erityisyyden, Recovery-

toipumisorientaation ja asiakkaiden osallisuuden toiminnassa. Projekti, jolle opinnäytetyö on tehty jatkaa toimintaansa vielä vuoden 2018 loppuun saakka, mikä tarkoittaa sitä, että mallia tullaan työssä vielä kehittämään, tarkentamaan ja mahdollisesti muuttamaan. Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyön laajuus huomioiden ei kuitenkaan ole mahdollista, että jatkokehittäminen olisi osa tätä opinnäytetyötä.

Mallinnusprosessin aikana on tutustuttu myös muihin etsivän työn malleihin. Fingerroosin säätiön (2018) tuottama löytävä vanhustyö on luonut mallin, jossa kuvataan työn sisältö kohta kohdalta asiakkaan asiakkuuden etenemisen näkökulmasta. Myös tämän opinnäytetyön mallinnusprosessissa hyödynnettiin tätä tapaa kuvata toimintaa, mutta lopulliseen malliin haluttiin kuitenkin väljyyttä työn toteutuksen suhteen. Tärkeänä nähtiin myös työn sisällön tarkempi kuvaus, joka jättää mallin hyödynnettävyydelle muualla joustovaraa.

Opinnäytetyön yksi lähestymisnäkökulma oli yhteiskehittäminen. Yhteiskehittämistä on mallinnustyössä toteutettu kehittämistyöpajojen avulla. Kehittämistyöpajat oli aikataulullisesti sidottu projektissa toimivaan vertaistukiryhmään, mikä lisäsi todennäköisyyttä siitä, että asiakkaita osallistuisi pajatoimintaan. Lisäksi niistä tiedotettiin projektin Facebook -sivuilla ja kotisivuilla, sekä lähetettiin erilliset tekstiviestikutsut kaikille asiakkaille. Paikalle saatiin molemmille kerroille neljä asiakasta, mikä on melko pieni osa kaikista asiakkaista. Ryhmän koko vastasi kuitenkin projektin ryhmätoiminnan osallistujamäärää, mikä on ollut pienekö. Kehittämistyöhön voidaan olettaa osallistuneen ne aktiiviset asiakkaat, joilla on mielenkiintoa olla mukana kehittämistyössä. Tämä näkyy myös kehittämistyöpajojen aikana saaduista tuotoksista, joita pieneen ryhmän kokoon nähden kertyi paljon.

Opinnäytetyön tilaajalla oli toive mallin tuotteistamisesta. Tuotteistamista on helpompi lähestyä asiakkuuden vaiheiden näkökulmasta, jossa asiakkuudelle on määritelty alku-, työstö- ja lopetusvaihe. Tästä syystä myös valmiissa mallissa on työn sisältöön jätetty maininta työn vaiheista. Haasteen aikuisten etsivän työn tuotteistamiseen sellaisenaan luo sen monimuotoisuus. Toteutuneet asiakaskäynnit on vielä helppo hinnoitella, mutta

miten tulisi hinnoitella kilpailukykyisesti viestintä, etsivätyö ja työn kehittämiseen käytetty aika? Koska yksittäisiä yhteydenottoja ei pysty järkevästi hinnoittelemaan ilman, että hinnoittelu vaikuttaisi työn laatuun, tulisi työstä rakentaa omia palvelukokonaisuuksia. Näitä voisi olla esimerkiksi aloitusjakso, jossa asiakkaan tapaamiset on määrällisesti sovittu, ja johon kuuluu hintaan yhteydenpito ja asioiden hoito myös tapaamisten ulkopuolella. Jos aikuisten etsivä työ olisi ulkoistettu ostopalvelu, hyötyisi maksava kunta siitä, että etsivää työtä tehdään asiakastyön ohella. Tulevan maakuntauudistuksen myötä hyvinvoinnin edistäminen jää kuntien vastuulle, jolloin ostopalveluna hankittu sosiaalialan palvelu vastaisi myös tähän tarpeeseen etsivän työn keinoin.

Etsivän aikuistyön mallintamisessa olisi prosessikaaviossa toimintona voinut olla lisäksi hallinto, joka kuuluu kiinteästi kaikkeen työntekoon. Hallinnon alle tulisi tietoa työntekijästä, projektin ja toiminnan johtamisesta, organisoinnista ja työhyvinvoinnin huomioimisesta työssä. Tähän kohtaan lopullisessa mallissa on vastattu kohdalla resurssit. Projektia, jolle opinnäytetyö on tehty, hallinnoi yhdistys, jonka takia työssä tehtävät päätökset ja toiminnot oli helppo tehdä, toteuttaa ja niitä oli joustava muuttaa tarvittaessa (vrt. kunnallinen byrokratia). Projektissa työskenteli vain yksi työntekijä, mikä asettaa tietynlaiset vaatimukset työntekijän ominaisuuksille (muun muassa itseohjautuminen). Ihanteellista projektin luomassa etsivässä työssä olisi, jos työntekijöitä olisi useita. Näin työntekijöillä olisi työyhteisö, jossa peilata työssä herääviä ajatuksia ja kokemuksia.

Opinnäytetyön tekeminen osana alueellista projektia helpotti tavoitteiden ja tarkoituksen määrittämistä opinnäytetyölle, koska ne eivät ole voineet poiketa paljon projektin tavoitteista. Opinnäytetyössä on sitouduttu muun muassa noudattamaan arvoja, joita hallinnoiva taho noudattaa toiminnassaan. Opinnäytetyön alussa pohdittiin, miten erotetaan projektin ja opinnäytetyön rajapinnat, varsinkin kun opinnäytetyön tekijä työskenteli projektityöntekijänä projektissa. Pohdinta osoittautui kuitenkin turhaksi, koska toiminnan edetessä huomattiin, ettei rajaa opinnäytetyön ja projektin väliin ole tarkoituksenmukaista tehdä; ne tukevat ja täydentävät toisiaan. Ajallisesti opinnäytetyö valmistui ennen projektin päättymistä, mistä johtuen

toiminnan lopullinen malli ei välttämättä vastaa opinnäytetyössä esiteltyä mallia. Mallin toimivuudesta saadaan opinnäytetyön jälkeen vielä projektin aikana kerättyä palautetta tilastoimalla ja dokumentoimalla välittömiä seurauksia.

6.3 Luotettavuus ja eettisyys

Tieteellisen tiedon keskeisenä elementtinä voidaan pitää luotettavuutta (Toikko & Rantanen 2009, 121). Laadullisessa tutkimusorientaatiossa Toikon ja Rantasen (2009, 121) mukaan käytetään reliabiliteetin ja validiteetin sijasta käsitettä vakuuttavuus, ja kehittämistoiminnassa taas puhutaan käyttökelpoisuudesta. Vakuuttavuudella he viittaavat tutkimuksessa käytettyjen menetelmien ja valintojen näkyväksi tekemistä, jolloin tuotettu tieto on pätevää (2009, 123).

Opinnäytetyössä mallinnettiin uudenalaista toimintamallia, jolla tavoittaa palveluverkosta pudonneet kuntalaiset palveluiden piiriin. Kehittämistoiminnalla siis pyrittiin parantamaan palveluverkon valikoimaa ja kehittämään palvelun laatua. Toikko ja Rantanen (2009, 163) toteavat, että kehittämistoiminnassa on hyvä huomioida kehittämisen lähestymistapa. Tässä opinnäytetyössä lähestymistä voidaan tarkastella kriittisen lähestymistavan kautta, sillä Toikon ja Rantasen (2009, 163) mukaan ”kriittisyys on tutkimuksellisen ja osallistavan kehittämistoiminnan keskeinen tunnusmerkki”.

Malli kehitettiin ja muokattiin tietyssä ympäristössä vallitsevien olosuhteiden mukaan, eikä sen käyttäminen muualla tai toisessa ajassa takaa samoja tuloksia kuin Loviisassa projektin ajankohtana. Projektin rahoittajan ehto on mallin hyödynnettävyys projektin jälkeen myös muualla kuin Loviisassa. Koska mallin muodostamiseen saatu tieto on kerätty pienen kaupungin erityisyydet huomioiden, mietityttää mallin siirto ja toimivuus erilaisessa toimintaympäristössä. Toisaalta on todettu, että toimintatapoja kuvailevat hyvät käytännöt muokkautuvat aina mallia siirrettäessä paikallisten haasteiden mukaisiksi (Patton 2011, 167 & Koivisto 2009 Vatajan 2012 mukaan). Toikko ja Rantanen (2009, 121) toteavat, että kehittämistoiminnassa luotettavuus ilmenee juurikin tulosten käyttökelpoisuutena.

Kehittämistoiminnassa tuotetun tiedon käytettävyys ja siirrettävyys on oleellinen osa sen tuloksia, vaikka kehittämistoiminta olisikin sidoksissa sen nykyiseen kontekstiin (Toikko & Rantanen 2009, 126). Kontekstisidonnaisuus tulee huomioida tulosten avaamisessa, jotta ne olisivat mahdollisemman läpinäkyviä, jolloin ne on myös helpompi siirtää toisenlaiseen toimintaympäristöön (Lincoln & Cuba 1985, 316 Toikon & Rantasen mukaan 2009, 126).

Opinnäytetyöntekijä toimi Matka sosiaaliseen osallisuuteen -projektin ainoana projektityöntekijänä, mikä voi osaltaan vääristää saatuja tuloksia. Kaikki projektin toiminta perustuu pääosin yhden henkilön suunnitelmiin ja vallankäyttöön siitä, mitä ideoita lähdetään toiminnassa kokeilemaan ja millaisiin raameihin toiminta istutetaan. Tämän asian tiedostaminen on ollut tärkeää myös mallin mukaisessa asiakastyössä; työn laatu perustuu yhden ihmisen näkemyksiin. Toisaalta toiminnassa on vahvasti ollut mukana yhdistyksen toiminnanjohtajan antama tuki, sekä kokemusasiantuntijoiden osaaminen toimintaa suunnitellessa. Myös asiakkaat on huomioitu suunnittelutyössä palautteiden ja kehittämistyöpajojen avulla.

Opinnäytetyön aineistonkeruutilanteissa on huomioitu se, että projektityöntekijän ja opinnäytetyöntekijän roolit ovat erilaisia, mutta niiden välillä ei välttämättä nähdä eroa asiakkaiden keskuudessa. Tämä voi vaikuttaa aineistonkeruutilanteissa ja siten myös saatuun aineistoon. Myös opinnäytetyöntekijän osallistuminen alkuhaastatteluun ja kehittämistyöpajoihin on voinut muokata tai vääristää saatuja tuloksia. Alkuhaastattelussa opinnäytetyöntekijä pyrki olemaan taustalla ja osallistumatta keskusteluun. Kehittämistyöpajassa opinnäytetyöntekijä taas oli aktiivinen ryhmän osallistuja, koska yhteiskehittämisen idea on ideoida yhdessä. Kuitenkin esimerkiksi toisen kehittämistyöpajan toteutuksessa opinnäytetyöntekijä pyrki vaikuttamaan mahdollisemman vähän teemojen syntyyn, jottei ohjaisi keskustelua tiedostamattomasti haluamaansa suuntaan.

Opinnäytetyön eri vaiheissa on huomioitu eettiset kysymykset. Tutkimuslupien lisäksi huomiota on kiinnitetty osallistumisen vapaaehtoisuuteen; vaikka asiakas osallistuisi projektin toimintaan, ei osallistumista opinnäyte-

työhön ole voitu vaatia. Opinnäytetyötä varten järjestetyissä aineistonkeräystilanteissa osallistujia on informoitu tiedon keräämisen luonteesta ja sen käyttötarkoituksesta. Lisäksi asiakkaiden, yhteistyötahojen ja kokemusasiiantuntijoiden anonyymiyden säilyttämisestä on pidetty huoli aineiston raportoinnissa. Aineiston raportoinnissa on huomioitu myös ne tilanteet, joissa yksittäisten henkilöiden henkilöllisyys voidaan tunnistaa kuvauksista. Esimerkiksi yhdistyksellä on vain yksi toiminnanjohtaja, ja Loviisan alueella vain muutamia etsiviä nuorisotyöntekijöitä. Näissä tilanteissa raportointi on tehty yleismaallisesti nostamatta yksittäisiä vastauksia niin, että niistä voidaan vastaaja tunnistaa.

Opinnäytetyön tietoperustaa on kerätty jo opintojen alussa syksyllä 2016. Tästä syystä osa esimerkiksi valtakunnallisista muutostilanteista (maakuntaudistus) on saanut opinnäytetyön valmistuessa uusia käännteitä. Teoriaa ei kuitenkaan ole muokattu muutosten myötä, koska vuoden 2016 tilanne on ollut lähtökohta opinnäytetyön alussa, jolloin myös projektia on suunniteltu. Opinnäytetyön tulosten luotettavuuden lisäämiseksi tietoperustassa on muutoin pyritty valitsemaan mahdollisemman tuoreita, kuitenkin vanhimmillaan kymmenen vuoden takaisia lähteitä. Tästä vanhemmat lähteet ovat viitteitä tieteellisiin klassikoihin tai niihin on viitattu ilmiöiden kehityksen kuvaamiseksi.

6.4 Mallin jatkokehittäminen ja levittäminen

Opinnäytetyön tuloksena saatua mallia on mahdollisuus kehittää vielä tämän opinnäytetyön valmistumisen jälkeen, sillä Matka sosiaaliseen osallisuuteen -projekti jatkuu vuoden 2018 loppuun asti. Työmallista ja sen toteuttamisesta voidaan kerätä projektin päätyttyä jatkossa asiakaspalautetta säännöllisin ajoin, oletuksena, että malli jää elämään alueelle. Palautteen pohjalta voidaan jatkuvasti kehittää toimintaa alueen, asiakkaiden ja työntekijöiden tarpeiden mukaisesti.

Opinnäytetyön aikana mallin ensimmäistä versiota on esitelty muun muassa valtakunnallisilla aikuissosiaalityön päivillä 2018 Turussa. Matka sosiaaliseen osallisuuteen -projekti on menossa esittelemään opinnäytetyössä

luotua mallia kansainväliseen mielenterveyskonferenssiin Kroatiaan syksyllä 2018. Lisäksi mallin levittäminen on projektin rahoittajan ehto, jonka takia malli julkaistaan myös Innokylä.fi -sivustoilla projektin päätyttyä.

Kehittämistyön lopullisesta mallista, sen toimivuudesta ja vaikuttavuudesta eri ympäristöissä voisi tehdä kokonaan uuden hankkeen. Sosiaali- ja terveysalalla todellisten pitkäaikaisten vaikutusten toteaminen on haastavaa, koska vaikuttavuus voi ilmetä vasta vuosien päästä, eikä sitä voida etukäteen luotettavasti arvioida. Jatkossa, riippuen mallin hyödyllisyydestä ja projektin jälkeisestä käyttöönotosta, voisi toimintamallin prosessien siirto tietojärjestelmiin olla digitalisoitunut kehittämishanke, jonka toteutuksessa voisi yhteistyössä hyödyntää eri alojen osaamista.

LÄHTEET

- Agile. 2018. Co-creation. Mikä on Agilemobile? [viitattu 20.2.2018]. Saatavissa: <http://www.agilemobile.fi/mik%C3%A4-agilemobile>
- Agile. 2018b. Co-creation. Arvoa yhteistyössä. "Out of the box" – ratkaisun ideointia -mentelmä. [viitattu 5.2.2018]. Saatavissa: http://www.agilemobile.fi/sites/default/files/out_of_the_box.pdf
- Ahonen, M. 2017. En resa till social delaktighet - en fenomenologisk studie om vuxnas upplevelser och möjlighet att få vara med och påverka i sitt egna liv. Pro gradu -tutkielma. Helsinki: Helsingin yliopisto. [viitattu 27.3.2018]. Saatavissa: file:///E:/ahonen_socialt%20arbete.pdf
- Aseman lapset ry. 2018. Toimintamallimme, löytävä nuorisotyö. [viitattu 23.3.2018]. Saatavissa: <http://www.asemanlapset.fi/fi/toimintamuotomme/loytava-nuorisotyö>
- Eurooppa 2020 –strategia. Suomen kansallinen uudistusohjelma. 2016. Valtiovarainministeriön julkaisu – 11a/2016.
- Fingerroosin säätiö. 2018. Löytävä, löytävä vanhustyö. [viitattu 23.3.2018]. Saatavissa: <http://www.fingerroos.net/loytava-vanhustyö/>
- Hietala, O. 2018. Recovery ja palveluiden yhteiskehittäminen – osallisuutta kaikille? Luento koulutuksessa Johdatus toipumisorientaatioon 21.3.2018. Helsingin seudun kesäyliopisto.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2011. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hyvönen K., Heiskanen E., Repo P. & Saastamoinen M. (2007) Kuluttajat tuotekehittäjinä: haasteita ja mahdollisuuksia. Teoksessa Lammi, M., Järvinen, R. & Leskinen, J. 2007. Kuluttajat kehittäjinä. Miten asiakkaat vai-

kuttavat palvelumarkkinoilla? Kuluttajatutkimuskeskuksen vuosikirja, 31-48. Helsinki: Kuluttajakeskus.

Innokylä. 2017. Palvelumuotoilu. [viitattu 30.3.2017]. Saatavissa: <https://www.innokyla.fi/web/malli111607>.

Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry. 2016. [viitattu 23.1.2016]. Saatavissa: <http://www.ituspy.com/yhdistys/>.

JUHTA. 2012. Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. JHS-suositukset. JHS 152. [viitattu 30.3.2017]. Saatavissa: <http://www.jhs-suositukset.fi/suomi/jhs152>.

Järvinen, A., Koivisto, T. & Poikela, E. 2002. Oppiminen työssä ja työyhteisössä. 1.-2.painos. Juva: WS Bookwell Oy.

Kaartinen-Koutaniemi, J. 2012. (toim.) Etsivässä työssä. Kauan sä aiot olla siinä. Etsivän työn lyhyt historia. Helsinki: Nuorten Keskus–LK-kirjat.

Kallio, L. & Kuosmanen, L. 2018. Vallankäyttö ja Recovery. Luento koulutuksessa Johdatus toipumisorientaatioon 7.3.2018. Helsingin seudun kesäyliopisto.

Kokkonen, T., Närhi, K. & Matthies, A-L. 2013. Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja, 35-49.

Kork, A-A. & Vakkuri, J. 2013. Matalan kynnyksen palvelumalli perusturvan palvelualueella. Yläjärven terveyskioskin jatkotutkimus. Tampere: Tampereen yliopisto, johtamiskorkeakoulu. [viitattu 24.4.2018]. Saatavissa: https://www.ylojarvi.fi/site/assets/files/8848/yl_j_rven_terveyskioskin_jatkotutkimus.pdf

Kuula, A. Toimintatutkimus. Luku 5.4 kokonaisuudessa Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. (toim.). 2006. KavliMOTV- menetelmä-

opetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteen tietoarkisto. [Viitattu 7.11.2016]. Saatavissa:

http://www.fsd.uta.fi/metelmaopetus/kvali/L5_4.html

Laki sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön kelpoisuusvaatimuksista. Sosiaali- ja terveysministeriö. 272/2015. [viitattu 26.4.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2005/20050272>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Sosiaali- ja terveysministeriö. 812/2000. [viitattu 27.3.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P8>

Laitila, M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Väitöskirja. Kuopio: Itä-Suomen yliopisto, hoitotieteen laitos. [viitattu 24.4.2018]. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-952-61-0224-5/urn_isbn_978-952-61-0224-5.pdf

LEAPS-projekti. 2018. Palveluiden tuotteistamisen käsikirja. Menetelmiä: ohjeita työpajojen järjestäjälle. [viitattu 23.3.2018]. Saatavissa: http://palveluntuotteistaminen.fi/?page_id=127

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokra. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokra. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Linturi, R., Kuusi, O., & Ahlqvist, T. 2013. Suomen sata uutta mahdollisuutta; radikaalit teknologiset ratkaisut. Eduskunnan tulevaisuusvaliokunta. Julkaisu 6/2013. Helsinki 2013.

Loviisan ja Lapinjärven elinkeino-ohjelma 2020. Loviisa 2013.

Loviisan kaupungin ja Lapinjärven kunnan hyvinvointisuunnitelma 2017-2020. Loviisa 2017. [viitattu 10.1.2018]. Saatavissa: <https://www.loviisa.fi/wp-content/uploads/2017/12/Liite-nro-3-1-kh-4.12.2017.pdf>.

Loviisan kaupungin strategia 2017-2020. Valtuustokauden lopun tarkastelu ja uuden kuntalain huomioiva strategian päivitys. Loviisa 2016.

Loviisan kaupunki. 2016. Loviisa-tietoa. [Viitattu 27.10.2016]. Saatavissa: <http://www.loviisa.fi/fi/palvelut/loviisatietoa>.

Luukkonen, I., Mykkänen, J., Itälä, T., Savolainen, S. & Tamminen, M. 2012. Toiminnan ja prosessien mallintaminen: Tasot, näkökulmat ja esimerkit. SOLEA –hanke. Kuopio: Itä-Suomen Yliopisto & Aalto- Yliopisto.

Matka sosiaaliseen osallisuuteen. 2018. Projektin verkkosivut. [viitattu 17.4.2018]. Saatavissa: <http://msoloviisa.simplesite.com/>

Meriluoto, T. 2016. Kokemusasiantuntijuus ohjaavana ja voimauttavana hallintana. Teoksessa Nousiainen, M. & Kulovaara, K. (toim.) Hallinnan ja osallistamisen politiikat. Jyväskylä: SoPhi 132, Jyväskylän yliopisto, 65-96. [viitattu 22.3.2018]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/50502/978-951-39-6613-3.pdf>

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Vastapaino, 7-12.

Nordling, E. 2018. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Recovery – toipumisorientaatio. Dia-esitys. [viitattu 12.1.2018]. Saatavissa: www.epshp.fi/files/9465/toipumisorientaatio_2017_Nordling.ppt.

Nousiainen, P. 2017. Toiminnanjohtaja. Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistys ry. Haastattelu 13.1.2017.

Nuorisolaki. 2016. Sosiaali- ja terveysministeriö. 1285/2016. [viitattu 18.4.2018]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>

Opetushallitus. 2018. Säädökset ja ohjeet, Vertaisarvioinnin vaikuttavuus – kehittämistyöpaja. [viitattu 23.3.2018]. Saatavissa: http://www.oph.fi/saadokset_ja_ohjeet/laadunhallinnan_tuki/vertaisarviointin_vaikuttavuus/menetelmat_ja_tyovalineet/kehittamistyopaja

Pasto, M. 2016. Syrjäytymistä ehkäisemässä – Toimintatutkimus nuorten ryhmämuotoisesta kuntouttavasta työtoiminnasta ja tehostetun tuen palvelusta. Sosiaalityön pro gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto.

Puuronen, A. 2014. Etsivän katse. Etsivä nuorisotyö ammattina ja ammatin alan kehittäminen – näkökulmia käytännön työstä. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto/ Nuorisotutkimusseura, Verkkojulkaisuja 70, julkaisuja 144. [viitattu 23.3.2018]. Saatavissa: http://www.nuorisotutkimusseura.fi/images/julkaisuja/etsivan_katse.pdf

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmassa. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja, 12-34.

Raivio, M. 2018. Johdanto: Recovery. Luento koulutuksessa Johdatus toimintasuuntaamiseen 7.3.2018. Helsingin seudun kesäyliopisto.

Rostila, I. 2001. Tavoitelähtöinen sosiaalityö. Voimavaralähtöisen ongelmanratkaisun perusteet. SoPhi 61. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto, Yhteiskuntatieteiden ja filosofian laitos. [viitattu 2.5.2018]. Saatavissa: https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/47920/SoPhi61_978-951-39-6498-6.pdf?sequence=3

Rouvinen-Wilenius, P., Aalto-Kallio, P., Koskinen-Ollonqvist, P. & Nikula, T. 2011. Osa 2. Osallisuus osana tasa-arvoa. Rouvinen-Wilenius, P. &

Koskinen-Ollonqvist, P. Tasa-arvo ja osallisuus väylä terveyteen. Järjestöt suunnan näyttäjinä. Helsinki: Terveyden edistämisen keskuksen julkaisuja 9/2011, 49-76.

Rusila, M. 2016. "Ei vain ammatillisesti, vaan ihminen ihmiselle". Rinnalla kulkeva ohjaus Pohjois-Karjalan Ohjaamossa ja Avoimessa ammattiopistossa. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto, Filosofinen tiedekunta. [viitattu 24.4.2018]. Saatavissa: http://epublications.uef.fi/pub/urn_nbn_fi_uef-20160274/urn_nbn_fi_uef-20160274.pdf

Rättyä, L. 2009. Diakoniatyö yksilöllisenä ja yhteisöllisenä auttamisena yhteiskunnallisessa muutoksessa. Väitöskirja. Kuopio: Kuopion Yliopiston julkaisuja E. Yhteiskuntatieteet 179.

Sarala, U., & Sarala, A. 1997. Oppiva organisaatio. Oppimisen, laadun ja tuottavuuden yhdistäminen. 4.painos. Tampere.

Scottish Recovery Network. 2018. Recovery: What is recovery? [viitattu 22.3.2018]. Saatavissa: <https://www.scottishrecovery.net/what-is-recovery/>.

Sinervo, T., Pekkarinen, A. & Sankelo, M. 2015. Työyhteisön innovatiivisuutta edistävät tekijät muutoksessa. Teoksessa Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa, 132-144. Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) 2015. Osuvahankkeen loppuraportti. Raportti 4/2015. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 18.4.2018]. Saatavissa: https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1

Sosiaalihuoltolaki. 2015. Sosiaali- ja terveysministeriö. 1301/2014. [Viitattu 3.2.2017]. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2017. Sosiaali- ja terveyspalvelut. [viitattu 27.3.2017]. Saatavissa: <http://stm.fi/sotepalvelut>.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2011. Sosiaalisesti kestävä Suomi 2020. Sosiaali- ja terveyspolitiikan strategia. Julkaisuja 2011:1. Helsinki.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2007. Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (toim.). Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 14/2007. Helsinki.

Sosku- hanke. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishanke. Yhteiskehittämisen johtaminen – osallistajasta osalliseksi. Esite.

Sote- ja maakuntauudistus. 2017. Mikä on sote-uudistus? Sosiaali- ja terveysministeriö. [viitattu 29.3.2017]. Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/mika-on-sote-uudistus>.

Sote- ja maakuntauudistus. 2016. Hallituksen linjaukset. Sosiaali- ja terveysministeriö. [Viitattu 27.10.2016]. Saatavissa: <http://alueuudistus.fi/maakuntauudistus/hallituksen-linjaukset>.

Sotkanet. 2017. Terveiden ja hyvinvoinninlaitos. [Viitattu 27.3.2017]. Saatavissa: <https://www.sotkanet.fi/sotkanet/fi/taulukko/?indicator=szYKtDbKsHYPAA=®ion=szZOAaA=&year=sy4rtzbS0zUEAA==&gender=t&abs=f&color=f>.

Suomen sosiaalipsykiatristen yhteisöjen keskusliitto ry. SSYK. 2018. [viitattu 12.1.2018]. Saatavissa: <https://ssyk.fi/>.

STEa. 2016. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskus. [Viitattu 7.2.2017]. Saatavissa: <https://www.stea.fi/stea>.

Strandman, K. & Palo, M. 2017. Dialogi yhteiskehittämisen ytimessä. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveyspalveluissa. Tampere: Vastapaino, 129-146.

Syrjälä L., Ahonen, S., Syrjäläinen, E. & Saari, S. 1995. Laadullisen tutkimuksen työtapoja. 1.-2. painos. Rauma: Kirjapaino West Point Oy.

Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka. Sosiaalialan eettiset ohjeet. Julkaisuja. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry - Fackorganisationen för högutbildade inom socialbranschen Talentia rf. [viitattu 18.4.2018]. Saatavissa: http://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/docs/Talentia_Etiikkaopas_2017.pdf

Tarvainen, M. 2017. Palveluiden ydinoletukset ja muuttuva asiakkuuskäsitys. Teoksessa Pohjola, A., Kairala, M., Lyly, H. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampere: Vastapaino, 38-57.

Tassi, R. 2009. Servicedesign tools: Co-Designing, Affinity Diagram. [viitattu 23.3.2018]. Saatavissa: <http://www.servicedesigntools.org/tools/23>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 2015. Sosiaalinen osallisuus. [Viitattu: 7.11.2016]. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/tutkimus-ja-asiantuntijatyo/hankkeet-ja-ohjelmat/sokra/tutkimus/tietopaketti/osallisuus>.

Tilastokeskus. 2016. [Viitattu 26.10.2016]. Saatavissa: <http://www.stat.fi/tup/kunnat/kuntatiedot/434.html>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Toipumisorientaatio. 2018. [viitattu 12.1.2018]. Saatavissa: recovery.fi.

Tuulaniemi, J. 2015. Palvelumuotoilu osallistuvan innovaatiotoiminnan menetelmänä. Teoksessa Yhdessä innovoimaan – osallistuva innovaatiotoiminta ja sen johtaminen sosiaali- ja terveysalan muutoksessa, 103-117.

Törmä, S. 2010. Matala kynnyks – pelkkä retorinen lupaus? Artikkeliteoksessa Sosiaalipoliittisen yhdistyksen ja Sosiaalityön tutkimuksen seuran aikakauslehti Janus vol. 17 (2). 2009. 164-169. [viitattu 24.4.2018]. Saatavissa: <file:///C:/Users/AINO-M~1/AppData/Local/Temp/50514-Artikkelin%20teksti-43164-1-10-20150428-1.pdf>

- Saarisilta, J. & Heikkilä, J. (toim.) 2015. Osuva-hankkeen loppuraportti. Raportti 4/2015. Tampere: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu 18.4.2018]. Saatavissa:
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125768/URN_ISBN_978-952-302-433-5.pdf?sequence=1
- Vaajakallio, K. & Mattelmäki, T. 2013. Yhteissuunnittelu avaa uusia näkyviä julkiselle sektorille. Keinonen, T., Vaajakallio, K. & Honkonen, J. (toim.) 2013. Hyvinvoinnin muotoilu. Aalto-yliopiston julkaisusarja, taide+muotoilu+arkkitehtuuri 1/2013. Helsinki: Aalto-yliopiston taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu.
- Valtioneuvoston kanslia. 2015. Ratkaisujen Suomi. Pääministeri Juha Sipilän hallituksen strateginen ohjelma 29.5.2015. Hallituksen julkaisusarja 10/2015. Edita Prima, 2015.
- Vataja, K. 2012. Kehittyvä työyhteisö. Itsearviointin hyödyntäminen työyhteisön kehittämisessä kunnallisessa sosiaalitoimessa. Väitöskirja. Vaasa: Vaasan yliopisto. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tutkimus 86/2012. [viitattu 28.3.2018]. Saatavissa:
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/90859/URN_ISBN_978-952-245-699-1.pdf?sequence=1

LIITTEET

LIITE 1. YHTEISTYÖSOPIMUS

LAMK

TUTKIMUKSELLISEN KEHITTÄMISHANKKEEN YHTEISTYÖSOPIMUS
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

TOIMEKSIANTAJA		
Toimeksiantaja	Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry	
Toimeksiantajan yhteyshenkilö	Päivi Nousiainen	
Lähiosoite	Mannerheiminkatu 36 A1	
Postinumero ja -toimipaikka	06100 Porvoo	
Toimeksiantajan kotikunta, jossa kehittämistehtävä toteutetaan	Porvoo (toteutus Loviisassa)	
Puhelin	050 323 1513	
Sähköposti	paivi.nousiainen@ituapy.com	
KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTTAJA		
Hankkeen toteuttaja	Aino-Majja Mäisonlahti	
Lähiosoite	[REDACTED]	
Postinumero ja -toimipaikka	[REDACTED]	
Puhelin	[REDACTED]	
Sähköposti	aino-majja.maisolahti@student.lamk.fi	
Koulutusohjelma	Sosiaali- ja terveysala, johtaminen ja kehittäminen YAMK	
Ohjaava opettaja/opettajat	Juha Roslaka	
Puhelin		
Sähköposti	juha.roslaka@lamk.fi	
Kehittämistehtävän aihealue	Kynnyksettömän palvelutarpeenarvioinnin mallintaminen Loviisassa Toimintatutkimuksellinen kehittämishanke osana Matka sosiaaliseen osallisuuteen -projektiä.	
SOPIMUS		
<input checked="" type="checkbox"/> Työn kustannuksista ja tekijänoikeuksista on sovittu erikseen <input checked="" type="checkbox"/> Opinnäytetyösuunnitelma on tämän sopimuksen liitteenä		
Työn kustannuksista ja tekijänoikeuksista sekä tutkimuksen aikataulusta ja tarkemmasta työn kuvauksesta voidaan liittää selvitykset tämän sopimuksen liitteeksi.		
Liitteitä yhteensä _____ sivua.		
<input type="checkbox"/> Toimeksiantajan tietoja ei saa tallentaa oppilaitoksen yritysrekisteriin.		
ALLEXORJOITUKSET		
Päiväys	Toimeksiantaja	Hankkeen toteuttaja
18.4.17	<i>Päivi Nousiainen</i>	<i>Aino-Majja Mäisonlahti</i>

Lahden ammattikorkeakoulu Lahti University of Applied Sciences PL 214, FI-15101 Lahti lamk.fi

LIITE 2. TUTKIMUSLUPA-ANOMUS LOVIISAN KAUPUNGILTA

Laif Eriksson
vt. kulttuuri- ja vapaa-aikatoimen päättökä
Lovisan kaupunki

TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Aino-Maija Mahonlahti

[Redacted signature]

Haen tutkimuslupaa ylempään ammattikorkeakoulututkintoni opinnäytetyön tutkimukselliseen osioon.

Opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa ylempää korkeakoulututkintoa (sisonomi YAMK). Opinnit olen aloittanut syksyllä 2016. Teen opinnäytetyöni Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:n projektille "Matka sosiaaliseen osallisuuteen", jossa työskentelen projektityöntekijänä. Projekti on suunniteltu yhteistyössä Lovisan kaupungin kanssa ja yhteistyö on tiivistä koko projektin ajan. Projektin yksi tavoitteista on luoda uusi toimintamalli Lovisan alueelle, jossa etsivällä, lynnkysettimällä työotteella tavoitetaan ne välinpudotajat, jotka eivät ole voineet kiinnittyä muihin jo olemassa oleviin sosiaali-, terveys- tai työllisyyspalveluihin heikentyneen toimintakykynsä tai vaikean elämäntilanteensa takia. Projektissa työskennellään yksilö- ja ryhmämuodoissa, kokemusasiantuntijoita hyödyntäen.

Opinnäytetyön osuus projektista on toimintamallin mallintaminen siihen muotoon, että sitä voidaan projektin jälkeen hyödyntää paikallisesti tai valtakunnallisesti.

Opinnäytetyön alkukartoitukseksi toivoisin voivani haastatella teemahaastattelun keinoin ryhmässä Lovisan kaupungin etsiviä nuorisotyöntekijöitä sekä projektissa toimivia kokemusasiantuntijoita. Tätä varten tarvitsen tutkimusluvan Lovisan kaupungilta.

Teemahaastattelu toteutetaan ryhmähaastatteluna, joka nauhoitetaan. Haastattelun jälkeen nauhoitettu haastattelu littersoidaan. Haastattelussa nousseiden teemojen ja allekirjoittaneen muistiinpanojen pohjalta koostaan suuntaaviat aikuisille tarkoitettuun etsivään työhön, joita voivat olla esimerkiksi hyväksi todetut käytännöt, asiakaslähtävät menetelmät, huomioon otettavat seikat toiminnassa ja kokemusasiantuntijoiden näkemys asiakastyöstä. Raportoinnin jälkeen nauhoitus ja muistiinpanot tuhoetaan asiaan kuuluvalla tavalla. Alkukartoituksen raporttia hyödynnetään työn suunnittelussa sekä mallintamistyössä.

Projekti ja opinnäytetyö ovat suoraan Lovisan alueelle tehtävää työtä. Koska etsivät nuorisotyöntekijät ovat etsivän työn ammattilaisia Lovisan alueella, haluaisin tuoda opinnäytetyössä paikallisuuden esiin, jolloin raportointivaiheessa ei erikseen peitettäisi tietoa siitä, minkä kaupungin etsivistä nuorisotyöntekijöistä on kyse. Raportoinnissa ei kuitenkaan käytetä työntekijöiden nimiä tai muita tunnistettavia tietoja.

Lovisassa 20.3.2017


Aino-Maija Mahonlahti

LIITE 3. TUTKIMUSLUPA

Loviisa 24.3.2017

Myönnän Aino-Maija Maisonlahdelle tutkimuslupaa teema haastatteluihin Loviisan kaupungin etsivä nuorisotyöntekijöiden kanssa.

Maisonlahden tutkimus on osa Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen hanketta "Matka sosiaaliseen osallisuuteen". Projektin suunniteltu yhteistyössä Loviisan kaupungin kanssa. Yksi hankkeen tavoitteista on luoda uusi toimintamalli Loviisan alueelle.

Leif Eriksson
Kulttuuri- ja vapaa-aikatoimen päällikkö

LIITE 4. SUOSTUMUSLOMAKKEET TEEMAHAASTATTELUUN

SUOSTUMUS OSALLISTUA RYHMÄHAASTATTELUUN

Tällä lomakkeella pyydän suostumustanne osallistua ryhmähaastatteluun.

Opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa ylempää korkeakoulututkintoa (sosionomi YAMK). Opinnot olen aloittanut syksyllä 2016. Teen opinnäytetyöni Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:n projektille "Matka sosiaaliseen osallisuuteen", jossa työskentelen projektityöntekijänä. Projekti on suunniteltu yhteistyössä Loviisan kaupungin kanssa ja yhteistyö on tiivistä koko projektin ajan. Projektin yksi tavoitteista on luoda uusi toimintamalli Loviisan alueelle, jossa etsivällä, kynnyksettömällä työotteella tavoitetaan ne välinputoajat, jotka eivät ole voineet kiinnittyä muihin jo olemassa oleviin sosiaali-, terveys- tai työllisyyspalveluihin heikentyneen toimintakykynsä tai vaikean elämäntilanteensa takia. Projektissa työskennellään yksilö- ja ryhmämuodoissa, kokemusasiantuntijoita hyödyntäen.

Opinnäytetyön osuus projektista on toimintamallin mallintaminen siihen muotoon, että sitä voidaan projektin jälkeen hyödyntää paikallisesti tai valtakunnallisesti.

Opinnäytetyön alkukartoitukseksi toivoisin voivani haastatella teema haastattelun keinoin ryhmässä Loviisan kaupungin etsiviä nuorisotyöntekijöitä sekä projektissa toimivia kokemusasiantuntijoita. Tätä varten tarvitsen suostumuksenne mukana olosta. Loviisan kaupungin sivistystoimen päällikkö on antanut suostumuksensa tutkimukseen.

Teema haastattelu toteutetaan ryhmähaastatteluna, joka nauhoitetaan. Haastattelun jälkeen nauhoitettu haastattelu litteroidaan. Haastattelussa nousseiden teemojen ja allekirjoittaneen muistiinpanojen pohjalta kootaan suuntaviivat aikuisille tarkoitettuun etsivään työhön, joita voivat olla esimerkiksi hyväksi todetut käytännöt, asiakaslähtöiset menetelmät, huomioon otettavat seikat toiminnassa ja kokemusasiantuntijoiden näkemys asiakastyöstä. Raportoinnin jälkeen nauhoitus ja muistiinpanot tuhoataan asiaan kuuluvalla tavalla. Alkukartoituksen raporttia hyödynnetään työn suunnittelussa sekä mallintamistyössä.

Projekti ja opinnäytetyö ovat suoraan Loviisan alueelle tehtävää työtä. Koska etsivät nuorisotyöntekijät ovat asiantuntijoita juuri Loviisan alueella, haluaisin tuoda opinnäytetyössä paikallisuuden esiin, jolloin raportointivaiheessa ei erikseen peitettäisi tietoa siitä, missä kaupungissa toimivia etsiviä nuorisotyöntekijöitä haastatellaan. Raportoinnissa ei kuitenkaan käytetä haastateltujen nimiä tai muita tunnistettavia tietoja.

Terveisin, Aino-Maija Maisonlahti



suostun mukaan opinnäytetyön ryhmähaastatteluun.

SUOSTUMUS OSALLISTUA RYHMÄHAASTATELUUN

Tällä lomakkeella pyydän suostumustanne osallistua ryhmähaastatteluun.

Opiskelen Lahden ammattikorkeakoulussa ylempää korkeakoulututkintoa (sosionomi YAMK). Opinnat olen aloittanut syksyllä 2016. Teen opinnäytetyöni Itä-Uudenmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys ry:n projektille "Matka sosiaaliseen osallisuuteen", jossa työskentelen projektityöntekijänä. Projekti on suunniteltu yhteistyössä Loviisan kaupungin kanssa ja yhteistyö on tiivistä koko projektin ajan. Projektin yksi tavoitteista on luoda uusi toimintamalli Loviisan alueelle, jossa etsivällä, kynnyksettömällä työotteella tavoitetaan ne väliinpuolet, jotka eivät ole voineet kiinnittyä muihin jo olemassa oleviin sosiaali-, terveys- tai työllisyyspalveluihin heikentyneen toimintakykynsä tai vaikean elämäntilanteensa takia. Projektissa työskennellään yksilö- ja ryhmämuodoissa, kokemusasiantuntijoita hyödyntäen.

Opinnäytetyön osuus projektista on toimintamallin mallintaminen siihen muotoon, että sitä voidaan projektin jälkeen hyödyntää paikallisesti tai valtakunnallisesti.

Opinnäytetyön alkukartoitukseksi toivoisin voivani haastatella teemahaastattelun keinoin ryhmässä Loviisan kaupungin etsiviä nuorisotyöntekijöitä sekä projektissa toimivia kokemusasiantuntijoita. Tätä varten tarvitsen suostumuksenne mukana olosta.

Teemahaastattelu toteutetaan ryhmähaastatteluna, joka nauhoitetaan. Haastattelun jälkeen nauhoitettu haastattelu litteroidaan, eli kirjoitetaan puhtaaksi. Haastattelussa nousseiden teemojen ja allekirjoittaneen muistilpanojen pohjalta kootaan suuntaviivat aikuisille tarkoitettuun etsivään työhön, joita voivat olla esimerkiksi hyväksi todetut käytännöt, asiakaslähtöiset menetelmät, huomioon otettavat seikat toiminnassa ja kokemusasiantuntijoiden näkemys asiakastyöstä. Raportoinnin jälkeen nauhoitus ja muistilpanot tuhoetaan asiaan kuuluvalla tavalla. Alkukartoituksen raporttia hyödynnetään työn suunnittelussa sekä mallintamistyössä.

Projekti ja opinnäytetyö ovat suoraan Loviisan alueelle tehtävää työtä. Koska kokemusasiantuntijat ovat asiantuntijoita juuri Loviisan alueella, haluaisin tuoda opinnäytetyössä paikallisuuden esiin, jolloin raportointivaiheessa ei erikseen peitettäisi tietoa siitä, missä kaupungissa toimivia kokemusasiantuntijoita haastatellaan. Raportoinnissa ei kuitenkaan käytetä haastateltujen nimiä tai muita tunnistettavia tietoja.

Terveisin, Aino-Maija Maisonlahti



suostun mukaan opinnäytetyön ryhmähaastatteluun.

LIITE 5. ESIMERKKI AINEISTON ANALYYSISTA

Nauhoitettu teemahaastattelu kirjoitettiin puhtaaksi puheen osalta, litteroimatta jätettiin asiasisällön kannalta merkityksettömät yskimiset, hymähdykset ja naurahdukset. Tämän jälkeen tekstistä poimittiin haastattelussa mainittuja elementtejä, jotka vaikuttavat työskentelyyn. Elementit merkattiin tekstiin värillä, jonka jälkeen niistä muodostettiin kokonaisuuksia sen mukaan, miten usein ne toistuvat haastattelussa. Kokonaisuuksista teemoiteltiin alakäsitteet, jotka avataan kohdassa KUVIO 3. Teemoittelussa opinnäytetyöntekijä yhdisteli asiasisällöstä tärkeiksi näkemänsä elementit, jotka katsoi tärkeäksi työn mallintamisen kannalta.

Alla otteita haastattelusta ja niiden analysoinnista:

*"Etsivä 1: Meillä on tietenkin, jos aattelee etsivää nuorisotyötä, ni siel on niinku **nuorisolaki**, joka velvottaa eri viranomasia olemaan meihin yhteydessä, et se helpottaa tietyllä lailla sitä etsivää työtä, kun niitä tulee ammattikouluista ja mahdollisesti armeijasta, jos on keskeyttäviä tai niinku keskeyttäneitä, et ne tulee automaattisesti **meille sillon niinku tietoon** ne nuoret, jotka on siinä riskissä pudota sinne **syрjäytymisen** rajamaille, et sit tälläsessä, mitä tää aikuistyö on ni ei ehkä sellasta lakia oo niinku apuna, et se vois olla ehkä sellanen mikä on hankalampi suhteessa tähän meidän etsivään nuorisotyöhön verrattuna. Tällänen tulee ensimmäisenä mieleen. "*

Tekstistä nostettu työtä edistävä nuorisolaki, sekä sitä kautta saatava tieto apua tarvitsevasta nuoresta. Lisäksi asiakaskunnan erityisyyteen viittaa nostettu syrjäytyminen.

*"Kokemusasiantuntija2: ei varmaakaan, ja sit justii meillä, me niinku kokemusasiantuntijoina ollaan käyty oma elämä läpi, ja sit me ollaan, meitä on niinku eri, eri osa-alueet käyty läpi. Et me **kohdataan**, tai tarkoitus on kohdata ihmisiä niinku siin **kokemustasolla**, kun meillä on samantyyppisiä kokemuksia, ku täl asiakkaalla on. Et sit niinku **kokemus tunnetaso et pystytään olla yhteistyössä**, ja sitä kautta se **luottamus** ehkä.."*

Tekstistä nostettu työn ominaisuuksia ja työntekijän ominaisuuksia kuvaavia asioita, kuten kohtaaminen, luottamus ja kokemuksellisuus. Näistä nostetuista elementeistä päätelty myös kokemusasiantuntijoiden roolin merkitys etsivässä työssä.

*"Kokemusasiantuntija2: no just tää et jos toinen menee paljon **yläpuolelle** sit alkaa, et se ois helpompia sillon ku antaa sen työntekijän, ammattilainen antaa ite keskustelun kautta jotakin, et jos on **kauheen määräävä** et melkee niinku syötetään se idea sulle et **meillä on sulle tällänen idea et mitä sä oot mieltä, mut se on kuitenkin jo päätetty, et okei, sut kotiutetaan**, no se on niinku ihan sama mä puhun nyt sairaalasta, .."*

Tekstistä nostettu työntekijän ominaisuuksia ja vallitsevia käytäntöjä, kuten vallankäyttö ja työntekijän rooli suhteessa asiakkaaseen.