



Vaasan yliopisto
UNIVERSITY OF VAASA

Jessica Nygård

**MIELENTERVEYSKUNTOUTUJIIEN OSALLISUUS ASUMISYKSIKÖ MAININGIN
MUUTOSPROSESSISSA**

Johtamisen yksikkö
Sosiaali- ja terveyshallintotieteen
pro gradu -tutkielma
Hallintotieteiden maisteriohjelma

Vaasa 2020

VAASAN YLIOPISTO**Johtamisen yksikkö**

Tekijä:	Jessica Nygård	
Tutkielman nimi:	Mielenterveyskuntoutujien osallisuus asumisyksikkö Mainingin muutosprosessissa	
Tutkinto:	Hallintotieteiden maisteri	
Oppiaine:	Sosiaali- ja terveyshallintotiede	
Työn ohjaaja:	Pirkko Vartiainen	
Valmistumisvuosi:	2020	Sivumäärä: 85

TIIVISTELMÄ:

Asiakkaiden osallisuus on noussut keskeiseksi teemaksi sosiaali- ja terveyspalveluissa. Osallisuuskeskustelun keskiössä ovat olleet erityisesti syrjäytymisvaarassa olevat kansalaiset heidän puutteellisista vaikutusmahdollisuuksistaan johtuen. Osallisuuden edistämisen tärkeyttä on perusteltu sillä, että se lisää palveluiden laatua, tarpeeseen vastaamista, vahvistaa osallistujien itseluottamusta ja varmistaa asiakaslähtoisemmät palvelut. Sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjien osallisuutta on tavallisesti pyritty edistämään asiakastyön kautta. Sen rinnalle on keskusteluissa noussut myös palveluiden käyttäjien osallistaminen hallinnon tasolla. Osallisuuden hyödyistä ja eduista huolimatta sen toteutumisessa on kuitenkin vielä suuria puutteita.

Tämän tutkimuksen tarkoituksena on tarkastella mielenterveyskuntoutujien osallisuutta asumisyksikkö Mainingin muutosprosessissa. Tarkoituksena on selvittää, miten asiakkaat kokevat osallisuuden, ja millaisia näkemyksiä työntekijöillä on asiakkaiden osallisuudesta muutosprosessissa. Lisäksi tutkitaan eroavatko asiakkaiden ja työntekijöiden näkymykset toisistaan. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys rakentuu osallisuuden käsitteestä, asiakkaiden ja henkilöstön näkökulmista osallisuuteen sekä osallisuudesta kolmannella sektorilla.

Tutkimuksen lähestymistapa on aineistolähtöinen laadullinen tutkimus. Tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastattelun avulla. Haastatteluun osallistui kolme asiakasta ja kuusi työntekijää. Aineisto analysoitiin sisällönanalyysillä. Tutkimustulosten tarkastelussa keskitytään neljään aineistosta nousevaan teemaan: muutokseen orientoitumiseen, vuorovaikutukseen, osallistumiseen ja kokemukseen muutosprosessista.

Tutkimustulosten perusteella asiakkaat kokivat saaneensa osallistua muutosprosessissa. Asiakkailla oli kiinnostusta osallistua ja he olivat tyytyväisiä osallistumisensa tasoon ja kokivat, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa päätöksentekoon. Asiakkaat osallistuivat vahvimmin omaa elämää koskevaan päätöksentekoon. Työntekijät kokivat, että asiakkaiden osallisuus toteutui ihan hyvin, mutta he olisivat toivoneet, että asiakkaat olisivat voineet osallistua vielä enemmän. Tutkimuksen perusteella työntekijät ovat keskeisessä roolissa asiakkaiden osallistumisen mahdollistamiseksi. Työntekijöiden keskuudessa koettiin kuitenkin epätietoisuutta siitä, miten asiakkaita olisi voinut osallistaa vielä paremmin muutostilanteessa. Tarvitaan siis uutta osamista ja välineitä asiakkaiden laajemman osallistamisen mahdollistamiseksi.

AVAINSANAT: osallisuus, osallistaminen, osallistuminen, palvelunkäyttäjä, sosiaali- ja terveyspalvelut

Sisällys

1	Johdanto	5
1.1	Tutkimuksen taustaa	5
1.2	Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset	6
2	Kansalaisen osallisuuden moniulotteisuus	8
2.1	Osallisuuden määritelmä ja rakentuminen	8
2.2	Osallistumisen tasot	15
2.3	Osallisuuden edistäminen	19
2.4	Asiakkaan ja henkilöstön näkökulma osallisuuteen	28
2.5	Osallisuus kolmannen sektorin muutostilanteessa	33
3	Tutkimuksen aineistot ja menetelmät	39
3.1	Tutkimuskohteen kuvaus	39
3.2	Tutkimusmenetelmät ja -aineistot	41
3.3	Tutkimusaineiston keruu ja analysointi	44
4	Tutkimustulokset	48
4.1	Asiakkaiden kokemukset omasta osallisuudesta muutosprosessissa	48
4.2	Työntekijöiden näkemykset asiakkaiden osallisuudesta muutosprosessissa	53
4.3	Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemysten tarkastelu	63
5	Johtopäätökset ja pohdinta	67
5.1	Tutkimustulosten tarkastelu ja pohdinta	67
5.2	Tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin arviointi	70
5.3	Tulosten hyödyntäminen ja jatkotutkimusehdotukset	72
	Lähteet	73
	Liitteet	81
	Liite 1. Saatekirje	81
	Liite 2. Suostumuslomake	82
	Liite 3. Asiakkaiden haastattelurunko	83
	Liite 4. Työntekijöiden haastattelurunko	84
	Liite 5. Esimiehen ja toiminnanjohtajan haastattelurunko	85

Kuviot

Kuvio 1.	Asiakkaan osallistumisen edellytykset (Lappalainen, 2014: s. 87).	10
Kuvio 2.	Osallisuus syrjäytymisen vastaparina (Raivio & Karjalainen, 2013: s. 17).	11
Kuvio 3.	Sosiaalisen osallisuuden malli (Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 592).	12
Kuvio 4.	Arsteinin osallistumisen tikapuut (Arstein, 1969). Suomentokset Raisiota ja muita mukailleen (2017: s. 11).	16
Kuvio 5.	Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajärvi, 2009: s. 109).	45

Taulukot

Taulukko 1.	Asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmaerot osallisuuteen	33
Taulukko 2.	Osallisuus kolmannen sektorin muutostilanteessa	38
Taulukko 3.	Asiakkaiden aineiston analyysin toteutus	46
Taulukko 4.	Henkilöstön aineiston analyysin toteutus	47

1 Johdanto

1.1 Tutkimuksen taustaa

Kansalaisten osallisuus on viime vuosina noussut keskeiseksi yhteiskunnalliseksi teemaksi. Osallisuuden käsite on keskusteluissa keskittynyt erityisesti syrjäytymisvaarassa olevien ihmisryhmien asemaan sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden kehittämiseen. Asiakkaan osallisuuden merkitys on korostunut erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa. Syynä tähän on, että palveluiden käyttäjillä on usein puutteelliset vaikutusmahdollisuudet johtuen työttömyydestä, toimeentuloon liittyvistä ongelmista ja sosiaalisesta syrjäytymisestä. Osallisuuden merkitys korostuu erityisesti sellaisten ihmisryhmien kohdalla, jotka ovat syystä tai toisesta heikommassa asemassa yhteiskunnassa tai heillä on muuten rajoittuneet vaikuttamisen mahdollisuudet. (Raivio & Karjalainen, 2013: s. 12, 15, 35; Kokkonen, Närhi & Matthies, 2013: s. 35.)

Osallisuudella voidaan nähdä olevan merkittäviä yhteiskunnallisia vaikutuksia. Osallisuuden nähdään lähtökohtaisesti vähentävän syrjäytymisriskiä, lisäävän yhteiskuntaan sosiaalista kestävyyttä sekä edistävän oikeudenmukaisuutta ja yhdenvertaisuutta yhteiskunnassa. Yhteiskunnan näkökulmasta keskeinen osallisuuden ulottuvuus on sosiaalinen osallisuus. Sen keskeisenä tavoitteena on ohjata yhteiskunnan ulkopuolella olevia ihmisiä lähemmäs yhteiskunnan eri palveluja. Keskeisinä tekijöinä sosiaalisessa osallisuudessa ovat yhdenvertaiset oikeudet, mahdollisuus sosiaaliturvaan, sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuus sekä työmarkkinoille pääsy. (Matthies, 2014: s. 8; Raivio & Karjalainen, 2013: s. 17; Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 589.)

Osallisuuden hyödyistä ja eduista huolimatta sen toteutumisessa on vielä suuria puutteita, jotka korostuvat erityisesti sosiaali- ja terveyspalveluissa. Hyvinvointipalvelujen tehtävänä olisi tukea syrjäytymisvaarassa olevia sekä tukea ihmisiä heidän osallisuuskamppailuissaan. Samalla hyvinvointipalvelut kuitenkin rajaavat, kenellä on mahdollisuus osallistua esimerkiksi sosiaalisten oikeuksien kautta ja keneltä pääsy on estetty. (Matthies, 2014: s. 8.) Osallisuuden edistämisen tärkeyttä on perusteltu sillä, että se

lisää palveluiden laatua ja tarpeeseen vastaamista, tehostaa toimintaa, vahvistaa osallistujien itseluottamusta, opettaa demokratiaa ja auttaa järjestelmää saavuttamaan paremman hyväksynnän ja tuen (Heikkilä & Julkunen, 2003: s. 5–6). Palvelunkäyttäjien osallisuuden edistämiseksi onkin esitetty erilaisia näkökulmia. Näihin sisältyy muun muassa matalan kynnyksen ensikontaktit, ennaltaehkäisevä työ, ammattilaisten osaamisen laajentaminen sekä palvelun käyttäjien kokemusten ja tiedon arvostuksen lisääminen (Kettunen, 2019; Laitila, 2010: s. 4). Kirjallisuudessa on korostettu, että palvelun käyttäjien osallisuutta voidaan edistää niin hallinnon tasolla kuin palvelun asiakkuuden kautta (ks. esim. Niiranen, 2002: s. 67).

1.2 Tutkimuskohde ja tutkimuskysymykset

Tämän pro gradu –tutkielman tarkoituksena on tutkia mielenterveyskuntoutujien osallisuutta. Aihe liittyy asiakkaiden osallisuuden toteutumiseen ja aiempaa aktiivisempaan rooliin palvelun käyttäjänä. Mielenterveyskuntoutujalla viitataan täysi-ikäiseen henkilöön, joka tarvitsee kuntouttavia palveluja ja mahdollisesti apua asumisen järjestämiseksi tai asumispalvelua mielenterveyden häiriön takia. Mielenterveyskuntoutuksella taas tarkoitetaan kuntouttavien palvelujen kokonaisuutta, jotka on suunniteltu asiakkaan ja asiantuntijan yhteistyössä yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Asiantuntijan tehtävän on toimia yhteistyökumppanina tukien, motivoiden ja rohkaisten kuntoutujaa kuntoutustavoitteiden asettamisessa ja toteuttamisessa. (Leppo, Hansson & Taipale, 2007: s. 13.)

Kiinnostus aihetta kohtaan on herännyt työskenneltyäni kuntoutuskodissa asuvien mielenterveyskuntoutujien ohjaajana. Osallisuuden toteutuminen kyseisen asiakasryhmän kohdalla on haastavaa, sillä asiakkaalla ei aina ole kykyä tai voimavaroja tehdä itsenäisiä päätöksiä. Ammattilaisen rooli on merkittävä, jotta asiakkaalla on käytössään riittävä informaatio ja vertailumahdollisuus. Asiantuntijalla voi siis nähdä olevan merkittävä rooli asiakkaan osallisuuden toteutumisessa. Osallistaminen vaatii omasta kokemuksestani hyvää ammattitaitoa, tilanteenlukutaitoa, asiakkaan tuntemista sekä luottamusta.

Tämä tutkimus toteutetaan toimeksiantona Pohjanmaan sosiaalipsykiatriselle yhdistykselle. Tutkimuksen tavoitteena on saada kvalitatiivista tietoa osallisuuden toteutumisesta asumispalveluyksikkö Mainingin muutosprosessista. Maininki muutti yhteisöasumisen muodosta tuetun asumispalvelun muotoon keväällä 2018. Tutkimuksen tarkoituksena on tutkia asiakkaiden osallisuuden toteutumista asumisyksikön muutosprosessissa asiakkaiden itsensä sekä henkilöstön näkökulmista sekä analysoida eroavatko asiakkaiden ja henkilöstön näkemykset toisistaan. Tutkimuskysymyksiäni ovat:

1. Mitä osallisuus on kolmannen sektorin muutostilanteessa?
2. Miten asiakkaat kokevat osallisuuden, ja millaisia näkemyksiä työntekijöillä on asiakkaiden osallisuudesta asumisyksikkö Mainingin muutosprosessissa?
3. Eroavatko asiakkaiden ja työntekijöiden näkemykset toisistaan?

Tämä tutkimus toteutetaan laadullisena tutkimuksena, jossa tarkastellaan asiakkaiden ja työntekijöiden omakohtaisia kokemuksia. Tutkimuksen teoreettinen viitekehys koostuu osallisuuden määritelmästä, työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmista osallisuuden ja kolmannen sektorin osallisuudesta. Teorian pohjalta ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastataan luvussa kaksi. Tässä tutkimuksessa on viisi päälukua. Ensimmäisessä luvussa kuvaan tutkimuksen taustaa, tutkimuskohdetta ja tutkimuskysymyksiä. Toisessa luvussa esittelen tutkimuksen teoreettisen viitekehysten. Neljännessä pääluvussa käyn läpi tutkimuksen aineiston ja menetelmät. Tutkimustulokset esitetään neljännessä pääluvussa ja viidennessä luvussa esitän tutkimuksen johtopäätökset, pohdinnan, tutkimuksen luotettavuuden ja jatkotutkimusehdotukset.

2 Kansalaisen osallisuuden moniulotteisuus

Tässä luvussa kuvaan osallisuuden eri määritelmiä ja siihen kytkeytyviä lähikäsitteitä. Tarkastelen myös osallistumisen eri tasoja, osallisuuden edistämistä, asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmia osallisuuteen sekä osallisuutta kolmannella sektorilla.

2.1 Osallisuuden määritelmä ja rakentuminen

Osallisuus voidaan määritellä eri lähestymisnäkökulmia hyödyntäen. Sitä voidaankin kutsua eräänlaiseksi sateenvarjokäsitteeksi, joka kokoaa eri näkökulmat yhteen. Osallisuus voidaan yleisesti määrittää liittymiseksi, kuulumiseksi, yhteensopivuudeksi, mukaan ottamiseksi, osallistumiseksi, vaikuttamiseksi ja demokratiaksi. Osallisuus nähdään oman elämän kulkuun vaikuttamisena, mahdollisuuksina, toimintoina, palveluina ja yhteisinä asioina. (Isola, Kaartonen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi, 2017: s. 3, 5.)

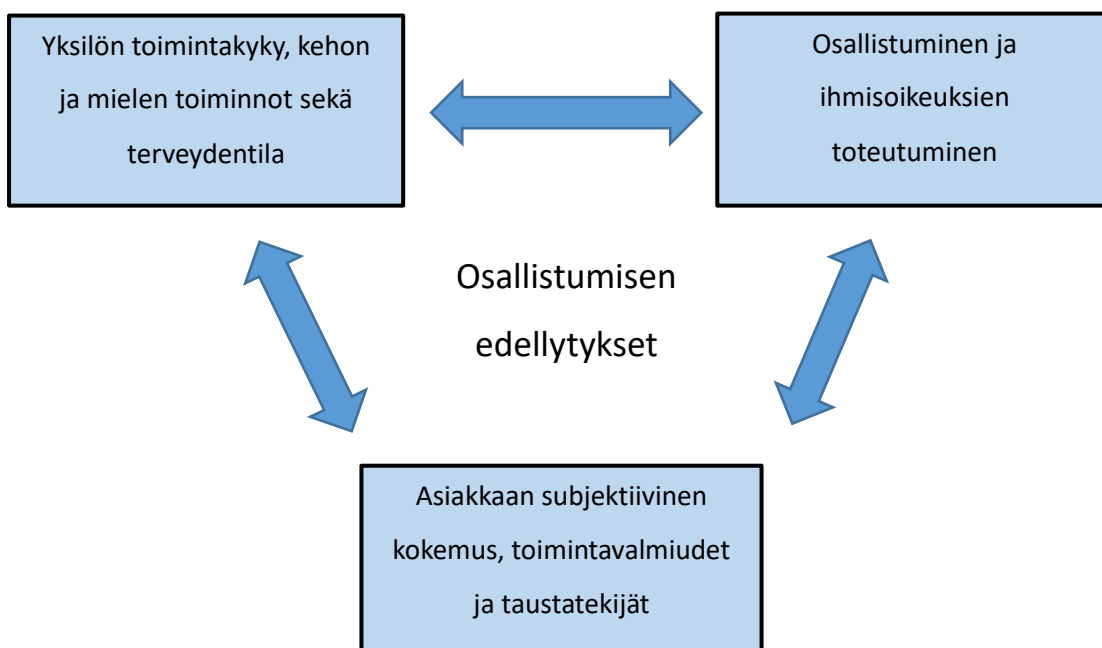
Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke Sokrassa osallisuus nähdään keskeisenä erilaisiin elämän merkitystä lisääviin hyvinvoinnin lähteisiin sekä vuorovaikutussuhteisiin liittymisenä (Isola ja muut, 2017: s. 3). Osallisuus rakentuu vuorovaikutuksessa ihmisten sekä ihmisten ja luonnon välillä. Se ei ole yksilöllinen eikä rakenteellinen ominaisuus. Osallisuuden piirteet, kuten oleminen, toimiminen ja osallistuminen vaikuttavat toimijuuden mahdollisuuksiin ja rajoituksiin. Toisin sanoen siihen, miten ihminen tulkitsee pystyvänsä vaikuttamaan tarpeisiinsa ja resursseihinsa. (Isola ja muut, 2017: s. 16.)

Osallisuus kytetään helposti samalta kuulostavat käsitteet osallistuminen ja osallistaminen. Ne ovat kuitenkin eri käsitteitä ja niillä on erilainen merkitys. Osallistumisella viitataan aktiiviseen yhteisiin asioihin vaikuttamiseen, järjestö- ja yhdistystoimintaan tai äänestämiseen. Keskeisenä piirteenä on vaikutusmahdollisuudet. Raivion ja Karjalaisen (2013: s. 14) mukaan osallistuminen ei kuitenkaan vielä takaa toteutunutta vaikuttamista. Heikkilän ja Julkusen (2003: s. 4) mukaan osallistumisen tulisi aina edellyttää,

että sillä on jokin vaikutus palveluprosessiin. Osallistamisella taas viitataan kansalaiseen kohdistuvaan, ulkopuolelta tulevaan kehoitukseen osallistua yhteiskunnallisiin toimintoihin, kuten hankkeisiin (Koskiahho, 2002: s. 37).

Osallisuudessa on kyse yksilöllisistä tunteista, kuten palvelun käyttäjän kokemus vaikutusmahdollisuuksista. Heikkilän ja Julkusen (2003: s. 4) mukaan osallisuudesta on kyse silloin, kun otetaan osaa johonkin toimintaan. Leemann ja Hämäläinen (2016: s. 587) kuvaavat artikkelissaan, että asiakkaan osallistuminen ja osallisuus ovat keskeisiä asiakasosallisuudessa. Osallisuus vahvistaa asiakkaan roolia ja kokemusta osallisuudesta palvelujen suunnittelussa. Osallistumiseen ja osallisuuteen liittyvät keskeisesti myös voimaantuminen, sitoutuminen, yhteistoiminta, kumppanuus ja vaikuttaminen. (Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 587.) Tämän työn pääkäsitteenä on osallisuus, josta puhuttaessa viitataan laajempaan, omakohtaiseen kokemukseen omasta osallisuudesta. Osallisuuden rinnalla käytetään myös käsitettä osallistuminen, jota käytetään puhuttaessa keinoista ja menetelmistä osallisuuden saavuttamiseksi.

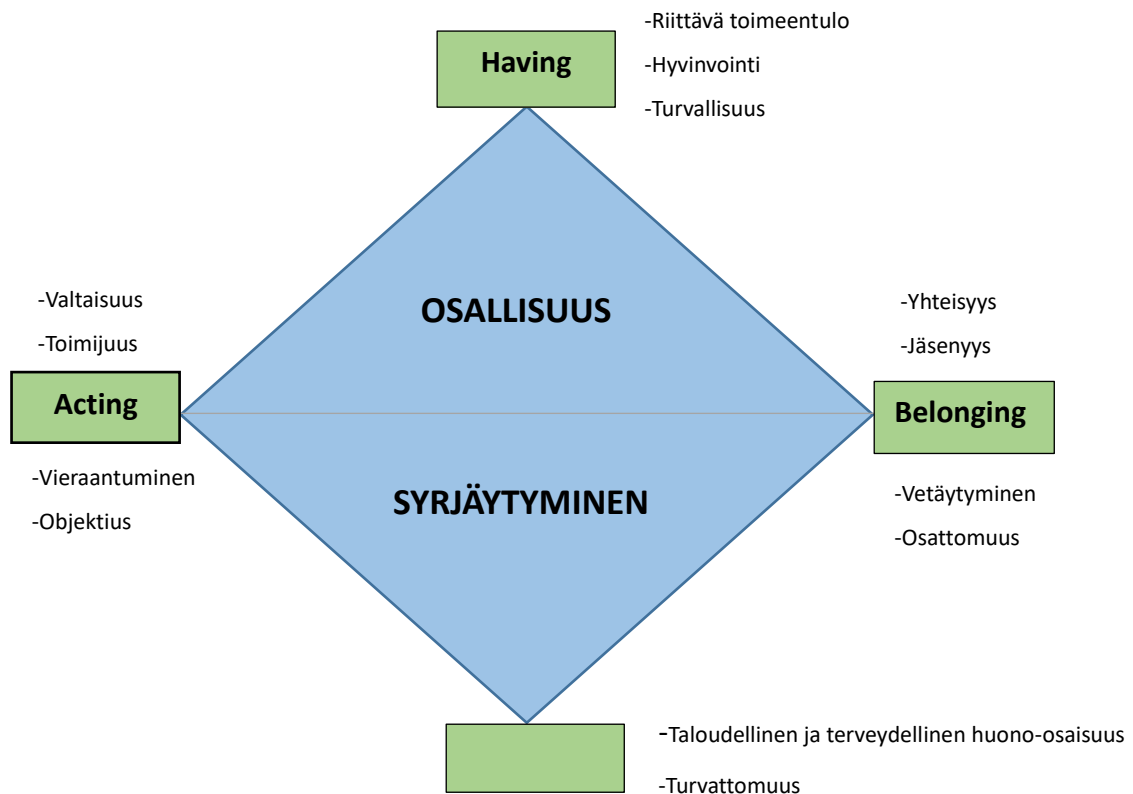
Osallisuuteen ja osallistumiseen vaikuttaa merkittävästi yksilölliset tekijät. Leemann ja Hämäläinen (2016: s. 586) tuovat esille koulutuksen, terveyden, ikääntymisen sekä mielenterveyden ongelmien merkityksen. Platt (2008: s. 409) tuo artikkelissaan esille koulutuksen lisäksi tulotason. Isola ja muut (2007: s. 29) mainitsevat yhteyden omiin tarpeisiin ja voimavaroihin. Lappalainen (2014: s. 87) on jäsennellyt asiakkaan osallistumisen edellytykset kolmeen näkökulmaan (ks. kuvio 1). Yhdessä ne muodostavat vuorovaikutteisen kehän. Kuviossa yksilön toimintakyvyllä viitataan konkreettisesti perustoiminnoista suoriutumiseen, kuten liikkumiseen, itsestä huolehtimiseen ja oppimiseen. Niillä on merkittävä vaikutus yksilön mahdollisuuksiin ja edellytyksiin osallistua. Toimintavalmiudet, taustatekijät ja voimavarat ovat keskeisiä edellytyksiä osallistumiselle. Ihmisoikeuksien toteutuminen ja osallistuminen ovat kaikkien ammattilaisten tavoitteena. Osallistuminen voi keskittyä eri osa-alueille, kuten kotielämään, ihmissuhteisiin, työllistymiseen sekä kansalaisyhteiskuntaan. (Lappalainen, 2014: s. 87–88.)



Kuvio 1. Asiakkaan osallistumisen edellytykset (Lappalainen, 2014: s. 87).

Osallisuus rakentuu eri tekijöistä. Matthies (2014: s. 8) kuvaa osallisuutta ja syrjäytymistä saman viivan ääripäinä, jossa kansalaiset tasapainoilevat elämänsä aikana suhteessa eri alueisiin, kuten koulutukseen, tuloihin, sosiaalisiin verkostoihin ja yleiseen hyvinvointiin. Lähtökohtaisesti osallisuus nähdään syrjäytymisen vastaparina. Raivio ja Karjalainen (2013: s. 16) tarkastelevat osallisuutta kolmen ulottuvuuden valossa: having, acting ja belonging. Having viittaa elintasoon, kuten riittävään toimeentuloon, hyvinvointiin ja taloudelliseen osallisuuteen. Acting viittaa toimijuuteen sekä toiminnalliseen osallisuuteen. Belonging viittaa suhteisiin, kuten yhteisöihin kuulumiseen, jäsenyyteen sekä yhteisölliseen osallisuuteen. Raivion ja Karjalaisen mallin pohjana toimii Erik Allardtin vuonna 1976 luotu, yksi tunnetuimmista sosiaalisen osallisuuden malleista. Allardtin mallissa hyvinvoinnin ulottuvuudet ovat having, loving ja being. Having eli elintaso koostuu terveydestä, työllisyydestä ja asunnosta. Loving eli yhteisyysuhteet koostuvat ihmissuhteiden tarpeesta. Being eli itsensä toteuttaminen koostuu osallistumisesta ja osallisuudesta. (Raivio & Karjalainen, 2013: s. 16; Allardt, 1976: s. 39–40, 42, 46, 50.)

Raivion ja Karjalaisen (2013: s. 17) mukaan kullakin osallisuuden ulottuvuudella on myös negatiivinen vastapari (ks. kuvio 2). Osallisuusulottuvuudella tapahtuva vajeus vähentää osallisuutta ja lisää syrjäytymisriskiä. Täysi osallisuus ei toteudu, jos ulottuvuudet eivät ole tasapainossa. Tasapaino osallisuuden ulottuvuuksissa ilmenee yksilötason hyvinvointina, mikä heijastuu yhteiskuntaan sosiaalisena kestävyyttenä. (Raivio & Karjalainen, 2013: s. 7.)

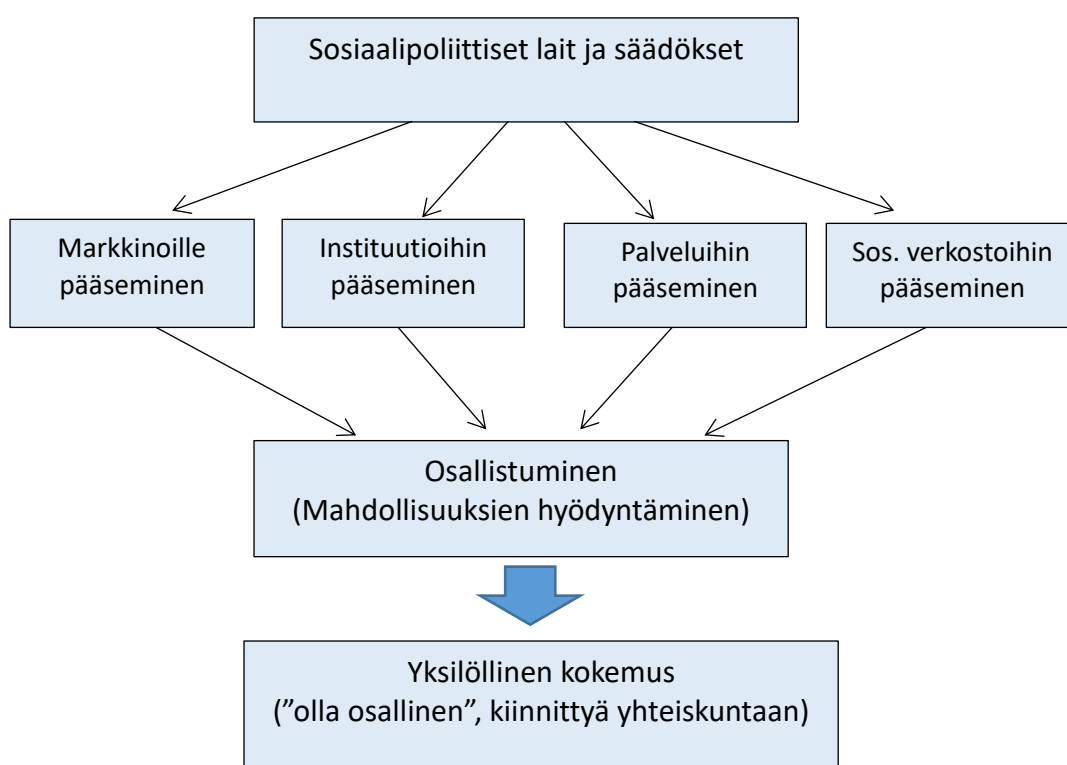


Kuvio 2. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina (Raivio & Karjalainen, 2013: s. 17).

Osallisuuden keskeiset käsitteet

Sosiaalinen osallisuus on keskeinen käsite puhuttaessa syrjäytymisen ehkäisystä ja köyhyyden torjumisesta. Se voidaan hahmottaa yleisesti arvotavoitteeksi, jonka avulla voidaan edistää oikeudenmukaista ja yhdenvertaista yhteiskuntaa. (Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 589.) Leemannin ja Hämäläisen (2016: s. 589) mukaan sosiaalisen osallisuuden keskeisenä tavoitteena on ohjata yhteiskunnan ulkopuolella olevia ihmisiä lähemmäs yhteiskunnan eri palveluja. Tällä viitataan yhdenvertaisiin oikeuksiin sekä

mahdollisuuksiin osallistua yhteiskunnan toimintaan. Se tarkoittaa osallistumista taloudelliseen, poliittiseen, sosiaaliseen ja kulttuuriseen toimintaan, joilla on merkitystä ihmisen hyvinvoinnin kannalta. Sosiaalisella osallisuudella viitataan usein sosiaaliturvaan, sosiaali- ja terveyspalveluiden saatavuuteen tai työmarkkinoille pääsyyn. Sosiaalinen osallisuus on yksilöstä riippuvaista ja siihen vaikuttavat sosiaaliset suhteet, sosiaalinen toimintakyky ja osallisuuden kokemus. (Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 589.) Leemannin ja Hämäläisen (2016: s. 592) malli sosiaalisesta osallisuudesta (ks. kuvio 3) havainnollistaa osallisuuden eri ulottuvuuksia ja näkökulmia.



Kuvio 3. Sosiaalisen osallisuuden malli (Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 592).

Raivio ja Karjalainen (2013: s. 14) tuovat ilmi myös toimintakyvyn ja toimintamahdollisuuksien keskeytyksen osallisuudessa. Toimintamahdollisuudet voidaan määritellä esimerkiksi vapaudeksi tavoitella yksilön ja yhteisön arvostamia asioita. Kaikilla tähän ei ole kuitenkaan mahdollisuutta. Esimerkiksi köyhällä ei ole vapautta tavoitella niitä asioita, joita yksilöt ja yhteisöt arvostavat, saati muuttaa omia resurssejaan toiminnoiksi, joita arvostaa. Lisäksi sellaiset vuorovaikutusympäristöt, joita tarvitaan osallisuuden

rakentumisella puuttuvat heiltä. (Isola ja muut, 2017: s. 9, 17.) Sosiaalisten verkostojen merkitys korostui esimerkiksi Plattin (2008: s. 409) tummaihoisiin amerikkalaisiin kohdistuneessa tutkimuksessa, jossa selvisi, että osallistuminen oli todennäköisempää, kun yksilö oli kiinni sosiaalisissa verkostoissa.

Osallisuus osana demokratiaa

Kuntalaisten osallistumismahdollisuudet on määritetty laissa. Perustuslain mukaan kansalaisilla on oikeus osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa itseä koskevaan päätöksentekoon (Perustuslaki, 1999/731, §14). Kuntalain mukaan valtuuston on huolehdittava kuntalaisten edellytyksistä osallistua ja vaikuttaa kunnan toimintaan. Osallistamista voidaan edistää seuraavasti:

- valitsemalla palvelujen käyttäjien edustajia kunnan toimielimiin
- järjestämällä kunnan osa-alueita koskevaa hallintoa
- tiedottamalla kunnan asioista ja järjestämällä kuulemistilaisuuksia
- selvittämällä asukkaiden mielipiteitä ennen päätöksentekoa
- järjestämällä yhteistyötä kunnan tehtävien hoitamisessa
- avustamalla asukkaiden oma-aloitteista asioiden hoitoa, valmistelua ja suunnittelua
- järjestämällä kunnallisia kansanäänestyksiä (Kuntalaki 1995/365, §27.)

Osallisuus liittyy keskeisesti demokratiaan. Kansalaisten ja kuntalaisten osallistuminen on tärkeää demokratian toteutumiseksi. Keskeisenä vaikuttamismenetelmänä on edustuksellinen demokratia. Suomessa kansalaisten osallistumista palveluiden kehittämiseen ei ole kuitenkaan juurikaan painotettu. (Valtioneuvosto, 2002: s. 4; Tritter, 2009: s. 210; Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 586.) Leemannin ja Hämäläisen (2016: s. 586) mukaan edustuksellinen demokratia tuottaa haasteita maantieteellisen koon vuoksi isommissa kunnissa. Pieniä kokeiluja on kuitenkin tehty, kuten asiakasraateja, vertais-tukea ja kokemusasiantuntijoita. Huolimatta lakisäätöistä vaatimuksista ja ohjeistuk-

sista, joissa vaaditaan ja rohkaistaan käyttäjien osallistumista ja kumppanuutta, on todellisuus yhä monimutkainen ja epäselvä (Beresford, 2001: s. 501). Laitilan (2010: s. 4) mukaan esimerkiksi sosiaali- ja terveystalveuissa suoria osallistumismahdollisuuksia ei ole vielä riittävästi kehitetty. Se edellyttäisi hänen mukaan ammattilaisilta uutta osaamista ja arvostusta palvelunkäyttäjien kokemusta ja tietoa kohtaan.

Osallisuus suomalaisessa hyvinvointiyhteiskunnassa

Suomalaisen palvelujärjestelmän tarkoituksena on lisätä yksilön toimintavalmiuksia. Kaikkein heikoimmassa asemassa olevan näkökulmasta se ei sitä välttämättä kuitenkaan tee. Palvelut eivät esimerkiksi korjaa vuorovaikutuksen puutetta tai vertaisuutta. Ongelmana sosiaaliturvajärjestelmässämme on se, että se ei ole riittävän ennakoiva ja kohtuullinen. Haasteellista on myös sen ymmärrettävyys. Isola ja muut (2017: s. 20) väittävät, että järjestelmän tulisi luoda vertaisuuden kokemusta yhteiskuntaryhmästä riippumatta sekä vastata merkityksellisuuden tarpeeseen. Heidän mielestään olisi aika siirtyä nykyisestä "one size fits all" -ratkaista uuteen malliin, joka tukee paremmin yksilöllisyyttä. He tarjoavatkin ratkaisuksi osallisuustyötä, joka perustuu yksilön osallisuuden vaalimiseen, ei ongelmalähtöisiin palveluihin. (Isola ja muut, 2017: s. 19–21, 32.) Matthies (2014: s. 8) kuvaa, kuinka hyvinvointipalveluiden yhteiskunnallisena tehtävänä olisi tukea ihmisiä heidän kamppailuissa osallisuuteen sekä tarjota tukea syrjäytyneille ja syrjäytymisvaarassa oleville. Samaan aikaan hyvinvointipalvelut kuitenkin vetävät viivoja niiden väliin, joilla on mahdollisuus osallistua esimerkiksi sosiaalisten oikeuksien kautta, ja joilla pääsy on estetty. (Matthies, 2014: s. 8.)

Pyrittäessä edistämään osallisuutta, kohdistuu huoli usein tiettyihin ihmisryhmiin. Heistä käytetään erilaisia termejä, kuten riskiryhmät, heikossa asemassa olevat, pitkäaikaistyöttömät, syrjäytymisvaarassa olevat tai jo syrjäytyneet. Syrjäytyneiksi leimatut eivät välttämättä itse kuitenkaan miellä itseään syrjäytyneiksi. Kysymys onkin tietynlaisesta vallankäytöstä luokitella ihmisiä joko osallisiksi tai syrjäytyneiksi. (Raivio & Karjalainen, 2013: s. 15.) Raivio ja Karjalainen (2013: s. 15) kutsuvat tätä klassiseksi me-ja-

muut –ajatteluksi, joka on perinteisiä yhteiskunnallisia tapoja hahmottaa maailmaa. Heidän mukaan tällaiseen yksilötason tarkasteluun liittyy kuitenkin vaara, että ihmiset, jotka eivät noudata yhteiskunnan asettamia hyvän elämän normeja leimataan syrjäytyneiksi. Beresfordin (2001: s. 203) mukaan me-ja-muut –ajattelu korostaa ja rohkaisee ”meitä” aliarvioimaan ja syrjimään ”muita”, ja kieltämään sen, mikä yhdistää ”meidät” ”heihin”. Se korostaa näihin luokkiin kuuluvien ihmisten erilaisia arvoja ja elämäntapoja, poikkeavuuksia ja hyväksytyjen arvojen hylkäämistä. Tutkimukset ovat osoittaneet, että leimautumisesta johtuvalla häpeän tunteella voi olla vakavia seurauksia. (Beresford, 2001: s. 203.)

2.2 Osallistumisen tasot

Osallistuminen voidaan jakaa suoraan ja epäsuoraan osallistumiseen. Epäsuorana osallistumisena voidaan nähdä äänestäminen ja rahan lahjoittaminen. Suora osallistuminen voidaan taas jakaa kolmeen tapaan. Ensimmäinen tapa on deliberaation tapainen toiminta, jossa suuri joukko ihmisiä jaetaan pienempiin ryhmiin. Ryhmien tarkoituksena on keskustella keskenään ja jakaa mielipiteitään toisten ryhmäläisten kanssa. Toinen tapa on osallistaa yksittäisiä ihmisiä. Esimerkkinä mielipiteen jakaminen Internetin keskustelupalstoilla. Keskeistä tällaisessa osallistumisessa on sen lyhytkestoisuus ja mahdollisuus mielipiteen nopealle leviämislle. Internetistä onkin muodostunut uusi osallistumisen muoto, jossa yksilöt voivat ilmaista omia mielipiteitään, ideoitaan tai huolenaiheitaan. Kolmas tapa on tyypillistä suoraa osallistumista, joka on vakiintunut suurimpaan osaan julkisista instituutioista, ja jota usein ohjaa laki. Esimerkkejä tällaisista toiminnoista ovat vanhempainyhdistykset ja kaupunginvaltuustot. (Nabatchi & Leighninger, 2015: s. 14–15, 17, 21.)

Yksi osallistumisen taso on kansalaisosallistuminen. Sillä viitataan toimintaan, jossa kansalaiset itse osallistuvat palvelujen tuottamiseen. Kansalaisosallistuminen on erittäin monimuotoista ja sitä voi toteuttaa kuka tahansa. Tarkoituksena on tuoda esiin omat tarpeet ja puolustaa oikeuksia. (Matthies, 2013: s. 12.) Yksi tunnetuin kansalaisosallistumisen malli on Arsteinin osallistumisen tikapuut (ks. kuvio 4). Mallissa osallis-

tuminen on jaettu osallistumattomuuteen, näennäesvaikuttamiseen ja kansalaisten todelliseen vallankäyttöön. Osallistumattomuus sisältää manipulaation ja terapian askelmat. Manipulaatiossa kansalaisia valistetaan kertomatta kuitenkaan koko totuutta. Tavoitteena on saada kansan tuki päätökselle. Terapian tavoitteena on ikään kuin ”korjata kansalaiset” eli saada kansan arvot ja asenteet sopimaan paremmin vallitsevaan yhteiskuntaan. (Raisio, Puustinen, Hyytiäinen & Wiikinkoski, 2017: s. 11; Arnstein, 1969: s. 217.)



Kuvio 4. Arsteinin osallistumisen tikapuut (Arstein, 1969). Suomentokset Raisiota ja muita mukaillen (2017: s. 11).

Näennäesvaikuttaminen sisältää informoinnin, konsultoinnin ja sovittelun askelmat. Informoinnilla viitataan yksisuuntaiseen tiedon välittämiseen kansalaisille. Konsultoinnissa on taas kyse kuulemis- ja kyselytilaisuuksien järjestämisestä. (Raisio ja muut, 2017: s. 11–12.) Raision ja muiden (2017: s. 12) mukaan sovittelussa kansalaisista koostetaan erilaisia neuvoa antavia komiteoita ja otetaan mukaan erilaisiin toimielimiin. Näennäesvaikuttaminen voidaan yleisesti määrittää siten, että kansalle ikään kuin luodaan mahdollisuuksia vaikuttamiselle ja mielipiteiden antamiselle, mutta todellisuudessa ei ole takuita siitä, että ne todella huomioidaan. Kansalaisten vallankäytön tasot sisältävät kumppanuuden, delegoidun vallan sekä kansalaiskontrollin askelmat. Kump-

panuus perustuu päätöksentekijöiden ja kansalaisten yhteistyöhön päätöksenteossa. Delegoitu valtu perustuu kansalaisten päätöksentekovaltaan. Kansalaiskontrolli perustuu kansalaisten todelliseen toimivaltaan, jossa heillä on hallinnointivalta esimerkiksi johonkin instituutioon. (Arnstein, 1969: s. 217.)

Arsteinin mallia pidetään nykyaikana varsin yksiulotteisena näkemyksenä ja se onkin saanut runsaasti kritiikkiä osakseen. Muun muassa Raisio ja muut (2017: s. 12) ovat kritisoineet sen liiallisen valtanäkökulman korostumista eräänlaisena nollasummapelinä, jossa valta on aina joltakin pois. Heidän kritiikki on kohdistunut myös mallin hierarkisuuteen, jossa ylemmällä askelmalla oleminen viittaa tietynlaiseen paremmuuteen. Laitila (2010: s. 10) kritisoi sitä, että malli ei ota huomioon eri osallisuuden muotojen tarpeellisuutta. Hän korostaa, että monimuotoisuus on tärkeää, jotta erilaisilla palveluiden käyttäjillä olisi mahdollisuus osallistua. Tritter (2009: s. 212) puolestaan ei pidä isoimpana ongelmana mallin teoreettisia puitteita, vaan pikemminkin julkisen hallinnon toimijoiden haluttomuutta tehdä osallistumisesta konkreettisesti vaikuttavaa.

Osallisuuden aste vaihtelee elämäntilanteidemme mukaan ja eri elämänvaiheissa olemme yhteiskunnallisesti aktiivisempia ja osallisempia kuin toisessa. Osallisuuteen vaikuttavat niin lapsuus-, nuoruus-, vanhemmuus- kuin vanhuus. Se on tietynlainen prosessi. Osallistuminen tapahtuu tietyillä virallisten ja epävirallisten sosiaalisten suhteiden tasoilla. Nämä tasot pitävät sisällään yksilötason, perheen, ystäväpiirin, työpaikan, aluetason ja valtakunnallisen tason. Eri verkostot voivat laajalti ylittää muun muassa sosiaalisia ja uskonnollisia rajoja, jotka lisäävät suvaitsevuuutta ja yhteenkuuluvuutta. Yhteisöön ja yhteiskuntaan liittyminen on normien ja arvojen kautta ohjattua monipuolista ja vuovovaikutteista toimintaa. (Raivio & Karjalainen, 2013: s. 13–15.)

Lähestymistavat asiakkaan osallisuuteen

Asiakkaan osallisuuteen on erilaisia lähestymistapoja ja viitekehyksiä. Evers (2006: s. 256–257) on jakanut palvelunkäyttäjän osallisuuden viiteen lähestymistapaan: hyvin-

vointivaltion malliin, ammatillisuutta korostavaan malliin, kuluttajalähtöiseen malliin, johtamislähtöiseen malliin sekä osallistumislähtöiseen malliin. Mallit vaikuttavat kansalaisten rooliin yhteiskunnassa. Hyvinvointivaltion näkökulma (welfarism) korostaa palvelujärjestelmän yhdenmukaisia palveluja ja sosiaalisia oikeuksia. Käyttäjillä ei ole juurikaan mahdollisuutta vaikuttaa palveluihin tai osallistua päätöksentekoon, vaan päätöksenteko tapahtuu hierarkisesti ylhäältä alas. Ammatillisuutta korostava palvelujärjestelmä (professionalism) korostaa ammatillista neuvontaa ja koulutustasojen päivittämistä. Asiakkaat ovat passiivisia palvelun vastaanottajia, joille palvelut tuotetaan. (Evers, 2006: s. 257–258, 260.)

Kuluttajalähtöisessä palvelujärjestelmässä (consumerism) korostuvat kilpailu ja valinnanmahdollisuudet. Käyttäjille luodaan valinnanmahdollisuuksia palveluntuottajien välisen kilpailun kautta. Johtamislähtöisessä palvelujärjestelmässä (managerialism) korostuvat valitusjärjestelmä ja tavoitteet. Julkiset palvelut nähdään potentiaalisina markkina-alueina ja pyrkimyksenä on löytää vakiintuneita järjestelmiä julkisten varojen käytön taloudellistamiseksi. Osallistumislähtöisessä palvelujärjestelmässä (participativism) korostuvat käyttäjälähtöiset palvelut, vapaaehtoistyö sekä käyttäjien voimaannuttaminen. Yksilöllistä ja yhteisöllistä osallistumista hyvinvoinnin tuottamiseen pidetään arvokkaana. (Evers, 2006: s. 262, 265, 268.)

Kansalaisten asiakasosallisuus palveluissa voi toteutua eri rooleissa. Julkunen ja Heikkilä (2007: s. 90) jakavat asiakasosallisuuden neljään tasoon: 1. käyttäjät hallinnossa (määrittävät, muotoilevat ja kehystävät palveluja); 2. käyttäjät vaikuttajina (laadun kehittäminen itsenäisinä ja osaavina yksilöinä ja ryhminä); 3. käyttäjät osallistujina (osallistuvat muutoksiin palveluntarjonnassa); sekä 4. käyttäjät osallisina (käyttäjät tietolähteinä). Asiakasosallisuutta määrittävät eri termit kuten asiakas, potilas, kuluttaja, yksilö, yhteistyötaho tai sidosryhmään kuuluva kansalainen. Markkinalähtöisestä näkökulmasta tarkastellaan usein kuluttajia ja asiakkaita, kun taas potilas mielletään hoidossa olevaksi sairaaksi henkilöksi. Eri termit tuovat siis erilaisia näkökulmia asiakasosallisuuteen. (Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 586–587.) Myös Julkunen ja Heikkilän

(2007: s. 88) mukaan asiakasosallisuus on aina sijoitettava konseptiin. He näkevät palvelunkäyttäjien osallistumisen moniulotteisena asiana, joka voidaan erottaa kollektiiviseen ja henkilökohtaiseen sekä epäsuoraan ja suoraan osallistumiseen. Välttämättömyyttä on myös erottaa osallistumisen eri tasot: kansallisella ja paikallisella tasolla, julkisten palvelujen suunnittelussa, järjestämisessä ja hallinnassa sekä yksittäisten palvelujen järjestämisessä. (Julkunen & Heikkilä, 2007: s. 88.)

Niiranen on tarkastellut palvelun käyttäjien asiakkuuden roolia palvelujärjestelmässä (ks. Niiranen, 2002: s. 67). Niillä on keskeinen merkitys siinä, millaisen kokemuksen asiakas saa osallistumisesta. Niiranen on jakanut palvelun käyttäjien asiakkuuden roolit kolmeen ulottuvuuteen: 1. kuntalainen palvelun kohteena, kohdeasiakkaana; 2. kuntalainen aktiivisena palvelun käyttäjänä ja kuluttajasuuntautuneena yksilönä; sekä 3. kuntalainen demokraattisen yhteisön jäsenenä ja palveluasiakkaana. Kohdeasiakkuudella viitataan toimenpiteiden kohteena olemiseen. Asiakkaalla itsellään ei ole kykyä arvioida omaa asiakkuuttaan, eikä osallistua päätöksentekoon. Asiakas noudattaa täysin ammattilaisen antamia ohjeita. Kuluttajasuuntautuneella yksilöllä oletetaan olevan tietoa eri palveluista sekä kykyä vertailla niitä keskenään. Oletuksena on maksuvalmius ja siihen kytkeytyvä valinnan mahdollisuus. Palveluasiakkuudessa korostuu asiakkaan aktiivisuus. Käyttäjän aktiivinen osallistuminen mahdollistaa palvelun olemassa olemisen. Edellytyksenä on, että vaikuttamisen mahdollisuudet ovat toimivia. (Niiranen, 2002: s. 67–69.)

2.3 Osallisuuden edistäminen

Kansalaisten kiinnostus vaikuttaa on vähentynyt selkeästi. Kiinnostus edustuksellista demokratiaa kohtaan on yhä vähäisempää ja äänestysvilkkaus on jatkuvassa laskussa. Tutkimusten mukaan kansalaiset ovat vieraantuneet poliittisista puolueista, eivätkä enää luota yhtä paljon julkisiin instituutioihin tai kunnalliseen päätöksentekoon. (Valtioneuvosto, 2002: s. 3.) Osallistuminen kunnallisten palvelujen kehittämiseen on yhä haastavampaa, mikä vaatisi uudenlaisten, äänestystä täydentävien osallistumisen muotojen kehittämistä. (Kettunen, 2012: s. 18.) Kettusen (2012: s. 18) mukaan haasteena

kuitenkin on, että kansalaiset eivät jakaudu passiivisiin ja aktiivisiin toimijoihin. Raisio ja Vartiainen (2011: s. 7) sekä valtioneuvosto (2002: s. 3) ovat myös sitä mieltä, että uusia toimintamuotoja tarvitaan. He pitävät perinteisiä osallistumisen muotoja, kuten äänestämistä lähtökohtaisesti hyvinä, mutta ei riittävinä. Tarvitaan uusia keinoja, täydentäviä suoran osallistumisen malleja, antamaan kansalaisille paremmat mahdollisuudet mielipiteen julkittamiseen sekä ymmärtämään olemassaolevia ongelmia ja pohtimaan ratkaisuja niihin. (Raisio & Vartiainen, 2011: s. 7; Valtioneuvosto 2002: s. 3.)

Syyt osallisuuden edistämiseksi ovat moniosaiset. Heikkilä ja Julkunen (2003: s. 5–6) esittävät kuusi erilaista näkökulmaa, miksi palveluiden käyttäjien osallisuutta pitäisi lisätä. Näkökulmien taustalla on Dahlbergin ja Vedungin vuonna 2001 esittämät näkemykset osallisuudesta, joihin Heikkilä ja Julkunen viittaavat. Näkökulmat ovat: 1) organisaation parempi laatu ja paremmat palvelut; 2) suurempi tehokkuus ja tavoitteiden saavuttaminen; 3) hallinnon ja palveluiden käyttäjien välisen epätasapainon väheneminen; 4) järjestelmä saavuttaa paremman hyväksynnän ja tuen; 5) osallisuus itsessään on positiivista ja vahvistaa osallistujien itseluottamusta; sekä 6) demokratian opetus. (Heikkilä & Julkunen, 2003: s. 5–6.) Andreassen (2008: s. 281) mukaan palveluiden käyttäjien osallistuminen varmistaa tehostumisen lisäksi myös keskittyneemmät, asiakaslähtoisemmät sekä palveluhenkisemmät terveys- ja hyvinvointipalvelut.

Osallisuuden edistäminen edellyttää Mundayn (2007: s. 20) mukaan tärkeimpien kehityksen esteiden tiedostamista. Mundayn mukaan esteinä ovat riittämätön lainsäädäntö, epäselvät hallinnon tavoitteet ja tietämättömyys palveluiden käyttäjien osallistumisen onnistuneista menetelmistä, ammattilaisten kaikkitietävyyden korostuminen, ammattikielen käyttö, ammattilaisten asenteet ja näkemykset osallisuudesta sekä riittämättömät resurssit. (Munday, 2007: s. 20–21.) Esteenä osallisuuden toteutumiseksi voidaan nähdä olevan myös asennekysymykset. Asenteilla tiettyä ihmisryhmää kohtaan on suuri vaikutus siihen, missä määrin palveluiden käyttäjät voivat osallistua päätöksentekoon. Nämä asenteet taas vaikuttavat laajemmin yhteiskuntaan. Jos tietystä ihmisryhmästä uskotaan, että he eivät kykene antamaan pätevää näkemystä, nähdään

heidän olevan kyvyttömiä tekemään päätöksiä. Tämä johtaa siihen, että heistä ei tule osa päätöksentekoprosessia. (Hickey & Kipping, 1998: s. 87.)

Irvin ja Stansbury (2004: s. 55–59) tuovat artikkelissaan esille, että on tärkeä miettiä, keidän kansalaisryhmien kohdalla osallisuutta toteutetaan ja miten. He tuovat esille, että parhaimmillaan osallisuus on opettavaista niin kansalaisille kuin hallinnolle: vakuuttavaa, luottamusta rakentavaa ja parempaan politiikkaan tähtäävää. Haastavaa siitä voi taas tehdä muun muassa huonot poliittiset päätökset, auktoriteetin puute sekä päätöksenteon vaikuttamattomuudesta johtuvat korkeat kustannukset. (Irvin & Stansbury, 2004: s. 55–59.) Matthies (2014: s. 8) tuokin esille, että useimmissa Euroopan maissa suurin osa niistä kansalaisista, jotka käyttävät hyvinvointipalveluja, eivät osallistu poliittiseen äänestykseen. Osallistumisen suunnittelu ja päätöksentekoon osallistuminen edellyttäisikin kollektiivista toimintaa enemmän tai vähemmän muodollisesti järjestäytyneiden ryhmien puolesta, jolle hyvinvointipolitiikka on suunnattu, kuten ihmisille, joilla on mielenterveysongelmia (Andreassen, 2008: s. 281).

Heikkilän ja Julkusen (2003: s. 6) mukaan palveluiden käyttäjien mieltymysten ja tarpeiden tulisi olla palveluiden perustana. Tämä suhde ei kuitenkaan ole niin suoraviivaista. Se kytkeytyy merkittävästi siihen, kuinka palvelut määritellään, ovatko ne sosiaalisia oikeuksia vai eivät. Palvelut tulisi kuitenkin mukauttaa käyttäjien tarpeisiin ja vaatimuksiin, ja heidän mieltymyksensä on yksi tapa arvioida palveluita. Tutkimukset ovat osoittaneet, että lisäämällä käyttäjien osallistumista voidaan resurssien käyttöä tehostaa ja palveluiden laatua parantaa. Näin ollen järjestelmä voi saavuttaa myös paremman hyväksynnän ja tuen. (Heikkilä & Julkunen, 2003: s. 6.) Myös Biley (1992: s. 415) kuvaa artikkelissaan potilaan osallisuuden merkitystä päätöksentekovaiheissa tarpeiden tunnistamiseksi. Osallisuuden sisällyttäminen päätöksentekoon voi parhaimmillaan myös vähentää potilaan tyytymättömyyttä hoitoon.

Kun pyritään edistämään osallisuutta ja rakentamaan siihen edellytyksiä, tulee ottaa huomioon kolme ulottuvuutta: organisaatioiden rakenteiden ulottuvuus, työntekijöi-

den osaamisen ulottuvuus ja organisaatiokulttuurin (arvot, sitoutuminen) ulottuvuus. Yhdessä nämä tuottavat palvelumallin, joka tukee kuntalaisten osallistumista. Kaikki kolme ulottuvuutta tulee olla tasapainossa keskenään ja kaikkiin tulee olla panostettu, jotta kokonaisuus tuottaa tulosta. Mikäli päätöksentekijät eivät pidä asiakkaiden osallistumista tärkeänä, näkyy se johtamisessa, työntekijöiden ammattitaidossa sekä yleisessä asenteessa organisaatiossa. (Niiranen, 2002: s. 75–76.) Niirasen (2002: s. 76) mukaan keskeisessä roolissa osallistumisessa on työntekijöiden ja ammattijärjestöjen merkitys. Kaikki asiakastyössä olevat työntekijät voivat erityisesti omalla toiminnallaan edistää osallistumista.

Asiakasosallisuuden edistäminen

Sen lisäksi, että osallisuutta voidaan edistää hallinnon tasolla, on asiakastyön kehittäminen toinen tapa. Niirasen (2002: s. 67) mukaan keskeistä osallistumisessa on poliittisiin oikeuksiin kytkeytyvän demokraattisen prosessin lisäksi palvelun asiakkuuden kautta toteutuvan osallistumisen mahdollisuus. Tritterin (2009: s. 211) mukaan yksi vaihtoehto onkin osallistaa yksittäisiä potilaita hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Hänen mukaan se kuitenkin eroaa palveluiden kehittämiseen osallistumisesta tai käyttäjien näkemysten sisällyttämisestä palveluiden arviointiin.

Se, miten asiakkaaseen suhtaudutaan ja millaista roolia hänelle tarjotaan, vaikuttaa paljon asiakkaan kokemukseen vaikuttamisesta tai syrjäytymisestä. Asiakaslähtöisyydellä viitataan hoidon tai palvelun tavoitteeseen ja osallisuudella asiakkaan henkilökohtaiseen kokemukseen. Aidon asiakaslähtöisyyden toteutumisen edellytyksenä nähdään osallisuuden kokemus. (Laitila, 2009: s. 9.) Tobiano, Bucknall, Marshall, Guinane ja Chaboyer (2015) tutkivat sairaanhoitajien näkökulmia potilaan osallisuuteen sairaanhoidossa. Keskeisiksi osallisuutta edistäviksi tekijöiksi nousivat osallistumisen tunnustaminen ja mahdollistaminen. Ammattilaisen roolissa korostui erityisesti hyvät arviointitaidot kunkin potilaan riskien ja ominaisuuden arvioinnissa. Tutkimuksen kautta todettiin, että koulutus, politiikka ja tutkimusstrategiat olivat välttämättömiä hoitajien

roolin edistämiseksi potilaan osallistumisessa. (Tobiano ja muut, 2015: s. 2741.)

Cahill (1996: s. 567) on kuvannut asiakkaan osallisuutta palveluissa hierarkisena pyramidina. Asiakkaan osallistuminen ja yhteistyö muodostavat pyramidin perustan, ja ne ovat myös edellytys asiakkaan osallisuudelle. Osallisuus on taas edellytys kumppanuudelle. Ideaalitulanteen saavuttamiseksi on ensin saavutettava alhaisemmat tilat. (Cahill, 1996: s. 567.) Cahill (1996: s. 567) kuvaa, kuinka mallin ideana on sama ajatus kuin Maslowin tarvehierarkiamallissa. Asiakkaan osallisuus on osa sosiaalista osallisuutta, jonka tavoitteena on toteuttaa ja lisätä asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta. Asiakasosallisuudessa palvelun käyttäjät osallistuvat palvelujen järjestämistavan suunnitteluun. Keskeisessä roolissa on osallistuminen palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja arviointiin. Raitakarin ja Juhilan (2013: s. 167) mukaan yksilöllisten valintojen tekeminen nähdään keskeisenä keinona osallisuuden lisäämisessä. Ajatus palvelujärjestelmän kehittämisestä markkinalähtöisemmäksi ja kuluttajan valintoja korostavaksi onkin korostunut Euroopan unionin ja kansallisen tason ohjelmissa ja lainsäädännössä (Raitakari & Juhila, 2013: s. 167).

Asiakkaan osallistumisen edellytyksenä on yksilöllinen tunne omasta osallisuudesta, joukkoon kuulumisesta ja siitä, että yksilön mielipiteitä arvostetaan. Mikäli nämä asiat eivät toteudu, ei osallistumista tapahdu. Meriluoto ja Marila-Penttinen (2015: s. 9) kuvaavat osallistumista ja osallisuutta eräänlaisina toisiaan ruokkivana kehänä, jossa osallistuminen lisää osallisuuden kokemusta. Osallisuudessa keskeistä on mahdollisuuksien luominen. Toimimiselle ja vaikuttamiselle on siis oltava tilaa. Osallisuudessa tulee kuitenkin huomioida, että eri yksilöille osallistuminen tarkoittaa eri asioita: yhdelle riittää läsnä oleminen, kun taas toinen haluaa konkreettista toimintaa (vrt. Arsteinin osallistumisen tikapuut). Tärkeää on myös huomioida, että osallistuminen on aina vapaaehtoista. (Meriluoto & Marila-Penttinen, 2015: s. 9.)

Leemann ja Hämäläinen (2016: s. 588) jakavat artikkelissaan osallisuuden eri osallisuusasteisiin. Asiakasosallisuus voi keskittyä pelkästään omiin palveluihin vaikuttamiseen,

mutta se voi laajentua palvelujen suunnitteluun yleisellä tasolla. Jaottelua voidaan soveltaa asiakasosallisuuden kehittämiseen palvelujärjestelmään kohdistuneiden vaatimusten pohjalta. Eri osallisuusasteilla olisi välttämätöntä kyseenalaistaa, onko osallistuminen tapahtunut johtamisideoiden perusteella vai onko osallistuminen todella toteutunut palvelun käyttäjien näkökulmista (Hui & Stickley, 2007: s. 424). Tieto-osallisuudella tarkoitetaan asiakkaan oikeutta tiedonsaantiin eri palveluista ja niiden piiriin pääsemisen edellytyksistä. Tärkeää on myös tiedon saatavuus, joka tarkoittaa asiakkaan kuulemistä ja esteetöntä tietoa palveluprosessista. Tämä edellyttää asiakkaan kohtaamista, kuuntelemista, hyväksymistä ja vuorovaikutteisuutta. Vaatimukset kohdistuvat palveluohjaukseen, Internet-sivujen visuaalisuuteen ja helppokäyttöisyyteen sekä puhelinpalveluun. Tieto-osallisuuden toteutuminen on kaiken lähtökohtana osallisuudelle. (Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 588.)

Suunnitteluosuudessa asiakkaalla on jo tarvittavat tiedot palveluntarjonnasta ja palveluprosessista. Asiakkaalla on lisäksi oikeus tietoon valmisteilla olevista hankkeista sekä oikeus osallistua suunnittelun eri vaiheisiin. Suunnitteluosallisuudessa keskeistä on asiakkaan asiantuntemuksen hyväksyminen ja osallistumisen mahdollistaminen. Asiakkaalla on oltava mahdollisuus tuettuun osallistumiseen, esimerkiksi palveluntarjoajan tai tulkauksen kautta. Lisäksi ammattilaiselta odotetaan vahvaa vuorovaikutusosaamista. Päätösosallisuudessa asiakas päättää palveluiden kohdistumisesta itselleen tai laajemmin koko väestölle. Keskeistä on jaettu yhteistyö, valta, vastuu ja luottamus asiakkaiden ja ammattilaisten välillä. Tärkeää on huomioida asiakkaiden tuottama tieto ja kokemus palveluiden kehittämisessä. (Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 588.)

Päätösosallisuudesta puhutaan paljon erityisesti vaikeassa asemassa olevien kansalaisten kohdalla. Erityisesti niiden riskiryhmien huomioiminen olisi tärkeää, joiden vaikutusmahdollisuudet ovat heikot, ja jotka kamppailevat työttömyyden, toimeentulo-ongelmien ja syrjäytymisen kanssa. Esimerkiksi mielenterveyskuntoutujat kuuluvat tällaiseen ryhmään. (Laitila, 2010: s. 3.) Riskiryhmien kohdalla korostuu erityisesti yhteistoimijuuden ulottuvuus, jotta palvelut saataisiin vastaamaan tarpeeseen (Isola ja

muut, 2017: s. 32). Toimintaosallisuudessa korostuu toimiminen omassa elinympäristössä. Osallisuuden tunne pyritään luomaan sosiaalisissa suhteissa toimimalla, osallistumalla ja olemalla. Ajatuksena on, että yksilö tulee kokonaiseksi tätä kautta. Edellytyksenä on toimintamahdollisuuksien luominen ja esteettömyys, kuten erilaisiin tapahtumiin, esimerkiksi asukaspäiviin ja ensiaputoimintaan osallistuminen. Arviointiosallisuuden ytimenä on palvelujen sujuvuuden muuttaminen palautteen pohjalta. (Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 588–589.)

Osallisuuden edistäminen yhteiskunnassa

Kirjallisuudessa on useaan otteeseen tuotu esille taloudellisen toimeentulon merkitys osallisuuden toteutumisessa (ks. esim. Matthies, 2017: s. 158). Selvityksissä on noussut esille, että työnteko on tärkein keino syrjäytymisen ja köyhyyden ehkäisemisessä – työnteko lisää hyvinvointia. Myös Mäntyneva ja Hiilamo (2018: s. 18) mainitsevat artikkelissaan palkkatyön roolin merkityksen yhteiskuntaan kiinnittymisessä. Huolenaiheena kuitenkin on, että joillakin ryhmillä on suuria haasteita työelämään kiinnittymisen suhteen (Raivio & Karjalainen, 2013: s. 12). Isola ja muut (2017: s. 16) kuvaavat, kuinka heikko rahatilanne ja ennakoimaton sosiaaliturva edistävät elämän lukkiutumista. Sosiaaliset suhteetkin vähenevät sivussa, eikä pitkäaikaisessa niukkuudessa pysty liittymään merkityksellisiin vuorovaikutusprosesseihin. Elämästä tulee hallitsematon. (Isola ja muut, 2017: s. 16.)

Monimutkaisesta etuuksien kentästä voi muodostua myös este osallisuudelle. Lait velvoittavat asiakkaan täyttävän monet ehdot ollaakseen oikeutettu eri tukiin ja saavuttaakseen sitä kautta edes jonkin tasoisen jäsenyyden yhteiskunnassa. Puhumattakaan siitä, jos asiakkaalla on jokin sairaus ja tarvitsee diagnoosiin perustuvan statuksen ollakseen oikeutettu erilaisiin tukiin. Keskeiseen rooliin nousevatkin matalan kynnyksen ensikontaktit, ennaltaehkäisevä työ, työntekijöiden rakeenteellinen vaikuttaminen ja demokratiakehitys. (Kettunen, 2019.)

Suomessa on oletettu, että tulonjakopolitiikka luo automaattisesti yhteisyyttä ja vertaisuutta. Näin ei ole kuitenkaan käynyt, vaan ihmiset ovat alkaneet erkaantua toisistaan. Kaikkein heikoimmassa asemassa elävät ihmiset pitävät sosiaaliturvajärjestelmäämme ennakoimattomana ja kohtuuttomana. Isola ja muut (2017: s. 19) väittävät, että järjestelmän tulisi luoda yhteisyyden kokemusta ja vastata merkityksellisyyden tarpeeseen. Merkittävä ongelma hyvinvointivaltiossamme on myös se, että säännöllistä palkkatyötä ei ole tarjolla kaikille, mutta satunnaista palkkatyötäkään ei välttämättä kannata tehdä, jotta toimeentulotuki ei katkea. (Isola ja muut, 2017: s. 3, 16, 19.) Närhen, Kokkosen ja Matthieksen (2013: s. 132) tutkimuksesta lisäksi selvisi, että työllistymispalveluihin hakeutuminen luo helposti epäonnistuneen ja leimatun tunteen yksilölle. Myös syyllisyyden tunne voi tuntua musertavalta. Mietittäessä siis osallisuuden kehittämistä, olisi tärkeä miettiä toimeentulon turvaamista, yksilön talouden vakauttamista sekä erilaisia työllisyyteen kannustavia keinoja.

Leemann ja Hämäläinen (2016: s. 590) tuovat artikkelissaan esille palveluihin pääsyn kynnyksen madaltamisen merkityksen osallisuuden edistämässä. Kynnyksellä he viittaavat esteisiin palveluihin hakeutumisessa tai pääsyssä. Matalan kynnyksen palvelut kohdistuvat usein pienempiin asiakasryhmiin, kuten päihde- ja mielenterveysongelmaisten palveluihin tai lapsiperheiden tukeen eri kehitysvaiheissa. Keskeistä on, että sen avulla voidaan saavuttaa normaalin palvelujärjestelmän ulkopuolelle jäävät asiakkaat. Matalan kynnyksen palveluiden keskeisinä piirteinä ovat anonyymin asioinnin mahdollisuus, maksuttomuus ja asiointi ilman lähetettä. Toiminnalla pyritään pienentämään osallistumiseen liittyviä esteitä ja vaikeuksia. Yhteiskunnallisesta näkökulmasta katsottuna palveluilla voidaan vaikuttaa sosioekonomisten terveys- ja hyvinvointierojen kaventumiseen ja sitä kautta kansanterveyteen. Yksilöiden näkökulmasta matalan kynnyksen palvelut tuottavat kohtaamismahdollisuuksia ja ihmissuhteita, toisin sanoen sosiaalista osallisuutta. (Leemann & Hämäläinen, 2016: s. 590–591.) Matalan kynnyksen palveluilla voidaan siis nähdä olevan merkittävä vaikutus huono-osaisten kansalaisten osallisuudelle. Matthies (2017: s. 151) kiteyttääkin artikkelissaan, että hyvinvointipalvelujen merkitys yksilön osallisuudelle korostuu sitä enemmän, mitä huonommassa

asemassa kansalainen on.

Vaikka osallistumisen edistäminen on ollut jo pitkään Suomen hallituksen tavoitteena, ei siinä olla täysin onnistuttu. Matthiesin (2017: s. 158) mukaan ongelmana on se, että keskittyminen kohdistuu enemmän yksilölliseen osallisuuteen ja osallistumiseen kuin yhteisölliseen ja kollektiiviseen osallistumiseen, jossa tavoitteena on vaikuttava osallistuminen. Poliittisiin ja rakenteellisiin osallistumisen esteisiin ei olla niinkään kiinnitetty huomiota, vaan enemmän yksilöllisen käyttäytymisen säätelyyn, aktivointiin ja terveyden edistämiseen. Heikossa asemassa olevaan ihmiseen kohdistuukin enemmän kontrollia ja vähemmän valtaistamista. Hallitustasolla ymmärrys osallistumisesta ymmärretään tavalla, joka kohtelee eri väestöryhmiä eri tavoin. Toisin sanoen hyväosaisille tulee lisää oikeuksia, kun taas huono-osaisille velvollisuuksia. (Matthies, 2017: s. 158.)

Osallistumishankkeet ovat osittain myös vahvistaneet osattomuutta. Yhteiskuntamme välittää ristiriistaista viestiä tekemällä esimerkiksi rajuja etuuksien ja palvelujen leikkauksia, kun taas samalla erilaiset kehittämissuunnitelmat, kun Kaste-ohjelma (sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisen kehittämissuunnitelman) ja RAY:n rahoitukset kohdistetaan samojen väestöryhmien osallisuuden vahvistamiseen. Hankkeiden uskottavuutta vähentää samaan aikaan tapahtuva demokratian kavennaminen, eriarvoisuuden lisääminen sekä hyvinvointipalvelujen heikentäminen. (Matthies, 2017: s. 158.)

Mäntynevan ja Hiilamon (2018: s. 18) mukaan yhteiskunnallisia ristiriitoja politiikkalinjauksessa ja palvelujärjestelmässä syntyy siitä, kun ihmisten toimintamahdollisuudet eivät ole yhtenevät järjestelmän tarjoamien kannusteiden kanssa. Ihminen ei voi näin ollen tuntea itseään arvokkaaksi. Tritterin (2009: s. 226) mukaan osallisuuskeskustelu tulisi rakentaa ongelman ratkomiselle, mutta samalla innovatiivisille ideoille. Keskeistä on hyvien kokemusten rakentuminen ja aika. Ammattilaisten tulisi ymmärtää, että kansalaisten keskuudessa on kykyä ymmärtää ja ottaa huomioon kompromissit esimerkiksi talousarvioissa. Lisäksi avoin ja läpinäkyvä dialogi edesauttavat luottamuksen syntymistä, osallistumisen oikeutusta sekä motivaatiota. (Tritter, 2009: s. 226.)

2.4 Asiakkaan ja henkilöstön näkökulma osallisuuteen

Osallisuus tarkoittaa eri asioita asiakkaalle ja työntekijälle. Niiranen (2002: s. 74) kuvaa artikkelissaan, kuinka osallistumisen tukeminen on työntekijälle ammatillista työtä. Siinä yhdistyvät osaaminen, työtä ohjaavat normit sekä eettiset periaatteet. Asiakkaan kohdalla kyse on hänen omasta elämästään: asioiden saamisesta järjestykseen ja avun löytämisestä ongelmaan. Asiakas ei esimerkiksi ajattele ehkäisevänsä syrjäytymistään. (Niiranen, 2002: s. 74.) Tritterin (2009: s. 214) mukaan ammattilaisten roolit, vastuut ja suhde terveydenhuoltoon vaikuttavat siihen, pidetäänkö palvelunkäyttäjien osallistumista palveluihin hyväksyttävänä. Toisin sanoen, vaikka ammattilaiset pitävät osallistumista tärkeänä, vaikuttavat ammattilaisuuteen liittyvät seikat siihen, minkälaista osallistumista ollaan valmiita tukemaan. Esimerkiksi asiakkaan liian aktiivinen käytös tai halu osallistua voidaan toisinaan tulkita hankalaksi käytökseksi. Tällainen tilanne voi syntyä, jos asiakas esimerkiksi käyttää valitusoikeuttaan tai valitsee tarkemmin haluamansa palvelun tai työntekijän. (Niiranen, 2002: s. 70.)

Dahlqvist-Jönssen, Schön, Rosenberg, Sandlund ja Svedberg (2015) ovat tutkineet mielenterveyspalvelujen käyttäjien osallisuuden kokemuksia päätöksentekoon sekä selvittäneet, millaisilla tukimuodoilla osallistumista voitaisiin edistää. Tutkimus toteutettiin Ruotsissa ja siihen osallistui kaksikymmentä palvelunkäyttäjää, joilla oli kokemusta vakavasta mielenterveyden ongelmasta. Keskeisenä tutkimustuloksena oli, että käyttäjillä oli ongelmana hahmottaa itsensä pätevinä ja tasa-arvoisina henkilöinä. Lisäksi vastaajat kokivat ongelmaksi haasteet päätöksentekoon osallistumisessa sekä jaetussa päätöksenteossa. Vastaajat kokivansa ongelmiksi sen, että heidän näkemyksiään ei otettu hoidon suunnittelussa huomioon, he eivät saaneet riittävästi informaatiota vaihtoehtoisista hoitotavoista tai he kokivat luottamuksen puutetta hoitajia kohtaan virheellisesti tehdyn tilannearvion takia. Tulokset myös osoittivat vastaajien kokevan, että heidän vahvuuksiaan, kykyjään ja tarpeitaan ei tunnistettu, mikä johti tunteeseen, että heidät jätettiin pois päätöksenteosta. (Dahlqvist-Jönssen ja muut, 2015: s. 688, 692, 694.)

Protheroen, Brooks, Chew-Grahamin, Gardnerin ja Rogersin (2012: s. 1053) tutkimuksen mukaan sosioekonomisella asemalla on vaikutus siihen, kokeeko asiakas olevansa kyvykäs osallistumaan omaa hoitoa koskevaan päätöksentekoon. Alempaan sosioekonomiseen ryhmään kuuluvat asiakkaat tunsivat olevansa vähemmän kykeneviä esittämään kysymyksiä omaan hoitoon liittyen. Osa vastaajista ajatteli, että se ei ole heidän tehtävänsä, ja että se osoittaisi uskon puutetta lääkäriä kohtaan. (Protheroe ja muut, 2012: s. 1053.)

Dahlqvist-Jönssenin ja muiden (2015: s. 692) tutkimuksen mukaan sisäiset ja ulkoiset olosuhteet edistävät päätöksentekoon osallistumista. Sisäisillä olosuhteilla viitataan kunnioituksen ja kyvykkyyden tunteisiin sekä henkilöstön asenteisiin ja niiden vaikutuksiin käyttäjän osallistumisen kokemuksesta. Ulkoisilla olosuhteilla näytti olevan merkittävä vaikutus osallisuuden kokemuksen edistämisessä. Siihen sisältyi henkilökohtainen tuki, tiedonsaanti, vuoropuhelu ja vastuun selkeys. Tutkimuksen mukaan halukkuus ja aktiivisuus osallistua hoitopäätöksiin rakentui keskinäiselle ymmärrykselle sekä yksilön henkilökohtaisista tarpeista että odotuksista valitun hoitomuodon lopputulokselle. Taustalla oli kyky pystyä kuuntelemaan ja ymmärtämään toisiaan ja hyväksymään erilaiset näkökulmat. Tutkimuksessa selvisi, että kaikilla vastaajilla oli kunnianhimoa, valmiutta ja halukkuutta ottaa aktiivisemmin vastuuta omaan toipumisprosessiin jaetun asiantuntijuuden kautta. Valtasuhteiden kohdentaminen voi siis olla tehokas painopiste kehitettäessä yksilön kokemuksia omasta kyvykkyydestä ja valmiudesta päätöksentekoon osallistumisesta. (Dahlqvist-Jönssen ja muut, 2015: s. 692, 694–695.)

Matthies (2017: s. 153) on kuvannut artikkelissaan asiakkaiden näkökulmia osallisuuteen. Osallistumisen taustalla on usein konkreettinen huoli jotakin asiaa kohtaan. Kyse ei siis ole pelkästä reaktiosta. Matthies on tutkinut myös työttömyyttä ja köyhyyttä kohdanneita lähiön asukkaita, jotka osallistuivat lähes vuoden ajan päivittäin vapaaehtoisesti ylläpitämään yhteistä kohtauspaikkaa. Tutkimuksessa kävi ilmi, että tärkeimpinä motivaatiotekijöinä osallistumiselle olivat yhteisöllisyyden tunne, vastavuoroisuus arjessa sekä erilaiset arkea monipuolistuttavat tapahtumat. Taustalla näkyi ajatus oman

hyvinvoinnin kohentumisesta. (Matthies, 2017: s. 153.) Tutkimukset ovat osoittaneet, että aina ei ole merkitystä, onko osallistumisella konkreettista vaikutusta. Äänen saaminen kuuluviin voi olla asiakkaalle uutta ja merkityksellistä pelkästään sellaisenaan. Tämä oli tullut esille myös Matthiesin tutkimuksissa, jossa viranomaisten osoittama kiinnostus oli ollut käänteentekevä ja rohkeiseva kokemus palvelunkäyttäjille. (Matthies, 2017: s. 155.)

Palvelunkäyttäjien näkemyksiin kohdistuvat tutkimukset ovat osoittaneet, että suomalaisessa palvelujärjestelmässä on puutteita, jotka edesauttavat osattomuuden kokemista. Närhen, Kokkosen ja Matthieksen (2013) ”Palvelut ja kansalaisosallisuus” –tutkimushankkeessa tutkittiin hyvinvointipalvelujen roolia osallisuuden edistäjänä. Tutkimuksessa haastateltavien vastaukset kategorisoitiin kuuteen näkökulmaan: palvelujärjestelmän joustamattomuus ja organisaatiokeskeisyys; ongelmat kommunikaatiossa; kohtamattomuus ammatillisessa vuorovaikutuksessa; riippuvuus tukijärjestelmästä; aktivointipolitiikan tuottamat hankalat tilanteet; sekä ristiriitainen osallisuus. (Närhi, Kokkonen & Matthies, 2013: s. 113, 124–135.)

Palvelujärjestelmän joustamattomuus ja organisaatiokeskeisyys vaikutti haastateltavien osattomuuden ja köyhyyden kokemukseen. Palvelujärjestelmän byrokratiaa pidettiin vaikeaselkoisena ja palvelukulttuuria puutteellisena, mikä korostui erityisesti hakemuksia täytettäessä. Myös palvelujärjestelmän yksisuuntaisuutta vuorovaikutuksessa pidettiin haastavana. Haastateltavat kokivat, että jäävät helposti byrokratian jalkoihin. Palvelujärjestelmän kommunikaation ongelmilla vastaajat viittasivat järjestelmän monimutkaisuuteen ja pirstaleisuuteen. Tietämättömyys siitä, mitä pitäisi kysyä ja kenen puoleen kääntyä aiheutti ongelmia. Ongelmana oli myös tiedonpuute. Haastateltavat eivät tieneet omista oikeuksistaan tai tarvittavista palveluista. Tällöin monet oikeudet jäivät usein toteutumatta. Tutkimuksesta kävi ilmi, että erilaiset haasteet vastuunotossa ja syytökset asioiden hoitamattomuudesta lisäsivät osattomuuden kokemusta. Toisaalta, haastateltavat eivät aina edes odottaneet osallisuutta, vaan kokivat järjestelmän vain toimivan yksipuolisesti ylhäältä alas ilman, että he voivat asialle mitään. (Närhi, Kokko-

nen & Matthies, 2013: s. 124–127.)

Ammatillisen vuorovaikutuksen kohtaamattomuudella viitattiin siihen, että työntekijän ja asiakkaan kohtaamisesta puuttui ”sydän”. Osallisuuden lisäämiseksi haastateltavat olisivat kaivanneet enemmän kunnioittamista, välittämistä ja arvostamista työntekijän puolelta. Myös kemioiden kohtaaminen nähtiin merkittävänä tekijänä osallisuuden edistämisessä. Haastateltavat kokivat, että työntekijöiden vaihtuvuus ja kiire olivat tärkeimmät tekijät siinä, miksi kohtaaminen ei toteutunut parhaimmalla mahdollisella tavalla. Riippuvuus tukijärjestelmästä koettiin epämiellyttävänä asiana. Haastateltavat kokivat, että heidän oma elämänsä on jonkun muun käsissä, johon he eivät voi itse vaikuttaa. Tämän tyyppinen riippuvuus näytti tukevan passiivisen kansalaisuuden identiteettiä, syrjäytymistä ja sitä kautta osattomuutta. (Närhi, Kokkonen & Matthies, 2013: s. 128–131.)

Aktivointipolitiikan tuottamilla hankalilla tilanteilla viitattiin osallisuutta edistävään politiikkaan, erityisesti aktivointipolitiikkaan. Vastaajat kritisoivat ”keppipolitiikkaa”, jossa kansalaisoikeudet voivat heiketä sopimuksellisuuden seurauksena. Vastikkeellisuuden takia esimerkiksi kurssille lähteminen voi koitua nuorelle henkilölle riskitekiäksi, jos esimerkiksi oma terveydentila ei siihen riitä. Sopimuksellisuus näytti vastaajien mielestä enemmän yksipuoliselta vallankäytöltä kuin tasa-arvoiselta toimijuudelta. Haastattelujen perusteella osallisuus näyttäytyi kokonaisuudessaan ristiriitaiselta. Nykyinen palvelujärjestelmämme näyttää siis tuottavan enemmän osattomuutta kuin osallisuutta. (Närhi, Kokkonen & Matthies, 2013: s. 133–136.) Tulokset myös osoittavat, että organisaatiokeskeinen järjestelmä tuottaa aktiivisen kansalaisuuden sijaan kohdeasiakkuutta, josta Niiranen myös puhuu (ks. Niiranen, 2002: s. 67). Närhi, Kokkonen ja Matthies (2013: s. 136) toteavatkin, että haastattelujen perusteella palvelujärjestelmä rajaa aktiivisen kansalaisuuden koskemaan vastuunottoa, ei niinkään osallisuudeksi yhteiskunnan päätöksentekoon.

Laitila (2010) on tutkinut väitöskirjassaan asiakkaiden ja työntekijöiden käsityksiä osal-

lisuudesta ja asiakaslähtöisyydestä mielenterveys- ja päihdetyössä. Tutkimuksessa niin asiakkaat kuin työntekijät olivat sitä mieltä, että vointi, voimavarat ja motivaatio vaikuttavat osallistumisen toteutumiseen. Työntekijöiden mukaan asiakkaan sosiaalisilla taidoilla ja koulutuksella näytti myös olevan merkitystä äänen saamiseksi kuuluviin. He myönsivät, että työntekijät helposti ajatuvat keskustelemaan asiakkaan asioista keskenään ja asiakas jää sivustaseuraajaksi. Laitilan tutkimuksessa nousi esille, että asiakkaan osallisuuden toteuttamisessa käytännön tasolla on edelleen puutteita. Yksi merkittävä tekijä vaikuttaa olevan se, että asiakkaat eivät aina tiedä, minkä rajoissa he voivat kehittämissideoita ehdottaa. Joissakin ehdotuksissa tulee lait ja säädökset vastaan sekä myös muiden toimijoiden mielipiteet. Asiakkailta tulisikin tuoda esille päätöksentekorakenteiden ja rahoitukseen liittyvät rajoitukset. Tutkimuksen mukaan osallisuuden tukemiseksi tarvittaisiin myös enemmän taloudellisia resursseja ja asianmukaisia tiloja. (Laitila, 2010: s. 147–148, 150–151.)

Tutkimuksessa asiakkaat kokivat, että heidän mielipiteitään ei haluta aina kuulla tai ottaa huomioon. He kokivat myös ennakkoluuloja ja kielteisiä asenteita. Työntekijät olivat sitä mieltä, että suhtautuminen ja asenne on mennyt parempaan suuntaan muun muassa koulutuksen myötä. Sekä asiakkaat että työntekijät toivat esille, että halu osallistua vaihtelee. Kaikki eivät esimerkiksi halua tai pysty osallistua. Haasteena voi myös olla kyvyttömyys osallistua tai luottamuksen puute omiin kykyihin. Tämän perusteella tarvitaan siis erilaisia tapoja osallisuudelle (vrt. Arsteinin osallistumisen tikapuut). Työntekijät toivat haastattelussa myös esille, että asiakkaat eivät aina edes halua ottaa vastuuta, vaan haluavat vetäytyä ja vastuuttaa työntekijät. Kyse voi olla esimerkiksi kiinnostuksen puutteesta, passiivisuudesta tai asiantuntija-auktoriteetin paremmasta tietotaidosta. Tutkimuksessa korostui tiedonsaannin merkitys osallisuuden toteutumisessa. Tiedonsaanti nähtiin mahdollistavan osallistumisen omaan hoitoon, kuntoutukseen tai laajemmin kehittämistyöhön. Asiakkaiden haastatteluista nousi esille tiedon puute ja sen tarve ymmärrettävässä muodossa. (Laitila, 2010: s. 151–152, 165.)

Alla olevaan taulukoon (ks. taulukko 1) on koottu yhteenvetona asiakkaiden ja työnteki-

jöiden näkökulmien erot osallisuuteen. Näkökulmaerot on jaettu viiteen teemaan, joilla on kirjallisuuden valossa tärkeä rooli asiakkaan kokeman osallisuuden kannalta. Näkökulmaerot keskittyvät asenteisiin, vuorovaikutukseen, kohtaamiseen, osallisuuteen ja motivaatioon.

Taulukko 1. Asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmaerot osallisuuteen.

	Asiakkaat	Työntekijät
Asenteet	Haasteet hahmottaa itsensä pätevinä ja tasa-arvoisina henkilöinä.	Työntekijöiden asenne mennyt parempaan suuntaan muun muassa koulutuksen myötä.
Vuorovaikutus	Vuorovaikutuksen yksisuuntaisuus. Näkemysten ja mielipiteiden huomioimattomuus. Asiantuntija- auktoriteetin vaikutus.	Asiakkaan sosiaalisilla taidoilla ja passiivisuuden tasolla vaikutus siihen jääkö asiakas keskustelun ulkopuolelle.
Kohtaaminen	Työntekijöiden vaihtuvuus ja kiire. Vahvuuksien, kykyjen ja tarpeiden tunnistamattomuus. Ennakkoluuloisten asenteiden kokeminen.	Erialaisten näkökulmien hyväksymisen haasteet. Suhtautuminen asiakkaisiin toteutuu nykyisin aiempaa paremmin.
Osallisuus	Haasteet päätöksentekoon osallistumisessa ja jaetussa päätöksenteossa. Luottamuksen puute omiin kykyihin.	Asiakkaan voinnilla, voimavaroilla ja motivaatiolla vaikutus osallisuuden toteutumiseen. Työntekijöiden asenteella myös merkitys.
Motivaatio	Halukkuus aktiivisempaan vastuuseen omassa toipumisprosessissa jaetun asiantuntijuuden kautta.	Asiakkaiden halu ja kiinnostus osallistua vaihtelee. Asiakkaiden vastuunotossa puutteita ja vetäytymistä.

2.5 Osallisuus kolmannen sektorin muutostilanteessa

Suomessa on yhteensä noin 10 000 sosiaali- ja terveysalan järjestöä. Järjestöjen tärkeinä kohderyhmänä ovat kaikkein köyhimmät ja syrjäytyneimmät ihmisryhmät. Keinot heidän tavoittamiseksi ovat matalan kynnyksen osallistumis- ja toimintapaikat, joissa yhdistyvät paikallinen toimintamalli, osallistuva toimintatapa sekä avoimet ovet - tyyppiset tilat. RAYn avustukset ovat tärkein yksittäinen tukimuoto, jonka avulla tue-

taan eriarvoisuuden ehkäisyyn pyrkiviä hankkeita. Muita muotoja ovat vapaaehtoistyö, varainhankinta ja julkiset avustukset. Järjestöt pyrkivät auttamaan ja tukemaan ihmisiä lähellä heidän arkeaan. Ne ovat väylä osallistumiselle ja vaikuttamiselle. (Ilomäki, Rinne, Parkkinen & Shemeikka, 2016: 6; Jalava & Koiso-Kanttila, 2013: s. 172; Niemelä, 2019: s. 87, 90.)

Järjestöjen tavoitteena on luoda sellainen yhteiskunta kohderyhmilleen, jossa heille on tilaa, jossa he tulevat näkyviksi ja kuulluiksi. Voidaankin puhua monimuotoisesta kansalaisten yhteiskunnasta. Järjestöistä tekee erityisen se, että ne eivät pyri voiton maksimointiin, vaan jonkun ryhmän elämäntilanteen kohentamiseen. Toimintaa myös toteutetaan tietyn ihmisryhmän tarpeista, jolloin esimerkiksi sairauden tai elämäntilanteen erityispiirteet ovat tulleet tutuiksi. Tiivis kytkös asiakkaisiin mahdollistaa vaikuttavien palvelujen ja toimintatapojen kehittämisen. Sosiaali- ja terveysjärjestöillä voidaan nähdä olevan tärkeä rooli myös palveluiden tuottajana ja uusien palvelumuotojen kehittäjänä. Järjestöissä työskentelee esimerkiksi kokemusasiiantuntijoita, jotka voivat antaa kanssaihmisille tasa-arvoista apua. Lisäksi järjestöt vahvistavat kansalaisten omaa toimijuutta ja kansalaisuutta. (Niemelä, 2019: s. 15, 23, 45.)

Jalavan ja Koisosen (2013: s. 173) mukaan kolmannella sektorilla on erittäin merkittävä rooli sosiaalisen hyvinvoinnin vahvistamisessa ja hyvinvointia uhkaavien ongelmien ehkäisemisessä. Tärkeää on, että ihmiset ovat toimijoina heti alusta alkaen ja mukana suunnittelemassa toimintaa, eivät ainoastaan passiivisina mukana olijoita ja toiminnan vastaanottajina. Ilomäen ja muiden (2016: s. 8) tutkimuksessa selvisi, että syyt osallistumiselle kolmannella sektorilla olivat apuun liittyvät syyt, vertaistuen tarve ja halu auttaa muita ihmisiä. Osallistumisen edellytyksinä nähdään matala kynnys osallistua, toiminnan tapahtuminen lähellä, maksuttomuus, esteettömyys sekä kulttuuri- ja sukupuolisensitiivisyys. (Jalava & Koisonen, 2013: s. 173).

Puhuessaan järjestöjen roolista tuo Niemelä (2019: s. 29) ilmi inklusiivisen yhteiskunnan. Sillä hän tarkoittaa, että järjestöjen tehtävänä on äänen tuominen äänettömille ja

voiman antaminen yksilölle, jotta hän itse voisi tuoda sen esille. Sillä tavoin rakennetaan inklusiivista yhteiskuntaa. Niemelä määrittelee inklusiivisen yhteiskunnan tavaksi rakentaa yhteiskuntaa, jossa kaikilla on osallisuuden mahdollisuus sekä tarvittaessa mahdollisuus puolestapuhujan. Aktivoinnista tai pakosta ei ole kyse, vaikka itsetoimivuutta odotetaankin. Ajatuksena on, että jokainen toimii omien voimavarojen rajoissa. (Niemelä, 2019: s. 29.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden muutosprosessien lähtökohtia ovat asiakkaiden tarpeisiin vastaaminen, palvelutoiminnan asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden osallisuus. Kun palveluja uudistetaan rakenteellisesti ja sisällöllisesti, tarvitaan asiakkaiden osaamista palvelujen muotoiluun sekä niiden toimivuuden arviointiin. Tiedon saaminen edellyttää palvelunkäyttäjien laajaa osallisuutta. Toimintaan osallistuminen muuttaa asiakaskäsitystä perinteisestä kapeasta asiakasroolista osalliseen kansalaiseen. (Niskala, Kairala & Pohjola, 2017: s. 8–9.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämispäällikkö Esa Nordling (2016) kuvaa esityksessään, kuinka muutostilanteessa on tärkeä maksimoida henkilökunnan taidot ja kyvyt käyttöön. Muutostilanteessa voi myös soveltaa eri toimintatapoja ja menetelmiä sekä selvittää muualla toimineita tapoja (Nordling, 2016).

Erytisesti sosiaali- ja terveysalan muutostilanteissa on korostunut asiakkaiden osallistaminen. Keskeisintä on ollut kokemuseräisen tiedon kerääminen palveluja käyttäviltä kuntalaisilta. Kysymällä palvelunkäyttäjien mielipiteitä voidaan saada tietoa esimerkiksi tyytyväisyydentasoista eri sosiaalipalveluihin. Asiakkaiden osallistaminen muutostilanteessa on ollut keskeistä esimerkiksi Paras-hankkeessa (kunta- ja palvelurakennemuutos). Uudistuksen tarkoituksena oli vahvistaa kuntarakennetta ja kehittää laadukkaita palveluja. Uudistuksessa tapahtunutta sosiaalipalvelujen muutosta selvitettiin ParasSos seuranta- ja arviointitutkimuksella, jossa hyödynnettiin palvelujen käyttäjien ja henkilökunnan näkökulmia. Tutkimus aloitettiin vuonna 2008. (Virkki, Vartiainen, Kettunen & Heinämäki, 2011: s. 5, 15–16, 132.)

Muutoksen uudistusten ja seurausten arvioinnissa haluttiin hyödyntää käytännön kans-

sa tekemisissä olevia käyttäjäryhmiä, kuten palvelunkäyttäjiä ja kuntalaisia. Taustalla oli ajatus, että palvelunkäyttäjien näkökulmien mukaanotto avaa perinteisiä arviointikehyksiä. Toisaalta haasteena nähtiin, että asiakkaat eivät välttämättä näe kokonaisuutta ja kustannuksia, sillä he haluavat ajaa omaa etuaan. (Virkki ja muut, 2011 : s. 17.) Aikaisemmissa muutostilanteissa asiakkaita on osallistettu eri keinoin. Kokemustiedon keräämiseksi on hyödynnetty esimerkiksi asiakasraateja, joiden kautta on pyritty saamaan laadullista tietoa palvelunkäyttäjien omakohtaisista kokemuksista ja tarpeista. Erityisen tärkeän merkityksen ovat saaneet kokemusasiantuntijat erilaisissa kehittämissyöryhmissä. (Häyhtiö, Kyhä & Raikisto, 2017: s. 95–96.)

Valtakunnallisessa sosiaalisen kuntoutuksen (SOSKU) –kehittämishankkeessa tavoitteena oli asiakkaita osallistamalla yhteiskehittää uusia sosiaalisen kuntoutuksen toimintamalleja. Hankkeessa palvelun käyttäjät osallistettiin palvelujen ja toimintojen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Tausta-ajatuksena oli alhaalta ylöspäin suuntautuvat oppimisprosessit, jotka pystyttäisiin juurruttamaan jo kehittämisprosessin aikana osaksi organisaation omaa perustoimintaa. SOSKU-hankkeessa käytännön yhteiskehittäminen näkyi kokemusasiantuntijatoimintana, kehittäjäasiakastoimintana, asiakasraateina sekä erilaisina valmentavina koulutuksina vertaisuuteen ja kokemusasiantuntijuuteen liittyen. (Raivio, 2018: s. 3, 26.) Kauppila ja Hietala (2018: s. 139) ovat kuvanneet artikkelissaan, että yhteiskehittämisessä on kyse tietynlaisesta koko palvelujärjestelmän perusoletuksiin liittyvästä muustoprosessista.

SOSKU-hankkeessa toteutettu yhteiskehittäminen tarjosi osallistuneiden asiakkaiden kautta mahdollisuuden tarkastella esimerkiksi palveluiden suunnittelu-, valmistelu- ja päätöksentekokäytäntöjä kriittisesti. Arvostus asiakkaiden kokemustietoa kohtaan auttoi asiakkaita voimaantumaan ja kuntoutumaan. Yhteiskehittäminen voidaan nähdä yhtenä sosiaalisen kuntoutuksen menetelmänä. Esimerkiksi asiakasraateihin osallistuminen voi olla osa kuntoutusprosessia, jossa osallistuminen muuttaa asiakkaan toimijuutta ja lisää voimavaroja toisenlaiseenkin osallistumiseen (vrt. Leemannin ja Hämäläisen sosiaalisen osallisuuden malli). (Raivio, 2018: s. 27.)

Kaupplan ja Hietalan (2018: s. 119) mukaan asiakkaan osallisuus konkretisoituu sellaisissa sosiaalisen kuntoutuksen tilanteissa, joissa asiakas voi omalla tavallaan olla mukana kehittämässä toimintaa, miettimässä ratkaisuja ja toteuttaa niitä. SOSKU-hankkeessa yhteiskehittäminen toteutettiin mahdollistamalla sekä asiakkaiden, ammattilaisten että johdon osallisuus. Tällä tarkoitettiin, että kaikki kolme tahoja olivat alusta alkaen mukana kehittämistyössä ja luomassa uusia toimintatapoja. Samanaikaisesti eri tahoilla oli myös kahdenvälisiä suhteita, jotka perustuivat perinteiseen hierarkiseen vuorovaikutukseen. Yhteiskehittämiseen liittyy keskeisesti ei-tietäminen. Tähän viitataan yhteiskehittämisen edetessä, jolloin haasteena on löytää tasaveroinen suhde muihin toimijoihin, kuten asiakkaisiin. Kyse on ei-tietämisen ja epävarmuuden sietämisestä ja hyödyntämisestä käytännössä niin, että ammattilaiset ja johto pyrkivät siirtämään ammattitaitoonsa kuuluvaa osaamista ja tietämistä yksittäiselle asiakkaalle palveluiden kehittämisessä. (Raivio, 2018: s. 29.)

Muutosprosessissa korostuu viestinnän merkitys osallisuuden välineenä. Viestinnällä viitataan tiedottamiseen, väärinkäsityksien oikaisemiseen sekä valmiuteen tulla ihmisten kuultavaksi. (Heinämäki, 2014: s. 73.) ParasSos-seurantatutkimuksen henkilöhaastatteluissa selvisi, että muutosvaihe aiheutti asiakkaille epätietoisuutta ja sekavuutta. Heidän mielestään keskeisenä ongelmana oli puutteet tiedonkulussa. Haastattelujen perusteella näytti siltä, että tiedonkulku sujui paremmin pienemmissä kunnissa, kun asiakkaat tunsivat työntekijät paremmin. Isoissa kunnissa sekavuus oli laajempaa. (Virkki ja muut, 2011: s. 34–35.) Virkki ja muut (2011: s. 137) tuovat raportissaan esille, että kuntalaisnäkökulman huomioon ottaminen kehittämisessä on arvokas tapa. Tarvitaan kuitenkin uusia innovatiivisia menetelmiä mielipiteiden esille saamiseksi. Kehitysuunnan pitäisi olla sellainen, että palvelunkäyttäjää vastuutetaan yhä enemmän riittävien sosiaalipalveluiden varmistamiseksi. He puhuvatkin yhteistyökumppanuudesta. (Virkki ja muut, 2011: s. 139.)

Asikkaan osallisuus voi toteutua eri keinoin kolmannella sektorilla. Alla olevaan taulukoon (ks. taulukko 2) on koottu tiivistelmäksi eri osallisuuskeinoja kolmannen sektorin

muutostilanteessa. Kolmannen sektorin osallisuuskeskustelussa on noussut esille asiakkaan toimijuus ja mukanaolo, osallistumisen matala kynnyks, palvelujen toimivuuden arviointi, tiedonantajan rooli, kokemusasiantuntijuus sekä yhteiskehittäminen.

Taulukko 2. Osallisuus kolmannen sektorin muutostilanteessa.

Osallisuus kolmannen sektorin muutostilanteessa	
Toimijuus ja mukanaolo	Toiminnan suunnittelu, itsetoimivuus
Matalan kynnyksen osallisuus	Osallisuus omien voimavarojen rajoissa
Palvelujen toimivuuden arviointi	Kokemusten hyödyntäminen arviointiin
Tiedonantajan rooli	Tiedon kerääminen palveluiden käyttäjiltä
Kokemusasiantuntijuus	Vertaistuki, palvelumuotoilu
Yhteiskehittäminen	Palvelujärjestelmän muuttaminen

Osallisuus kolmannen sektorin muutostilanteessa voidaan nähdä toimijuutena ja mukanaolona. Keskeistä on, että ihmiset ovat alusta alkaen mukana toiminnan suunnittelussa, eivätkä passiivisina mukanaolijoina. Pakko-osallisuudesta ei ole kuitenkaan kyse. Osallisuus nähdään ennen kaikkea merkittävänä hyvinvointia edistävänä ja kansalaisuutta vahvistavana tekijänä. Lähtökohtana nähdään omat voimavarat. Osallisuuden kynnyks pidetään matalana, jotta jokaisella on siihen mahdollisuus. Osallisuutta voi toteuttaa myös eri asteissa. Kolmannen sektorin osallisuuden muotona on muun muassa palveluiden toimivuuden arviointi, johon palvelunkäyttäjä voi hyödyntää omakohtaisia kokemuksia ja näkemyksiä vastaanottamastaan palvelusta.

Palvelunkäyttäjät voivat toimia myös tiedonantajina, jolloin heidän mielipiteitään ja tietojaan voidaan käyttää toiminnan suunnittelun tukena. Tiedon keräämiseksi voidaan käyttää esimerkiksi asiakasraateja. Mielipiteiden jakamisella voidaan nähdä olevan positiivisia vaikutuksia sekä voimaantumiseen että kuntoutumiseen. Keskeinen osallisuuden muoto on myös kokemusasiantuntijuus. Kokemusasiantuntijoita voidaan hyödyntää palvelumuotoiluun sekä vertaistuen antamiseen. Yhteiskehittäminen on palvelunkäyttäjien ja ammattilaiten yhteistyötä palvelujärjestelmän muuttamiseksi.

3 Tutkimuksen aineistot ja menetelmät

Tässä luvussa esittelen tutkimuksen teossa käytetyt menetelmät ja aineistot. Kuvaan tutkimuskohteen ja tutkimusaineiston käsittelyn mahdollisimman tarkasti. Käyn aineiston analysoinnin vaiheet myös selkeästi läpi.

3.1 Tutkimuskohteen kuvaus

Tutkimukseni kohderyhmänä on Pohjanmaan sosiaalipsykiatrisen yhdistyksen asumisyksikkö Maininki. Maininki on yli 18-vuotiaille vaasalaisille mielenterveyskuntoutujille suunnattu tuetun palveluasumisen yksikkö. Mainingin asiakkaiden toimintakyky on heikentynyt psyykkisen sairauden vuoksi, minkä takia he tarvitsevat tukea ja ohjausta arjen ja elämän hallintaan. Asiakkaat asuvat yhdistyksen vuokraamissa asunnoissa. Työntekijät tekevät asiakkaiden asuntoihin ohjauksikäyntejä yksilön tarpeen mukaan. Lisäksi asiakkailta on mahdollisuus keskustelulle ja virkistystoiminnalle Mainingin yhteisissä tiloissa. Toiminnan tavoitteena on arjenhallinnan taitojen vahvistuminen ja kuntoutuminen, jotta asiakas selviää tulevaisuudessa itsenäisesti omassa asunnossa. (Omavalvontasuunnitelma 2019.)

Mainingin toimintaa ohjaa recovery-toipumisorientaatio, joka toimii kuntouttamisen viitekehyksenä. Työotteella pyritään vahvistamaan kuntoutujan osallisuutta ja yksilöllistä kasvua. Osallisuutta pyritään vahvistamaan muun muassa lisäämällä ja vahvistamalla kuntoutujan vaikutusmahdollisuuksia. Recoveryyn yhtenä tärkeimpänä tavoitteena on auttaa asiakasta hallitsemaan omaa elämäänsä. Keskeistä on, että asiakalla itsellään on päätäntävalta prosessin jokaisessa vaiheessa. (Nordling, 2016.)

Mainingin toimintamuoto muuttui toukokuussa 2018. Yhteisöasumisen muodosta siirrettiin tuettuun asumiseen, mikä tarkoitti asiakkaiden kohdalla muuttoa omaan vuokra-asuntoon päätalon läheisyyteen. Haastattelin yhdistyksen toiminnanjohtajaa saadakseni muutoksen syistä ja taustoista lisätietoa. Toiminnanjohtajan mukaan muutto oli tiedossa jo vuonna 2015, kun Maininki aloitti toimintansa. Huutoniemellä sijaitseva yksik-

kö ei täyttänyt valvontaviranomaisen ja lain edellyttämiä vaatimuksia, sillä asukkailla tulisi olla oma huoneisto, johon kuuluu oma suihku, wc ja keittiö. Aluehallintovirasto antoi poikkeusluvan jatkaa toimintaa vuoteen 2018 asti, jonka aikana uudet tilat tulisi viimeistään löytää. Toiminnanjohtajan mukaan uusia tiloja alettiin etsiä vuonna 2017, kun Mainingin toiminta oli saatu käynnistettyä ja asiakkaisiin tutustuttua.

”Piti saada toimintaki käynnistettyä aluksi ja keskityttiin siihen, et tutustutaan asiakkaisiin ja saadaan se päivärytmi siinä tilassa, tilassa tuota niin niissä tiloissa toimimaan ja sit lähetettiin niinku se alotus saatu siellä tehtyä niin sit päätettiin et me jatketaan sit sitä tilojen etsimistä kun se tulee lähemmäksi se deadline. ”

Uusien tilojen löytäminen oli kuitenkin haasteellista, eikä ryhmäasumisen muodon mahdollistamia tiloja löytynyt mistään. Vähitellen syntyi ajatus yksittäisten asuntojen vuokraamisesta ja asumisen mallin löytämisestä sillä tavoin. Nykyinen Mainingin päärakennus löytyi Palosaaren Huvilakadulta ihan sattumalta.

”Sit mejän tuttu kiinteistönomistaja, joka vuokraa meille muutenkin paljo tiloja, nii jotenki sattumalta soitti mulle yks päivä ja sanoi, et hei Palosaarella olis semmonen kiintöistä et mulla oo mitään tekemistä sille tällä hetkellä, et onks sulla mitään tarpeita, ja mä sit et mennään kattomaan. ”

Palosaari nähtiin sopivana alueena toiminnan toteuttamiselle. Asiakkaat saisivat olla lähellä peruspalveluja ja liikkuminen olisi helppoa. Tästä seurasi nopeasti alustava päätös Huvilakadun omakotitalon muodostamisesta Mainingin keskuspaikaksi ja vuokra-asuntojen etsiminen talon läheisyydestä. Päätöstä tuki ajatus siitä, että muita vaihtoehtoja ei ollut.

”Se oli vähä pelottava ajatus ja meillä oli paljon ajatuksia, että tää ei tuu onnistumaan, tää ei onnistu missään nimes kaikille. Mut sitte me aateltiin, ettei meillä oo mitään muuta mahollisuutta.”

Tulevasta muutosta alettiin puhua asiakkaiden kanssa syksyllä 2017. Toiminnanjohtaja kävi säännöllisesti kerran kuukaudessa tapaamassa asiakkaita ja keskusteli tulevasta muutosta heidän kanssaan. Tiedossa oli, että päärakennuksesta löytyy asunnot kahdelle asiakkaalle ja lopuille kolmelletoista asiakkaalle asunnot tulisi löytää muualta. Toiminnanjohtajan mukaan yksittäisten vuokra-asuntojen etsimisessä tuli kova kiire, sillä asuntojen piti löytyä lyhyen ajan sisässä. Muutto saatiin lopulta toteutettua toukokuussa 2018.

3.2 Tutkimusmenetelmät ja -aineistot

Tutkimus on kvalitatiivinen eli laadullinen silloin, kun tutkimuksella pyritään saamaan kokonaisvaltaista tietoa ja aineisto kerätään luonnollisissa tilanteissa. Kohdejoukko valitaan tarkoituksenmukaisesti ja tapaukset käsitellään ainutlaatuisina. Aineiston hankintaan käytetään sellaisia metodeja, joissa tutkittavien näkökulmat ja ääni pääsevät esille. Soveltuvat metodit voivat olla esimerkiksi teemahaastattelu, ryhmähaastattelu tai osallistuva havainnointi. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa tavoitteena ei ole hypoteesien testaus, vaan aineiston yksityiskohtainen tarkastelu. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2013: s. 164.)

Tämän tutkimuksen aineisto kerättiin teemahaastattelujen avulla. Haastattelujen teemat ja kysymykset määriteltiin etukäteen. Teemahaastattelua kutsutaan myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi. Hirsjärvi ja Hurme (2000: s. 47) kuvaavat, että puolistrukturoidussa haastattelussa kaikille haastateltaville esitetään samat kysymykset. Vastausvaihtoehtoja ei ole, vaan haastateltavat saavat vastata kysymyksiin omin sanoin. Puolistrukturoiduille menetelmille keskeistä on, että haastattelun näkökulma on erikseen määritelty, mutta ei kaikkia. Haastattelu kohdennetaan valittuihin teemoihin, josta on tarkoitus keskustella. (Hirsjärvi & Hurme, 2000: s. 47–48.) Trostin (2010: s. 25) mukaan laadulliselle haastattelulle on tyypillistä yksinkertaiset ja suorat kysymykset, joiden vastaukset antavat monitahoisia ja sisältörikkaita vastauksia.

Haastattelulajeja on useita ja käytännössä haastattelu voidaan toteuttaa eri tavoin.

Tavallisin tapa on kuitenkin yksilöhaastattelu. Ryhmähaastattelut ovat viime vuosina kuitenkin lisääntyneet. Ryhmähaastattelussa keskustelu on usein melko vapaamuotoista, jossa haastateltavat keskustelevat ja kommentoivat spontaanisti tehden saman aikaisesti huomioita ja tuottaen tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tutkijalle haasteena on, että keskustelu pysyy valituissa teemoissa, ja että kaikilla on mahdollisuus osallistua keskusteluun. (Hirsjärvi & Hurme, 2000: s. 61.) Trost (2010: s. 46) kuvaa, kuinka ryhmähaastattelun haasteeksi saattaa muodostua puheliaat henkilöt sekä uskallus tuoda omat mielipiteet esille. Tämä tutkimus toteutettiin yksilöhaastatteluina. Yksilöhaastattelun etuna nähtiin mahdollisuus vapautuneeseen ja luontevaan keskusteluun (Hirsjärvi ja muut, 2013: s. 210). Lisäksi haluttiin mahdollisuus saatavien tietojen syventämiseen sekä vastausten selkeyttämiseen, joten yksilöhaastattelu nähtiin hyvänä vaihtoehtona niiden mahdollistamiseksi (Hirsjärvi & Hurme, 2000: s. 35).

Hirsjärven ja Hurmen (2000: s. 135) mukaan vähäinen haastateltavien määrä ei aina merkitse sitä, että aineistoa olisi vähän. Erityisesti teemahaastatteluista tapaa kertyä runsaasti aineistoa. Usein analyysivaihe koetaankin raskaaksi ja aikaa vieväksi, kun haastateltavien vastauksista etsitään ilmiöitä, merkityksiä ja tulkintoja. Aineiston analyysiin ja käsittelyyn olisi kuitenkin hyvä ryhtyä mahdollisimman nopeasti keruuvaiheen jälkeen. Tämä johtuu siitä, että aineisto on tällöin vielä tuore ja inspiroi tutkijaa. Tietoja pystyy ajan puolesta myös vielä täydentämään tai selventämään, jos jotain on jäänyt puuttumaan. Aiheesta riippuen joskus etäisyyden ottaminen on kuitenkin hyvä asia. Se voi auttaa näkemään kokonaisuuden laajemmasta perspektiivistä. (Hirsjärvi & Hurme, 2000: s. 135.)

Tässä tutkimuksessa haastatteluun kutsuttiin kuusi työntekijää ja kuusi asiakasta. Kutsun saivat ne henkilöt, jotka olivat olleet mukana muutosprosessissa. Asiakkaiden kohdalla haastatteluun kutsussa huomioitiin myös henkilöiden sen hetkinen vointi ja kyky osallistua. Tutkimuslupaa ei tarvinnut hakea, sillä se oli jo saatu toiminnanjohtajalta hänen ehdotettuaan aihetta. Keskustelin etukäteen henkilökohtaisesti tutkimukseen kutsuttavien asiakkaiden kanssa kertoen heille pro gradu -tutkielmani tarkoituksesta,

haastattelun nauhoituksesta ja niiden luotettavuudesta sekä aineiston tuhoamisesta työn valmistuttua. Asiakkaista kolme kieltäytyi tutkimukseen osallistumisesta. Työntekijöille olin jo aikaisemmin puhunut alustavasti aiheestani, joten he olivat jo alkusyksystä tietoisia tulevasta tutkimuksesta. Haastatteluajankohdat sovittiin henkilökohtaisesti jokaisen haastateltavan kanssa. Työntekijät saivat haastattelukysymykset etukäteen itselleen. Näin tämän erittäin tärkeänä tutkimuksen luotettavuutta ajatellen. Prosessin alkamisesta oli kulunut lähes kaksi vuotta haastattelujen alkaessa, joten näin tärkeänä, että haastateltavilla oli aikaa perehtyä aiheisiin etukäteen ja miettiä menneitä muutosprosessia. Asiakkaat eivät saaneet kysymyksiä etukäteen, sillä koin, että siitä ei välttämättä olisi ollut merkittävää hyötyä haastatteluun valmistautumista ajatellen. Haastateltavien nimilista ei ole julkinen, jotta tutkimukseen osallistuvien anonymiteetti säilyisi. Nimilistat on toimitettu ainoastaan työn tarkastajille.

Tutkimus toteutettiin marraskuun 2019 aikana. Asiakkaista haastatteluihin osallistui kolme miestä, joiden ikäjakauma vaihteli 30–50 vuoden välillä. Työntekijöistä haastatteluun osallistui viisi naista ja yksi mies. Heidän ikäjakauma vaihteli 25–55 vuoden välillä. Työntekijöiden haastattelut toteutettiin haastateltavien työpaikoilla. Asiakkaat haastateltiin Mainingin päätalolla. Haastattelukysymykset (liitteet 3–5) olivat hieman erilaisia riippuen siitä, oliko kyseessä asiakas, työntekijä, esimies tai toiminnanjohtaja. Haastatteluteemat olivat kuitenkin kaikille samat. Haastattelukysymykset esitin haastateltaville samanlaisina, mutta järjestyksessä oli pieniä eroja. Haastattelujen avulla pyrin löytämään vastauksia tutkimuskysymyksiini, eli miten asiakkaat kokivat osallisuuden, ja millaisia näkemyksiä työntekijöillä oli asiakkaiden osallisuudesta muutosprosessissa sekä oliko asiakkaiden ja työntekijöiden näkemyksissä eroavaisuuksia.

Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja niiden kesto vaihteli yhdeksästä minuutista neljäänkymmeneen minuuttiin. Litteroitua haastattelutekstiä kertyi 46 sivua. Litteroinnilla tarkoitetaan tallennetun laadullisen aineiston puhtaaksi kirjoittamista (Hirsjärvi ja muut, 2013: s. 222). Hirsjärven ja muiden (2013: s. 222) mukaan litteroinnin voi kohdistaa koko aineistoon tai valikoiden tutkimuksen kannalta oleellisten teemojen mukaisesti.

Litteroinnin tarkkuudesta ei ole mitään yksiselitteistä ohjeistusta, vaan se riippuu täysin tutkimuksesta (Hirsjärvi & Hurme, 2000: s. 139).

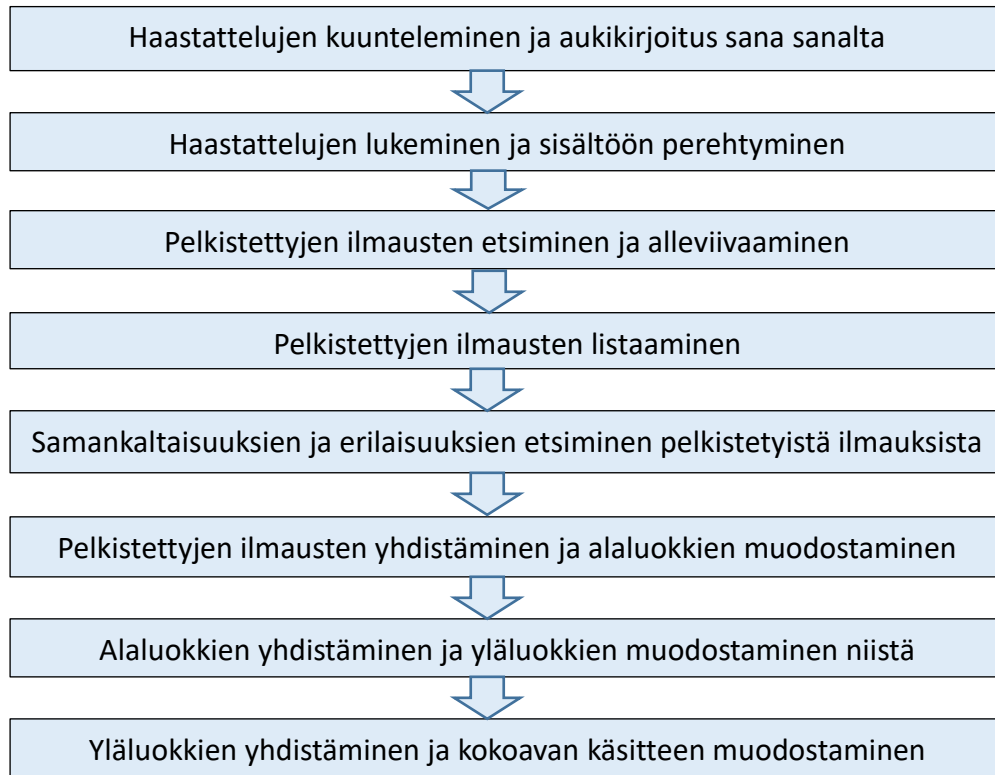
3.3 Tutkimusaineiston keruu ja analysointi

Aineiston analyysi tehtiin laadullisen tutkimuksen sisällönanalyysillä. Tuomi ja Sarajärvi (2009: 91) kuvaavat sisällönanalyysiä perusanalyysimenetelmäksi, joka sopii kaikkiin laadullisiin tutkimuksiin. Keskeistä on rajata tutkittava ilmiö, joka on samassa linjassa tutkimusongelman kanssa. Analyysillä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus. Analyysin kohteena voivat olla erilaiset dokumentit, kuten kirjat, artikkelit, haastattelu, keskustelu, dialogi tai raportti. Sisällönanalyysissä dokumentin sisältö kuvataan sanallisesti. (Tuomi & Sarajärvi, 2009: s. 92, 103, 106.)

Laadullisen aineiston analyysillä pyritään lisäämään informaatioarvoa luomalla hajanaisesta aineistosta selkeää ja yhtenäistä informaatiota. Tavoitteena on selkeät ja luotettavat johtopäätökset tutkittavasta ilmiöstä. Aineiston laadullisessa käsittelyssä aineisto ensin hajotetaan, käsitteellistetään ja lopuksi kootaan uudestaan. Käsittelyvaiheessa pyritään loogiseen tulkintaan. Aineiston analyysin tekeminen kuuluu prosessin jokaiseen vaiheeseen. Aineistolähtöisen laadullisen eli induktiivisen analyysin voi jakaa kolmeen vaiheeseen, aineiston redusointiin eli pelkistämiseen, aineiston klusterointiin eli ryhmittelyyn ja abstrahointiin eli käsitteiden luomiseen. Aineistolähtöisen analyysin vaiheet on esitetty alla olevassa kuviossa (ks. kuvio 5). Analyysiyksiköt tulee määrittää ennen analyysin aloittamista. Se voi olla esimerkiksi yksittäinen sana, lauseen osa tai usean lauseen sisältävä ajatuskokonaisuus. (Tuomi & Sarajärvi, 2009: s. 108, 110.)

Aineiston pelkistämisessä eli redusoinnissa analysoitava informaatio pelkistetään ja siitä karsitaan kaikki sellainen pois, mikä ei ole tutkimuksen kannalta oleellista. Pelkistää voi joko tiivistämällä informaatiota tai pilkkomalla osiin. Tutkimusongelmat ohjaajat pelkistämistä ja litteroidusta tekstistä pyritäänkin löytämään ne ilmaisut, jotka ovat tutkimukselle keskeisiä. Aineiston klusteroinnissa eli ryhmittelyssä aineistosta koodatut alkuperäisilmaisut käydään läpi samankaltaisuuksia tai eroavaisuuksia etsien. Käsitteet,

jotka tarkoittavat samaa asiaa, ryhmitellään ja yhdistetään alaluokaksi. Luokat nimeään niiden sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Alaluokkien ryhmittämisestä syntyy yläluokkia, joiden ryhmittämisestä syntyy taas pääluokkia. (Tuomi & Sarajärvi, 2009: s. 110.)



Kuvio 5. Aineistolähtöisen sisällönanalyysin eteneminen (Tuomi & Sarajärvi, 2009: s. 109).

Aineiston abstrahoinnissa erotetaan tutkimuksen kannalta olennainen tieto ja edetään kohti teoreettisia käsitteitä ja johtopäätöksiä. Analyysissä pyritään yhdistelemään käsitteitä ja saamaan sitä kautta vastaus tutkimusongelmaan. Analyysivaihe sisältää tulkitusta ja päättelyä, jossa edetään empiirisestä aineistosta käsitteelliseen näkemykseen tutkittavasti ilmiöstä. Abstrahoinnissa tuloksissa esitetään malli, käsitteet tai aineistoa kuvaavat teemat, jotka on muodostettu empiirisestä aineistosta. Luokittelujen pohjalta muodostetut käsitteet ja niiden sisällöt kuvataan tuloksissa. Johtopäätöksissä tutkija pyrkii ymmärtämään asioiden merkityksiä. (Tuomi & Sarajärvi, 2009: s. 111–113.)

Tämän tutkimuksen aineiston analysointi aloitettiin lukemalla aineistot läpi useaan otteeseen. Pyrin saamaan sisällöstä hyvän kokonaiskuvan ja tein aineistoon alustavia

merkintöjä. Samalla merkitsin haastateltavat koodinumeroilla järjestysnumeroiden sijaan lisätäkseen haastateltavien anonymiteettiä. Tällä pyrittiin varmistamaan, että haastateltavat eivät tunnista toisiaan tutkimuksesta. Tämän jälkeen aloin tarkastelemaan aineistoa systemaattisemmin tutkimuskysymysten pohjalta. Keskityin tarkastelemaan aineistosta miten asiakkaat kokevat osallisuuden, ja millaisia näkemyksiä työntekijöillä on asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta asumisyksikkö Mainingin muutosprosessissa. Pyrin löytämään tutkimuskysymysten kannalta relevantteja ilmaisuja ja merkitsin värillisellä kynällä samaan aihepiiriin kuuluvia ilmaisuja. Kun kaikki ilmaisut oli käyty läpi aloitin aineiston pelkistämisen. Annoin jokaiselle alkuperäisilmaisulle pelkistetyn ilmaisun. Tämän jälkeen etsin aineistosta samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia, ja yhdistin ilmaukset omiin luokkiin. Samankaltaiset alaluokat yhdistettiin lopuksi yläluokkiin. Asiakkaiden ja henkilöstön aineistot käsiteltiin analyysin ajan omina aineistoinaan. Alla oleviin taulukoihin 3 ja 4 on koottu asiakkaiden ja työntekijöiden aineistojen ilmaisuista muodostetut alaluokat ja niistä muodostuneet yläluokat.

Taulukko 3. Asiakkaiden aineiston analyysin toteutus.

Alaluokka	Yläluokka
Informaatio Asunnot	Muutokseen orientoituminen
Kommunikointi Yksilöllinen kohtaaminen	Vuorovaikutus
Vaikuttaminen Kehittämisideat	Osallistuminen
Motivaatio Tyytyväisyyden tunne	Kokemus muutosprosessista

Asiakkaiden ja työntekijöiden aineistoista muodostui neljä yläluokkaa, jotka olivat muutokseen orientoituminen, vuorovaikutus, osallistuminen ja kokemus muutosprosessista. Asiakkaiden aineistossa muutokseen orientoitumisen alaluokat olivat informaatio ja asunnot. Vuorovaikutuksen alaluokat olivat kommunikointi ja yksilöllinen kohtaaminen. Osallistumisen alaluokat olivat vaikuttaminen ja kehittämisideat. Muutosprosessista

muodostuneen kokemuksen alaluokat olivat motivaatio ja tyytyväisyyden tunne.

Taulukko 4. Henkilöstön aineiston analyysin toteutus.

Alaluokat	Yläluokat
Informaatio Asunnot Konkretisoiminen Turvallisuuden tunne	Muutokseen orientoituminen
Kommunikointi Yksilöllinen kohtaaminen	Vuorovaikutus
Vaikuttaminen Asiakkaan suhtautuminen Kehittämisideat	Osallistuminen
Olosuhteet Henkilökunnan osaaminen	Kokemus muutosprosessista

Työntekijöiden aineistossa muutokseen orientoitumisen alaluokat olivat informaatio, asunnot, konkretisoiminen ja turvallisuuden tunne. Vuorovaikutuksen alaluokat olivat kommunikointi ja yksilöllinen kohtaaminen. Osallistumisen alaluokat olivat vaikuttaminen, asiakkaan suhtautuminen ja kehittämisideat. Muutosprosessista muodostuneen kokemuksen alaluokat olivat olosuhteet ja henkilökunnan osaaminen.

4 Tutkimustulokset

Tässä luvussa tarkastelen tutkimuksen aineistosta esiin nousseita asioita. Käsittelen haastatteluiden tuloksia asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmista. Lopussa tarkastelen asiakkaiden ja työntekijöiden haastatteluissa esiin nousseita näkökulmia verraten niitä keskenään. Yksi haastateltava toivoi, että hänen vastauksistaan nousevat murre-sanat käännetään yleiskielelle. Näin on tehty haastateltavan anonymiteetin säilyttämiseksi.

4.1 Asiakkaiden kokemukset omasta osallisuudesta muutosprosessissa

Muutokseen orientoituminen

Muutokseen orientoituminen jakautui kahteen alaluokkaan: informaatioon ja asuntoihin. Haastatteluissa asiakkailta kysyttiin millaista tietoa he olivat saaneet muutosprosessista ja saivatko he omasta mielestään riittävästi tietoa. Tiedon saannilla oli tutkimuksen perusteella yhteys muutokseen orientoitumisessa, jolla taas oli yhteys asiakkaiden osallisuuden kokemukseen. Haastattelujen perusteella asiakkaat kokivat saaneensa riittävästi tietoa muutosprosessista. Tietoa jaettiin yhteisökokouksissa Mainingin vanhoissa tiloissa Huutoniemellä aina sitä mukaan, kun tietoa oli saatavilla. Myös ohjaajilta oli tarpeen mukaan saanut tietoa muuttoon liittyvissä asioissa yhden haastateltavan mukaan. Asiakkaat kokivat, että aina oli mahdollisuus kysyä, jos ei tiennyt jotain asiaa.

”Kuulin, että näin on ja tota sitten, että asukkaat saa omat, tota niin niin huoneet, niinku yksiöt” (H2)

Tieto oman asunnon saamisesta auttoi asiakkaita myös orientoitumaan muutokseen. Haastateltavat olivat saaneet tiedon, että jokainen saa oman yksiön. Yksi haastateltava toi esille, että Huutoniemelle jääminen ei ollut ollut alun perinkään lopullinen suunnitelma, vaan sieltäkin oli tarkoitus jossain vaiheessa muuttaa omaan asuntoon. Tulevaan muutokseen oli pystynyt valmistautumaan siis jo pidemmän aikaa. Kaikkien haastatel-

tavien osallisuuden kokemusta oli edistänyt tieto siitä, että omaan tulevaan asuntoon oli mahdollista vaikuttaa. Asiakkaat eivät olleet kuitenkaan päässeet vaikuttamaan siihen, minne Maininki muuttaa tai millainen uudesta toimintamuodosta tulee. Haastateltavat toivat esille, että heitä oli asiasta vain informoitu. Yksi haastateltavista mainitsi, että he kävivät remonttivaiheessa katsomassa Mainingin tulevaa päärakennusta. Tällä on varmasti ollut myös merkittävä vaikutus muutokseen orientoitumisessa.

”Ne vaan sano, et sinne tulee tämä, niin ku tämä talo tänne Huvilakadulle” (H1)

Vuorovaikutus

Vuorovaikutus jakautui aineiston analyysissä kahteen alaluokkaan: kommunikointiin ja yksilölliseen kohtaamiseen. Kommunikointi henkilöstön kanssa koettiin merkittävänä. Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että heitä tiedotetaan missä mennään ja minkälaisia mahdollisuuksia muutokseen on. Yksilöllinen ohjaus muutosprosessin aikana oli myös keskeistä asiakkaille. Yksi haastateltava kuvasi, kuinka ei olisi itsenäisesti osannut hoitaa kaikkia asioita ilman ohjaajien apua. Haastattelujen perusteella ohjaajien kiinnostus asiakkaiden asioita kohtaan koettiin positiivisena. Sillä nähtiin olevan vaikutus motivaation ja kiinnostuksen heräämiseen. Haastateltavat kokivat ohjaajien olleen yleisesti hyvänä tukena ja kannustajina muutosprosessin aikana. He myös kokivat, että työntekijöiden kanssa pystyi keskustelemaan mieltä askarruttavista asioista.

”Ne (omaohjaajat) on ollu sillai niinku kiinnostuneita mun, mun asioista ja noin, et se on varmaan se joka on vaikuttanu kaikkeen sitte. Vieny eteenpäin ja annu sitä kipinää” (H1)

Vuorovaikutuksen näkökulmasta toinen selkeästi aineistosta esille noussut tekijä oli yksilöllinen kohtaaminen. Ohjaajilta oltaisiin toivottu enemmän asioista kyselemistä ja henkilökohtaista keskustelua asiakkaan kanssa. Keskustelulla koettiin olevan iso merkitys tiedon saamiselle ja asiakkaan mahdollisuuksien löytämiselle. Tärkeäksi koettiin,

että ajatusten kertomiselle on tilaa. Haastattelujen perusteella työntekijöiltä oltaisiin toivottu apua keskustelun aloittamisessa ja kysymysten esittämisessä. Yksi haastateltavista kuvasi, kuinka vuorovaikutuksellinen ajatusten jako voisi auttaa herättämään ajatuksia puolin ja toisin. Keskustelun kautta voisi nousta esille myös sellaisia asioita, joita ei etukäteen edes osaisi ajatella.

”jos niinku keskustelis niin sitte vois tulla asioita esille” (H1)

Aineiston perusteella asiakkaiden yksilöllinen kohtaaminen olisi voinut toteutua vielä paremmin. Haastatteluista nousi esille, että kaikki asiakkaat eivät osanneet omatoimisesti tuoda asioita esille, mikä vaatisi työntekijöiltä enemmän kyselyä ja keskusteluun kannustamista. Yksi haastateltava toi esille, että asiakkaan kanssa keskustelemista voisi hyödyntää myös Mainingin toiminnan kehittämiseen.

”mennään tavallaan lähemmäks sitä ihmistä. Niinku otetaan selvää, mikä sen niinku elämäs on loppujen lopuks, mitä se niinku, koska eihän ne, tai te ette voi tietää ennen ku te tavallaan meette niinku lähelle sitä ihmistä. Vähän niinku kysellä kaikenlaisia ja jutella” (H1)

Osallistuminen

Osallistuminen jakautui aineistossa kahteen alaluokkaan: vaikuttamiseen ja kehittämisideoihin. Kaikki haastateltavat kokivat, että olivat saaneet vaikuttaa muutosprosessissa. Haastatteluissa tuotiin esille, että asiakkailla oli mahdollisuus esittää omia toiveita ja mielipiteitä muuttoon liittyen. Selkeimmin esille nousi asuntoon vaikuttaminen. Osa haastateltavista olikin esittänyt toiveita asumiseen liittyen. Toiveet keskittyivät asunnon sijaintiin ja asumismuotoon. Yksi haastateltavista kertoi hyväksyneensä sen asunnon, joka hänelle oltiin valittu. Hän kuitenkin ilmaisi tietävänsä, että olisi ollut mahdollisuus vaikuttaa asunnon vaihtamiseen, jos nykyinen ei olisi kelvannut.

”no nimenomaan se asunnon paikka, niin sen sai valita et, et se oli niinku hyvä”
(H3)

Haastattelujen perusteella asiakkaat kokivat saaneensa vaikuttaa omia asioita koskevaan päätöksentekoon. Yksi haastateltavista antoi esimerkkinä omaohjaajapäiviin vaikuttamisen. Aineiston perusteella asiakkailla oli mahdollisuus vaikuttaa siihen kokeeko asiakas kykenevänsä asumaan itsenäisemmin eli pystyykö jatkamaan Mainingissa asuamista. Asiakkaat eivät olleet vaikuttaneet toiminnan suunnitteluun, mutta eivät olleet haastattelujen perusteella kokeneet siihen myöskään tarvetta. Yksi haastateltava koki, että toimintaa ei oikeastaan edes suunniteltu asiakkaiden kanssa. Aineiston perusteella asiakkaat keskittyivät enemmän omien asioiden etenemisen seurantaan ja hoitamiseen.

”no kyllä mä oon aika paljon saanu itte, itte vaikuttaa ja. Onhan kaikkia omaohjaajapäiviä ja kaikkee semmosta” (H1)

Vaikka kaikki haastateltavat kokivat saaneensa vaikuttaa muutosprosessiin, eivät kaikki kuitenkaan muistaneet tai osanneet sanoa, että millä tavoin se oli käytännössä toteutunut. Siitä huolimatta kokemus oli positiivinen. On huomioitava, että haastatteluhetkellä muutosta oli kulunut lähes kaksi vuotta, jolla saattoi olla vaikutus muistamiseen.

”emmä osaa sanoa. Kyl ihan tyytyväinen oon kuitenkin” (H3)

Haastateltavat toivat esille myös kehitysideoita. Haastattelussa nousi esille, kuinka asiakkaille voisi keksiä muutoksen suunnitteluun liittyen erilaista viriketoimintaa, että oleminen ei ole liian passiivista. Muutoksen suunnittelua varten voisi pitää yhteisiä kokouksia, joissa asioita pohditaan vapaasti ja vuorovaikutteisesti työntekijöiden kanssa. Haastatteluissa esille nostettiin muutoksen mahdollisuuksista kertomisen esitelmien muodossa. Yksi haastateltava ehdotti, että työntekijät voisivat pitää keskenään aiheesta palavereja ja informoida asiakkaita muutosmahdollisuuksista. Aineiston perusteella

asiakkailla on kiinnostusta osallistua muutoksen suunnitteluun, mutta he kaipaivat konkreettisia välineitä sen tueksi. Työntekijöiden merkitys näyttää siis korostuvan asiakkaiden osallistumisen toteutumisessa.

”ettei se oo vaan semmosta olemista sitte, että ku ihmiset tietysti kaipaa kaikenlaista niinku virikettä” (H1)

Kokemus muutosprosessista

Muutosprosessista muodostuneen kokemuksen kannalta keskeisimmät ulottuvuudet olivat motivaatio ja tyytyväisyyden tunne. Aineistosta nousi korostuneesti esiin asiakkaiden hyvä motivaatio muutosta kohtaan. Haastateltavat kokivat olleensa valmiita muutokseen ja sen tulleen hyvänä ajankohtana. Asiakkaat myös kokivat, että muutokseen oli aikaa valmistautua, eikä se tullut liian äkkiä. Muutosprosessin koettiin myös olleen hyvin suunniteltu.

”Mä oon itte ollu siihen niinku tavallaan niinku ottanu vastaan sen ja se että on halunnu mennä eteenpäin” (H1)

Toinen merkittävä näkökulma kokemukseen muutosprosessista oli tyytyväisyyden tunne. Kaikki haastateltavat kuvasivat, kuinka tyytyväisiä he olivat muutosprosessiin. Aineistosta korostui erityisesti tyytyväisyys siihen, että asiakkaiden omat asiat olivat edenneet. Asiakkaiden oli selkeästi vaikea tarkastella muutosprosessia laajemmasta mittakaavasta, ja puhe keskittyi lähinnä omien asioiden etenemisestä kertomiseen. Haastateltavat usein arvioivat sitä, kuinka muutosprosessi toteutui heidän omalla kohdallaan. Haastateltavat toivat esille, että olivat erityisen tyytyväisiä siihen, että saivat oman asunnon ja pääsivät elämässä eteenpäin.

”mä olin tyytyväinen, että mun asiat niinku etenee ” (H2)

4.2 Työntekijöiden näkemykset asiakkaiden osallisuudesta muutosprosessissa

Muutokseen orientoituminen

Muutokseen orientoituminen jakautui neljään alaluokkaan: informaatioon, asuntoihin, konkretisoimiseen ja turvallisuuden tunne. Työntekijöiden haastatteluissa informaatio nähtiin merkittävänä muutokseen orientoivana tekijänä. Asiakkailta oli mahdollisuus tiedonsaantiin säännöllisesti järjestettävissä yhteisökokouksissa sekä ohjaajilta tarpeen mukaan. Haastateltavat kuvasivat kokouksia tiedotustilaisuuksina, joissa asiakkailla oli mahdollisuus saada informaatiota muutoksen tilanteesta, keskustella sekä kysyä kysymyksiä. Tietoa jaettiin prosessin edetessä aina sitä mukaan, kun tietoa oli saatavilla.

Tiedonsaantiin liittyen työntekijät toivat eriäviä näkökulmia esille. Osa koki, että tietoa olisi pitänyt antaa enemmän, kun taas osa koki, että tietoa annettiin riittävästi, mutta asiakkaat eivät osanneet hyödyntää sitä odotetulla tavalla. Yksi haastateltavista toi esille, että asiakkaita tiedotettiin hyvin ryhmänä, mutta yksilöllinen tiedottaminen olisi pitänyt huomioida vielä paremmin.

”Enemmän olis kyllä voinu antaa” (H7)

”Kyllä mun mielestä aika hyvin tarjottiin sitä... mut musta tuntuu, et meidän asiakkaille se oli vähän semmonen abstrakti niinku ajatus siitä, että niinku oikeestiko ollaan lähössä... tuntu siltä enemmän ehkä, että tietoo oli paljo tarjolla ja yritettiin puhua siitä, tarjota sitä tietoo, mutta sitten kun se ei ollu vielä niin konkreettista siinä aluksi” (H9)

Aineistossa nousi asuntojen näkemisen merkitys asiakkaille muuttoon orientoitumisessa. Kaikki haastateltavat harmittelivat sitä, että asiakkaat pääsivät katsomaan asuntoja vasta muutama viikko ennen muuttoa. Haastattelujen perusteella tällä saattoi työntekijöiden näkökulmasta olla vaikutus muuttoon orientoitumisessa. Työntekijät kokivat,

että asiakkaiden olisi pitänyt päästä näkemään asunnot paljon aikaisemmin. Se olisi auttanut asiakkaita hahmottamaan ja konkretisoimaan tulevaa muutosta. Yksi haastateltava toi esille, kuinka asuntojen katsominen aikaisemmin olisi ollut yksi niistä konkreettisista osallisuutta lisäävistä käytännön toimista, joka olisi pitänyt huomioida paremmin. Aineiston perusteella syyt sille, että asuntoja mentiin katsomaan niin myöhään olivat epäselvyydet rahan käytössä sekä paine päästä vanhoista tiloista nopeasti pois, jotta päällekkäisiltä maksuilta vältytään. Oman haasteensa tilanteeseen toi se, että työntekijöillä ei ole lupaa kuljettaa asiakkaita omilla autoilla.

”se oli aika myöhäisessä vaiheessa sitte ku niitä asuntoja vasta sitte pääsi niinku asukkaat edes kattomaan, et mihin he on niinku muuttamassa. Että sen mä olisin kyllä halunnut, että olis aiemmin vaikka” (H6)

”mä oon sitä mieltä, et se osallisuus olis toteutunu paremmin jos jokaisen kanssa ois ollu useempia kertoja ihan se semmonen, et mennään kattoo mimmonen se paikka on” (H5)

Muutoksen orientoitumiseksi aineistosta nousi myös konkretisoiminen. Haastateltavat näkivät tärkeänä tekijänä, että muutos konkretisoidaan asiakkaille, sillä tuleva muutos saattoi olla melko abstrakti ajatus osalle asiakkaista. Aineiston perusteella muuttoon liittyviä asioita pitäisi lähteä yksilöllisesti käymään läpi asiakkaan kanssa. Yhtenä merkittävänä konkretisoivana asiana nähtiin uuteen ympäristöön tutustuminen. Uutta aluetta käytiin katsomassa bussilla kerran, jonka nähtiin auttavan muutokseen orientoitumisessa. Työntekijät kuitenkin kokivat, että useampi vierailukerta voisi auttaa vielä enemmän. Mitä konkreettisempaa muutos on, sen helpompi asiakkaiden on ajatella itsensä asumaan uuteen paikkaan ja ajatella esimerkiksi minkälaista tukea tulee uudessa paikassa tarvitsemaan. Yksi haastateltavista toikin esille, että asiakkaat olisivat tarvinneet enemmän aikaa asian prosessointiin, jotta he olisivat pystyneet kertomaan vielä paremmin omista tarpeistaan.

"se ois tärkeää tuoda se konkreettiselle tasolle justiin, että se ei oo niin teoreettista, että no puolen vuoden päästä muutetaan, vaan se pitäis tuoda ihan konkreettisesti periaatteessa iholle se muutto, ja se pitäis tehdä yhdessä ne muuttoon liittyvät asiat pitäis tehdä yhdessä niinku kuntouttavan työotteen mukaisesti" (H9)

"he olis tarvinu ehkä enemmän aikaa, et he olis niinku pystyny prosessoimaan ja kertoo paremmin vielä mitä he tarvii siihen muutokseen liittyen meiltä" (H8)

Haastattelujen perusteella turvallisuuden tunteen luomisella oli yhteys muutokseen orientoitumisessa. Muutos nähtiin kokonaisuudessaan todella isona muutoksena, joka tulee muuttamaan asiakkaiden elämän. Haastatteluissa nousi esille työntekijöiden pelko siitä, että muutoksen takia asiakkaiden vointi huononee, sairaus aktivoituu tai ahdistus lisääntyy. Muutoksen ei kuitenkaan haluttu rasittavan asiakkaita liikaa. Turvallinen ilmapiiri pyrittiin luomaan tiedottamisen ja keskustelujen kautta. Haasteelliseksi kuitenkin koettiin tilanteen epävarmuus.

"niin ikävää ku on ku ei tiedä varmoja asioita ja faktoja, nii olis hyvä kuitenkin ruveta puhumaan niistä jo et ihmiset pystyy prosessoimaan. Et jotenki me vähä liian kultahansikkain yritettiin, et ku meillä on koko valmis paketti ja ollaan mietitty et se on hyvä ja turvallinen, niin kerrotaan se sit sille asiakkaalle" (H8)

Yksi haastateltava toi esille, kuinka vaikea on tietää, millainen vaikutus tiedonsaannilla on kuntoutumiseen. Jollekin epävarmasta tilanteesta kertominen olisi voinut aiheuttaa suurta ahdistusta, kun taas joku toinen olisi voinut alkaa käymään omassa mielessään läpi asioita, joita hän toivoisi tai pitäisi tärkeänä huomioitavan. Mielenterveysasiakkaiden kanssa työskentelyssä tulisi haastateltavan mukaan aina ottaa huomioon ihmisen senhetkinen vointi ja psyykinen tila, sillä turhia pelkoja ei haluta luoda.

"milloin pitää lähteä kertomaan? Silloin ku on kaikki vielä epävarmaa vai ei, niin"

ehkä sitäkin vois kysyä ihmisiltä. Ei tarvis pohtii yksinään mielessään, että no pitääkö kysyä nyt, pitääkö kertoa vai ei.” (H8)

Vuorovaikutus

Vuorovaikutuksen näkökulmasta aineiston analyysi jakautui kahteen alaluokkaan: kommunikointiin ja yksilölliseen kohtaamiseen. Kommunikointi toteutui asiakkaiden ja työntekijöiden välisinä päivittäisinä keskusteluina. Tulevasta muutoksesta puhuttiin paljon ja asiakkaiden ajatuksia ja toiveita pyrittiin saamaan esille. Aineiston perusteella muutosta puhuminen nähtiin yhtenä osallistamisen keinona, jolloin asiakkailla oli tila kertoa omista ajatuksistaan.

”onhan seki sitä osallistumista, että oltiin niinku et siitä muutosta puhuttiin tosi paljon niinku no myös kokouksissa, mutta niinku ihan kahden kesken ihmisten kanssa” (H6)

Osa haastateltavista toi esille, että ajoittain työntekijät tekivät asiakkaiden puolesta oletuksia. Aineiston perusteella oletusten tekemisen taustalla oli pyrkimykset luoda turvallisuuden tunnetta. Haastateltavien mukaan epävarman tilanteen tullen asian suhteen voisi kääntyä asiakkaiden puoleen sen sijaan, että luo ratkaisun heidän puolestaan.

”jonkin verran kuitenkin vähän arvuuteltiin, että mitähän asiakkaat haluais, että kyllähän sitä aina enemmän pitäis kysyä heiltä itseltään” (H6)

Vuorovaikutuksen näkökulmasta toinen selkeästi esille tuleva tekijä oli yksilöllinen kohtaaminen. Pyrkimyksenä oli ajatella jokaista asiakasta yksilönä ja muutoksen yksilöllistä merkitystä jokaisen elämään. Työntekijät pyrkivät huomioimaan jokaisen asiakkaan käymällä heidän kanssaan henkilökohtaisesti läpi mitä muutos konkreettisesti heille tarkoittaa. Asiakkaiden kanssa käytiin läpi, onko Maininki jatkossa sopiva asumis-

muoto heille, pystyvätkö he asumaan itsenäisesti, minkälaista tukea he kokevat tarvitsevänsä jatkossa ja kuinka usein kotikäyntejä. Keskusteluiden tarkoituksena oli saada asiakkaan oma ääni kuuluviin ja luoda myös tila sille, että asiakas voi ilmaista mahdollisen epävarmuutensa tulevaa muutosta kohtaan.

”keskustelin vaikka mun omaohjattavien kanssa, että kokeeko he, että he niinku kykenee siihen, että tää on, onko liian iso kynnyks vielä muuttaa näin itsenäiseen” (H9)

Haastattelujen perusteella yksilöllinen kohtaaminen olisi voinut toteutua paremmin. Kahdenkeskisiä hetkiä ja yksilöllisempää keskustelua olisi voinut olla enemmän. Haastateltavien mukaan ryhmien tiedottamisen lisäksi yksilöllinen tekeminen olisi voinut olla vielä parempaa. Yksi haastateltava toi esille, että jokaisen asiakkaan kanssa olisi pitänyt vielä yksilöllisemmin keskustella siitä, onko Maininki jatkossa oikean tyylinen asumismuoto heille. Mukana keskustelussa olisi voinut olla kaupungin asumispalvelujen edustaja ja asiakkaan omaisia. Haastateltava koki, että suunnittelemalla esimerkiksi asumiset eri tavoin oltaisiin voitu välttyä siltä, että asiakas joutuu muuttamaan pois. Lisäksi niiden huonokuntoisempien asiakkaiden kohdalla, joilla olisi ollut taloudellisesti varaa parempaan vuokra-asuntoon, oltaisiin voitu myös tarkemmin miettiä sopivamman asunnon löytämistä.

*”ois voinu mennä paremminkin, mutta kyllä niinkun pyrittiin niinku yksilökoh-
tasesti ajattelemaan et mitä se sille konkreettisesti tarkoittaa tälle ihmiselle” (H9)*

Haastatteluissa nousi esille myös kiireen merkitys asiakkaiden yksilölliselle kohtaamiselle. Ajan puutteen nähtiin vaikuttavan siihen, että asiakkaiden tarpeiden konkreettinen toteutus jäi vähemmälle huomiolle. Erityisesti prosessin loppupuolella muutto piti suorittaa niin nopeasti, että yksityiskohtaisempaan toteutukseen jäi puutteita.

”siinä kohtaa me pystyttiin entistä vähemmän tavallaan kuuntelemaan sitä asia-

kasta, ku pääpointtina oli vaan se, et nyt jokaselle joku asunto, et me päästään tuolta pois” (H5)

Yksilöllisen kohtaamisen näkökulmasta yksi haastateltavista toi esille toiveikkuuden löytämisen ja säilyttämisen muutoksen aikana. Pyrittäisiin löytämään niitä asioita, joiden kautta saadaan herätettyä innostusta ja hyvää mieltä. Etsiä niitä asioita, jotka ovat ihmiselle merkityksellisiä ja tärkeitä, ja rakentaa sitä kautta toiveikkuutta elämään. Muutostilanteet voivat aiheuttaa ihmisissä ahdistusta, joten innostuksen löytäminen voisi tuoda tunteen, että muutos voi tuoda mukanaa myös hyviä asioita.

”täs tapaukses yks nuori mies, sille oli tosi tärkeitä mieltä mikä se on se kunto-sali mis hän rupee sit käymään. Niin miksi puhua hänen kanssaan et minkälaisia astioita sinne pitää hommata. Et otettais se niinku positiivinen asia minkä hän löysi” (H8)

Osallistuminen

Osallistuminen jakautui kolmeen alaluokkaan: vaikuttamiseen, asiakkaan suhtautumiseen ja kehittämisideoihin. Haastattelujen perusteella asiakkailla oli mahdollisuus vaikuttaa siihen haluavatko he jatkaa Mainingissa, missä järjestyksessä he haluavat muuttaa, minkälaisia asuntoja he toivovat sekä henkilökohtaisen viikko-ohjelman suunnitteluun, johon määriteltiin muun muassa tuen tarve ja viikottaisten kotikäyntien määrä. Asiakkaat pystyivät vaikuttamaan erityisesti omaa elämää koskeviin asioihin. Asiakkailla ei ollut mahdollisuutta vaikuttaa muutoksen suunnitteluun. Konkreettinen suunnittelu toteutettiin esimies- ja johtotasolla. Asiakkaat olivat suunnittelun osalta enemmän tiedon vastaanottajia kuin aktiivisia osallistujia. Haastatteluissa nousi esille, että Mainingin henkilöstö ei itsekään oikeastaan osallistunut suunnitteluun.

”No eipä juuri, koska sehän oli niinku määrätty et näin tulee tapahtuun ja sitte sitä suunniteltiin niinkun muualla” (H7)

*”emmä koe, että henkilökuntakaan olis kauheesti siihen osallistunu, vaan meille-
ki niinku kerrottiin et näin nää asiat menee asiakkaille” (H6)*

Haastattelujen perusteella kaikki työntekijät kokivat, että asiakkaiden rooli olisi pitänyt olla isompi muutosprosessissa. Työntekijät toivoivat, että asiakkaat olisivat voineet osallistua ja vaikuttaa vielä enemmän, mutta eivät osanneet oikein sanoa miten. Aineiston perusteella olosuhteilla, kuten kiireellä ja puutteellisella organisoinnilla nähtiin olevan merkittävä vaikutus asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksiin muutoksen aikana.

”Tuntuu ite vähän, et miten se osallisuus siinä oikeen niinku on, et millä tavalla olis voinu. Mä en oikeen tiedä tai on sellanen olo, et olis jotenki voinu tehdä paremmin tai jotenki enemmän osallistaa, mut sit jotenki ei kuitenkaan osaa sanoa et miten” (H6)

Toinen osallistumisen näkökulmasta selkeästi esille tullut tekijä oli asiakkaan suhtautuminen. Suhtautumisella ja motivaatiolla muutosprosessia kohtaan oli aineiston perusteella vaikutus asiakkaan osallistumiseen. Aineiston perusteella osa asiakkaista toi aktiivisesti ideoita ja toiveita esille, kun taas osalla ei välttämättä ollut omia mielipiteitä siihen, mitä haluavat ja mitä eivät. Asiakkaan osallistumista saattoi siis estää kiinnostuksen ja motivaation puute. Yksi haastateltavista koki, että asiakkaat olivat hieman passiivisia muutosprosessin aikana.

”on voinu olla joitain, joita ei oo niinku itteä kiinnostanu” (H4)

Aineiston perusteella asiakkaan kuntoutumisella saattoi olla myös yhteys osallistumiseen. Yksi haastateltavista koki, että asiakkaiden kuntoutuminen oli muutoksen aikana vielä siinä vaiheessa, että asiakas ei uskonut omaan toimijuuteensa ja asiantuntijuuteensa, vaan luotti enemmän ohjaajan, asiakkaan näkökulmasta auktoriteetin sanaan. Saman suuntaisen mielipiteen asiakas-auktoireettiasetelmasta antoi toinen haastateltava, joka kuvasi Maininkia vanhana Huutoniemen sairaalan kuntoutusosastona,

joka ”henki ja hönki tota asetelmaa” (H9). Asiakkaan kuntoutumisen senhetkinen tilanne näkyi myös siinä, että ei välttämättä ollut kykeneväinen lähtemään katsomaan asuntoja.

”he oli jotenki sillä tavalla vielä siinä kuntoutusvaiheessa semmosessa jotenki uskossa, että aina ne työntekijät tietää kaiken parhaiten ja mä en oo mun oman elämän asiantuntija, vaan joku hoitaja tai joku ohjaaja on” (H8)

Aineistosta nousi selkeästi esiin myös kehittämisideat. Haastateltavat kuvasivat useita kehitysideoita, jotka olisivat voineet parantaa asiakkaiden osallistumista muutosprosessissa. Aineiston perusteella osallistumista olisi voinut edistää puhumalla muutoksesta vielä enemmän. Osallistumisen tavat olisivat voineet olla monipuolisemmat, kuten pitää erilaisia kehittämispäiviä ja suunnitella toiminnan toteutusta työryhminä, joissa ovat mukana sekä asiakkaat että työntekijät.

”ottaa niinku joko yksilöinä tai sitten niinku ryhmänä, et saatas semmosta brain storming juttua käyntiin, että enemmän suunnitella, et mitä se et mitä sinne pitää tuoda siihen uuteen palveluun jo ja mitä siellä kaivataan” (H9)

Tietoa tulisi myös antaa monipuolisemmin myös sellaisista asioista, joita ei koeta välttämättä tärkeiksi. Tämän lisäksi tietoa tulisi myös kerätä esimerkiksi erilaisten kyselyiden muodossa, joiden pohjalta voitaisiin arvioida säännöllisesti, miten toiminta etenee ja mitä asiakkaille kuuluu. Yhden työntekijän haastattelussa nousi esille myös kokousten vaikutus osallisuudelle. Jollakin asiakkaalla saattoi olla samaan aikaan jotain ennalta sovittua menoa, kuten päivätoimintaa, joka saattoi estää osallistumisen kokoukseen. Näin ollen asiakkaalla ei ollut mahdollisuutta osallistua kuulemiseen ja keskusteluun yhdessä muiden kanssa.

Kaikki työntekijät kokivat, että muutosprosessi olisi pitänyt suunnitella ja organisoida paremmin. Tällä oltaisiin voitu merkittävästi edistää asiakkaiden osallistamista. Työnte-

kijät kokivat, että prosessi oli vaikeasti hallittava ja sisälsi paljon epätietoisuutta. Aineistosta nousi selkeästi esille, että käytännön asioiden hoitaminen olisi myös pitänyt aloittaa aikaisemmin ja niihin olisi pitänyt kiinnittää enemmän huomiota. Aineiston perusteella käytännön asioiden hoitamisessa oli pitkään epäselvyyttä, mikä esti toiminnan suunnittelemisen ja sen myötä vaikutti asiakkaiden osallistumiseen oman elämän asioihin. Haastatteluiden perusteella selkeästi tärkein kehityskohde oli asuntojen aikaisempi hankkiminen.

”käytännön asiat olis pitäny alottaa aikasemmin” (H7)

Kokemus muutosprosessista

Muutosprosessista muodostuneen kokemuksen kannalta keskeisimmät ulottuvuudet olivat olosuhteet ja henkilökunnan osaaminen. Olosuhteilla oli aineiston perusteella merkittävä vaikutus työntekijöiden kokemukseen muutosprosessista. Haasteena nähtiin tietämättömyys tulevasta ja toimintamuodon muuttuminen sellaiseksi, josta kenelläkään ei ollut aiempaa kokemusta. Työntekijöiden kokemukseen yksi selkeästi eniten vaikuttava tekijä muutosprosessin aikana oli kiire. Pitkän odotuksen jälkeen asiat etenivät nopeasti kohti konkreettista muuttoa. Lyhyt aika hankaloitti asiakkaiden mukaan ottamista muutoksen suunnitteluun sekä heidän tarpeiden huomioimista halutulla tavalla.

”se tilanne loi semmoset olosuhteet, että ku tulevasta ei tienny yhtään” (H5)

”se oli lopulta tosi kiireessä tehty, että sitä niinku jotenki alettiin niin myöhään suunnittelemaan, nii sitte lopulta se niinku vaan niinku suoritettiin” (H6)

Tiedottomuus asuntojen saamisesta koettiin hankaloittavan prosessin aikataulutusta. Ei tiedetty millä aikataululla ja kuinka paljon asuntoja tullaan saamaan. Lopulta asunnot löytyivät odotettua lyhyemmässä ajassa. Vanhat tilat irtisanottiin nopeasti asuntojen löytyttyä, jolloin muutto piti suorittaa seuraavan kuukauden aikana. Tämä tiukensi

aikataulua entisestään. Lopulta asiat lyötiin nopeasti lukkoon ja asunnot vain nimettiin jokaiselle asiakkaalle.

”siinä on ehkä tullut kiire ja hätä, että ne asunnot on vaan pitäny nimetä joilleki” (H4)

Aineistosta nousi selkeästi esille, että toimintaa olisi pitänyt lähteä suunnittelemaan jo aikaisemmin. Myöhäinen suunnittelu johti hallitsemattomuuden tunteeseen. Vastaajat toivat esille, että muutoksen loppupuolella muutto pyrittiin vain hoitamaan turvallisesti loppuun. Tämä näkyi siinä, että asiakkaita ei pystynyt toivotulla tavalla osallistamaan. Aineiston mukaan toiminnan kehittäminen alkoi vasta sitten, kun muutto oltiin saatu toteutettua.

”niinku pitkään oli niin, että no et tässä vois suunnitella, mut meille on sanottu, että ei nyt vielä tarvi suunnitella, et ei nyt vielä saa lyödä mitään lukkoon, että et odotetaan nyt vielä” (H9)

”ehkä sitä lähdettiin pyörittämään enemmän ku oli ne muutot saatu hoidettua niin sitte tätä” (H6)

Toinen vaikuttava tekijä muutosprosessista muodostuneeseen kokemukseen oli henkilökunnan osaaminen. Työntekijät kokivat muutosprosessin haasteelliseksi, sillä kenelläkään ei ollut ollut aikaisempaa kokemusta vastaavanlaisen prosessin toteutuksesta tai uudenlaiseen toimintamuotoon siirtymisestä. Ei tiedetty, miten muutosta kohti edettäisiin. Yksi haastateltavista toi esille, että kokemuksen puutteen takia aikaa ei osattu hyödyntää oikealla tavalla. Aineiston perusteella näillä saattoi olla vaikutus siihen, että työntekijät eivät osanneet ajatella, miten asiakkaita voisi osallistaa.

”paljon menee mun mielestä suunnittelemisessa sen piikkiin, että meillä ei ollut paljoakaan tämmösestä kokemusta” (H9)

Aineiston perusteella työntekijät kokivat epätietoisuutta ja epävarmuutta muutosprosessin aikana. Tulevista tapahtumista ei ollut tietoa. Lähtökohtana nähtiin, että henkilökunnan olisi pitänyt perehtyä prosessiin paremmin. Myös henkilökunta olisi voinut tavata keskenään useammin. Yksi haastateltavista toi esille, kuinka työntekijöillä oli eri tapoja prosessoida muutosta: toiset lähtivät heti tekemään, kun taas toiset halusivat ensiksi miettiä ja sitten lähteä tekemään. Muutoksen suunnittelussa olisi voinut näin ollen huomioida myös eri persoonien toimintatavat.

”ehkä se ois pitänyt lähteä niin, et ois jotenki henkilökuntaki vähän paremmin perehtynyt ensiks koko kuvioon” (H7)

4.3 Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemysten tarkastelu

Asiakkaat ja työntekijät suhtautuivat aineiston perusteella eri tavoin muutosprosessiin. Eroavaisuudet näkyivät vahvimmin muutosprosessin hahmottamisessa. Asiakkaille koko prosessi näyttäytyi yksinkertaisena paikasta toiseen muuttamisena, ei niinkään prosessina. Työntekijät hahmottivat prosessin taas laajemmassa mittakaavassa. Asiakkaiden ja työntekijöiden näkemykset erosivat selkeästi myös muutosprosessista muodostuneen kokemuksen suhteen. Asiakkaat olivat tyytyväisiä ja kokivat, että prosessi oli hyvin suunniteltu ja toteutettu. Työntekijät taas korostivat, kuinka vaikeasti hallittava kokonaisuus koko prosessi oli, ja kuinka sen olisi voinut suunnitella paremmin. Työntekijät kokivat, että kiireellä ja suunnittelemattomuudella oli merkittävä yhteys asiakkaiden osallistumisen tasoon. Myös Laitilan (2010: s. 151) mukaan kiire voi estää asiakkaiden osallisuuden toteutumisen. Eroavaisten näkökulmien taustalla voisi ajatella olevan työntekijöiden kyky saada pidettyä kokonaisuus hallinnassa. Haasteet eivät aineiston perusteella heijastuneet kuitenkaan asiakkaille, vaan he saivat rauhassa keskittyä tulevaan muutokseen.

Tässä tutkimuksessa korostui ulkoisten olosuhteiden merkitys asiakkaiden osallisuuden kokemuksen edistämiseksi. Ulkoiset olosuhteet, johon sisältyy henkilökohtainen tuki, tiedonsaanti, vuoropuhelu ja vastuun selkeys, korostuivat myös Dahlqvist-Jönssenin ja

muiden (2015) tutkimuksessa, jota käsiteltiin kappaleessa 2.4. Tiedonsaannin merkitys korostui niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin puolelta. Tiedonsaanti auttoi asiakkaita orientoitumaan muutokseen ja vahvisti osallisuutta. Tiedonsaannin yhteys osallisuuden toteutumiseen on todettu myös aikaisemmissa tutkimuksessa. Esimerkiksi Laitilan (2010) tutkimuksessa tiedonsaannin nähtiin mahdollistavan osallistumisen omaan hoitoon, kuntoutukseen tai laajemmin kehittämistyöhön.

Tässä tutkimuksessa tiedonannon määrä antoi eriäviä mielipiteitä työntekijöiden keskuudessa. Osa työntekijöistä koki, että tietoa olisi pitänyt antaa enemmän, kun taas osa koki tietomäärän olleen riittävä, mutta sitä ei vain osattu hyödyntää oikealla tavalla. Asiakkaista kaikki kokivat, että tietoa tuli riittävästi. Yksi asiakkaista jäi kuitenkin kaipaamaan yksilöllisempää keskustelua ja olisi toivonut, että ohjaajat olisivat kyselleet enemmän. Hän koki, että keskustelun kautta olisi voinut tulla sellaisia asioita esille, joita ei itse osaisi ajatella. Työntekijöiden haastatteluissa nousi myös esille, että yksilöllistä tiedottamista olisi pitänyt korostaa enemmän.

Ulkoisista olosuhteista myös vuoropuhelun merkitys korostui tässä tutkimuksessa. Asiakkaat kokivat vuorovaikuksen merkittävänä tekijänä muutoksen aikana. He kokivat tärkeäksi, että heitä tiedotetaan missä mennään ja minkälaisia mahdollisuuksia muutos sisältää. Vuorovaikutuksella oli yhteys asiakkaiden motivaation ja kiinnostuksen heräämiseen. Työntekijöiden näkökulmasta vuorovaikutuksella pyrittiin luomaan asiakkaille osallistumisen mahdollisuuksia. Vuorovaikutus liittyi vahvasti myös henkilökohtaiseen tukemiseen. Asiakkaat kokivat yksilöllisen ohjauksen tärkeäksi. Henkilökohtaiseen tukemiseen liittyi vahvasti myös työntekijöiltä avun saaminen asioiden hoitoon.

Asiakkaat toivat haastatteluissa esille, että heillä oli mahdollisuus vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin, kuten tulevaan asumismuotoon ja viikko-ohjelman tekoon. Aineiston perusteella kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä omaan osallisuuteen ja kokivat, että heillä oli mahdollisuuksia vaikuttaa. Kaikki haastateltavat eivät kuitenkaan osanneet eritellä tai tarkentaa, miten he olivat prosessiin osallistuneet. Työntekijät toivat

myös haastatteluissa esille, että asiakkaat olivat osallistuneet omaa elämää koskevaan päätöksentekoon ja olleet mukana arjen tilanteissa. Lisäksi heille pyrittiin antamaan tilaa tuoda omia ajatuksia esille. Työntekijät kokivat, että asiakkaiden osallisuus toteutui joissain määrin, mutta ei riittävästi. Osa toi esille toivoneensa, että asiakkaat olisivat voineet osallistua prosessiin vielä enemmän, mutta eivät tieneet miten.

Tässä tutkimuksessa nousi korostuneesti esille asiakkaiden tyytyväisyys saada vaikuttaa ja tuoda näkemyksiä omaa elämää koskeviin asioihin. Asiakkailla oli mahdollisuus vaikuttaa ja tulla kuulluiksi. Vastakkaisen tutkimustuloksen saivat Dahlqvist-Jönssen ja muut (2015) tutkimuksessaan, jossa mielenterveyspalveluiden käyttäjät olivat kokeneet ongelmaksi sen, että heidän näkemyksiään ei otettu huomioon. Lisäksi vastaajat olivat kokeneet ongelmaksi päätöksentekoon osallistumisen. Myös kappaleessa 2.4. käsitellyn Laitilan (2010) tutkimuksessa ilmeni, että asiakkaat kokivat, että heidän mielipiteitään ei aina haluta kuulla tai ottaa huomioon. Tämän tutkimustuloksen perusteella Mainingissa toteutuu asiakaslähtöinen työote. Laitilan (2010) tutkimuksessa työntekijät olivat sitä mieltä, että asenteet ovat menneet parempaan suuntaan koulutuksen ansiosta. Aikaisemmat tutkimukset on toteutettu useita vuosia aiemmin, jonka pohjalta voisi todeta tähän tutkimukseen verraten, että asiakkaihin suhtautuminen on mennyt suuntaa antavasti parempaan myös asiakkaiden omasta näkökulmasta. Aiemmat tutkimustulokset (ks. esim. Matthies 2017) ovat myös osoittaneet, että asiakkaiden äänen saaminen kuuluviin ja viranomaisen osoittama kiinnostus voi olla rohkaiseva kokemus palvelunkäyttäjälle. Tässä tutkimuksessa työntekijöiden osoittama kiinnostus näkyi muun muassa motivaation ja kiinnostuksen heräämisinä.

Tässä tutkimuksessa nousi esille, että asiakkaiden halu ja kiinnostus osallistua vaihtelee. Tämä tuli ilmi niin asiakkaiden kuin työntekijöidenkin haastatteluissa. Laitila (2010) on saanut samanlaisen tutkimustuloksen. Myös Työntekijöiden haastatteluissa nousi myös samanlaisia teemoja esille, kuten Laitilan tutkimuksessakin. Näitä olivat kiinnostuksen puute, passiivisuus ja asiantuntija-auktoriteetin merkitys osallisuuden tasoon liittyen. Tässä kohtaa on huomioitava, että ihmisiä kiinnostaa osallistua eri tavoin (ks.

Laitila 2010: s. 10). Joku haluaa osallistua mahdollisimman vähän, kun taas joku mahdollisimman paljon. Pääasia on, että kaikilla tarjotaan yhtäläiset mahdollisuudet osallistua.

Tässä tutkimuksessa nousi esille, että asiakkailla on kiinnostusta osallistua muutoksen suunnitteluun, mutta he tarvitsevat työntekijöiden ohjausta ja konkreettisia välineitä sen toteutumiseksi. Asiakkaat eivät välttämättä tiedä mitä ehdottaa, kun he eivät tiedä mitä on mahdollista toteuttaa. Laitila (2010) sai samansuuntaisen tutkimustuloksen, jonka mukaan asiakkaat eivät aina tiedä, minkä rajoissa he voivat kehittämisideoita ehdottaa. Dahlqvist-Jönssenin ja muiden (2015) tutkimuksessa selvisi, että asiakkailla on valmiutta ja halukkuutta aktiiviseen rooliin omaan elämään liittyvissä asioissa. Tässä tutkimuksessa työntekijät kokivat itsekin epätietoisuutta muutoksen läpiviemissä, joka heijastui asiakkaiden osallistamiseen. Tämän perusteella työntekijöiden pitäisi olla tietoisia kehittämisen raameista, jotta asiakkaat voidaan ottaa mukaan toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen.

5 Johtopäätökset ja pohdinta

Tässä luvussa tarkastelen tutkimuksen keskeisiä johtopäätöksiä. Pohdin aihetta ja sen merkitystä asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmista. Pohdinnan lopussa arvioin tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia sekä tuon myös esille jatkotutkimusehdotuksia.

5.1 Tutkimustulosten tarkastelu ja pohdinta

Tämän pro gradu –tutkimuksen tavoitteena oli selvittää miten asiakkaat kokevat osallisuuden, ja millaisia näkemyksiä työntekijöillä on asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta Mainingin muutosprosessissa. Lisäksi tavoitteena oli tutkia eroavaisuuksia asiakkaiden ja työntekijöiden näkemysten välillä. Tutkimuksen alussa määritettiin osallisuuden käsite teoreettisen tiedon avulla. Osallisuudella viitataan oman elämän kulkuun vaikuttamiseen, mahdollisuuksiin ja yksilöllisiin tunteisiin, kuten palvelunkäyttäjän kokemuksiin vaikutusmahdollisuuksista. Osallisuus ja osallistuminen nähdään keskeisinä asiakasosallisuudessa ja ne vahvistavat asiakkaan roolia ja kokemusta palvelujen suunnittelussa. Osallisuuden aste vaihtelee elämäntilanteiden ja –vaiheiden mukaan ja siihen vaikuttaa muun muassa ikä, terveys ja koulutus. Osallisuudella on merkittävä rooli myös yhteiskunnallisesta näkökulmasta. Sosiaalinen osallisuus on keskeinen käsite syrjäytymisen ehkäisyssä ja köyhyyden torjumisessa.

Tutkimuksen perusteella asiakkaiden ja työntekijöiden näkökulmat muutosprosessista olivat erilaiset. Työntekijät näkivät kokonaisuuden laajana prosessina, joka sisälsi useita välivaiheita, vaati suunnitelmallisuutta ja johti merkittävästi toiminnan muuttumiseen. Asiakkaat taas eivät nähneet muutosta niinkään prosessina, vaan yksinkertaisemmin paikasta toiseen muuttamisena. Haastatteluissa tämä näkyi selkeästi siinä, että asiakkaiden oli vaikea ymmärtää muutosprosessin käsitettä. Asiakkaiden osallisuuden toteutumisessa oli myös näkökulmaeroja työntekijöiden ja asiakkaiden välillä. Asiakkaat kokivat, että saivat olla osallisina prosessin aikana, ja että heillä oli mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua päätöksentekoon. Työntekijät kokivat, että asiakkaiden osallisuus toteutui osittain hyvin, mutta he olisivat toivoneet, että asiakkaat olisivat voineet osal-

listua vielä enemmän. Työntekijöiden kokemukseen on varmasti vaikuttanut kokemus siitä, että tilanne olisi antanut mahdollisuuden viedä asiakkaiden osallisuuden aivan uudelle tavalla.

Työntekijöiden kokemusta siitä, että osallisuus olisi voinut toteutua paremmin, voidaan varmasti selittää myös sillä, että asiakkaiden todellinen kiinnostus laajempaan osallisuuteen ei täysin selvinnyt ja mahdollisuus siihen jäi työntekijöiltä tarjoamatta. Laitisen (2010) väitöskirjassa on kuvattu, kuinka asiakkaat eivät aina tiedä, minkä rajoissa he voivat kehittämisideoita ehdottaa. Aihetta on käsitelty luvussa 2.4. Asiakkaiden osallisuutta voisi lisätä se, että työntekijät tuovat asiakkaille esille erilaisia mahdollisuuksia osallistua sekä rakenteita, joiden sisässä toimintaa voi kehittää. Vuorovaikutteisella ajatusten ja ideoiden jakamisella voidaan saada selville myös asiakkaiden ajatuksia ja mielipiteitä. Asiakkaiden osallistaminen kehittämiseen vaatii työntekijöiltä tilanteen kartoitusta ja selvitystä siitä, mitä mahdollisuuksia kehittämislle on esimerkiksi taloudellisesta näkökulmasta.

Tämän tutkimuksen perusteella työntekijöiden merkitys asiakkaiden osallistumisen toteutumisessa on merkittävä. Asiakkaat tarvitsevat työntekijöiltä ohjausta ja tukea osallistumisen mahdollistamiseksi. Asiakas ei välttämättä osaa oma-aloitteisesti tuoda ajatuksiaan esille, jolloin työntekijän rooli korostuu. Työntekijät voivat olla apuna myös uusien ajatusmallien luomisessa. Asiakas voi olla niin tottunut tietynlaiseen ajattelumalliin omasta asemastaan tai itsestä toimijana, että niiden ulkopuolelta ajattelu voi olla haastavaa. Tässä tutkimuksessa nousi esille myös se, että asiakkailla on kiinnostusta osallistua. Ihmiset haluavat kuitenkin osallistua eri tavoin (ks. Arsteinin osallistumisen tikapuut). Kiinnostus eri tasoiseen osallisuuteen vaatii työntekijöiltä osallistumistapojen esille tuomista, jotta asiakas itse voi päättää miten haluaa toimia. Tärkeää on, että kaikilla on yhtäläiset mahdollisuudet osallistua.

Asiakkaiden ja työntekijöiden välillä oli eroavaisuuksia muutosprosessista muodostuneen kokemuksen suhteen. Työntekijät näkivät muutosprosessin sekä yksilöllisenä että

yhteisöllisenä muutoksena, kun taas asiakkaat näyttivät kokevan sen ainoastaan yksilöllisenä, henkilökohtaisena muutoksena. Työntekijöiden kokemukseen organisoinnin ja kokonaisuuden hallinnan haasteista vaikutti varmasti se, että heidän vastuullaan oli sekä viidentoista asiakkaan asiat että myös vastuu lähteä toteuttamaan toimintaa uudessa paikassa, josta kenelläkään ei ole aikaisempaa kokemusta. Asiakkaiden vastuulla oli taas huolehtia ainoastaan omien asioiden toteutumisesta: muuttoon liittyvien asioiden suunnittelusta ja omien asioiden hoitamisesta. Tämä tekee tutkimustulosten tarkastelusta mielenkiintoista, sillä asiakkaat arvioivat osallisuuden toteutumista omalla kohdallaan, kun taas työntekijät arvioivat osallisuuden toteutumista yhteenvetona kaikkien asiakkaiden kohdalla.

Tässä tutkimuksessa nousi esille myös asumisen sijainnin merkitys asiakkaiden osallisuuteen. Mainingin vanhojen tilojen sijaitsemisella sairaala-alueella saattoi olla jonkinlainen vaikutus asiakkaiden osallisuuden toteutumiseen. Tämän tutkimuksen perusteella sairaalaympäristö ei ole sopivin alue asiakkaiden kuntoutumiselle. Kuntouttavaa toimintaa toteuttavan asumisyksikön sijainti sairaala-alueella saattoi tiedostamatta lisätä valta-aseman roolia työntekijöiden ja asiakkaiden välillä, joka vaikutti yksilölliseen kohtaamiseen, osallistamiseen sekä asiakkaiden ajatuksiin itsestä toimijana. Asiakkaiden kohdalla sairaala-alueella asuminen saattoi lisätä jonkin tasoista potilasaseman vahvistumista ja passiivisuutta.

Osallisuuskeskustelu on selkeästi lisääntynyt yhteiskunnallisessa keskustelussa viime vuosina. Erityisen korostuneessa asemassa ovat olleet palveluiden käyttäjien osallisuus ja heidän vaikutusmahdollisuudet palveluissa. Verrattaessa aiempiin tutkimuksiin asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta, kuten Laitilan (2010) ja Dahlqvist-Jönssenin ja muiden (2015) tutkimuksissa, joissa asiakkaat kokivat, että heidän näkemyksiään ei otettu huomioon, on tämän tutkimuksen tulos asiakkaiden kokemasta osallisuudesta täysin vastakkainen. Tässä tutkimuksessa korostui asiakaslähtöinen työskentelyote, jossa asiakkaita osallistettiin omaa elämää koskevaan päätöksentekoon. Asiakkaiden laajempi osallistuminen jäi kuitenkin toteutumatta eri syistä, joiksi mainittiin muun

muassa tiedottomuus tulevasta ja kiire. Esille nousi myös osaamattomuus – ei tiedetty, miten asiakkaita olisi voinut osallistaa enemmän. Luvussa 2.1. todettiin, että Suomessa kansalaisten osallistumista palveluiden kehittämiseen ei olla juurikaan painotettu pienimuotoisista kokeiluista huolimatta. Suorat osallistumismahdollisuudet edellyttäisivät Laitisen (2010) mukaan ammattilaisilta uutta osaamista ja arvostusta palvelun käyttäjien kokemuksta ja tietoa kohtaan. Myös tästä tutkimuksesta saatujen tulosten pohjalta voisi arvioida, että työntekijät tarvitsevat uutta osaamista ja välineitä asiakkaiden laajempaan osallistamiseen.

5.2 Tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin arviointi

Tutkimuksen reliabiliteetin ja validiteetin arviointi on keskeinen osa tutkimustyötä. Reliabiliteetillä tarkoitetaan mittaustulosten toistettavuutta. Reliabeli tutkimustulos saadaan, kun esimerkiksi useampi arvioija päätyy samanlaiseen tulokseen. (Hirsjärvi ja muut, 2013: s. 231.) Trost (2010: s. 131) viittaa reliabiliteetillä mittausten vakauteen sekä siihen, että tulokset eivät ole alttiita sattuman vaikutuksille. Tutkimuksen validiudella viitataan pätevyyteen, kykyyn mitata sitä, mitä on tarkoituskin mitata. Hirsjärvi ja muut (2013: s. 231–232) kuvaavat, kuinka menetelmät eivät aina vastaa tutkittavaa todellisuutta. Vastajat voivat esimerkiksi ymmärtää kysymykset toisella tavalla, jolloin tuloksista ei tule päteviä, jos tutkija käsittelee ne alkuperäisen ajatusmallin mukaan. Tuomen ja Sarajärven (2013: s. 140) mukaan tutkimuksen luotettavuutta arvioitaessa on kiinnitettävä huomiota tutkimuksen kokonaisuuteen ja sen johdonmukaisuuteen.

Olen pyrkinyt kiinnittämään huomiota tutkimuksen luotettavuuteen koko tutkimusprosessin ajan. Tämän tutkimuksen luotettavuutta edistävät selkeät tutkimuskysymykset, aineistonkeruun selkeä kuvaus sekä tutkimusprosessin kuvaaminen vaihe vaiheelta. Tutkimuksen luotettavuutta lisää myös haastateltavien suorat lainaukset. Kaikki haastatteluun kutsutut asiakkaat eivät suostuneet osallistumaan tutkimukseen. Sillä saattoi olla vaikutus tutkimuksen luotettavuuteen. Asiakkaiden kokemusten ja mielipiteiden vertailusta olisi saanut selkeämmän ja luotettavamman kuvan, jos useampi asiakas olisi osallistunut haastatteluun. Kaikki haastateltavat olivat tutkijalle ennestään

tuttuja Mainingissa työskentelyn kautta, mikä mahdollisti haastattelutilanteiden luonnollisuuden ja rentouden. Koen, että sillä olin tutkimuksen kannalta positiivinen vaikutus. Erityisesti asiakkaiden kohdalla molemmin puolinen tuntemus saattoi edistää luotettavuutta.

Koen, että tutkimuksen luotettavuuteen saattoi vaikuttaa se, että muutosprosessin alkamisesta oli kulunut aikaa lähes kaksi vuotta haastattelujen ajankohtana. Haastattelukysymykset vaativat haastateltavia palaamaan ajatuksen tasolla ajassa taaksepäin, joten todennäköistä on, että joitain asioita oli päässyt jo unohtumaan. Erityisesti asiakkaat kokivat haastatteluissa haasteelliseksi ajatella ajassa taaksepäin. He liittivät vastauksensa usein nykyaikaan ja tapahtumiin muutoksen jälkeen. Tämä vaati tutkijalta paljon tarkkuutta haastattelutilanteessa, lisäkysymysten esittämistä ja kysymysten kontekstin selkeyttämistä. Luotettavuuteen saattoi vaikuttaa myös se, että haastattelukysymyksiä ei testattu ennen haastattelujen tekoa. Koen, että työntekijöiden kohdalla asialla ei ollut merkitystä. Asiakkaiden kohdalla muutosprosessin käsite aiheutti epäselvyyttä. Käsitettä piti selkeyttää ja täsmentää useaan kertaan. Tutkimusprosessin myötä selvisi, että käsitteen epäselvyys johtui näkemyseroista. Asiakkaat eivät nähneet muutoksen kokonaisuutta prosessina, vaan yksinkertaisemmin paikasta toiseen muuttamisena.

Aineiston systemaattinen analysointi lisäsi tutkimuksen luotettavuutta. Litteroitu aineisto luettiin useaan otteeseen, mikä lisäsi aineiston sisällön ymmärrystä. Aineiston analyysin aikana huomioin oman roolini myös työntekijänä, joka on ollut mukana muutosprosessissa, ja jolla on ennako-oletuksia. Tutkijan omat käsitykset ovat siis voineet vaikuttaa tutkimustulosten tulkintaan, mutta pyrkimyksenä on ollut tutkijan asemassa pysyminen. Hirsjärven ja muiden (2013: s. 229) mukaan tulosten tulkinnassa on tavallista, että niistä syntyy erimielisyyksiä, niin kutsuttuja tulkintaerimielisyyksiä. Ristiriidan välttämiseksi olen pyrkinyt perustelemaan tulkintoja haastatteluista suorilla lainauksilla.

5.3 Tulosten hyödyntäminen ja jatkotutkimusehdotukset

Tämä tutkimus tehtiin toimeksiantona Pohjanmaan sosiaalipsykiatriselle yhdistykselle. Tutkimus antaa yhdistykselle tietoa vastaajien näkemyksistä asiakkaiden osallisuuden toteutumisesta muutosprosessin ajalta. Tutkimuksen tuloksia voi hyödyntää osallisuuden toteutumisen arviointiin, mutta myös jokapäiväiseen asiakastyöhön sekä toiminnan kehittämiseen. Tulokset antavat viitteitä siitä, mitkä asiat vahvistavat ja mitkä puolestaan voivat heikentää asiakkaiden osallistumismahdollisuuksia. Tutkimustulosten perusteella työntekijöiden rooli ja vastuu asiakkaiden osallistamisessa on merkittävä, joka on hyvä ottaa huomioon päivittäisessä asiakastyössä. Tutkimuksen perusteella asiakkailla on kiinnostusta osallistua ja vaikuttaa, mutta laajemman osallistumisen mahdollistamiseksi työntekijät voisivat hyötyä lisäkoulutuksesta ja osaamisen kehittämisestä.

Tämä tutkimus oli siitä näkökulmasta ainutlaatuinen, että muualla Suomessa ei olla siirrytty vastaavanlaiseen toimintamuotoon mielenterveyskuntoutujien kohdalla. Tutkimus antaa arvokasta tietoa siis myös heille, jotka suunnittelevat uudelleen toimintamuotoon siirtymistä. Tulokset antavat merkittävää tietoa myös asuinalueen merkityksestä asiakkaan kuntoutumiseen. Toivon, että tämä tutkimus kannustaa kuntoutusyksiköiden työntekijöitä miettimään toimintamuodon muuttamista ja antaa tukea muutoksen toteuttamiseksi.

Tulevaisuudessa olisi mielenkiintoista tutkia yhteisöasumisen ja tuetun asumispalvelun vaikutusta asiakkaan kuntoutumiseen. Aihetta voisi tutkia kaksivaiheisesti niin, että asiakkaita ja työntekijöitä haastatellaan ennen muutosta ja esimerkiksi vuosi muutoksen jälkeen. Tavoitteena olisi perehtyä eri asumispalvelumuotojen vaikuttavuuteen. Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe olisi hyödyntää kokemusasiantuntijoita kuntouttavan asumispalvelun toimintamuodon suunnittelussa sekä osallistavien menetelmien kehittämisessä. Oli mielenkiintoista tutkia, lisääkö kokemusasiantuntijoiden hyödyntäminen palvelun suunnitteluun palvelun vaikuttavuutta.

Lähteet

Allardt, E. (1976). *Hyvinvoinnin ulottuvuuksia*. Helsinki: WSOY.

Andreasson, T. A. (2008). *Asymmetric mutuality: User Involvement as a Government-voluntarysector Relationship in Norway*. *Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly*, 27(2), 281–299. <https://doi.org/10.1177/0899764007310417>

Arnstein, S. R. (1969). *A ladder of Citizen Participation*. *Journal of the American Institute of Planners*, 35(4), 216–224. <https://doi.org/10.1080/0194436-6908977225>

Beresford, P. (2001). *Service Users, Social Policy and the Future of Welfare*. *Critical Social Policy*, 21(4), 494–512. <https://doi.org/10.1177/026101830102100404>

Biley, F. C. (1992). *Some Determinants that Effect Patient Participation in Decision-making about Nursing Care*. *Journal of Advanced Nursing* 1992(17), 414–421. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.1992.tb01924.x>

Cahill, J. (1996). *Patient Participation: a concept analysis*. *Journal of Advanced Nursing* 1996(24), 561–571. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2648.1996.22517.x>

Dahlqvist-Jönsson, P., Schön, U-K., Sandlund, M. & Svedberg, P. (2015). *Service Users' Experiences of Participation in Decision Making in Mental Health Services*. *Journal of Psychiatric and Mental Health Nursing*, 2015(22), 688–697. <https://doi.org/10.1111/jpm.12246>

Evers, A. (2006). European perspective and future challenges of welfare services. Teo-kessa A-L. Matthies (ed.), *Nordic civic society organisations and the future of welfare services. A model for Europe?* TemaNord 2006: 517. Sweden.

- Heikkilä, M. & Julkunen, I. (2003). Obstacles to an increased user involvement in social services. A commissioned background document. Council of Europe. Noudettu 2019-09-14 osoitteesta https://www.coe.int/t/dg3/socialpolicies/socialrights/socservices_en.asp
- Heinämäki, L. (2014). *Palvelut muutoksessa. Sosiaali- ja terveystalouden muutos laajemmille palvelujen järjestämisalueille siirryttäessä. Terveystalouden ja hyvinvoinnin laitos. Työpäiväkirja 2014(2). Tampere: Juvenes Print.* <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-107-5>
- Hickey, G. & Kipping, C. (1998). Exploring the concept of user involvement in mental health through a participation continuum. *Journal of Clinical Nursing*, 7(1), 83–88. <https://doi.org/10.1046/j.1365-2702.1998.00122.x>
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. (2000). *Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö.* Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. (2013). *Tutki ja kirjoita.* Porvoo: Bookwell Oy.
- Hui, A. & Stickle, T. (2007). Mental Health Policy and Mental Health Service User Perspectives on Involvement: a Discourse Analysis. *Journal of Advanced Nursing* 59(4), 416-426. <https://doi.org/10.1111/j.1365-2648.2007.04341.x>
- Häyhtiö, A., Kyhä, H. & Raikisto, K-L. (2017). Palvelumuotoilu asiakkaiden osallistumisen keinona. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (Toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalouksissa.* Tampere: Vastapaino.
- Iilomäki, T., Rinne, H., Parkkinen, M., & Schemmikka, R. (2016). Taloudellisia vaikeuksia kokevien osallistuminen sote-järjestöjen toimintaan & apu osallistumisen syynä.

Teoksessa J. Murto & O. Pentala (Toim.), *Osallistuminen, hyvinvointi ja sosiaalinen osallisuus – ATH-tutkimuksen tuloksia. Järjestökentän tutkimusohjelma*. Työpäperi 2016(38). Helsinki: Juvenes Print. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-757-2>

Irvin, R. & Stansbury, J. (2004). Citizen Participation in Decision Making: Is it Worth the Effort. *Public Administration Review* 64(1), 55–65. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2004.00346.x>

Isola, A-M, Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & KetoTokoi, A. (2017). *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos 2017(33). Helsinki: Juvenes Print. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0>

Jalava, J. & Koiso-Kanttila, S. (2013). RAY-rahoitteisten järjestöorganisaatioiden haasteet ja matalan kynnyksen dilemma. Teoksessa M. Niemelä & J. Saari (Toim.), *Huono-osaisten hyvinvointi Suomessa*. Tampere: Juvenes Print.

Julkunen, I. & Heikkilä, M. (2007). User involvement in personal social services. Teoksessa R. Van Berkel & B. Valkenburg (Ed.), *Making it personal. Individualising activation services in the EU*. Bristol: The Policy Press.

Kauppila, R. & Hietala, O. (2018). Johtajat osallistajista osallisiksi. Teoksessa H. Kostilainen & A. Nieminen (Toim.), *Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia*. Tampere: Juvenes Print Oy. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-493-307-0>

Kettunen, I. (2019, 25. tammikuuta). Aikuissosiaalityö on ihmisoikeustyötä. *Talentia*, s. 28–29.

- Kettunen, P. (2012). Miksi osallistumisesta puhutaan? Osallistumisen kehittäminen suomalaisissa kunnissa. Teoksessa P. Bäcklund, J.Häkli & H. Schulman (Toim.), *Osalliset ja osaajat: Kansalaiset kaupungin suunnittelussa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Kokkonen, T., Närhi, K. & Matthies, A-L. (2013). Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä. Teoksessa T. Era (Toim.), *Osallisuus - oikeutta vai pakkoa?* Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 156. Jyväskylä: Juvenes Print. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6>
- Koskiahho, B. (2002). Onko osallisuus vahvaa demokratiaa? Maankäyttö- ja rakennuslain soveltamisesta. Teoksessa P. Bäcklund, J. Häkli & H. Schulman (Toim.), *Osalliset ja osaajat: kansalaiset kaupungin suunnittelussa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Laitila, M. (2010). Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyöhön. Fenomenografinen lähestymistapa. [Väitöskirja, Itä-Suomen yliopisto]. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-61-0224-5>
- Lappalainen, T. (2014). Asiakkaiden osallistumisen edellytykset – yhteistä ymmärrystä etsimässä. Teoksessa A. Metteri, H. Valokivi & S. Ylinen (Toim.), *Terveys ja sosiaalityö*. Juva: PS-kustannus.
- Leenmann, L. & Hämäläinen R-M. (2016). Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. Pohdintaa käsitteiden sisällöstä. *Julkari* 81(5), 586–594. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2016102725606>
- Leppo, K., Hansson, A-I. & Taipale, V. (2007). Asumista ja kuntoutusta. Mielenterveyskuntoutujien asumispalveluja koskeva kehittämissuositus. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007(13). <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-2339-3>

- Matthies, A-L. (2013). Osallistuminen ja palvelut. Teoksessa A-L. Matthies & N. Rantamäki (Toim.), *Hyvinvointitalkoot – Miten kuntalaisten osallistuminen tukee palveluita*. KAMPA-hankkeen julkaisu. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-39-5077-4>
- Matthies, A-L. (2014). How Participation, Marginalization and Welfare Services are Connected. Teoksessa A-L. Matthies & L. Uggerhøj (Toim.), *Participation, Marginalization and Welfare Services: Concepts, Politics and Practices Across European Countries*. England: Ashgate Publishing Limited.
- Matthies, A-L. (2017). Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sociologia* 2017(2), 149–165. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:ELE-1817680>
- Meriluoto, T. & Marila-Penttinen, L. (2015). Mikä osallisuus, mikä kokemusasiantuntijuus? Teoksessa T. Meriluoto, L. Marila-Penttinen & E. Lehtinen (Toim.), *Osallisuuden ja kokemusasiantuntijuuden käsikirja*. Ensi- ja turvakotien liitto.
- Munday, B. (2007). Report on user involvement in personal social services. Council of Europe.
- Mäntyneva, P. & Hiilamo, H. (2018). Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa. Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä. *Julkari* 83(1), s. 18–28. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201802143412>
- Nabatchi, T. & Leighninger, M. (2015). *Public Participation for 21st Century Democracy*. New Jersey: Hoboken.
- Niemelä, J. (2019). Järjestöt sote-Suomea rakentamassa. Kunnallisan kehittämissäätiön julkaisu 2019(25).

- Niiranen, V. (2002). Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa K. Juhila, H. Forsberg & I. Roivainen (Toim.), *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: Kopijyvä Oy.
- Niskala, A., Kairala, M. & Pohjola, A. (2017). Asiakkaan aseman ja toimijaroolin muutos. Teoksessa A. Pohjola, M. Kairala, H. Lyly & A. Niskala (Toim.), *Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Asiakkaiden osallisuuden muutos sosiaali- ja terveystalveissa*. Tampere: Vastapaino.
- Nordling, E. (2016). *Recovery – toipumisorientaatio, kuntoutuksen uusi suunta*. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Noudettu 2019-12-11 osoitteesta <https://slideplayer.fi/slide/11131979/>.
- Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A-L. (2013). Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdot sosiaali- ja työvoimatalveissa. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (Toim.), *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino.
- Omavalvontasuunnitelma (2019). Pohjanmaan sosiaalipsykiatrinen yhdistys. Sosiaalitalvelujen omavalvontasuunnitelma. Viitattu 11.12.2019. Saatavana vain paperisena.
- Platt, M. (2008). Participation for What? A Policy-Motivated Approach to Political Activism. *Political Behaviour* 30(3), 391–413. <http://dx.doi.org/10.1007/s11109-008-9054-0>
- Protheroe, J., Brooks, H., Chew-Graham, C., Gardner, C. & Rogers, A. (2012). 'Permission to Participate?' A qualitative study of participation in patients from differing socio-economic backgrounds. *Journal of Health Psychology*, 18(8), 1046–1055. <https://doi.org/10.1177/1359105312459876>

- Raivio, H. & Karjalainen, J. (2013). Osallisuus ei ole keino tai apuväline, palvelut ovat! Teoksessa T. Era (Toim.), *Osallisuus – oikeutta vai pakkoa*. Jyväskylä: Suomen yliopistopaino Oy. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-830-280-6>
- Raisio, H., Puustinen, A., Hyytiäinen, M. & Wiikinkoski, T. (2017). Kansan pulssilla. Tarkastelussa deliberatiiviset turvallisuuskahvilat. Vaasan yliopiston raportteja 2017(1). <http://urn.fi/URN:ISBN::978-952-476-728-6>
- Raisio, H. & Vartiainen, P. (2011). Osallistumisen illuusiosta aitoon vaikuttamiseen. Deliberatiivisesta demokratiasta ja kansalaisraation toteuttamisesta Suomessa. Kuntaliiton verkkojulkaisu (1.painos) Noudettu 2019-09-06 osoitteesta https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=2ahUKEwi4z4Tn2c3kAhVsAxAIHb6BAVkJABegQIAxAC&url=http%3A%2F%2Fhop.kuntaliitto.fi%2Fdownload.php%3Ffilename%3Duploads%2Fkansalaisosallistumisensialto_ebook.pdf&usg=AOvVaw0r453Pia3rdIpYVaTv2bZ
- Raitakari, S. & Juhila, K. (2013). Kuluttajuusdiskurssi ja palveluvalinnat mielenterveyskuntoutuksen asiakaspalavereissa. Teoksessa M. Laitinen & A. Niskala (Toim.), *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino.
- Raivio, H. (Toim.). (2018). Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU) 2015-2018 loppuraportti. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-070-9>
- Tobiano, G., Bucknall, T., Marshall, A., Guinane, J. & Chaboyer, W. (2015). Nurses' Views of Patient Participation in Nursing Care. *Journal of Advanced Nursing* 71(12), 2741–2752. <https://doi.org/10.1111/jan.12740>

Tritter, J. (2009). Vallankumous vai hidas muutos – Miten ymmärtää kansalaisten ja potilaiden osallistumista? Teoksessa M. Koivusalo, E. Ollila & A. Alanko (Toim.), *Kansalaisesta kuluttajaksi. Markkinat ja muutos terveydenhuollossa*. Helsinki: Helsinki University Press.

Trost, J. (2010). *Kvalitativa intervjuer*. Hungary: Elanders Hungary Kft.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. (2009). *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. Vantaa: Hansaprint Oy.

Valtioneuvosto (2002). Valtioneuvoston selonteko Eduskunnalle kansalaisten suoran osallistumisen kehittämisestä. Noudettu 2019-09-14 osoitteesta https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/selonteko/Documents/vns_3+2002.pdf

Virkki, T., Vartiainen, A., Kettunen, P. & Heinämäki, L. (2011). Sosiaalipalvelut muutoksessa. Kuntalaisten ja henkilöstön näkemyksiä Paras-uudistuksesta. Raportti 56/2011. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Juvenes Print. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201205085373>

Liitteet

Liite 1. Saatekirje

Hyvä haastateltava,

Saatekirje 30.10.2019

Sinut on kutsuttu osallistumaan pro gradu –tutkimukseeni, jonka tarkoituksena on selvittää asiakkaiden osallisuuden toteutumista kuntoutuskoti mainingin muutosprosessissa. Tutkimuskohteena on Mainingin muutosprosessissa mukana olleet työntekijät ja asiakkaat. Tarkoituksena on tutkia ja vertailla työntekijöiden ja asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia asiakkaiden osallisuudesta muutosprosessissa.

Tutkimus toteutetaan yksilöhaastatteluina ja haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Yksilöhaastattelussa keskustellaan muutosprosessista, asiakkaiden osallisuudesta sekä siitä, mitä muutosprosessin aikana opittiin ja miten sitä voisi hyödyntää tulevaisuudessa vastaavanlaisissa tilanteissa. Haastattelu kestää arviolta noin 30-60 minuuttia. Haastattelut toteutetaan syksyn 2019 aikana.

Haastattelut tallennetaan äänittämällä. Aineisto analysoidaan ja koodataan litteroimalla. Tutkimustulokset raportoidaan siten, ettei yksittäisiä henkilöitä pysty tunnistamaan. Kaikki tallennettu materiaali säilytetään luottamuksellisesti ja hävitetään tutkimuksen päätyttyä.

Tutkielmani ohjaajana toimii Vaasan yliopiston sosiaali- ja terveyshallintotieteen professori Pirkko Vartiainen. Valmis pro gradu –tutkielma julkaistaan Vaasan yliopiston opinäytteiden tietokannassa (<https://osuva.uwasa.fi/>).

Ystävällisin terveisin,

Jessica Nygård

jessica.nygard@student.uwasa.fi

Sosiaali- ja terveyshallintotiede

Vaasan yliopisto

Liite 2. Suostumuslomake

KIRJALLINEN SUOSTUMUS TUTKIMUKSEEN OSALLISTUMISESTA

Osallistun yksilöhaastatteluun Jessica Nygårdin pro gradu –tutkimuksessa. Tutkielman aiheena on ”Asiakkaan osallisuus muutosprosessissa: Osallisuuden toteutumisen tarkastelu asumispalvelu-yksikkö Mainingin muutosprosessissa”.

Olen tietoinen, että haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista. Olen saanut tutkimuksesta tietoa etukäteen ja tiedän, että haastattelut tallennetaan äänittämällä. Olen tietoinen, että henkilöllisyyteni jää vain tutkijan tietoon, ja että minua koskevaa aineistoa käytetään ainoastaan tätä tutkimusta varten ja aineisto hävitetään tutkielman valmistuttua.

Kirjallista suostumuslomaketta on tehty kaksi kappaletta, joista toinen jää haastateltavalle ja toinen Jessica Nygårdille.

Vaasassa ___/___/2019

Haastateltavan allekirjoitus _____

Nimenselvennys _____

Haastattelijan allekirjoitus _____

Liite 3. Asiakkaiden haastattelurunko

ASIAKKAAT

Taustatiedot: ikä, sukupuoli, kuinka kauan on asunut Mainingissa.

Teema 1: Muutosprosessi

- 1.Minkälaista tietoa sinä sait Mainingin muutosprosessista ennen sen toteutumista?
- 2.Saitko riittävästi tietoa muutosprosessista? Tuntuiko, että jotain tärkeää tietoa jäi puuttumaan?
- 3.Millaisia mahdollisuuksia sinulla oli vaikuttaa muutosprosessiin? Voit havainnollistaa esimerkein.
- 4.Mihin asioihin olisit halunnut vaikuttaa?
- 5.Millaisena koit ohjaajien roolin Mainingin muutosprosessissa?

Teema 2: Osallisuuden toteutuminen

- 1.Millainen kokemus Mainingin muutosprosessista sinulle jäi?
- 2.Koetko, että sait osallistua muutoksen suunnitteluun?
- 3.Miten työntekijät ottivat ehdotuksia tai ideoita vastaan?
- 4.Toivoisitko, että olisit saanut osallistua vielä enemmän muutosprosessin suunnitteluun ja toteutukseen? Miten/Miksi ei?

Haluaisitko sanoa vielä jotain muutosprosessiin tai osallisuuden toteutumiseen liittyen?

Teema 3: Tulevaisuuteen suuntaaminen

- 1.Koetko, että Mainingin muutosprosessi oli onnistunut tai epäonnistunut?
- 2.Miten asiat voitaisiin tehdä toisin?
- 3.Miten asiakkaat voisivat jatkossa osallistua paremmin tämän tyyppisen muutoksen suunnitteluun ja toteuttamiseen?

Liite 4. Työntekijöiden haastattelurunko

TYÖNTEKIJÄT

Taustatiedot: ikä, sukupuoli, kauanko olet työskennellyt Mainingissa.

Teema 1: Muutosprosessi

1. Annettiinko asiakkaille mielestäsi riittävästi tietoa muutosprosessin eri vaiheista?
2. Oliko asiakkailta mahdollisuus vaikuttaa muutosprosessiin ja sen suunnitteluun?
3. Millaisia vaikutusmahdollisuuksia asiakkailta oli muutosprosessin aikana?
4. Koetko, että olisit halunnut asiakkaiden olevan enemmän mukana prosessin suunnittelussa?
5. Millaiseksi koit oman roolisi työntekijänä muutosprosessin aikana suhteessa asiakkaisiin?

Teema 2: Asiakkaiden osallisuuden toteutuminen

1. Miten asiakkaiden osallisuus mielestäsi toteutui Mainingin muutosprosessin aikana?
2. Millaisia haasteita ja hyötyjä asiakkaiden osallistumisessa oli tässä muutosprosessissa?
3. Mitkä tekijät mielestäsi edistivät asiakkaiden osallisuuden toteutumista?
4. Mitkä tekijät mielestäsi estivät asiakkaiden osallisuuden toteutumista?
5. Miten asiakkaita olisi voinut mielestäsi osallistaa paremmin muutosprosessissa?

Haluaisitko sanoa vielä jotain muutosprosessiin tai osallisuuden toteutumiseen liittyen?

Teema 3: Tulevaisuuteen suuntaaminen

1. Millainen kokemus sinulla on Mainingin muutosprosessin onnistumisesta?
2. Mitä haluaisit, että tehtäisiin toisin, jos koko prosessi voitaisiin tehdä uudelleen? Voit antaa samalla esimerkkejä ja kehitysideoita.
3. Miten asiakkaat voisivat jatkossa osallistua paremmin tämän tyyppisen muutoksen suunnitteluun ja toteuttamiseen?

Liite 5. Esimiehen ja toiminnanjohtajan haastattelurunko

ESIMIES JA TOIMINNANJOHTAJA

Taustatiedot: ikä, sukupuoli, kauanko työskennellyt Mainingissa/yhdistyksellä.

Teema 1: Muutosprosessi

1. Miksi Mainingin muutosprosessi toteutettiin? Mistä muutos sai alkunsa?
2. Mistä eri vaiheista muutosprosessi koostui?
3. Miksi toimintamuoto muutettiin yksilöasumisen muodoksi?
4. Mikä rooli asiakkailla nähtiin muutosprosessissa?
5. Miten asiakkaat pyrittiin huomioimaan muutosprosessin aikana?

Teema 2: Asiakkaiden osallisuuden toteutuminen

1. Miten osallisuuden haluttiin toteutuvan asiakkaiden kohdalla muutosprosessissa?
2. Mitkä olivat ennako-odotukset asiakkaiden osallisuudesta muutosprosessissa?
3. Miten asiakkaiden osallisuus mielestäsi toteutui muutosprosessissa?
4. Miten asiakkaita olisi voinut mielestäsi osallistaa paremmin muutosprosessissa?

Haluaisitko sanoa vielä jotain muutosprosessiin tai osallisuuden toteutumiseen liittyen?

Teema 3: Tulevaisuuteen suuntaaminen

1. Millainen kokemus sinulla on Mainingin muutosprosessin onnistumisesta?
2. Mitä haluaisit, että tehtäisiin toisin, jos koko prosessi voitaisiin tehdä uudelleen? Voit antaa samalla esimerkkejä ja kehitysideoita.
3. Miten asiakkaat voisivat jatkossa osallistua paremmin tämän tyyppisen muutoksen suunnitteluun ja toteuttamiseen?