

# KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

## TOIMINTAKESKUS KARPALON ASIAKASYHTEISTYÖTÄ KEHITTÄMÄSSÄ

Saila Paaso-Rantala

Sosiaalialan koulutusohjelma

Kansalais- ja aluelähtöinen sosiaalialan käytäntöjen kehittäminen

Sosionomi (ylempi AMK)

KEMI 2011

**Tekijä:** Salla Paaso-Rantala

**Työn nimi:** Toimintakeskus Karpalon asiakasyhteistyötä kehittämässä

**Opettajaohjaajat:** Yliopettaja (YTT) Leena Viinamäki, Lehtori (YTM) Voitto Kuosmanen ja Lehtori (YTM) Leena Seppälä

**Sivuja (+liitteitä):** 36 (+3)

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen toimintatutkimus. Opinnäytetyöni tarkoituksena oli parantaa Toimintakeskus Karpalon työntekijöiden, asiakkaiden ja omaisten välistä asiakasyhteistyötä. Menetelmänä olen käyttänyt ennakointidialogin tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveria. Tutkimusaineistoni koostuu tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverin muistiinpanoista ja tutkimuksen aikana tekemistäni muistiinpanoista. Teemat tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveriin otin sosi-aali- ja terveysministeriön strategiasta ja Oulun kaupungin strategiasta. Opinnäytetyöni arvioinnissa olen käyttänyt prosessiarviointia.

Osallistujat kokivat tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverin pääosin hyödyllisenä. Omia ajatuksiaan pystyi tuomaan esille rauhassa omalla vuorollaan toisten kuunnellessa. Vastauksista ilmeni asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden oman ja toistensa asiantuntijuuden hyödyntämisen tärkeys toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Asiakasyhteistyön kehittämiseksi on enemmänkin tarvetta ja ennakointidialogi menetelmänä on siihen käyttökelpoinen. Ennakointidialogi koettiin asiakaslähtöiseksi ja se lisäsi myös avoimuutta, näkyvyyttä, yhteistyöhalukkuutta ja mahdollisti tasavertaisen dialogin osallistujien kesken.

**Asiasanat:** toimintakeskus, asiakasyhteistyö, ennakointidialogi

**Author:** Salla Paaso-Rantala

**Title:** Developing customer co-operation of the Activity Center of Karpalo

**Tutoring teachers:** Principal Lecturer (D.Soc.Sc.) Leena Viinamäki, Senior Lecturer (M.Soc.Sc) Voitto Kuosmanen and Senior Lecturer (M.Soc.Sc) Leena Seppälä

**Pages (+appendices):** 36 (+3)

My Master's Thesis is a qualitative action research. Purpose of this thesis was to improve the customer co-operation between Activity Center of Karpalo's employees, customers, and relatives. I have used Recalling the Future planning meeting of anticipation dialogue as a method. My research data consists of notes of Recalling the future planning meeting and notes I have done during the research. I took the themes for Recalling the Future planning meeting from the strategy of The Social and Health Ministry and from the strategy of the city of Oulu. At evaluation of my Master's Thesis I have used process evaluation.

Recalling the future planning meeting was mainly felt as useful by the participants. Own thoughts could be brought out in peace in their own turns while others listened. The replies indicated that clients, relatives and employees thought that it was important to utilize their own and each others' expertise in planning, implementation and evaluation. There is more need to develop Customer co-operation and the anticipating dialogue is a useful method in it. Anticipation dialogue was felt client-oriented, and it also increased the patency, visibility, willingness to cooperate and enabled equal dialogue between the participants.

**Key words:** Activity Center, customer co-operation, anticipation dialogues

# Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Toimintakeskus Karpalo .....	6
3	Asiakasyhteistyö.....	8
3.1	Asiakasyhteistyöstä ja asiantuntijuuden hyödyntämisestä asiakasyhteistyössä .....	8
3.2	Asiakasyhteistyön näkyminen strategioissa.....	10
4	Ennakointidialogi.....	12
5	Opinnäytetyöni tavoitteet ja menetelmät.....	16
5.1	Asiakasyhteistyön kehittäminen.....	16
5.2	Prosessiarviointi.....	17
5.3	Toimintatutkimus.....	20
6	Ennakointidialogi Karpalossa .....	23
7	Tulososio.....	25
8	Johtopäätökset .....	29
9	Pohdinta .....	32
	Lähdeluettelo.....	34

# 1 Johdanto

Työssämme emme voi kukaan pelkästään pyrkiä reagoimaan alalla tapahtuviin muutoksiin, vaan tavoitteena on myös olla aktiivinen osa kehitystä muutoksen tekijänä. Olen huomannut työssäni kehitysvammaisten parissa Toimintakeskus Karpalossa, että kuinka tärkeää olisi asiakkuuden ja ammatillisuuden kannalta saada luotua toimiva yhteistyömuoto joka palvelee asiakasta. Havaitsimme, että kaikki tahot eivät tule tarpeeksi hyvin kuulluksi ja yhteinen näkemys asiakkaan asioista on puutteellinen. Näkemys asiakkaan tarpeista voi olla hyvin erilainen asiakkaalla itsellään, työntekijöillä, omaisilla ja muilla mahdollisilla yhteistyötahoilla.

Opinnäytetyössäni kehitän Toimintakeskus Karpalon asiakasyhteistyötä. Tarkoitus on saada asiakkaat ja heidän omaisensa osallistumaan entistä aktiivisemmin toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Toimiva yhteistyö mahdollistaa dialogisen vuorovaikutuksen toteutumisen kaikkien toimijoiden välillä. Tähän asti yhteistyötä on tapahtunut lähinnä yksittäistä asiakasta koskevissa asioissa. Tehtävänäni on suunnitella, toteuttaa ja arvioida asiakasyhteistyön kehittämistä.

Yhteistyön kehittämisessä käytän menetelmänä asiakas- ja kansalaislähtöistä sovellettua ennakointidialogin suunnittelupalaveria, joka soveltuu kehitysvammaisille asiakkaille dialogisen vuorovaikutuksen mahdollistamiseksi. Tulevaisuuden muistelu-suunnittelupalaveriin johdetaan teemat Oulun kaupungin strategiasta ja sosiaali- ja terveysministeriön strategiasta.

Opinnäytetyöni on suunnattu kaikille niille työssä toimijoille jotka ovat kiinnostuneita kehittämään vuorovaikutustaitojaan ja asiakasyhteistyötä.

Ylikiimingin kunta liitettiin kuntaliitoksen myötä Oulun kaupunkiin 1.1.2009, mutta sosiaali- ja terveyspalvelut olivat Oulun järjestettävänä 1.1.2008 alkaen 9.11.2007 tehdyn sopimuksen mukaisesti (Oulun kaupunki & Ylikiimingin kunta 2007). 31.1.2007 Ylikiimingissä oli 3419 asukasta(Väestörekisterikeskus 2008)

## 2 Toimintakeskus Karpalo

Toimintakeskus Karpalo sijaitsee Oulun kaupungissa Ylikiimingin suuralueella entisessä teollisuushallissa. Remontoiduissa tiloissa on toimintakeskuksen lisäksi tilat Psykiatrisella avokuntoutuksella ja Nuorten työpaja Wäylällä. Yhteisesti rakennusta kutsutaan Ylikiimingin yhteistoimintakeskukseksi. Saman katon alla oleminen katsotaan hyödylliseksi moniammatillisuuden kannalta ja asiakkaiden ja työntekijöiden turvallisuuden kannalta.

Toimintakeskus Karpalo on yksi Oulun kaupungin viidestä työ- ja toimintakeskuksesta. Toimintakeskus Karpalon asiakkaat ovat 18-75-vuotiaita henkilöitä joilla on lievästä vaikeaan asteinen kehitysvamma eli toimintakyvyltään hyvin eritasoisia. Suurin osa asiakkaista on miehiä. Päivittäin toimintojen piirissä on 8-14 asiakasta. Yhteensä Karpalossa käyviä asiakkaita on n. 15. Asiakkaat käyvät Karpalossa 1-5 päivänä viikossa. Lisäksi toimintaan kuuluu avotyöntekijöiden ohjaus ja asiakkaiden omassa asunnossa tapahtuva tukiasumisen ohjaus. Avotyöntekijöitä on 4 ja tukiasumisen asiakkaita on 16.

Kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintojen tavoitteena on mahdollistaa vajaakuntoiselle henkilölle hänen kykensä ja taitojensa mukaista mielekästä työ- ja päivätoimintaa. Työ- ja päivätoiminnoissa on aikuiskoulutusmainen ja kuntouttava työote. Tarkoituksena on, että toiminta tukee osaltaan myös vajaakuntoisen selviytymistä arkielämässä. Yhtenä tavoitteena työ- ja päivätoimintapalveluilla on myös mahdollistaa vapaa-aikaa vajaakuntoisesta huolehtivalle omaiselle.

Karpalon päivittäisiin toimintoihin kuuluu asiakkaiden ja työntekijöiden yhteinen aamupalaveri, jossa käydään läpi mikä ja monesko päivä on, nimipäivät ja jaetaan päivän työt kuten keittiövuoro, pintojen pyyhkimisvuoro ja imurointivuoro. Meillä on myös alihankintatyönä ovien ruuvien ja tulppien pussitusta paikalliselta ovifirmalta. Ulkona tehdään tavallisia pihatöitä ja välillä hakkaamme halkojakin. Liikuntaa harrastamme päivittäin kävellen, talvella hiihtäen, liikuntasalilla tai kuntosalilla.

Mahdollisuuksien mukaan teemme retkiä ympäristöön. Vuosittain toistuvia retkiä ovat kahden yön kesäretki, joulun lähellä joulureissu Ouluun ja ostos/aterioimisreissut. Lähiympäristöön teemme retkiä kalastuksen tai erilaisten tapahtumiin osallistumisen merkeissä. Teemme yhteistyötä eri yhdistysten ja seurakunnan kanssa. Päiväkotivierailut ja yhteiset retket ovat myös käytäntöä meillä. Esimerkiksi elokuisin järjestämme kehitysvammaisten tanssit Nuijamiesten lavalla

yhteistyössä urheiluseura Ylikiimingin Nuijamiesten kanssa. Seurakunnan kanssa käymme viettämässä ulkoilupäivää seurakunnan leirikeskuksessa.

Yhteisösosiaalityön kaltaista työtä meillä on etenkin tukiasumisohjauksessa, se ettemme tee työtä toimistossa vaan asiakkaan omassa toimintaympäristössä. Tukiasumisohjauksessa tehdään enemmän yksilökohtaista työtä, jossa asiakasta autetaan ja ohjataan hoitamaan omia asioitaan mahdollisimman omatoimisesti. Jollekin asiakkaalle riittää, että häneltä tarkistaa kysymällä onko hoitanut jonkin asian kun toinen ääripää on että kerromme asiakkaalle mitä pitää tehdä ja asiakas antaa meille luvan asian hoitamiseksi.

Toimintakeskus Karpalon toimintaa on vuosien ajan pyritty kehittämään yhä enemmän näkyvämmäksi. Tarkoitus ei ole järjestää toimintaa vain oman rakennuksen sisällä vaan luoda asiakkaillemme mahdollisuuksia osallistua ja toimia ympäristössä mahdollisimman tasavertaisina muiden kanssa. Kehitystä on vuosien mittaan tapahtunut, sillä olemme huomanneet muiden ihmisten asenteiden muuttuneen suvaitsevimmiksi kehitysvammaisia asiakkaitamme kohtaan.

Pyrimme mahdollistamaan asiakkaidemme osallistumisen eri tilaisuuksiin ja yhteiskunnallisiin toimintoihin. Esimerkiksi vaalien aikaan olemme katsoneet ehdokkaiden kuvia, lukeneet lehtiä ja käyttäneet asiakkaitamme äänestämässä heidän niin halutessaan. Tärkeää on ettemme tee asiakkaan puolesta, vaan autamme häntä löytämään keinot toteuttaa itseään ja selviytyä jokapäiväisestä elämästä. Keinoina ovat olleet koulutukselliset menetelmät ja entisten taitojen ylläpitäminen ja vahvistaminen. Suunniteltaessa uusia toimintoja pyrimme ottamaan asiakkaat ja heidän omaisensa mukaan suunnitteluun.

Ihmiskäsitys tarkoittaa tietoa siitä millainen ihminen on tutkimuskohteena ja tiedonkäsitys sitä miten kohteesta saadaan inhimillistä tietoa ja millaista tietoa on luonteeltaan. Hermeneuttinen ulottuvuus tutkimukseen syntyy tulkinnan tarpeen myötä eli ilmiöiden merkitysten ymmärtämisen myötä. (Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2004, 34-35.) Inhimillinen tieto opinnäytetyössäni tulee esille tulevaisuuden muistelussa, kun käymme läpi osallistujien mielipiteitä toimintakeskuksen toiminnasta. Hermeneuttinen näkökulma ilmenee mielipiteiden tulkinnan kautta.

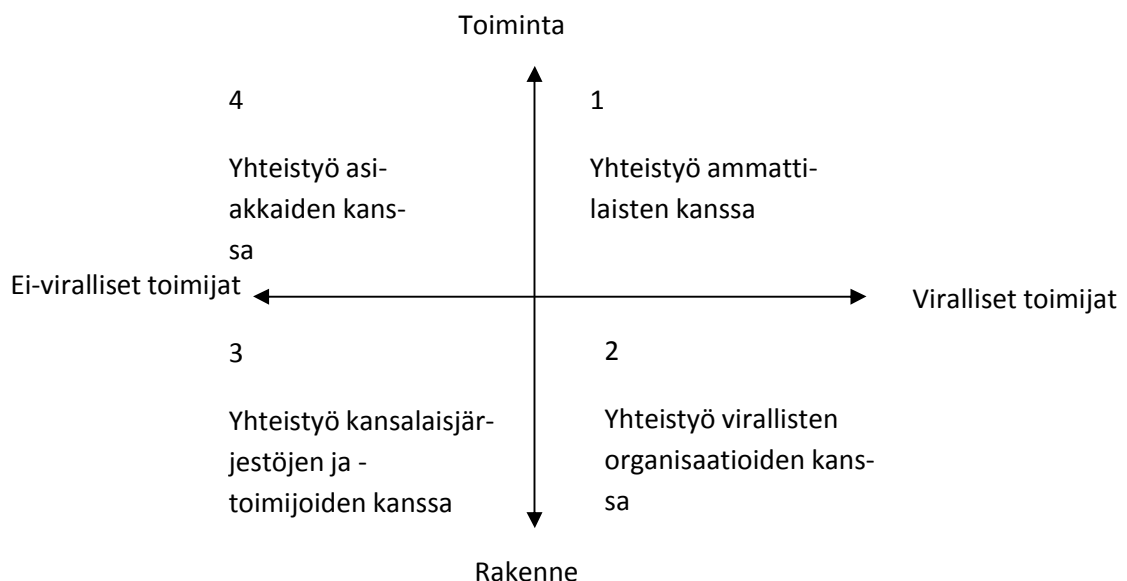
Tulkittavana ei ole tutkittava vaan tutkittavan esille tuomat asiat, jotka ovat syntyneet tutkittavan omien kokemusten ja kasvu ympäristön aiheuttamina (Tuomi & Sarajärvi 2004, 34).

### 3 Asiakasyhteistyö

Tässä luvussa käsittelen asiakasyhteistyötä ja asiantuntijuuden hyödyntämistä asiakasyhteistyössä. Käsittelen myös asiakasyhteistyön näkymistä Sosiaali- ja terveysministeriön strategiassa ja Oulun kaupungin strategiassa.

#### 3.1 Asiakasyhteistyöstä ja asiantuntijuuden hyödyntämisestä asiakasyhteistyössä

Toikko Timo on artikkelissaan ”Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen” jaotellut kehittämisen neljään eri tahoon (kuvio 1). Ensimmäisenä hän mainitsee ammattilaisten osaamisen kehittämisen jolloin kehittäminen keskittyy hyvien työkäytäntöjen ja toimivien mallien luomiseen. Toisena on organisaatioiden sisäisen tai sektorirajat ylittävän toiminnan kehittäminen, jolloin virallisen palvelurakenteen uudistaminen on lähtökohtana kehittämiselle. Kolmantena on kansalaistoiminnan aktiivinen rooli kehittämisessä. Kohteena on tällöin alueelliset ja paikalliset sosiaali- poliittiset ratkaisut. Neljäntenä kehittämisen kohteena on asiakasyhteistyön lisääminen tarkoittaen asiakkaiden osallistumista palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin.(2006, 13-15.)



Kuvio 1. Palveluiden kehittämisen neljä suuntaa Timo Toikon mukaan (2006, 14).



Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää toimintakeskus Karpalon asiakasyhteistyötä. Tarkoitus on saada asiakkaat ja heidän omaisensa osallistumaan entistä enemmän toiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Vuosien mittaan on kyllä tehty esim. asiakaskyselyjä, mutta ne ovat olleet samanlaisia koko päiväpalveluiden asiakkaille. Niissä ei ole mielestäni otettu riittävästi huomioon asiakkaiden toimintakykyä. Osa asiakkaista on kyllä pystynyt vastaamaan ohjattuna kyselyihin, mutta osalle asiakkaista on kysymyksiä jouduttu selittämään hyvin tarkoin eikä välttämättä silloinkaan ole varmuutta, onko asiakas asian ymmärtänyt. Avustajana on toiminut aina ulkopuolinen eli joku muu kuin työntekijä esim. työkokeilija tai harjoittelija, jotta vastausten luotettavuus olisi parempi. Kehittäminen on ollut perinteistä, jolloin tarkoituksena on ollut asiakkaan äänen kuuleminen muttei hänen ottamisensa mukaan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Pyrkimys on ollut lähinnä kehittää toimintaa työkäytäntöjen kehittämisen kautta.

Kyselyjen suurin anti onkin ehkä antaa tietoa henkilökunnan koulutustarpeesta ja organisaatiotasolla tietoa palvelujen suunnan kehittämiseen eli se on jäänyt asiantuntijakeskeiseksi. Kansalaistoiminnan aktiivisuuteen kuuluu esim. omaisten toimiminen järjestöissä. Vaikka kyselyt ovat asiakkaiden osallistumista toiminnan suunnitteluun laajemmalla tasolla, eivät ne ruohonjuuritasolla sitä välttämättä ole.

Kehittämisprosessissa edellytetään ihmisiltä vuorovaikutusta ja aktiivisuutta osallistumiseen, sillä koko kehittämisprosessi on sosiaalinen prosessi. Kun työntekijät antavat asiakkaille mahdollisuuden osallistumiseen eli osallistavat, tällöin asiakkaalla on mahdollisuus omaehtoiseen osallistumiseen. Timo Toikon ja Teemu Rantasen mukaan heillä jotka toiminnassa ovat mukana, on oikeus olla mukana toimintaa kehittämässä. (Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009a, 89-91)

Opinnäytetyössäni ei ole erillistä kehittäjää, vaan minä olen sekä työntekijän roolissa että opinnäytetyön kautta hankkeen vetäjänä. Vaikka tärkeää on kaikkien osapuolten osallistuminen, olen minä kuitenkin vastuussa hankkeen etenemisestä. Jotta minä osaltani parhaiten mahdollistan muiden osallistuminen, tulee minun olla säästämättä muiden korvia ja aktiivisesti jakaa ideoita ja luoda muille mahdollisuus ilmaista tasavertaisesti mielipiteitään.

Asiakkaan äänen pyrin saamaan kuuluviin käyttämällä tulevaisuuden muistelua toiminnan kehittämisessä. Teemat tulevaisuuden muisteluun teen toimintaa ohjaavien strategioiden perusteella. Strategiselta tavoitteeltaan opinnäytetyöni on perinteinen, jossa olemassa olevaa toimintaa pyritään tutkimuksen keinoin parantamaan.

Artikkelissaan Käyttäjä- ja toimijalähtöinen kehittäminen Timo Toikko ja Teemu Rantanen puhuvat käyttäjäkeskeisestä suunnittelusta, jossa korostuu käyttäjän konkreettinen rooli kehittämisprosessiin osallistumisessa. Sen sijaan toimijakeskeisessä suunnittelussa toimijoina voivat olla työntekijät eli laajemmin kehitettävään asiaan liittyvät tahot. Yhdessä näitä kahta he nimittävät ihmiskeskeiseksi suunnitte-  
luksi. (2009b.)

Toikon ja Rantasen mukaan ihmiskeskeinen suunnittelu sisältää neljä erilaista ymmärrystapaa. Ensimmäisessä käyttäjät ja toimijat osallistuvat asiantuntijoina tuoden tietoa ja mielipiteitä, joita käytetään kehittämisen apuna. He eivät kuitenkaan aktiivisesti osallistu kehittämistoimintaan. Toinen ymmärrystapa sisältää jo toimijoiden ja käyttäjien osallistumisen kehittämistoimintaan. Heidän avullaan kehittämiselle saadaan luotua realistiset tavoitteet ja menetelmät. Kolmanneksi jaottelu toimijoihin ja kehittäjiin haalistuu ja he ovat tasavertaisia toisiinsa nähden. Tällöin tavoitteet ja tulokset määritellään yhdessä keskustellen. Neljäs ymmärrystapa näkee käyttäjät ja toimijat kehittämisen päällikköinä ollen kehittämisen joka vaiheessa mukana. (2009b.)

### **3.2 Asiakasyhteistyön näkyminen strategioissa**

Tarkastelen tässä kappaleessa miten eri strategioissa esiintyy yksikkömme ja vammaistyön osalta asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden välinen yhteistyö toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Nämä asiakasyhteistyön ilmentymät ovat teemoina ennakointidialogissa.

Valtakunnan tasolla toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveysministeriön laatima sosiaali- ja terveystalouden strategia. Viimeisin strategia on laadittu ulottumaan 2015 vuoteen saakka. Se on jaettu neljään strategiseen linjaukseen: terveyden ja toimintakyvyn edistäminen, työelämän vetovoiman lisääminen, köyhyyden ja syrjäytymisen vähentäminen ja toimivien palveluiden ja kohtuullisen toimeentuloturvan varmistaminen. Näillä pyritään vahvistamaan yhteiskunnan kiinteyttä, ihmisten osallisuutta ja hyvinvointia. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 3)

Sosiaali- ja terveysministeriön strategiassa todetaan terveyden ja toimintakyvyn edistämisen kappaleessa, että *"vammaisten henkilöiden ja vammaisjärjestöjen asiantuntemusta hyödynnetään suunnittelussa, päätöksenteossa ja kehittämistoiminnassa"*. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 10)

Palvelujen ja kohtuullisen toimeentuloturvan varmistamisen alueella todetaan seuraavaa: *"palvelujen saatavuutta koskevat tiedot tarjotaan kansalaisten käyttöön"* ja edelleen *"palvelujen ja niiden yhteensovittamisen tarve selvitetään monipuolisella palvelutarpeen arvioinnilla ja asiakkaan kanssa laadittavilla yksilöllisillä hoito-, palvelu- ja kuntoutussuunnitelmilla"*. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 18)

Työvoiman riittävydestä todetaan: *"Henkilö- ja osaamisrakennetta kehitetään vastaamaan asiakkaiden tarpeita ja henkilöstön tehtäviä. Henkilöstön määrä mitoiteetaan riittäväksi suhteessa asiakkaiden ja potilaiden toimintakykyyn ja avuntarpeeseen"*. Toimenpiteenä edelliseen: *"Tehostetaan kuntien ohjausta ottamalla käyttöön sosiaalihuollon henkilöstön henkilöstömitoitusta ja henkilöstörakennetta koskevat suositukset"*. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 20)

Tieto- ja viestintäteknologian eduista todetaan, että ne tarjoavat *"kansalaiselle mahdollisuuden hallita omia tietojaan ja asioida palvelujärjestelmän kanssa joustavasti"*. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 21)

Oikein ajoitettu ja avoin viestintä suunnitteilla olevista uudistuksista on *"edellytyksenä sille, että yhteistyökumppanit, sidosryhmät ja kansalaiset voivat seurata valmistelua ja päätöksentekoa sekä osallistua niihin. Tavoitteena on lisätä toiminnan avoimuutta ja parantaa tiedon tarjoamista koko hallinnonalalla"*. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 30)

Oulun lääninhallituksella (nykyinen Pohjois-Suomen aluehallintovirasto) ei ole luotu vammaispalvelustrategiaa eikä sosiaalistrategiaa (Pelkonen Maija 2009). Oulun lääninhallituksen toimintakertomuksessa vuodelta 2007 todetaan, että lääninhallituksen tehtävänä on valvoa sosiaali- ja terveysministeriön strategisten tavoitteiden toteutumista.

Oulun kaupungin sosiaali- ja terveystoimen strategian (2009) strategisissa päämäärissä pyrkimyksenä on että *"asukkailla on hyvä itsenäinen elämänhallinta. Kaupunki tukee asukkaittensa hyvinvointia ja kannustaa heitä tekemään terveyttä ja hyvinvointia edistäviä valintoja"*. Strategisena tavoitteena on asukkaiden osallisuuden parantaminen. Oulun kaupungin arvoissa on toisena kohtana yhteisöllisyys: *"Tiedostamme asukkaiden tarpeet, edistämme vuorovaikutusta ja nämä tarpeet ohjaavat päätöksentekoa"*.

## 4 Ennakointidialogi

Verkostoihin liittyvää työtä on tehty Suomessa aina ja 1980-luvulta lähtien verkostotyön nimelläkin. Jokaisella ihmisellä on ihmissuhteidensa kautta syntyviä sosiaalisia verkostoja, joiden parissa työntekijätkin toimivat, vaikka asiakasta lähestyttäisiinkin erillisenä yksilönä. Dialogissa on tärkeä oikeanlainen suhtautumistapa, asenne ei niinkään tekninen osaaminen kuitenkaan eri menetelmien tärkeyttä vähättelemättä. (Seikkula Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2005, 7, 15.)

Ennakointidialogit on kehitetty käytännön tarpeeseen, kun on yritetty selvittää jumiutuneita moniammatillisia työtilanteita. Tom Arnkil ja Esa Eriksson kehittivät sitä sarjassa Stakesin hankkeita. Dialogisuus tuli kehittämissä keskeiseksi vasta käytännön kokemusten kautta. Aluksi pääpaino oli työntekijän oman toiminnan reflektoinnilla, jottei toistettaisi samoja urautuneita toimintatapoja. Aluksi paikalla ei ollutkaan asiakkaita. (Seikkula & Arnkil 2005, 15-16.)

Muutos aikaisempaan toimintaan oli olennainen, kun aikaisemmin eriteltiin asiakkaan ongelmat ja pyrittiin muuttamaan hänen toimintaansa, niin ennakointidialogissa työntekijä auttaa asiakasta hahmottamaan mitä tapahtuu, jos asiakas ei tee mitään ja mitä voisi tehdä toisin ja mitä seuraa toisin tekemisestä. Istuntoihin kehiteltiin moniammatillinen rakenne, jossa jokaiselle jätettiin tilaa pohdinnalle ja jokainen sai rauhassa sanoa vuorollaan ajatuksensa toisten kuunnellessa. Menetelmässä alkoi näkyä dialogisuus. Menetelmässä työntekijät miettivät omaa toimintaansa, miten voisivat tehdä asioita toisin. Menetelmässä jätettiin pois koko ongelman määrittely ja keskityttiin tulevaan. (Seikkula & Arnkil 2005, 17-18.)

Seuraava kehittelyn vaihe oli asiakkaiden mukaanotto istuntoon. Työntekijöitä oli kehoitettu pyytämään asiakkaita mukaan ja asiakkaan mukaantulo pakotti kehittämään menetelmää asiakkaiden ja työntekijöiden kohtaamiseen soveltuvaksi. Silloin alettiin ensin asiakasta haastatella tulevaisuutta muistellen. Asiakkaiden jälkeen haastateltiin työntekijöitä. Asiakkaalta kysyttiin millaisena hän tilanteen näkee nyt kun on vuosi kulunut ja mistä ja millaista tukea hän tilanteeseen päästäkseen sai. Työntekijältä kysyttiin mitä hän teki asiakkaan tukemiseksi ja mistä ja millaista tukea hän itse sai. Jatkossa istuntoihin tuli mukaan perheitä, läheisiä sukulaisia ja ystäviä. (Seikkula & Arnkil 2005, 19-20.)

<b>Ennakointidialogit asiakastyössä</b>	<b>Ennakointidialogit suunnittelutyössä</b>
Tulevaisuuden muistelu - verkostopalaveri	Alueneuvonpito
Työntekijöiden ennakointimetodi	Teemaneuvonpito
	Tulevaisuuden muistelu - suunnittelupalaveri

*Taulukko 1 . Ennakointidialogien jaottelu (Eriksson & Arnkil & Rautava 2006, 10).*

Ennakointidialogit jaetaan kahteen eri ryhmään (taulukko 1): ennakointidialogit asiakastyössä ja ennakointidialogit suunnittelutyössä. Ennakointidialogit asiakastyössä jaetaan taas tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveriin ja työntekijöiden ennakointimetodiin. Ennakointidialogit suunnittelutyössä jaetaan alueneuvonpitoon, teemaneuvonpitoon ja tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveriin. (Eriksson, Esa & Arnkil, Tom Erik & Rautava, Marie 2006, 10.)

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverilla pyritään asiakkaan hoidon toteuttamisesta, jatkossuunnitelmista ja työnjaosta sopimiseen. Työntekijöiden ennakointimetodilla pyritään asiakkaan hoitoon liittyvien eri tahojen työnjaosta ja yhteistyöstä sopimiseen ja näkökulmien selkiinnyttämiseen. Alueneuvonpito on käytännöllinen menetelmä silloin kun huoli on pieni eikä tiedetä onko joku tehnyt asialle jotain. Silloin kun huolen aihe on tiedossa, voidaan sen kartoittamiseen ja yhteisten suunnitelmien tekoon käyttää teemaneuvonpitoa. Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveri sopii erilaisten projektien ja hankkeiden suunnitteluun suunnitteluprosessin käynnistämiseksi tai suunnitelman laatimiseksi. (Eriksson & Arnkil & Rautava 2006, 11, 13, 14, 15, 17.) Omassa opinnäytetyössäni käytän soveltaen tulevaisuuden muistelu- suunnittelupalaveria, sillä siinä ei käsitellä varsinaisesti suurta huolta vaan kehitämme toimintaa.

Osallistujien mielestä ennakointidialogit ovat olleet asiakaslähtöisiä, hyödyllisiä, tasavertaisia ja järjestelmällisiä. Osallistujat ovat saaneet niistä uusia näkökantoja ja toimintavaihtoehtoja. Istunnot ovat vahvistaneet motivoitumista ja suunnitelmiin sitoutumista. Huolta on aiheuttanut toimintasuunnitelmien toteutuminen. (Eriksson & Arnkil & Rautava 2006, 18, 19.)

Ennakointidialogit ovat keino löytää tapoja yhteistoiminnan koordinoimiseen. Istunnon vetäjä on ulkopuolinen, jottei hän ole sidoksissa käsiteltävään asiaan. Mene-

telmä sopii erityisesti lukkiutuneisiin tilanteisiin, kun eri osapuolet eivät ole tyytyväisiä toistensa toimintaan. Istunnon aloitteentekijänä, tilaajana on joku asiakkaan tilanteesta huolissaan oleva taho. Tilaaja tilaa istuntoa vetämään menetelmään perehtyneet vetäjät. Asiakas päättää keitä istuntoon kutsutaan. Vetäjät ovat puolueettomia ja huolehtivat istunnon turvallisuudesta. Jos asiaan ei liity erityisiä huolia voi istunnon vetää myös esim. työntekijät vuorotellen vetäjän ja haastateltavien rooleja. Näin voidaan menetellä esim. suunnittelukokouksissa. (Seikkula & Arnkil 2005, 57-60.)

Tilaisuuden aluksi tilaaja kiittää osanottajia saapumisesta ja kertoo huolensa, jonka vuoksi on kokoonnuttu. Sitten hän luovuttaa vetovastuun istunnon vetäjille. Vetäjät huolehtivat keskustelun etenemisestä kysymyksin ja muistiinpanoin. He myös auttavat yhteistoimintasuunnitelman tekemisessä. Vetäjistä toinen haastattelee ja toinen kirjaa asiat esim. fläppitaululle ylös, välillä mahdollisesti vaihtavat osia. Osallistujat jaetaan kahteen ryhmään, työntekijöihin ja perheeseen kuuluviin. Jälkimmäiseen kuuluvat myös mahdolliset ystävät ja muut läheiset. Vetäjät haastattelevat ensin perheryhmään kuuluvat. (Seikkula & Arnkil 2005, 61-62, 65.)

Haastattelija voi tehdä omia muistiinpanoja haastattelujensa tueksi, mutta hänen on heti alussa kerrottava, että hävittää ne istunnon jälkeen. Kirjuri kirjaa haastateltavien puheet lyhennettyinä, mutta siinä muodossa kuin he puhuvat. Kirjaus tehdään esim. neljälle fläppitaululle jaoteltuna kysymyksien mukaan: hyvä tilanne, omat teot/tuki, huolet/huolten väheneminen ja neljänneksi suunnitelma. (Eriksson & Arnkil & Rautava 2006, 41-42.)

Suunnittelupalavereissa voidaan käyttää myös teemoittajaa. Hän voi olla esimerkiksi istunnon tilaaja. Teemoittaja seuraa istuntoa ja kirjaa omat huomionsa ylös sen mukaan mitä teemoja haastatteluissa ilmenee. Teemoittaja esittelee ne istunnon lopussa jonka jälkeen niiden työstämisestä sovitaan. (Eriksson & Arnkil & Rautava 2006, 17, 42.)

Sopivasta haastattelujärjestyksestä ja aikajanasta neuvotellaan asianosaisten kanssa. Ensimmäisellä kysymyksellä siirrytään tulevaisuuteen. Vetäjä kysyy millainen tilanne on nyt kun on esim. vuosi kulunut ja tilanne on helpottunut. Toinen kysymys käsittelee sitä mistä ja millaista tukea haastateltava on saanut ja mikä hänen mielestään mahdollisti tilanteen kehittymisen. Kolmannella kysymyksellä selvitetään mikä silloin vuosi sitten aiheutti huolta ja mikä sai huolen vähenemään. (Seikkula & Arnkil 2005, 65-66, 69-70.)

Seuraavaksi haastatellaan työntekijät ja heiltä kysytään kahta kysymystä. Tässä vaiheessa vetäjien on hyvä vaihtaa vuoroja eli nyt toinen haastattelee ja toinen kirjoittaa. Ensimmäiseksi kysyttiin mitä työntekijä teki aikaisemmin kuullun hyvän kehityksen hyväksi ja mistä hän sai itselleen tukea. Toisella kysymyksellä kysyttiin työntekijän huolta asiakkaan tilanteesta vuosi sitten ja mikä aiheutti huolen vähenemisen. (Seikkula & Arnkil 2005, 72-73.)

Jokaisella on mahdollisuus muistaa asiat omalla tavallaan, mutta myös reagoida toisten puheisiin omassa haastatteluvuorossa. Työntekijät voivat ensin asiakkaita kuultuaan ilmaista omalla vuorollaan toiveensa muistelun muodossa asiakkaan antamasta tuesta itselleen. Työntekijöidenkään ei tarvitse kertoa samalla tavalla saamastaan tuesta vaan kun he kertovat erilaisia näkemyksiä toimii haastattelut yhteisen ajattelun välineenä. (Seikkula & Arnkil 2005, 74-75.)

Istunnon lähestyessä loppuaan vetäjät palauttavat tilanteen nykyhetkeen ja yhdessä tilaajan ja osallistujien kanssa muodostavat yhteistoimintasuunnitelman. Ei ole tarkoitus tehdä aukotonta toimintasuunnitelmaa vaan tärkeää on, että tiedetään kuka tekee seuraavaksi ja mitä ja kenen kanssa. On tärkeää, ettei kukaan jää mielestään ilman tukea jatkossa. Lopuksi istunnon vetäjät luovuttavat muistiinpanot ja suunnitelman tilaajalle ja pyytävät tilaajaa sopimaan osanottajien kanssa jatkotyöskentelystä. (Seikkula & Arnkil 2005, 76-77.)

## 5 Opinnäytetyöni tavoitteet ja menetelmät

### 5.1 Asiakasyhteistyön kehittäminen

Opinnäytetyöni tavoitteena on kehittää eri intressitahojen (työntekijät, esimies, asiakkaat, omaiset) välistä asiakasyhteistyötä ja sitä kautta Toimintakeskus Karpalon toimintaa.

Yhteistyön kehittämisessä käytin menetelmänä ennakointidialogin tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveria. Suunnittelupalaveriin otin teemat vammaisalaa ja eritoten toimintakeskusta koskevista strategioista. Johdatin teemat alue- ja kansalaislähtöisyyden näkökulmasta etsimällä mainintoja eri intressitahojen (työntekijät, esimies, asiakkaat, omaiset) välisestä yhteistyöstä.

Teemoiksi rajautuivat seuraavat asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden yhteistyöhön liittyvät asiat:

- tiedottaminen palvelujärjestelmään liittyvistä asioista
- tiedottaminen Karpalon suunnitelmista, asiakkaiden / omaisten asioista
- asiantuntijuuden riittävä hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa.

Lähestymistapa opinnäytetyössäni on kansalais- ja aluelähtöisyys, jolloin osallistujat osallistuvat tasavertaisina oman toimintaympäristönsä kehittämiseen omia tarpeitaan vastaaviksi. Myös Oulun kaupungin strategiassa 2015 sanotaan (2009): *"Kaupunkistrategian keskeinen tavoite on luoda hyvä, houkutteleva ja viihtyisä elinympäristö asukkaille ja tarjota Suomen kehittyneimmät palvelut yhdistettynä tasapainoiseen talouteen."* Aluelähtöisyys tarkoittaa opinnäytetyössäni sitä, että kehittäminen tapahtuu konkreettisesti ruohonjuuritasolla ja vain yhdellä alueella ja yhdessä toimintakeskuksessa.

Opinnäytetyöni on kvalitatiivinen tutkimus. Kvalitatiiviselle ja kvantitatiiviselle tutkimukselle yhteistä ovat luokittelun, päättelyn ja tulkinnan prosessit. Erona niissä on, että kvantitatiivinen tutkimus on rytmitetumpää eli vaiheet ovat helpommin erotettavat kuin kvalitatiivisessa tutkimuksessa. Interaktiivinen kommunikaatio on mahdollista sekä kvalitatiivisessa että kvantitatiivisessa tutkimuksessa (Mäkelä,



Klaus 1998, 43-45.) Aineistonkeruuseeni sisältyy interaktiivista kommunikaatiota tutkijan ja tutkittavan välillä käyttäessäni ennakoitdialogipalaveria.

Toteutan opinnäytetyöni prosessiarviointina. Opinnäytetyöni sisältää myös toimintatutkimuksen elementtejä.

## **5.2 Prosessiarviointi**

Arviointi yhdistetään moniin eri kehittämisen muotoihin esim. laatuajatteluun tai strategiatyöhön. Ammattilaisillakin käsitykset siitä mikä on arviointia vaihtelevat. Arvioinnin avulla on ollut mahdollista hallita julkista toimintaa ja siitä on 2000-luvun alussa tullutkin osa hallinnollista ja ammatillista toimintakulttuuria (Virtanen, Petri 2007, 13-14.) Arvioinnillakin pyritään oppimiskokemukseen ja tähän päästään osallistujien välisen dialogisuuden avulla (Seppänen-Järvelä, Riitta & Vataja, Katri 2009, 56).

Arviointi voidaan jakaa esim. tilivelvollisuusarviointiin, tiedon tuottamisarviointiin ja kehittämisarviointiin (Seppänen-Järvelä, Riitta 2004, 19). Arviointiin liittyvä näyttövaatimus tarkoittaa, että esim. työntekijältä vaaditaan näyttöä ennen kuin hänet hyväksytään osaksi ammattikuntaa. Organisaatioilta, sekä julkisilta että kolmannen sektorin, taas vaaditaan näyttöjä toiminnan tehokkuudesta, taloudellisuudesta ja vaikuttavuudesta. (Virtanen 2007, 13-14; Mäntysaari, Mikko 1999, 7.) Tehtyjen arviointitutkimusten avulla myös kansalaiset voivat arvioida poliittisten päättäjien toimintaa (Creutz, Karin & Sundquist, Salme 2002, 62).

Sosiaali- ja terveysalalla keskustelua vaikuttavuuden todentamisesta ovat herättäneet mm. hyvinvointipalvelujen tuottajat perustellakseen oman toimintansa tarpeellisuutta. (Virtanen 2007, 15.)

Myös arviointitutkijat joutuvat näyttövaatimusten eteen vakuuttaessaan esim. organisaation tilattua arvioinnin tehneensä sen tarkoituksenmukaisesti ja luotettavasti. Yhteiskunnallisesti arviointi lisää julkishallinnon ja julkisen politiikan luotettavuutta lisäten hallintotoimenpiteiden avoimuutta ja läpinäkyvyyttä. (Virtanen 2007, 16.)

Julkisessa toiminnassa arviointiin liittyy aina politiikka, sillä se voi ratkaista arvioitavien asioiden painotuksen ja arvioinnin tulosten hyödyntämisen. Arviointiin liittyy myös eettiset näkökulmat, sillä arvioija on aina myös vallankäyttäjä, jolla voi epäedulliset tulokset saatuaan olla kiusaus jättää julkaisematta ne. (Virtanen 2007, 24-25.)

Arviointiin kuuluvia osapuolia ovat arvioinnin tekijä, tilaaja ja kohde. Aina ei kuitenkaan ole ulkopuolista arvioijaa vaan arviointi voi olla myös itsearviointia. (Virtanen 2007, 25.)

Julkiseen toimintaan Suomessa arviointi tuli 1960- ja 1970-luvuilla, jolloin tutkimustieto katsottiin tärkeäksi hyvinvointivaltion suunnittelujärjestelmissä ja -käytännöissä. 1980-luvulla arviointia käytettiin uudistusten vaikutusten tutkimiseen, mutta 1990-luvulla arviointitutkimus lisääntyi OECD-maista tuodun julkisjohtamisen konseptin, Suomen talouslaman säästövaatimusten ja Euroopan unioniin liittymisen myötä. (Virtanen 2007, 26-27.)

Prosessiarviointi vastaa sisällöltään kehittämisvaluointia, johon kuuluu toiminnan edistäminen. Ominaista on prosessimainen etenemistapa eli tavoitteita ja ratkaisuvaihtoehtoja täsmennetään prosessin edetessä. Prosessiarvioinnissa tarkastellaan muutosten prosesseja ja tuodaan esille toteutuksessa käytetty toimintatapa eri taitekohtineen ja tehtyine ratkaisuneen. Prosessiarviointi on formatiivista, sillä arvioinnissa tarkastellaan miten kehittämistä on toteutettu ja kuinka toimintaa voidaan parantaa. Summatiivisessa arvioinnissa arviointi kohdistetaan lopputuloksiin ja vaikuttavuuteen. (Seppänen-Järvelä 2004, 19.)

Arviointi kehittämisen aikana on tärkeää, jotta kehittämisen suuntaa ja menetelmiä voidaan tarpeen mukaan suunnata uudelleen. Jos arviointi tehdään vasta lopussa, ei siitä saatavaa tietoa voida käyttää hyödyksi kehittämisen aikana. Luonnollisesti-kaan prosessilähtöisessä kehittämistyössä ei voi olla tarkkaa tutkimussuunnitelmaa. Tällöin on tärkeää että on saatavilla arviointitietoa, jotta kehittäminen pysyy oikeilla raiteilla. (Seppänen-Järvelä 2004, 21-22.)

Prosessiarviointia voidaan toteuttaa monella eri tavalla valitsemalla omaan hankkeeseen sopivat työkalut. Arviointi voidaan toteuttaa sisäisen tai ulkoisen arvioijan toteuttamana. Evaluaatiosuunnitelma voidaan laatia osaksi projektisuunnitelmaa. Odotukset arvioinnilta vaikuttavat arvioinnin tekotapaan. Arvioinnin kohteet on täsmennettävä projektin teemojen mukaan. (Seppänen-Järvelä 2004, 25-26, 29-30.)

Arviointiin liittyy viisi peruskysymystä, joihin arvioijan pitää hakea vastauksia. Arvioijan pitää kysyä milloin arviointia tehdään: ennen toimintaa, toiminnan aikana vaiko lopussa. Toinen kysymys on missä arviointia tehdään ja miten se kohdistetaan. Kolmanneksi kysytään kenelle arviointia tehdään eli ketkä ovat arvioinnin hyödyntäjät. Neljänneksi kysytään mitä arvioidaan ja viidenneksi mietitään mitä motiiveja arviointiin voi liittyä. (Virtanen 2007, 23-24.) Olen koonnut opinnäytetyössäni edellä mainitut kysymykset seuraavalla tavalla (taulukko 2.)

<b>Milloin arvioidaan</b>	<b>Missä tehdään / miten kohdistetaan</b>	<b>Kenelle / ketkä hyödyntävät</b>	<b>Mitä arvioidaan</b>	<b>Mikä motiivina</b>
Tutkimuksen tarpeen arviointi	Toimintakeskus Karpalon toimintaan	Asiakkaat, omaiset,	Asiakasyhteistyön kehittymistä	Asiakkaiden itsemäärittämisoikeuden ja subjektiivisuuden toteutuminen
Strategioiden arviointi		Työntekijät, organisaatio		
Tulevaisuuden muistelu suunn.palaverissa yhteinen toiminnan arviointi		Yhteiskuntatase		
Tulosten arviointi				

*Taulukko 2 . Arvioinnin viisi peruskysymystä opinnäytetyössäni.*

### 5.3 Toimintatutkimus

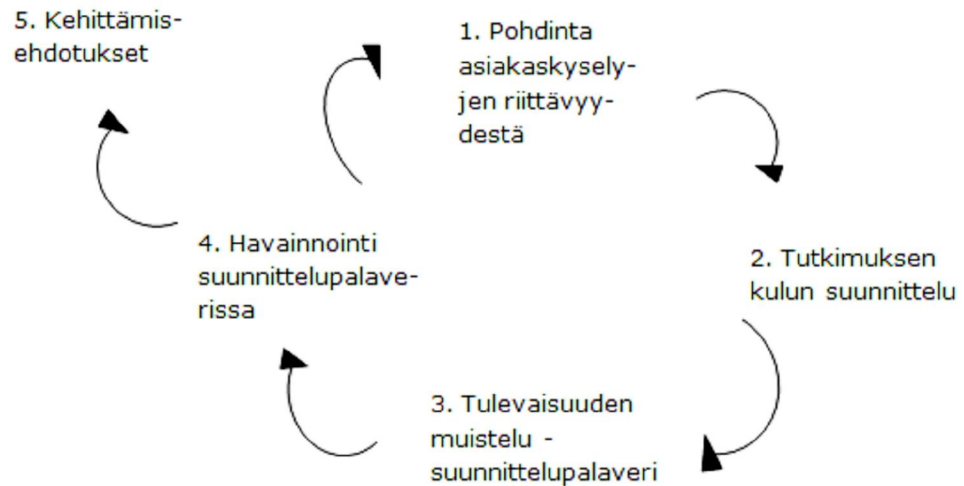
Toimintatutkimus on menetelmä, jossa yhdistyvät teoria ja käytäntö vuorottelevat. Alkunsa se on saanut Saksassa kriittisessä yhteiskuntatieteessä. Kurt Lewin kehitti menetelmää sosiaalityöntekijöiden työssään kokemien käytännön ongelmien selvittämiseen. Hän totesi ettei ilman työntekijöiden motivoitumista voida saada muutoksia aikaan. (Lauri, Sirkka 1997, 114-115.)

Toimintatutkimuksen kulku on syklinen prosessi, jossa on kartoitusvaihe, prosessivaihe, sitoutumisvaihe, suunnitteluvaihe, toteuttamisvaihe ja arviointivaihe. Arviointivaihe kattaa kyllä lähes koko tutkimuksen ajan, sillä sitä tehdään jo suunnittelu- ja toteuttamisvaiheessa. (Lauri 1997, 115-117.) Hannu Heikkinen ja Jyrki Jyrkämä esittelevät toimintatutkimuksen kulun neljänä vaiheena jotka toistuvat uudelleen riittävän monta kertaa: suunnittelu, toiminta, havainnointi ja reflektointi. (1999, 37.)

Kartoitusvaiheessa selvitetään tilanne ja ongelmat, jotka kohdeyhteisössä vallitsevat. Prosessointivaiheessa työntekijät keskustelevat ongelmien merkityksessä työyhteisön toimintaan. Sitoutumisvaiheessa aletaan hyväksyä muutostarpeet ja miettiä ratkaisuja ongelmiin. Suunnitteluvaiheessa rajataan kokonaistavoitteet ja osatavoitteet kehittämiselle ja tehdään kehittämissuunnitelma. Toteuttamisvaiheessa toteutetaan tehtyä suunnitelmaa ja reflektoidaan toimintaa. (Lauri 1997, 116-117.)

Toimintatutkimus jaetaan kolmeen eri tiedolliseen intressiin: tekniseen, käytännölliseen ja tiedostavaan. Teknisessä lähestymistavassa testataan ennalta luotua teoreettista mallia käytännössä, jolloin tutkimustapa on deduktiivinen. Käytännöllinen lähestymistapa on etenemiseltään vastavuoroinen, sillä tällöin tutkija ja kohdeyhteisö määrittelevät yhdessä ongelmat ja syyt ja tekevät suunnitelman niiden ratkaisemiseksi. Tällöin on kyseessä käytännön ongelmista lähtevä kehittäminen eli lähestymistapa on induktiivinen. Tiedostava lähestymistapa on eniten toimintatutkimuksen toiminnallista prosessia noudattava, sillä tavoitteena on ongelman ja sitä koskevan teoreettisen tiedon lähentäminen. Lähestymistapa on sekä induktiivinen että deduktiivinen, sillä tällöin kehitetään sekä uutta teoriaa että käytännön toimintaa. (Lauri 1997, 118-119; Carr, Wilfred & Kemmis, Stephen 1986, 202-203.)

Koska toimintatutkimuksen suunnitelma elää tutkimuksen kulun myötä on siinä tavoitteen rajaaminen vaikeaa, jolloin tutkimusongelman määrittely tarpeeksi tarkasti on hankalaa. Tärkeää onkin arvioida tutkimusta koko prosessin ajan eikä vain lopputulosten perusteella. (Lauri 1997, 122.)



Kuvio 2. Toimintatutkimuksellisuus opinnäytetyössäni.

Toimintatutkimuksellisuutta edustaa opinnäytetyössäni tutkimuksen kulun kehä-mäisyys, joka tosin tekee minun opinnäytetyössäni vain yhden lenkin (kuvio 2.). Pohtiminen ilmenee pohdiskelussa nykyisten asiakaskyselyjen riittävyydestä ja siitä pystytäänkö niiden avulla riittävästi kehittämään toimintaa asiakaslähtöisesti. Julkisissa keskusteluissakin on puhuttu siitä, voivatko palvelujen käyttäjät riittävästi vaikuttaa palveluiden sisältöön ja kehittämiseen.

Suunnitteluvaiheessa suunnittelin tutkimuksen kulun eri vaihtoehtoihin. Ennakointidialogin teemojen luokittelu vaatii analysointia siitä mitä eri strategioista löytyy asiakasyhteistyöhön liittyvää. Yritin keskustella asioista työkavereiden kanssa, mutta tuntuu että kun on työpaikalla kiireitä, jää keskustelut satunnaisiksi.

Toimintavaiheessa vedän ennakointidialogin istunnon, jossa asiat tuodaan teemojen ja haastattelujen avulla asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden arvioitavaksi. Yhdessä luodaan toimintasuunnitelma mitä jatkossa tehdään ja miten. Tässä vaiheesakin olen tehnyt sujuvasti muutoksia jos tilanne näyttää sitä vaativan.

Havainnointimateriaalia on ennakointidialogin fläppitaulun muistiinpanot, palaute-lomakkeet ja tutkimuspäiväkirja. Näiden pohjalta teen uudet kehittämis ehdotukset eli toinen kierros toimintatutkimuksen kehässä voisi alkaa, jos tarvetta on. Opin-näytetyöni sisältää nämä vaiheet eli kehiä ei ehdi tulla useampaa.

Olen tehnyt opinnäytetyötäni eteenpäin kovin paljon miettimättä mikä on oikea termi arvioinnille. Opinnäytetyöni ei ole puhdas toimintatutkimus myöskään siksi, että asiakkaat eivät ole suunnitteluvaiheessa olleet riittävästi mukana, mutta heille olisi ehkä ollutkin ahdistavaa kuulla liikaa etukäteen mitä tehdään ja miten.

## 6 Ennakointidialogi Karpalossa

Järjestin tulevaisuuden muistelu – suunnittelupalaverin Toimintakeskus Karpalossa tiistaina 12.4.2011 (liite 1). Aikaa varasin kaksi tuntia eli arvioin, että jos osallistujia olisi 15 aikaa yhden haastatteluun olisi noin viisi minuuttia. Katsoin tuon ajan riittävän sillä meillä ei ollut käsiteltävänä varsinaisesti ongelmaa. Kutsussa kerroin, että palaverin avulla pyrimme parantamaan Toimintakeskus Karpalon asiakasyhteistyötä ja sitä kautta Toimintakeskus Karpalon toimintaa. Kerroin myös että palaveriin ei tarvitse valmistautua mitenkään.

Kutsuin palaveriin asiakkaita, omaisia, työntekijät ja palveluesimiehemme. Asiakkaista kutsuin ne, jotka ovat arviomme mukaan toimintakyvyltään sen tasoisia, että kykenevät osallistumaan. Omaisista en kutsunut mukaan kaikkia, jottei ryhmä muodostu liian suureksi. Kutsumatta jätin heidät, joiden tiesin olevan terveydellisistä tai työstä johtuvista syistä mahdotonta osallistua. Minulla oli tarkoitus ryhmitellä osallistujat kolmeen ryhmään.

Tilana käytimme tekstiilityöhuonetta, sillä sen sai suljettua häiriöttömäksi. Tarkoitus oli järjestellä pöydät sopiviin ryhmiin. Laitoimme kuitenkin pöydät pois ja tuolit puoliympyrän muotoon. Tilassa oli pyörillä liikkuvat työtuolit, mutta vaihdoimme ne tavallisiin tuoleihin, jotta tuoleista ei kuuluisi turhaa narinaa, jos joku olisi istunut levottomammin. Itse liikuin tuolin kanssa aina sen luo ketä haastattelin. En käyttänyt fläppitaulua, vaan laitoin suuret paperiarkit huoneen komeroitten oviin, jotta kaikki muistiinpanot olivat koko ajan kaikkien nähtävillä. Kaksi työntekijää vuorottelivat kirjureina ja kirjasivat komeron ovissa oleville papereille hyvän tilanteen, omat teot/tuen ja huolet/huolten vähenemisen.

Osallistujien saavuttua, joimme kahvit ennen istuntotilaan siirtymistä. Me työntekijät ohjasimme kaikki paikoilleen. Pidin aloituspuheenvuoron ja vedin esittäytymiskierroksen ja selitin osallistujille tapahtuman kulun ja luin pätkiä netistä ottamastani kuukausilistorusta (liite 2). Muuten kaikki kyllä tunsivat toisensa, ainoastaan palveluesimiehemme oli vieras omaisille. Palaveriin osallistui 5 kehitysvammaista asiakasta, 4 omaista (yksi lähti kesken pois), kolme työntekijää, palveluesimiehemme ja minä.

Aloitin haastattelut erään asiakkaan äidistä, mutta hän ehdotti, että haastattelin yhtä aikaa hänen miestään. Suostuin siihen. Haastateltuani omaiset, haastattelin asiakkaat ja työntekijät. Aloitin haastattelut omaisista, jotta asiakkaat näkivät ja

kuulivat kuinka haastattelut etenivät ja siten ehkä rohkenivat itsekin paremmin ilmaista mielipiteensä. Lopullisen haastattelujärjestyksen tein kun näin ketä oli paikalla, sillä en ottanut sitovia ilmoittautumisia vastaan. Omaisilta tuli enemmän mielipiteitä kuin asiakkailta. Arvelin asiakkaiden voivan toistella toisten mielipiteitä. Kaikki mielipiteet ovat mielestäni kuitenkin yhtä arvokkaita sillä eivät he niitä sanoisi, jos eivät olisi samaa mieltä. Asiakkaiden jälkeen haastattelin työntekijät. Kysyin vielä kaikilta yleisesti olisiko jollakin lisättävää tai kommentoitavaa.

Haastattelujen jälkeen tarjosimme mehua ja keksejä, jotta kaikki virkistyivät ja saimme luontevan siirtymisen takaisin nykypäivään ja suunnitelman tekovaiheeseen. Esimiestämme en haastatellut, sillä hän ei ole paikan päällä mukana arkisessa työssä ja katsoimme hänestä olevan asioiden kannalta enemmän hyötyä ulkopuolisena teemoittajana ja tuovan ammattitaitonsa esille suunnitelmavaiheessa. Esimiehemme teki teemoittajana omia muistiinpanoja ja keräsi niistä yhteenvedon ja esitteli sen suunnitelman teon pohjaksi. Näistä sitten valittiin ne asiat joista katsottiin olevan tärkeintä tehdä suunnitelma. Teimme yhdessä konkreettiset suunnitelmat ja kirjoitin ne seinälle.

Annoin istunnon lopuksi osallistujille heti täytettäväksi palautelomakkeen, jossa kysyin heidän mielipidettään esim. tilaisuuden hyödyllisyydestä ja siitä tulivatko he kuulluksi. Palautelomakkeen muotoilin mahdollisimman yksinkertaiseksi ja selkeäksi, jotta asiakkaamme osasivat sen täyttää ja ymmärsivät sen sisällön ja palautteen asteikkona oli 1-5 (liite 3.).



## 7 Tulososio

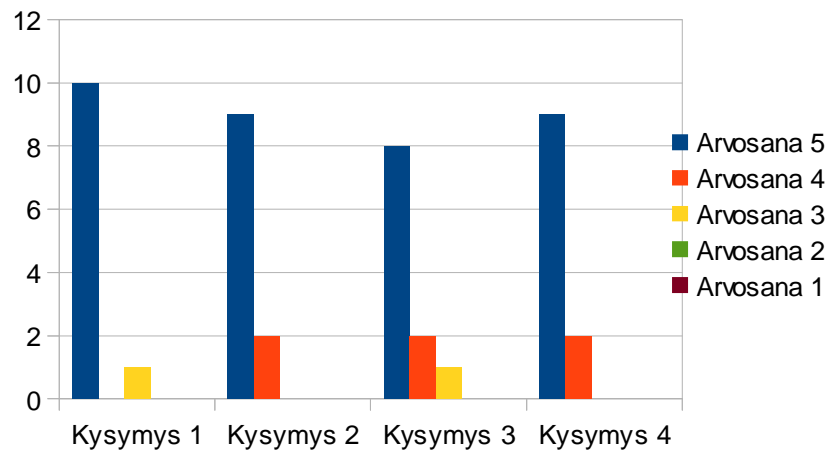
Tutkimustuloksissa käsittelen Toimintakeskus Karpalon asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden asiakasyhteistyön kehittymistä asiakkaiden ja omaisten asiantuntijuuden hyödyntämisen näkökulmasta.

Haastatteluhetken tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverissa pitäminen ajallisesti vuoden päässä ei onnistunut koko ajan, mutta tilanteeseen otettiin asian vakavuudesta huolimatta humoristinen asenne. Vaihtaessani haastateltavaa palasin kuitenkin kysymyksissäni takaisin tulevaisuusajatteluun. Suurin hyöty menetelmästä oli, että kun yksi puhui niin toiset istuivat hiljaa. Normaalisti keskustelussa kukaan ei pystyisi niin keskittymään siihen mitä sanoo ja mitä muut sanovat. Nyt tuntui, että toisten ajatuksia todellakin kuunneltiin. Kirsi Juhilan mukaan yhteisöihin kuulumisen voi vahvistaa osallisuutta ja täysivaltaisen kansalaisuuden kokemista (2006, 118).

Teemoittelu esimiehemme tekemänä oli myös hyödyllinen, sillä myös siinä tuli tarkistettua muistiinpanojen riittävyys ja oikeellisuus. Lisäksi se säästi aikaa kun muiden osallistujien ei tarvinnut alkaa alusta asti yhdistelemään muistiinpanojen asioita. Teemoittelun ansiosta suunnitelman teko oli nopeaa ja helppoa. Teemoittajan rooli oli tärkeä myös siksi, että siinä tuli esille esimiehen tehtävä vastuunkantajana. Asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden mielipiteet saivat lisää painoarvoa esimiehen tehdessä koonnin heidän puheistaan. Esimiehen läsnäolo lisäsi myös avoimuutta, näkyvyyttä yhteistyöhalukkuutta puolin ja toisin. Tilanne saattoi avata uusia suhteita ja näkökulmia eri toimijoiden välillä (Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert 2000, 197).

Seuraavassa esittelen asiakaspalautteiden tulokset (kuvio 3.) Palautelomakkeen kysymykset olivat:

1. Miten hyödylliseksi koit palaverin?
2. Oliko sinulla riittävä mahdollisuus kertoa omat ajatuksesi?
3. Pystyitkö tuomaan esille huolenaiheesi?
4. Koitko, että sinua kuunneltiin?



Kuvio 3. Vastausten määrä / arvosana.

Työntekijöiden, asiakkaiden ja omaisten antamassa palautteessa istunto oli mielletty pääosin hyödylliseksi asteikolla 1-5 viitosen ollessa hyödyllinen. Yksi osallistuja antoi arvosanaksi 3, jolloin keskiarvoksi tuli 4,8. Siitä oliko riittävä mahdollisuus kertoa omat ajatukset, keskiarvoksi tuli myös 4,8. Kysymykseen pystyikö tuomaan esille huolenaiheet, keskiarvo oli 4,6 ja kokemuksesta siitä että kuunneltiin, keskiarvo oli 4,8.

Työntekijöiden mielestä ennakointidialogipalaveri oli hyödyllinen keino saada asiakkaat, omaiset ja työntekijät luontevasti keskustelemaan yhdessä Toimintakeskus Karpalon toiminnasta. Tutkimus lisäsi työntekijöiden motivaatiota ja sitoutumista työhön ja omaa roolia toiminnan ja työn kehittäjänä.

Sanallisessa palautteessa oli toivomus, että istunto järjestettäisiin vuoden päästä uudelleen. Minun kielenkäyttöni oli palautteen mukaan selkeää eli käytin riittävästi selkokieltä ja maltoin odottaa rauhassa vastauksia. Ilmapiiri tilaisuudessa oli myös avoin.

Kaikille annettavalle muistiolle ei tuntunut olevan tarvetta. Tekniikkana ennakointidialogi on haastava ja vaatii paneutumista asiaan ja todellisten huolten ollessa kyseessä ulkopuoliset vetäjät. Pääasia onkin, että tilaisuus tarjosi kaikille tasavertaisen mahdollisuuden kuunnella toistensa ajatuksia ja tulla itsekkin kuulluksi.

### Tiedottaminen palvelujärjestelmään liittyvistä asioista

Osa asiakkaista ja omaisista olivat saaneet mielestään riittävästi tietoa Oulun kaupungin palvelujärjestelmästä. Keskusteluissa tuli kuitenkin toisaalta ilmi, etteivät he välttämättä tiedä mistä saa tietoa esimerkiksi kuljetuspalvelun myöntämisestä ja vaikutusmahdollisuuksista asiakkaiden kyydityksiin tai käyntipäivien määrään. Usein muutosta vaativassa asiassa sosiaalityöntekijä on se taho joka asiakkaan ja omaisten kanssa keskustelee näistä asioista ja kirjaa niistä tehtävät päätökset palvelusuunnitelmaan. Työntekijöiden taholta toiveena on, että myös Karpalosta pyydetäisiin työntekijä mukaan palvelusuunnitelman tekoon, etenkin tukiasumisasiakkaiden kohdalla.

Keskusteluissa ilmeni myös, että useimmat asiakkaat ja omaiset eivät tiedä kuka on asiakkaan asioita hoitava sosiaalityöntekijä. Yhteisesti päätettiin, että Karpalon työntekijät järjestävät asiakasillan, johon kutsutaan sosiaalityöntekijä kertomaan mitä hänen tehtäväkenttäänsä kuuluu ja mitä toiveita asiakkailla ja omaisilla on.

### Tiedottaminen Karpalon suunnitelmista, asiakkaiden / omaisten asioista

Toimintakeskus Karpalon tiedottaminen koettiin pääasiassa riittäväksi ja monipuoliseksi. Asiakaskohtaiseen puhelimitse tai suullisesti tapahtuvaan tiedottamiseen oli myös tyytyväisiä. Osa kuitenkin koki että tiedotteita toiminnasta voisi lisätä, samoin kuin laittaa selkeästi aikataulut milloin ollaan esim. reissusta palatessa takaisin Karpalossa. Palavereista toivottiin tiedotettavan riittävän ajoissa. Muutaman asiakkaan omainen toivoi, että omaiselle olisi hyvä laittaa tekstiviesti asiakkaalle annetun tiedotteen lisäksi, jotta tietävät sitä häneltä kysyä. Nämä asiat kirjattiinkin suunnitelmaan.

### Asiakkaiden ja omaisten asiantuntijuuden hyödyntäminen toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa

Asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden vastauksista ilmeni oman ja toistensa asiantuntijuuden hyödyntämisen tärkeys toiminnan suunnittelussa, toteutuksessa ja arvioinnissa. Asiakkaat ja omaiset kokivat, että heitä ja heidän toiveitaan ja ideoitaan kuunnellaan Karpalon toimintaa suunnitellessa, toteuttaessa ja arvioitaessa.

Toikon mukaisesti neljäntenä kehittämisen kohteena korostetaan palveluiden käyttäjien roolia palveluiden kehittäjänä virallisen tahon rinnalla (2006, 15). Kokemus

kuulluksi tulemisesta auttaa vahvistamaan kaikkien osapuolten välistä yhteistyötä. Ihmisten kokemuksiin vaikuttaa myös heidän aikaisemmat kokemuksensa. (Reinikainen & Karjalainen 2005, 14, 17.)

Omaisten asiantuntijuudesta ja yhteistyön tarpeesta osapuolten välillä kertoo myös huolta aiheuttaneet asiat, kuten saako asiakas riittävästi tukea liikkumiseen tai noudatetaanko tarpeeksi tarkasti asiakkaan tarvitsemaa erityisruokavaliota. Nämä kertovat sekä yksilöllisen ja asiakaslähtöisen kohtelun tarpeesta ohjauksessa ja kehitysvammapalveluissa yleensä että yhteistyön tarpeellisuudesta palvelusuunnitelman teossa.

Palveluiden käyttäjien valtaistuminen ei näy pelkästään heidän oman elämänsä ja elinpiirinsä hallintana vaan myös osallistumisena julkishallinnon organisaation toimintaan (Toikko 2006, 19). Myös Karpalon toiminnasta tarvitaan lisää keskustelua, jotta kaikilla olisi yhteinen käsitys toiminnan tavoitteista ja keinoista Karpalon tasolla ja koko organisaation tasolla. Esimerkkinä tästä on riittävä mahdollisuus liikkumiseen ja sen tarpeellisuuden ymmärtäminen asiakkaan hyvinvoinnille.

Asiakkuuden muuttuessa kansalaisuudeksi, sen keskeinen tekijä on kumppanuus. Tällöin kansalainen osallistuu tasavertaisesti toiminnan toteuttamiseen. (Toikko 2006, 18.) Asiantuntijuuden hyödyntämisen tärkeydestä Karpalossa kertoo myös toiveet keskustelujen lisäämisestä asiakkaiden, omaisten ja työntekijöiden välillä ja palvelusuunnitelmien päivittämisen tärkeys. Toiveena oli myös tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverin järjestäminen uudelleen vuoden päästä.

## 8 Johtopäätökset

Opinnäytetyöni tavoitteena oli asiakasyhteistyön lisääminen Toimintakeskus Karpalossa. Sosiaali- ja terveysministeriön strategiassa on mainintoja asiakkaiden asiantuntijuuden käyttämisestä toiminnan suunnittelussa, päätöksenteossa ja kehittämisessä. Oulun kaupungin strategiassa ei ole montaa mainintaa asiakasyhteistyöstä mutta yhtenä tavoitteena on mainittu yhteisöllisyys.

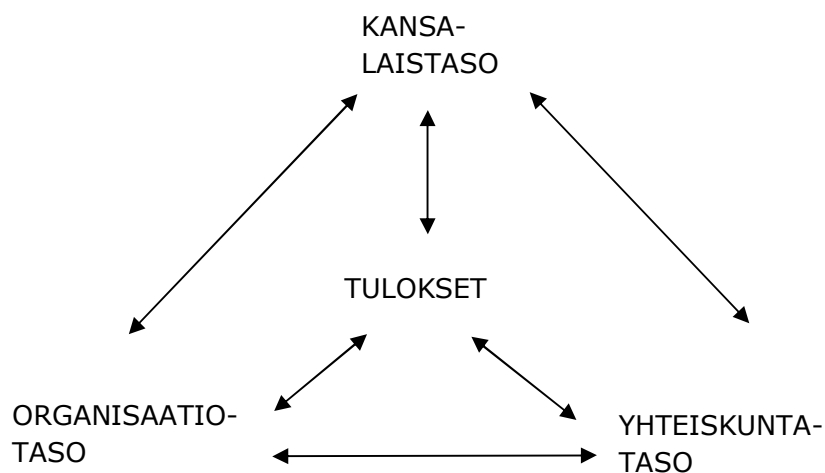
Asiakasyhteistyö ja sen kehittäminen edellyttää kaikkien osapuolten dialogia. Ruohonjuuritasolla tämä onkin mahdollista kuten ennakointidialogin pito osoittikin. Ennakointidialogi menetelmänä mahdollisti erilaisten osallistujien dialogin ja asiakasyhteistyön kehittymisen. Kaikki saivat tuoda vuorollaan ne ajatukset esille mitä halusivat. Toisaalta taas sai olla hiljaa jos ei jotain halunnut sanoa. Kaikkien ajatukset olivat yhtä arvokkaita ja yhteisen käsittelyn myötä myös jatkosuunnitelma oli yhteinen.

Kehittämishanke lisää toiminnan näkyvyyttä kansalais-, organisaatio- ja yhteiskuntatasolla. Myös sosiaali- ja terveysministeriön strategiaan on kirjattu tavoitteeksi lisätä toiminnan avoimuutta ja parantaa tiedon tarjoamista koko hallinnonalalla (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 30). Työntekijöillä on tärkeä rooli työn kehittämisessä mutta tarvitaan myös ympäristön tukea kaupungin ja valtakunnan tasolta aina lainsäätöä myöten. Tulevaisuudessa meidän on varmaan helpompi näiden kokemusten pohjalta järjestää uusi ennakointidialogipalaveri joko vastaavien asioiden tiimoilta tai jonkin aivan muun mahdollisen esille tulevan ongelman vuoksi.

Jatkossa tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveria voisi soveltaa enemmän järjestämällä siten, että myös esimiestä haastateltaisiin ja mukana olisi myös hänen esimiehensä ja vammaisjärjestön edustaja. Vaihtoehtoisesti palaverin voisi järjestää kahden toimintakeskuksen yhteisenä, jolloin saataisiin ideoita vaihdettua puolin ja toisin.

Tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverissa oli mukana sellaiset asiakkaat, joiden toimintakyky riitti tasavertaiseen osallistumiseen. Heikomman toimintakyvyn omaaville voisi järjestää pelin jossa kysyttäisiin kysymyskorttien avulla tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaverin mukaisia teemoja selkokieლისinä ja enemmän käytännön tasolla kuin suunnittelupalaverissa.

Pelissä ei voi samalla tavalla siirtyä vuoden päähän vaan kysyä suoraan mitä haluaisi Karpalossa tehdä tulevaisuudessa. Tuen tarpeesta kysymys voi olla miten asiakas toivoo meidän auttavan jotta voi saavuttaa toivomansa asian. Huolesta voi kysyä suoraan että huolettaako sinua jokin ja mikä se on. Korttien kysymysten tulee olla yksinkertaisia ja niitä voi kysyessä vielä muotoilla. Apuna voisi käyttää myös ilmekuvia: hyvän tilanteen asioista kysyttäessä iloista kuvaa ja huolta aiheuttavista asioista kysyttäessä surullista kuvaa.



Kuvio 4. Tulosten vaikutus eri tasoilla.

Tutkimuksen tuloksilla on vaikutusta kansalais-, organisaatio- ja yhteiskuntatasolla ja edelleen tulokset vaikuttavat näiden tasojen välillä (kuvio 4). Jos toiminta ei suju tasojen välillä johonkin suuntaan, näkyy vaikutukset myös toiseen suuntaan ja pahimmillaan se vaikeuttaa asiakkaan itsemääräämisoikeuden ja subjektiuden toteutumista.

Petri Virtanen jakaa vaikuttavuuden kahteen eri alueeseen eli kustannusvaikuttavuuteen ja kokonaisvaikuttavuuteen. Kustannusvaikuttavuudessa tutkija vertaa toiminnan tuloksia ja vaikutuksia suhteessa laitettuihin panoksiin. Kokonaisvaikuttavuus tarkoittaa toiminnan tavoitteiden saavuttamisen määrittelyä ja vastaavatko vaikutukset asetettuja tavoitteita. (2007, 89.)

Yhteisösosiaalityössäkin on kuitenkin aina tavoitteena osallisuuden vahvistaminen ja vaikuttaminen omista lähtökohdista käsin. (Turunen, Päivi 2008, 50, 56.) Vuonna 1982 sosiaali- ja terveysministeriön esittämässä alueellistamiskokeilussa pyrkimyksenä oli lisätä eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden välistä yhteistyötä (Vinnurva, Jukka 2008, 86).

Tutkimuksen teko mielestäni osoittaa, että Oulun organisaatiotasolla toiminta eri paikoissa on erilaista ja asiakkaiden ja omaisten tarpeet ovat erilaisia. Tutkimus on ylemmille toimihenkilöille ja päättäjille informatiivinen palveluja kehittäessä ja etenkin kun nykyisin tehdään paljon kuntaliitoksia niin silloin pienempien paikkakuntien yksilölliset toimintatavat ja tarpeet eivät hautautuisi suurten linjojen ja organisaatiokaavioiden alle.

Yhteinen käsitys toiminnan tarkoituksesta ja toimintatavoista on tärkeä edellytys yhteistyölle ja toiminnan kehittämiseksi. Koko ajan on lisääntynyt tarve verkostorakenteiden kehittymiselle ja hallinnollisten rajojen ylittämiseksi etenkin seudullisia toimintamalleja kehitettäessä. (Seppänen-Järvelä, Riitta & Vataja, Katri 2009, 19-20.)

## 9 Pohdinta

Tarkoitukseni ei ole ollut, että opinnäytetyöni olisi ollut työyhteisöä uuvuttava liian monimutkaisine prosesseineen, jolloin se olisi pahimmillaan asiantuntijalähtöinen. Parempi, että se oli asiakaslähtöinen, yksinkertainen ja käytännön läheinen. Tämä on kuitenkin aiheuttanut sen, että olen ehkä liikaakin jättänyt muut työyhteisön jäsenet suunnittelun ulkopuolelle ja enemmänkin vain tiedottanut mitä tehdään, miksi ja milloin.

Pitämäni tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveri sisälsi eri ennakointidialogimuotojen piirteitä. Suunnittelupalaverissa käytetään yleensä teemoittajaa, mutta istumajärjestys on erilainen ja huoli jostain asiasta on suurempi. Minulla on menynytkin tässä usein termit sekaisin, enkä ole johdonmukaisesti käyttänyt nimikkeenä tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveria tai tulevaisuuden muistelu -suunnittelupalaveria.

Ulkopuolisella ammattimaisella vetäjällä tulokset voisivat olla monipuolisemmat, mutta kehitysvammaisten ollessa kyseessä ulkopuolisen olisi voinut olla vaikeampi saada heitä puhumaan. Varmasti se mikä vetämisen ammattitaidossa hävittiin, saatiin takaisin rennossa ilmapiirissä. Oli hyvä, että ennakointidialogipalaveri oli kestoltaan lyhyehkö ja kertaluonteinen, sillä muuten asiakkaat olisivat ehkä uupuneet ja asiassa pysyminen olisi vaikeutunut.

Minun on ollut helpompi kirjoittaa tutkimalla kirjallisuudesta teoriaa ja toisaalta vaikea lisätä siihen käytännön asiaa. Opinnäytetyön loppuvaiheessa tuntui että asia on kiepsahtanut toisinpäin ja käytännön kirjoittaminen helppoa, mutta teorian löytäminen rinnalle vaikeampaa. Lisähaasteensa toivat kirjoittamisen tekninen puoli pylväsdiagrammeineen ja kaavioineen.

Tutkimus on opettanut katsomaan kriittisemmin erilaisia strategioita ja sitä ovatko ne kirjoitettu tarpeeksi käytännön tasolla. Mielestäni sosiaali- ja terveysministeriön strategia on perusteellisempi ja paremmin auki kirjoitettu eli hyvin perusteltu kun taas Oulun kaupungin strategia on kirjoitettu hyvin yleisellä tasolla. *”Tekeminen ja tietäminen yhdistyvät. Ymmärtäminen on paljon enemmän kuin vain selittämisen taito.”* (Lehtonen, Timo 1998, 29.)



Mielestäni strategioissa ei tarpeeksi arvosteta asiakasyhteistyötä vaiko liittykö tähän pelko ettei asiakkaiden toiveita pystytä täyttämään tarpeeksi asiakaslähtöisesti tai yksilöllisesti. Siksi usein tehdään mieluummin asiakaskyselytkin standardisoituna.

Tutkimus on tärkeä myös yhteiskuntatasolla, sillä muutos lähtee aina ihmisistä itsestään eikä sitä voi tehdä kukaan toinen. Silloin toimintaakin on kehitettävä palveluiden käyttäjien tarpeista käsin ja työntekijöiden on toimittava heidän etujensa mukaisesti palveluorganisaation antamien resurssien puitteissa. Asiantuntijan tulee itse olla alan kehittäjänä eikä vain sopeutua muutokseen.

## Lähdeluettelo

Arnkil, Tom Erik & Eriksson, Esa & Arnkil, Robert 2000. Palveluiden dialoginen kehittäminen kunnissa. Sektorikeskeisyydestä ja projektien kaaoksesta joustavaan verkostointiin. Gummerus, Jyväskylä.

Carr, Wilfred & Kemmis, Stephen 1986. Becoming critical: Education, knowledge and action research. The Falmer Press, London.

Creutz, Karin & Sundquist, Salme (toim.) 2002. Miksi arvioida kunnan palveluja. Suomen kuntaliitto, Helsinki.

Eriksson, Esa & Arnkil, Tom Erik & Rautava Marie 2006. Ennakointidialogeja huolten vyöhykkeellä. Verkostokonsultin käsikirja – ohjeita verkostomaiseen työskentelyyn. Stakes, Työpapereita 29/2006. Stakesin monistamo, Helsinki.

Heikkinen, Hannu L.T. & Jyrkämä Jyrki 1999. Mitä on toimintatutkimus? Teoksessa Heikkinen, Hannu L.T. & Huttunen, Rauno & Moilanen, Pentti. Siinä tutkija missä tekijä. Toimintatutkimuksen perusteita ja näköaloja. Atena-kustannus, Juva.

Juhila, Kirsi 2006. Sosiaalityöntekijänä ja asiakkaina. Vastapaino, Tampere.

Lauri, Sirkka 1997. Toimintatutkimus. Teoksessa Paunonen, Marita & Vehviläinen-Julkunen, Katri. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. WSOY, Porvoo.

Lehtonen, Timo (toim.) 1998. Elämän seikkailu. Näkökulma elämyksellisen ja kokemuksellisen oppimisen kysymyksiin Suomessa. Atena, Jyväskylä.

Mäkelä, Klaus 1998. Kvalitatiivisen aineiston analyysi ja tulkinta. Oy Gaudeamus Ab, Helsinki.

Mäntysaari, Mikko 1999. Millaista asiantuntijuutta arviointitutkimus antaa? Teoksessa Eräsaari, Risto & Lindqvist, Tuija & Mäntysaari, Mikko & Rajavaara, Marketta. Arviointi ja asiantuntijuus. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Oulun kaupunki 2009. Oulun kaupungin strategia. Tulostettu 10.2.2011 <<http://www.ouka.fi/strategia/index.html>>.

Oulun kaupunki 2008. Nuorten työpajatoiminta. Luettu 30.01.2008. <<http://www.ouka.fi/nuoriso/tyopajat2/index.html>>.

Oulun kaupunki & Ylikiimingin kunta 2007. Kuntaliitoshanke. Pöytäkirja 9.11.2007. Luettu 5.1.2008 <<http://www.ouka.fi/kuntaliitos/ylikiiminki/poytakirjat.html>>.

Pelkonen Maija 2009. Keskustelu 20.04.2009.

Reinikainen, Kalle & Karjalainen, Timo P. 2005. Sosiaalisten vaikutusten arviointi voimajohtohankkeessa.

Seikkula, Jaakko & Arnkil, Tom Erik 2005. Dialoginen verkostotyö. Tammer-Paino Oy, Tampere.

Seppänen-Järvelä, Riitta & Vataja Katri 2009. Työyhteisö uusille urille. Kehittäminen osaksi arjen työtä. PS-kustannus, Juva.

Seppänen-Järvelä, Riitta 2004. Prosessiarviointi kehittämisprojektissa. Opas käytäntöihin. FinSoc Arviointiraportteja 4/2004. Stakes, Helsinki. Luettu 27.4.2011 <[http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/2C41CB87-6134-4C94-8D1B-46CD906C3B33/0/Arviointiraportteja4\\_04.pdf](http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/2C41CB87-6134-4C94-8D1B-46CD906C3B33/0/Arviointiraportteja4_04.pdf)>

Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2006:14. Sosiaali- ja terveystieteiden strategiat 2015 – kohti sosiaalisesti kestäväää ja taloudellisesti elinvoimaista yhteiskuntaa. Tulostettu 17.2.2011. <<http://pre20090115.stm.fi/hm1157622687947/passthru.pdf>>.

Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto 2011. Sosiaalibarometri 2011. Luettu 24.5.2011. <[http://www.stkl.fi/2011\\_SB\\_mediainfo\\_12.4.2011.pdf](http://www.stkl.fi/2011_SB_mediainfo_12.4.2011.pdf)>

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009a. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampereen Yliopistopaino Oy, Tampere.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009b. Käyttäjä- ja toimijalähtöinen kehittäminen. Ammattikorkeakoulujen verkkojulkaisu Osaaja.net 2/2009. Artikkel. Tulostettu 25.1.2011. <<http://ojs.seamk.fi/index.php/osaaja/article/viewFile/1115/966>>

Toikko, Timo 2006. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen. Työpoliittinen Aikakauskirja 3/2006. Artikkel.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli 2004. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jouni Tuomi, Anneli Sarajärvi ja Kustannusosakeyhtiö Tammi, Jyväskylä.

Turunen, Päivi 2008. Muuttuva yhdyskuntatyö osana Pohjoismaiden sosiaalityötä. Teoksessa Roivainen, Irene & Nylund, Marianne & Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.). Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla? PS-kustannus, Jyväskylä. 43-59.

Vinnurva, Jukka 2008. Yhteisöllisen ja rakenteellisen sosiaalityön kokemuksia Hervannassa. Teoksessa Roivainen, Irene & Nylund, Marianne & Korkiamäki, Riikka & Raitakari, Suvi (toim.). Yhteisöt ja sosiaalityö. Kansalaisen vai asiakkaan asialla? PS-kustannus, Jyväskylä. 85-98.

Virtanen Petri 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Edita Prima Oy, Helsinki.

Väestörekisterikeskus 2008. Asukasluku äänestysalueittain 31.1.2007. Luettu 5.1.2008

Ylikiimingin kunta 2007. Perusturvalautakunta. Pöytäkirja 19.3.2007. Luettu 5.1.2008 <<http://213.255.161.3/dwebylik/kokous/KOKOUS-476-1.HTM>>.

03.04.2011

LIITE 1

**Hei!****Kutsun Sinut Toimintakeskus Karpaloon Tulevaisuuden muistelu - verkostopalaveriin.**

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaveri on yhteistyömuoto, jolla pyrimme parantamaan Toimintakeskus Karpalon asiakasyhteistyötä ja sitä kautta Toimintakeskus Karpalon toimintaa.

Allekirjoittanut järjestää palaverin Sosionomi (Ylempi AMK) -opintoihin liittyen.

Tulevaisuuden muistelu -verkostopalaverissa on jokaisella vuorollaan mahdollisuus rauhassa sanoa oma näkökanta käsiteltäviin teemoihin. Menetelmässä asioita käsitellään tulevaisuuden näkökulmasta eli ajatellaan palaveriajan koskevan vuoden päästä olevaa tilannetta ja mietitään mitkä seikat ovat tukeneet asioiden kehitystä siihen tilanteeseen. Palaverin lopuksi asiat kootaan yhteen ja muodostetaan yhteinen toimintasuunnitelma.

Sinun ei tarvitse valmistautua palaveriin mitenkään.

**Varaathan palaveria varten koko ilmoitetun ajan.****Palaveri on 12.4.2010 kello 14.00-16.00 Toimintakeskus Karpalossa.**

Mukaan on kutsuttu asiakkaita, omaisia ja työntekijät ja esimiehemme Helena Hemmilä.

Tervetuloa!

Saila Paaso-Rantala,

p. 044-4970644

Kuukausiloru

LIITE 2

tehnyt Satsa

Tammikuun tuiskuissa tarvitaan auraa,  
tuiskuille lumiukko vain nauraa.  
Pakkanen punaa posket ja nenän,  
auton akku voi tehdä tenän.

Helmikuun hangilla lasketaan mäkeä,  
kelkka on pullollaan iloista väkeä.  
Mäestä kotiin on mukava tulla,  
pöydällä odottaa laskiaispulla.

Maaliskuun tienoissa kevään jo haistaa,  
nietokset sulavat, aurinko paistaa.  
Pääsiäispyhinä mämmi on herkkua,  
virpojat muistavat kummia, serkkua.

Aprillipäivänä meno on villiä,  
juotetaan kuraa ja syötetään silliä.  
Huhtikuun lätäkköön ei pidä astua,  
sukka voi silloin märäksi kastua.

Lehti kun puhkeaa jokaiseen puuhun,  
tiedät on saavuttu toukokuuhun.  
Vappupallo voi päästä karkuun,  
siinäpä aihetta katkeraan parkuun.

Vihdoin on kesäkuu, loma ja aikaa,  
keksiä yhdeksän juhannustaikaa.  
Suomen lippu saa liehua salossa,  
juhannusyönä kuulaassa valossa.

Heinäkuun puuhaa on heinän teko,  
kukas on sankari? -No, unikeko!  
Kun Jaakko on heittänyt kylmän kiven,  
uimisen iloja on enää hiven.

Elokuun päivinä korjataan viljaa,  
syksy lähestyy aivan hiljaa.  
Pakkasen pikkuserkku on halla,  
hiiviskelee pian kaikkialla.

Kesästä jäljellä on pelkkä muisto,  
keltaisen viitan saanut myös puisto.  
Syyskuun illoiksi riittää huvia,  
muistellaan lomaa ja katsellaan kuvia.

Syksyinen myrsky metsässä ryskää,  
lokakuu kuljettaa nuhaa ja yskää.  
Ruska värejä maisemaan tuhlaa,  
lapset viettävät kurpitsajuhlaa.

Marraskuun iltoina nähdä voi kummia,  
hämärän hahmoja, varjoja tummia.  
Lieneekö tonttu vai naapurin kissa,  
vilahdus vain - se on kadoksissa.

Joulukuu on täynnä kiirettä ja juoksua,  
paperin rapinaa, piparin tuoksua.  
Enkeli joulun viestiä kantaa,  
rauhaa ja iloa lahjaksi antaa.

[http://lorupankki.blogspot.com/2008/06/kuukausiloru\\_21.html](http://lorupankki.blogspot.com/2008/06/kuukausiloru_21.html)

luettu 9.4.2011

## PALAUTELOMAKE

## LIITE 3

Toivon Sinun arvioivan palaverin kulkua.

Kerään tämän palautteen opinnäytetyötäni varten.

Tuhoan palautelomakkeet opinnäytetyöni valmistuttua.

Vastaaja

☐ asiakas / omainen

☐ työntekijä

1. Miten hyödylliseksi koit palaverin?

Hyödytön	1	2	3	4	5	Hyödyllinen
----------	---	---	---	---	---	-------------

2. Olisiko sinulla riittävä mahdollisuus kertoa omat ajatuksesi?

Huonosti	1	2	3	4	5	Hyvin
----------	---	---	---	---	---	-------

3. Pystyitkö tuomaan esille huolenaiheesi?

Huonosti	1	2	3	4	5	Hyvin
----------	---	---	---	---	---	-------

4. Koitko, että sinua kuunneltiin?

Huonosti	1	2	3	4	5	Hyvin
----------	---	---	---	---	---	-------

Muut kommentit ja/tai ehdotukset?

KIITOS VASTAUKSESTA!