

Heli Himilä-Kainulainen, Kaisa Tuure

KYSYTÄÄNKÖ ASIAKKAAN – MINUNKIN MIELIPITEITÄ?

Asiakasraadit asiakasosallisuuden kehittäjinä kuntouttavassa työtoiminnassa

LAB-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala, Lappeenranta
Uusyhteisöllisyyden, osallisuuden ja johtamisen
koulutusohjelma
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö 2020

Tiivistelmä

Heli Himilä-Kainulainen, Kaisa Tuure
Kysytäänkö asiakkaan – minunkin mielipiteitä?
Asiakasraadit asiakasosallisuuden kehittäjinä kuntouttavassa työtoiminnassa
51 sivua, 5 liitettä
LAB-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto
Uusyhteisöllisyyden, osallisuuden ja johtamisen koulutusohjelma
Opinnäytetyö 2020
Ohjaajat: yliopettaja Mari Kokkonen, LAB-ammattikorkeakoulu, lehtori Taija
Nöjd, LAB-ammattikorkeakoulu, toimintayksikön esimies Tuula Kähäri, Etelä-
Karjalan työvoiman palvelukeskus/Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella asiakkaiden osallisuuden kokemuksia Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiirin alueella ostopalveluna järjestettävässä kuntouttavassa työtoiminnassa sekä luoda kehittämisehdotuksia asiakasosallisuuden lisäämiseksi. Opinnäytetyön aihe ja toimeksianto saatiin Eksoten Sosiaalisen työllistämisen yksikön osallisuustyöryhmältä.

Opinnäytetyö on laadullinen tutkimuksellinen kehittämistyö. Kehittämistyö toteutettiin Bikva–mallia soveltaen ja aineisto kerättiin järjestämällä kaksi asiakasraatia ja työntekijäraati. Asiakasraadeista saatu kokemustieto asiakasosallisuuden toteutumisesta analysoitiin teorialähtöisesti. Aineistosta nousi neljä asiakasosallisuutta vahvistavaa teemaa; mielekäs tekeminen, yhteisöllisyys, yksilöllisyys ja tiedon kulku. Nämä neljä teemaa toimivat työntekijäraadissa keskustelun ja oman työn reflektoinnin herättelijöinä. Kehittämistehtävän ulkopuolelta aineistosta tuli esiin myös viides teema; vallan käyttö viranomaistyössä asiakkaan aktivointitilanteissa.

Tulosten mukaan kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuus rakentuu arjessa. Mielekkäät työtehtävät ja yhdessä tekeminen, selkeät roolit ja tunne kuulumisesta yhteisöön sekä yksilöllisen palvelutarpeen huomioiminen, vahvistavat asiakasosallisuutta. Mahdollisuus vaikuttaa omaan palveluun ja tilanteeseen parantaa asiakasosallisuuden kokemusta. Asiakkaat ovat kuitenkin enemmän palveluun osallistujia kuin aktiivisia kehittäjiä.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuuden kehittäminen edellyttää asiakkaiden ja työntekijöiden välistä yhteistyötä. Asiakkaat tulee ottaa aidosti mukaan toiminnan kehittämistyöhön. Asiakkaiden kuuleminen ja heidän kokemustietonsa hyödyntäminen parantaa asiakasosallisuuden kokemusta. Asiakkaiden toimijuutta vahvistaa työntekijöiden asiakaslähtöinen ja arvostava työote.

Asiasanat: asiakasosallisuus, kuntouttava työtoiminta, osallisuus, Bikva–malli

Abstract

Heli Himilä-Kainulainen, Kaisa Tuure

Do they ask my opinion too? Client forums as a medium to developing user involvement in rehabilitative work, 51 pages, 5 appendices

LAB University of Applied Sciences

Health Care and Social Services, Lappeenranta

Degree Programme in Communal, Participation and Management

Master's Thesis 2020

Instructors: Ms Mari Kokkonen Principal lecturer and Ms Taija Nöjd Lecturer, LAB University of Applied Sciences, Ms Tuula Kähäri departmental supervisor, South Karelian Social and Health Care District (Eksote)

The purpose of this study was to examine how user involvement actualize in rehabilitative work and to develop suggestions on how to increase user involvement in rehabilitative work. The study was commissioned by South Karelia Social and Health Care District (Eksote).

The data for this study were collected by using the modified Bikva model. The data was gathered from two client forums and one employee forum. The data from these three forums were analyzed using previous theories on the subject as guidelines.

The results of the study show that even though user involvement doesn't actualize very well in rehabilitative work, it realises through everyday activities. Meaningful chores, sense of community, individual attention and open information are the main four factors in strengthening the sense of involvement in participants in rehabilitative work. The fifth factor, abuse of power, was also found. Further study is required to examine how the process of rehabilitative work in whole could become more user involvement friendly.

Keywords: user involvement, rehabilitative work, Bikva model, client forum

Sisältö

1	Johdanto.....	5
2	Kuntouttava työtoiminta ja asiakasosallisuus.....	7
2.1	Kuntouttava työtoiminta	7
2.2	Kuntouttava työtoiminta Eksotessa	8
2.3	Asiakasosallisuus	9
2.4	Asiakasosallisuus Eksotessa	11
2.5	Kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuus.....	12
3	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät	14
4	Opinnäytetyön toteutus.....	15
4.1	Tutkimusmenetelmä.....	16
4.2	Kohderyhmä	19
4.3	Aineistonkeruu	20
4.3.1	Asiakasraadit.....	20
4.3.2	Työntekijäraati.....	21
4.4	Aineiston analyysi	21
5	Tulokset.....	24
5.1	Asiakasosallisuuden kokemus	24
5.1.1	Mielekäs tekeminen.....	24
5.1.2	Yhteisöllisyys.....	26
5.1.3	Yksilöllisyys	28
5.1.4	Tiedonkulku.....	31
5.2	Asiakasosallisuuden kehittäminen	32
5.2.1	Mielekäs tekeminen.....	32
5.2.2	Yhteisöllisyys.....	33
5.2.3	Yksilöllisyys	33
5.2.4	Tiedonkulku.....	34
6	Pohdinta.....	35
6.1	Tulosten tarkastelua	35
6.2	Asiakasosallisuuden kehittämisehdotukset.....	37
6.3	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	42
7	Johtopäätökset ja jatkokehittämisehdotukset.....	46
	Lähteet.....	48

Liitteet

- Liite 1 Tiedote
- Liite 2 Saate
- Liite 3 Teemahaastattelurunko
- Liite 4 Suostumus
- Liite 5 Miellekartta aineiston analyysista

1 Johdanto

Osallisuus on Suomessa perustuslaillinen oikeus. Perustuslaki takaa yksilölle oikeuden osallistua ja vaikuttaa yhteiskunnan ja elinympäristönsä kehittämiseen. Julkisen vallan tehtävänä on puolestaan edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa häntä itseään koskevaan päätöksentekoon (Suomen Perustuslaki 1999/731. 2§, 14§.). Tämä oikeus on kirjattu laajasti lainsäädäntöömme (Pyykkönen 2014, 29–32).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on asiakasraatien avulla selvittää ja saada kuuluville Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden, Eksoten, alueella palvelusetelillä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden ajatuksia ja kokemuksia asiakasosallisuuden toteutumisesta kuntouttavassa työtoiminnassa, sekä esittää niiden pohjalta kehittämissuhteita kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuuden lisäämiseksi. Opinnäytetyön aihe ja toimeksianto on saatu Ekosten Sosiaalisen työllistämisen yksikön (SOTY) osallisuustyöryhmältä.

Asiakasosallisuuden huomioiminen on keskeistä sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämisessä. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuhteen (Kaste II) toisella kaudella 2012–2015 yhtenä tavoitteena oli sosiaali- ja terveydenhuollon rakenteiden ja palvelujen asiakaslähtöisyyden kehittäminen (Nikander & Tuominen-Thuesen 2016, 6.). Sosiaali- ja terveysalan asiakasosallisuutta on kehitetty Etelä-Karjalassa mm. osallistamalla pilottihankkeena Juha Sipilän hallituksen (2016–2018) Palvelut asiakaslähtöisiksi kärkihankkeeseen ja luomalla Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden oma osallisuussuhteen (Eksote 2017 a.). Sosiaalialalla asiakasosallisuudella tarkoitetaan asiakkaan kuulemista ja kohtaamista, sekä asiakkaan mahdollisuutta osallistua ja vaikuttaa omien palvelujen suunnitteluun, arviointiin ja kehittämiseen (Pieviläinen, Pyykkönen & Saukkonen 2014, 5). Asiakasosallisuus mahdollistaa tarvetta vastaavien, oikea-aikaisten ja toimivien palveluiden kehittämisen. Asiakaslähtöisten palvelujen kautta voidaan taata palvelujen riittävä vaikuttavuus ja lopulta myös kustannustehokkuus. (Sihvo, Isola, Linnanmäki, Lyytikäinen. & Sainio 2018, 8, 13–14.)

Kunnat tarjoavat kuntouttavaa työtoimintaa pitkään työttömille olleille, työllistymisedellytysten ja elämänhallinnan parantamiseksi. Kuntouttavaan työtoimintaan

osallistuvien määrä on kasvanut vuosittain. Se onkin merkittävä työllisyyspoliittinen aktivointitoimenpide, johon esimerkiksi vuonna 2019 osallistui noin 45 1000 henkilöä. Osallistujamäärien vuosittaista kasvua selittää osaltaan kuntien vuodesta 2015 laajentunut rahoitusvastuu pitkään työttöminä olleiden työmarkkinatuen kustannuksista (Virtanen 2020, 1-2.) Pitkäaikaistyöttömien aktivoiminen ja ohjaaminen kuntouttavaan työtoimintaan on kunnille myös keino alentaa työttömyydestä aiheutuvaa työmarkkinatuen maksuosuutta. Siksi kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuu nykyisin yhä enemmän myös sellaisia asiakkaita, joiden todellinen palvelutarve olisi muualla. (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 24.)

Tutkimusten mukaan kuntouttava työtoiminta ei lisää merkittävästi siihen osallistuneiden työllistymistä, vaan sen vaikuttavuus on enemmän arjenhallinnan ja yleisen hyvinvoinnin parantumisessa (Sandelin 2014,14; Aho, Tuomala, Hämäläinen & Mäkiaho 2018, 70; Mäntyneva & Hiilamo 2018, 19). Kuntouttavan työtoiminnan ja muiden perinteisten työttömien aktivointitoimenpiteiden heikko vaikuttavuus työllistymiseen ja syrjäytymisen ehkäisyyn sekä työstä syrjäytymisen vaikutukset huono-osaisuuden lisääntymiseen Suomessa, on herättänyt myös poliittisen tarpeen kehittää nykyistä järjestelmää enemmän osallistavan sosiaaliturvan suuntaan. Tämä ei kuitenkaan ole pelkästään suomalainen ongelma, vaan maailmanlaajuinen haaste (Perkins 2010, 268-269, 281). Osallistavan sosiaaliturvan tavoitteena olisi edistää pitkäaikaistyöttömien osallisuutta ja lisätä heidän sosiaalista pääomaansa. Esimerkiksi on ehdotettu ns. osallistumistulon käyttöönottoa, mikä korvaisi kuntouttavan työtoiminnan ja antaisi osallistujille nykyistä paremmat mahdollisuudet valita oma tapansa osallistua. (Hiilamo, Komp, Moisis, Babila Sama, Lauronen, Karimo, Mäntyneva, Parpo & Aaltonen 2017, 2,7,17.)

Etelä- Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden, Eksoten, työelämäpalveluissa on kehitetty kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessia ja sen vaikuttavuutta Lean-työskentelyn avulla. Palvelujen ja palvelujärjestelmän muutos- ja kehittämistyö vaatii tietoa myös jo olemassa olevien palvelujen toimivuudesta. Asiakkaan kuuleminen on yksi keino lisätä asiakasosallisuutta ja mahdollistaa asiakkaiden ottaminen mukaan palveluiden kehittämiseen.

2 Kuntouttava työtoiminta ja asiakasosallisuus

2.1 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua, minkä tarkoituksena on ehkäistä syrjäytymistä sekä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia toimintakykyyn vahvistamalla asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä (STM 2019). Kuntouttava työtoiminta on myös työttömyysturvalain mukaista työllistymistä edistävää palvelua (Työttömyysturvalaki 2002/1290).

Kuntouttavaa työtoimintaa säätelee laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Lain tarkoituksena on parantaa pitkän työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön mahdollisuuksia työllistyä avoimille työmarkkinoille, osallistua koulutukseen ja työ- ja elinkeinoviranomaisten tarjoamaan julkiseen työvoimapalveluun. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189.)

Kuntouttavan työtoiminnan järjestämisvastuu on kunnilla. Kunnat voivat järjestää toiminnan itse tai sopia sen järjestämisestä toisen kunnan, kuntayhtymän tai rekisteröidyn yhdistyksen, rekisteröidyn uskonnollisen yhteisön tai valtion viraston kanssa. Kuntouttavaa työtoimintaa ei voi järjestää yrityksissä. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189.)

Kunnilla on velvollisuus järjestää kuntouttavaa työtoimintaa sellaisille pitkään työttöminä olleille henkilöille, jotka saavat työmarkkinatukea tai toimeentulotukea, ja jotka eivät heikentyneen työ- ja toimintakykynsä takia kykene osallistumaan työ- ja elinkeinopalveluiden (TE-palveluiden) tarjoamiin ensisijaisiin työllistymis- palveluihin. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen perustuu aina työ- ja elinkeinopalveluiden, kunnan sosiaalihuollon viranomaisen ja asiakkaan yhdessä laatimaan aktivointisuunnitelmaan tai monialaiseen työllistymissuunnitelmaan, johon kirjataan asiakkaan yksilöllinen palveluntarve ja palvelusuunnitelma. Asiakkaalla on velvollisuus osallistua sekä työllistymissuunnitelman laatimiseen että kuntouttavaan työtoimintaan, jos se on kirjattu työllistymissuunnitelmaan. Kieltäytyminen johtaa työttömyysturvan sanktioihin eli työttömyysturvan määräaikaiseen menettämiseen. (Työttömyysturvalaki 2002/1290.)

Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189) säädetään myös kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan henkilön oikeuksista ja velvollisuuksia. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan osa- tai kokopäiväisesti, 1–4 päivänä viikossa, 3–24 kuukauden ajan. Järjestettävän toiminnan on oltava tavoitteellista ja sen tulisi parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan asiakkaan asemaa ja oikeuksia säätelee myös laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (2000/812).

2.2 Kuntouttava työtoiminta Eksotessa

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystyöpiiri (Eksote) on kuntayhtymä, johon kuuluu yhdeksän kuntaa: Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolhti, Savitaipale ja Taipalsaari. Eksoten alueella on noin 130 000 asukasta. (Eksote 2019 a.)

Etelä-Karjalan alueella kuntien työllistymisasiota hoitaa Eksoten työelämäpalvelut, jossa toimii kaksi tulosityksikköä: Monialainen yhteispalvelu (TYP) ja Tuetun työllistymisen palvelut. Eksotessa toteutettiin kevään 2020 aikana organisatiomuutos, missä Sosiaalisen työllistämisen yksikön, SOTY:n, sekä Työelämäosallisuutta tukevien palveluiden toiminnot järjestettiin uudelleen TYP:n ja Tuetun työllistymisen yksikön kesken. TYP:n tehtävänä on tukea työttömien asiakkaiden työllistymistä monialaisella yhteistoimintamallilla eli asiakkaalla on mahdollisuus saada TYP:sta sekä TE-palveluiden, Eksoten että Kelan palveluja. TYP toimii ns. lähettävänä tahona kuntouttavaan työtoimintaan, koordinoi kuntouttavan työtoiminnan paikkahallintaa ja ostopalvelujen käyttöä sekä huolehtii työllistymistä edistävien palvelujen laadunvalvonnasta. (Eksote 2020.)

Eksote järjestää kuntouttavaa työtoimintaa ostopalveluna palvelusetelimallilla, omana toimintana Eksoten omissa yksiköissä ja työpajoilla, jäsenkuntien yksiköissä sekä sopimuksilla 3. sektorin toimijoilla ja erilaisissa hankkeissa. Eksoten alueella on tällä hetkellä kolme ostopalveluiden palveluntuottajaa; Laptuote-säätiö Lappeenrannassa, SaimaanVirta ry Imatralla sekä Savitaipaleen Nuorison Tuki ry. (Eksote 2019 c.)

Kuntouttavaa työtoimintaa toteutetaan ostopalveluna Eksoten alueella ns. kolmen palvelusetelin mallilla. Palveluseteli on henkilökohtainen, ja se myönnetään asiakkaalle aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistämissuunnitelman teon yhteydessä hänen palvelutarpeensa mukaan. Palvelusetelillä kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden elämäntilanne, työllistymismahdollisuudet ja sitä kautta myös palvelutarve vaihtelee suuresti. Palveluseteleitä myönnetään asiakkaille joko työhön ja koulutukseen suuntaavaan palveluun (palveluseteli 1), työ- ja toimintakyvyn arvioinnin palveluun (palveluseteli 2) tai osallisuutta tukevaan palveluun (palveluseteli 3). Palveluseteli 1 asiakkaat tarvitsevat pääasiallisesti tukea työnhakudokumenttien päivityksessä sekä koulutus- ja työpaikkojen kartoittamisessa ja hakemisessa. Palveluseteli 2 asiakkaiden palvelutarve vaihtelee työ- ja toimintakyvyn selvityksestä eläkehakua varten nuorten arjen hallinnan ja päihteettömyyden tukemiseen ja jatkosuunnitelmien selkiytymiseen. (Eksote 2019 d.) Palveluseteli 3 otettiin käyttöön 1.9.2019 korvaamaan aiemmin käytössä ollut korotetun ohjaukskorvauksen ostopalvelu. Osallisuutta tukevaa palvelua tarjotaan asiakkaalle, kun hän tarvitsee tukea toimintakyvyn edistämiseen ja ylläpitämiseen, päivärytmin, elämänhallinnan tai päihteettömyyden tukemiseen. Palvelusetelimallissa asiakas voi itse valita kenen palveluntuottajan palveluita hän haluaa käyttää ja sopia itse palvelun toteutuksesta palveluntuottajan kanssa. Palvelusetelin arvo eli palveluntuottajalle maksettu korvaus on sovittu etukäteen kuhunkin palveluseteliin sovittujen palveluiden mukaan. (Eksote 2019 b.) Vuonna 2019 kuntouttavaan työtoimintaan osallistui Eksoten alueella keskimäärin 714 asiakasta kuukausittain. Vuositasolla kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvista noin 32 % on ostopalvelussa. (Kähäri 2020.)

2.3 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuus on osa suurempaa osallisuuden käsitettä. Osallisuus on osallistumiseen liittyvä, tunteisiin ja yhteenkuuluvuuteen pohjautuva kokemus, jossa ihminen voi vaikuttaa itseään ja ympäristöään koskeviin asioihin aktiivisena toimijana (Rouvinen-Wilenius, Aalto-Kallio, Koskinen-Ollonqvist & Nikula 2011, 50). Osallisuus vaatii luottamusta, sitoutumista ja tunnetta siitä, että on tullut kuulluksi (Pieviläinen, Pyykkönen & Saukkonen 2014, 5–6). Osallisuus, osallistumisen- ja vaikuttamisen mahdollisuuksien käyttö on jokaisen perustuslaillinen oikeus,

mutta näistä oikeuksista säädetään myös monessa muussa laissa (Pyykkönen 2014, 29–32).

Asiakasosallisuus voidaan jakaa neljään eri asteeseen, joissa asiakasosallisuuden määrä kasvaa aste asteelta. Asiakasosallisuuden asteen lisäksi on tärkeää huomioida osallisuuden tasot; asiakas voi osallistua palvelujen kehittämiseen ja suunnitteluun joko yksittäisen palvelun osalta yksilötasolla tai yleisellä tasolla. (Leeman & Hämäläinen 2015, 3–4; Högnabba 2008, 28; Heikkilä & Julkunen 2003, 4.) Asiakasosallisuuden ensimmäisellä asteella asiakas toimii informantina; häneltä kerätään esimerkiksi palautetta käyttämästään palvelusta. Toisella asteella asiakas nähdään osallisena käyttämäänsä palveluun, tämä on Leemanin ja Hämäläisen (2015, 3) mukaan asiakasosallisuuden perusaste. Kolmannella asteella asiakas nähdään vaikuttajana, joka toimii palvelun laadun kehittäjänä. Neljännellä asteella asiakas on palvelun johtaja, joka palvelujen kehittämisen ja laadun tarkkailun lisäksi määrittelee palvelun raamit. Leemanin ja Hämäläisen (2015, 4) asiakasosallisuuden nelijaossa asiakkaan osallistuminen (user participation) kasvaa asteittain kohti asiakkaan osallisuutta (user involvement). Asiakkaan osallisuuden asteeseen vaikuttaa myös se, kuinka paljon asiakkaan kokemustietoa ollaan halukkaita käyttämään palveluiden kehittämisessä (Heikkilä & Julkunen 2003, 4).

Osallisuus ja erityisesti asiakasosallisuus ovat nousseet tärkeäksi toimintaa ohjaavaksi tavoitteeksi terveys- ja sosiaalipalveluissa. Taustalla on Euroopan unionin tasolla laadittu kymmenen vuoden strategia Europe 2020, jossa osallisuutta ja kestäväää kasvua tuetaan erilaisin hankkein. Kansallinen Kaste ohjelma on myös painottanut osallisuuden ja sen vahvistamisen tärkeyttä. Vuonna 2014 uudistetussa sosiaalihuoltolaissa osallisuuden vahvistaminen on kirjattu lakisääteiseksi tehtäväksi kaikille sosiaalihuollon ammattilaisille. (Matthies 2017, 150.)

Valmisteilla olevassa sosiaali- ja terveyspalveluiden uudistuksessa vastuu sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen järjestämisestä siirtyy kunnilta ja kuntayhtymiltä hyvinvointialueille. Uudistuksen keskeisiä tavoitteita on lisätä asiakaslähtöisyyttä, palveluiden saavutettavuutta ja yhdenvertaisuutta palvelujärjestelmässä vahvistamalla asiakasosallisuuden toteutumista. (THL 2020.) Jotta asukkaille pystytään tarjoamaan oikeantyyppisiä ja tehokkaita palveluja, tarvitaan oikeaa ja

ajantasaista tietoa alueen väestön hyvinvoinnista ja terveydestä sekä tarjottavien sote-palvelujen kustannuksista ja vaikuttavuudesta (STM 2020). Asiakasosallisuus tuo kokemustiedon näkyväksi ammatillisen ja tieteellisen tiedon rinnalle (THL 2020).

2.4 Asiakasosallisuus Eksotessa

Eksoten perustehtävänä on tukea asiakkaitaan oman hyvinvoinnin ja terveyden edistämiseen sekä tarjota asiakkaille heidän palvelutarpeeseensa perustuvat ja vaikuttavat sosiaali- ja terveysterveystarpeet. Asiakasosallisuudella tarkoitetaan Eksotessa Kuntalain (2015/410) mukaista asiakkaan ja potilaan sekä kuntalaisen mahdollisuutta osallistua Eksoten palveluiden suunnitteluun ja kehittämiseen sekä päätöksentekoon. (Eksote 2017 b.) Ihmisten oikeudesta osallistumiseen ja osallisuuteen säädetään Suomessa useissa eri laeissa ja säädöksissä, esim. Perustuslaissa, Terveystarpeetlaissa, Sosiaalihuoltolaissa ja Laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Myös Sosiaalihuollon erityislainsäädännössä löytyy useita mainintoja ja juridisia velvoitteita eri väestöryhmien osallisuuden mahdollistamiseen. (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen & Sainio 2018, 13–14.)

Eksote osallistui yhtenä pilottialueena Juha Sipilän hallituksen (2016–2018) Palvelut asiakaslähtöisiksi kärkihankkeeseen, minkä tavoitteena oli uudistaa sosiaali- ja terveystarpeetlaisten palveluiden asiakaskokemusta ja palvelujärjestelmien kehittämiseen (Eksote 2017 a). Asiakasosallisuus Eksotessa- pilottihankkeessa luotiin Eksotelle yhteinen osallisuusohjelma, tuotettiin asiakasryhmäkohtaista tietoa osallisuudesta ja aloitettiin asiakaspalautte- ja kehittämisehdotusjärjestelmien kehittäminen osaksi tietojohdantaa ja raportointia. Lisäksi kehitettiin myös kokemusasiantuntija toimintaa. (Eksote 2017 a, 4; Sihvo ym. 2018, 33.)

Eksotessa perustettiin vuonna 2016 asiakasosallisuustyöryhmä vastaamaan osallisuustyön kehittämisestä ja seurannasta sekä raportoinnista johtoryhmälle (Eksote 2017 a). Eksoten Osallistu ja vaikuta-osallisuusohjelma perustui Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystarpeetlaisten strategiaan ja arvoihin: yhdessä asiakkaan

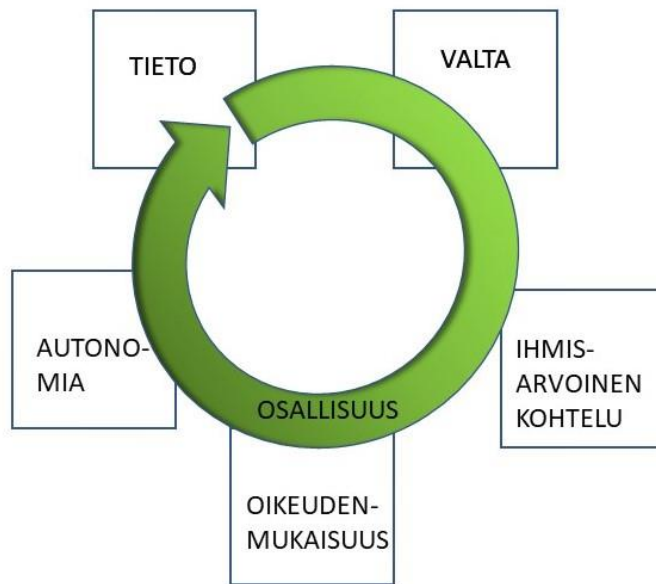
kanssa, mutkaton vuorovaikutus, rohkeus uudistua ja halu ottaa vastuuta. Osallisuusohjelmassa osallistumistavat on jaoteltu edustukselliseen osallisuuteen, suoraan osallisuuteen ja tieto-osallisuuteen. Asiakasosallisuus toteutuu ennen kaikkea suorana osallisuutena. Se on asiakkaiden ja potilaiden osallistumista itsenäisinä toimijoina; aloitteen tekijöinä, palautteen antajina ja tiedon tuottajina esim. vastaamalla kyselyihin. Suoraa osallisuutta on myös toimintaosallisuus, jossa asiakkaat osallistuvat esimerkiksi kehittäjäryhmiin ja keskustelutilaisuuksiin, asiakasraateihin yms. (Eksote 2017 b, 6.)

Kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuuden kehittämistyö liittyy Eksotessa työelämäpalveluiden kuntouttavan työtoiminnan Lean-työskentelyyn. Työskentelyyn osallistuivat Työllistymistä edistävä monialaisen yhteispalvelu, sosiaalisen työllistämisen ja verkostoyhteistyön yksikkö SOTY sekä työelämäosallisuutta tukevat palvelut TEOT. Teollisuudesta tunnetuksi tulleen Lean-työskentelyn tavoitteena on sosiaalipalveluissa parantaa asiakkaan palveluprosessia. Lean toimintamallilla pyritään asiakkaiden kunnioittamiseen, oikea-aikaisiin palveluihin, palveluprosessien ongelmien tunnistamiseen ja niiden jatkuvaan parantamiseen. (Eksote 2018.) Työelämäpalveluille perustettiin oma asiakasosallisuustyöryhmä suunnittelemaan ja toteuttamaan käytännön toimia kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuuden lisäämiseksi. Niitä ovat esimerkiksi systemaattinen asiakaspalautteen kerääminen, asiakkaiden ottaminen mukaan kehittämistyöhön asiakasraatien kautta, osallistava dokumentointi, digitaalisten palveluiden käyttö, tieto-osallisuuden lisääminen yms. (Eksote 2017 c.)

2.5 Kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuus

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta astui voimaan vuonna 2001 ja sen voimassaolon aikana on kuntouttavaa työtoimintaa tutkittu runsaasti sekä laajemmasta yhteiskunnallisesta näkökulmasta että kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien yksilöiden näkökulmasta. (Sandelin 2014.)

Leena Luhtasela (2009, 128–129) on hahmotellut tutkimuksensa pohjalta osallisuuden ideaaliprosessin (Kuva 1), jossa viiden osatekijän (tieto, valta, oikeudenmukaisuus, ihmisarvoinen kohtelu ja autonomia) kautta asiakkaan osallisuus omaan palveluprosessiin kasvaa.



Kuva 1. Osallisuuden ideaaliprosessi Luhtaselan (2009) mukaisesti

Ideaaliprosessin tavoitteena on asiakkaan hyvinvoinnin parantuminen. Tieto omista mahdollisuuksista ja palveluista liittyy osallisuuden tunteeseen ja vastaavasti tietämättömyys osattomuuden kokemuksiin. Asiakkaiden asiantuntijuuden arvostaminen, aito kuuleminen sekä avoin ja arvostava dialogi siirtää valtaa asiakkaille; tieto ja valta kulkevat käsi kädessä. (Luhtasela 2009.) Tutkimuksessa vallan jakautumista tarkasteltiin sekä aktivointitilanteessa että kuntouttavassa työtoiminnassa. Aktivointitilanteessa asiakkaat kokivat työntekijöiden käyttävän usein ylivaltaa ja vastaavasti hyvin harvoin jaettua valtaa (Luhtasela 2009, 81–90).

Mäntynevan & Hiilamon (2018, 23–24) mukaan niin aktivointitilanne kuin kuntouttavan työtoiminnan jaksokin onnistuu parhaiten silloin, kun asiakas saa itse vaikuttaa omaan tilanteeseensa. Aktivointitilanteessa kuntouttavan työtoimintapaikan valinta voi tukea asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja valtaistumista. Asiakkaiden itsemääräämisoikeuden, autonomian, aikaansaaminen on Luhtaselan (2009, 113) mielestä osallisuuden toteutumisen ehto. Osallisuusprosessi vaatii kaikkia viittä Luhtaselan (2009) mainitsemaa rakennuspalikkaa, mutta autonomia toimii prosessin liikkeelle panevana muutosvoimana. Mäntynevan & Hiilamon

(2018, 24) tutkimuksen mukaan kuntouttavassa työtoiminnassa osallisuutta tukevia tekijöitä oli mielekäs tekeminen, sosiaaliset kontaktit, yhteisöllisyys, yksilöllisyyden salliva toimintakulttuuri, tulevaisuudensuunnitelmia tukevat tavoitteet ja toiminta, kuten opinnollistaminen, sekä tuki koulutus- ja työnhaussa. Osallisuus ja hyvinvoinnin vahvistuminen toteutuvat kuntouttavassa työtoiminnassa mielekkään tekemisen ja onnistumisen kokemusten kautta (Jansson 2014, 60–61; Mäntyneva & Hiilamo 2018, 24.) Työntekijöiden vastuu asiakkaiden osallisuuden vahvistamisessa on tärkeä. Asiakkaiden kokemus siitä, että heitä kohdellaan ihmisarvoisesti aktiivisina oman elämän toimijoina, oikeudenmukaisesti ja lakia noudattaen on Luhtaselan (2009) mukaan osallisuutta tarkasteltaessa keskeistä.

3 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää asiakasraatien avulla Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden, Eksoten, alueella ostopalveluna järjestettävään kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuuden toteutumisesta kuntouttavan työtoiminnan aikana. Asiakasraadeista nousseet asiakaskokemukset ja kehittämisehdotukset kuntouttavasta työtoiminnasta esitetään kuntouttavaa työtoimintaa järjestävien toimijoiden työntekijöille. Työntekijäraadissa keskustelu perustuu asiakaskokemuksiin ja työntekijöiden itsereflektointiin. Opinnäytetyön tavoitteena on koota asiakas- ja työntekijäraatien kokemuksista kehittämisehdotuksia kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuuden ja palvelukokemuksen parantamiseksi.

Kehittämistehtävät

Selvittää, miten asiakasosallisuus toteutuu Eksoten alueella ostopalveluna järjestettävässä kuntouttavassa työtoiminnassa.

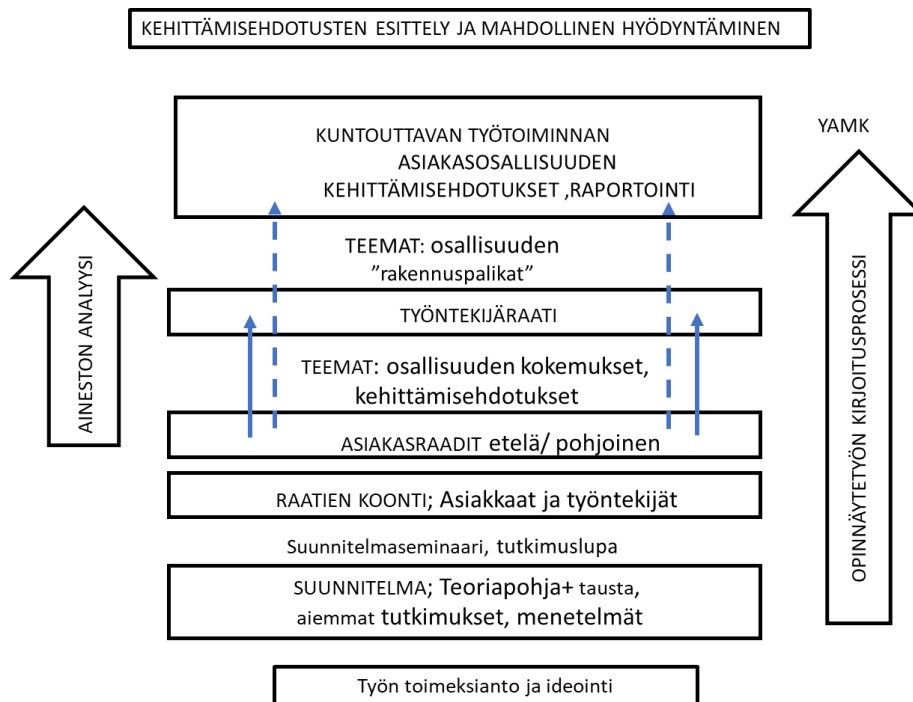
Luoda suosituksia, kuinka asiakasosallisuutta voidaan lisätä Eksoten alueella ostopalveluna järjestettävässä kuntouttavassa työtoiminnassa.

4 Opinnäytetyön toteutus

Opinnäytetyömme lähtökohtana oli Eksoten työelämäpalveluissa aloitettu kehittämistyö kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessin ja sen vaikuttavuuden parantamiseksi. Lean-työskentelyn avulla oli pyritty jo yksinkertaistamaan ja sujuvoittamaan palveluiden oikea-aikaisuutta ja palveluista toiseen siirtymistä (Eksote 2018) Sosiaalisen työllistämisen ja verkostoyhteistyön yksikön osallisuustyöryhmässä oli noussut esiin tarve saada tietoa myös kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden kokemuksista palveluiden toimivuudesta. Palvelujen kehittämistyö vaatii myös asiakkaiden näkökannan olemassa olevien palvelujen toimivuudesta. Aiheesta annettiin kaksi YAMK-opinnäytetyöaihetta. Toinen opinnäytetyö käsitteli asiakasosallisuuden kokemuksia Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajoilla ja toiseen haluttiin kuulla ostopalveluna tuotettuun kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden kokemuksia asiakasraateja järjestämällä. Asiakasraadit ovat yksi menetelmä asiakaspalautteen keräämiselle. Tartuimme tähän haasteeseen, koska kuntouttava työtoiminta oli meille jo entuudestaan tuttua sekä palveluntuottajan että lähettävän tahon näkökulmasta ja asiakasraatien järjestäminen palautteen keräämiseksi vaikutti kiinnostavalta. Osallistuimme SOTY:n osallisuustyöryhmän kokouksiin, joissa pääsimme seuraamaan Eksoten asiakasosallisuuden kehittämistyötä ja ideoimaan opinnäytetyötämme.

Kehittämistyönprosessi toteutui kuvassa 2 esitetyn rakenteen mukaan. Aikataullisesti prosessi eteni ideapaperin esittämisestä ja aiheen hyväksynnästä helmikuussa 2018, viitekehyksen rakentamiseen, aiheeseen ja tutkimuskirjallisuuden tutustumalla. Valmis tutkimussuunnitelma esitettiin marraskuussa 2019 ja tutkimuslupa saatiin Eksotelta tammikuussa 2020. Asiakasraadit oli sovittu järjestettäväksi maaliskuussa 2020. Covid-19 viruksen aiheuttaman poikkeustilan vuoksi jouduimme siirtämään asiakasraateja sekä miettimään raatien toteuttaminen uudelleen. Asiakasraadit toteutettiin toukokuussa ja heinäkuussa ja työntekijäraati syyskuussa 2020. Aineiston analyysi alkoi heti ensimmäisen asiakasraadin jälkeen ja jatkui työntekijäraadin analyysiin asti. Asiakasosallisuuteen liittyvän teorian ja aineiston pohjalta laadimme opinnäytetyöraporttiimme kehittämisehdo-

tuksia asiakasosallisuuden parantamiseksi kuntouttavassa työtoiminnassa. Kehittämisehdotukset tullaan esittelemään kehittämistyöhön osallistuneille palveluntuottajille, asiakkaille ja työn toimeksiantajalle opinnäytetyön valmistuttua.



Kuva 2. Opinnäyte- ja kehittämistyön prosessi

4.1 Tutkimusmenetelmä

Opinnäytetyömme on laadullista tutkimuksellista kehittämistyötä. Työn tavoitteena on selvittää asiakasosallisuuden toteutumista kuntouttavassa työtoiminnassa Eksoten alueella ja löytää kehittämisehdotuksia asiakasosallisuuden lisäämiseksi. Kehittämistutkimus ei ole varsinaisesti tutkimusmenetelmä, vaan enemmänkin tutkimusstrateginen lähestymistapa, jossa voidaan käyttää hyväksi erilaisia tutkimusmenetelmiä (Kananen 2015, 33). Tutkimuksellisessa kehittämistyössä yhdistyy konkreettinen kehittämistoiminta ja tieteellinen tutkimus (Toikko & Rantanen 2009, 19). Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa tavoitellaan konkreettista muutosta, esim. parempia tai tehokkaampia toimintatapoja ja rakenteita ja samalla pyritään perusteltuun tiedon tuottamiseen. (Kananen 2015, 39–

40; Toikko & Rantanen 2009, 16,22–23, 39.) Kehittämistyöstä tulee kehittämistutkimusta tutkimuksen, tutkimusprosessin ja tulosten raportoinnin kautta. Kehittämistutkimus on keino saada käytännön kehittämistyö näkyväksi ja siihen liittyy aina myös pyrkimys ongelmanratkaisuun eikä vain ongelman syiden selvittäminen ja ratkaisuehdotusten antaminen. (Kananen 2015, 13, 33.) Opinnäytetyömme on osa tutkimuksellisen kehittämistyön sykliä, jossa kehittämistyön loppuun saattaminen jää tilaajaorganisaation vastuulle.

Kehittämistyö voi edetä joko ylhäältä alas tai päinvastoin. Yhä enemmän kehittämistyötä tehdään toimijalähtöisesti alhaalta ylös, jolloin toimijoina voi olla asiantuntijoita tai palvelun käyttäjiä. (Toikko & Rantanen 2009, 48–49.) Kehittämistyön prosessi voi edetä lineaarisesti, syklimäisesti, spagettimallina tai vertikaalisesti ns. tasomallina, mitä myös opinnäytetyössä käyttämämme Bikva-arviointimalli edustaa. Taso-malleissa kehittämistyön prosessi etenee tasolta toiselle, jokaisen kehittämistason tuottaessa kehittämisen kannalta samanarvoista tietoa. Bikva – mallissa kehittäminen etenee vaihe vaiheelta alhaalta ylöspäin, asiakkailta poliittisille päättäjille. (Toikko & Rantanen 2009, 64–69.)

Bikva – malli on tanskalaisen Hanne Kathrine Krogstrupin kehittämä asiakaslähtöinen arviointi- ja kehittämismenetelmä. Bikva on lyhenne tanskan kielen sanoista Bryggeinddragelse i Kvalitetsvurdering ja sen suora käännös on asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana. Menetelmä on luotu Tanskassa sosiaalipsykiatriassa 1990 – luvun loppupuolella ja on sen jälkeen levinnyt laajalti käytetyksi sosiaalityön arviointi- ja kehittämismenetelmäksi. (Koivisto 2007, 17.)

Mallin perusajatuksena on, että asiakkaalla on oleellista tietoa, jota voi, ja tulee, käyttää julkisen sektorin toiminnan kehittämisessä ja kohdentamisessa. Arviointiprosessi on oppimislähtöinen ja se kulkee alhaalta ylöspäin. Tavoitteena prosessissa on luoda tietoa, jonka avulla toiminnan menetelmiä voidaan kehittää. Kenttätöntekijöiden liittäminen kehittämisprosessiin on perusteltua koska heillä on tietoa, miten lainsäädäntö ja yleinen etu voi vaikuttaa kehittämiseen. Lisäksi kenttätöntekijöiden haastattelu antaa kuvan, millaisessa organisaatiossa he työskentelevät ja kuinka se vaikuttaa heidän näkemyksiin kehittämisestä. Kenttätöntekijöiden haastattelun päätavoitteena on oppiminen ja kehittyminen.

(Korgstrup 2004, 9–15.) Jos Bikva – mallia käytetään vain tiedonkeruu menetelmänä, se menettää osittain merkityksensä. Tavoitteena on, että asiakkailta nousseita teemoja pyritään käyttämään työntekijöiden oman työn reflektoinnin ja oppimisen laukaisijoina. Työntekijöiden oppimisen ja oman toiminnan reflektoinnin herättelyn tavoitteena on tuottaa muutos työkäytäntöihin. (Högnabba 2008, 11).

Bikva – mallin ensimmäisessä vaiheessa toteutetaan asiakkaiden ryhmähaastattelu. Ryhmähaastattelussa pyritään avoimilla kysymyksillä selvittämään mitä asiakkaat pitävät myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. (Korgstrup 2004, 15, 17–18.) Ryhmähaastattelun etuna on, että samanaikaisesti saadaan kerättyä tietoa usealta henkilöltä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2018, 210). Haastattelun teemat perustuvat tutkijan aiempaan tietoon käsiteltävästä aiheesta ja haastattelutilanteessa haastateltavia keskustelutetaan näiden valittujen teemojen pohjalta ilman kysymysten tarkkaa muotoa tai järjestystä. (Kananen 2015, 83, Hirsjärvi ym. 2018, 208.) Haastattelu on joustava tiedonkeruumenetelmä, koska kysymyksen voi toistaa, sitä voi tarkentaa ja tarvittaessa selventää asiaa ja käydä keskustelua aiheesta. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85.)

Mallin toisessa vaiheessa asiakkailta saatu palaute esitellään työntekijöille. Palautteen esittelyn tarkoituksena on tuoda työntekijöille tietoa siitä, millaisina asiakkaat näkevät työntekijöiden työ- ja toimintatavat. Tavoitteena on käynnistää oppimisprosessi, jossa työntekijät saadaan pohtimaan, mihin saatu palaute perustuu ja sitä kautta saada heidät arvioimaan omaa toimintaansa. (Korgstrup 2004, 15, 21–22.) Työntekijöiden haastattelun ensisijainen tavoite on kannustaa heidät pohtimaan omia työkäytäntöjä asiakkailta saadun palautteen pohjalta ja luoda pohdinnan kautta konkreettisia toiminnan kehittämissuhteita (Högnabba 2008, 12).

Kolmannessa vaiheessa kahdesta ensimmäisestä vaiheesta saatu palaute esitellään organisaation/työyhteisön johdolle. Kolmas vaihe noudattaa samoja periaatteita kuin kaksi edellistäkin vaihetta. (Korgstrup 2004, 22.) Kehittämisprosessiin on tärkeää liittää henkilöt, joilla on valtaa vaikuttaa työntekijöiden työtapoihin, jotta kehittyminen ja koko organisaation oppimisprosessi voidaan turvata (Hög-

nabba 2008). Keskustelun pohjana toimii asiakkailta ja työntekijöiltä koottu palaute. Tavoitteena on pohtia saadun palautteen perusteita ja syitä. (Korgstrup 2004, 15, 22.)

Tässä työssä esitetään työn toimeksiantajalle tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset ja kehittämisehdotukset kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuuden lisäämiseksi. Lisäksi palveluntuottajille kootaan kehittämisehdotuksista ”huoneen- taulu”; muistilista keinoista asiakasosallisuuden huomioimiseen.

Mallin viimeisessä, neljännessä, vaiheessa kolmesta aiemmasta vaiheesta saatu palaute esitellään poliittisille päättäjille. Tavoitteena on saada myös heidät pohtimaan saadun palautteen perusteita ja syitä. (Korgstrup 2004, 15, 22–23.) Mallin neljännen vaiheen toteutus jää opinnäytetyön tilaajan harkintaan.

4.2 Kohderyhmä

Opinnäytetyön kohderyhmänä olivat Eksoten alueella ostopalveluna toteutettavaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvat asiakkaat, toimintaa toteuttavien tahojen työntekijät sekä toimintaa ohjaavat esimiehet. Kohderyhmä rajattiin ostopalveluasiakkaisiin työn toimeksiantajan toivomuksesta, koska haluttiin saada tietoa asiakasosallisuuden toteutumisesta kuntouttavan työtoiminnan ostopalveluissa.

Opinnäytetyön kohderyhmän valinnassa tavoitteena oli saada mahdollisimman kattava edustus palveluseteleillä järjestettävän kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista ja toimintaa ohjaavista työntekijöistä. Laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että tietoa kerätään henkilöiltä, jotka tietävät mahdollisimman paljon tutkitavasta ilmiöstä tai heillä on siitä kokemusta (Tuomi & Sarajärvi 2018, 86). Asiakasraateihin osallistuvien asiakkaiden valinta tehtiin Etelä-Karjalan alueella kolmella palveluntuottajalla kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden joukosta. Pyrkimyksenä oli, että raadeissa olisi edustajia kaikista kolmesta palveluseteliryhmästä. Työntekijäraatiin pyrittiin saamaan osallistujia tasaisesti jokaiselta palveluntuottajalta.

Asiakasraateihin osallistuminen oli vapaaehtoista. Palveluntuottajia tiedotettiin tutkimuksesta ja pyydettiin lupa tiedottaa toimipaikoilla sekä työntekijöitä että asiakkaita tutkimuksen tarkoituksesta ja toteutuksesta. Tiedotimme osalle asiakkaita tutkimuksesta henkilökohtaisesti työpajoilla järjestetyissä infotilaisuuksissa, ja osalle tieto välittyi palveluntuottajien kautta. (Liitteet 1 ja 2)

4.3 Aineistonkeruu

Opinnäytetyön aineistonkeruu toteutettiin Bikva – mallia soveltaen. Mallin mukaisen tiedonkeruun kautta tavoitteena oli asiakkailta saadun tiedon pohjalta käynnistää kuntouttavaa työtoimintaa toteuttavien työntekijöiden ja esimiesten oman työn ja toiminnan reflektoinnin prosessi. Asiakkaiden kanssa tehdyistä ryhmähaastatteluista nousseet teemat kulkivat pääteemoina koko prosessin läpi.

4.3.1 Asiakasraadit

Opinnäytetyön tiedonkeruun ensimmäisessä vaiheessa järjestettiin kaksi kuntouttavan työtoiminnan asiakasraatia. Opinnäytetyön kehittämistehtävistä johdetut teemat toimivat raatien keskustelun perustana. (Liite 3) Tiedonkeruu toteutettiin puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla ja tavoitteena oli koota asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuudesta, sen toteutumisesta kuntouttavassa työtoiminnassa sekä kehittämissuhteita, miten asiakasosallisuutta voitaisiin lisätä. Haastattelun onnistumisen ja tarvittavan tiedonsaannin kannalta on tärkeää, että haastateltavilla on etukäteistietoa haastattelun teemoista (Tuomi & Sarajärvi 2018, 85–86). Asiakasraatien alussa osallistujat johdateltiin tulevan keskustelun teemoihin lyhyen PowerPoint esityksen avulla.

Asiakasraadit toteutettiin Covid-19 aiheuttaman poikkeustilan vuoksi alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen. Alkuperäisen suunnitelman mukaan tarkoituksena oli pitää kaksi asiakasraatia, toinen Imatralla, toinen Lappeenrannassa. Vapaaehtoisia ilmoittautuneita raateihin oli yhteensä 18 henkilöä. Poikkeustilan vuoksi kuntouttava työtoiminta keskeytettiin 18.3.2020 2,5 kuukaudeksi, ja jo sovitut raadit piti peruuttaa. Opinnäytetyön tiedonkeruu täytyi suunnitella uudestaan. Olimme yhteydessä aiemmin asiakasraateihin ilmoittautuneisiin ja kysimme vapaaehtoisia osallistujia etänä pidettävään asiakasraatiin. Ensimmäi-

nen asiakasraati toteutettiin toukokuussa 2020 Teams – sovelluksella viiden vapaaehtoisen osallistujan kanssa. Toinen asiakasraati järjestettiin heinäkuussa, jolloin jo pystyttiin tapaamaan kasvokkain. Myös tähän asiakasraatiin osallistui viisi henkilöä. Tavoitteemme saada asiakasraateihin osallistujia kaikista kolmesta palveluseteliryhmästä ei toteutunut, yhtään palveluseteli 3 asiakasta ei lopulta osallistunut raateihin. Osallistuminen oli vapaaehtoista ja osallistujat allekirjoittivat suostumukset tutkimukseen osallistumisesta. (Liite 4) Etäraatiin osallistujat antoivat ensin suullisen suostumuksensa osallistumisesta ja allekirjoittivat suostumukset jälkikäteen. Keskustelut tallennettiin äänitallenteina osallistujien luvalla ja litteroitiin aineiston analyysia varten.

4.3.2 Työntekijäraati

Opinnäytetyön tiedonkeruun toisessa vaiheessa asiakasraadeista nousseet teemat ja palaute esiteltiin työntekijäraadille. Työntekijäraadin kokoaminen oli haastavaa. Palveluntuottajia informoitiin opinnäytetyöstä ja sen alustavasta aikataulusta helmikuussa 2020. Palveluntuottajilta tuli toive, että työntekijäraadin ajankohta olisi heillä tiedossa mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Asiakasraatien peruuntuminen ja niiden myöhempi toteutus vaikuttivat opinnäytetyön toteutuksen aikatauluun. Tämän takia työntekijäraadin kokoamiseen jäi aikaa kolme viikkoa. Työntekijäraati toteutettiin Teams– sovelluksella syyskuussa 2020. Työntekijäraatiin osallistui kolme yksilö- / työvalmentajaa ja kaksi esimiestä; valitettavasti raadissa ei ollut osallistujia tasaisesti jokaiselta palveluntuottajalta. Tavoitteena työntekijäraadissa oli pohtia, mistä asiakkaiden arviot johtuvat ja mihin ne perustuvat sekä teemojen kautta reflektoida omaa toimintaa sekä pohtia kehittämissuhteita asiakasosallisuuden vahvistamiseksi. Myös tämä keskustelu tallennettiin osallistujien luvalla ja litteroitiin aineiston analyysia varten. Osallistuneet työntekijät allekirjoittivat suostumukset tutkimukseen osallistumisesta.

4.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysi alkoi välittömästi ensimmäisen asiakasraadin toteuttamisen jälkeen ja jatkui koko tutkimusprosessin ajan. Tallennetut äänitiedostot litteroitiin eli yhteismitallistettiin tekstimuotoon. Aineisto litteroitiin lähes sanasanaisesti,

vain selkeästi aiheeseen kuulumattomat keskustelut jätettiin litteroimatta. Litteroinnin tarkkuuteen ei ole tarkkaa, yksiselitteistä ohjetta, vaan tutkija voi tehdä siinä omia valintojaan (Hirsjärvi ym. 2018, 222, Kananen 2014, 102.)

Litteroitu aineisto analysoitiin teoriaohjaavan sisällönanalyysin avulla. Sisällönanalyysi on laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmä, mikä sopii kirjoitettujen, kuultujen ja havainnoitujen aineistojen analyysiin (Tuomi & Sarajärvi 2018, 103). Päädyimme teoriaohjaavaan analyysiin, koska työssämme aineistonkeruuta ja analyysia ohjasivat ennalta valitut teemat asiakasosallisuuden osatekijöistä. Uskomme, että teoriaohjaavan analyysin avulla löysimme parhaiten vastaukset tutkimuskysymyksiimme, mitä voidaankin pitää hyvänä perusteena valinnalle (Hirsjärvi ym. 2018, 224). Analyysin avulla pyrimme saamaan aineistosta esiin asiakkaiden kokemuksia asiakasosallisuuden osatekijöistä ja peilasimme niitä ennalta määritellyyn teoriaan. Teoriaohjaavan analyysin valinta oli perusteltua myös siksi, ettei mikään analyysi voi olla täysin aineistolähtöistä ja teoriavaapaata, vaan kaikki käytetyt käsitteet, tutkimusasetelma ja menetelmät ovat tutkijan valitsemia ja vaikuttavat osaltaan tuloksiin. Teoriaohjaavassa analyysissä analyysiyksiköt valitaan aineistosta, mutta aiempi tieto ohjaa ja auttaa analyysissä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 109.) Teoriaohjaavassa tai -lähtöisessä analyysissä muodostetaan analyysirunko, jonka sisälle muodostetaan aineistosta erilaisia luokituksia aineistolähtöisen sisällönanalyysin periaatteiden mukaisesti. Valmiiden luokkien ulkopuolelle jääneistä asioista voidaan muodostaa uusia luokkia ja testata niitä aikaisempaan teoriaan (Tuomi & Sarajärvi 2018, 128). Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan voidaan teoriaohjaavan sisällönanalyysin yhteydessä puhua myös temaattisesta analyysistä, kun analyysin esittelyssä puhutaan teemoista ja tulokset esitetään teemoina. Heidän mukaansa analyysitapojen ero on ennen kaikkea analyysin kuvailumetodissa. Sisällönanalyysissä analyysin eteneminen kuvataan taulukkomuodossa ja temaattisessa analyysissä käsitekarttojen avulla. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 140–145.) Lopuksi aineistosta pyritään tekemään selkeitä ja luotettavia johtopäätöksiä ja löytämään vastaus tutkimustehtävään (Tuomi & Sarajärvi 2018, 122, 127).

Litteroidusta aineistosta etsittiin alkuperäisiä ilmauksia, jotka värikoodattiin ja ryhmiteltiin Leena Luhtaselan (2009, 79–126) teorian mukaisesti viiden osallisuuden

rakennuspalikan alle; tieto, valta, oikeudenmukaisuus, ihmisarvoinen kohtelu ja autonomia. Ryhmitellyistä alkuperäisistä ilmauksista muodostettiin pelkistettyjä ilmauksia, jotka luokiteltiin uudestaan Luhtaselan teorian mukaisesti. Tarkastellessamme näitä luokiteltuja ilmauksia, huomasimme niiden sopivan Mäntynevan ja Hiilamon tutkimuksessa ”Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa” (2018, 24) esittämiin kuuteen kuntouttavan työtoiminnan osallisuutta tukevaan tekijään; mielekäs tekeminen, sosiaaliset kontaktit, yhteisöllisyys, yksilöllisyyden salliva toimintakulttuuri, tulevaisuuden suunnitelmia tukevat tavoitteet ja toiminta sekä tuki koulutus- ja työnhaussa. Päätimme käyttää aineiston analyysissä alaluokkina näitä kuntouttavan työtoiminnan osallisuutta tukevia tekijöitä. Ryhmittelimme pelkistetyt ilmaukset uudelleen ja muodostimme niistä neljä yläluokkaa; mielekäs tekeminen, yhteisöllisyys, yksilöllisyys ja tiedonkulku. (Liite 5) Muodostetut neljä yläluokkaa toimivat sekä teemoina työntekijäraadin keskustelussa että siitä saadun aineiston analyysin pohjana. Lopuksi tutkimusaineistosta etsittiin teemojen pohjalta vastauksia kehittämistehtäviin ja peilattiin niitä aikaisempaan teoriaan asiakasosallisuuden toteutumisesta.

5 Tulokset

Opinnäytetyön tulokset esitellään aineiston analyysissä saatujen tuloksien pohjalta kehittämistehtäviin peilaten. Aineistoanalyysin pohjana toimi Leena Lutaselan teoria osallisuuden rakentumisesta kuntouttavassa työtoiminnassa ja Päivi Mäntynevan ja Heikki Hiilamon etnografinen tutkimus osallisuuden ja osatomuuden dynamiikasta työtoiminnassa. Asiakasraadeissa käytyjen keskusteluiden aineiston analyysissä nousi esiin neljä teemaa, jotka vaikuttavat kokemukseen kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuudesta; mielekäs tekeminen, yksilöllisyys, yhteisöllisyys ja tiedonkulku. Nämä teemat olivat myös työntekijäraadin keskustelun perusta, jossa työntekijät refleктоivat omaa toimintaansa asiakkaiden kokemusten pohjalta. Näitä teemoja tarkastellaan suhteessa asiakasosallisuuden kokemukseen ja asiakasosallisuuden kehittämiseen. Tulosten tulkintaa avataan myös suorien haastatteluotteiden avulla; asiakkaiden kommentit on merkitty lyhenteellä AR ja työntekijöiden lyhenteellä TR. Haastateltujen anonymiteetin varmistamiseksi ei ole tehty tämän tarkempaa yksilöintiä. Lopuksi esitämme kehittämisehdotuksia asiakasosallisuuden kokemuksen vahvistamiseen pohdintaluvussa.

5.1 Asiakasosallisuuden kokemus

5.1.1 Mielekäs tekeminen

Ostopalveluna järjestettävä kuntouttava työtoiminta toteutetaan työpajaympäristössä, missä erilaisten työtehtävien tekeminen on keskiössä. Asiakkaiden mukaan mahdollisuus vaikuttaa omaan työtehtäviin ja niiden mielekkyyteen lisäsi heidän osallisuuden tunnettaan. Asiakkaat kokivat kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuutena kokeilla uusia aloja ja työtehtäviä tuetusti.

(--) olen saanut erilaisia kokemuksia, vaikka osittain en tiennyt siitä muuta sain ja olen erittäin tyytyväinen. (AR)

Nii ja on saanu kokeilla erilaista työtä ja sit vaik jotain muuta, et miten se homma toimii jossain muualla, toisen alan työssä. (AR)

Mielekästä tekemistä oli myös uuden oppiminen ja uusien kokemusten saaminen. Työtehtävien hallitseminen lisäsi asiakkaiden osaamisen ja pystyvyyden tunnetta.

Ni nyt mie olin tuol (--), ni kuule mie olin siellä viis tuntiiki välil ihan pokkan, ihan yksikseen ja vastailin kaikille papparaisille, kaikki tuli et mie oon hyvän kaupan siihen laittanu (-- ja se oli tosi kivaa. Ni mie tarviin vaan niit hyvii kokemuksi.
(AR)

Ni tietää sit et, miten niitä uusia neuvoo siin alussa, pääsee opastamaan uusia, ku pomoilla ei aina oo aikaa, ku niil on niin paljon muutakin ni sit saat ite neuvoo ja opastaa työhön. (AR)

Myös yhdessä tekeminen ja yhteenkuuluvuuden tunne lisäsivät osaltaan työn mielekkyyttä.

(--) on helpompaa, jos on henkilöitä ympärillä, jotka ymmärtävät enemmän kuin sinä kuin minä. Helpompi sitten. (AR)

Selkeiden ohjeiden ja ohjeistuksen puute ja epä tietoisuus siitä, kuinka tulisi toimia ja työtehtävät tehdä, heikensi kokemusta työn mielekkyydestä ja lisäsi epävarmuuden tunnetta työssä. Asiakkaiden kokemukset eriarvoisuudesta eri palveluissa olevien asiakkaiden välillä nousivat voimakkaasti esiin työtehtävistä puhuttaessa. Erityisesti työn- ja vastuunjako palkkatuella työllistettyjen ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevien välillä koettiin epäoikeudenmukaiseksi.

Ei tuol ohjaajat tiijä, menee kysymään, ni mie kysymään sieltä eikä sekkään tiijä. Pitääkö sit mennä porras portaalta ihan ylös saakka kysymään? (AR)

Ja toisaalta yks sanoo yhtä ja toinen sanoo toista, ni ei tiijä mikä on se oikein, et miten meidän pitää tehdä. Ku teet toisen tavalla ni toinen tulee sanomaan et ei näin. (AR)

Ku meillä se pomo vaihtu tossa, ni edellinen pomo oli ehdoton et kassalla ei mene kukaan muu, kun palkkatukilainen eikä myöskään puhelimeen, näihin vastuullisiin... nyt sitte pistetään myöskii kuntouttavatkii... en tiijä, joku miulle sano, et Typiltä oli aikasemmin sellanen ohje et ei saa laittaa, ni sitä mie oon nyt ihmettely et miks nyt, nyt sit kuntouttavat on ja palkkatukilaiset huitelee mis huitelee.
(AR)

Työntekijöiden mielestä kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on ensijaisesti opettaa asiakkaille työelämä taitoja ja poistaa työllistymisen esteitä. Sitoutumista sovittuihin työtehtäviin pidettiin työelämä taitojen opetteluna.

(--) myö haluttas opettaa kuitenkin sinne työelämään ja antaa ja vahvistaa ja monipuolistaa niitä ominaisuuksia ja poistaa niitä työllistymisen esteitä, joita heillä henkilökohtaisesti on ja vahvistaa sitä osaamisen vajetta. (TR)

Sit on sellanen et juttu, mitä mie oon kritisoinut... et palse asiakas, myö annetaan työtehtävät, et palse järjestelmään on laitettu työtehtävät ni sit se asiakas saattaa

tulla sanomaan, että en mie oo ottanu tälläsiä työtehtäviä (--) että ei olla ehkä ees paneuduttu niihin työtehtäviin joita myö tarjotaan niillä pajoilla et vois ajatella ehkä muuttaa sitä ajatusmaailmaa, et ok, miusta ei ole siihen (--) työhön, et pitästkö miun mieltä (--)tehtäviä, missä ois ei niin vaativaa ja raskasta työtä. (TR)

Myös työntekijät näkivät yhdessä työskentelyn ja yhteenkuuluvuuden tunteen lisäävän osallisuutta.

Kyllähän meillä tahtoo mennä tiimityöskentelynä, meillä ydintehtävänä on tää myymälä ja siihen nitoutuu erilaisia tehtäviä (--) kaikki tuntee toisensa ja tulee toimeen toistensa kanssa, ni sitä yhteistyötä tekemällä ilman mitään et toi on (--) pajalainen, tää on myymäläpajalainen, vaan kaikki ne tekee yhteen, kaikki tietää et puhalletaan yhteen hiileen. (TR)

Et kun mie seuraan meidän koko yhteisöä ni jotenki semmonen, hyvin semmonen tekevä, yhdessä tekemisen meininki nimenomaan. (TR)

Asiakkaiden kokemusta ohjeistuksen epäselvyydestä ja työnjaon eriarvoisuudesta ei tunnistettu, vaan päinvastoin työntekijät korostivat asiakkaiden välisen tasa-arvoisuuden toteutumista työpajalla.

Ku myö ollaan itekkin pyritty pääsemään eroon siitä ajatuksesta et tuo on on vaan kuntouttavalla tai et tuo on niin hyvä, ku se on palkkatuella, koska se roolitus ei ole niin läpinäkyvää. Et meillä saattaa olla heikompi kuntoinen suorittamassa työsuhteisena, osa-aikaisena kun joku palveluseteli asiakas (--) ja sen takia meillä on myös positiivinen ajatus tässä, et myös haluttas niitä onnistumisen kokemuksia, et vau miten hienosti sie pystyit ja vitsi sie oot hyvä tässä. Et aidosti haluttas olla sen asiakkaan takana ja tsempata sitä niissä vaativammissakin työtehtävissä. (TR)

5.1.2 Yhteisöllisyys

Asiakkaiden mielestä tunne kuulumisesta yhteisöön on keskeistä osallisuuden kokemuksen syntymiseen.

(--) ku sinne tuli jotain uusia, ni miekii olin aina silleen, et kuka nyt on ohjaaja ja kuka tekee mitäkin täällä. Ei ollu välii iälläkään, kaikki kysy neuvoa toisiltaan ja mikä oli miusta ihan kiva. (AR)

Työpajaympäristössä on muitakin kuin kuntouttavassa työtoiminnassa olevia asiakkaita ja myös kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden sopimukset ovat erilaisia. Asiakkaiden suuri määrä, erimittaiset sopimukset, viikoittaisten työpäivien määrä, työvuorojen vaihtelut sekä käytettävissä olevat tilat vaikuttavat

yhteisöllisyyden rakentumiseen. Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemykset näiden tekijöiden vaikutuksista kuitenkin eroavat toisistaan.

No vaihtuvuus on jatkuvaa ku 3 kk sopimuksia kaikki, yks alottaa tänään toinen joskus. Sit jatketaan sopimusta tai ei jatketa, tulee päivät täytee tai mitä on. et muutoshan on jatkuvaa. Ja sitte jotku tekee yhtä päivää, jotkut 2 pv, jotkut 4 pv, 4-5-6 tuntii, siin ei sinänsä mitään oo, mut jo mennään nyt esim. pajatoimintaan (--). miusta siellä se homma toimii kyl suhteellisen hyvin, ja mie luulen kyl et sielläkii teijänkii puolella, paitsi et tilat on aika pienet – tilat on joo hirveen pienet. (AR)

Mut sekava tää laitos nyt on, kertakaikkisen sekava. Ketään ei voi sormella osoittaa, mut nyt kun on paljon väkee ja kaikki saman katon alla. Ainahan ei voikaan kemiat kohdata et kaikki ois helppoo, mut kyl sitä, varsinkii tupakkapaikka on semmonen paikka et, ku pitää turpansa kiinni ja kuuntelee ni kuulee aika monen näköstä nurinaa. (AR)

Ja varsinki ku nyt ollaan muutettu yhteisiin tiloihin, ni se yhteisöllisyys korostuu, (--) ni nyt on kiva ku ollaan saman katon alla, ni myös ne valmantatujat on tutustunu paremmin toisiinsa ja tekee pajojen välistä yhteistyötä. (TR)

Asiakkaiden mukaan tasa-arvoinen kohtelu sekä selkeät työtehtävät vahvistavat yhteisöllisyyttä. Toisaalta asiakkaat myös kritisoivat eri palveluissa olevien asiakkaiden samanlaisia sääntöjä esimerkiksi taukojen pitämisessä.

Joo, siin ei oo mitään, ainakaa siinä et jotkuu on palkkatuella, jotkuu 9 eurolla, oikeestaan ei tuol ees tiija kuka on milläkii. Jos ei sit oo keskusteltu siitä. (AR)

ja sitä on paljo kritisoitu, et ku on tupakoitsijoita ja on 6 tuntilaisia ja on 4 tuntilaisia, ni kaikille sama 20 min tauko, (--) et millä perusteella esim. sellanen sääntö on tänne tullu, et kuka sen on keksiny. (AR)

Työpajojen työntekijöillä on suuri rooli yhteisöllisyyden ja sitä kautta osallisuuden kokemuksen vahvistamisessa. Raadeissa tuli esiin, että osa asiakkaista ei tiennyt, ketkä ovat heidän yksilö- ja työvalmentajiaan. Myös asiakkaiden yksityisyyden suojaan liittyvät käytännöt herättivät keskustelua sekä asiakas- että työntekijäraadeissa.

No se on just, ku hurjan paljon tullaan tohon (--) onks se ja se ja se, myö ollaan ihan et minkä näkönen, ku ei myö ees näit työvalmentajia tiijetä et kuka on kuka. (AR)

Ku mie mietin, ku siellä on niin paljon niitä valmentajia, no kyl mie ainaki tiijän keltä sitä neuvoo pitää ja voi kysyy. Mie muistan et siel on joku, oisko se

just miun yksilövalmentaja, ja sit on se pajan työntekijä. (--) Mut joo, kyl mie tii-jän... mie olettais in et se yks (--) on miun yksilövalmentaja, tai sitte, en tii-jä, kui-tenki... saan neuvoja ihan tarpeeks, en tii-jä niit oikeita nimityksiä. (AR)

Ja sit ku täällä on sellanen ihmeellinen salaperäisyys tai verho, et ei esitellä ke-tään, ei etunimiä vissiin sais käyttää, ku joku sano miulle joskus, et työvuorolistat oli numeroilla, niin on ollu meillä. Ni meit ei niinku oo olemassa, mut silti – eihä meit oookkaan – silti, joku ihmeellinen, mie oon kertonu avoimesti kavereil-teni et mis mie oon ja mitä mie teen. (AR)

(--) mie toivoisin jotenki, syyttämättä ketään, et kun tästä tietosuojasta on tosi paljon puhuttu, et jos tää ois ehkä enemmänki sellanen skenaario meijän valmen-tautujille kun ihan realisimia tässä meijän arjessa, mie en sitä arjessa huomaa (- -) mut tää on heiltä tullut viesti (--) mie oon ymmärtäny et kaikki tuntee toisensa, et mie oon enempiki saanu sellasen kuvan et on tullu uusia ystävyys-suhteita ja tiedetään toisten nimet. (TR)

Työntekijät ovat pyrkineet pääsemään eroon selkeästä jaottelusta eri palveluissa olevien asiakkaiden välillä. Asiakkaat kuitenkin toivoivat, että jokaisella olisi oma, selkeä rooli ja oma paikkansa yhteisössä.

(--) että myö valmentajat ollaan päästy pois siitä, että hei toi on kuntouttavassa työtoiminnassa, et toi ei voi tota, tätä, tuota. (TR)

(--) ja ku ei täällä mitään raja-aitoja oo ni se on ihan sama millä pajalla oot tai missä palvelussa periaatteessa on, ni sit voidaan yhdessä tehdä ihan mitä vaan. (TR)

(--) sillo oli niin selkeetä et kuka oli kuntouttavassa ja kuka palkkatuella. Siellä oli selkeesti et jokainen kuntouttava ni niillä, jos jonkinlaista rajotetta jokaisella ni ei siel niinku sit samalla tavalla vaadittu mut nyt sitte, tää on menny, koitettu integ-roida työvoimaan ja työllistymiseen. (AR)

5.1.3 Yksilöllisyys

Yksilöllisten tarpeiden huomioiminen, jokaisen oman työkyvyn ja tavoitteiden mu-kainen työtoiminta vahvistaa asiakkaiden osallisuuden kokemusta ja tukee asi-akkaiden jatkosuunnitelmien toteutumista.

Eiku oon mie ollu vaikka missä, mut se homma ei vaan oo edenny. toisaalta tuolla on ihan kivaa, mut mie oon jumissa tässä pyörässä – oon mie oppinu vaikka mitä ja mitä haluun mut se ei etene. Se on hassua, et mie haluisin et se etenis no-peemmin, et mie haluun äkkii töihin ja sit mie en pääse sinne koska mie en us-kalla mennä yksin töihin. Ni jotenki mie aattelen et siihen ois voinu olla nopeem-pikin keino. Varmaan. (AR)

No miul se on vissiin löytyny, ku mie oon hakenu palkkatukeen siihen samaan paikkaan mis mie olin kutyssä. Mie ainakii on kokenu sen hyvänä; työ on ollu

monipuolista, oon päässy autoon mukaan, hakemaan tavaraa ja viemään tavaraa, myyntihommia, asiakaspalvelua ja sun muuta, ni se on ollu hyvä. (AR)

En tiijä onko asiakasosallisuus sitä, että kysellään asiakkaan, minunkin mielipiteitä, mitä kuuluu ja et koitetaan mieltä yhdessä kaikkia vaihtoehtoja, ni missä nyt oon, ni on kyl ollu hyvä. (AR)

Työntekijöiden tietämättömyys asiakkaiden rajoitteista ja sen takia sopimattomien työtehtävien antaminen koettiin yksilöllisten tarpeiden sivuuttamisena. Asiakkaat haluavat tulla kuulluksi yksilöinä, omine haasteineen ja vahvuuksineen.

Joo, ja sit ei tiijä et mikä työtehtävä meille kuuluu, ku myö ollaan kuntoutuksessa, ku miullekkii lääkäri on sanonu et mie en saa kiertoliikkeitä enkä nostoliikkeitä tehä enkä 10 kg painavampaa nostaa, mut silti täällä joutuu tekemään ihan mitä vaan, laijasta laitaa. (AR)

Ja just tuokii et kuntouttava joutuu kassalle, miekii jouduin heti seuraavalla viikolla, ku ei ollu ketään palkkatukilaisiia. Ni voivoteltiin, ku ei oo palkkatukilaisii ja siun on mentävä sinne. (AR)

Mie nimenomaan sanoin et mie en haluais nyt hirveesti olla siinä kassalla, ni voivoi. (AR)

Varsinki se, et jos oot ollu samassa paikassa palkkatuella mihin meet kuntouttavaan. Ni sillon katotaan et siehän teet niitä – et sie osaat tehä ne tehtävät – mut siihen on syy et on kuntouttavassa. (AR)

Palkkatuetusta työstä siirtyminen samaan paikkaan kuntouttavan työtoiminnan palveluun nähtiin ongelmallisena. Asiakkaat kertoivat syitä, miksi näin voisi tapahtua, mutta näkivät myös epäkohtia järjestelmässä, joka tämän mahdollistaa.

Mut kato, jos sie oot palkkatuella ollu, ni sie joudut olemaan tietyn ajan siint... jos oot työttömänä ni siulle saattaa sattuu joku esim. vakava perhe juttu tai mieli järkkyy tai onnettomuus tulee, ni sie et oookkaan enää täyskykyinen toimimaan sitä palkkatukityötä varten. Koska sillon sie teet kaikkee mitä siihen toimenkuvaan kuuluu. (AR)

Ja sit toinen, välillä kuulee just tota et jotkuu laitetaan palkkatuen jälkeen kuntouttavalle, ku ne ei vaa oo enää oikeutettu palkkatuella – nii sekii – kierrätetään. (AR)

(--) se ei välttämättä oo ihan kaikkein oikein. Kuntouttavassa välillä on sellasia jotka ei kuntouttavaan välttämättä kuuluiskaan. (AR)

Asiakkaiden mukaan yksilöllisyyteen liittyi vahvasti mahdollisuus vaikuttaa omaan palvelun sisältöön. Mahdollisuus käydä arviointikeskusteluja jo jakson aikana ja vaikuttaa omiin työtehtäviin nähtiin tärkeänä. Asiakasraadeissa puhuttiin

paljon siitä, että ei tiedetä, keneltä kysyä neuvoa ja ketkä ovat vastuulliset yksilö- ja työvalmentajat. Työntekijät kertoivat tavasta käydä palautekeskustelua asiakkaiden kanssa arjessa ja he näkivät sen hyvänä tapana luoda ja vahvistaa suhdetta valmentautujiin.

*Meillä on vähän semmonen et ei tiijä, ku jos työvalmentajille sanoo ni sieltä saat-
taa hyvin monesti kuulla et ei kuulu hänen vaikutusvaltaan. (AR)*

*Miulle on sanottu, et tuo (--) on, mut en mie oo ihan varma, mut sit taas viime
viikolla se, joka alotti viime viikolla, en muista hänen nimee, mut en mie tiijä oikee
et kuka miulla on. (AR)*

*Joo, ja sitte, mie en ainakaan muista missään vaiheessa, ku kuntouttavan sopi-
muksia ollu kirjottamassa et missään vaiheessa oltas suoranaisesti käyty läpi
mitä kuuluu omiin työtehtäviin ja mitä pystyy tekemään, niin. (AR)*

*Mut myö pyritään myös siihen, se on yksi meidän arvoista, että myö kiitetään sitä
asiakasta niinku päivittäin. et (--) on semmonen tapa että vähän käydään sitä
päivää sillä tavalla läpi, ja puhutaan niistä mitkä ei ihan menny putkeen mutta
sitten puhutaan niistä mitkä tosiaankin meni putkeen. Et mitä tarvii korjata. Et se
on kanssa sellasta tosi tiivistä ja siinä oppii myös sen palautteen ottamaan vas-
taan, kun kaikille sekään ei oo helppoa, ei hyvän eikä rakentavan palautteen vas-
taanottaminen. Et myö ollaan miun mielestä onnistuttu kyllä siinä. (TR)*

*Se päivittäinen kiittäminen ja palautteen antaminen lähentää sitä valmennettavan
ja valmentajan välistä suhdetta ja herättää sitä luottamusta ja se et vaikka joku
asias ei onnistukkaan, ni yhdessä ku siitä jutellaan ja ku se maailma ei katunuk-
kaan siihen, ni kyl se edistää monella tavalla. (TR)*

Työntekijöiden mukaan asiakkaita pyritään tiedottamaan esimerkiksi työntekijä vaihdoksista, mutta tiedotusta halutaan parantaa edelleen. Työntekijöiden mukaan asiakkaiden yksilövalmennuksen tarve vaihtelee, toiset asiakkaat eivät koe tarvitsevänsä yksilövalmennusta lähes koskaan, toiset taas lähes päivittäin. Myös asiakkaiden tieto omasta palvelustaan vaihtelee huomattavan paljon.

*No en oo kyllä vielä törmänny semmoseen ihmiseen täällä meidän toiminnassa,
joka tulisi vaatimaan että minä tarvitsen yksilövalmennuksen palveluja (--) Et se
on meidän puolelta et mennään tarjoamaan. (TR)*

*No meillä tullaan vaatimaan, ja hyvin voimakkaasti vaaditaan. Ja mielellään ehkä
jopa joka työvuorossa ja mielellään välillä koko työvuoron ajan (--) siis pajalla
olevat asiakkaat (--) (TR)*

*Ku asiakas tulee, myöhän käydään läpi et mitä hänelle kuuluu siihen palveluun
ja on selitetty et pitää vastata näihin kyselyihin ja käydään ne tavoitteet läpi ja et
vaaditaan et hää itekkii osallistuis. Mut tässä tulee just se, et miten tarkasti se*

asiakas on siinä vaiheessa kuunneltu sen asian mikä myö käydään läpi. Et ne kyl käydään siinä alkuhaastattelussa. (TR)

Meilläkii on asiakkaita, on osa semmosia, et ne tietää tasan tarkkaan kaikki palvelut mihin hyö on oikeutettuja ja tietää myös tasan tarkkaan heijän työntekijät. Mut sit on niitä, et vaikka heijän kanssa on käyty monta kertaa läpi et minä olen sinun työntekijä, ni sit se tulee huomenna ja kysyy kuka on hänen työntekijä. (TR)

5.1.4 Tiedonkulku

Asiakkaat toivovat selkeitä ja johdonmukaisia ohjeita. Tiedonkulun haasteena nähtiin työntekijöiden erilaiset ohjeet ja epäselvät roolit. Asiakkaat eivät aina tiedä, kuka voi tehdä päätöksiä heidän työhönsä liittyvissä asioissa. Asiakasraadissa nousi esiin hyvin arkipäiväisiä haasteita, joihin toivottiin vastauksia ja ratkaisuja.

Ja toisaalta yks sanoo yhtä ja toinen sanoo toista. Ni ei tiijä mikä on se oikein, et miten meijän pitää tehdä. Ku teet toisen tavalla ni toinen tulee sanomaan et ei näin. (AR)

Nää ohjaajat ei tiedä mitä hyö, mitä heille kuuluu. (AR)

Ku eihän miun kuulu ottaa häneen yhteyttä, vaan hänen pitäs tulla miulta kysymään et, ku en mie tiijä kuka hää on, ku hänhän se tietää kenelle mie kuulun. (AR)

No jos nyt vähän yleisesti tiivistettynä (--) tässä on käyty vähän laidasta laitaan. Ni yleisesti organisaation puute ja vastuuhlöiden tietämättömyys, siis niinku sen oman alueen ulkopuolelta ja epäselvyys siitä et kenelle voi asioita viedä eteenpäin on niinku sellanen selvä ongelma. Ja sanotaan et juurikin tää, et kaikki on epäselvää. Työntekijät eivät tiedä ja työntekijät vaihtuu. (AR)

Asiakkaat eivät anna usein palautetta epäkohdista, koska palautteen konkreettisia vaikutuksia on vaikea huomata. Asiakkaiden oletus oli, että annetulla palautteella ei ole merkitystä.

Oon mie kuullu et tuol on sanottu silleen et vaik on työvalmentajalle sanottu ni ne on vaan et no... eikä tapahdu mitään. (AR)

No ku mie oon niin paljon kuullu, et muut on yrittäny pomolle sanoo, ni tota et hällävälii. Tai et kuuntelee, mut sen jälkeen ei tapahdu mitään. (AR)

Työntekijöiden mukaan annettua palautetta käsitellään säännöllisesti ja korjausliikkeitä tehdään joskus hyvinkin nopeasti. Osa saadusta palautteesta ja kysymyksistä on sellaisista asioista, joihin ei pysty vaikuttamaan työpajaorganisaatioissa, esimerkiksi lainsäädäntöön liittyvät asiat.

(--) ja kuunnellaan työntekijöiden toiveita myös siinä ohjaustyössä, mitä ne haluu sen jakson aikana, retkiä tai tälläisiä, mahdollisuuksien mukaan toteuttamme. (TR)

Toisinaan heiltä tulee sellasia kysymyksiä et on itekkii vähän sormi suussa ja pitää sanoo et täytyy selvittää... ja sit ku se vastaus ei tuukkaan heti ni heille tulee helposti se pettymys et no ni, ei tällekkään asialle taas tapahtunu yhtään mitään. (TR)

Ni joskus ne palautteet on niin isolla pensselillä että niihin ei pysty kukaan, tai ei oo sellasta vastausta, joka ehkä tyydyttäis ja usein joudutaan myös sanomaan se että myö ei valitettavasti voida, et nää on niin isoja et myö ei voida täällä ruohonjuuritasolla, eikä ne liity edes meihin ees ne kysymykset. (TR)

5.2 Asiakasosallisuuden kehittäminen

5.2.1 Mielekäs tekeminen

Asiakkaiden mielestä selkeästi sovitut työtehtävät ja ohjeet vahvistavat osallisuuden kokemusta. Asiakkaat toivoivat enemmän arviointikeskusteluja kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana, ja sitä kautta mahdollisuutta vaikuttaa työtehtäviin. Työpajoilla on aiemmin ollut näkyvillä työtehtävät ja kenelle mikäkin tehtävä kuuluu, samanlaista käytäntöä toivottiin takaisin.

(--) mut ennen vanhaa oli et jokaisella oli työvuorolistaan merkitty se tehtävä, eri väreillä oli merkitty, tietyt oli siivousta, tietyt oli kassaa. Nyt ei oo merkitty. (AR)

(--) niille (kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat) ei ollu merkitty mitään tiettyä vaan hyö teki mitä pysty tekemään, oman kuntonsa mukaan (--) (AR)

Työntekijöiden mielestä asiakkailla ei välttämättä ole tietoa siitä, miten eri tavalla eri palveluissa olevia asiakkaita ohjeistetaan työntekoon ja minkälainen vastuu kenelläkin on. Ohjeistuksen parantamiseen löydettiin heti kehittämisideoita.

Mut sit, kun ollaan pajalla tai kentällä ni se näyttää et myö tehään ihan samaa mut joo, käsi nousee pystyyn, et sitä voidaan korostaa myös, ku annetaan työohjeita, että nyt siun vastuulla on nämä koska olet palkkatuella ja sinä olet tässä siksi että voit oppia ja kokeilla... et ainakii ite huomaan heti mitä pystyn ite omassa ohjeistuksessa parantamaan. Mut selkeesti tulee sellanen mieleen, ettei ymmärretä mitä se palkkatuetun työtehtävä pitää sisällään versus sitten sen kuntouttavan. (TR)

5.2.2 Yhteisöllisyys

Työntekijäraadissa nousi selkeästi esiin se, että toimijoilla on tavoite luoda yhteisöllisyyttä hälventämällä eri palveluissa olevien asiakkaiden erottelua. Asiakkaat kuitenkin toivoivat, että työpajoilla olisi selkeät työtehtävät eri palveluissa oleville asiakkaille. Kun eri palveluissa olevien asiakkaiden roolit ovat epäselvät, voidaan oma kohtelu kokea epäoikeudenmukaiseksi.

Ainakii (--) ku ei oo niitä palkkatukilaisia ni ollaan oltu niin hyvillään et mie oon just siellä (--) ku sillon palkkatukilaiset ottaa niitä vapaapäiviä. Mikä miusta on taas sitte vääri – et sie sijaistat palkallisia. (AR)

Asiakkaat halusivat vahvistaa yhteisöllisyyttä yhteisen tekemisen kautta, asiakasraadeissa mietittiin esimerkiksi yhteisen ja säännöllisen liikuntapäivän merkitystä.

(--) ku täälläkii pitäis olla sellanen et kuukausittain vaik yks sellanen päivä et ois liikuntapäivä tai joku sellanen – se voi tuoda myös sitä yhteishenkeä. (AR)

Työpajoilla pyritään järjestämään yhteistä tekemistä resurssien ja mahdollisuuksien mukaan. Osa tapahtumista on merkitty toiminnan vuosikelloon, mutta isoissa organisaatioissa esimerkiksi viikoittaisen tai säännöllisen yhteisen tekemisen järjestäminen on vaikeaa. Haasteena työntekijät näkivät sekä suuret asiakasmäärät että asiakkaiden haluttomuuden osallistua. Satunnaista yhteistä tekemistä on helpompi toteuttaa.

ja kun ollaan pieni yksikkö ni meillä on tietysti sitten välillä mahdollisuus (--). niissä on sitten koko työyhteisö mukana tekemisessä, valmisteluissa ja tämmösissä, (-) ja kuunnellaan työntekijöiden toiveita myös siinä ohjaustyössä, et mitä ne haluaa, retkiä tai tälläsiä, mahdollisuuksien mukaan toteutamme. (TR)

(--) tai siinä työnlomassa virkistäytymistä, aina työtehtävien mukaan. Ni on se mahdollista, ei jatkuvasti, ei joka viikko. (TR)

5.2.3 Yksilöllisyys

Asiakkaat toivovat työpajalla selkeitä työtehtäviä, ja että heidän työtään ohjeistetaan johdonmukaisesti. Lisäksi asiakkaat toivoivat osallisuuden vahvistamiseksi yksilöllistä palvelua kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana; yksilöllisten rajoitteiden ja tavoitteiden huomioonottamista ja yksilövalmennusta. Mahdollisuutta vaikuttaa oman kuntouttavan työtoiminnan jakson sisältöön pidettiin tärkeänä.

(--) tai keskustelujuttu et miten on mennä, ku miusta tuntuu et tää kolme kuu-kautta mie teen ja sit vasta kysytään et miten meni. (AR)

Sitä keskustelua on tosi vähäsen sen jakson aikana, et jos sitä on vaan se yks palaveri. Et vähä selvii paremmin onks se sellasta missä sie haluut olla ja jatkaa sitä työtä vai haluut sie mennä muuta työtä kokeilemaan, et onks se oikeesti siun juttu vai ei. Et ei välttämättä tarvii tehdä niin pitkää jaksoo jos ei tykkääkkään siitä, et kokeilee pienempinä ajanjaksoina, et löytää sen oman työn. (AR)

5.2.4 Tiedonkulku

Asiakkaat uskovat, että tiedotuksen, tiedon kulun, ohjeistuksen sekä palautteen-antomahdollisuuksien parantamisella on vaikutusta osallisuuden kokemuksen vahvistumiseen. On tärkeää tietää keneltä voi kysyä tarvittaessa neuvoa sekä luottaa siihen, että annetulla palautteella on merkitystä ja se voi johtaa muutoksiin toiminnassa. Asiakkaat tiedostavat, että nyt koetut epäkohdat voivat olla väliaikaisia ja liittyä organisaatioissa tapahtuneisiin muutoksiin.

Meidän työntekijöiden pitäis tietää paremmin. Meidän pitäis tietää kenelle myö puhutaan, kenelle myö voidaan viedä asioita, miten asiat korjaantuu, ku niinku hän sano et, jos on joku asia, ni sit vaik siitä sanoo ni sitä ei korjata. Palautetta annetaan, mut se ei mene minnekkään. (AR)

Silleen et kaikilla pomoillakii ois samat ohjeet, tuntuu et toinen on sitä mieltä et tälleen tehään, toinen sitä mieltä et tälleen. Ja molemmat sanoo meille, tai antaa oman mielipiteensä, et miten tehdään. (AR)

Miusta sen ohjaajan pitäis ite ottaa yhteyttä minuu ja miten menee ja kysellä tälleen. (AR)

Mut ehkä tästä vielä muotoutuu samanlaista, ku ennen, jos tää liittyy nyt tähän muutokseen. (AR)

Työpajoilla on huomattu, että vaikka asiakkaille on annettu mahdollisuuksia antaa palautetta, he eivät kuitenkaan tee niin. Palautteen antamisen käytäntöjä on kehitetty ja työntekijäraadissa keskusteltiin tulossa olevista muutoksista mm. asiakastyytyväisyyskyselyistä.

Joo, siinä (päivittäiset palautekeskustelut pajalla) on mahdollista antaa palautetta, mut yleensä varmaan 90 prosenttia jättää sanomatta, valitettavasti. (TR)

Ja tähän liittyen ollaan parhaillaan tekemässä meille sellasta asiakastyytyväisyyskyselyä, (--) sitten niitä käytäs niitä esiin nousseita teemoja läpi (--) ni pystytäs jo saman tien, aina niissä yhteisöpalavereissa palaamaan niihin teemoihin mitä sieltä on noussu esiin ja pystyttäs antamaan niitä vastauksia. (--) ni pystyttäs

siihenkin (infonäyttö) heille laittamaan näkyville et teiltä nous tälläsiä teemoja ja tätä sille on tehty. Mut et tää on vasta tulossa. (TR)

6 Pohdinta

6.1 Tulosten tarkastelua

Eksoten ostopalveluna toteutetussa kuntouttavassa työtoiminnassa asiakasosallisuus toteutuu hyvin samalla tavalla kuin aiemmissa tutkimuksissa aiheesta on todettu. Palveluntuottajat pyrkivät parantamaan asiakkaiden mahdollisuuksia osallistua, mutta kuten Luhtaselan (2009) tutkimuksessa, työpajat näyttäytyvät edelleen hierarkkisinä yhteisöinä, joissa asiakkaiden aidon osallisuuden kokemukset jäävät vähäisiksi. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat ennemminkin palveluun osallistujia kuin aktiivisia toimijoita ja toiminnan kehittäjiä (Luhtasela 2009, 118).

Asiakasosallisuus näyttäytyy kuntouttavassa työtoiminnassa hyvin arkisissa tilanteissa. Osallisuuden rakentumisessa on merkityksellistä asiakkaiden kokemus kuulumisesta yhteisöön ja samalla mahdollisuus saada yksilöllistä palvelua. Asiakkaat toivovat selkeitä ohjeita ja avointa tiedotusta, sekä oikeudenmukaista kohtelua. Yhteisöllisyyden kokemuksen taustalla on jokaisen asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen huomioiminen. Asiakkaan työkyvyn ja tavoitteiden huomioiminen työtehtäviä jaettaessa vaikuttaa kokemukseen oikeudenmukaisesta ja tasa-arvoisesta kohtelusta. Kokemus siitä, että tulee hyväksytyksi omana itsenään vahvistaa uskoa omiin mahdollisuuksiin (Mäntyneva ja Hiilamo 2018, 22).

Selkeiden ohjeiden ja roolien kautta asiakkaat kokevat työtehtävät mielekkäinä. Asiakkaille on tärkeää tietää keneltä voi kysyä neuvoa ja kenelle voi antaa palautetta. Annetun palautteen tulisi näkyä arjessa; tiedotuksella ja tiedonkululla on merkitystä asiakkaiden kokemukseen yhteisöllisyydestä ja arvostavasta kohtelusta. Toisaalta tunne siitä, ettei tule kuulluksi tai pysty vaikuttamaan omaan palveluunsa vähentää yhteisöllisyyden ja osallisuuden tunnetta.

Asiakkaat kokevat kuntouttavaan työtoimintaan ja palkkatuettuun työhön ohjautumisen kriteerit epäoikeudenmukaisina. Oikeudenmukaisuuden toteutumisessa

on tärkeää huomioida palveluiden saatavuuden lisäksi, onko sovittu palvelu asiakkaan palveluntarpeen mukaista (Muuri, Manderbacka, Vuorenkoski & Keskimäki 2008, 448). Asiakasraadeissa asiakkaat kertoivat kuntouttavan työtoiminnan olevan ajoittain ratkaisu tilanteeseen, jossa asiakkaalla ei ole mahdollisuutta työllistyä palkkatuetuun työhön palveluntuottajille eikä työllistyminen avoimille työmarkkinoille ole syystä tai toisesta mahdollista. Mäntyneva & Hiilamo (2018, 22) toteavatkin, että suurelle osalle asiakkaista kuntouttava työtoiminta korvaa ensisijaisesti palkkatyön puutetta.

Odotetusti asiakasraatien keskusteluissa nousi esiin myös osallisuuden kokemukset aktivointitilanteessa monialaista työllistymis- tai aktivointisuunnitelmaa laadittaessa. Vallan käyttö on osallisuuden kokemuksen viides teema ja se liittyy ensisijaisesti viranomaisten ja asiakkaiden välisiin kohtaamisiin. Emme nostaneet valtaa yhdeksi teemaksi työntekijäraadin keskusteluun, koska asiakkaiden osallisuuden kokemukset aktivointitilanteessa eivät kuulu tämän työn kehittämistehtäviin. Asiakkaiden osallisuuden kokemus kuntouttavan työtoiminnan alkamisaikana on usein aktivointitilanteen vuoksi jo lähtökohtaisesti heikko, ja se voi osaltaan hankaloittaa palveluntuottajien tehtävää osallisuuden aikaansaamisessa työtoiminnassa. Asiakkaat kokevat, että heillä ei juuri ole mahdollisuutta vaikuttaa omaan suunnitelmaan ja kuntouttavan työtoimintaan ohjautumiseen.

Ei niitä tavota millään, ei tavota! Ja sielläkii sanotaan et puhu täällä ja meeppä sitte sinne, ku ne on siellä lukkojen takana ni miten sie hoidat sen asian. (AR)

Eli ne on saavuttamattomissa, siellä tornissansa istuvat – otamme yhteyttä, kun kerkeemme, jos kerkeemme – terveysasemalta saa nopeemmin vastaukset laborasta, ku tavottaa typin henkilön nokakkain. (AR)

Miusta se on, mie en oikein ymmärrä et miks. nii, just niin, tuntuu alentavalta, et hyö on siellä ja meikäläinen oottaa siinä oven takana. Eikä se tunnu tasa-arvoiselta. (AR)

Aktivointisuunnitelman teko sekä kuntouttavan työtoiminnan jatkamisesta sopiminen ovat tilanteita, joissa asiakkaat kertovat usein kokevansa työntekijöiden käyttävän ylivaltaa ja vain harvoin jaettua valtaa. Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaamisessa on tärkeää ottaa asiakkaan oma kokemustieto huomioon jatkosuunnitelmia tehtäessä. (Luhtasela 2009, 81–90.) Asiakkaat haluavat saada

mahdollisuuden vaikuttaa omaan elämään liittyviin asioihin. On tärkeää, että asiakkaita kuullaan ja palveluita suunniteltaessa heidän mielipiteet ja näkemykset otetaan huomioon. (Muuri 2012, 98.) Asiakkaan kokemuksen kunnioittaminen ja huomioiminen muuttaa kohtaamisen valtarakennetta asiakkaan osallisuutta tukeväksi (Luhtasela 2009, 87). Myös Janssonin (2014) Bikva – mallin mukaisen tutkimuksen tuloksista nousee esiin asiakkaiden negatiiviset kokemukset aktivointitilanteessa. Asiakkaat kertoivat alemmuuden tunteesta ja Luhtaselan (2009) mainitsemasta työntekijöiden ylivallan käytöstä. Aktivointitilanne voi kuitenkin onnistuessaan olla hyvin voimaannuttava kokemus asiakkaalle; monelle se on ainut viranomaiskohtaaminen, jossa oma toimijuus jatkosuunnitelmien teossa vahvistuu (Laitinen 2008).

6.2 Asiakasosallisuuden kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotukset kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuuden vahvistamiseksi ovat syntyneet asiakasraadeista ja työntekijäraadista kerätyn ja analysoidun aineiston pohjalta peilaamalla sitä aiempaan tutkimukseen aiheesta.

Bikva – mallin mukaan asiakasraadit toimivat asiakasosallisuuden kehittämisen välineenä. Asiakasraadeista noussut kokemustieto ja kehittämisehdotukset toimivat työntekijöille oppimisen, omien työtapojen tarkastelun ja muutoksen herättelijänä. (Korgstrup 2004, 121–22.) Aineiston analyysissä haasteeksi muodostui, ettei työntekijäraadin keskustelusta noussut kehittämisideoita asiakasosallisuuden lisäämiseksi kuntouttavassa työtoiminnassa. Emme ehkä osanneet ohjata keskustelua tarpeeksi oman työn reflektoinnin ja kehittämisen suuntaan. Palveluntuottajat pyrkivät ottamaan asiakasosallisuuden huomioon palveluita kehitettäessä, mutta asiakasraadeista nousseiden kokemusten käyttö oppimisen ja reflektoinnin pohjana jäi työntekijäraadissa vähäiseksi. Bikva – mallin kuvauksessa todetaan, että asiakkaiden palaute voi herättää työntekijöissä tarpeen puolustella itseään ja selittää palautteen taustoja. Työntekijöiden varauksellisuus on enemmänkin sääntö kuin poikkeus. Taustalla voi olla monia eri tekijöitä, mutta Korgstrupin mukaan asiakkaiden palautteen luonne, osallistamisen perinteet sekä ko. yksikön oppimiskulttuuri ovat merkittäviä tekijöitä työntekijöiden reaktioiden taustalla. (Korgstrup 2004, 27 – 28.)

Asiakasosallisuuden kehittäminen ostopalveluna järjestettävässä kuntouttavassa työtoiminnassa vaatii asiakkaan ja työtoimintapaikan työntekijöiden sekä viranomaisten välistä yhteistyötä. Vallan jakaminen ja jopa siirtäminen asiakkaalle vaatii työntekijöiden orientaation muuttamista asiantuntijakeskeisyydestä kohti dialogista orientaatiota (Mönkkönen 2002, 63). Oma ammattitaito tulee tuoda asiakkaan käyttöön niin, että hänellä on aito mahdollisuus tehdä valintoja ja vaikuttaa omaan jatkosuunnitelmaan. Jaettu valta ei ole pois työntekijältä, vaan jaettuna valta lisääntyy työntekijän ja asiakkaan välillä (Labonte 2004, 116). Asiakkaan autonomian vahvistuminen ja valtaistuminen voivat mahdollistaa dialogin, jossa asiakkaan suunnitelmaa tehdään yhteisymmärryksessä sekä asiakkaan että työntekijän näkemys huomioiden (Punna, Malinen, Sevón & Sihvonen, 155; Luhtasela 2009, 101).

Asiakasosallisuuden kehittäminen kuntouttavassa työtoiminnassa lähtee liikkeelle päivittäisestä toiminnasta työpajoilla. On tärkeä muistaa, että asiakasosallisuus on ennen kaikkea asiakkaan ja työntekijän välistä yhteistyötä eikä se tarkoita sitä, että asiakkaat saavat tehdä ainoastaan mitä itse haluavat. Asiakasosallisuus on parhaimmillaan asiakkaan toimijuuden vahvistamista sekä vastavuoroisen ja tasavertaisen dialogin luomista (Punna, Malinen, Sevón & Sihvonen 2017). Työntekijät haluavat haastaa asiakkaita oppimaan ja sitä kautta parantamaan työllistymismahdollisuuksiaan. Uuden oppiminen on haastavaa ja voi aiheuttaa vastarintaa, mutta tuo myös mielekkyyttä kuntouttavan työtoiminnan jaksosisältöön. Mielekäs ja merkityksellinen tekeminen, uuden oppiminen ja arki-rytmi lisäävät osallisuuden kokemusta kuntouttavassa työtoiminnassa (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 24). Työtehtävien mielekkyys vaatii asiakkaiden yksilöllisten tavoitteiden ja työkyvyn tuntemusta ja huomioimista. Selkeät työohjeet työtoimintapaikassa selkeyttävät asiakkaiden roolia työyhteisössä, mikä osaltaan vahvistaa osallisuuden kokemusta. Asiakkaille on tarjottava mahdollisuuksia, tarvittavaa tukea ja ohjausta uuden oppimiseen. Säännöllisten arviointikeskustelujen kautta asiakkaalle tulee antaa mahdollisuus vaikuttaa oman palvelun sisältöön ja työtehtäviin.

Yhteisöllisyyden tunne, tunne kuulumisesta johonkin, on tärkeä osallisuuden elementti. Yhteisöllisyyden kokemusta voi vahvistaa yhteisellä tekemisellä. Se ei tarkoita vain erikseen järjestettäviä yhteisiä tilaisuuksia, retkiä tms. arjesta poikkeavaa yhteistä tekemistä, vaan ennen kaikkea yhteistä tekemistä arjessa. Se tarkoittaa, että jokaisella on oma paikkansa ja tehtävänsä yhteisössä ja mahdollisuus vaikuttaa yhteisiin asioihin. Työntekijöiden yhteisöllinen ja arvostava työote ja esimerkiksi yhteisökokoukset vahvistavat asiakkaiden toimijuutta ja lujittavat yhteisön hyvää henkeä (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 22). Parhaimmillaan kuuluminen yhteisöön tuo tunteen kuulumisesta yhteiskuntaan ja luo mahdollisuuden hahmottaa oma paikkansa siinä (Jansson 2014, 60)

Yksilöllisyyden huomioiminen luo perustan asiakasosallisuuden tunteen rakentumiselle. Asiakkaan toimijuuden vahvistaminen, autonomian rakentuminen, toimii koko osallisuuden prosessin käynnistävänä voimana (Luhtasela 2009, 113). Asiakkaiden työkyvyn ja tavoitteiden huomioiminen työtoiminnassa tuo mielekkyyttä työtehtäviin ja antaa tunteen arvostetuksi tulemisesta. Työntekijöiden asiakaslähtöinen työote tukee asiakkaiden itsemääräämisoikeutta ja oman toimijuuden vahvistumista (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 24). Asiakasraadeista nousi tarve yksilövalmennuksen lisäämiselle. Asiakkaat toivoivat enemmän yksilöllisiä keskusteluja, joiden kautta heillä on mahdollisuus vaikuttaa palvelun sisältöön. Lisäksi asiakkaat toivoivat, että työntekijät olisivat aktiivisesti heihin yhteydessä. Työntekijät näkivät asiakkaiden tarpeen hyvin eri tavalla. Työntekijöiden mukaan osa asiakkaista vaatii yksilöllistä palvelua jopa liikaa. Toisaalta ostopalvelusopimukseen kuuluvat yksilövalmennuksen tehtävät nähtiin asiakkaille epämiellyttävänä pakkona. Ostopalveluna tuotettavassa kuntouttavassa työtoiminnassa on myös haasteena palveluseteli 3 asiakkaat, joille palveluun ei kuulu yksilövalmennusta ollenkaan. Osa heistä on asiakkaita, joilla yksilövalmennuksen tarve on kuitenkin suuri.

Yksilöllisen palvelun vaatimus voi olla haaste työntekijöille. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelu, johon ohjautuu haastavia asiakkaita, joiden palvelutarve on suuri. Työntekijän tulisi nähdä asiakkaan palvelutarpeen taakse. Esimerkiksi asiakas voi olla työpajalla vain kahtena päivänä viikossa, jolloin toimintapäivät ovat sitä aikaa, kun asiakkaat haluavat hoitaa asioita, joihin tarvitsevat tukea.

Yksilövalmennuksen keinoin työntekijä voi luoda pohjaa luottamukselliselle suhteelle, jossa asiakkaan toimijuus vahvistuu. Asiakkaan toimijuuden vahvistuminen ei kuitenkaan tarkoita sitä, että asiakas jätetään yksin hoitamaan omaa asiaansa (Punna, Malinen, Sevón & Sihvonen 2017). Asiakkaan osallisuuden vahvistuminen ei poista työntekijän vastuuta tehdä omaa työtään.

Kuntouttavaa työtoimintaa koskevaan lakiin on tulossa vuoden 2021 alusta muutos, jossa pyritään vastaamaan asiakkaan yksilölliseen palvelun tarpeeseen. Kuntouttavaan työtoimintaan tulee jatkossa sisältyä työtoiminnan lisäksi henkilön tarvitsema yksilöllinen tuki ja ohjaus (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189). Lakimuutos tulee vaatimaan muutoksia myös palvelusetelimallilla toteutetun kuntouttavan työtoiminnan palvelukuvauksiin.

Tieto, tiedon kulku ja saadun tiedon ymmärtäminen vaikuttavat asiakkaiden osallisuuden tunteeseen. Tiedon puute omasta palvelusta ja sen sisällöstä lisää osattomuuden kokemuksia, ja voi aiheuttaa tunteen hallinnan menettämisestä. Asiakasosallisuuden toteutumiseksi asiakkailta tulisi olla tietoa sekä omasta palvelustaan että tilanteestaan ja mahdollisuuksistaan vaikuttaa niihin. (Luhtasela 2009, 81–87.)

Työpajoilla tieto liittyy moneen asiaan. Se on selkeää ohjeistusta työtehtävistä, tiedotusta arkisista asioista, tietoa palvelun sisällöstä. Se on myös palautteen antamista ja saamista. Työntekijöiden tehtävänä on osallistaa asiakkaita palautteen antamiseen ja hyödyntää saatua palautetta toiminnan kehittämisessä. Kokemustietoa kannattaa hyödyntää palveluiden kehittämisessä, koska asiakkailta on selkeää tietoa, mitä työntekijöillä ei ole (Luhtasela 2008, 63). Asiakaspalautteen huomioiminen kertoo asiakkaille, että heidän mielipiteillään on merkitystä. Asiakaspalautteen keräämisen tulee olla säännöllistä ja systemaattista. Asiakastytyväisyyskyselyiden yms. lisäksi päivittäisen palautteen antaminen ja saaminen on tärkeää. Parhaimmillaan palautteen anto tapahtuu arkisessa kanssakäymisessä, työn ohessa. Siksi on tärkeää, että työntekijät ovat helposti saatavilla. Kuulluksi tuleminen ja mahdollisuus vaikuttaa palveluihin lisää myös asiakastytyväisyyttä (Muuri 2008, 62).

Huoneentaulu

Asiakasosallisuutta vahvistavia käytännön keinoja on koottu huoneentauluun (Kuva 3). Keinot asiakasosallisuuden vahvistamiseen nousevat kehittämistyön tulosten tarkastelusta. Työntekijöille nämä keinot ovat tuttuja, mutta arjen kiireessä ne voivat unohtua. Huoneentaulun tarkoituksena on nostaa asiakasosallisuutta vahvistavat tekijät työntekijöille arkeen näkyville ja muistutukseksi pienistä teoista, joilla asiakkaiden osallisuuden kokemusta voi vahvistaa. Lisäksi huoneentaulu tuo kehittämistyön tulokset näkyväksi myös asiakkaille Bikva-mallin mukaisesti.



Kuva 3. Huoneentaulu kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuuden vahvistamiseksi

6.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen teossa on noudatettava hyvää tieteellistä käytäntöä. Tutkimustyössä on noudatettava rehellisyyttä, huolellisuutta, tarkkuutta ja objektiivisuutta sekä tiedonhankinnassa, tiedon käsittelyssä, että tutkimustulosten raportoinnissa. Tutkimuksessa on vältettävä plagiointia ja viitattava aikaisempiin tutkimuksiin ja muihin lähteisiin hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Tutkimus on suunniteltava, toteutettava ja raportoitava yksityiskohtaisesti. Tutkimustyössä on huolehdittava tarvittavien lupien ja suostumusten hankinnasta, tutkimukseen osallistuvien informoimisesta tutkimuksen tavoitteista ja tarkoituksesta sekä tutkittavien yksityisyyden turvaamisesta. (Hirsjärvi ym. 2018, 23–25; Kananen 2017, 189–192.)

Tämän opinnäytetyön toteuttamisessa on pyritty noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä ja tutkimustyön eettisiä periaatteita. Työn aihe, asiakasosallisuuden toteutuminen Eksoten kuntouttavan työtoiminnan ostopalveluissa, ja toive tiedonkeruusta asiakasraatien avulla saatiin toimeksiantona Eksoten sosiaalisen työllistymisen osallisuustyöryhmältä. Työn tavoitteena on ollut koota asiakas- ja työntekijäraatien kokemuksista kehittämissuhteita kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuuden ja palvelukokemuksen parantamiseksi. Opinnäytetyön työelämälähtöisyys ei vähennä sen eettistä kestävyyttä, koska asiakasosallisuuden kehittämisen suurin hyöty koituu lopulta kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden eduksi, vaikuttamismahdollisuuksien ja palvelukokemuksen parantumisena. Opinnäytetyön tutkimussuunnitelmassa käsiteltiin sekä työn eettiset että muuhun toteutukseen liittyvät riskit ja esiteltiin toimintatavat haittojen ja vahinkojen välttämiseksi. Opinnäytetyön toteuttamiseen saatiin Eksoten eettisen työryhmän puoltava lausunto ja tutkimuslupa.

Ihmisiin kohdistuvan tutkimuksen eettisenä perustana ovat ihmisoikeudet (Tuomi & Sarajärvi 2018,155). Tutkimuseettisen neuvottelukunnan eettisten periaatteiden mukaan on keskeistä, että haastateltavina olevilta henkilöiltä on tietoon perustuva suostumus osallistua tutkimukseen (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8). Tutkimukseen osallistujilla on oikeus vapaaehtoiseen osallistumiseen ja osallistumisen keskeyttämiseen tai peruuttamiseen, ilman seuraamuksia, missä tutkimuksen vaiheessa tahansa. Osallistujilla on myös oikeus saada tietoa

tutkimuksen sisällöstä, henkilötietojen käsittelystä ja tutkimuksen käytännön toteutuksesta, samoin kuin aineiston käsittelystä ja säilytyksestä. Osallistujilla on lisäksi oikeus tietää tutkimuksen tavoitteista ja sen mahdollisista vaikutuksista tutkittaviin. Tutkittavan on oltava myös tietoinen, jos tutkija on yhteydessä tutkittavaan myös jossain muussa roolissa, kuin tutkijana. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8–9)

Tähän opinnäytetyöhön osallistuminen oli tutkittaville vapaaehtoista. Työtoimintapaikoilla tiedotettiin palveluseteliasiakkaita tulevasta tutkimuksesta ja järjestettävistä asiakasraadeista, ja samalla rekrytoitiin vapaaehtoisia osallistujia raateihin. Kuten oli odotettavissa, emme heti saaneet tarpeeksi osallistujia. Työtoimintapaikoille jätettiin tiedotteita tutustumista varten ja annettiin mahdollisuus ilmoittautua osallistujaksi myöhemmin. Tiedotteessa (Liite 1) kerrottiin tutkimuksen tarkoituksen ja toteutuksen lisäksi osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja mahdollisuudesta jättää tutkimus kesken milloin tahansa sekä osallistujien yksityisyyden suojaamisesta. Osallistujia tiedotettiin myös aineiston keräämisestä, käsittelystä, tallentamisesta, säilyttämisestä ja hävittämisestä. Tietoa kerättiin osallistujien kokemuksista, eikä heidän henkilötietojaan ollut tarvetta yhdistää kerättyyn aineistoon. Raateihin osallistuvilta asiakkailta ja työntekijöiltä pyydettiin kirjalliset suostumukset tutkimukseen osallistumisesta ja aineiston käytöstä. (Liite 4)

Järjestimme kaksi asiakasraatia sekä yhden työntekijäraadin. Covid-19 viruksen aiheuttaman pandemian vuoksi raadit jouduttiin järjestämään alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen osittain etäyhteyksiä käyttäen. Etäyhteyksien käytössä huolehdittiin samalla tavoin osallistujien yksityisyyden suojasta kuin kasvokkain järjestetyssä raadissa. Kaikkien kolmen raadin alussa osallistuja tiedotettiin vielä opinnäytetyön tavoitteista ja tarkoituksesta, vapaaehtoisuudesta ja yksityisyyden suojasta aineiston käsittelyssä sekä opinnäytetyön raportoinnissa. Opinnäytetyön raportointi pyrittiin tekemään niin, ettei yksittäisiä henkilöitä pysty siitä tunnistamaan. On kuitenkin mahdollista, että valmiista työstä saattaa pystyä tunnistamaan tutkimukseen osallistuvien ajatuksia tai kuvaamia tilanteita ja tapahtumia, jos lukija tuntee hyvin tutkimuskohteena olevan yhteisön tai organisaation toimintaa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019,13.)

Eettisten ohjeiden mukaisesti opinnäytetyöhön osallistuvia haastateltavia informoitiin opinnäytetyön tekijöiden roolista opiskelijoina. Käytimme tässä työssä tiedonkeruun menetelmänä Bikva–mallia, jossa suositellaan käyttämään ulkopuolista arvioijaa. Arvioijan rooli on tässä prosessissa hyvin tärkeä; kerätty tieto on analysoitava objektiivisesti ja tieto on tuotava työntekijöille niin, että he eivät tunne tullessaan arvioiduiksi vaan ovat osallisia prosessissa, jossa tavoitteena on työn kehittäminen asiakaslähtöisesti. (Korgstrup 2004, 26.) Opinnäytetyön tekijöinä emme voineet asettua puhtaasti ulkopuolisen arvioijan rooliin, koska tiedonkeruun vaiheessa toinen meistä työskenteli sosiaaliohjaajana Etelä-Karjalan työvoiman palvelukeskuksessa mm. ohjaamassa asiakkaita kuntouttavaan työtoimintaan ja toinen ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan ohjaajana Ekso-tella. Olimme joillekin asiakkaille ja työntekijöille ”entuudestaan tuttuja” myös aiemmasta työhistoriastamme työpajatoiminnassa. Pyrimme olemaan mahdollisimman objektiivisia tutkimusta tehdessämme ja irtautumaan työrooleista. Toisaalta kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessin tuntemus ja kokemuksen tuomat ammattieettiset taidot auttoivat meitä objektiivisuuteen opinnäytetyötä tehdessämme.

Opinnäytetyön eettisen arvioinnin lisäksi on arvioitava sen luotettavuutta. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arviointi ei ole yksiselitteistä, vaan on olemassa monia erilaisia tapoja ja käsityksiä tarkastella sen luotettavuutta eli laatua (Tuomi & Sarajärvi 2018, 158; Hirsjärvi ym. 2018, 231–232.) Laadullisen tutkimuksen ja kehittämistyön yleisinä luotettavuuskriteereinä voidaan käyttää mm. työn vahvistettavuutta, arvioitavuutta/ dokumentaatiota, tulkinnan ristiriidattomuutta, luotettavuutta tutkitun kannalta ja saturaatiota eli kylläntymistä (Kananen 2014, 151).

Tässä opinnäytetyössä saatujen tulosten ja johtopäätösten vahvistettavuutta voidaan arvioida aineistotriangulaation kautta. Kananen mukaan tutkimuksen luotettavuutta voidaan parantaa vertaamalla kerättyä aineistoa muista tietolähteistä saatuun tietoon, esimerkiksi muihin tutkimuksiin tai tutkimuksen aikana kerättyyn eri tietolähteiseen aineistoon. (Kananen 2014, 152) Aineistoa on kerätty kahdesta asiakasraadista ja yhdestä työntekijäraadista ja olemme peilanneet aineistoista saatuja tuloksia ja tulkintoja aiempaan tutkimuskirjallisuuteen.

Tutkimusprosessin riittävä dokumentaatio lisää tutkimuksen luotettavuutta (Kananen 2014, 153; Hirsjärvi ym. 2018, 232) Olemme pyrkineet kuvaamaan ja raportoimaan opinnäytetyöprosessin eri vaiheet ja perustelut tekemillemme valinnoille mahdollisimman tarkasti. Tulosten tulkintaa avataan myös suorien haastatteluotteiden avulla (Hirsjärvi ym. 2018, 232). Opinnäytetyön raportti on toteutettu LAB-ammattikorkeakoulun kirjoitusohjeen mukaisesti. Viittamme aiempaan tutkimukseen ja muihin lähteisiin mahdollisimman tarkasti ja ohjeistuksen mukaisesti.

Tulkinnan ristiriidattomuus lisää tutkimuksen luotettavuutta. Laadullisessa tutkimuksessa tämä on haastavaa, koska jokainen tutkija tulkitsee samaa aineistoa omasta näkökulmastaan. Varsinkin aineiston analyysivaiheessa luotettavuutta lisää, jos useampi tutkija tulee samaan johtopäätökseen. (Kananen 2014, 153) Voidaan puhua tutkijatriangulaatiosta eli useamman tutkijan osallistumisesta tutkimukseen aineistonkerääjinä ja -analysoijina sekä tulkintojen tekijöinä (Hirsjärvi ym. 2018, 233). Opinnäytetyömme on tehty parityönä, joten olemme pystyneet keskustelemaan, kyseenalaistamaan ja perustelevaan tekemiämme valintoja ja tulkintoja koko opinnäytetyöprosessin ajan.

Myös saturaatio eli kylläntyminen on hyvä luotettavuuden mittari laadullisessa tutkimuksessa. Saturaatiolla tarkoitetaan sitä, että tutkimusaineisto on riittävä, kun samat asiat alkavat esiintyä haastatteluissa. (Kananen 2014, 153; Hirsjärvi ym. 2018,182.) Asiakasraateihin osallistui yhteensä kymmenen haastateltavaa, mutta pidämme sitä riittävänä määränä, koska samat asiat alkoivat toistua käydyissä keskusteluissa ja toisaalta käytetyn menetelmän, Bikva–mallin, ohjeistuksen mukaan sopiva asiakasraadin koko on 4–6 henkilöä (Korgstrup 2004, 18). Valitettavasti tavoitteemme, saada raateihin kaikkien palveluseteliryhmien asiakkaita, ei onnistunut. Haastateltavien määrää tärkeämpää on kuitenkin osallistumisen vapaaehtoisuus ja se, että haastatteluissa saadaan tietoa tutkittavasta aiheesta. Arvailujen varaan jää, olisiko laajempi osallistujamäärä tuottanut merkittävästi uusia kokemuksia aiheesta.

7 Johtopäätökset ja jatkokehittämisehdotukset

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella asiakkaiden osallisuuden kokemuksia Eksoten alueella ostopalveluna järjestettävässä kuntouttavassa työtoiminnassa sekä luoda kehittämisehdotuksia asiakasosallisuuden lisäämiseksi.

Asiakkaiden kokemuksista nousi esiin neljä selkeästi asiakasosallisuuteen vaikuttavaa teemaa; mielekäs tekeminen, yhteisöllisyys, yksilöllisyys ja tiedon kulku. Kehittämistehtävän ulkopuolelta aineistosta tuli esiin vielä viides teema; valta ja vallan käyttö viranomaistyössä asiakkaan ohjaustilanteessa. Viidennen teeman esille tuominen on tärkeää, koska sillä on merkitystä asiakkaan osallisuuden tunteeseen hänen aloittaessaan kuntouttavassa työtoiminnassa.

Asiakkaiden kokemukset kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuudesta olivat hyvin yhtenevät aikaisempien tutkimuksien tulosten kanssa. Asiakkaat ovat enemmän palveluun osallistujia kuin toiminnan aktiivisia kehittäjiä. Asiakasosallisuus rakentuu arjessa. Mielekkäät työtehtävät ja yhdessä tekeminen, selkeä ohjeistus ja tunne kuulumisesta yhteisöön sekä jokaisen yksilöllisen palvelutarpeen huomioiminen vahvistavat asiakasosallisuutta. Lisäksi asiakkaan ymmärrys omasta tilanteestaan sekä tieto kuntouttavan työtoiminnan sisällöstä ja mahdollisuus vaikuttaa niihin, parantavat asiakasosallisuuden kokemusta.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuuden kehittäminen tapahtuu päivittäisessä toiminnassa ja vaatii asiakkaiden ja työntekijöiden yhteistyötä. Työntekijöiden asiakaslähtöinen, yhteisöllinen ja arvostava työote vahvistaa asiakkaiden toimijuutta ja itsemääräämisoikeutta sekä lisää yhteisöllisyyttä. Asiakkaat tulee ottaa aidosti mukaan toiminnan kehittämistyöhön. Asiakkaiden kuuleminen ja heidän kokemustietonsa hyödyntäminen osoittaa että heidän mielipiteillään on merkitystä ja vahvistaa heidän osallisuuden tunnettaan.

Jatkokehittämisehdotukset

Asiakasosallisuuden kokonaisvaltainen kehittäminen kuntouttavassa työtoiminnassa vaatii lisähuomiota asiakasosallisuuden toteutumiseen aktivointitilanteissa. Olisi hyvä selvittää, miten asiakkaan ja viranomaisen kohtaaminen toteutuu, minkälaista valtaa viranomaisen kohtaamisessa käyttää, ja onko asiakkaalla

aidosti mahdollisuus vaikuttaa omaan suunnitelmaansa ja palveluihin osallistumiseen. Vastuuta asiakasosallisuuden toteutumisesta ei voi jättää vain palveluntuottajan tehtäväksi. Siksi olisi hyvä selvittää myös, kuinka paljon kuntouttavan työtoiminnan tilaajan omalla toiminnalla on vaikutusta asiakasosallisuuden toteutumiseen kuntouttavassa työtoiminnassa.

Lähteet

Aho, S., Tuomala, J., Hämäläinen, K. & Mäkiäho, A. 2018. Työvoimapalvelut ja niihin osallistuvien työllistyminen. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 19/2018. Valtioneuvoston kanslia. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160639/19-2018-Tyovoimapalvelujen%20kohdistuminenpdf.pdf> .Luettu 15.10.2019.

Eksote 2017 a. Asiakas kehittäjäkumppanina: Asiakasosallisuus Eksotessa Raportti, versio 1.1.20.12.2017

Eksote 2017 b. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveydenhuollon kuntayhtymä Osallistu ja vaikuta-ohjelma.

Eksote 2017 c. Kuntouttavan työtoiminnan Lean/ asiakasosallisuus. Työryhmän muistio 16.10 2017.

Eksote 2018. Lean Eksotessa. <http://www.eksote.fi/eksote/tutkimus-ja-kehittaminen/lean-eksotessa/Sivut/default.aspx> . Luettu 8.10.2019

Eksote 2019 a. <http://www.eksote.fi/eksote/Sivut/default.aspx>. Luettu 7.10.2019

Eksote 2019 b. Työelämäpalvelut. <http://www.eksote.fi/sosiaalipalvelut/tyoelamapalvelut/Sivut/default.aspx> Luettu 7.10.2019

Eksote 2019 c. Pöytäkirja Eksote hallitus 9/2019, 30.4.2019 <https://mfiles.eksote.fi/kokoukset/eksote/1/181/1664/view/38930> Luettu 9.9.2019

Eksote 2019 d. Palvelusetelin toimintaohje. Kuntouttava työtoiminta. <http://www.eksote.fi/eksote/yksityiset-palveluntuottajat/palvelusetelituottajaksi-hakeutuminen/PublishingImages/Sivut/default/Kuntouttavan%20ty%C3%B6toiminnan%20toimintaohje%202019.pdf> Luettu 24.10.2019.

Eksote 2020. Työelämäpalvelut <http://www.eksote.fi/sosiaalipalvelut/tyoelamapalvelut/typ/Sivut/default.aspx> Luettu 29.10.2020

Heikkilä, M. & Julkunen, I. 2003. Obstacles to an increased user involvement in social services. A commissioned background document. Council of Europe. Group of Specialists in Social Services (CS-US)

Hiilamo, H., Komp, K., Moisio, P., Babila Sama, T., Lauronen, J-P., Karimo, A., Mäntyneva, P., Parpo, A., & Aaltonen, H. 2017. Neljä osallistavan sosiaaliturvan mallia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 18/2017. Valtioneuvoston kanslia. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131903/18_2017_Nelji%c3%a4%20osallistavan%20sosiaaliturvan%20mallia.pdf?sequence=1&isAllowed=y .Luettu 17.10.2019

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2018. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikvarviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin raportteja. 34 / 2008.

Jansson, A. 2014. Asiakkaalla langat käsissään läpi kuntouttavan työtoiminnan. Sosiaalityön pro gradu – tutkielma. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö, Tampereen yliopisto.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Toim. Teemu Makkonen. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Toim. Teemu Makkonen. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakesin raportteja 21/2007. Helsinki: Stakes

Korgstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva – malli. Hyvät käytännöt menetelmä – käsikirja. Stakes, Helsinki.

Kuntalaki 2015/410. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>. Luettu 28.1.2019

Kähäri, T. 2020. Toimintayksikön esimies. Etelä-Karjalan työvoiman palvelukeskus/Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. 21.10.2020.

Labonte, R. 2004. Social inclusion / exclusion: dancing the dialect. Health promotion international 19(1), 115–121.

Laitinen, M. 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtauksissa. Lahteisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Tampereen yliopisto. Tampere.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3 2001/189. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189> .Luettu 24.11.2020

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812> .Luettu 11.2.2019

Leeman, L. & Hämäläinen, R. - M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavilla www.thl.fi/sokra

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. <https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c> Luettu 24.10.2018.

Matthies, A-L. 2014. Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. Sociologia, 2, 149–165.

- Muuri, A. 2008. Sosiaalipalveluja kaikille kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin. *Stakes tutkimuksia* 178. Jyväskylä: Gummerus.
- Muuri, A., Manderbacka, K., Vuorenkoski, L. & Keskimäki, I. 2008. Yhdeksän teesiä sosiaali- ja terveystalouden oikeudenmukaisuudesta. *Yhteiskuntapolitiikka* 4 (73), 446–451.
- Mäntyneva, P. & Hiilamo, H. 2018. Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa. *Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä*. *Yhteiskuntapolitiikka* 83(1), 18–28.
- Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. *Kuopion yliopiston julkaisuja E. Kuopio*.
- Nikander, J. & Tuominen-Thuesen, M. 2016. Sosiaali – ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma (KASTE 2012–2016) ulkoinen arviointi- loppuraportti. Helsinki: STM
- Pieviläinen, H., Pyykkönen, A. & Saukkonen, T. 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed.pdf>. Luettu 12.7.2019.
- Perkins, D. 2010. Activation and social inclusion: challenges and possibilities. *Australian Journal of Social Issues* 45(2), 267–287.
- Punna, M., Malinen, K., Sevón, E. & Sihvonen S. 2017. Kannattaako asiakkaan toimijuuden ja itseohjautuvuuden vahvistaminen? *Sosiaalitieellinen aikakauslehti*, 54, 155-158.
- Pyykkönen, A. 2014. Oivalluksesta osallisuuteen – Salli matkassa. Teoksessa Jämsén, A. & Pyykkönen, A. (toim.) *Osallisuuden jäljillä*. Pohjois-Karjalan sosiaaliturvayhdistys ry. Saarijärvi: Saarijärven offset, 2014, 29-32.
- Rouvinen-Wilenius, P., Aalto-Kallio, M., Koskinen-Ollonqvist, P. & Nikula, T. 2011. Osallisuus osana tasa-arvoa. Teoksessa Rouvinen-Wilenius, P. & Koskinen-Ollonqvist, P. (toim.) *Tasa-arvo ja osallisuus- väylä terveyteen, järjestöt suunnannäyttäjinä*. Helsinki: Terveyden edistämisen keskus (TEKRY) Julkaisu 9/2011, 49–75.
- Sandelin, I. 2014. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. <https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-154-9>
- Sihvo, S., Isola, A.-M., Linnanmäki, E., Lyytikäinen, M. & Sainio, S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. STM Raportteja ja muistioita, 16/2018. Helsinki

STM 2019. Sosiaali- ja terveystyöpalvelut. Kuntoutus. Kuntouttava työtoiminta. <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta> .Luettu 11.2.2019

STM 2020 Tiedolla johtaminen on avain toimiviin ja laadukkaisiin sote-palveluihin. <https://soteuudistus.fi/tiedolla-johtaminen> Luettu 9.11.2020

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731>. Luettu 13.10.2019

THL 2020. Asiakasosallisuus. <https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/palvelujen-tuottaminen/asiakkaat-ja-osallisuus> Luettu 9.11.2020

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

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja 3/2019. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta.

Työttömyysturvalaki 30.12.1290/2002. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290> .Luettu 11.2.2019

Virtanen, A. 2020. Kuntouttava työtoiminta 2019: Kuntakyselyn osaraportti: Kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärä kasvoi edelleen. Tilastoraportti 39/2020. THL. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020100878362> . Luettu 19.10.2020.

Tiedote

Haloo? Kuuluuko? – kuuntelen

Tuntuuko sinusta, että sinulla olisi hyviä ajatuksia, kuinka kuntouttavaa työtoimintaa voisi kehittää? Haluatko mahdollisuuden saada oman äänesi kuuluviin? Nyt sinulla on mahdollisuus juuri tähän!

Olemme sosionomi (YAMK) opiskelijoita LAB ammattikorkeakoulusta. Teemme opinnäytetyötä, jossa tutkimme kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuutta, sen toteutumista ja mahdollisia kehittämisen kohtia. Tarkoituksena on löytää kehittämisehdotuksia, joiden avulla kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuutta voitaisiin lisätä. Olemme saaneet Eksotelta tutkimusluvan opinnäytetyöllemme

Kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuus Eksotessa – asiakkaan kuuleminen

Järjestämme kaksi asiakasraatia, joihin toivomme vapaaehtoisia osallistujia. Pyydämme osallistujilta kirjallisen suostumuksen tutkimukseen osallistumisesta ja kerätyn aineiston käytöstä. Tutkimukseen osallistumisen voi keskeyttää milloin tahansa.

Asiakasraadit järjestetään tammi – helmikuussa 2020 Imatralla ja Lappeenrannassa. Asiakasraadeissa keskustellaan siitä, millaisia kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla on mahdollisuudesta vaikuttaa omaan palveluunsa. Käydyt keskustelut nauhoitetaan ja kerättyä tietoa käytetään tutkimusaineistona opinnäytetyössämme. Asiakasraadeista nousseet teemat toimivat myöhemmin järjestettävän työntekijäraadin keskustelun pohjana. Aineisto on vain meidän käytössämme eikä siitä voi tunnistaa yksittäisiä osallistujia. Kaikki kerätty ja tallennettu aineisto hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua.

Asiakasraatiin osallistuminen on osa kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapäivää ja raadeissa on kahvitarjoilu.

Heli Himilä-Kainulainen
opiskelija
0400 xxx xxx
heli.himila-kainulainen@student.lab.fi

Kaisa Tuure
opiskelija
040 xxx xxxx
k-tuure@student.lab.fi

Hei,

olemme Heli Himilä-Kainulainen ja Kaisa Tuure. Opiskelemme LAB ammattikorkeakoulussa sosiaalialan ylempää ammattikorkeakoulututkintoa uusyhteisöllisyyden, osallisuuden ja johtamisen koulutusohjelmassa.

Teemme opinnäytetyötä palvelusetelillä kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden kokemuksista asiakasosallisuuden toteutumisesta kuntouttavan työtoiminnan aikana. Tavoitteena on koota asiakkaiden kokemusten pohjalta kehittämissuhteita, joilla voidaan parantaa asiakasosallisuutta.

Asiakkaiden kuulemiseksi järjestämme kaksi asiakasraatia ja lisäksi yhden työntekijäraadin. Asiakasosallisuus eli mahdollisuus vaikuttaa omaan palveluun, on tärkeää palvelun laadun ja vaikuttavuuden varmistamiseksi. Osallistuminen asiakasraatiin on mahdollisuus päästä kehittämään kuntouttavan työtoiminnan palvelua. Asiakasraadit toteutetaan toimintapäivien sisällä, joten niihin osallistumiseen ei tarvitse käyttää omaa vapaa-aikaa. Osallistuminen on vapaaehtoista ja tutkimukseen osallistumisen voi keskeyttää missä vaiheessa tahansa. Asiakasraadeissa käyty keskustelu toimii työntekijäraadin keskustelun pohjana sellaisessa muodossa, jossa yksittäisiä osallistujia ja mielipiteitä ei voi tunnistaa.

Annamme mielellämme lisätietoja työstä ja siihen osallistumisesta. Jos et vielä tavatessamme ilmoittautunut asiakasraatiin, voit tehdä sen sähköpostitse, puhelimitse tai tekstiviestillä meille. Laitathan viestiin yhteystietosi, niin olemme sinuun yhteydessä.

Tapaamisiin,

Heli Himilä-Kainulainen
0400 xxx xxx
heli.himila-kainulainen@student.lab.fi

Kaisa Tuure
040 xxx xxxx
k-tuure@student.lab.fi

Kehittämistehtävät:

Selvittää, miten asiakasosallisuus toteutuu kuntouttavassa työtoiminnassa Eksoten alueella.

Luoda suosituksia, kuinka asiakasosallisuutta voidaan lisätä kuntouttavassa työtoiminnassa Eksoten alueella.

Mitä asiakasosallisuus mielestäsi on?

Minkälaisista asioista asiakasosallisuus mielestäsi koostuu?

Miten voit osallistua kuntouttavan työtoiminnan suunnitteluun?

Miten voit vaikuttaa kuntouttavan työtoiminnan toteuttamiseen?

Miten voit osallistua kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseen?

Miten työntekijät huomioivat toiveesi ja tarpeesi kuntouttavassa työtoiminnassa?

Minkälaista tietoa saat / haluaisit saada kuntouttavan työtoiminnan palvelusta?

Tunnetko olevasi tasa-arvoinen muiden asiakkaiden kanssa?

Tunnetko olevasi tasa-arvoinen työntekijöiden kanssa?

Miten asiakasosallisuutta voisi mielestäsi lisätä?

Miten pystyt antamaan palautetta saamastasi palvelusta?

Miten antamasi palaute vaikuttaa palveluun?

Minkälaisissa tilanteissa olet kokenut saavasi vaikuttaa omaan palveluusi kuntouttavan työtoiminnan aikana? Milloin et?

Kuntouttavan työtoiminnan asiakasosallisuus Eksotessa – asiakkaan kuuleminen

Heli Himilä-Kainulainen ja Kaisa Tuure

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan tähän opinnäytetyöhön liittyvään asiakas/ työntekijäraatiin.

Olen saanut riittävästi tietoa opinnäytetyöstä, sen toteutuksesta ja tiedon käsittelystä ja olen ymmärtänyt saamani tiedon. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut kysymyksiini riittävät vastaukset. Tiedän, että minulla on mahdollisuus keskeyttää osallistumiseni missä tahansa vaiheessa.

Raatien keskusteluista kirjattua tietoa hyödynnetään vain tämän opinnäytetyön aineistona.

Aika ja paikka

Osallistuja

Opinnäytetyön tekijät

