

“Talvi on hankala. Täällä nyt saa sitte kuitenkin huilata päivän.”

Palvelukeskus Hanskan asiakkaiden osallisuuden ja kuulluksi tulemisen vahvistaminen palvelun kehittämisen tueksi.

Hanna Hyvönen
Elina Lauttaanaho

Opinnäytetyö
Joulukuu 2020
Sosiaali- ja terveysala
Sosionomi (AMK)
Sosiaaliohjaus

Tekijä(t) Hyvönen, Hanna Lauttaanaho, Elina	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Joulukuu 2020
	Sivumäärä 46 + 1	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi ”Talvi on hankala. Täällä nyt saa sitte kuitenkin huilata päivän.” Palvelukeskus Hanskan asiakkaiden osallisuuden ja kuulluksi tulemisen vahvistaminen palvelun kehittämisen tueksi.		
Tutkinto-ohjelma Sosionomi (AMK)		
Työn ohjaaja(t) Ketola Tuija, Honkanen Kati		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän kaupunki, Palvelukeskus Hanska		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyön aiheena oli osallisuus matalan kynnyksen sosiaalipalvelussa. Opinnäytetyön toimeksianto saatiin Palvelukeskus Hanskalta. Joulukuussa 2019 Hannikaisenkadun sosiaaliaseman yhteyteen avattu Palvelukeskus Hanskalta tarjoaa matalan kynnyksen kohtaamispaikan yksinäisille, päihteidenkäyttäjille ja asunnottomille.</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli asiakkaiden osallisuuden lisääminen Hanskan palvelun kehittämässä. Tavoitteena selvittää Hanskan asiakkaiden tarpeita ja toiveita Hanskan toiminnan kehittämisen tueksi ja kehittämisprosessin asiakaslähtöisyyden varmistamiseksi.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena- eli kvalitatiivisena tutkimuksena hyödyntäen palvelumuotoiluprosessia. Aineistonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teema-haastattelua. Haastattelut litteroitiin ja analysointivaiheen menetelmänä käytettiin sisälönanalyysiä sekä induktiivista päättelylogiikkaa.</p> <p>Tutkimustulokset osoittivat Palvelukeskus Hanskan olevan tarpeellinen toimintakykyä ja osallisuutta vahvistava palvelu, jonka toimintaan asiakkaat olivat erittäin tyytyväisiä. Asiakkaat kertoivat haastatteluissa kokemuksistaan ja kehitysideoistaan, sekä ilmaisivat valmiutensa osallistua Hanskan toiminnan kehittämiseen.</p> <p>Opinnäytetyön johtopäätöksenä todettiin Hanskan palvelun olevan tärkeä osa palvelujärjestelmää, sekä johtuen sen ainutlaatuisesta luonteesta, tarpeellinen lisä Jyväskylän kaupungin palvelutarjontaan. Palvelu tavoittaa kaikkein haavoittuvimmassa asemassa olevat kaupunkilaiset ja tarjoaa turvaa ja tukea elämän perusedellytysten toteuttamiseen. Tutkimukseen perustuen palvelun saavutettavuus ja jatkuvuus tulisi pyrkiä turvaamaan myös tulevaisuudessa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Palvelukeskus Hanska, osallisuus, kehittäminen, asiakaslähtöisyys, kvalitatiivinen tutkimus		
Muut tiedot (Salassa pidettävät liitteet)		

Author(s) Hyvönen, Hanna Lauttaanaho, Elina	Type of publication Bachelor's thesis Number of pages 46 + 1	Date December 2020 Language of publication: Finnish Permission for web publication: x
Title of publication “The winter’s rough. Here you can take it easy for a day anyway.” Strengthening the customers’ experience of inclusion and being heard at Social Service Center Hanska to support service development.		
Degree programme Degree Programme in Social Services		
Supervisor(s) Ketola Tuija, Honkanen Kati		
Assigned by City of Jyväskylä, Service center Hanska		
Abstract <p>The subject of this thesis was involvement in a low threshold social- and healthcare service. The commission for this thesis was given to us by Service center Hanska. Hanska was launched into action in December 2019 and it provides services in the facilities of Hannikaiskatu where the Social Service Center is located. Service center Hanska provides a low threshold meeting place for the lonely, substance abusers and homeless people.</p> <p>The task was to augment the involvement of customers in the development of Service Center Hanska. The objective was to examine the needs and hopes of the customers to assist the development process and to ensure a customer-oriented approach during the development process.</p> <p>This thesis was carried out as qualitative research with the utilization of Service Design process methods. A half-structured theme interview was used as a data collection method. The interviews were transcribed, and the analyzing phase was carried out using content analysis and inductive reasoning logic.</p> <p>The research results indicate that Service Center Hanska is a necessary service that enhances inclusion and the capability to perform in ones’ daily life. The service is appreciated by its customers. In the interviews many customers shared their experiences and development ideas and expressed their willingness to participate in the development process of the service.</p> <p>As a conclusion one can state that the service offered by Hanska is a crucial part of the service system and due to its unique nature, it is an important addition to the services offered by the city of Jyväskylä. Hanska responds to the needs of the most vulnerable citizens by offering safety and support in conducting one’s basic needs. Based on the research conducted, the accessibility and continuity of the service should be ensured in the future.</p>		
Keywords/tags (subjects) Service Center Hanska, involvement, development, customer-oriented approach, qualitative research		
Miscellaneous (Confidential information)		

Sisältö

1	Johdanto	3
2	Teoreettinen viitekehys	4
2.1	Palvelukeskus Hanska	4
2.2	Osallisuus	5
2.2.1	Asiakasosallisuus	8
2.2.2	Asiakasosallisuus Hanskassa	9
2.3	Toimintakyky	10
2.4	Kohtaaminen ja vuorovaikutus	11
2.5	Palvelujen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin	13
2.5.1	Palvelumuotoilu sotessa	13
2.5.2	Palvelumuotoiluprosessi sotessa	14
3	Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset	15
4	Toteuttaminen	16
4.1	Tutkimusmenetelmä	16
4.2	Kehittämisympäristö ja kohderyhmä	17
4.3	Aineiston keruu	18
4.4	Aineiston analyysi	20
5	Tutkimustulokset	24
5.1	Asiakaskokemukset	24
5.2	Turvallisuus	27
5.3	Toimintamahdollisuudet	28
5.4	Asiakasosallisuus	29
5.5	Työntekijöiden näkemyksiä	31
6	Pohdinta ja johtopäätökset	32
6.1	Tutkimuksen arviointia	37
6.2	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	39
6.3	Jatkotutkimusaiheet	41

Lähteet	43
----------------------	-----------

Liitteet	47
-----------------------	-----------

Liite 1. Haastattelukysymykset	47
--------------------------------------	----

Kuvat

Kuva 1. Maslow's hierarchy of needs	6
---	---

Kuva 2. Palvelujen ytimessä on asiakas	14
--	----

Kuva 3. Toimiva palveluprosessi sosiaali- ja terveysalalle	15
--	----

Kuva 4. Osallisuuden portaat	34
------------------------------------	----

Taulukot

Taulukko 1. Litterointi	21
-------------------------------	----

Taulukko 2. Esimerkkejä aineiston analysoinnista	23
--	----

1 Johdanto

Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Jyväskylän kaupungin ylläpitämä sosiaalipalveluihin kuuluva palvelukeskus Hanska, vaikka ajatus opinnäytetyön suuntaamisesta kyseiseen palveluun olikin opiskelijalähtöinen. Opinnäytetyön lähtökohtana olikin uuteen palveluun tutustuminen sekä sen merkityksen ymmärtäminen Jyväskylän kaupungin palveluverkostossa. Yhteinen ajatus siitä, että opinnäytetyössä pyritään saamaan asiakkaan ääni kuuluvaksi sekä ideoita asiakkailta palveluun kehittämiseksi, oli selkeä.

Tavoitteena tässä opinnäytetyössä on selvittää Hanskan asiakkaiden tarpeita ja toiveita Hanskan toiminnan kehittämisen tueksi, jotta palvelu olisi mahdollisimman asiakaslähtöinen. Tarkoituksena on asiakkaiden osallisuuden lisääminen Hanskan toiminnan kehittämisessä.

Opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä, jossa hyödynnettiin osaa palvelumuotoilunprosessista siksi, että asiakkaan ollessa keskeinen osa palvelua ja kokemusasiantuntija palvelutapahtumassa, on tärkeää palvelun toimivuudesta puhuttaessa ottaa mukaan heitä, joille tapahtuma on subjektiivinen kokemus. Pyrkimyksenä onkin optimoida asiakkaan kokema paneutumalla palvelun kannalta kriittisiin asiakaskokemuksen kohtiin. Tärkeää on, että palvelukokemus asiakkaan näkökulmasta, olisi mahdollisimman hyvä (Tuulaniemi 2011).

Keväällä 2020 vallinneen koronaepidemian aiheuttaman poikkeustilan ja -ajan vuoksi, opinnäytetyössä pohdittiin myös palvelun toimintaa tilanteessa, jossa rajoitukset estävät esimerkiksi Hanskan toimitilojen käytön. Poikkeustilalla tässä yhteydessä tarkoitetaan maaliskuussa 2020 käyttöön otettuja poikkeusoloja, jotka on määritelty valmiuslaissa 29.11.2011/1552. Valmiuslain mukaan poikkeusoloiksi luetaan Suomeen kohdistuva hyökkäys, suuronnettomuus tai tartuntatauti, joka on levinnyt laajalle (Hallitus on todennut yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa Suomen olevan poikkeusoloissa koronavirustartunnan vuoksi 2020). Myös asiakkaiden

hyvinvointi, turvallisuus ja terveys, ovat entistä uhatumpia tilanteessa, jossa henkilökohtaisesta hygieniasta huolehtiminen ja sosiaalisen etäisyyden säilyttäminen ovat entistäkin tärkeämpiä.

2 Teoreettinen viitekehys

2.1 Palvelukeskus Hanska

Hanska on Jyväskylän ydinkeskustaan joulukuussa 2019 avattu palvelukeskus ja kohtaamispaikka kaikille yli 18-vuotiaille jyväskyläläisille, jotka kaipaavat sisältöä arkeensa, muita ihmisiä ympärilleen tai elämän perustarpeiden täyttämistä, kuten esimerkiksi ruokaa, lepoa tai turvaa. (Asunnottomien ja yksinäisten kohtaamispaikka Hanska avautuu 16.12. 2019) Kuten humanistisen psykologian pioneeri Maslow kehittämässään tarvehierarkiassa valottaa, ihmisen perustarpeiden tulee täytyä, jotta hän voi siirtyä hierarkiassa eteenpäin kohti itsensä toteuttamista ja täydessä potentiaalissaan elämistä. (Gonzalez-DeHass & Willems 2013, 279)

Hanska eroaa muista Jyväskylässä olemassa olevista palvelukeskuksista, sillä Hanskan tiloihin ovat tervetulleita myös päihtyneet, vaikkakaan Hanskan tiloissa päihteiden käyttö ei ole sallittua. Hanskassa tarjotaan paitsi mahdollisuus toteuttaa elämän perusedellytyksiin liittyviä asioita, myös esimerkiksi palveluohjausta sekä apua virastoasioiden hoitoon. Hanskassa on tarkoituksena myös toteuttaa jollain aikataululla ryhmä- sekä viriketoimintaa. (Asunnottomien ja yksinäisten kohtaamispaikka Hanska avautuu 16.12. 2019)

Hanska on osa Jyväskylän kaupungin aikuissosiaalityön palvelukokonaisuutta. Muita vastaavia palvelukeskuksia ei Jyväskylässä ole tarjolla, vaan alueella tarjottavat muut palvelut tulevat säätiöiden, yhdistysten ja eri hankkeiden kautta. Jyväskylässä vastaanlaisia palveluja tuottavat esimerkiksi Jyväskylän Katulähetys sekä Sovatek-säätiö, jonka Olohuone-hanke toteutetaan Hanskan toimitiloissa. Katulähetysten toiminta nojautuu kristillisiin arvoihin ja perustuu huono-osaisuuden ja riippuvuushaittojen

vähentämiseen. Se tarjoaa asiakkailleen asumispalveluja, työvalmennusta, ruoka-apua, nuorisotyötä ja kierrätystoimintaa (Jyväskylän Katulähetys n.d.). Sovatek-säätiöllä puolestaan toteutetaan päihde- ja riippuvuustyön lisäksi erilaisten hankkeiden muodossa mm. etsivää nuorisotyötä, pelitukea, vapaaehtois- ja vertaistoimintaa sekä jalkautuvaa katutyötä. Sovatek-säätiö koordinoi ja toteuttaa paikallisesti hankkeita, joiden taustalla on eri toimijoita. (Sovatek-säätiö n.d.). Esimerkkinä tällaisesta Hanskan kanssa yhteistyössä toimivasta hankkeesta on Sovatek-säätiön alla toimiva Helsingin Diakonissalaitoksen Tukialus-hanke, joka tekee jalkautuvaa päihdetyötä. Verrattuna Hanskan tarjoamaan palveluun esimerkiksi em. palveluntarjoajilla on monipuolisempia mahdollisuuksia auttaa sekä tukea asiakkaita.

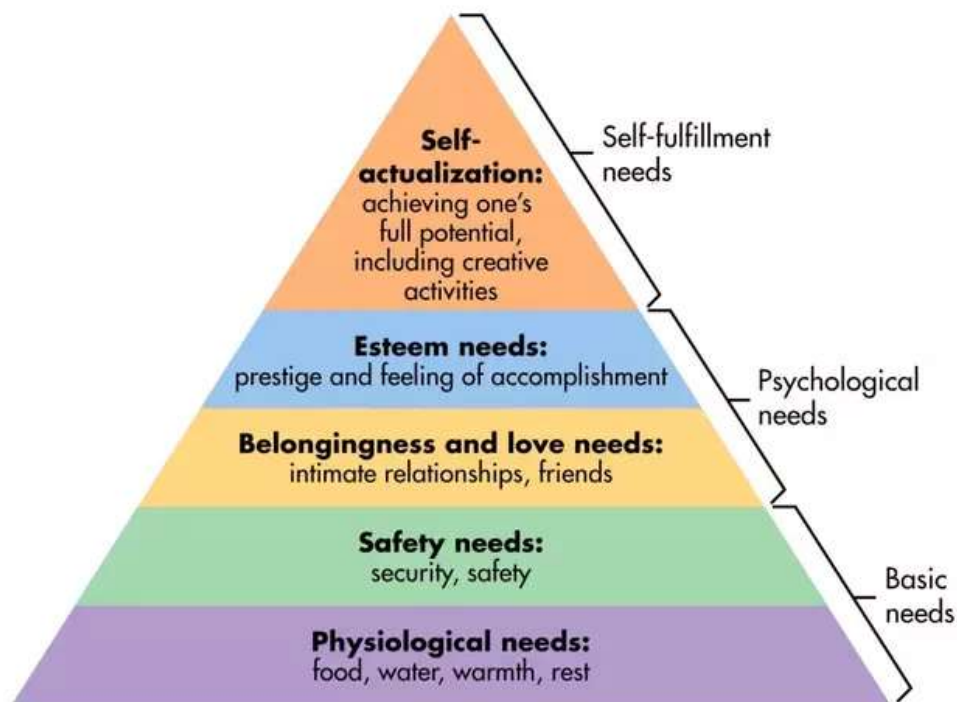
2.2 Osallisuus

Osallisuuteen on kiinnitetty huomiota jo tietävästi 1970-luvun puolivälistä saakka. Vuonna 1976 vahvistetun kunnallislain jälkeen Suomessa on käyty keskustelua osallisuudesta sekä kerätty suomalaisten kokemuksia osallisuushankkeista (Salmikangas 1998, 3) Voidaankin siis todeta, että osallisuuden merkitys on huomioitu osaksi kokonaisvaltaista hyvinvointia jo vuosikymmeniä sitten, ja työskentely osallisuuden vahvistamiseksi on edelleen yksi tärkeimmistä tavoitteista asiakastyössä.

Osallisuudelle ei ole vain yksiselitteistä määrittelyä ja haastavaksi sen tekee yksilön oma kokemus, josta ei voida puhua toisen puolesta. Osallisuus on paitsi kokemus, myös tunne, joka näyttäytyy toimintamahdollisuuksina sekä toimintakyknä. Osallisuuden perusedellytykset on jaettu kolmeen eri ulottuvuuteen. HAVING kattaa taloudellisen toimeentulon sekä hyvinvoinnin ja on ns. taloudellinen osallisuus. Tämä ulottuvuus pitää sisällään elämän perusedellytyksiin kuuluvia asioita, kuten terveys. ACTING puolestaan kuvaa toiminnallista osallisuutta eli valtaisuutta/toimijuutta omaa elämää koskevissa päätöksissä. Viimeinen ulottuvuus on BELONGING, joka tarkoittaa yhteisöllistä osallisuutta sekä tärkeitä ja merkityksellisiä suhteita muihin ihmisiin. Tasapainoisuus näiden ulottuvuuden välillä on tärkeä ja syrjäytymisen riski kasvaa, mikäli jollakin osallisuuden osa-alueella on vajausta (Karjalainen & Raivio 2013, 16-17). Osallisuus on myös sosiaalisuuden alue, joka näyttäytyy ihmisten välisessä toiminnassa. Osallisuus on osittain yksilöllinen kokemus mutta myös yhteiskunnan

rakenteet vaikuttavat siihen (Isola 2017). Osallisuudesta puhuttaessa on tärkeä huomioida se, että osallisuuden aste ei ole staattinen, vaan se vaihtelee joidenkin kohdalla paljonkin sen mukaan, minkälainen on elämäntilanne- ja vaihe (Karjalainen & Raivio 2013, 14-15).

1900-luvun alkupuoliskolla humanistisen psykologian pioneeri Abraham Maslow kehitti teorian ihmisen motivaatiota ohjaavasta tarvehierarkiasta. Teorian mukaan ihmisen tulee pystyä tyydyttämään perustarpeensa, kuten nälkä, lepo, riittävä suoja sekä turvallisuuden tunne. Ainoastaan tämän jälkeen hän voi siirtyä hierarkiassa ylöspäin täyttämään ensin psykologiset tarpeensa, kuten sosiaaliset suhteet ja yhteensuuluvuuden tarpeen, sekä itsensä toteuttamisen tarpeen. (Gonzalez-DeHass & Willems 2013, 279-282) (ks. kuvio 1)



Kuva 1. Maslow's hierarchy of needs. (McLeod 2020)

Aivan Maslown tarvehierarkian huipulla on jokaisen yksilön henkilökohtainen täysi potentiaali, jossa on mahdollisuus toteuttaa itseään kaikin eri tavoin, kaikki alempien

portaiden tarpeet tyydytettynä. Hierarkian eri tasot voidaan jakaa koskemaan perustarpeita, sekä itsensä toteuttamisen tarvetta. Viidestä portaasta neljä alinta ovat teorian mukaan perustarpeita, ja aivan hierarkian huipulla viidentenä on itsensä toteuttamisen tarve. Hierarkian neljä alinta tasoa voivat täytyä, mutta itsensä toteuttamisen tarve on loputon. (Gonzalez-DeHass & Willems 2013, 279-282) Maslow huomioi myös sen, että ihmisten ollessa yksilöitä yksilöllisine tarpeineen ja toiveineen sekä muuttuvine elämäntilanteineen, he voivat myös liikkua tarvehierarkian eri tasoilla. (Gonzalez-DeHass & Willems 2013, 293) Tästä voidaan pitää esimerkkinä tilannetta, jossa henkilön elämäntilanne muuttuu esimerkiksi työttömyyden tai asunnottomuuden myötä. Elämäntilanteen muutokset vaikuttavat voimavarojen ja resurssien jakautumiseen, jolloin tarvehierarkiassa voidaan siirtyä myös alemmalle tasolle. Vaikka Maslown teoriaa on vuosikymmenten varrella myös kritisoitu sen kehityttyä ilman valvottuja olosuhteita ja empiirisiä tutkimuksia, on se silti laajalti motivaatioteoreetikkojen edelleen hyväksymä teoria. (Gonzalez-DeHass & Willems 2013, 294)

Osallisuuden muita tärkeitä ulottuvuuksia ovat mm. yhdessäolo, keskustelu, yhteneväisten kokemusten jakaminen, vertaistuki toiselta sekä yhteisyys siinä paikassa. Kuulluksi, arvostetuksi ja ymmärretyksi tuleminen sekä yhdessä ideoiminen ovat keskeisiä osallisuuden elementtejä. Vahvimmin osallisuus toteutuu erilaisissa prosesseissa silloin kun asiakas ihan itse osallistuu konkreettisesti ja tasavertaisesti toisten kanssa prosessin työstämiseen ja pystyy näkemään sen oman tekemänsä tuotoksen välittömästi ja vaikutuksensa tämän prosessin etenemiseen. Tällöin osallisuus ja osallistuminen ovat vahvimmillaan (Koivisto, Isola & Lyytikäinen 2018, 21-22). Koiviston, Isolan ja Lyytikäisen (2018, 21) mukaan osallisuus kuuluu kaikille ja kaikilla on oltava mahdollisuus osallistua ja saada näyttää omaa osaamistaan.

Osallisuuden edistäminen on usean eri kunnan virallinen tavoite. Jotta osallisuuden edistäminen tapahtuu riittävän monella tasolla, on siihen kiinnitettävä huomiota kulttuurissa sekä käytänteissä, mutta myös palvelurakenteissa sekä strategiassa. Sosiaali- ja terveystieteiden lisäksi esimerkiksi työllisyyspalvelut asettuvat merkittävään rooliin, kun puhutaan osallisuuden edistämisestä (Osallisuus 2019). Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos listaa verkkosivuillaan osallisuuden edistämisen periaatteita.

Näitä periaatteita on esimerkiksi omaehtoinen osallistuminen toimintaan tai palveluun sekä yhdessä niiden kehittäminen, yksilöllisten ratkaisujen etsiminen sekä kunnioittava kohtaaminen, tasavertaisuus, syrjäytyneiden sekä yksinäisten löytäminen ja osaksi yhteisöä pääseminen sekä arvostuksen ja kiitoksen saaminen (Osallisuuden osa-alueet ja edistämisen periaatteet 2020). Osallisuuden kokemuksen arviointia voidaan tehdä järjestelmätasolla, mutta yksilön kokemuksta voidaan pitää sitä merkittävämpänä (Osallisuuden seuranta 2020).

2.2.1 Asiakasosallisuus

Asiakasosallisuuden määrittelylle ei ole yksiselitteistä määritelmää. Leeman & Hämäläinen artikkelissaan Asiakasosallisuus (2015, 1, 4) kuvaavat asiakasosallisuuden tarkoittavan asiakkaan ottamista mukaan palvelujen suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja lisäksi arviointiin yleisellä tasolla tai kohdennettuna omien palvelujen suunnitteluun. Asiakas toimii prosessissa aktiivisesti. Asiakasosallisuudella on tarkoituksena lisätä asiakastyössä sekä palvelujärjestelmässä asiakaslähtöisyyttä. Asiakasosallisuus kuuluu osaksi sosiaalista osallisuutta (Leeman & Hämäläinen 2015, 1). Sosiaalinen osallisuus tarkoittaa osallisuutta kaikissa yhteiskunnan taloudellisissa, poliittisissa ja muissa avaintoiminnoissa. Sosiaalinen osallisuus on tunne siitä, että kuuluu yhteiskuntaan ja on osa yhteisöä, ja että voi vaikuttaa siihen, miten yhteiskuntaa kehitetään (Harju-Kivinen 2019, 5). Osallisuudella on Isolan (2017) mukaan yhteys hyvinvoinnin lähteisiin.

Erytisesti sosiaali- ja terveysalalla asiakasosallisuuden hyödyntäminen tulisi huomioida entistä useammin, sillä palveluita pystyttäisiin kehittämään asiakaslähtöisempään suuntaan (Osallisuus 2019). Useassa eri laissa nousee esiin oikeus asiakkaiden osallisuudesta. Näitä lakeja ovat esimerkiksi kuntalaki, sosiaalihuoltolaki, laki asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Julkisten palvelujen tulisi Valtakunnallisen sosiaali- ja terveysalan eettisen lautakunnan (ETENE) mukaan, tarjota asiakkailleen mahdollisuutta oman palvelusuunnitelman laatimiseen (Leeman & Hämäläinen 2015, 1).

Asiakasosallisuus Leemanin & Hämäläisen artikkelissa (2015, 4-5) jaotellaan viiteen eri osaan. *Tieto-osallisuudella* tarkoitetaan asiakkaan oikeutta saada tietoa eri palveluista ja kuinka niihin pääsee sekä asiakkaan kuulemista omana itsenään. *Suunnittelu-osallisuudessa* asiakkaalle annetaan tietoa hankkeista sekä projekteista ja mahdollisuus osallistua näiden suunnitteluun. Tässä osallisuudessa asiakkaalla on tieto omasta palveluprosessista sekä palvelutarjonnasta. *Päätösosallisuudessa* asiakkaalla on päätösvaltaa siihen, kuinka palveluja tuotetaan. *Toimintaosallisuus* mahdollistaa asiakkaalle omassa, tutussa elinympäristössä toimimisen. Toimintaosallisuudelle ominaista on sosiaalinen näkökulma, jonka avulla asiakas määrittää sosiaalisissa suhteissa itseään ja pyrkii tulemaan kokonaiseksi. Arviointiosallisuudessa pidetään huoli siitä, että palaute tavoittaa viranomaiset sekä päättäjät.

Asiakasosallisuutta voidaan pitää itsestään tavoitteena, joka toteutuisi asiakkaan kohdalla palveluissa, mutta myös keinona näiden palvelujen kehittämisessä. Asiakasosallisuudella on merkittävä vaikutus taloudellisesti sekä kestävien ja toimivien ratkaisujen kehittämisessä, joka puolestaan lisää palvelukulttuurien demokraattisuutta sekä dialogia (Leeman & Hämäläinen 2015, 6).

2.2.2 Asiakasosallisuus Hankassa

Hanskan asiakaskunta koostuu pääosin ihmisistä, joilla on joillain elämän osa-alueella haasteita tai pulmia. Esimerkiksi työttömyydellä, päihdeongelmilla sekä asunnottomuudella on merkittävä vaikutus ihmisen kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin sekä sitä kautta toimintakykyyn ja osallisuuden kokemukseen. Toimintakyky jaetaan useimmiten fyysiseen-, psyykkiseen-, sosiaaliseen- sekä kognitiiviseen toimintakykyyn, jotka kytkeytyvät toinen toisiinsa tehden ihmisestä kokonaisuuden. (Mitä toimintakyky on? 2019) Mikäli toimintakyky koetaan joltain osa-alueelta vaillinaiseksi, saattaa myös osallisuuden ja osallistumisen kokemukset olla mitättömiä.

Hanskan asiakkaiden kohdalla tulee ymmärtää, että heillä ei välttämättä ole osallisuuden ja osallistumisen kokemuksia tai ne ovat jääneet hyvin ohuiksi, joten haastatteluun osallistuminen ja sitä kautta vaikuttaminen saattaa olla vierasta ja jopa pelot-

tavaa. Haastateltaessa Hanskan asiakkaita, on asiakkaalle annettava mahdollisuus valita, onko kyseessä osallistuminen (participation) vai osallisuus (involvement) ja pitää kumpaakin yhtä tärkeänä. Leeman & Hämäläinen kertaavat artikkelissaan (2015,2), että osallistuminen on itsessään jo osallisuutta. Parhaillaan asiakkaan rooli, kohdistuminen ja kokemus osallisuudesta vahvistuu palvelun suunnittelussa sekä asiakasosallisuus toteutuu. (Leemann & Hämäläinen 2016, 587)

2.3 Toimintakyky

Toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen kykyä selviytyä arkielämän toistuvista ja välttämättömistä toiminnoista. Toimintakyky koostuu fyysisestä, psyykkisestä, sosiaalisesta sekä kognitiivisesta toimintakyvystä, joihin ympäristö voi vaikuttaa joko positiivisesti tai negatiivisesti (Mitä toimintakyky on? 2019).

Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan niitä fyysisiä ominaisuuksia ja edellytyksiä, joita ihminen tarvitsee arkisista asioista selviytymiseen. Jotta ihminen voi esimerkiksi asua itsenäisesti kotona sekä olla osa yhteiskuntaa ja yhteisöjä esimerkiksi työssä käynnin kautta, edellyttää se riittävää fyysistä toimintakykyä (Borodulin & muut 2017, 108). Psyykinen toimintakyky kertoo ihmisen psyykkisistä voimavaroista sekä kyvystä vaikuttaa omaan elämään, selviytyä kriisitilanteista sekä elämän eteen tuomista haasteista. Myös itsensä kehittäminen sekä elämäntoiminta, merkittävien sosiaalisten suhteiden olemassaolo sekä mielenterveys ja tunne-elämä ovat osa psyykkistä toimintakykyä (Borodulin & muut 2017, 129; Mitä toimintakyky on? 2019). Yksilön, yhteisön, yhteiskunnan sekä sosiaalisen verkoston kokonaisuus luovat yhdessä sosiaalisen toimintakyvyn. Borodulinin & muiden (2017, 123) mukaan, se ilmenee erilaisina sosiaalisuuden kokemuksina sekä vuorovaikutuksena, vaikka täysin vakiintunut määritelmä ei vielä ole. Sosiaalinen toimintakyky voidaan vielä jaotella kahteen eri osa-alueeseen; ihminen vuorovaikutustilanteissa sekä ihminen aktiivisena osallistujana ja toimijana erilaisissa yhteisöissä sekä yhteiskunnassa. (Mitä toimintakyky on? 2019). Kognitiivinen toimintakyky puolestaan on tiedonkäsittelyyn liittyvien asioiden yhteistoimintaa ja mahdollistaa sitä kautta selviytymisen arkielämässä. Kognitiiviset toiminnot ovat psyykkisiä tiedon käsittelyyn, vastaanottoon, käyttöön sekä

säilyttämiseen liittyviä toimintoja, kuten esimerkiksi muisti, tarkkaavaisuus, sekä oppiminen (Borodulin & muut 2017, 118; Mitä toimintakyky on? 2019).

Toimintakyvyn eheä kokonaisuus edistää ihmisen osallisuutta ja voi myös vaikuttaa siihen heikentävästi, mikäli toimintakyvyssä jollain osa-alueella on puutteita tai heikkoutta. Elämänlaatu ei kuitenkaan automaattisesti heikkene toimintakyvyn ollessa joiltain osin vaillinainen, mutta se tarkoittaa sitä, että muiden toimintakyvyn ulottuvuuksien tulisi tätä ns. ”korjata”. Toimintakyky ja osallisuus kulkevat tiivistä samaan suuntaan ja voivat keskenään edistää tai haitata toisiaan. Hanskan asiakkaiden osallisuutta vahvistamalla, voidaan tukea myös heidän toimintakykyään erityisesti sosiaalisella ja kognitiivisella ulottuvuudella.

2.4 Kohtaaminen ja vuorovaikutus

Toisen ihmisen kohtaamisella niin sosiaali- ja terveysalalla kuin missä tahansa muusakin ympäristössä, on äärimmäisen suuri merkitys sille, kuinka ihminen kokee itsensä toisen edessä. Kohtaamisessa ihmisen näkyväsi ja kuulluksi tuleminen ovat perusedellytyksiä, mutta jotka ajoittain eivät syystä tai toisesta pääse toteutumaan. Ihmisten välinen kohtaaminen voi parhaimmillaan olla hyvinkin terapeutin dialogi (Pruuki 2015), mutta toisaalta pahimmassa tapauksessa mahdollista on näkymättömäksi tai äännettömäksi jääminen sekä luokitelluksi tuleminen (Virtanen 2017, 7).

Kohtaamisessa hyvin olennaista on toisen ihmisen arvostus sekä ainutlaatuisuuden tunnistaminen. Mattila kuvaa teoksessaan Arvostava kohtaaminen (2007, 12) kohtaamisen olevan käymistä toista ihmistä kohti. Sosiaalihuoltolaissa määritelty asiakas-keskeisyys linjaa asiakkaan kohtaamisen arvoperustaa sekä periaatteita (Virtanen 2017, 7-8). Kohtaamisessa on tärkeää unohtaa suorittaminen, sillä välittäminen, oleminen sekä jakaminen ei toteudu, jos jatkuvasti pohtii mitä seuraavaksi toiselle sanoo. Aito kiinnostus toisen ihmisen persoonallisuutta kohtaan sekä valmius jakaa omaa että vastaanottamaan toisen jakamaa, ovat elämänpiirien välille syntyvän kosketuspinnan kulmakivi sekä osa aitoa kohtaamista. Myös toisen ihmisen elintilan kunioittaminen ja säilyttäminen kulminoituvat aidossa kohtaamisessa (Mattila 2007, 13-14).

Kohtaamisessa vuorovaikutus nousee esille merkittävänä seikkana. Puheen lisäksi nonverbaalinen viestintä kattaa valtaosan ihmisten välisestä viestimisestä ja siksi eleet sekä ilmeet viestivät toiselle ihmiselle jopa enemmän kuin puhe, onko kohtaaminen aitoa ja toinen osapuoli läsnä. Toisen ihmisen kuuntelu, läsnäolo sekä välittäminen voivat olla juuri sitä, mitä toinen tarvitsee (Virtanen 2017, 8). Artikkelissa Pruuki (2015) listaa, että kuuntelu, puhuminen, huomioiminen, rehellisyys sekä tulokintojen tekemisen välttäminen, ovat asioita, joihin jokaisen tulisi kiinnittää huomiota hyvän kohtaamisen luomiseksi. Luottamusta sekä luotettavuutta kuvataan Mattilan teoksessa *Arvostava kohtaaminen* (2007, 23) inhimillisen vuorovaikutuksen kaikkein tärkeimmäksi osaksi. Luotettavuus on monen eri tekijän summa. Näitä tekijöitä on vaitiolovelvollisuus, asiakkaan parhaaksi toimiminen sekä työntekijän osaaaminen omassa työssään. Luottamuksen synty sekä sen säilyttäminen vaativat työtä. Yhteisymmärryksellä sekä kunnioittamisella on siinä iso rooli. Asiakastyössä on myös hyväksyttävä se, että toisille ihmisille luottaminen on vaikeaa eikä siihen vaadittavaa rohkeutta löydy. Se ei kuitenkaan tarkoita sitä, että syy olisi työntekijän tai luottamattomuus olisi asiakkaan oma valinta (Mattila 2007, 23-26).

Koronaepidemiasta johtuvan poikkeustilanteen vuoksi palveluja jouduttiin sulkemaan, millä oli suoraan vaikutus ihmisten välisiin kohtaamisiin. Vaikka kuntien tehtävänä onkin edistää myös poikkeustilan aikana kuntalaisten terveyttä, turvallisuutta sekä hyvinvointia (Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kunnassa koronaepidemian aikana n.d.), on tehtävä haasteellinen, sillä jotain palveluja on vaikea, ellei jopa mahdoton järjestää muissa tiloissa ja muuten, kuin mihin ne on luotu. Ihmisten välisiä kohtaamisia on kehoitettu välttämään ja asiointi monissa palveluissa suunnattu verkkoon, joka väkisinkin asettaa useat ihmiset eriarvoiseen asemaan. Monet voivat kokea yksinäisyyttä, syrjäytyä sekä mielenterveys- ja päihdeongelmat voivat pahentua, sillä päivittäinen kohtaaminen eri palveluissa muiden ihmisten kanssa on voinut olla päivän kohokohta. Kohtaamisen merkitys nouseekin aivan toisenlaiseen asemaan, kun huomataan kuinka kohtaamattomuus vaikuttaa yhteiskunnassamme mahdollisesti hyvinvointia heikentävällä tavalla.

2.5 Palvelujen kehittäminen palvelumuotoilun keinoin

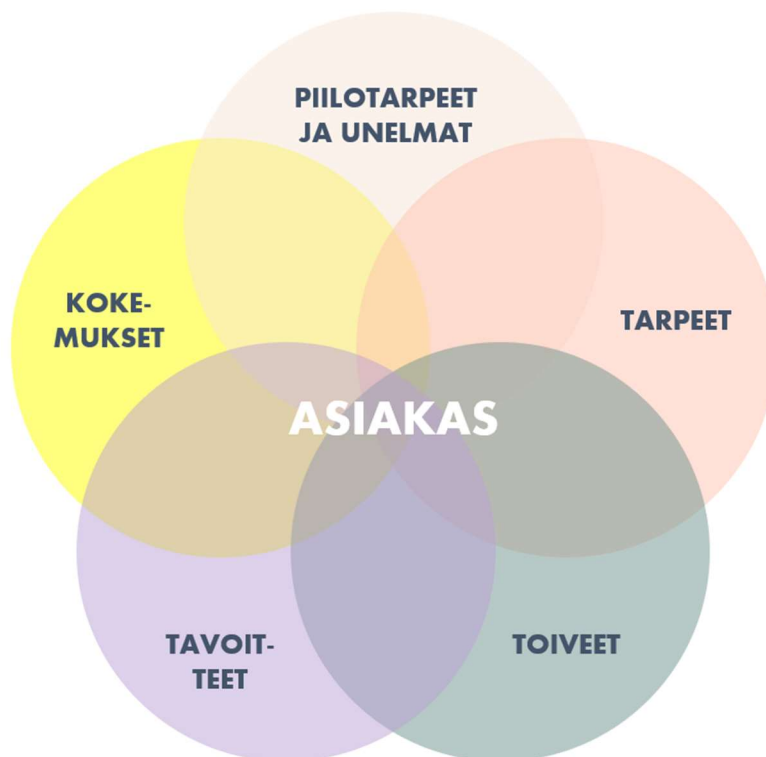
Palvelumuotoilun määrittäminen on haastavaa ja sitä voidaan kuvata monella eri tavalla. Toisaalta, koska määrittely on löyhää, antaa se mahdollisuuden myös aivan uusille ja tuoreille näkö- sekä tulokulmille (Tuulaniemi 2011). Palvelumuotoilulla voidaan esimerkiksi tarkoittaa toiminnan sekä palvelujen kehittämistä käyttäjälähtöisesti. Se on työmenetelmä, jonka avulla voidaan asiakkaiden sekä sidosryhmien kanssa yhteiskehittämisen keinoin suunnitella sekä toteuttaa palveluja. Menetelmä on käytännönläheinen. (Ahonen 2017, 6.) Palvelumuotoilu mahdollistaa systemaattisen lähestymisen, jossa voidaan palvelua sekä intuitiivisesti että analyttisesti innovoida sekä kehittää. Kaikkia määrittelyjä yhdistää kuitenkin sama yhteinen tavoite, täydellinen asiakastyytyväisyys (Tuulaniemi 2011). Ahosen mukaan (2017, 6), palveluketju on otettava kokonaisuudessaan huomioon palvelumuotoilussa aina siihen pisteeseen saakka, jossa asiakas päättää palvelun.

2.5.1 Palvelumuotoilu sotessa

Sosiaalipalvelut lukeutuvat sellaiseen kategoriaan, jossa asiakkaille palvelun laatu on merkittävässä osassa. Monen asiakkaan kohdalla palvelutarpeet ovat monitahoisia ja hankalassa elämäntilanteessa oleville harvoin on hyötyä yksittäisestä tai yksinkertaisesta ratkaisusta. Vaikka lait sekä asetukset ohjaavat palveluja ei siltikään olla tilanteessa, jossa toiminta sekä palvelut vastaisivat asiakkaiden tarpeita. Palvelujen kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla on pahasti jäljessä, eikä saa sellaista huomiota kuin se tarvitsisi. Hyvän palvelun tunnistaa siitä, että se on laadukas, helposti saatavilla, vastaa sitä tarkoitusta, johon se on kehitetty sekä vuorovaikutus toimii asiakkaan ja palvelun tarjoajan välillä (Ahonen 2017, 14, 26, 30). Asiakasosallisuutta on pyritty hyödyntämään enenevässä määrin palvelujen kehittämisessä (Leeman & Hämäläinen 2015, 4).

Sosiaali- ja terveysalan toiminnassa on paljon samaa, kuin itse palvelumuotoilussa. Hyvän kokemuksen luomisen lisäksi palvelun tarjoamiseen sekä tuottamiseen kiinnitetään huomiota. Palveluiden kehittäminen äärimmäisen hektisessä ja kiireisessä työympäristössä kuitenkin jää helposti toissijaiseen asemaan. Sosiaali- ja terveysalan

ammattilaisilla on hyvät lähtökohdat palvelumuotoiluprosessille, sillä ymmärrys asiakkaan roolista on jo olemassa. (ks. kuvio 1)



Kuva 2. Palvelujen ytimessä on asiakas. (Ahonen 2017, 67)

2.5.2 Palvelumuotoiluprosessi sotessa

Ahonen (2017, 71) kuvaa, kuinka kehittelemänsä palvelumuotoiluprosessin tarkoituksena on helpottaa kaikkia sosiaali- ja terveysalan ammattilaisia kehittämään toimintaa sekä työtä paitsi helposti ja hallitusti, mutta myös tavalla, jolloin siitä on taloudellista hyötyä. Palvelumuotoiluprosessi, joka sopii hyvin sosiaali- ja terveysalalle, voidaan jakaa viiteen eri osioon (ks. kuvio 2).

1. Ymmärrys, jossa määritellään projekti, tutkitaan sekä kohderyhmää että aiheita erilaisten työmenetelmien avulla sekä pyritään syvälliseen ymmärrykseen.
2. Muotoilu, jossa puolestaan keskitytään strategian muotoiluun, ideoimiseen sekä konseptointiin.

3. Kokeiluvaiheessa pilotoidaan ensimmäinen versio ja arvioidaan sen vaikuttavuutta.
4. Toteutus, jossa konseptia tarkennetaan tai muutetaan asiakaslähtöisemmäksi arvioinnin pohjalta sekä lanseerataan palvelu käyttöön.
5. Arviointi vaiheessa tuloksia peilataan alussa asetettuihin tavoitteisiin.



Kuva 3. Toimiva palveluprosessi sosiaali- ja terveysalalle. (Ahonen 2017, 73)

Em. prosessilla voidaan kehittää palveluja pienistä suuriin ja sen käyttö on ennen kaikkea joustavaa. Prosessi antaa selkeät raamit, jolloin perusteellinen palvelumuotoiluprosessi on helppo toteuttaa nopeallakin aikataululla. Palvelumuotoiluprosessi antaa paljon niin asiakkaalle, palvelun tarjoajalle kuin myös palvelun tuottajalle (Ahonen 2017, 75).

3 Tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja tutkimuskysymykset

Tämä opinnäytetyö toteutettiin tutkimuksellisenä kehittämistyönä, jossa käytettiin kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen menetelmiä. Tavoitteena oli kerätä asiakailta haastattelujen avulla kokemuksia Hanskan nykyisestä toiminnasta sekä kehitysideoita toiminnan jalostamiseen ja kehittämiseen asiakkaiden näkökulmasta. Tarkoituksena oli asiakkaiden osallisuuden lisääminen ja sitä kautta mahdollisuus muutostyöhön sekä vaikuttamiseen.

Tuotoksena on valmis opinnäytetyö, joka toimitetaan luettavaksi Hanskan työntekijätiimille. Valmis opinnäytetyö tarjoaa työntekijätiimille asiakkaiden ideoita sekä näkemyksiä asiakaslähtöiseen palvelujen kehittämiseen sekä ajatuksia tämän hetkisestä

palvelusta. Tausta-ajatuksena toimi palvelumuotoilu, johon tällä opinnäytetyöllä tuotetaan aineistoa ja tuodaan asiakkaiden ääni kuuluvaksi. Itse palvelun kehittäminen palvelumuotoilun keinoin jää sen sijaan Hanskan oman tiimin toteutettavaksi.

Tutkimuskysymykset ovat:

1. Kuinka asiakkaat kokevat Hanskan palvelun tällä hetkellä?
2. Minkälaisia kehitysehdotuksia Hanskan asiakkaat tuottavat?
3. Kuinka asiakkaat haluavat osallistua Hanskan palvelun kehittämiseen?

4 Toteuttaminen

4.1 Tutkimusmenetelmä

Tutkimusmenetelmän valinta on tutkimuksen onnistumisen kannalta merkittävässä osassa siinä missä tutkimuksen lähtökohtien ymmärtäminenkin. Tieteellistä tutkimusta tehdessä tarvitaan aina aineisto, joka määräytyy sen mukaan mitä tutkitaan ja miten. Aineistonkeruumenetelmänä haastattelu onkin varsin monipuolinen, sillä se soveltuu monenlaisiin tarkoitukseen sekä lähtökohtiin. Tutkimuksen toteutusta suunniteltaessa tutkimusongelman kuvataan kuitenkin olevan kaikista vaikuttavin tekijä, joka vaikuttaa moniin päätöksiin, kuten minkälaista aineistoa tarvitaan, minkälaisia menetelmiä käytetään sekä ylipäänsä koko tutkimusasetelman pohtimista (Hakala 2010, 12; Hirsjärvi & Hurme 2009, 13-15).

Tämä opinnäytetyö sisältää piirteitä tutkimuksellisesta kehittämistyöstä sekä kvalitatiivisesta tutkimuksesta. Tutkimukselliselle kehittämistyölle tyypillistä on tarve kehittyä ja uudistua. Tutkimuksellisen kehittämistyön ominaisuuksia on keksiä ratkaisuja käytännön ongelmiin sekä kehittää ja tuottaa uusia palveluja, tuotteita sekä käytänteitä. Kehittämistyössä korostuu jatkuva kehittäminen pelkän kuvailun ja selittämisen lisäksi (Kehittämistyön menetelmät tukena opinnäytetyössä 2018). Kvalitatiivisen eli

laadullisen sekä kvantitatiivisen eli määrällisen tutkimuksen välillä valinta tätä opinnäytetyötä ajateltaessa oli helppo. Kvalitatiivisen tutkimuksen joustava tutkimusrakenne sekä ymmärtäväisyys ja ihmistieteellisyys tukevat tavoitetta sekä tutkimuksen kokonaisuutta. Kvantitatiivisen tutkimuksen selittävä sekä luonnontieteellinen tutkimusote, sekä jäykkä tutkimusrakenne puolestaan toimivat yleistystä tavoiteltaessa (Tuomi & Sarajärvi, 2009, 66).

Menetelmäksi valikoitui kvalitatiiviselle tutkimukselle tyypillinen teemahaastattelu, sillä se soveltuu tutkimuksen toteutukseen parhaiten. Kyseessä on puolistrukturoitu teemahaastattelu ja keskusteltavat teemat on päätetty etukäteen. Haastattelujen tarkoitus on kuitenkin edetä ilman tiukasti strukturoitua rakennetta. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka n.d.) Kysymykset muotoiltiin mahdollisimman selkeiksi, jotta haastatteluun osallistumisen kynnys olisi riittävän matala ja haastateltaville jäisi haastattelusta myönteinen kokemus. Haastateltavilta ei vaadita kirjoitettuja vastauksia, jottei haastatteluun osallistumisen kynnys nousisi liian korkeaksi. Palvelumuotoiluprosessin asiakasymmärrys sekä ymmärrys asiakkaan keskeisestä roolista, tukee tätä valintaa.

4.2 Kehittämisympäristö ja kohderyhmä

Hanskan tarjoama palvelu kuuluu yhtenä osana Jyväskylän kaupungin tarjoamia aikuissosiaalityön palveluja. Palvelu on helposti saatavilla, sillä Hanskaan tervetulleita ovat kaikki 18-vuotta täyttäneet. Hanskan työntekijätiimi on moniammatillinen ja koostuu eri toimijoiden työntekijöistä. Projektipäällikkö sekä projektityöntekijä/kokemusasiantuntija tulevat Sovatekilta, toinen projektityöntekijä puolestaan Katuläheykseltä sekä sosiaaliohjaaja Jyväskylän kaupungilta, joten Hanskan asiakkaille on tarjolla monipuolista tukea sekä ohjausta. Lisäksi sosiaalityöntekijän palveluja on mahdollista saada samassa rakennuksessa sijaitsevalta sosiaaliasemalta. Palvelu ei itsessään ole kategorisoitunut esimerkiksi päihdepalveluksi, mutta Hanskassa voidaan asiakkaan kanssa keskustella asiakkaan asioihin vaikuttavista tekijöistä sekä asiakkaiden niin halutessaan ohjata oikeanlaisen palvelun piiriin.

Hanskan tilat sijaitsevat Jyväskylän ydinkeskustassa Hannikaisenkadun Sosiaaliase-
man kanssa samassa rakennuksessa. Käynti tapahtuu sisäpihalta, joka syrjäisemmän
sijaintinsa vuoksi voi osaltaan madaltaa asiakkaiden kynnystä asioida Hanskassa. Sisä-
tiloissa asiakkaille on tarjolla perustarpeisiin liittyviä elementtejä, kuten olohuone
keskusteluun sekä television katseluun, makuuhuone, jossa on mahdollisuus nukkua
siellä varatuissa sängyissä, peseytymis- sekä pyykinpesutilat, asiakastietokone sekä
ryhmätoimintaa varten varattu tila. Poikkeustilan vaikutus tutkimuksemme kehittä-
mysympäristöön on suuri, sillä kokoontumisten ollessa kiellettyjä, ei toimintaa niihin
varatuissa tiloissa ollut mahdollisuus käyttää ja tämä asetti ilmoille myös kysymyksen
siitä, voimmeko suunnitelman mukaisesti opinnäytetyötämme viedä eteenpäin.

Haastatteluihin osallistui satunnaisotannalla kahdeksan miestä ja yksi nainen. Haasta-
teltavien keski-ikä on 50,4 vuotta. Noin puolet haastateltavista on työttömiä, mutta
haastateltavien joukossa on myös eläkeläisiä, sekä kaksi työelämässä olevaa, joista
toinen lomautettuna.

Maininnan arvoista on myös se, että verrattain pienestä haastateltavien määrästä
huolimatta kaksi haastateltavaa kertoo heillä olevan tarkkaavaisuus- ja yliaktiivisuus-
häiriö, joka tekee kotona olemisen vaikeaksi ja Hanskassa käymisen helpottavan rau-
hattomuutta.

4.3 Aineiston keruu

Keräämme tutkimukseemme aineiston teemahaastattelun avulla, jota voidaan luon-
nehtia tietynlaiseksi keskusteluksi, joka kuitenkin toteutuu tutkijan tarpeesta sekä
aloitteesta ja etenee tutkijan ehdoilla. Onnistuneessa teemahaastattelussa tutkija
pyrkii olemaan vuorovaikutuksessa haastateltavan kanssa saadakseen selville tutki-
muksen kannalta olennaiset asiat (Eskola & Vastamäki 2010, 26). Teemahaastatte-
lulle olennaista on, että tutkijat päättävät etukäteen keskeiset teemat, joista kysy-
myksen koostuvat. Teemahaastattelussa etukäteen sovitut teemat perustuvat tutki-
muksen viitekehukseen eli siihen, mitä kyseisestä ilmiöstä jo etukäteen tiedetään
(Tuomi & Sarajarvi 2009, 75). Haastattelu menetelmänä on erittäin joustava ja sopii

monipuolisuutensa ansioista hyvin erilaisiin tutkimustarkoituksiin. Etuna voidaan pitää haastattelussa syntyvää vuorovaikutusta tutkijan ja haastateltavan välille, haastattelulla ollen myös haittapuolia. Ajankäyttöön vaikuttavia tekijöitä on haastattelusta sopiminen sekä sen toteutus, haastateltavien etsintä ja litterointi (Hirsjärvi & Hurme 2009, 34-35).

Tutkimukseen liittyvällä haastattelulla voi olla hyvän mielen lisäksi haastateltavalle myös syvällisempikin merkitys. Haastattelu antaa paitsi tutkijalle tietoa, mutta tarjoaa myös haastateltavalle mahdollisuuden tuoda oma mielipide esiin ja tätä kautta saada äänensä kuuluviin. Myös vuorovaikutus toisen ihmisen kanssa sekä omista kokemuksista kertominen, voidaan kokea haastattelussa yhdeksi motivaattoriksi (Eskola & Vastamäki 2010, 27).

Koska laadullinen tutkimushaastattelu voi olla strukturoitu, puolistrukturoitu tai strukturoimaton, on pohdittava haluttua lopputulosta sopivaa menetelmää valittaessa. Teemahaastattelu, joka valikoitui haastattelutyypiksi tutkimukseemme, luokitellaan puolistrukturoiduksi, jolloin kysymykset ovat haastattelutilanteessa kaikille samat, antaen tutkijalle kuitenkin vapauden muuttaa kysymysten järjestystä (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47). Teemahaastattelun avulla saamme tietoa asiakkaiden omista kokemuksista, toiveista sekä näkemyksistä käyttämänsä palvelun kehittämiseen.

Haastattelut toteutettiin Korona-pandemian laannuttua ja rajoitusten purkaannuttua Hanskan omissa tiloissa kahtena ennalta sovittuna päivänä. Koska emme saaneet lupaa ilmoittaa ilmoitustaululla haastatteluista, kyselimme paikan päällä olijoilta innokkuutta tai halukkuutta osallistua. Saimme myös kyselyssä apua työntekijältä, jolla oli asiakkaista valmiiksi parempi tuntemus. Haastattelut toteutettiin erillisessä tilassa, jossa paikalla oli vain tutkijat sekä haastateltava. Alkuun kerroimme, keitä olemme, mitä teemme, miksi teemme ja mitä tietoja haastateltavista käytämme. Kerroimme myös, että haastattelut nauhoitetaan ja hävitetään asianmukaisesti opinnäytetyön valmistuttua. Teemahaastattelumme koostui yhdeksästä kysymyksestä (ks. liite 1).

Kysymyksistämme 1. kartoitti haastateltavan taustaa avoimella kysymyksellä, jossa haastateltava sai itse määrittää mitä halusi kertoa. Taustatietona 1. kysymyksessä jokaiselta haastateltavalta kysyttiin kuitenkin ikä. Kysymyksellä 2 haluttiin selvittää sitä, miten hyvin Hanskan toimintaa on markkinoitu, ja mikä on ollut merkittävin kanava palvelun löytämiselle. Kysymykset 3, 4 ja 7 kartoittivat haastateltavien motivaatiota, toistuvuutta sekä mahdollisia esteitä palvelun käytölle. Kysymyksillä 5 ja 6 haluttiin saada selville niitä seikkoja, jotka haastateltavat kokevat palvelussa toimivana sekä mitkä seikat kaipaavat kehittämistä. Kysymyksillä 7 ja 8 selvitettiin suoria kehitysideoita toiminnalle sekä haastateltavien halukkuutta olla kehittämistoimissa mukana. Kysymys 9 muotoiltiin avoimeksi, jossa haastateltavat saivat vapauden sanoa tai lisätä jotain, mitä haastattelussa ei ollut huomioitu tai kysytty.

Palvelukeskus Hanskassa päivittäin käyviä asiakkaita on henkilökunnan arvion mukaan noin 20-40 henkilöä, ja viikottasolla eri asiakkaita käyvän noin 50-60. Tutkimukseen osallistui yhteensä yhdeksän henkilöä. Haastateltavia voidaan kuvata olevan pienehkö määrä, mutta se ei automaattisesti tarkoita, että aineistoa olisi liian vähän. Haastateltavien määrän arvioitiin olevan riittävä tähän tutkimukseen, sillä tutkijoiden vieraillessa Hanskassa kolmena eri kertana, havaittiin paikalla useita samoja henkilöitä. Dialogin syvyys haastateltavan ja tutkijan välillä tuottaa usein rikkaampaa ja kattavampaa materiaalia (Hirsjärvi & Hurme 2009, 135), joka kävi ilmi haastatteluja tehtäessä. Haastatteluilla ei haeta tilastollisuutta vaan pyrkimys on saada tarkkaa tietoa siitä, kuinka tutkimuksessa mukana olleet henkilöt näkevät maailman (Brinkmann 2013, 59).

4.4 Aineiston analyysi

Haastattelujen nauhoitteet litteroitiin, eli kirjoitettiin puhtaaksi kirjoitettuun muotoon kunkin haastattelussa mukana olleen omilla sanoilla. Litterointia sekä aineiston analysointia suositellaan tehtäväksi pian haastattelujen tekemisen jälkeen. Litteroinnissa on syytä pohtia sitä, kuinka tarkasti haastattelut kirjoitetaan puhtaaksi ja mikä on aineiston analysoinnin kannalta järkevintä. Haastattelut litteroitiin sanatarkasti, jättäen kuitenkin pois esimerkiksi asiakkaan nimi tai muut asiakkaan tunnistamiseen

liittyvät tiedot, joita asiakas saattoi kertoa. Täytesanoja, tauot sekä äännähdykset jätettiin pois, mikäli ne eivät olleet asian kannalta oleellisia. Litteroinnissa päädyttiin jättämään myös sellaiset lauseet tai asiat kirjoittamatta, jotka eivät liittyneet haastatteluun, vaan menivät ns. ohi aiheen. Saaranen-Kauppinen & Puusniekka (n.d.) kirjoittavat, on litteroinnin yhteydessä olisi kirjattava selkeästi myös taustatekijät ylös, esimerkiksi jos paikalla on kolmansia osapuolia tai haastattelu keskeytyy. Litteroinnissa käytettiin kirjaisinlajina Calibria fonttikoolla 12 ja rivinväliä 1,5. Tekstiä ei tavutettu. Litterointiin merkittiin T kuvaamaan tutkijaa ja H puolestaan haastateltavaa. Haastateltaville annettiin haastattelun alussa tunnistenumerot kuten esimerkiksi H1, H2... Analysoitavaa, litteroitua aineistoa kertyi yhteensä 23 sivua ja 593 riviä.

Taulukko 1. Litterointi

Haastateltava	Haastattelun kesto	Litteroitua tekstiä
H1	13 min 43 s	3 sivua/ 83riviä
H2	3 min 25 s	2sivua/ 37 riviä
H3	6 min 20 s	2 sivua/ 51 riviä
H4	3 min 47 s	1 sivu/ 31 riviä
H5	10 min 20 s	4 sivua/ 104 riviä
H6	2 min 42 s	1 sivu/ 24 riviä
H7	7 min 54 s	4 sivua/ 108 riviä
H8	11 min 2 s	5 sivua/ 135 riviä
H9*	0 min	1 sivu/ 20 riviä
	49 min 59 s	Sivuja 23 Rivejä 593

*Asiakas ei halunnut haastateltavaksi, vaan täytti kysymyspaperiin vastaukset.

Aineiston analyysimenetelmiä kvalitatiivisessa tutkimuksessa on monia ja usein sitä suositellaan tehtäväksi samanaikaisesti aineiston keräämisen, tulkitsemisen sekä raportoimisen kanssa. Kvalitatiivisen ja kvantitatiivisen tutkimuksen analyysissä tämä on iso eroavaisuus (Hirsjärvi & Hurme 2009, 136). Hirsjärven ja Hurmeen teoksessa Tutkimushaastattelu, teemahaastattelun teoria ja käytäntö (2009, 136) kirjataan, että kvalitatiivisen tutkimuksen analyysi alkaa haastattelutilanteessa ja ehdottomana

etuna pidetään, että tutkija tekee haastattelut itse, jolloin tyypittely sekä hahmottelu voi alkaa jo havaintoja tehdessä esimerkiksi ilmiöiden toistuvuuden perusteella. Kvalitatiivisen tutkimuksen aineisto säilyttää sanallisen muodon, mitä kvantitatiivisen aineiston analyysissä puolestaan ei tapahdu. Analyysitekniikoita on monia ja laadulliseen tutkimukseen standardoituja on vain vähän. Sopivan analyysitavan löytyminen toteutuukin parhaiten, kun tutkija itse kokeilee ja kehittelee erilaisia ratkaisutapoja. Analyysiin kuuluu monia vaiheita, kuten aineiston luokittelu, erittely, kokonaiskuvan luominen sekä uudessa perspektiivissä tutkittavan ilmiön tarkastelu (Hirsjärvi & Hurme 2009, 136, 143).

Laadullisessa tutkimuksessa analyysi jaetaan yleensä joko induktiiviseen tai deduktiiviseen päättelylogiikkaan. Induktiivinen päättely liitetään usein aineistolähtöiseen analyysiin, kun taas deduktiivinen puolestaan teorialähtöiseen analyysiin. Tämän jaottelun lisäksi käytetään myös abduktiivista päättelyä, joka usein unohdetaan. Sen mukaan johtojatoksen avulla on mahdollista muodostaa teoria. (Tuomi & Sarajärvi 2012, 95). Tämän opinnäytetyön aineiston kannalta induktiivinen päättelylogiikka tukee parhaiten sisällönanalyysiamme (Tiedon analysointi n.d.).

Sisällönanalyysi on analysointimenetelmistä kvalitatiivisen tutkimuksen keskeinen menetelmä, jonka avulla analysoimme haastatteluistamme kerättyä aineistoa. Sisällönanalyysin avulla on mahdollisuus tarkastella tutkittavien ilmiöiden ja asioiden merkitystä sekä yhteyksiä ja seurauksia. Koska sisällönanalyysiä voidaan käyttää minkä tahansa dokumentin analysoinnissa, se valittiin menetelmäksi myös tähän opinnäytetyöhön. Hajanaisen aineiston selkeyttäminen sekä yhtenäisen informaation luominen mahdollistuu ja näin ollen myös tulkinnat sekä johtopäätösten teko helpottuvat (Tiedon analysointi n.d.).

Tässä opinnäytetyössä päädyttiin ensiksi pelkistämään suorat ilmaukset, jotka ovat tutkimuksen kannalta kiinnostavia. Pelkistetyt ilmaukset ryhmiteltiin ja tälle ryhmälle etsittiin yhtenevä alaotsikko. Alaotsikoita yhdisteltiin ja ne muutettiin yläotsikoinnissa sellaiseen muotoon, joka vastasi esitettyihin tutkimuskysymyksiin (Tuomi & Sarajärvi 2009, 101).

Taulukko 2. Esimerkkejä aineiston analysoinnista.

Esimerkki 1	
Haastateltavan alkuperäinen ilmaus	Kyllä mä melkeen tosta alusta asti oon käyny aika säännöllisesti viikottain ja nimenomaan ku tää on näin keskeisellä paikalla täällä on ilmanen kahvi voileivät mehut ja ruokailu joka on musta yllättävä, asia et Jyväskylän kaupunkihan sen ylläpitää mutta kuitenkin ja tää henkilökunta o oikein miellyttävää ja hyvää
Pelkistetty ilmaus	Palvelun käyttö säännöllistä hyvän sijainnin, ilmaisen ruoan ja henkilökunnan vuoksi
Alaotsikko	Hanskan tarjoaman palvelun hyvät puolet
Yläotsikko	Asiakkaiden kokemus Hanskan tarjoamasta palvelusta
Tutkimuskysymys	Kuinka asiakkaat kokevat Hanskan palvelun tällä hetkellä?
Esimerkki 2	
Haastateltavan alkuperäinen ilmaus	Mitä kehittäisin niin ois mitä mä oisin toivonut että ois ollut aamu yhdeksästä ilta kello kaheksaentoista auki että tota se kello viistoista niinku se vähän katkasee sen päivän liian aikasin monta kertaa ois ollu hyvä tulla neljän jälkeen
Pelkistetty ilmaus	Aukioloaika on liian lyhyt
Alaotsikko	Hanskan tarjoaman palvelun huonot puolet ja kehittämis-kohteet
Yläotsikko	Asiakkaiden kehitysideoita toiminnan kehittämiseen
Tutkimuskysymys	Minkälaisia kehitysehdotuksia Hanskan asiakkaat tuottavat?
Esimerkki 3	
Haastateltavan alkuperäinen ilmaus	No tietenki jos sitä mahdollisuutta ois ni kyllähän sitä jotenki vois avustaa ja tietenkää mä en tiä voiko tällaseen rahaa suorastaan mut sitten tosiaan tuua jotain tarvikkeita
Pelkistetty	Auttaminen omien resurssien puitteissa
Alaotsikko	Vapaaehtoistyö ja auttaminen
Yläotsikko	Asiakkaiden halukkuus osallistua kehittämiseen
Tutkimuskysymys	Kuinka asiakkaat haluavat osallistua Hanskan toiminnan kehittämiseen?

5 Tutkimustulokset

Tämän opinnäytetyön tutkimustuloksia käsittelevä osa jaoteltiin samankaltaisesti tutkimuskysymysten kanssa. Haastatteluun osallistuneiden taustatietoja käsitellään ensiksi. Seuraavissa osioissa tulevat esille Hanskan asiakkaiden kokemus palvelusta tällä hetkellä, Hanskassa käyvien asiakkaiden kehitysideoita ja -ajatuksia palvelun kehittämiseen sekä minkälaista halukkuutta tai kykyä asiakkailla on osallistua palvelun kehittämiseen.

Tutkimustuloksiin on liitetty suoria lainauksia haastatteluista. Lainauksiin on merkitty ainoastaan tunnistetietona haastatteluissa käytetyt tunnistenumerot, jotta haastateltujen anonymiteetti säilyy. Suorissa lainauksissa on tarkoituksenmukaisesti saatettu käyttää vain osaa haastateltujen vastauksista ja ne on merkitty ajatusviivoilla --, lainausten alussa tai lopussa.

5.1 Asiakaskokemukset

Haastateltavilta haluttiin selvittää mistä he olivat saaneet tietoa sekä kuulleet Hanskasta. Haastateltavat kertoivat kuulleensa Hanskasta pääsääntöisesti kavereiltaan ja tuttaviltaan, mutta myös lehdestä lukien. Yksittäisissä vastauksissa esiintyi myös mainos terveysasemalla, sosiaalinen media ja sosiaalitoimi. Osa kertoi kuulleensa Hanskasta myös kadulle jalkautuvien hankkeiden, kuten Sovatek-säätiön Tukialus-hankkeen työntekijöiltä.

Haastattelujen perusteella asiakkaat ovat voittopuolisesti tyytyväisiä Hanskan palveluun, ja kertovat tällaiselle palvelulle olevan suuri tarve. Muutama mainitsee tarpeesta useammalle vastaavalle palvelukeskukselle, jotta palvelu olisi saatavilla laajemmalti ja tavoittaisi enemmän ihmisiä. Haastateltavien mukaan kiinnostus palvelua kohtaan on tärkeää, jotta palvelu voi kehittyä ja tätä kautta saada enemmän näkyvyyttä.

Teette toden totta tosi tärkeää tunnollista työtä. H9

Haastateltavien joukosta noin puolet käyttää palvelua päivittäin ja toinen puoli viikoittain useamman kerran viikossa. Valtaosalla käynnit ovat säännöllisiä ja muutama kertoo käyvänsä Hanskassa epäsäännöllisen säännöllisesti.

--vaan selvittävä mutta ei siinä auta ku rikollisuus mut ihmisen jollakin elettävä. Paska valinta. H7

Hanskan parhaimmiksi puoliksi nousee ylivoimaisesti lämmin ruoka ja kavereiden tapaminen. Näiden lisäksi haastatteluissa tulivat esille hyvä henkilökunta, Hanskassa vallitseva solidaarisuus sekä juttuseura. Näistä erityisesti puhumisen tarve käy ilmi haastattelujen aikana, koska valtaosa haastateltavista kiitteli keskustelusta, ja halusi keskustella selvästi laajemmin ja pidempään omasta elämästään ja näkemyksistään.

--oli kivat ihmiset haastattelemassa minua oli todella kiva kunnia että saa puhua näitten naisten kanssa ja muuta ei mitään. H1

Yksittäisiä mainintoja hyvistä puolista saivat peseytymismahdollisuus ja lahjoituksina saadut puhtaat ehjät vaatteet sekä lepo. Yhdessä näiden kanssa lämmin ruoka ja sosiaaliset suhteet muodostavat ihmisten perustarpeisiin vastaavan palvelun. Muutama haastateltava toi myös esille sen, että Hanskan toiminnan rahoitus on suppea, paikoin olematon ja kaupungin tukea palvelun ylläpitämiseen rahallisesti esitettiin kehitysideaksi. Kaupungin rahoitukselta toivottaisiin sitä, että mm. ruokaa riittäisi kaikille sekä tarvittavia hankintoja voisi tehdä. Yksittäinen kehitysidea koski myös erityisruokavalioiden huomioimista.

--kyllähän tää tarpeellinen on ollu tällanen tosiaan nämähän on tietenkä hyvät nämä suihkumahollisuuat ja pyykinpesumahollisuuat ja sit joskus on kaverilla kamat ja vaatteet aika huonossa hapessa et alkaa varpaat näkymään kengistä ja et katellaan sit kampeita. Et sehän on ihan ehton että ei oikeestaan tämmöstä pitäis hyvinvointivaltiossa ees ollakaan. H8

Haastateltavien kokemus Hanskan toiminnasta oli valtaosin positiivinen. Huonoista puolista selkeimmin erottui suppea aukioloaika. Myös päihteiden käyttö ja siitä seuraavat lieveilmiöt, velkojen perintä ja väkivalta toistuivat asiakkaiden kertomina huonoina puolina.

--ne huonot puolet on että täällä on ruettu perimään velkoja et tääl on tullu tappeluita se on se huono puoli. H1

Muutama haastateltava ei osannut nimetä Hanskan toiminnasta mitään moitittavaa.

--emmä nää mitään niinku huonoo kaikki on niinku mukavia. H2

Mahdollisena esteenä palvelun käyttämiselle haastateltavat nimesivät oman halun tai jaksamisen, kulkemisen sekä vihamiehet, joita Hanskassa saattaisi kohdata. Ilmi tuli myös mahdollinen leimaantuminen.

--tietenkin jokaisen ihmisen oma halu on ainaki yks este että en osaa eritellä. H6

--sanotaan jonkinasteinen leimaantuminen-- H7

Kaksi haastateltavaa nosti esille kehitysideana sen, että liikkumista Hanskaan tuettaisiin esimerkiksi linja-autokortein tai muuten rahallisesti. Haastatteluissa useampi kertoi tulevansa suhteellisen pitkien matkojen takaa ja taittavansa nämä matkat pyörällä, mikäli sellainen on tai jopa kävellen, jos varallisuus ei mahdollista esimerkiksi linja-autolla tai taksilla kulkemista. Joidenkin asiakkaiden kohdalla liikkumista rajoittavat tekijät kuitenkin hankaloittavat omatoimista kulkemista. Kehittämissuhteena toivottiin todistuksen kirjoittamista Kelaa varten. Haastateltavat kokivat, ettei Hanskassa käymistä tunnusteta riittävän tärkeänä tai olennaisena osana toimintakykyä tukevaa ja ylläpitävää palvelua.

--et tääl kirjoitettais se todistus Kelaa varten että saa linja-autokortin täällä käymistä varten et se helpottais niinku monien elämää. H7

--et sitä liikkumista ei tueta-- H5

5.2 Turvallisuus

Haastatteluissa useampi haastateltava nosti esiin kehitettävänä kohteena turvallisuusnäkökulman ja erityisesti siihen liittyvät puutteet tai haasteet. Usea totesi haastatteluissa, että on nähnyt Hanskassa käydessään jonkinlaista väkivaltaa, kuten tappeleita sekä näpistelyjä, sekä kokenut väkivaltaa myös itse.

--no joka paikassa mis on paljon ihmisiä nii sattuu välillä jotain ikäviä juttuja mut ei ne niinku sit vaan mietitään et miks näin ja mitä näille voi tehdä mut tavallaan se on semmonen väkivalta ja kaikki siihen niinku liittyvät hommelit on niitä mitkä ei kuulu tänne. H7

Ootsä joutunut kohtaamaan täällä väkivaltaa? T

Öö joo mut se ei niinku sillai kyl se vituttaa mut en mä siihen kuolekaan. H7

Moni haastateltavista piti hyvänä sitä, että paikalle voi saapua päihtyneenä, mutta se toisaalta aiheuttaa myös meteliä, levottomuutta sekä turvattomuuden tunnetta muille asiakkaille. Päihteet nähtiin turvallisuutta heikentävänä asiana. Osa haastateltavista nosti esiin, että tiukempi kontrolli voisi toisinaan olla paikallaan huonosti käyttäytyvien asiakkaiden kohdalla.

-- kontrolli saisi olla tiukempi tossa käy välillä luvaton mölinä ja sitten kun päihteet näyttelee monilla voimakasta osaa ni siinä saisi olla minun mielestä tiukempaa seulausta poistettaisiin tai panna vaikka pieni karanteeni kun menee välillä niin luvattomaksi tää näpistykset saa vähän aina pittää tavaroita mukana. H3

Suoranaista kehitysideaa ei turvallisuusnäkökulmaan liittyen haastatteluissa käynyt ilmi, vaikka se selkeänä haasteena ja jopa käymisen esteenä koettiin.

5.3 Toimintamahdollisuudet

Virikkeet ja toiminnallisuus nousivat haastatteluissa esille kehittämistä vaativana asiana. Osa haastatelluista toivoi ohjattua toimintaa, kuten esimerkiksi haitarimusiikkia ilahduttamaan Hanskan asiakkaita. Useampi haastatelluista kertoi haluavansa auttaa yhteisöä mahdollisuuksien mukaan omaksi iloksi mutta myös auttaakseen muita. Osa puolestaan piti mielekkäänä toimintaa, joka perustuu itseohjautuvuuteen ja asiakkaan omaan halukkuuteen. Esimerkiksi tietokone, lehtien luku ja pöytäjalkapallo- ja pallopeli mainittiin jo olemassa olevina hyvinä ajanviettopapoina. Konkreettisenä kehittämisisideana eräs haastatelluista toivoi toista tietokonetta Hanskan tiloihin.

--kotona sitä mieltii kaikkea ja masentuu vaa entisestään. H5

Muutoksia aukioloaikoihin toivoivat noin puolet haastatelluista. Hanskan nykyinen aukioloaika arkisin kello yhdeksästä kolmeen koettiin lyhyenä. Useampi kertoi, että käyttäisivät palvelua myös ilta-aikoina ja aukioloajan pidentäminen kello kuuteen toistui yleisenä mielipiteenä. Haastatteluissa nousi esille myös kehittämisisidea ja -toive siitä, että Hanska olisi avoinna myös viikonloppuisin. Haastateltavat kertoivat olevansa kuitenkin tietoisia resurssien rajallisuudesta.

--viikonlopun aukioloaikoja neidän suunnitteli mutta tota ilmeisesti siinä on jotain resurssipulaa tai tämmöstä että ois toisaalta vaikka ois lyhyenkin ajan viikonloppuna niin se ois hyvä. H3

Joo sais olla viikonloppusinkin auki en oo ihan varma kun ne puhu että syksyllä saattaa ollakki auki ainakin pitempään kuuteen. H4

Kehittämiskohteeksi haastateltavien keskuudessa nousi esille myös toimitilat ja niiden rajallisuus. Hanskan tilat ruuhkautuvat toisinaan esimerkiksi ruokailun aikaan, jolloin osa asiakkaista ruokailee seisoen. Ruuhkautuvissa tiloissa myös meteli sekä rauhattomuus lisääntyvät herkemmin ja kahnauksia sattuu. Toimitilojen sijainti koettiin myös ensikertalaiselle vaikeaksi löytää.

Haastatteluissa yksittäisiä esiinnoitteita kehittämiseen liittyviä ajatuksia oli mm. tietoisuuden lisääminen Hanskan palvelusta, sillä leimaantumisen pelko kyseistä palvelua käytettäessä tuli kahdessa haastattelussa ilmi. Myös vierailijat, kuten opiskelijavierailut Hanskan tiloissa ja toimintaan tutustuttaessa nähtiin hyvänä. Yhteistyö ja verkostoituminen eri toimijoiden välillä oli erään haastateltavan kehitysidea.

--pidän hyvänä että käy vierailijoita täällä ja keräätte tietoja muitakin ryhmiä käynyt hyvä että se kynnys madaltuu ja tieto leviää ja mä luulen että henkilökunta käyttää näitä palautteita hyödyksi. H3

--Tääl on kato työntekijöitä niinku Jyväskylän Katulähetystyksestä ja Sovatekiltä niin sieltä tulee vähän niinku sellaista pitkän aikavälin osaamista näistä eri hankkeista. En mä niinku tarkota että kopioidaan joku vaan että jos joku idea on toiminu vaikka kymmenen vuotta ja täällä sitä ei välttämättä heti tajuta nii kaikkea kannattaa kokeilla. Jos ei homma toimi niin keksitään jotain muuta. H7

5.4 Asiakasosallisuus

Hanskan asiakkaiden joukosta löytyi ensimmäisellä haastattelukerralla odotettua paremmin haastateltavia, kun taas toisella kerralla haastattelujen määrä oli suppeampi. Koska haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista, oli Hanskan asiakkaille luonnollisesti myös annettava mahdollisuus kieltäytyä ja olla osallistumatta haastatteluun. Haluttomuus osallistua haastattelun kautta kehittämiseen ja vaikuttamiseen jatkoi Hanskan asiakkaita selvästi ja paikalla olevien asiakkaille jo tuttujen työntekijöiden läsnäololla oli iso merkitys. Moni haastateltava luotti Hanskan työntekijöiden näkemykseen ja arvioon siitä, että haastatteluun osallistuminen on hyvä juttu, eikä lainkaan haitallista haastateltavalle itselleen. Arviomme onkin, että innokkaita haastateltavia olisi ollut enemmänkin, mikäli henkilökunta olisi molemmilla haastattelukerroilla innostanut asiakkaita osallistumaan. Tähän kuitenkin vaikutti havaintojemme mukaan myös henkilökunnan työkuorma kyseisinä päivinä.

Haastateltavat toivat esiin jo pelkästään osallistumalla haastatteluun, että haluavat vaikuttaa sekä saada äänensä kuuluviin. Haastatteluissa haastateltavat oma-aloitteisesti kertoivat asioita omasta elämästään haastattelun teemoihin liittyvän keskustelun lisäksi.

Haastatteluissa selkeänä näyttäytyi, että työntekijöiden sekä kavereiden ja tuttujen kanssa käytävät keskustelut nähdään mielekkäinä, joka osaltaan tukee osallisuuden sekä yhteenkuuluvuuden tunnetta. Hankassa olevat kaverit sekä hyvä ja osaava henkilökunta nousivat haastateltavien keskuudessa tärkeiksi syiksi käydä Hankassa, mikä osoittaa sen, että Hankassa haastateltavat voivat kokea olevansa tilassa, jossa kukaan ei tuomitse ja he kokevat siellä olevansa osa yhteisöä.

Yhteisökokoukset ja niiden kautta toteutuva demokratia sekä vaikuttaminen nousivat muutamassa haastattelussa esille, kun halukkuutta kehittämiseen tiedusteltiin. Lähi- viikkojen aikana Hankassa oli tarkoituksena ottaa käyttöön yhteisökokous-toiminta ja näin ollen osa haastateltavista sitä odotti.

--Haluaisitko sä olla jollain tavalla mukana Hankan kehittämisessä? T

--joo siis yhteiskokouksen muodossa sehän on demokratiaa. H7

Haastatteluissa kävi ilmi haastateltavien halu auttaa ”takaisin” jos siihen joskus heillä on mahdollisuus. Haastateltavista yksi kertoi olleensa apuna sellaisissa asioissa, joissa on pystynyt olemaan avuksi, kuten esimerkiksi keittiössä. Eräs haastateltava kertoi, että haluaisi puolestaan tarjota Hankassa käyville asiakkaille mahdollisuutta perusarjen ulkopuoliseen tekemiseen. Kaikissa haastatteluissa tuli vahvasti esille kiitollisuus ja sitä kautta halu antaa takaisin ja auttaa.

--ja sit mä oon käyny välillä auttaa--joo oon ollu tossa keittiöllä ja sitten tämmöstä pientä mitä nyt on tarvinnu tässä tehdä niin oon auttanut.H2

Haluan osallistua keksimällä kavereille lisää virikkeitä tän heidän normaaliarjen ulkopuolella. H6

Halu rahallisen avun- sekä lahjoitusten antamiseen haastateltavien keskuudessa oli myös yleistä. Usea toi esille, että tämän hetkinen elämäntilanne ei mahdollista rahan tai materiaan perustuvaa auttamista, mutta moni toivoi, että kun tilanne omalla kohdalla helpottuu, niin suurta halukkuutta auttamiseen on. Voidaankin todeta, että haastateltavien keskuudessa muiden auttamisen kulttuuri on suuressa merkityksessä ja siitä vähästä mitä itsellä on, oltiin valmiita jakamaan muille.

--tänne voi vähän sitten kun on rahatilanne paranee niin tännehän voi jotain tuua sitte--että kyllä kuulemma kaikkee kuivatavaraa voi tuua sit tuota muovilusikoita ynnä muuta--mutta sillai että täytyy sitten kylä puolestaan jeesata--H8

--jos mulla ois taloudellinen niinku kyky nii rahallisesti toisaalta mä voin osallistua siihen ku mulla on asunnolla tajuttomasti niinku semmosia paitoja mitkä on niinku jäänyt isoks ku mä oon laihtunu--H1

Haastatteluissa ilmi tullut haluttomuus osallistua kehittämiseen, näkyi olevan suoraan yhteydessä haastateltavan omaan elämäntilanteeseen. Suurin osa haastatelluista halusi omien resurssiensa mukaan osallistua kehittämiseen, mutta haastateltavien joukossa oli myös niitä, kenellä siihen ei ollut joko halukkuutta tai mahdollisuutta.

No en oikeestaan muilta osin kun tota näin kommentoimalla vaan että ja vaihtamalla mielipidettä henkilökunnan kanssa--ei mulla oo resurssia millään lailla muuten tähän lähtee mukaan. H3

5.5 Työntekijöiden näkemyksiä

Analysointivaiheessa Hanskan työntekijöille lähetettiin vapaamuotoinen sähköpostiviesti, jossa kysyttiin heidän näkemyksiään Hanskan hyviin ja huonoihin puoliin, sekä asunnottomuuden ja päihteiden esiintymiseen palvelun käyttäjien keskuudessa.

Haastateltavat eivät tuoneet asunnottomuuttaan tai päihteidenkäyttöään esille haitallisessa kontekstissa tai lainkaan, vaikka osasta haastateltavista pystyi havaitsemaan, että he olivat päihteiden vaikutuksen alaisina. Näin ollen laajemman näkökulman vuoksi oli tärkeää tietää, kuinka nämä tekijät näyttäytyvät myös työntekijöiden näkökulmasta ja työntekijöille. Työntekijät kertovat molempien tekijöiden näkyvän Hanskan arjessa päivittäin. Vaikka päihteidenkäytöstä tai asunnottomuudesta ei suoraan asiakkaiden aloitteesta puhuttaisikaan, näkyvät päihteet ihmisten käyttäytymisessä ja olemuksessa. Sen lisäksi asiakkaat kaipaavat apua asunnon etsintään ja asuntohakemusten tekemiseen viikoittain.

Työntekijöiden näkemyksen mukaan Hanskan vahvuuksia ovat matalan kynnyksen helposti saavutettavissa oleva palvelu, joka mahdollistaa asiakkailleen levon, puhtauden ja vaatetuksen sekä riittävän ravinnon. Inhimillinen kohtaaminen ja luottamuksellisen suhteen rakentaminen asiakkaiden kanssa koettiin tärkeänä arvona, joka mahdollistaa asiakkaalle sekä avun pyytämisen, että vastaanottamisen juuri siinä hetkessä, kun se on tarpeen ja asiakas sitä haluaa. Sijainti nähtiin myös vahvuutena, sillä keskustan ytimessä oleviin tiloihin asiakkaiden on helppo tulla.

Toimimattomina ja huonoina puolina henkilökunta nimesi muun muassa toimitilojen rajallisuuden ja aikapulan. Mikäli Hanskan tilat olisivat suuremmat ja keittiö toimivampi, tiloissa olisi mahdollista järjestää ryhmätoimintaa ja esimerkiksi valmistaa ruokaa yhdessä asiakkaiden kanssa. Aikapulalla viitattiin tarpeeseen nähden vähäisiin henkilöstöresursseihin, jotka eivät tällaisenaan tue virikkeellistä ryhmätoimintaa ja yhteistä tekemistä, vaikka sellaiselle nähtiin tarvetta sekä asiakkaiden, että henkilökunnan taholta.

Työntekijät myös toivoivat sujuvampaa yhteistyötä eri toimijoiden kuten Kansaneläkelaitoksen KELAn:n, sosiaalitoimiston ja Jyväskylän Vuokra-asuntojen kanssa. Palveluohjaus koettiin kuitenkin toimivana ja asiakkaiden tarpeisiin hyvin vastaavana.

6 Pohdinta ja johtopäätökset

Tutkimuksen lähtötilanteessa Hanskan projektipäällikön kanssa käydyn keskustelun jälkeen, oli selkeää mitä tässä opinnäytetyössä on tarpeen lähteä tutkimaan ja min-käläisin menetelmin. Tutkimuksen tulokset osoittavat, että Hanskan asiakkaille tärkeimmiksi asioinnin syiksi oli muodostunut riittävä ravinnon saanti, sekä sosiaalisten suhteiden ylläpito. Monet kokivat jäävänsä yksin ilman Hanskan kaltaista tukikohtaa ja sieltä saatavaa vertaistukea ja apua. Palvelun sisältö suhteutettuna esimerkiksi Maslown tarvehierarkian tasoille (ks. Kuvio 1.) osoittaa, että Hanska pystyy tarjoamaan nimenomaan elämän perusedellytyksiin vastaavaa palvelua, josta asiakkaat hyötyvät merkittävästi.

Tavoitteenamme oli selvittää Hanskan asiakkaiden tarpeita ja toiveita toiminnan kehittämisen tueksi, jotta palvelu olisi mahdollisimman asiakaslähtöinen ja näin ollen pystyisi tarjoamaan juuri sellaista palvelua mitä asiakkaat tarvitsevat. Tutkimustulosten valossa palvelun voidaan todeta vastaavan jo nykyisellään suurelta osin asiakkaiden tarpeisiin. Toiminnan kehittämisen tueksi haastateltavat ehdottivat ainoastaan vähäisiä parannuksia jo olemassa olevaan palveluun. Näistä ehdotuksista vahvimpana näyttäytyi toive ihmisen perustarpeisiin kuuluvan turvallisuuden parantamisesta. Konkreettisia ehdotuksia turvallisuuden lisäämiseksi ei kuitenkaan yhdessä sovitujen sääntöjen ja tiukemman linjan lisäksi noussut esille. Tarkoituksenamme oli asiakkaiden osallisuuden lisääminen matalan kynnyksen sosiaalipalvelun kehittämisessä. Haastateltavilta saadun palautteen pohjalta voidaan päätellä osallisuuden kokemuksen toteutuneen.

Mikäli Hanskan palvelua ja tätä ruohonjuuritason tukea ei olisi saatavilla, olisi todennäköistä, että Hanskan asiakkaat kuormittaisivat palvelujärjestelmää, mutta palvelu ei vastaisi heidän tarpeitaan. Hanska mahdollistaa riittävän matalan kynnyksen palvelun, johon asiakkaiden on helppo hakeutua. Toimivalla palveluohjauksella asiakkaiden problematiikkaan voidaan tarjota täsmällistä apua. Mikäli Hanskan asiakaskunnan problematiikka ei koostuisi suurelta osin esimerkiksi päihteidenkäytöstä, yksinäisyydestä tai asunnottomuudesta, olisivat tutkimustulokset todennäköisesti jotain muuta. Koska näin kuitenkin sekä tulosten, että havaintojemme valossa on, ovat tutkimustulokset olleet odotetun kaltaisia. Pidämme hyvänä sitä, että nykyinen palvelu vastaa asiakkaiden tarpeisiin oikeassa paikassa oikeaan aikaan, mutta tulokset siinänsä eivät tarjoa odottamattomia näköaloja palvelun kehitystyön tueksi. On ollut arvokasta huomata, että palvelun merkitys on ollut asiakkaiden elämänlaatua nostava ja toimintakykyä lisäävä. Onkin turvallista todeta, että tällaiselle palvelulle on sekä kysyntää, että tarvetta. Tutkimustulosten valossa on syytä toivoa, että palvelua kehitetään edelleen vastaamaan asiakkaiden tarpeita heidän senhetkisessä elämäntilanteessaan, sillä elleivät perustarpeet tule tyydytetyiksi, ei voida odottaa asiakkaiden sitoutuvan esimerkiksi työllisyys- tai päihdepalveluihin.

Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakennettiin tämän opinnäytetyön tavoitteen ja tarkoituksen ympärille. Osallisuuden merkitystä ei voida liikaa alleviivata puhuttaessa

elämisen arvoisesta elämästä. Osallisuuden kokemuksen yksi tärkeimmistä elementeistä on kuulluksi ja arvostetuksi tuleminen (Koivisto, Isola & Lyytikäinen 2018, 21-22), joka myös näyttäytyi selkeästi haastatteluissa. Lisäksi osallisuuden edistämällä voidaan vähentää eriarvoisuutta sekä pyrkiä ehkäisemään syrjäytymistä (Osallisuus 2019), jonka vuoksi tutkimusta tehtäessä haluttiin tarjota myönteinen sekä mahdollisimman vähän asiakasta kuormittava osallisuuden kokemus. Osallisuuden portaavat (ks. kuva 4) selkiyttävät hyvin osallisuuden asteita, joista haastateltaville olivat haastatteluiden perusteella entuudestaan tuttuja lähinnä tiedottaminen ja konsultaatio, eli aivan alimmat portaavat. Hankassa he kokivat olevansa osallisina yhteisössä, jossa asiakaskokousten muodossa pääsee demokraattisesti vaikuttamaan palvelun sisältöön. Tämä kertoo osaltaan merkittävästä parannuksesta asiakkaiden osallisuuden kokemukseen, sekä kielii asiakkaita osallistavasta työtoteesta. Asiakasosallisuus on yksi osallisuuden ulottuvuuksista, ja se muodosti yhden tämän opinnäytteen keskeisistä teemoista.



Kuva 4. Osallisuuden portaavat. (Hintsala & Nygård 2019, 14)

Osallisuuden kanssa käsi kädessä kulkee myös toimintakyky. Tuloksissa nousi selkeästi esille toimintakyvyn heikentyminen sen eri ulottuvuuksilla. Hankan palvelu koettiin merkitykselliseksi koska toisia kunnioittavan ilmapiirin vuoksi kaikki saavat tulla kohdatuksi omina persooninaan, eikä kukaan tuomitse toista. Tämän voidaan katsoa olevan arvostavan kohtaamisen keskeinen tekijä. Jokaisella ihmisellä on myös tarve

kuulua osaksi jotain yhteisöä, kuten perhe tai työyhteisö. Tuloksista, hieman ennako-odotuksista poiketen kävi ilmi, että noin puolet haastateltavista olivat kertomansa mukaan jollain tavalla kiinni työelämässä. Työssä käyminen on yksi merkittävimmistä yhteisöllisen osallistumisen muodoista ja vaarana on, että työelämän ulkopuolella olevilta jää sekä yhteisöön että yhteiskuntaan kuuluminen kokematta (Osallisuus 2019). Tämä yhteisöllisyyden kokemus ja vuorovaikutuksen tärkeys sen jäsenten kanssa, nousi tuloksissa selkeänä esille. Voidaankin todeta, että osallisuus, toimintakyky sekä kohtaaminen ja vuorovaikutus nivoutuvat tiivisti yhteen ja tuloksista voidaan päätellä näiden elementtien olevan ihmisarvon kannalta tärkeitä ja vahvistavia.

Palvelumuotoilu valikoitui osaksi tätä opinnäytetyötä sen asiakaskeskeisyyden sekä selkeän prosessin vuoksi. Käyttäjäkeskeisessä palvelumuotoilussa lähestymistapoja on monia, jotka mahdollistavat kunkin asiakasryhmän kanssa toimimisen heidän tarpeidensa mukaan. Hanskan asiakkaiden kanssa lähestymistapana toimi empaattinen suunnittelu. Sen avulla pyrittiin ymmärtämään käyttäjän näkökulmasta kokonaisvaltaisesti maailmaa sekä käyttämään saatua ymmärrystä hyväksi suunnittelun kulmakivenä (Mattelmäki 2015, 75). Hanskan kaltaista, erittäin matalan kynnyksen palvelua kehitettäessä oli tärkeää, että kehittämistarpeet saatiin esille asiakkaiden näkökulmasta, jotta palvelu vastaisi tämän spesifin asiakaskunnan tarpeita. Tässä opinnäytetyössä hyödynnettiin palvelumuotoilun ns. ensimmäistä askelta eli asiakasymmärryksen saavuttamista ja asiakkaan keskiössä olemista. Haastateltavat nostivat esille kehittämiseksi toiminnallisuuden, kuten esimerkiksi ryhmätoiminnan tai elävän musiikin kuuntelun. Lisäksi esiin nousi turvallisuusnäkökulma koskien niin henkilökuntaa kuin asiakkaitakin, sekä toimitilojen sopimattomuus ja riittämättömyys aukioloaikoi-neen. Palvelumuotoilun avulla osaa haastatteluissa esiinnousseista kehitysideoista voi myös melko yksinkertaisesti testata, sillä kehitysideoiden ollessa osittain hyvin käytännönläheisiä ja konkreettisia, voidaan niitä kokeilla pienellä panostuksella ja nopeasti todeta kannattaako ideaa lähteä jatkojalostamaan, vai hylätäänkö se (Kurronen 2015, 40). Myös esimerkiksi ehdotus toisesta tietokoneesta on inhimillinen ja hyvä, sillä osallisuus sekä teknologia nivoutuvat paljolti yhteen. Palveluiden käytettävyys ajasta ja paikasta riippumatta tukee tasapuolisuutta sekä mahdollistaa paremmat vaikutusmahdollisuudet. Toisaalta on tärkeä huomioida, että sähköiset palvelut

kehitetään niin, että niitä pystyy käyttämään myös erityisryhmät sekä kaupungin ulkopuolella asuvat ja helppokäyttöisyyteen panostetaan (Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta 2014, 20). Hanskan vahvuutena voidaan pitää läsnäolevaa henkilökuntaa, jolta apua saavat myös ne, keille teknologian käyttö sen saavutettavuudesta huolimatta on liian haastavaa.

Keväällä 2020 siirryttiin korona-pandemian vuoksi poikkeusoloihin, joka tarkoitti monen eri palvelun muuntautumista tai hetkellistä lopettamista. Hanskan toimintaan korona vaikutti niin, että toimitilojen ovet suljettiin ja henkilökunta jalkautui kadulle. Koska palvelua jouduttiin äkisti supistamaan ja muokkaamaan, osa haastatteluissa esiin nousseista hyvistä puolista jouduttiin hetkellisesti jättämään pois. Hanskan työntekijät tarjoilivat ruokaa sekä keskusteluseuraa Jyväskylän ydinkeskustassa. Matalan kynnyksen palvelut heikoimmassa asemassa oleville ihmisille osoittautuivat tutkimustulosten pohjalta erittäin merkityksellisiksi, ja näiden palvelujen jatkuvuuden varmistaminen tulisi olla taattu poikkeuksellisista oloista huolimatta. Jyväskylän kaupungin palvelujärjestelmään Hanskan palvelu asettuu ainutlaatuisuutensa vuoksi merkittävällä tavalla. Jyväskylän kokoisessa kaupungissa Hanskan kaltaiselle palvelulle olisi tarvetta keskustan lisäksi myös eri kaupunginosissa, jotta tavoitettaisiin vielä laajemmin heitä, jotka Hanskan kaltaisesta palvelusta hyötyisivät. Matalan kynnyksen palveluna sen tulisi olla saavutettavissa kaikille, vaikka edellytyksiä liikkumiselle esimerkiksi fyysisen tai psyykkisen kunnon vuoksi ei olisikaan.

Yhteenvedon tutkimustulokset osoittavat palvelun olevan käyttäjilleen äärimmäisen tarpeellinen ja tukevan heidän toimintakykyään oikea-aikaisesti heidän senhetkisessä elämäntilanteessaan. Hanskan toiminnassa tulisi jatkossakin kiinnittää huomiota asiakkaiden perustarpeiden täyttämiseen ja sosiaalisten suhteiden ylläpitämiseen muun mahdollisen hanke- ja kehitystyön ohella. Näin voidaan edesauttaa heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden elämänhallintaa, toimintakykyä ja osallisuutta sekä heidän omassa arjessaan, että sosiaali- ja terveystieteiden asiakkaana. Olisi helppoa olettaa, että Hanskan asiakkaiden elämäntilanne johtaisi näköalattomuuteen yhteiskunnan jäsenenä, mutta tutkimustulosten nojalla tilanne näyttäytyi päinvastaisena. Asiakkaat kertoivat sekä menneestä elämästään, että sen vaikutuksista nykyisyyteen, mutta heidän puheissaan esiintyi toiveikkuus tulevasta ja halusta auttaa vertaisiaan.

Solidaarisuuden nimissä heistä valtaosa oli valmiita jakamaan omastaan parhaan kykynsä mukaan.

6.1 Tutkimuksen arviointia

Asiakasosallisuudesta, osallisuudesta sekä osallistumisesta erilaisissa yhteyksissä eri ikäisten asiakkaiden kanssa, on tehty paljon opinnäytetöitä. Tämän opinnäytteen erona muihin saman aihepiirin opinnäytetöihin oli se, että tässä työssä pyrittiin lisäämään Hanskan asiakkaiden osallisuuden kokemusta sekä löytää haastattelujen avulla kehitysideoita asiakaslähtöiseen kehittämiseen, jotta Hanskan toiminta vastaisi sen asiakkaiden tarpeita. Aihe oli ajankohtainen Hanskan toiminnan ollessa vielä melko uutta ja sen hakiessa omaa paikkaansa Jyväskylän kaupungin palvelujärjestelmässä. Keväällä 2020 vallinnut korona-pandemia asetti uudenlaiset haasteet palvelun toteuttamiselle, jolloin palvelun tärkeys nousi entistäkin merkittävämpään asemaan. Tutkimuksessa esiin nousseet asiat ovat tärkeässä osassa ihmisen elämän perusedellytyksiä pohdittaessa, sekä palvelujen asiakaslähtöisyyttä edistettäessä.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli lisätä Hanskan asiakkaiden osallisuuden kokemusta toiminnan kehittämisessä haastattelun keinoin ja tavoitteena selvittää asiakkaiden tarpeita ja toiveita asiakaslähtöisyyden lisäämiseksi. Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus selkiytyivät kevään myötä vastaaman hyvin sitä, mitä haluttiin tutkia. Tutkimuskysymykset antoivat selkeät aihealueet ja raamit tutkittavalle ilmiölle, jolloin myös teemahaastattelulla kerättyjä aineistoja oli helpompi lähteä analysoimaan. Aloittelevien tutkijoiden onneksi aineisto oli suhteellisen suppea, joka kaikessa yksinkertaisuudessaan lisäsi mielenkiintoa tutkittavaa ilmiötä kohtaan. Haastateltavien määrä haluttiin pitää pienenä, sillä priorisoimme laatua määrän sijasta. Haastatteluiden alhaisesta määrästä huolimatta haastatteluissa toistuivat samat teemat, jolloin niitä voidaan pitää tutkimuksen kannalta valideina. On arvioitu, että väitöskirjaa alemmista opinnäytetöistä noin yksi sadasta on tieteellisesti merkittävä, joten opinnäytetöiden aineiston laajuus ei sinänsä ole tämän tasoisen tutkimuksen kannalta merkittävä tekijä (Tuomi & Sarajärvi 2012, 85).

Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä koettiin toimivaksi sekä oikeaksi tavaksi kerätä aineistoa. Se mahdollisti aidon kohtaamisen sekä vuorovaikutuksen tutkijoiden ja haastateltavien välille. Laadullisen tutkimuksen peruspiirteisiin eivät kuulu tilastolliset yleistykset, vaan haastateltavilla henkilöillä toivotaan olevan nimenomaan kokemusta- sekä tietoa tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2012, 85), joka tuli parhaiten esiin haastattelujen avulla. Haastatteluihin päädyttiin paitsi vuorovaikutuksen ja dialogisuuden vuoksi, myös siksi, että tutkijoina koimme sen mieluisaksi tavaksi kerätä aineistoa ja tutustua ihmisiin haastattelujen takana. Myös haastattelun joustavuus sekä täsmennysten esittäminen kysymyksiin, koettiin jälkikäteen laadukkaana aineiston keräämisessä merkittävinä tekijöinä (Hirsjärvi & Hurme 2009, 36). Haastateltavien luottamus tutkijoita kohtaan ilmeni halukkuudella osallistua haastatteluun sekä haastateltavat rohkenivat kertoa melko henkilökohtaisiakin asioita itsestään. Toisaalta osallisuuden kokemukseen liittyy olennaisesti myös vapaus sekä vallan tunne, joten haastatteluihin osallistuminen oli täysin vapaaehtoista (Karjalainen & Raivio 2013, 14).

Teoreettinen viitekehys muovautui niiden käsitteiden ympärille, jotka koettiin tärkeinä kohtaamisessa sekä osallisuuden kokemuksen vahvistamisessa. Käsitteistä jätettiin tietoisesti pois esimerkiksi asunnottomuuteen sekä päihteiden käyttöön liittyvät teoriat. Hanskan tarjoama palvelu on helppo mieltää nimenomaan näiden kohderyhmien paikaksi, mutta mikäli näitä asioita olisi käsitelty teoriaosuudessa ennen haastattelujen tekoa, olisi haastateltavista tehty samalla ennako-oletuksia. Haastateltaville annettiin mahdollisuus haastattelussa kertoa itsestään niitä asioita, joita he halusivat, ajatuksena että em. teemoja voisi nousta esille. Kukaan haastateltavista ei kuitenkaan tuonut esille näitä teemoja, vaikka päihteiden käytön osasata haastateltavista pystyikin huomaamaan. Koska tieto tutkijoilla haastateltavien mahdollisesta päihtymystilasta oli ennakkoon, oli ennen haastatteluja tutkijoiden päätettävä yhdessä, miten siihen suhtaudutaan ja kuinka vahvasti henkilö voi olla päihtynyt, jotta haastatteluun on järkevä osallistua (Eskola & Vastamäki 2010, 40).

6.2 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Hirsjärvi & muut (2007, 23-25) toteaa teoksessaan Tutki ja kirjoita, että eettisyyden tarkastelu kulkee läpi koko tutkimusprosessin ja tutkijan on prosessin edetessä otettava huomioon useita eettisiä kysymyksiä. Rehellisyys, tarkkuus sekä huolellisuus ovat tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, jotka kuuluvat tutkimuksen tekoon alusta loppuun saakka. Käytetyt tutkimuseettiset periaatteet tiedon hankintaan sekä julkistamiseen ovat yleisesti hyväksytyjä ja näiden periaatteiden tunnistaminen on jokaisen tutkijan omalla vastuulla. Tässä työssä tiedonhankinta toteutettiin etsimällä suomenkielistä sekä englanninkielistä lähdeaineistoa, sisältäen mm. artikkeleita sekä kirjallisuutta. Lähdeainestoa käytettäessä pyrittiin näihin viittaamaan asianmukaisesti. Yksityiskohtainen raportointi suunnittelusta sekä toteutuksesta on hyvä tapa varmistaa tutkimuksen läpinäkyvyys ja vilpittömyys. Raportoinnissa noudatettiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun raportointiohjetta, joka selkeydellään tukee oikeanlaiseen kirjaamistapaan.

Haastateltavien anonymiteetin säilyttäminen tutkimuksen aikana sekä sen jälkeen, oli yksi tärkeimmistä eettisyyden lähtökohdista tässä tutkimuksessa. Haastatteluissa kerättiin vain sellaiset tiedot, joilla on merkitys tämän tutkimuksen kannalta. Anonymiteettiä suojattiin esimerkiksi niin, ettei nimiä tai muuta tunnistettavaa tietoa kerättä. Osa haastateltavista kertoi kuitenkin nimensä, mutta ne jätettiin litteroimatta sekä nauhoitukset poistettiin puhelimista sekä tietokoneelta heti, kun niitä ei enää nähty tarpeellisiksi. Haastatteluista kerätyt aineistot säilytettiin niin, ettei ulkopuoliset päässeet niihin käsiksi. Myös litteroinnit hävitettiin opinnäytetyön valmistuttua. Edellä mainitut asiat kerrottiin haastattelutilanteessa kaikille haastateltaville, jotta läpinäkyvyys ja luottamus heidän kanssaan toteutuisi parhaalla mahdollisella tavalla. Ihmisarvon kunnioittamisen tulisi olla jokaisen tutkimuksen lähtökohta sekä kantaa aina suunnitteluvaiheesta viimeistelyyn (Hirsjärvi & muut, 2007, 23-25).

Grönfors kirjoittaa teoksessaan Laadullisen tutkimuksen kenttätöyömenetelmät (2011, 105-106) kvalitatiivisin menetelmin kerätyn tiedon subjektiivisesta merkittävydestä. Haastattelijan ollessa kvalitatiivisen tutkimuksen tärkein tutkimusväline, on tutkimus-

aineisto väistämättä tarkasteltavissa ainoastaan subjektiivisista lähtökohdista. Kvalitatiivisin menetelmin hankitun tiedon adekvaattisuutta voidaan tarkastella sitä paremmin, mitä perehtyneempi tutkija on tutkittavaan. Reliabiliteetti kasvaa, mikäli tutkijalla on mahdollisuus viettää aikaa tutkittaviensa kanssa, ja perehtyä heidän elämänsä mahdollisimman kattavasti. Pyrimme varmistamaan tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden luomalla läsnäolollamme kiireettömän ja paineettoman ilmapiirin. Uskomme tämän toteutuneen, sillä haastateltavat kertoivat elämästään varsin avoimesti. Omassa kommentoinnissamme pyrimme pitäytymään neutraalissa kommunikaatiossa, jotta tulokset olisivat mahdollisimman objektiiviset teemahaastattelulle tyypillisestä subjektiivisuudesta huolimatta. Tutkimuksen luotettavuuden arviointiin ei löydy yhtä yksiselitteistä ohjetta, vaan tutkimusta on tärkeä arvioida kokonaisuutena.

Validius ja reliabiliteetti liittyvät niin laadulliseen kuin määrälliseenkin tutkimukseen. Vaikka nämä käsitteet muokkautuvat sen mukaan, mitä ja miten tutkitaan, on käsitteiden käyttöä kuitenkin kritisoitu laadullisen tutkimuksen yhteydessä. Käsitteet ovat saaneet alkunsa määrällisen tutkimuksen parissa ja näin ollen ne vastaavat ainoastaan määrällisen tutkimuksen tarpeita (Tuomi & Sarajärvi 2012, 136). Hirsjärven & Humeen mukaan (2009, 185) käsitteiden perusidea pohjautuu ajatukseen tutkijan mahdollisuuteen päästä käsiksi objektiiviseen todellisuuteen ja -totuuteen. Grönfors toteaa teoksessaan Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät (2011, 105-106), että kvalitatiivisen tutkimuksen validius voidaan varmistaa kuvaamalla tutkimusprosessi yksityiskohtaisesti, jolloin tutkimusraportin itsenäinen arviointi mahdollistuu. Mitä lähemmin ja yksityiskohtaisemmin raportti vastaa todellisuutta, sitä validimpi se on.

Hanskan henkilökunnan arvion mukaan viikoittainen kävijämäärä sijoittuu 50 ja 60 henkilön välille, joka tarkoittaa sitä, että tutkimushaastatteluihin osallistuneet Hanskan asiakkaat muodostavat 15-18% otannan, jonka katsoimme olevan kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuuden kannalta riittävä. Haastattelujen edetessä oli havaittavissa toistuvuutta eli saturaatiota, joka kertoo aineiston olevan riittävä sillä uutta tietoa tutkimusongelman ympärille ei enää kertynyt (Hirsjärvi & muut 2007, 177). Päivittäiseksi kävijämääräksi henkilökunta arvioi 20-40 henkilöä. Vierailimme Hanskassa

kolmena eri ajankohtana, joista jokaisena kohtasimme useita samoja asiakkaita. Kokeimmekin, että aineiston kylläntymisen lisäksi kaikki tavoittamamme halukkaat asiakkaat osallistuivat haastatteluun.

Jotta tiedon oikeellisuudesta ja luotettavuudesta sekä kohtaamisen laadusta voidaan varmistua, tulee haastattellessa huomioida sosiaalialalla tärkeät vuorovaikutustaidot. Empaattisen kuuntelun, sanattoman viestinnän ja ennakkoluulottoman asenteen säilyttämistä ei tule väheksyä. Saavuttaakseen hyvän luottamussuhteen Hanskan asiakkaiden kanssa, täytyy pyrkiä ylläpitämään mahdollisimman vastavuoroista ja avointa keskustelua haastatteluissa, sekä viestiä lämpimästi ja selkeästi. Myös ulkoisen olemuksen tulee olla mahdollisimman neutraali, jotta asiakaskohtaamisissa vältytään mahdollisilta ennakoasenteilta. Hyväksyvä ja kunnioittava asenne mahdollistavat avoimen kohtaamisen. (Healy 2012, 22-42)

6.3 Jatkotutkimusaiheet

Jäimme tutkijoina pohtimaan, että tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tietää kuinka Hanskan asiakkaat ovat kokeneet palvelun vaikuttaneen heidän toimintakyynsä ja osallisuuteensa yhteiskunnassa. Haastatteluissa asiakkaat näyttäytyivät yksilöinä yksilöllisine tarpeineen, mutta kaikki kokivat esimerkiksi Hanskan tarjoaman sosiaalisen kanssakäymisen tärkeäksi. Pidempiaikaisella seurantatutkimuksella voisi tavoittaa tärkeää tietoa palvelun vaikuttavuudesta sekä yksilön, että yhteiskunnan kannalta.

Mediassa esillä ollut palveluiden häiriökysyntä on ilmiö, joka on Suomessa vielä valtaosalle tuntematon. Palveluiden häiriökysyntä syntyy, kun asiakas ei saa vastausta tai apua ongelmaansa, vaan päätyy kysymään apua vääristä paikoista väärään aikaan, ja jopa useita kertoja. Tämä kuluttaa sekä asiakkaan, että työntekijöiden ja organisaatioiden resursseja, ja pahimmassa tapauksessa asiakas jää ilman oikea-aikaista ja tarkoituksenmukaista palvelua käytetyistä resursseista huolimatta. Joidenkin hoiva-alan palveluiden häiriökysynnän on selvitysten mukaan todettu olevan jopa 80 % kaikista yhteydenotoista (Puurunen, 2020).

Englantilainen psykologi John Seddon on kehittänyt häiriökäynnin vähentämiseksi, palveluiden tehostamiseksi ja kustannustehokkuuden lisäämiseksi Vanguard-metodin. Metodi toimii pääpiirteissään seuraavasti: asiakaskysyntä ja asiakkaiden tarpeet selvitetään, palveluprosessi kehitetään asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden pohjalta ja palvelu toteutetaan vastaamaan näitä tarpeita (The Vanguard Method, N.d.). Englannissa tehdyn laajan selvityksen mukaan sosiaali- ja terveysalan kustannustehokkuutta ei voida saavuttaa yritysmaailmasta tutun suuruuden ekonomian keinoin. Suuruuden ekonomialla tarkoitetaan tilannetta, jossa tuotteen tai palvelun yksikköhinta laskee, kun sitä tuotetaan riittävän suuri määrä. Sosiaali- ja terveysalan palveluista puhuttaessa tilanne on kuitenkin usein päinvastainen. Kun palvelua yritetään standardisoida ja toisintaa yhdenmukaisena, se ei vastaa ihmisten yksilöllisiin tarpeisiin. Syntyy palvelujen häiriökäyntä ja kustannukset kasvavat. Mikäli palveluja kehitetään asiakasymmärryksen kautta vastaamaan yksilöllisiä tarpeita, pystytään näihin tarpeisiin vastaamaan ennen niiden kumuloitumista ja kustannukset laskevat. Asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin vastataan heti tarpeiden ilmetessä, jolloin lisätarpeita ei synny (Locality UK & Vanguard 2014, 5-10).

Hanskassa asiakkaiden ja henkilökunnan kanssa käytyjen keskusteluiden pohjalta voidaan päätellä Hanskan toiminnalla olevan vaikutusta muiden alueellisten sosiaali- ja terveyspalveluiden häiriökäynnin määrään. Toiminta on ihmisläheistä, asiakasta kuuntelevaa ja kunnioittavaa. Asiakkaat kertoivat saavansa Hanskasta apua sekä terveyttä, että hyvinvointia koskeviin pulmiinsa. Henkilökunta puolestaan koki palveluohjauksen toimivaksi ja kertoi tarvittaessa menevänsä asiakkaan tueksi esimerkiksi terveydenhuoltoon varmistaakseen asiakkaalle asiallisen ja tarkoituksenmukaisen hoivan ja huolenpidon. Henkilökunta kertoi myös havainneensa Hanskan tarjoaman riittävän ravitsemuksen vaikuttaneen positiivisesti asiakkaiden fyysiseen yleisvointiin. Näkemyksemme mukaan Hanskan toimintaympäristö tarjoaa otollisen mahdollisuuden tutkia kyseisen palvelun vaikuttavuutta muiden paikallisten sosiaali- ja terveyspalvelujen häiriökäyntään ja samalla edesauttaa vastaavien kohdennettujen palvelujen kehitystyötä asiakkaiden tarpeita vastaaviksi kustannustehokkaiksi kokonaisuuksiksi.

Lähteet

Ahonen, T. 2017. Palvelumuotoulu sotessa. Palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen. Painokiila Oy.

Asunnottomien ja yksinäisten kohtaamispaikka Hanska avautuu 16.12. 2019. Jyväskylän kaupungin verkkosivut. Viitattu 16.4.2020.
https://www.jyvaskyla.fi/uutinen/2019-12-02_asunnottomien-ja-yksinaisten-kohtaamispaikka-hanska-avautuu-maanantaina-1612

Borodulin, K., Koponen, P., Lundqvist, A. & Sääksjärvi, K. 2018. Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa. FinTerveys 2017-tutkimus. Toim. Koskinen, S. Terveysten- ja hyvinvoinninlaitoksen raportti 4/2018. Viitattu 7.10.2020.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136223/Rap_4_2018_FinTerveys_verkko.pdf

Brinkmann, S. 2013. Qualitative interviewing understanding qualitative research. E-kirja Dawsonera eBook Collection. New York: Oxford University Press. Viitattu 10.8.2020.

Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Julkaisussa Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Metodien valinta ja aineistokeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. Toim. Aaltola, J & Valli, R. Juva: WS Bookwell.

Gonzalez-DeHass, A. R. & Willems, P.P. 2013. Theories in educational psychology : concise guide to meaning and practice. Lanham : Rowman & Littlefield Education. E-Book. Viitattu 23.9.2020

Grönfors, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätyömenetelmät. Toim. Vilka, H. Viitattu 30.4.2020. http://vilka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf

Hallitus on todennut yhteistoiminnassa tasavallan presidentin kanssa Suomen olevan poikkeusoloissa koronavirustartunnan vuoksi. 2020. Valtioneuvoston verkkosivut. Viitattu 26.4.2020. https://valtioneuvosto.fi/artikkeli/-/asset_publisher/10616/hallitus-totesi-suomen-olevan-poikkeusoloissa-koronavirustilanteen-vuoksi

Harju-Kivinen, R. 2019. EPTT lyhyesti. Jyväskylän EPT eli ennaltaehkäisevän päihde-työryhmän kokous 3.9.2019. Pdf-dokumentti (ei julkisessa jaossa). Viitattu 7.4.2020.

Healy, K. 2012. *Social Work Methods and Skills. The Essential Foundations of Practice*. Palgrave Macmillan. Suffolk, UK.

Hintsala, S. & Nygård, M. 2019. Miksi ja miten vammaispalveluja tulee järjestää? Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Vammaispalvelujen järjestäminen ja hankinta koulutusmateriaali. Viitattu 7.10.2020. <https://thl.fi/documents/470564/4468386/Miksi+ja+miten+vammaispalveluja+tulee+j%C3%A4rjest%C3%A4%C3%A4+saavutettava+tampere.pdf/f47c3f6e-3949-415e-a529-8e4424a0e2f0>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2007. *Tutki ja kirjoita*. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Hyvinvoinnin ja terveyden edistäminen kunnissa koronaepidemian aikana. N.d. THL – terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen verkkosivut. Viitattu 30.4.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/ajankoh- taista/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistaminen-kunnassa-koronaepidemian-aikana>

Hyvinvointi on toimintakykyä ja osallisuutta. 2014. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus julkaisuja 2014:13. Verkkopublication. Viitattu 6.10.2020. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70306/URN_ISBN_978-952-00-3522-8.pdf?sequence=1

Isola, A-M. 2017. Mitä osallisuus on ja miten sitä edistetään? Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Youtube-video. Viitattu 7.4.2020. <https://www.youtube.com/watch?v=T5PUgtFihuw&feature=youtu.be>.

Jyväskylän katulähetys. N.d. Jyväskylän katulähetys. Verkkosivut. Viitattu 5.10.2020. <https://www.jklkl.fi/jyvaskylan-katulahetys/>

Järjestölähtöinen toiminta. N.d. Sovatk-säätiö. Verkkosivut. Viitattu 5.10.2020. <http://www.sovatek.fi/kansalaistoiminta.html>

Karjalainen, J. & Raivio, H. 2013. *Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?* Jyväskylän Ammatikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Toim. Era, T. Suomen Yliopistopaino.

Kehittämistyön menetelmät tukena opinnäytetyössä. 2018. Proakatemia essee-pankki. Viitattu 13.8.2020. <https://essee pankki.proakatemia.fi/kehittamistyon-menetelmät-tukena-opinnaytetyossa/>

Koivisto, J., Isola, A-M & Lyytikäinen, M. 2018. Osallisuus kuuluu kaikille. Innokylän innovaatiokatsaus. Työpaperi 9/2018. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Kurronen, J. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilu näkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Toim. Jyrämä, A & Mattelmäki, T. Helsinki: Unigrafia.

Leemann, L. & Hämäläinen, R.-M. (2015). Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 6.10.2020. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Asiakasosallisuus.pdf/6d5b8baf-d5e4-4618-add6-ca0b9a81f214

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Yhteiskuntapolitiikka 81 verkkojulkaisu. Viitattu 24.9.2020. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf?se

Locality UK & Vanguard. 2014. Saving money by doing the right thing. Why “local by default” must replace “diseconomies of scale”? <https://locality.org.uk/wp-content/uploads/2018/03/Locality-Report-Diseconomies-updated-single-pages-Jan-2017.pdf>

Mattelmäki, T. 2015. Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin. Verkosto- ja muotoilu näkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen. Toim. Jyrämä, A & Mattelmäki, T. Helsinki: Unigrafia.

Mattila, K-P. 2007. Arvostava kohtaaminen arjessa, auttamistyössä ja työyhteisöissä. Juva: WS Bookwell.

McLeod, S. 2020. Maslow’s hierarchy of needs. Simply Psychology website. Viitattu 24.9.2020. <https://www.simplypsychology.org/maslow.html>

Mitä on toimintakyky? 2019. Terveyden ja hyvinvoinninlaitoksen www-sivut. Viitattu 24.9.2020. <https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

Osallisuus. 2019. Hyvinvointi- ja terveyserot. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen verkkosivut. Viitattu 6.10.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Osallisuuden osa-alueet ja niiden edistämisen periaatteet. 2020. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen verkkosivut. Viitattu 7.10.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>

Osallisuuden seuranta. 2020. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen verkkosivut. Viitattu 7.10.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/osallisuuden-seuranta>

Pruuki, L. 2015. Kohtaaminen – läsnäolon aakkoset. Toim. Pelo, M. Ylen verkkosivut. Viitattu 30.4.2020. <https://yle.fi/aihe/artikkeli/2015/03/16/kohtaaminen-lasnaolon-aakkoset>

Puurunen, T. 2020. Hermanni Hyytiälä jäi leskeksi ja yksinhuoltajaksi, eikä mikään taho tarjonnut apua - nyt hän ajaa uutta mallia julkisiin palveluihin. Ylen verkkosivut. Viitattu 6.10.2020. <https://yle.fi/uutiset/3-11557400>

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. N.d. KvaliMOTV –menetelmäopetuksen tietovaranto. Verkkajulkaisu. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 26.4.2020. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_3_2.html

Salmikangas, A-K. 1998. Osallisuus suomalaisessa yhteiskunnassa – kokemuksia osallisuushankkeista. Helsinki.

Tiedon analysointi. N.d. Verne – liikenteen tutkimuskeskuksen verkkosivut. Tampereen Yliopisto. Viitattu 27.4.2020. <https://www.tut.fi/verne/tutkimusmenetelmat/tiedon-analysointi/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. Palvelumuotoilu. E-kirja. Talentum Media. Kariston kirjapaino.

The Vanguard Method. N.d. Vanguard beyond command and control - website. Viitattu 6.10.2020. <https://vanguard-method.net/the-vanguard-method-and-systems-thinking/the-vanguard-method/>

Virtanen, H. 2017. Arvostava kohtaaminen sosiaalityössä. Autoetnografinen tutkimus palvelutarpeen arvioinnista. Pro gradu tutkielma. Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 30.4.2020. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/54081/1/URN%3ANBN%3Afi%3Aju-201705232473.pdf>

Liitteet

Liite 1. Haastattelukysymykset

KYSYMYSNUMERO	HAASTATTELUKYSYMYS
1.	Mitä haluaisit kertoa itsestäsi? Ikäsi?
2.	Mistä kuulit Hankasta?
3.	Miksi käyt Hankassa ja kuinka kauan olet käynyt täällä?
4.	Käytätkö palvelua säännöllisesti vai epäsäännöllisesti? Miksi?
5.	Millaisena koet palvelun tällä hetkellä? Mitkä ovat hyviä puolia ja mitkä huonoja puolia?
6.	Mikä voisi olla esteenä palvelun käyttämiselle?
7.	Miten kehittäisit Hankan toimintaa?
8.	Miten haluaisit osallistua Hankan kehittämiseen?
9.	Mitä muuta haluaisit sanoa/lisätä?