

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2022

Aikuissosiaalityö

Eveliina Tuohiniemi & Susanna Laaksonen

ASIAKKAAN KOKEMUSTIEDON VALJASTAMINEN OSAKSI AIKUISSOSIAALITYÖN KEHITTÄMISTÄ

– Turun kaupungin aikuissosiaalityön yksikön
asiakasraati

Eveliina Tuohiniemi & Susanna Laaksonen

ASIAKKAAN KOKEMUSTIEDON VALJASTAMINEN OSAKSI AIKUISSOSIAALITYÖN KEHITTÄMISTÄ

- Turun kaupungin aikuissosiaalityön yksikön asiakasraati

Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää Turun aikuissosiaalityön yksikössä järjestettävää asiakasraatia, joka on järjestetty säännöllisesti vuodesta 2019 asiakkaiden palautteen keräämiseksi aikuissosiaalityöstä. Asiakasraatia on järjestetty aiemmin Sosiaalikeskuksen tiloissa sekä yhdellä Webropool-kyselyllä. Edeltävät asiakasraadit ovat kohdentuneet koko aikuissosiaalityön yksikön asiakkaille. Asiakasraatien haasteena on ollut aiempi alhainen osallistujamäärä.

Tehtävänämme oli järjestää yksikössä asiakasraati ja selvittää, miten asiakkaat kokevat oman osallisuutensa asiakasraadissa. Tavoitteenamme oli lisäksi selvittää minkälainen vaikutus yksikön ulkopuolisilla järjestäjillä sekä rajatulla henkilökunnalla ja asiakasryhmällä olisi raadin lopputulokseen. Tässä tapauksessa rajaaminen koski sosiaaliohjauksen henkilökuntaa ja asiakkaita.

Kehittämistyön teoreettinen viitekehys rakennettiin asiakasraadin alkulähteille painottuvasta lähivuosien sosiaalialan ja- työn kirjallisuudesta, tutkimus- ja kehittämistoiminnan oppaista sekä aihepiirejä käsittelevien ajankohtaisten kehittämishankkeiden raporteista. Päädyimme valikoimaan työtämme ohjaaviksi käsitteiksi aikuissosiaalityön, asiakasosallisuuden, yhteiskehittäjyyden ja asiakasraadin.

Asiakasraati toteutettiin tapaustutkimuksellisesta näkökulmasta, minkä tarkoituksena oli kehittää uusia ideoita ja näkökulmia nykyisen toiminnon kehittämiseksi. Asiakasraadissa käytettiin ideoinnin, fokusryhmähaastattelun, työpajatyöskentelyn ja kyselylomakkeen menetelmiä.

Asiakasraati toteutettiin marraskuussa 2021, minkä osallistujamäärä jäi alle odotuksien. Ulkopuolisilla järjestäjillä, henkilökunnan ja asiakasryhmän rajauksella ei ollut kohentavaa vaikutusta asiakasraadin osallistujamäärään. Keräämämme palautteen perusteella asiakasraati koettiin osallisuutta tukevana väylänä kehittää sosiaaliohjausta palveluna.

Asiakasraati nojautuu yhteiskehittämiseen, minkä edellytyksenä on asiakkaan osallisuus prosessissa. Yhteiskehittäjä on onnistunut silloin, kun asiakkaiden kokemustieto todellisesti etenee rakenteissa palveluiden kehittämiseksi. Tämä kehittämistyö toimii alkusysäyksenä sille, että aikuissosiaalityön asiakkaille voitaisiin jatkokehittää heitä enemmän tavoittavampi menetelmä arvokkaan kokemustiedon keräämiseksi.

ASIASANAT:

aikuissosiaalityö, asiakasosallisuus, yhteiskehittäminen, asiakasraati

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Bachelor of Social Services

2022 | 52 pages, 7 pages in appendices

Eveliina Tuohiniemi & Susanna Laaksonen

USING CLIENT EXPERIENCE KNOWLEDGE AS PART OF THE DEVELOPMENT OF ADULT SOCIAL WORK

- Citizens' jury of the City of Turku Adult Social Work Unit

The motive for this development work was to progress the citizens' jury that is held in Turku in the unit for adult social care services. The citizens' jury has been organized regularly since 2019 to collect client feedback on adult social care services. The citizens' jury is intended for every client using adult social care services. Previously, the challenge for organizing a citizens' jury has been a low number of participants.

Our assignment was to organize the unit's citizens' jury and to learn how the clients perceive their own involvement in the jury. We decided to discover what effect jury's external organizers, selected staff members and the client group would have on the outcome of the jury.

The theoretical framework for development work was constructed on the social science and social work literature, guidelines for research and development, and reports on current development projects on the topics. Adult social care, client participation, co-development and citizens' jury were chosen as concepts that will guide our work.

The citizens' jury was carried out from a case study perspective, with the purpose of developing new ideas and viewpoints on development of the current function. The methods implemented in the citizen's jury included brainstorming, focus group interview, participating in workshops and answering a questionnaire.

The citizens' jury was held in November 2021, in which one client participated. The external organizers, the delineation of the members of staff and the client group had no direct effect on the number of participants in the citizens' jury. Even though only one client participated, based on the feedback provided by the client, the client felt that he had been heard and that he had been able to influence social counselling based on the issues discussed by the jury.

The citizen's jury relies on co- development, where prerequisite is the client's involvement in the process. Co-development works when the client experience is moving forward in aim to develop services. This development work serves as an initial impetus for the development of a more accessible method for collecting valuable experiential data for clients of adult social care.

KEYWORDS:

adult social care, customer involvement, co-development, citizen's jury

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	6
2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT	8
2.1 Turun kaupungin aikuissosiaalityön yksikkö	8
2.2 Sosiaalityöstä sosiaalihojaukseen	9
2.3 Kehittämistyön tarve	10
2.4 Kehittämistyön tavoite ja tehtävä	11
3 KEHITTÄMISTYÖN TEOREETTINEN PERUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET	12
3.1 Aikuissosiaalityö	12
3.2 Osallisuudesta asiakasosallisuuteen	13
3.3 Yhteiskehittäjyys	15
3.4 Asiakasraati	16
4 ASIAKASRAATI	18
4.1 Asiakasraadin lähtökohdat	18
4.2 Kokemuksia asiakasraadeista	19
5 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT JA AIKATAULU	21
5.1 Kehittämistyö kahdesta näkökulmasta	21
5.2 Valitut menetelmät	22
5.3 Aikataulu	24
6 ASIAKASRAADIN TOTEUTUS	27
6.1 Henkilökunnan ideointipaja	27
6.2 Asiakasraadin kenraaliharjoitus	28
6.3 Asiakasraadin toteutus	30
6.3.1 Viiden väittämän sarja	31
6.3.2 Työpajatyöskentely	32
6.3.3 Palautekysely	34
7 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET	36
7.1 Aineiston analyysi	36
7.2 Kehittämistyön tulos	37

8 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI	39
8.1 Kehittämistyön toteutus	39
8.2 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus	41
8.3 Johtopäätökset ja jatko	44
9 LOPUKSI	47
LÄHTEET	49

LIITTEET

- Liite 1. Asiakasraadin flyeri
- Liite 2. Henkilökunnan ideointipajan muistio
- Liite 3. Kenraaliharjoituksen pöytäkirja
- Liite 4. Asiakasraadin muistio

KUVIOT

- Kuvio 1. Aikataulun prosessikaavio.

1 JOHDANTO

Yksi hyvinvointivaltion tukipilareista on demokratia ja yleisesti on tunnustettu, että demokratiat ovat muita yhteiskuntajärjestelmiä paremmin toimivia. Kansalaisilla ovat yhtäläiset oikeudet päättää ja vaikuttaa ja samalla tämä tuo myös yksilön vastuun osallistua hyvinvointivaltion kehittämiseen. Demokratian pitää näkyä myös sosiaalipalveluissa, jotka ovat yhteisin verovaroin maksettuja, tuotettuja ja käytettyjä. Tarkoituksena ei ole asiakkaan passiivinen palveluiden käyttö vaan osallistuminen ja vaikuttaminen saamiinsa palveluihin. (Ahola ym. 2010, 24–25.) Demokratian näkyminen sosiaalipalveluiden kehittämisessä edellyttää uudenlaisten menetelmien kehittämistä ja soveltamista palveluissa asioivien asiakkaiden kanssa.

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää Turun kaupungin aikuissosiaalityön yksikössä järjestettävän asiakasraadın toteuttamista asiakkaan osallisuuden näkökulmasta. Asiakasraati järjestetään Turun kaupungin aikuissosiaalityössä kaksi kertaa vuodessa osana aikuissosiaalityön asiakkaiden osallisuuden tukemista, jolla osaltaan pyritään samanaikaisesti kartoittamaan asiakkaiden kokemusta palveluiden käyttäjinä, palveluiden toimivuutta sekä niiden saavutettavuutta. Asiakasraati on suunnattu kaikille aikuissosiaalityön asiakkaille, eikä sitä ole aiemmin pyritty rajaamaan tietyille asiakasryhmälle.

Asiakasraatien järjestämisen osalta ongelmana on ollut aiempi alhainen osallistujamäärä sekä asiakasraadın juurtumattomuus osaksi asiakastyötä Turun aikuissosiaalityön yksikössä. Tehtävänäimme oli järjestää Turun aikuissosiaalityön yksikössä asiakasraati. Asiakasraadın kehittämisen painopiste oli asiakkaiden osallisuudessa. Kehittämistyön aikana selvitimme myös aiempiin Turun kaupungin aikuissosiaalityön asiakasraateihin nähden, minkälainen vaikutus asiakasraadın kohdentamisella erilliselle asiakasryhmälle ja organisaation ulkopuolisilla toimijoilla oli asiakasraatiin.

Asiakasraadın toteutuksen taustalla hyödynsimme aiempien asiakasraatien muistioita. Muistioiden lisäksi hyödynsimme sosiaalialan kirjallisuutta aikuissosiaalityön, asiakasosallisuuden, yhteiskehittäjyyden ja asiakasraatien teemojen alueilta sekä aihealueeseen liittyvien hankkeiden raportteja. Näin jäsensimme asiakasraadın järjestämisen merkitystä ja sekä sen taustaa. Kehittämistyön metodivalinnassa hyödynsimme tutkimus- ja kehittämistoiminnan menetelmäkirjallisuutta sekä aiempia kokemuksia toimeksiantajan järjestämistä raadeista.

Toteutimme asiakasraadin tapaustutkimuksellisesta näkökulmasta. Tarkoituksenamme ei ollut varsinaisesti tuottaa uutta toimintatapaa tai -mallia. Lähestyimme kehittämistyötämme uusien ideoiden ja mahdollisesti uuden ymmärryksen luomisen näkökulmasta. Kehittämistyömme tuotoksena voidaan pitää näin ollen uusien näkökulmien ja ideoiden syntyä verraten aiemmin järjestettyihin asiakasraateihin. Osana kehittämistä halusimme nostaa esiin asiakkaiden kokemukset osallisuudesta asiakasraadissa lopuksi kerättävän palautekyselyn muodossa.

Raportin ensimmäinen osaluku pitää sisällään toimeksiantajan kuvauksen ja kehittämistyön tarpeen perustelun. Toinen osaluku käsittelee teoreettisen viitekehyksen muodostamisen, mistä seuraavan neljännen luvun tarkoitus on avata asiakasraadin käsite perusteellisesti siitä jo tiedetyn ja eri toimijoiden kokemuksen valossa. Viidennessä luvussa kuvaamme kehittämistyön menetelmävalinnat ja aikataulun, mistä seuraava kuudes luku kuvaa asiakasraadin käytännön toteutuksen vaiheet. Seitsemäs luku kokoaa yhteen työn tulokset ja niiden analysoinnin. Kahdeksannen luvun sisältö käsittelee kehittämistyön vaiheiden, luotettavuuden ja eettisyyden arvioinnin sekä johtopäätelmät kehittämistyön lopputuloksesta jatkotyöskentelyehdotuksineen. Viimeisen luvun tarkoituksena on koota yhteen oma pohdintamme siitä, millä tavalla kehittämistyössä näyttäytyy sosionomin ammatillinen osaaminen ja mitä kehittämistyömme toi siihen osaltamme lisää.

Toteutimme asiakasraadin Turun kaupungin Sosiaalikeskuksen tiloissa marraskuussa 2021. Kehittämistyömme toteuttaminen piti sisällään asiakasraadin aiheiden suunnittelun yhdessä henkilökunnan kanssa, asiakasraadin markkinoinnin suunnittelun asiakkaille, asiakasraadin toteutuksen, asiakaspalautteen keräämisen ja työn analysoinnin kokonaisuudessaan asiakasraadin jälkeen. Asiakasraadista koottiin muistio sekä lopullinen kehittämistyön raportti. Raportti julkaistiin tämän opinnäytetyön muodossa Theseuksessa keuhällä 2022.

2 KEHITTÄMISTYÖN LÄHTÖKOHDAT

Saimme opinnäytetyön toimeksiannon keväällä 2021, missä tehtäväksemme annettiin suunnitella, toteuttaa ja raportoida Turun aikuissosiaalityön yksikölle järjestettävä asiakasraati. Työmme tilaajana toimi Turun kaupungin aikuissosiaalityöyksikkö. Toimeksiantajan edustajana toimi yksikön sosiaaliohjaaja, sekä toimimme yhteistyössä aikuisosiaalityön sosiaaliohjaajien tiimin kanssa. Yhteyshenkilömme vastasi puolestaan kehittämistyöstämme yksikön johtavalle sosiaalityöntekijälle. Yhteyshenkilömme määräytyi sen perusteella, että asiakasraati kohdennettiin tällä kertaa sosiaaliohjauksen asiakkaille koko aikuissosiaalityön asiakaskunnasta, joten oli luonnollista, että yhteyshenkilö työskentelee kyseenomaisen palvelun parissa. Lisäksi yhteyshenkilöllämme oli viimekäden kokemus aiemmasta yksikössä järjestetystä asiakasraadista.

2.1 Turun kaupungin aikuissosiaalityön yksikkö

Turun kaupungin aikuissosiaalityöyksikkö on osa hyvinvointitoimialan tuottamia palveluja. Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus tuottaa terveyttä ja hyvinvointia lisääviä palveluja turkulaisille. Palvelukokonaisuuteen kuuluu kolme palvelualueita, jotka ovat terveystalot, perhe- ja sosiaalipalvelut sekä vanhus- ja vammaispalvelut. Aikuissosiaalityöyksikkö lukeutuu perhe- ja sosiaalipalveluihin. (Turun kaupunki 2022a.)

Turun kaupungin aikuissosiaalityön yksikkö tarjoaa erilaisia palveluja 18 vuotta täyttäneille turkulaisille, joiden taloudessa ei asu alaikäisiä henkilöitä. Sosiaalityön tarkoituksena on olla tukena asiakkaiden elämän eri haasteissa, kun tuntuu siltä, ettei oman elämäntilanteen selvittely onnistu ilman ulkopuolista apua. Elämäntilannetta käydään yhdessä läpi sosiaalityöntekijän kanssa, mietitään mihin asioihin tarvitaan tukea ja ohjausta sekä mitkä tukitoimet kyseisessä tilanteessa ovat asiakkaan kohdalla tarpeellisia. Sosiaalityön palveluun voi tarvittaessa sisältyä tiiviimpää tukea sosiaaliohjauksessa, ryhmämuotoista toimintaa, päihdepalveluja ja -kuntoutusta tai muita tukipalveluita. Aikuissosiaalityötä tehdään myös muissa sosiaalityön yksiköissä. (Turun kaupunki 2022b.)

Asiakkuuden aloittamiseksi otetaan yhteyttä Turussa Sosiaalityön alkupalveluihin, josta asiakas ohjataan tarvittaessa aikuissosiaalityön asiakkaaksi. Myös omaiset voivat tarvittaessa ottaa yhteyttä huoli-ilmoituksen välityksellä, jolloin sosiaalityön ammattihenkilö ottaa yhteyttä asiakkaaseen tuen tarpeen arvioimiseksi. (Turun kaupunki 2022b.) Mikäli

asiakkaan tilanne arvioidaan alkupalveluissa vaativan pidempiaikaista apua ja tarkempaa tuen tarpeen selvittämistä, varataan hänelle aika aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijälle palveluntarpeen arvion aloittamiseksi (Kuusikko-työryhmä 2021, 6).

Turussa aikuissosiaalityön yksikkö jaetaan kolmeen alueelliseen asiakkuuksista vastaavaan tiimiin, mitkä ovat pohjoinen, läntinen ja eteläinen tiimi. Jokaisella tiimillä on käytävissään johtava sosiaalityöntekijä omien sosiaalityöntekijöidensä lisäksi sekä tiimikohtaisesti vähintään kaksi sosiaaliohjaajaa. Jokaiselle asiakkaalle määritetään oma sosiaalityöntekijä. Lisäksi yksikössä toimii sosiaalisen kuntoutuksen Kelkka-toiminta sosiaaliohjaajien vetämänä. (Turun aikuissosiaalityön yksikkö 2022.)

2.2 Sosiaalityöstä sosiaaliohjaukseen

Sosiaalityö kuuluu osaltaan aikuissosiaalityön tarjottaviin palveluihin, minkä tekemisestä vastaa asiakkaalle määrätynyt sosiaalityöntekijä. Sosiaalityöntekijän kanssa asiakkaan on mahdollista kartoittaa oma tuen ja palveluiden tarve. Työskentely tapahtuu asiakkaan omista tavoitteista käsin, missä sosiaalityöntekijä toimii tarvittavien verkostojen yhteen nivojana asiakkaan asian edistämiseksi ja seuraa asiakkaan kanssa hänen tavoitteidensa toteutumista. Tarpeen vaatiessa osana sosiaalityön palvelua voidaan tarjota asiakkaalle sosiaaliohjausta. (Turun kaupunki 2022c.)

Sosiaaliohjauksen palvelua tarjottaessa on asiakkaan yksilöllinen tilanne huomioituna todettu, että asiakas voisi hyötyä palvelusta. Näin ollen sosiaaliohjaus palveluna ei ole itsessään automaattinen aikuissosiaalityön asiakkuuden alkaessa. Päätös sosiaaliohjauksen palvelusta tehdään pääsääntöisesti palveluntarpeen arvioinnin yhteydessä. Päätös palvelun aloituksesta tehdään sosiaalityöntekijän ja asiakkaan yhteisymmärryksessä. Palvelua toteuttavan sosiaaliohjaajan on jo mahdollista osallistua yhdessä asiakkaan kanssa palveluntarpeen arviointiin yhteisen työskentelyn aloittamiseksi, mikäli sosiaaliohjauksen aloitus on asiakkaan kohdalla ilmeistä. Mikäli sosiaaliohjaaja ei osallistu palveluntarpeen arviointiin, varataan asiakkaalle aika hänelle sen jälkeen. (Sippola 2021a.)

Sosiaaliohjauksessa on kyse tiiviimmästä tuesta, tarkoituksena tukea asiakasta mahdollisen haastavan elämäntilanteen läpi tai omien tavoitteiden saavuttamisen kanssa. Työ voidaan viedä tarpeen vaatiessa asiakkaan luokse hänen toimintaympäristöönsä tai toteuttaa verkostoyhteistyönä. Sosiaaliohjauksen tuki räätälöidään asiakkaan tavoitteita

kuullen, sekä taltioidaan sosiaalityöntekijän laatimaan asiakkaan henkilökohtaiseen asiakassuunnitelmaan. (Turku 2022c.) Tuki viedään henkilökohtaisesti asiakkaan elämään hänen voimavaransa ja toimijuutensa huomioiden. Sosiaaliohjaus voi olla motivoivaa ja muutokseen ohjaavaa työtä. Asiakasta ohjataan oikeiden palveluiden piiriin sekä tuetaan erilaisten elämän osa-alueiden hallinnassa. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 55.; Sippola 2021b.) Asiakkaan tavoitteet voivat liittyä esimerkiksi päihteiden käyttöön tai sosiaalisiin suhteisiin; kyse ei ole pelkästään etuuksien hakemisesta tukeminen. Työskentely voi olla luonteeltaan saattamisesta kannattelevaan asiakasprosessin vaiheesta riippuen. Työskentelymenetelmänä sosiaaliohjauksessa käytetään motivointia ja ratkaisukeskeisyyttä. Sosiaaliohjaukselle asetettujen tavoitteiden toteutumista tarkastellaan säännöllisin väliajoin asiakassuunnitelman tarkistuksen yhteydessä yhteistyössä sosiaaliohjaajan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tavoitteiden toteutumista voidaan tarkastella myös muiden verkostotapaamisten yhteydessä. (Sippola 2021b.)

2.3 Kehittämistyön tarve

Turun kaupungin aikuissosiaalityön yksikössä järjestetään kaksi kertaa vuodessa asiakasraati osana asiakkaiden osallisuuden vahvistamista. Samanaikaisesti asiakasraadilla on myös osaltaan pyritty kartoittamaan asiakkaiden kokemusta palveluiden käyttäjinä, palveluiden toimivuutta sekä niiden saavutettavuutta. Asiakasraati on kokoontunut tähän mennessä neljä kertaa vuodesta 2019 alkaen. Kehittämistyömme tarpeen määrittämisen taustalla hyödynsimme aiempien raatien muistioita.

Asiakasraadin menestys on alusta asti ollut heikohko johtuen osaa ottaneiden asiakkaiden vähäisyydestä. Aiemmin järjestettyihin asiakasraateihin on tähän mennessä osallistunut enintään neljä asiakasta yhtä raatia kohden. Asiakasraadin osallistujat ovat vaihtuneet sosiaalityön asiakkuuksien vaihtuvuuden myötä, mikä osaltaan ei mahdollista sitoutumista itse raatitoiminnan jatkotyöskentelyyn osallistujan osalta.

Asiakasraadin teemat ovat liittyneet tähän mennessä aikuissosiaalityön asiakastyön ja palvelun saatavuuden arviointiin asiakkaan näkökulmasta. Vuoden 2020 teemana oli vahvasti korona-ajan vaikutus asiakastyöhön ja tapaamisten järjestämiseen sosiaalityön osalta. Viimeisin yksikön puolesta järjestetty raati järjestettiin Webropol-verkkokyselynä, minkä teemana oli selvittää asiakkaiden kokemuksia käyttämättä jääneiden ajanvarauksien syistä, kartoittaa asiakkaiden yhteistyötahoja sekä kiinnostusta kehittää aikuissosiaalityötä ja asiakasraatitoimintaa.

Asiakasraatien menetelminä on käytetty konkreettisesti Sosiaalikeskuksen tiloissa koontuvaa asiakasraatia sekä yhtä verkkokyselyä. Paikan päällä järjestetyissä raadeissa on hyödynnetty ennalta asetettuja Likert-asteikolla vastattavia väittämiä, avoimia vastausvaihtoehtoja (post-it-lappuja) sekä vapaata keskustelua. Asiakasraatia on markkinoitu asiakkaille asiakastiloihin jätetyin mainoksin ja sekä sosiaalityöntekijän asiakkaalleen välittämänä.

Osana verkkokyselyn toteutuksen tarkoitusta oli kartoittaa, tavoittaisiko verkossa tuotettu kyselymuotoinen asiakasraati paremmin asiakkaat. Odotusten vastaisesti kyselyn vastausprosentti oli heikko. Kyselyyn vastasi neljä asiakasta, mikä vastasi aiempien raatien alhaista osallistujamäärää.

Verkkokyselyn loppuraportin johtopäätöksistä voidaan todeta, että asiakasraadin jatkuvan heikon osallistujamäärän vuoksi toimintaa tulee arvioida uudelleen ja kehittää mahdollisuuksien mukaan niin, että asiakasraati ja sen järjestäminen on kannattava väylä hankkia asiakkaiden kokemustietoa palveluiden kehittämiseksi.

2.4 Kehittämistyön tavoite ja tehtävä

Tämän kehittämistyön tavoite oli kehittää Turun kaupungin aikuissosiaalityön yksikössä järjestettävää asiakasraatia. Valitsimme toimintaamme ohjaavaksi teemaksi asiakkaan osallisuuden kokemuksen näkökulman asiakasraadissa. Järjestimme asiakasraadin syksyllä 2021. Kehittämistyön aikana pyrimme selvittämään myös aiempiin aikuissosiaalityön yksikössä järjestettyihin asiakasraateihin verraten, minkälainen vaikutus asiakasraadin kohdentamisella tietyille asiakasryhmälle olisi osallistujien määrään sekä, minkälainen mahdollinen vaikutus organisaation ulkopuolisilla järjestäjillä olisi asiakasraadin lopputulokseen.

3 KEHITTÄMISTYÖN TEOREETTINEN PERUSTA JA KESKEISET KÄSITTEET

Päädyimme jakamaan kehittämistyömme teoreettisen perustan neljään osa-alueeseen. Osa-alueet muodostuivat seuraavista käsitteistä: aikuissosiaalityö, asiakasosallisuus, yhteiskehittäjyys ja asiakasraati. Työmme lähtökohtana oli toimia aikuissosiaalityön areenalla huomioimalla sen asiakaskunnan ja asiakastyön ominaisuudet. Valitsimme kehittämistyön tavoitteeksi (asiakkaan osallisuuden kokemuksen kannalta) asiakasosallisuuden määrittämisen, jota yhteiskehittäjyydellä pyritään tukemaan. Yhteiskehittäminen tähtää asiakkaiden kokemustiedon valjastamiseen osaksi sosiaalialan palveluiden kehittämistä, jonka menetelmäksi on tapauksessamme valikoitunut asiakasraati.

3.1 Aikuissosiaalityö

Sosiaalityöllä on pitkät perinteet sekä kansainvälisellä tasolla, että kansallisella tasolla. Suomessa kehitys on ollut huimaa alkuaikojen vaivashoidosta tähän päivään. Sosiaalityötä on tehty yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen parissa ja tätä työtä on muokattu ajan kuluessa lainsäädännön rakenteiden, yksilöiden ongelmien, alueperusteisesti, elämänskaaren, hallinnollisten päätöksien ja organisaatioiden rakenteiden mukaisesti. (Karjalainen 2017, 247.)

Aikuisten parissa tehtävää sosiaalityötä on tehty läpi aikojen, ja aikuissosiaalityössä asiakkaana ovat usein haastavassa elämäntilanteessa olevat ihmiset (Blomgren & Kivipelto 2012, 15). Karjalaisen (2017, 248) mukaan aikuissosiaalityö sekä perussosiaalityö on lähinnä sosiaalitoimistoissa tehtävää työtä ja sen fokus on erityisesti keskittynyt aikuisväestön ongelmiin. Määrittely ei ole yksiselitteinen, mutta yhteisiin reunaehtoihin on päästy siitä, että lastensuojelu ei kuulu tähän määrittelyyn. Työikäisten palvelut on siitä selkeämpi käsite verrattuna aikuissosiaalityöhön, että se rajaa ikääntyneiden palvelut omaksi alueekseen. Kun taas Juhila (2008, 15) tekee rajauksen sen mukaan, että aikuissosiaalityön käsite on otettu kuvaamaan tiettyä kunnallisen sosiaalityön osaa.

PRO SOS- hankkeen työskentelyssä aikuissosiaalityötä kuvataan seuraavasti: ”Aikuissosiaalityö on asiakas- ja asiantuntijatyötä, jota tehdään aikuisväestön parissa. Sitä toteuttavat virkavastuussa olevat sosiaalityöntekijät ja -ohjaajat, joiden työn tukena toimii

myös muita ammattilaisia. Aikuissosiaalityö on osa työikäisten palvelua ja sosiaalihuoltoa. Aikuissosiaalityöllä voi organisaation koosta ja rakenteesta riippuen olla hoidettavanaan myös muiden asiakasryhmien sosiaalihuollollisia tehtäviä.” (PRO SOS- hanke.)

Turun kaupunki kuvaa kuntalaisilleen tarjottavissa palveluissa aikuissosiaalityön tavoitteena olevan vahvistaa asiakkaan toimintakykyä ja sitä kautta lisätä hyvinvointia. Aikuissosiaalityön yksikössä vastataan asiakkaan kuormittavaan elämäntilanteeseen tuella ja tilanteeseen kohdennetuilla sosiaalihuoltolain edellyttämällä sosiaalipalvelulla. Osa tukea on palveluiden yhteensovittaminen ja asiakkaan kokonaistilanteen kartoittaminen. Näin ollen monenlaiset elämäntilanteet ovat aikuissosiaalityön toimintakentän erityisosaamista. (Turun kaupunki 2021.)

3.2 Osallisuudesta asiakasosallisuuteen

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määrittämisen mukaan osallisuus yksilön tasolla ilmenee kokemuksena, joka syntyy kuuluvuuden tunteesta johonkin itselleen tärkeään ryhmään tai yhteisöön. Näissä yhteisöissä tämä tunne ilmenee jäsenten välisenä luottamuksena ja arvostuksena sekä mahdollisuutena vaikuttaa omassa yhteisössään. Seuraavalla eli yhteiskunnan tasolla osallisuus on omien oikeuksien ja mahdollisuuksien toteutumista ja taas politiikkatasolla osallisuus on yhtä kuin ne toimenpiteet, joilla sitä kansalaisten keskuudessa vahvistetaan. Kuntien ja maakuntien palveluilla kuten työllisyyspalveluilla sekä sosiaali- ja terveystalvakuilla on merkittävä rooli osallisuuden edistämisessä. (THL 2022.) Leena Eklund (1999, 35) kuvailee väitöskirjassaan osallisuuden tarkoittavan osallistumista päätöksentekoprosessiin, palvelun tarjoamiseen tai palvelun arviointiin.

Osallisuuden merkitys suomalaisessa yhteiskunnassa on niin tärkeä, että siitä säädetään useissa eri laeissa. Etenkin sosiaalihuoltolain 1301/2014 tarkoituksena on edistää kansalaisten hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta sekä vähentää eriarvoisuutta ja edistää osallisuutta. Laki turvaa myös sen, että yhteiskunta turvaa riittävät ja laadukkaat sosiaalipalvelut sekä edistää asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa sekä lisää asiakaskeskeisyyttä palveluissa. (Finlex 1301/2014.)

Osallisuutta ja osattomuutta on vaikea lähtökohtaisesti mitata tai arvioida koska ne ovat ensisijaisesti yksilöllisiä kokemuksia ja tunteita; emme voi puhua toistemme puolesta,

kun kyse on näistä yksilöllisistä kokemuksista tai tunteista. Koska osana koettua osallisuutta kuuluu vallan ja vapauden tunne, kyse ei voi olla ulkoa päin pakotetusta toiminnasta. Palvelun käyttäjän näkökulmasta katsottuna osallisuus riippuu vaikutusmahdollisuuksista ja tiedonsaannista eri vaihtoehtojen kohdalla. Osallisuus näin ollen hahmottuu tunteena sekä kokemuksena ja toisaalta taas toimintakykynä ja toimintamahdollisuuksina. (Raivio & Karjalainen 2013, 14.)

Palvelulainsäädännössä painotetaan tiedon keräämistä, ihmisten palvelutarpeista, elinoloista, palvelujen saatavuudesta, niiden toimivuudesta, laadusta ja yhteensovittamisesta, joita hyödynnetään palvelujen kehittämisessä. Tämän vuoksi kansalaisten palvelukokemuksia on kartoitettava ja analysoitava, parhaiten tämä onnistuu palvelujen käyttäjien osallisuuden kautta. (Niskala ym. 2017, 9.)

Osallisuuden määrittämisestä ja asiakkaiden palvelukokemuksen keräämisestä pääsemme Leemanin ja Hämäläisen (2015, 1) määrittelyyn asiakasosallisuudesta, joka heidän mukaansa merkitsee palvelujen käyttäjien mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun: asiakasosallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, jolla toteutetaan, varmistetaan ja lisätään asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta palvelujärjestelmässä sekä asiakastyössä. Tätä määritelmää linjaa myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen linjaus (2019), jonka mukaan asiakasosallisuudella tarkoitetaan henkilöiden, asiakkaiden ja asiakasryhmien mahdollisuutta vaikuttaa ja osallistua palvelujen suunnitteluun, kehittämiseen ja arviointiin. Asiakkaita voivat olla sekä todelliset että mahdolliset asiakkaat, jotka muodostavat palvelunantajan asiakaskunnan. Silvia Fargion (2014, 47) toteaa artikkelissaan, että palveluita käyttäviä asiakkaita pitäisi osallistaa niin, että se muuttaa tapaa, jolla palvelut järjestetään ja parantaisi työntekijän kohtaamista asiakkaan kanssa.

Asiakasosallisuuden merkitys on muuttunut ajan myötä ja aluksi se olikin vain asiakkaiden mahdollisuus lähinnä vaikuttaa omiin palveluihin. Siitä sen merkitys on laajentunut myös palvelujen suunnitteluun ja osallistumiseen. Täten asiakasosallisuus voidaan jakaa kahteen ulottuvuuteen: asiakas osallistuu pelkästään omien palvelujen suunnitteluun tai asiakas voi osallistua yleisellä tasolla palvelujen suunnitteluun. Tärkeä osa palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisten palvelutarpeiden huomioimista on juuri asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa omiin palveluihin. (Leeman & Hämäläinen 2015, 4.)

Tarkasteltaessa asiakasosallisuutta palvelujärjestelmässä, se voidaan luokitella neljään eri asteeseen. Nousu tapahtuu asteittain vähäisestä osallistumisesta korkeampaan osallisuusasteeseen. Ensimmäisessä asteessa asiakas toimii informanttina, jossa asiakas ei

osallistu muuten kuin antamalla palautetta. Toinen aste asiakasosallisuuden perusaste, jossa palvelun asiakas on enemmän kuin palautteen antajana. Kolmannessa asteessa asiakas toimii vaikuttajana ja neljäs, korkein aste, on saamastaan palvelusta päättäminen. Korkeimmassa asteessa asiakas määrittelee itse palvelun raamit. Vaiheet 2–4 edustavat todellista asiakasosallisuutta. (Leeman & Hämäläinen 2015, 4.)

3.3 Yhteiskehittäjyys

Päätimme valita yhteiskehittäjyyden yhdeksi kehittämistyötä johtavaksi käsitteeksi, vaikka käsite saattaa jakaa mielipiteitä siitä, että onko järjestämämme aikuissosiaalityön asiakasraati todella yhteiskehittäjyyttä. Esimerkiksi Euroopan sosiaalirahaston toimintalinja viiden hankkeiden yhteiskehittäjyyden osa-alueen suuntaviivoissa määriteltiin yhteiskehittämisen toteutuvan vain tilanteessa, missä asiakkaat osallistuvat kehittämistoiminnan suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin työskentelyn alusta loppuun. Yhteiskehittäjyys ei voisi näin ollen olla puolittaista toimintaan osallistumista asiakkaiden osalta. (THL Työpaperi 33/2017, 32–33.) Haluamme käsittää kehittämistyössämme aikuissosiaalityön asiakasraadin yhteiskehittämiseksi, koska kehittämistoiminta tapahtuu aikuisosiaalityön asiakkaiden sen hetkisten voimavarojen puitteissa.

Yhteiskehittäjyydellä tarkoitetaan työskentelymallia, missä sosiaalihuollon ammattihenkilöt kehittävät yhdessä asiakkaidensa kanssa asiakastyössä käytettäviä palveluita sekä niissä ohjautuvuutta, työskentelymenetelmiä, tilaratkaisuja sekä mahdollisesti sosiaalityön tulevaisuuden strategista suuntautumista. (Kirjavainen & Hieta 2019; Pohjola ym. 2019, 35.) Yhteiskehittäjyys perustuu asiakkaan ja työntekijän tasavertaiseen vuorovaikutukseen sekä molempien osapuolien oman asiansa asiantuntijuuden tunnustamiseen. (Pohjola ym. 2019, 35.) Yhteiskehittäjyydessä etsitään niin sanottu yhteinen ymmärrys työntekijän käsitemaailman ja asiakkaan koetun todellisuuden välille. Yhdessä sanan merkitys painottuu sillä, että kehittämistyössä tuotettu yhteinen tieto viedään sosiaalityöntekijöiden toimesta sosiaalihuollon rakenteissa eteenpäin. (Laitinen & Pohjola 2010; Pohjola ym. 2019, 36.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämistyön (SOSKU) loppuraportissa 2015–2018 viitataan Outi Hietalan (2018) artikkeliin, joka käsittelee so-

siaalisen kuntoutumisen näkökulmasta yhteiskehittäjyyttä. Yhteiskehittäjyyden painopiste voi olla Hietalan mukaan sosiaalisessa kuntoutumisessa 1) asiakkaiden ja asiakasryhmien elämäntilanteisiin sidonnainen muutos- ja kuntoutusprosessien suunnittelu yhdessä työntekijöiden kanssa 2) organisaation työkäytäntöihin ja rakenteisiin vaikuttamista 3) palveluiden kehittämisessä, mikä kattaa erilaisia malleja, ratkaisuja ja tuotteita. Muun muassa SOSKU-hankkeessa hyödynnettiin yhtenä kehittämisen menetelmänä asiakasraateja. Hankkeen loppuraportissa nostetaan myös esille, että asiakasraatitoiminnalla palvellaan rakenteellista sosiaalityötä osallisuuden edistämisen tavoitteen lisäksi. (THL Työpaperi 7/2018, 26–28.)

3.4 Asiakasraati

Asiakasraadit välittävät eteenpäin tietoa asiakkaiden kokemuksista palveluiden käyttäjinä sekä palveluiden tarpeesta, toimivuudesta sekä toimimattomuudesta. Sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä asiakasraati toimii voimauttavana kokemuksena, jossa palveluiden käyttäjän kokemusta ja tietoa arvostetaan tasavertaisena tiedon tuottajana palveluissa, jossa hän asioi. Tämä osaltaan mahdollistaa identiteetin muutoksen vaikuttamisen kohteena olemisesta oman toimijuuden vahvistumiseen ja havaintoon mahdollisuudesta vaikuttaa omassa elämässään ja ympäristönsä. (THL Työpaperi 7/2018, 27).

Asiakasraati voidaan järjestää monin eri tavoin, kuitenkin sen perusidea pysyy yleensä samana. Asiakasraati on menetelmä, minkä tarkoituksena on kerätä kokemuksia ja tietoja palveluiden käyttäjiltä sekä asiakkaiden osallistaminen heitä koskevien palvelujen kehittämiseen. Itse asiakasraati tilanne voi olla keskustelunomainen haastattelun tyylinen, jossa käydään läpi ennalta sovittuja teemoja tai tilanne, jossa asiakas saa kertoa häntä itseään kiinnostavasta aiheesta teemojen puitteissa. Kaikkien palveluiden kehittämiseen kuuluu asiakasymmärrys, tämä tarkoittaa asiakkaan tarpeiden ja haasteiden tiedostamista. Tavoite on parantaa kansalaisten mahdollisuuksia omaa elämää koskeviin asioihin. (Uudenmaan ELY-keskus 2021, 5.)

Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys Ry:n luoman asiakasraati oppaan mukaan asiakasraati on ryhmä, joka kootaan tietystä asiakasryhmästä. Sen tarkoituksena on tuottaa tietoa, kokemuksia ja mielipiteitä, joita hyödynnetään kehittämistyön ja palveluiden parantamisen tueksi. Raadin fokus voi olla asiakaspalautteen keräämisessä kuin myös uusien ideoiden luomisessa ja testaamisessa. Menetelmän hyötynä on se, että raati tilanteessa nousee esiin sellaisia asioita, joita tavallisissa asiakastilanteissa ei saada tietää.

Asiakasraati toimii asiakkaiden ja työntekijöiden yhteisenä kehittämisryhmänä, jolloin se mahdollistaa suoran, välittömän ja ajantasaisen palautteen sekä tiedonannon. (Pirhonen 2016, 1.)

Asiakasraati voi olla pysyvä, jolloin se kokoontuu säännöllisin väliajoin; väliaikainen ja kokoontuu vain tarvittaessa; kertaluontoinen tapahtuma, jolloin raati kokoontuu vain kerran; avoin yleinen asiakasraatitilaisuus tai suljettu; ajoittain täydentyvä, jolloin uusia raatilaisia otetaan mukaan tarpeen tullen. Raati voi olla myös tarkasti kohdennettu esimerkiksi jonkun teeman ympärille, ennalta määritetyille asiakasryhmälle tai jonakin tiettyinä ajanjaksona. (Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys Ry 2016, 2.)

4 ASIAKASRAATI

4.1 Asiakasraadien lähtökohdat

Idea asiakasraadeista on alun perin lähtöisin kansalaisraatitoiminnasta. Kansalaisraatitoiminnalla on pitkät perinteet ja niitä on toteutettu ympäri maailmaa satoja erilaisia. (Sipola 2020, 17.) Ennen kuin julkiset palvelut ovat alkaneet hyödyntämään asiakasraati menetelmää, on raatia toteutettu Suomessa pidempään jo vähittäiskaupan alalla, vakuutusyhtiöissä sekä puhelinyhtiöissä. Asiakasraatia on käytetty asiakasta osallistavana menetelmänä myös muualla Euroopassa. Hollannissa laki säätelee asiakkaan osallistumisoikeudesta, että jokaisella 40-paikkaisella laitoksella tulee olla asukasneuvosto, joka toimii neuvoa antavana elimenä. Palvelua käyttävän asiakkaan lisäksi neuvostoon kuuluu omaisia ja muita asianomaisia. Keskeisenä tavoitteena on asiakkaiden edun valvominen neuvoston kautta. Myös Iso-Britanniassa asiakkaat ja työntekijät voivat osallistua päätöksentekoon asiakasfoorumeissa. (Kallio-Kökkö ym. 2012, 30.)

Kehittämistyömme kannalta pidämme aikuissosiaalityön asiakasraatitoiminnan alkulähteenä valtakunnallisten SOSKU- ja PRO SOS- hankkeiden osahankkeiden työskentelyä, missä yhteiskehittäjyyden kautta on pyritty löytämään uudenlaisia keinoja sosiaalialan asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen. Sosiaali- ja terveydenhuollon vahva arvopohja ja asiakasryhmäkohtaiset eettiset kysymykset ohjaavat toimintaa ja sen suuntaamista asiakasosallisuuden vahvistamista kohden. Asiakkaiden asemasta ja oikeudesta osallisuuteen on säädetty useissa eri laeissa kuten, perustuslaissa (731/1999), terveydenhuoltolaissa (1326/2010), laissa sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000) ja kuntalaissa (365/1995). Sosiaalihuoltolaki (1302/2014) korostaa osaltaan palveluiden asiakaslähtöisyyttä ja asiakasosallisuutta. (Leeman & Hämäläinen 2016, 2.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen koordinoima sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallinen kehittämishanke (SOSKU) toteutettiin yhdessä Euroopan sosiaalirahaston, Kuntoutussäätiön sekä yhteistyö kuntien ja kuntayhtymien kanssa. Hanke toteutettiin vuosien 2015–2018 välillä. Osana SOSKU- hankkeen tarkoitusta oli kehittää uusia sosiaalisen kuntoutuksen työmenetelmiä kuntien ja kuntayhtymien sosiaali- ja terveystoimen asiakastyön tueksi. Hankkeen yllä mainitun osa-alueen tavoitteena oli asiakasosallisuutta lisäävien ammattilaisten työmenetelmien ja osaamisen kehittäminen asiakkaan

osallisuutta vahvistaen. Yhteiskehittäminen nousi hankkeessa läpileikkaavaksi teemaksi. Asiakkaat haluttiin osallisiksi palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin ammattilaisten rinnalla. (THL Työpaperi 7/2018,8–9.) Osahankkeiden työskentelyyn kutsuttiin mukaan kehittäjäasiakkaita osaksi yksilö- ja ryhmätoimintojen järjestämistä. Yhtenä yhteiskehittämisen menetelmänä hyödynnettiin asiakasraatia. (THL Työpaperi 7/2018, 27.)

4.2 Kokemuksia asiakasraadeista

Tammikuussa 2009 käynnistyneen Verkonkutoja-hankkeen tuloksena syntyi asiakaspalautteen keruu- ja käsittelymalli palveluiden kehittämiseksi ja asiakkaiden osallistamiseksi. Hankkeeseen osallistui kaksi kuntaa ja niiden kanssa ostopalveluyhteistyötä tekevät yhdeksän palveluyksikköä. Hankkeen aikana kehitettiin laatumittarit, joiden avulla lastensuojelun ja päiväkodin lapset, mielenterveyskuntoutujat, vanhukset, asiakkaiden omaiset tai huoltajat sekä yritysten henkilökunta arvioivat palveluyksiköiden toiminnan tasoa. Tulokset käsiteltiin yksikkökohtaisesti asiakasraadeissa, johon edeltä mainittujen lisäksi osallistui myös palveluja ostavan kunnan edustaja sekä yrityksen johtoa. Asiakasraati sai kaikilta hankkeeseen osallistujilta hyvää palautetta ja jokaiseen raatiin oli osallistujia. Useassa palautteessa nousi myös esille se, että raatilaiset kokivat hyvänä, että raadin sihteeri ja puheenjohtaja olivat ulkopuolisia toimijoita. (Kallio-Kökkö ym. 2012, 7.)

Hyviä kokemuksia on myös Kirsi-Marja Salmisen (2021, 1) Asiakasraati asiakasosallisuuden kehittäjänä- opinnäytetyöstä, joka toteutettiin Tampereen kaupungin ylläpitämän Yhteisökeskuksen toimintaympäristössä. Hankkeen yhteistyötahoina toimi Tampereen A-Kilta Ry ja muita järjestölähtöisiä toimijoita sekä Tampereen kaupungin eri viranomaistahot. Opinnäytetyön tavoitteena oli asiakasraatitoiminnan käynnistäminen sekä luoda kanava asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja kehittämisideoiden kuulemiselle. Asiakasraati kokoontui koko opinnäytetyön prosessin ajan helmikuusta 2021 syyskuuhun 2021 asti. Raatiin osallistui kahdesta neljään henkilöä joka tapaamiskerralla ja opinnäytetyön tavoitteena oli raadin pysyvä asema Yhteisökeskuksessa, joka toteutui ja raati on jatkanut toimintaansa hankkeen jälkeen.

Varsinais-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen (Vasso) PRO SOS-osahankkeessa hyödynnettiin yhteiskehittäjyyden muotona asiakasraatia. Asiakasraatitoimintaa yritettiin käynnistää Raision aikuissosiaalityön asiakkaille osahankkeen aikaisesti vuonna 2018.

Asiakasraatitoiminnan käynnistämisen taustalla oli tavoite tiedon tuottamisesta paikallisesti aikuissosiaalityön palveluiden parantamiseksi sekä asiakkaiden tiedonsaannin parantaminen. Raadin tarkoitus oli lisätä osallistujien vaikutusmahdollisuuksia palveluihin ja sitä kautta lisätä koettua osallisuutta. Asiakasraatitoiminnan käynnistäminen jäi kuitenkin kiinni asiakkaista koostuvan raadin kokoonpanon puuttumisesta. (Gebrenegus ym. 2019, 6.)

Kuten Raision yrityksessä käynnistää asiakasraatitoiminta on myös Turun aikuissosiaalityön asiakasraatien järjestämisen osalta ongelmana ollut aiempi alhainen osallistujamäärä sekä asiakasraadin juurtumattomuus osaksi asiakastyötä aikuissosiaalityön yksikössä.

5 KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄT JA AIKATAULU

Mukaillen Ojasaloa ja kumppaneita (2007, 24) päädyimme jakamaan kehittämistyömme seuraaviin osiin: kehittämisen kohteen tunnistaminen (asiakasraatitoiminta), tietoperustan kokoaminen, kehittämistehtävän ja -tavoitteen rajaaminen, lähestymisen ja menetelmien valinta, toteutusvaihe ja tulosten jakaminen. Kehittämistyö aikataulutettiin jo työskentelyn aloittamisen alkumetreillä, mikä osaltaan edesauttoi johdonmukaista etene mistä kohti asiakasraadin toteutusta. Kehittämistyön tulokulma ja käytettävät menetelmät muotoutuivat lopulliseen muotoonsa prosessin edetessä alustavasta suunnitelmasta ideointiin.

5.1 Kehittämistyö kahdesta näkökulmasta

Lähestyimme kehittämistyötämme tapaustutkimuksellisesta (case study research) näkökulmasta. Tapaustutkimukselle on ominaista se, että kehittämistyön kohteesta kerätään tietoa ja sitä kautta pyritään saavuttamaan kokonaiskuva tutkittavasta asiasta. Tapaustutkimuksessa ei varsinaisesti ratkaista suoraan kehitystehtävää vaan pikemminkin luodaan kehitysideoita ja kokeillaan uusia toimintavaihtoehtoja kehitettävän toiminnan toteuttamiselle. Painopiste on näin ollen pikemminkin uuden tiedon tuottamisessa kehittämisen mahdollistamiseksi. (Ojasalo, Moilanen & Rintalahti 2014, 37, 53.) Lainataksemme Salosta ja kumppaneita (2017, 36) on kyseessä valmiin toiminnon uudistaminen, mikä käsittää tässä kehittämistyössä asiakasraadin eri vaiheiden uudenlaista toteuttamista, millä puolestaan pyrimme vaikuttamaan myönteisesti asiakasraadin lopputulokseen.

Kehittämistyössämme näyttäytyy osaltaan myös toimintatutkimuksellinen näkökulma. Emme varsinaisesti kehittäneet työssämme Turun kaupungin aikuissosiaalityön yksikön henkilökunnan juurruttamista asiakasraatiin, mutta käytimme henkilökuntaa osallistavaa menetelmää asiakasraadin teemaa suunnitellessa. Tätä kuvaa Ojasalon ym. (2014, 58) käsityksen mukainen toimintatutkimuksen osallistava luonne, mikä painottuu organisaation sisällä tapahtuvan toiminnon uudelleen kehittämiseen. Toimintatutkimus on hyvin käytännön läheistä, itseään refleктоivaa, osapuolia osallistava ja yhteistyötä kysyvää.

Toimintatapa oli entuudestaan tuttu kohdeorganisaatiossamme, mutta järjestävien henkilöiden osuus oli rajattu tarkemmin aiempiin raateihin nähden. Tällä kertaa henkilökunnan määrä oli rajattu aikuissosiaalityön sosiaaliohjaajiin. Tällä pyrittiin osaltaan vaikuttamaan asiakasraadien markkinointiin asiakkaille kohdennetummin sekä vaikuttamaan henkilökunnan sitoutumiseen asiakasraadien järjestämiseen. Kyseessä oli juuri heidän asiakasryhmälleen suunnattu asiakasraati. Toiminnassamme painottui yhteistyö henkilökunnan kanssa, millä arvioimme jatkossakin olevan ratkaiseva rooli asiakasraatien käynnistymisen osalta.

5.2 Valitut menetelmät

Aiempien asiakasraatien muistioista oli havaittavissa, että raatia oli yritetty järjestää erilaisin menetelmin. Osa raadeista oli toiminut ennalta suunnitellun struktuurin mukaisesti, kun taas avoimen keskustelun raatia oli myöskin kokeiltu. Viimeisin asiakasraati järjestettiin sähköisenä kyselynä, mikä osaltaan testasi raadin osallistujien tavoitettavuutta etänä. Menetelmissämme on havaittavissa samankaltaisuuksia verraten aiempiin paikan päällä järjestettyihin raateihin, mutta pyrkisimme samalla järjestämään raadin sisältöön jotakin uutta. Aiempien raatien menetelmistä voi lukea tarkemmin luvussa 2.

Ideoinnin kautta on mahdollista saada esiin uusia ratkaisuja ja näkökulmia kehittämistyöhön (Ojasalo ym. 2014,158). Työskentelymme alussa, pidimme selvänä sitä, että laajentaessamme kehittämistyön ideointia itsemme ulkopuolelle, meillä olisi mahdollisuus saada näkökulmia, mitä ei tulisi ajatelleeksi kahden kehittäjän voimin. Ideointi oli näin ollen luonnollisesti keskeisessä roolissa asiakasraadien kehittämisen kannalta. Vaikkakin ideoinnilla ei voida korvata ammattitaitoa tai tutkittua tietoa, sillä voidaan nopeuttaa kehittämistyön etenemistä, hyödyntäen samalla monen henkilön kokemuksia käsiteltävästä aihealueesta (Ojasalo ym. 2014, 160). Asiakasraadien osalta hyödynsimme ideointia henkilökunnan kanssa ideointipajan muodossa ja itse asiakasraadissa tarkoituksena oli suunnitella asiakaslähtöisesti käsiteltäviä teemoja tulevien raatien aiheiksi.

Asiakasraadien toteuttamiseksi valitsimme tiedonkeruun menetelmäksi ryhmähaastattelun. Ryhmähaastattelu, toiselta nimeltänsä fokusryhmämenetelmä soveltuu tilanteeseen, missä kerätään tietoa ennalta tuntemattomasta aihepiiristä sekä kohderyhmä on rajattu koskemaan tiettyä osallistujaryhmää (Ojasalo ym. 2014, 111–112). Tapauksessamme aihepiirinä toimi aikuissosiaalityön sosiaaliohjauksen asiakkaiden omakohtainen

kokemus käsiteltävästä teemasta. Voimme puhua myös teemahaastattelusta tai puolistrukturoidusta haastattelusta, mille on ominaista rajattu aihealue, mutta osallistujalle avoin tyyli vastata esitettyihin kysymyksiin (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006). Asiakasraadin sisältö on ennalta määritetty esitettävien väittämien ja kysymyksien suhteen, mutta se jättää tilaa asiakkaiden avoimelle keskustelulle rajaamatta pois vastausvaihtoehtoja.

Haastattelun aloitukseen on kiinnitettävä huomiota haastattelutilanteen rauhoittamiseksi ja osallistujan luottamuksen saavuttamiseksi. Kyseessä on sosiaalisen kontaktin ottaminen, minkä ensivaikutelma on keskeisessä roolissa haastattelun onnistumisen kannalta. Esittäytymisten lisäksi voi olla paikallaan selvittää osallistujan tuntemuksia haastattelutilanteesta (Kylmä & Juvakka 2007, 92.) Valitsimme tunnelman keventämisen välineeksi tunnekorttien hyödyntämisen. MAHTI-tunnekortit ovat tarkoitettu tunteiden ilmaisun, nimeämisen ja sanoittamisen tueksi. Ne sopivat käytettäväksi kaikenikäisten kanssa, mitä moninaisimmissa tilanteissa. Tunnekortteja voi käyttää niin yksilö- kuin ryhmätapaamisissa. (Kehitysvammaisten tukiliitto Ry 2021.)

Päätimme hyödyntää työpajaa (workshop) yhtenä tiedonkeruun menetelmänä osassa haastattelua (Vilkkä 2021, 125). Työpajan tarkoituksena on toiminnallisuutta hyödyntäen avata osallistujien kesken käsiteltävä aihealue. Keskiössä on kartoittaa ryhmäomatunto siitä, miten asiat ollaan tai päin vastoin ei olla koettu, miten toimintaa tulisi kehittää ja sekä, mikä on teeman kannalta keskeistä. (Salonen ym. 2017, 91.) Ryhmähaastattelun tarkoitus oli kerätä tietoa ennalta strukturoitujen väittämien kautta, kun taas työpajassa tarjoutuu enemmän tilaa vapaalle ajatuksen vaihdolle aiheista.

Asiakkaan osallisuuden kokemusta selvitettiin asiakasraadin jälkeisellä palautekyselyllä. Päädyimme keräämään vastaukset puolistrukturoidun kyselyn kautta perustuen muihin aiemmin järjestettyjen raatien osallistujamääriin. Odotimme osallistujamäärän pysyvän maltillisena, joten palautteen määrä tulisi pysymään todennäköisesti helposti analysoitavana jälkikäteen. Toinen syy menetelmän valitsemiselle osaltamme oli, että asiakkaat voisivat omin sanoin kuvata osallisuuden kokemustaan heidän oman ymmärryksensä mukaan. Laadullisen tutkimuksen periaatteita mukailien kyselyn kautta onkin tarkoituksena enemmänkin paljastaa, mitä tutkittava ilmiö voisi tarkoittaa asiakkaalle itselleen sen sijaan, että hänelle määritetään valmis merkitys osallisuuden käsitteelle (Kylmä & Juvakka 2007, 28). Kolmanneksi pidimme asiakkaiden kyselyyn vastaamista raadin lopuksi aikataulullisesti ja asiakkaiden keskittymisen kannalta parhaimpana mahdollisena tapana raadille varatun ajan puitteissa.

Hyödynsimme asiakasraadin ryhmähaastattelussa ja palautekyselyssä viisiportaista Likertin asteikkoa vastaamiseen avoimien kysymysten rinnalla. Likertin asteikko on niin sanottu asenneasteikko, jolla voidaan mitata osallistujan mielipidettä käsiteltävästä aiheesta perustuen hänen omaan kokemusmaailmaansa (Vilka 2007, 45). Asteikolla mitataan sanallisesti mielipideväittämiä, jossa asteikko etenee myönteisestä vastauksesta kielteiseen asteittain (Heikkilä 2004, 53; Paaso 2006; Vilka 2007,46).

Avointen kysymysten avulla saadaan tutkitusta asiasta rikasta ja kvalitatiivista tietoa. Kysymykset ovat luonteeltaan tutkivia ja niiden avulla tutkija saa mielipiteitä ja kokemuksia aiheesta, joka ei ole mahdollista suljettujen kysymysten avulla. Kvalitatiivisuus tarkoittaa sitä, että näiden kysymystyyppien merkitsevyys ei riitä mitattavissa olevaan tutkimukseen. (Surveymonkey 2021.) Ryhmähaastattelu, työpaja ja palautekysely sisältävät avoimia kysymyksiä sekä vastausvaihtoehtoja, millä pyrimme selvittämään asiakkaan näkökulmasta käsiteltävän aiheen merkitystä asiakkaalle.

5.3 Aikataulu

Kehittämistyömme aikataulu eteni suunnitelmienne mukaisesti toukokuusta 2021 vuoden 2022 toukokuuhun. Aikataulumme piti sisällään kehittämistyön ideointivaiheen, toteutuksen, arvioinnin ja valmiin tuotoksen julkaisun. Kuvannamme kehittämistyön etenemistä alla aikataulun prosessikaaviolla.



Kuvio 1. Aikataulun prosessikaavio.

Saimme toimeksiannon toukokuussa 2021 Turun kaupungin aikuissosiaalityön yksiköltä toteuttaa heidän asiakkailleen asiakasraadin. Toimeksiannossa oli kysymys tutkimuksellisesta kehittämistyöstä, minkä mukaan lähdimme etenemään prosessissa.

Tutkimuksellisen kehittämistyön menetelmävalintoja edeltää kehittämistyön niin sanotun kehittämistehtävän määrittäminen sekä kehittämistyön rajaaminen (Ojasalo ym. 2014 25). Yhteisymmärryksessä toimeksiantajan ja sekä opinnäytetyötä ohjaavan opettajan konsultoinnista päädyimme kehittämään jo ennalta yksikössä järjestettyä asiakasraati-toimintaa. Lisäksi halusimme selvittää, onko asiakasraatiin osallistumisella myönteinen vaikutus asiakkaan osallisuuden kokemukseen. Kehittämistyö päätettiin rajata koskemaan sosiaaliohjauksen asiakkaille suunnattua raatia, vastoin aiempia koko aikuissosiaalityön yksikön asiakkaille suunnattuja raateja.

Kehittämistyössä lähtökohtana on, että jo olemassa olevaa käytäntöä uudistetaan, ja kehittämisen lisäksi tuotetaan uutta tietoa jatkotyöskentelyn tueksi (Ojasalo ym. 2014, 18). Muodostimme oman käsityksen asiakasraadin teoreettisesta viitekehyksestä kesän 2021 aikana. Teoreettiseen viitekehykseen valitut avainsanat ohjasivat tiedonhakuamme lähivuosien sosiaalialan kirjallisuuden ja aihealuetta koskevien sosiaalialan hankkeiden raporttien osalta. Ideointivaiheesta muodostui syyskuun alulle kehittämistyön suunnitelma, mikä hyväksyttiin toimeksiantajalla. Suunnitelmaa seurasi kohdeorganisaation tutkimuslupa ja toimeksiantosopimus.

Kehittämistyön toteutusvaihe aloitettiin syyskuussa henkilökunnalle suunnatun ideointipajan merkeissä, missä muotoutui tulevan asiakasraadin sisältö, sekä asiakkaille suunnatun flyerin alustava suunnitelma. Ideointipajan yhteydessä sovittiin henkilökunnan kesken asiakasraadin markkinoinnin eteneminen sekä aikataulu. Ideointipajan jälkeen saimme haltuumme yksikössä järjestettyjen aiempien asiakasraatien muistiot, minkä osalta jatkoimme asiakasraadin sisällön ja toteutuksen suunnittelua.

Asiakasraadin mainokset valmistuivat lokakuussa, jonka jälkeen ne välitettiin toimeksiantajan hyväksynnän kautta sosiaaliohjauksen asiakkaille. Sosiaaliohjaajat mainostivat asiakasraatia asiakkailleen loka- ja marraskuun ajan. Asiakasraadin kenraaliharjoitukset järjestettiin Turun Sosiaalikeskuksen tiloissa samana kuukautena, tarkoituksena havainnollistaa asiakasraadin toteutus alusta loppuun sekä varmistaa raadista kerättävän palautelomakkeen toimivuus. Tuotettua sisältöä testattiin ja sille laadittiin viimeiset parannusehdotukset. Kenraaliharjoitukseen osallistui sosiaaliohjaajia, jotka olivat olleet mukana henkilökunnan ideointipajassa.

Kehittämistyön toteutusvaiheen viimeinen osa oli valmiin asiakasraadin toteuttaminen. Asiakasraati järjestettiin marraskuussa Sosiaalikeskuksen tiloissa Linnankadulla. Asiakasraadista koottiin muistio raportoinnin ja työn jatkuvuuden mahdollistamiseksi. Kehittämistyön toteutusvaiheen päättäminen tapahtui yhteistyössä toimeksiantajan arvion ja oman arviomme pohjalta.

Kehittämistyömme tuloksien arviointi toteutettiin vuoden 2022 tammi- ja maaliskuun välissä. Kehittämistyömme raportointi ja julkaiseminen tapahtui tämän opinnäytetyön muodossa toukokuussa 2022.

6 ASIAKASRAADIN TOTEUTUS

6.1 Henkilökunnan ideointipaja

Henkilökunnalle suunnattu asiakasraadin ideointipaja järjestettiin Sosiaalikeskuksen tiloissa Linnankadulla syyskuun alkupuolella. Ideointipajaan osallistui toimeksiantajan osalta seitsemän sosiaaliohjaaja. Ideointipajan tarkoitus oli etsiä raadille käsiteltävä aihealue, mistä sosiaaliohjauksen asiakkailta toivottaisiin tietoa palveluiden käyttäjinä. Perusteluna henkilökunnasta lähtöisin olevalle ideoinnille toimii myös osaltaan se, että asiakasraatia on ollut tähän mennessä vaikea koota toimintaan sitoutuneista asiakkaista. Päädyimme jättämään asiakkaiden osalta raadin alustavan ideoinnin ja sen sijaan toivoimme asiakkaiden osallistuvan itse raadissa seuraavien raatien aiheiden ideointiin. Aiemmissa raadeissa ideointi oli jäänyt niukaksi vähäisen osallistujamäärän vuoksi.

Ideointipajassa henkilökunnan kanssa käytiin keskustelukierroksia aiheista, mistä työntekijät toivoisivat saavansa palautetta asiakkailta. Raatia ohjaavaksi teemaksi muodostui kysymys: Miten asiakkaat ovat kokeneet sosiaaliohjauksen? Teemasta muotoutui kuusi osa-aluetta, jotka olivat seuraavat: tapaamisväli, kohtelu, merkitys, vaikuttavuus asiakkaan elämään kokemuksena, tavoitteiden vastaavuus asiakkaan elämäntilanteeseen sekä kysymys: Minkälainen on onnistunut tapaaminen? Näistä osa-alueista lähdimme muodostamaan tulevan asiakasraadin toteutuksen runkoa.

Ideointipajassa käytiin läpi raadin järjestämisen yksityiskohtia. Ideointipajassa nähtiin tarpeelliseksi se, että asiakkaille tuotaisiin esiin perustelut asiakasraadin järjestämiselle sekä sille, minkälainen vaikutus heidän osallistumisella asiakasraatiin on sosiaaliohjaukselle. Raadissa nähtiin tarpeelliseksi se, että itse pääkysymyksiä olisi enintään kahdeksan kappaletta aikataulun ja asiakkaiden keskittymisen kannalta. Ideoinnissa käytiin läpi myös edeltävien raatien menetelmiä, kuten post-it-lappujen ja numerokorttien hyödyntäminen tiedonkeruun menetelminä. Raadissa oli aiemmin koettu hyväksi kahvitarjoilun järjestäminen osallistujille sekä lahjakassin antaminen kiitokseksi osallistumisesta. Nämä käytännöt päätettiin myös pitää osana tulevaa asiakasraatia. Tarjoilujen ja lahjakassin kustannuksista vastasi toimeksiantaja. Ideoinnin lopputulemana muotoutui toivomus siitä, että asiakasraadin lopputulos vastaisi toimeksiantajan kysymyksiin asiakasraadin toimivuudesta ja kannattavuudesta jatkoa ajatellen.

Ideointipajassa päätettiin asiakasraatiin käytettävä aika ja ajankohta. Asiakasraadista koottiin muistio. Asiakkaat saivat mahdollisuuden vastata kirjallisesti suullisen vastauksen lisäksi tai sijasta, mikäli asiakkaalla olisi esteitä puhua. Asiakkailta kerättävä palautekysely kerättäisiin asiakasraadin päätteeksi, poiketen alustavasta kehittämistyön suunnitelmasta, jolloin palautteen keräämisen ajankohta olisi ollut jälkikäteen.

Lopuksi päätettiin alustavasti asiakasraadin flyerin sisältö ja sen valmistumisen ajankohta. Asiakasraadin mainonnasta asiakkailleen vastaisivat yksikön sosiaaliohjaajat. Flyeri (Liite 1) ja asiakasraadin alustava sisältö sovittiin lähetettäväksi toimeksiantajalle lokakuun aikana. Ideointipajasta koostettiin muistio toiminnan taltiointia varten (Liite 2).

6.2 Asiakasraadin kenraaliharjoitus

Kenraaliharjoitus järjestettiin lokakuussa Linnankadulla toimivan Sosiaalikeskuksen koustiloissa, tilat toimisivat myös varsinaisen raadin tilana. Kenraaliharjoitukseen osallistuivat meidän lisäksi yksikön kolme sosiaaliohjaajaa. Harjoituksen tarkoituksena oli sosiaaliohjaajien malliyleisönä toimiminen ja sitä kautta raadin ja palautekyselyn käytännön testaaminen tilan tarjoamat edellytykset huomioiden. Kenraaliharjoituksesta koottiin muistio (Liite 3).

Kenraaliharjoituksessa kävimme läpi yksityiskohtaisesti asiakkaiden saapumisen tilaan, tilankäytön opastamisen, tarjoilujen ajankohdan sekä sen aikaiset asiakkaalle kerrottavat koronaohjeistukset.

Kävimme läpi asiakasraatiin valmistamamme diaesityksen. Diaesitys jakautui seuraaviin osioihin: alkusanoihin, aikatauluun, neljän väittämän sarjaan, kahvitaukoon, työpajatyökentelyyn, palautekyselyyn sekä asiakasraadin lopetukseen. Diaesitys oli aikataulutettu; jokaiseen osioon varattu aikataulu arvioitiin kestoiltaan.

Alkusanoissa painottuivat asiakkaiden vapaaehtoisuuden ja nimettömyyden painottaminen sekä asiakasraadin tarkoitus. Alkusanoja seuraamaan suunniteltiin tunnekorttien nostaminen raadin alussa tunnelman keventämiseksi. Kortit aseteltiin osallistujille valittavaksi, minkä jälkeen kukin sai kertoa valitsemastaan kortista tai vaihtoehtoisesti näyttää vain, minkä kortin valitsi. Kortilla oli tarkoituksena ilmaista asiakasraatiin tai tilanteeseen liittyviä tunteita.

Aikatauludiassa selitetään selkeästi, missä aikataulussa raati etenee, sekä mitä osia raati pitäisi sisällään. Aikatauludian osalta nousi toive siitä, että asiakkaille ilmaistaisiin mahdollisuudesta päättää raati aikaisemmin, mikäli sille varattu 1,5 tuntia ei täytyisikään. Sovimme myös, että asiakkaille ilmaistaan mahdollisuus poistua kesken raadin, mikäli haluaa keskeyttää osallistumisensa.

Neljän väittämän diaa edelsi **väittämiin vastaamisen ohjeistaminen**. Väittämiin vastaaminen tapahtuisi viisiportaisella Likertin asteikolla ja avoimena vastauksen perusteluna vastauslomakkeeseen sekä suullisesti. Vastauslomakkeeseen vastattaisiin Likertin asteikolta omaa kokemusta parhaiten vastaava numero (1- täysin eri mieltä, 2- jokseenkin eri mieltä, 3- en osaa sanoa, 4- jokseenkin samaa mieltä, 5- täysin samaa mieltä).

Päätimme ohjeistaa asiakkaita vastaamaan väittämiin kirjallisesti saadaksemme taltioitua tietoa vastauslomakkeelle asiakkaan kokemuksesta, mikäli asiakas ei haluaisi perustella ääneen vastaustansa. Näin ollen asiakkaat voisivat näyttää vastaamansa numeron ääneen vastaamisen sijaan. Vastauslomakkeet kerättäisiin talteen raadin jälkeen myöhempää tarkastelua varten. Jokaisen väittämään vastaamisen jälkeen sovittiin, että vastaukset käydään lyhyesti läpi osallistujien kesken. Jokaisessa väittämädiassa oli ohjeistus väittämän lisäksi vastaamiselle. Ohjeistusta yksinkertaistettiin kenraaliharjoituksen lopputulemana vastaamisen helpottamiseksi.

Väittämiin vastaamisen ohjeistus käytiin erillisellä dialla läpi. Sovimme, että vastausvaihtoehdot jätettiin näkyville erilliselle tussitaululle raadin ajaksi, mistä osallistujien olisi mahdollista kerrata vastausvaihtoehdot. Tarvittaessa raadin vetäjät voisivat myös kerrata asiakkaille suullisesti vastausvaihtoehdot. Parannusehdotuksena otimme vastaan vastauslomakkeen strukturoinnin niin että lomakkeissa oli jokaiselle väittämälle varattu kohta järjestyksessä, näin asiakkaan kirjoittamat vastaukset eivät menisi sekaisin keskenään.

Henkilökunnan ehdotuksesta väittämädioja päätettiin asettaa edeltämään yksi **testiväittäjä**, minkä tarkoituksena olisi selventää vastaamista asiakkaille esimerkin kautta. Asiakkaat tulisivat vastaamaan testiväittäjään, minkä jälkeen vastaukset käytäisiin yhdessä läpi asiakkaiden ymmärryksen varmistamiseksi. Näin ollen väittämiä dioissa oli yhteensä viisi.

Väittämädiat olivat alun perin kysymysmuodossa, mikä korjattiin kenraaliharjoitusten yhteydessä. Henkilökunnan ehdotuksesta väittämiä vaihdeltiin myönteisestä muodossa kielteiseen muotoon. Esimerkkinä ”olen tavoittanut sosiaaliohjaajaani minulle riittävällä

tavalla” vaihdettiin ”en ole tavannut sosiaaliohjaajaani minulle riittävällä tavalla” väittämien monipuolistamiseksi.

Kahvitauko ilmaistiin erillisellä dialla. Kahvitauko sovittiin pidettäväksi 10 minuutin mittaisena, mistä oli mahdollista myös aikataulun puitteissa joustaa.

Työpajatyöskentelyn dia piti sisällään kysymyksen: Mikä tekee onnistuneen tapaamisen sosiaaliohjaajan kanssa? Työskentelyn tarkoituksena on löytää osallistujien yhteinen näkemys kysymyksen vastauksesta. Kysymykseen sovittiin teetettäväksi apukysymyksiä avaamaan sitä asiakkaille tarpeen vaatiessa. Huomio painottui myös siihen, että apukysymykset tulisi pystyä esittämään niin, että asiakkaita ei johdatella vastaamaan käsiteltävään kysymykseen. Huomio ulottui koko raadin läpi leikkaavaksi periaatteeksi.

Työpajan jälkeen esitetään kysymys koskien tulevien raatien aiheita, mitä asiakkaat toivoisivat jatkossa raadeissa käsiteltävän.

Palautekyselylle varatussa diassa varataan hetki palautteen keräämiselle. Palautekyselyyn vastaaminen ohjeistetaan asiakkaille niin, että asiakkaiden nimettömyydestä mainitaan uudestaan sekä selvennetään, miksi palautetta kerätään.

Asiakasraadin päätökselle esitetyn dian aikana sovittiin, että asiakkaille ilmaistaan selkeästi raadin päättyminen sekä se, että heille osoitetut lahjakassit saa ottaa mukaansa.

Kenraaliharjoitus oli hyvä tapa konkretisoida se, mitä tähän mennessä asiakasraadin osalta oli valmistunut. Saimme uusia näkökulmia, ja jopa ideat mitkä olivat suunnitteluvaiheessa vaikuttaneet hyvältä tavalta toteuttaa asiakasraati, selvisivätkin olevansa toimimattomia käytännön tilanteessa. Pystyimme tekemään harjoituksissa melko nopeitakin päätöksiä muutoksista siellä syntyneiden oivalluksien pohjalta. Myös henkilökunnan kokemus asiakkaistaan oli avainasemassa raadin lopullisen toteutuksen kannalta.

6.3 Asiakasraadin toteutus

Asiakasraati järjestettiin marraskuussa Sosiaalikeskuksen tiloissa. Asiakasraatiin saatiin loppujen lopuksi osallistumaan yksi sosiaaliohjauksen asiakas. Alustavan tiedon mukaan osallistujia olisi ollut tulossa kaksi, mutta toinen osallistujista peruutti viime hetkellä osallistumisensa.

Päätimme järjestää raadin suunnitelmien mukaisesti huomioiden sen, että aikataulu tulisi olemaan raadin osalta vapaampi. Alkuperäisen suunnitelman mukaan asiakkaat olisivat istuneet raadin aikana suuren pöydän ääressä, jossa me järjestäjät pöydän päädystä diaesitystä pitämässä. Johtuen siitä, että paikalla oli vain yksi osallistuja, päätimme järjestäjinä istua saman pöydän ääreen rennomman ilmapiirin luomiseksi. Tilaisuus aloitettiin yhteisen kahvittelun merkeissä, minkä jälkeen nostimme tunnekortit vuoron perään jään rikkomiseksi. Asiakasraati aloitettiin alkusanojen ja aikataulun kertaamisella, jonka jälkeen ohjeistettiin miten vastata väittämiin.

Asiakas oli tavannut nykyistä sosiaaliohjaajaansa kertomansa mukaan kaksi kertaa, mutta hän vastasi väittämiin viimeisen vuoden ajalta.

6.3.1 Viiden väittämän sarja

- *Ensimmäinen väittämä: Ulkona on miellyttävä sää.*

Ensimmäisen testinä toimivan väittämän lisääminen raadin alkuun osoittautui hyväksi keinoksi selkiyttää väittämiin vastaamista. Myös tussitaululle piirtämämme vastausasteikko osoittautui tarpeelliseksi asiakasraadin aikana vastausvaihtoehtojen kertaamiselle.

- *Toinen väittämä: Tapaamiset oman sosiaaliohjaajan kanssa ovat olleet minulle riittäviä.*

Asiakas vastasi asteikolla 4- jokseenkin samaa mieltä.

Asiakas vastasi vastauslomakkeeseen: ”Alussa tapaamisia oli liian vähän (kaksi kertaa kuukaudessa). Nyt kun asiat selkiytymässä, harvemmat tapaamiset ovat hyviä, koska viesteillä saa hyvin yhteyden.”

Asiakas vastasi suullisesti kokeneensa sosiaaliohjaajan tsemppiviestien olevan paikallaan. Myös asiakkaan itse lähettämä viesti voi olla helpottava; sanomalla asioita ääneen voi ratkaisu johonkin käsillä olevaan tilanteeseen olla lähellä. Puheluiden välityksellä asioiden hoitaminen on sujuvaa, mikäli asian hoito ei vaadi paikan päällä asiointia.

- *Kolmas väittämä: Sosiaaliohjaus on vastannut asettamiini tavoitteisiin.*

Asiakas vastasi asteikolla 4- jokseenkin samaa mieltä.

Asiakas vastasi vastauslomakkeeseen: ”Asioita on vielä kesken, mutta tavoitteita on saavutettu runsaasti. Vointi parantunut ja nyt opiskelemassa, kun lähtökohta oli heikko liikunnassa rollaattori apuna.

Asiakas vastasi suullisesti katsoneensa jälkikäteen asetettuja tavoitteita ja huomannutkin saavuttaneensa tavoitteita. Asiakas piti asiaa myönteisenä itselleen.

- *Neljäs väittämä: En ole tavoittanut sosiaaliohjaajaa minulle riittäväällä tavalla.*

Asiakas vastasi asteikolla 1- täysin eri mieltä.

Asiakas vastasi vastauslomakkeeseen: ”Olen tavoittanut ja saanut eri sosiaaliohjaajia, jotka omaavat erilaisia taitoja monella eri osa-alueella, joissa minulla on ollut haasteita.”

Asiakas ei vastannut suullisesti.

- *Viides väittämä: Asiat ovat edenneet elämässäni sosiaaliohjauksen myötä.*

Asiakas vastasi asteikolla 5- täysin samaa mieltä.

Asiakas vastasi vastauslomakkeeseen: ”Edistystä monella osa-alueella: vointi, liikuntakyky, raha-asiat, toimivampi koti etenemässä, tulossa talouden kirjanpitoa. Nyt opiskelen digitaitoja ja työnhakua, itsetuntemus uusi.”

Asiakas vastasi, että jokaisen tulisi käydä läpi raadin kysymykset, jotta muutos konkreettisoituisi ja todella näkisi miten on mennyt eteenpäin. Asiakkaat voisivat saada itselleen kysymykset lomakkeen muodossa täytettäväksi. Asiakas otti esille myös esimerkin kyvyisarin sisällöstä kysymyksineen.

6.3.2 Työpajatyöskentely

Työpajatyöskentelyn tarkoituksena oli keskustelun kautta löytää asiakkaan kokemus käsiteltävästä aiheesta, näin ollen vastauslomaketta ei täytetty työpajan osalta. Vastaaminen tapahtui suullisesti.

- *Mikä tekee tapaamisesta onnistuneen sosiaaliohjaajasi kanssa?*

Apukysymyksinä käytettiin seuraavia kysymyksiä: Mikä parantaisi kohtaamista? Mikä sosiaaliohjauksessa on toimivaa ja mikä ei? Mikä olisi mielestäsi hyvä tapaamisväli? Missä haluaisit tapaamisten tapahtuvan?

- *Mikä parantaisi kohtaamista?*

Asiakkaan mielestä ei kannata tyrmätä ja kyseenalaistaa asioita, kuten sanoa ettei tämä asia onnistu taikka tämä asia ei mene läpi, vaan ylläpidetään toivoa. Vältetään myös sanoja, jotka ei sovi sosiaalityöhön kuten ”luksus”. Asiakas pohti sitä, että asioiden sanomisessa olisi hyvä olla tarkkana, kukaan ei varmastikaan tahallaan loukkaa, mutta joskus sanat voivat lannistaa.

- *Mikä sosiaaliohjauksessa on toimivaa?*

Asiakkaan mukaan asioista otetaan selvää sekä häntä on autettu hoitamaan siivouspalvelusetelit. Yhteistyö toimii joidenkin instanssien ja sosiaalihuollon välillä, asioiden sujuvuus, kontaktin pitäminen, elämänhallinnan vinkit ja asioiden eteenpäin meno ovat osa toimivuutta.

- *Mikä ei ole toimivaa?*

Asiakas kertoi yhteistyön olevan puutteellista terveydenhuollon kanssa. Viestien kulkeminen eri tahojen välillä saattaa kestää niin kauan, ettei lopulta kannanotto ole enää oleellista siihen tilanteeseen. Vaitiolo-velvollisuus tukkii asioiden etenemisen, mikä voi olla palavereissa ongelmallista. Apua pitäisi saada silloin sitä tarvitsee, byrokratia on niin hidasta ja tuntuu kohtuuttomalta silloin kun ihminen on poikki ja uupunut.

- *Mikä olisi hyvä tapaamisväli?*

Asiakkaan mukaan tapaamiset kaksi kertaa kuukaudessa alkutilanteessa olivat riittäviä, lisäksi voitaisiin hyödyntää puheluita ja viestejä sekä muita viestintävälineitä.

- *Missä haluaisit tapaamisten tapahtuvan?*

Asiakas toivoisi tapaamisten toteutuvan sosiaalikeskuksessa, omassa kodissa ja Teamkokouksen välityksellä. Asiakkaan kertoman mukaan asioita ei haluaisi kahvilassa käydä puhumassa. Asiakas koki hyväksi sen, että sosiaaliohjaaja selvittää, missä asiakas haluaisi tapaamisten tapahtuvan. Tapaamiset olivat hänen mielestään olleet hyviä kaikin puolin.

Raatiolosuuden päätteeksi kysyimme asiakkaalta, mitä hän ehdottaisi seuraavissa asiakasraadeissa käsiteltävän.

- *Mitä aiheita toivoisi tulevissa asiakasraadeissa käsiteltävän?*

Asiakas ehdotti yhteistyö komitean järjestämistä eri tahojen välille, alkuun pilottihankkeena. Tässä asiakasraadissa olleet kysymykset olivat myös hyviä jatkoa ajatellen.

6.3.3 Palautekysely

Asiakasta pyydettiin yllä mainitun jälkeen täyttämään palautekysely kirjallisesti. Kyselyn täyttäminen ohjeistettiin erikseen sekä asiakasta pyydettiin olemaan kirjoittamatta mitään häntä koskevia tunnistettavia tietoja kyselyyn hänen nimettömyytensä säilyttämiseksi.

Asiakasraadin lopussa kerätyllä palautekyselyllä pyrittiin selvittämään asiakkaan osallisuuden kokemusta raatiin osallistumisesta. Palautekysely muodostui neljästä väittämästä, yhden väittämän vastauksen avoimesta perustelusta sekä yhdestä avoimesta kommenttikentästä. Palautekyselyn lomake on esiteltyä liitteessä 4.

- *Ensimmäinen väittämä: Koin asiakasraatiin osallistumisen minulle hyödylliseksi.*

Asiakas vastasi asteikolla 4- jokseenkin samaa mieltä.

Osallistuja vastaa kirjallisesti: "Sain tuoda oman kokemukseni esiin ja esittää ajatuksia parannusehdotuksista."

- *Toinen väittämä: Koin tulleeeni kuulluksi asiakasraadissa.*

Asiakas vastasi asteikolla 5- täysin samaa mieltä.

- *Kolmas väittämä: Koin voivani vaikuttaa asiakasraadin välityksellä sosiaaliohjaukseen palveluna.*

Asiakas vastasi asteikolla 4- jokseenkin samaa mieltä.

- *Neljäs väittämä: Koin, että kokemustani palveluista arvostettiin.*

Asiakas vastasi asteikolla 5- täysin samaa mieltä.

- *Jotain muuta, mitä haluaisit sanoa?*

Ei vastausta.

Asiakasraati päätettiin sille varatun aikataulun mukaisesti, mikä osaltaan kertoo raadissa heränneen paljon keskustelua yhden osallistujan kanssa käsittelyssä olleista väittämistä ja kysymyksistä.

7 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET

Kehittämistyömme aineiston analyysissä vertaamme järjestettyä asiakasraadin kokonaisuutta aiempien raatien järjestämiseen ja lopputulokseen. Suunnitelman mukaisesti tehtävänäimme oli järjestää asiakasraati sekä löytää vastaukset kysymyksiin: Miten ulkopuolinen järjestäjä sekä asiakasryhmän ja henkilökunnan rajaaminen vaikutti raadin lopputulokseen? Miten asiakasraatiin osallistuminen vaikutti osallistujien osallisuuden kokemukseen osallistujan omasta näkökulmasta raatia koskien? Asiakasraadin kokoonpano yhdellä osallistujalla ei kuitenkaan voi vastata kysymyksiimme kuin yhden osallistujan äänellä sosiaaliohjauksesta. Käytännössä järjestettyä asiakasraatia ei voida pitää asiakasraatina vaan yhden osallistujan yksilöhaastatteluna. Käytämme toimintamme kuvauksessa edelleen termiä asiakasraati, koska kehittämistyön runko oli suunniteltu siksi.

7.1 Aineiston analyysi

Teorialähtöisessä lähestymistavassa valmiit aiemmat teoriat ja mallit toimivat vertailun pohjana aineiston analyysissä. Teorialähtöisessä lähestymistavassa niin sanotusti uudelleen testataan jo aiemmat tiedot ja kokemukset (Tuomi & Sarajarvi 2002a, 95–99; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Vertailemalla järjestetyn raadin toteutusta ja lopputulosta sekä aiempien asiakasraatien muistioita, voimme todeta yksimielisesti järjestetyn raadin olleen osallistujamäärältään alhaisin tähän mennessä järjestetyistä raadeista, mutta sisällöllisesti laajin. Raati pyrittiin järjestämään ulkopuolisen järjestäjän ja rajatun henkilökunta- sekä osallistujaryhmän kokeilulla, millä testattiin aiempia aikuis-sosiaalityön henkilökunnan asiakkailleen järjestämien raatien käytännön toteutusta.

Käsittelimme asiakasraadin osallistujan tuottaman tiedon vastauslomakkeesta taltioitujen vastauksien ja omien muistiinpanojen kautta. Osallistujan vastaukset kirjoitettiin uudelleen puhtaaksi, minkä lisäksi niitä verrattiin raadista kirjatun muistion sisältöön. Taltiointi on luettavissa luvussa 5 asiakasraadin toteutuksesta alaluvussa 5.6.1. Haastattelun taltiointia osaltaan nopeutti se, että osallistujan nimettömyyden turvaamiseksi raadista ei ollut toimeksiantajan puolelta lupaa nauhoittaa haastattelua. Haastattelu oli näin ollen kirjoitettava muistion muotoon raadin ohessa, mikä on luonnollisesti paljon suppeampi sisällöltään nauhoitteeseen verrattuna.

Emme analysoineet sen enempää viiden väittämän sarjan ja työpajan haastattelun vastauksien sisältöjä, koska kehittämistyömme ensisijainen tehtävä ei ollut asiakasraadin sisällöllinen analysointi, toiseksi osallistujan antamat vastaukset ovat lukijalle selkeästi tulkittavissa. Haluamme kuitenkin nostaa asiakkaan vastauksista kaksi asiakasraadin jatkon kannalta huomioitavaa asiakkaan esittämää näkökulmaa. Viidennen väittämän kohdalla: Asiat ovat edenneet elämässäni sosiaaliohjauksen myötä, asiakas esittää suullisen perustelun yhteydessä, että jokaisen asiakkaan tulisi käydä läpi raadin kysymykset. Asiakas piti tärkeänä sitä, että muutos konkretisoituisi asiakkaalle itselleen ja todella näkisi, miten on mennyt eteenpäin. Asiakas vastasi kirjallisesti väittämään, missä asioissa hänen elämässään edistystä on tapahtunut. Vastauksesta on pääteltävissä, että myönteisten muutosten ja sosiaaliohjauksen asiakkuuden lähtötilanteen vertaaminen väittämään vastattaessa on myönteinen asia asiakkaalle itselleen. Toinen esiin nostettu vastauksen osa löytyy raadin viimeisen kysymyksen vastauksesta: Mitä aiheita toivoisi tulevissa asiakasraadeissa käsiteltävän? Osallistuja piti raadissa käsittelyssä olleita kysymyksiä hyvänä jatkoa ajatellen. Tulkitsemme osallistujan kokeneen myönteisesti sosiaaliohjauksen arvioinnin asiakkaan näkökulmasta.

Laadullisen tutkimuksen periaattein tarkoitus ei ole saada kerättyä tilastollisesti yleistettävissä olevaa tietoa vaan pikemminkin monipuolinen kattaus tutkittavasta ilmiöstä sen ymmärtämiseksi, missä aihepiiristä saatu tieto voidaan hyödyntää teoreettisesti yleistettävänä (Koskinen, Alasuutari & Peltonen 2005; Kylmä & Juvakka 2007, 79–80). Näin ollen osallistujalta kerätty palautekysely osallisuuden kokemuksesta oli ideana toimiva pienelle osallistujamäärälle suunniteltuna, mutta yhden asiakkaan kokemuksena ei monipuoliseen kattaukseen verrattavissa.

7.2 Kehittämistyön tulos

Kehittämistyön tuloksena syntyi Turun aikuissosiaalityön yksikön sosiaaliohjauksen asiakkaille suunniteltu asiakasraati. Asiakasraati muuttui toteutusvaiheessa yksilöhaastatteluksi, mistä koottiin muistio (Liite 4). Muistion yhteenveto julkaistiin osana tätä opinnäytetyötä. Asiakasraadin ulkopuolisella järjestäjällä, rajatulla henkilökunnalla ja asiakasryhmällä ei ollut kohentavaa vaikutusta suunnitellun asiakasraadin osallistujien määrään.

Asiakasraadista kerätyn palautekyselyn tuloksena syntyi yhden osallistujan ilmaisema kokemus osallisuuden kokemuksesta asiakasraadissa. Osallistujan antamat vastaukset palautekyselyyn antoivat suuntaa hänen sen hetkisestä osallisuuden kokemuksestaan. Osallistuja koki asteikollisesti olevansa jokseenkin samaa mieltä siitä, että on kokenut asiakasraatiin osallistumisen itselleen hyödylliseksi. Hän perusteli vastauksen sillä, että sai kertoa kokemuksensa palveluista ja esittää parannusehdotuksia. Osallistuja oli täysin samaa mieltä väittämään kuulluksi tulemisesta sekä jokseenkin samaa mieltä väittämästä vaikuttaa asiakasraadin välityksellä sosiaaliohjaukseen palveluna. Osallistuja vastasi olevansa täysin samaa mieltä väittämään siitä, että hänen kokemustaan palveluista arvostettiin. Osallistuja ei halunnut jättää muuta palautetta raadista.

8 KEHITTÄMISTYÖN ARVIOINTI

Toiminnan arviointi kulkee osana kehittämistyötä ensimmäisen kehittämistyön suunnitelman toteutuskelpoisuuden arviosta aina työn toteutusvaiheen ja lopputuloksen arviointiin. Toteutusvaiheen prosessissa sen hetkinen jatkuva arviointi keskittyy työskentelyn suuntaamiseen, kun taas kehittämistyön kokonaisuuden arvioinnissa haetaan vastauksia kysymyksiin siitä, mitä kehittämistyöllä onnistuttiin muuttamaan, ja mikäli muutos syntyi, vastasiko se toivottua muutosta, vaiko jotain muuta? Arvioinnissa puntaroidaan myös sitä, minkälainen vaikutus kehittämistyön tuloksella on kohdeorganisaatiolle, sen henkilöstölle sekä asiakkaille. (Ojasalo ym. 2014, 47–48, Salonen ym. 2017, 64–65.)

8.1 Kehittämistyön toteutus

Kehittämistyön teoreettisen viitekehyksen kokoamisessa hyödynsimme lähivuosille sijoittuvaa sosiaalialan kirjallisuutta sekä eri käynnissä olleiden hankkeiden raportteja, koskien aikuisten asiakkaiden kanssa tehtävää sosiaalityötä ja sosiaalipalveluiden kehittämistä. Yhteiskehittäjyyden teema tuntuu olevan tämän hetken sosiaalialan palveluiden kehittämiseen suuntaava menetelmä. Yhteiskehittäjyydessä näyttäytyy asiakkaiden osallisuuden tukeminen, mistä eniten esimerkkejä voimme löytää yhteiskehittäjyydestä osana sosiaalista kuntoutusta. Tämän kehittämistyön tarkoituksena oli järjestää aikuis-sosiaalityön asiakasraati yhteiskehittäjyyden hengessä asiakkaiden saaman palvelun kehittämiseksi. Halusimme tuoda kehittämistyöhön myös yllä mainitun osallisuuden näkökulman, vaikka viitekehystämme ei reunustanutkaan sosiaalisen kuntoutuksen käsitte. Mielestämme palveluiden kehittämisessä sosiaalipalveluissa ei tulisi olla enää tänä päivänä vain palautteen keräämisestä vaan myös asiakkaiden osallisuuden vahvistamisesta. Pidämme myös mahdollisena, että vaikka palautetta kerätään asiakkailta yhteiskehittäjyyden nimissä voi toiminnassa ilman siihen paneutumista kadota asiakkaan osallisuuden näkökulma.

Olimme valinneet kehittämistyötä ohjaavaksi lähestymistavaksemme tapaustutkimuksellisen näkökulman, mikä tässä työssä kohdentui radin toteuttamisen ja palautteen sisällön tutkimiseen. Kehittämistyölle asetetut tavoitteet ja tehtävät toteutuivat huolimatta siitä, että asiakasryhmää ei saatu rekrytoitua asiakasraatiin yhtä osallistujaa enempää.

Toiminnassamme näyttäytyi toimintatutkimuksellisuus henkilökunnan osallistamisen ideointipajaan ja markkinointiin. Lähtökohtaisesti ajattelimme henkilökunnan osallistumisen raadin aihealueen suunnitteluun vaikuttavan myönteisesti motivaation markkinoida asiakasraatia henkilökohtaisesti omille asiakkaille. Luonnollisesti markkinointi ei voinut jäädä flyerin suunnittelua pidemmälle meidän toteutettavaksemme asiakkaiden yksityisyyden suojan varmistamiseksi kohdeorganisaation puolesta. Tämä osaltaan jätti kysymyksiä avoimeksi siitä, miten henkilökunta toteutti asiakasraadin mainonnan asiakkailleen. Olisiko asiakasraadin markkinointiin voinut vaikuttaa erillisellä markkinointisuunnitelmalla? Minkälaiset resurssit henkilökunnalla on markkinoida asiakastapaamisilla raatia? Ovatko aikuissosiaalityön asiakkaat siinä kunnossa, että asiakasraatiin osallistuminen olisi heille ajankohtaista?

Markkinointiin ja sen ongelmiin paneutumalla olisimme kenties voineet saada uusia näkökulmia raadin toteuttamisen suunnitteluun mainonnan osalta. Aiemmissa raadeissa markkinoinnista olivat vastanneet aikuissosiaalityön yksikön sosiaalityöntekijät aikuissosiaalityön asiakkaille kokonaisuudessaan. Mainonnassa oli tuolloinkin käytetty mainosta sosiaalikeskuksen tiloissa sekä henkilökohtaista rekrytointia. Mainonnan rajaaminen sosiaaliohjaajiin ei näyttänyt vaikuttavan enempää osallistujamäärään, kuin aiemmissakaan raadeissa.

Asiakasraati toteutettiin suunnitelmasta poiketen yhdelle osallistujalle. Asiakasraadin tiedonkeruun menetelmät olivat suunniteltu ryhmämuotoiseen haastatteluun ja työpajatyöskentelyyn. Asiakasraadin eteneminen väittämiseen ja kysymyksiin osoittautui toimivaksi kenraaliharjoituksen ja varsinaisen raadin yhteydessä. Tuotimme yhden tavan lisää järjestää asiakasraati, jota on mahdollista hyödyntää ja soveltaa, mikäli sille löytyy käyttöä tulevaisuudessa.

Halusimme kartoittaa asiakkaiden osallisuuden kokemusta siitä, mitä asiakasraatiin osaa ottaminen voisi heille tarjota. Tätä varten teimme asiakaspalautelomakkeen, jonka kysymysten avulla halusimme antaa asiakkaille itselleen mahdollisuuden omin sanoin kertoa kokemuksestaan sekä valmiiden kysymysten muodossa. Kysymykset liittyivät asiakkaiden omiin vaikuttamismahdollisuuksiin suhteessa omiin palveluihin sekä siihen että tarjosiko asiakasraati palveluna sen, että asiakas sai äänensä kuuluviin ja että hänen kokemustaan palveluiden käyttäjänä arvostettiin.

Vaikkei raatimme ollut tarkoitus ollakaan paikka, jossa asiakasosallisuuden kaikki tasot täytyisivät, koimme kuitenkin, että sen yhteydessä loimme tilan, jossa asiakas pääsi

asiakasosallisuuden ensimmäiselle ja toiselle tasolle. Asiakas ei antanut pelkästään palautetta ja toiminut vain informanttina vaan palautteen lisäksi hänellä oli kehitysehdotuksia ja arvokasta kokemusta sosiaaliohjauksen palvelusta monen vuoden takaa. Asiakasraati kokonaisuudessaan palveli myös lainsäädännöllistä puolta, jossa painotetaan osallisuuden ja hyvinvoinnin edistämistä, asiakaslähtöisyyttä palveluissa, tiedon keräämisestä, palvelujen saatavuudesta, niiden toimivuudesta, laadusta ja yhteensovittamisesta, joita palvelujen kehittämisessä hyödynnetään.

Pidimme palautelomakkeen sisällön kevyenä ennakkoiden, että asiakkaan palautteen keräämistä edelsi puolitoista tuntia kestävä asiakasraati. Halusimme antaa asiakkaalle hyvän kokemuksen kyselyyn osallistumisesta tekemättä lomakkeesta liian pitkää taikka vaikeaselkoista. Palautelomakkeen kerääminen heti raadin jälkeen oli perusteltua sillä, että meillä ei ollut toimeksiantajan puolelta mahdollisuutta kerätä palautetta vasta viikkoja jälkikäteen. Mielenkiintoista olisi ollut tietää, minkälainen vastaus osallistujalla olisi ollut kyselyyn kahden viikon jälkeen raadista sekä laajemmalla palautekysely osallistujaryhmällä. Toisaalta on myös huomioitava, että asiakasryhmän osallistumismotiivin vaikutus saattaa näyttäytyä vastauskatona palautetta pyydettäessä jälkikäteen.

Perehdyttyämme alan kirjallisuuteen ja kokemuksiin muista asiakasraadeista päädyimme tulokseen, että asiakasraati menetelmänä on erittäin oiva tapa osallistaa asiakkaita sekä kerätä tärkeitä tietoja palveluiden toimivuudesta ja luoda väylä, jossa asiakkaat tulevat kuulluiksi. Asiakasraati menetelmänä on myös joustava ja sitä voi muokata eri tilanteisiin ja olosuhteisiin sopivaksi, silti sen perusolemus säilyy samana: paikkana, jossa asiakkaat saavat äänensä kuuluviin. Kun verrataan Hannu Saarnion PRO-SOS hankkeen yhteydessä järjestettyä asiakasraatia sekä meidän kehittämistyötämme Verkunkutoja hankkeeseen sekä Kirsi-Marja Salmisen opinnäytetyöhön Asiakasraati asiakasosallisuuden kehittäjänä, voidaan tehdä päätelmä, että asiakasraati menetelmänä on toimiva, kunhan se on kohdennettu asiakasryhmälle, jotka lähtökohtaisesti ovat paremmassa elämäntilanteessa kuin aikuissosiaalityön asiakkaat.

8.2 Kehittämistyön eettisyys ja luotettavuus

Pidämme lähtökohtaisesti asiakasraatia yhteiskehittämisen menetelmänä eettisesti kestäväenä tapana kerätä tietoa asiakkaiden kokemuksista käyttämistään palveluista. Niin kauan kuin yhteiskehittäjyyttä tehdään asiakkaan osallisuuden näkökulmasta, olemme

oikeilla vesillä. Tämä osallisuus pitää sisällään todellisen mahdollisuuden vaikuttaa asioihin. Mikäli yhteiskehittäjyys on näennäistä asiakkaiden osallistamista palveluiden suunnitteluun ilman, että eri menetelmin kerätty tieto valjastetaan käyttöön päätöksen teon tueksi, on sen eettisyyttäkin syytä kyseenalaistaa.

Sosiaalityötä ja sen tekemistä ohjaavat vahvat eettiset arvot ja asiakaslähtöisyys. Toteutimme näitä vahvasti opinnäytetyössämme. Eritoten asiakkaan kohtaamisessa vaikuttavat arvot ovat ystävällisyys, tasa-arvo, luottamus, kunnioitus, empaattinen huomavaisuus ja myötätunto, kannustus, huumori ja keveys sekä asiakasta itseään hyödyttävä konfrontaatio ja kritiikki. Näitä arvoja toteutimme asiakasraadin yhteydessä asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa ollessamme. (Karjalainen ym. 2021, 14.)

Olemme sitoutuneet noudattamaan hyvää tieteellistä käytäntöä kaikissa työn vaiheissa kehittämistyön alusta loppuun. Tämä tarkoittaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tiedon säilytyksessä, taltioinnissa ja käsittelyssä sekä asianmukaista saadun tiedon esittämistä (Tutkimuseettinen tiedekunta 2021). Kehittämistyössämme kiinnitimme erityistä huomiota siihen, että asiakasraatiin osallistuvalla asiakkaalla ei jäänyt mitään tunnistettavissa olevaa tietoa, mikä olisi voitu yhdistää häneen. Huolellisuutemme näyttäytyi osaltaan siinä, että asiakasraadin alussa jätimme tarkoituksella asiakkaan oman esittäytymisen pois toiminnan aloituksesta sekä pyysimme erikseen, että asiakas ei kirjoita lomakkeisiin omaa nimeään. Asiakasta informoitiin nimettömyydestä ja asiakasraatiin osallistumisen vapaaehtoisuudesta. Asiakkaalle tarjottiin mahdollisuutta keskeyttää raatiin osallistuminen, mikäli hän niin olisi tahtonut. Asiakkaalle selvennettiin raadin alussa raadin tarkoitus sekä palautteen kerääminen pohjustettiin sen tarkoituksella suullisesti ja kirjallisesti. Varmistimme, että asiakas on tietoinen osallistumisensa merkityksestä.

Arvioimme kehittämistyömme luotettavuutta laadullisen tutkimuksen kolmen luotettavuuskriteerin kautta. Kriteereitä ovat työn uskottavuus, vahvistettavuus sekä siirrettävyys. (Kylmä & Juvakka 2007; Turku AMK 2021.) Kehittämistyömme uskottavuutta tukee vankka teoreettisen viitekehyksen rakentaminen kehittämistyömme ympärille. Asiakasraadin juurille eteneminen mahdollisti menetelmän syvemmän olemuksen sisäistämisen, mikä osaltaan sai meidät erityisesti kohdistamaan intressimme asiakasraadin sisältöön asiakkaiden kokemuksen keräämiseksi. Palautteen kerääminen muuntui yhteiskehittäjyyden ja osallisuuden nimissä asiakkaan kokemuksen kartoittamiseksi.

Uskottavuuden mittaamisessa tarkastellaan työn menetelmien ja tiedonlähteiden sujuvaa yhdistämistä, työlle vaaditun ajan antamista ja yhteistyötahojen välistä kommunikointia prosessin ajan. (Tuomi & Sarajärvi 2002b, 141–142; Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006, Kylmä & Juvakka 2007; Turku AMK 2021.) Pidämme menetelmävalintoja ja työmme teoriataustaa kattavana sekä työhömmme suunnitellun aikataulun riittävänä. Aikataulullisesti emme ole joutuneet poikkeamaan suunnitelmastamme kehittämistyön aikana. Kehittämistyön suunnitteluvaiheesta toteutukseen olemme olleet säännöllisesti yhteydessä toimeksiantajan edustajaan. Yhteydenpitoon on sisällynyt kehittämistyön suunnitelman esitleminen, asiakasraadin sisällön yhdessä suunnittelu niin että toimeksiantajalla on ollut prosessin vaiheissa mahdollisuus arvioida asiakasraadin tulevaa toteutusta ja sisältöä sekä konkreettiset tapaamiset kohdeorganisaation tiloissa. Työskentelymme on ollut läpinäkyvää, toimeksiantajan toivomukset huomioivaa sekä asiakasta ja hänen nimettömyyttänsä kunnioittavaa.

Kehittämistyömme vahvistettavuutta palvelee kattava kehittämistyön prosessin kuvaus, mikä mukailee Kylmän ja Juvakan määrittelyä (2007) siitä, että työn vahvistettavuutta ilmentää ulkopuolisen mahdollisuus seurata työn etenemistä johdonmukaisesti työn aloituksesta edettyyn lopputulokseen (Turku AMK 2021). Pidämme työssämme tulosten rakentumista lukijalle selkeänä.

Johtopäätelmiemme uskottavuutta puolestaan tukee aiempien asiakasraatien muistiot, aiemmat kokemukset asiakasraatitoiminnasta sekä oman kokemuksemme peilaaminen. Huomioiden aikuissosiaalityön asiakkaiden yleiset teemat asiakkuuden syntyemisessä ja aiemmat kokemukset raatien järjestämisestä osoittavat, että asiakasraati ei ole nykyisessä muodossaan kestävä menetelmä aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksen selvittämisessä.

Puhuttaessa kehittämistyön siirrettävyydestä ja hyödynnettävyydestä, voidaan tarkastella sitä, millä todennäköisyydellä työn tulokset ovat siirrettävissä hyödynnettäviksi ja onko työn ympärille koottu teoreettinen perusta tarpeeksi vankka kuvaamaan käsiteltävää toimintoa ja siihen osallistuneiden taustoja (Kylmä & Juvakka 2007; Turku AMK 2021). Kehittämistyön lopputuloksena syntynyt valmis asiakasraadin malli on toistettavissa, mikäli sitä halutaan hyödyntää jatkossa sosiaalityön asiakkaiden kanssa tehtävässä työssä. Kehittämistyön siirrettävyyttä ja hyödynnettävyyttä palvelee asiakasraadin toteutuksen tarkka kuvaus, mikäli asiakasraatia lähdetään kehittämään jatkossa lisää. Raadin järjestämisen lopputulos voi auttaa päätöksenteossa, mikäli asiakasraadista päätetään luopua menetelmänä Turun aikuissosiaalityön yksikössä.

8.3 Johtopäätökset ja jatko

Kehittämistyö auttaa mielestämme vastaamaan uuteen kysymykseen: Onko asiakasraati menetelmänä oikea väylä selvittää aikuissosiaalityön asiakkaiden kokemuksia palveluista? Aiemmat asiakasraatien muistiot kertovat osallistujamäärien olleen enintään neljän osallistujan verran, mistä sosiaaliohjauksen asiakasryhmälle kohdentamisella ei vaikuttanut olleen myönteistä vaikutusta. Kehittämistyön tavoitteena oli selvittää asiakasraadin järjestämisen lisäksi, voisiko henkilökunnan sekä että heidän toimestaan markkinoinnin kohdentamisella olla merkitystä asiakkaiden sitoutumiselle asiakasraati-toimintaan. Tämä kokeilu osoittautui myös aiempiin raateihin nähden heikommaksi osallistujamäärän osalta.

Haluamme nostaa esiin Kuusikko työryhmän julkaiseman raportin tarkasteltaessa aikuissosiaalityön asiakaskunnan luonnetta. Työryhmän raportissa: Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö vuonna 2020, tarkoituksena on tarjota uutta tietoa kunnille päätöksenteon tukemiseksi. Raportissa ilmenee kaupunkien välisiä eroavaisuuksia aikuissosiaalityössä, mutta se kuvaa muun muassa aikuissosiaalityön asiakkaita ja heidän tarpeitaan vuonna 2021 tuotetulla henkilöstökyselyllä. Henkilöstökyselyn tulokset eivät olleet yleistettävissä koskemaan koko Kuusikko kaupunkien aikuissosiaalityön asiakkaita, mutta ne olivat mielestämme suuntaa antavia kartoittaessa ajantasaista tietoa aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteita yleisesti. Kaupunkien kuusikon muodostivat: Helsingin, Espoon, Vantaan, Tampereen, Turun ja Oulun aikuissosiaalityö.

Aikuissosiaalityöllä on paikkansa asiakkaan kriisiytyneessä elämäntilanteessa. Työllä niin sanottu koordinoiva rooli muiden verkostojen kanssa. Asiakkaiden monialainen palvelun tarve vaatii aikaa ohjautumiselle ja tarvittavien verkostojen yhdistelylle, tällöin aikuissosiaalityössä on todennäköistä päätyä vähintään hetkelliseen asiakkaan kannatteleluun hänen tilanteen selkiyttämisen aikana. Työn keskipisteenä on asiakkaiden perustarpeiden täyttymistä koskeva problematiikka, kuten talous, työllisyys, osallisuus, sosiaaliset verkostot, toimintakyky ja kuntoutuminen. Työn painottuu pääsääntöisesti suunnitelmalliseen muutostyöhön. (Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 5/ 2021, 46.) Oletettavaa on, että asiakkaiden voimavarat keskittyvät näin ollen elämän perusasioiden hallintaan ensisijaisesti.

Henkilökunnalle tuotetussa kyselyssä kartoitettiin asiakkaiden yleisimpiä asumismuotoja, koulutustaustaa, toimeentuloa ja terveydentilaa. Kyselyn perusteella yleisin asumisen muoto oli vuokra-asuminen, koulutukseltaan valtaosa asiakkaista oli peruskoulun päättötodistuksen varassa sekä työvoiman ulkopuolella. Asumisessa näyttäytyi yleisesti asumispalveluiden ja tukiasumisen piiriin kuuluminen. Asiakkaat ovat usein miten yksin asuvia. Mielenterveys- ja päihdeongelmat sekä neuropsykiatriset ongelmat näyttäytyivät kyselyn vastauksissa. (Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 5/2021, 46.)

Kokonaisuudessaan on syytä pohtia vastaako asiakasraati palautteen keräämisen muotona aikuissosiaalityön asiakkaiden elämäntilanteet huomioiden parhaiten soveltuvana palautteen keräämisen muotona. Asiakasraatiin osallistuminen edellyttää osallistujalta sitoutumista ennalta määritettyyn päivään ja kellonaikaan raatitoiminnasta kiinnostumien lisäksi. Jokainen meistä voi tehdä omat johtopäätöksensä siitä, että millä todennäköisyydellä osallistuisimme itse asiakasraatiin, jos arkemme koostuisi aiemmin yllä mainituista tekijöistä elämässämme.

Hannu Saarnio (2019, 35–37) kuvaa opinnäytetyössään asiakasraadien järjestämisen prosessissa hyvin mielestämme sitä, miten haastavaa lähtökohtaisesti oli saada asiakkaita sitoutumaan raatitoimintaan aikuissosiaalityön saralla. Raision aikuissosiaalityön kokeilussa asiakkaille järjestettiin erillinen infotilaisuus tulevasta raadista omasta raadistamme poiketen. Infotilaisuuteen saatiin rekrytoitua kolme osallistujaa paikalle. Varsinaisessa raadissa ensimmäinen raati peruuntui, koska paikalle saapui vain yksi osallistuja ja toisella yrityksellä lopputulos oli sama. Raision tapauksessa raati jäi käytännössä toteutumatta.

Osaltaan koronapandemian nähdään vaikuttaneen asiakkaiden henkiseen ja fyysiseen terveyteen aikuissosiaalityössä. Asiakkaat eivät ole välttämättä uskaltaneet lähteä hakemaan apua aikuissosiaalityöstä tai asiointi etänä ei ole ollut saavutettavissa asiakkaalle vaihtoehtona toimistolla tapaamisen sijasta. Myöskään etänä tapaamiset eivät ole olleet täysin toimistolla kohtaamisia vastaavia, koska asioita kätkeytyy helposti piiloon etäyhteyksien välityksellä asiakkaan elämäntilannetta koskien. Koronapandemia on vähentänyt asiakkaiden poistumista omasta kodistaan, millä näyttäisi olevan elämänhallintaa heikentäneitä seurauksia asiakkuuden aikana. Asiakkailta on ilmennyt muun muassa lisääntyneitä haasteita omasta kodista huolehtimisessa ja oman rahankäytön hallinnassa. Aiemmin aloitettu muutostyö voi jossain tapauksessa palata niin sanotusti lähtöruutuunsa. (Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 5/2021, 48.) Jo vuoteen 2022 asti kestäneellä koronapandemialla ja siihen liittyvällä poikkeustilalla jo itsessään on saattanut olla

asiakkaiden asiakasraatiin osallistumiseen vaikeuttava tekijä, kun etätapaamisista siirrytään toimistotapaamisiin vähitellen. Entuudestaan voimavaroja vievällä elämäntilanteella sekä koronapandemian aikana järjestetty asiakasraati saattaa mielestämme jättää tavoittamatta entistä todennäköisemmin asiakkaita, jotka ovat poikkeusaikana vähentäneet entisestään sosiaalisia kontaktejaan.

Syitä raadin alhaiselle osallistujamäärälle voi olla monia, kuten asiakkaiden mahdollinen voimavarojen kuluminen arjesta selviytymiseen, että koronapandemian lisänä tuomat haasteet osallisuudessa, mutta lopputulemana pidämme selkeänä sitä, että asiakasraatia on pyritty toteuttamaan Turun aikuissosiaalityön yksikössä useamman kerran saavuttamatta asiakasraadin kokoamiseen riittävää osallistujamäärää. Myöskään raatiimme edeltänyt verkossa toteutettu kyselymuotoinen raati ei tavoittanut asiakkaita riittävässä määrin.

Pidämme varteen otettavana vaihtoehtona sitä, että asiakasraatitoiminnan korvaamiseksi käynnistettäisiin uusi kehittämistyö, minkä tarkoituksena on etsiä asiakkaita tavoitettava väylä palautteen keräämiseksi aikuissosiaalityön palveluiden kehittämiseksi.

Tulevaisuudessa palautteen keräämisen muoto voisi muistuttaa verkossa toteutettua kyselyä. Työntekijät voisivat pyytää asiakasta täyttämään kyselyn verkossa viimeisillä tapaamisilla ennen asiakkuuden päättymistä, näin palaute tulisi kerättyä. Vaihtoehtoisesti palaute ja kehittämissuhteet voitaisiin kerätä asiakkailta myös, kun sosiaaliohjauksen asiakkuudesta on kulunut vuosi, milloin oletettavasti asiakkaan elämäntilanne on parantunut sekä voimavarat kasvaneet. Tällöin palautteen keräämisen ajankohta voisi palvella asiakkaita paremmin, sekä palautteen vastaanottajia, koska asiakkaalla on ollut aikaa prosessoida omaa palvelupolkuansa. Tämä käytäntö säästäisi sosiaaliohjaajien aikaa ja voimavaroja itse varsinaiselle asiakastyölle.

Asiakasraatiin osallistuminen oli palautekyselyn perusteella myönteinen kokemus asiakkaalle osallisuuden kokemuksesta sen hetkessä elämäntilanteessaan. Tämä tulos voisi puolestaan olla hyödynnettävissä uuden menetelmän muotoilussa asiakkaiden kokemuksen kartoittamiseksi.

9 LOPUKSI

Sosiaalityön yhteydessä kuulee usein sellaisia sanoja kuin reflektiivisyys, tunnetyö, taitavuus, luottamus, ymmärtäminen, eettisyys ja arvot. Kyse on työtaidoista, jotka ovat ammatillisen osaamisen perustaa. Yleensä ne rakentuvat sosiaalityön opintojen ja ammatillisen kokemuksen myötä, mutta osittain ne kuvastavat myös sosiaalityöntekijän persoonallisuuden piirteitä sekä kertovat henkilökohtaisesta lahjakkuudesta. Vahvimmillaan valjastettuna työtaidot ilmentyvät ammatillisena ajatteluna ja tiedontuottajana. (Karjalainen ym. 2021, 14.) Sosiaalialan AMK verkoston mukaan sosionomin työelämässä tarvittavat kompetenssit, jotka ovat sosionomin ydinosaamista ovat: sosiaalialan eettinen osaaminen, asiakastyön osaaminen, sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen, kriittinen ja osallistava yhteiskuntaosaaminen, tutkimuksellinen kehittämis- ja innovaatioosaaminen sekä työyhteisö-, johtamis- ja yrittäjyysosaaminen. Nämä toimivat niin sanotuin kattokompetensseina, jotka pitävät sisällään vielä spesifimpää osaamista. (Sosiaalialan amk-verkosto 2022.)

Opinnäytetyömme rakentuminen oli pitkä, lähes puolitoista vuotta kestävä prosessi, joka konkretisoi meille monia koulussa oppimiamme käsitteitä ja kompetensseja. Toki osana näistä kompetensseista oli tullut tutuksi jo työelämän ja aikaisempien elettyjen kokemusten myötä ja kehittämistyömme tekeminen vahvisti näitä jo olemassa olevia taitoja. Heti opintojen alusta lähtien meille on koulussa painotettu sosiaalialan eettisiä periaatteita, arvoja ja sosiaalialaa ohjaavaa lainsäädäntöä. Kehittämistyömme yhteydessä tutustuimme monella tapaa asiakkaan oikeuksiin ja osallisuuteen lainsäädännön kautta, joka auttoi meitä ymmärtämään miksi teemme sitä mitä teemme. Asiakasraatimme ei ollut vain pelkkä toimeksianto meille opiskelijoille vaan sen järjestämisen juurisyyt ovat syvemmällä lainsäädännössä ja hallitusten kärkihankkeissa, joiden mukaan asiakkailla on oikeus osallisuuteen ja saada äänensä kuuluviin ja heidän tietonsa palveluiden käyttämisestä pitää saada valjastettua ja käytettyä meitä kaikkia hyödyttävällä tavalla. Tulevaisuuden sosiaalityö tulee vielä vahvemmin nojautumaan yhteiskehittäjyyden konseptiin. Samalla myös pääsimme tutustumaan opinnäytetyön yhteydessä eri luvanhaku prosesseihin ja tutustumaan syvemmin hyviin eettisiin käytäntöihin, jotka toimivat esimerkiksi asiakkaan nimettömyyden turvana.

Kompetenssi sosiaalialan palvelujärjestelmäosaaminen pitää sisällään hieman tarkennetun kompetenssin kuten, yhdyspinnoilla ja verkostoissa työskentelyn. Tämä oli mielestämme hyvin onnistunutta osaltamme. Tiedotimme säännöllisesti toimeksiantajamme sekä opinnäytetyötämme ohjaavaa opettajaa missä vaiheessa olimme kehittämistyömme prosessissa. Saimme myös hyvää palautetta ja kehitysideoita asiakasraatimme sisältöön toimeksiantajaltamme, ja yhteistyömme heidän kanssaan oli sujuvaa. Viime vuoden lopussa toimeksiantajamme puolelta meille tarjottiin sijaisuutta Turun aikuissosiaalityön yksikköön, joka osaltaan kertoi meille hyvin hoidetusta yhteistyöstä ja vaikutelmasta, jonka olimme toimeksiantajallemme antaneet. Valitettavasti kumpikaan meistä ei pystynyt sijaisuutta vastaanottamaan muiden työvelvoitteiden vuoksi.

Kehittämistyömme yhteydessä näimme myös tarkemmin, miten kaupungin hyvinvointitoimiala jakaantuu ja Turun aikuissosiaalityön sisäisen rakenteen sekä sosiaaliohjauksen työn luonteen. Tällaisten yksityiskohtien ymmärtäminen ja ammatillinen omaksuminen auttaa palvelujärjestelmän kokonaiskuvan hahmottumisessa sekä tiedostamaan, mihin toimeksiantajamme organisaatio palvelujärjestelmässä sijoittuu.

Kehittämistyömme kautta olemme myös ymmärtäneet, miten tärkeää on uuden tutkimustiedon tuottaminen, jotta sosiaalityö ja palvelut pysyvät elävinä ja muutoskykyisinä yhteiskunnassa, jossa kehitys ja digitalisaatio menevät huimaa vauhtia eteenpäin. Haastavimmaksi osa-alueeksi koimme oman työmme johtamisen. Pitkien taukojen ja muiden opintojen jälkeen oli vaikea palata kehittämistyömme pariin ja saada se taas käyntiin. Onneksi olimme aikatauluttaneet jo keväällä 2021 kehittämistyömme etenemistä, mikä helpotti suuresti uudelleen sitoutumista työskentelyyn.

Kaiken kaikkiaan kehittämistyömme oli laaja kokonaisuus oppimisen kannalta, jonka hyödyt ehkä täysin ymmärrämme ja sisäistämme vasta tulevaisuudesta. Tässä vaiheessa se on ollut meille työ, jossa omaksuimme paljon uutta sekä hyödynsimme jo olemassa olevaa tietoa. Tämän kehittämistyön prosessi ja tulokset tulevat siirtymään tietotaitona tulevaisuuden työelämään kanssamme.

LÄHTEET

Ahola, P., Arajärvi, P. & Kananoja, A. 2010. Yhteiset vai ostetut? Sosiaalipalvelut hyvinvoinnin ja osallisuuden tuottajina. Jyväskylä: Bookwell Oy.

Blomgren, S. & Kivipelto, M. 2012. Valtaistus: Valtakunnallinen aikuissosiaalityön kartoit-
tus 27/2012. Tampere: Juvenes Print Oy.

Chaiklin, H. 2000. Doing case study research. *American Journal of Dance Therapy* 22
(1),47 – 59.

Eklund, L. 1999. From Citizen Participation Towards Community Empowerment. Väitös-
kirja. University of Tampere. Viitattu 9.3.2022. <https://trepo.tuni.fi/bitstream/handle/10024/66576/951-44-4701-8.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Fargion, S. 2014. Client's Participation and Social Work Practices: The Case of the Con-
tract between Client and Practitioner. Edited by Matthies, A-L. & Uggerhoj, L. In work of
Participation, Marginalization and Welfare Services. London: Ashgate Publishing, 47–
52.

Gebrenegus, Y., Haikara, P., Hallikainen, M., Huhta, H., Hytti, T., Hämäläinen, T., Kar-
jalainen, S., Kuorelahti, M., Kähkönen, P., Matthies, A-L., Piironen, M. & Saariaho, M-L.
n.d. PRO SOS -hanke: Yhteiskehittäminen aikuissosiaalityössä. Toimintamalleja työnte-
kijöiden ja asiakkaiden yhteiseen kehittämiseen ja yhteistutkijuteen.
[http://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/06/proSos_yhteiskehittaminen_aikuis-
sosiaalityossa.pdf](http://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/06/proSos_yhteiskehittaminen_aikuis-
sosiaalityossa.pdf)

Heikkilä, T. 2004. Tilastollinen tutkimus. 5. uudistettu painos. Helsinki: Edita.

Hietala, O. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kai-
kille. Teoksessa Kostilainen, H. & Nieminen, A. (toim.) 2018. Sosiaaliseen kuntoutuksen
näkökulmia ja mahdollisuuksia. Tampere: Juvenes Print Oy, 26–28.
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-307-0>

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käy-
täntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Juhila, K. 2008. Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön areenat. Teoksessa Jokinen, A.
& Juhila, K. (toim.) Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino, 15.

Kallio-Kökkö, S., Nikunen, S., Pelander, T. & Kulmala, A. 2012. Asiakkaan ääni kuulu-
vaksi: Verkonkutoja-mittaristo ja Asiakasraati laatutyöntukena. Turun Ammattikorkea-
koulun Raportteja 134. Tampere: Juvenes Print Oy. Viitattu 12.2.2022. [https://julkai-
sut.turkuamk.fi/isbn9789522162885.pdf](https://julkai-
sut.turkuamk.fi/isbn9789522162885.pdf)

Karjalainen, P. 2017. Aikuissosiaalityö. Teoksessa A. Kananoja, M. Lähteinen & P. Mar-
jamäki (toim.) Sosiaalityön käsikirja. Helsinki: Tietosanoma Oy, 247–248.

Karjalainen, P., Kivipelto, M., Liukko, E. & Muurinen, H. 2021. Osallisuutta ja toimintaky-
kyä vahvistava aikuissosiaalityö- opas ammattilaisille. THL. Viitattu 2.4.2022.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142555/URN_ISBN_978-952-343-648-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kehitysvammaisten tukiliitto Ry. 2022. Viitattu 10.3.2022. <https://www.tukiliitto.fi/tukiliitto-ja-yhdistykset/kehittamistoiminta/paattyneet-hankkeet/mahti-projekti/mahti-tunnekortit/>

Kirjavainen, M. & Hietä, O. 2019. Kokemusasiatuntijuus asiakkaiden osallisuuden vahvistajana yhteisvastaanotolla. Teoksessa Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A., Peronius, N. & Blomberg, H. 2019. Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino, 35.

Koskinen, I., Alasuutari, P. & Peltonen, T. 2005. Laadulliset menetelmät kauppatieteissä. Jyväskylä: Vastapaino.

Kuntalaki 2015. L 10.4.2015/410 muutoksineen. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2015/20150410>

Kuusikko työryhmä 2021. Kuuden suurimman kaupungin aikuissosiaalityö vuonna 2020. Kuusikko-työryhmän julkaisusarja 5/2021. Helsinki: Edita Prima Oy. https://www.hel.fi/hel2/tietokeskus/julkaisut/pdf/21_06_23_Kuusikko_aikuissosiaalityo_2020.pdf

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. *Laadullinen terveystutkimus*. Helsinki: Edita.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy. Oppimateriaali Turku AMK 2021. Laadullisen aineistoon perustuvan tutkimuksen luotettavuudesta. Viitattu 26.8.2021. Rajattu saatavuus. https://optima.turkuamk.fi/learning/id19/bin/doc_show?id=2250588

Laitinen, M. & Pohjola, A. 2010. Asiakkuus, sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus, 7–15.

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

Leeman, L. & Hämäläinen, R-M. 2016. Yhteiskuntapolitiikka 81. <http://www.julkari.fi/handle/10024/131350>

Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. 2015. Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke (Sokra). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann%26Hamalainen.pdf?sequence=2

Niskala, A., Kairala, M., Lyly, H. & Pohjola, A. 2017. Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Tampere: Vastapaino.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. 3. uud. p. Helsinki: Sanoma Pro.

Paaso, E. 2006. KvantiMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 6.4.2007. <http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/>. Viitattu teoksessa Vilkkä, H. 2007. *Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet*. Helsinki: Tammi, 46.

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2007. Kehittämistyön menetelmät: Uudenlaista osaamista liiketoimintaan. Helsinki: Sanoma Pro.

Pirhonen, M. 2016. Kohti asiakasraatia! Opas asiakasraadin suunnitteluun ja toteutukseen. [Verkojulkaisu]. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Viitattu 8.2.2022. <http://www.pksotu.fi/pksotu/wp-content/uploads/2018/04/Asiakasraati-opas-1.pdf>

Pohjola, A., Kemppainen, T., Niskala, A., Peronius, N. & Blomberg, H. 2019. Yhteiskunnallisen asemansa ottava sosiaalityö. Tampere: Vastapaino.

PRO SOS- hanke. Julkaisija: PRO SOS –hanke. Viitattu 7.10.2021. <https://www.prosos.fi/wp-content/uploads/2019/06/Aikuissosiaality%C3%B6site.pdf>

PRO SOS. Tietoa hankkeesta. Viitattu 15.8.2021. <https://www.prosos.fi/tietoahankkeesta/>

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat. Teoksessa Era, T. (toim.) Osallisuus- oikeutta vai pakkoa. Jyväskylän ammattikorkeakoulu: Juvenes Print, 14. Viitattu 12.3.2022. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf

Raivio, H. (toim.) 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta. Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta-Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämissankkeen (SOSKU) 2015–2018 loppuraportti. Työpaperi 7/2018. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinninlaitos. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136144/URN_ISBN_978-952-343-070-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Strukturoitu ja puolistrukturoitu haastattelu 6.3.3. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietovarasto. Viitattu 21.02.2022. <https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/>

Saarnio, H. 2019. Asiakasraati, osallisuus ja tieto. AMK-opinnäytetyö. Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 4.3.2022. https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/158397/Hannu_Saarnio.pdf?sequence=1

Salminen, K-M. 2021. Asiakasraati asiakasosallisuuden kehittäjänä. AMK-opinnäytetyö. Diakonia- ammattikorkeakoulu. Viitattu 17.2.2022. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2021112220944>

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

Sippola, P. 2021a. Sosiaaliohjauksen palvelun aloittaminen. Turun aikuissosiaalityön yksikön sosiaaliohjaaja. Viitattu: 12.3.2022.

Sippola, P. 2021b. Sosiaaliohjaus voi sisältää. Turun aikuissosiaalityön yksikön sosiaaliohjaaja. Viitattu: 12.3.2022.

Sippola, S. 2020. Asiakasraati asiakkaan tiedon välittäjänä. Pro Gradu. Turun Yliopisto. Viitattu 24.2.2022. https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/150045/Sippola_Suvi_opinnayte.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sosiaalialan AMK verkosto 2022. Viitattu 2.4.2022. <https://www.sosiaalialanamkverkosto.fi/sosiaalialan-tutkinnot-ja-kompetenssit/>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 5:2017. Helsinki. Viitattu 23.3.2022. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Sosiaalihuoltolaki 2014. L 30.12.2014/1301 muutoksineen. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

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

Surveymonkey 2021. Viitattu 26.8.2021. <https://fi.surveymonkey.com/mp/comparing-closed-ended-and-open-ended-questions/>

Terveystuotolaki 2010. L 30.12.2010/1326 muutoksineen. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326>

THL 2019. Viitattu 17.8.2021. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/asukas-ja-asiakasosallisuus>

THL 2022. Viitattu 9.3.2022. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen>

THL. Isola, A-M., Kaartinen, H., Leeman, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Toikoi, A. 2017. Työpaperi 33/2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Tampere: Juvenes Print- Suomen Yliopistopaino Oy. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>

THL. Raivio, H. (toim.) Työpaperi 7/2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, enemmän osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutumista. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015–2018 loppuraportti. Tampere: Juvenes print – Suomen yliopistopaino Oy. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-070-9>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002a. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Tammi. Konaisuudesta Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Aineisto- ja teorialähtöisyys. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 24.8.2021. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_3.html

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2002b. Triangulaatio. Tammi. Konaisuudesta Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Aineisto- ja teorialähtöisyys. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkojulkaisu]. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 24.3.2022. https://www.fsd.tuni.fi/menetelmaopetus/kvali/L2_3_2_4.html

Turun aikuissosiaalityön yksikkö 2022. Sosiaalityön toimintaohje. Viitattu: 12.3.2022. Rajattu saatavuus.

Turun kaupunki 2022a. Hyvinvoinnin palvelukokonaisuus. Viitattu 24.2.2022. <https://www.turku.fi/organisaatio/toimialat/hyvinvointitoimiala>

Turun kaupunki 2022b. Sosiaali- ja terveystalvet. Viitattu 4.3.2022. https://www.turku.fi/sites/default/files/atoms/files/aikuissosiaalityo_esite_ei_leikkausmerkkeja_0.pdf

Turun kaupunki 2022c. Aikuissosiaalityön palvelut. Viitattu 4.3.2022. <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut/sosiaalityo/aikuissosiaalityon-palvelut>

Turun kaupunki. 2021. Viitattu 21.10.2021. <https://www.turku.fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/perhe-ja-sosiaalipalvelut/tukea-aikuisille/aikuissosiaalityo>

Tutkimuseettinen tiedekunta. Hyvä tieteellinen käytäntö HTK. Viitattu 24.8.2021. <https://tenk.fi/fi/tiedevilppi/hyva-tieteellinen-kaytanta-htk>

Uudenmaan ELY-keskus 2022b. Asiakasraadit kehitystyön apuna- opas. Viitattu 8.2.2022. https://kotoutuminen.fi/documents/3464316/12426544/Asiakasraadit_kehitysty%C3%B6n_apuna-opas_2019-1.pdf/

Vilka, H. 2007. Tutki ja mittaa: Määrällisen tutkimuksen perusteet. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2021. Tutki ja kehittä. 5. päivitetty p. Jyväskylä: PS-kustannus.

Liite 1. Asiakasraadin flyeri

TURUN AIKUISSOSIAALITYÖN YKSIKKÖ

KUTSU YHDESSÄ KEHITTÄMÄÄN

**Sinun kokemustasi
aikuissosiaalityön
kehittämiseksi tarvitaan.
Tervetuloa
asiakasraatiin!**

Asiakasraati 16.11.2021 klo:13.00-14:30
Turun aikuissosiaalityön yksikkö,
Linnankatu 23.

LISÄTIETOA/ILMOITTAUTUMINEN OMALLE
SOSIAALIOHJAAJALLE TAI SOSIAALITYÖNTEKIJÄLLE



1

Asiakasraadın tarkoitus

Kokoontua yhdessä kehittämään aikuissosiaalityön palveluita asiakkaiden kokemusten pohjalta

2

Asiakasraadın aihe

Tämän syksyn aiheenamme on kokemuksesi sosiaalihojauksesta palveluna. Mikä on toiminut? Missä olisi kehittämisen varaa? Mikä on jäänyt erityisesti mieleen?

3

Tervetuloa mukaan!

Asiakasraadın yhteydessä on kahvitarjoilu sekä pientä purtavaa.

Ilmoittautuminen asiakasraatiin tapahtuu omalle sosiaalihojajalle tai sosiaalityöntekijälle. (mitoitamme tarjoilut osallistujamäärän mukaan)

ASIAKASRAATI 16.11.2021 KLO:13:00 - 14:30

Liite 2. Henkilökunnan ideointipajan muistio

Ideointipaja

7.9.2021

Paikalla: Susanna Laaksonen, Eveliina Tuohiniemi, seitsemän yksikön sosiaaliohjaaja

Ideointipajassa päätetyt asiat:

- raadin kellonaika klo:13.00-14:30
- raadin asiakaspalautteen keräys toteutetaan kirjallisesti heti raadin jälkeen (asiakkaalle lyhyt ja helppo vastata)
- raadin aihe: miten asiakas kokenut sosiaaliohjauksen.
- raadin toteutuksessa asiakkaalla mahdollisuus vastata kirjallisesti (asiakkaalla ei painetta puhua, jos ei halua)
- flyerin sisältö: aiheen kuvaus, aika ja paikka
- flyeri ja raadin sisältö lähetetään lokakuun ensimmäisellä viikolla toimeksiantajalle
- sitoutuneet sosiaaliohjaajat rekrytoivat omia asiakkaitaan

Raadin aihealue: Miten asiakkaat ovat kokeneet sosiaaliohjauksen?

- tapaamisväli
- kohtelu
- merkitys
- vaikuttavuus asiakkaan elämään kokemuksena
- tavoitteiden vastaavuus asiakkaan elämäntilanteeseen
- minkälainen on onnistunut tapaaminen

Raadin toteutuksen ehdotuksia:

- asiakkaalle perustelu, miten heidän osallistumisensa raatiin vaikuttaa
- kahvitarjoilu ja lahjakassi (kahvipaketti, pientä purtavaa)
- raadin pääkysymyksiä enintään kahdeksan
- aiempia menetelmiä: post-it laput ja numerokortit
- raadin lopputulos vastaa kysymyksiin asiakasraadun toimivuuteen ja kannattavuuteen jatkossa aikuissosiaalityön yksikössä

Liite 3. Kenraaliharjoituksen pöytäkirja

Kenraaliharjoituksen pöytäkirja

27.10.2021

Kenraaliharjoitus oli hyvä tapa konkretisoida se, mitä on tähän mennessä asiakasraadin osalta valmistunut. Saimme uusia näkökulmia ja jopa ideat, mitkä olivat suunnitteluvaiheessa vaikuttaneet hyvältä tavalta toteuttaa asiakasraati, selvisivätkin olevansa toimimattomia käytännön tilanteessa. Pystyimme tekemään harjoituksissa melko nopeitakin päätöksiä muutoksista kenraaliharjoituksessa syntyneiden oivalluksien pohjalta. Myös henkilökunnan kokemus asiakkaistaan oli avainasemassa raadin lopullisen toteutuksen suunnitelman kannalta.

Henkilökunta painotti myös raadin aikana sen huomioimista, että asiakkaita voidaan joutua rajaamaan, jos keskustelu kääntyy esim. sosiaaliohjaajien työalueelle kuuluviin keskusteluihin ja pohdintoihin sekä asioiden ruotimiseen. Painotettiin sensitiivistä kohtautumista, tilanteen rajaamista sekä tarvittaessa toimeksiantajan puoleen kääntymistä asiakasraadin aikana, mikäli tarvetta osoittaa jokin asiakkaan kysymys hänelle.

Asiat, jotka nousivat esiin kenraaliharjoituksen yhteydessä:

ASIAKASRAADIN SISÄLTÖ

Diat 1–4, 10 min:

1. Tervetuloa asiakasraatiin! Kerrotaan tilasta, eväistä, kahvista ja kahvituosta sekä vapaudesta olla paikalla tai liikkua raadin aikana.
2. Esitellään itsemme, (asiakkaiden esittely=> otetaan pois nimettömyyden takamiseksi), icebreaker=> fiiliskatsaus tunnekorttien avulla (kortit levitetään pöydälle vasta aloituksen jälkeen, mistä asiakas erillisellä kehotuksella voi hakea kortin)
3. Miksi olemme täällä tänään? Mihin halutaan vaikuttaa? Miten se vaikuttaa? (mietittävä etukäteen tapa, miten kerrotaan raadin vaikuttavan) Asiakkaiden nimettömyyden painottaminen sekä raatiin osallistumisen vapaaehtoisuus asiakkaille ilmaistuna.
4. Aikatauludia ja sen läpi käyminen (palautteen keräämisestä maininta) Lisämaininta ajan rajallisuudesta ja mahdollisuudesta lopettaa aikaisemmin, jos koko aikaa ei tarvita raadin toteutukseen.
5. Kysymyksiin vastaamisen läpi käyminen:
 - Jaetaan vastauksille varatut laput ja kynät (ovat jaettuna valmiina pöytiin) sovitettiin, että vastauslomakkeet strukturoidaan kysymyksien järjestyksen mukaan, kuten: Kysymys 1, kysymys 2... tällä varmistetaan se, että asiakas vastatessaan vastaa oikeaan kohtaan ja tulkinta jälkikäteen helpottuu.
 - Numeroarvosana ja vapaa sana (fläppitaululla myös vastausvaihtoehdot näkyvillä)

Diat 5–8, 35 min:

Kysymysdiat Diat muutettava kysymysmuodosta väittämiin käytettäessä Likert -asteikkoa. Dioista otettiin pois monimuotoiset vastausvaihtoehdot, huomioiden sosiaaliohjaajien näkökulma siitä, että liian moniosainen vastaaminen saattaa sekoittaa asiakkaita. Päädyttiin pelkistämään aiemmat diat asteikkovastaukselle ja vapaalle sanalle. Lisättiin myös ns. lämmittelykysymys harjoitellaksemme asiakkaiden kanssa vastaamisen toteuttamista. Dioista muutettiin myös loputkin ohjaaja-sanat sosiaaliohjaajiksi. Yksi diojen kysymyksistä päädyttiin

myös vaihtamaan kielteiseen väittämään vaihtelun vuoksi. kyseessä oli kysymys sosiaaliohjaajan tavoittamisen riittävydestä.

Kahvitauko 10 min

Diat 10–11, 25 min: Päätettiin, että vältetään asiakasta johdattelevien sanojen käyttöä ja teoriapohjaisia ilmaisuja. Annetaan asiakkaiden itse tulkita. keskustelua voidaan rohkaista ja pitää yllä. Lisäys viimeiseen kysymykseen ”aiheita” täsmennyksenä

Työpajatyöskentelyä

Loppupalautteen keräys 5 min ohjeistetaan vastaaminen lomakkeeseen sekä palautelomakkeet jaetaan asiakkaille, samalla ohjeistetaan se, että vastaamisen jälkeen molemmat raadin vastauslomakkeet jäävät pöydälle. + tunnekortti. Rauhoitetaan tilanne vastaamiselle

Lopetus Lopetus sanoitetaan konkreettisesti, eväät saa ottaa mukaan, lomakkeet jäävät pöydälle ja kiitetään osallistumisesta.

Sovittiin, että asiakasraatipäivänä saavumme paikalle 12:00. Kahvia sovittiin olevan tarjolla koko raadin ajan.

Henkilökunta tulostaa palautelomakkeet ja neljän kysymyksen sarjan vastauspohjat, kynät talon puolesta.

Liite 4. Asiakasraadin muistio

Asiakasraadin muistio

16.11.2021.

Eveliina Tuohiniemi & Susanna Laaksonen

PSOSTK19 & PSOSTS19

Tulimme paikalle aikuissosiaalityön yksikköön kello 12 ja laitoimme paikat neuvottelu-huoneessa kuntoon, keitimme kahvit ja laitoimme tarjottavat esille. Yhteyshenkilömme Päivi Sippolan oli tarkoitus alkujaan olla paikalla kirjurina, mutta ennen raadin alkua kuu-limme, että toinen osallistujista oli peruuttanut. Päädyimme siihen tulokseen, että Päivi jää tilaisuudesta pois ja toinen meistä kirjaa raadissa esille tulevan keskustelun.

- Raati alkoi klo 13 ja paikalla oli yksi osallistuja, kävimme läpi esittelyt, keitä olemme ja mitä olemme tekemässä sekä raadin aikataulun. Kävimme tunnekort-tien avulla fiiliskierroksen läpi tunnelman keventämiseksi.
- Ensimmäinen dia oli harjoitusdia, jossa harjoiteltiin Likert -asteikolla vastaamista. Testidia oli selkeästi tarpeellinen.
- Toisen dian väittämä oli: Tapaamiskerrat oman sosiaaliohjaajan kanssa ovat olleet minulle riittäviä. Seuraavanlaisia asioita tuli ilmi: Asiakas oli tavannut nykyistä ohjaajaa vain kaksi kertaa, mutta asiakkuus on kestänyt vuosia, joten ohjattiin miettimään asiaa viimeisen vuoden ajalta. Koki että kaksi kertaa kuukaudessa on hieman liian vähän, jos on huonossa kunnossa, mutta nyt kun elämässä on muuta kuten opiskelut niin tapaamisväli on hyvä, ei ehdi tallaisia asioita edes miettimään. Asiakas koki, että jo viestittelykin oman ohjaajan kanssa joskus auttaa, kun tulee näkyväksi oman huolenaiheen kanssa. Tsemppi viestit ovat hyviä ja jos asia on ratkaistavissa puhelimitse, niin hän koki sen myös hyvänä. Ei tarvitse tulla paikan päälle. Hän pohti myös sitä, että mieltä painavia asioita ei koskaan saisi jättää sanomatta ja usein ratkaisu voi olla lähempänä kuin arvaakaan.
- Kolmannen dian väittämä oli: Sosiaaliohjaus on vastannut asettamiini tavoitteisiin. Asiakas pohti, että kun nyt miettii aikaisempia tavoitteita ja lähtökohtia mistä on tultu, niin monet tavoitteet on saavutettu. Hän pohti, että paljon asioita kuitenkin tapahtuu, mutta pää ei aina meinaa pysyä perässä.
- Neljännen dian väittämä oli: En ole tavoittanut sosiaaliohjaajaani minulle riittäväällä tavalla. Tästä ei noussut juurikaan mitään keskustelua.
- Viidennen dian väittämä oli: Asiat ovat edenneet elämässäni sosiaaliohjauksen myötä. Asiakas pohti, että jokaisen tulisi käydä läpi raadin kysymykset, jotta muutokset konkretisoituisivat ja todella näkisi miten on mennyt eteenpäin. Asiakkaat voisivat saada itselleen kysymykset lomakkeen muodossa täytettäväksi. Asiakas otti esille myös esimerkin kykyviisarin sisällöstä kysymyksineen.

Kahvitauko noin 10 min.

Toinen osio: Mikä tekee kohtaamisesta onnistuneen sosiaaliohjaajasi kanssa?

- Mikä parantaisi kohtaamista? Asiakkaan mielestä ei kannata tyrmätä ja kyseenalaistaa asioita, kuten sanoa ettei tämä asia onnistu taikka tämä asia ei mene läpi, vaan ylläpidetään toivoa. Vältetään myös sanoja, jotka ei sovi sosiaalityöhön kuten luksus. Asiakas pohti sitä, että sanoittamisessa olisi hyvä olla tarkkana, kukaan ei varmastikaan tahallaan loukkaa, mutta joskus sanat voivat lannistaa.
- Mikä sosiaaliohjauksessa on toimivaa? Asioita otetaan selvää, autettu hoitamaan siivouspalvelusetelit, yhteistyö toimii joidenkin instanssien ja sosiaalihuollon välillä, asioiden sujuvuus, kontaktin pitäminen, elämänhallinnan vinkit ja asioiden eteenpäin meno.
- Mikä ei ole toimivaa? Yhteistyön puute terveydenhuoltoon, viestien kulkeminen eri tahojen välillä saattaa kestää niin kauan, ettei lopulta kannanotto ole enää oleellista siihen tilanteeseen. Vaitiolovelvollisuus tukkii asioiden etenemisen, mikä voi olla palaverissa ongelmallista. Apua pitäisi saada silloin sitä tarvitsee, byrokratia on niin hidasta ja tuntuu kohtuuttomalta silloin kun ihminen poikki ja uupunut.
- Mikä olisi hyvä tapaamisväli? Akuuttitilanne / 2 kertaa kuussa + puhelut ja viestit sekä muiden viestintävälineiden hyödyntäminen
- Missä haluaisit tapaamisten tapahtuvan? Sosiaalikeskus, oma koti ja Teams. Näitä asioita ei kuulemma haluaisi kahvilassa käydä puhumassa. Koki hyväksi sen, että ohjaaja selvittelee missä asiakas haluaisi tapaamisten tapahtuvan. Tapaamiset ovat hänen mielestään olleet hyviä kaikin puolin.
- Mitä aiheita toivoisi tulevissa asiakasraadeissa käsiteltävän? Yhteistyö komitean järjestämistä eri tahojen välille, alkuun pilottihankkeena. Tässä asiakasraadissa olleet kysymykset olivat myös hyviä jatkoa ajatellen.

Asiakas vastasi vielä palautuslomakkeeseen, joka oli arvio osallistujan osallisuudesta asiakasraadissa.

Asiakas kommentoi palautteen keräämisen aikana olevansa kiinnostunut tietämään, mitä esimerkiksi joku perheellinen asiakas olisi vastannut kysymyksiin.

Kiitimme asiakasta ja lopetimme raadin.