

Katri Hyvärinen

Lievästi kehitysvammaisen mielenterveyskuntoutujan asiakaslähtöisen ja osallistavan työ- ja päivätoiminnan kehittäminen palvelumuotoilun avulla

Opinnäytetyö

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Syksy 2023



**KAMK • University
of Applied Sciences**

Tiivistelmä

Tekijä(t): Hyvärinen Katri

Työn nimi: Lievästi kehitysvammaisen mielenterveyskuntoutujan asiakaslähtöisen ja osallistavan työ- ja päivätoiminnan kehittäminen palvelumuotoilun avulla

Tutkintonimike: Sosionomi (YAMK)

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, osallisuus, yhteiskehittäminen, asiakasymmärrys, palvelumuotoilu

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyön aiheena oli palvelumuotoilulla asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa Hoivatie Oy:n vammaispalveluissa. Opinnäytetyö toteutettiin Hoivatie Oy:n vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnassa.

Opinnäytetyön metodologisena lähtökohtana oli palvelumuotoilu. Palvelumuotoilussa korostuu asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden oma vaikuttaminen palveluihin. Opinnäytetyö eteni palvelumuotoiluprosessin mukaisesti. Palvelumuotoiluprosessin viisi vaihetta ovat: 1) määrittely, 2) tutkimus, 3) suunnittelu, 4) tuotanto ja 5) arviointi. Opinnäytetyöprosessin tutkimusvaiheessa tehtiin kirjallisuuskatsaus asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta lisäävistä ja vähentävistä tekijöistä sekä selvitettiin asiakasymmärrys avoimien haastattelujen avulla. Kerätyt aineistot analysoitiin mukailien laadullisella sisällön analyysillä.

Opinnäytetyöprosessin suunnitteluvaiheessa järjestettiin yhteiskehittämisen työpaja, jossa kuvailtiin asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku lievästi kehitysvammaisille mielenterveyskuntoutujille Hoivatien vammaispalveluiden työ- ja päivätoimintaan. Palvelupolun pilotointi aloitettiin uuden asiakkaan kanssa loppukeväällä 2023, kun asiakas tuli tutustumisjaksolle työ- ja päivätoimintaan. Asiakkaan palvelun aloittamisen sujui palvelupolun mukaisesti. Palvelupolun konseptointi ja ideointi vaiheessa ilmeni, että vuorovaikutus on suuressa roolissa palvelupolun eri vaiheissa. Näin ollen sosiaalisen ympäristön tulee olla avoin ja turvallinen, jotta vuorovaikutus on tasapuolista ja kaikki osapuolet huomioivaa. Prosessin tuotanto- ja arviointivaiheessa suunniteltiin asiakaslähtöisen ja osallistavan palvelupolun implementointi- ja arviointisuunnitelma.

Opinnäytetyötä varten muodostettiin projektioorganisaatio. Projektipäällikkönä toimi opinnäytetyön tekijä. Projektioorganisaatio sisältää ohjausryhmän ja projektiryhmän. Projektiryhmä oli projektipäällikön lisäksi osa opinnäytetyön resursseja. Palveluiden kehittäminen tarkoittaa muutosta, jonka toteutuminen mahdollistuu onnistuneella muutosjohtamisella. Keskeistä muutosjohtamisen onnistumisessa on työntekijöiden mukaan ottaminen muutokseen. Opinnäytetyön projektiryhmään kuului työ- ja päivätoiminnan ohjaaja ja vastuusairaanhoitaja. Opinnäytetyöllä kehitettiin palvelupolku, joka mahdollistaa asiakasryhmän asiakaslähtöiset ja osallistavat palvelut. Tällä mallinnuksella voidaan vastata myös laajemmin samanlaisten asiakkaiden päivätoiminnan kehittämiseen esimerkiksi hyvinvointialueiden tai muiden palveluntuottajien toimesta.

Abstract

Author(s): Hyvärinen Katri

Job title: Designing and improving workflows for mental health rehabilitators with mild intellectual disabilities

Degree title: Masters of Social Services

Keywords: customer orientation, participation, co-development, customer understanding, service design

The topic of the thesis for the upper university of applied sciences degree was customer-oriented and inclusive work and day activities with service design. The aim of this thesis was to develop customer-oriented and inclusive service path for the day-to-day activities of mental health rehabilitators with mild intellectual disabilities. The thesis was carried out in the work and day activities of disability services at Hoivatie Oy.

The methodological starting point of the thesis was service design. The service design emphasizes customer orientation and the customers' own influence on the services. The thesis progressed according to the service design process. The five stages of the service design process are: 1) definition, 2) research, 3) planning, 4) production and 5) evaluation. In the research phase of the process, a literature review was conducted on factors that increase and decrease customer orientation and participation and customer understanding was clarified using open-ended interviews. A co-development workshop was organized during the planning phase of the process. The collected materials were analyzed using qualitative content analysis.

In the production phase of the process, a customer-oriented and inclusive service path for work and day activities was conceptualized. The piloting of the service path started with a new customer in late spring 2023, when the customer came for a familiarization period with day-to-day activities. Those who started the customer's service went according to the service path. During the conceptualization and ideation phase of the service path, it became clear that interaction plays a large role in the different stages of the service path. Therefore, the social environment must be open and safe, so that the interaction is equal and takes all parties into account. In the production and evaluation phase of the process, the implementation and evaluation plan of a customer-oriented and inclusive service path was designed.

A project organization was formed for the thesis. The author of the thesis was the project manager. The project organization also includes a steering group and a project group. In addition to the project manager, the project team was part of the thesis resource. Developing services means change, which is made possible by successful change management. The key to the success of change management is involving employees in the change. The project team of the thesis included a supervisor of work and day activities and a nurse in charge. The thesis developed a service path that enables customer-oriented and inclusive services for the customer group. This modeling can also be used to respond more broadly to the development of the day-to-day activities of similar customers, for example by welfare areas or other service providers.

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Opinnäytetyön tavoite ja palvelumuotoiluprosessin vaiheiden tarkoitukset	3
3	Opinnäytetyön teoreettiset ja metodologiset lähtökohdat	4
3.1	Palvelun keskiössä asiakas	4
3.2	Palvelumuotoiluprosessin vaiheet	5
3.3	Lähteet.....	7
4	Määrittely (I-vaihe)	9
4.1	Kehittämistarve organisaatiossa	9
4.2	Opinnäytetyön projektiryhmä.....	10
4.3	Lähteet.....	12
5	Tutkimus (II- vaihe)	13
5.1	Kirjallisuuskatsaus	13
5.1.1	Kirjallisuuskatsauksen aineistoin analyysi.....	17
5.1.2	Kirjallisuuskatsauksen johtopäätökset.....	21
5.2	Avoim haastattelu	22
5.2.1	Avoimen haastattelun aineiston analyysi	24
5.2.2	Avoimen haastattelun johtopäätökset	26
5.3	Lähteet.....	28
6	Suunnittelu (III- vaihe)	30
6.1	Yhteiskehittämisen työpaja.....	31
6.1.1	Yhteiskehittämisen työpajan aineiston analyysi	32
6.1.2	Yhteiskehittämisen työpajan johtopäätökset	36
6.2	Palvelupolun ideointi ja konseptointi.....	38
6.3	Palvelupolun pilotointi	48
6.4	Lähteet.....	44
7	Tuotanto (IV- vaihe)	45
7.1	Impelementoinnin suunnittelu	45
7.2	PDSA implementointimalli	46

7.3	Lähteet.....	50
8	Arviointi (V-vaihe).....	51
8.1	Jatkuva arviointi	51
8.2	Lähteet.....	52
9	POHDINTA.....	53
9.1	Opinnäytetyön johtopäätökset	53
9.2	Jatkokehityksiä.....	58
9.3	Opinnäytetyön luotettavuus	58
9.4	Opinnäytetyön eettisyys	60
9.5	Oman asiantuntijuuden kehittyminen	61
9.6	Lähteet.....	63

Liitteet

1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena oli lievästi kehitysvammaisen mielenterveyskuntoutujan asiakaslähtöisen ja osallistavan työ- ja päivätoiminnan kehittäminen palvelumuotoilun avulla. Kehitysvammaisilla henkilöillä on usein mielenterveydellisiä haasteita ja puutteita arjen hallinnassa. Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa Hoivatie Oy:n vammaispalveluissa.

Hoivatie Oy:n vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminta tuottaa ryhmämuotoista työ- ja päivätoimintaa, pienryhmätoimintaa sekä yksilöohjattua työ- ja päivätoimintaa. Asiakaskuntamme muuttuu kokoa ajan erilaiseksi. Yksi Hoivatien asumisyksiköistä on profiloitunut vastaamaan kehitysvammaisten mielenterveyden haasteisiin, joten myös työ- ja päivätoiminnalla on tarve vastata asiakkaiden palvelun tarpeeseen. Opinnäytetyöllä kehitettiin palvelupolku, joka mahdollistaa asiakasryhmän asiakaslähtöiset ja osallistavat palvelut. Tällä mallinnuksella voidaan vastata myös laajemmin samanlaisten asiakkaiden päivätoiminnan kehittämiseen esimerkiksi hyvinvointialueiden tai muiden palveluntuottajien toimesta.

Opinnäytetyön metodologinen lähestymistapa oli palvelumuotoilu. Jyrämän & Mattelmäen (2015,27) mukaan palvelumuotoilu sopii asiakaslähtöisten palvelujen kehittämiseen. Palvelumuotoilun keskeinen tavoite on osallistaa kaikki palvelun osapuolet ja sitouttaa heidät toimintaan(Tuulaniemi, 2011, s. 27). Sosiaali- ja terveysalan läpileikkaavana ajatuksena on asiakkaan oikeus vaikuttaa omiin palveluihinsa. Palvelumuotoilun avulla asiakas saa äänensä kuuluviin eri tavoin kuin ennen: hän voi osallistua, vaikka omien palvelujensa kehittämiseen. (Ahonen, 2017, 52.)Palvelumuotoilu on menetelmä, joka auttaa parantamaan ja muuttamaan palveluita tekemällä niistä asiakkaita osallistavia, hyödyllisiä ja käytettäviä (Moritz 2005, 19). Palvelumuotoilulla tarkoitetaan yhteiskehittämismenetelmien soveltamista palveluiden suunnitteluun (Holmlid & Evenson 2008, 341).

Organisaatioiden toimintaa kehittäessä, täytyy huomioida, että hyvinkään suunniteltu tai toteutettu palvelu tai uudistus ei tapahdu ilman johdon tukea. Toimintatapojen muutokseen tarvitaan joustavuutta, osaamista muuttumiseen sekä kykyä johtaa muutosta. (Sydänmaanlakka, 2009, 58–

59.) Palveluiden kehittäminen tarkoittaa muutosta, jonka toteutuminen mahdollistuu onnistuneella muutosjohtamisella. Keskeistä muutosjohtamisen onnistumisessa on työntekijöiden mukaan ottaminen muutokseen.

Palvelumuotoilu on työmenetelmä, jonka tarkoituksena on suunnitella ja toteuttaa palveluja yhdessä asiakkaiden ja sidosryhmien kanssa. Menetelmän avulla pyritään luomaan asiakkaille sujuvia palvelupolkuja ja eri työmenetelmiä interaktiivista kehittämistä hyödyntäen. Palvelumuotoilussa huomioidaan asiakkaan koko palvelupolku siitä, kun hän tulee osaksi palvelua, kulkee sen lävitse ja lopettaa palvelun. (Ahonen 2017, 6.) Opinnäytetyö sisältää työelämää tutkivia ja kehitettäviä elementtejä. Opinnäytetyö etenee palvelumuotoiluprosessin viiden vaiheen kautta, jotka ovat 1) määrittely, 2) tutkimus, 3) suunnittelu, 4) tuotanto ja 5) arviointi.

Palvelumuotoilu sopii Hoivatie Oy:n työ- ja päivätoimintaan tilattuun opinnäytetyöhön erinomaisesti metodologiaksi, koska Hoivatien perustehtävänä on kehittää hyvän elämän edellytyksiä yhdessä asiakkaittemme kanssa. Hoivatiellä on tärkeää, että jokainen asiakas saa itse määritellä, mitä hyvä elämä hänelle tarkoittaa. Hoivatiellä tehdään työtä lähellä ihmistä. (Hoivatie 2022.)

Tässä opinnäytetyössä National Qualifications Framework (NQF) tason 7 mukaan opinnäytetyön tekijän tavoitteena on hallita oman alansa erityisosaamista vastaavat käsitteet, menetelmät ja tiedot, joita hän käyttää itsenäisen ajattelun ja tutkimuksen perustana. Opinnäytetyöntekijä ymmärtää alan ja eri alojen rajapintojen tietoihin liittyvät kysymykset ja tarkastelee niitä sekä syntyy uutta tietoa kriittisesti. Opinnäytetyöntekijä kykenee ratkaisemaan vaativia ongelmia tutkimustoiminnassa, jossa kehitetään uusia tietoja ja menettelytapoja sekä sovelletaan ja yhdistetään eri alojen tietoja. Opinnäytetyöntekijä kykenee työskentelemään itsenäisesti alan vaativissa asiantuntijatehtävissä sekä kykenee johtamaan ja kehittämään monimutkaisia uusia strategisia lähestymistapoja. Opinnäytetyön tekijä kykenee myös lisäämään alan oman alansa tietoja ja käytäntöjä sekä vastaamaan muiden kehityksestä tekemänsä arvioinnin pohjalta. (Varantola, Launis, Helin, Spoof & Jäppinen 2013).

2 Opinnäytetyön tavoite ja palvelumuotoiluprosessin vaiheiden tarkoitukset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa Hoivatie Oy:n vammaispalveluissa.

Opinnäytetyön metodologisena lähtökohtana oli palvelumuotoilu. Palvelumuotoiluprosessi koostui viidestä eri vaiheesta. Jokaisella palvelumuotoilun vaiheella oli oma tarkoituksensa. Palvelumuotoiluprosessin ensimmäinen vaiheen (määrittely) tarkoituksena oli kartoittaa tämän opinnäytetyön kehittämistarve. Opinnäytetyön toisen vaiheen (tutkimus) tarkoituksena oli kuvailla lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien työ- ja päivätoiminnan asiakasymmärrystä sekä asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa. Opinnäytetyön kolmannen vaiheen (suunnittelu) tarkoituksena oli kuvailla lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku Hoivatien Muhoksen työ- ja päivätoiminnassa. Opinnäytetyön neljännen vaiheen (tuotanto) tarkoituksena on kuvata miten lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien osallistava ja asiakaslähtöinen palvelupolku implementoidaan työ- ja päivätoimintaan Hoivatien vammaispalveluissa? Opinnäytetyöprosessin viimeisen vaiheen (arviointi) tarkoituksena on arvioida käytäntöön implementoitua palvelupolkua.

3 Opinnäytetyön teoreettiset ja metodologiset lähtökohdat

Tämän opinnäytetyön metodologinen lähestymistapa oli palvelumuotoilu. Jyrämän & Mattelmaen (2015, 27) mukaan palvelumuotoilu sopii asiakaslähtöisten palvelujen kehittämiseen. Asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja tavoitteiden ymmärtäminen eli asiakasymmärrys on palvelumuotoilun ydin. Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda palveluja asiakkaan tarpeisiin. (Ahonen 2017, 36.)

Palvelumuotoilu sopi hyvin asiakkaiden työ- ja päivätoiminnan kehittämisen metodologiaksi, koska opinnäytetyöllä kehitettiin palveluita nimenomaan asiakkaiden todelliseen tarpeeseen. Palvelumuodon ja asiakkaan kohdatessa pystytään vastaamaan asiakkaan tarpeeseen ja näin edistämään asiakkaantoimintakykyä ja hyvinvointia. Näin ollen tämän opinnäytetyön keskeisiä käsitteitä olivat asiakaslähtöisyys, osallisuus, yhteiskehittäminen, asiakasymmärrys sekä palvelumuotoilu.

3.1 Palvelun keskiössä asiakas

Palvelun keskiössä on palvelua käyttävä asiakas (Tuulaniemi 2011, 71). Palvelumuotoilussa lähestytään palveluiden kehittämistä analyyttisesti ja intuitiivisesti. Palvelumuotoilun avulla palveluista tulee laadukkaita, toimivia ja kestäviä. Sen avulla voidaan myös ketterästi kehittää toimivia ja joustavia palvelupolkuja olemassa olevista palveluista, ideoista ja suunnitelmista. Tarkoituksena on lisäarvon tuottaminen niin asiakkaalle kuin palveluntuottajalle. Palvelumuotoilussa palvelu pilotoidaan. Pilotoinnin avulla voidaan selvittää, miten palvelu vastaa asiakkaiden tarpeita ja miten sitä voidaan edelleen jatkokehittää. (Ahonen 2017, 34–35.) Reasonin ym. (2016, 6) mukaan palvelumuotoilu auttaa tunnistamaan keinot, jotka saavat aikaan todellista muutosta asiakkaille ja auttavat toteuttamaan muutokset niin, että se tuottaa todellista arvoa ihmiselle.

Palvelumuotoilun yhteydessä puhutaan asiakkaan palvelukokemuksesta. Asiakas on osa palvelutapahtumaa. Hän muodostaa kokemuksensa palvelusta joka kerta palvelutapahtumassa henkilökohtaisesti uudestaan. Palvelukokemusta ei voi suunnitella, koska se on asiakkaan subjektiivinen kokemus. Palvelumuotoilun tarkoitus on optimoida asiakkaan palvelukokemus. Tämä onnistuu keskittymällä asiakaskokemuksen kriittisiin pisteisiin optimoimalla palveluprosessi, työtavat, tilat ja vuorovaikutus sekä poistamalla palvelua häiritsevät seikat. Tavoitteena on asiakkaan mahdollisimman positiivinen kokemus. (Tuulaniemi 2011, 26.) Palveluita tarkastellaan eri näkökulmista

ja monien tarpeiden perusteella. Visuaalinen eli nähtävä työmenetelmä tekee kehittämisestä helppoa ja hallittua ja näin ollen myös tuloksellista. Ajatukset ja ideat havainnollistetaan kuvilla, videoilla ja kaavioilla. (Ahonen 2017, 36–37.)

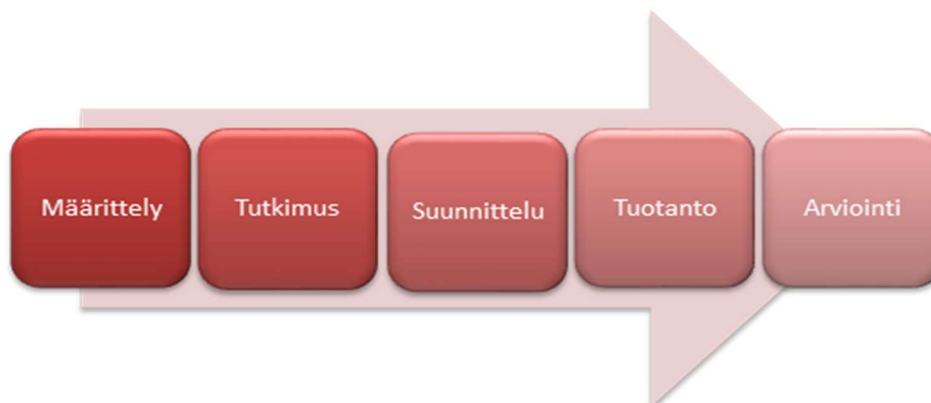
Sosiaali- ja terveysala on jatkuvassa muutoksessa ja alaa kohtaan osoitetaan jatkuvia odotuksia. Palveluilta odotetaan asiakaslähtöisyyttä ja monialaisuutta sekä nopeaa muutosta. Sosiaali- ja terveysalan johtajien työhön vaikuttavat uudistustarpeet nousevat useimmiten joko organisaation sisältä tai toimintaympäristön muutoksista. (Niiranen, Joensuu, Lammintakanen, & Kerkkänen 2014, 18, 145.) Muutoksen toteutuminen ja palveluiden kehittäminen mahdollistuu onnistuneella muutosjohtamisella. Osaavan muutosjohtaja ottaa työntekijät mukaan muutokseen, tiedottaa, toistaa muutoksen pääviestiä ja antaa tilaa keskustelulle. (Pirinen 2014.) Palveluiden kehittäminen tarkoittaa väistämättä myös muutosta.

Palveluiden kehittäminen johtaa aina jonkinlaisiin muutoksiin toimintatavoissa. Toimintatapojen muuttaminen aiheuttaa yleensä vastarintaa, koska muutos merkitsee aina myös luopumista (Ponteva 2010, 24). Vastarinta merkitsee epävarmuutta, epävarmuus taas johtuu usein tiedon puutteesta, joten paras tapa poistaa epävarmuutta on avoin tiedottaminen (Ponteva 2012). Avoimen tiedottamisen lisäksi hyvä muutosjohtaja pyrkii vähentämään muutosvastarintaa ottamalla työyhteisön mahdollisimman varhaisessa vaiheessa mukaan muutokseen. Työyhteisön mukaan otto sekä sitouttaa, että lisää ymmärrystä ja tietoa palvelun kehittämisen tarpeellisuudesta. (Aarnikoivu 2008, 166). Palveluita kehitettäessä lähijohtaja huolehtii, että jokainen organisaatiossa tulee tietämään muutoksesta sen kaikissa vaiheissa, ymmärtääkseen muutoksen syyt, seuraukset ja siitä aiheutuvat toiminnan muutokset (Ponteva 2012.)

3.2 Palvelumuotoiluprosessin vaiheet

Asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja tavoitteiden ymmärtäminen eli asiakasymmärrys on palvelumuotoilun ydin. Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda palveluja asiakkaan tarpeisiin. (Ahonen, 2017 36.) Jyrämän & Mattelmäen (2015,27) mukaan palvelumuotoilu sopii asiakaslähtöisten palvelujen kehittämiseen. Tässä opinnäytetyössä palvelumuotoiluprosessi on jaettu viiteen vaiheeseen: 1) määrittely, 2) tutkimus, 3) suunnittelu, 4) tuotanto ja 5) arvioiti. Prosessin jokaisessa vaiheessa on oma tarkoitus ja kehittämiskysymys. Vaiheiden tarkoitukset ja kehittämiskysymykset tarkentuivat prosessin edetessä. Palvelumuotoiluprosessi määrittelee, miten palvelumuotoilu

tyypillisesti etenee ("Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo"). Vaiheet ovat kuvattuna kuviossa 1.



Kuvio 1. Palvelumuotoiluprosessi (mukaillen Tuulaniemi 2011)

Määrittelyvaiheessa kuvataan palvelun nykytilannetta ja selkiytetään organisaation sisäisiä ja liiketoiminnallisia tavoitteita. Vaiheen tavoitteena on rakentaa kokonaisvaltainen kuva palvelun nykytilasta kilpailijoita ja maailmalla vallitsevia trendejä unohtamatta. Tutkimusvaiheessa syvennetään ymmärrystä palvelun kohderyhmän todellisista tarpeista laadullisilla, luovilla ja etnografisilla menetelmillä. Vaiheen tavoitteena on laajentaa näkemystä haasteesta, saada kokonaisvaltainen ymmärrys asiakkaasta ja löytää piilevät asiakastarpeet. ("Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo".)

Suunnitteluvaiheen aikana kuvauksien ja konkretisoinnin avulla ideat jalostuvat toteutuskelpoiksi palvelupoluiksi, joita kokeillaan pilotoinnin avulla. Suunnitteluvaiheessa menetelmänä voidaan käyttää esimerkiksi yhteiskehittämisen työpajaa tai kuvakäsikirjoitusta. Tuotanto vaiheessa uudet valitut ratkaisut viimeistellään, toteutetaan ja viedään markkinoille. ("Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo".) Arviointivaiheessa mitataan palvelun kehittämisen vaikutuksia ja arvioidaan asiakaskokemusta. Palvelua kehitetään saadun palautteen pohjalta ja näin ollen kehittäminen on jatkuvaa. (Tuulaniemi 2011, 131.)

3.3 Lähteet

- Aarnikoivu, H. (2008). *Esimiehenä arjessa*. Helsinki: Talentum. Saatavilla 15.6.2023 <https://ezproxy.hamk.fi/login?url=https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/08jo348758>
- Ahonen, T. (2017). *Palvelumuotoilu sotessa: palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen* (2. painos). Espoo: Tarja Ahonen.
- FINNISH NATIONAL BOARD ON RESEARCH INTEGRITY TENK TUTKIMUSETTINEN NEUVOTTE LUKUNTA FORSKNINGSETISKA DELEGATIONEN.*
- Hoivatie. (2023). Saatavilla 20.9.2022 www.hoivatie.fi
- Holmlid, S., & Evenson, S. (2008). *Bringing Service Design to Service Sciences, Management and Engineering*. Saatavilla 20.9.2022 https://doi.org/10.1007/978-0-387-76578-5_50
- Jyrämä, A., Mattelmäki, T., & Iaitos, A. taiteiden ja suunnittelun korkeakoulu. M. (2015). *Palvelumuotoilu saapuu verkostojen kaupunkiin: verkosto- ja muotoilunäkökulmia kaupungin palvelujen kehittämiseen*. Helsinki: Aalto-yliopisto. Saatavilla 15.6.2023 <http://urn.fi/URN:ISBN:978952-60-6060-6>
- Miettinen, S., Ruuska, J., Koivisto, M., Hämäläinen, K., Vilkkä, H., Mattelmäki, T., ... *Teknologiategollisuus*. (2011). *Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.
- Moritz, S. (2005). *Service design : practical access to an evolving field*. Köln: Köln International School of Design. Saatavilla 2.9.2022 http://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/15
- Niiranen, V., Joensuu, M., Lammintakanen, J., & Kerkkänen, M. (2014). *Johtajana muutoksissa*. Helsinki: Suomen Kuntaliitto. Saatavilla 23.9.2023 http://shop.kunnat.net/product_details.php?p=3000
- Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla 2.6.2023 <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>
- Pirinen, H. (2014). *Esimies muutoksen johtajana*. Helsinki: Talentum.
- Ponteva, K. (2010). *Onnistu muutoksessa*. Helsinki: WSOYpro.
- Ponteva, K. (2012). *Muutoksessa* (1. p.). Helsinki: Sanoma Pro. Saatavilla 10.6.2023 <https://verkkokirjahylly.almatalent.fi/teos/12jo317328>
- Reason, B., Løvlie, L., Flu, M. B., Lai, W., Gates, M., & Leeuvan, W. Van. (2016). *Service design for business: a practical guide to optimizing the customer experience* (1st edition). Hoboken, New Jersey: Wiley.
- Sydänmaanlakka, P. (2009). *Jatkuva uudistuminen: luovuuden ja innovatiivisuuden johtaminen*. Helsinki: Talentum.
- Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

Varantola, K., Launis, V., Helin, M., Spoof, S.K. & Jäppinen, S. (2013). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta ohje 2012. Helsinki. Saatavilla 28.10.2022 https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

4 Määrittely (I-vaihe)

Tuulaniemi (2011, 130) käyttää prosessin ensimmäisestä vaiheesta nimeä määrittely, jossa organisaatio määrittelee tarpeensa ja tavoitteensa kehitystyölle. Palvelumuotoiluprosessin ensimmäisessä vaiheessa kartoitetaan ja kuvataan palvelun nykytilannetta. Tavoitteena vaiheessa on selkeyttää organisaation sisäisiä ja liiketoiminnallisia tavoitteita. Tiedon keräämisen tavoitteena on rakentaa kokonaisvaltainen kuva palvelun nykytilasta. (”Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo”.)

4.1 Kehittämistarve organisaatiossa

Opinnäytetyön ensimmäisen vaiheen tarkoituksena oli kartoittaa tämän opinnäytetyön kehittämistarve. Määrittely vaiheen kehittämiskysymys oli: Mitä palvelua on tarpeellista kehittää Hoivatien vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnassa? Organisaatiossa oli määritelty tavoitteeksi kehittää lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa, jonka vuoksi kehittämistarve rajautui koskemaan kyseessä olevaa asiakasryhmää ja palvelukokonaisuutta kohtaan. Organisaatiomme tuottaa tällä hetkellä kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintaa monipuolisesti. Asiakaskuntamme profiili on kuitenkin monipuolistunut ja osittain muuttunut. Organisaatiossa on havaittu, että tarjottu palvelu ei kohtaa kaikkien asiakkaiden tarpeiden kanssa riittävällä tasolla.

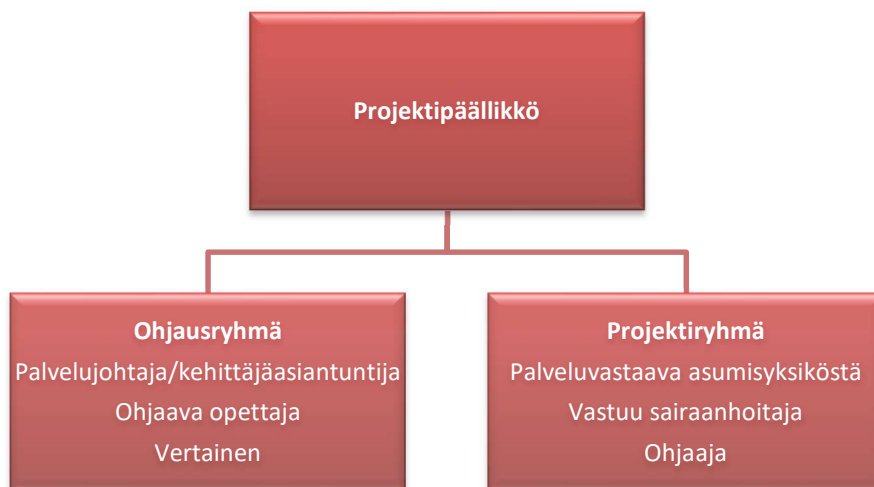
Hoivatien perustehtävänä on rakentaa hyvän elämän edellytyksiä yhdessä asiakkaiden kanssa. On tärkeää, että jokainen asiakas saa itse määritellä, mitä se hänelle tarkoittaa. Siksi työtä tulee tehdä lähellä ihmistä. Hyvän elämän edellytyksiä ja ehtoja määritellään myös yhteiskunnallisella tasolla. Hoivatiellä haluamme vaikuttaa niihin ja olla rakentamassa ratkaisuja tulevaisuuden tarpeisiin jo tänään. Uskomme myös, että työntekijöiden mahdollisuus tulla kuulluksi, vaikuttaa omaan työhönsä ja olla osallisena organisaation rakentamisessa, ovat tärkeitä tekijöitä hyvän työelämän toteutumisessa. (Hoivatie 2023.)

Hoivatien tapa toimia on organisaation antama viesti yhteistyökumppaneille siitä, miten Hoivatie toimii. Tässä opinnäytetyönä toteutettavassa kehittämistehtävässä huomioidaan opinnäytetyön kannalta olennaiset kohdat Hoivatien toimintatavoista. Hoivatien tehtävänä on tuottaa vaikuttavia sosiaalipalveluita voimassa olevan lainsäädännön ja viranomais määräyksien mukaisesti. Hoivatiellä ymmärretään asiakkaiden odotukset, tarpeet ja vaatimuksen ja ne täytetään tuottamalla

asiakkaille vaikuttavia palveluita. Hoivatiellä on sitouduttu jatkuvaan parantamiseen. Toiminnan laatua, vaikutuksia, asiakastyytyvyyttä ja henkilöstötyytyvyyttä mitataan säännöllisesti. Tulosten perusteella luodaan toimenpiteet toiminnan kehittämiseksi. (Hoivatie 2023.)

4.2 Opinnäytetyön projektiryhmä

Määrittelyvaiheessa muodostettiin myös opinnäytetyön projektioorganisaatio, jonka projektipäällikkönä toimi opinnäytetyön tekijä. Projektioorganisaation tehtäviin kuului vastata projektille asetetuissa tavoitteissa pysymisestä ja aikataulusta sekä budjetissa pysymisestä. Myös projektin dokumentointi ja projektista tiedottaminen kuuluvat projektioorganisaation tehtäviin. (Ruuska 2005, 114–115.) Projektissa mukana olevien osapuolten roolit sekä vastuut tulee määritellä selkeästi (Silfverberg 2007, 97.) Opinnäytetyön projektioorganisaatioon kuuluivat projektipäällikkö, projektiryhmä ja ohjausryhmä (Kuvio 2). Projektipäällikkö ja työn tilaaja määrittelivät projektioorganisaatioon osallistuvat henkilöt. Projektioorganisaatioon osallistuvilta henkilöiltä pyydettiin suostumus opinnäytetyöhön osallistumiseen.



Kuvio 2. Opinnäytetyön projektioorganisaatio

Opinnäytetyöntekijä toimi tässä opinnäytetyönä tehdyssä projektissa projektipäällikkönä ja otti kokonaisvastuun projektista. Projektipäällikön tärkein tehtävä oli johtaa projektia sekä ottaa vastuu projektin suunnittelusta, toteutuksesta ja tehtävien hallinnasta. Johtaminen onnistuu projektiryhmässä usein ryhmätyöskentelyn pohjalta. Projektipäällikölle kuuluu projektin päivittäinen

johtaminen. Hän jakaa toteutusvastuuta projektiryhmälle ja vastuuhenkilöille ja pienissä projekteissa projektipäällikkö voi osallistua myös suoranaiseen toteutusprosessin tehtäviin. (Ruuska 1999, 87.) Opinnäytetyönä tehdyssä projektissa projektipäällikkö osallistui koko toteutusprosessiin eli sekä toteutukseen että projektin johtamiseen.

Projektipäällikön tehtävään kuuluu vastuita ja taitoja, joita tarvitaan projektin johtamiseen. Häneltä vaaditaan niin johtamis- kuin asiantuntijaosaamista. Projektipäällikön osaaminen määrittää projektin onnistumisen, koska varsinkin pienissä projekteissa projektipäällikön työpanos on suuri. (Mäntyneva 2016, 38–39; Nieto-Rodriguez 2021, 31,44.) Projektipäällikön tulee varmistaa, että projektin taustat ja tavoitteet on määritelty ja ymmärretty oikein eri osapuolten taholla (Ruuska 1999, 85). Projektin ohjausryhmässä kaikilla on selkeä rooli ja tehtävä, jotka voivat tarkentua projektin edetessä. Ohjausryhmä on projektin ylin päätöksiä tekevä ryhmä. Projektiryhmä ottaa huomioon koko toiminnan näkökulman ja tarkistaa projektin tavoitteet sekä ottaa ne huomioon päätöksenteossa. Ohjausryhmä kokoontuu projektipäällikön kutsusta. (Ruuska 1999.)

Tämän opinnäytetyön ohjausryhmään kuuluivat ohjaava opettaja, vertainen sekä Hoivatie Oy:n palvelujohtaja ja kehittäjäasiantuntija. Hoivatien kehittämisjohtaja antoi tutkimusluvan opinnäytetyölle. Ohjausryhmässä Hoivatien edustajat arvioivat opinnäytetyön tuloksia, varsinkin työelämässä hyödynnettävyyden näkökulmasta. He myös valvoivat, että opinnäytetyö palvelee Hoivatie Oy:n strategisia tavoitteita. Ohjaava opettaja ohjasi opinnäytetyön oppimisprosessia ja valvoi, että opinnäytetyö vastasi sille asetettuja tavoitteita. Vertainen puolestaan toimi kriittisenä ja rakentavana opinnäytetyön arvioijana. Vertainen antoi rakentavaa palautetta projektin eri vaiheissa. Ohjausryhmä kokoontui Microsoft Teams-ryhmätyösovelluksen välityksellä. Ohjausryhmässä päätetään projektin tulokset ja sen tehtävänä on mahdollisten ongelmien käsitteleminen ja projektipäällikön tukeminen (Kettunen & WS Bookwell 2009, 168).

Opinnäytetyön projektiryhmään kuuluivat Hoivatien Oy:n vammaispalveluiden yhden asumispalveluyksikön palveluvastaava, vastuu sairaanhoitaja sekä työ- ja päivätoiminnan ohjaaja. Projektiryhmän kutsui koolle projektipäällikkö, joka myös johti ryhmän kokoukset, jotka pidettiin työ- ja päivätoiminnassa. Osa projektiryhmän jäsenistä osallistui myös yhteiskehittämisen työpajaan.

4.3 Lähteet

Hoivatie. (2023). Saatavilla 9.8.2023 www.hoivatie.fi

Kettunen, Sami., & WS Bookwell. (2009). Onnistu projektissa. WSOYpro.

Mäntyneva, M. (2016). Hallittu projekti: jäntevästä suunnittelusta menestykselliseen toteutukseen (1. painos). Helsinki: Kauppakamari.

Nieto-Rodriguez, A. (2021). Harvard business review project management handbook: how to launch, lead, and sponsor successful projects. Boston, MA: Harvard Business Review Press.

Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla 2.6.2023
<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>

Ruuska, K. (1999). Projekti hallintaan (3. uud. p.). Helsinki: Suomen atk-kustannus.

Ruuska, K. (2005). Pidä projekti hallinnassa: suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.

Silfverberg, P. (2007). Ideasta projektiksi: projektinvetäjän käsikirja. Helsinki: Edita.

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

5 Tutkimus (II- vaihe)

Palvelumuotoiluprosessin toinen vaihe on tutkimus. Asiakasymmärryksen luominen on palvelumuotoilun kriittisimpiä vaiheita, sillä palvelun käyttäjän todelliset tarpeet on erittäin tärkeää tunnistaa, jotta palvelu voi menestyä markkinoilla (Tuulaniemi 2011, 142). Vaiheessa kerätään mahdollisimman laadukasta asiakasymmärrystietoa palvelun kohderyhmästä. Asiakkaasta pyritään saamaan kokonaisvaltainen ymmärrys ja löytämään piilevät asiakastarpeet. ("Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo".) Tuulaniemen (2011, 130) mukaan toisessa vaiheessa tulee tarkentaa myös organisaation strategisia tavoitteita. Palvelumuotoiluprosessin toinen vaihe perustuu asiakasymmärrykseen ja muodostettuihin asiakasprofiileihin. Muodostetun asiakasymmärryksen avulla asiakasprofiilien muodostamisesta nousseet ideat muokataan palvelumalleiksi. (Miettinen ym. 2011, 36.)

Opinnäytetyön toisen vaiheen tarkoitus oli kuvailla lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien työ- ja päivätoiminnan asiakasymmärrystä sekä asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa. Toinen vaihe aloitettiin tekemällä kirjallisuuskatsaus, jonka tutkimuskysymys oli: Mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava työ- ja päivätoiminta? Kirjallisuuskatsauksessa hyödynnettiin järjestelmällisen kirjallisuuskatsauksen metodologiaa, jonka pohjalta muodostuivat avoimenhaastattelun tukikysymykset. Haastattelun avulla kuvattiin mitä työ- ja päivätoiminnan asiakasprofiileja aineistosta muodostui. Haastatteluihin osallistuminen oli asiakkaille täysin vapaaehtoista. Haastatteluihin osallistui (n= 4) asiakasta, jotka toteutettiin yksilöhaastatteluina. Asiakasymmärryksen luomisen jälkeen ja siitä saatua tietoa hyödyntäen muodostettiin asiakasprofiilit.

5.1 Kirjallisuuskatsaus

Opinnäytetyössä tehtiin kirjallisuuskatsaus, jossa hyödynnettiin järjestelmällisen kirjallisuuskatsauksen metodologiaa. Kirjallisuuskatsaus on keskeinen menetelmä muodostettaessa kokonaiskuva jostakin aihealueesta tai asiakokonaisuudesta. Kirjallisuuskatsaus on tutkimusongelmaan liittyvän aiemman tutkimuksen ja kirjallisuuden kriittinen, tiivis erittely ja sen pohjalta tutkijan oman päämäärän ohjaamana tehty synteesi. Kirjallisuuskatsauksen avulla osoitetaan lukijalle perustelu siitä, miksi esiteltävä uusi tutkimus on tärkeä ja millä tavoin se täydentää aiempia tutkimuksia. (Hirsjärvi & Hurme, 2000, 240; Stolt, Axelin, & Suhonen 2016, 7.)

Kirjallisuuskatsaus eteni vaiheittain. Kirjallisuuskatsauksen ensimmäisessä vaiheessa määriteltiin katsaukselle tarkoitus ja tutkimuskysymys. Kirjallisuuskatsauksen tarkoitus on antaa suunta koko prosessille. Tutkimuskysymyksen tulee olla riittävän täsmällinen, jotta ilmiötä on mahdollista tarkastella syvällisesti. (Kangasniemi ym. 2013, 295; Stolt ym. 2016, 24.) Tämän opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen tarkoituksena oli kuvailla lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien työ- ja päivätoiminnan asiakasymmärrystä sekä asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa. Kirjallisuuskatsauksen kehittämiskysymys oli: Mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava työ- ja päivätoiminta?

Kirjallisuuskatsauksen toisessa vaiheessa tehtiin kirjallisuushakuja ja valittiin aineisto. Tietokantahakuja varten tarvitaan tarkoitukseen soveltuvat hakusanat ja niistä muodostetut hakulausekkeet. Hakustrategiaan kuuluu oleellisesti artikkeleiden sisäänottokriteerit, jotka helpottavat olennaisen kirjallisuuden tunnistamista ja vähentävät virheellisen tai puutteellisen katsauksen mahdollisuutta. (Kangasniemi ym. 2013, 295; Stolt ym. 2016, 25–26.) Opinnäytetyön kirjallisuuskatsaukselle laadittiin sisäänottokriteerit ks. taulukko 1.

Taulukko 1. Kirjallisuuskatsauksen sisäänottokriteerit.

Sisäänottokriteerit
Julkaisun sisältö vastaa tutkimuskysymykseen
Julkaisu on väitöskirja tai tutkimusartikkeli
Julkaisu on julkaistu vuonna 2015 tai sen jälkeen
Julkaisu on suomen tai englanninkielinen
Julkaisu on saatavana Kamk:n kirjaston tietokantojen kautta tai avoimesti verkossa

Kirjallisuuskatsauksen tietokantahaku tehtiin Kajaanin ammattikorkeakoulun tietokannoista Finna, Journal, Medic, CINAHL ja Academic Search Complete. Kajaanin ammattikorkeakoulun kirjaston informaattikon apua hyödynnettiin hakusanoja muodostaessa. Hakusanojen muodostamisessa käytettiin PCC-menetelmää, P= population (väestö), C= concept (käsite) ja C= Context (konteksti)(Hoitotyön tutkimussäätiö). Tässä kirjallisuuskatsauksessa PPC- menetelmä rakentui seuraavasti: P= kehitysvammaiset mielenterveyskuntoutujat, C= osallisuus ja asiakaslähtöisyys ja C=

työ- ja päivätoiminta. Hakusanoina käytettiin ”työtoiminta and mielenterveyskuntoutuja”, ”kehitysvammaisuus and työtoiminta”, ”päivätoiminta asiakaslähtöisyys”, ”päivätoiminta and mielenterveyskuntoutuja”, ”päivätoiminta and osallisuus”, ”työtoiminta and osallisuus” sekä ”päivätoiminta and kehitysvammaisuus”. Englanninkielisinä hakulausekkeina käytettiin ”daily activities or daily life or participation or quality of life AND mental disability or mental disabilities or mental retardation or intellectual disability or intellectual disabilities AND participation or engagement or involvement”. Hakusanat tietokannoittain on kuvattu kuvioon 3. Haut suoritetaan tietokannoista ensin sanapareilla.

Tietokanta	Hakusanat
Finna	työtoiminta mielenterveyskuntoutuja, kehitysvammaisuus työtoiminta, päivätoiminta asiakaslähtöisyys, päivätoiminta mielenterveyskuntoutuja, työtoiminta asiakaslähtöisyys, päivätoiminta osallisuus, työtoiminta osallisuus, päivätoiminta kehitysvammaisuus
Julkari	kehitysvammaisuus työtoiminta, kehitysvammaisuus päivätoiminta mielenterveyskuntoutus päivätoiminta, kehitysvammaisuus osallisuus
Medic	kehitysvammaisuus päivätoiminta, kehitysvammaisuus työtoiminta, kehitysvammaisuus osallisuus, mielenterveyskuntoutuja päivätoiminta, mielenterveyskuntoutuja työtoiminta, mielenterveyskuntoutuja osallisuus
Academic Search Complete	daily activities or daily life or participation or quality of life AND mental disability or mental disabilities or mental retardation or intellectual disability or intellectual disabilities AND participation or engagement or involvement
CINAHL with Full Text	daily activities or daily life or participation or quality of life AND mental disability or mental disabilities or mental retardation or intellectual disability or intellectual disabilities AND participation or engagement or involvement daily activities or daily life or participation or quality of life AND mental disability or mental disabilities or mental retardation or intellectual disability or intellectual disabilities AND participation or engagement or involvement

Kuvio 3. Hakusanat tietokannoittain

Hakutulosten saamisen jälkeen hakua tarkennettiin taulukon 1 mukaisilla sisäänottokriteereillä. Hakutulos käytiin läpi järjestelmällisesti otsikon, tiivistelmän ja koko tekstin perustella. Aineistönhaku prosessi on kuvattu kuvioon 4.



Kuvio 4. Aineistonhaku prosessi

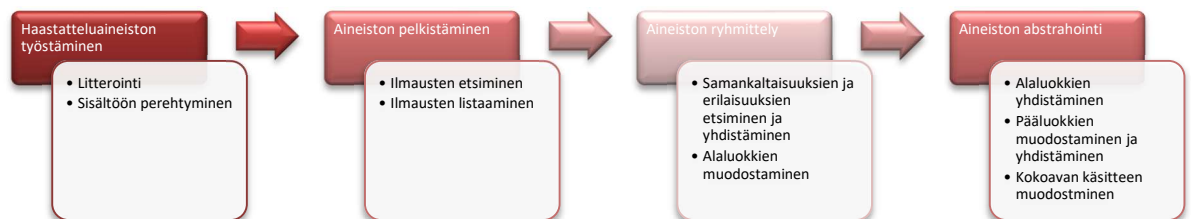
Kirjallisuuskatsauksen kolmannessa vaiheessa hakuprosessin perusteella valitut tutkimukset arviointiin JBI:n laadunarviointikriteerein ja tutkimusten näytönaste määriteltiin (liite 1). Arvioinnin tarkoituksena on tarkastella alkuperäistutkimuksesta saadun tiedon kattavuutta ja tulosten edustavuutta sekä niiden asianmukaisuutta oman kirjallisuuskatsauksen tutkimusongelman kannalta. (Stolt ym. 2016, 28.) Opinnäytetyössä käytettiin JBI- arviointikriteerejä sisäänottokriteerien täyttäneiden tutkimusten menetelmällisen laadun kriittiseen arviointiin (liite 2). Tämän lisäksi sisäänotto kriteerien täyttäneiden tutkimusten näytön aste määriteltiin. Näytönasteen luokittelun neliportaiseksi (A-D) on kehittänyt GRADE-työryhmä. Näytönaste ilmoitetaan neliportainen asteikolla A (vahva), B (kohtalainen), C (heikko) tai D (hyvin heikko). (Siltanen, Hamari, Heikkilä, & Parisod, 2020.) Näytön astetta on arvioitu valituissa tutkimuksissa kirjainasteikolla A-D.

Viitteiden laadunarvioinnin jälkeen valitut tutkimukset on koottu taulukoksi. Taulukosta (liite 1) käy ilmi tutkimuksen tekijä, ilmestymisvuosi, tutkimuksen tavoite, tarkoitus ja menetelmä sekä

keskeiset tutkimustulokset. Taulukkoon on kuvattu myös tutkimuksen laadunarviointi sekä näytönaste.

5.1.1 Kirjallisuuskatsauksen aineistoin analyysi

Opinnäytetyön aineisto analysoitiin mukailien laadullista induktiivista sisällönanalyysiä. Laadullisen aineiston analyysin tarkoituksena on tulkita ja luoda analyysi tutkittavalle ilmiölle. Sisällön analyysissä tulee määrittää analyysiyksikkö, joka voi olla yksittäinen sana, sanayhdistelmä, lause, lausuma tai ajatuskokonaisuus. Analyysiyksikön määrittäminen perustuu tutkimusongelmaan. Analyysissä aineisto käydään läpi ja siitä nostetaan esille pelkistetty eli koodattu aineisto. Aineiston klusteroinnissa eli aineiston ryhmittelyssä käydään tarkasti läpi koodattu aineisto ja yhdistellään samankaltaisuuksia kuvaavat sisällöt luokaksi. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 107, 110–112.) Kuviossa 5 esitellään tutkimusaineiston analyysin vaiheet.



Kuvio 5. Induktiivisen sisällönanalyysin vaiheet (mukailien Tuomi & Sarajärvi 2002, 111; Elo, Kajula, Tohmola, & Kääriäinen 2022, 219.)

Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, joka nimetään sisältöä kuvaavaksi. Luokittelun tehtävänä on aineiston järjestelmällinen läpikäyminen tutkimusongelman ja keskeisten käsitteiden sekä lähtökohtien määrittelemällä tavalla. Luokittelussa aineisto tiivistyy, sillä yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. (Hyvärinen, Aho, Nikander, & Ruusuvoori 2017, 18; Tuomi & Sarajärvi 2002, 111–113.)

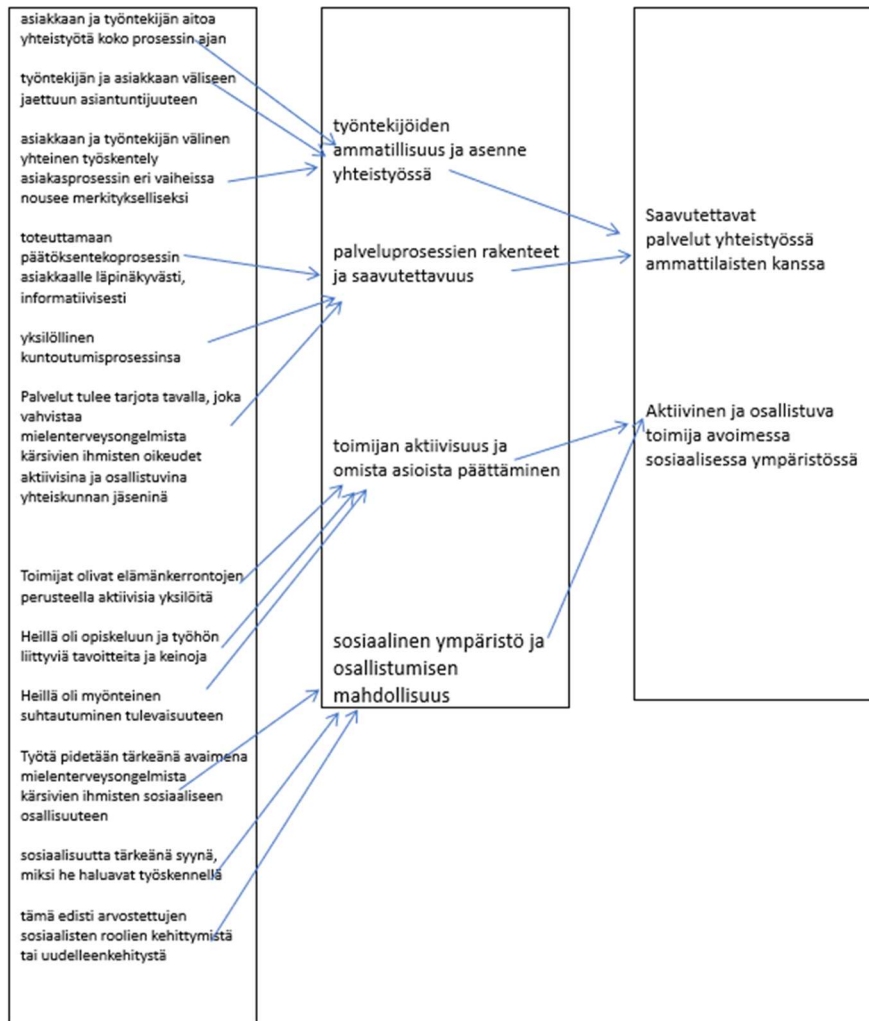
Aineiston pelkistämisessä analysoitava haastatteluaineisto pelkistetään siten, että siitä karsitaan tutkimukselle epäolennainen pois. Litteroidusta aineistosta etsitään tutkimuskysymysten pohjalta niitä kuvaavia ilmaisuja, jotka sitten erotetaan muusta tekstistä ja kootaan yhteen. Aineiston klusteroinnissa eli ryhmittelyssä aineistosta koodatut alkuperäisilmaukset käydään tarkasti läpi, ja aineistosta etsitään samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia. Samaa asiaa tarkoittavat käsitteet

ryhmitellään ja yhdistetään luokaksi, joka nimetään sisältöä kuvaavaksi. Luokittelun tehtävänä on aineiston järjestelmällinen läpikäyminen tutkimusongelman ja keskeisten käsitteiden sekä lähtökohtien määrittelemällä tavalla. Luokittelussa aineisto tiivistyy, sillä yksittäiset tekijät sisällytetään yleisempiin käsitteisiin. (Hyvärinen, Aho, Nikander, & Ruusuvoori 2017, 18; Tuomi & Sarajärvi 2002, 111–113; Elo, Kajula, Tohmola, & Kääriäinen 2022, 220.)

Klusterointia seuraa aineiston abstrahointi, jossa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Abstrahointia eli käsitteellistämistä jatketaan yhdistelemällä luokituksia, niin kauan kuin aineiston sisällön näkökulmasta on tarpeellista tai mahdollista. Induktiivisessa sisällönanalyysillä yhdistelemällä käsitteitä saadaan vastaus tutkimusongelmaan. Empiirinen aineisto liitetään teoreettisiin käsitteisiin ja tuloksissa esitetään empiirisestä aineistosta muodostettu käsitys. Johtopäätösten tekemisessä tutkija pyrkii ymmärtämään tutkittavia heidän omasta näkökulmastaan sekä mitä asiat merkitsevät tutkittavalle. (Tuomi & Sarajärvi, 2002, 114–115; Elo ym. 2022, 220.)

Kirjallisuuskatsauksen julkaisuista koottiin aineisto, joka vastasi tutkimuskysymykseen: Mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava työ- ja päivätoiminta? Tutkimuksiin ja artikkeleihin perehtyminen aloitettiin lukemalla jokainen valittu julkaisu. Aineiston pelkistämistä jatkettiin jättämällä kaikki sellainen tieto pois, joka ei vastannut tutkimuskysymykseen ja tutkittavaan ilmiöön. Yksittäisissä tutkimuksissa ja julkaisuissa keskityttiin tutkimustuloksiin ja johtopäätöksiin, jotka tiivistivät aineiston käsiteltävään muotoon. Tutkimuskysymys ohjasi koko ajan aineiston tiivistämistä. Tutkimusaineistosta kerättiin tutkimuskysymystä kuvaavat ilmaisut, joita oli yhteensä 59. Ilmaisut koottiin yhteen ja käytiin tarkasti läpi etsien samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia.

Aineisto ryhmiteltiin samaa asiaa tarkoittavien käsitteiden alle ja yhdistettiin alaluokaksi, joka nimettiin luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä (liite 3). Alaluokkia muodostui neljä (4), **työntekijöiden ammatillisuus ja asenne yhteistyössä, palveluprosessien rakenteet ja saavutettavuus, toimijan aktiivisuus ja omista asioista päättäminen** sekä **sosiaalinen ympäristö ja osallistuminen mahdollisuus**. Kuviossa 6 on kuvattu esimerkein aineiston ryhmittely aineiston pelkistetyistä ilmaisuista ala- ja yläluokkiin.



Kuvio 6. Kirjallisuuskatsauksen aineiston ryhmittely pelkistetyistä ilmaisuista ala- ja yläluokkiin

Aineiston käsittelyä jatkettiin abstrahoinnilla, jossa valikoidun tiedon perusteella muodostetaan teoreettisia käsitteitä. Tarkoituksena on yhdistää käsitteitä ja saada vastaus tutkimuskysymykseen (Tuomi & Sarajärvi 2018, 111–112). Järjestelmällisen kirjallisuuskatsauksen induktiivinen sisällön analyysi on kuvattuna liitteessä 2. Aineistosta muodostui alaluokkien käsitteitä yhdistämällä kaksi (2) yläluokkaa **saavutettavat palvelut yhteistyössä ammattilaisten kanssa** sekä **aktiivinen ja osallistuva toimija avoimessa sosiaalisessa ympäristössä**.

Kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymyksenä oli, mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava työ- ja päivätoiminta? Kirjallisuuskatsauksen tulokseksi muodostui kaksi yläluokkaa; saavutettavat palvelut yhteistyössä ammattilaisten kanssa sekä aktiivinen ja osallistuva toimija avoimessa sosiaalisessa ympäristössä. Ensimmäinen yläluokka, saavutettavat palvelut yhteistyössä ammattilaisten kanssa muodostui

alaluokista työntekijöiden ammatillisuus ja asenne yhteistyössä sekä palveluprosessien rakenteet ja saavutettavuus.

Asiakkaan tarpeen ja palvelun koettiin kohtaavan hyvin, jolloin ammattilainen suhtautui asiakkaaseen kumppanina. Asiakassuhdetta kuvattiin kumppanuutena. Työntekijän ammatillinen suhtautuminen asiakkaan haasteisiin on yksi asiakaslähtöisen palvelun perusteista. Myös asiakkaan roolia oman elämänsä asiantuntijana korostettiin.

Palveluprosessien rakenteiden tulisi olla selkeitä ja läpinäkyviä asiakkaille, jotta palvelut olisivat asiakaslähtöisiä ja osallistavia. Toisin sanoen asiakkaan tulee olla tietoinen siitä, mitä palvelu sisältää ja mitä palvelun erivaiheissa tapahtuu. Myös asiakaskirjauksien tulee olla selkeitä ja asiakkaiden saavutettavissa. Resurssien riittävyydellä on myös merkitystä palveluiden asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden näkökulmasta. Toimintakykyarvio auttaa kohdentamaan palvelut asiakaslähtöisesti asiakkaan tarpeisiin.

”...asiakkaan ja työntekijän aitoa yhteistyötä koko prosessin ajan...” (A,7).

”...työntekijän ja asiakkaan väliseen jaettuun asiantuntijuuteen...” (A,8).

”Palvelukoordinaattorit ja työllistämishjelmat pyrkivät tukemaan ihmisiä elämään parempaa elämää, ystävien saamista ja yhteisöllisyyttä” (C,37).

Toinen yläluokka aktiivinen ja osallistuva toimija avoimessa sosiaalisessa ympäristössä muodostui alaluokista toimijan aktiivisuus ja omista asioista päättäminen sekä sosiaalinen ympäristö ja osallistumisen mahdollisuus. Palveluntarjoajan tulee huolehtia siitä, että aktiivinen ja osallistuva toimija pystyy itse laittamaan asioita vireille vaivattomasti ja ilmaisemaan tarpeitaan helposti. Usein asiakkaat haluavat olla itse aktiivisia kuntoutujia ja ovat motivoituneita niin töihin kuin opintoihinkin. Aktiiviselta ja osallistuvalla toimijalla edellytetään hyviä sosiaalisia taitoja, mikäli näitä ei ole tulee palveluntarjoajan tukea asiakkaita sosiaalisissa taidoissa.

Työ tai siihen rinnastettava toiminta on mielenterveyskuntoutujille merkittävä sosiaalisen toiminnan perusta. Tämä edistää sosiaalisten roolien kehittymistä tai niiden uudelleen järjestymistä. Sosiaalisen osallistumisen katsotaan olevan elintärkeä osa elämän laatua.

”...toteuttamaan päätöksentekoprosessin asiakkaalle läpinäkyvästi, informatiivisesti...” (A,5).

”He eivät halunneet olla kuntoutumisensa passiivisia sivustaseuraajia” (B,18).

”Heillä oli opiskeluun ja työhön liittyviä tavoitteita ja keinoja” (B,21).

5.1.2 Kirjallisuuskatsauksen johtopäätökset

Opinnäytetyön toisen vaiheen kirjallisuuskatsauksen tarkoitus oli kuvailla lievästi kehitysvammaisten asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa. Kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymys oli: Mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava työ- ja päivätoiminta? Aineistosta muodostui kaksi yläluokkaa: saavutettavat palvelut yhteistyössä ammattilaisten kanssa sekä aktiivinen ja osallistuva toimija avoimessa sosiaalisessa ympäristössä. (Engeland, Strand, Innstrand, Langballe 2020; Kivistö & Hautala 2020; Merrells, Buchanan & Waters 2018; Merrells, Buchanan & Waters 2019; Netto, Yeung, Cocks, Mcnamara 2016; Vilppola & Vanttaja 2021.) Aiempia tutkimuksia juuri tästä kohderyhmästä ei löytynyt. Kirjallisuuskatsauksen aineiston haun tuloksissa esiintyi kohderyhmänä joko mielenterveyskuntoutuja tai kehitysvammaisen henkilö.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa Hoivatie Oy:n vammaispalveluissa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (8 §) edellyttää, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on taattava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Edita Publishing.)

Asiakaslähtöisyys perustuu palveluiden rakenteisiin tai niiden mahdollistavuuteen tai rajoittavuuteen. Organisaation asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaan ja työntekijän toiminnan mahdollistamista sekä prosessien ja dokumentoinnin asiakaslähtöisiä rakenteita. Organisaation asiakaslähtöisyys toteutuu, mikäli asiakkaalla on mahdollisuus ilmaista tarpeitaan ja laittaa asioita vireille. Prosessit eivät saisi olla pelkästään organisaatio lähtöisiä. Palvelut tulisi tarjota tavalla, jotka vahvistavat asiakkaiden oikeuksia aktiivisina ja osallistuvina yhteiskunnanjäseninä. Vammaispalveluiden muuttuessa, on tärkeää, että vaikutus vammaisten osallistumiseen ymmärretään heidän näkökulmastaan, jotta voidaan saavuttaa sosiaalisen osallisuuden tuloksia. (Kivistö & Hautala, 262; Merrells ym. 2019, 20; Netto ym. 2016, 11.)

Mielenterveyskuntoutujien kuntoutumisen kannalta onkin tärkeää, että he voivat kertoa omista haaveistaan ja tavoitteistaan kuntoutusprosessin aikana. Haaveet ja tavoitteet ovat suuri motivaatiota lisäävä tekijä. Asiakkailta tulee olla mahdollisuus kertoa haaveistaan ja tavoitteistaan ammattihenkilöstölle kuntoutumisensa kaikissa vaiheissa, koska keskustelut voivat kohottaa kuntoutujan itsetuntoa, pitää yllä tulevaisuudenuskoa sekä muistuttaa heitä yhteiskunnallisen toimijuus-

den mahdollisuuksista. Toimintakyvyn arvio on tärkeä tehdä, jotta asiakkaille voidaan tarjota oikeantasoisista tukea työllistymiseen tai päivätoimintaan osallistumiseen. (Engeland ym. 2020,206; Vilppola & Vanttaja2021, 17.)

Sosiaalinen osallisuus on elintärkeä osa hyvää elämänlaatua, joka johtaa positiivisiin tuloksiin kehitysvammaisilla ihmisillä. Tämän vuoksi osallisuutta on tärkeä edistää erilaisin toiminnoin. Kehitysvammaisten yksilöllisten kykyjen huomioon ottaminen parantaa mahdollisuuksia osallisuuden onnistumisessa. Myös ympäristön, jossa toimintaa toteutetaan, täytyy olla arvostava ja toiminnassa mukana olevien henkilöiden tulee olla kehitysvammaisia arvostavia. Sosiaalinen osallisuuden ymmärtämisessä saattaa olla aukkoja. Kyseessä on ennen kaikkea subjektiivinen kokemus, joten sosiaalisen osallisuuden ymmärtäminen kehitysvammaisen henkilön ja hänen kokemuksensa näkökulmasta on erittäin tärkeää. Ymmärtämällä kehitysvammaisten ihmisten kokemuksia ja vastaamalla niihin voidaan edistää palvelutarjonnan käytäntöjä. (Merrells ym. 2018, 389.)

Asiakaslähtöisten ja osallistavien palveluiden kehittämisessä on tärkeä huomioida asiakkaiden toimintakyky ja heidän haaveensa ja tavoitteensa. Palveluiden kehittämisessä on huomioitava, että pohjimmiltaan on kyse asiakkaan subjektiivisesta kokemuksesta palvelun käyttäjänä. Jokainen asiakas kokee mahdollisuutensa vaikuttaa omiin palveluihinsa ja yhteiskuntaan osallistumisensa yksilöllisesti. Näin ollen olennaista on muodostaa asiakasymmärrys palveluiden kehittämisen alkuvaiheessa.

5.2 Avoin haastattelu

Opinnäytetyön toisen vaiheen tarkoitus oli kuvailla lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien työ- ja päivätoiminnan asiakasymmärrystä sekä asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa. Avoimen haastattelun avulla kuvattiin mitä asiakasprofiileja aineistosta muodostui. Avoimen haastattelun tutkimuskysymys oli: Mitä asiakasprofiileja työ- ja päivätoiminnassa on? Opinnäytetyössä avoimen haastattelun tukikysymykset muodostuivat kirjallisuuskatsauksen pohjalta. Opinnäytetyössä aineisto asiakasymmärryksen muodostamiseksi kerättiin avoimella haastattelulla. Avoimen haastattelun tukikysymykset ovat kuvattuna liitteeseen 5.

Palvelumuotoilussa palvelun käyttäjät ovat suunnittelun keskipiste ja tämän vuoksi pyritään ymmärtämään sitä, miten asiakkaat kokevat palvelun ja miten he sitä käyttävät (Miettinen ym. 2011, 49). Ymmärrys asiakkaiden lähtökohdista, elinoloista ja toimista on osa asiakasymmärrystä (Tuu-

laniemi 2011, 71). Asiakasymmärrys koostuu asiakasarvon ymmärryksestä ja asiakkaiden tarpeista. Asiakasymmärryksen tavoitteena on saada ymmärrys kaikkien osapuolten eli asiakkaan, palveluntuottajan ja palveluntarjoajan tiedostetuista ja tiedostamattomasta tarpeista, tavoitteista ja visioista (Ahonen 2017, 78). Asiakasymmärrys on palvelumuotoilun kriittisin vaihe, sillä palvelun käyttäjän todelliset tarpeet on erittäin tärkeä tunnistaa, jotta palvelu voi menestyä markkinoilla (Tuulaniemi 2011, 142).

Hoivatie Oy:n Muhoksen vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnan asiakkaista neljä halusi osallistua opinnäytetyön haastatteluihin. Avoimet haastattelut tehtiin huhtikuussa 2023. Asiakkailta pyydettiin kirjallinen suostumus haastatteluun tutkimusluvan hyväksymisen jälkeen (liite 4.). Haastatteluun osallistuminen oli täysin vapaaehtoista asiakkaille. Haastattelu on yleinen, etenkin laadullisessa tutkimuksessa käytetty tiedonkeruumenetelmä, jonka oudolla pyritään tiettyyn päämäärään (Aaltonen, Ruusuvoori, & Tiittula 2005, 22–23). Haastattelu on vuorovaikutusta, jota ohjaa tutkimuksen tavoite (Hyvärinen ym. 2017, 12–13). Haastattelussa vuorovaikutus perustuu luottamukseen ja haastattelijan tulee pyrkiä osoittamaan kiinnostuksensa ja varjeltava tutkittavan anonymiteettiä (Aaltonen ym. 2005, 22–23).

Avoimelle haastattelulle on tyypillistä, että tutkittavasta aiheesta on vähän tietoa saatavilla. Avoimella haastattelulla saadaan syvälinen ymmärrys tutkimuksen osallistujien näkökulmasta. Tutkija ohjaa haastattelutilanteessa mahdollisimman vähän ja seuraa tutkimukseen osallistujien kerrontaa. Avoimessa haastattelussa ilmiötä tarkastellaan avoimin mielin. (Sairaanhoidajien koulutussäätiö 2022, 288.) Haastattelu voidaan nähdä ainutlaatuisena tiedonkeruumenetelmänä, sillä siinä ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa tutkittavan kanssa. Haastatteluaiheiden järjestystä oikein on mahdollista tarvittaessa säädellä. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 26; Hirsjärvi, Sinivuori, Remes, & Sajavaara 2007, 191.192.) Tämän opinnäytetyön avoimethaastattelut sujuivat rauhallisesti ja sujuvasti. Haastateltavat kertoivat lyhyesti näkemyksiään työ- ja päivätoiminnan asiakkaana olemisesta. Avoimen haastattelun tukikysymykset olivat tarpeen kaikkien haastateltavien kanssa. Haastattelut etenivät luontevasti tukikysymysten avulla.

Haastattelu korostaa ihmisen näkemistä subjektina tutkimustilanteessa, jolloin tutkittavalle annetaan tilaisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti haastattelutilanteessa, voidaan käyttää lisää kysymyksiä tai ennalta valmistettu ja virikkeitä kuten kuvakortteja, tarpeen mukaan, jolloin saadaan mahdollisuus syventää saatavia tietoja. (Hirsjärvi ym., 2007, 192; Ojasalo, Moilanen, & Ritalahti 2014, 106.)

Tutkijan on vaikea tietää etukäteen vastausten suuntia. Haastattelutilanne, haastateltava tai haastattelija voivat aiheuttaa monia virhelähteitä, jotka voivat vaikuttaa tutkimuksen tuloksiin. Haastattelijan on pystyttävä motivoimaan haastateltavaa ja pystyttävä ylläpitämään motivaatiota koko haastattelutilanteen ajan. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 43; Hirsjärvi ym. 2007, 192–193.)

5.2.1 Avoimen haastattelun aineiston analyysi

Avoimen haastattelun aineiston analyysi toteutettiin mukaillen induktiivista sisällön analyysiä. Aineistosta muodostui kolme yläluokkaa, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen: Mitä asiakasprofiileja työ- ja päivätoiminnassa on? Yläluokat olivat **ohjaaja sidonnainen toimija**, **aktiivinen toimija** ja **passiivinen toimija**. Aineisto ryhmiteltiin samaa asiaa tarkoittavien käsitteiden alle ja yhdistettiin alaluokaksi, joka nimettiin luokan sisältöä kuvaavalla käsitteellä (kuvio 7). Työ- ja päivätoiminnan asiakkaista käytetään toimintakeskuksen arjessa nimitystä toimija (työtoimija, päivätoimija), joten oli luonnollista nimetä aineistosta muodostuneet asiakasprofiilit samaa termiä käyttäen.



Kuvio 7. Avointen haastattelujen aineiston ryhmittely

Ohjaaja sidonnainen toimija muodostui alaluokista: osallistuu työ- ja päivätoimintaan, kokee ohjaajat tärkeiksi ja ei kuvaile muita toimijoita.

”Käyn ohjaajien kanssa päivätoiminnassa.”

”Haluan ohjaajien auttavan minua.”

Aktiivinen toimija muodostui alaluokista käy päivätoiminnassa, uusia toiveita sisällöstä sekä kokee toiset toimijat tärkeiksi.

”Käyn päivätoiminnassa.”

”Viikko-ohjelma on hyvä.”

”Luontokuvausta ja askartelua enemmän.”

Passiivinen toimija puolestaan muodostui alaluokista ei käy päivätoiminnassa, aikoo käydä (mutta ei käy) päivätoiminnassa, raha motivoi, ei pitkäjänteisyyttä.

”Nyt alan käymään joka päivä.”

”Teen mitä vaan, kunhan saa palkkaa.”

”Itsenäisesti tein silloin kun kävin puupuolella.”

5.2.2 Avoimen haastattelun johtopäätökset

Opinnäytetyön toisen vaiheen tarkoitus oli kuvailla lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien työ- ja päivätoiminnan asiakasymmärrystä sekä asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa. Avointen haastattelujen tutkimuskysymys oli: mitä asiakasprofiileja työ- ja päivätoiminnassa on? Aineistosta muodostui kolme yläluokkaa, jotka vastaavat tutkimuskysymykseen. Yläluokat olivat **ohjaaja sidonnainen toimija**, **aktiivinen toimija** ja **passiivinen toimija**.

Hoivatien vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnassa toimitaan kehitysvammaliiton laatimien osallisuutta ja työllisyyttä edistävän toiminnan laatukriteereiden mukaisesti. Laatukriteereiden mukaan toimijoiden moninaiset roolit tulee tehdä arjessa näkyviksi. Osoitetaan, että palvelun käyttäjät ovat aktiivisia toimijoita, jotka esim. tilaavat ja maksavat itse omat ostoksensa, selvittävät mahdolliset epäselvyydet ja saavat siihen tarvitsemansa tuen. Palvelun käyttäjien läheisten kanssa tehdään tarvittaessa yhteistyötä, jotta myös he voivat tukea erilaisissa sosiaalisissa rooleissa. (Kehitysvammaliitto ry ja KVANK – Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2017.)

Ohjaaja sidonnainen toimija käy säännöllisesti työ- ja päivätoiminnassa, mutta tarvitsee ohjaajan tukea ja huomiota lähes kaikissa tilanteissa. Ohjaaja sidonnainen toimija ei koe muita toimijoita tärkeiksi, ei tunnista toimijoiden välistä yhteisöllisyyttä. Hän kokee ennemminkin toiset toimija kilpailijoikseen. Ohjaaja sidonnaisella toimijalla tavoitteet liittyvät muun muassa itsenäisemmän elämän taitojen harjoitteluun. Itsenäistymisen esteeksi saattaa muodostua toimijan sitoutuminen ohjaajiin. Ohjaaja sidonnainen toimija ei osaa kertoa, mitä työ- ja päivätoiminta voisi sisältää nykyisen sisällön lisäksi.

Aktiivinen toimija käy aktiivisesti työ- ja päivätoiminnassa, toimijalla on myös ideoita toiminnan kehittämiseen. Aktiivinen toimija kokee toiset toimijat tärkeiksi. Kuvaa heitä vanhoiksi tutuiksi, joten aktiivinen toimija kokee olonsa turvalliseksi ja luontevaksi työ- ja päivätoiminnassa. Tämä mahdollistaa toimijan tavoitteissa etenemisen sekä toimintakyvyn ylläpitämisen tai paranemisen.

Palveluntuottaja mahdollistaa erilaisten itsenäisyyttä tukevien taitojen harjoittelun ja omaksumisen. Taitoja ylläpidetään, vahvistetaan ja opetellaan aidossa ympäristössä, kuten lähiyhteisöissä. Kokeilujen ja kokemusten kautta yhteistyössä henkilön kannalta tärkeiden verkostojen kanssa. Mahdollisimman suuren itsenäisyyden saavuttaminen edellyttää, että toimijaa tuetaan valintojen ja suunnitelmien tekemisessä. Palveluntuottajan tulee tukea toimijaa myös työssä tarvittavien taitojen, kykyjen ja valmiuksien vahvistamisessa. Toimijaa rohkaistaan kokeilemaan uusia asioita, jotta he voivat löytää omia lahjojaan, kykyjään ja itseilmaisun keinojaan. (Kehitysvammaliitto ry ja KVANK – Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2017.)

Passiivinen toimija ei käy säännöllisesti työ- ja päivätoiminnassa. Toimija suunnittelee tai lupaa henkilökunnalle käyvänsä työ- ja päivätoiminnassa säännöllisesti, mutta lupaukset eivät kuitenkaan toteudu syystä tai toisesta. Passiivinen toimija ei kuitenkaan osaa nimetä tekijöitä, lukuun ottamatta rahaa, jotka motivoisivat käymään työ- ja päivätoiminnassa säännöllisesti. Passiivisen toimijan sitoutuminen työ- ja päivätoimintaan tai omiin tavoitteisiinsa on vähäistä ja kausittaista. Passiivinen toimija kokee selviytyvänsä itsenäisesti annetuista työtehtävistä eikä myöskään koe toisia toimijoita tärkeiksi.

Toimijoita tuetaan valintojen ja suunnitelmien tekemisessä. Palveluntuottaja varmistaa, että toimijat saavat valintojen ja suunnitelmien tekemisessä tarvitsemaansa tietoa itselleen sopivassa muodossa. Olennaisena osana valintojen ja suunnitelmien tekemistä palveluntuottaja tukee toimijaa ymmärtämään valintojensa seurauksia sekä arvioimaan ja hallitsemaan niihin sisältyviä riskejä ja vastuita. Toimijoilla on myös oikeus vaihtaa mielipidettään, tehdä vääriä valintoja ja saada näistä oppimiskokemuksia. (Kehitysvammaliitto ry ja KVANK – Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta 2017.)

5.3 Lähteet

Aaltonen, T., Ruusuvuori, J., & Tiittula, L. (2005). Haastattelu: tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino.

Ahonen, T. (2017). Palvelumuotoilu sotessa: palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen (2. painos). Espoo: Tarja Ahonen.

Edita Publishing, O. FINLEX® - Ajantasainen lainsäädäntö: Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja... 812/2000.

Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A., & Kääriäinen, M. (2022). Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. *Hoitotiede*, 34(4), 215-225.

Engeland, J., Strand, B. H., Innstrand, S. T., & Langballe, E. M. (2020). Employment and attendance in day care centres for people with mild intellectual disabilities – do age, gender, functional level or hospital admissions matter? *Journal of Intellectual Disability Research*, 64(3), 197–208. <https://doi.org/10.1111/jir.12709>

Hirsjärvi, S., & Hurme, H. (2000). Tutkimushaastattelu: luokkahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Sinivuori, E., Remes, P., & Sajavaara, P. (2007). Tutki ja kirjoita (13. osin uud. laitos). Helsinki: Tammi.

Hoitotyön tutkimussäätiö. Tutkimustiedon hakeminen. Saatavilla 1.6. 2023 <https://www.hoitus.fi/tutkimustiedon-hakeminen/>

Hyvärinen, M., Aho, A. L., Nikander, P., & Ruusuvuori, J. (2017). Tutkimushaastattelun käsikirja. Tampere: Vastapaino.

Kangasniemi, M., Pietilä, A.-M., Utriainen, K., Jääskeläinen, P., Ahonen, S.-M., & Liikanen, E. (2013). Kuvaileva kirjallisuuskatsaus: eteneminen tutkimuskysymyksestä jäsenettyyn tietoon. *Hoitotiede*, 25(4), 291–301.

Kehitysvammaliitto ry ja KVANK – Kehitysvamma-alan asumisen neuvottelukunta. (2017). Yksi tekijöistä— OSALLISUUTTA JA TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVÄN TOIMINNAN LAATUKRITEERIT. Saatavilla 10.8.2023 [Yksi tekijöistä \(verneri.net\)](https://www.verneri.net)

Kivistö, M., & Hautala, S. (2020). Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakas dokumenttien kuvaamana. Teoksessa *Janus* (Vsk. 28).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja... 812/2000 - Ajantasainen lainsäädäntö – FINLEX®. Saatavilla 20. 6.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P8>

Merrells, J., Buchanan, A., & Waters, R. (2018). The experience of social inclusion for people with intellectual disability within community recreational programs: A systematic review. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, Vsk. 43, ss. 381–391. Routledge. Saatavilla 20.9.2022 <https://doi.org/10.3109/13668250.2017.1283684>

Merrells, J., Buchanan, A., & Waters, R. (2019). "We feel left out": Experiences of social inclusion from the perspective of young adults with intellectual disability. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, 44(1), 13–22. Saatavilla 20.9.2022

<https://doi.org/10.3109/13668250.2017.1310822>

Miettinen, S., Ruuska, J., Koivisto, M., Hämäläinen, K., Vilkkä, H., Mattelmäki, T., ... Teknologiaateollisuus. (2011). *Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiin*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Netto, J. A., Yeung, P., Cocks, E., & Mcnamara, B. (2016). Facilitators and barriers to employment for people with mental illness: A qualitative study. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 44(1), 61–72. Saatavilla 22.9.2022 <https://doi.org/10.3233/JVR-150780>

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

Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla 2.6.2023

<https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>

Sairaanhoitajien koulutussäätiö, Hoitotieteiden tutkimusseura, & Pro Nursing. (2022). *Hoitotiede*. Sairaanhoitajien koulutussäätiö.

Siltanen, H., Hamari, L., Heikkilä, K., & Parisod, H. (2020). *Hoitosuosituksen laadinta – käsikirja suositustyöryhmille: Versio 2.0*. Helsinki: Hoitotyön Tutkimussäätiö sr.

Stolt, M., Axelin, A., & Suhonen, R. (2016). *Kirjallisuuskatsaus hoitotieteessä* (2. korjattu painos). Turku: Turun yliopisto.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2002). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Helsinki: Tammi.

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos)*. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

Vilppola, J., Vanttaja, M. (2021). *Mieleltään haavoittuneet: tutkimus mielenterveyskuntoutujien koulutus- ja työtoimijuudesta*. Kuntoutussäätiö. Saatavilla 22.9.2022

<http://www.theseus.fi/handle/10024/703921>

6 Suunnittelu (III- vaihe)

Tuulaniemi (2011, 130) kuvaa palvelumuotoilun kolmannen vaiheen suunnitteluksi, jossa testataan ideoita ja konsepteja vuorovaikutustilanteissa. Prosessin kolmannessa vaiheessa kehitetään mahdollisimman paljon vaihtoehtoisia ratkaisuja organisaation tavoitteiden ja asiakastarpeiden ohjaamina. Vaiheen aikana ideat jalostuvat toteutuskelpoisiksi palvelukonsepteiksi, joita testataan. Vaiheen menetelmänä voi erimerkiksi olla yhteiskehittämisyöpajat. (”Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo”.) Ahosen (2017, 37) mukaan yhteiskehittämisen menetelmien avulla kehittyi palveluja, joita tarkastellaan useasta eri näkökulmasta ja eri asiakastarpeiden perusteella. Asiakkaan osallistaminen tuotteistamiseen luo mahdollisuuden tiiviiseen yhteistyöhön ja asiakkaalle hyödyllisen palvelun kehittämiseen. Tämä edellyttää resursseja ja suunnittelua. Yhteiskehittämisen menetelmien avulla kehittyi palveluja, joita mietitään useasta eri näkökulmasta ja eri asia tarpeiden perusteella (Ahonen 2017, 37).

Palvelumuotoilun kolmannen vaiheeseen eli suunnitteluun liittyvät ideointi ja konseptointi sekä prototypointi. Ideoinnin tavoitteena on luoda yhteiskehittämisen avulla mahdollisimman paljon ratkaisuehdotuksia kehitettyyn ymmärrykseen ja kehittämisen kohteena olevaan suunnitteluhaasteeseen. Organisaation tavoitteet, asiakkaiden tarpeet ja tunnistetut rajaukset ohjaavat suunnittelua. Suunnitteluhaastetta käsitellään avoimesti ja ilman kritiikkiä. Tavoitteena on tuottaa paljon erilaisia ideoita. Tämän jälkeen ideoita yhdistellään, hylätään ja ideoiden toteuttamiskelpoisuutta arvioidaan. Ideoita pyritään testaamaan varhaisessa vaiheessa ja määritellään palvelun mittarit. (Tuulaniemi 2011, 182.)

Prototypoinnilla tarkoitetaan nopean mallin rakentamista kehittämistyön tueksi. Prototypointi on yhteiskehittämällä luotu palvelukonsepti, joka havainnollistaa palveluketjua ja palveluympäristöä. Konseptissa kuvataan palvelun keskeinen idea eli konsepti, joka on palvelun suuri kuva. Palvelukonseptissa esitetään tarinan muodossa palvelun isommat linjaukset. Palvelukonsepti muodostuu palvelun palvelupoluista, joihin on kuvattu palvelutuokiot tai kontaktipisteet. Tämä antaa ymmärrystä siitä, millaisesta palvelusta on kysymys, miten se tuotetaan, miten se vastaa palveluntarpeeseen ja mitä se vaatii palveluntuottajalta. Prototypoinnin avulla testataan konseptien toimivuutta kohderyhmällä, täsmennetään ja toteutetaan ideoiden pohjalta. Palvelukonseptista pyritään löytämään kriittiset ja kehitettävät kohdat. (Tuulaniemi 2011, 191, 196–197.)

6.1 Yhteiskehittämisen työpaja

Opinnäytetyö prosessin suunnitteluvaiheen konseptointi aloitettiin yhteiskehittämisen työpajalla. Opinnäytetyön kolmannen vaiheen tarkoituksena oli kuvailla lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku Hoivatien Muhoksen työ- ja päivätoiminnassa. Kolmannen vaiheen kehittämiskysymys oli mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku työ- ja päivätoiminnassa?

Yhteiskehittäminen antaa yrityksille ja asiakkaille mahdollisuuden tuottaa lisäarvoa vuorovaikutuksen kautta (Galvagno & Dalli 2014, 643). Tuominen ym. (2015, 24) kertovat, että asiakastietojen ja asiakkaiden ymmärtäminen on ydinasia palvelujen kehittämisessä. Asiakkaan osallistaminen tuotteistamiseen luo mahdollisuuden tiiviiseen yhteistyöhön ja asiakkaalle hyödyllisen palvelun kehittämiseen se edellyttää resursseja ja suunnittelua. Yhteiskehittämisen menetelmien avulla kehittyvät palveluja, joita mietitään useasta eri näkökulmasta ja eri asia tarpeiden perusteella (Ahonen 2017,37).

Yhteiskehittämisen avulla erilaiset raja aidat ihmisten mielipiteiden välillä katoaa ja on vain yksilöiden kokemuksia. Kehittäminen toteutetaan yhteissuunnittelun avulla eli kaikki kehittämisen osapuolet ovat alusta asti kehittämisessä mukana. Kehittämistyön tavoite ja päämäärä luodaan heti alussa, mutta prosessin myötä ne voivat muuttua ja tilalle voi tulla paljon parempi kokonaisvaltaisempi ja toimivampi ratkaisu. Yhteiskehittämisen keinoin voidaan jo suunnitteluvaiheessa huomioida kohderyhmän erilaisia tarpeita ja löytää hyviä ratkaisuja, jotta todellisiin tarpeisiin voidaan vastata mahdollisimman hyvin. (Ahonen 2017,53.)

Opinnäytetyön yhteiskehittämisen työpajaan osallistui 29.5.2023 Hoivatie Oy:n vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnan neljä asiakasta ja projektipäällikön lisäksi yksi projektiryhmän jäsen. Työpajaan osallistuminen oli täysin vapaaehtoista. Yhteiskehittämisen työpajassa ideoitiin sisältöjä asiakaslähtöisen ja osallistavan palvelupolun muodostamiseen työ- ja päivätoimintaan. Yhteiskehittämisen työpajassa asiakkaat toivat esiin omia toiveitaan ja mielenkiinnon kohteitaan.

Työpaja eteni ryhmäkeskusteluna. Keskustelun tukena oli keskustelurunko, joka oli jaoteltu kolmeen pääkategoriaan; ennen palvelua, palvelussa tällä hetkellä ja palvelussa tulevaisuudessa. Keskustelurunko on kuvattuna kuviossa 8.

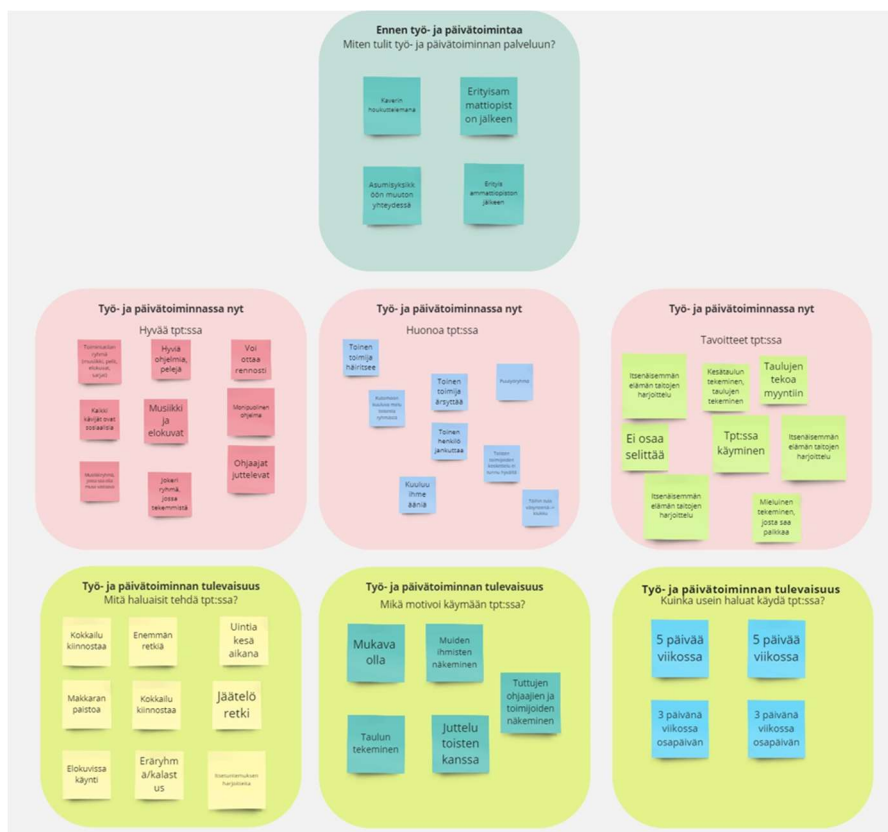
Ennen työ- ja päivätoimintaa	Työ- ja päivätoiminnassa nyt	Työ- ja päivätoiminnassa tulevaisuudessa
Miten tulit työ- ja päivätoiminnan palveluun?	Mitä hyvää työ- ja päivätoiminnassa on nyt?	Mitä haluaisit tehdä työ- ja päivätoiminnassa?
	Mitä huonoa työ- ja päivätoiminnassa on nyt?	Mikä motivoisi sinut käymään työ- ja päivätoiminnassa?
	Mitä tavoitteita sinulla on työ- ja päivätoiminnassa?	Kuinka usein haluaisit käydä työ- ja päivätoiminnassa?

Kuvio 8. Yhteiskehittämisen työpajan ryhmäkeskustelun runko

6.1.1 Yhteiskehittämisen työpajan aineiston analyysi

Yhteiskehittämisen työpajan aineiston analyysissä käytettiin mukaillen temaattista analyysia. Siinä aineisto järjestellään esimerkiksi keskusteluteemojen mukaisesti. Tutkijan tavoite on tiivistää teemojen keskeinen sanoma omin sanoin ja liittää mukaan tulkintoja ja teoriaa. Teemoja, eli keskeisiä aiheita muodostetaan yleensä aineistolähtöisesti etsimällä aineistosta yhdistäviä tekijöitä. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.) Tutkimusaineistoa voidaan analysoida etsimällä aineistosta samankaltaisuuksia ja ryhmittelemällä ne yhteisten teemojen alle samankaltaisuuskaavioiksi. Aineistossa esiintyviä aiheita ryhmittelemällä saadaan muodostettua asiakkaille olennaisia ja merkityksellisiä asioita. (Tuulaniemi 2011, 68.)

Työpajan aikana aineisto dokumentoitiin tarkasti post-it muistilapuille. Aineiston analyysissä käytettiin apuna sähköistä valkotaulua eli Miro-ohjelmistoa. Mirolla yhteiskehittämisen työpajan ryhmäkeskustelun vastaukset muutettiin sähköisiksi muistilapuille (kuva 1). Aineistosta muodostettiin ensin pelkistetyt ilmaukset. Seuraavaksi pelkistetyistä ilmauksista muodostettiin alaluokat saman sisältöisistä ilmauksista. Aineiston ryhmittelyn viimeisessä vaiheessa muodostettiin yläluokat (liite 6).



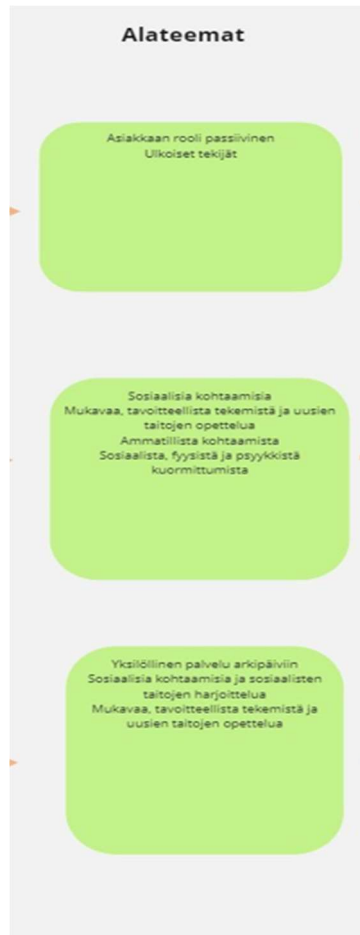
Kuva 1. Yhteiskehittämisen työpajan vastaukset Miro-työpöydällä

Aineistosta etsittiin vastauksia kehittämiskysymykseen mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien palvelupolku työ- ja päivätoiminnassa? Sähköisellä Miro-työpöydällä aineistoa oli helppo käsitellä. Ensin yhteiskehittämisen työpajan vastaukset pelkistettiin (kuva 2).



Kuva 2. Yhteiskehittämisen työpajan aineiston pelkistetyt ilmaukset.

Aineisto käsiteltiin yhteiskehittämisen työpajan keskustelurungon mukaisesti kolmessa eri kategoriassa; palveluun saapuminen, palvelussa tällä hetkellä sekä palvelu tulevaisuudessa. Seuraavaksi aineistosta muodostettiin alaluokat (kuva 3).



Kuva 3. Yhteiskehittämisen työpajan aineiston analyysin alaluokat.

Palveluun saapuminen kategoriassa alaluokiksi muodostuivat asiakkaan rooli passiivinen ja ulkoiset tekijät. Nämä alaluokat muodostivat yläluokan **asiakkaan passiivinen rooli ohjautuessaan palveluun**. Kategoriassa palvelussa tällä hetkellä alaluokiksi muodostuivat sosiaalisia kohtaamisia, mukavaa, tavoitteellista tekemistä ja uusien taitojen opettelua, ammatillista kohtaamista sekä sosiaalista, fyysistä ja psyykkistä kuormittumista. Nämä alaluokat muodostivat yläluokat **sosiaalista toimintaa vertaisten sekä ammattilaisten kanssa sekä tavoitteellista toimintaa ja elämän taitojen opettelua sekä ylläpitoa**. Kategoriassa palvelu tulevaisuudessa alaluokiksi muodostuivat yksilöllinen palvelu arkipäiviin, sosiaalisia kohtaamisia ja sosiaalisten taitojen harjoittelua, mukavaa, tavoitteellista tekemistä ja uusien taitojen opettelua. Nämä alaluokat muodostivat yläluokat **yksilöllistä tavoitteellista toimintaa ja elämän taitojen opettelua sekä ylläpitoa sekä sosiaalisten taitojen ylläpitäminen ja harjoittelu**. Yhteiskehittämisen työpajan yläluokat ovat kuvattuna kuvassa 4.



Kuva 4. Yhteiskehittämisen työpajan aineiston analyysin yläluokat

Kolmannen vaiheen kehittämiskysymys oli mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku työ- ja päivätoiminnassa? Yhteiskehittämisen työpajan tulokseksi muodostui siis yhteensä viisi yläluokkaa kolmen eri kategorian alle. Yhteiskehittämisen työpajan mukaan asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku työ- ja päivätoiminnassa muodostuu seuraavista tekijöistä: 1) sosiaalista toimintaa vertaisten sekä ammattilaisten kanssa, 2) tavoitteellista toimintaa ja elämän taitojen opettelua sekä ylläpitoa 3) yksilöllistä tavoitteellista toimintaa ja elämän taitojen opettelua sekä ylläpitoa sekä 4) sosiaalisten taitojen ylläpitäminen ja harjoittelu. Edellä mainittujen tulosten lisäksi yhteiskehittämisen työpajan myötä ilmeni, että asiakkaan rooli on passiivinen palveluun ohjautumisvaiheessa.

6.1.2 Yhteiskehittämisen työpajan johtopäätökset

Opinnäytetyön kolmannen eli suunnittelu vaiheen tarkoituksena oli kuvailla lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku Hoivatien Mu-

hoksen työ- ja päivätoiminnassa. Kolmannen vaiheen kehittämiskysymys oli mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien palvelupolku työ- ja päivätoiminnassa? Yhteiskehittämisen työpajassa yläluokiksi muodostuivat siis asiakkaan passiivinen rooli ohjautuessaan palveluun, sosiaalista toimintaa vertaisten sekä ammattilaisten kanssa sekä tavoitteellista toimintaa, elämän taitojen opettelua sekä ylläpitoa, yksilöllistä tavoitteellista toimintaa ja elämän taitojen opettelua sekä ylläpitoa sekä sosiaalisten taitojen ylläpitäminen ja harjoittelu.

Asiakkaan ohjautuessa työ- ja päivätoiminnan palveluun asiakkaan rooli näyttää jäävän passiiviseksi. Asiakkaat ohjautuivat työ- ja päivätoimintaan joko asumispalveluun tullessaan, toisen asteen koulutuksen jälkeen tai asuinkaverin houkuttelemana. Hoivatien vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnan asiakkaista noin 95 % on ohjautunut työ- ja päivätoiminnan asiakkaaksi muutettuaan asumaan Hoivatien asumispalveluyksikköön. Näin ollen asiakkaan roolin aktivoimiseen palvelun aloitusvaiheessa tulee panostaa jatkossa, jotta asiakas sitoutuisi palveluun paremmin.

Palvelussa tällä hetkellä kategoriassa yläluokiksi muodostuivat sosiaalista toimintaa vertaisten sekä ammattilaisten kanssa sekä tavoitteellista toimintaa ja elämän taitojen opettelua sekä ylläpitoa. Työpajaan osallistuneet toimijat korostivat sosiaalisen kanssakäymisen merkitystä niin toisten toimijoiden kuin ohjaajien kanssa. Ohjaajien suhtautuminen asiakkaisiin voi olla ratkaisevaa siinä, että toimija saapuu työ- ja päivätoimintaan viikko-ohjelmansa mukaisesti. Toimijat kertoivat myös pitävänsä arjen taitojen opettelusta ja he kokivat, että niistä on hyötyä myöhemmin itsenäisemmässä elämän vaiheessa. Työpajassa ilmeni muun muassa, että on hyvä, kun voi ottaa rennosti. Toisaalta toimijat kuitenkin kertoivat, että on hyvä, kun on myös tavoitteellista tekemistä, josta voi saada palkkaa (eli toiminta-avustusta). Toiminnan kerrottiin olevan monipuolista.

Kategoriassa palvelu tulevaisuudessa yläluokiksi muodostuivat yksilöllistä tavoitteellista toimintaa ja elämän taitojen opettelua sekä ylläpitoa sekä sosiaalisten taitojen ylläpitäminen ja harjoittelu. Työpajassa mukana olleet toimijat vastasivat, että haluavat käydä työ- ja päivätoiminnassa nykyisen viikko-ohjelmansa mukaisesti eli jokainen yksilöllisesti omien voimavarojensa mukaisesti. Tavoitteellisuus ilmeni muun muassa halussa tehdä myyntituotteita. Sosiaaliset kohtaamiset koettiin myös tulevaisuudessa tärkeäksi osaksi työ- ja päivätoimintaa. Työpajassa ilmeni myös halua harjoitella sosiaalisia taitoja sekä itsetuntemusta ja tunnetaitoja.

Työpajaan osallistuneet toimijat olivat tyytyväisiä saamaansa palveluun. Vastaukset kyselyrunгон mukaisiin kysymyksiin olivat varsin positiivisia. Negatiivisiksi asioiksi mainittiin lähinnä toisten toimijoiden aiheuttamat kovat äänet tai liian lähelle tuleminen. Muutamia ryhmiä mainittiin myös

itselle sopimattomiksi, niihin toimijat pystyvät vaikuttamaan työ- ja päivätoiminnan arjessa puoli vuosittain.

6.2 Palvelupolun ideointi ja konseptointi

Palvelumuotoilun eri menetelmillä ja yhteiskehittämisen avulla voidaan kehittää asiakaslähtöinen palvelukonsepti. Palvelukonsepti perustuu asiakasymmärrykseen. (Ahonen 2017,25; Hakoköngäs & Asiala 2020, 72.) Palvelupolut muodostuvat toisiaan seuraavista palvelutuokioista, jotka ovat asiakkaan palvelupolun eri vaiheita. Palvelutuokio sisältää palvelutuotannon ja palvelun ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen. (Miettinen ym. 2011, 49–53.)

Konseptoinnissa kuvataan palveluprosessi siten, että asiakkaan kulkema reitti eli palvelupolku, palveluntuottajan ja asiakkaan kontaktipisteet sekä prosessiin kuuluvat keskeiset toimijat saadaan näkyville. Palvelukonseptissa kuvataan tuotettavan palvelun keskeinen idea, sisältö, muoto, prosessi ja palvelupolku. Palvelupolku kuvaa palvelun sisältöä, palvelun tuottamistapaa, mitä palvelu vaatii palvelun tuottajalta ja miten se vastaa asiakkaan tarpeisiin. (Miettinen ym. 2011; Tuulaniemi 2011.)

Lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien osallistavan ja asiakaslähtöisen työ- ja päivätoiminnan palvelupolun konseptointi perustuu kirjallisuuskatsauksen tuloksiin ja asiakasymmärrykseen, joka muodostettiin avointen haastattelujen perusteella. Konseptointi aloitettiin yhteiskehittämisen työpajassa jakamalla palvelupolku karkeasti kolmeen kategoriaan; palvelun alkaessa, palvelussa tällä hetkellä ja palvelu tulevaisuudessa.

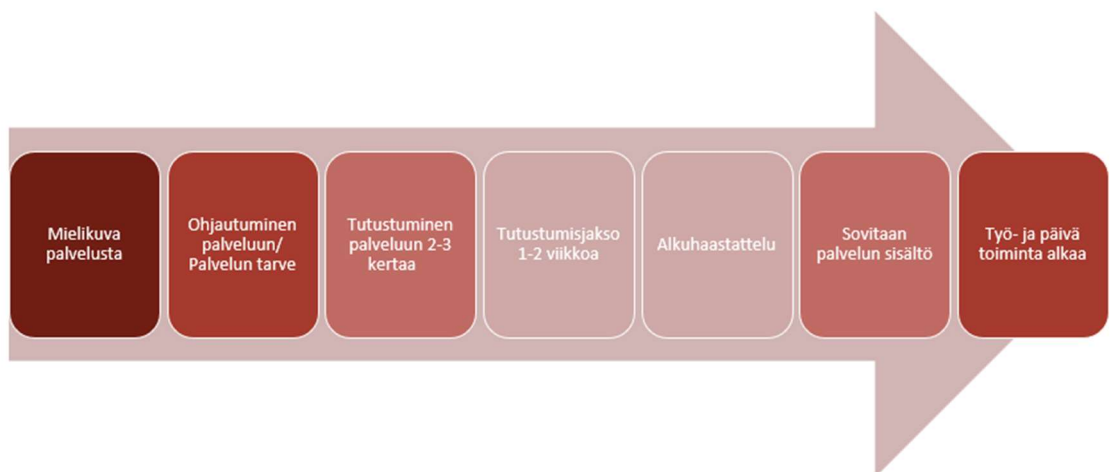
Opinnäytetyön kirjallisuuskatsauksen tulosten perusteella lievästi kehitysvammaisten asiakaslähtöinen ja osallistava työ- ja päivätoiminta muodostuu saavutettavista palveluista yhteistyössä ammattilaisten kanssa sekä osallistuvasta toimijasta avoimessa sosiaalisessa ympäristössä. Avointenhaastattelujen johtopäätöksiä puolestaan muodostui lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien työ- ja päivätoimintaan kolme asiakasprofiilia; ohjaaja sidonnainen toimija, aktiivinen toimija sekä passiivinen toimija. Näin ollen palvelupolun konseptointi vaiheessa tulee ottaa huomioon erityisesti asiakkaan roolin aktivoiminen.

Opinnäytetyössä päätettiin paneutua passiivisen toimijan palvelupolun konseptointiin, koska tällä hetkellä passiivinen toimija jää helposti kokonaan palvelun ulkopuolelle. Passiivinen toimija

ei käy säännöllisesti työ- ja päivätoiminnassa. Toimijan passiivisuus ei ole hyväksi hänen toimintakyvyilleen tai hyvinvoinnilleen. Toimija suunnittelee tai lupaa henkilökunnalle käyvänsä työ- ja päivätoiminnassa säännöllisesti, mutta lupaukset eivät kuitenkaan toteudu syystä tai toisesta. Hänen elämän hallintansa on puutteellista ja hän ei motivoitu käymään työ- ja päivätoiminnassa. Passiivinen toimija ei kuitenkaan osaa nimetä tekijöitä, lukuun ottamatta rahaa, jotka motivoisivat käymään työ- ja päivätoiminnassa säännöllisesti. Passiivisen toimijan sitoutuminen työ- ja päivätoimintaan tai omiin tavoitteisiinsa on vähäistä ja kausittaista.

Palvelupolku palvelun alkaessa

Yhteiskehittämisen työpajan johtopäätöksenä todettiin, että varsinkin palvelun aloitusvaiheessa asiakkaan rooli on passiivinen. Asiakkaan aktivoiminen palvelun aloitusvaiheessa voisi sitouttaa häntä palveluun myös jatkossa. Kuviossa 9 on kuvattu opinnäytetyössä konseptoitu passiivisen toimijan palvelupolku palveluun ohjautuessa.



Kuvio 9. Passiivisen toimijan palvelupolku palveluun ohjautuessa.

Konseptin mukaisesti palvelupolku alkaa toimijan mielikuvasta palvelusta. Toimija voi muodostaa mielikuvan palvelusta monien eri seikkojen pohjalta. Toimija voi muodostaa mielikuvan palvelusta jo ennen palvelun tutustumista esimerkiksi asuinkavereidensa kokemusten perusteella. Palveluun ohjautumisvaiheessa toimijalla todetaan tarve palvelulle eli työ- ja päivätoiminnalle. Palveluntarpeen määrittelee yleensä moniammatillinen verkosto, johon kuuluvat muun muassa toimijan sosiaalityöntekijä ja toimijan läheinen ja mahdollisen asumispalvelun edustajat.

Konseptin mukaisesti palvelupolun kolmas palvelutuokio on palveluun tutustuminen. Toimija käy tutustumassa työ- ja päivätoiminnassa lähiomaisensa tai esimerkiksi asumispalveluiden ohjaajan kanssa. Tutustumiskäynnillä esitellään työ- ja päivätoiminnan tilat ja toiminnan sisältö sekä paikalla oleva henkilökunta. Tutustumiskäyntejä on hyvä olla enemmän kuin yksi, jotta kaikkia toimintaan liittyviä asioita ei tarvitse käsitellä kerralla ja toimija saa aikaa vastaanottaa uutta tietoa rauhassa.

Palvelupolun neljännessä palvelutuokiossa toimija tulee työ- ja päivätoimintaan tutustumisjakson, joka kestää 1–2 viikkoa. Tutustumisjakson aikana toimija osallistuu työ- ja päivätoiminnan eri ryhmiin, jotta voi valita itselleen mieluista toimintaa viikko-ohjelmaansa palvelupolun seuraavassa vaiheessa eli alkuhaastattelussa. Alkuhaastattelussa toimija ja työ- ja päivätoiminnan palveluvastaava tai ohjaaja laativat viikko-ohjelman toimijan kiinnostuksen kohteiden mukaisesti yhdessä toimijan kanssa. Esimerkki viikko-ohjelmasta on kuvattuna taulukkoon 2. Alkuhaastattelussa keskustellaan myös työ- ja päivätoimintaan sitoutumisesta sekä työ- ja päivätoiminnan käytänteistä sekä työ- ja päivätoimintaan laadituista säännöistä.

Taulukko 2. Esimerkki toimijan viikko-ohjelmasta työ- ja päivätoiminnassa.

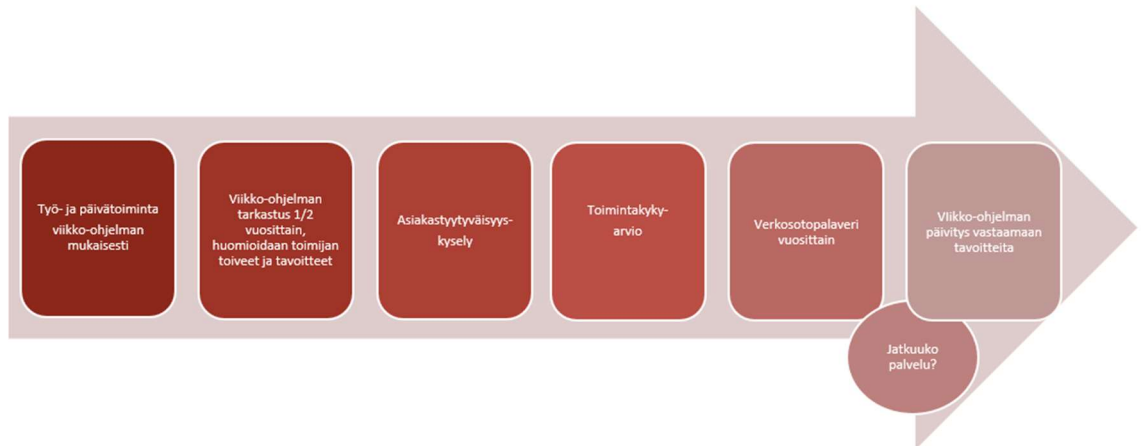
MAANANTAI	TIISTAI	KESKIVIikko	TORSTAI	PERJANTAI
9–14 ERÄRYHMÄ	9–11 LIIKUNTA	9–11 AUTOHUOLTO	9–11 KEITTIÖ	9–11 PURKAAMO
ERÄLOUNAS	LOUNAS	LOUNAS	LOUNAS	LOUNAS
ERÄRYHMÄ	12–14 KUTOMO	12–14 SOSIAALISETTAIDOT	12–14 PUUTYÖ	12–14 RETKI

Palvelupolun kuudennessa palvelutuokiossa sovitaan palvelun sisällöstä toimijan sosiaalityöntekijän kanssa ja tehdään palvelusta kirjalliset sopimukset. Tämän jälkeen toimija voi aloittaa työ- ja päivätoiminnan hänelle laaditun yksilöllisen viikko-ohjelman mukaisesti.

Sosiaalinen osallisuus on elintärkeä osa hyvää elämänlaatua, joka johtaa positiivisiin tuloksiin kehitysvammaisilla ihmisillä. Tämän vuoksi osallisuutta on tärkeä edistää erilaisin toiminnoin. Kehitysvammaisten yksilöllisten kykyjen huomioon ottaminen parantaa mahdollisuuksia osallisuuden onnistumisessa. Myös ympäristön, jossa toimintaa toteutetaan, täytyy olla arvostava ja toiminnassa mukana olevien henkilöiden tulee olla kehitysvammaisia arvostavia. (Merrells ym. 2018, 389.)

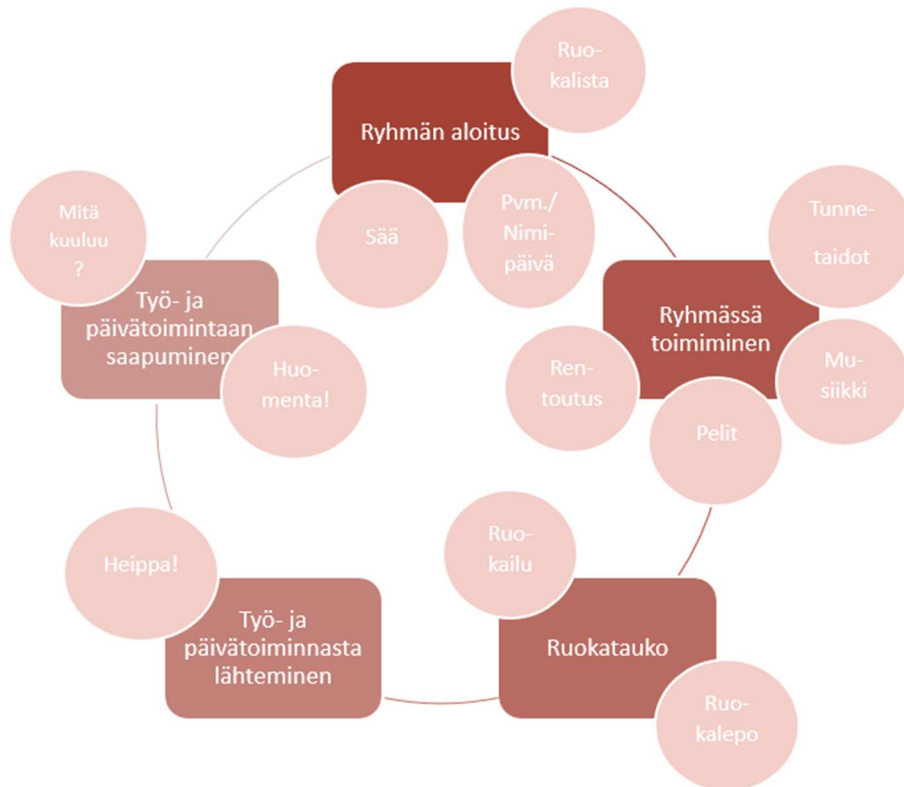
Palvelupolku työ- ja päivätoiminnassa

Palvelumuotoilu prosessin mukaisesti palvelupolut koostuvat palvelutuokioista, opinnäytetyössä palvelutuokioina voidaan nähdä työ- ja päivätoiminnan ryhmät. Palvelupolun yksi vaihe on siis viikko-ohjelman mukainen palvelutuokio eli työ- ja päivätoiminnan ryhmä. Toimijan palvelupolku työ- ja päivätoiminnassa on kuvattuna kuviossa 10. Toimija on itse saanut vaikuttaa viikko-ohjelmaansa, kuten edellä palvelun aloitusvaiheessa on kuvattu.



Kuvio 10. Passiivisen toimijan palvelupolku työ- ja päivätoiminnassa

Kuviossa 11 on kuvattu työ- ja päivätoiminnan sosiaalistentaitojen palvelutuokion kontaktipisteet. Palvelutuokiot koostuvat useista eri kontaktipisteistä, joita ovat ihmiset, esineet, ympäristö ja toimintatavat (Tuulaniemi 2011, 77–78, 191). Miettisen ym. (2011 49, 51–53) mukaan palvelutuokio koostuu useista eri kontaktipisteistä, joiden kautta palvelu koetaan, aistitaan ja nähdään. Kuten kuviossa 12 voidaan nähdä, palvelutuokion kontaktipisteissä vuorovaikutus on suuressa roolissa. Sosiaalinen ympäristön tulee olla avoin ja turvallinen, jotta vuorovaikutus on tasapuolista ja kaikki osapuolet huomioivaa.



Kuvio 11. Sosiaalistaitojen kontaktipisteet

Palvelupolun seuraava palvelutuokio on puolivuositain tehtävä viikko-ohjelman tarkastus, jossa huomioidaan toimijan omat toiveet ja tavoitteet. Tässä palvelutuokiossa toimija yhdessä hänelle nimetyn lähiohjaajan kanssa käy läpi viikko-ohjelmansa ja siihen haluamansa muutokset. Lähiohjaaja saattaa nämä asiat työ- ja päivätoiminnan palveluvastaavan tietoon, joka vastaa viikko-ohjelmien päivittämisestä sekä ryhmäkoonpanoista. Asiakkailla tulee olla mahdollisuus kertoa haaveistaan ja tavoitteistaan ammattihenkilöstölle kuntoutumisensa kaikissa vaiheissa, koska keskustelut voivat kohottaa kuntoutujan itsetuntoa, pitää yllä tulevaisuudenuskoa sekä muistuttaa heitä yhteiskunnallisen toimijuuden mahdollisuuksista (Merrells ym. 2018, 389).

Yksi palvelupolun palvelutuokioista on asiakastyytyväisyyskyselyyn vastaaminen. Asiakastyytyväisyyskysely tehdään työ- ja päivätoiminnassa kerran vuodessa, vuosikellon mukaisesti loka-marraskuussa. Asiakastyytyväisyyskyselyllä mitataan asiakastyytyvyyttä, kuten palvelun saavutettavuutta. Asiakastyytyväisyyskysely tulokset käsitellään työ- ja päivätoiminnan viikkotiimissä. Tuloksista valitaan yksi kehittämiskohde työ- ja päivätoiminnan vuosisuunnitelman tavoitteeksi. Näin asiakkaat pääsevät konkreettisesti vaikuttamaan palvelun jatkuvaan kehittämiseen.

Sosiaalinen osallisuuden ymmärtämisessä saattaa olla aukkoja. Kyseessä on ennen kaikkea subjektiivinen kokemus, joten sosiaalisen osallisuuden ymmärtäminen kehitysvammaisen henkilön

ja hänen kokemuksensa näkökulmasta on erittäin tärkeää. Ymmärtämällä kehitysvammaisten ihmisten kokemuksia ja vastaamalla niihin voidaan edistää palvelutarjonnan käytäntöjä. (Merrells ym. 2018, 389.)

Palvelupolku sisältää puolivuositain tehtävän toimintakykyarvio. Hoivatie Oy:n vammaispalvelut käyttää Rai-ID toimintakykyarviota. Työ- ja päivätoiminnan ohjaajat osallistuvat toimintakykyarvion tekemiseen päivittäiskirjausten yhteydessä. Päävastuu toimintakykyarvion tekemisestä on asumispalvelun henkilöstöllä. Työ- ja päivätoiminnan ohjaajat tekevät tiivistä yhteistyötä asumisyksiköiden kanssa päivittäin. Toimintakykyarvion pohjalta päivitetään puolivuositain toimijan palveluidentoteuttamissuunnitelma, johon toimijan tavoitteet kirjataan. Toimintakyvyn arvio on tärkeä tehdä, jotta asiakkaille voidaan tarjota oikeantasosta tukea työllistymiseen tai päivätoimintaan osallistumiseen (Engeland ym. 2020, 206; Vilppola & Vanttaja 2021, 17).

Toimijan verkostopalaveri järjestetään vuosittain (tai tarpeen mukaan). Verkostopalaverissa määritellään asiakkaan tilanne ja päivitetään tavoitteet. Verkostopalaverissa päätetään myös palvelun jatkumisesta tai mahdollisesta siirtymisestä esimerkiksi avotyötoimintaan tai palvelun päättämisestä. Mikäli palvelu jatkuu, päivitetään viikko-ohjelma toimijan tavoitteiden ja toiveiden mukaiseksi.

6.3 Lähteet

- Ahonen, T. (2017). *Palvelumuotoilu sotessa: palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen* (2. painos). Espoo: Tarja Ahonen.
- Engeland, J., Strand, B. H., Innstrand, S. T., & Langballe, E. M. (2020). Employment and attendance in day care centres for people with mild intellectual disabilities – do age, gender, functional level or hospital admissions matter? *Journal of Intellectual Disability Research*, 64(3), 197–208. <https://doi.org/10.1111/jir.12709>
- Galvagno, M., & Dalli, D. (2014). Theory of value co-creation: a systematic literature review. *Managing Service Quality*, 24(6), 643–683. Saatavilla 15.6.2023 <https://doi.org/10.1108/MSQ-09-2013-0187>
- Hakoköngäs, E., & Asiala, A. (ei pvm.). *Image of the Human in Service Design: An Interview-Based Case Study.*: EBSCOhost. Saatavilla 13.6.2023 <https://kamezproxy01.kam.ac.uk:2539/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=8&sid=f4bf9e4c-d53d-46ae-837f-19a0bb9f0ec7%40redis>
- Merrells, J., Buchanan, A., & Waters, R. (2018). The experience of social inclusion for people with intellectual disability within community recreational programs: A systematic review. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, Vsk. 43, ss. 381–391. Routledge. Saatavilla 20.9.2022 <https://doi.org/10.3109/13668250.2017.1283684>
- Miettinen, S., Ruuska, J., Koivisto, M., Hämäläinen, K., Vilkkä, H., Mattelmäki, T., ... *Teknologiategollisuus*. (2011). *Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy.
- Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla 2.6.2023 <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>
- Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. *KvaliMOTV – Menetelmäopetuksen tietovaranto*. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 10.8.2023 http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L7_2_1.html
- Tuominen, T., Järvi, K., Lehtonen, M. H., Valtanen, J., Martinsuo, M., korkeakoulu, P., ... *University, A.* (2015). *Palvelujen tuotteistamisen käsikirja - Osallistavia menetelmiä palvelujen kehittämiseen*. Aalto University. Saatavilla 20.6.2023 <https://aaltodoc.aalto.fi/handle/123456789/16523>
- Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.
- Vilppola, J., Vanttaja, M. (2021). *Mieleltään haavoittuneet: tutkimus mielenterveyskuntoutujien koulutus- ja työtoimijuudesta*. Kuntoutussätiö. Saatavilla 22.9.2022 <http://www.theseus.fi/handle/10024/703921>

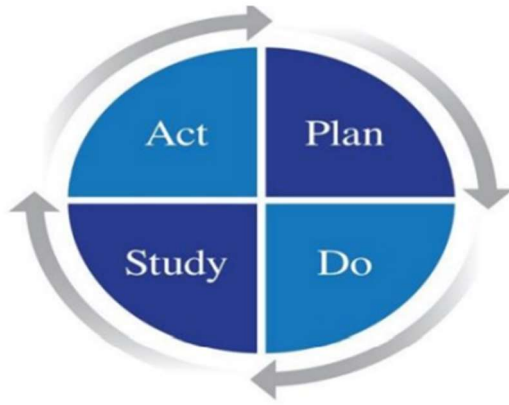
7 Tuotanto (IV- vaihe)

Tuulaniemen (2011, 21)mukaan palvelutuotanto on prosessin neljäs vaihe, jossa palvelu implementoidaan. Prosessin neljännessä vaiheessa uudet ratkaisut viimeistellään, toteutetaan ja vietään markkinoille. Toteutusta tukevat yksityiskohtaiset dokumentoinnit ja mallinnusmentelmät, joilla kuvataan ja viimeistellään palvelukokonaisuus. Viimeistelyyn kuuluu myös implementointimallin testaus ja pilotointi oikeassa palveluympäristössä. (”Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo”).

Opinnäytetyön neljännen vaiheen tarkoitus oli kuvata Hoivatie Oy:n vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnan asiakaslähtöisen ja osallistavan palvelupolun implementointisuunnitelma. Neljännen vaiheen kehittämiskysymys oli: miten lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien osallistava ja asiakaslähtöinen palvelupolku implementoidaan työ- ja päivätoimintaan Hoivatien vammaispalveluissa? Opinnäytetyön implementointivaihe sijoittuu opinnäytetyön jälkeiseen aikaan. Implementointi ja arviointi jäävät Hoivatie Oy:n vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnan tehtäväksi.

7.1 Impelementoinnin suunnittelu

Palvelun implementoinnissa on hyvä pitää mielessä organisaation strategiset linjaukset, asiakasymmärryksestä saatu tieto, ratkaisevat ideat ja palvelukonsepti. Palvelun tuottamiseen osallistavien ihmisten on hyvä olla mukana palvelumuotoiluprosessissa, jotta he käsittävät paremmin, mihin lopputulokseen pyritään. Asiakaslähtöinen, joustava ja tehokas moniammatillinen yhteistyö edellyttää muun moniammatilliseen yhteistyöhön osallistuvien henkilöiden ammattiroolinen ja vastuiden selkeää määrittelyä. Kehittämisyhteistyöhön osallistuvilla on oltava mahdollisuus tehdä kehittämistyötä, jotta syntyy asiakaslähtöinen ja toimiva kokonaisuus. (Isoherranen 2012, 151.)

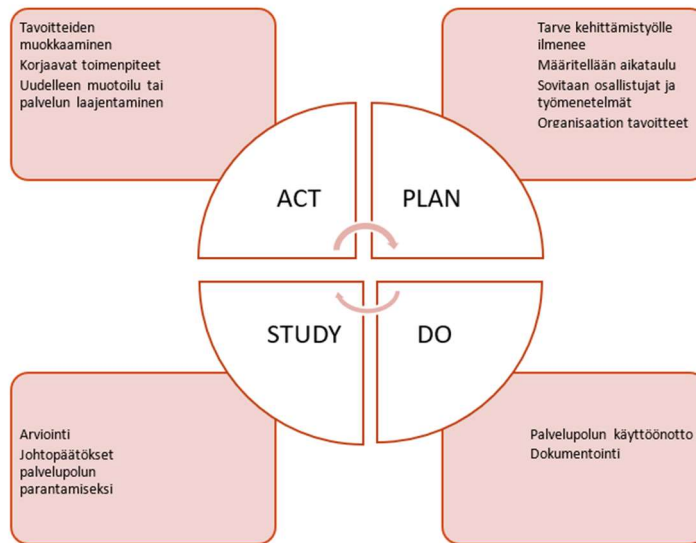


Kuvio 12. PDSA-malli ("PDSA Cycle - The W. Edwards Deming Institute")

Opinnäytetyössä palvelupolun implementointi tapahtuu tieteelliseen näyttöön perustuvan PDSA-mallin avulla. PDSA- malli tarkoittaa: Plan (suunnittele), DO (toteuta), Study (tutki) ja Act (toimi). PDSA-malli on hyvä jatkuvan kehityksen malli. (Edwards, 2010.) Malli on esitelty kuviossa 12. Palvelun tuottamisvaiheessa on tärkeä dokumentoida toimintamalleja, selkiyttää palveluntuottajien rooleja ja vastuita, jotta kaikilla on ymmärrys päämäärästä ja siitä, mitä resursseja palveluntuot-taminen vaatii (Tuulaniemi 2011, 128, 130).

7.2 PDSA implementointimalli

PDSA-malli soveltuu hyvin palvelumuotoiluun ja palvelupolun implementointiin, koska palvelumuotoilulla kehitettyä palvelua on tarkoitus arvioida toistuvasti. Työ- ja päivätoiminnan palvelupolun implementointi PDSA-mallin mukaisesti on kuvattu kuvioon 13.



Kuvio 13. Palvelupolun implementointi PDSA-mallia mukailien ("PDSA Cycle - The W. Edwards Deming Institute")

Palvelun implementointi alkaa suunnittele- vaiheesta. Vaiheeseen sisältyy tavoitteen tai tarkoituksen ilmeneminen, teorian muotoilu, mittareiden määrittely sekä suunnitelman toteuttaminen. ("PDSA Cycle - The W. Edwards Deming Institute".) Palvelupolun implementointi aloitetaan suunnittele vaiheella, jossa opinnäytetyössä kehitetty palvelupolku päätetään ottaa käyttöön. Suunnittele vaiheessa myös huomioidaan organisaation palvelulle asettamat tavoitteet. Hoivatie Oy:n strategiaan tavoitteisiin kuuluu muun muassa sujuva työ, erinomainen työntekijäkokemus ja vaikuttava asiakaskokemus (Hoivatie). Nämä organisaation asettamat tavoitteet tulee huomioida implementointivaiheessa. Suunnittele vaiheessa määritellään implementoinnille aikataulu ja siihen osallistuvien ohjaajien roolit. Palvelupolku pilotointiin keväällä 2023 työ- ja päivätoiminnassa vapaa muotoisesti. Varsinainen implementointi tehdään, kun palvelupolut otetaan käyttöön syksyllä 2023 ja implementointi valmistuu joulukuussa 2023.

Seuraavaksi siirrytään toteuta vaiheeseen, jossa suunnitelman komponentit, kuten tuotteen valmistus toteutetaan ("PDSA Cycle - The W. Edwards Deming Institute"). Toteuta vaiheessa palvelupolku otetaan käyttöön ja sen käyttöä dokumentoidaan asiakastietojärjestelmään päivittäisillä raportointikirjauksilla. Arviointia tehdään jatkuvasti, mutta implementoinnin tilanne katsaus tehdään maanantaisin työ- ja päivätoiminnan viikkotiimissä.

Seuraavaksi on vuorossa tutkimusvaihe, jossa tuloksia seurataan suunnitelman pätevyyden testaamiseksi. Tässä vaiheessa ilmenee joko edistymisen ja onnistumisen merkkejä tai ongelmia ja parannuskohteita. ("PDSA Cycle - The W. Edwards Deming Institute".) Kun palvelupolku on otettu

kokonaan käyttöön, siirrytään tutki vaiheeseen. Tutki vaiheessa kootaan palvelupolun käyttöönoton aikana tehdyt huomiot yhteen ja muodostetaan kokonaisarviointi, jonka perusteella tehdään johtopäätökset.

Toimi vaihe sulkee syklin integroimalla koko prosessin aikana tapahtuneen oppimisen. Oppimisen avulla voidaan säätää tavoitteita, muuttaa menetelmiä, tehdä laajempi käyttöönotto tai muotoilla koko palvelu uudelleen. Osana jatkuvan oppimisen ja parantamisen sykliä, näitä neljää vaihetta voidaan toistaa uudestaan ja uudestaan ("PDSA Cycle - The W. Edwards Deming Institute".) Implementoinnin viimeisessä eli toimi vaiheessa tehdään johtopäätösten perusteella mahdolliset korjaavat toimenpiteet ja muokataan tavoitteita. Toimi vaiheessa palvelupolku joko muotoillaan uudelleen tai otetaan käyttöön pysyvästi. Myös palvelun laajentaminen kattamaan myös muita asiakasryhmiä on mahdollista tässä vaiheessa.

7.3 Palvelupolun pilotointi

Opinnäytetyön tuotoksena syntyi asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku, joka on kuvattu konseptointi vaiheessa kaksi osaisena; 1) palveluun ohjautuminen ja 2) palvelun aikainen vaihe. Pilotoinnissa keskityttiin palveluun ohjautuminen osaan. Palvelupolun pilotointi aloitettiin työ- ja päivätoiminnassa uuden asiakkaan kanssa keväällä 2023. Pilotointi toteutettiin vapaamuotoisesti. Pilotoinnin avulla kerättiin ja arvioitiin tietoa asiakkaalta, asiakkaan läheiseltä ja henkilöstöltä konseptoidusta palvelupolusta palvelun aloitusvaiheessa. Asiakkaan sosiaalityöntekijä otti yhteyttä työ- ja päivätoiminnan palveluvastaavaan ja kertoi asiakkaan palveluntarpeesta. Yhteydenoton jälkeen asiakas kävi tutustumassa työ- ja päivätoiminnassa kaksi kertaa ammatillisen opettajansa kanssa. Tutustumiskäynnillä hänelle esiteltiin työ- ja päivätoiminnan tilat ja toiminnan sisältö sekä paikalla oleva henkilökunta.

Palvelupolun mukaisesti asiakas tuli työ- ja päivätoimintaan tutustumisjaksolle, joita järjestettiin kaksi. Tutustumisjakson kesto oli yhden viikon. Tutustumisjakson aikana asiakas osallistui työ- ja päivätoiminnan eri ryhmiin, jotta pystyi valitsemaan itselleen mieluista toimintaa viikko-ohjelmaansa. Viimeisen tutustumisjakson lopussa pidettiin alkuhaastattelussa, jossa asiakas ja työ- ja päivätoiminnan palveluvastaava laativat viikko-ohjelman toimijan kiinnostuksen kohteiden mukaisesti (taulukko 2). Alkuhaastatteluun osallistui myös asiakkaan läheinen. Alkuhaastattelussa

keskusteltiin myös työ- ja päivätoimintaan sitoutumisesta sekä työ- ja päivätoiminnan käytännöistä sekä työ- ja päivätoimintaan laadituista säännöistä. Asiakas aloitti elokuun 2023 alussa viikko-ohjelman mukaisen työ- ja päivätoiminnan.

Palvelupolun pilotointi oli luonnollista toteuttaa uuden asiakkaan kanssa heti palvelupolun konseptoinnin jälkeen. Pilotointi sujui hyvin ja asiakkaan palvelun aloittamien sujui palvelupolun mukaisesti. Kaikki palvelupolun vaiheet (mielikuvapalvelusta, palveluntarve, tutustuminen palveluun, tutustumisjakso, alkuhaastattelu, palvelusta sopiminen) asiakas ja läheinen kokivat tärkeiksi, jotta asiakas saa tutustua toimintaan vähitellen.

Palvelupolun pilotointia käsiteltiin työ- ja päivätoiminnan viikkotiimissä toukokuussa 2023. Henkilöstöltä saatu palaute palvelupolusta oli positiivista ja he pitivät tärkeänä, että myös asiakkaan läheinen osallistui alkuhaastatteluun ja kävi tutustumassa työ- ja päivätoiminnassa. Tutustumisjaksojen tärkeyttä korostettiin, koska tuolloin asiakas saa kokonaiskuvan tarjolla olevista ryhmistä ja niiden sisällöstä. Näin asiakas saa konkreettisen kuvan palvelun sisällöstä ja voi kertoa helpommin toiveitansa viikko-ohjelman sisältöön.

7.4 Lähteet

Edwards, W. (2010). THERE STILL SEEMS to be much confusion surrounding basic quality. *QP*, 23. Saatavilla 15.6.2023 www.qualityprogress.com

Hoivatie. Saatavilla 15.6.2023 [Strategia - Hoivatie](#)

Isoherranen. (2012). Uhka vai mahdollisuus—moniammatillista yhteistyötä kehittämässä Kaarina Isoherranen. Saatavilla 20.6.2023 <http://kirjakauppa.yliopistopaino.fi>

Palvelumuotoilun prosessimalli | Palvelumuotoilu Palo. Saatavilla 2.6.2023 <https://www.palvelumuotoilupalo.fi/blogi/palvelumuotoilun-prosessin-vaiheet/>

PDSA Cycle - The W. Edwards Deming Institute. Saatavilla 16.6.2023 <https://deming.org/explore/pdsa/>

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

8 Arviointi (V-vaihe)

Arviointi vaiheessa mitataan palvelun kehittämisen vaikutuksia ja arvioidaan asiakaskokemusta. Palvelua kehitetään saadun palautteen pohjalta ja näin ollen kehittäminen on jatkuvaa. (Tuulaniemi 2011, 131.) Opinnäytetyöprosessin arviointivaiheen tarkoitus on arvioida käytäntöön implementoitua palvelupolkua. Arviointiin osallistuu opinnäytetyössä mukana olevat asiakkaat sekä ohjaajat.

Arviointivaiheen tutkimuskysymys on: Mitä hyvää Hoivatie Oy:n vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnassa implementoidussa palvelupolussa on? Ja mitä puutteita Hoivatie Oy:n vammaispalveluiden työ- ja päivätoiminnassa implementoidussa palvelupolussa on? Arviointi toteutetaan sähköisen Surveypal palautekyselyn avulla. Palautekyselyn kysymykset on kuvattu liitteeseen 7.

8.1 Jatkuva arviointi

Jatkuvan arvioinnin avulla saavutetaan palvelu, joka on sekä asiakaslähtöinen, että yrityksen strategiaa vastaava ja sillä pyritään pitämään yllä kilpailuetua muihin palveluntuottajiin nähden (Tuulaniemi, 2011, 227). Arviointia tarvitaan, jotta käyttökokemuksesta saadaan toivotunlainen. Käyttökokemus on aina subjektiivinen ja sen arviointi haastavaa. Jotta käyttökokemuksesta saataisiin mahdollisimman aito, on prototyypistä pyrittävä tehdä mahdollisimman lähelle oikeaa tilannetta vastaava. Tilanne voidaan järjestää sinne, missä palvelu todellisuudessa toimisi. Arvioinnin tarkoituksena saada erilaisia näkökulmia ja havaita mahdolliset puutteet. (Miettinen ym. 2011, 135.) Arviointiin on tärkeää ottaa mukaan sekä asiakkaita että palvelun tuottajia ja huomioida heiltä molemmilta saatu palaute (Ahonen 2017, 10).

Palvelumuotoilu on jatkuva prosessi, joten palvelupolku ei välttämättä ole täysin valmis vielä tuotanto vaiheessa. Miettisen ym. (2011, 141) mukaan palvelua täytyy sen käyttöönoton jälkeen seurata erilaisilla mittareilla, jotta sitä voidaan edelleen kehittää. Opinnäytetyön palvelumuotoilu-prosessin arviointivaiheessa on oleellista keskittyä myös palvelupolun tarkkaan kuvaamiseen sekä johtopäätösten tekemiseen. Palvelupolun jatkokehittäminen on tärkeää, koska asiakkaiden tarpeet muuttuvat heidän toimintakykynsä tai elämäntapahtumiensa muuttuessa.

8.2 Lähteet

Ahonen, T. (2017). *Palvelumuotoilu sotessa: palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen* (2. painos). Espoo: Tarja Ahonen.

Miettinen, S., Ruuska, J., Koivisto, M., Hämäläinen, K., Vilkkä, H., Mattelmäki, T., ... *Teknologiateollisuus*. (2011). *Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiainfo Teknova Oy.

Tuulaniemi, J. (2011). *Palvelumuotoilu*. Helsinki: Talentum.

9 POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa Hoivatie Oy:n vammaispalveluissa. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (8 §) edellyttää, että sosiaalihuoltoa toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipide ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on taattava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. ("Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja... 812/2000 - Ajantasainen lainsäädäntö - FINLEX ®".) Asiakaslähtöisten ja osallistavien palveluiden kehittämisessä on tärkeä huomioida toimijoiden toimintakyky ja heidän haaveensa ja tavoitteensa. Palveluiden kehittämisessä on huomioitava, että pohjimmiltaan on kyse toimijan subjektiivisesta kokemuksesta palvelun käyttäjänä. Jokainen asiakas kokee mahdollisuutensa vaikuttaa omiin palveluihinsa yksilöllisesti.

Palvelumuotoilu on menetelmä, joka auttaa parantamaan ja muuttamaan palveluita tekemällä niistä asiakkaita osallistavia, hyödyllisiä ja käytettäviä (Moritz 2005, 19). Palvelumuotoilulla tarkoitetaan yhteiskehittämismenetelmien soveltamista palveluiden suunnitteluun (Holmlid & Even-son 2008, 341).

Opinnäytetyön onnistumista voidaan arvioida opinnäytetyölle asetettujen tavoitteiden ja luotettavuuden kriteerien kautta. Opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa Hoivatie Oy:n vammaispalveluissa. Opinnäytetyön luotettavuutta vahvistettiin etenemällä palvelumuotoiluprosessin mukaisesti. Palvelumuotoiluprosessin vaiheet kuvattiin johdonmukaisesti ja keskeiset käsitteet avattiin ymmärrettävästi. Käsitteillä tulee olla yhteys empiiriseen eli kokemusperäiseen maailmaan, tutkimustekstin käsitteisiin, teoreettisiin johtopäätöksiin ja tutkimusaineistoon (Vilka 2021).

9.1 Opinnäytetyön johtopäätökset

Tämän opinnäytetyön tavoitteena oli kehittää lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa Hoivatie Oy:n vammaispalveluissa. Opinnäytetyö eteni palvelumuotoiluprosessin mukaisesti ja asiakkaat ja henkilöstö osallistuivat yhteiskehittämiseen. Uuden kehittäminen, osallisuus ja oppiminen kehittyvät vastavuoroisessa

suhteessa (Mönkkönen 2002, 86). Opinnäytetyön kehittämistyön tuloksena syntyi asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku Hoivatie Oy:n vammaispalveluiden työ- ja päivätoimintaan. Palvelupolku muodostettiin palvelumuotoiluprosessin mukaisesti. Opinnäytetyöntekijällä oli mahdollisuus osoittaa opinnäytetyön avulla kykynsä soveltaa tutkimustietoa ja valmiutta itsenäiseen asiantuntijatyöhön sekä käyttää valittuja tutkimus- ja kehittämismenetelmiä (Mäkimurto-Koivumaa & Kunnari 2018). Opinnäytetyön aihetta tarkasteltiin tutkittua tietoa hyödyntäen ja käytettiin erilaisia menetelmiä työelämän haasteiden erittelyyn ja ratkaisemiseen. Opinnäytetyöntekijä kehitti samalla omaa asiantuntijuuttaan ja kykyä johtaa asioita, ihmisiä ja ryhmiä. (Auvinen, Asikainen, Hakonen, Marjanen, & Risku 2022, 5.) Opinnäytetyössä korostui asiakaslähtöisen palvelupolun kehittäminen yhteiskehittämisen menetelmiä hyödyntäen. Yhteiskehittäminen tapahtui yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön (ohjaus- ja projektiryhmän) kanssa. Opinnäytetyön tuotoksena syntyi asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku, joka on kuvattu konseptointi vaiheessa kaksi osaisena; 1) palveluun ohjautuminen ja 2) palvelun aikainen vaihe.

Opinnäytetyö eteni Tuulaniemen (2011, 130) palvelumuotoiluprosessin mukaisesti vaiheittain, jotka ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, tuotanto ja arviointi. Palvelumuotoiluprosessin jokaisessa vaiheessa oli oma tarkoitus ja tutkimus- tai kehittämiskysymys, jotka tukivat opinnäytetyön tavoitetta. Määrittelyvaiheen tarkoituksena oli kartoittaa tämän opinnäytetyön kehittämistarve. Organisaatiossa oli määritelty tavoitteeksi kehittää lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa. Lähtötilanteessa organisaatio tuotti kehitysvammaisten työ- ja päivätoimintaa monipuolisesti. Asiakaskunnan profiili oli kuitenkin monipuolistunut ja osittain muuttunut, joten organisaatiossa on havaittu, että tarjottu palvelu ei kohtaa kaikkien asiakkaiden tarpeiden kanssa riittävällä tasolla.

Määrittelyvaiheessa muodostettiin myös opinnäytetyön projektiorganisaatio, jonka projektipäällikkönä toimi opinnäytetyön tekijä. Projektiorganisaation tehtäviin kuului vastata projektille asetetuissa tavoitteissa pysymisestä ja aikataulusta sekä budjetissa pysymisestä. Myös projektin dokumentointi ja projektista tiedottaminen kuuluvat projektiorganisaation tehtäviin. (Ruuska 2005, 114–115.)

Palvelumuotoiluprosessin toisessa eli tutkimusvaiheessa aloitettiin opinnäytetyön aineistonkeruuvaihe. Opinnäytetyön aineisto koostui kirjallisuuskatsauksesta ja avoimista haastatteluista, joissa haastateltiin työ- ja päivätoiminnan neljää vapaaehtoista asiakasta. Opinnäytetyön toisen vaiheen tarkoitus oli kuvailla lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien työ- ja päivätoiminnan asiakasymmärrystä sekä asiakaslähtöistä ja osallistavaa työ- ja päivätoimintaa. Kirjallisuuskatsauksen tutkimuskysymys oli: Mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten

mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava työ- ja päivätoiminta? Kirjallisuuskatsauksen tulokseksi muodostui kaksi yläluokkaa; saavutettavat palvelut yhteistyössä ammattilaisten kanssa sekä aktiivinen ja osallistuva toimija avoimessa sosiaalisessa ympäristössä.

Prosessit eivät saisi olla pelkästään organisaatio lähtöisiä. Palvelut tulisi tarjota tavalla, jotka vahvistavat asiakkaiden oikeuksia aktiivisina ja osallistuvina yhteiskunnanjäseninä. Vammaispalveluiden muuttuessa, on tärkeää, että vaikutus vammaisten osallistumiseen ymmärretään heidän näkökulmastaan, jotta voidaan saavuttaa sosiaalisen osallisuuden tuloksia. (Kivistö & Hautala 262; Netto ym. 2016, 11.) Asiakaslähtöisten ja osallistavien palveluiden kehittämisessä on tärkeä huomioida asiakkaiden toimintakyky ja heidän haaveensa ja tavoitteensa. Palveluiden kehittämisessä on huomioitava, että pohjimmiltaan on kyse asiakkaan subjektiivisesta kokemuksesta palvelun käyttäjänä. Jokainen asiakas kokee mahdollisuutensa vaikuttaa omiin palveluihinsa ja yhteiskuntaan osallistumisensa yksilöllisesti. Näin ollen olennaista on muodostaa asiakasymmärrys palveluiden kehittämisen alkuvaiheessa.

Avoimen haastattelun avulla kuvattiin mitä asiakasprofiileja aineistosta muodostui. Avoimen haastattelun tutkimuskysymys oli: Mitä asiakasprofiileja työ- ja päivätoiminnassa on? Vastaukseksi tutkimuskysymykseen aineistosta muodostui kolme erilaista asiakasprofiilia ohjaaja si-donnainen toimija, aktiivinen toimija ja passiivinen toimija.

Opinnäytetyö prosessin suunnitteluvaiheen konseptointi aloitettiin yhteiskehittämisen työpajalla. Opinnäytetyön kolmannen vaiheen tarkoituksena oli kuvailla lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku Hoivatien Muhoksen työ- ja päivätoiminnassa. Kolmannen vaiheen kehittämiskysymys oli mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku työ- ja päivätoiminnassa? Yhteiskehittämisen työpajassa ideoitiin sisältöjä asiakaslähtöisen ja osallistavan palvelupolun muodostamiseen työ- ja päivätoimintaan. Yhteiskehittämisen työpajassa asiakkaat toivat esiin omia toiveitaan ja mielenkiinnon kohteitaan. Yhteiskehittämisen työpajan aineisto käsiteltiin sähköisellä Miro-työpöydällä.

Yhteiskehittämisen työpajan tutkimuskysymykseen muodostui vastaukseksi asiakkaan passiivinen rooli ohjautuessaan palveluun, sosiaalista toimintaa vertaisten sekä ammattilaisten kanssa sekä tavoitteellista toimintaa, elämän taitojen opettelua sekä ylläpitoa, yksilöllistä tavoitteellista toimintaa ja elämän taitojen opettelua sekä ylläpitoa sekä sosiaalisten taitojen ylläpitäminen ja harjoittelu.

Opinnäytetyö prosessin suunnittelu vaihe jatkui palvelupolun konseptoinnilla. Konseptointi painottui passiivisen toimijan palvelupolkuun niin palveluun ohjautumisvaiheessa kuin asiakkuusvaiheeseen. Palvelupolun konseptointi tehtiin kirjallisuuskatsauksen, avointen haastatteluiden ja yhteiskehittämisen työpajan aineistojen pohjalta. Kirjallisuuskatsauksen ja työpajan johtopäätöksistä löytyi yhteneväisyyksiä asiakaslähtöisyyden ja sosiaalisen kanssakäymisen suhteen. Kirjallisuuskatsauksen tulosten perusteella lievästi kehitysvammaisten asiakaslähtöinen ja osallistava työ- ja päivätoiminta muodostuu saavutettavista palveluista yhteistyössä ammattilaisten kanssa sekä osallistuvasta toimijasta avoimessa sosiaalisessa ympäristössä. Työpajan tuloksissa puolestaan koristuivat seikat: sosiaalista toimintaa vertaisten sekä ammattilaisten kanssa sekä tavoitteellista toimintaa ja elämän taitojen opettelua sekä ylläpitoa. Työpajaan osallistuneet toimijat korostivat sosiaalisen kanssakäymisen merkitystä niin toisten toimijoiden kuin ohjaajien kanssa.

Konseptointivaiheessa myös kuvattiin esimerkkinä yksittäisen palvelutuokion kontaktipisteet. Kontaktipisteet koostuivat erilaisista sosiaalisista tilanteista niin ammattilaisten kuin toisten toimijoiden kanssa sekä päivittäisistä toiminnoista. Kontaktipisteiden kuvaaminen toi esille hyvin sen, että työ- ja päivätoiminta on ennen kaikkea sosiaalista toimintaa eri tilanteissa. Kirjallisuuskatsauksen ja työpajan tulosten yhteisistä elementeistä voidaan johtopäätöksensä todeta, että työ- ja päivätoiminnan asiakkaat kokevat saamansa palvelun jo asiakaslähtöiseksi ja osallisallistavaksi. Palvelupolun palvelutuokiot myös osoittavat, että asiakkaat osallistuvat oman toimintansa suunnitteluun erivaiheissa palvelupolkua.

Palvelumuotoiluprosessin tuotantovaiheessa tapahtuu palvelun implementointi, jolloin palvelupolku viedään käytäntöön, testataan ja kehitetään edelleen yhdessä asiakkaiden ja henkilöstön kanssa. Palvelupolun implementointi sijoittuu syksyyn 2023 ja se tapahtuu PDSA-mallin avulla. PDSA-malli soveltuu hyvin palvelumuotoiluun ja palvelupolun implementointiin, koska palvelumuotoilulla kehitettyä palvelua on tarkoitus arvioida toistuvasti. Palvelupolun pilotointi aloitettiin työ- ja päivätoiminnassa uuden asiakkaan kanssa keväällä 2023. Palvelupolun pilotointi oli luonnollista toteuttaa uuden asiakkaan kanssa heti palvelupolun konseptoinnin jälkeen. Pilotointi sujui hyvin ja asiakkaan palvelun aloittamien sujui palvelupolun mukaisesti. Kaikki palvelupolun vaiheet asiakas ja läheinen kokivat tärkeiksi, jotta asiakas sai tutustua toimintaan vähitellen. Palvelupolun pilotointia käsiteltiin työ- ja päivätoiminnan viikkotiimissä toukokuussa 2023. Henkilöstöltä saatu palaute palvelupolusta oli positiivista ja he pitivät tärkeänä, että myös asiakkaan läheinen osallistui alkuhaastatteluun ja kävi tutustumassa työ- ja päivätoiminnassa. Näin ollen voidaan todeta, että opinnäytetyön tuloksena syntynyt palvelupolku vaikuttaa niin toimivalta kuin asiakaslähtöiseltä ja osallistavaltakin.

Palvelumuotoiluprosessin viimeinen vaihe on arviointi. Käytettäessä palvelumuotoilun metodologiaa, arviointi ei ole erillinen osa, vaan luotettavuutta arvioidaan kaikissa kehittämisen vaiheissa. Arviointi kohdistuu kehittämistoiminnassa kaikkiin sen vaiheisiin eli niin kehittämissuunnitteluun kuin sen toteutukseen. (Toikko & Rantanen 2009.) Arviointia tehdään läpi palvelumuotoiluprosessin. Opinnäytetyön jokaisessa vaiheessa on arvioitu kriittisesti muun muassa sitä, että vastaako aineistoista saadut tulokset kunkin vaiheen tutkimuskysymykseen. Palvelupolun arviointi tapahtuu sähköisen kyselyn avulla loppuvuodesta 2023.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi sen tavoitteen mukaisesti asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku, joka on kuvattu konseptointi vaiheessa kaksi osaisena; palveluun ohjautuminen ja palvelun aikainen vaihe. Varsinkin palveluun ohjautumisvaiheen palvelupolkuun tuli paneutua, koska siinä vaiheessa asiakas tuntui yhteiskehittämisen työpajan aineiston mukaisesti jäävän passiiviseen rooliin. Konseptoidun palvelupolun mukaisesti toimittaessa asiakkaan rooli aktivoituu ja hän itse pystyy vaikuttamaan saamansa palvelun sisältöön.

Myös ympäristön, jossa toimintaa toteutetaan, täytyy olla arvostava ja toiminnassa mukana olevien henkilöiden tulee olla kehitysvammaisia arvostavia. Sosiaalinen osallisuuden ymmärtämisessä saattaa olla aukkoja. Kyseessä on ennen kaikkea subjektiivinen kokemus, joten sosiaalisen osallisuuden ymmärtäminen kehitysvammaisen henkilön ja hänen kokemuksensa näkökulmasta on erittäin tärkeää. Ymmärtämällä kehitysvammaisten ihmisten kokemuksia ja vastaamalla niihin voidaan edistää palvelutarjonnan käytäntöjä. (Merrells, Buchanan, & Waters 2018, 389.)

Palvelumuotoiluprosessin mukaisesti palvelupolku koostuu useista palvelutuokioista eli työ- ja päivätoiminnassa toimimisesta. Palvelutuokiot puolestaan koostuvat kontaktipisteistä, joka on ennen kaikkea sosiaalista toimintaa eri vuorovaikutustilanteissa. Opinnäytetyöprosessin erivaiheissa turvallisen, aktiivisen ja avoimen sosiaalisen ympäristön merkitys on ilmennyt useasti. Vuorovaikutuksen merkitystä ei voi kyllin korostaa kehitysvamma- tai mielenterveystyössä. Tulevaisuudessa tuleekin aktiivisesti pohtia keinoja, joilla sosiaalisen ympäristön turvallisuutta, aktiivisuutta ja avoimuutta voidaan lisätä työ- ja päivätoiminnassa. Opinnäytetyöntekijän kokemuksen mukaan monilla kehitysvammaisilla ja mielenterveyskuntoutujilla on haasteita nimenomaan sosiaalisissa tilanteissa puutteellisten kommunikointikeinojen tai käyttäytymisen haasteiden vuoksi.

Opinnäytetyöntekijän kokemuksen mukaan sosiaalisia tilanteita pystytään helpottamaan muun muassa ennakoimalla, harjoittelemalla ja tuomalla tilanteisiin rauhoittavia elementtejä, kuten esimerkiksi musiikkia tai eläimiä. Esimerkiksi koira-avusteisen toiminnan on koettu rauhoittavan

sosiaalialan asiakkaita heille haastavissa tilanteissa. Ihmisen ja eläimen välistä suhdetta selvittäneissä tutkimuskissa on havaittua, että eläimellä on ihmiseen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia positiivisia vaikutuksia ("Salpaus koulutuskeskus").

9.2 Jatkokehityksaiheet

Tätä opinnäytetyötä hyödynnetään Hoivatie Oy:n vammaispalveluiden työ ja päivä toiminnan kehittämässä. Opinnäytetyön tuloksena syntynyt palvelupolku mahdollistaa sen, että työ ja päivätoiminnan palvelua tarjotaan jatkossa myös henkilöille, joilla ei ole kehitysvammamaa vaan muita haasteita arjessaan. Opinnäytetyötä voidaan hyödyntää myös muiden organisaatioiden vastavassa palvelutuotannossa.

Sosiaalialan osallistavien ja asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisen tulisi olla jatkuvaa toimintaa. Asiakkaiden arjen haasteet ja palveluiden tarpeet muuttuvat jatkuvasti, joten palveluntuottajien tulee pystyä vastaamaan tähän muutokseen. Palvelumuotoilun avulla sosiaalialan palveluita voidaan kehittää asiakaslähtöiseksi ja osallistaviksi. Tämän kehittämistyön jälkeen työ- ja päivätoiminnan palveluita voidaan kehittää edelleen palvelumuotoilun avulla myös muille asiakasryhmille.

Opinnäytetyöprosessin erivaiheissa turvallisen, aktiivisen ja avoimen sosiaalisen ympäristön merkitys on ilmennyt useasti. Vuorovaikutuksen merkitystä ei voi kyllin korostaa kehitysvamma- tai mielenterveystyössä. Tulevaisuudessa tuleekin selvittää keinoja, joilla sosiaalisen ympäristön turvallisuutta, aktiivisuutta ja avoimuutta voidaan lisätä työ- ja päivätoiminnassa.

9.3 Opinnäytetyön luotettavuus

Opinnäytetyön luotettavuutta vahvistettiin etenemällä opinnäytetyön ja palvelumuotoilun eri vaiheissa johdonmukaisesti huomioiden tutkimus- ja kehittämiskysymykset. Keskeisiä käsitteitä avattiin ymmärrettävästi läpi opinnäytetyön dokumentoinnin. (Tuomi & Sarajärvi 2002, 140; Vilka 2021, 185.) Opinnäytetyötä tehdessä arviointia tehtiin palvelumuotoiluprosessin jokaisessa vaiheessa, jo kehittämistyön suunnittelussa. Tutkimuksen luotettavuus edellyttää, että tutkimuksen tulokset kuvataan selkeästi (Kankkunen, 2013, 198.) Työelämälähtöisessä opinnäytetyössä kuvattiin koko kehittämisprosessi johdonmukaisesti, tarkasti, selkeästi ja tutkimustulokset tuotiin esille

alkuperäisiä tutkimuksia kunnioittaen ja hyvää tieteellistä toimintaa noudattaen luotettavuuden takaamiseksi. Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta edistää tutkijan tarkka ja avoin selostus tutkimuksen toteuttamisesta ja tutkimuksen prosessien erivaiheista (Hirsjärvi ym. 2007) ja näitä laadullisen tutkimuksen luotettavuus kriteerejä hyödynnettiin myös tässä työelämälähtöisessä kehittämistehtävässä.

Tutkimuksen luotettavuus edellyttää uskottavuuden, siirrettävyyden, luotettavuuden ja vahvistettavuuden toteamista. Uskottavuudella tarkoitetaan havaintoihin luottamista. Siirrettävyydellä tarkoitetaan sitä, että havainnot ovat sovellettavissa muissakin yhteyksissä. Luotettavuudella tarkoitetaan sitä, että havainnot ovat johdonmukaisia ja ne voidaan toistaa. Vahvistettavuudella tarkoitetaan neutraliteettia eli vastaajat muokkaavat tutkimuksen tuloksia eivätkä tutkijan puolueellisuutta, motivaatiota tai kiinnostusta. (Kankkunen 2013, 198.)

Opinnäytetyön uskottavuutta vahvistavat sellaiset seikat kuten opinnäytetyöntekijän pitkä ja monipuolinen työkokemus sosiaalialalla kehitysvammaisten parissa sekä työssä ja luottamustoimissa hankittu johtamiskokemus. Opinnäytetyöntekijä tuntee alan ilmiöt, säädökset sekä viimeaikaiset muutokset. Siirrettävyys puolestaan osoitetaan opinnäytetyössä, miten opinnäytetyössä konseptoitu palvelupolku on siirrettävissä toiseen vastaavaan ympäristöön esimerkiksi toiselle palveluntuottajalle tai julkiselle toimijalle. Työ- ja päivätoimintaa myönnetään asiakkaille erityishuoltolaikiin, vammaispalvelulakiin tai sosiaalihuoltolakiin perustuen, joten palvelupolku on siirrettävissä myös toisen toimijan palveluun.

Luotettavuutta opinnäytetyössä lisää eri vaiheiden tarkka kuvaaminen koko kehittämistyön läpi. Opinnäytetyön aineiston kerääminen ja aineiston analyysit on aukikirjoitettu ja ratkaisut on perusteltu (Vilka 2021). Aineistojen analyysien ja tulkintojen kuvaus ja tietojen oikeellisuus vaikuttavat opinnäytetyön laatuun ja luotettavuuteen (Hirsjärvi ym. 2007). Opinnäytetyössä käytetyt aineistot ja niiden analyysit sekä tulkinta ovat kehittämistyön perusta. Opinnäytetyössä kuvatut sisällönanalyysit selkeyttävät tehtyjä johtopäätöksiä ja arviointia luotettavuudesta. Vahvistettavuus tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tekijän tulkinnat tutkimukseen liittyvistä ilmoista saavat tukea myös muista samankaltaisia ilmiöitä tutkivista tutkimuksista (Eskola & Suoranta 1998, 213). Opinnäytetyössä sisällönanalyysin vaiheet on kuvattu tarkasti ja avoimesti ja niiden johtopäätökset ovat perusteltuja.

Opinnäytetyöntekijä on oleellisesti mukana toiminnan kehittämisessä, joten luotettavuuden kriteerinä voidaan katsoa olevan myös itse opinnäytetyöntekijän. Opinnäytetyöntekijä toimi projek-

tiorganisaation projektipäällikkönä sekä ohjausryhmän että projektiryhmän sihteerinä. Opinnäytetyöhön liittyvistä kokouksista on tehty esityslistat ja pöytäkirjat, jotka ovat tarkastaneet kokouksiin osallistuneet henkilöt. Opinnäytetyö on tehty hyvin työelämälähtöisesti ja opinnäytetyön etenemisestä on käyty kuukausittain keskustelua palvelujohtajan kanssa. Opinnäytetyön luotettavuutta puolestaan heikentää se, että palvelupolun implementointi ja arviointi tehdään opinnäytetyön valmistumisen jälkeisenä ajanjaksona. Implementointi suunnitelma on kuitenkin kuvattuna tarkasti opinnäytetyöhön.

9.4 Opinnäytetyön eettisyys

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan tieteellinen tutkimus voi olla eettisesti hyväksyttävää ja luotettavaa sekä sen tulokset voivat olla uskottavia vain, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön edellyttämällä tavalla. Tutkimuseettinen neuvottelukunta on linjannut hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Periaatteiden mukaan tutkimuksessa tulee noudattaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta koko tutkimusprosessin aikana. Tutkimuksessa tulee soveltaa tieteellisen tutkimuksen kriteerien mukaisia ja eettisesti kestäviä tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmiä sekä toteuttaa tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvaa avoimuutta ja vastuullista viestintää tutkimuksen tuloksia julkaistaessa. (Varantola ym. 2013.)

Itsemääräämisen kunnioittaminen, loukkaamattomuus, luottamuksellisuus ja yksityisyys ovat tutkimus eettisiä periaatteita kaikessa tutkimus ja kehittämistyössä (Vilkkä 2021, 119). Ohje yksityisyyden suojaamisesta tutkimusjulkaisuissa velvoittaa siihen, ettei tutkimuksessa tarpeettomasti käytetä siihen osallistuvista henkilöistä tunnistettavia tietoja, mikäli se voidaan välttää (Varantola ym. 2013).

Opinnäytetyötä tehdessä tulee kunnioittaa muiden tutkijoiden työtä ja saavutuksia viittaamalla heidän julkaisujensa asianmukaisella tavalla. Opinnäytetyö tulee suunnitella ja toteuttaa sekä raportoida ja siinä syntyneet tietoaineistot tallennetaan tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. Tutkimusluvan hankkiminen on yksi hyvän tieteellisen käytännön periaatteesta. Kirjallisella toimeksiantosopimuksella lisätään tutkimuksen luotettavuutta ja eettisyyttä muun muassa sopimalla hanketta koskevat periaatteet sekä vastuut ja velvollisuudet. Tutkijan esteellisyyttä tutkimukseen liittyvissä asiointi ja päätöksentekotilanteissa on myös syytä pohtia. (Varantola ym. 2013.)

Tuomen & Sarajärven (2018) mukaan tutkimusaiheen valinta on eettinen kysymys. Opinnäytetyön eettisyys alkaa jo aiheen valinnasta, sillä tutkimuksen tekijän tulee pohtia aiheen merkitystä sekä yhteiskunnallisesti, että tutkimukseen osallistuvien henkilöiden kannalta (Kankkunen 2013, 218). Opinnäytetyön aihe muodostui keskusteluissa Hoivatie Oy vammaispalveluiden palvelujohtajan kanssa. Työ ja päivätoiminnan kehittäminen ilmeni tarpeelliseksi myös vammaispalveluiden arjessa. Osallisuuden ja asiakaslähtöisyyden kehittäminen on keskeistä työ- ja päivätoiminnan arjessa. Opinnäytetyön aihe ja tavoite oli yhteneväinen Hoivatie Oy:n strategisten linjausten kanssa. Tutkijan tulee olla kiinnostunut aiheesta ja omalla toiminnallaan edistää tutkimuksen tekemisen mahdollisuuksia sekä ottaa vastuu siitä, että tietoa käytetään hyvän etiikan mukaisesti (Kankkunen 2013, 211–212).

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Hoivatie Oy:n vammaispalvelut. Opinnäytetyön tutkimusluvan myönsi Hoivatie Oy:n kehittämisjohtaja. Opinnäytetyötä tehdessä henkilötietojen käsittelyssä noudatettiin Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjetta Ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet ja ihmistieteiden eettinen ennakoarviointi Suomessa (2019) sekä Euroopan tietosuoja asetuksen (2016/679) vaatimia sääntöjä. Opinnäytetyön prosessin aikana toiminta on läpinäkyvää ja mukana olevia henkilöitä tiedotetaan siitä, mitä tietoja kerätään ja mihin niitä käytetään. Avoimeen haastatteluun osallistuvilta henkilöiltä pyydettiin suostumus haastatteluihin kirjallisesti. Aineiston hallinnasta laadittiin suunnitelma (liite 7).

9.5 Oman asiantuntijuuden kehittyminen

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon kompetenssit edellyttävät vahvaa osaamista. Sosiaali- ja terveysalan asiantuntijaosaaminen, tutkimus- ja kehittämisosaaminen sekä johtamisosaaminen ovat osaamistavoitteita sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmakohtaisissa kompetensseissa. (Auvinen, Heikkilä, Ilola, Kallioinen, Luopajarvi, Raij, Roslöf 2010.) Opinnäytetyöntekijän asiantuntijaosaaminen sosiaalialalla on vahvaa pitkän ja monipuolisen työkokemuksen sekä aiempien opintojen myötä. Tätä alakohtaista asiantuntijuutta on hyödynnetty opinnäytetyötä tehdessä ja sitä on jaettu organisaation käyttöön. Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittamisen aikana asiantuntijuus on vahvistunut varsinkin johtamisen ja kehittämisen saralla.

National Qualifications Framework (NQF) tason 7 mukaan opinnäytetyön tekijä hallitsee oman alansa erityisosaamista vastaavat käsitteet, menetelmät ja tiedot, joita hän käyttää itsenäisen

ajattelun ja tutkimuksen perustana. Opinnäytetyöntekijä ymmärtää alan ja eri alojen rajapintojen tietoihin liittyvät kysymykset ja tarkastelee niitä sekä syntyvää uutta tietoa kriittisesti. Opinnäytetyöntekijä kykenee ratkaisemaan vaativia ongelmia tutkimustoiminnassa, jossa kehitetään uusia tietoja ja menettelytapoja sekä sovelletaan ja yhdistetään eri alojen tietoja. Opinnäytetyöntekijä kykenee työskentelemään itsenäisesti alan vaativissa asiantuntijatehtävissä sekä kykenee johtamaan ja kehittämään monimutkaisia uusia strategisia lähestymistapoja. Opinnäytetyön tekijä kykenee myös lisäämään alan oman alansa tietoja ja käytäntöjä sekä vastaamaan muiden kehityksestä tekemänsä arvioinnin pohjalta. (Varantola ym. 2013.)

Tutkimus- ja kehittämisosaaminen on vahvistunut opinnäytetyötä tehdessä valtavasti, koska opinnäytetyöprosessi vei opinnäytetyöntekijän palvelumuotoilun ytimeen. Palvelumuotoilu oli opinnäytetyön tekijälle entuudestaan tuntematon toiminnan kehittämisen menetelmä. Palvelumuotoilulla onnistuttiin luomaan asiakaslähtöinen ja osallistava palvelupolku, jonka kehittämiseen asiakkaat saivat itse osallistua. Palvelumuotoiluprosessissa tarvitaan luovaa ajattelua, yhteissuunnittelua käyttäjien kanssa ja tutkijan tuntemaa empatiaa käyttäjien tarpeita kohtaan (Miettinen ym. 2011, 31). Palvelumuotoilu valittiin opinnäytetyön menetelmäksi, koska sillä voidaan kehittää aidosti asiakaslähtöisiä palveluja. Asiakkaan tarpeiden, toiveiden ja tavoitteiden ymmärtäminen eli asiakasymmärrys on palvelumuotoilun ydin. Palvelumuotoilun avulla voidaan luoda palveluja asiakkaan tarpeisiin. (Ahonen 2017, 36.) Palvelumuotoilu sopi hyvin asiakkaiden työ- ja päivätoiminnan kehittämisen metodologiaksi, koska opinnäytetyöllä kehitettiin palveluita nimenomaan asiakkaiden todelliseen tarpeeseen. Palvelumuodon ja asiakkaan kohdatessa pystytään vastaamaan asiakkaan tarpeeseen ja näin edistämään asiakkaantoimintakykyä ja hyvinvointia.

Johtamisosaaminen vahvistui toimimalla opinnäytetyön projektiorganisaation projektipäällikön tehtävässä. Opinnäytetyön kehittämiskokonaisuudesta vastaaminen, kokousten, haastatteluiden ja työpajan järjestäminen laajensivat monialaiseen työhön liittyvää osaamista ja vahvistivat itsenäistä työskentelyä ja päätöksentekoa. Johtamisen asiantuntijuuden lisääntyminen on tapahtunut jatkuvan oppimisen näkökulmasta. Kehittämistehtävien läpivieminen ja hankeosaaminen on vahvistunut opintojen myötä. Opinnäytetyöntekijä on saanut niihin varmuutta, toimintamalleja ja konkreettisia työkaluja.

9.6 Lähteet

Ahonen, T. (2017). *Palvelumuotoilu sotessa : palvelumuotoilun käsikirja sosiaali- ja terveysalan palvelujen kehittämiseen* (2. painos). Espoo: Tarja Ahonen.

Auvinen, P., Asikainen, E., Hakonen, A., Marjanen, P., & Risku, P. (2022). *SUOSITUS AMMATTI KORKEAKOULUJEN YHTEISISTÄ KOMPETENSSEISTA JA NIIDEN SOVELTAMISESTA*.

Auvinen, P., Heikkilä, J., Ilola H., Kallioinen, O., Luopajarvi, T., Raji, K., Roslöf, J. (2010). *SUOSITUS TUTKINTOJEN KANSALLISEN VIITEKEHYKSEN (NQF) JA TUTKINTOJEN YHTEISTEN KOMPETENSSEJEN SOVELTAMISESTA AMMATTIKORKEAKOULUISSA*.

Hirsjärvi, S., Sinivuori, E., Remes, P., & Sajavaara, P. (2007). *Tutki ja kirjoita* (13. osin uud. laitos). Helsinki: Tammi.

Holmlid, S., & Evenson, S. (2008). *Bringing Service Design to Service Sciences, Management and Engineering*. Saatavilla 20.6.2023 https://doi.org/10.1007/978-0-387-76578-5_50

Kankkunen, P. (2013). *Tutkimus hoitotieteessä* (3. uud. p.). Sanoma Pro.

Kivistö, M., & Hautala, S. (2020). *Dokumentoitu asiakslähtöisyys? Vammaissosiaalityön prosessit asiakas dokumenttien kuvaamana*. Teoksessa Janus (Vsk. 28).

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja... 812/2000 - Ajantasainen lainsäädäntö – FINLEX®. Saatavilla 20. 6.2023 <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812#L2P8>

Merrells, J., Buchanan, A., & Waters, R. (2018). The experience of social inclusion for people with intellectual disability within community recreational programs: A systematic review. *Journal of Intellectual and Developmental Disability*, Vsk. 43, ss. 381–391. Routledge. Saatavilla 20.9.2022 <https://doi.org/10.3109/13668250.2017.1283684>

Miettinen, S., Ruuska, J., Koivisto, M., Hämäläinen, K., Vilka, H., Mattelmäki, T., ... *Teknologiategollisuus*. (2011). *Palvelumuotoilu: uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen*. Helsinki: Teknologiatieto Teknova Oy.

Moritz, S. (2005). *Service design: practical access to an evolving field*. Köln: Köln International School of Design. Saatavilla 2.9.2022 http://issuu.com/st_moritz/docs/pa2servicedesign/15

Mäkimurto-Koivumaa, S., & Kunnari, M. (2018). *Lumen 1/2018 LUOKKA-ARTIKKELI*.

Mönkkönen, Kaarina. (2002). *Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena: vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa*. Kuopion yliopisto.

Netto, J. A., Yeung, P., Cocks, E., & Mcnamara, B. (2016). Facilitators and barriers to employment for people with mental illness: A qualitative study. *Journal of Vocational Rehabilitation*, 44(1), 61–72. Saatavilla 22.9.2022 <https://doi.org/10.3233/JVR-150780>

PDSA Cycle - The W. Edwards Deming Institute. Saatavilla 16.6.2023 <https://deming.org/explore/pdsa/>

Ruuska, K. (2005). Pidä projekti hallinnassa: suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Helsinki: Talentum.

Salpaus koulutuskeskus. Saatavilla 29.6.2023 [Koulutuskeskus Salpaus](#)

Toikko, T. & Rantanen, T. (2009). Tutkimuksellinen kehittämistoiminta: näkökulmia kehittämiss-prosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere University Press. Saatavilla 29.6.2023 <https://trepo.tuni.fi/handle/10024/100802>

Tuomi, J., & Sarajärvi, A. (2018). Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi (Uudistettu laitos). Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Varantola, K., Launis, V., Helin, M., Spoof, S.K. & Jäppinen, S. (2013). Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettinen neuvottelukunta ohje 2012. Helsinki. Saatavilla 28.10.2022 https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Vilkka, H. (2021). Näin onnistut opinnäytetyössä: ratkaisut tutkimuksen umpikujiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Liite 1. Järjestelmällinen kirjallisuuskatsaus aineisto, laadunarviointi ja näytön aste

Tutkimuksen tekijä, vuosi, julkaisun nimi	Tutkimuksen tavoite ja tarkoitus	Tutkimuksen aineisto ja tutkimustyyppi	Keskeiset tulokset	Laadun arviointi (JBI)	Näytön aste A-D
A) Kivistö Mari, Hautala Sanna. 2020. Dokumentoitu asiakaslähtöisyys? Vammaissosiaaliryhmittöiden prosessit asiakasdokumenttien kuvaamana.	Tarkastella vammaissosiaaliryhmittöiden prosessien asiakaslähtöisyyttä.	Kvalitatiivinen tutkimus	Prosesseissa on vielä kehitettävää.	6/6	B
B) Vilppola Johanna, Vanttaja Markku. 2021. Mieleltään haavoittuneet. Tutkimus mielenterveyskuntoutujien koulutus- ja työtoimijuu-desta.	Tarkastella, millainen on mielenterveyskuntoutujien oma näkemys kuntoutumisestaan sekä koulutus- ja työtoimijuu-destaan.	Kvalitatiivinen tutkimus	Haaveilu ja tavoitteiden asettaminen ovat tärkeitä motivaatiota sekä elämän mielekkyyttä lisääviä tekijöitä.	6/6	B
C) J. Engeland; B. H. Strand; S. T. Innstrand & E. M. Langballe. 2020. Employment and attendance in day care centres for people with mild intellectual disabilities – do age, gender, functional level or hospital admissions matter?	Tutkia iän, sukupuolen, toimintatason ja sairaalahoitoon pääsyn välistä yhteyttä työllisyyteen tai julkisesti rahoitettuun päivätoimintaan osallistumiseen lievästi kehitysvammaisilla aikuisilla Norjassa.	Kvalitatiivinen tutkimus	Ikä ja toimintatase vaikuttavat työllistymiseen tai päivätoimintaan osallistumiseen.	6/8	C

D) Julie Ann Nettoa, Polly Yeungb, Errol Cocksa ja Beverly McNamara. 2015. Facilitators and barriers to employment for people with mental illness.	Kerätä tietoa osallistujien kokemista mielenterveysongelmista, mitä työ merkitsi heille, heidän ammatillisista toiveistaan sekä työllistymisen edistäjiä ja esteitä.	Kvalitatiivinen tutkimus	Työllistymisen esteitä ovat: vaikuttavan roolin menetys, ammatillisen ympäristön haasteet, rajalliset mahdollisuudet. Edistäviä tekijöitä: mielenterveyspalveluiden tarjoajat, perhe ja ystävät.	8/10	B
E) Jessica Merrells, Angus Buchanan ja Rebecca Waters. 2019. "We feel left out": Experiences of social inclusion from the perspective of young adults with intellectual disability.	Kuvata, kuinka yhteisössä elävät nuoret kehitysvammaiset aikuiset, jotka ovat kokeneet pitkäkestoisesti yksilöllistä yhteisölähtöistä koordinaatiota ja palveluita, viettävät aikaansa, muodostavat ihmissuhteita ja tuntevat olevansa mukana; ja tutkia, kuinka kehitysvammaiset nuoret aikuiset kokevat sosiaalisen osallisuuden heidän kokemiensa kokemustensa ja näkökulmiensa perusteella.	Kvalitatiivinen tutkimus	Vaikka nuoret aikuiset ovat olleet pitkään palvelujen piirissä, he kertovat merkittävistä kokemuksista eriytymisestä ja syrjäytymisestä, jotka vaikuttavat negatiivisesti heidän elämäänsä.	8/10	C
F) Jessica Merrells, Angus Buchanan ja Rebecca Waters. 2018. The experience of social inclusion for people with intellectual disability within community recreational programs.	Kuvata kehitysvammaisten sosiaalista osallisuutta virkistystoiminnassa.	Järjestelmällinen katsaus	Kehitysvammaisten sosiaalinen osallisuus ja vapaa-ajan toimintaan osallistuminen lisääntyvät toiminnallisen itseenäisyyden lisääntyessä ja positiivisten yhteisöasenteiden myötä.	10/11	B

Liite 2. JBI arviointilomake



29.11.2018

JBI: Arviointikriteerit laadulliselle tutkimukselle

Tätä kriittisen arvioinnin tarkistuslistaa käytetään laadullisten tutkimusten metodologisen laadun arviointiin. Arvioinnin tarkistuslistaan sisältyy yhteensä 10 arviointikriteeriä, joiden yksityiskohtaiset sisällöt on kuvattu alhaalla. Arvioijan on hyvä tutustua myös Joanna Briggs Instituutin julkaisemaan katsauksen tekijöiden [käsikirjaan](#) arviointia tehdessään. Tarkistuslistan alkuperäinen englanninkielinen versio löytyy tästä [linkistä](#). Kunkin kriteerin toteutuminen arvioidaan asteikolla: Kyllä (K), Ei (E), Epäselvä (?), Ei sovellettavissa (NA). (Lockwood ym. 2015.)

Arvioija _____ Päiväys _____

Tekijä(t) _____ Vuosi _____ Nro _____

Arviointikriteeri	K	E	?	NA
1. Ovatko tutkimuksen tieteenfilosofiset lähtökohdat ja metodologia keskenään yhteensopivat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tutkimuskysymys tai tavoitteet keskenään yhteensopivat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ovatko tutkimuksen metodologia ja aineiston keruumenetelmät keskenään yhteensopivat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Ovatko tutkimuksen metodologia, aineiston kuvaus ja analyysi keskenään yhteensopivat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ovatko tutkimuksen metodologia ja tulosten tulkinta keskenään yhteensopivat?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Onko tutkijan kulttuuriset tai teoreettiset lähtökohdat kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Onko tutkijan vaikutus tutkimukseen ja tutkimuksen vaikutus tutkijaan kuvattu?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Onko tutkimukseen osallistujat ja heidän äänensä (alkuperäiset ilmaisut) kuvattu asiaankuuluvasti ja riittävällä tasolla?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Onko tutkimus toteutettu noudattaen nykyisiä eettisiä periaatteita, ja onko tutkimuksella eettisen toimikunnan hyväksyntä?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Perustuuko tutkimuksen johtopäätökset aineiston analyysiin ja tulosten tulkintaan?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Liite 3. Järjestelmällisen kirjallisuuskatsauksen induktiivisen sisällönanalyysin eteneminen

Tutkimuskysymys: Mistä tekijöistä muodostuu lievästi kehitysvammaisten mielenterveyskuntoutujien asiakaslähtöinen ja osallistava työ- ja päivätoiminta?

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Yläluokka
1) asiakaslähtöisyys edellyttää asiakkaan ja työntekijän toiminnan mahdollistamista sekä prosessien ja	1) asiakkaan ja työntekijän toiminnan mahdollistaminen	A. työntekijöiden ammatillisuus ja asenne yhteistyössä:	Saavutettavat palvelut yhteistyössä ammattilaisten kanssa A, B
2) dokumentoinnin asiakaslähtöisiä rakenteita	2) dokumentoinnin asiakaslähtöiset rakenteet		
3) että asiakkailla on mahdollisuus ilmaista tarpeitaan ja	3) mahdollisuus ilmaista tarpeet		
4) laittaa asioita vireille	4) asioiden vireille pano		
5) toteuttamaan päätöksentekoprosessin asiakkaalle läpinäkyvästi, informatiivisesti ja	5) läpinäkyvä ja informatiivinen päätöksentekoprosessi	1,7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15	Aktiivinen ja osallistuva toimija avoimessa sosiaalisessa ympäristössä C, D
6) asianmukaisesti dokumentoidusti	6) asianmukainen dokumentointi		
7) asiakkaan ja työntekijän aitoa yhteistyötä koko prosessin ajan	7) aito yhteistyö	B. palvelusien rakenteet ja saavutettavuus:	
8) työntekijän ja asiakkaan väliseen jaettuun asiantuntijuuteen	8) jaettu asiantuntijuus		
9) kumppanuuteen	9) kumppanuus	2, 5, 6, 17, 19, 28, 35, 37, 38, 39, 45, 47, 48, 49, 54,	
10) yhteiseen työskentelyyn	10) yhteinen työskentely		
11) dialogiin	11) dialogi		
12) yhteiseen ymmärrykseen	12) yhteisymmärrys	C. toimijan aktiivisuus ja omista asioista	
13) asiakkaan ja työntekijän välinen yhteinen työskentely asiakasprosessin eri vaiheissa nousee merkitykselliseksi	13) yhteistyöskentely		
14) työntekijän ammatilliseen toimijuuteen	14) ammatillinen toimijuus		
	15) laadukas dokumentointi		
	16) aktiivinen yksilö		
	17) yksilöllinen kuntoutumisprosessi		
	18) ei passiivinen sivustaseuraaja		
	19) riippumattomuus		
	20) vahva motivaatio		
	21) tavoitteellisuus opintoihin ja töihin		
	22) rohkeus yrittää		
	23) perheen esimerkki		
	24) kykenevä päätöksen tekoon omilla asioissa		
	25) aktiivinen toimija		

<p>15) laadukkaaseen dokumentointiin</p> <p>16) Toimijat olivat elämänkerrontojen perusteella aktiivisia yksilöitä,</p> <p>17) yksilöllinen kuntoutumisprosessinsa</p> <p>18) He eivät halunneet olla kuntoutumisensa passiivisia sivustaseuraajia tai</p> <p>19) toisista ihmisistä riippuvaisia.</p> <p>20) toimijoilla oli vahva motivaatio opiskeluun ja työhön</p> <p>21) Heillä oli opiskeluun ja työhön liittyviä tavoitteita ja keinoja</p> <p>22) rohkeus yrittää</p> <p>23) vanhempien tai sisarusten esimerkkiä koulutus- ja työasioissa</p> <p>24) päätöksentekokyky suhteessa omiin asioihin</p> <p>25) Kuntoutusprosessissa he olivat aktiivisia toimijoita</p> <p>26) sosiaalinen verkosto</p> <p>27) halu vastaanottaa apua eri tahoilta</p> <p>28) luottamus auttaviin tahoihin</p> <p>29) He halusivat olla osa yhteiskuntaa koulutuksen ja/tai työn kautta</p> <p>30) Heillä oli myönteinen suhtautuminen tulevaisuuteen</p> <p>31) Työtä pidetään tärkeänä avaimena mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten sosiaaliseen osallisuuteen</p> <p>32) sosiaalisuutta tärkeänä syynä, miksi</p>	<p>26) sosiaalinen verkosto</p> <p>27) halu vastaanottaa apua</p> <p>28) luottamus auttaviin tahoihin</p> <p>29) halu olla osallinen yhteiskuntaan</p> <p>30) myönteinen suhtautuminen tulevaisuuteen</p> <p>31) sosiaalinen osallisuus</p> <p>32) sosiaalisuus</p> <p>33) arvostetut sosiaaliset roolit</p> <p>34) palkkatulo</p> <p>35) osallisuuden vahvistaminen palvelutarjonnalla</p> <p>36) sosiaalinen oikeudenmukaisuus</p> <p>37) palvelukoordinaattorit ja työllisyysohjelmat</p> <p>38) tuen saaminen</p> <p>39) toiminnan arvo ja merkityksellisyys</p> <p>40) fyysiset taidot</p> <p>41) sosiaaliset taidot</p> <p>42) osallistumistasot</p> <p>43) sosiaalinen vuorovaikutus</p> <p>44) fyysiset ja sosiaaliset taidot</p> <p>45) kulttuuriset ja yhteiskunnalliset tekijät</p> <p>46) osallistujille mahdollisuus kehittyä</p> <p>47) resursointi helpottaa kehitysvammaisten ihmisten oikeutta osallistua valitsemaansa toimintaan</p> <p>48) virkistystoimintaan panostaminen edellyttää politiikan ja rahoituksen lähestymistavan</p>	<p>päätäminen:</p> <p>3, 4, 16, 18, 20, 21, 22, 24, 25, 27, 29,30, 37, 42, 50, 51,</p> <p>D. sosiaalinen ympäristö ja osallistumisen mahdollisuus:</p> <p>23, 26, 31, 32, 33, 34, 36, 40, 41, 43, 44, 46, 52, 53,55, 56, 57, 58,</p>	
---	--	--	--

<p>he haluavat työskennellä</p> <p>33) Tämä edisti arvostettujen sosiaalisten roolien kehittymistä tai uudelleenkehitystä</p> <p>34) palkkatyön ansiot keinona helpottaa rooliaan</p> <p>35) Palvelut tulee tarjota tavalla, joka vahvistaa mielenterveysongelmista kärsivien ihmisten oikeudet aktiivisina ja osallistuvina yhteiskunnan jäseninä</p> <p>36) Haavoittuvan ja syrjäytyneen ryhmän, kuten mielenterveysongelmista kärsivien, mahdollisuus päästä selkeisiin ammatillisiin opintoihin on sosiaalisen oikeudenmukaisuuden asia</p> <p>37) Palvelukoordinaattorit ja työllistämishjelmat pyrkivät tukemaan ihmisiä elämään parempaa elämää, ystävien saamista ja yhteisöllisyyttä</p> <p>38) tutkimukseen osallistuneilla oli mahdollisuus saada tukea,</p> <p>39) heillä oli vähän ystäviä, heillä oli</p> <p>40) antaa toiminnalle merkitystä ja arvoa, mikä kaikki on välttämätöntä, jotta ihmiset tuntevat olonsa sosiaalisesti osalliseksi</p> <p>41) kehitysvammaisilla henkilöillä voi nykyisten fyysisten</p>	<p>kehittämistä, jotta kehitysvammaiset voivat saada kokemuksia</p> <p>49) hyvin resursoidut ohjelmat, jotka edistävät kehitysvammaisten sitoutumista</p> <p>50) ilmaista valintajaan ja mieltymyksiään toimintaan</p> <p>51) itsenäisyyden ylläpitäminen</p> <p>52) kokemus kehitysvammaisten sosiaalisesta osallisuudesta johtaa muihin myönteisiin tuloksiin</p> <p>53) sosiaalinen osallisuus on elämänlaadun ydinalue</p> <p>54) tärkeä työskennellä sosiaalisesti osallistavien yhteisöjen hyväksi</p> <p>55) osallistuminen yhteisön virkistysohjelmiin vaikuttaa positiivisesti kokemuksiin sosiaalisesta osallisuudesta, koska se mahdollistaa tärkeän väylän ystävyyssuhteiden, taitojen ja arvostettujen roolien kehittämisessä</p> <p>56) sosiaalinen osallisuus on elintärkeä osa korkeaa elämänlaatua</p> <p>57) kehitysvammaisen osallistuminen ja panos ovat hyödyllisiä ja merkityksellisiä</p>		
---	--	--	--

<p>42) sosiaalisten taitojensa perusteella olla vaikeuksia päästä ohjelmiin ja aktiviteetteihin tai osallistua niihin täysimääräisesti</p> <p>43) osallistumistasot</p> <p>44) sosiaalinen vuorovaikutus,</p> <p>45) fyysiset ja sosiaaliset taidot</p> <p>46) kulttuuriset ja yhteiskunnalliset tekijät</p> <p>47) osallistujille mahdollisuus kehittyä</p> <p>48) resursoinnin pitäisi helpottaa kehitysvammaisten ihmisten oikeutta osallistua valitsemaansa toimintaan</p> <p>49) Kun panostetaan yhä enemmän virkistystoimintaan, tämä saattaa edellyttää politiikan ja rahoituksen lähestymistavan kehittämistä, jotta kehitysvammaiset voivat saada kokemuksia.</p> <p>50) Hyvin resursoidut ohjelmat, jotka edistävät kehitysvammaisten sitoutumista, tarjoavat yksilöille kipeästi kaivattuja mahdollisuuksia</p> <p>51) ilmaista valintojaan ja mieltymyksiään toimintaan</p> <p>52) ylläpitää itsenäisyyden tunnetta</p> <p>53) Kokemuksen kehitysvammaisten sosiaalisesta osallisuudesta yhteisön virkistyskäytössä havaittiin johtavan useisiin</p>	<p>58) arvostettu ympäristö ja arvostetut ihmiset</p>		
--	---	--	--

<p>muihin myönteisiin tuloksiin, mukaan lukien parantunut</p> <p>54) sosiaalinen osallisuus on elämänlaadun ydinalue</p> <p>55) työskentelyn tärkeyttä sosiaalisesti osallistavien yhteisöjen hyväksi, jotka edistävät virkistysohjelmia ja -aktiviteetteja henkisesti vammaisille</p> <p>56) Kehitysvammaisten osallistuminen yhteisön virkistysohjelmiin vaikuttaa positiivisesti heidän kokemuksiinsa sosiaalisesta osallisuudesta, koska se mahdollistaa tärkeän väylän ystävyysuhteiden, taitojen ja arvostettujen roolien kehittämisessä</p> <p>57) Sosiaalinen osallisuus on elintärkeä osa korkeaa elämänlaatua, joka johtaa positiivisiin tuloksiin kehitysvammaisille, ja sitä olisi edistettävä</p> <p>58) kehitysvammaisen osallistuminen ja panos ovat hyödyllisiä ja merkityksellisiä</p> <p>59) Sen on tapahduttava arvostetussa ympäristössä arvostettujen ihmisten kanssa</p>			
--	--	--	--



Avoimen haastattelun tukikysymykset

1. Käytkö tällä hetkellä työ- ja päivätoiminnassa?
 - a. Jos käyt, niin kuinka usein?
2. Mitä työ- ja päivätoimintasi sisältää tällä hetkellä?
3. Millaista tukea odotat ohjaajilta työ- ja päivätoiminnassa?
4. Millaista työ- ja päivätoimintaa haluat tulevaisuudessa?
5. Kuinka usein haluat osallistua päivätoimintaan?

Liite 7. Palautekysely opinnäytetyön implementointiin osallistuvilla

1. Kuinka hyvin palvelupolku oli suunniteltu ja valmisteltu?
2. Kuinka selkeitä olivat annetut ohjeet työpajatyöskentelyyn?
3. Kuinka hyvin työpajoissa toteutuivat osallistujien asiakaslähtöisyys ja osallisuus?
4. Vastasiko palvelun sisältö odotuksia?
5. Kuinka hyvin prosessi mielestäsi onnistui kokonaisuutena?

Jokaisessa kysymyksessä on kolme vastausvaihtoehtoa:



Liite 8. Opinnäytetyön aineistohallintasuunnitelma

1. Aineistojen yleinen kuvaus

Opinnäytetyön aineistot kerätään avoimen haastattelun, kirjallisuuskatsauksen sekä yhteiskehittämisen työpajan avulla. Tutkimuslupa haetaan Hoivatie Oy:n kehittämisjohtaja noudattaen tutkimus eettisiä periaatteita. Jokaiselta haastateltavalta henkilöltä pyydetään kirjallinen lupa käyttää tuotettua puhetta tutkimuksen aineistona.

2. Aineiston dokumentaatio ja laatu

Opinnäytetyön aineisto muodostuu avoimen haastattelun vastauksista, kirjallisuuskatsauksesta sekä yhteiskehittämisen työpajan materiaalista. Opinnäytetyön prosessiin osallistujien henkilöiden anonymisuus säilytetään koko tutkimusprosessin ajan eikä haastateltavia voi tunnistaa lopullisten tulosten pohjalta. Dokumentointi on tarkkaa ja selkeää koko prosessin ajan.

3. Säilytys ja varmuuskopiointi

Opinnäytetyön aineisto tallennetaan opinnäytetyön tekijän henkilökohtaiseen pilvipalveluun, joka suojataan salasanalla. Aineistosta tehdään varmuuskopio, joka tallennetaan muistitikulle, joka on suojattu salasanalla. Mahdollinen paperinen aineisto säilytetään lukollisessa kaapissa. Avoimet haastattelut nauhoitetaan opinnäytetyöntekijän tietokoneelle ja tallennetaan salasanalla suojattuun pilvipalveluun. Kaikki aineisto on vain opinnäytetyöntekijän käytettävissä ja saatavana.

4. Säilyttämiseen liittyvät eettiset ja laillisuuskytymykset

Opinnäytetyön aineiston keräämisessä ja säilyttämisessä noudatetaan hyvän tieteellisen käytännön periaatteita. Aineistossa ei ole tunnistettavia henkilötietoja ja aineisto on vain opinnäytetyöntekijän saatavissa ja käytössä. Tutkimuslupa haetaan tilaajalta noudattaen tutkimus eettisiä periaatteita. Opinnäytetyöhön osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

5. Aineiston avaaminen ja pitkäaikaissäilytys

Aineiston pitkäaikaissäilytystä ei tulla tekemään vaan opinnäytetyössä käytetty aineisto tuhoetaan asianmukaisesti opinnäytetyön valmistumisen jälkeen.