



SAVONIA

OPINNÄYTETYÖ - YLEMPI AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

OSALLISUUSTALO AITO:N PÄIVÄTOIMINNAN KEHIT- TÄMINEN

TEKIJÄ:

Merita Korhonen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala	
Tutkinto-ohjelma Sosiaali- ja terveystalouden kehittämisen ja johtamisen tutkinto-ohjelma	
Työn tekijä(t) Merita Korhonen	
Työn nimi Osallisuustalo AITO:n päivätoiminnan kehittäminen	
Päiväys 22.4.2021	Sivumäärä/Liitteet 60/4
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani(t) Savas Säätiö sr	
<p>Tiivistelmä</p> <p>Suomen vammaispolitiikan lähtökohtana ovat perus- ja ihmisoikeudet, sillä jokaisella ihmisellä tulee olla itsemääräämisoikeus ja omaan elämäänsä vaikuttamisen mahdollisuus. Vammaispolitiikan päämääränä yhteiskunnassa on erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tasa-arvon ja osallisuuden toteutuminen. Osallisuutta lisäävät edellytykset toteutuvat yksilön elämässä, kun saa elää oman näköistä elämää ja vaikuttaa omiin asioihinsa sekä saa olla mukana itselle merkityksellisissä ryhmissä ja yhteisöissä. Lisäksi osallisuutta edistää osallistuminen yhteisen hyvän tekemiseen yhdessä muiden kanssa.</p> <p>Tässä opinnäytetyössä käsitellään osallisuutta. Aiheena se on ajankohtainen, sillä työ- ja päivätoiminnoissa korostuu nykyisin entistä vahvemmin asiakkaiden osallisuuden edistäminen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli kehittää Osallisuustalo AITO:n päivätoimintaa työpajatoiminnalla. Tavoitteena oli asiakkaiden osallisuuden edistäminen. Opinnäytetyö toteutettiin kehittämistyönä ja se oli osa Osallisuustalo AITO:n kehittämishanketta. Kehittämistyössä selvitettiin, miten asiakkaiden osallisuus toteutuu tällä hetkellä päivätoiminnassa, mikä sitä estää, mikä edistää ja mitä kehitettävää on?</p> <p>Kehittämistyössä näkyi tutkimuksellinen ote. Kehittämistyön aineisto hankittiin ryhmäteemahaastattelulla ja kolmella työpajalla. Aineiston analysointi toteutui sisällönanalyysin menetelmin. Ryhmäteemahaastattelun aineiston kehittämiskohteet vietiin työpajoihin työstettäväksi. Keskeisimmäksi kehittämisen kohteiksi kehittämistyössä nousivat asiakkaiden osallisuuden edistäminen, osallisuuden portaissa eteneminen ja Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANKin) Osallisuutta ja työllistymistä edistävien laatukriteerien sisällyttäminen toimintaan.</p> <p>Kehittämistyön tuloksena saatiin laajasti tietoa Osallisuustalo AITO:n tämän hetken tilanteesta asiakkaiden osallisuuden osalta. Kehittämistyön tuotoksena syntyi kehittämissuunnitelma, jossa on määritelty kehittämiskohteiden tavoitetila, mittarit, toimenpiteet, vastuhenkilö ja aikataulus. Kehittämissuunnitelman avulla työryhmässä kehitetään toimintaa jatkossakin kohti asiakkaiden osallisuutta. Jatkokehittämiskohteina nousevat asiakkaiden mukaan ottaminen kehittämiseen, asiakkaiden osallisuuden arviointityökalut ja toimintakulttuurissa tapahtuvan osallisuuden edistämisen tutkiminen.</p>	
<p>Avainsanat</p> <p>Osallisuus, osallistuminen, erityistä tukea tarvitsevat asiakkaat, autismikirjo, päivätoiminta</p>	

Field of Study Social Services, Health and Sports	
Degree Programme Master's Degree Programme in Management and Development for Social and Health Care Professionals	
Author(s) Merita Korhonen	
Title of Thesis Development of the day-to-day operations of Osallisuustalo AITO	
Date 22.4.2021	Pages/Appendices 60/4
Client Organisation /Partners Savas Foundation sr	
<p>Abstract</p> <p>Finland's disability policy is based on fundamental and human rights, as every person must have the right to self-determination and the opportunity to influence their own lives. The goal of disability policy in society is to achieve equality and inclusion of people with special needs. Conditions that increase inclusion are realized in an individual's life when he or she can live a life of his or her own and influence his or her own affairs and participate in groups and communities that are relevant to him or her. In addition, participation is promoted by participating in doing the common good together with others.</p> <p>This thesis deals with inclusion. It is a topical issue, as the emphasis on advancing customer inclusion is nowadays even more stronger in work and day-to-day operations. The purpose of this thesis was to develop the day-to-day activities of Osallisuustalo AITO through workshop activities. The aim was to promote customer involvement. The thesis was implemented as a development work and was part of the development project of the Osallisuustalo AITO. In the development work, it was cleared out, how the involvement currently actualizes in day-to-day operations, what prevents it, what promotes it and what needs to be developed?</p> <p>The development work showed a research approach. Development material was obtained through a group thematic interview and three workshops. The analysis of the data was carried out using the methods of content analysis. The development targets of the group theme interview material were taken to workshops for processing. The most important areas of development work in the development work were the promotion of customer involvement, advancement on the steps of inclusion and the inclusion of quality criteria promoting inclusion and employment in the Advisory Board for the Developmental Disability Housing (KVANK).</p> <p>As a result of the development work, extensive information was obtained about the current situation of Osallisuustalo AITO in terms of customer involvement. The output of the development work was a development plan, which defines the goal status of the development goals, indicators, measures, the person in charge and the schedule. With the help of the development plan, the working group will continue to develop its operations towards customer involvement. The areas of further development include the involvement of customers in development, tools for assessing customer involvement and research into the promotion of inclusion in the operating culture.</p>	
<p>Keywords</p> <p>Inclusion, involvement, clients with special needs, autism spectrum, day activities</p>	

SISÄLTÖ

1	JOHDANTO	6
2	OSALLISUUS YKSILÖN VOIMAVAROJEN VAHVISTAJANA	7
2.1	Osallisuus ja sen lähikäsitteet	7
2.2	Osallisuuden hierarkkinen malli.....	11
2.3	Osallisuuden polku	12
2.4	Osallisuuden ulottuvuudet	13
2.5	Vuorovaikutus ja yhteisöllisyys luovat osallisuutta	16
3	ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVIEN HENKILÖIDEN OSALLISUUDEN VAHVISTAMINEN	18
3.1	Asiakkaan osallisuuden edistäminen palveluissa	18
3.2	Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksiteerit	19
4	KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	20
5	KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS.....	21
5.1	Tutkimuksellinen kehittämissyö	21
5.2	Toimintaympäristön kuvaus	23
5.3	Kehittämistyön eteneminen	23
5.4	Aineiston hankinta	24
5.5	Haastatteluaineiston analyysi.....	28
6	KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	30
6.1	Ryhmäteemahaastattelun tulokset	30
6.2	Työpajat.....	37
6.3	Kehittämistyön tuotos	39
7	POHDINTA.....	41
7.1	Kehittämistyön prosessin arviointi	41
7.2	Kehittämistyön tuotoksen arviointi	42
7.3	Eettisyys ja luotettavuus.....	47
7.4	Hyödynnettävyys ja kehittämissideat	49
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT	51
	LIITE 1: INFOA KEHITTÄMISTYÖSTÄ	57
	LIITE 2: RYHMÄTEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSET	58
	LIITE 3: RYHMÄTEEMAHAASTATTELUN AINEISTON KOODAUS	59

LIITE 4: KEHITTÄMISSUUNNITELMA.....	60
-------------------------------------	----

1 JOHDANTO

Suomen vammaispolitiikan lähtökohtana ovat perus- ja ihmisoikeudet ja se, että jokaisella ihmisellä tulee olla itsemääräämisoikeus ja omaan elämäänsä vaikuttamisen mahdollisuus. Kaikilla ihmisillä tulee olla mahdollisuus ottaa osaa sosiaaliseen kanssakäymiseen ja olla osa yhteiskuntaa. Vammaispolitiikan päämääränä on yhteiskunta, jossa täyttyy erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden tasa-arvo ja osallisuus. (Sjöblom 2016, 6; Verner 2020a, 11.)

Osallisuuden edistämisen päämääränä on eriarvoisuuden, köyhyyden, syrjäytymisen ja syrjinnän vähentäminen. Monet kansainväliset suunnitelmat ja ohjeistukset huomioivat osallisuuden vahvistamisen merkityksen ja sen yhteyden kokonaisvaltaiseen hyvinvointiin. (THL 2019c; THL 2020b.) Suomen hallitus ja Euroopan unioni ovat ottaneet päämääräkseen osallisuuden edistämisen. Lisäksi sosiaalisesti kestävä Suomi 2020-strategian tavoitteena on sosiaalisesti vahva yhteisö. Osallisuuden edistäminen on yhtenä ensisijaisena toimenpiteenä vastustettaessa köyhtymistä ja estettäessä vieraantumista yhteiskunnasta. (THL 2019b; Valkeinen & Sohlman 2019, 7.)

Suomi on sitoutunut vammaissopimuksen (artikla 4.3) kautta siihen, että jokaisissa vammaisiin henkilöihin liittyvissä ratkaisuissa on keskusteltava ja tehtävä tiivistä yhteistyötä erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden kanssa. Eräs vammaissopimuksen toimintaperiaate on yksilöiden kokonaisvaltainen ja vahva osallistuminen sekä osallisuus yhteisöön. Sosiaali- ja terveysministeriöllä on työryhmä, joka arvioi ja valmistelee säännösesityksiä vammaispalveluihin liittyvään lainsäädäntöön. Päämääränä on edelleen turvata ja laajentaa vammaisten henkilöiden osallisuutta heihin liittyvässä päätöksenteossa, palvelutoiminnassa sekä selkeyttää oikeussuojamenetelmiä. (THL 2021b; STM 2018a, 25.)

Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunnan (KVANK) työn- ja päivätoiminnan valiokunta on julkaissut vammaisten henkilöiden Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatuksikriteerit. Niiden tavoitteena on olla palvelujen tuottajien hyödynnettävissä heidän toimintansa edistämässä kriteereiden näyttämään suuntaan. (Verner 2020b.) Laatuksikriteerit ovat tukemassa ja ohjaamassa omalta osaltaan palvelujärjestelmän kehittämistä myös Savas Säätiössä. On tärkeää, että laatuksikriteerit sisällytetään toimintaan ja viedään käytäntöön. Näin ne tulevaisuudessakin ohjaavat toimintaamme kohti asiakkaiden osallisuuden edistämistä. Tämä kehittämistyö sai alkunsa näistä lähtökohdista, sillä Osallisuustalo AITO:n työryhmän kehittämiskohde on ollut vuosina 2020 ja 2021 päivätoiminnan kehittäminen. Lisäksi haasteena oli, kuinka Osallisuutta ja työllistymistä edistävät laatuksikriteerit saadaan osaksi arkea.

Toimeksiantajana tällä kehittämistyöllä on Savas Säätiö sr ja sen toimintakeskus Osallisuustalo AITO. Savas Säätiö tarjoaa erityistä tukea tarvitseville asiakkaille, kehitysvammaisille, autismitietäjien henkilöille sekä mielenterveyskuntoutujille asumisen- ja päivätoiminnan palveluita. Tämän kehittämistyön tarkoituksena on kehittää Osallisuustalo AITO:n päivätoimintaa työpajatoiminnalla. Kehittämistyö on osa Osallisuustalo AITO:n päivätoiminnan kehittämishanketta, joka kestää vuoden 2021 loppuun saakka. Tässä opinnäytetyössä näkyy tutkimuksellinen ote ja sen tavoitteena on asiakkaiden osallisuuden edistäminen. Aihe on ajankohtainen, sillä työ- ja päivätoiminnoissa korostuu nykyisin entistä vahvemmin asiakkaan osallisuus ja yksilöllisyys.

2 OSALLISUUS YKSILÖN VOIMAVAROJEN VAHVISTAJANA

2.1 Osallisuus ja sen lähikäsitteet

Osallisuus on laaja ja monitahoinen käsite ja tässä kehittämistyössä osallisuutta käsitellään yksilön näkökulmasta. Leemann ja Hämäläinen (2016, 587) käyttävät asiakasosallisuudesta kahta määritelmää: asiakkaan osallisuus tai asiakasosallisuus. Tässä kehittämistyössä käytetään termiä asiakkaan osallisuus, joka kuvaa palvelun käyttäjän osallisuutta. Vuorenmaan (2016) ja Isolan ym. (2017) mukaan osallisuus on vaikea käsite selittää ja sen tarkka määrittely on ilmennyt haastavaksi. Osallisuus voidaan määritellä monella eri tavalla ja sen viitekehys koostuu erilaisista teorioista. Osallisuudelle ei ole löytynyt mittavasta käsittelystä huolimatta yhtenäistä selitystä. (Vuorenmaa 2016, 19–20; Isola ym. 2017, 9.) Osallisuuden kuvaamiseksi tarvitaan useita teorioita kuvaamaan ihmisten toimimista ja kuinka yhteisöllinen oleminen järjestetään. Osallisuuden viitekehyksestä muotoutuu ohjenuora, joka suuntaa millaista on toiminta, palvelu ja politiikka, jota käytetään syrjimistä, epäoikeudenmukaista ja eriarvoista kohtelua kokeneiden henkilöiden osallisuuden vahvistamiseksi. (Isola ym. 2017, 9.)

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM 2021) mukaan osallisuus on mukana olemista, vaikuttamista, huolenpitämistä ja osalliseksi pääsemistä yhdessä rakennettuun hyvinvointiin. Osallisuuden mahdollistaa se, että henkilön käytettävissä on kohtuullinen taloudellinen pääoma ja hän on toimijana henkilökohtaisista elämänsä koskevista päätöksistä (THL 2020a). Vuorenmaa (2016, 23) käsittää osallisuuden siten, että se on yksilön omakohtainen arvio tiedoistaan ja kyvyistään tehdä, saada aikaan sekä osallistua päättämiseen itseään ja lähiympäristöään kohtaan liittyviin aiheisiin. Särkelä-Kukon (2014, 33) mukaan osallisuus tarkoittaa henkilökohtaisesta sitoutumisesta syntyvää oma-aloitteista toimimista ja vaikuttamista omassa elämässä sekä oman toiminnan seurauksista vastaamista.

Osallisuus on kuulumista ja liittymistä yhteisöön sekä siinä vaikuttamista. Ihmisen identiteetti tarvitsee kehittyäkseen mahdollisuuden olla osallisena käsittelemässä asioita yhdessä itselle merkityksellisissä yhteisöissä. (Hotari, Oranen & Pösö 2009, 149.) Vuorenmaan (2016, 21) mukaan osallisuuden ilmentymistä kuvataan eri tasoilla. Omassa elämässä osallisuus tarkoittaa sitä, että ihminen osallistuu omaa elämänsä koskeviin valintoihin ja päätöksentekoon. Omien asioiden käsittelyssä osallisuuden merkitys on se, että ihmisellä on kyky ja mahdollisuus kertoa päätöksentekotilanteissa oma näkemyksensä sekä mielipiteensä, kuinka kokee oman tilanteensa. Lisäksi on mahdollisuus vaikuttaa työskentelyprosessissa ja osallistua omien asioiden käsittelyyn sekä päätöksentekoon.

Osallisuuden kokemuksen syntyminen on jokaisella henkilökohtaisella ja se muuttuu elämäntilanteiden mukaisesti. Osallisuuden kokemukseen tarvitaan tuntemusta, ymmärtämistä ja tietoisuutta omista toiminta- sekä vaikuttamismahdollisuuksistaan. Henkilökohtaisen osallisuuden kokemuksen keskeinen määrittelykriteeri on jokaisen omakohtainen tuntemus siitä, onko hän ollut osallisena. (Leemann & Hämäläinen 2015, 5; Leemann & Hämäläinen 2016, 589; Vuorenmaa 2016, 21–22.) Osallisuuden kokemisen yksi väylä on osallistuminen. Yhteiskunnallisen osallistumisen ja yhteisöön kiinnittymisen olennainen osa on se, että voi vaikuttaa oman elämänsä koskeviin asioihin. Osallisuuden ja osallistumisen elämäkokemukset ovat joka kerta yhteydessä henkilön käsitykseen ihmisistä sekä omakohtaiseen kokemusmaailmaan ja yksilöllisyyteen. (THL 2021c; Särkelä-Kukko 2014, 33.) Osallisuuden

kokemusta ei voi synnyttää kenellekään tai toisaalta syntynyttä kokemusta ei voida sitä vastoin torjua. Osallisuuden kokemus voi muodostua vailla havaittavissa olevia osallistumisen mahdollisuuksia, toisaalta se ei muodostu, vaikka osallistumisyrityksiä olisikin. (Vuorenmaa 2016, 21–22.) Yksilön osallisuuden ja yhteisöön kuulumisen tunteen vahvistamiseksi täytyy hänelle antaa mahdollisuus toimijuuteen sekä oman yksilöllisyytensä toteuttamiseen kaikissa suhteissaan, kuten suhteessa läheisiin, yhteisöihin ja laajemminkin yhteiskunnassa. (Särkelä-Kukko 2014, 41.)

Merkittävä vaikutus osallisuuden kokemiseen on omien voimavarojen käyttö, sillä ne muuttuvat elämäntilanteen mukaan. Yksilöllä ei ole joka kerta tilaisuutta hyödyntää voimavarojaan niin, että osallisuuden kokemukset ja kuulumisen tunne nousisivat esille. Kuormittavat elämäntilanteet ja pitkään jatkunut ahdinko kuluttavat yksilön voimavaroja, jotka suunnataan silloin selviytymiseen osallisuuden sijasta. Mahdollisesti henkilökohtaisiin vahvuuksiin ei luoteta, niitä ei huomata ja niitä ei osata soveltaa. Toisessa mielessä yksilön voimavarat voivat olla vaikeasti tunnistettavissa ja se voi rajoittaa osallisuuden kokemuksen tunnistettavuutta sekä sen alkamista. (Särkelä-Kukko 2014, 39.) Kivisen, Vanjusovin ja Vornasen (2020, 280) mukaan osallisuuteen vaikuttavat asiakkaan tahtotila ja kiinnostus. Osallisuuteen liittyy myös tilannesidonnaisuus. Asiakkaan osallistumisen taso vaihtelee eri tilanteissa aktiivisuudesta vetäytymiseen. Toisinaan asiakas saattaa antaa päätösvaltansa kokonaan asiantuntijoille, johtuen osaamattomuudestaan tai terveydentilastaan.

Osallisuudella on monia lähellä olevia käsitteitä ja niiden välinen suhde ei ole yksiselitteinen suomalaisessa eikä englanninkielisessä kirjallisuudessa. Osallisuuden osatekijöiksi katsotaan olevan osallistuminen ja voimaantuminen. Osallistumisella tarkoitetaan sitä, että yksilö voi osallistua asioiden ja päätösten edistämiseen. Voimaantuminen nähdään edellytysten luomisena osallisuuden toteutumiseen. Käsitteitä käytetään kirjallisuudessa epäloogisesti ja niillä voidaan kuvata samanlaista merkitystä osallisuuden osatekijöistä, sen lähtökohdista tai seuraamuksista. (Vuorenmaa 2016, 20, 23.) Englanninkielisessä kirjallisuudessa ei ole osallisuuden käsitteelle selkeää vastaavuutta vaan sille on monia erilaisia merkityksiä, joilla osallisuutta kuvaillaan. Osallisuutta kuvaavia käsitteitä ovat: involvement (osallisuus), inclusion (inkluusio), citizen engagement (kansalaisten sitoutuminen), citizen participation (kansalaisten osallistuminen) ja social engagement (sosiaalinen sitoutuminen). Lisäksi käytetään käsitteitä participation (osallistuminen) ja empowerment (voimaantuminen). (Vuorenmaa 2016, 20.) Sosiaalinen osallisuus on käänнос englanninkielisistä sanoista social inclusion, kun taas asiakasosallisuuden käänнос on englanniksi customer involvement. (Leemann & Hämäläinen 2016, 587.)

Osallisuus ja osallistuminen käsitteinä ovat monitulkintaisia, riippuen aina tulkitsijasta ja kontekstista sekä niitä käytetään joskus miltei samamerkityksellisinä sanoina. (Valkama 2012, 57; Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 269.) Kivinen, Vanjusov ja Vornanen (2020, 269) painottavat, että käsitteet ovat tärkeää erottaa toisistaan. Osallisuutta pidetään osallistumista laajempänä käsitteenä, joka sisältää idean palvelunkäyttäjän vaikuttamisesta toimintaan ja palvelun tapahtumaketjuun. Laajasti tulkittuna osallistumista kuvataan asiakkaan mukanaolona tai voidaan kuvata sosiaalista tapahtumaa, johon kuulutaan mukaan toisten osanottajien kanssa. (Valkama 2012, 57; Kivinen, Vanjusov ja Vornanen 2020, 269.) Niiranen (2002, 73) määrittelee osallisuuden olotilaksi, joka muodostaa toimintaa eli osallistumista ja tämä on periaatteessa osallistumisen lähtökohta. Osallisuus on ihmisen

osallistumista vapaaehtoisesti, jolloin osallistujan liittymisen syyt voivat olla oma ideologia, kulttuuri-nen, taloudellinen tai sosiaalinen motiivi. Osallistumisen ominaispiirteet ovat vapaaehtoisuus ja oma-ehtoisuus. (Valkama 2012, 57.) On tärkeää painottaa yhä enemmän palvelunkäyttäjien osallistu-mista, sillä palvelunkäyttäjien saamat osallisuuden kokemukset lisäävät heidän osallisuuttaan. (Omeni, Barnes, Macdonald, Crawford & Rose 2014, 2.)

Valkaman (2012, 57) mukaan osallistaminen puolestaan tarkoittaa sitä, että se kehottaa tai vaatii kansalaisia osallistumaan yhteiskunnalliseen toimintaan. Osallistamisen taustalla säätelevät yleisesti hyväksytyt säännöt ja määräykset. Osallistamiseen liittyy tarve osallistua ja se syntyy osallistujien ulkopuolella, vaikka osallistuminen saattaa olla kuitenkin osallistujien oman edun mukaista. Jotta syntyy pitkäaikaisia muutoksia, se edellyttää vapaaehtoisuutta ja omistautumista, joka voi muodos-tua ainoastaan oikean osallisuuden myötä.

Osallisuutta on tarkasteltu myös siitä näkökulmasta, jos osallisuus puuttuu. Osallisuuden vastakäsit-teitä ovat osattomuus, passiivisuus, syrjäytyminen ja vieraantuminen. Osattomuuteen kuuluvat ulko-puolisuuden kokemus ja vaille jäämisen kokemus erityisesti yhteiskunnan tarjoamista mahdollisuuk-sista sekä voimavaroista. Passiivisuus liittyy siihen, ettei osattomalla ole mitään yhtymäkohtia esi-merkiksi poliittiseen päätöksentekoon. Syrjäytyminen viittaa siihen, että joutuu yhteiskunnan palve-lujen ulkopuolelle ja vieraantuminen tarkoittaa suhdetta itseän, ympäröivään yhteisöön tai yhteis-kuntaan. (Vuorenmaa 2016, 21.)

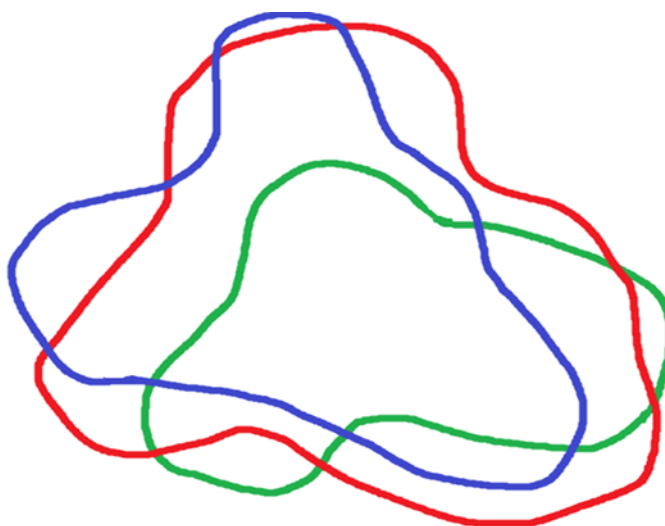
Rouvinen-Wilenius (2014, 56) on nostanut esille, että osallisuudella on vahva yhteys terveydentilaan ja sen tasa-arvoisuuteen. Osallisuus on merkittävä osa sitä, että yksilö kokee henkilökohtaisen elä-mänsä merkityksellisenä. Terveyden tasa-arvoisuuteen pääseminen edellyttää palvelu- ja muissa toiminnoissa yksilön yksilöllisten mahdollisuuksien ja vahvuuksien huomioimista. Palvelutasolla tämä näkyy yksilöiden henkilökohtaisten voimavarojen tarkoituksellista löytämistä ja käyttämistä. Näin toimimalla mahdollistetaan osallistuminen. Terveyden tasa-arvoisuudessa osallisuus on voimavarana, kun mahdollistetaan yksilön voimaantuminen sekä hyvän elämän kokemus.

Osallisuuden kokemusta vahvistavia terveyteen liittyviä tekijöitä on paljon. Yksilötasolla fyysiseen terveyteen liittyviä vahvistavia tekijöitä ovat hyvä terveys ja elämäntavat kuten liikunta sekä lepo. Psyykkiseen ja emotionaaliseen terveyteen liittyviä vahvistavia tekijöitä ovat: positiivinen itsetunte-mus, kyvykkyys tunteiden ilmaisuun, taito muiden tunteiden ja tunnetilojen ymmärtämisessä sekä ongelmanratkaisukyky. Yhteisötasolla sosiaaliseen terveyteen liittyviä vahvistavia tekijöitä ovat: sosi-aaliseen verkostoon kuulumisen tunne ja siinä toimeen tuleminen, määräysten käsittäminen, itsensä kokeminen tärkeäksi sekä kokemus valintojen tekemisen mahdollisuuksista. Yhteiskunnalliseen ter-veyteen liittyvät tekijät ovat: osallisuutta lisäävä tunne turvallisuudesta, tuntemus asianmukaisesta perusvälttämättömyyksien toteutumisesta ja yhteyden tunteesta omaan yhteisöön. Lisäksi osalli-suutta vahvistavat myönteiset kokemukset hyvinvointi- ja terveystalveista sekä riittävä elanto. (Rouvinen-Wilenius 2014, 55.)

Toimenpiteet, jotka lisäävät osallisuutta nojautuvat eri tieteenaloihin (sosiaali-, käyttäytymis- ja ter-veystieteisiin). Nämä edellytykset jaotellaan seuraaviin kolmeen osa-alueeseen. Ensimmäisenä on oman elämän osallisuus. Omannäköisen elämän elämisen mahdollistuminen ja itsenäinen määrittely

mihin toimintoihin tai palveluihin haluaa osallistua. Toisena on osallisuuden toteutuminen yhteisöissä. Tämä toteutuu, kun on mahdollisuudet liittyä henkilökohtaisesti merkityksellisiin ryhmiin ja yhteisöihin. Prosesseissa vaikuttaminen toteutuu, kun voi vaikuttaa omiin merkittäviin asioihin ja kun saa siihen tukea. Kolmantena osa-alueena on yhteisen hyvän osallisuuden jakautuminen. Yhdessä tekemisen mahdollisuudet, yhteisestä hyvästä nauttiminen ja osallistumisen mahdollisuus yhteisen hyvän tekemiseen sekä antamiseen. Yhteisen hyvän voi määritellä niin, että se sisältää tekemistä ja merkitystä, jonka seurauksena syntyy yhteisössä kiitollisuutta, kunnioitusta ja liittämistä toisiin henkilöihin. (THL 2021a; Kehitysvammaisten tukiliitto 2018; Isola ym. 2017, 23.) Tämä osallisuuden määritelmä kuvastaa parhaiten kehittämistyön kohderyhmän osallisuuden osa-alueita.

Määritelmässä osallisuus nähdään olevan muodoiltaan aaltomaisia sisäkkäin olevia kehiä, jotka muodostavat osallisuuden osa-alueet (kuva 1). Tässä osallisuuden määritelmässä sisin kehä, eli osallisuus omassa elämässä on itsemääräämisoikeutta ja ennakkoivuutta. Keinoja lisätä osallisuutta omassa elämässä ovat kohtuullinen toimeentulo, tarpeeseen vastaavat palvelut ja mahdollisuuksia olla mukana toiminnassa, jossa luodaan kontakteja toisiin henkilöihin. On samanarvoista pitää huolta henkilön itsemääräämisoikeudesta, lujittaa olemisen ennakoitavuuden ja hallittavuuden merkitystä. Keskimmäinen kehä kuvaa erilaisiin vaikuttamisprosesseihin liittymistä. Näiden prosessien neuvottelujen aiheena on resurssien jako, arvон muodostus ja merkityksellisyys. Kolmas ja uloin kehä kuvastaa osallisuuden ilmentymistä paikallisesti. Paikallisuus antaa asukkaalle osallisuuden mahdollisuuden yhteisestä hyvästä. (Isola ym. 2017, 25, 29, 38.)



KUVA 1. Osallisuuden määritelmän osa-alueet (mukaillen Isola ym. 2017, 23.) Sisin (vihreä) kehä kuvaa oman elämän osallisuutta, keskimmäinen (sininen) kehä kuvaa osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa ja uloin (punainen) kehä kuvaa osallisuutta yhteisestä hyvästä.

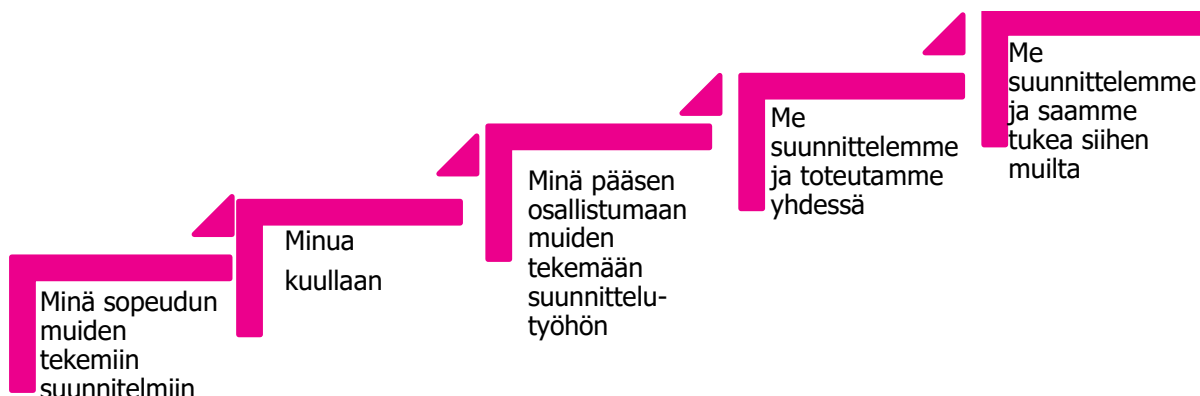
2.2 Osallisuuden hierarkkinen malli

Osallisuutta kuvataan yleensä malleilla, joissa on käytetty portaita tai tikapuita. (Arnstein 1969, 216–224; Oranen 2008, 9; Hotari, Oranen & Pösö 2009, 119; Vuorenmaa 2016, 22.) Osallisuuden porrasta ja tikapuumallit pohjautuvat Arnsteinin vuonna 1969 julkaisemaan tikapuumalliin, jota on hyödynnetty kattavasti. Arnstein julkaisi mallin kuvastamaan nuorten osallistumisen ja osallisuuden suhdetta. Osallisuuden käsite on liitetty 1960- ja 1970-luvuilla toteutuneeseen poliittiseen aktivointiin. Tällöin oli tärkeää, että keskiverto kansalaisella tulee olla tilaisuus osallistumiseen ja vaikuttamiseen julkisiin prosesseihin sekä niihin liittyviin ratkaisuihin. Mallia on käytetty erilaisissa yhteyksissä ja yhä edelleen useat osallisuuden määritelmät perustuvat malliin. (Arnstein 1969 216–224.) Alimmalla portaalla yksilön osallisuus on heikko, jolloin hänellä on vähän mahdollisuuksia osallistua vaikuttamiseen ja päätöksentekoon. Mallin ideana on se, mitä korkeammalle kiivetään, sitä enemmän henkilöllä on osallistumisen mahdollisuuksia ja sitä enemmän hän on osallisempi. Tikapuumallit ovat saaneet kritiikkiä, että ne näyttävät osallisuuden suoraviivaisena ja osallisuus näyttäytyy niissä tulevan tarjoiltavan yksilön ulkopuolelta. Uhkana pidetään sitä, että malleja seuraamalla osallisuuden kehittyminen nähdään robottimaisena konseptina. (Arnstein 1969 216–224; Oranen 2008, 9–10; Hotari, Oranen & Pösö 2009, 119; Vuorenmaa 2016, 21.)

Shiers (2001, 110) on luonut viisiportaisen tikapuumallin lasten osallisuudesta. Mallissa ensimmäisellä portaalla lapsia kuullaan, toisella portaalla lapsia tuetaan kertomaan heidän mielipiteensä, kolmannella portaalla lasten näkökulmat otetaan huomioon, neljännellä portaalla lapset ovat mukana päätöksenteossa ja viidennellä portaalla lapset otetaan mukaan vallan ja vastuun jakamiseen. Shiersin mallin pohjana on Hartin (1992, 8) muokkaama tikapuumalli lasten osallisuuden portaista. Hartin malli on kahdeksanportainen malli, jossa kolmella ensimmäisellä porrastasolla ei ole lainkaan osallisuutta. Näiden portaiden teemat ovat manipulointi, koriste ja tokenismi. Manipuloinnilla tarkoitetaan sitä, että aikuiset hyödyntävät lapsia esimerkiksi omiin poliittisiin tarkoituksiin, vaikka lapsilla ei ole ymmärrystä asioiden oikeasta laidasta. Koristeella tarkoitetaan sitä, että aikuiset esimerkiksi pukevat lapset vaatteisiin, joissa on teksti, josta lapset eivät ymmärrä mitään. Tällöin aikuiset käyttävät lapsia epäsuorasti hyödykseen tukeakseen asemaansa. Tokenismilla tarkoitetaan tässä kuvaamaan tapauksia, joissa lapsille ilmeisesti annetaan ääni, mutta itse asiassa heillä on vähän tai ei lainkaan valinnan mahdollisuuksia liittyen aiheeseen tai ei lainkaan mahdollisuutta muotoilla omaa mielipiteitä. Seuraavat portaat neljästä kahdeksaan ovat seuraavat: lapset ovat tietoisia mihin heidät on määrätty, lapsia kuullaan ja tiedotetaan, aikuisten tekemät päätökset jaetaan yhdessä lasten kanssa, lapset aloittavat ja ohjaavat päätöksiä sekä ylimmällä porrastasolla lasten suunnittelevat päätökset jaetaan yhdessä aikuisten kanssa. (Hart 1992, 8.)

Horelli on muokannut Arnsteinin kahdeksan osaisesta tikapuumallista suomalaisen version osallistumisen pienet tikkaat. Horellin kuvaama viisiportainen asteikko syventyy kuvaamaan lasten suunnitteluun osallistumista. Portaiden alimmalla askelmalla lapset sopeutetaan aikuisten tekemiin valmiisiin suunnitelmiin. Toisella askelmalla lapsia kuullaan. Kolmannella askelmalla lapset osallistuvat aikuisten suunnitteluun. Neljännellä portaalla lapset ja aikuiset tekevät suunnitteluyhteistyötä. Viidennellä portaalla lapset suunnittelevat ja aikuisille jää apulaisen roolissa toimiminen. (Horelli 1994, 38–39.)

Vuorenpään (2017, 24 ja 2018, 12) kuvaamassa osallisuuden portaiden mallissa ja Vuorenpään sekä Nurmen (2015) videossa, kuvataan osallisuuden portaita ja tasoja alimmasta porrasaskelmasta ylimpään. Alimmalla tasolla olevan henkilön osallisuuden tasoa kuvataan näin: sopeudun muiden tekemiin valmiisiin suunnitelmiin, minulla ei ole valtaa, vaan se on muilla ja muut henkilöt kantavat vastuun. Toiseksi alimmalla tasolla henkilöä kuullaan, kun tehdään henkilöä koskevia suunnitelmia, muilla on vastuu ja he kantavat sen. Kolmannella portaalla henkilö pääsee osallistumaan, mutta muut ovat suunnitelleet ja toteuttaneet minuun liittyviä asioita, mutta valta on edelleen toisilla, jotka kantavat vastuun. Neljännellä portaalla yksilö suunnittelee ja toteuttaa yhdessä muiden kanssa. Yksilöllä on valtaa samalla tavalla kuin muillakin ja vastuun kantaminen on yhteistä. Ylimmällä portaalla suunnitellaan ja toteutetaan yhdessä. Yksilöt saavat muilta tukea, heillä on valtaa ja vastuuta. Osallisuuden portaiden avulla kuvataan, kuinka henkilön osallisuus toteutuu ja millä tasolla hän on osallisuuden toteutumisessa. (Vuorenpää & Nurmi 2015.) Tässä kehittämistyössä on sovellettu useiden eri tekijöiden laatimia tikapuumalleja, joista käytetään nimitystä osallisuuden portaat (kuva 2).



KUVA 2. Osallisuuden portaat (mukaillen Hart 1992, 8; Horelli 1994, 39; Shiers 2001, 109; Vuorenpää & Nurmi 2015; Vuorenpää 2017, 24; Vuorenpää 2018, 12)

2.3 Osallisuuden polku

Harry Shiers on tutkinut lasten osallisuutta ja luonut kiinnostavan näkökannan osallisuuden toteuttamiseen. Shiers käsittelee lapsen osallisuuden toteutumista suhteessa työntekijän valmiuksiin, mahdollisuuksiin ja velvoitteisiin. Tätä osallisuuden ulottuvuuden mallia voidaan käyttää analysoitaessa työntekijän roolia. Shiersin mallissa valmiuksia, mahdollisuuksia ja velvoitteita arvioidaan suhteuttamalla ne porrasmalliin ja arvioidaan porras kerrallaan osallisuuden ulottuvuuksien toteutumista. Mallia voidaan käyttää tällöin arviointivälineenä. (Shiers 2001 109–110; Hotari, Oranen 2008, 10; Oranen & Pösö 2009, 120–121; Hokkanen & Nikupeteri 2015, 45.)

Shiersin mallia pidetään osallisuuden polkuna (taulukko 1). Mallissa jokaiseen porrastasoon kytkeytyy näkökulma siitä, millainen on organisaation ja työntekijän sitoutumisen vaihe. Malli tarjoaa helpon kysymyksen jokaisen tason vaiheelle. Kysymyksiin vastaamalla työntekijä voi määritellä nykyisen

tilansa ja tunnistaa helposti seuraavat vaiheet, joita heidän tulee tehdä osallistumisasteensa lisäämiseksi. On hyvin epätodennäköistä, että työntekijää tai organisaatiota voidaan asettaa yhteen kohtaan kaaviossa. Työntekijä voi olla eri tasolla eri vaiheissa. Lisäksi työntekijällä voi olla eri rooli erilaisessa työtehtävässä tai työn osa-alueella. (Shiers 2001, 110–111.) Tämän kehittämistyön jatkossa käytetään osallisuuden polku mallia tukena arvioitaessa organisaatiota ja yksittäisen työntekijän sitoutumisen vaiheita suhteessa osallisuuteen. Osallisuuden polku mallin käyttäminen tukee asiakkaiden osallisuuden edistämistä.

TAULUKKO 1. Osallisuuden polku (mukaillen Shiers 2001, 111; Hotari, Oranen & Pösö 2009, 120; Hokkanen & Nikupeteri 2015, 45.)

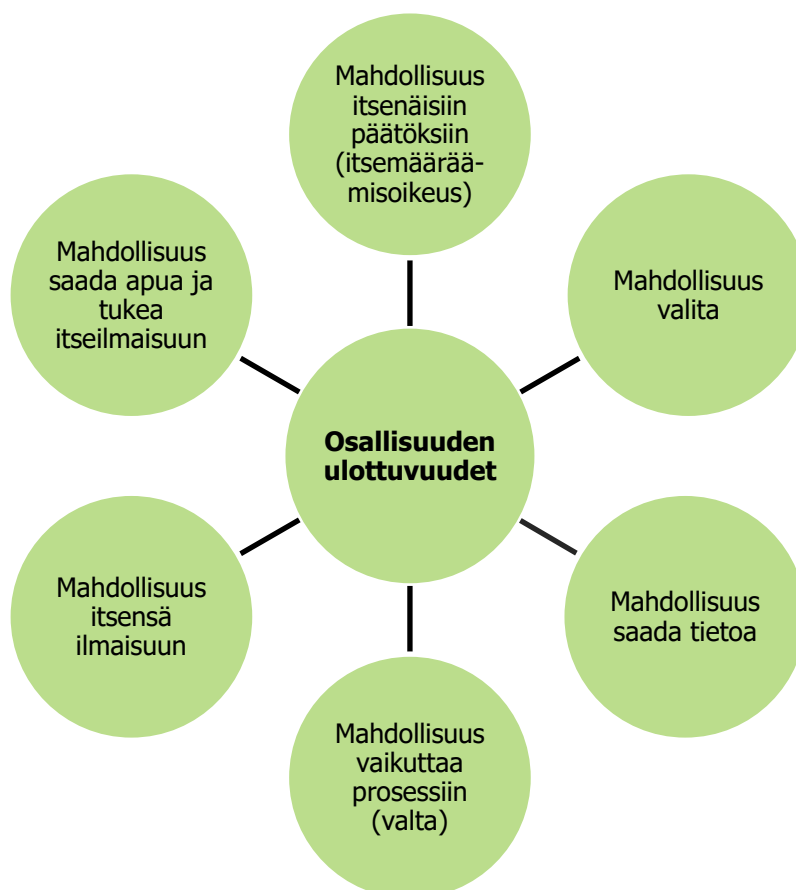
	VALMIUDET Onko sinulla tarvittavat valmiudet? (Asenne ja motivaatio)	MAHDOLLISUUDET Onko mahdollisuus toteuttaa? (Onko riittävät/mahdollistaako: resurssit, organisaatio, tilat, välineet)	VELVOITTEET Mikä velvoittaa toimimaan? (lainsäädäntö, toimintaohjeet, väkiintuneet käytännöt)
1. Asiakasta kuunnellaan	Onko sinulla valmiuksia kuunnella asiakkaita?	Mahdollistaako ja salliiiko työtapasi asiakkaan kuuntelemisen?	Kuuluuko velvollisuutesi kuunnella asiakkaita?
2. Asiakkaita tuetaan mielipiteen kertomisessa ja ilmaisemisessa	Onko sinulla valmiuksia tukea asiakkaita omien mielipiteiden ilmaisemisessa	Mahdollistaako työtapasi ja käyttämäsi menetelmät asiakkaan mielipiteen ilmaisun tukemisen? Onko meillä tarvittavat kommunikoinnin apuvälineet ja materiaalit?	Mikä velvollisuus sinulla on tukea asiakkaiden mielipiteiden ilmaisua?
3. Asiakkaiden mielipiteet otetaan huomioon	Onko sinulla valmiuksia ottaa huomioon asiakkaiden mielipiteet päätöksenteossa?	Huomioidaanko päätöksentekoprosessissa asiakkaan mielipide?	Onko sinulla velvollisuus ottaa asiakkaiden mielipiteet virallisesti huomioon?
4. Asiakkaat osallistuvat päätöksentekoon	Onko sinulla valmiuksia ottaa asiakkaat mukaan päätöksentekoon?	Onko päätöksentekoprosessi sellainen, että se huomioi asiakasryhmän mukana olemisen?	Onko velvollisuutesi ottaa asiakkaat virallisesti mukaan päätöksentekoon?
5. Vallan ja vastuun jakaminen asiakkaiden kanssa	Onko sinulla valmiuksia jakaa valtaa ja vastuuta asiakkaiden kanssa?	Onko työtapasi sellaiset, että se mahdollistaa vallan ja vastuun jakamisen asiakkaiden kanssa?	Onko sinulla velvollisuus vallan ja vastuun jakamiseen asiakkaiden kanssa?

2.4 Osallisuuden ulottuvuudet

Osallisuuden kokonaisuuden selkeyttämiseksi eräänä keinona ovat osallisuuden ulottuvuusmallit.

Tämän kehittämistyön teoreettisena viitekehyksenä on Thomas Nigelin (2002, 175–176) luoma malli

osallisuuden ulottuvuuksista (kuva 3). Mallissa osallisuuden analysointi toteutuu parhaiten, kun osallisuus jaetaan monimuotoisiin ulottuvuuksiin. Thomas kuvasi malliaan nimellä ”the climbing wall”, joka tarkoittaa suomeksi kiipeilyseinää. Seinä jakautuu pysty- ja sivusuuntaisesti mutta se ei jakaudu tasaisesti eri suuntiin. Tämän vuoksi ulottuvuuksia ei edetä askel kerrallaan kuten tikapuumalleissa, vaan osallisuuden nähdään olevan erilaisissa ulottuvuuksissa. Thomasin määrittelemiä ulottuvuuksia on kuusi eritasoista. (Thomas 2002, 175–176.) Thomasin määritelmä osallisuuden ulottuvuuksista sopii tähän kehittämistyöhön, sillä tässä työssä käsitellään yksilötasolla asiakkaan osallisuuden edistämistä. Thomasin malli asiakkaan subjektiivisesta kokemuksesta sopii käytettäväksi mille tahansa asiakasryhmälle. Kehitysvammaisten tukiliiton Vuorenpää (2018, 14) oli kuvannut osallisuuden ulottuvuuksia Thomasia mukailleen. Vuorenpään (2018, 14) mukaan osallisuuden ulottuvuudet ovat: tilaisuus tehdä autonomisia ratkaisuja (itsemääräämisoikeus), tilaisuus tehdä valintoja ja saada tietoa, tilaisuus vaikuttaa prosessiin (valta), tilaisuus itsensä ilmaisuun, tilaisuus avun ja tuen saamiseen itseilmaisussa.



KUVA 3. Osallisuuden ulottuvuudet (Thomas 2002, 174–175, Vuorenpää 2018,14.)

Thomas (2002, 174–176) on arvostellut osallisuudesta luotuja malleja, joissa suoraviivaisesti ajatellaan osallisuutta, että sitä on paljon, vähäisesti tai ei lainkaan. Tarkasteltaessa osallisuutta, täytyy se jakaa erilaisiin ulottuvuuksiin, joiden vastavuoroiset suhteet voivat vuorotella, jolloin osallisuuden

kokemus voi yksilöllä vaihdella. Thomasin mallin ensimmäisessä ulottuvuudessa kuvataan sitä, millaiset mahdollisuudet yksilöllä on valita se, osallistuuko hän prosessiin, vai ei osallistu. Toisessa ulottuvuudessa kuvataan sitä, onko henkilö saanut riittävästi tietoa omasta tilastaan. Kolmas ulottuvuus kuvaa mahdollisuutta saada vaikuttaa päätöksentekoprosessiin, kuten millaisia aiheita kokouksessa on käsitelty. Neljännessä ulottuvuudessa on mahdollisuus itsensä ilmaisuun, keskustella omista ajatuksista ja mielipiteistä. Viides ulottuvuus kuvastaa sitä, että on mahdollisuus avun ja tuen saamiseen itsensä ilmaisussa. Monilla yksilöillä voi olla vaikeuksia itsensä ilmaisemisessa, niin että he tulevat ymmärretyksi, tämän vuoksi he tarvitsevat siihen tukea. Kuudennessa ulottuvuudessa on mahdollisuus tehdä itse päätöksiä. (Thomas 2002, 174–176; Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 273.) Myös Vuorenpää (2018, 14) on kuvannut osallisuuden ulottuvuuksia mukaillen Thomasin mallia seuraavasti: tilaisuus tehdä autonomisia ratkaisuja, (itsemääräämisoikeus), tilaisuus tehdä valintoja ja saada tietoa, tilaisuus vaikuttaa prosessiin (valta), tilaisuus itsensä ilmaisuun, tilaisuus avun ja tuen saamiseen itseilmaisussa.

Palvelut asiakaslähtöisiksi kärkihankkeen osahanke ”asiakkaiden osallistumisen toimintamalli” toteutettiin vuosien 2016–2018 aikana. Hankkeessa oli päämääränä luoda maakunnille käytettäväksi asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Hankkeessa kuvattiin osallisuuden neljä ulottuvuutta. Tieto-osallisuudella tarkoitetaan oikeutta tiedon saantiin erilaisista palveluista ja henkilökohtaisesta palveluprosessista avoimesti. Toimintaosallisuus on omaa toimintaa elinympäristössään. Suunnitteluosallisuudella tarkoitetaan oikeutta tiedonsaantiin meneillään olevista kunnan asioista ja osallistumisen sekä vaikuttamisen mahdollisuudella suunnitteluihin. Päätöksenteko-osallisuudella tarkoitetaan sitä, että palveluiden käyttäjillä on päätösvaltaa palveluiden tuottamiseen. (STM 2018b, 10; Kivinen, Vanjusov & Vornanen 2020, 272.)

Raivio ja Karjalainen ovat tarkastelleet osallisuuden muodostumista aineistonsa tavoite- ja toimintaohjelmissaan kuvaten sitä kolmen osallisuuden ulottuvuuden avulla. Raivion ja Karjalaisen muodostama jäsentelyn ajattelutapa on selkeä. Osallisuuden ulottuvuuksia määrittäessä ja kuvaillessa he ovat käyttäneet inspiraation lähteenä sosiologi Erik Allardtin määritelmää hyvinvoinnin ulottuvuuksista. Raivion ja Karjalaisen mallissa osallisuuden ulottuvuuksiin kuuluvat perustoimeentulo, hyvinvointi ja aineellinen osallisuus (having). Lisäksi siihen kuuluvat toiminnallista osallisuutta (acting) ja yhteisöllistä osallisuutta (belonging). (Raivio & Karjalainen 2013, 16; Isola ym. 2017, 9.) Sosiologi Erik Allardt (1976, 38) käsittelee hyvinvoinnin ulottuvuuksia määritelmässään ihmisen perustarpeiden avulla, kuten elintason (having), yhteyssuhteiden (loving) ja itsensä toteuttamisen muodoissa (being). Allardtin näkökulma pohjautuu yksilöllisyyteen ja sen perustana on yksilön tarpeentyydytys.

Raivion ja Karjalaisen (2013, 16) mukaan osallisuutta ja yhteiskunnallista toimintakykyä tukevat nämä hyvinvointia edistävät osatekijät: perustoimeentulo, liittyminen yhteisöön ja aktiivinen toiminta. Allardt (1976, 50–51) puolestaan määrittelee perustarpeiden osatekijöiksi elintason, yhteyssuhteet ja itsensä toteuttamisen muodot. Elintason osatekijöiksi Allardt määrittelee tulot, asuimistason, työllisyyden, koulutuksen ja terveyden. Yhteyssuhteiden osatekijöitä ovat: paikalliset-, perhe- ja ystävyssuhteet. Itsensä toteuttamisen muotoja ovat: kunnia, arvokkuus, poliittiset resurssit ja kiinnostava tekeminen. Nämä perustarpeiden osatekijät voidaan ajatella olevan arvoja kuin

myös resursseja. Ylempi elintaso, lojaalit sosiaaliset suhteet ja edellytykset päättää elämässä määritellään resursseiksi, jotka vaikuttavat toisten resurssien hankkimiseen. Tämän vuoksi perustana on ajattelu, että osatekijöitä pidetään arvokkaina hyvinvointiarvoina

2.5 Vuorovaikutus ja yhteisöllisyys luovat osallisuutta

Osallisuutta ja yhteisöllisyyttä on pidetty viimeisten vuosien ajan periaatekaksikkona, jotka esiintyvät useissa yhteiskuntapolitiittisissa asiakirjoissa, koskien Euroopan Unionia tai kunnallista strategiaa. Poliittikaohjelmat hahmottelevat osallisuuden päämääränä sekä menetelmänä, joka lisää henkilökohtaista hyvinvointia ja lisää vielä yhteiskunnallista sosiaalisen eheyden, kestävyys ja luottamuksen tunnetta. (Honkasalo & Laukkanen 2015, 24; Raivio & Karjalainen 2013, 12.) Yhteisöllisyys ja osallisuus esiintyvät yleensä käsittepareina, jolloin painottuu tunne siitä, että on jossain itseään suuremman mukana. Lisäksi lisääntyy luottamus ympärillä olevaan yhteisöön ja yhteiskuntaan. (Honkasalo & Laukkanen 2015, 25; Kivistö 2014, 48.)

Särkelä-Kukon (2014, 41) mukaan kokemus yhteisöllisyydestä luo osallisuutta ja yhteiskunnallista yhteenkuuluvuutta. Osallisuuteen sisältyy se, että henkilöllä on sosiaalisesti merkityksellisiä ihmissuhteita, sillä niiden voimin yksilö voi olla yhteydessä muihin. Osallisuus tarkoittaa myös sitä, että on jäsenenä jossakin yhteisössä, tämä muodostaa yhteisöön kuulumisen kokemuksen. Osallisuuden syntymisen toteutuminen on mahdollista yksilön ja yhteisön välisen aktiivisen vuorovaikutuksen välityksellä, sillä kuuluminen osana sosiaalisia yhteisyyssuhteita korostaa osallisuuden näkökulmaa. Tällä on yhteys yksilön oikeuteen osallistumiseen ja osallisuuteen sekä toimijuuteen oman elämänsä koskevassa päätöksenteossa. (Särkelä-Kukko 2014, 41; THL 2021c.)

Petreljus ja Eriksson (2018, 4) käsittävät vuorovaikutuksen luovan osallisuutta ja sen vuoksi pienet sanat ja teot vahvistavat merkityksellisyyttä. Jotta yksilö voi asettua toisen asemaan ja ymmärtää toista, vaatii se kuulumisen tunteen rakentumista ja ymmärrystä. Samoin se edellyttää yhteisen kielen löytämistä eli yhteistä kommunikointitapaa. Jos yhteinen tapa kommunikoida tai kieli puuttuu, on yksilön vaikea päästä mukaan yhteisöihin tai yhteiskunnan toimintaan. On tärkeää, että yksilö voi ja hänellä on mahdollisuus tunteiden ilmaisuun lähiyhteisössään. Sillä se vaikuttaa osallisuuden kokemukseen ja samoin se, miten hänen tunteisiinsa suhtaudutaan. Yhteenkuuluvuus yhteisöön voi olla vaikeaa, jos yksilön tunteita ei oteta vakavasti tai ne sivuutetaan. Jakamalla yhteisesti tunteita ja kokemuksia, voidaan vahvistaa ryhmää sekä lisätä tunnetta yhteenkuuluvuudesta. (Särkelä-Kukko 2014, 41.)

Vuorovaikutuksella ja lähestymistavalla osallisuuteen sekä osallistumiseen on merkitystä osallisuuden toteutumisessa yksilön elämässä. Thomas (2002, 171–172) kuvaa tutkimuksessaan neljää aikuisten tapaa lähestyä lasten osallisuutta ja osallistumista. Lähestymistavat ovat pelkistetty, hallinnollinen, arvosidonnainen ja välinpitämätön. Pelkistetty suhtautumistapa arvioi lasten osallistumista siitä näkökulmasta millainen heidän emotionaalinen kapasiteettinsa on. Lasten osallistuminen koetaan vaarallisena ja heidän terveyttään uhkaavana. Näin ollen, lapset estetään vuorovaikutuksesta ja päätöksentekemisestä. Pelkistetyssä näkökulmassa saatetaan toisaalta ajautua myös lasten hienovaraiseen sallivuuteen ja mukaanottoon. Hallinnollisessa näkökulmassa on tarkoituksena toteuttaa

osallistuminen muodolliset vaatimukset organisaatiossa laadittujen normien mukaan. Organisaatiossa laaditut normit toimivat perusteena ja oikeutuksena lasten sivuuttamiseen tai se ohjaa huomioidaan lapset. Lähestymistavan ollessa arvosidonnaisuus, lasten osallisuus koettiin hyvänä ja tärkeänä, sillä se koettiin olevan lasten oikeus. Tämä lähestymistapa koettiin kehittävän päätöksenteon ja siitä seuraa hyviä käytäntöjä. Tämän ajattelutavan omaavat aikuiset kokivat tehtäväkseen tukea ja luoda osallistumisen mahdollisuuksia lapsille. Neljäs lähestymistapa on välinpitämätön, jossa koettiin lasten osallistumisen olevan vaarallista, sillä aikuiset kokivat lasten manipuloivan ja haluavan valtaa ilman, että ottavat siitä vastuuta. Välinpitämättömän ajattelutavan omaavat kokivat, että lapsilla oli jo tarpeeksi valtaa eikä sitä tarvitse lisätä.

3 ERITYISTÄ TUKEA TARVITSEVIEN HENKILÖIDEN OSALLISUUDEN VAHVISTAMINEN

3.1 Asiakkaan osallisuuden edistäminen palveluissa

Osallisuus nähdään sosiaalisena pääomana, jonka jakautuminen aiheuttaa yhteisössä kamppailua. Vaikeavammaisten ihmisten osallisuuden jakautumiseen vaikuttavat monet asiat. Valtio säättää lakeja ja muokkaa asenteita, kunnat toteuttavat lakien toimeenpanoa vaihtelevasti sekä kuntien sosiaaliviranomaiset tekevät palvelupäätöksiä. Tämän kaiken keskellä yksittäiset vammaiset henkilöt taistelevat sosiaalisesta pääomastaan jatkuvasti omassa arjessaan. (Kivistö 2014, 50.) Vammaisen henkilön todellisen osallisuuden toteutumisen mahdollistaminen ympäröivässä yhteiskunnassa vaatii henkilöltä itseltään aktiivisuutta. Henkilöllä tulee olla kykenevyyttä ja potentiaalia osallistua ja vaikuttaa yhteisön tehtävien suunnitteluun, kehittämiseen ja arvioimiseen kertomalla palveluihin liittyviä odotuksiaan, kokemuksiaan, tarpeitaan ja ideoitaan. (Vuorenmaa 2016, 21.)

ESR-rahoitteisen VamO-hankkeen (Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön asiakasprosesseissa) raportissa ”Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä-asiakkaiden kokemuksia”, toi esille vammaisten henkilöiden palvelukokemuksia. Raportissa kuvattiin asiakkaiden todellista ääntä. Kuulemalla asiakkaita pystytään kehittämään oikeasti asiakkaiden osallisuuden mahdollisuuksia. Raportissa kyseltiin asiakkailta mm. keskustelukulttuurista sosiaalityössä. Asiakkaiden kokemusten perusteella laadittiin listaus asioista, jotka edistävät osallisuutta keskustelussa. Näitä asioita ovat muun muassa se, että keskusteluilmapiiri on ystävällistä ja avointa. Asiakkaat kokivat myös, että on tärkeää, että heidät kohdataan yhdenvertaisesti, heitä kohtaan ollaan kunnioittavia ja läsnä olevia. Asiakkaat kokivat, että he saavat kaikissa tilanteissa asioista perusteellista ja selkeää tietoa asiakkaiden ymmärtämällä tavalla, sekä se, että he saavat riittävästi aikaa asian edellyttämään työskentelyyn. Asiakkaat kokivat tärkeäksi, että asiakkaan kohtaaminen on oikea-aikaista ja työntekijä osaa tunnistaa sekä oivaltaa, millaista kohtaamista ja keskustelua asiakas kokee tarvitsevansa. (Heini ym. 2019, 10,45.)

Asiakkaan osallisuutta edistäviä menetelmiä on esimerkiksi VamO-hankkeessa luotu asiakasosallisuutta lisäävä asiakasprosessin kuvaus. Tällaisella prosessikuvauksella vahvistetaan toimijoiden osaamista toteuttaa kokonaisvaltaista asiakasosallisuuden edistämistä. VamO-hanke julkaisi paljon hyviä käytänteitä koskien prosessin vaiheita. Prosessissa on löydetty asiakasosallisuuteen liittyviä tekijöitä, jotka siihen vaikuttavat olennaisesti. Näihin kuuluvat rakenteisiin ja resurssointiin liittyvät asiat, vahva johtamismalli, taitava vuorovaikutus ja yhteistoiminta erillisten tekijöiden kanssa. Asiakasosallisuus on huomioitu prosessin alusta loppuun. Neuvonta- ja ohjausvaiheessa asiakkaan käytössä ovat etukäteismateriaalit asiaan liittyen. Palvelutarpeen arviointivaiheessa asiakkaan kanssa kirjataan yhdessä asiat, lomakkeet ovat selkokielisiä ja kuvallisia sekä käytössä on erilaisia välineitä asiakkaiden näkemysten selvittämiseen. Palvelujen suunnitteluvaiheen jälkeen on päätöksenteko- ja palvelujen toteutusvaihe, joka avataan asiakkaalle asiat kirjoittamalla. (Kivistö & Nygård 2019, 21.) Osallisuuden toteutuminen palveluissa mahdollistuu, kun työntekijä kohtaa asiakkaan professionaalisesti ja asiakkaalla on henkilökohtaisesti asiantuntevuus koskien omaa elämäänsä. Lisäksi näiden välisen vuorovaikutussuhteen tulee olla symmetriassa. (Vuorenmaa 2016, 21.)

3.2 Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit

Päivä- ja työtoiminnan lisäksi kaikki työllistymistä lisäävät toiminnot edustavat palvelujen järjestelmää, jonka tavoitteena on lisätä sosiaalihuollon menetelmin erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden osallisuutta ja työllistymisen mahdollisuuksia. YK:n vammaissopimuksen vahvistuksen vuoksi konkreettinen päämäärä on vammaisten henkilöiden kokonaisvaltainen yhteiskuntaan osallistuminen. Päivätoiminnan korvaavana terminä käytetään nykyään useasti osallisuutta edistävä toiminta, joka kuvaa tarkemmin toiminnan merkitystä. On tärkeää, että vammaisten henkilöiden palvelukokonaisuudet ovat muokattu heidän yksilöllisten tarpeiden mukaisesti ja päivätoiminnassa huomioidaan työllistymistä edellyttävien taitojen harjoittelu. (THL 2019a.)

KVANKin laatukriteerit on suunnattu niille, jotka tuottavat palvelua, jotta he kehittäisivät omaa toimintaa systemaattisesti kriteereiden mukaisesti. Laatukriteerit ovat sopivia arviointivälineitä useille eri toimijoille, kuten palvelua tuottaville, sitä ostaville, käyttäville ja viranomaisille. Laatukriteerit olisi hyvä sisällyttää palvelun hankintamenettelyihin niin, että palvelua ostava osapuoli lupautuu hankimaan laatukriteerit täyttämää palvelua sekä palvelun tuottaja lupaa tuottaa laatukriteerien täyttävää palvelua. KVANKin laatukriteerit varmistavat osallisuutta ja työllistymistä edistävää toiminnan laatua. Palvelunjärjestäjä sekä palveluntuottaja vertaavat omaa toimintaansa osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteereissä nimettyihin laadullisiin tekijöihin. Tämän perusteella toimijat arvioivat yhteisesti työryhmän ja palvelun käyttäjien kanssa toiminnan laatua sekä kehittämistarpeita. (Verner 2020a, 12.)

Kuvaan seuraavassa laatukriteereiden sisällöt, jotka kuvastavat mihin osa-alueisiin ne antavat tukea yksilölle. Laatukriteereiden osa-alueet ja niiden tuen kohteet, joihin yksilön pitää saada tukea ovat seuraavat: valinnoissa ja suunnitelmien tekemisessä, muutoksissa ja siirtymävaiheissa, lähiyhteisöön liittymisessä, opintoihin pääsemisessä ja mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttamisessa. Näiden lisäksi yksilö tarvitsee tukea terveyteen, hyvinvointiin ja sosiaalisten suhteiden ylläpitoon, päästäkseen opiskelemaan ja töihin, itseilmaisussa ja luovuudessa, toimiessaan tärkeissä sosiaalisissa rooleissa ja palvelujen sisällöissä sekä toimintatapoihin vaikuttamisessa. (Verner 2020a, 9.)

Laatukriteerin juurruttamistyö käytäntöön edellyttää koko yhteisön toimintakulttuurin muutosta sellaiseksi, jossa huomioidaan palvelun käyttäjät tukien heidän itsemääräämisoikeuttaan ja valinnan tekemisen mahdollisuuksia sekä päämiehisyyttä. Laatukriteerit on tarkoitus ottaa käyttöön vähitellen työ- ja päivätoimintapalveluihin. Tämän jälkeen palveluiden sisällöt ja toimintamallit kehitetään kaiken kattavasti kriteereiden suuntaan. Toimintamallin muutos vaatii työpaikan tehtävän ja arvojen laajaa pohtimista yhdessä. Työpaikan perustehtävän ja arvojen tulee rohkaista työyhteisön jäseniä uuden toimintakulttuurin omaksumisessa osaksi arjen toimintaa. (Verner 2020a, 13–14.)

4 KEHITTÄMISTYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Kehittämistyön tarkoituksena on kehittää Osallisuustalo AITO:n päivätoimintaa työpajatoiminnan avulla. Työpajatoiminnalla työryhmä saavuttaa yhtenäiset käytännöt päivätoimintaan, jotka hyödyntävät asiakkaiden osallisuuden edistämistä. Ryhmässä kehittämällä työryhmä sitoutuu toiminnan tavoitteisiin ja suuntaa kohti yhteistä päämäärää.

Kehittämistyön tavoitteena on asiakkaiden osallisuuden edistäminen. Kehittämistyön lähtökohtana ovat päivätoiminnoille suunnatut KVANKin laatimat Osallisuuden ja työllistymisen edistämisen laatu-kriteerit, jotka viitoittavat suuntaa osallisuuden vahvistamiseksi asiakkaiden elämässä. Nämä laatu-kriteerit ovat huomioitu Osallisuustalo AITO:n toimintasuunnitelmassa ja on tärkeää juurruttaa ne pysyvästi toimintaan. Kehittämistyössä huomioidaan KVANKin laatu-kriteerit, osallisuuden teoria, ryhmäteemahaastattelun aineisto, työpajatoiminta ja kehittämistyön tuotos.

Kehittämistyön tutkimuskysymykset ovat:

1. Miten päivätoiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden osallisuus?
2. Miten työntekijät kokevat osallisuuden toteutumisen tällä hetkellä: mitkä asiat sitä estävät ja mitkä edistävät sekä mitä kehitettävää on?

5 KEHITTÄMISTYÖN TOTEUTUS

5.1 Tutkimuksellinen kehittäminen

Tämä kehittäminen on tutkimuksellinen kehittäminen, jonka lähtökohdat ovat työelämän tarpeissa. Kehittäminen on toimintaa, jolla suunnataan kohti tavoitetta. Kehittämistoiminnassa voivat vaihdella toiminnan kohteet, laajuudet, organisoiminen ja sen edellytykset. Kehittämisessä voi olla kyse toimintatavan tai -rakenteen kehittämisestä. Toimitavan kehittäminen voi koskea pienimmillään yksittäisen henkilön työskentelemisen kehittämistä tai sillä tavoitellaan perusteellista koko organisaatiota koskevaa toimintatavan kirkastamista. Kehittämisessä on merkitystä sillä, onko sen tavoite määritelty ulkopuolelta käsin vai onko toimijoilla itsellään ollut mahdollisuus osallistua tavoitteen määrittelyyn. Kehittämisen tavoitteet määritellään usein ylhäältäpäin tai ulkopuolelta käsin, esimerkiksi organisaation johto saattaa määritellä kuinka strategiassa edetään. Eräs mahdollisuus kehittämiseen on toimijalähtöinen eteneminen, jolloin kehittäminen tapahtuu avoimesti omassa ympäristössään. Tällöin toimijat itse määrittelevät kehittämisen prosessin aikatauluinen ja kehittämisen tavoite muodostuu prosessin aikana. (Toikko & Rantanen 2009, 14–15.)

Kehittämistyön päämääränä on suunnitella, hahmotella, uudistaa ja luoda hyödyllisiä uusia asioita sekä vaihtoehtoja. Menestyksellä kehittäminen voi laajentua myös toisiin organisaatioihin, joten kehittäminen pyrkii siirtämään uusia taitoja ja tietoja. (Toikko & Rantanen 2009, 16; Moilanen, Ojasalo & Ritakoski 2015, 19.) Kehittämisen tavoite on muutos, sillä päämääränä on tavoittaa tehokkaampia ja parempia toimintatapoja sekä rakenteita kuin aikaisemmat. (Toikko & Rantanen 2009, 16; Kananen 2012, 13; Moilanen, Ojasalo & Ritakoski 2015, 19.) Tavoitteellisuutta kuvataan kehittämisen keskeisenä osatekijänä ja siihen sisältyy idea muutoksesta. Perustana kehittämistoiminnalle voi olla tämänhetkessä tilassa tai toiminnassa ilmenevät ongelmat tai ajatus jonkin uuden luomisesta. Muutoksessa on suuntana tulevaisuus, jossa asiat mahdollisesti muuttuvat määrältään, laadultaan tai toiminnaltaan. (Toikko & Rantanen 2009, 16.)

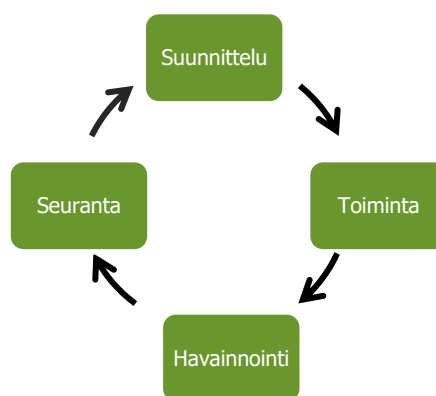
Kehittämiseen yhdistetään tutkimus ja käytetään lyhennystä t & k (tutkimus ja kehitys). Nämä liittyvät useasti toisiinsa, sillä kehittämisessä näkyy selvästi tutkimuksellisuus. Tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohdat voivat olla erilaisia, joko tarpeista kehittää organisaatiota tai muutos halukkuudesta. Tutkimuksellisessa kehittämisessä korostuu ongelmanratkaisu ja tuoreiden ajatusten, tapojen, toimintojen tai palvelujen kehittäminen tai järjestämistä. (Moilanen, Ojasalo & Ritakoski 2015, 17, 19.) Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan tiedontuotannon kysymykset ja niiden asettaminen ovat nousseet käytännössä ilmenneistä toiminnoista tai järjestelyistä. Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan päämääränä on todellinen muutos ja samaan aikaan siinä tavoitellaan johdonmukaista tiedontuottamista. (Toikko & Rantanen 2009, 22–23.)

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa käytännöstä nousevat haasteet ja kysymykset suuntaavat tiedon tuottamista. Tiedontuotantoa toteutetaan oikeissa toiminnallisissa ympäristöissä ja tutkimuksen rakenteet ja keinot ovat avustamassa toteutusta. Tällöin korostuu kehittämistoiminnan tutkimuksellinen olemus. Pääkohta on kehittämistoiminnassa mutta siinä hyödynnetään tutkimuksellisia sääntöjä. Kehittämistoiminnassa ei pelkästään ratkaista ongelmia ja kysymyksiä, vaan kuvaamalla ja avaamalla niitä, tavoitellaan niistä laajempaa keskustelua. (Toikko & Rantanen 2009, 22.)

Tutkimukselliseen kehittämistyöhön edellytetään teeman hallinnan lisäksi osaamista projektityöstä ja kehittämisestä. Kehittämistyössä ja projektityöskentelyssä painottuu suunnitelmallisuus sekä aikataulutuksen eteenpäin viemisen johtaminen. Kehittämistyöhön liittyy raportointi projektiraportin mukaisesti, joten siinä selvitetään kehittämistyön perusteet ja päämäärät, työtavat ja työn edistyminen sekä tulokset. Kehittämistyön toimintatavassa vaikuttaa vahvasti suunnittelu, mutta se lähtee liikkeelle ideoiden kehittelystä ja loppuu useiden ideointivaiheiden läpi päätökseen, toimeenpanoon ja kokonaisuuden arviointiin. Tutkimuksellinen kehittäminen on toiminnallista, se hakee parannuksia vallitseviin tilanteisiin ja ajatusten sekä tulosten toteuttamiskelpoisuuden vahvistamista tutkimuksen avulla. Kyseessä on uusi näkökanta teorian ja käytännön toteuttamiseen. Tutkimuksellisen kehittämistyön ohjenuorana ovat käytännön tavoitteet, jotka tukeutuvat teoriaan. (Moilanen, Ojasalmi & Ritakoski 2015, 20.)

Toikko & Rantanen (2009, 56) kuvaavat, että kehittämistoiminnalla on viisi tehtävää. Ensimmäisenä tehtävänä kehittämisessä täytyy perustella se, miksi kehitetään. Toisena tehtävänä on toiminnan organisoiminen, jolloin arvioidaan se, miten tehtävät hoidetaan, ketkä tekevät ja mistä siihen saadaan resurssit. Kolmantena tehtävänä kehittämisessä edellytetään kehittävän toiminnan toteutusta. Neljäntenä tehtävänä kehittämiseen liittyy toiminnan arvioiminen. Viidentenä kehittämisen tavoitteena on uusien toimintojen ja tuotteiden levittäminen. (Toikko & Rantanen 2009, 56.)

Kehittämistutkimuksesta erottuvat selvästi toisiaan seuraavat jaksot ja näitä jaksoja voidaan kuvata sykleinä eli spiraaleina. Kehittämistoiminta muodostuu erilaisista vaiheista. Ensin on perusteluvaihe, jossa määritellään ongelma, jonka jälkeen seuraavat organisoiminen ja toteutus sekä lopuksi arvioidaan toimintaa. Kehittämistoimintaa kuvataan jatkuvana prosessina, jossa eteneminen sujuu jatkumona vaiheittain kehityssyklien mukaisesti (kuva 4). (Toikko & Rantanen 2009, 66–67; Kananen 2012, 53–54; Salonen 2013, 15.)



KUVA 4. Kehittämistyön kehittämissykli (Toikko & Rantanen 2009, 67; Kananen 2012, 54; Salonen 2013, 15.)

5.2 Toimintaympäristön kuvaus

Tämän kehittämistyön toimeksiantaja on Savas Säätiö sr, jonka toimintakeskus on Osallisuustalo AITO. Savas Säätiö sr on toiminut vuodesta 1989 ja se edistää erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden asumisen- ja päivätoimintapalvelujen kehittämistä Suomessa. Säätiön toimenkuvaan kuuluu asuntojen ja muiden toimitilojen rakennuttaminen ja hankkiminen vuokraamalla, asumisen ja muiden selviytymistä tukevien sosiaalipalvelujen tuottaminen. Savas Säätiö toteuttaa palvelutoimintansa tueksi tutkimuksellista, kokeilevaa ja kehittävää toimintaa. (Savas Säätiö sr julkaisuaika tuntematon.)

Kehittämistyön toimintaympäristönä on Osallisuustalo AITO, joka tarjoaa erityistä tukea tarvitseville asiakkaille päivätoimintaa. Asiakasryhmänä on pääasiassa autismikirjon henkilöitä, joilla on kehitysvamma ja jotka tarvitsevat arjessaan erityisen vahvaa tukea sekä ohjausta. Päivätoiminta järjestetään jokaisen asiakkaan yksilöllisten tarpeiden ja voimavarojen mukaisesti autismikuntoutuksen viitekehyksessä ratkaisu- ja voimavarakeskeisen ajattelumallin mukaisesti. (Osallisuustalo AITO 2020.)

5.3 Kehittämistyön eteneminen

Päätös kehittämishankkeen aloituksesta tehtiin Osallisuustalo AITO:n johdon katselmuksessa ja kehittämispäivässä 14.12.2019. Kehittämispäivään osallistuivat Osallisuustalo AITO:n työryhmä, Savas Säätiön toimitusjohtaja, palvelujohtaja ja Iisalmen palveluyksiköiden johtaja. Kehittämispäivässä esiteltiin kehittämishankkeen aihe, suunnitelma ja aikataulu, jotka Savas Säätiön johto hyväksyi. Kohderyhmänä kehittämishankkeessa oli Osallisuustalo AITO:n työryhmä sekä erityistä tukea tarvitsevat päivätoiminnan asiakkaat. Suunnitelmana oli kehittää Osallisuustalo AITO:n päivätoimintaa vuoden 2020 aikana kahdessa työpajassa ja vuoden 2021 aikana yhdessä työpajassa. Kehittämishankkeen prosessin etenemisen aikataulu (taulukko 2) suunniteltiin kehittämishankkeen ajalle helmikuusta 2020 toukokuun 2021 loppuun saakka.

TAULUKKO 2. Kehittämishankkeen prosessin etenemisen aikataulu

Ajankohta	Vaihe ja sisältö
14.12.2019	Kehittämispäivä ja johdon katselmus: päätös kehittämishankkeen aloituksesta
25.2.2020	Ryhmäteemahaastattelu
26.5.2020	Kehittämispäivä: alustavat tulokset
8.9.2020	1.Työpaja
25.11.2020	2.Työpaja
1.12.2020	Kehittämispäivä: kehittämissuunnitelman työstäminen työryhmässä
18.2.2021	3.Työpaja

Kehittämistyön tutkimuslupa saatiin 20.2.2020 Savas Säätiön palvelujohtajalta. Kehittämistyön aineisto hankittiin ryhmähaastattelulla, joka oli samalla alkukartoitus kehittämistyölle. Ryhmähaastattelu toteutui ryhmäteemahaastatteluna 25.2.2020 Osallisuustalo AITO:n tiloissa ja siihen osallistuivat Osallisuustalo AITO:n seitsemän ohjaajaa. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista ja jokainen haastateltava allekirjoitti haastattelun suostumuslomakkeen ja hyväksyi tietosuojalomakkeen. Haastateltavat saivat infokirjeen kehittämistyöstä, jossa kuvailtiin kehittämistyön tavoite, tarkoitus ja aihe (liite 1).

5.4 Aineiston hankinta

Tässä kehittämistyössä käytettiin aineistonhankinnassa **teemahaastattelua**, jonka tavoitteena oli selvittää päivätoiminnan tämänhetkinen tilanne asiakkaiden osallisuuden toteutumisessa. Kanasen (2015, 83) mukaan teemahaastattelun keskeisenä ajatuksena on aktiivinen vuoropuhelu, jonka avulla tutkija hahmottaa tutkittavaa prosessia selkeämmin. Teemahaastattelun paikka on tiukan strukturoidun ja avoimen haastattelun välissä. Teemahaastattelun avoimuuteen viittaa se, että se on muodoltaan joustava. Teemahaastattelussa sisältö, järjestys ja kysymysten sanamuodot voivat vaihtaa paikkaansa. Teemahaastattelu poikkeaa avoimesta haastattelusta, sillä teemat eli aihekokonaisuudet on valittu ennen haastattelua, kuten myös puolistrukturoituun haastatteluun laaditaan kysymykset ennalta. Tilanne ohjaa toimintaa ja kaikkia kysymyksiä ei tarvitse esittää, jos ne eivät sovellu tilanteeseen. Toisaalta haastattelun edetessä voi nousta esille uusia kysymyksiä. (Hirsjärvi, Remes, Sajavaara 2014, 208; Moilanen, Remes & Sajavaara 2015, luku 4.2; Kananen 2017, 49; Hyvärinen, Suoninen & Vuori 2021.)

Ryhmäteemahaastattelun kysymykset perustuivat teemahaastattelurunkoon (liite 2). Teemahaastattelurungon pohjana olevat teemat muotoituivat osallisuuden teorian pohjalta. Pääteemoina haastattelurungossa olivat osallisuuden käsite, osallisuus voimavarojen ja vuorovaikutuksen vahvistajana sekä osallisuus ja yhteisöllisyys. Haastattelukysymyksissä käsiteltiin asiakkaan osallisuuden kokemista ja sen edistämistä. Haastateltavilta kysyttiin heidän kokemuksiaan osallisuuden toteutumisesta päivätoiminnassa, miten sitä vahvistetaan ja mitä myönteistä siitä seuraa? Haastateltavilta kysyttiin myös, milloin osallisuus ei toteudu päivätoiminnassa? Teemahaastattelukysymysten toimivuuden takaamiseksi, ne testattiin ennen haastattelun toteutusta työpaikalla.

Osallisuuden portaissa etenemiseen hankittiin aineistoa ryhmäteemahaastattelulla. Katsoimme ryhmäteemahaastattelun aikana YouTube videon: ”Osallisuuden lähteillä”, jossa Vuorenmaa ja Nurmi (2015) kertoivat, mitä osallisuuden portaat tarkoittavat kehitysvammaisen henkilön näkökulmasta. YouTube-videon katsomisen jälkeen haastateltavat arvioivat, miten asiakkaiden osallisuus edistyi niin, että he pääsevät tavoiteltavalle tasolle. Keskustelun tukena olivat kuva 1 mukaiset osallisuuden portaat havainnollistamassa osallisuuden portaiden tasoja. Lisäksi ryhmäteemahaastattelussa käsiteltiin KVANKin laatukriteereitä. Haastateltavat valitsivat yhden laatukriteerin, jota kehitettiin työpaikoissa. Laatukriteeri oli tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen. Kanasen (2015, 56) mukaan tutkijan täytyy hallita teemojen aihealueet tai hänellä on oltava jokin ennakkoaajatus niistä, pystyäkseen laatimaan teemat teemahaastatteluun. Kokonaiskäsitys aihealueesta syntyy kattavien teemojen avulla ja myös lisäkysymykset haastattelussa tarkentavat keskustelussa syntynyttä asiasisältöä.

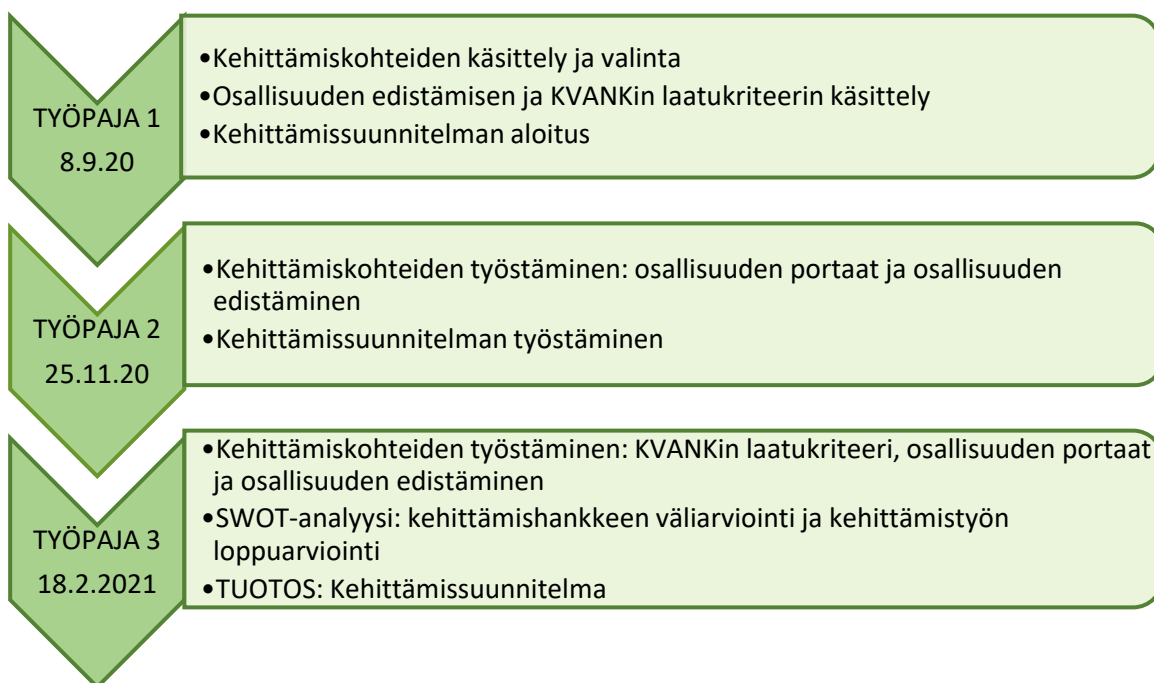
Kehittämistyöhön valittiin ryhmähaastattelu, koska sen avulla haastattelut saatiin kaikilta ryhmän jäseniltä samalla kerralla ja tämä säästi tutkijan ajankäyttämistä. Ryhmähaastattelussa jokaiselta haastateltavalta kysyttiin samat kysymykset yksitellen. Tarvittaessa haastateltaville tehtiin lisäkysymyksiä asian ymmärrettävyyden helpottamiseksi. Tässä ryhmähaastattelussa kaikki osallistuivat haastatteluun ja he suhtautuivat myönteisesti yhteiseen haastattelutilanteeseen. Kananen (2014, 92) painottaa, että ryhmähaastattelulla säästetään tutkijan ajankäyttöä, sillä haastattelut saadaan kaikilta samalla kertaa. Ryhmätilanteen vaikutukset, ryhmädynamiikka, ja ryhmän jäsenten persoonallisuuden piirteillä on oma vaikutuksensa tuotokseen. Jäsenten vaikutus voi lisätä keskustelua tai vähentää sitä.

Ryhmähaastattelulla ja ryhmäkeskustelulla on eronsa, joka syntyy ryhmän vuorovaikutuksen luonteesta. Ryhmähaastattelujen vuorovaikutuksen painottuminen on ryhmän vetäjän ja osallistujien välillä. Ryhmätilanteessa ryhmän vetäjä esittää vuorotellen kysymyksiä osallistujille. Tilanne on samalla kuin yksilöhaastattelu ryhmätilanteessa, näin ryhmän vetäjällä on itsellään kontrollin vuorovaikutuksesta, ja hän ei kannusta osallistujia keskinäiseen keskusteluun teemoista. Toisaalta vetäjän rooli on erilainen ryhmäkeskustelussa, sillä hän pyrkii tietoisesti aktivoimaan haastateltavien välistä vuorovaikutusta ja keskustelua. Vetäjä tuo tiettyjä tutkimuksen kohteena olevia teemoja osanottajien keskusteltavaksi. Tämä tapahtuu kysymysten kautta, mutta myös erilaisten virikemateriaalien kuten mainosten tai sanomalehtileikkeiden avulla. (Ruusuvuori & Tiittula 2009, 223–224.) Tässä kehittämistyössä toisena vaihtoehtona ryhmähaastattelun tilalla, olisi ollut ryhmäkeskustelu. Päädyin valitsemaan ryhmähaastattelun, sillä siinä haastattelija pystyy vaikuttamaan enemmän keskustelun kulkuun. Ryhmähaastattelusta on erityisesti hyötyä silloin, jos haastateltavat ovat aktiivisia keskustelijoita ja keskustelu ei pysy aiheessa. Tein oikean valinnan valitsemalla ryhmähaastattelun, sillä pystyin kontrolloimaan keskustelutilannetta. Ryhmähaastattelutilanne muistutti ryhmäkeskustelutilannetta, joten se oli näiden kahden haastattelumenetelmän välimuoto. Ryhmässä syntyi aktiivista keskustelua teemoista, tällä tavoin luotiin rikasta ja monipuolista aineistoa.

Tässä kehittämistyössä kehittämisen menetelmäksi valikoitui **työpajatoiminta**, sillä työryhmä koostuu oman alansa asiantuntijoista, joilla on hyvät ryhmätyöskentelytaidot ja kehittämismyönteisyyttä. Toikko & Rantasen (2009, 17) mukaan asiantuntija-ammateissa ja korkeaa osaamistasoa edellyttävissä tehtävissä korostuu työntekijöiden rooli kehittäjinä. Osallisuustalo AITO:n kehittämistyöhön päivätoiminnan arjessa osallistui koko työryhmä. Työpajoihin osallistui työryhmän jäsenistä seitsemästä kymmeneen henkilöä. Kehittämishanke oli määritelty työryhmässä tärkeimmäksi kehittämisen kohteeksi kahden vuoden ajan. Kehittämistyö opinnäytetyönä kesti puolentoista vuoden ajan. Työpajoja pidettiin kolme kertaa noin kahden kuukauden välein. Jokaiseen työpajaan lähetettiin ohjaajille kutsu Microsoft Teams-kutsulinkkinä, jonka mukana oli työpajan esityslista.

Tämän kehittämistyön työpajat toteutuivat työpajaprosessin mukaisesti (kuva 5). Ensimmäisessä työpajassa käsiteltiin kehitettävät asiat ja valittiin kehittämiskohteet. Työpajassa aloitettiin työstämään osallisuuden edistämistä ja KVANKin laatukriteeriä sekä kehittämissuunnitelmaa. Toisessa työpajassa työstettiin osallisuuden portaissa etenemistä, osallisuuden edistämistä ja kehittämissuunnitelmaa. Kolmannessa työpajassa työstettiin kehittämiskohteita, KVANKin laatukriteeriä, osallisuuden

portaissa etenemistä ja osallisuuden edistämistä. Viimeisen työpajan lopuksi teimme työpajojen loppuarvioinnin ja kehittämishankkeen väliarvioinnin SWOT-analyysiä mukaillen (tarkemmin luvussa 7.1). Lopuksi syntyi tuotoksena kehittämissuunnitelma. Jokaisen työpajan alussa oli orientoituminen työpajapäivään, jossa käytiin läpi päivän ohjelma aikataulutuksineen, Learning Cafe -menetelmän sisältö ja ryhmäteemahaastattelun tuloksista nousseet kehittämiskohteet osa-alueittain. Lisäksi työpajojen aluksi kerrattiin kehittämisprosessia, jos mukaan oli tullut uusia työntekijöitä tai työryhmän kokoonpano oli muuttunut. Koimme tärkeäksi, että kaikki sisäistävät kehittämishankkeen vaiheet ja kaikilla on sama ymmärrys siitä mitä kehitetään. Jokaisesta työpajasta tehtiin erilliset muistiot, joihin kirjattiin sovitut asiat ja päivän kulku. Kananen (2012, 86) kuvaa sitä, että henkilöstön osallistuminen kehittämistyöhön luo myönteisen ilmapiirin muutoksen onnistuneelle toteutumiselle. Muutosjohtamisen edellytyksiä ovat tiedotus muutoksesta ja vuorovaikutteinen keskusteluyhteys. Työntekijöillä on tarve tietää suunnitelmasta ja sen seurauksista sekä siitä, mitä se tarkoittaa työntekijän omalta kannalta. Työpajat eli workshopit ovat tehokkaita suunnittelun menetelmiä. Työpajojen avulla saadaan selville myös organisaatiossa vallitsevaa hiljaista tietoa, jolla on vaikutusta yrityksen toimintaan. On tärkeää selvittää työntekijöiden kokemukset tämän hetken toimintaprosesseista ja kuvaukset muutoksen vaikuttavuudesta, sillä tätä tietoa tarvitaan kehittämishankkeen suunnitteluprosessissa.



KUVA 5. Kehittämistyön työpajaprosessi

Jokaisen työpajan aluksi kehitettäviä asioita käsiteltiin ensin yksilötyöskentelynä niin, että jokainen ohjaaja valitsi henkilökohtaisesti tärkeimmäksi kokemansa kehitettävän osa-alueen. Tämän jälkeen vasta aloitettiin ryhmätyöskentelynä kehittäminen siinä järjestyksessä, mikä kehitettävä osa-alue sai

eniten ääniä. Työpajoissa käsiteltiin kehitettäviä asioita työpajapäivien aluksi ongelmina, kuinka ne toteutuvat tällä hetkellä toiminnassa. Työpajan lopussa ongelmat muokattiin tavoitteiksi kehittämissuunnitelmaan, tällöin niiden kehittäminen pitkäjänteisesti on mahdollista. Nummi (2018) kuvaa työpajoja ominaisuuksia niin, että ne rakentuvat kolmessa vaiheessa. Ensimmäisessä vaiheessa selvennetään, onko käsiteltävä teema ongelma vai tavoite. Käsiteltäessä teemaa ongelmana, ajatuksena on ratkaista ja keskittyä ajankohtaisiin asioihin. Käsiteltäessä teemaa tavoitteena, silloin on päämääränä pitkäjänteinen kehittyminen. Tämän jälkeen toisessa vaiheessa ongelmat ja tavoitteet ovat päätyneet ratkaisuiksi ja kolmannessa vaiheessa ne havainnollistetaan suunnitelmaksi sekä teoiksi. (Nummi 2018, 87.)

Työpajoissa käytettiin kehittämisen tukena Learning Cafe -menetelmää. Learning cafe eli oppimiskahvila on keino luoda ja omaksua uusia asioita. Se on vuorovaikutukseen, kehittämiseen ja jakamiseen perustuva yhteistoiminnallinen tapa käsitellä asioita. Menetelmässä omakohtaisia visioita selvitetään ja samalla määritetään ryhmän yhteisymmärrystä käsiteltävistä asioista. Oppimiskahvila ohjaa yhteisöllisesti luomaan päätöksiä. Muiden esittämiä visioita saa arvostella ja asettaa kyseenalaiseksi, olennaista on toisaalta löytää ryhmässä yhteisymmärrys. Learning cafe -menetelmä on helppo toimintamalli, jossa otetaan esille asioita, syvennytään aihealueisiin tai ratkaistaan niitä yhdessä. (Brown & Isaacs 2005, 14; The World Cafe Community 2015; Innokylä julkaisuaika tuntematon.)

Työskentelimme organisaatiomme ja THL:n koronavirus Covid-19 tilanteeseen annettujen ohjeiden mukaisesti, joten pienryhmät eivät saaneet sekoittua keskenään. Ensimmäinen työpaja pidettiin täysin Learning Cafe -menetelmän mukaisesti huomioiden annetut ohjeistukset. Toinen ja kolmas työpaja pidettiin mukailtuna Learning Cafe -menetelmää, hyödyntäen Microsoft Teamsin verkkokokous ominaisuuksia kokousten pitämiseen ja ryhmäjakoihin. Kahden ensimmäisen työpajan alussa, ennen Learning Cafe -menetelmän aloitusta, jokainen ohjaaja työskenteli yksilötyöskentelynä valiten post-it lapuilla tärkeimmät kehitettävät osa-alueet kehitettävien asioiden listauksista. Tämän jälkeen aloitettiin valittujen tulosten perusteella työskenteleminen Learning Cafe -menetelmän mukaisesti.

Menetelmässä hajaannutetaan pieniin ryhmiin pöydittäin, joissa työskennellään yhdessä. Tämän jälkeen siirrytään seuraavaan pöytään prosessoimaan aikaisemmin tehtyjä pohdintoja, joita kehitetään edelleen. Oppimisympäristö etenee siten, että pöytiä on yhtä paljon kuin on aiheita. Pöydissä on paperia, liimalappuja ja kirjoitusvälineitä. Oppimiskahvilan ohjaaja selvittää osallistujille menetelmän periaatteet, kuinka prosessissa edetään ja mikä on menetelmän tavoite. Ohjaaja voi valikoida käsiteltävät aihepiirit jo aiemmin, jolloin päästään käsittelemään aiheita heti. (The World Cafe Community 2015; Innokylä julkaisuaika tuntematon.)

Oppimiskahvila perustuu World Cafe -menetelmään. World Cafe -menetelmää on helppo käyttää ja sen avulla voi luoda yhteistyöverkoston ympärille ne asiat, jotka ovat tärkeitä oikean työn kannalta. Kahvilat eri tilanteissa on nimetty monin tavoin tiettyjen tavoitteiden saavuttamiseksi, esimerkiksi luovat kahvilat, strategiakahvilat, johtajuus kahvilat ja yhteisökahvilat. World Cafe on myös provo-soiva metafora, jonka avulla voimme nähdä uusia tapoja muuttaa elämäämme ja työtämme. Keskustelun voima on niin näkymätöntä ja luonnollista, että se yleensä unohdetaan. Ymmärtäessämme

keskustelun voiman keskeisenä prosessina kaikessa elämässämme, voimme käyttää sitä tehokkaammin yhteisen toiminnan hyödyksi. (The World Cafe Community 2015, 2; Hyytiäinen, Puustinen, Räsio & Wiikinkoski 2017, 29.)

5.5 Haastatteluaineiston analyysi

Ryhmähaastattelu analysoitiin sisällönanalyysillä. Ryhmäteemahaastattelun aineisto koodattiin eli luokiteltiin teorialähtöisen sisällönanalyysin keinoin osallisuuden teoriasta muodostettuihin käsitte-luokkiin (liite 3). Teorialähtöisen analyysin taustalla on usein tarkoitus testata aiempaa tietoa uudenaikaisessa yhteydessä. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 110.) Teoreettisen viitekehyksen perusteella luotiin käsitteiden pääluokat ja niille yläluokat. Pääluokkia olivat osallisuuden edistäminen ja osallisuuden ulottuvuudet. Osallisuuden edistäminen jakautui viiteen yläluokkaan, jotka nimesin teorian pohjalta. Näitä olivat osallisuuden kokemus, yksilöllisyys, yhteisöllisyys, asiakkaan kohtaaminen ja toimiva tapa kommunikoida. Osallisuuden ulottuvuudet jakaantuivat kolmeen yläluokkaan: mahdollisuus päätöksentekoon, mahdollisuus vaikuttaa valintoihin ja mahdollisuus itsensä ilmaisuun. Aluksi alku-peräiset ilmaukset pelkistettiin ja aloitettiin niiden ryhmittely aineistosta syntyviin alaluokkiin. Nämä alaluokat muodostuivat ryhmäteemahaastattelun sisällöstä. Tämän jälkeen yhdistin syntyneet alaluokat valmiiksi luotuun teoriapohjaiseen luokitteluun, jossa olivat valmiina yläluokat ja pääluokat. Kummallakin pääluokalla oli omat yläluokkansa. Kanasen (2014, 107–108) mukaan koodaus eli luokittelu on ajattelun perustoiminto ja tekniikka, jonka avulla muodostetaan yksinkertaistettuja kognitiivisia kartoja ja aineisto tiivistetään ymmärrettäväksi.

Sisällönanalyysin avulla nousi esille kehittämistyön kehitettäviä teemoja, jotka vein työpajoihin. Sisällönanalyysi pohjautui teoriaan ja tutkimuskysymykset ohjasivat työtä koko prosessin ajan. Kananen (2015) mukaan samankaltaisuuksien löytäminen teorialähtöisesti aineistosta on vaativaa ja on osattava nähdä kirjoitetun tekstin sisälle. Ihmisillä on tapana ilmaista ja käyttää erilaisia sanoja samankaltaisista asioista. Teorioita ja malleja rakennetaan ilmentämään ilmiöitä käsitteistön avulla. Tutkijan yrittäessä ymmärtää ja selvittäessään aineistoa hän käyttää käsitteitä, jotka ovat johdettu teoriasta. (Kananen 2015, 93.) Analyysin selittäminen on vaikeaa, mutta sitä voisi kuvata ja ymmärtää aineiston järjestämiseksi, käsittelyksi, muokkaamiseksi tai tiivistämiseksi. Ei ole mitään yleistä ohjetta siitä, miten analyysi pitää tehdä. (Kananen 2014, 105; Günther, Hasanen & Juhila 2021.) Tavoitteena analyysissä on tuoda esille jotain laajempaa ja päästä syvemmälle aineiston sisälle, tällä tarkoitetaan myös aineiston tulkintaa. Aineistoa täytyy analysoida loogisesti ja tehdä tulkintaa havainnoista ja löydöksistä käyttäen apuna teoriaa ja tietenkin omaa ajattelua. Aineiston analyysia voidaan pitää monivaiheisena prosessina. Aluksi tutkija tutustuu aineistoon ja rakentaa siitä kokonaiskuvan. Aineiston tekninen käsittely valmistaa kohti varsinaista analyysia, sillä kun aineisto on muokattu tekstimuotoon, on sitä helpompi hallita. (Günther, Hasanen & Juhila 2021.) Aineiston muokaus tehdään erilaisilla menetelmillä, joita ovat esimerkiksi litterointi, koodaus, luokittelu tai teemoitus. Analyysi voidaan määritellä niin, että se pyrkii pienentämään vaikeatajuisen ongelman yksittäisiin osioihin, joiden ratkaisulla kokonaisongelma selviää. (Kananen 2014, 105.)

Ryhmäteemahaastattelu aineisto litteroitiin sanatarkasti heti haastattelun jälkeen. Äänitallenteesta kirjasin vain puheen ja jätin pois kirjauksesta yskähdykset sekä äännähdykset. Litteroidusta haastatteluaineistosta tuli tekstiä 23 sivua (Arial 12, riviväli 1,5). Litteroidun aineiston kirjasin teemahaastattelurungon mukaisiksi osioiksi. Litteroinnin yhteydessä häivytin haastateltavien nimet pois ja koodasin haastateltavat muotoon H1 (haastateltava 1). Kanasen (2014, 106) mukaan litteroinnin jälkeen haastatteluaineisto kirjoitetaan tekstimuotoiseksi mahdollisimman sanatarkasti. Litteroinnilla tarkoitetaan erilaisten tallennettavien aineistojen, kuten puhemuodossa olevien aineistojen kuten äänitteiden, kuvamateriaalin tai videotallenteiden kirjoitusta kirjoitettuun muotoon. (Kananen 2014, 106; Günther, Hasanen & Juhila 2021.) Analyysin voi tehdä millä menetelmällä tai apuvälineillä tahansa mutta tärkeintä on kuvata, miten analyysi on tehty, perustella tehdyt valinnat ja selvittää miksi on tehnyt mitään. Näin ollen, lukija pystyy tarkastelemaan, onko analyysi tehty perustellusti, uskottavasti ja mahdollisimman luotettavasti. (Günther, Hasanen & Juhila 2021.)

6 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

6.1 Ryhmäteemahaastattelun tulokset

Kuvaan tässä luvussa ryhmäteemahaastattelusta esiin nousseita tuloksia osallisuuden edistämisestä ja osallisuuden ulottuvuuksista sekä näiden osa-alueiden kehittämiskohteita. Seuraavassa kuvataan haastatteluaineiston **osallisuuden edistämistä** ilmentävää viittä eri teemaa. Näitä teemoja olivat osallisuuden kokemus, yksilöllisyys, yhteisöllisyys, asiakkaan kohtaaminen ja yhteinen tapa kommunikoida (kuva 6). Haastateltavien kokemukset kuvataan suorilla lainauksilla ja ne ovat kursivoituna tekstistä sekä sitaateissa. Jos haastattelulainaus on lyhennetty, on sen alussa kolme pistettä.

OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN				
Osallisuuden kokemus	Yksilöllisyys	Yhteisöllisyys	Asiakkaan kohtaaminen	Yhteinen tapa kommunikoida

KUVA 6. Osallisuuden edistämisen teemat

Haastateltavat painottivat, että se on **osallisuuden kokemusta**, kun asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi. Osallisuus ilmeni haastateltavien mukaan asiakkaan omana vahvana henkilökohtaisena kokemuksena osallisuudesta johonkin. Haastateltavat kertoivat, että asiakkaiden oma kokemus osallisuudesta liittyy yhteyteen olla osa yhteisöä, osa jotakin tai olla osa omaa elämää.

”Asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi.” (H5)

Osallisuuden kokemus nousi esiin haastattelussa niin, että asiakas kokee olevansa merkityksellinen. Eräs haastateltava havainnollisti, kuinka asiakkaan tunnetaitojen kehittyessä asiakas oppii tuntemaan itseään paremmin. Tällöin asiakkaan itseluottamus kasvaa ja asiakas pystyy kehittämään yhdessä ohjaajien kanssa omia tukitoimiaan. Haastateltava kuvasi, että tästä seuraa positiivinen kehä asiakkaan elämässä ja osallisuus vahvistuu. Haastattelussa ilmeni, kuinka luodaan edellytykset osallisuuden kokemiseen. Haastateltavat kuvasivat ohjaajien olevan asiakkaita varten ja heidän tehtävänä on tukea ja auttaa asiakkaita. Ohjaajien tehtävänä on luoda asiakkaille kommunikaatioharjoituksissa mahdollisuuksia päästä harjoittelemaan päätöksentekoa ja siten saamaan osallisuuden kokemuksia.

”Ollaan me ohjaajat täällä heitä varten ja tuetaan ja autetaan ja ei olla asiantuntijoita” (H1)

Haastattelussa nousi esille, että asiakkaan osallisuuden kokemuksen vahvistumiseen vaikuttivat monet terveyteen ja erityisesti käyttäytymiseen liittyvät tekijät. Kyse on tällöin henkisen ja psyykkisen puolen hyvinvoinnista. Haastateltavat kertoivat, että osallisuuden kokemuksen vahvistamisessa täytyy huomioida asiakkaan vireystila ja niin sanottu ”päivän kuntoisuus”. Asiakkaan ”päivän kuntoisuudella” haastateltavat tarkoittavat asiakkaan mahdollisia vaihtelevia käyttäytymisen haasteiden aseteita, jolla on vaikutusta siihen, kuinka asiakas osallistuu päivätoiminnan toimintatuokioihin.

”Siihen vaikuttaa myös asiakkaan päivän kuntoisuus.”(H3)

Haastateltavat nostivat esiin, kuinka asiakkaiden haastava käyttäytyminen voi vaikuttaa osallistumiseen. Asiakkaan haastavan käyttäytymisen vuoksi ohjaaja voi joutua tekemään asiakkaan puolesta päätöksiä, kuten päättämään sen, että asiakas ei voi osallistua toimintaan. Tämän kaltainen ohjaustoiminta johtuu siitä, että ohjaaja tekee ratkaisun asiakkaan osallisuudesta huomioiden samalla asiakkaan sekä ympäristön turvallisuuden.

Haastatteluaineistossa korostui osallisuuden yhteydessä **yksilöllisyys** ja sen merkitys autismikirjon asiakkaiden kohdalla. Asiakkaiden kuntoutuksessa huomioidaan päivittäin asiakkaiden yksilölliset tavat olla osa omaa yhteisöään ja keinoja, joilla toteutetaan päivätoimintaa. Haastateltavat painottivat, että yksilöllisyys täytyy huomioida asiakkaiden vireystilassa ja kuntoisuudessa. Asiakas tarvitsee yksilöllistä ja oikeanlaista tukemista. Asiakas voi määrittää itse oman tuen tarpeensa osallistumisessaan. Asiakkaalla voi olla oma yksilöllinen tapansa, hetkensä ja tilansa, kuinka ja missä osallistua toimintaan. Haastateltavat kuvasivat, että asiakkaat pystyvät osallistumaan päivätoimintaan, kun heidän omat rajoitteensa ja taitonsa huomioidaan.

”Pystyy omien taitojensa mukaan osallistumaan omista rajoitteista huolimatta, omalla tavallaan, jokainen.”(H1)

Eräs haastateltava sanoi, että jokainen saa olla oma itsensä ja osallistua omilla taidoillaan. Haastateltavat tarkastelivat asiakkaita yksilöllisen tuen tarpeen näkökulmasta. He kuvasivat sitä, jos asiakkailla on paljon haasteita, että asiakkaat tarvitsevat silloin paljon vahvaa yksilöllistä tukea ja ohjausta. Haastateltavat kuvasivat asiakkaiden yksilöllisessä tukemisessa oikeanlaista tuen merkitystä asiakkaiden osallistumisessa. Yhteistyössä asiakkaiden kanssa on löydetty osallistumista tukeva toiminnan sisältö ja asiakkaiden orastavat taidot.

”Saapi olla semmoinen kuin on.”(H5)

Haastattelussa nousivat esille seuraavat teemat liittyen **yhteisöllisyyteen**, ryhmässä toimimiseen ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen. Haastateltavat kuvasivat, että sillä on merkitystä, tuleeko ymmärryksi omassa yhteisössään. Haastateltavat kokivat tärkeänä, että asiakkaat voivat ilmaista oman mielipiteensä yhteisössä. Nämä vahvistavat yhteisöllisyyttä ja yhteisöön kuulumista. Haastateltavat kertoivat, kuinka toimivan kommunikaatiomenetelmän käytöllä tulee yhteisössä näkyväksi ja kuuluksi. Asiakas saa tuotua tällä tavoin yhteisössä mielipiteensä esille ja se vaikuttaa positiivisesti asiakkaaseen. Asiakas huomaa mallioppimisen kautta, kuinka muut kommunikoivat ja ilmaisevat omia asioitaan sekä kuinka heidät otetaan huomioon yhteisössä. Eräs haastateltava totesi, että yhteisöllisyyden kokemus lisää asiakkaissa oman arvokkuuden kokemusta yhteisössä ja lisää myös osallisuuden kokemusta.

”On ehkä toimiva kommunikaatiomenetelmä tai tuovat itseään jotenkin enemmän esille, että niitten hiljaisempien tai enemmän sinne sivuun jäävien osallisuus tulis kuitenkin sinne yhteisöön näkyväksi ja kuulluksi.” (H1)

Haastattelussa nousi esille, että toimintatuokioissa ja pienessä ryhmässä tapahtuva toiminta luo osallisuutta. Toimintatuokioissa asiakkaat kokevat sosiaalisuutta ollessaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa ja asiakkaille on tärkeää, että heillä on tuttu ryhmä ympärillään. Haastateltavat kuvasivat, että yhteisöön kuuluminen on osallisuutta, jossa ollaan osa jotakin ryhmää.

”Osallisuuteen varmaan liittyy semmoinen tietynlainen yhteisöllisyys, että kuuluu johonkin mikä antaa sille merkitystä, että on osallisena jossain.” (H6)

Haastateltavat kertoivat, miten ryhmällä on vaikutusta osallisuuteen. Aktiivisimmat kommunikoijat vievät tilaa niiltä asiakkailta, jotka vetäytyviltä sivummalle ryhmässä. Toimintatuokiolla on merkitystä osallisuuden kokemisessa, esimerkiksi musiikkituokiolla soitetaan yhdessä ja jokainen pystyy osallistumaan siihen. Haastateltavat kokivat, että päivätoiminnassa on useita yhteisöllisiä asioita, kuten yhdessä ruokailu ryhmittäin, yhdessä toimiminen, jotka ovat samalla sosiaalisten taitojen harjoittelua.

”...musiikkituokio, siinä kun niinku soitetaan yhdessä, niin siinä on jotain yhteisöllisyyttä, ja siihen pystyy jokainen osallistumaan.” (H4)

Haastattelussa nousi esille erilaisuuden hyväksyminen yhteisössä. Eräs haastateltava kuvasi, että yhteisössä on tärkeää erilaisuuden hyväksyminen niin, että asiakkaat hyväksyvät toistensa erilaisuutta.

den. Toinen haastateltava kertoi, että asiakkaille tulee antaa mahdollisuus hakeutua heidän valitse-
miensa henkilöiden seuraan, vaikka heillä ei ole välttämättä muuta kommunikaatiokeinoa keskenään
kuin elekieli.

*”Erilaisuuden hyväksyminen siinä yhteisössä, myös asiakkaat hyväksyvät toistensa
erilaisuudet.” (H3)*

Haastateltavat painottivat, että **asiakkaan kohtaamisessa** on tärkeää se, että kohtaaminen on
aitoa ja vuorovaikutus on vastavuoroista. Haastateltavat kertoivat, että asiakkaan kohtaamistilan-
teessa asiakas täytyy huomioida koko vuorovaikutustilanteen ajan ja antaa aikaa kommunikaatiolle.
Vuorovaikutustilanteen täytyy olla kiireetön ja asiakaslähtöinen, jolloin asiakas haluaa tuoda tilantee-
seen keskusteluihin. Eräs haastateltava ilmaisi, että osallisuutta voi vahvistaa kohtaamalla ja huo-
mioimalla asiakkaat aidosti päivittäin. Haastateltavat kuvasivat, että ohjaus on läsnä olevaa silloin,
kun ohjaaja on herkästi kuulolla ja läsnä. Tärkeää keskustelukulttuurissa on positiivinen ohjaus-
asenne, johon sisältyy ohjaajan kannustava, innostava ja asiakkaat huomioiva asenne. Eräs haasta-
teltava nosti esille sen, että asiakkaan kohtaamisessa tulee ohjaajan olla yhdenvertainen asiakkaiden
kanssa, eikä nostaa itseään heidän yläpuolelleen.

*”Et kohtaamalla ja huomioimalla jokainen asiakas päivittäin mahdollisimman aidosti.”
(H4)*

*”Ollaan tavallaan yhdenvertaisia sen asiakkaan kanssa eikä asiakkaan yläpuolella.”
(H1)*

Haastateltavat kertoivat, kuinka tärkeää on, että työntekijä kohtaa asiakkaan kunnioittavasti ja läsnä
olevasti, jolloin ohjauksessa on herkästi aistittava asiakkaan aloitteet sekä tuettava asiakasta tuo-
maan oma mielipiteensä esille. Tällainen ohjaus on haastateltavien kuvaamana asiakkaita huomioi-
vaa yksilöllistä ohjausta ja se lisää asiakkaan motivaatiota kommunikointiin. Syrjässä olevien asiak-
kaiden läsnäoloa vahvistaa yksilöllinen lähiohjaus asiakkaan tarvitsemalla tavalla. Haastateltavat pai-
nottivat, että asiakkaan kunnioittaminen on samalla asiakkaan arvostamista.

*”...jotka on vaarana jäädä syrjäytyä sinne sivulle, jotka ei sillä tavalla pysty osallistu-
maan, niin ohjaaja menis hänen vierelle ja ois hänen tavalla läsnä siinä, sillä tavalla
sais hänen sitä läsnäoloa ja osallistumista vahvistettua ja sitä kokemusta, että hänet
huomataan, sillä tavalla kuin hän on.” (H3)*

Haastattelussa ilmeni, että **yhteinen tapa kommunikoida** on sitä, että kommunikoinnin huomioivassa ohjauksessa annetaan aikaa asiakkaan kommunikointitahdille. Ohjaajan täytyy osata aistia asiakkaiden kanssa työskennellessä tilanteita, kuinka ohjata ja tukea asiakasta parhaiten. Haastattelussa nousi esille, että ihanteellisessa vuorovaikutustilanteessa ohjaajan toimintatavoissa näkyy läsnäolo ja ohjaaja reagoi asiakkaan kommunikaatioaloitteeseen. Eräs haastateltava painotti, että ohjaajien tulee käyttää menetelmänä voimaannuttavaa vuorovaikutusta erityisesti niihin asiakkaisiin, jotka ovat omassa maailmassaan. Haastateltavat kuvasivat kommunikointitahdin huomioivaa ohjausta sellaiseksi, jossa annetaan aikaa, huomataan asiakkaan kommunikaatioaloitteet ja asiakkaalla on kommunikaativälineistö valmiina kommunikaatiotilanteeseen. Eräs haastateltava kuvasi kommunikaation ohjausta siten, että ohjaaja tukee asiakasta tilanteessa antamalla hänelle kommunikointiärsyksiä, jolloin asiakkaan kommunikaatioaloitteet lisääntyvät. Yhteinen kommunikaatiotilanne on asiakaslähtöinen silloin, kun asiakas haluaa itse tuoda keskusteluaiheen kommunikointitilanteeseen.

”Että ollaan siihen valmis reagoimaan ja ne välineistö siihen on saatavilla helposti ja ne on kunnossa.” (H3)

Haastateltavat pitivät tärkeänä, että ohjaaja tunnistaa laajasti asiakkaiden erilaisten kommunikaatiomenetelmien käytön aloitteet. Haastateltavat painottivat sitä, että ohjaajan tulee hallita kommunikaatiomenetelmien käyttäminen ja hänellä pitää olla kommunikaativälineistö valmiina sekä lisäksi hänen täytyy olla valmistautunut vuorovaikutustilanteisiin. Haastateltavat kertoivat, että kommunikaation edistämisen ja kehittämisen merkitys on tärkeää asiakkailla, jotta heidän oma mielipiteensä tulee ymmärrettävästi esille.

”Ja kun monenlaisia kommunikoijia on, on ilmeitä, eleitä ja niinku tässä aiemmin jo tuli, se pitää vaan siis napata se tilanne siitä, jollonka tulee asiakkaalle se tuntu, että nyt tuo ymmärsi.” (H5)

”...meidän asiakkaiden kanssa just sen kommunikaation edistäminen kaikilla.” (H1)

Haastateltavat kuvasivat asiakkaiden kommunikointitilanteita, jotka ovat usein spontaaneja hetkiä ja niihin vaikuttavat ympäristön ärsykkeet. Ihanteellinen kommunikaatio- ja vuorovaikutustilanne on rauhallinen, turvallinen ja kiireetön. Haastateltavat kokivat, että asiakkaan kanssa keskusteltaessa aiheen tulee olla asiakkaalle mieluisa, sillä se motivoi asiakasta kommunikoimaan aktiivisemmin.

”Yrittää luomaan semmoinen turvallinen ja luotettava ympäristö siihen kommunikaatioon.” H3

Osallisuuden ulottuvuudet mahdollisuuksina ovat tässä kehittämistyössä: mahdollisuus päätöksentekoon, mahdollisuus vaikuttaa valintoihin ja mahdollisuus itsensä ilmaisuun (kuva 7).

Osallisuuden ulottuvuudet		
Mahdollisuus päätöksentekoon	Mahdollisuus vaikuttaa valintoihin	Mahdollisuus itsensä ilmaisuun

KUVA 7. Osallisuuden ulottuvuudet mahdollisuuksina

Mahdollisuutta päätöksentekoon haastateltavat kuvasivat siten, että osallisuus on kokemusta omiin asioihin vaikuttamisesta. Asiakkaat voivat esittää toiveita ja tehdä omaa elämää koskevia päätöksiä sekä asiakkaalla säilyy itsemääräämisoikeus. Haastateltavat kertoivat osallisuuden olevan kokemus siitä, että asiakkaalla on mahdollisuus tuoda esille omia mielipiteitään ja hän voi osallistua päätöksentekoon. Eräs haastateltava totesi, että asiakkaiden elämänlaatu paranee, kun he saavat olla osallisena omassa elämässään ja päättää omista asioistaan. Haastateltava koki, että asiakkaiden vastuuttaminen on tärkeää, että he oppivat tekemään itseään koskevia päätöksiä ja työskentelemään näiden taitojen kartuttamiseksi. On huomioitava, etteivät ohjaajat tee asiakkaiden puolesta asioita ja päätöksiä.

”Mahdollisuutta tuoda omia mielipiteitä ja osallistua päätöksentekoon koskien omaa itseään ja omaa elämää.” (H1)

Haastattelussa nousi esiin, että päivätoiminnan arjessa on annettu aikaa suunnittelulle, asiakkaita otetaan mukaan päätöksentekoon ja yhdessä suunnitteluun. Haastateltavat kokivat, että asiakkaat tarvitsevat päätöksenteon ja suunnittelun tueksi kommunikaatiomateriaalia. Materiaalia täytyy valmistaa ja tarjota asiakkaille, jotta he pystyvät osallistumaan suunnitteluun omalla kommunikaatiomenetelmällään.

”Antaa aikaa sille suunnittelulle ja sille hetkelle siellä päiväjärjestyksessä jo voijaan asiakkaitten kanssa yhdessä suunnitella tulevaa toimintaa.” (H3)

Haastateltavat kertoivat, että kun asiakkailla on **mahdollisuus vaikuttaa valintoihin** ja prosesseihin, vaikuttaa se myös itsemääräämisoikeuteen. Asiakkaat pystyvät vaikuttamaan siihen, millä tavalla heitä tuetaan ja mikä on heidän työntasonsa, siten he pystyvät vaikuttamaan toimintatuokioihin ja päätöksiin sekä osallistua suunnitteluun. Haastateltavat kuvasivat omaan elämäänsä vaikuttamista siten, että kun asiakkaalla on toimiva kommunikaatiokeino käytössään, hän pystyy vaikuttamaan

omaan elämäänsä ja tuomaan itseään sekä ajatuksiaan esille. Asiakkaat pystyvät vaikuttamaan siihen, millä tavalla heitä tuetaan ja mikä on heidän työntähtonsa, siten he pystyvät vaikuttamaan toimintatuokioihin ja päätöksiin sekä osallistua suunnitteluun. Haastateltavat kertoivat, että asiakkailla on mahdollisuus tehdä valintoja arjessaan erilaisissa toimintatuokioissa. Saadessaan tehdä valintoja, asiakkaat jaksavat paremmin odottaa vuoroaan ja sietää epäonnistumisia.

Haastattelussa ilmeni, kuinka asiakkaat osallistuvat päivätoiminnan prosessiin. Eräs haastateltava kertoi, kuinka asiakkaat saavat vaikuttaa siihen, mitä he haluavat tehdä toimintatuokioissa ja mitä toiveita heillä on. Asiakkaat pystyvät vaikuttamaan siihen, mikä on heidän päivän työntähtonsa, millä tavalla ohjaajat tukevat heitä ja millä tavalla heiltä vaaditaan tiettyjä asioita. Asiakkaat voivat osallistua päivätoiminnassa vaikuttamalla retkien suunnitteluun ja siihen, miten asiakkaan toive jostakin asiasta tai toiminnasta toteutetaan. Eräs haastateltava kuvasi sitä, kuinka asiakkaan haastava käyttäytyminen väheni, kun hän pystyi vaikuttamaan asioihin.

”Asiakkaat saa vaikuttaa siihen mitä missäkin tuokiossa haluavat tehdä tai mitä toiveita päivätoiminnasta ylipäättään on.”(H1)

Haastattelussa nousi esiin, että asiakkaat pystyvät osallistumaan asioiden ja päätösten edistämiseen saadessaan osallistua asiakasraatiin ja hankintoihin. Tätä kautta asiakkaat pääsevät vaikuttamaan ja luomaan motivoivia toimintoja. Haastateltava totesi, että täytyy huomioida asiakkaiden osallistaminen yhteisten asioiden hankintoihin ja ottaa heitä mukaan erilaisiin projekteihin.

”Saavat vaikuttaa, ni tulee sitten semmosia, niinku motivoivia toimintoja siitä.”(H2)

Haastateltavat kuvasivat useita esimerkkejä asiakkaiden **mahdollisuudesta itsensä ilmaisuun**. Asiakkaiden mielipide kysytään päivätoiminnassa monissa eri yhteyksissä. Asiakkaat ilmaisevat omia asioitaan ja esittävät toiveitaan tukikeskusteluissa. Haastateltava kertoi, että kun asiakkaat voivat ilmaista itseään omilla toimivilla kommunikaatiomenetelmillään ja omien taitojensa mukaisesti kyllä/ei- korteilla, vaikuttaa se heidän osallisuuteensa. Kommunikaation selkeytymisen myötä asiakas tulee ymmärretyksi ja pystyy paremmin osallistumaan tuokioihin. Asiakkaan kommunikaation edistymisen myötä hän pystyy keskustelemaan tukikeskusteluissa luottamuksellisesti ja tuomaan monen tasoisia asioita esille. Näiden esille tulleiden asioiden perusteella asiakasta voi tukea kokonaisvaltaisesti, joten sillä on vaikutusta asiakkaiden haasteiden vähenemiseen. Haastattelussa nousi esiin, kuinka kommunikaation kehittymisen ja selkeytymisen myötä, asiakas on tullut ymmärretyksi ja huomioiduksi. Kommunikaation edistyessä asiakas on pystynyt paremmin osallistumaan toimintatuokioihin.

”Asiakkailla on tukikeskustelut, missä saavat asioita tuuva.” (H1)

”Kun tulee niitä oivalluksia ja se kommunikaatio, jos selkeytyy, niin sitten pystyy paremmin ilmaisemaan mitä haluaa ja osallistumaan niihin tuokioihin ” (H2)

Haastateltavat painottivat, että on tärkeää löytää asiakkaalle toimiva ja yksilöllinen kommunikointikeino. Asiakkaiden kommunikoinnin kehittäminen niin, ettei siinä olisi tulkinnan mahdollisuutta. Haastateltavat pitivät tärkeänä sitä, että mahdollisuuksien mukaan asiakkailla käytetään tulkkipalvelua erilaisissa kommunikointitilanteissa. Asiakkaiden spontaani kommunikaatio on yksilöllistä ja se on riippuvainen ympäristöstä, hetkestä sekä ryhmästä. Haastateltavat kokivat, että asiakkaan täytyy pystyä kommunikoimaan omalla kommunikointimenetelmällään. Haastattelussa ilmeni, että osallistumisessa vaikuttaa vahvasti asiakkaiden kommunikoinnin merkitys. Asiakkaille on tärkeää, että he voivat kertoa, mitä he haluavat tehdä päivätoiminnassa.

Ryhmäteemahaastattelun aineistosta nousseiden asiakkaan osallisuuden edistämisen **kehittämiskohteiden** osa-alueet liittyivät asiakkaan yksilöllisen tuen tarpeeseen, toimintaan ja kuntoisuuteen päivätoiminnassa sekä asiakkaan kommunikoinnin edistämiseen ja ohjaukseen. Lisäksi kehitettäväksi asiaksi nostettiin asiakkaiden päivän kuntoisuuden huomioiminen (haastava käyttäytyminen ja terveydentila) sekä sen vaikutukset osallisuudessa ja osallistumisessa päivätoimintaan. Osallisuuden edistämisessä kehitettävänä teemoina olivat asiakkaiden yksilöllisen kommunikoinnin edistäminen ja vuorovaikutus- sekä kommunikointiohjaustilanteen kehittäminen.

Asiakkaiden yksilöllisen kommunikoinnin edistämisessä asiakkaalle tulee löytää toimiva kommunikointikeino ja asiakkaan pitää tulla ymmärretyksi sekä kuulluksi. Asiakkaiden kommunikointitilanteessa tulee huomioida kommunikaatio- ja vuorovaikutustilanne, jossa on sopiva vaatimustaso ja asiakkaan tulee kokea kommunikointiympäristön turvalliseksi. Vahvaa tukea tarvitseville ja ryhmässä toisista erillään oleville asiakkaille on tarjottava HYP-tuokioita (huomioivan yhdessäolon malli).

Asiakkaiden ohjaukseen vuorovaikutus- ja kommunikointitilanteisiin sisältyy paljon kehitettäviä asioita. Erityistä huomiota on kiinnitettävä ohjaajan asenteen merkitykseen tilanteessa, jotta asiakas tulee kuulluksi, tällöin ohjaaja huomioi ja hyväksyy asiakkaan mielipiteet sekä näkökulmat. Ohjauksen tulee olla aktiivista, läsnä olevaa ja tilanteessa täytyy antaa aikaa asiakkaan kommunikointiin. Lisäksi asiakkaalle tulee antaa mahdollisuuksia omien asioiden tuomiseen keskusteluun. Ohjauksessa tulee osoittaa kiinnostusta asiakasta kohtaan ja olla halua ymmärtää asiakkaan viestintää.

6.2 Työpajat

Kehittämistyö toteutui työpajatoiminnassa, jossa työstettiin ryhmäteemahaastattelun aineistosta nousseita kehittämiskohteita. Työpajatoiminnan kehittäminen kuvataan tässä luvussa osa-alueittain, joita ovat asiakkaan osallisuuden edistäminen, asiakkaan eteneminen osallisuuden portaissa ja KVANKin laatukriteerin käsittely.

Asiakkaan osallisuuden edistämisen osa-alueesta valittiin ensimmäiseksi kehitettäväksi teemaksi toimiva kommunikaatiokeino, ymmärretyksi ja kuulluksi tuleminen. Työpajoissa aihetta käsiteltiin laajasti keskustellen, ideoiden ja pohtien sitä eri näkökulmista. Keskusteluissa huomioitiin, että kaiken lähtökohtana on se, että asiakas voi tuoda ajatuksiaan esille. Kommunikaatiokeinoon avulla asiakkaat kertovat monenlaiset tunteet. Keskustelussa todettiin, että ilman toimivaa kommunikaatiokeinoa asiakkaan tilanne menee usein huonompaan suuntaan ja asiakkaalla voi ilmetä haastavaa käyttäytymistä. Toimiva kommunikaatiokeino vaikuttaa asiakkaan identiteetin kehitykseen ja siihen, mikä tapahtuu vuorovaikutuksessa toisen henkilön kanssa. Toimiva kommunikaatiokeino mahdollistaa osallisuuden edistämisen, sillä sen avulla asiakas saa yhteyden toisiin, on vuorovaikutuksessa muihin ja voi osallistua yhteiseen toimintaan. Toimenpiteenä kehittämiskohteelle työryhmä nimesi asiakkaiden yksilöllisten kommunikaation kehittämissuunnitelmien päivitystarpeen ja asiakkaiden yksilöllisten kommunikaatiomenetelmien kertauksen työryhmässä. Teeman tavoitetilaksi asetettiin toimiva kommunikaatiokeino ja aiheen kehittämiseksi laadittiin kehittämissuunnitelma, jossa on tavoitetila, toimenpiteet, mittarit, vastuuhenkilöt ja arvioinnit.

Toisena kehitettävänä osa-alueena oli asiakkaan ohjaaminen vuorovaikutus ja kommunikaatiotilanteissa. Työpajatyöskentelyssä nousi työryhmässä keskusteluun arvo- ja asennekysymykset ohjaajien toiminnassa. Nämä teemat olivat kehitettävien asioiden listalla ja nousivat myös ryhmäteemahaastattelun aineistosta esille. Keskustelussa pohdittiin, mitä kaikkea asiakkaiden ohjaaminen vuorovaikutus- ja kommunikaatiotilanteissa vaatii ohjaajilta. Pohdinnan tuloksena todettiin, että ennen kuin pystytään toteuttamaan ohjausta kokonaisvaltaisesti, tarvitaan tietoa asiakkaan kommunikaatiotilasta ja käytettävistä menetelmistä. Ennen kuin päästään vaikuttamaan ohjaukseen, on työstettävä asiakkaiden kommunikaatiomenetelmiä laaditun kehittämissuunnitelman mukaisesti.

Toimenpiteenä toiselle kehittämiskohteelle laadittiin koulutuksen hankkiminen kommunikaatiokeinoista työryhmän jäsenille ja erityisesti uusille työntekijöille. Perekahdysmallia lähdetään kehittämään niin, että ohjaajien alkuperekahdyksen jälkeen käytetään keinona mallintamista kommunikaatiomenetelmien oppimisessa. Mallintamisen ja muistin tukena laaditaan käyttöön toimintaohjeita kommunikaatiomenetelmistä QR-koodien avulla. Oppimisessa ja kouluttautumisessa hyödynnetään vertaisoppimista eli työryhmässä olemassa olevaa hiljaista tietoa ja osaamista kommunikaatiomenetelmistä. Lisäksi jaetaan asiakkaiden yksilöllisiä kommunikaatiomenetelmien käyttöön liittyviä hyviä käytäntöjä muille. Osallisuutta edistetään myös sillä, että päivitetään yksilöllisiä toimintaohjeita ja kootaan yhteen kommunikaatiomateriaalit. Näin kaikilla ohjaajilla on tieto asiakkaiden ohjauksesta ja kommunikaatiomateriaalit ovat kaikkien saatavilla.

Osallisuuden portaissa etenemisessä nousi esille paljon kehitettäviä asioita, kuten asiakasraadin perustaminen, asiakkaiden mukaan tuleminen suunnittelemaan ja toteuttamaan toimintaa sekä tekemään hankintoja. Lisäksi kehitettäviä asioita ovat ajan antaminen asiakkaiden suunnittelulle, asiakkaiden retki- tai suunnitteluryhmien kokoaminen ja päätöksenteon harjoittelua erilaisissa arjen tilanteissa. Työpajoissa käsiteltiin osallisuuden etenemistä osallisuuden portaissa ja valittiin asiakkaiden osallisuuden edistämisen keinoksi kehitettävistä aiheista päätöksenteon harjoittelua erilaisissa arjen tilanteissa. Keskustelussa nousi esille, että asiakkaille pitää olla mahdollisimman konkreettisia harjoitteita ja päätöksenteosta tulee seurata välittömästi jotain konkreettista toimintaa. Asiakkaiden

päätöksenteon harjoittelu onnistuu arjessa helposti ja niiden tekemiselle täytyy asiakkaille antaa aikaa. Ohjaajien tulee olla läsnä ja huomata, kun asiakkaat haluavat tehdä päätöksiä. Ohjaajilla tulee olla samanlaiset mallit ohjauksessa. Päätöksenteon harjoitteluun sisällytetään asiakkaita motivoivia asioita ja käytetään tukena tuettuun päätöksentekoon saatavilla olevaa materiaalia.

Osallisuustalo AITO:n toimintaa ohjaavat **Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan, KVANKin laatukriteerit**. Työryhmässä koettiin tärkeäksi, että laatukriteerit saadaan sulautumaan toimintaamme niin, että ne näkyvät arjessamme. Laatukriteereistä valittiin työstettäväksi ensimmäinen laatukriteeri, joka oli tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen. Kriteerin valinnan perusteluina oli se, että kriteerin toteutuessa asiakas voi vaikuttaa paljon päivätoiminnan sisältöihin ja kun kriteeri toteutuu, sillä saa asiakas paljon aikaiseksi. Kriteerin toteutuessa asiakas pääsee mukaan valintojen ja suunnitelmien tekemiseen, siten asiakas voi vaikuttaa myös kaikkiin muihinkin kriteereihin. Ryhmateemahaastattelun aineistosta ilmeni, että asiakkaat voivat tehdä omia valintoja aamupäivä- ja viikkokokouksissa. Asiakkaille annetaan mahdollisuus valintojen tekemiseen ja asiakkaat voivat harjoitella vaihtoehtojen valintaa, tehdä suunnitelmia sekä tavoitteita. Työpajatyöskentelyssä käytiin läpi, mikä oli laatukriteereiden merkitys ja kuinka ne ohjaavat työtämme. Saadaksemme laatukriteerin sisällytettyä toimintaamme, laadimme toimenpiteenä asiakkaiden valintojen kirjaamisen asiakastietojärjestelmään. Kirjaamisessa huomioidaan, kuinka asiakkaiden valinnat ovat toteutuneet arjessa, kunkin asiakkaan omien taitojen mukaisesti. Tavoitetasona kehittämiskohteelle oli arjessa tehtävien valintojen tekemisen toteutuminen.

Osallisuustalo AITO:n arvomaailmassa näkyy jo tällä hetkellä asiakkaiden osallisuuden edistäminen, joten on aika tehdä se näkyväksi. Päätimme, että Osallisuustalo AITO:n arvot tulee päivittää ja avata ohjaajien, asiakkaiden ja läheisten kesken prosessina. Tavoitetilaksi määrittelimme, että osallisuus on toiminnan taustalla oleva arvo. Päätimme aloittaa tarkan kirjaamisen asiakastietojärjestelmään asiakkaiden valintojen ja päätöksentekemisestä. Asiakkaiden päätöksen tekeminen arjessa on osallisuutta ja tämä täytyy tehdä näkyväksi kirjaamalla tapahtumia. Päätimme kiinnittää huomiota asiakkaiden yksilölliseen ohjaukseen toiminnassa. Koimme myös tärkeänä, että hiljainen tieto ja asenne asiakkaiden osallisuuden edistämässä heitä ohjattaessa, tulee näkyväksi perehdyttäessä uusia työntekijöitä. Perehdytyksen tueksi päätimme laatia muistilistan, johon on tarkemmin yksilöity, kuinka osallisuuden tukeminen etenee kunkin asiakkaan kohdalla.

6.3 Kehittämistyön tuotos

Kehittämistyön tuotoksena syntyi kehittämissuunnitelma Osallisuustalo AITO:n päivätoiminnan kehittämiseen (liite 4). Kehittämissuunnitelman ensimmäinen versio laadittiin ensimmäisessä työpajassa, joka päivittyi kehittämissuunnitelman etenemisen myötä. Kehittämissuunnitelma sisältää jokaisen kehittämiskohteen tavoitetason, toimenpiteet, aikataulun, mittarit, vastuuhenkilöt ja arvioinnin.

Teimme tiivistä arviointia kehittämissuunnitelman etenemisessä. Kehittämissuunnitelmaa seurattiin joka toinen viikko henkilökunnan kokouksessa. Kehittämissuunnitelmaa luotiin päätösten seurantalomake ohjaajien käyttöön, johon kirjattiin, miten hankkeen sovitut asiat etenevät. Ohjaajat käyttivät lomaketta halutessaan muistinsa sekä työskentelynsä tukena. Työpajatyöskentelyn sovitut asiat kirjattiin

kehittämissuunnitelmaan, johon kirjattiin käytännön asioita työpajassa sovittujen toimenpiteiden jalkauttamiseksi sujuvasti arkeen. Jokaisen työpajan päätteeksi teimme yhdessä arviointia missä vaiheessa olemme menossa ja miten päätösten seuranta on edennyt.

Kehittämissuunnitelma pitää sisällään kaikki kehittämistyössä olevat sisällöt. Lisäksi kehittämissuunnitelma pitää sisällään kaikki kehittämishankkeessa olevat sisällöt, joita ovat kehittämistyössä esitelyiden lisäksi, toimintakulttuurin edistäminen ja päivätoiminnan sisältöjen kehittäminen. Kehittämissuunnitelmassa on liitteenä toimintatuokiot asiakirja, johon on kirjattu päivätoiminnan olemassa olevat ja hankkeen aikana kehitetyt toimintatuokiot. Toimintatuokiot on kuvattu selkeästi asiakirjaan ja siitä on helppoa tarkastaa mitä sisältöjä tuokiot pitävät sisällään. Kehitettäessä toimintatuokioita, loimme ensimmäiseksi versioksi toimintatuokion perusrungon, jota voidaan soveltaa jokaiselle asiakkaalle erikseen. Kehittämistyötä tehdessämme huomioimme koko ajan asiakkaiden osallisuuden edistämisen ja asiakkaiden yksilöllisen kommunikaation mahdollisuudet.

7 POHDINTA

7.1 Kehittämistyön prosessin arviointi

Tämä kehittämistyö toteutui kehittämistutkimuksen vaiheiden ja spiraalimallin mukaisesti. Salosen (2013, 14) mukaan spiraalimallia kuvataan sosiokulttuuriseksi malliksi, sillä siinä korostuu ja huomioidaan kehittämistoimintaan liittyvät inhimilliset, etniset ja sosiaaliset piirteet. Ne ovat läsnä olevia asioita, jotka ovat vaikuttamassa työskentelyyn. Kehittämistoiminnassa ei voi olla huomioimatta ihmisiä. Tämän vuoksi spiraalimallissa toteutuu arvioiminen, palaaminen ja pysähtyminen, jolloin tarkennetaan kehittämistehtäviä, sisältöjä ja toimenpiteitä. Spiraalimalli voi olla haasteellinen toimijoille, sillä kehittämistyössä olevat ihmiset ovat tarkkaavaisia, tietoisia, elämäkokemukseltaan ja lähtökohdiltaan erilaisia henkilöitä. Spiraalimalli huomioi ihmisen olevan oppija ja luova toimija, jonka aiemmat kokemukset, tiedot ja osaaminen ovat saatavilla sekä käytettävissä kaikin tavoin kehittämistyössä.

Kehittämistyö toteutui spiraalimallin eri vaiheiden mukaisesti. Ensin työ perusteltiin omassa organisaatiossa ja työryhmässä. Tämän jälkeen teimme suunnitelman kehittämistyölle, toteutimme toimintaa työpajoissa, arvioimme toimintaa työpajoissa, kehittämispäivissä ja kokouksissa. Muutimme suunnitelmaa tilanteen vaatimusten mukaisesti. Salosen (2013, 14–15) mukaan spiraalimalli huomioi yhteisen ammattiosaamisen, yhteisöllisyyden työskentelyssä ja organisaation sisäisen kulttuurin vaikutuksen. Spiraalimallissa työskennellään pienin askelin, joten kaikkea ei organisoida ennen kehittämisen aloitusta vaan asioita tarkennetaan ja muutetaan tarvittaessa työskentelyn edetessä. Spiraalimallin tehtävät muodostavat kehän eri vaiheineen, joita ovat perustelu, organisointi, toteutus ja arviointi. Toiminta etenee jatkumona muodostaen uusia kehiä, joissa arvioidaan edellisen vaiheen tuotosta. Reflektointi, arvioiminen ja vuorovaikutus ovat spiraalimallissa vaikuttavia elementtejä.

Työpajoissa käytettiin Learning Cafe -menetelmää, mikä on vuorovaikutukseen perustuva menetelmä. Työryhmä oli keskusteleva, joten toimintamalli soveltui erityisen hyvin tälle työryhmälle. Osallisuustalo AITO:n työryhmä oli sitoutunut kehittämään toimintaa ja kehittämistyön eteenpäin vieminen konkretisoitui työpajoissa. Nummi (2018, 90) kuvaa sitä, kuinka työpajatoiminta havainnollistaa tavoitteet tekemiseksi ja oman ymmärryksen kasvaessa lisääntyy oman toiminnan organisoiminen. Työpajatoiminnan avulla on helpompi käsitellä vaikeuksia ja toiminnan järjestäminen sekä vastuun jako helpottuu. Työpaja toiminnan avulla sitoutuminen ja vastuullisuus kasvaa.

Tämän kehittämistyön tutkimuksellinen ote näkyi kehittämistyön eri vaiheissa. Aineiston hankinta syntyi ryhmäteemahaastattelun lisäksi kolmessa työpajassa helmikuun 2020 ja helmikuun 2021 välisenä aikana. Ryhmäteemahaastattelu toimi alkukartoituksena kehittämistyölle. Teemahaastattelurunko ja haastattelukysymykset kartoittivat Osallisuustalo AITO:n päivätoiminnan tämänhetkistä tilannetta, kuinka osallisuus siellä toteutuu ja mitä kehitettävää on osallisuuden edistämisessä. Ryhmäteemahaastattelun tulosten avulla saatiin kuva Osallisuustalo AITO:n tämänhetkisestä tilanteesta osallisuuden suhteen ja työpajoihin löydettiin kehitettävät asiat. Kehittämistyön aineiston analyysissä käytettiin teorialähtöistä sisällönanalyysia ja luokittelu pohjautui osallisuuden teoriaan. Työpajoissa työskenneltiin tuloksista syntyneiden kehittämisen kohteiden mukaisesti.

Työpajojen loppuarviointi ja kehittämishankkeen väliarviointi tehtiin kolmannen työpajan lopuksi. Lomakkeena toimi sosiaali- ja terveysjärjestöjen avustuskeskuksen (STEA) itsearviointioppaaseen suunniteltua mukailtua SWOT-analyysirunkoa (STEA 2016, 28.) Ohjaajat ovat aiemmissa yhteyksissä tottuneet käyttämään SWOT-analyysiä, joten se oli sopiva valinta tilanteeseen. Tämän lomakkeen ohjaamana arvioimme tämän hetken tilannetta kehittämishankkeessa ja samalla analyysi toimii kehittämishankkeen loppuun saattamisen tukena. Arviointiin osallistuivat hankkeessa koko prosessin ajan olleet työntekijät sekä kolme työntekijää, jotka aloittivat työnsä vuoden alusta.

Tässä seuraavassa kuvaan SWOT-analyysin tuloksia. Kehittämistoiminnan vahvuuksista ohjaajat kokivat, että hankkeen myötä toiminta on selkeytynyt. Ohjaajat kertoivat, että työpajat ovat toimineet mahtavina keskustelutilaisuuksina koko työryhmälle, sillä niissä ohjaajat ovat saaneet yhteistä aikaa kehittämiselle. Kehittämishanke on muistuttanut työntekijöille sen, miksi he tekevät tätä työtä. Ohjaajat ovat kokeneet, että hankkeen myötä saadaan vietyä monia asioita käytäntöön. Toiminnan heikkouksina ohjaajat ovat kokeneet, että kehittämistyössä ei olla pysytty koko ajan sovituissa suunnitelmissa ja osa sovituista toiminnoista on jäänyt tekemättä. Tämä oli johtunut siitä, ettei sovittujen asioiden listaus ole ollut kaikkien saatavilla.

Toimintaan liittyviä mahdollisuuksia ohjaajat kuvasivat siten, että päivätoiminnasta kehittyä monipuolisempaa ja yksilöllisempää toimintaa asiakkaille ja mahdollisesti päivätoimintaan saadaan uusia asiakkaita. Mahdollisuuksina koettiin se, että työntekijöiden on mahdollista tehdä oman osaamisen ja kiinnostuksen mukaan työtä uudistuneessa päivätoiminnassa. Toimintaan liittyvistä uhkista ohjaajat nostivat esiin sen, että kehittämishanke jää viemättä käytäntöön, johtuen mahdollisesti henkilöstöresurssin vajauksesta. Lisäksi ohjaajat kokivat uhkana sen, saavatko he hankittua kaikki materiaalit mitä he tarvitsevat päivätoiminnan kehittämiseen.

Kuvaan seuraavassa SWOT-analyysistä nousseita kehittämistoimenpiteitä. Analyysistä nousi esille toive siitä, että jatkossakin käytetään aikaa ja työpajapäiviä toiminnan kehittämiseen. Hankkeen eteenpäin viemisen tueksi toivottiin kehittämissuunnitelmaa avuksi. Työryhmä oli kokenut kehittämissuunnitelman liitteenä olevan toimintatuokiot tiedoston toimivaksi. He kokivat, että toimintatuokiot tiedoston ääreen oli helppoa pysähtyä ja jatkaa tuokioiden kehittämistyötä. Analyysin lopussa arvioitiin millaisia tuloksia ja vaikutuksia on toiminnalla saatu aikaan? Työryhmän kokemuksen mukaan, on saatu aikaan asiakkaille mielekkäämpää päivätoimintaa. Asiakkaiden osallisuus ja tasiarvo toimintaryhmien kesken on vahvistunut ja asiakkaat pääsevät samanvertaisesti osallistumaan.

7.2 Kehittämistyön tuotoksen arviointi

Kehittämistyön teoreettisena viitekehyksenä olivat osallisuus, osallisuuden ulottuvuudet ja osallisuuden hierarkkinen malli. Nämä teoriat kuvasivat ja hahmottivat parhaiten osallisuutta erityistä tukea tarvitsevien henkilöiden elämässä. Osallisuus on laaja ja monitahoinen käsite, joten oli haasteellista löytää osallisuuden määritelmistä tähän kehittämistyöhön soveltuvin määritelmä. Selkein ja konkreettisin määritelmä osallisuudesta, joka kuvaa tätä kehittämistyötä oli THL: n (2021c), Kehitysvammaisten tukiliiton (2018) ja Isolan ym. (2017, 23) kuvaama määritelmä osallisuudesta (ks. kuva 1). Osallisuuden osa-alueet syntyivät kymmenestä ryhmähaastattelusta Euroopan sosiaalirahaston toi-

mintalinja viiden erilaisissa hankkeissa. (Isola ym. 2017, 23.) Kehittämistyöhön osallisuuden määritelmä on soveltuvien, sillä kohderyhmän asiakkaiden kohdalla käydään arjessa keskustelua osallisuuden edistämiseksi liittyen itsemääräämisoikeuteen, vaikuttamiseen ja osallistumisen kokemuksesta yhteisestä hyvästä. Määritelmä kuvastaa hyvin kehittämistyön kohderyhmän maailmaa, sillä se kuvastaa yksilöllisyyttä, yhteisöllisyyttä ja yhteistä tekemistä. Nämä ovat asioita, jotka ovat tärkeimpiä osa-alueita asiakkaiden elämässä ja lisäksi tämän kehittämistyön sisällönanalyyssissä käytettiin myös käsitteenä yhteisöllisyyttä ja yksilöllisyyttä.

Tässä kehittämistyössä on sisällönanalyyssissä pohjateorian käsitteitä, jotka sopivat parhaiten kohderyhmälle. Käsitteinä yksilöllisyys ja yhteisöllisyys liittyvät osallisuuteen tiiviisti. Asiakkailla on mahdollisuus tehdä yksilöllisiä päätöksiä, koskien omaa elämäänsä mutta osallisuus toteutuu olemalla yhteydessä muihin. Yhteisöllisyyden merkitys on autismikirjon asiakkaiden kohdalla merkityksellistä ja he tarvitsevat kokemuksia siitä, että ovat yhteydessä muihin ihmisiin. Aineistossa nousi vahvasti esille yksilöllisyyden merkitys päivätoiminnassa. Autismikirjon asiakkaiden erilaiset tuen tarpeet vaikuttavat kokonaisvaltaisesti heidän arjessaan. Asiakkaat pystyvät osallistumaan päivätoimintaan omien tuen tarpeiden mukaisesti. Kivistön (2014) mukaan osallisuudesta keskusteltaessa liitetään osallisuus usein yhteisöllisyyden käsitteeseen. Vammaisliikkeessä korostetaan yksilöllisyyttä ja yhteisöllisyyttä puhuttaessa itsenäisen elämän merkityksestä ja yhteistoiminnasta. Osallisuus suhteessa näihin merkityksiin, on myös identiteetin sekä yhteisöllisyyden yhtäaikaista tunnistusta, hyväksymistä ja huomioimista. Tällä hetkellä vallalla on keskustelu, joka korostaa vastuullisuutta omassa elämässä ja vahvaa yhteisvastuullisuutta. Yksilöllisyyttä määrittävät itsemääräämisen ja itsevastuullisuuden arvot. Yhteisöllisyyttä määrittää luottamuksen, yhteisöllisyydestä nousevan voiman ja pyyteettömän antamisen sekä jakamisen arvot. (Kivistö 2014, 48.)

Teoriaosuudessa oli kuvattu Shiersin (2001, 111) osallisuuden polku, jolla voi arvioida millainen on organisaation ja työntekijän sitoutumisen vaihe. Mallilla voidaan arvioida työntekijän valmiuksia, mahdollisuuksia ja velvollisuuksia suhteessa osallisuuteen. Jokainen työntekijä voi henkilökohtaisella tasolla käydä läpi, miten hyvin hän tunnistaa itsessään osallisuuden edistymisen osana omaa työtään. Tämän kehittämistyön aikana emme ehtineet käydä työryhmän kanssa läpi osallisuuden polkua, mutta tarkoituksena on jatkossa käyttää osallisuuden polkua kehittämishankkeen aikana. Osallisuuden polku vahvistaa työntekijän ymmärrystä omasta toiminnastaan asiakkaan osallisuuden edistämiseksi.

Tätä kehittämistyötä ohjasivat tutkimuskysymykset ja vastauksia haettiin aineistosta nousseiden kehittämiskohteiden työstämisellä sekä tämän kehittämistyön tuotoksella kehittämissuunnitelmalla. Ensimmäinen tutkimuskysymys oli, miten päivätoiminnan kehittämisessä huomioidaan asiakkaiden osallisuus? Kehittämistyön tavoite asiakkaiden osallisuuden edistäminen kulki prosessissa mukana koko matkan ajan. Kaikissa kehittämiskohteissa huomioitiin asiakkaiden osallisuuden mahdollisuudet ja se, että ne tukevat asiakkaiden osallisuuden edistämistä päivätoiminnassa ja ne on kirjattu kehittämissuunnitelmaan. Tässä kehittämistyössä asiakkaat eivät olleet mukana konkreettisesti kehittämässä toimintaa ja osallisuuden edistämistä. Todellisessa osallisuudessa asiakkaat osallistuvat tasavertaisina ja ovat mukana suunnittelemassa sekä kehittämässä yhdessä työryhmän kanssa. Kohderyhmän tuen tarpeet ja haasteet huomioiden ymmärrämme, että tavoitteen toteuttaminen vaatii

tarkkaa suunnittelua ja kommunikoinnin sekä vuorovaikutuksen mahdollistamista. Tässä työssä asiakkaiden osallistuminen oli välillistä ohjaajien toimiessa toimenpiteiden käytäntöön saattajina ja suunnittelijoina. Toisaalta on ymmärrettävää, että kehittämistyön aikana ei työryhmässä noussut esille asiakkaiden osallisuus kehittämishankkeen tässä vaiheessa. Ennen kuin olemme valmiita otta-
maan asiakkaat mukaan, täytyy asiakkaille luoda olosuhteet sellaiseksi, että heidän läsnäolonsa mahdollistuu sujuvasti ilman, että asiakkaat joutuvat kohtamaan turhaan suuria pettymyksiä tai vastoinkäymisiä. Lisäksi asiakkaille täytyy olla tarjolla toimivat kommunikointivälineistöt.

Toisena tutkimuskysymyksenä oli se, miten työntekijät kokevat osallisuuden toteutumisen tällä hetkellä, mitkä asiat sitä estävät ja mitkä edistävät, mitä kehitettävää toiminnassa on? Seuraavissa kappaleissa kuvaan ensin, miten työntekijät ovat kokeneet asiakkaiden osallisuuden toteutumisen tällä hetkellä päivätoiminnassa, aineistosta nousseiden tulosten perusteella. Kappaleissa kuvataan asiakkaiden **osallisuuden kokemusta, asiakkaiden kohtaamista ja osallisuuden ulottuvuuksien mahdollisuuksina**.

Osallisuustalo AITO: n ryhmäteemahaastattelun aineiston tuloksista voidaan päätellä, että ohjaajat kuvaavat monet osallisuuden osa-alueet toimiviksi. Aineistosta nousi esille, että **osallisuuden kokemuksella** on vaikutusta asiakkaan elämässä moneen osa-alueeseen. Asiakkaat kokevat merkityksellisyyttä, he oppivat tuntemaan itseään paremmin ja kehittämään yhdessä omia tukitoimiaan. Työryhmän tehtävänä on tukea ja auttaa asiakkaita sekä luoda heille mahdollisuuksia päästä harjoittelemaan päätöksentekoa. Aineistosta ilmeni, että osallisuuden kokemuksella on suuri merkitys ja vaikutusta asiakkaan osallisuuden edistämiseen päivätoiminnassa. Kivistö (2014, 161) on tutkinut väitöskirjassaan vaikeavammaisten ihmisten osallisuuden toteutumista toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Tutkimuksensa osatutkimuksessa kokemuksellisesta osallisuudesta Kivistö on tiivistänyt aineiston tulosten perusteella merkityksellisimmät tekijät, joista osallisuuden kokeminen ja rakentuminen koostuu. Näitä tekijöitä ovat rakenteellinen ja asenteellinen esteettömyys, kuulluksi tuleminen, hyvä ja arvostava kohtelu, vammaisten henkilöiden keskinäinen yhdenvertaisuus sekä yksilön oma toimijuus.

Ryhmäteemahaastattelu aineistosta nousi esille, että päivätoiminnassa on paljon tilanteita, joissa asiakkaat pääsevät kokemaan yhteisöllisyyttä. Kommunikaatiomenetelmien merkitys nousi vahvaksi yhteisöllisyyden kokemuksessa, sillä menetelmien avulla asiakas tulee kuulluksi ja nähdyksi. Tämä lisää asiakkaan osallisuutta yhteisössä, kun hän voi kommunikoida muiden kanssa. Aineistosta ilmeni, että **asiakkaiden kohtaamisessa** tulee huomioida monia asioita liittyen vuorovaikutukseen ja kommunikointiin. Yhteinen kommunikaatitilanne on asiakaslähtöinen silloin, kun asiakas haluaa itse tuoda keskusteluaiheen kommunikointitilanteeseen ja tekee aloitteen kommunikoinnista. Ohjaajan on tunnistettava laajasti asiakkaiden erilaisten kommunikaatiomenetelmien käytön aloitteet ja ohjaajan on hallittava kommunikaatiomenetelmien käyttäminen. Miettinen (2020) korostaa etnografisessa tutkimuksessaan, että työntekijöiden toimintaa ohjaavissa velvoittavissa ohjeistuksissa tulisi olla ohjeita ja houkuttimia luoda miellyttäviä yhdessäolon hetkiä asiakkaiden kanssa, joissa huomioidaan asiakkaiden vuorovaikutuksen menetelmiä, aikaa, tilannetta ja paikkaa koskevia henkilökoh-
taisten toiveiden kunnioittamista. (Miettinen 2020, 155.) Työryhmällä on paljon kokemusta asiak-
kaista, joten heidän oli helppoa kuvata asiakkaiden tarvitsemaa tuen tarvetta kommunikointiin.

Tässä kehittämistyössä laadittiin kehittämissuunnitelmaan toimenpiteitä ja tavoitteita, joilla voidaan vastata siihen, että asiakkaiden henkilökohtaisten kommunikaation tapojen kunnioittaminen mahdollistetaan.

Aineiston **osallisuuden ulottuvuudet** osiossa käsiteltiin asiakkaiden mahdollisuutta vaikuttaa valintoihin. Aineistosta ilmeni, että asiakkailla on mahdollisuus valintojen tekemiseen useissa eri tilanteissa päivätoiminnassa. Aineistosta tuli esille, että asiakkaat osallistuvat päivätoiminnan prosessiin, sillä he saavat vaikuttaa siihen, mitä he haluavat tehdä toimintatuokioissa ja mitä toiveita heillä on. Asiakkaat pystyvät vaikuttamaan omaan päivän työkuuntoisuuteen, millaista tukea he tarvitsevat ja mitä heiltä vaaditaan. Aineistosta ilmeni, että asiakkaan haastava käyttäytyminen väheni, kun hän pystyi vaikuttamaan asioihin. Osallisuuden ulottuvuuksien osiossa käsiteltiin myös mahdollisuutta itsensä ilmaisuun. Aineistosta ilmeni, että asiakkaiden mielipide kysytään päivätoiminnassa monissa eri yhteyksissä, joten he pääsevät ilmaisemaan omia asioitaan ja toiveitaan omilla toimivilla kommunikaatiomenetelmillään. Teoreettisena viitekehyksenä tässä kehittämistyössä oli osallisuuden laajasta kentästä valikoitunut Thomas Nigelin osallisuuden ulottuvuudet. Thomas (2002) kuvaa osallisuuden olevan erilaisena ulottuvuuksina, seinämänä tai muurina. Seinämä voi ulottua sekä sivusuunnassa että pystysuunnassa, ja se voi myös ulottua epätasaisesti eri pisteissä rajojen sisällä. Voimme tunnistaa päätöksentekoon osallistumisen eri näkökohdat tiilinä tai pylväinä seinämälle ja laajentaa niitä eri tavoin. (Thomas 2002, 175.) Thomasin kuvaamat mahdollisuudet (ks. kuva 2) ovat suoraan sovellettavissa kohderyhmän asiakkaiden elämään. Niitä on suhteellisen helppoa soveltaa ja käyttää asiakkaiden osallisuuden toteutumista arvioitaessa. Lisäksi Thomasin malli kuvaa osallisuutta laajemmin kuin tikapuumallit ja yhdessä tikapuumallien kanssa, antaa laajemman kuvan osallisuuden ulottuvuuksista. Tämän vuoksi Thomasin osallisuuden ulottuvuuksien kuvaus otettiin mukaan työhön. Haastatteluaineiston perusteella voidaan todeta, että asiakkaiden osallisuuden mahdollisuudet toteutuvat suurelta osin päivätoiminnassa.

Toisessa tutkimuskysymyksessä kysyttiin myös, mitkä asiat estävät ja mitkä edistävät osallisuutta, mitä kehitettävää toiminnassa on? Aineistosta nousseet osallisuutta estävät, edistävät ja kehitettävät asiat koottiin kehittämiskohteiksi ja ne liittyivät asiakkaiden tuen tarpeisiin, toimintaan, kuntoisuuteen päivätoiminnassa, kommunikoinnin edistämiseen ja asiakkaan ohjaukseen. Seuraavissa kappaleissa kuvataan kehitettäviä asioita, **toimivaa kommunikaatiomenetelmää, kuulluksi ja ymmärretyksi tulemista, asiakkaiden ohjausta vuorovaikutus- ja kommunikaatiotilanteissa, osallisuuden portaissa etenemistä ja KVANKin laatukriteerin työstämistä**. Näiden kehitettävien osa-alueiden avulla edistetään asiakkaiden osallisuutta.

Ensimmäiseksi kehitettäväksi osa-alueeksi nousi työpajoissa **toimiva kommunikaatiomenetelmä, kuulluksi ja ymmärretyksi tuleminen**. Asiakkaiden näkökulmasta katsottuna kommunikaation merkitys asiakkaiden elämässä on tärkein asia, että asiakkaiden osallisuus edistyy. Miettinen (2020) kuvaa syvästi kehitysvammaisen aikuisen mahdollisuuksia yhteisyyden kokemiseen etnografisessa tutkimuksessaan sosiaalisesta vuorovaikutuksesta suomalaisissa ryhmäkodeissa. Syvästi kehitysvammaisen henkilön yksi väylä kokea mahdollisuutta yhteisyyteen ja ihmisarvon mukaiseen elämään on suhde häntä hoitaviin työntekijöihin. Syvästi kehitysvammaisten henkilöiden osallistamisessa on huomioitava heidän käyttämät yksilölliset kommunikaation ja vuorovaikutuksen muodot.

Tämä täytyy erityisesti huomioida, kun työntekijöitä rohkaistaan vuorovaikutukseen heidän kanssaan. Osallistaminen ei voi toteutua menetelmillä, jotka eivät anna asiakkaille mahdollisuutta olla aktiivinen osapuoli vuorovaikutuksessa. (Miettinen 2020, 154.) Kehitettävälle osa-alueelle laadittiin selkeä kehittämissuunnitelma, jolla on tavoite, toimenpiteet, mittarit ja arviointi. Tavoitetilaksi muotoutui toimiva kommunikaatiomenetelmä. Toimenpiteinä laadittiin asiakkaiden kommunikaation kehittämissuunnitelmien päivittäminen ja tiedon jakaminen käytössä olevista kommunikaatiomenetelmistä työyhteisöön. Nämä toimenpiteet vahvistavat asiakkaiden osallisuutta, sillä työryhmän osaamisen kautta asiakkaiden mahdollisuudet osallisuuteen vahvistuvat ja he pystyvät tekemään arjessaan valintoja sekä toimimaan osallisuuden ulottuvuuksien määritelmän mukaisesti. Tällöin asiakkailla on mahdollisuus osallistua päätöksentekoon, valintoihin ja suunnitteluun ja näillä asioilla on vaikutusta asiakkaiden osallisuuden edistymiseen. Kommunikaation kehittämissuunnitelmien päivitys ei toteutunut tämän kehittämistyön aikana, mutta se oli määritelty ja aikataulutettu kehittämissuunnitelmaan.

Tässä kehittämistyössä toisena kehitettävänä kohteena oli **asiakkaiden ohjaus vuorovaikutus- ja kommunikaatiotilanteissa**. Aineistosta nousi esille, että työryhmällä tulee olla tietoa asiakkaiden käyttämistä kommunikaatiomenetelmistä, jotta he osaavat parhaiten tukea asiakkaan kommunikaation ja vuorovaikutuksen aloitteita sekä mahdollisuuksia. Työryhmällä tulee olla myös ymmärrystä asiakkaiden vuorovaikutuksen edistämisen keinoista, jotta vuorovaikutus on asiakasta kuuntelevaa. Kontu (2004, 92) kuvaa väitöskirjassaan autistisen henkilön ja hänen arvioitsijansa kommunikaatiosuhdetta. Kontu tekee väitöskirjassaan päätelmän, että autistisen henkilön vahvuuksia arvioitaessa on kommunikaatiosuhteella tällöin keskeinen merkitys. Erityisesti silloin, kun pohdinnassa on autistisen henkilön sosiaaliset taidot, käyttäytyminen ja vuorovaikutus, on tarpeellista huomioida arvioitsijan ja arvioitavan henkilön kommunikaatiosuhdetta, onko se dialoginen vai instruktionaalinen. Dialogista kommunikaatiosuhdetta Kontu (2020, 5) kuvaa siten, että henkilö sopeuttaa omaa toimintaansa autismikirjon henkilön toimintaan. Ajatuksena on yksilön kehittyminen ympäristön välisessä suhteessaan, tämä on dialogista kommunikaatiota, jossa tieto itsestään ja ympäristöstä laajenee. Dialogisuudessa kuunnellaan toista niin, että se virittää toisen kommunikoimaan. Instruktionaalista kommunikaatiosuhdetta Kontu (2020, 13) kuvaa siten, että asiantuntijalla on tietoa ja kokemusta, jolloin vastapuoli koettaa sopeuttaa omaa toimintaansa kommunikaatiosuhteeseen sopivammaksi, jolloin kommunikaatiosuhteessa on epäsymmetria. (Kontu 2020, 13.) Tämän kehittämistyön aineistosta ilmeni, että asiakkaiden ohjauksessa tapahtuvalla vuorovaikutuksella on merkitystä siihen, miten asiakkaiden osallisuus voi edetä. Tavoitetilana tähän kehittämiskohteeseen oli tasalaatuinen osaaminen asiakkaiden kommunikaatiokeinoista ja toimenpiteenä oli asiakkaiden kommunikaation kehittämissuunnitelmien päivitys sekä tiedon jakaminen työryhmässä.

Osallisuuden portaissa eteneminen otettiin kehittämisen kohteeksi, sillä se konkretisoi osallisuuden etenemistä asiakkaiden elämässä. Osallisuuden portaiden avulla on selkeää seurata, miten edistyminen tapahtuu. Tässä kehittämistyössä valittiin osallisuuden portaissa etenemisen menetelmäksi asiakkaiden päätöksenteon harjoittelua erilaisissa arjen tilanteissa. Toimenpiteenä asiakkaiden päätöksentekoa seurataan asiakastietojärjestelmässä ja perehdytetään uusia työntekijöitä asiakkaiden ohjaamisessa. Toimenpide oli konkreettinen ja sitä oli selkeää seurata asiakastietojärjestelmään. Osallisuuden portaat olivat hyvä väline työryhmän kanssa työskennellessä työpajatoiminnassa ja

lisäksi sitä voidaan käyttää asiakkaiden ohjaamiseen. Osallisuuden hierarkisista malleista sovellettiin useita eri malleja, joista muokattiin kohderyhmälle sopivimmat osallisuuden portaat. Useimmat mallit ovat alkuperäisesti suunniteltu lapsille tai nuorille, kuten Hartin (1992, 8), Horellin (1994, 39) ja Shiersin (2001, 109) mallit. Erityistä tukea tarvitseville asiakkaille ei löytynyt suoraan valmiita osallisuuden portaita, ainoastaan Kehitysvammaisten tukiliiton Vuorenpää (2015; 2017, 24; 2018, 12) ja Nurmi (2015) ovat muokanneet kohderyhmälle sopivimman porrasmallin.

Tätä kehittämistyötä suuntasi **KVANKin Osallisuutta ja työllistymistä edistävät laatukriteerit**. Jo ennen kehittämistyön aloitusta oli Osallisuustalo AITO:n toimintasuunnitelmaan kirjattu KVANKin laatukriteerit, jotka olivat suuntaamassa toimintaa kohti asiakkaiden osallisuuden edistämistä. Kehittämistyössä käsittelyyn otettiin laatukriteereistä tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen, mikä on ensimmäinen laatukriteeri. KVANKin laatukriteerit ohjaavat toimintaamme ja palveluntarjoajan tulee toteuttaa toimintaansa, niiden ohjaamaan suuntaan. Vernerin (2020a) mukaan tuki valintojen ja suunnitelmien tekemiseen laatukriteerin tavoitteena on, että ihmiset voivat tehdä ja saavat harjoitella valintoja, jotka koskevat heidän elämäänsä tai tulevaisuuttaan. Lisäksi on tärkeää, että heillä on tukea päämääränsä saavuttamisessa. Palveluntuottajan tehtävänä on varmistaa, että asiakkailla on asianmukaista informaatiota valintojen ja päätöstentien tukena. Asiakkaiden saavutettavuutta voidaan edistää käyttämällä monipuolisesti puhetta tukevia ja korvaavia kommunikaatiomenetelmiä, tulkkipalvelua ja tarkastella tuotettua informaatiota. (Verner 2020a, 37.) Laatukriteerin kehittämisessä tavoitetilana oli valintojen tekemisen onnistuminen arjessa. Tämä kehittämiskohde meni käytäntöön niin, että ohjaajat kirjasivat asiakkaiden tekemiä arjen valintoja aktiivisesti. Työryhmän työskentelyn myötä pystymme toteuttamaan toimintaamme laatukriteerin ohjaamaan suuntaan.

7.3 Eettisyys ja luotettavuus

Peruslähdekohta ihmiseen kohdistuvassa tutkimuksessa on luottamus tutkittavien ja tutkijoiden välillä. Luottamus pysyy yllä, jos tutkijat kunnioittavat tutkittavien henkilöiden ihmisarvoa ja oikeuksia. Välttääkseen tuottamasta aiheutonta harmia tutkittaville, tutkijan on tärkeää perehtyä ennalta tutkitavan toimintaympäristön, historian ja kulttuurin piirteisiin. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8.) Kehittämistyöstä oli sovittu yhteisesti työryhmän kanssa, sillä haastattelija työskentelee vastaavana ohjaajana työryhmässä, joten haastattelija ja haastateltavat tunsivat toisensa hyvin ennen kehittämistyön aloitusta. Haastattelijan tuntiessa työyhteisön, toiminta- ja työkulttuurin, on syntynyt myös ymmärrys siitä, kuinka ne ovat muodostuneet sellaiseksi kuin ne ovat.

Tässä kehittämistyössä haastateltavat saivat infokirjeen ryhmäteemahaastattelusta ja kehittämistyöstä ennen haastattelua. Heillä oli aikaa perehtyä saamaansa tietoon ja harkita omaa osallistumistaan. Haastateltavat saivat ennen ryhmäteemahaastattelua opinnäytetyöhön liittyvän tietosuojalomakkeen, jossa kuvataan, kuinka henkilötietoja käytetään tutkimuksessa ja miten aineistoa säilytetään sekä kuinka se hävitetään. Tämän kehittämistyön ryhmäteemahaastattelussa syntynyt nauhoitettu aineisto säilytettiin koko prosessin ajan, siihen eivät pääse muut käsiksi ja se hävitettiin asiaan kuuluvasti kehittämistyön valmistumisen jälkeen. Kanasen (2015, 115) mukaan tutkimuksessa käytetty varsinainen aineisto täytyy tallettaa, sillä tällöin tarvittaessa tulosten luotettavuutta ja aineiston

aitoutta voidaan vahvistaa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta (2019) kuvaa seuraavassa tutkittavien oikeuksia. Tutkittavalla on oikeus tiedon saantiin ja siihen, mitä kaikkea tutkimus sisältää, kuinka henkilötietoja käsitellään, tutkimuksen käytännön käsittelystä ja toteutuksesta sekä kuinka kauan tutkimusaineistoa on suunniteltu säilytettävän. Tutkittavalle on annettava tietoa sillä kielellä minkä tutkittava ymmärtää, tieto voi olla kirjallisena tai sähköisenä. Tutkittavalle on annettava tarpeeksi aikaa tehdä päätös osallistumisestaan. Tutkittavalla on oikeus saada totuudenmukaista tietoa tutkimuksen päämäärästä ja haitoista, joita tutkimuksesta voi koitua. Lisäksi tutkittavan tulee saada tietää realistisesti mitä vaikutuksia ja hyötyjä tutkimuksesta voi tulla. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2019, 8–9.)

Ryhmäteemahaastattelun eettisyys varmistettiin sillä, että osallistuminen oli haastateltaville vapaaehtoista. Jokainen haastateltava allekirjoitti haastattelun suostumuslomakkeen ennen kuin he tulivat ryhmäteemahaastatteluun. Ohjaus- ja hankkeistamissopimus sekä tutkimuslupa hankittiin Savas Säätiöltä ennen ryhmäteemahaastattelun toteuttamista. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (2019, 8) mukaan ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen keskeisenä periaatteena pidetään tietoon perustuvaa suostumusta. Tilanteessa, jossa tutkittava on tutkimusvuorovaikutuksessa tutkijaan haastateltavan roolissa, liittyy monia periaatteita. Tutkittavalla henkilöllä on useita oikeuksia osallistuessaan tutkimukseen. Tutkittavalla on esimerkiksi oikeus vapaaehtoiseen osallistumiseen tai hän voi halutessaan kieltäytyä osallistumasta. Tutkija tallentaa tutkittavan antaman suullisen, kirjallisen tai sähköisen osallistumissuostumuksen. Tutkittavalla on oikeus keskeyttää osallistumisensa tutkimukseen ilman seuraamuksia ja tutkittava voi peruuttaa myös suostumuksensa tutkimukseen osallistumisesta. Peruuttamisten on oltava tutkittavalle yhtä helppoa kuin suostuminen tutkimukseen.

Tässä kehittämistyössä toteutuivat tutkimukselliset asetelmat, sillä aineiston keruu toteutui ryhmäteemahaastattelulla. Aineiston käsittelyä ja työstämistä voi seurata aineiston toteutuksen kuvauksessa. Lähdeviittauksissa on käytetty voimassa olevia Savonia-ammattikorkeakoulun ohjeita, toisten tekstiä ei ole plagioitu, vaan tuotoksiin on viitattu asianmukaisesti. Toikko ja Rantanen (2009, 121) käsittävät kehittämistoiminnan tutkimukselliset asetelmat niin, että ne toimivat samalla luotettavuuden kriteereinä ja siten ne ovat samalla tieteellisiä luotettavuuden kriteereitä. Kananen (2012, 165) määrittelee luotettavuusarvioinnin edellytykseksi päätelmien ja tulosten aukottomuuden.

Ryhmäteemahaastattelu nauhoitettiin nauhurilla ja vielä varmistuksena älypuhelimella sekä niiden toimivuus testattiin ennen haastattelua. Ryhmäteemahaastattelun haastattelukysymykset esitettiin ennen haastattelua työpaikalla. Ryhmäteemahaastattelu purettiin auki sanasta sanaan litteroimalla. Aineiston analyysi toteutettiin teorialähtöisellä sisällönanalyysillä, joka sopi tähän kehittämistyöhön hyvin. Tässä kehittämistyössä ei haettu uutta tietoa, vaan sovellettiin olemassa olevaa teoreettista tietoa, jolla haettiin näkökulmia ja raameja kehittämistyöhön. Tuomen ja Sarajärven (2018) mukaan tutkimusraportissa on kuvattava tarkkaan, tutkittavien valitseminen, aineiston kerääminen ja sen analysoiminen sekä aineiston eteneminen. Raportin tulee olla selkeä, looginen ja johdonmukainen, sellainen, että sen lukemista on helppoa seurata, miten on päästy tuloksiin. Lisäksi raportissa on näytettävä prosessien ja teoreettisten rakennelmien avulla tuloksiin pääseminen. (Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 7.2.) Kananen (2012), Tuomi ja Sarajärvi (2018) painottavat sitä, että raportissa on kuvattava tutkimuksen vaiheita, aloitus- ja lopputilannetta sekä keinoja. (Kananen 2012,

165; Tuomi & Sarajärvi 2018, luku 7.2.) Kehittämistyö kuvattiin auki kirjoittamalla vaihe vaiheelta. Kehittämistyön raportoinnissa on kuvattuna teoreettinen viitekehys, jonka pohjalta kehittäminen rakentui. Kehittämistyölle oli laadittu tavoite ja sen eteneminen sujui kehittämistyön spiraalimaisten vaiheiden mukaisesti.

7.4 Hyödynnettävyys ja kehittämisideat

Osallisuuden edistäminen on ajankohtainen aihe hallitusohjelmassa ja vammaisalalla. Uusi hallitusohjelma ymmärtää osallisuuden toiminnallisena hyvinvointia edistävänä sosiaalisuuden osana. (THL 2020a.) Kehitysvammaliiton (2019) toiveena on, että tulevaan hallitusohjelmaan sisältyvä vammaispoliittinen ohjelma on sitova. Lisäksi toiveena on, että lainsäädäntö, joka koskettaa vammaisten ihmisten edellyttämiä palveluita tehdään huomioiden osallisuus ja laatu. Kehitysvammaliitto (2019) ja Autismiliitto (2020b) toivovat hallituksen ja eduskunnan edistävän YK:n vammaissopimuksen ihmis-oikeusvelvoitteiden, osallisuuden, palvelujen laadun ja oikeussuojan toteutumista. Autismiliiton strategiassa on yhteiskunnallisen strategian tavoitteena autismikirjon henkilöiden osallisuuden oikeuden toteutuminen heidän elämänsä eri vaiheissa. (Autismiliitto 2020a.) Tämän kehittämistyön aihe oli ajankohtainen ja linjassa vammaisalan tavoitteisiin sekä ohjelmiin. Kehittäminen on suunnannut toimintaamme kohti asiakkaiden osallisuuden todellista edistämistä Osallisuustalo AITO:ssa. Tämä kehittäminen mahdollistaa asiakkaiden osallisuuden edistämisen päivätoimintaa kehittämällä. Asiakkailta on mahdollisuus saavuttaa näissä olosuhteissa heidän täysinäinen osallisuutensa.

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää Osallisuustalo AITO:n päivätoimintaa työpajatoiminnan avulla. Kehittämistyön tarkoitus toteutui, sillä toimintaa kehitettiin kolmessa työpajassa ja kehittäminen jatkuu kehittämishankkeena vuoden 2021 loppuun saakka. Kehittämistyön tavoitteena oli asiakkaiden osallisuuden edistäminen. Tavoitteen toteutumista ei voida arvioida tässä kehittämisessä, sillä asiakkaiden osallisuuden edistymistä ei ole tutkittu. Tavoitteena asiakkaiden osallisuuden edistäminen on pitkän aikavälin tavoite ja toiminta kohti päämäärää jatkuu kehittämishankkeessa ja Osallisuustalo AITO:n päivätoiminnassa. Tavoitteella on mahdollisuudet toteutua, sillä kehittämishankkeen tuotokseen kehittämissuunnitelmaan asetettujen tavoitteiden toteuduttua, asiakkaille on luotu osallisuuden mahdollisuuksia laajasti päivätoiminnan toimintakulttuuriin. Opinnäytetyönä kehittäminen sopi parhaiten tälle työryhmälle, sillä työryhmässä korostui vahva ammatillinen osaaminen ja asiantuntijuus asiakkaista.

Kehittämistyön tuotoksena syntyi kehittämissuunnitelma kehittämishankkeelle, johon kirjattiin kaikki kehitettävät osa-alueet ja niille tavoitetasot, mittarit, toimenpiteet, vastuuhenkilöt, arviointi sekä aikataulutus. Salosen (2013) mukaan kehittämistyön tuloksena muodostuu tuotos, joka koostuu uudesta tiedosta. Tuotos voi olla palvelu, tuote, opas, malli, toimintatapa tai mikä tahansa keksintö, joka korvaa aiemmat samanlaiset tuotokset. (Salonen 2013, 19, 25.) Työpajatyöskentelyn myötä työryhmä sitoutui kehittämissuunnitelman noudattamiseen, joka samalla toimi ohjenuorana työskentelylle kehittämisessä ja jatkossakin.

Kehittämistoiminnassa syntyvän tiedon pitää olla totuudenmukaisuuden lisäksi myös hyödynnettävissä. Tarkasteltaessa kehittämistoiminnassa luotettavuutta, sen merkitys on sama kuin käyttökelpoisuus, joka tarkoittaa kehittämistulosten osalta sitä, kuinka hyvin niitä pystytään hyödyntämään

käytännössä. (Toikko & Rantanen 2009, 121, 125; Moilanen, Ojasalmi & Ritakoski 2015, 20.) Kehittämistyö tuotti laajasti hyödynnettävää tietoa Osallisuustalo AITO:n asiakkaiden osallisuuden toteutumisen nykytilasta, mitkä tekijät estävät osallisuuden toteutumista ja mitkä edistävät osallisuutta sekä mitä kehitettävää osallisuuden edistämisessä on. Kehittämistyön tuotoksena syntynyt kehittämissuunnitelma ohjaa toimintaa ja kehittämistä sekä työryhmä voi hyödyntää suunnitelmaa tarvittaessa vielä vuosiksi eteenpäin oman toimintansa tukena. KVANKin laatuksiteerit sulautuivat osaksi toimintaa ja osallisuuden portaiden sekä osallisuuden ulottuvuuksien avulla voidaan arvioida asiakkaiden osallisuuden tilaa, edistymistä ja toteutumista jatkossakin. Kehittämistyön aikana luodut päivätoiminnan sisällöt sekä käytänteet tukevat työryhmän toimintaa asiakkaiden osallisuuden edistämisen työssä.

Jokaisella organisaatiolla ja kehittämisprosessilla on oma ainutkertainen luonteensa. Jossain toisessa ympäristössä kehitettyä asiaa, voi olla vaikea tuoda täysin toisenlaiseen toimintaympäristöön. Kehittämistoiminnassa luotujen tulosten ja tuotosten levittämistä ohjaa kontekstisidonnaisuus. (Toikko & Rantanen 2009, 126.) Tämän kehittämistyön tuloksia ei pysty toteuttamaan täysin samanlaisena tai siirtämään toiseen toimintaympäristöön, sillä siihen vaikuttaa työpajatyöskentelyn ja ryhmäteema-haastattelun luonne. Näin ollen tuloksiin on vaikuttanut tämän työryhmän toimintatapa sekä organisaation kulttuuri. Tämän vuoksi kehittämistyön tuotokset ovat mahdollisesti hyödynnettävissä oman organisaation päivätoiminnoissa, sillä näissä toimipaikoissa toimitaan samojen ohjeiden ja toimintatapojen mukaisesti. Omassa organisaatiossa kehittämistyön tulokset jaetaan kaikille Savas Säätiön erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden toimintakeskuksille. Tuloksia hyödynnetään monissa eri yhteyksissä, kuten perehdytyksen tukena ja sisäisissä koulutuksissa omissa yksiköissä.

Tähän kehittämistyöhön muokatut osallisuuden portaavat ja ulottuvuudet ovat hyödynnettävissä sekä muokattavissa erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden sekä työntekijöiden käyttöön. Osallisuuden portaita ja ulottuvuuksia voidaan käyttää asiakkaiden kanssa selkeyttäessä osallisuutta ja sen toteutumista omassa elämässä. Työntekijät voivat hyödyntää osallisuuden portaita ja ulottuvuuksia arvioidessaan yksittäisten asiakkaiden osallisuuden tasoa tai esimerkiksi arvioitaessa työyhteisön toimintakulttuuria suhteessa asiakkaiden osallisuuteen. Niitä voisi nimittää työntekijän käytössä osallisuuden arviointityökaluiksi.

Kehittämisideoita jatkolle ovat asiakkaiden mukaan ottaminen kehittämishankkeeseen ja päivätoiminnassa asiakkaiden mukaan ottaminen suunnittelemaan ja kehittämään toimintaa. Erityisesti erityistä tukea tarvitseville asiakkaille tulee kehittää toimivia osallisuutta edistäviä menetelmiä, osallisuuden arviointimalleja ja työkaluja, joita he pystyvät käyttämään itse tai tuetusti. Jatkotutkimuskohteita olisivat tutkia asiakkaiden osallisuuden toteutumista päivätoiminnassa heille sopivilla arviointimenetelmillä ja toimintakulttuurissa tapahtuvaa osallisuuden edistämistä. Tarvitaan paljon työtä ja kehittämistä, jotta erityistä tukea tarvitsevien asiakkaiden osallisuus edistyy heidän yksilöllisessä elämässään, lähiyhteisössään ja yhteiskunnassa toimiessaan.

LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- ALLARDT Erik 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Helsinki: WSOY. Porvoo: Werner Söderström Osakeyhtiön laakapaino.
- ARNSTEIN Sherry 1969. A Ladder of Citizen Participation. *Journal of the American Institute of Planners*, 35:4, 216–224. PDF-julkaisu. Julkaistu 26.11.2007. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/3421739/mod_folder/content/0/Participation%20-%20Arnstein%201969%20-%20A%20Ladder%20of%20Citizen%20Participation.pdf?forcedownload=1. Viitattu 28.1.2021.
- ASUNTA Laura ja MIKKOLA Leena 2019. Osallisuuden mahdollisuus ja haaste asiakasraatitoiminnassa. Teoksessa *Osallistava viestintä*. Verkkokirja. Helsinki: Libris. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/302465/procom_procomma-academic_2019_digikirja.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 2.3.2021.
- AUTISMILIITTO 2020a. Autismiliiton strategia vuosille 2020–2021. Verkkojulkaisu. Autismiliitto.fi. https://www.autismiliitto.fi/files/3508/PowerPoint-koko-strategia_NETTI.jpg. Viitattu 3.4.2021.
- AUTISMILIITTO 2020b. Vaikuttaminen. Verkkojulkaisu. Autismiliitto.fi. https://www.autismiliitto.fi/toimintaa_ja_tukea/vaikuttaminen. Viitattu 3.4.2021.
- BROWN, Juanita & ISAACS, David 2005. *The World Cafe: Shaping the futures through conversations that matter*. Tanska: Berrett-Koehler Publishers, 266–268. <https://www-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/docview/197615086/fulltextPDF/6C5C4BC263974F9CPQ/1?accountid=27296>. Viitattu 18.8.2020.
- GÜNTHER Kirsi, HASANEN Liisa ja JUHILA Kirsi 2021. Johdanto: Analyysi ja tulkinta. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere. Yhteiskuntatieteellinen tietokirjasto. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/analyysi-ja-tulkinta/>. Viitattu 18.3.2021.
- HART Roger 1992. Children`s participation from tokenism to citizenship. *Innocenti essays No.4*. Pdf-tiedosto. Julkaistu 3/1992. https://www.unicef-irc.org/publications/pdf/childrens_participation.pdf. Viitattu 13.3.2021.
- HEINI, Annina, HOKKANEN Liisa, KONTU Katariina, KUNTTU Katriina, LINDROOS Nelli ja RONIMUS Heli 2019. Osallisuus vammaissosiaalityössä on yhteistyötä-asiakkaiden kokemuksia. Rovaniemi: Lapin yliopistopaino. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/63745/Osallisuus_vammaissosiaalityossa.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 1.2.2021.
- HIRSJÄRVI, Sinikka, REMES, Sirkka & SAJAVAARA, Paula 2014. *Tutki ja kirjoita*. Porvoo: Bookwell Oy.
- HOKKANEN Liisa ja NIKUPETERI Anna 2015. Yksilöä ja yhteisöä valtaistavaa ja voimaannuttavaa osallisuutta. Teoksessa *MERILUOTO Taina, MARILA-PENTTINEN Leena ja LEHTINEN Essi (toim.). Osallisuus. Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja. Ensi- ja turvakotienliiton käsikirja 2*. Verkkojulkaisu 43–47. https://issuu.com/ensi-jaturvakotienliitto/docs/osallisuus._osallisuuden_kokemusasi. Viitattu 14.3.2021.
- HONKASALO Marja-Liisa ja LAUKKANEN Anu 2015. Osallisuus ja yhteisöllisyys hyvinvointia edistämässä. Taiteen ja kulttuurin vaikuttavuuden arviointi EU-hankkeissa. Artikkel. *Kulttuuripolitiikan tutkimuksen vuosikirja*. file:///C:/Users/merit/Downloads/60079-Artikkelin%20teksti-63684-1-10-20151014.pdf. Viitattu: 28.1.2021.
- HORELLI Liisa 1994. Lasten näköinen elinympäristö. Kokemuksia yhdyskuntasuunnittelun, ympäristökasvatuksen ja ehkäisevän sosiaalipolitiikan välisestä yhteistyöstä Kiteen Rantalan ala-asteella. Helsinki: Painatuskeskus Oy.

- HOTARI Kaisa-Elina, ORANEN Mikko ja PÖSÖ Tarja 2009. Lapset lastensuojelun osallisina. Teoksessa: BARDY Marjatta (toim.) Lastensuojelun ytimissä. Terveys- ja hyvinvoinninlaitos. Helsinki: Yliopistopaino Oy, 117–133.
- HYVÄRINEN, Matti, SUONINEN Eero ja VUORI Jaana 2021. Haastattelut. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/laadullisen-tutkimuksen-aineistot/haastattelut/>. Viitattu 18.3.2021.
- HYYTÄINEN, Mika, PUUSTINEN Alisa, RAISIO Harri & WIIKINKOSKI Tarja 2017. Kansan pulssilla: Tarkastelussa deliberatiiviset turvallisuuskahvilat. Vaasan yliopiston raportteja, 1. Vaasan yliopisto. https://osuva.uwasa.fi/bitstream/handle/10024/7883/isbn_978-952-476-728-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 24.8.2020
- INNOKYLÄ julkaisuaika tuntematon. Learning cafe eli oppimiskahvila. Verkkojulkaisu. Innokylä.fi. <https://innokyla.fi/fi/tyokalut/learning-cafe-eli-oppimiskahvila>. Viitattu 23.8.2020.
- ISOLA Anna-Maria, KAARTINEN Heidi, LEEMANN Lars, LÄÄPERI Raija, SCHNEIDER Taina, VALTASI Salla & KETO-TOKOI Anna 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Työpaperi 33/2017. Terveys ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Juvenes Print- Suomen Yliopistopaino Oy. Verkkojulkaisu. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1. Viitattu 25.1.2020.
- KANANEN Jorma 2017. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona. Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy-Juvenes Print.
- KANANEN, Jorma 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Tampere: Suomen yliopistopaino Oy-Juvenes Print.
- KANANEN, Jorma 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja-sarja. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy-Juvenes Print.
- KEHITYSVAMMAISTEN TUKILIITTO 2018. Osallisuuden kolme edellytystä. Verkkojulkaisu. Tukiliitto.fi. Päivitetty 28.9.2018. <https://www.tukiliitto.fi/tavoitteet/osallisuus/>. Viitattu 24.3.2021.
- KEHITYSVAMMALIITTO 2019. Kehitysvammaliiton hallitusohjelmataavoitteet (2019). Verkkojulkaisu. Kehitysvammaliitto.fi. Päivitetty 8.5.2019. <https://www.kehitysvammaliitto.fi/kehitysvammaliiton-hallitusohjelmataavoitteet-2019/>. Viitattu 3.4.2021.
- KIVINEN Tuula, VANJUSOV Heidi ja VORNANEN Riitta 2020. Asiakkaan ääni -osallisuus ja vaikuttamisen mahdollisuudet. Teoksessa Uudistuva sosiaali- ja terveysala. Toimittaneet Anneli Hujala ja Helena Taskinen. Tampere: Tampere University Press, 267–295. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/123995/978-952-359-022-9.pdf?sequence=2&isAllowed=y>. Viitattu 5.3.2021.
- KIVISTÖ Mari ja NYGÅRD Martina (toim.) 2019. Yhdessä eteenpäin-asiakasosallisuus vammaistyössä. Työpaperi 42/2019. Punamusta Oy. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139148/URN_ISBN_978-952-343-293-2.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 10.2.2020.
- KIVISTÖ, Mari 2014. Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen: monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Väitöstudium. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Lapin yliopisto. https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61789/Kivist%c3%b6_Mari_ActaE150_pdfA.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Viitattu 31.1.2020.
- KONTU Elina 2004. Mielen ja musiikin ikkunat autismiin. Mielen teoria ja kommunikaatiosuhde-tapaustutkimuksia. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/19985/mielenja.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Viitattu 5.4.2021.

KONTU Elina 2020. Asiantuntijoiden ja perheen välinen dialoginen vuorovaikutus. Diat. Verkkojulkaisu. Päivitetty 9/2020. <https://vip-verkosto.fi/wp-content/uploads/2020/09/Elina-Kontu-Asiantuntijoiden-ja-perheen-valinen-dialoginen-vuorovaikutus.pdf>. Viitattu 5.4.2021.

KUULA Arja 2011. Etiikka ja tieteen arvot. Etiikka ja tutkimusetiikka. Teoksessa Tutkimusetiikka ja aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino. <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789517685139>. Viitattu 21.3.2021.

LEEMANN Lars ja HÄMÄLÄINEN Riitta 2016. Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. Yhteiskuntapolitiikka 81(2016):5, 586–594. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Viitattu 5.3.2021.

LEEMANN Lars ja HÄMÄLÄINEN Riitta 2015. Matalan kynnyksen palvelut. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. PDF-julkaisu. Julkaistu 26.6.2015. https://thl.fi/documents/966696/3775621/Tietopaketti_Matalan_Kynnyksen_Palvelut.pdf/97b1aef8-b8ca-4ec3-ac4c-b80d3e754cec. Viitattu 6.3.2021.

MIETTINEN Sonja 2020. Syvästi kehitysvammaisen aikuisen mahdollisuudet yhteisyyden kokemiin. Etnografinen tutkimus sosiaalisesta vuorovaikutuksesta suomalaisessa ryhmäkodissa. Yhteiskuntapolitiikka 85 (2020):2, 146–156. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139442/YP2002_Miettinen.pdf?sequence=2&isAllowed=y. Viitattu 30.3.2021.

NIIRANEN Vuokko 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Marginaalit ja sosiaalityö. JUHILA Kirsi, FORSBERG Hannele ja ROIVAINEN Irene (toim.). Jyväskylä: Kopijyvä Oy, 63–80. https://www.researchgate.net/profile/Kirsi-Juhila/publication/316548589_Marginaalit_ja_sosiaalityo/links/5903403aa6fdcc580cfc45f/Marginaalit-ja-sosiaalityoe.pdf#page=64. Viitattu 20.3.2021.

NUMMI, P. 2018. Fasilitoivan johtamisen käsikirja:9 avainhetkeä. Verkkokirja. Helsinki: Alma Talent. [https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.savonia.fi/teos/BABBXXBTABFED#/kohta:4\(\(20\)TA-VOITTEIDEN\(\(20\)JALKAUTTAMINEN\(\(20\)\(:ANALYYSI\(\(20\)JA\(\(20\)POHDINTA\(\(20\)/piste:b1508](https://verkkokirjahylly-almatalent-fi.ezproxy.savonia.fi/teos/BABBXXBTABFED#/kohta:4((20)TA-VOITTEIDEN((20)JALKAUTTAMINEN((20)(:ANALYYSI((20)JA((20)POHDINTA((20)/piste:b1508). Viitattu 20.9.2020.

OJASALO Katri, MOILANEN Teemu ja RITAKOSKI Jarmo 2015. Kehittämistyön menetelmät. Uudella osaamista liiketoimintaan. Verkkokirja. Helsinki: Sanoma Pro Oy. Saatavissa: <https://savonia.finna.fi/Record/savonia.994764986406248>. Viitattu 29.3.2021.

OMENI Edward, BARNES Marian, MACDONALD Dee, CRAWFORD Mike & ROSE Diana 2014. Service user involvement: impact and participation: a survey of service user and staff perspectives. BMC Health Services Research 14 (491). Verkkojulkaisu. Julkaistu 25.10.2014. <https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-014-0491-7>. Viitattu 2.2.2020.

ORANEN Mikko 2008. Mitä mieltä? Mitä mieltä! Lasten osallisuus lastensuojelun kehittämisessä. Ensi- ja turvakotien liiton raportti, ISSN 1795-2743;7. Helsinki: Multiprint.

PETRELIUS Päivi ja ERIKSSON PIA 2018. Uudistuva lastensuojelu- kohti asiakkaiden ja ammattilaisten yhteistoimintaa. Verkkokirja. Julkari.fi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos THL. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/137112/URN_ISBN_978-952-343-208-6.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 2.3.2021.

RAIVIO, Helka ja KARJALAINEN Jarno 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! Teoksessa ERA Taina (toim.). Osallisuus- oikeutta vai pakkoa? Suomen yliopistopaino-Juvenes Print, 12–34. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 28.1.2021.

ROUVINEN-WILENIUS Päivi 2014. Kohti osallisuutta-mikä estää, mikä mahdollistaa. Teoksessa JÄMSEN Arja & PYYKKÖNEN Anne 2014 (toim.). Saarijärvi: Saarijärven offset 51–69. Osallisuuden jäljillä. <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/06/osallisuuden-j%C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversiopakattuna-16052014.pdf>. Viitattu 1.2.2020.

RUUSUVUORI, Johanna & TIITTULA, Liisa 2009. Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

SALONEN Kari 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Turun ammattikorkeakoulun puheenvuoroja 72. Tampere. Suomen yliopistopaino-Juvenes Print Oy. <http://julkaisut.turkuamk.fi/isbn9789522163738.pdf>. Viitattu 25.3.2021.

SAVAS-SÄÄTIÖ sr julkaisuaika tuntematon. Säätiö. Verkkojulkaisu. Savas.fi. <http://www.savas.fi/fi/saatio/>. Viitattu 2.2.2020.

SHIERS Harry 2001. Pathways to Participation: Openings, Opportunities and Obligations. *Children & Society*, 2001 (15), 107–117. <http://web.a.ebscohost.com.ezproxy.savonia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=00b1b7ab-3dd8-4f51-aa3e-9bb2abc1ab8b%40sdc-v-sessmgr02>. Viitattu 13.3.2021.

SJÖBLOM, Stina 2016. Suomen vammaispoliittisen ohjelman VAMPO 2010-2015 loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja julkaisuja 2016:14. Verkkojulkaisu. Julkaisut.valtioneuvosto.fi. Päivitetty 10.3.2016. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74810/Rap%20ja%20mui_2016-14_verkkoversio%20100316.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 2.2.2020.

STEA 2016. Itsearviointiopas. Verkkojulkaisu. Päivitetty 2016. <https://www.stea.fi/documents/2184241/2492102/Itsearviointiopas/9c90fac1-47a8-4bdc-a35f-9b22d9020080>. Viitattu 29.3.2021.

STM 2021. Osallisuuden edistäminen. Verkkojulkaisu. Päivitetty 2.3.2021. stm.fi. <https://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>. Viitattu 2.3.2021.

STM 2018a. Oikeus osallisuuteen ja yhdenvertaisuuteen. YK:n vammaisten henkilöiden oikeuksien yleissopimuksen kansallinen toimintaohjelma 2018–2019. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2/2018. Helsinki: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, julkaisutuotanto. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160666/STM_2_18_WEB.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 7.4.2021.

STM 2018b. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. Helsinki: Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4. Viitattu 3.3.2021.

SÄRKELÄ-KUKKO Mona 2014. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Mistä puhumme, kun puhumme osallisuudesta? Teoksessa JÄMSEN Arja & PYYKKÖNEN Anne 2014 (toim.) Osallisuuden jäljillä. Saarijärvi: Saarijärven offset, 34–50. <https://www.jelli.fi/assets/files/sites/6/2017/06/oSallisuuden-j%20C3%A4ljill%C3%A4-verkkoversio-pakattuna-16052014.pdf>. Viitattu 1.2.2020.

THE WORLD CAFÉ 2020. The world cafe method. Verkkojulkaisu. Theworldcafe.com. Päivitetty 2021. <http://www.theworldcafe.com/key-concepts-resources/world-cafe-method/>. Viitattu 25.8.2020.

THE WORLD CAFE COMMUNITY 2015. A Quick Reference Guide for Hosting World Cafe. The world cafe community foundation creative commons attribution. Pdf- tiedosto. Julkaistu 2015. <http://www.theworldcafe.com/wp-content/uploads/2015/07/Cafe-To-Go-Revised.pdf>. Viitattu: 24.8.2020.

THL 2021a. Osallisuuden osa-alueet ja osallisuuden edistämisen periaatteet. Verkkojulkaisu. Thl.fi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 9.3.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/osallisuuden-osa-alueet-ja-osallisuuden-edistamisen-periaatteet>. Viitattu 27.3.2021.

THL 2021b. Vammaisilla henkilöillä on oikeus osallistua yhteiskuntaan ja heitä koskevaan päätöksentekoon. Verkkojulkaisu. Thl.fi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 17.2.2021.

<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisten-ihmisten-osallisuus#yhteiskuntajapaatoksenteke>. Viitattu 16.3.2021.

THL 2021c. Vammaisten ihmisten osallisuus. Verkkojulkaisu. Thl.fi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 17.2.2021. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/vammaisuus-yhteiskunnassa/vammaisten-ihmisten-osallisuus#vaikuttaa>. Viitattu 20.3.2021.

THL 2020a. Osallisuuden edistäminen. Verkkojulkaisu. Thl.fi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 29.10.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>. Viitattu 19.11.2020.

THL 2020b. Osallisuus vahvasti esillä hallitusohjelmassa. Verkkojulkaisu. Thl.fi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 2.9.2020. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/ajankohtaista/osallisuus-vahvasti-esilla-hallitusohjelmassa>. Viitattu 3.4.2021.

THL 2019a. Päivätoiminta muutoksessa. Verkkojulkaisu. Thl.fi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 24.10.2019. <https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/tuki-ja-palvelut/paivatoiminta>. Viitattu 15.3.2021.

THL 2019b. Sosioekonomiset erot näkyvät osallistumisessa. Verkkojulkaisu. Thl.fi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 1.11.2019. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>. Viitattu 1.2.2020.

THL 2019c. Osallisuus. Verkkojulkaisu. Thl.fi. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Päivitetty 1.11.2019. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>. Viitattu 1.2.2020.

THOMAS Nigel 2002. Children, Family and the State. Decision-making and Child Participation. Bristol: Policy Press.

TOIKKO Timo ja RANTANEN Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: Tampereen yliopistopaino Oy-Juvenes Print. https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/100802/Toikko_Rantanen_Tutkimuksellinen_kehittamistoiminta.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 28.2.2021.

TUOMI Jouni ja SARAJÄRVI Anneli 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

TUOMI Jouni ja SARAJÄRVI Anneli 2002. Sisällönanalyysi. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_3_2.html. Viitattu 16.5.2020.

TUTKIMUSEETTINEN NEUVOTTELUKUNTA 2019. Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakkoarviointi Suomessa. https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/Ihmistieteiden_eettisen_ennakkoarvioinnin_ohje_2019.pdf. Viitattu 30.3.2021.

VALKAMA, Katja 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Väitöstutkimus. Vaasa: Vaasan yliopisto. https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf. Viitattu 31.1.2020.

VALKEINEN Heli ja SOHLMAN Britta 2019. Mittareita ja työvälineitä vammaissosiaalityössä. Tuloksia VamO-hankkeesta. Työpaperi 40/2019. Verkkojulkaisu. Julkari.fi. STM: n hallinnonalan avoin julkaisuarkisto. THL 2019. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/139147/URN_ISBN_978-952-343-215-4.pdf?sequence=1&isAllowed=y. Viitattu 2.2.2020.

VERNERI 2020a. Yksi tekijöistä-Osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit. Verkkojulkaisu. Vernerinet verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Päivitetty 26.10.2020. <https://verneri.net/yleis/sites/default/files/dokumentit/pdf/yksi-tekijoista-verkko.pdf>. Viitattu 17.1.2020.

VERNERI 2020b. Osallisuuden ja työn laatukriteerit. Verkkojulkaisu. Vernerinet verkkopalvelu kehitysvammaisuudesta. Päivitetty 26.10.2020. <https://verneri.net/yleis/paivatoiminta>. Viitattu 25.1.2020.

VUORENMAA Maaret 2016. Äitien ja isien osallisuus perheessä ja lasten palveluissa sekä osallisuuden yhteydessä olevat tekijät. Tampereen yliopisto. Väitöskirja. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/98335/978-952-03-0019-7.pdf?sequence=1>. Viitattu 31.1.2020.

VUORENPÄÄ Kari 2018. Kehitysvammahuollon yhteistyöpäivä 11.4.2018. <https://slideplayer.fi/slide/15213670/>. Viitattu 25.1.2020.

VUORENPÄÄ Kari 2017. Kehitysvammaisten henkilöiden palkkatyöllistyminen ja osallisuuden toteutuminen työ- ja päivätoiminnassa. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry. Esitys Vaalijala 20.6.2017. <https://slideplayer.fi/slide/12792388/>. Viitattu 25.1.2020.

VUORENPÄÄ Kari ja NURMI Jari 2015. Osallisuuden jäljillä. Video. YouTube-videopalvelu, julkaistu 2.6.2015. <https://www.youtube.com/watch?v=c7YT-2Yt73o>. Viitattu 25.1.2020.

LIITE 1: INFOA KEHITTÄMISTYÖSTÄ

Infoa kehittämistyöstä

Opinnäytetyöni on kehittämishanke ja sen tarkoituksena on kehittää Osallisuustalo AITO: n päivätoiminnan sisältöjä. Tavoitteena on kehittää Osallisuustalo AITO: n päivätoiminnan sisältöjä niin, että ne edistävät asiakkaiden osallisuutta. Lisäksi tavoitteena on toimintakulttuurin muutos, joka tukee osallisuuden edistämistä. Aihe on ajankohtainen, sillä työ- ja päivätoiminnan osalta yksilöllisyys ja osallisuus korostuvat tulevaisuudessa entistä vahvemmin. Kehitysvamma-alan neuvottelukunta KVANK on julkaissut osallisuutta ja työllistymistä edistävän toiminnan laatukriteerit, jotka osaltaan tukevat palvelujärjestelmän kehittämistä myös Savas Säätiössä. Laatukriteereiden tarkoituksena on tukea palvelun tuottajia kehittämään omaa toimintaansa suunnitelmallisesti laatukriteereiden osoittamaan suuntaan.

Opinnäytetyön aikana työryhmä kokoontuu pajapäiviin kehittämään päivätoiminnan sisältöjä ja tekee tutustumiskäynnin vertaiskohteeseen. Kehittämishankkeen loppuarviointi pidetään vuoden 2021 helmikuussa ja opinnäytetyö valmistuu kevään 2021 aikana. Opinnäytetyö on kehittämishanke, joka toteutetaan kehittämistyönä. Tutkimusosiossa hankin aineistoa Osallisuustalo AITO: n työryhmän ryhmähaastattelulla, joka on 25.2.2020. Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Haastatteluaineisto litteroidaan ja koodataan aihepiireittäin. Ryhmähaastattelusta poistan tunnistettavat tiedot anonymisoimalla. Aineisto säilytetään siten, että se säilytetään vain opinnäytetyön tekijällä ja se hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Kehittäminen tapahtuu vuoden aikana pajapäivissä, jossa päivätoiminnan sisältöjä kehitetään yhteisesti. Pajapäivien sisällöt nousevat ryhmähaastattelun tuloksista. Pajapäivien tuotoksena tehdään yhdessä kehittämissuunnitelma toiminnan kehittämiseksi.

Iisalmessa 04.02.2020

Merita Korhonen

YAMK-opiskelija

Savonia-ammattikorkeakoulu

Minna Hoffrén

Opinnäytetyön ohjaaja

Savonia-ammattikorkeakoulu

Niina Argillander

Opinnäytetyön ohjaaja

Savas Säätiö sr

LIITE 2: RYHMÄTEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSET

RYHMÄTEEMAHAASTATTELUN KYSYMYKSET

1. OSALLISUUS KÄSITTEENÄ

- Mitä käsite osallisuus mielestäsi tarkoittaa?
- Mitä käsite osallistuminen mielestäsi tarkoittaa? Lisäkysymys: Miten se eroaa osallisuudesta?
- Miten asiakkaiden osallisuus näkyy päivätoiminnassa?
- Kerro jokin esimerkki tilanteesta päivätoiminnasta, missä koet, ettei asiakkaan osallisuus ole mahdollista?

2. OSALLISUUS VOIMAVAROJEN VAHVISTAJANA

- Jos pohditte jonkun esimerkin kautta, missä asiakkaan osallisuus on vahvistunut, miten se näkyi asiakkaan voimavaroissa? Lisäkysymys: miten koitte, että se vaikutti asiakkaisiin?
- Miten asiakkaiden osallisuuden kokemusta voi vahvistaa päivätoiminnassa?

3. OSALLISUUS VUOROVAIKUTUKSEN VAHVISTAJANA

- Miten vahvistaisit asiakkaan osallisuutta vuorovaikutustilanteessa? Lisäkysymys: Miten huomioisit asiakkaan kommunikaation, että asiakkaan osallisuuden kokemus vahvistuisi?
- Minkälainen vuorovaikutustilanne on ihannetilanne asiakkaan kannalta?
- Millainen on vastaavasti vuorovaikutustilanne, joka ei ole ihanteellinen asiakkaan kannalta, mitä piirteitä siinä on?

4. OSALLISUUS JA YHTEISÖLLISYYS

- Miten yhteisöllisyys vaikuttaa asiakkaan osallisuuteen?
- Miten yhteisöllisyyttä voidaan lisätä?

5. OSALLISUUDEN PORTAAT

- (Katsomme Osallisuuden portaatt videon tai Powerpointin, jossa osallisuuden portaiden tasot on määritelty)
- Miten asiakkaiden osallisuus pitäisi lisääntyä päivätoiminnassa, että saavutetaan osallisuuden portaiden tavoiteltava taso?
- Miten päivätoiminnan sisältöjen pitää muuttua, että osallisuus edistyy asiakkaan kohdalla tällä kuvatulla tavalla?
- Mitä esteitä voi olla osallisuuden toteutumisessa ohjaajan työn kannalta?
- Mitä myönteisiä asioita näet osallisuuden toteutumisessa?
- Miten ohjaajien arvot ja näkökulmat vaikuttavat asiakkaiden osallisuuden kokemukseen?

6. OSALLISUUTTA JA TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄN TOIMINNAN LAATUKRITEERIT

- Tässä näette osallisuutta ja työllistymistä tukevat laatukriteerit (Katsotaan yhdessä videotyyliltä Power Point laatukriteereistä)
- Mikä on mielestäsi tärkein laatukriteeri AIDON päivätoiminnassa?
- Lisäkysymyksiä: Mistä kriteeristä olisi hyötyä asiakkaille ja miksi?
- Miten se edistää osallisuutta?

7. Tuleeko teille mieleen asioita, joita ei ole vielä käsitelty?

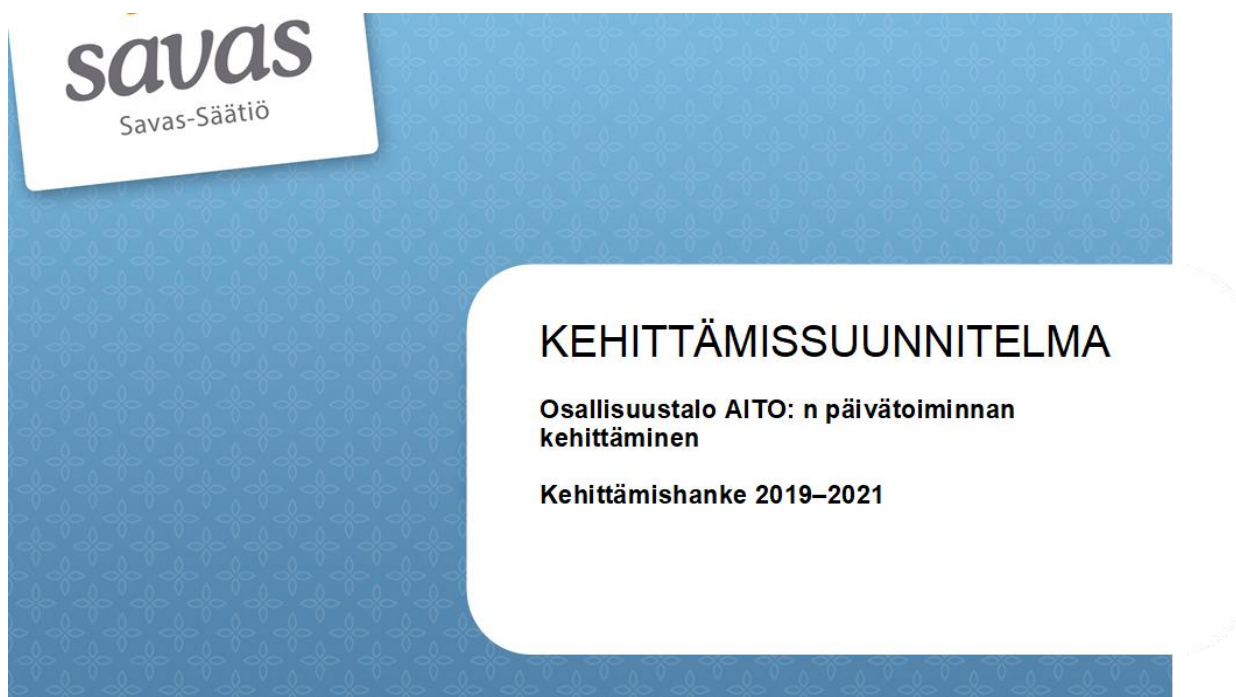
- Lopuksi kiitos kaikille osallistumisesta!

LIITE 3: RYHMÄTEEMAHAASTATTELUN AINEISTON KOODAUS

Pääluokka osallisuuden edistäminen			
alkuperäinen ilmaus	pelkistetty ilmaus	alaluokka	yläluokka
Osallisuus, eli et sä oot osallisena omaa elämää ympäröivää elämää. H4	omassa elämässä osallisena oleminen	oman elämän hallinta	Osallisuuden kokemus
Oma vireystila tai kuntoisuus otetaan niinku huomioon. H2	Asiakkaan vireystilan ja kuntoisuuden huomiointi	Yksilöllisyyden huomiointi	Yksilöllisyys
Osallisuus, on osa jossakin jotakin tai on niin kuin osa jotakin. H5	Olla osallinen yhteisössä	Yhteisöön kuuluminen	Yhteisöllisyys
Et kohtaamalla ja huomioimalla jokainen asiakas päivittäin mahdollisimman aidosti. H4	Asiakkaiden kohtaaminen ja huomioiminen päivittäin aidosti	Asiakkaan kohtaaminen ja huomiointi	Asiakkaan kohtaaminen
No, jos hänellä on vaikka kommunikaatiokansio tai muuta siis olla siis kuunnella ja kahtoa mitä hän yrittää kommunikoida ja vahvistaa sitä yritystä. H5	Ohjaaja vahvistaa asiakkaan kommunikaatioaloitteita	Kommunikaatioaloitteiden vahvistaminen	Yhteinen tapa kommunikoida

Pääluokka osallisuuden ulottuvuudet			
alkuperäinen ilmaus	pelkistetty ilmaus	alaluokka	yläluokka
Mahdollisuutta tuoda omia mielipiteitä ja osallistua päätöksentekoon koskien omaa itseään ja omaa elämää. H1	Asiakkaalla on mahdollisuus ilmaista mielipiteensä ja osallistua omaa elämää koskevaan päätöksentekoon	Mahdollisuus osallistua päätöksentekoon	Mahdollisuus päätöksentekoon
Asiakkaat saa vaikuttaa siihen mitä missäkin tuokiossa haluavat tehdä tai mitä toiveita päivätoiminnasta ylipäätään on. H1	Asiakkaat voivat vaikuttaa siihen mitä haluavat tehdä	Vaikuttaminen omiin tekemisiin	Mahdollisuus vaikuttaa valintoihin
Antaa kommunikoida tota, omien taitojen mukkaan, just kyllä ei korteilla. H7	Asiakkaat kommunikoivat omien taitojensa mukaan kyllä/ ei korteilla	Kommunikaatiomenetelmän käyttäminen	Mahdollisuus itsensä ilmaisuun

LIITE 4: KEHITTÄMISSUUNNITELMA



Sisällysluettelo

1 OSALLISUUSTALO AITO:N KEHITTÄMISHANKE	3
2 OSALLISUUDEN EDISTÄMINEN	4
3 TOIMINTAKULTTUURIN KEHITTÄMINEN	6
4 PÄIVÄTOIMINNAN SISÄLTÖJEN KEHITTÄMINEN	9
5 ASIAKKAIDEN EDISTYMINEN OSALLISUUDEN PORTAISSA	10
6 KVANK:IN LAATUKRITEERIT MUKAAN TOIMINTAAN	13
7 KEHITTÄMISSUUNNITELMAN AIKATAULUTUS	15
8 LIITE1: TOIMINTATUOKIOT/ KOMMUNIKAATIO	18
LÄHTEET	