

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2018

Hannu Saarnio

ASIAKASRAATI, OSALLISUUS JA TIETO

– Raisen aikuissosiaalityön asiakasraadissa
avustamisen tuotokset

Hannu Saarnio

ASIAKASRAATI, OSALLISUUS JA TIETO

- Raision aikuissosiaalityön asiakasraadissa avustamisen tuotokset

Tämä opinnäytetyö on kehittämistyö, jonka tavoite oli, että Raisiossa järjestettävä asiakasraati toteutuisi ja että sillä olisi käytössään asiakasosallisuutta toteuttava malli. Kehittämistyönä toteutetun opinnäytetyön tavoitteena oli myös avustaa markkinoinnin, asiakasraadin infotilaisuuden ja asiakkaiden valintaprosessin valmistelussa. Asiakasraadin oli tarkoitus pohjautua Kaarinassa toimivalle asiakasraadille, josta tieto siirtyisi Raisioon haastattelun välityksellä.

Asiakasraati toteutettiin osana valtakunnallista PRO SOS -hanketta, jota osaltaan koordinoi Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Asiakasraati liittyy myös osallistavan sosiaaliturvan kokeiluun. Asiakasraadin toteutus liittyy tavoitteeseen palvelujärjestelmän muuttamisesta asiakasosallisuutta toteuttavammaksi.

Konkreettisina kehittämistehtävinä syntyi asiakasraadin avoin työskentelymalli ja jäsenyys asiakasraadin taustastruktuurista ja organisoimisesta, joista jälkimmäinen valaisee asiakasraadin alkuvaiheita.

Kehittämistyön teoriapohja on osallisuudessa ja asiakkaiden ja työntekijöiden tiedossa.

Asiakasraadin avoin työskentelymalli koostuu kuudesta osasta, jotka ovat 1. aloitus, 2. asialistan esittely ja hyväksyminen, 3. edellisen kokouksen muistion läpikäyminen ja hyväksyminen, 4. työskentelyvaihe, 5. työskentelyn suunnittelu- ja arviointivaihe ja 6. lopetus. Se pohjautuu yleisille kokouskäytännöille ja pyrkii yhdistämään asiakasraadin malliin kehittämistoiminnan ulottuvuuksia.

Asiakasraadin voi nähdä, joko suppeasti, jolloin sen toimintaympäristö ja vaikutusalue on vain yhden kunnan sosiaalipalveluiden toimintaympäristö tai laajemmin verkostomaisena rakenteena, joka kattaa koko palvelujärjestelmän. Asiakasraadin toiminta kaipaakin kehittämistä juuri toimintaympäristön rakenteiden ja verkostojen osalta, sillä asiakasraadin vaikuttavuus ja sille asetettujen tavoitteiden saavuttaminen saattavat muuten jäädä toteutumatta. Myös asiakasraadin julkisten tavoitteiden selkeyttäminen vaatii kehittämistä. Asiakasraadin uskottavuuden lisäämiseksi, siihen osallistuville asiakkaille kannattaisi maksaa rahallinen korvaus panoksestaan.

ASIASANAT:

Asiakasraati, kehittämistyö, kokemustieto, osallisuus, asiakaslähtöisyys, asiakasosallisuus

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

2018 | 57+18

Hannu Saarnio

CITIZENS' JURY, PARTICIPATION AND KNOWLEDGE

- The Results of Assisting in the Citizens' Jury of Raisio Adult Social Work Services

The object of this development work was to help launch the citizens' jury of Raisio adult social work services and provide it with a working model that promotes customer involvement. The purpose was also to assist in the preparations of marketing, the info session and in the client acquisition and choosing process. The citizens' jury was to be based on the citizens' jury of Kaarina social services working with adults and the model was to be transferred thru an interview.

The citizens' jury was executed as a part of PRO SOS project which is coordinated by Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. The primary goals behind the citizens' jury and the project is to change the structures of social sector to promote customer involvement.

Theory base concentrates on participation and the knowledge of clients and professionals.

As concrete development tasks I produced the open working model for citizens' jury and a decomposition of the organizing and of the supporting structure of the citizens' jury including the preparations.

The open working model for citizens' jury has six parts: 1. The start, 2. Presentation of agenda, 3. Going through the previous memo, 4. Working phase, 5. Planning and assessment phase and 6. Ending. The model tries to combine the citizens' jury and the mindsets of research and development.

The citizens' jury can be understood in the narrow perspective when its perimeter of influence consists of the social services of its municipality. On the other broader view, the citizens' jury can also be described as a structure forming a network which consists the public social sector as whole. These structures and networks need developing to ensure the effectiveness and the reaching of goals for the citizens' jury. The goals themselves need to be reassessed, clarified and made transparent. To enhance the credibility the citizens' jury the clients participating in the work could be compensated in money.

KEYWORDS:

Citizens' jury, development work, experiential knowledge participation, client-oriented approach, customer involvement

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO	6
1 JOHDANTO	7
2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT	9
2.1 Kehittämistyön tarve	9
2.2 Kehittämistyön tavoite	9
2.3 Kehittämistehtävät	10
2.4 Toimintaympäristön ja toimijoiden kuvaus	10
3 OSALLISUUDEN ULOTTUVUUKSIA	12
3.1 Osallisuus	12
3.2 Capability-lähestymistapa	15
3.3 Osallisuuden tikapuut	17
4 ASIAKKUUDEN MUUTOS	20
4.1 Kehittäjäasiakkuus ja ammatillisen ja kokemukseen perustuvan tiedon suhde	20
4.2 Hallinnan rationaliteetit ja teknologiat	23
4.3 Yhteiskehittäminen	25
5 KEHITTÄMISTYÖN KULKU	29
5.1 Prosessin kuvaus	29
5.2 Käytetyt kehittämismenetelmät	32
5.3 Etenemisen kuvaus	34
6 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOKSET	37
6.1 Asiakasraadin avoin työskentelymalli	37
6.2 Jäsennys asiakasraadin taustastruktuurista ja organisoimisesta	41
7 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI	44
7.1 Tuotosten arviointi	44
7.2 Kehittämistyön arviointi	51
7.3 Ammatillinen kasvu	53
LÄHTEET	55

LIITTEET

Liite 1. Kaarinan haastattelu

Liite 2. Pieni tietopaketti

Liite 3. Infotilaisuus

Liite 4. Asiakasraadin avoin työskentelymalli

Liite 5. Jäsennys asiakasraadin taustastruktuurista ja organisoimisesta

KÄYTETYT LYHENTEET TAI SANASTO

ESR	Euroopan sosiaalirahasto
STM	Sosiaali- ja terveysministeriö
THL	Terveyden ja hyvinvoinnin laitos
Vasso	Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy

1 JOHDANTO

Ajallemme on tyypillistä vaatia yksilöiltä aktiivisuutta ja vastuullisuutta, liittyipä se sitten heidän terveyteensä, talouteensa taikka ihmissuhteisiinsa. Vastuuttaminen on legitimoitu ja sellaisenaan se toimii yksilöitä arvottavana tekijänä, olivatpa heidän yksilölliset elämäntilanteensa millaiset tahansa. Vastuuttaminen on tapa hallita syylistämällä, morali-soimalla ja attribuoimalla ongelmat yksilöllisiksi. Aktiivisia tuottavia yksilöitä luodaan moraalilla, jolloin tuottavuudesta tulee ainut arvo, jonka perusteella yksilö voi arvostaa itseään (Nietzsche 2004,111). Samalla sosiaalipalvelujärjestelmässä ovat saaneet jalansijaa taloutta, tehokkuutta ja vaikuttavuutta korostavat ideologiat ja johtamistavat. Yksilöllisen vastuun ja aktiivisuuden, sekä tuotantotaloudellisten johtamistapojen yhdistelmän seuraukset sosiaalityölle merkitsevät niukempia resursseja ja tulostavastuuta, jolloin sen tulee todistaa oma vaikuttavuutensa luomalla prosesseja, joihin osallistumisen perusteella asiakkaiden voidaan todeta olevan kunnollisempia, yhteisöllisempiä, terveempiä ja erityisesti osallisempia. Tässä piilee vaara, sillä vaikuttavuus saatetaan nimenomaan mitata pelkän osallistumisen perusteella, eikä yksilön todellisten mahdollisuuksien lisääntymisestä tai hyvinvoinnin saavuttamisesta.

Asiakasosallisuudessa ja asiakaslähtöisyydessäkin näkyy aktiivisen yksilön ihanne. Niiden perspektiivi asiakkaaseen on kuitenkin lähtökohtaisesti päinvastainen. Niiden eräänä tavoitteena onkin saada asiakkaiden kokemus, tieto ja asiantuntemus hyödynnettyä palvelujärjestelmässä, ja kehittää järjestelmää paremmin asiakkaiden todellisia tarpeita vastaavaksi. Tämäkin on tehokkuutta, mutta asiakkaiden itsensä oikeuttamaa tehokkuutta heidän omista lähtökohdistaan käsin.

Opinnäytetyöni kytkeytyy valtakunnalliseen PRO SOS -hankkeeseen, jonka osatavoitteisiin lukeutuvat asiakas- ja kansalaisosallisuuden toteuttaminen yhteiskehittämisen integroimisella kiinteästi sosiaalipalveluiden ja sosiaalityön toimintaan (PRO SOS -hanke 2017a). Käytännössä toteutin opinnäytetyöni, joka on kehittämistyö, Raision aikuissosiaalityön asiakasraadien käynnistämiseksi ja toteuttamiseksi, avustamalla taustatyössä ja tuomalla tietoa asiakasraatien malleista raatien käyttöön.

Luku kaksi kertoo kehittämistyön lähtökohdista. Tietoperusta alkaa luvusta kolme, jossa olen kuvannut osallisuutta eri perspektiiveistä kuten asiakasosallisuutta ja capabilities-viitekehystä. Luku neljä syventyy asiakkuuden muutokseen: kokemustietoon, asiantuntijatietoon, yhteiskehittämiseen ja hallinnan rationaliteetteihin, jotka liittyvät sosiaalityön

asiantuntijuuteen ja tapoihin oikeuttaa ja toteuttaa sosiaalityötä. Kehittämistyön kulusta kerron luvussa viisi, jonka jälkeen esittelen kehittämistoiminnan tuotoksia luvussa kuusi, joista asiakasraadin avoin työskentelymalli pyrkii tuomaan kehittämisajattelua, tavoitteellista työskentelyä ja asiakaslähtöisyyttä toteuttavan mallin asiakasraatien käyttöön. Luvussa seitsemän arvioin kehittämistyö- ja opinnäytetyöprosessiani ja teen pohdintoja ja jatkokehitysehdotuksia.

Liitteisiin olen sijoittanut kehittämistyön aikana tuottamaani materiaalia, josta saa selkeän kuvan toteutuneesta työskentelystä.

2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

2.1 Kehittämistyön tarve

Sosiaali- ja terveystalvelujärjestelmä on muutoksessa. Sosiaalityötä pyritään muuttamaan yhä enenevässä määrin asiakasosallisuutta lisäävämpään suuntaan, mm. erilaisien hankkeiden ja ohjelmien kautta. Vallalla on myös yksilön aktiivisuutta ja yhteisöllisyyttä painottavia erilaisia ideologioita, joiden vaikutus näkyy niin sosiaalityössä ja sosiaalisissa todellisuuksissa kuin kulttuurissakin.

Eräs menetelmä, jolla asiakasosallisuutta pyritään lisäämään, on asiakasraati, jollainen oli tarkoitus käynnistää Raision aikuissosiaalityön yksikössä. Sillä ei ollut vielä selkeää omaa malliaan ja se tarvitsi tietoa muiden asiakasraatien malleista. Asiakasraateja on Suomessakin toteutettu monia ja niiden organisoimiseksi on olemassa hyviä, selkeitä ja yksinkertaisia oppaita, joista löytyy perusteiden lisäksi tärkeitä käytännön neuvoja. Niistä ei kuitenkaan saa kovinkaan hyvää käsitystä siitä, millaista raatien käytännön työskentely muodoltaan itseasiassa on. Tämä kaipasi syventämistä.

2.2 Kehittämistyön tavoite

Opinnäytetyöni tavoitteina oli asiakasraadın toteuttamiseen liittyvän tiedon kerääminen ja syventäminen. Keskeisenä näkökulmana on asiakkaiden osallisuuden toteutuminen asiakasraadın keinoin. Työ on luonteeltaan kehittämistyö ja sen tarkoitus oli jo edetessään hyödyttää Raision kaupungin aikuissosiaalityön yksikössä käynnistettävää asiakasraatia ja pohtia kriittisesti asiakasraadın osallisuutta vallitsevassa toimintaympäristössä. Tavoitteena oli myös avustaa markkinoinnin, asiakasraadın infotilaisuuden ja asiakkaiden valintaprosessin valmistelussa eli tuottaa markkinointisuunnitelma, tietoa asiakasraadın markkinoinnista, suunnittelusta, asiakkaiden hankinnasta ja sitouttamisesta, sekä asiakasraadın käytännön järjestelyistä pohjautuen kirjallisuuteen, esitteisiin, ilmoituksiin ja muihin toteutuneisiin raateihin pohjautuen. Tavoitteena oli, että Raision raati pohjautuisi Kaarinassa toimivalle asiakasraadille, josta tieto siirtyisi Raisioon haastattelun välityksellä.

Perimmäinen tavoite oli, että Raision asiakasraati toteutuisi ja että sillä olisi käytössään asiakasosallisuutta toteuttava malli.

2.3 Kehittämistehtävät

Raadin tulevan toiminnan kannalta oli tärkeää saada käyttöön tietoa erilaisista käytössä olevista toimintamalleista, joiden avulla raatiin osallistuvien asiakkaiden tieto ja asiantuntemus voidaan valjastaa asiakaslähtöisesti ja osallistavasti muun muassa rakenteellisen sosiaalityön, kehittämistoiminnan ja vertaistuen hyödynnettäväksi.

Konkreettisiksi kehittämistehtäviksi muotoutuivat prosessin aikana asiakasraadin avoin työskentelymalli ja jäsenitys asiakasraadin struktuurista ja organisoimisesta.

Asiakasraadin avoimen työskentelymallin tavoite on luoda asiakasraadin työskentelylle selkeät raamit, joita mukailemalla on mahdollista työskennellä tehokkaasti, tavoitteellisesti ja miellyttävästi toteuttaen samalla kehittämistoimintaa, tiedon tuottamista ja oppimista.

Jäsenitys asiakasraadin struktuurista ja organisoimisesta perustuu tavoitteeseen selkiyttää asiakasraadin käynnistämisen prosessia, johon kuuluu sen toimintaympäristön valmistelu.

2.4 Toimintaympäristön ja toimijoiden kuvaus

Opinnäyte toteutettiin osana valtakunnallista Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) PRO SOS-hanketta, joka toimii Euroopan sosiaalirahaston (ESR) toimintalinja 5:n kanavoinnalla EU-rahoituksella ja Kuntaliiton ja osallistuvien kuntien rahoittamana (PRO SOS -hanke 2017b). ESR:n toimintalinja 5 tavoittelee köyhyyden vähentämistä ja sosiaalisen osallisuuden lisäämistä (STM 2018a). Varsinais-Suomessa PRO SOS-hankkeeseen osallistuu 11 kuntaa, joista Raisio on yksi (PRO SOS -hanke 2017c). Hanketta koordinoi Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus Oy eli Vasso omassa osahankkeessaan, joka toimii opinnäytteeni toimeksiantajana. Vasso on Varsinais-Suomen kuntien ja korkeakoulujen omistama voittoa tavoittelematon osakeyhtiö ja sen tehtävänä on sosiaalialan kehittämistyö erityisesti maakunnan alueella (Vasso 2014). Tätä tehtävää se toteuttaa mm. verkostoissa, työryhmissä ja korkeakouluysteistyön muodossa.

Raision kaupunki on mukana myös osallistavan sosiaaliturvan kokeilussa (THL 2018a). Tällä voi olla merkitystä asiakasraadin tulevalle toiminnalle. Osallistavan sosiaaliturvan kokeilu kohdistuu työelämän ja opiskelun ulkopuolelle jääviin ja sen tavoitteina on mm.

syrytyymisen ehkäisy, osallisuuden lisääminen ja kuntouttavan työtoiminnan lainsäädännön muutokseen vaikuttavan tiedon tuottaminen (STM 2018b).

3 OSALLISUUDEN ULOTTUVUUKSIA

3.1 Osallisuus

Osallisuus on kansalaisuuteen kuuluva luokitteleva käsite, joka viittaa valtaan ja sen uudelleenjakautumiseen muuten yhteiskunnallisesti osattomille ihmisille. Se on tarkoituksellista toimintaa ja strategia, jonka avulla osattomille on mahdollista avata väylä sosiaalisille uudistuksille, joiden välineinä on muun muassa tavoitteiden ja toimintatapojen uudelleenmäärittely, tiedon jakamisen tapojen määrittely, resurssien käytöstä neuvottelu ja tukien ja sosiaalisten ohjelmien käytön määrittely. (Arnstein 1969, 216.)

Osallisuuden määritelmästä ei vallitse yhtenäistä näkemystä. Raivio & Karjalaisen mukaan sen voidaan kuitenkin todeta olevan tietynlainen yläkäsite, johon voi liittyä erilaisia perspektiivejä määritelmiseen sekä toisistaan poikkeavia lähestymistapoja. Nämä perspektiivit ja lähestymistavat sisältävät erilaisia tulkintoja käytännön toimista ja toimenpiteistä, joilla osallisuutta pyritään lisäämään; ne sisältävät myös käsityksiä niiden vaikutavuudesta. Viime aikojen politiikkaohjelmien perusteella osallisuus onkin yhtäältä tavoite ja keino tuon tavoitteen saavuttamiseksi. (Raivio & Karjalainen 2013, 12.)

Osallisuus on abstrakti käsite, jolla on useita erilaisia ulottuvuuksia, jotka ovat alati kielellisen uudelleenmäärittelyn kohteina. Tämä piirre tekee siitä kuitenkin käyttökelpoisen, sillä se mahdollistaa ymmärryksen siirtymisen eri yhteiskunnan tasoilla ja tasoilta toisille. Isola ym. mukaan osallisuuteen liittyy seuraavia sitä kuvaavia asioita: kuuluvuus, osallistuminen, vaikuttaminen, liittyminen, yhteisyys, suhteissa oleminen, yhteensopivuus, mukaan ottaminen, johtaminen ja järjestäminen ja demokratia. (Isola ym. 2017, 3.)

Raivio ja Karjalainen ovat soveltaneet Erik Allardtin klassiseksi muodostunutta hyvinvoinnin ja osallisuuden määritelmää having, loving, being ja luoneet sen pohjalta oman osallisuuden perusteita kuvaavan mallinsa. Malli poikkeaa Allardtin mallista erityisesti siinä, että mallissa osallisuuden ulottuvuuksilla on aina vastaulottuvuutensa syrjäytymisen nimikkeen alaisuudessa. Mallissa on myös kolme osaa, jotka ovat having, acting, belonging. Having -ulottuvuus, joka pitää sisällään taloudelliset resurssit ja niiden hankkimiseksi tarvittavat olosuhteet. Sillä on materiaallinen merkityssisältö, mutta se kattaa myöskin turvallisuuteen ja terveyteen liittyvät muuttujat. Acting -osa-alue pitää sisällään

toimijuuden ja valtaisuuden, jotka kuvaavat yksilön mahdollisuuksia vaikuttaa ja toteuttaa. Belongin -ulottuvuus taas on kuulumisen ja yhteyden jäsentäjä. (Raivio & Karjalainen 2013, 16.)

Osallisuuden rinnalla voidaan puhua yhtä moninaisesta käsitteestä, sosiaalisesta osallisuudesta, joka on yhteiskuntatieteistä peräisin oleva usein sosiaalipolitiikkaan liittyvä käsite. Sosiaalisen osallisuuden käsitteen (social inclusion) tämänhetkinen muoto on peräisin Ranskasta seitsemänkymmentä- ja kahdeksankymmentäluvuilta ja vallitsevassa poliittisessa ja sosiaalipoliittisessa ilmapiirissä se on osa politiikkaohjelmien mantroja maailmanlaajuisesti. (Leemann ym. 2015, 1-2.)

Sosiaalinen osallisuus voi liittyä esimerkiksi yksilöiden ja ryhmien sosiaalisiin suhteisiin hyvin laajalla kirjolla. Sen voidaan todeta koskevan katsantokannasta riippuen erilaisten taloudellisten ja materiaalien olosuhteiden ja resurssien parantamista, yksilöiden ja yhteisöjen tiedollisten ja taidollisten kykyjen, kuten koulutuksen lisäämistä sekä muun muassa liittyvän oikeuksiin perus ihmisoikeuksista lähtien. Sosiaalinen osallisuus on kaiken lisäksi alati muutoksessa olevaa esimerkiksi ikään ja elämäntilanteeseen liittyviin tarpeisiin nähden, eikä sen määrästä ja laadusta voi tehdä yksiselitteistä päätelmää yksittäisten osa-alueiden pohjalta. Sen konkreettisin ilmenemismuoto yksilöille ja ryhmille on kokemus; erityinen vuorovaikutuksessa rakentuva ja muotoutuva tunne, joka on monimutkainen suhde ulkopuolisiin todellisuuksiin. (Leemann ym. 2015, 4-5.)

Sosiaalisen osallisuuden ilmiössä on Leemann ym. mukaan käytännön tasolla toiminnallinenkin ulottuvuutensa. Näitä osallisuuden tasoja ovat toimintaosallisuus, päätösosallisuus, tieto-osallisuus ja suunnitteluosallisuus. Ne kuvaavat oikeuksia, joita yksilöillä ja ryhmillä on yhteiskunnan eri tasoilla toimiessaan. (Leemann ym. 2015, 6.)

Sosiaalisen osallisuuden eräs osa-alue on asiakasosallisuus, joka kuvaa asiakkaan osallisuutta käyttämiensä palveluiden järjestämisessä, tuottamisessa, kehittämisessä arvioinnissa ja suunnittelussa. Asiakasosallisuudesta voidaan puhua vasta kun asiakkaan toiminnalla on ollut todellinen vaikutus palveluihin, eikä kyse ole ollut pelkästään osallistumisesta. Asiakasosallisuutta voidaankin jäsentää neljälle eri asteelle osallisuuden määrän mukaisesti. Niillä asiakas voi näyttäytyä rooleissa informantti eli tiedon antaja, osallinen, vaikuttaja, johon liittyy kehittämisosallisuus sekä toiminnan perusteiden määrittelyyn viittaava johtaja. Merkityksellisen muuttujan muodostaa myös se, mihin palveluihin asiakas pääsee vaikuttamaan eli ovatko kyseessä pelkästään asiakkaan omat

palvelut vai pääseekö asiakas osallistumaan yleisten palvelujen muotoutumiseen. (Leemann & Hämäläinen 2016, 1-4.)

Toimintaosallisuus, päätösosallisuus, tieto-osallisuus ja suunnitteluosallisuus näkyvät asiakasosallisuudessa Leemannin ja Hämäläisen mukaan hieman eri tavalla kuin yläkäsitteessä sosiaalinen osallisuus tai osallisuus. Toimintaosallisuuteen liittyy asiakkaan henkilökohtaisessa habitaatissa tapahtuvan vuorovaikutuksellisen toiminnan lisäksi palvelujen näkökulma, jossa toimintamahdollisuuksien parantaminen on keskiössä. Päätösosallisuus on asiakkaan vallankäyttöä palveluihin liittyvässä päätöksenteossa, mikä valitsevassa järjestelmässä on vaikeaa, sillä vastuu päätöksistä on viranomaisilla, jolloin asiakkaiden päätösosallisuuden lisääminen vaatisi hallinnollisia ja lainsäädännöllisiä uudistuksia. Mitä tulee tieto-osallisuuteen, niin se merkitsee asiakkaan oikeutta itseään koskevaan tietoon sekä koko palveluprosessiin liittyvään tietoon; vaihtoehtoihin palveluihin, sovellettaviin sääntöihin ja oikeuksiin. Tärkeä tieto-osallisuuden ulottuvuus on asiakkaan aito kuulluksi tuleminen. Tähän liittyy asiakkaan oikeus kommunikoida itselleen ominaisimmalla tavalla omakielisesti ja tulla ymmärretyksi. Viimeisenä suunnitteluosallisuus, jonka ydin liittyy asiakkaan omaan asiantuntemukseen ja sen hyödyntämiseen, sekä asiakkaan oman tilanteen parantamiseksi, että toisten auttamiseksi ja ammattilaisten ja palvelujärjestelmän tukemiseksi. Suunnitteluosallisuudessakin mahdollistavat rakenteet ovat välttämättömiä osallisuuden mahdollistamiseksi. Ammatilaisilta suunnitteluosallisuuden tukeminen vaatii paljon vuorovaikutuksen muodossa muun muassa siksi, että monia asiakkaista on tuettava suunnitteluun liittyvissä kysymyksissä. (Leemann & Hämäläinen 2016, 4-5.)

Jo sosiaalisen osallisuuden käsitteen alkutaipaleesta asti siihen on kytkeytynyt nimenomaan sosiaalipolitiikassa, mutta myös muissa käsitteen vaikutusalueen alaisilla kentillä intervention ajatus ja erityisesti sen kohdistuminen niihin yksilöihin ja ryhmiin, joiden on tulkittu jäävän ulkopuolelle yhteiskunnan osallisuuden lajeista. Kyseisiä ryhmiä on voitu määritellä käyttämällä rajaavaa käsitettä syrjäytyneet. Syrjäytymisen estämisen on katsottu olevan sosiaalisen osallisuuden lisäämisen määrittävin tavoite ja oikeastaan sosiaalisen osallisuuden olevan nimenomaan syrjäytymisen vastapooli, jonka lisäämisen nähdään sosiaalipoliittisessa perspektiivissä olevan velvollisuus, joka kuuluu valtiolle. Jaottelua selittävät parhaiten inklusion ja eksklusion käsitteiden dynaaminen suhde. (Leemann ym. 2015, 1-3.)

Yksinkertaisimmillaan inklusio merkitsee jo kuulumista johonkin ja myös jonkin yhteyteen liittymistä sekä liittämistä. Eksklusio taasen on tämän prosessin tai tilan vastakohta

(THL 2018b). Inklusio on siis eräänlainen mittari, joka kuvaa yksilön systeemeihin integroitumista. (Leemann ym. 2015, 2).

Inklusion käsitteeseen on sisäänrakennettuna oletus, että se on tavoiteltavaa. Tämän vuoksi sillä on sääntelevä, mukauttava vaikutus, joka pyrkii saattamaan yksilöt yhteisöllisen hallinnan piiriin. Tuula Helnettä tulkiten, syrjäytynyt ja ulkopuolinen ihminen on kontrollin ulottumattomissa. (Helne 2002, 43, 48.)

3.2 Capability-lähestymistapa

Osallisuudesta puhuttaessa on tärkeää mainita capability-viitekehys, jolla on merkittävä asema nykyisessä osallisuusdiskurssissa.

Capability-viitekehysten mukaan hyvinvoinnin vapaa tavoittelu on moraalisesti tärkeää. Tuota vapaata tavoittelua tulee punnita sen valossa, millaiset ovat yksilöiden todelliset mahdollisuudet olla sitä, mitä he haluavat olla ja tehdä mitä valitsevat tehdä. Capability-viitekehys, jota kutsutaan englanninkielessä, joko capability approach tai capabilities approach nimellä on alun alkaen Amartya Senin kehittämä, mutta sitä on sittemmin kehitännyt moni erityisesti sosiaalitieteen ja humanististen tieteiden toimija. (Robeyns 2016.)

Capability approach on suomennettu mm. toimintamahdollisuuksien ja toimintavalmiuksien viitekehyyksi, toimintakykyteoriaksi ja pystyvyyttä lähestymistavaksi (Isola ym. 2017, 9). Englannin kielen termi capability sisältää samaan aikaan merkityksiä, sekä kykyyn ja kyvykkyyteen, että mahdolliseen viitaten, jonka voidaan todeta olevan vahvemmin ulkopuolisen vaikutuksen alainen kuin kyvykkyys, joka ehdottaa termille sisältä päin määrittyvää merkitystä. Robeyns toteaa, että nykyisin suositaan capability tai capabilities käsitteen rinnalla sanaa approach eli lähestymistapa, sillä se kuvaa hyvin ajattelutavan ilmavuutta ja tarkan määritelmän kaihtamista (Robeyns 2016). Suomen kielessä ei ole hyvää vastinetta capability-termille, joten käytän termejä capability-viitekehys ja -lähestymistapa, jotta käsitteessä säilyisi sen vapamuotoisuus sekä toimijan sisältä ja ulkoa päin määrittyvä toimintakyky ja toimintamahdollisuudet. Capability, jonka voisi suomen- taa myös teko- ja toimintapotentiaaliksi, viittaa ihmisen tosiasialliseen mahdollisuuteen saavuttaa toimintoja (functionings) (Robeyns 2016).

Toiminnot (functionings) voidaan jakaa kahteen eri alueeseen. Ihmisyiden eri olomuotoihin ja olotiloihin liittyvä oleminen tai haluttaessa olemiset (beings). Toinen toimintojen alue on tekeminen tai tekemiset. (doings) (Robeyns 2016.)

Yleisesti ymmärrettynä capability-lähestymistapa on teoreettinen viitekehys, jota voidaan hyödyntää moninaisissa normatiivisissa toiminnoissa. Näitä ovat Robeynsin mukaan esimerkiksi yksilöiden hyvinvoinnin tulkitseminen, sosiaalisten järjestelyjen arviointi ja sosiaaliseen muutokseen tähtäävien ehdotusten ja ohjelmien suunnittelu. (Robeyns 2016.) Lähestymistavan mukaan hyvinvoinnin saavuttamiseen ja itse saavutteleminen vapau-teen vaikuttavat se, mitä ihmiset voivat tehdä ja mitä he voivat olla, eli se on kaiken kaikkiaan riippuvainen siitä, millaista elämää he voivat käytännössä elää. (Robeyns 2016).

Capability-lähestymistavassa korostetaan joidenkin olemisen tapojen ja tekemisten merkitystä: samoin mahdollisuuksia niiden saavuttamiseksi. Tällaisia ovat esimerkiksi tuki- verkostot, opiskelumahdollisuudet ja mahdollisuus liikkua. Tämä tekee lähestymista- vasta poikkeavan muihin hyvinvointia ja osallisuutta käsitteleviin teorioihin nähden, sillä muiden tutkimuksellinen fokus on subjektiivisissa ilmiöissä. (Robeyns 2016.)

Siinä missä Amartya Sen ei halua, että lähestymistavassa luotaisiin pysyviä kategorioita, on teoriaa edelleen kehittänyt Martha Nussbaum nimeämään sellaisia. Listalla on kym- menen elementtiä Isola ym. mukaan: elämä, terveys, järki, tunteminen, aistien käyttämi- nen, leikkiminen, yhteiskunnallinen vaikuttaminen, elinympäristöön vaikuttaminen ja suh- teet ja kontakti toisiin elollisiin ja ihmisiin. (Isola ym. 10, 2017.)

Toimijuus ja vapaus korostuvat capability-viitekehyksessä siinä, missä monet muut teo- riat korostavat tarpeita. Kuitenkin sekä Sen, että Nussbaum ovat sitä mieltä, että köyhyys tekee yksilölle vaikeaksi, voimavarojensa toiminnoiksi jalostamisen. (Isola ym. 2017, 9- 10.)

Viitekehystä onkin mahdollista käyttää eri yksilöiden elämänlaatu- jen vertailuun keske- nään esimerkiksi siksi, että se tarjoaa mahdollisuuden painottaa täysin eri muuttujia kuin ainoastaan hyvinvointi. Näistä ovat esimerkkeinä tehokkuus tai oikeudenmukaisuus. (Robeyns 2016.) Itse ymmärrän capability-lähestymistavan laajaksi ja orgaaniseksi ajat- telutavasta, joka on vapaa ja määrittelemätön versio GAS-mittaristosta, vaikka capability -lähestymistavassa ei mittaristoa olekaan, kuten GAS-mittaristossa.

3.3 Osallisuuden tikapuut

Shelly R. Arnstein on luonut vuonna 1969 mallin, joka luokittelee kansalaisten osallisuuden eri ulottuvuuksia. Mallia kutsutaan Suomessa osallisuuden taikka osallistumisen tikapuiksi. Niissä eri osallisuuden ulottuvuuksien jaottelu perustuu vallan jakautumiseen kansalaisille ja sen perspektiivi on alhaalta täysin vailla valtaa olevista kansalaisista käsin hahmottava. Käytän tekstissäni suomennoksia jaotteluille teoksesta *Sosiaalityön vaikuttavuus*, johon Kilpeläinen ja Salo-Laaka ovat ottaneet suomennokset osallistumisen tikapuille Sutelalta teoksesta *Suora kansanvalta kunnassa* (Sutela 2000, 18, Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 305 mukaan; Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 305).

Osallisuuden tikapuissa on kahdeksan puolaa, jotka jakautuvat kolmeen yläkategoriaan. Yläkategoriat kuvaavat kansalaisten vallan määrää. Ensimmäiset puolat ovat manipulaatio ja terapia, joita Arnstein kutsuu nimityksellä ”non-participation” eli näennäisvaikuttaminen. Ne edustavat pikemminkin osallistumista kuin osallisuutta, sillä niiden tarkoitus ei ole todellisuudessa osallistaa, vaan pikemminkin muuttaa kohteitaan (Arnstein 1969, 217; Kilpeläinen & Salo-Laaka 2012, 304.) Niille on erityistä se, että niiden osallistujat ovat yksisuuntaisen vallankäytön kohteina.

Terapian-puolalle sijoittuvan osallistamistyön tapa työskennellä toimintakeskeisesti, mutta jättää puuttumatta ongelmien syihin yksilöiden ulkopuolella ja kiinnittyä yksilökeskeisiin selitysmalleihin, tekee siitä Arnsteinille erityisen raivostuttavan. Terapiaa hän kuvaakin sekä epärehelliseksi, että röyhkeäksi. (Arnstein 1969, 217.)

Terapia puolalle kuuluvat tietyin varauksin esimerkiksi kuntouttava työtoiminta ja työvoimapoliittisesti järjestettävät kurssit, joilla työttömyyden syyn nähdään olevan lähtökohteisesti yksilöiden tiedoissa, taidoissa ja jopa yksilöissä itsessään. Tälle puolalle ne sijoittuvat siitakin syystä, että niillä pyritään kasvattamaan osallisuutta yksinomaan luomalla keinotekoisia ryhmiä, joiden tehtävä on lisätä osallistujiansa osallisuutta pelkätään vertaistuen voimin, ikään kuin se täyttäisi osallisuuden määritelmän, mitä se ei tee.

Seuraavat puolat, tiedonsaanti ja konsultaatio, edustavat muodollista kuulemista eli tokenismia. Nimensä mukaisesti niissä tieto välittyy vallankäyttäjiltä kohteilleen ja kohteiltaan vallankäyttäjille, mutta siitä mitä vallankäyttäjät tekevät tiedolla, ei ole minkäänlaisia takeita, eikä annetusta tiedosta saa yleisesti edes palautetta, eli tieto liikkuu ainoastaan yhteen suuntaan. Konsultaatiosta esimerkkeinä ovat erilaiset kyselyt, tutkimukset ja jul-

kiset kuulemiset. Osallisuutta mitataan tilastoimalla esimerkiksi osallistujamääriä ja kyselyitä, jolloin osallistumisesta tulee vallanpitäjien käyttämä todiste osallisuudesta. (Arnstein 1969, 217-219.) Muodollisessa kuulemisessa valta säilyy vallankäyttäjillä ja kuulemisen vaikuttavuus on heidän kiinnostuksensa, työetiikkansa, johtamisfilosofiansa ja hyvän tahtonsa varassa. Tällaista osallisuuden muotoa edustavat esimerkiksi Euroopan komission kysely kellojen siirtämisestä ja Turun ammattikorkeakoulun luokkien tiedotusvastaavien kuuleminen opiskelijoiden mielipiteistä koulutukseen liittyen.

Yhteissuunnittelu eli viides puola, kuuluu Arnsteinin mallissa muodolliseen kuulemiseen samoin perustein kuin tiedonsaanti ja konsultaatiokin, mutta yhteissuunnittelussa vaikutusvaltaa on hieman enemmän (Arnstein 1969, 217). Yhteissuunnittelu, samoin kuin sen lähikäsitteet palvelumuotoilu ja kehittäjäasiakkuus ovat tämän hetken sosiaalipoliittisen keskustelun ytimessä ja niistä haetaan ratkaisuja ja legitimaatiota monelle sosiaali- ja terveysalaa koskettavalle muutokselle.

Yhteissuunnittelussa vallankäyttäjät saattavat asettaa valitsemiaan osattomia henkilöitä esimerkiksi johtokuntiin vähemmistöasemaan, jolloin todellinen valta säilyy edelleen niillä, joilla se on aina ollutkin. Toinen esimerkki, jonka Arnstein antaa on se, että vallankäyttäjät saattavat kyllä kysyä neuvoa, mutta säilyttävät vallan arvioida neuvon sisällön. (Arnstein 1969, 220.)

Viimeiset kolme tikapuiden askelmaa ovat kumppanuus, delegoitu toimivalta ja kansalaisvalvonta, jotka muodostavat kansalaisten toimivaltaa jäsentävän osuuden osallistumisen tikapuista. Kumppanuudessa on kyse kansalaisten ja vallankäyttäjien välisestä neuvotteluyhteydestä ja molempien osapuolien tekemistä kompromisseista. Suunnitelulta ja päätösvalta jakautuvat kansalaisten ja vallankäyttäjien välillä tällä puolalla. Arnsteinin mukaan kumppanuuden saavuttamisen mahdollistamiseksi olisi hyvä, jos kansalaiset olisivat valmiiksi järjestäytyneet organisaatioksi, jolla on taloudellisia resursseja, joiden avulla palkata johtajia, sekä taloudellisia, oikeudellisia ja teknisiä ammattilaisia. (Arnstein 1969, 217, 221-222.) Kumppanuus on selkeästi erilaista verrattuna tokenismia edustaviin osallistumisen muotoihin. Siinä johtavassa asemassa olevat yksilöt ja institutiot ovat lähtökohtaisesti sitoutuneet luopumaan osasta vallastaan kansalaisten eduksi. On otettava kuitenkin huomioon, että tyypillisesti valta on tullut jaettavaksi kuitenkin niin, että kansalaiset ovat sen omatoimisesti ottaneet, eikä sitä ole tultu erikseen heille tarjoamaan (Arnstein 1969, 222).

Delegoitu toimivalta ja kansalaisvalvonta tarkoittavat sitä, että kansalaisilla on määräävä asema päätöksenteossa. Delegoidussa toimivallassa kansalaisilla saattaa olla veto-oikeus päätöksiin. Ja kaiken kaikkiaan tällä puolalla suurin valta johonkin tiettyyn asiaan liittyen on kansalaisilla. (Arnstein 1969, 217, 222.)

Kansalaisvalvonnan puola on pikemminkin teoreettinen kuin käytännössä tämän hetken lainsäädännöllä yhteiskunnissamme mahdollinen osallisuuden malli. Siinä valta olisi kokonaisuudessaan kansalaisilla, eikä esimerkiksi kunnalla enää olisi valtaa kyseisessä asiassa ollenkaan. (Arnstein 1969, 223.)

4 ASIAKKUUDEN MUUTOS

4.1 Kehittäjäasiakkuus ja ammatillisen ja kokemukseen perustuvan tiedon suhde

Käsityksemme totuudesta ja todellisuuden luonteesta määrittyy sen mukaan, millainen tietokäsitys on valta-asemassa (Laitinen & Nikupetteri 2014, 434).

Kokemukseen perustuva tieto on saanut jalansijaa sosiaali- ja terveystalvvelujärjestelmässä, jonka seurauksena asiakkaiden ja palveluiden käyttäjien osallisuus näillä areenoilla on lisääntynyt, vaikka kokemustieto etsikin vielä paikkaansa palvelujärjestelmässä. Ahola kutsuu vallitsevaa tilannetta teoreettisten käsitteiden, työmenetelmien ja toimijuuksien, erilaisten roolien ja vastuiden suhteen pirstaleiseksi ja viittaa keskeneräisyyteen. Hän jopa pohtii sitä vaihtoehtoista tulkintaa, että kokemustieto saattaisi tässä hetkessä jäädä kehittämispuheen ja käsitteellistysten varjoon, kun huomio keskittyy niihin kokemustiedon todellisen arvon sijaan. (Ahola 2017, 288.)

Eräs perustava tausta-ajatus, jolla oikeutetaan kokemukseen perustuvaa asiantuntemusta, on se, että palveluiden katsotaan olevan niiden käyttäjiä varten. Tällöin ajatellaan loogisesti, että palveluiden tulee rakentua todellisiin tarpeisiin ja kokemuksiin pohjautuen, joita niiden käyttäjillä on. (Ahola 2017, 292.)

Tällaisessa ajattelussa legitimaatio organisaatioille ja instituutioille muotoutuukin asiakkuuksien ja asiakkaiden hyväksynnän suunnalta (Salonen ym. 2017, 17).

Kokemukseen perustuvan asiantuntemuksen lähtökohtana ovat yksilöiden omat ja jakamat kokemusmaailmat. Toimijuuden näkökulmasta kokemukseen perustuva asiantuntijuus on aktiivista vaikuttamista, mikä onkin sen määrittävä piirre, sillä se asemoi siitä toisiin asiantuntijuuksiin verrannollisen tietämisen tavan ja legitimoii sitä. (Ahola 2017, 288.)

Kokemukseen pohjaava asiantuntemus kumpuaa yksityisestä ja henkilökohtaisesta todellisuudesta ja on tietyllä tavalla päinvastaista asiantuntemuksen esillä olevaan, koeteltuun ja asiantuntijaprosesseissa ja poliittisessa päätöksenteossa päätettyyn luonteeseen verrattuna. Kokemukseen perustuvan tiedon hyödyntäminen yleisellä tasolla edellyttää tiedon keräämistä ja etäännyttämistä yksittäisten yksilöiden kokemusmaailmasta, mutta näin käsitelty tietoa luonnehtii holistisuus ja suuri perspektiivi. Kokemukseen perustu-

valla tiedolla on kokonaisvaltainen luonne ja siinä voidaankin nähdä psyko-fyysis-sosiaalisia ulottuvuuksia, jotka ovat suhteissa eri sosiaalisen todellisuuden tasoihin, kuten yksilöihin ja instituutioihin. Asiantuntijatietoa ja kokemukseen pohjautuvaa tietoa kuitenkin yhdistää se, että asiantuntijatiedossakin on kokemuksellinen ulottuvuus. Kuten kokemukseen perustuva tietokin, se rakentuu yksilöiden, ryhmien ja yhteiskunnan välisissä vuorovaikutuksissa, joissa eri toimijuuksien valtapositiot vaikuttavat rakentumiseen. Eri tiedon lajit osallistuvat toistensa muotoutumiseen ja täydentävät toisiaan. Kokemus muuntautuu tiedoksi vuorovaikutuksellisissa merkityksenantoprosesseissa. (Laitinen & Nikupetteri 2013, 430,432-433, 439.)

Kokemukseen perustuvan tiedon keskeinen tavoite palvelujärjestelmässä onkin muutos ammattilaisissa eli toisin sanoen holistisen ymmärryksen synnyttäminen ja vahvistaminen yksilöiden elämäntilanteista. Tärkeää on myöskin saada ammattilaiset tekoihin palvelujärjestelmän struktuurien muuttamiseksi. (Ahola 2017, 301-302.)

Yksilö, jolla on joko omakohtaista tai läheisverkoston jakamaa sairauksien ja elämäntilanteen tuottamaa kokemusta palvelujärjestelmästä, jonka hän haluaa valjastaa yhteiseen hyvään eli suoraan muiden auttamiseen, tiedon välittämiseen, kehittämiseen ja vaikuttamiseen on kokemusasiantuntija (Niskala & Savilahti 2014, 5).

Kokemukseen perustuva asiantuntijuus hahmottuu palvelujärjestelmän kontekstissa pikemminkin kokemusten suunnalta, kuin tyypillisesti asiakkuuden puitteissa, mutta silti yleisesti asiantuntemuksen kohde on palvelujärjestelmän ja asiakkaiden elämäntilanteiden rajapinta sekä laajasti, että suppeasti ymmärrettynä. Tällaisesta asiantuntijuudesta käytetään monenlaisia eri nimityksiä, mutta niissä on olemassa pohjimmiltaan kyse samasta asiasta, vaikkakin variaatiota esiintyy sellaisissa tekijöissä kuin esimerkiksi kokemusasiantuntijoiden kouluttautumisen määrä, vertaisuuden painottaminen tai vapaaehtoisuuden ilmeneminen. Kokemusasiantuntijuus saattaa esiintyä hyvin eri tasoilla vaikuttamisen muodossa: se saattaa olla mielipiteen esittämistä yksittäisestä asiasta taikka ammatilliseen asiantuntijaan verrattavaa roolia palvelujärjestelmässä. (Ahola 2017, 288-289,302.)

Kokemusasiantuntijuus käsitteenä on muuntunut malleiksi, joissa kehittäjä- ja vaikuttaja-asiakkuus on näkyvämmässä asemassa (Niskala ym. 2017, 9).

Kehittäjäasiakkuuden käsitettä määrittää yhteistyö työntekijöiden ja johdon kanssa, sekä toimiminen vaikuttamis- ja kehittämistyössä suuntautuen palvelujärjestelmän prosesseihin (Niskala & Savilahti 2014, 5).

Kehittäjäasiakkaiden rooliin saattaa hakeutua asiakkaita, jotka ovat aktiivisia ja joilla on kehitettävistä palveluista kokemus, joka on ääripäihin, todella hyvä taikka todella huono sijoittuva. Tämä johtuu siitä, että asiakkaat eivät ole kiinnostuneita palveluista sinällään, vaan pikemminkin niiden vaikutuksesta omaan elämäänsä ja toisaalta omasta henkilökohtaisesta suhteestaan niihin. (Harra ym. 2017, 149.)

Toisaalta kokemukseen perustuvan vaikuttamisen päämääränä on yleishyödyllinen palveluiden kehittäminen ja toisten ihmisten auttaminen, pikemminkin kuin kehittämistyön aikaansaama hyöty siihen osallistuville palveluiden välittömän paranemisen kautta. Kehittämistyön tuottama hyöty kehittäjäasiakkailleen onkin tyypillisemmin luonteeltaan voimaantumista kehittämistyön vuorovaikutteisissa prosesseissa. Kokemukseen perustuva tietokin muotoutuu asiantuntijuutena juuri asiakkaan voimaantumisprosesseissa. Tämä on tärkeää, jotta kokemukseen perustuva tieto muuntautuisi asiantuntijuudeksi, sillä vain sitä kautta se voi saavuttaa omaa valtaa ja näin ollen riippumattomuutta, sille palveluiden luovuttamasta vallasta. (Ahola 2017, 295-295, 299.)

Merja Tarvaisen ajattelussa kehittäjäasiakkuus yhdistyy kansalaisuuteen ja tasa-arvoiseen toimijuuteen sekä teoreettisesti, että palvelujärjestelmän puitteissa. Kehittäjäasiakkuus mahdollistaa asiakkaan omien resurssien kasvamisen, samoin kun se merkitsee osallisuutta palveluihin rakenteellisessa mielessä. Kehittäjäasiakkuudellakin on asemansa erilaisissa verkostoissa, joiden keskeinen sisältö on asiakkaan kokemus arjestaan ja palveluiden synnyttämä kehittämisspektiivi. Näillä on osansa asiakkuuden yhteiskunnallisessa rajaamisessa ja siksi ne linkittyvät merkityssisällöiltään tasa-arvoisuuteen, oikeuksiin ja osallisuuteen. (Tarvainen 2017, 53.)

Kehittäjäasiakkuuden ja asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseksi tuleekin kehittää palvelujärjestelmän rakenteita ja toimintatapoja ja yrittää löytää asiakkaiden kehittämistyöhön osallistumiseksi sopivia toimintamuotoja (Salonen ym. 2017, 18).

Harra ym. nimeävät erääksi kehittäjäasiakkuuden ongelmaksi suppean kehittäjäasiakkuuden tulkinnan, jossa kehittämistyö määrittyy ammatillisuudesta käsin. Tällöin kehittäjäasiakkaiden toiminnan rajatkin määrittyvät ammatillisuudesta käsin, jolloin ne todennäköisesti päätyvät rajautumaan ainoastaan palveluun itseensä, eivätkä saa laajempia ulottuvuuksia, mikä ei ole kansalaisuuden näkökulmasta kestävää, eteenkään kun kehittämistyön lähtökohtana tulisi olla asiakkaiden todelliset tarpeet, jotka eivät rajaudu vain yhteen palveluun, vaan koko palvelujärjestelmään laajasti käsitettynä. Harra ym. tarkastelevat kehittämistoimintaa velvollisuuden näkökulmasta ja toteavatkin, että siinä missä

ammattillisessa kehittämistoiminnan tulkinnassa korostuu työntekijän velvollisuus, niin siinä asiakkaille ei vastaavaa velvollisuutta nähdä olevan. Mutta, jos kehittämistoimintaa ja laajemmin hyvinvointipalveluja tarkastellaan julkisin varoin toteutettuna toimintana, niin silloin voidaan asiakkaillekin nähdä olevan velvollisuus palvelujärjestelmän kehittämiseen ja tuo velvollisuus muodostuu juuri kansalaisuuden merkityssisällön kautta. Kaiken lisäksi, kun asiakas toteuttaa velvoitetta osallistua palveluiden kehittämiseen, se vahvistaa hänen kansalaisuuttaan ja aktiivisuuttaan sekä luo samalla tasavertaista kehittäjäkumppanuutta asiakkaiden ja ammattilaisten välille, jolloin kehittäjäasiakkuuden ja ammatillisen kehittämisorientaation kohtaamisessa näyttäytyvät valtaerot pienenevät. Kehitysnäkökulma kohtaamisissa kuuluu myös asiakkaille. Ja jolleivät asiakkaat itse pääse määrittelemään kehittämisen kohteita, jää kokemustietoon perustuva kehittäminen järjestelmälähtöiseksi. (Harra ym. 2017, 149-151, 163; Ahola 2017,303.)

4.2 Hallinnan rationaliteetit ja teknologiat

Hallintamentaliteetti on Foucault'n muotoilema käsite, jossa yhdistyvät käsitteet hallinta ja rationaliteetti. Hallinnan käsitettä ei pidä ymmärtää pelkkänä kontrolloimisena suoraa valtaa käyttämällä. Hallinnan käsite on paljon monimutkaisempi ja sitä on mahdollista tarkastella kaikkina niinä tarkoituksellisina toimintoina, joilla esimerkiksi ihmisten käyttäytymiseen, toimintaan, valintoihin ja ajatteluun pyritään vaikuttamaan. Usein hallinnan tavat ovat epäsuoria ja yksilöt hallitsevat myöskin itse itseään. Hallintamentaliteetin käsitteessä tämä on oleellista: käsitteen tarkoittamaa hallintaa tapahtuu juuri yksilöiden sisäisten prosessien kautta, jolloin he itseasiassa johtavat itse itseään. Rationaliteetin käsitteeseen liittyy luokitteleva ominaisuus, joka järjestää todellisuutta tunnistamalla ja nimeämällä sitä. (Huff 2018.)

Miller & Rose käsittelevät hallintamentaliteettia hallintatapana ja erottelevat siitä kaksi ulottuvuutta: hallinnan rationaliteetit sekä hallinnan teknologiat. Hallinnan rationaliteetit liittyvät tapoihin, joilla todellisuutta järjestetään. Se voi merkitä esimerkiksi kielellisiä konstruktioita, kuten johonkin koulukuntaan tai ammattitehtävään liittyvät luokittelujärjestelmät tai se voi olla tuon tehtävän sisäistä liittyvää luokittelua. Se on ajattelujärjestelmä, joka perustelee omaa oikeuttaan käyttää hallintaa ja kaikessa siinä, sillä on oma sisäinen perusteltu mallinsa, johon kuuluu eettisiä ja tiedollisia ulottuvuuksia. Hallinnan tekniikat yhdistävät rationaliteetit todellisuuteen toteuttamalla niitä käytännössä. Tekniikat ovat

konkreettisia hallinnan käytön instrumentteja, kuten työntekijät, menetelmät ja tietokannat. (Miller & Rose 2010, 28-30.)

Hallintamentaliteetit elävät ajassa. Niitä syntyy ja kuolee, sitä mukaa kun niitä kohtaan suunnattu kritiikki ja vastustus niitä kaataa. Miller & Rosen mukaan oikeistolaisesta ajattelusta peräisin olevat hallintamentaliteetit ovat vallanneet alaa tyypillisesti markkinoiden ulkopuolelle miellettyillä sektoreilla, joista monet ovat julkisen hallinnan alaisia. Tällaiset hallinnan tekniikat ja hallinnan rationaliteetit ovat tuoneet markkinalogiikan julkiselle sektorille, jossa yksilön vapaata valitsemista, toiminnan tuloksellisuutta ja riskien tunnistamista korostetaan. Yksilöiltä odotetaan, että he toteuttavat heille annettua vapautta valita vastuullisesti ja sitä pidetään heidän velvollisuutenaan. Hallinnan logiikka on analoginen vastuun kanssa, jonka kuluttaja kantaa omasta ostopäätöksestään. (Miller & Rose 30-33.)

Lindh ym. nimeävät neljä rationaliteettia, jotka kuvaavat sosiaalityön asiantuntijuutta: rationaliteetit ovat oleellisia tekijöitä myös vuorovaikutuksellisessa asiakastyössä. Jokainen rationaliteetti jäsenyy tietoon ja käsitteellistämiseen liittyvän ulottuvuuden, josta voi käyttää sanaa episteemi, tekniseen ulottuvuuteen, joka liittyy asiantuntemuksen käyttämisen välineisiin, menetelmiin ja tapoihin, sekä sosiaalityön asiantuntijuuden toimijuuksia, identiteettejä ja funktioita koskevaan eetoksen ulottuvuuden. Rationaliteettien jäsentäisessä on hyödynnetty episteemisen hallinnan käsitettä. Siinä on kyse toiminnasta, jolla pyritään generoimaan muutoksia yksilöiden ja ryhmien maailmankuvassa, suhtautumisessa normeihin, ihmiskäsityksessä ja arvostuksissa. (Lindh ym. 2018, 45-46.)

Ensimmäinen rationaliteeteista on kategorisoiva rationaliteetti. Se ilmenee sosiaalityössä luokitteluiden tekemisenä, kuten asiakkaiden ongelmien määrittelynä, sosiaalisista verkostoista tehtyinä päätelminä ja tapoina, joilla ongelmallisiksi tulkittuihin ilmiöihin puututaan. Sosiaalityössä kategorisoiva rationaliteetti toteutuu nimenomaan ongelmälähtöisesti ja diagnoosinomaisesti. Lindh ym. pitävät kategorisoivaa rationaliteettia hyödyntävän sosiaalityön keskeisinä menetelminä normalisoivaa yksilöihin kohdistuvaa vaikuttamista, sekä toisaalta kategorisointia hyödyntävää poliittisluonteista työtä, joka sisältää rakenteellista sosiaalityötä ja yksilön ajattelua yhteiskunnassa yleisesti hyväksyttävämpään suuntaan muokkaavaa työskentelyä. (Lindh ym. 2018, 46-49.)

Toinen, osallistava rationaliteetti liittyy osallisuutta ja yhteisöllisyyttä, sekä toimijuuksia lisäämään pyrkiviin ajattelutapoihin. Osallistavan rationaliteetin toimintalogiikkaan kuu-

luu sosiaalityön asiantuntemuksen laaja-alainen käsittäminen ja sosiaalityön kentän hahmottaminen vapaamuotoisesti, niin että sosiaalityön on esimerkiksi mukauduttava työn tarpeiden mukaan ja toimittava kentillä, joilla sen asiakkaat siitä hyötyvät. Osallistavan rationaalien perustelemat toimet kohdistuvat yksilöihin, jotka määritellään kuuluviksi ryhmiin, joilla on osallisuuden vajeita. (Lindh ym. 2018, 49-52.)

Holistinen rationaliteetti on kolmas Lindth ym. määrittelemistä rationaliteeteista. Se suhtautuu sosiaalityöhön, asiakkaisiin ja heidän ongelmiinsa holistisesti, ottaen huomioon laajoja kokonaisuuksia ja moninaisia perspektiivejä. Sen suhde tietoon on myös vapaampi ja laajempi sikäli, että siinä ajatellaan eri alojen tiedon yhdistämisen olevan tärkeää ja välttämätöntä, jotta asiakkaalle olisi räätälöitävissä paras mahdollinen palvelukokonaisuus ja yksilölliset ratkaisut, häntä syyllistämättä, leimaamatta ja vahvistaen sekä ottaen asiakkaan asiantuntijuuden huomioon. Sosiaalityöntekijän rooli nähdään verkostoissa toimivana ja niitä kannattelevana, sekä vahvasti palveluohjuksellisena. (Lindh ym. 2018, 52-55.)

Viimeinen, neljäs sosiaalityön asiantuntijuuden rationaliteetti on organisoiva rationaliteetti. Se liittyy järjestelmän rakenteisiin, niissä toimimiseen, toiminnan muotoihin ja niiden taustalla oleviin tekijöihin, kuten sosiaalityön arvoihin, etiikkaan ja rahaan. Keskeistä organisoivassa rationaliteetissa ovat erinäiset prosessit, liittyvät ne sitten suoraan asiakastyöhön tai verkostoissa toimimiseen, joka myös on sille määritelmällistä. Organisoiva rationaliteetti on toimintaympäristöönsä reagoiva ja siksi vallitsevat markkinalogiikkaa, taloutta, tehokkuutta ja vaikuttavuutta vaativat organisointi-, johtamis- ja hallintatavat korostuvat sen asiantuntijuudessa. Siitä seuraa näihin vastaaminen uusia työ- ja ajattelu-tapoja luomalla ja kalibroimalla uudelleen sosiaalityön vastuualuetta ja suhdetta muuhun palvelujärjestelmään. (Lindh ym. 2018, 55-59.)

4.3 Yhteiskehittäminen

Yhteiskehittämiseen ja kansalaisten päätöksentekoon on Suomessa keskitetty huomiota 1990-luvulta lähtien, jolloin se alkoi esiintyä hallitusten ohjelmissa, säädöstyössä ja erilaisissa hankkeissa (Harra ym. 2017, 148).

Yhteiskehittämisessä ammattilaiset ja palveluiden käyttäjät osallistuvat yhdessä palveluiden kehittämiseen dialogisessa vuorovaikutussuhteessa. Yhteiskehittäminen prosessina voi muuttaa kaikkia palveluprosessin osia ja sen toimijoita rooleineen, kuten työntekijöiden ammatillisuutta ja johtamista. (THL 2018c.)

Yhteiskehittämisessä dialogin mahdollistavat yksilöiden itsenäisyyden tunnustaminen ja luottamuksen vahvistaminen (Harra ym. 2017, 154-155).

Yhteiskehittämisessä keskeisimpänä elementtinä näyttäytyy kokemustieto, joka voi tarjota toisenlaisen perspektiivin organisaatioihin ja palveluihin (Hietala & Rissanen 2017, 178; Salonen ym. 2017, 18). Yhteiskehittämisessä osallistujat luovat jaetusta tiedosta kieleen ja merkityksiin liittyviä tulkintoja, jotka ovat aina vähintään jossain määrin yksilökohtaisia, mutta toisaalta juuri jakamalla tietoa voidaan saavuttaa yhteisellä kielellä keskustelua (Salonen ym. 2017, 20).

Yhteiskehittämisessä asiakkaan omakohtainen tieto palveluista asetetaan vuorovaikutukseen työntekijän osaamisen ja ymmärryksen kanssa, jolloin ammatillinen tieto itsessään on muutosprosessin alainen. Tuolloin ammatillisuus saa tilaa kehittyä ymmärtämään asiakkaiden elämäntilanteita yhä paremmin ja jakamaan asiakkaiden kanssa ymmärrykseen johtavia prosesseja. Tämä edellyttää työntekijältä tietoista päätöstä valita avoin mieli suhteessa asiakkaisiin ja heidän tietoonsa, jolloin työntekijöiden ymmärrys oman työnsä sisällöistä ja merkityksistä voi muuttua. Tämä on myös ainut tapa mahdollistaa asiakkaan toimijuus ja asiantuntijuus. Todellinen asiakaslähtöisyys vaatiikin jatkuvaa pohdintaa, sekä keskittymistä ja se on vaade asiakkuuden vaikuttamisen mahdollistamiseksi. (Hietala & Rissanen 2017, 169, 179; Miettinen ym. 2017, 31.)

Merkitsevää vallitsevissa ammattilaisdiskursseissa onkin, kuinka paljon ja kuinka kriittisesti ja pohtivasti niissä suhtaudutaan määritelmien luomiseen tai otetaanko niissä jaotellut itsestänselvyyksinä (Tarvainen 2017, 38-39).

Asiakkaiden tietoon asennoituminen ammattilaisten keskuudessa vaihtelee ja siihen vaikuttavatkin arvot ja työskentelylähtökohdat, joita työyhteisössä on sisäistetty. Asiakkaiden tiedon vaikuttavuuden kannalta tällä onkin suuri merkitys, sillä heidän tietonsa ei välttämättä tule laisinkaan vastaanotetuksi, jos se on liian suurella ristiriidassa ammattilaisten tiedon kanssa. Kokemukselle perustuva tieto ja asiantuntijuudelle perustuva tieto ovatkin hierarkkisessa jännitteessä keskenään ja tästä jännitteestä juontuu asiakkaiden kehittämisen ja vaikuttamisen rajat. Erityisesti se, miten heidän kyvykkyytensä tulee tulkituksi ja arvoitetuksi ammatillisissa toimintamalleissa vaikuttaa kokemukseen

perustuvan asiantuntemuksen aseman kehitykseen. Ammattilaisten toimintatapojen jatkuvasti liikkeessä olevat käsitteelliset määrittelyt ja luokittelut säätelevätkin asiakkaiden toimijuuksia ja luovat heille identiteettejä. (Hietala & Rissanen 2017, 171; Miettinen ym. 2017, 26, 29.)

Tiedon ja asiantuntijuuden arvottaminen luo valtasuhteita, jotka määrittävät tiedon ja toiminnan vaikuttavuutta (Ahola 2017, 294).

Yhteiskehittämisen haasteina ovat olleet johdon ja ammattilaisten sekä asiakkaiden väliset ennakkoluulot toistensa tietoa ja toimintaa kohtaan, jotka ovat saattaneet johtaa täyteen asiakkaiden kokemuksen huomiotta jättämiseen. Näihin kytkeytyvä toinen haaste liittyy vuorovaikutukseen. Kehittäjäasiakkaiden vuorovaikutustaitojen on nimittäin Hietala & Rissanen mukaan todettu olevan ajoittain epärakentavia ja siksi he peräänkuuluttavatkin eettisiä toimintasääntöjä kehittäjäasiakkaillekin. (Hietala & Rissanen 2017, 172.)

Yhteiskehittämisessä tuotetun tiedon, osaamisen ja mallien eli konkreettisten muutosten hyödyntämisessä ja itse kehittämisen jatkuvuudessa merkittävin vaikutus on johdolla. Sen lisäksi yhteiskehittämisen rajoja määrittää se, miten kokemukseen perustuvan tiedon ja asiantuntijuuden nähdään sopivan yhteen palvelujärjestelmän ja sitä säätelevien lakien kanssa ja miten taloutta ja tuottavuutta korostava johtamistapa suhtautuu kokemusasiantuntijuuteen ja tietoon. (Hietala & Rissanen 2017, 177, 180.)

Asiakkuuden kehittäjä- ja vaikuttaja-asemaan vaikuttavat rakenteet, joissa voi ilmetä pysyvyyttä, taidottomuutta ja ennalta määräytyvyyttä sisältävää ymmärrystä asiakkaista. Tällaiset rakenteet muodostavat tilan, jonka rajoissa asiakkuus voi ilmetä. Tuohon asiakkuuden rakenteeseen, joka on historiallinen, vaikuttavat vallan ja hallinnan soveltaminen, jota tuotetaan poliittisilla päätöksillä ja struktuuria muuttamalla. Rakenteet, toteutunut politiikka ja vallitseva arvotodellisuus ovat tärkeimmät kokemukseen perustuvaa asiantuntijuutta ja sille muodostuvaa toiminnan ja tietämisen kenttää muokkaavat tekijät ja niistä on kiinni millaiset toimijuudet eri asiakkuuksissa ovat mahdollisia. (Miettinen ym. 2017, 19, 20, 32.)

Palveluiden käyttäjien todellisuuden määrittääkin siis se, minkä katsotaan olevan kulttuurisesti ja sosiaalisesti suotavaa ja sallittavaa ja minkä taasen katsotaan olevan niille päinvastaista (Miettinen ym. 2017, 29).

Salonen ym. määrittelevät rakenteisiin kuuluviksi lait, järjestäytymisen muodon, johtamiseen ja päättämiseen liittyvät muodot, sekä innovaatiojärjestelmän. He määrittelevät rakenteisiin kuuluviksi myös innovaatiojärjestelmässä operoivat toimijat keskinäisine suhteineen. Rakenteet koostuvat pienemmistä osajärjestelmistä, jotka ovat erittäin kompleksia ja huomaamattomia. (Salonen ym. 2017, 20.)

Yhteiskehittämisessä pelkästään palvelustrukturin muutokset eivät yksin riitä takaamaan vastavuoroista kehittämistä, vaan myös toimijuuksien välinen hyvä tahto ja kumppanuuden kokemus, jota määrittelee laajan yhteisen vastuun jakaminen ja perinteisten toimijuuksien hämärtyminen, on merkityksellistä. Tällaista tilaa kuvaa hyvin kehittäjäkumppanuuden käsite. Artikkelissaan Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus Harra ym. nimeävät kehittäjäkumppanuuden toteutumista tukevia muuttujia, joita ovat yhdessä tekeminen, edistyminen, hyödyttävyyys, saavutettu lisäarvo ja valitut menetelmät. Onnistunutta yhdessä tekemistä kuvaavat toiminnan koko määrittelyprosessin tasa-arvoisuus alusta loppuun, kommunikaation tasapuolisuus ja yhdessä tekemisestä saatu valtaistumisen kokemus. Edistymiseen taasen vaikuttavat käytännön järjestelyt ja alustavat toimet kehitystyön sujuvoittamiseksi ja hyödyttävyyys, joka ilmenee usein vasta kehittämistoiminnan toteutuneina suunniteltuina vaikutuksina. Saavutettua lisäarvoa edustavat tiedollisten ja taidollisten ulottuvuuksien kohoaminen. Menetelmien valitsemisessa ja hyödyntämisessä joustavuus, mutta toisaalta tarkoituksenmukaisuus näyttäytyvät edullisina, sekä toiminnan muodon, että toimijoiden osalta. (Harra ym. 2017, 150-151, 159-160.)

Asiakasraati ei kuitenkaan ole kehittäjäkumppanuutta. Eräs syy on se, että kehittäjäkumppanuudessa koko kehittämistyön prosessin tulee olla jaettava; mukaan lukien kaiken prosessin määrittelyn ja vastuunkannon, mikä asiakasraadissa jää asiakkaiden osalta puuttumaan. (Harra, ym. 2017, 162.)

5 KEHITTÄMISTYÖN KULKU

5.1 Prosessin kuvaus

Opinnäytteeni tietokäsitys on sosiaalisen konstruktionismin mukainen. Se on sitä erityisesti suhtauduttaessa kommunikaatioon, ihmisten väliseen vuorovaikutukseen ja tiedon luonteeseen.

Tietokäsitys on osiltaan myös postmoderni. Postmodernismissä tiedon ymmärretään olevan jo lähtökohtaisesti sosiaalisesti rakentunutta. Tämä johtuu siitä, että tietoa tuotettaessa tehdään valintoja, eikä yksikään valinta voi olla arvoneutraalia, jolloin tieto rakentuu sosiaalisesta todellisuudesta käsin. Sillä on aina historiallinen ja sosiaalinen konteksti, eikä sitä voi ymmärtää niiden ulkopuolella, jolloin tieto tulee aina toisessa ajassa ja paikassa tulkituksi toisella tavalla kuin alkuperäisessä merkityksessään. Osiltaan tämän vuoksi kaikki tieto on kyseenalaistettava, sillä itsestäänselvyyksiä ei ole. Postmodernismissä kielen merkitys korostuu ja siinä kieli onkin eräs muutoksen tekemisen väline ja kohde. Kieli on merkitysten välittämisen ja tuottamisen väline, jolla ihmiset muuttavat sosiaalista todellisuutta. Postmodernismissä sama käsite voi tarkoittaa eri yksilöille täysin eri asioita ja tämän vuoksi yksittäiseen sanaankin liittyy lukuisia merkityksiä, joita ei voi kaikkia hallita. (Payne & Campling 2005, 16-17.)

Sosiaalisessa konstruktionismissä todellisuuskäsitys voi kuitenkin olla myös objektiivinen, kun se on yhteisesti jaettua. Tällaiseen yhteisymmärrykseen on mahdollista päästä erinäisten diskurssien vaikutuksesta, jolloin sosiaalinen todellisuus muovaantuu eri toimijoiden jakamaksi. (Payne & Campling 2005, 7.)

Tämä kuvaa tietysti ihannetilaa, johon harvoin kehittämisprosessissa päästään.

Sosiaalisessa konstruktionismissä sosiaalisen todellisuuden katsotaan muotoutuvan vuorovaikutteisesti yksittäisten sosiaalisten tilanteiden muokkaamana. Se onkin merkitysjärjestelmä, jossa merkitykset ovat sosiaalisessa sfäärissä yksittäisen ihmisen muuttamattomissa. Kehittämistoiminnassa sosiaalisen konstruktionismin merkitys näkyy sen kyvyssä hahmottaa kehittämisympäristön monimutkaisuutta, muuttuvaisuutta ja tunnistaa eri toimijoiden toisistaan poikkeavien katsantokantojen olemassaolo, jotka opinnäytetyöni kohdalla tarkoittavat aikuissosiaalityön asiakkaita, aikuissosiaalityön toimijoita ja

toisaalta järjestelmän asettamia tavoitteita ja raameja. Sosiaalisen konstruktionismin näkemyksissä kielellä on suuri merkitys sosiaalisen todellisuuden muotoutumisessa ja puhetapojen katsotaankin vaikuttavan sen muotoon ja sisältöön huomattavasti. (Toikko & Rantanen 36-37.)

Kieli ei toisin sanoen voi olla vaikuttamatta kehittämissprosessiin ja sillä on siihen aina vaikutus, on se tiedostettua tai ei. Kielen avulla prosessia ohjataan ja määritellään uudelleen. Kehittämistyön oma sisäinen kielellinen todellisuus kehittyy prosessin edetessä ja kypsyessään muotoilee itseään uudelleen. Kuten tavoitteiden kohdalla.

Prosessimaisessa kehittämisorientaatiossa tavoitteiden liian kirkkaan rajaamisen ei katsota olevan hyödyllistä. Vastaavalla tavalla prosessimainen kehittämisorientaatio suhtautuu projektinomaisuuteen ja suunnittelua korostavaan tapaan työskennellä. Prosessimaisuus kuvaakin kehittämistyössä immanenttia reflektiivisyyttä ja uudelleenmuotoilua. (Toikko & Rantanen 2009, 49-51.)

Opinnäytetyöni kehittämistyönprosessia kuvaisin orgaaniseksi, intuitiiviseksi ja oppimislähtöiseksi. Sitä mukaa kun olen onnistunut lisäämään tietomäärääni, on kehittämistyö edennyt. Eräs merkittävin ongelma oli se, että minulla ei ollut aikaisempaa osaamista niin asiakasraadista, kuin kehittämistyöstäkään. Tämän vuoksi minun oli opittava paljon, ennen kuin saavutin vaadittavan hallinnantunteen ja osaamisen siirtyäkseni toimintaan, johon – minun on myönnettävä – minun oli siirryttävä, ehkä nopeammin kuin olisin voinut toivoa.

Toikon ja Rantasen mukaan kehittämistyön prosessia voidaan kuvata spagettimallilla, joka kritisoi kehittämistyön mallinnuksia, jotka suhtautuvat kehittämistyön todellisuuteen kuin se olisi yksinkertainen ulkopuolisten vaikutteiden saavuttamattomissa oleva suljettu ekosysteemi. Yksinkertaistavien mallien hyödyntäminen kehittämistoiminnassa saattaa myös vaikuttaa kehittämistodellisuuteen haitallisesti sulkemalla ulkopuolelleen orgaanisia prosesseja, jotka olisivat elimellisen tärkeitä parhaan lopputuloksen muotoutumiselle. Esimerkkeinä potentiaalisista ulossulkeutujista Toikko ja Rantanen mainitsevat keskusteluvuuden ja pohdinnan. Spagettimainen prosessi suhtautuu monimutkaiseen todellisuuteen vapaammin, sulkematta mitään pois ja olemalla reaktiivinen keskusteleva jatkumo, jossa kehittämistyön toiminnot - perustelu, organisointi, toteutus ja arviointi - jäsentyvät prosessiin realisoituen ajallisesti orgaanisesti vailla järjestystä. (Toikko & Rantanen 2009, 69-72.)

Prosessissani yhden asian tekeminen, johti intuitiivisesti toiseen. Esimerkiksi opinnäytteeni tietoperustaan perehtyminen ja asiakasraatiin liittyvien opinnäytetöiden ja teoriakirjallisuuden lukeminen ja niistä raportointi lähdeviitteitä käyttäen, olivat lopulta minun omaa prosessiani eniten määrittäviä toimintoja, Kaarinan haastattelun rinnalla. Niiden seurauksena sain tietoa, jonka sisäistäessäni minun oli mahdollista luoda uutta sisältöä käynnissä olevasta prosessista, jota voi kuvata oppimisena. Tässä kehittämistyön osaprosessissa näkyy, se mitä kehittämistyön iteratiivisuus tarkoittaa uudelleensuuntautumisen ja arvioinnin valossa.

Kehittämistyön kehityskulussa arvioinnin ja käytännön välinen arvioinnin iteraatio, on muutosta generoiva systeemi. Siinä asetetaan eräällä lailla muun muassa kehittämistyön lähtökohdat, tavoitteet ja kehittämismenetelmät kyseenalaisiksi ja niiden tarkoituksenmukaisuus harkitaan uudelleen. Niistä tehdään kumuloituneen tiedon valossa uudelleentulkintoja, jotka muodostavat kehittämisprosessin ohjauksen ytimen. (Toikko & Rantanen 2009, 82-83.)

Omassa työskentelyssäni tavoitteiden uudelleenmäärittäminen oli läsnä jatkuvasti. Pyrin löytämään asiakasraadin työskentelyn ytimen ja löytämään siihen näkökulman, joka hyödyttäisi tulevia asiakasraateja ja jota ei olisi käsitelty tyhjentävästi muissa opinnäytetöissä, taikka kirjallisuudessa. Kaarinan haastattelu muutti kehitystyöni suuntaa, sillä siinä selvinneistä asioista johtuen, ymmärryksenä siitä, mikä on asiakasraadin malli ja mitä siltä vaaditaan, muuttui. Se käynnisti eräänlaisen systeemisen ketjureaktion, jossa kehittämistyön kaikki systeemit reagoivat yhdellä osa-alueella tapahtuneeseen muutokseen ja vaikuttavat edelleen toistensa toimintaan suhteutuen uudelleen.

Kehitystyössäni olivat läsnä samanaikaisesti monenlaiset toisiinsa vaikuttavat voimat. Voinkin todeta, että kuvaamaani systeemisen ketjureaktion määrittämää kehittämistyötä – tai spagettimaista prosessia, vaikka merkityssisältö onkin erilainen – rajasi kaikkein eniten ajan kuluminen, jonka puitteissa toimintaa oli tapahduttava. Aikataulut ikään kuin pysäyttivät ja summasivat prosessin ja vaativat välitilinpäätöksensä, jolloin kehittämistyöni eteni. Näin syntyi tuotoksia, jotka luonnollisesti edelleen vaikuttivat prosessin muotoutumiseen.

5.2 Käytetyt kehittämismenetelmät

Erityisiä toiminnan dokumentointitapoja minulla ei ole ollut käytössä. Olen turvautunut yksinkertaisiin muistiinpanoihin, kalenterin käyttöön ja siihen, että sähköpostissa käydyt keskustelut säilyvät sähköpostin viesteissä ja että niihin on tarvittaessa helppo palata.

Minun opinnäytetyössäni käyttämät kehittämismenetelmät ovat haastattelu (Liite 1.), kirjallisuuteen perehtyminen, kirjoittaminen ja palaveri. Ojasalo, Moilanen ja Ritalahti toteavat haastattelun eduista kehittämisen menetelmänä, että se on erityisen käyttökelpoinen, kun halutaan saada eriytynyttä, yksilölliseen tietoon ja kokemukseen perustuvaa materiaalia yksittäisen toimijan taholta. Haastatteluun liittyy heidän mukaansa myös haastateltavan vapauteen liittyvä elementti, siinä mielessä, että siinä mahdollistuu informantin oma toimijuus. (Ojasalo ym. 2015, 106.)

Se, että haastattelu korostaa haastateltavan toimijuutta, on erittäin relevanttia opinnäytetyöni yhteydessä tehdyn haastattelun yhteydessä, sillä eräs haastattelulla hakemistani tiedon lajeista liittyi nimenomaan haastateltavani toimijuuteen asiakastyössä: käytännön toiminnan synnyttämään ammatilliseen tietoon. Toimijuuteen liittyy merkitysten luominen. Merkityksillä on välttämättä merkitysyhteytensä ja merkityssuhteensa inhimillisissä todellisuuksissa, josta ne myös voivat syntyä (Vilkkä 2005, 135).

Toteutettu haastattelu muistutti tyypiltään puolistrukturoitua haastattelua. Sen etu on sen joustavuudessa, sillä kysymysten esittämisjärjestyksellä ei ole merkitystä, jollei keskustelun kulun kannalta ja sen muoto mahdollistaa sinällään täysin kysymysten pois jättämisen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73; Ojasalo ym. 2015, 41, 108-109.)

Haastattelussa oli vahvasti läsnä dialogisen haastattelun elementtejä. Siinä haastattelijan ja haastateltavan välinen keskustelu eli dialogi sisältää kokemuksellisuuden ulottuvuuden. Tässä kokemuksellisuudessa haastattelijan ennakkokäsitykset ja valmiit merkitysrakennelmat kommunikoivat yhdessä haastateltavan tiedon ja merkitysten kanssa tulkiten niitä uudelleen ja osallistuen niiden muotoutumiseen ja niin ne ovat näin ollen oleellinen osa tiedonmuodostuksen prosessia. Toisin sanoen dialogisessa haastattelussa haastattelijan osallisuus korostuu ja sen elämismailmaan kohdistuvan luonteen vuoksi, siinä on ennakoimattomuutta ja sattuman läsnäoloa. Saavutetun tiedon luonnekin on riippuvaista vuorovaikutuksen vastavuoroisuudesta, kuuntelevuudesta ja jopa heittäytymisestä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 78-80.)

Kehittämistoiminnassa tuotettujen aineistojen käsittely tai analysointi muistuttaa tutkimustyön tapaa käsitellä aineistoja. Kehittämistyössä käsittelyn perusteellisuus ei ole kehittämistyön kannalta tarkoituksenmukaista, jolloin selkeää riittävän käsittelyn rajaa ei ole. (Salonen 2013, 24.)

Haastattelun aikana tuotettu raakamateriaali, kuten äänitykset, puretaan tyypillisesti kirjallisen dokumentin muotoon, josta voidaan käyttää ilmaisua litterointi. Litteroinnin tapaan vaikuttaa sen käyttötarkoituksen luonne, joka voidaan johtaa esimerkiksi tutkimustaikka kehittämissuunnitelmasta. Merkityssisällön, eikä niinkään esimerkiksi puheen intonaatioiden ollessa kiinnostuksen kohteina, voi dokumentointi olla vapaamuotoisempaa, eikä kirjaimellisuus ole tarkoituksenmukaista. (Ojasalo ym. 2015, 107.)

Tekemäni haastattelun osalta noudatin erittäin vapaamuotoista käsin kirjoitettujen viitteellisten muistiinpanojen purkamista sähköiseen muotoon laatimalleni tyhjälle haastattelupohjalle, jota täydensin muistinvaraisesti. Tästä kerätystä tiedosta, tiivistin oleellisen ja raportoin sähköpostilla Raision aikuissosiaalityön yhteyshenkilölleni. Haastattelukysymysten tekemiseen käytin todella paljon aikaa. Ne pohjaavat kaikelle sille tiedolle, jota olin onnistunut sisäistämään ennen toteutunutta haastattelua Kaarinassa ja jota täydensin kysymyksiä muotoillessani. Näin ollen haastattelukysymyksissä on vahva teoriaan ja asiakasraatien toteutustapoihin perustuva pohja. Tässä raportissa raportoidut tiedot Kaarinan haastattelusta ovat osaksi uudessa kieliasussa.

Kirjallisuuteen perehtyminen ja kirjoittaminen nivoutuvat opinnäytetyössäni luonnollisesti yhteen. Kootessani tietoa eri asiakasraadin malleista ja asiakasraadin toimintaa koskevasta kirjallisuudesta, raportoin siitä tavalla, jonka tunsin eli Turun ammattikorkeakoulun raportointi- ja viittauskäytäntöjä noudattaen. Valitsin muodon, sillä en ollut tietopakettia tehdessäni varma sen lopullisesta käyttötarkoituksesta kokonaisuudessaan, millä viitataan esillä olleeseen mahdollisuuteen, että opinnäytetyöni olisikin ollut muodoltaan toisenlainen, jolloin tietopakettikin olisi vaatinut viitteiden käytön. Koska näin ei käynyt, löytyy kyseinen kehittämistyön osa opinnäytetyöni liiteosiosta.

Kehittämistyön aikana oli palavereja, joiden aikana toimintaa suunnattiin yhteistyössä.

5.3 Etenemisen kuvaus

Kehittämistyöni sai alkusysäyksen Vassossa järjestetyllä PRO SOS -hankkeen opinnäytetöiden aiheiden esittelyllä, jossa oli mukana Vasson työntekijöiden lisäksi muita opiskelijoita ja ammattikorkeakoulun edustaja. Tapaamisen aikana meille opiskelijoille annettiin selkeä käsitys hankkeen tarkoituksesta ja valmiista opinnäytetyön aiheista ja niiden sisällöistä.

Varsinainen työskentely lähti lopulta käyntiin, kun toimeksiantaja organisoி tapaamisen työelämäyhteistyökumppanin kanssa Raision sosiaalitoimistoon 21.3.2018. Tapaamisella raamitettiin vapaamuotoisesti eri tahojen rooleja Raision sosiaalityön asiakasraadille työskentelyssä. Minä tulisin olemaan mukana avustavana taustatyötä tekevänä tahona asiakasraadin perustamiseksi tarkoitetun infotilaisuuden järjestämisessä ja markkinoinnissa. Tehtäväni oli myös perehtyä työskentelymalleihin, joita asiakasraadeilla on ja raportoida niistä ennen raadin käynnistämistä.

Kaarinan asiakasraadin työntekijää haastattelin 25.5.2018 tapaamisella, joka oli toimeksiantajan järjestämä. Tapaamisella olivat paikalla lisäksi toimeksiantaja, sekä hänen harjoittelijansa, että haastateltavani. Tapaamista varten olin koonnut mahdollisimman kattavasti kysymyksiä, joiden vastauksilla oli potentiaali ohjata opinnäytetyöni suuntaa ja antaa lisätietoa jokseenkin avoinna olevista perspektiiveistä asiakasraatiin.

Kaarinan haastattelu oli käänteentekevä opinnäytetyöni kannalta, sillä se muutti käsitystäni siitä, mitä asiakasraati on. Opinnäytetyöni kannalta se merkitsi sitä, että ymmärsin, että vallitsevassa tilanteessa vapaaehtoisuudelle perustuvalla asiakasraadilla ei ole tarkoituksenmukaista ollakaan erityisen rajaavia ja määritteleviä malleja. Ymmärsin myös, että asiakasraadeissa ei vastaavista syistä ole käytössä erityisiä menetelmiä, malleja, taikka välineitä; toiminta perustuu deliberatiiviseen keskusteluun ja on varsin vapaamuotoista. Deliberaatiossa, kuten Valkama ja Raisio deliberatiivista keskustelua kutsuvat, näkyy Habermasilainen puhetilanteen ideaali; se tarkoittaa keskustelua, jossa luokkasema ei muodosta merkitsevää hierarkiaa ja jossa kaikki tulevat kuulluksi parhaiten perustellun ajattelutavan saadessa painoarvoa. Monien toisistaan poikkeavien ihmisten esiin tuomien näkökulmien mahdollistamana syntyy mielipiteiden kehitystä. (Valkama & Raisio 2014, 95-97.)

Koska Kaarinan asiakasraadin tuli olla esimerkkinä Raision raadille siksikin, että Kaarinnan raati toimi ilmeisen hyvin ja tavoitteellisesti, vaikkakin vailla erityisiä tavoitteita, muita

kuin kehitystyö itsessään, niin haastattelussa ilmi tulleet tiedot luonnollisesti herättivät kysymyksiä. Haastattelu vaikutti siis suoraan opinnäytetyöni tavoitteiden uudelleenmuotoutumiseen ja käsitykseeni siitä, millainen on asiakasraadin malli. Aikaisempien asiakasraatien mallien kuvaukset huomioiden, jotka olivat minusta vaikuttaneet todella hyviltä, kattavilta ja käyttökelpoisilta, mutta hyvin yleiselle tasolle jääviltä itse asiakasraadin työskentelyn osalta, tein sen päätelmän, että asiakasraadin olemassa olevat mallit voisivat kaivata yksityiskohtaisempaa täydennystä juuri tuon osa-alueen osalta. Kaarinan haastattelu vaikutti myös tietoperustani kokoamiseen siten, että aloin suuntautua yhä enemmän asiakkaan ja työntekijän kohtaamisessa läsnäolevien tietämisen ja asiantuntijuuden tapojen, sekä niiden vuorovaikutuksen dynamiikkaan.

Asiakasraadin infotilaisuus oli tarkoitus järjestää ennen kesää ja niin se järjestettiinkin 7.6.2018. Markkinoinnin tulisi olla tehtynä ennen tätä päivämäärää ja siksi myös minulla tuli olla raportoituna eri asiakasraadin mallien tapoja toteuttaa asiakasraadin markkinointia, asiakashankintaa ja infotilaisuuden järjestämistä, mikä merkitsi minulle kohtalaista kiirettä tehdä päätöksiä ja etsiä tietoa. Sain kerätyksi pienen tietopakettin (Liite 2.), asiakasraatien oppaiden ja siihen liittyvän kirjallisuuden pohjalta, josta tuli julki kyseisiä toimintoja tukevia seikkoja. Tein myös eräänlaisen muistilistan asioista, kuten juuri markkinoinnista, asiakashankinnasta ja taustaorganisaation järjestelyistä, joita on huomioitava asiakasraadin käynnistämisessä. Kutsun sitä jäsennykseksi asiakasraadin taustastrukturista ja organisoimisesta. Markkinoinnin tärkein osan tulisi olemaan ilmoitus Raisio Tiedottaa -lehdessä, joka ilmestyi 25.5.2018 ja johon materiaalien tuli olla toimitettuna 2.5.2018. Tuohon ilmoitukseen tein ehdotukseni.

Asiakasraadin asiakkaiden löytämisessä tärkeässä roolissa oli asiakkaiden tavoittaminen sosiaalityön yhteydessä, niin että sosiaalityöntekijät kertovat asiakasraadista henkilöille, jotka saattaisivat olla siitä kiinnostuneita. Toinen tärkeä tapa oli Mahittulan toimintakeskuksen kautta tapahtuva asiakkaille tiedottaminen. Itselläni ei ymmärrettävästi ollut osaa näissä prosesseissa. Ne ovat kuitenkin juuri ne tavat, jotka osoittautuivat hedelmällisiksi tavoiksi asiakasraadista kiinnostuneiden kokoamisessa, vaikka niidenkin anti jäi suhteelliseksi.

Raision työllisyyspalveluiden tiloissa järjestettyyn infotilaisuuteen 7.6.2018 kello 16:30 saapui lopulta kolme asiakasta. Tilaisuudessa raadin puheenjohtaja esitteli asiakasraadin toimintaa kasaamaani PowerPoint -esitystä (Liite 3.) mukaillen. Tilaisuudessa oli luvattusti kahvitarjoilu ja pientä purtavaa. Tilaisuus oli vapaamuotoinen ja keskusteleva. Asiakkailta tuli jo tässä vaiheessa hienoja kehittämisehdotuksia ja visioita. Vaikka

olimme toivoneet, että infotilaisuuteen osallistuisi enemmän asiakkaita olimme toiveikkaita, sillä kaikki paikalle saapuneista lupautuivat osallistumaan seuraavaan raadin tilaisuuteen ja asiakasraadin jäseniksi, sen aloittaessa toimintansa.

Infotilaisuuden jälkeen alkoivat valitettavasti kesän lomakaudet, joten asiakasraadin ensimmäistä varsinaista tapaamiskertaa ei ollut tarkoiteuksenmukaista järjestää ennen syksyä. Asiakasraadin oli tarkoitus aloittaa toimintansa 30.8.2018. Tilaisuuteen oli luvannut tulla alustavasti noin viisi ihmistä Mahittulan toimintakeskuksesta, mutta jostain syystä lupautuneista ihmisistä saapui paikalle ainoastaan yksi. Koska yksi ihminen ei voi muodostaa raatia oli asiakasraadin aloittamista siirrettävä.

Elokuussa 2018 olin tehnyt asiakasraadin avoimen työskentelymallin ensimmäisen version, jotta siitä olisi voinut olla hyötyä asiakasraadin ensimmäisen tapaamisen yhteydessä.

Asiakasraadin toinen aloittamisyritys oli 20.9.2018. Paikalle saapui kaksi asiakasta ja kolmannen tulevasta osallistumisestakin oli luotettava tieto, mikä merkitsi sitä, että raati voisi aloittaa toimintansa. Tähän päätökseen sisältyi luottamus siihen, että kunhan asiakasraati vain aloittaisi toimintansa ja tieto siitä leviäisi, kiinnostus raadin toimintaa kohtaan myös lisääntyisi, jolloin useammat ihmiset toivon mukaan liittyisivät mukaan toimintaan.

Seuraava yritys asiakasraadin järjestämiseksi oli 25.10.18 kello 16.30 Raision työllisyyspalveluiden tiloissa. Paikalle saapui ainoastaan yksi raatilainen, joten Raision aikuissosiailyön asiakasraatia ei käytännössä tälläkään kertaa saatu kokoontumaan. Asiakasraadin toimintaa pyritään kuitenkin vielä aloittamaan ja se tapahtuu alkuvuodesta 2019. Raisiossa on aloittamassa asukastupatoiminta ja odotus on, että sitä kautta olisi mahdollista hankkia kiinnostuneita asiakasraatilaisia.

Kirjoittamista olen toteuttanut koko opinnäytetyön keston ajan. Intensiivisin työskentely jäi kuitenkin marraskuulle 2018, jolloin käytin valtaosan ajastani opinnäytetyön raportoinnin parissa.

6 KEHITTÄMISTYÖN TUOTOKSET

6.1 Asiakasraadin avoin työskentelymalli

Kehittämistyön konkreettisena tuotoksena syntyi asiakasraadin tapaamisten avoin työskentelymalli (Liite.4.), joka pohjaa yleisiin kokouskäytäntöihin. Siihen on sisäänrakennettuna kehittämisajattelun rakennetta. Se tarkoittaa sitä, että se on malli asiakasraadista, jota hyödyntämällä toteutuu se, mitä Salonen, Eloranta, Hautala ja Kinos tarkoittavat kehittämisen syklisyydellä ja reflektiivisyydellä ja mitä Toikko & Rantanen tarkoittavat spiraalimallillaan: kehittämistoiminta toistaa loputtomiin osiltaan päällekkäisiä prosesseja, joissa nivoutuvat yhteen suunnittelu, tavoitemuodostus, toiminta, havaitseminen, pohdinta, tiedon metamorfoosi ja uudelleen orientoituminen (Salonen ym. 2017, 53; Toikko & Rantanen 2009, 67). Mallissa on kuusi vaihetta: 1. aloitus, 2. asialistan esittely ja hyväksyminen, 3. edellisen kokouksen muistion läpikäyminen ja hyväksyminen, 4. työskentelyvaihe, 5. työskentelyn suunnittelu ja arviointivaihe, 6. lopetus. Kutsun mallia avoimeksi työskentelymalliksi, siksi että sen osia voi muokata tarpeen niin vaatiessa ja näin ollen osien järjestystä voi myös vaihtaa. Mallin tarkoitus on tuoda asiakasraadin käyttöön väline, jonka avulla olisi mahdollista saada käytännön toiminnan tasolla käsitys siitä, mitä asiakasraadin toiminta voi sisältää. Sen avulla puheenjohtaja voi harkita tapaamisen kulkua reaaliajassa ja suunnitella seuraavan tapaamisen kulkua, joko itsenäisesti, taikka raatilaisten kanssa yhdessä. Avoimen työskentelymallin etuna on se, että asiakasraadin kaikki jäsenet pääsisivät osallisiksi raadin työskentelyn jäsentämisestä, määrittelystä, kehittämisestä ja arvioimisesta, kun mallia käytetään työskentelyn ohessa. Sen on siis tarkoitus lisätä asiakasosallisuutta tuomalla jokaisen asiakasraatilaisten käyttöön väline asiakasraadin työskentelyn hallintaan.

Mallin eri vaiheissa on mahdollista hyödyntää erilaisia kehittämisen, arvioinnin ja osallisuuden menetelmiä ja välineitä. Suositukseni on asiakasryhmän huomioiden, että niitä käytettäisiin harkiten, sillä toiminnassa on tarkoitus noudattaa asiakaslähtöisyyden, itsemääräämisen ja kunnioittavuuden ideaaleja, joihin esimerkiksi toiminnallisten menetelmien hyödyntäminen usein sopii huonosti, jollei niihin ole kaikkien tahojen varauksetonta ja painostamatonta suostumusta. Raadin työskentelylle voisi olla hyödyksi, jos se kävisi yhdessä läpi erilaisia kehittämistyön menetelmiä ja se voisi näin itse päättää niiden käytöstä asiakaslähtöisesti.

Ensimmäisessä osiossa eli aloitusvaiheessa on tarkoitus orientoitua työskentelyyn. Puheenjohtaja toteaa tilaisuuden tarkoituksen ja kirjuri, jos sellainen on jo valittu, kirjaa läsnäolijat. Tässä vaiheessa osallistujat esittelevät itsensä, jolleivät ole toisilleen jo ilmeisen tuttuja entuudestaan, jolloin voidaan vain vaihtaa kuulumisia vapaamuotoisesti, jotta kaikki tulisivat huomioiduiksi ja tunnelma olisi rento. Aloitusvaiheeseen sopii, että siinä käsitellään käytäntöön liittyviä seikkoja, kuten aikataulua ja ilmoitusluonteisia, sekä tiedotettavia asioita.

Jos tapaamiseen on saapunut vierailijoita esimerkiksi esittelemään omaa erikoisalaansa, on hyvä, että puheenjohtaja esittelee heidät ja heidän paikalla olemisen tarkoituksen, sekä tutustuttaa heidät asiakasraadille. Näin pyritään luomaan avointa ja vapaata toimintaympäristöä, jossa toimijoiden väliset hierarkiat eivät määrittele toimintaa, vaan toiminta yhteisen aiheen ympärillä kehittämisen ja yhteisen hyvän nimissä.

Asiakasraadin ensimmäisellä tapaamiskerralla tulee keskustella asiakasraatilaisten ennakkokäsityksistä ja odotuksista raadin suhteen. Asiakkailla on aina omat syynsä ja kokemuksensa sille, miksi he ovat asiakasraatiin osallistumassa ja nämä tekijät vaikuttavat heidän käsityksiinsä ja odotuksiinsa. Keskustelu kannattaa tehdä aloitusvaiheessa, jotta työskentely voidaan aloittaa yhtenevistä lähtökohdista.

Ensimmäisellä kokoontumiskerralla esitellään myös asiakasraadin toimintaa ja toimintatapaa. On tärkeää hahmotella asiakasraadin alustavia tavoitteita ja pelisääntöjä, kuten kuuntelua ja argumenttien avointa punnintaa. Alusta alkaen on hyvä korostaa, sitä että asiakasraati on kehittämistyötä. Tällä on merkityksensä siihen, miten asiakasraadin työskentely tulee arvotetuksi ja miten siihen suhtaudutaan. Näin työskentelyyn on mahdollista suhtautua sopivalla vakavuudella ja kokea se tavoitteelliseksi toiminnaksi, jolla on merkitystä. Tähän liittyen on kuitenkin myös tuotava julki, millaiset toiminnan viitekehykset asiakasraadilla on. Vaikka asiakasraati voi itse määritellä toimintaansa, ei sillä silti ole valtaa instituutiossa, jonka alaisuudessa se toimii. Tämän vuoksi on tärkeää kuvata niitä mahdollisuuksien rajoja ja toisaalta niitä todellisia mahdollisuuksia, joita sillä on.

Asialistan esittely ja hyväksyminen muodostaa mallin toisen osion. Siinä käsitellään etukäteen työntekijöiden toimesta laadittu kirjallinen esityslista niistä aiheista ja teemoista, joita on suunniteltu käsiteltäviksi. Tässä vaiheessa voi esittää ehdotuksia mahdollisista uusista, kenties juuri ilmi tulleista erityistä ajankohtaisuutta sisältävistä aiheista, joihin

olisi hyödyllistä ottaa kantaa. Esityslista tulee myös hyväksyttäväksi raadilla. Riippuen yleisen kyseisen asiakasraadinn toimintakäytännöistä, tämän voi tehdä joko äänestämällä, tai yleisen hyväksyvän ilmapiirin vallitessa, mikä vaatii harkintaa ja tarkkaavaisuutta.

Vaiheeseen kaksi kannattaa sisällyttää esityslistan sisältämien aiheiden ja teemojen käsittelymenetelmät ja tavat, joilla työskentelyä alustetaan ja käydä niistäkin tarpeen vaatiessa keskustelua ja ottaa pohdintaan uusia ehdotuksia käsittelymenetelmiksi. Saattaa nimittäin olla, että jotkin ehdotetuista menetelmistä eivät ole kaikkien asiakasraatilaisten mieleen, jolloin ne todennäköisesti on syytä hylätä ja niiden tilalle neuvotella toisia tapoja.

Kolmas vaihe on edellisen kokouksen muistion läpikäyminen ja hyväksyminen. Kun muistio on hyväksytty sen voi julkaista vaikka asiakasraadinn omilla sivuilla kuten monessa raadissa tehdään. Muistiosta keskusteltaessa voidaan pohtia edellisen kerran sujumista ja palata mahdollisiin toiminnasta ja kehittämistoiminnasta tehtyihin arvioihin. Kolmannen vaiheen ja toisen vaiheen järjestystä voidaan vaihtaa ilman kattavia perusteluja ja se voikin olla monissa tapauksissa kannattavaa.

Neljäs vaihe on työskentelyvaihe. Siinä on kyse asiakasraadinn varsinaisesta työskentelystä, johon kuuluu keskustelu, käsiteltävien asioiden ja teemojen alustus ja esittely, pitempiaikaiset tehtävät, vierailijoiden esitykset, kehittämistyön, lausuntojen ja kannanottojen antamisen, sekä innovoinnin. Tähän vaiheeseen on mahdollista sijoittaa myös ennalta valmisteltujen päätösten tekeminen asian käsittelykaavan mukaisesti, tai jollain muulla tavalla, jonka asiakasraati voi itse määrittellä.

Asiakasraatiin voi saapua vierailijoita esittelemään asioita ja ilmiöitä oman asiantuntemuksensa pohjalta ja mahdollisesti alustamaan käsiteltäviä aiheita ja teemoja. Aiheita ja teemoja asiakasraadinn käsiteltäviksi voi tulla, joko raadilta itseltään taikka raadinn ulkopuolelta, kuten sosiaaliryönn organisaatiosta, yhteistyöverkostoista, toisilta asiakkailta ja tulevaisuudessa mahdollisesti valtiollisilta toimijoilta. Käsiteltävien asioiden alustamista kannattaa harkita tarkkaan ja suhteuttaa se toiminnan tavoitteisiin, sekä kyseisen aiheen tai teeman luonteeseen. Alustamisen sisältöjä pohdittaessa kannattaa ottaa arvioiden huomioon asiakasraatilaisten aikaisempi tieto asiasta ja se minkälaista tietoa asiakasraadinn työskentelyyn toivotaan tuottavan. Jos esimerkiksi kyse olisi ulkopuolisen tahon kannanotto-pyyntöstä, sillä voi olla käytännön kannalta merkitystä, kuinka paljon käsiteltäviä asioita on alustettu ja millä tavalla, eli missä määrin asiantuntemukseen perustuva tieto on vaikuttanut asiakkaiden aikaisempaan tietoon, jossa on myös kokemuksellisia

ulottuvuuksia. Jos siis halutun tiedon toivotaan perustuvan yksinomaan asiakkaiden aikaisempaan ja kokemukselliseen tietoon, voi olla perusteltua käsitellä asiaa ilman alustusta. Toisaalta on otettava huomioon, että alustuksen perustavanlaatuisen tarkoituksen luoda asioiden käsittelylle näkyvät jaetut viitekehykset, joiden puitteissa työskennellä. Tällöin mahdollistuu tehokkaampi ja tavoitteellisempi työskentely, jossa jaettu vuorovaihteellinen tieto konstruoi uusia sisältöjä ja tulkintoja. Tällainen tilanne on hedelmällinen lisäämään asiakkaiden osallisuutta hyvin monesta eri näkökulmasta tarkasteltaessa ja todennäköinen lisäämään heidän toimintamahdollisuuksiaan ja jopa kyvykkyyttään.

Asiakasraadilla voi olla pidempiaikaisiakin aiheita, teemoja ja tehtäviä, joita se voi työstää monen eri tapaamiskerran aikana. Innovoinnille asiakasraati voi antaa sen painoarvon, jonka se sille katsoo kuuluvaksi.

Uuden raadin aloittaessa toimintaansa työskentelyvaihe on hyvä aloittaa työstämällä asiakasraadille yhteisiä pelisääntöjä ja tavoitteita. Pelisäännöt ohjaavat asiakasraadin toimintaa ja toimivat omalta osaltaan raadin eettisinä ohjeina, joita työstämällä se luo omaa toimintakulttuuriaan. Pelisääntöjä pohdittaessa kannattaa käsitellä keskustelukulttuurin merkitystä. Kaikille raatilaisille tulee olla mahdollista esittää omia pohdintojaan, niin, että he voivat luottaa tulevaisuutta kuulluiksi ja voivat luottaa siihen, että heidän argumenttinsa tulevat punnituiksi avoimen ennakkoluulottomassa ja harkitsevassa hengessä, dialogisen ja deliberatiivisen keskustelun ideaalien mukaisesti. Pelisääntöjen pohdinnassa kielenkäytön merkitys syrjimättömän ja kunnioittavan ilmapiirin kannalta, on tärkeää käydä läpi. Siitä on hyötyä työskentelyn vakavasti otettavuudenkin kannalta.

Viidennen vaiheen asiakasraadin avoimessa työskentelymallissa muodostaa työskentelyn suunnittelu- ja arviointivaihe. Vaiheen aikana on tarkoitus käydä läpi tapaamisen antia ja sujumista ja arvioida työskentelyä ja kehittämistyötä: käytettyjä menetelmiä, käydyn keskustelun laatua, teemoja ja aiheita suhteessa toiminnan tavoitteisiin. Toiminnan tavoitteisiin tulee palata työskentelyn yhteydessä yhä uudelleen ja tälle on hyvä varata tilaisuus ja aikaa jokaisella tapaamiskerralla.

Suunnittelu- ja arviointivaiheen aikana on mahdollisuus antaa yksittäisten toimijoiden omalle reflektoinnille tilaisuus, jotta kaikkien näkemykset työskentelystä varmasti tulisivat huomioituiksi. Tämä on myös tilaisuus mahdollistaa uusien aiheiden ja teemojen muotoutuminen ja esille tuominen. Näiden pohdintojen valossa on luonnollista pohjustaa tulevaa työskentelyä ja sopia seuraavan kerran aiheista ja työskentelystä sillä tavalla, miten niiden päättämisestä on sovittu, kuten esimerkiksi äänestämällä.

Suunnittelu- ja arviointivaiheen aikana, jos jonkin vaiheen aikana, voi olla hyödyllistä käyttää menetelmiä ja välineitä.

Viimeinen kuudes vaihe on lopetusvaihe. Sen aikana puheenjohtaja tekee yhteenvedon raadin työskentelykerrasta ja toteaa asiakasraadin tekemät päätökset. Seuraavan tapaamisen pohjustaminen on tärkeää ja se on luonnollista sijoittaa tapaamisen loppuun. Sen aikana voidaan esimerkiksi varmistaa aikatauluja.

6.2 Jäsennys asiakasraadin taustastruktuurista ja organisoimisesta

Jäsennys asiakasraadin taustastruktuurista ja organisoimisesta (Liite. 5.) on eräänlainen muistilista keskeisistä kysymyksistä, joihin pitäisi kyetä antamaan vastaus mielellään ennen asiakasraadin markkinoinnin ja asiakkaiden hankinnan aloittamista. Sitä voi hyödyntää asiakasraadin suunnittelussa, markkinoimisessa ja organisoimisessa. Se ei ole millään lailla kattava, mutta siitä saa käsityksen asiakasraadin erottamattomuudesta sosiaalipalveluiden organisaatiosta. Sitä silmäilemällä voi hahmottaa, myös asiakasraadin potentiaalin.

Ensimmäisiä asioita mitä, tulee olla selvillä, kun asiakasraatia lähdetään organisoimaan ovat ne ihmiset, jotka aikovat asiakasraatia järjestää ja organisoida. Yleisesti asiakasraatia ylläpitää kaksi työntekijää, joilla sosiaalipalveluiden tapauksessa on tyypillisesti koulutuksenaan, joko sosiaalityöntekijän, taikka sosionomin koulutus. He muodostavat vastuutahon ja he toimivat normaalisti raadissa puheenjohtajana ja sihteerinä. Vastuuhenkilöt huolehtivat kaikesta asiakasraadin toimintaan liittyvästä. Heidän toiminnalleen on hyvä varata aikaa muilta töiltä. Kannattaa pohtia milloin he tapaavat ja miten ja keitä kaikkia tapaamisessa on paikalla. Joissain raadeissa on luotu erillinen ohjausryhmä, mutta se ei ole välttämätöntä. Kannattaa muistaa, että asiakasraadin muoto on raatikohmainen ja niin on myös toiminnan organisoituminen.

Asiakasraadin keskeisimpiä tehtäviä ja tavoitteita ovat sosiaalipalveluiden kehittämistyö ja tiedon tuottaminen esimerkiksi palvelujärjestelmän epäkohdista ja kipupisteistä sekä arviointi. Jotta tiedon käsittelyllä ja tuottamisella asiakasraadissa olisi tarkoitus, on tuotetun tiedon tavoitettava tahot, joilla on valtaa ja mahdollisuuksia, joko käyttää tuota tietoa taikka välittää sitä eteenpäin eli tehdä rakenteellista sosiaalityötä. Ja koska rakenteellista sosiaalityötä tehdään nimensä mukaisesti rakenteissa, tulisi rakenteiden olla aktiivituina ottamaan tietoa vastaan. Tämä vaatii sosiaalipalveluiden johdolta sitoutumista

kuunnella ja reagoida asiakasraadin tuottamaan tietoon, sekä valmiutta välittää tätä tietoa eteenpäin kunnan oman organisaation, läänin tasolla, (maakunnan tasolla?) ja valtakunnallisella tasolla.

Johdon sitoutuminen on tärkeää toisellakin tavalla. Jotta asiakasraadin toiminnasta saataisiin mahdollisimman paljon hyötyä, olisi erittäin toivottavaa, että asiakasraatia myös aktiivisesti käytettäisiin tiedon prosessoinnissa ja työtapojen ja toimintamallien kehittämisessä ja arvioinnissa, jolloin siltä pyydettäisiin kyseisiä asioita ja sen työskentelyä tarvittaessa alustettaisiin tarjoamalla sille tietoa kyseisiin asioihin liittyen. Tällöin asiakasraadin toiminta tehostuisi ja asiakkaiden osallisuus lisääntyisi erityisesti kehittämisosallisuuden, arviointiosallisuuden, suunnitteluosallisuuden ja tieto-osallisuuden alueilla.

Johdon sitoutuminen asiakasraadin toimintaan merkitsee myös sitä, että markkinoitaessa ja asiakkaita hankittaessa voidaan asiakkaille luvata, että asiakasraadin toiminnalla on vaikuttavuus.

Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien rooli asiakasraadin toiminnalle on oleellinen ja sosiaalityöntekijät ovat osaltaan asiakasraadin tuottaman tiedon kohteita ja käyttäjiä. Asiakasraatilaisten hankinnassa sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien panos on tärkeä, sillä heillä on mahdollisuus esitellä raadin toimintaa asiakkaille ja lähettää heille ilmoituksia raadista. Heidän sitoutumisensa asiakasraadin toimintaan on asiakasraadin toiminnalle elimellisen tärkeää jo ennen kuin raati on aloittanutkaan toimintaansa. Asiakasraadin käynnistämisen yhteydessä tehtävää jäsenhankintaa suunniteltaessa on hyvä päättää sosiaalipalveluiden työntekijöiden rooleista. Voidaan päättää esimerkiksi, että työntekijät voivat ottaa asiakasraadista kiinnostuneiden asiakkaiden yhteystiedot, jonka jälkeen asiakkaille voidaan lähettää kutsu asiakasraadin infotilaisuuteen ja mahdollisesti muuta aiheeseen liittyvää materiaalia, kuten esimerkiksi infopaketti raadin toiminnasta. Markkinoinnin kannalta on tärkeää myös tietää voiko sosiaalipalveluista tiedustella puhelimitse asiakasraadin toiminnasta.

Asiakasraadin toiminta ei välttämättä vaadi paljoakaan rahaa, mutta kaikille raadeille yhteinen nimittäjä on, että niissä on kahvitarjoilu ja jotakin pientä purtavaa. Tämä on käytäntö, josta ei kulttuurimme huomioiden ole hyvä luopua. On siis selvitettävä, millainen rahoitus näille tarjottaville järjestetään ja miltä taholta. Rahoitukseen liittyvä kysymys on myös kysymys asiakasraatilaisten kulukorvauksista ja palkkioista. Voidaanko esimerkiksi hakea matkakorvauksia asiakasraatiin saapumisen aiheuttamiin kustannuksiin ja maksetaanko asiakasraatilaisten palkkioita.

Kokoontumiseen asiakasraati vaatii tiloja. Niiden tulisi olla rauhalliset ja sopia neuvotte-
lukäyttöön. Jos mahdollista, olisi hyvä, jos raati voisi aina kokoontua samoissa tiloissa
toiminnan sujumuuden varmistamiseksi.

Voidakseen toimia tietoa levittävänä ja sitä vastaanottavana tahona, asiakasraadın kan-
nattaa perustaa oma sähköpostiosoite, sosiaalisen median tili, kuten Facebook -tili ja
internetsivut, jotka on hyvä sijoittaa kunnan sivujen yhteyteen. Kunnalla voi olla myös
muuta viestintäkanavia, joita voi hyödyntää, kuten oma lehti. Välttämätöntä on sopia en-
nen markkinoinnin ja asiakashankinnan aloittamista, miten ja kehen tai keihin asiakkaat
voivat olla yhteydessä kiinnostuessaan asiakasraadın toiminnasta. Viestintäkanavien
käyttö on asiakasraadın toiminnalle tärkeää, siksi että niiden kautta asiakasraati voi
saada esimerkiksi uusia käsiteltäviä aiheita ja uusia jäseniä raatiin.

7 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI

7.1 Tuotosten arviointi

Asiakasraati ei perustu tarkkoihin malleihin. Eri asiakasraatien kuvauksia lukiessa ei muodostu sellaista käsitystä, että asiakasraadeilla olisi kovinkaan tarkkoja raameja, sille miten ne toimivat. Asiakasraati onkin vapaamuotoinen deliberatiiviselle keskustelulle perustuva ryhmä, jossa on harvoin yli kymmentä ihmistä paikalla. Se on riittävän pieni ja eheä ryhmä, jotta sen työskentely on tehokkaimmillaan yhtenä ryhmänä vapaasti keskusteltaessa, eikä se hyötysi erityisistä menetelmistä. Tämän opin viimeistään Kaarinan asiakaslähtöisestä mallista, jossa asiakas omine tietoineen on toiminnan perusyksikkö sellaisenaan ja jota sellaisenaan ei erikseen tarvitse valistaa, muuttaa taikka menetelmin kontrolloida: kehittämistyötä voi tehdä asiakkaiden omista lähtökohdista käsin, niillä ihmillisen vuorovaikutuksen välineillä, jotka kullekin on annettu. Asiakasraadin avoin työskentelymalli perustuu tälle lähtökohdalle, jonka Kaarinassa tehty käytännön työ ja käytännöstä kumpuava ammatillinen osaaminen muotoilivat. Kuitenkin malli suhtautuu toisella tavalla tietoon ja tavoitteisiin, vaikka antaakin asiakkaiden päättää itse.

Jälkikäteen tilannetta arvioidessani pidän asiakasraadin avointa työskentelymallia erittäin hyödyllisenä välineenä, jolla on potentiaali tehostaa, jäsentää ja auttaa asiakasraatilaisia eli työntekijöitä ja asiakkaita hahmottamaan asiakasraatiin liittyviä elementtejä, niin työskentelyn kannalta, kuin mahdollisuuksien näkemisen kannalta. Olen tällä hetkellä aidosti tätä mieltä, mistä olen iloinen, sillä se kertoo minulle itselleni jonkinlaisesta onnistumisesta. Malli on vaatimaton, mutta se on yritys tuoda näkyväksi monimutkaisen menetelmän ulottuvuuksia, niin että ne olisivat paremmin saavutettavissa ja toteutettavissa. Se pyrkii mahdollistamaan järjestelmällisen, suunnitelmallisen ja tavoitteellisen työskentelyn mahdollisimman vapaamuotoisesti ja sitä käyttämällä asiakasraati on lähempänä kyseisiä tavoitteita. Malli vastaakin omalta osaltaan kehittämistehtäviin.

Mallin ja asiakasraadin toimiessa optimaalisesti, ne auttavat asiakkaiden kokemukseen perustuvaa asiantuntemusta kohtaamaan työntekijöiden ammatillisen asiantuntijuuden. Tämä muuttaa toimijoiden tietoa ja lisää keskinäistä ymmärrystä. Kokemukseen perustuvan tiedon hyödyntämisessä, juuri työntekijöiden tiedon ja sen taustalla olevien tekijöiden muuttuminen on oleellista. Tältä osin asiakasraati ja sen avoin työskentelymalli voi-

vat lisätä kokonaisvaltaista ymmärrystä sosiaalipalveluissa ja toteuttaa asiakasosallisuutta ja potentiaalisesti jopa rakenteellista sosiaalityötä. Asiakasraati ja sen avoin työskentelymalli edustavat yhteiskehittämisen arkkityyppiä, sekä Arnsteinia, että yhteiskehittämistä käsittelevää kirjallisuutta peilaten. Siinä keskustellaan avoimen dialogisesti ja deliberatiivisen keskustelun hengessä, missä piilee sen rikkaus ja toisaalta vaikeus: yhteiskehittäminen vaati vuorovaikutustaidoilta paljon. Tästä syystä asiakasraadin työskentely on riippuvaista asiakkaiden ja työntekijöiden tiedosta ja taidoista. Tästäkin syystä asiakasraadin käytäntöihin, kuten avoimessa työskentelymallissa, on syytä sisällyttää asiakkaiden perehdyttämistä ja aiheiden alustusta, jotta asiakkailla olisi tietoa käsiteltävistä asioista, muustakin perspektiivistä kuin siitä, joka heillä jo on. Sitä voidaan tavallaan pitää, jopa asiakkaiden oikeutena. Työntekijöiden työn mitoituksessa sen tulisi näkyä suurempana resursointina asiakasraadille, jolloin tiedon kerääminen olisi mahdollista.

Kun pohdin asiakasraadin avointa työskentelymallia, niin sen ehdoton etu onkin, kun ajatellaan, että asiakasraadin tavoitteisiin kuuluu osallisuuden lisääminen laajassa merkityksessään, että siihen on ikään kuin sisäänrakennettuna asiakkaiden tieto-osallisuutta, suunnitteluosallisuutta, arviointiosallisuutta, toimintaosallisuutta ja sosiaalista osallisuutta. Se kykenee capability-viitekehyksen mielessä lisäämään asiakkaiden kykyjä, toimintamahdollisuuksia ja vahvistamaan yhteiskunnallisia toimijuuksia.

Asiakasraadin avoin työskentelymalli ei valitettavasti vielä ole päässyt asiakkaiden hyödynnettäväksi, mutta toivon mukaan niin käy ensi vuonna. Toivon mukaan malli osoittaa käyttökelpoisuutensa tai se herättää kiinnostusta PROSOS-hankkeen julkaisuissa taikka 30.11.2018 pidetyssä päätösseminaarissa, jossa se oli esillä, jolloin sillä olisi mahdollisuus hyödyttää asiakasraateja laajemminkin.

Mallia arvioidessani en voi olla toteamatta siihen liittyviä ongelmia. Ensinnäkin se on hyvin tiivistetyssä muodossa, jolloin siinä oleva tietokin on artikuloituna lyhytsanaisesti. Tästä syystä ja siitä, että se on varsin monimutkainen, sen lukeminen ja käyttäminen vaatii hieman aikaa, pohdintaa ja vaivaa, mutta helpottuu varmasti, kun siihen on muutamana kerran tutustunut. Toiseksi, se on hyvin muodollinen ja kirjaimellisesti sovellettuna hyvin raskas ja jäykkä prosessi. Soveltaminen vaatiikin harkintaa ja neuvottelemista sekä mielellään opinnäytetyöhöni perehtymistä, sillä en itse pidä sitä siitä irrallisena. Kolmanneksi voi todeta, että asiakasraadin avoimen työskentelymallin eräs ongelmallinen piirre on se, että se on kaikesta huolimatta naiivin teoreettinen malli. Se perustuu Kaarinan asiakasraadin asiakaslähtöiselle työotteelle, mutta muuten se perustuu sosiaalityön

teoreettisen kirjallisuuden ideaaleille, joiden suhteessa käytännön sosiaali- ja asiakastyöhön on huomattavan etäännyneitä piirteitä. Kuten mallini, eivät teoritkaan taitu käytännön työhön soveltamatta.

Mallin sisäisin oletuksiin kuuluu, että asiakkaat ovat halukkaita ja kyvykkäitä osallistumaan kehittämistyöhön ja että he ovat kiinnostuneita perehtymään ja käsittelemään aiheita, jotka saattavat olla heille entuudestaan vieraita. Tämän he tekisivät yhteisen hyvän nimissä. Mallissa ajatellaan, että asiakkailla on halu oppia ja kehittyä ja että heidän osallisuutensa lisääntyy raatiin osallistumisen myötä, varsinkin kun heidän tietomääränsä lisääntyy ja vuorovaikutuksessa syntyvät yhteiset muotoilut todellisuudesta avaavat heille uusia näkökulmia ja toimijuuksia. Toisin sanoen malli perustuu muun muassa elinikäisen oppimisen ja yksilön elinikäisen kasvun ideologioille, joiden taustalla on myös yksilön omaa vastuuta ja aktiivisuutta, mutta myös paranneltaviksi valittujen kansalaisten muuttumistarvetta korostavia ajattelutapoja. Malli on siis kategorisoiva ja se pyrkii normalisoimaan. Mallilla ja kehittämistyöllä on intressinsä, eikä edes asiakaslähtöisyyden ihanne välty toteuttamasta näitä arvoja.

Kehittämistyökään ei ole koskaan intresseistä vapaata toimintaa ja se palvelee aina jonkun etua. Tällöin merkitsevää on, ketä luo kehittämistoiminnan tavoitteet. (Toikko & Rantanen 2009, 44.)

Nuo intressit voivat toimia kehittämistä rajaavina tekijöinä. Sellaisia voivat olla saavutettuihin etuihin, talouteen, poliittiseen taikka salassa pitämiseen kytkeytyvät intressit. (Salonen ym. 2017, 20.)

Asiakaslähtöisyys on kuitenkin erittäin toteuttamisen arvoinen tavoite muilta ominaisuuksiltaan. Jotta se toteutuisi asiakasraadin kohdalla, on sen toiminnan oltava läpinäkyvää ja neuvoteltavissa. Asiakkaiden on toki ensin oltava halukkaita osallistumaan asiakasraadin toimintaan, mikä ei ole lainkaan itsestään selvää.

Avoimen asiakasraadin työskentelymallin, samoin kuin koko kehittämistyöni ja sen tuosten käsitys kehittämistodellisuudesta ja erityisesti rakenteellisen sosiaalityön mahdollisuuksista on sekin idealistinen, siihen liittyvän ajatuksen vuoksi, että ympäröivä todellisuus, kuten sosiaalipalvelut, kunnalliset päättäjät tai esimerkiksi Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö voisivat kokea asiakasraadin työn tulokset arvokkaina ja olisivat valmiita tuomaan raadin työskentelyn kohteiksi uutta sisältöä. Kaarinan esimerkki osoittaa, ettei tästä valitettavasti ole varmuutta. Sosiaalipalveluiden sitoutuminen asiakasraadin työ-

kentelyyn vaatii uudenlaista ajattelua. Työntekijöiden on kyettävä sovittamaan ajatteluun asiakkaiden ajatteluun ja kokemismaailmoihin ja sitouduttava tuomaan tietoa asiakasraadille, niin yksilöinä, kuin työyhteisönäkin. Sosiaalipalveluiden puitteissa tämä on saavutettavissa, mutta entä muu palvelujärjestelmä? Asiakasraadin tuottama tieto ei nimittäin koske ainoastaan sosiaalipalveluita vaan huomattavasti laajempaa kenttää.

Jäsennys asiakasraadin taustastrukturista ja organisoimisesta syntyi apuvälineeksi jäsentämään niitä toimia ja tekijöitä, jotka vaikuttavat markkinointiin, asiakkaiden hankintaan ja infotilaisuuden järjestämiseen ja jotka tulisi ratkaista, taikka hoitaa ennen markkinoinnin aloittamista. Se toteuttaa asiakasraadin taustatyöhön liittyviä kehitystehtäviä ja toimii yleistettynä markkinointisuunnitelmana, sillä asiakasraadin markkinointi ei ole monimutkaista, vaikka asiakkaiden rekrytoiminen sitä onkin. Se auttaa myöskin valottamaan sitä todellisuutta, jossa asiakasraati toimii ja tuo varovaisesti julki, mitä se vaatii muilta toimijoilta asiakasraadin ympärillä. Asiakasraatia voidaankin tarkastella irrallisena itsenäisenä toimijana, joka tarvitsee vain tilan toimiakseen. Asiakasraatia voidaan toki käyttää joissain tilanteissa ehkä, jopa vain kerran, silloin kun sen tavoitteena on antaa vastaus johonkin yksittäiseen kysymykseen, mutta se asiakasraati edustaa eri toisenlaista ajattelua. Todenmukaisempi muoto asiakasraadille imaginaarisessa ihannetilassaan olisi verkostomainen rakenne, johon jokainen yksittäinen toimija tuo oman lisäpanoksensa ja jossa tieto liikkuu vastavuoroisesti hyödyntäen kaikkia osapuolia. Aluksi tämä voi tarkoittaa tiedon liikkumista sosiaalipalveluiden johdon ja työntekijöiden ja toisaalta työntekijän ja raatilaisten muodostamien napojen välillä. Raadin etabloituessa ja verkostojen vahvistuessa kunnan omien sosiaalipalveluiden muodostamat rajat saattavat toivon mukaan hälvetä. Tämä on ajattelua, joka jälleen kerran perustuu sosiaalityön teorian ja toisaalta sosiaalialan valtakunnallisen ohjauksen luomille uusille idealistisille visioille ja utopioille, jotka ovat vielä testaamatta käytännössä, mutta jotka sisältävät sekä suuria mahdollisuuksia, että uhkia. Kuten mallikin, on jäsennys varsin vaatimaton, eikä se ole millään lailla kattava. Sen etu on sen näennäisessä yksinkertaisuudessa.

Tietoperustan kokoamisessa uskon omalta osaltani yhdistäneeni erittäin tärkeää tietoa asiakasraadin toimintaan ja olemukseen. Tietoperusta nostaa esiin kysymyksiä asiakasraadin perimmäisestä tarkoituksesta, sen suhteesta asiakaslähtöisyyteen, tietoon ja moninaisista intresseistä, joita asiakasraatiin liittyy. Asiakasraadin merkittävimpiä vaikuttamisen kohteita ovat asiakasraatiin osallistuvat työntekijät, mitä tietoperustanikin allevii-vaa.

Payneä lainatakseni, sosiaalisen konstruktionismin mukaan sosiaalityöntekijöiden tekemästä sosiaalityöstä tulee sosiaalityötä (Payne & Campling 2005, 8).

Asiakasraati ei ole helppo kehittämiskohde. Oikeastaan siitä voisi sanoa, että se on menetelmä, jota ei sen käytännön asiakastyöhön liittyviltä ulottuvuuksiltaan edes ole tarvetta kehittää siinä mielessä, että sen muoto on sinällään valmis. Kaiken lisäksi tämän hetken asiakasraatien kehittämistodellisuus ei ole sellainen, että sille olisi tarvetta esimerkiksi siksi, että voitaisiin perustella asiakasraadin toimintaa, kuten sen päätöksentekoprosessin oikeaoppisuutta. Jos kehittämisympäristö olisi toisenlainen ja se olisi esimerkiksi kehittämiskumppanuuden tasolla osallisuuden tikapuilla eli asiakasraadilla olisi valtaa ja sitä kautta vastuuta, niin siinä tapauksessa asiakasraadin toimintamallissa olisi kehitettävää. Tilanne olisi sama, jos asiakasraati olisi virallinen toimintamalli, josta saisi palkkaa. Rahallinen korvaus vaikuttaisi raadin uskottavuuteen ja kunnioitettavuuteen, sekä asiakkaiden, että palvelujärjestelmän perspektiivistä, mutta sillä olisi vaikutuksensa myös raadin muotoon. Vakuuttavuuden nimissä, sen muodon tulisi tällöin olla viralliseksi ja sen tulisi olla käyttöön otettavissa kaikkialla aikuissosiaalityön kentällä. Toisaalta yleinen hallintokaava ja kokouskäytäntö sinällään ovat malleina riittäviä takaamaan uskottavan toiminnan, niine edellytyksineen, että allekirjoitamme edustuksellisen demokratian vallankäytön ja käytännöt. Oikeastaan, asiakasraadin mallin tulisi toteuttaa niitä kaikella pieteetillä, kyetäkseen perustelemaan valtaansa ja toteuttaakseen sille asetettuja tavoitteita.

Mutta mitkä ovat asiakasraadin tavoitteet, mikä on sen tarkoitus ja mikä asiakasraati on? Näiden kysymysten pohdinta on jatkunut läpi koko kehittämistyön prosessin, eikä minulla ole siihen vielä kukaan tyydyttävää vastausta. Tämä kertoo toivottavasti siitä, että olen ymmärtänyt asiakasraadin olemuksen. Kaikkein yksinkertaisin vastaus olisi, että asiakasraadin tavoite on suunnitella, kehittää ja arvioida ja sen tarkoitus on suunnittelu, kehittäminen ja arviointi. Kysymykseen ei voi tietenkään antaa yksiselitteistä vastausta, ensinnäkään siksi, että se edustaisi valheellisen yksipuolista kuvaa todellisuudesta, jossa on monia toimijoita hyvin erilaisilla yhteiskunnan tasoilla; asiakasraatia työntekijöineen ei voi nähdä vain joukkona tasa-arvoisia ihmisiä, jotka työskentelevät yhdessä jaetun tavoitteen eteen. Todellisuudessa kaikilla asiakasraatillisilla on jo itsellään erilaiset tavoitteet raadille. Jotkut saattavat haluta osallistua seuran vuoksi, toiset älyllisten toimintojen tarpeen vuoksi ja toiset rahallisen korvauksen vuoksi kuten asiakasraadin työntekijät, joilla on aina väistämättä ammattinsa tuomat velvollisuudet. Asiakasraadissa vallitsevat

myös suuret vallan ja sosiaalisen, symbolisen ja kulttuurisen pääoman jännitteet. Asiakkaat raadissa ovat hallittuja, siinä missä työntekijöillä on järjestelmän valtaa hallita heitä. Tämä ero ei ole muutettavissa, mutta sen läpinäkyvyys on tärkeää.

Myös järjestelmä asettaa asiakasraadille tavoitteita ohjelmien ja hankkeiden kautta, joita työntekijät toteuttavat.

Kuten aiemmin jo viittasin, asiakasraadin eräs järjestelmälähtöinen piilotavoite onkin yksinkertaisuudessaan muuttaa siihen osallistuvia ihmisiä. Se pyrkii lisäämään siihen osallistuvien yksilöiden tietoja, taitoja, terveyttä ja mahdollisuuksia ja sosiaalistamaan heistä parempia ja täysivaltaisempia kansalaisia. Asiakasraadin tulisi olla tavoitteiltaan ja merkityksiltään avoin, joten tämän hetken asiakasraadin toiminta ei siinä mielessä ole kestävällä pohjalla. Siksi asiakasraadin toiminnan ja siten minun muotoilemani asiakasraadin avoimen työskentelymallin kannalta on tärkeää, että asiakasraadin taustalla olevia järjestelmälähtöisiä tavoitteitakin valotetaan enemmän. Näiden tavoitteiden muotoilemiseksi toivoisin selkeitä valtakunnallisia ohjeistuksia. Tavoitteiden selkeämpi muotoilu olisi tärkeää, jotta asiakasraadin olisi mahdollista saavuttaa niitä.

Asiakasraadin väitetyllä osallistavalla vaikutuksella on sekin ulottuvuus, että sillä saataan määritellä asiakasraatiin osallistuvat asiakkaat osallisiksi tai osallistetuiksi, jolloin voidaan perustella järjestelmän toimia ja toimivuutta, useissa tapauksissa, kuten kuntouttavan työtoiminnan tapauksessa vallankäyttöä. Tällöin asiakasraadilla voitaisiin todeta olevan vaikuttavuutta, jota on vaikea mitata, mikä tekee siitä helpon järjestelmän sisäisten valtataisteluiden ideologisen pelinappulan.

Se mitä asiakasraadin tapauksessa tulisi kehittää, liittyy ajatukseen siitä, että asiakasraati tulisi nähdä laajasti verkostomaisena rakenteena, joka on elimellinen osa palvelujärjestelmää, eikä siitä erillinen yksittäinen toimija, joka rajautuu ainoastaan oman kuntansa sosiaalitoimen alaisille alueille. Kyseiset verkostot vaativat kehittämistä, jota ymmärtääkseni jossain määrin tapahtuukin. Jotta asiakasraati voisi toteuttaa kärkihankkeissa määritellyjä tavoitteita asiakasosallisuuden lisäämisestä on oltava valmiita rakenteita, joihin asiakasraati voi syöttää tuottamaansa informaatiota. Muuten on vaara, että asiakasraati jää edustamaan muodollista kuulemistä, jolloin asiakkaiden tiedolla on hyvin marginaalinen vaikuttavuus. Vaikka onhan asiakasraadin paikallisella toiminnallakin oma vaikuttavuutensa. Mutta jos asiakasosallisuuden lisäämisellä vilpittömästi pyritään muuttamaan palvelujärjestelmää, on rakenteiden muutoksen lähdeälyä, sillä ruohon-

juuritasolta sitä ei näillä rakentein ja verkostoin muuteta. Kaiken lisäksi asiakkaat tarvitsevat todellisia lupauksia muutoksesta ja heidän omasta mahdollisuudestaan vaikuttaa. Tällä hetkellä niitä ei järjestelmän vuoksi voi luvata. Jos asiakasraadin tavoitteet ovat avoimia ja asiakkaiden mielestä tavoittelemisen arvoisia ja niiden, sekä selkeästi todistettavan toimintarakenteen välillä on korrelaatio, asiakasraatien toiminnalla on tulevaisuus.

Verkostojen luomista perustelee asiakasraadin infotilaisuudessa erään asiakkaan esittämä ajatus siitä, että eri kuntien asiakasraatien tulisi muodostaa yhteistyöverkostoja, jolloin esimerkiksi eri kuntien sosiaalipalveluiden vertailu, luokittelu ja eräänlainen benchmarking olisi mahdollista. Jälkimmäinen ajatus perustui sille tosiasialle, eri kuntien sosiaalipalveluista saa apua ongelmiinsa aivan eritasoisesti. Tällainen avoimuutta lisäävä toiminta olisi hyvin käännteentekevää ja harkinnan arvoinen, jos palveluita todella halutaan kehittää asiakasosallisuutta lisäävään suuntaan. Se mahdollistaisi sosiaalipalveluiden asiakkaiden verkostoitumisen, kansalaisvaikuttamisen ja jopa järjestäytymisen, josta voisi syntyä aitoa vaikuttamista. Se olisi ainakin asiakkaiden etu.

Rakenteita kehitettäessä olisi syytä vakavasti pohtia, josko asiakasraatilaisille voisi maksaa osallistumisestaan korvauksen. Korvauksen tulisi olla sellainen, jota heidän ei itse tarvitse erikseen hakea ja joka ei vaikuttaisi heidän muihin käytettävissä oleviin tuloihin. Toisin sanoen sen tulisi olla aidosti kannustava. Rahallinen korvaus olisi hyvinkin perusteltua ja lisäisi varmasti asiakkaiden motivaatiota ja myöskin raadin uskottavuutta; yleensä vakavasti otettavista tehtävistä maksetaan korvauksia yhteiskunnassamme. Miksi asiakasraati muodostaisi siinä poikkeuksen? Rahoituksen tapaa tulisi selvittää.

Konkreettinen väline, josta asiakasraati saattaisi hyötyä, voisi olla valtakunnallinen tietojärjestelmä, joka toimisi asiakasraadin toteuttamisen välineenä. Kaikki asiakasraadin jäsenet voisivat kirjautua järjestelmään, jonne voisi olla kerättynä tietoa esimerkiksi asiakasraadista, sosiaalipalveluista ja vaikuttamisen kanavista. Tietojärjestelmään kirjattaisiin asiakasraadin muistiot valmiille pohjalle, joka toimisi samalla esityslistana ja toiminnan jäsentäjänä. Se toimisi oikeastaan kuin asiakasraadin avoin työskentelymalli, mutta se olisi sähköisessä muodossaan helposti muokattavissa ja siitä voisi hakea tietoa osio tai teema kerrallaan, eli se toimisi teemojen esittelyssä ja alustuksessa. Sinne olisi mahdollista kerätä myös menetelmiä ja välineitä.

Sillä olisi monenlaisia etuja. Olisi mahdollista järjestää valtakunnallisia kehittämistehtäviä, lausuntopyyntöjä ja tieto tallentuisi yhteen järjestelmään, josta se olisi kaikkien saatavissa. Järjestelmän avulla olisi mahdollista kerätä tietoa suoraan tilastoitavassa muodossa ja se voisi osaltaan toimia eri sosiaalipalveluita tasa-arvoistavana välineenä. Se voisi tuoda lisää mahdollisuuksia myös asiakasraadin etätoteutukseen ja eri raatien verkostoitumiseen.

7.2 Kehittämistyön arviointi

Kehittämisen prosessin etenemisen raamit olivat lopulta liitännäiset aikatauluihin: sekä asiakasraadin toteuttamiseen liittyviin, että opinnäytetyöprosessiin liittyviin. Kehittäminen ei myöskään ole irrallaan muusta ympäröivästä todellisuudesta ja sen realiteeteista, eikä sitä näin ollen voi siinä irrallisena elementtinä käsitelläkään. Sekä kehittäminen, että opinnäytetyö ovat oppimista ja oppiminen vaatii oman tilansa ja aikansa. Niille löytyvä tila ja aika ovat ulkopuolisen todellisuuden vaateiden vuoksi hyvin vähäiset ja mikä merkittävintä hajanaiset. Työskentelyä kehittämistyön eteen voi tehdä ainoastaan pienissä erissä kerrallaan sirpaleisina ajankohtina, jolloin itse työskentelyyn orientoituminen vie käytössä olevasta ajasta valittavan suuren osan. Oma työskentelyni on määrittänyt juuri tuo uudelleen orientoitumisen ja määrittelyn prosessi, jossa koko prosessi ikään kuin käynnistyy uudelleen uusista lähtökohdista, sen työskentelyn pariin palattaessa ja uuden sisäistetyn tiedon valossa syntyy kumuloitumista. Tämän vuoksi kehittämisen menetelmäni kirjallisuuteen perehtyminen ja kirjoittaminen ovat olleet määrittävässä roolissa kehittämistyön prosessissa. Prosessi on kuitenkin sinällään edennyt aikataulujen mukaisesti. Asiakasraadin infotilaisuuteen ja alustaviin tapaamisiin mennessä olin onnistunut tuottamaan materiaalia, jota hyödyntää ja jonka pohjalle rakentaa, kuten olimme sopineet työelämäkumppanin kanssa sähköpostitse käydyissä keskusteluissa ja aloituksen palaverissa.

Prosessin aikana olen joutunut asennoitumaan uudelleen, sekä siihen mikä asiakasraati on ja millainen sen malli on, että siihen mitä olen tekemässä ja miksi olen tekemässä, eli miten toteutan kehittämistehtävää liittyen asiakasraatien mallien tuomiseksi Rasion asiakasraadin käyttöön. Tämä oli suurin kehitystehtäviin liittyvä kysymys, jonka jouduin ratkaisemaan. Kaarinan haastattelu, eräs kehittämistyöni menetelmästä, kun vei tavaltaan perustan siltä, mitä olin aikaisemmin pohtinut asiakasraadin malleista. Tällaista kehittämisen prosessin etenemisen ja uudelleen määrittelyn dynamiikkaa ei voi kontrolloida ja

sen ennakoiminenkin on vaikeaa, vaikka siihen reagoimista voi varmasti oppia, jolloin kehittämisprosessi pysyisi vakaana. Kaarinan haastatteluun olin valmistunut perusteellisesti kirjallisuuden ja muun materiaalin avulla. Kokoamani haastattelukysymykset olivat niin kattavat, etten niitä tämän hetken tiedoillakaan enää täydentäisi.

Niiden muotoilemiseen vaadittiin perehtymistä kirjallisuuteen, asiakasraatien kuvauksiin ja muistioihin, joka vei paljon aikaa ja resursseja, tilanteessa, jossa niitä oli niukalta. Tähän perehtymiseen perustuvat kehitystehtävienkin yhdessä prosessin alussa keskustelun kanssa. Kehitystehtävien ja tavoitteiden muutosta kuvaa hyvin, kehittämistavoitteissa esitetty ilmaisu asiakkaiden valintaprosessista. Kehittämistehtäviä kirjoittaessa minulla nimittäin oli vielä oletus, että asiakasraatiin olisi enemmän halukkaita osallistujia, jolloin valintaprosessi pitäisi erikseen suunnitella ja sitä varten tuottaa esimerkiksi haastattelukysely. Toisin kuitenkin kävi, kun asiakasraatiin halukkaita asiakkaita ei ollutkaan niin monia.

Asiakasraadin aloittamiseksi pidetyt tilaisuudet, joissa kaikissa paitsi viimeisessä olin läsnä, olivat selkeyttäviä kokemuksia. Niiden merkitys siihen, mitä ajattelen asiakasraadin asiakaslähtöisyydestä ja asiakkaiden tuottamasta tiedosta on keskeinen. Asiakkaat tuovat ilmi palvelujärjestelmän epäkohtia laajalta alalta ja he kaipaavat muutosta, josta asiakasraati antaa pienen lupauksen, jota se ei todennäköisesti pysty tällä hetkellä, ainakaan vielä, pitämään. Tapaamiset vahvistivat myös Kaarinan tietoa: asiakkaat haluaivat keskustella vapaamuotoisesti. Prosessia tämä siis ohjasi vahvistamalla jo tiedossa olevaa tietoa. Tapaamisilla pääsin myös keskustelemaan työelämäkumppaneiden kanssa.

Kokonaisuudessaan minun osani asiakasraadin kehittämisen prosessista eteni tuloksia tuottaen, vaikka tulokset ovatkin vaatimattomia, eivätkä kenties sitä, mitä ne olisivat voineet olla. Kehittäminen on ennalta-arvaamatonta toimintaa, jonka aikana ei välttämättä tiedetä, millaisia lopputuloksia se tulee tuottamaan. Minulla ei ainakaan ollut keväällä 2018 ennakkoavistusta siitä, mihin kehittämistyöni tulisi johtamaan. Ottaen huomioon perehtymättömyyteni kehittämistyöhön, minun on vaikea ajatella, mitä olisin voinut tehdä toisin niillä tiedoin, joita minulla työtä tehdessäni oli. Kehittämistyö ja sen aikataulut ohjasivat toimintaa, enemmän kuin minä sitä. Päinvastainen eteneminen olisi toki toivottavampaa, mutta se vaatii tietoa ja osaamista: kokemusta. Kehittäminen on onneksi alati muuttuva ja liikkeessä oleva jatkumo, jossa kehittämistyönikin saattaa käynnistää uusia hedelmällisiä ketjureaktioita. Sillä on potentiaali siihen.

7.3 Ammatillinen kasvu

Opinnäytetyö on pitkä kuormittava prosessi, jota epävarmuus määrittelee. Opinnäytetyö kolonisoi kaiken ajankäytön, niin pitkäksi aikaa, kuin sitä kestää, lopulta pyyhkien vapaa-ajan olemattomiin. Se ottaa, mutta siltä myös saa, kuten kai sen tarkoitus onkin. Ensimmäinen asia, jota olenkin oppinut, on nimenomaan epävarmuuden sietäminen, jota voidaan pitää erittäin tärkeänä taitona nykyisen työelämän vaateita ajatellen. Epävarmuuden kanssa yhteisiä nimittäjiä jakaa sen tosiasian kanssa toimeen tuleminen, ettei kaikkea voi kontrolloida tai ennakoida, millä viittaa siihen, että kehittämistoiminnassa kehittäjän on heittäydyttävä välillä prosessin vietäväksi. Tämän ei myöskään tarvitse tarkoittaa täydellistä hallinnan tunteen menettämistä, vaan toimimista tilanteen ehdoilla, jolloin prosessin ohjailu ja sen eteen työskentely säilyttävät perustavat tavoitteensa. Se on merkittä oppi, varsinkin kun opinnäytetyöprosessi opetti valtavasti myös kuormituksen sietämistä, johon yhdistän tunnehallinnan ja kyvyn säilyttää toimintakyky ja tehokkuus haasteista ja sisäisistä, sekä ulkoisista paineista huolimatta.

Alani kompetensseista opinnäytetyö- ja kehittämistyöprosessit ovat varmasti kehittäneet kaikkia osa-alueita, toisia toki enemmän. Asiakasraati menetelmänä on herättänyt paljon eettistä pohdintaa asiakkaan oikeuksista; siitä mitä heille voi raadin puitteissa luvata ja mitä ei ja miten asiakasraati on hallintaa ja näennäiskuulemista, jonka tarkoitus on saada palvelujärjestelmän toiminta näyttämään paremmalta. Nämä pohdinnat ovat sosiaalialan kovinta ydintä ja niiden kanssa toimeen tulemisen opetteleminen vahvistaa eettistä osaamista, johon sosiaalialan kompetensseissa kuuluvat esimerkiksi reflektointi, arvoriistiriidoissa toimintakyvyn säilyttäminen ja huono-osaisuuden ehkäisy (Tampereen ammattikorkeakoulu 2018). Samat asiat ovat kehittäneet entisestään kriittistä yhteiskuntaosaamista, joka liittyy kompetenssien mukaan rakenteisiin ja prosesseihin kohdistuvaan kriittisyyteen tasa-arvon ja huono-osaisuuden näkökulmasta (Tampereen ammattikorkeakoulu 2018).

Kaikkein eniten opinnäytetyö on kehittänyt kirjallisia ja teoreettisia taitojani, joiden minusta tulisikin olla opinnäytetyön korkein tarkoitus: lisätä tiedon prosessointikykyä, tehostaa tiedonhaun taitoja, parantaa kirjoittamista; sen nopeutta, ilmaisua ja tyyliä. Edellä mainitut ovat tulevan oppimisen ja sitä kautta ammatillisuuden kannalta välttämättömiä taitoja, joita ilman kehittyminen on vaikeaa. Olen todella iloinen siitä, että opinnäytetyöni keskeinen teema onkin ollut tieto ja sen erinäiset jännitteiset suhteet, sekä sen olemas-

saololle välttämättömät rakenteet. Se on ollut mitä antoisinta raastavuudestaan huolimatta. Aiheen lisäarvo teoreettisten taitojen oppimiselle on ollut ilmeinen. Teorian oppimisessa on sosiaalialan ammatissa kyse siitä, että siihen luodaan henkilökohtainen suhde, jolla rakennetaan käyttöteoriaa. Kun käsiteltävä sosiaalialan teoria käsittelee itsensä sosiaalialan tietoa eri näkökulmista, on seurauksena se, että teorian käsitteijä päätyy refleктоimaan omaa suhdettaan tuohon tietoon samalla kun luo omaa käyttöteoriaansa, minkä katson olevan erittäin oleellista ammatillisesti; ymmärtää sosiaalialan tiedon vahvuuksia ja heikkouksia, sidonnaisuuksia ja intressejä.

Opinnäytetyöni on kehittämistyö ja sellaisena se on opettanut tutkimuksellista kehittämisosaamista, johon kuuluu muun muassa kehittävä työote (Tampereen ammattikorkeakoulu 2018). Kehittävässä työotteessa on lähtökohtaisesti jotain minulle hyvin luonteenomaista, enkä siksi koe, että opinnäytetyö olisi minulle siitä opettanut erityisen paljon, sillä se kuuluu minuun erottamattomasti. Mutta opinnäytetyö opettikin minulle hyvin paljon raportoinnista, joka voi olla muotovaatimuksiltaan minulle lähtökohtaisesti hieman haastavaa ja tiedostan sen olevan eräs kehittämiskohteistani. Kirjoittamisen haastava puoli onkin siinä, että se vie muotoutuvine uusine merkityksineen mukanaan, eikä se koskaan tule sisäisen logiikkansa puitteissa valmiiksi.

Henkilökohtaisesti eräs suurin anti, jonka opinnäytetyö minulle mahdollisti, kuten jo viittasin, liittyy minun omaan suhteeseeni teoriakirjallisuuteen. Opinnäytetyön aikana sen parissa vietetty aika mahdollisti sen, että koin saavani hallintaani sen käytön ja sen prosessoinnin tasolla, johon voin itse olla tyytyväinen. Sen, koen saavutuksena ja hyvinkin voimaannuttavana.

Kaiken kaikkiaan koen prosessin olleen erittäin opettavainen. Koen oppineeni paljon kehittämistyöstä ja tiedän, että valmiuteni siihen ovat tulevaisuutta ajatellen hyvät. Oletan nyt tietäväni, mistä siinä on kyse.

LÄHTEET

Ahola, M. 2017. Vaikuttaminen kokemuksellisen asiantuntijuuden ytimenä. Teoksessa Pohjola, A.; Kairala, M.; Niskala, A. & Lyly, H. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino, 286-307.

Arnstein, S.R. 1969. A Ladder Of Citizen Participation, Journal of the American Institute of Planners, 35:4, 216-224. Viitattu 6.8.2018. <http://dx.doi.org/10.1080/01944366908977225>.

Harra, T.; Sipari, S. & Mäkinen, E. 2017. Hyvää tahtova hyvinvointipalvelujen kehittäjäkumppanuus. Teoksessa Pohjola, A.; Kairala, M.; Niskala, A. & Lyly, H. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino, 147-164.

Helne, T. 2002. Syrjäytymisen yhteiskunta. Helsinki: Stakes.

Hietala, O. & Rissanen, P. 2017. Yhteiskehittäminen uudenlaisen vastavuoroisuuden virittäjänä. Teoksessa Pohjola, A.; Kairala, M.; Niskala, A. & Lyly, H. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino, 167-180.

Huff, R. 2013. Governmentality. Encyclopædia Britannica. Encyclopædia Britannica, inc. Viitattu 28.11.2018. <https://www.britannica.com/topic/governmentality>.

Isola, A-M.; Kaartinen, H.; Leemann, L.; Lääperi, R.; Schneider, T.; Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Helsinki: Terveystalveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Kilpeläinen, A. & Salo-Laaka, M. Asiakasosallisuus teknologisoituvassa palvelujärjestelmässä 2012. Teoksessa Pohjola, A.; Kemppainen, T. & Väyrynen, S. (toim.) Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus, 303-322.

Laitinen, M. & Nikupetteri, A. 2013. Kokemusasiantuntijuus väkivaltatyössä. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 427-458.

Leeman, L. & Hämäläinen, R.-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveystalveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 29.9.2018. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2.

Leemann, L., Kuusio, H. & Hämäläinen, R.-M. 2015. Sosiaalinen osallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Helsinki: Terveystalveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 27.9.2018. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Sosiaalinen_Osallisuus.pdf/4bc56a65-8eb2-41c3-87b8-0cd963a2c600.

Leino-Kilpi, H. & Lauri, S. 2003. Näyttöön perustuvan hoitotyön lähtökohdat. Teoksessa Lauri, S. (toim.) Näyttöön perustuva hoitotyö. Helsinki: WSOY, 7-20.

Lindh, J., Hautala, S. & Romakkaniemi, M. 2018. Sosiaalityön asiantuntijuus heikoimmassa asemassa olevien kanssa tehtävässä työssä. Teoksessa Juvonen, T., Lindh, J., Pohjola, A. & Romakkaniemi, M. (toim.) Sosiaalityön muuttuva asiantuntijuus. Helsinki: UNIPress, 39-65.

Miettinen, R.; Romakkaniemi, M. & Laitinen, M. 2017. Historialliset painolastit asiakkaiden aseman haastajina. Teoksessa Pohjola, A.; Kairala, M.; Niskala, A. & Lyly, H. (toim.) Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi: Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa. Tampere: Vastapaino, 15-37.

Miller, P. & Rose, N. 2010. Miten meitä hallitaan. Tampere: Vastapaino.

Nietzsche, F. 2004. Iloinen tiede. Helsinki: Otava.

Niskala, A. & Savilahti, T. 2014. Kokemusasiantuntijuus kehittäjäasiakas-, kokemus-kouluttaja- ja vertaistukitoiminnassa. Viitattu 17.8.2018. <https://www.innokyla.fi/documents/422402/b0428880-c07c-457f-81cd-4b3f22801511>.

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

Ojasalo, K. 2015. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3.-4. painos. Helsinki: Sanoma Pro Oy

Payne, M. & Campling, J. 2005. Modern social work theory. 3rd ed. Basingstoke: Palgrave Macmillan.

PRO SOS -hanke 2017a. Tulokulmat sosiaalityön kehittämiseen. Viitattu 2.12.2018. <http://www.prosos.fi/tulokulmat/#1>.

PRO SOS -hanke 2017b. Tietoa hankkeesta. Viitattu. 6.5.2018. www.prosos.fi/?page_id=96.

PRO SOS -hanke 2017c. Vasson PRO SOS – osahanke. Viitattu 6.5.2018. http://www.prosos.fi/?page_id=283.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! – Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Teoksessa Erä, T. (toim.) Osallisuus - oikeutta vai pakkoa? Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156/2013. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 12-35.

Robeyns, I. 2016. The Capability Approach. Teoksessa Zalta, E.N. (toim.) The Stanford Encyclopedia of Philosophy Winter 2016 Edition. Viitattu 30.11.2018. <https://plato.stanford.edu/archives/win2016/entries/capability-approach/>.

Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinos, S. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön: Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

Salonen, K.; Eloranta, S.; Hautala, T. & Kinos, S. 2017. Kehittämistoiminta ja kehittämisen menetelmiä ammatillisessa korkeakoulutuksessa. Turku: Turun ammattikorkeakoulu.

STM 2018a. EU:n rakennerahastot (ohjelmakausi 2014 - 2020). Viitattu 6.5.2018. <http://stm.fi/rahoitus-ja-avustukset/eun-rakennerahastot>.

STM 2018b. Osallistavan sosiaaliturvan kehittäminen etenee. Viitattu. 6.5.2018. http://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/osallistavan-sosiaaliturvan-kehittaminen-etenee.

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

Sutela, M. 2000. Suora kansanvalta kunnassa. Oikeusvertaileva tutkimus kansanäänestyksestä kunnan asukkaiden itsehallinnon toteuttajana. Kauppakaari Oyj. Helsinki: Lakimiesliiton Kustannus.

Tampereen ammattikorkeakoulu 2018. Sosiaalialan kompetenssit. Viitattu 1.12.2018. <http://sosiaaliala.blogs.tamk.fi/aloitussivu/sosiaalialan-kompetenssit/>.

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

THL 2018a. Osallistavan sosiaaliturvan kokeilu. Viitattu 6.5.2018. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/osallistavan-sosiaaliturvan-kokeilu>.

THL 2018b. Sosiaalinen osallisuus teoreettisena käsitteenä. Viitattu 27.9.2018. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/mita-sosiaalinen-osallisuus-on-/sosiaalinen-osallisuus-teoreettisena-kasitteena>.

THL 2018c. Yhteiskehittäminen. Viitattu 22.8.2018. <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sosku/yhteiskehittaminen>.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampere University Press.

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

Valkama, K. & Raisio, H. 2013. Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalitoimen työmuotona? Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalitoiminnassa. Tampere: Vastapaino, 87-112.

Vasso 2014. Viitattu 6.5.2018. <http://www.vasso.fi/vasso/>.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

Kaarinan haastattelu

Kaarinan asiakasraadissa oli haastatteluhetkellä kuusi asiakasraatilaista, joista yksi oli osallistunut asiakasraatiin jo vuonna 2017, jolloin Kaarinan sosiaalipalveluiden asiakasraati aloitti toimintansa. Heistä yksi oli mies ja loput naisia. Ikäjakauma raadissa on välillä 20-65 vuotta.

Asiakasraatia markkinoitiin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille kirjeitse ja muun muassa kirjaston ilmoitustaululla. Kaarinassakin järjestettiin infotilaisuudet molempina vuosina 2017 ja 2018. Tilaisuudet olivat vapaamuotoisia ja vapaaehtoisia. Infotilaisuudet kestivät tunnista puoleentoista tuntiin. Ensimmäisenä vuonna paikalle saapui noin kahdeksan asiasta kiinnostunutta, kun taas jälkimmäisenä vuonna saapui vain kaksi, mikä oli ristiriitaista, sillä raatia oli markkinoitu kutsujen muodossa enemmän kuin aikaisempina vuosina. Ensimmäisenä vuonna infotilaisuudessa paikalla olleista osallistujista lähes kaikki aloittivat mukana asiakasraadin toiminnassa.

Asiakkaiden hankinnassa on tärkeää, että työntekijät voivat olla yhteydessä asiakkaisiin suoraan. Noin puolet asiakkaista on tullut raatiin yksittäisiltä asiakkailta tiedustelun tuloksena. Asiakkaiden suhtautuminen yhteydenottoon on hyvää ja on ollut kokemuksia siitä, että asiakkaat eivät olleet tulleet ajatelleeksikaan osallistuvansa raadin toimintaan, mutta kiinnostuvat ja innostuvat, kun heidän kanssaan asiasta keskustelee. Asiakkaiden suostuttelua asiakasraadin jäseniksi on lähdetty opettelemaan alusta alkaen, sillä se on työntekijöillekin uusi asia. Asiakkaiden hankinnassa on pääosin kysymys luottamuksen rakentamisesta.

Tiedustellessani haastateltavani mielipidettä, siihen voisivatko asiakkaat saada rahallisen korvauksen taikka kuntouttavan työtoiminnan päivän osallistumisestaan infotilaisuuteen tai asiakasraadin toimintaan, hän kertoo, että asiasta on keskusteltu ja pitää mahdollisena, että paikalle voisi saapua ihmisiä kuntouttavan työtoiminnan ajalla, mutta näkee ongelman rahallisessa korvauksessa, joka ei ole kulukorvaus. Tämä voisi hänen mukaansa tuoda paikalle ihmisiä, jotka ovat kiinnostuneet vain korvauksesta, eivätkä niinkään itse toiminnasta. Kaarinan raatilailla on mahdollisuus hakea matkakorvausta raatiin osallistumisesta, mutta haastattelun ajankohtana 25.5.2018 sitä ei ollut vielä hyödynnetty.

Aloittaessaan toimintaansa oli ensimmäisen raadin aloituksessa mukana kuvakortteja ryhmäytymistarkoituksessa, mutta vastaavia välineitä tai menetelmiä ei raadissa ole sen

jälkeen käytetty, sillä niitä ei olla koettu välttämättömiksi. Asiakasraadilla ei muutenkaan ole valmiita suunnitelmia, vaan toiminta elää raadin mukaan. Kaarinassa on toiminnan aloittamisesta alkaen painotettu sitä, että raati on kehittämisryhmä, eikä pelkästään ryhmä, jossa voi esittää asioita. Tämä on myös seikka, josta raatia pitää kokemuksen mukaan ajoittain muistuttaa. Kehittämisen painotus vaikuttaa raadin työskentelyyn foku-soitumisena ja säilyttää tietyn vakavuuden.

Kehittämisen oikeastaan muodostavankin Kaarinan asiakasraadin ytimen ja keskeisim-män tavoitteen. Kaarinassa tavoitteista ei ole keskusteltu siinä määrin, että raadilla voi-taisiin todeta olevan sanallistettuja tavoitteita. Tiedustellessani onko Kaarinassa piilota-voitteita, on vastaus selkeä; myöskään niitä ei ole, vaan kaikki on avointa ja läpinäkyvää.

Rakenteellista sosiaalityötä Kaarinassa on yritetty toteuttaa, mutta suhteellisella menes-tyksellä. Valtuustolle annettiin nimittäin edellisessä raadissa vielä tapaamisten muistiot, mutta saapuneen pyynnön vuoksi muistioita ei enää anneta. Kaarinan sosiaalipalve-luissa raati on kuitenkin otettu hyvin vastaan ja Kaarinan omissa kokouksissa ja kehittä-mispäivillä jaetaan asiakasraadin tuottamaa tietoa. Ongelmana on se, ettei oikein tie-detä, mitä tiedolla tekisi. Sosiaalipalveluissa on ilmennyt kiinnostusta asiakasraadin pit-käaikaista tehtävää kohtaan, joka on muistilista asioista, joita tulee muistaa asiakkaan siirtyessä eri sosiaalityön yksiköstä toisen asiakkaaksi. Raati on myös uudistanut sosi-aalipalveluiden esitteen. Esitteestä ollaan oltu yllättyneitä, sillä raadin käsitykset, siitä millainen esitteen tulisi olla poikkesivat niin paljon työntekijöiden käsityksistä. Raatilaiset toivoivat erittäin yksinkertaista esitettä, josta ilmeni selkeästi se, mihin voi olla yhtey-dessä tarvittaessa. Vastauksesta kysymykseen, onko raadilla valtaa, selviää, että esite on ainoa asia, jossa asiakasraadilla on ollut valtaa. Asiakasraadilla on kuitenkin mahdol-lisuus ehdottaa asioita, jolloin selvitetään, miten niihin voisi vaikuttaa.

Kaarinan asiakasraati työskentelee erilaisten teemojen pohjalta. Raadin teemat tulevat asiakkaita ja työntekijän kannalta raati on enemmän kuuntelua kuin esittelyä. Mutta aina kun raatilaisilta tulee teemoihin liittyviä lisäkysymyksiä, teemoista kerrotaan enemmän. Paikalla on myös ollut ulkopuolisia asiantuntijoita kertomassa oman asiantuntemuk-sensa alaisista asioista. Teemat muodostuvat, joka tapauksessa raatilaisten omista ky-symyksistä ja kerätyn palautteen pohjalta.

Työntekijöiden työnkuvassa raatiin osallistumista ei ole huomioitu, eikä raadin rahoitusta ole erikseen määritetty. Raahaa menee toisaalta vain kahvitukseen. Työntekijät käyttävät raadin valmisteluun yhden tunnin kuukaudessa.

Tiedustellessani siitä riittäisikö asiakkaiden osaaminen ja tieto vaikeampien taikka monimutkaisempien asioiden kehittämiseen saan vastaukseksi, että taidot voisivat riittää.

Kaikkein merkittävimmäksi tekijäksi raadin toiminnan kannalta nousee luottamuksen rakentaminen. Haastateltavani puhuu asiakkaiden elämäntilanteiden olevan usein sellaisia, että he ovat olleet pitkään kohteina, millä on vaikutusta moneen asiaan. Se vaikuttaa siihen, ettei uskota minkään muuttuvan; uskoa vaikuttavuuteen ei ole valmiina. Asiakkaille on usein myös vaikeaa uskaltaa kyseenalaistaa työntekijät ja usein kynnys tuoda asioita esille. Luottamuksen rakentamisen kannalta tärkeää ovat avoimuus ja läpinäkyvyys. Asiakkaiden käsitykset esimerkiksi sosiaalitoimen toiminnasta saattavat olla varsin byrokraattisia niin, että heille voi tulla yllätyksenä, että toiminnassa on yksilö- ja työntekijäkohtaisia eroja. Työntekijöillä toisaalta saattaa esiintyä sellaista pelkoa, että ryhmästä tulee valitusryhmä. Tärkeää on muistaa asiakkaiden perspektiivi ja se, että työ näyttää erilaiselta työntekijän suunnalta.

Työntekijän kannalta raadissa työskentely on merkinnyt sitä, että työntekijänä on alkanut muokkaamaan omaa asennoitumistaan niin, etteivät asiat todellakaan jäisi vain puheen tasolle. Haastattelemani työntekijä kertoo eräästä tärkeästä raatityöskentelyn tuomasta käytännön opista, joka liittyy työntekijänä toimimiseen. Hän kertoo, että ei kannata odottaa, että ihmiset olisivat lähtökohtaisesti innoissaan, vaan päinvastoin lähteä työntekijänä innostamisesta. Kyse on merkittävästä asennoitumiserosta. Haastateltavani kertoo, että asiakasraati on ollut hänelle työntekijänä antoisaa ja sen seurauksena ajatukset ovat muuttuneet. Asiakkaat taasen ovat kertoneet lisääntyneestä tiedosta.

Pieni tietopaketti

PIENI TIETOPAKETTI

– markkinointi, asiakkaiden löytäminen ja tiedotus-
tilaisuus



1 YLEISTÄ

- 1.1 Nopea, nopea historia
- 1.2 Foorumit ja deliberatiivinen demokratia

2 RAATIEN SUUNNITTELUN VERTAILUA

- 2.1 Suunnittelusta eri lähteiden perusteella.

3 MARKKINOINTI JA ASIAKKAIDEN HANKINTA

- 3.1 Markkinointi
- 3.2 Asiakkaiden hankinta
- 3.3 Haastattelut ja sitoutuminen
- 3.4 Korvaukset ja tarjottavat
- 3.5 Ryhmän kokoonpano

LÄHTEET

1 YLEISTÄ

1.1 Nopea, nopea historia

Asiakasraateja on erilaisia ja eri käyttötarkoituksiin. Niiden kokoonpanot ja kokoontumistavat vaihtelevat toisistaan samoin kuin tavat toteuttaa raateja. Vertailen raatien eri puolia tässä luvussa. Kuitenkin on todettava, että raadit muistuttavat varsinkin Suomessa yleisiltä toimintatavoiltaan niin paljon toisiaan, että niitä voidaan pitää samankaltaisina. Merkittäviä muuttujia on ja pyrin keskittymään niiden hahmottelemiseen. Raadit koostuvat työntekijöistä ja asiakkaista ja niiden toiminnan pohjana on yleisiin kokouskäytäntöihin.

Asiakasraati on kansalaisraadien mukaelma. Siitä voidaan käyttää myös termiä kansalaisjury. Kansalaisraatien historia alkaa vuodesta 1971 Yhdysvalloista Jefferson Centeristä Ned Crosby loi ensimmäisen kansalaisraati nimityksellä (citizens' jury) kulkevan raadin (Escobar & Elstub 2017, 1). Saksassa Peter C. Dienel kehitti seitsemänkymmentäluvulla suunnittelusolumallin (Die Planungszelle) (nexus Institut für Kooperationsmanagement und interdisziplinäre Forschung GmbH 2018).

1.2 Foorumit ja deliberatiivinen demokratia

Asiakasraati ja suunnittelusolumalli ovat deliberatiivisen demokratian muotoja, joiden yläkäsitteenä voidaan pitää termiä kansalaisfoorumit (mini-publics). Muita kansalaisfoorumien malleja ovat deliberatiivinen mielipidetutkimus, Tanskassa 80-luvulla kehitetty konsensuskonferenssi, pysyvä kansalaisneuvosto, käyttäjäpaneeli, kansalaiskokous,

2000-luvun kaupunkikokous ja avoin kansalaiskeskustelu. Karjalainen korostaa deliberatiivisen demokratian määritelmässään sitä, että käsite eroaa suoran demokratian käsitteestä, vaikka niitä saatetaankin käyttää synonyymeinä. Hänen mukaansa sitä määrittelee keskustelevuus, yhdenvertaisuus ja aito pohdinta, jossa toisten mielipiteille annetaan arvo. Deliberatiivisessa keskustelussa mielipiteet usein muuttuvat ja muokkautuvat. (Karjalainen 2012, 7-11.) Deliberaatioissa, kuten Valkama ja Raisio deliberatiivista keskustelua kutsuvat, näkyy Habermasilainen puhetilanteen ideaali; se tarkoittaa keskustelua, jossa luokka-asema ei muodosta merkitsevää hierarkiaa ja jossa kaikki tulevat kuulluksi parhaiten perustellun ajattelutavan saadessa painoarvoa. Monien toisistaan poikkeavien ihmisten esiin tuomien näkökulmien mahdollistamana syntyy mielipiteiden kehitystä. Deliberaatio kuitenkin vaatii aikaa, jotta kaikki tulevat todella kuulluksi ja sisällöt työstetyiksi ja pohdituiksi. Deliberatiivinen demokratia pyrkii osallistamiseen ja se tuottaa tietoa päätöksentekoon ja strategiseen suunnitteluun (Valkama & Raisio 95-97.)

2 RAATIEN SUUNNITTELUN VERTAILUA

2.1 Suunnittelusta eri lähteiden perusteella.

Eri kirjoittajien tavat käsitellä asiakasraadin suunnittelua eroavat toisistaan huomattavasti.

Käyttämieni asiakasraatien kuvauksien perusteella suunnitteluvaiheissa oli kaikkein eniten vaihtelua eri raatien välillä.

Esimerkiksi Hankasalmmella, Muuramessa ja Äänekoskella toteutetun Osku-projektin yhteydessä 2012 asiakasraateja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. Asiakasraatien suunnitteluprosessi oli kaikissa hankkeen raadeissa seuraava: tavoite, tarkoitus, kohde-ryhmät, aikataulu, osallistujien kutsut, paikka, menetelmät. (Koskimies 2013, 128.)

Se on hyvin toisenlainen tapa ajatella asiakasraatia kuin Tampereella toteutetun SOS II -hankkeen käsitys. SOS II-hankkeessa toteutetussa sosiaalityön asiakasraadin käsikirjassa esitetään asiakasraadin perustamisen prosessikuvaus, joka on seuraavanlainen: 1. suunnittelu ja tavoitteet, 2. asiakkaiden rekrytointi ja markkinointi, 3. aloitustilaisuus, 4. haastattelut ja valinta, 5. aloitus ja toiminnan suunnittelu yhdessä asiakkaiden kanssa ja 6. säännöllinen kokoontuminen. (Mäki-Fränti & Pietilä 2015, 4).

Hannele Sauristo on toteuttanut ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon lopputyönään oppaan asiakasraadista Haagan sosiaalipalvelupisteen asiakasraadin pohjalta, joka on perustettu jo 2009. (Sauristo 2014a, 11).

Sauriston mukaan suunnitteluvaiheessa olisi hyvä saada koko työyhteisö ja johto ideoi-maan ja suunnittelemaan asiakasraatia yhdessä. Erityisen tärkeäksi hän nimeää johdon sitoutumisen prosessiin, sillä se on välttämätöntä informaation liikkumiselle organisaatioissa. (Sauristo 2014a, 7.)

SOS II-hankkeen käsikirja toteaa vastaavaa johdon sitoutumisen tärkeydestä jo suunnitteluvaiheesta. Käsikirja korostaa johdon aitoa raatilaisten tuottaman tiedon huomioimista ja sitä, että johto tuo raadin käsiteltäväksi riittävän varhaisessa vaiheessa kehitettävien palveluiden suunnitelmia, jotta raadin toiminta olisi vaikuttavaa (Mäki-Fränti & Pietilä 2015, 5.)

3 MARKKINOINTI JA ASIAKKAIDEN HANKINTA

3.1 Markkinointi

Asiakasraadin toteuttamiseen ei ole olemassa yhtä ainutta tapaa, vaan tapoja on monia ja raadin toteutustapa kannattaakin mukauttaa tilanteen mukaan. Sama pätee sen markkinointiin.

Markkinoinnissa on huomioitava, millaiselle ihmisryhmälle asiakasraatia ollaan suunnittelemassa.

Aikuissosiaalityön asiakkaiden tapauksessa on hyvä luoda esitteitä, joita he voivat löytää sosiaaliasemilta ja yhteistyökumppaneilta. Myös sosiaalisen median ja sähköpostin välityksellä kannattaa mainostaa. (Mäki-Fränti & Pietilä 2015, 5.)

Suomessa eri kaupungeissa järjestetyissä asiakasraadeissa tehty markkinointi on ollut varsin vaatimattomalla tasolla, mutta tarpeen mukaista asiakkaiden löytämiseen. Kuvaava on, että markkinointia ei ole toteutettu paikallislehtitasoa laajempi levikkisessä lehdessä ja sosiaalisen median käyttö on toteutettu ostamatta näkyvyyttä.

Pellon kunnassa järjestettyä kuntalaisraatia markkinoitiin suhteellisesti varsin laajalti mm. Pellon kunnan verkkosivuilla ja sosiaalisessa mediassa, julkisissa tiloissa, kauppojen ilmoitustauluilla, paikallislehdessä, tiedotustilaisuudessa ja kuntatiedotteessa. Kuntalaisraadille tehtiin oma markkinointisuunnitelmansa raadin valmistelun ajalle. (Koivisto & Ylisaukko 2016, 49.) Pellon raadin tapauksessa on huomioitava se, että raadin kohdeyhmä, eli kuntalaiset, oli hyvin laaja ja siksi markkinoinninkin tuli olla kattavampaa. Markkinointisuunnitelman ulottaminen koko raadin toiminnan ajalle ja ottaminen se asiakasraadin prosessiin, voisi osoittautua hyödylliseksi asiakasraadin toiminnan ja pysyvyyden kannalta. Markkinoitaessa raatia kannattaa hyödyntää jo varhaisessa vaiheessa markkinoinnin mahdollisuus tuottaa keskustelunaiheita ja kehittämiskohteita raadin käsiteltäväksi. Kaarinassa asiakasraadin toimintaa varten on perustettu sähköpostiosoite, jonne voi lähettää keskusteluehdotuksia raadille ja ilmoittaa halukkuudestaan osallistua raadin toimintaan (Kaarina 2018). Jyväskylässä on kaupungin nettisivuilla valmis pohja, jonka kautta voi lähettää ideoita ja palautetta aikuissosiaalityön asiakasraadille (Jyväskylä 2018).

3.2 Asiakkaiden hankinta

Poliittisen vaikuttamisen taso jakaantuu Suomessa epätasaisesti väestössä ja vaikuttavina määrinä näyttäytyvät koulutustaso, ikä ja maantieteellinen syntyperä kansainvälisellä tasolla. Kansalaisista koostuvien foorumien kokoonpanon kannalta merkittävimmän tekijän muodostaa rekrytointimenetelmä. (Karjalainen 2012, 36.)

Karjalainen kuvaa kolmea kansalaisfoorumien jäsenten valintatapaa: avoin ilmoittautuminen, kohdennettu valinta ja markkinointi, sekä satunnaisotanta. Avoimen ilmoittautumisen hyvänä puolena hän näkee koko väestön tasapuolisen mahdollisuuden osallistua päätöksentekoon ja vaikuttamiseen, mutta toteaa kuitenkin, että tämä saattaa jättää käytännössä ulkopuolelleen myös tyypillisesti vaaleissakin aliedustetut ryhmät, jolloin edustettavuuden tavoittaminen kyseisellä menettelyllä ei ole realistista. Satunnaisotanta taas mahdollistaisi edustavuuden, mutta koska kansalaisfooromit perustuvat vapaaehtoisuudelle, saattaa edustettavuus silti kärsiä, tyypillisesti osallistumattomien väestöryhmien jättäytyessä foorumien ulkopuolelle. Kohdennetun tiedottamisen ja valintaprosessin toimintatapa on rajaava. Se voi rajata markkinointiaan esimerkiksi maantieteellisesti taikka sosiodemografisesti. (Karjalainen 2012, 36-37.) Kohdennetussa tiedottamisessa voidaan valistuneella päätöksenteolla saada kattavampi ja tasa-arvoisempi otanta kuin muilla menetelmillä.

Sauristo on harkinnan kannalla ja hänenkin raadissaan on pyritty edustavuuteen Haagan palveluspisteen asiakkaiden ryhmän sisällä ja muuttujina hän mainitsee syntyperän, elämäntilanteen, sukupuolen ja iän. Hänen mukaansa raadin valinnassa on tärkeää huomioida syntyvän joukon rakenne, koska sillä on suurta merkitystä tulevan työskentelyn kannalta. Haagan raatiin on siis voinut tulla valituksi haastattelun perusteella, johon asiakkaita on tullut esitteiden pohjalta kiinnostuneina taikka työntekijöiden suositeltua raatia. (Sauristo 2014b, 11-12.)

SOS II-hankkeen käsikirjassa sosiaalityön asiakasraadin toteuttamiseksi kehoitetaan, sekä markkinoimaan avoimilla foorumeilla, että kohdentamaan asiakashankintaa, niin että asiakastyössä mukana olevat sosiaalityöntekijät voivat esitellä raadin toimintaa asiakkaille, joiden elämäntilanne tulkittiin sopivaksi. Käsikirjan mukaan raatia voidaan markkinoida liittämällä toimeentulotukipäätösten yhteyteen tietoja raadista ja myöskin asiakastyöväisyysskyselyjen yhteydessä. Sosiaalityöntekijöille ja raadin vastuuhenkilöille

voi tässä mallissa jättää yhteystietonsa, jolloin sai kutsun raadin esittelytilaisuuteen (Mäki-Fränti & Pietilä 2015, 6.)

3.3 Haastattelut ja sitoutuminen

SOS II-hankkeessa asiakkaat valittiin raatiin yksilöhaastattelujen perusteella. Haastattelussa keskusteltiin potentiaalisen raatilaisen henkilökohtaisesta elämästä ja suhteesta sosiaalipalveluihin ja niiden kehittämiseen (Mäki-Fränti & Pietilä 2015, 8.)

Haagan raadissakin asiakkaat haastatellaan ja sillä on havaittu olevan merkitystä myös asiakkaiden sitoutumiseen raadin toimintaan. Haastattelussa välitetään asiakkaille tietoa raadin toiminnasta ja ilmaistaan, mitä raatilaisuus asiakkaalta edellyttää sosiaalisten taitojen osalta. (Sauristo 2014b, 12.)

Karjalaisen mukaan asiakkaiden sitoutumiseen ja motivoitumiseen vaikuttavat takeet toiminnan vaikuttavuudesta ja vakavuudesta, johon voidaan vaikuttaa professionaalisella viestinnällä. Asiakkaille onkin hyvä lähettää asiallinen kutsukirje, josta selviää valituksi tulo ja foorumin vaikuttamiskanavat ja merkitys. Hänen mukaansa ihmiset saattavat sitoutua toimintaan vahvemmin, mitä suuremmaksi kokevat valituksi tulon painoarvon. (Karjalainen 2012, 39.)

3.4 Korvaukset ja tarjottavat

Eräs asiakasraatiin sitoutumiseen ja osallistumiseen vaikuttava merkittävä tekijä on rahallisen palkkion maksaminen toimintaan osallistumisesta, joka kansalaisfoorumeilla yleensä maksetaan. Ulkomailla palkkiot ovat voineet olla satoja euroja. Suomessa on tarjottu useammin vapaalippuja, tavaroita taikka opintopisteitä. (Karjalainen 2012, 39.)

Espoon keskuksessa järjestetyissä aikuissosiaalityön asiakasraadeissa raatilaisten on maksettu 10 euron kulukorvaus (Koskenalho & Kuntsi 2010). Kulukorvauksenkin maksaminen on asia, johon raadin aloittaessa olisi hyvä pyytää raatia ottamaan kantaa ja määrittelemään ja innovoimaan uusia toimintatapoja. Myös kuntouttavien työtoiminnan päivien korvaamista raatilaisten on tapahtunut. Korvauksen maksaminen on tärkeää, jotta asiakkaille ei synny ylimääräisiä kustannuksia esimerkiksi matkustamisesta. Raatiin osallistumisen on perustuttava esteettömyydelle, jolloin voidaan ajatella maksettavaksi

korotettu korvaus henkilölle, jonka on vaikeaa taikka mahdotonta käyttää julkisia kulkuvälineitä. Korvausten maksamisesta tulisikin tehdä päätös ennen asiakasraadinn infotilaisuuden järjestämistä, jotta siitä olisi hyötyä asiakkaiden hankinnassa.

Sekä infotilaisuudessa, että tulevissa raadeissa tulee olla tarjottavia. Tästä seikasta vallitsee täysi yksimielisyys eri lähteissä. Ne sekä houkuttelevat ihmisiä paikalle, että toimivat hyvinä toiminnan käynnistäjinä, kuten Sauristo toteaa (Sauristo 2014b, 11).

3.5 Ryhmän kokoonpano

Verkonkutoja-hankkeessa toteutettu asiakasraadinn malli perustui systemaattisesti kerätyn asiakas- ja henkilökuntapalautteen käsittelyyn raadinn keinoin. Hankkeen kehittämissyöryhmän päätöksellä raadinn koko rajattiin 12-15 henkilöön. Päätös perustui tasapuolisen ja huomioivan keskustelun mahdollistamiseen. (Kallio-Kökkö & Kulmala, 31.) Haagan raadissa jäseniä on kymmenen (Sauristo 2014b, 11). Espoon eri aikuissosiaalityön alaisten asiakasryhmien asiakasraadeissa osallistujia on ollut kahdesta henkilöstä neljäntoista, niin että yhdellä raatikerralla osallistujia saapui paikalle enemmän kuin oli kutsuttu (Koskenalho & Kuntsi 2010).

Raadeissa on aina noin 2-3 työntekijää, joista yksi toimii puheenjohtajana ja yksi kirjuriina. Raadeistahan kirjoitetaan kokousmuistio.

LÄHTEET

Escobar, O. & Elstub, S. 2017. Forms of Mini-publics. Research and Development Note. newDemocracy Foundation. Viitattu 21.4.2018. https://www.newdemocracy.com.au/docs/researchnotes/2017_May/nDF_RN_20170508_FormsOfMiniPublics.pdf.

Jyväskylä 2018. Keskusteluaiheita ja ideoita aikuissosiaalityön asiakasraadille. Viitattu 27.4.2018. <http://www.jyvaskyla.fi/sosiaalipalvelut/sosiaaliasemat/aikuissosiaalityo/raati/yhteydenotto>.

Kaarina. Asiakasraati. Viitattu 22.4.2018. https://www.kaarina.fi/perhe_ja_sosiaalipalvelut/toimeentulotuki/fi_FI/Asiakasraati/.

Kallio-Kökkö, S. & Kulmala, A. 2012. Asiakasraati laadun varmistajana. Teoksessa Kallio-Kökkö, S.; Nikunen, S.; Pelander, T.; & Kulmala, A. (toim.) Asiakkaan ääni kuuluvaksi – Verkko-kutojamittaristo ja Asiakasraati laatutyön apuna. Turun ammattikorkeakoulun raportteja 134. Turku: Turun ammattikorkeakoulu, 30–39. Viitattu 27.4.2018. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522162885.pdf>.

Koivisto, K. & Ylisaukko-oja, T. 2016. Hyvinvointia elämään - Kuntalaisten osallistaminen hyvinvointipalvelujen kehittämiseen. Opinnäytetyö. Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala. Rovaniemi: Lapin Ammattikorkeakoulu. Viitattu 27.4.2018. <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/121747/Koivisto%20K.%20Ylisaukko-oja%20T..pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

Koskenalho, M. & Kuntsi, M. 2010. "Tää on tällästä reunalla elämistä koko ajan." - Espoon keskuksen aikuissosiaalityön asiakasraadin kokemuksia aikuissosiaalityöstä ja toimeentulotuesta. Viitattu 22.4.2018. http://www.socca.fi/files/978/Asiakasraati_Espoossa_1.12.2010.pdf.

Koskimies, H. 2013. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasraadit ja niiden kehittäminen. Teoksessa (toim.) Taina Erä Osallisuus – Oikeutta vai pakkoa? Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 122-140.

Mäki-Fränti, M. & Pietilä, S. 2015. Sosiaalityön asiakasraadin käsikirja. SOS II-hanke. Viitattu 27.4.2018. <https://www.innokyla.fi/documents/812440/0/Sosiaality%C3%B6n+asiakasraadin+k%C3%A4sikirja.pdf/36b7a453-6ca3-4259-8fda-520f265c36f5>.

nexus - Institut für Kooperationsmanagement und interdisziplinäre Forschung GmbH. Die Planungszelle 2018. Viitattu 21.4.2018. <https://www.planungszelle.de/index.php/dieplanungszelle>.

Sauristo, H. 2014a. Asiakkaat osallisena palveluiden kehittämisessä -Opas asiakasraadin perustamiseen. Opinnäytetyö. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma. Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.4.2018. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014112817281>.

Sauristo, H. 2014b. Opas asiakasraadin perustamiseen. Opinnäytetyö. Sosiaalialan tutkinto-ohjelma. Helsinki: Metropolia ammattikorkeakoulu. Viitattu 26.4.2018. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2014112817281>.

Valkama, K. & Raisio, H. Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? 2013. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Tampere: Vastapaino, 87-112.

Infotilaisuus

AIKUISSOSIAALITYÖN YKSIKÖN ASIAKASRAADIN INFOTILAISUUS

7.6.2018 KELLO 16:30 MARTINKADULLA



MIKÄ ON ASIAKASRAATI?

- Asiakasraati on palveluiden käyttäjistä ja työntekijöistä koostuva ryhmä
 - Tyypillisesti noin 5-10 asiakasta ja 2-3 työntekijää, jotka toimivat puheenjohtajana ja kirjurina: tapaamisista muistio
- Asiakaslähtöinen toimintamuoto, jonka tavoitteina on tuottaa tietoa palvelujärjestelmälle ja lisätä käyttäjien tietoa; erityisesti tarkoituksena on lisätä käyttäjien osallisuutta palveluihin vaikuttamisessa
 - Raati on kehittämisryhmä, jonka tarkoitus kehittää palveluita omista lähtökohdistaan käsin asiakkaita paremmin palvelemaan suuntaan
 - Ei tarvitse olla "ekspertti"!
 - Asioita käsitellään siltä tietopohjalta, mitä kullakin raatilaisella on
- Perustuu vapaaehtoisuudelle, hierarkiattomuudelle ja tasa-arvoisuudelle

TOIMINTATAVOISTA

- Raadin toiminta tulee olemaan vapaamuotoista ja keskustelevaa
 - Käsittelemme asiakaspalautteen mukana tulleita keskustelunaiheita
 - Muita lähteitä ovat raatilaiset, kunta ja asiakkaat
 - Raadissa annetaan kaikille tilaa tuoda ajatuksensa julki, kuunnellaan avoimesti ja työskennellään yhdessä tavoitteellisesti kehittämisen ja vaikuttamisen eteen

- Asiakasraati suunnittelee ja määrittelee itse toimintansa
 - Päättää itse käsiteltävistä ja kehitettävistä asioista
 - Raatiin voidaan kutsua haluttaessa ulkopuolisia asiantuntijoita
 - Mahdollinen pidempikestoinen kehittämistehtävä
 - Kaarinassa muokattu esite uusiksi raadin esitysten pohjalta ja koottu työntekijöille muistilista

RAADIN KÄYTÄNNÖISTÄ



- Raati kokoontuu yhdessä sovittuina ajankohtina; noin kerran kuukaudessa, 1,5-2h/tapaaminen työllisyyspalveluiden tiloissa
 - Kaikilla tapaamiskerroilla on kahvitukset
 - Raatilaiset voivat hakea kulukorvausta matkakuluihin bussilipun verran

- Raadin toiminnalle luodaan yhdessä pelisäännöt
 - Vaitiolo-velvollisuus ja anonymiteetti:
 - Toisia raatalaisia ei nimetä, eikä keskustella yksittäisten ihmisten asioista raadin ulkopuolella

Asiakasraadin avoin työskentelymalli

Asiakasraadin tapaamisten avoin työskentelymalli yleisiin kokouskäytäntöihin pohjautuen

Asiakasraati voi itse päättää toimintansa muodosta ja sisällöstä. Asiakasraati määrittelee itse toiminnansa myös sen, kuinka muodollisesti taikka vapaamuotoisesti se toimii. Tämä työskentelymalli on avoin eli sen osien järjestystä ja sisältöjä voi muuttaa, tai osia voi jättää kokonaan pois taikka lisätä.

1 Aloitus

- Tapaamisen tarkoituksen ja paikallaolijoiden toteaminen (puheenjohtaja) ja kirjaaminen (kirjuri)
- Mahdollinen toimijoiden esittely; vierailijat, tutustuminen ja ryhmäytyminen
- Kuulumiset
- Tiedotettavat ja todettavat asiat, Ilmoitukset ja käytännön asiat; muut asiat
- Ensimmäisellä kerralla keskustelua asiakasraatilaisten odotuksista ja ennakkokäsityksistä raadin suhteen
- Mahdollinen toiminnan ja toimintatavan esittely ensimmäisellä tapaamiskerralla ja raadin alustavien tavoitteiden ja pelisääntöjen esittely; mahdollisuuksien rajojen hahmotteleminen ja selvittäminen

2 Asialistan esittely ja hyväksyminen (asialista kirjallisena)

- Mahdolliset ehdotukset uusista käsiteltävistä aiheista ja teemoista sekä asialistasta poikkeaminen; asialistan ja siitä poikkeamisen hyväksyminen mahdollisesti äänestämällä
- Koska asiakasraati on kehittämistyötä, kannattaa tässä vaiheessa käydä läpi esityslistalla olevien asioiden käsittelymenetelmät ja tavat työskentelyn alustamiseksi, sekä esittää vastaavasti uudet ehdotukset käsittelymenetelmiksi ja tavoiksi

3 Edellisen kokouksen muistion läpikäyminen ja hyväksyminen

- Asiakasraati hyväksyy muistion ennen julkaisua
- Edellisen kerran toiminnan ja kehittämistyön sekä niihin liittyvien työskentelytapojen arviointiin palaaminen

4 Työskentelyvaihe

- Tämä vaihe sisältää asiakasraadin varsinaisen työskentelyn: keskustelun, käsiteltävien asioiden ja teemojen alustuksen ja esittelyn, pidempiaikaiset tehtävät, vierailijoiden esitykset, kehittämistyön, lausuntojen ja kannanottojen antamisen ja innovoinnin
- Tässä vaiheessa raati voi myös tehdä ennalta valmisteltuja päätöksiä asian käsittelykaavan mukaisesti tai raadin itsensä määrittelemällä tavalla
- Aloittaessaan uusi raati luo tässä vaiheessa itselleen tavoitteet alustavia tavoitteita hyödyntäen, sekä pelisäännöt, jotka toimivat omalta osaltaan raadin eettisinä ohjeina.
 - Kannattaa pohtia keskustelukulttuuria: aitoa kuuntelua ja argumenttien avointa punnitsemista ja kunnioittavan, syrjimättömän kielenkäytön merkitystä
 - Pelisääntöjä ja tavoitteita kannattaa työstää uudelleen tarpeen vaatiessa ja osana raadin toistuvia arviointikäytäntöjä

5 Työskentelyn suunnittelu- ja arviointivaihe

- Käydään läpi tapaamisen anti ja sujuminen, sekä arvioidaan työskentelyä ja kehittämistyötä: menetelmiä, keskustelun laatua, teemoja ja aiheita suhteessa toiminnan tavoitteisiin, joihin tulee palata yhä uudelleen työskentelyn puitteissa
 - Toimijoiden oma reflektointi
 - Uusien aiheiden ja teemojen esille tuominen
 - Seuraavan kerran työskentelystä ja sen aiheista sopiminen sovituilla tavalla

6 Lopetus

- Puheenjohtajan yhteenveto asiakasraadin työskentelykerrasta, päätösten toteaminen ja seuraavan kerran pohjustus

Jäsennys asiakasraadin taustastrukturista ja organisoimisesta

Jäsennys asiakasraadin taustastrukturista ja organisoimisesta

Ketkä ovat vastuussa raadin järjestämisestä ja koolle kutumisesta sekä roolit?

- Puheenjohtaja
- Sihteeri
- Mahdollinen kolmas henkilö

Johdon sitoutuminen asiakasraatiin

- Tiedon välittäminen eteenpäin
 - rakenteellinen sosiaalityö (tieto; raati → johto →?)
 - sosiaalilautakunta/kaupunginvaltuusto
- Sitoutuminen raadin tuottamaan tietoon
 - palveluiden kehittäminen (tieto; raati → johto)
 - lausuntojen antaminen (tieto; raati → johto)
- Johdon sitoutuminen raadin asiantuntemuksen käyttämiseen
 - kehittäminen (tieto; johto → raati → johto)
 - lausuntojen tuottaminen (tieto; johto → raati → johto)

Sosiaalityöntekijöiden ja sosiaaliohjaajien sitoutuminen ja rooli raatilaisten hankinnassa

- Asiakasraadista kertominen asiakkaille
- Ilmoitusten lähettäminen
- Ottavatko sosiaalityöntekijät raadista kiinnostuneiden yhteystietoja ylös, jotta asiakkaalle voidaan lähettää kutsu raadin toiminnan esittelytilaisuuteen?
- Sosiaalipalveluihin soitto: voiko tiedustella raadista eli voiko yhteystieto näkyä ilmoituksessa?
- Muiden yhteistyötahojen roolit

Budjetti, tilat, korvaukset ja palkkiot

- Millainen budjetti raadilla on tarjottaviin ja raatilaisten mahdollisiin kokouspalkkioihin; saavatko raatilaiset kulukorvauksia esim. matkakulut, taikka rahallisen palkkion
- Missä raati kokoontuu; tilan tulisi olla rauhallinen ja neuvottelukäyttöön soveltuva

Viestintäkanavat

- Sähköpostiosoitteen hankinta asiakasraadille
- Yhteyshenkilöt, joilta kiinnostuneet voivat tiedustella raadista
- Sosiaalisen median hyödyntäminen/esim. Facebook
- Kunnan valmiit tiedotuskanavat