



Kirsi-Marja Salminen
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysalan
ammattikorkeakoulututkinto
Sosionomi AMK
Opinnäytetyö, 2021

ASIAKASRAATI ASIAKASOSALLISUUDEN KEHITTÄJÄNÄ

TIIVISTELMÄ

Kirsi-Marja Salminen
Asiakasraati asiakasosallisuuden kehittäjänä
sivut 50 liitteet 5
Syksy 2021
Diakonia-ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveystieteiden
ammattikorkeakoulututkimus
Sosionomi AMK

Opinnäytetyö toteutettiin Tampereen kaupungin ylläpitämän Yhteisökeskuksen monialaisessa toimintaympäristössä; opinnäytetyö oli kehittämispainotteinen. Hankkeen työelämän yhteistyötahoina toimi Tampereen A-Kilta ry ja kehittämishankkeen osalta myös muut järjestölähtöiset toimijat, sekä Tampereen kaupungin eri viranomaiset.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli asiakasraadin käynnistäminen ja asiakaslähtöisyyden varmistaminen Yhteisökeskuksessa. Tavoitteena oli luoda kanava asiakkaiden tarpeiden, toiveiden ja kehittämisideoiden kuulemiselle. Opinnäytetyön teoreettinen viitekehys muodostui alueellisesta tilastomateriaalista ja osallisuuden, yhteisöllisyyden ja sosiokulttuurisen innostamisen näkökulmista, sekä Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksen osallisuus -tutkimuksen tuloksista. Lisäksi teoreettisena lähtökohtana toimivat yhteisöllisyyden, asiakaslähtöisyyden ja yhdyskuntatyön tietolähteet.

Opinnäytetyön prosessi alkoi helmikuussa 2021 ja asiakasraati kokoontui kehittämishankkeen ajan syyskuuhun 2021 saakka. Asiakasraatiin osallistui tapaamiskerroilla kahdesta neljään henkilöä ja heillä oli aktiivinen rooli koko hankkeen ajan. Osallisuuden kokemusta mitattiin Sosiaalisen osallisuuden edistämishankkeen Osallisuusindikaattorilla toiminnan alussa ja kehittämishankkeen lopussa. Palautetta raatilaisilta pyydettiin suullisesti ja kehittämistyötä analysoitiin myös havainnoinnin kautta.

Opinnäytetyön kehittämishankkeen tavoitteena oli asiakasraadin pysyvä asema Yhteisökeskuksen toimintaympäristössä. Tavoite toteutui, ja raati jatkaa Yhteisökeskuksen palveluiden kehittämistä jatkossakin. Toiminta lisäsi asiakkaan kuulluksi tulemisen tunnetta ja vahvisti asiakkaan asemaa Yhteisökeskuksessa ja sen päivittäisen toiminnan suunnittelussa. Asiakasraati käynnisti Yhteisökeskukseen pysyviä yhteisöllisiä toimintamuotoja ja raadin tuloksena vahvistettiin talossa toimivien eri tahojen yhteistyötä. Kehittämishankkeen tulokset vahvistivat käsitystä asiakasraadin tarpeellisuudesta Yhteisökeskuksen toiminnassa ja myös alueen matalan kynnyksen palveluita jatkossa kehitettäessä.

Asiasanat: asiakaslähtöisyys, dialogisuus, osallisuus, yhteisöllisyys

ABSTRACT

Kirsi-Marja Salminen

Client panel as a developer of customer participation

50 p., 5 appendices

Autumn 2021

Diaconia University of Applied Sciences

Bachelor's Degree in Social Services

Bachelor of Social Services

This thesis was carried out in the multidisciplinary operating environment of the community center maintained by the City of Tampere. The thesis was development-oriented and conducted in partnership with Tampere A-Kilta ry and, in connection with the development project, also other non-governmental organisations as well as various authorities in the City of Tampere.

The purpose of the thesis was to start a client panel and ensure a client-oriented approach in the community center. The aim was to create a channel for consulting clients' needs, wishes and development ideas. The theoretical framework of the thesis consisted of regional statistical material and perspectives of inclusion, community, and socio-cultural inspiration as well as the results of the inclusion study conducted by the Department of Health and Welfare. In addition, the theoretical starting point was the sources of information on community, client orientation and community work.

The development process began in February 2021, and the client panel met during the development project until September 2021. The client panel was attended by 2–4 people and it was active throughout the project. Participation experience was measured with the Experiences of Social Inclusion Scale at the beginning of the operation and at the end of the development project. Feedback was received orally from the client panel and the development work was also reviewed by observation.

The aim of the thesis development project was to achieve a permanent position for the client panel in the overall operations of the community center. The goal was achieved, and the client panel will continue to develop the services of the community center. The operations increased the clients' sense of agency and strengthened the clients' position in the planning of daily operations. The client panel was responsible for launching several permanent communal activities in the community center, which strengthened the cooperation between the different departments of the community center. The results of the development project reinforced the understanding of the need for a client panel in the operation of the community center and the development of low-threshold services in the area.

Keywords: customer orientation, dialogue, inclusion, community spirit

SISÄLLYS

1 JOHDANTO	4
2 TYÖELÄMÄN YHTEISTYÖTAHOT	6
3 OSALLISUUS YMPÄRISTÖSSÄ JA YHTEISKUNNASSA	7
3.1 Osallisuuden merkitys hyvinvoinnille	7
3.2 Dialogi yhteistyön perustana	13
3.3 Yhteisöllisyys ja ryhmää yhdistävät tekijät.....	15
3.4 Opinnäytetyön alueelliset ja ammatilliset lähtökohdat	17
4 OSALLISTAVA JA INNOSTAVA ASIAKASRAATI	25
4.1 Asiakasraati osallisuuden kehittäjänä.....	25
4.2 Sosiokulttuurinen innostaminen työvälineenä	29
5 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI.....	32
5.1 Suunnitelmasta toteutukseen.....	32
5.2 Uhat ja mahdollisuudet.....	34
5.3 Osallisuuskysymykset osallisuuden mittarina	36
6 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	39
7 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET.....	42
7.1 Tavoitteiden saavuttaminen	42
7.2 Pysyviä toimintamuotoja	43
7.3 Uusia yhteisöllisiä käytänteitä	44
7.4 Kehittämishankeen ammatilliset vaikutukset.....	45
8 POHDINTA.....	47
LÄHTEET	50
LIITEET	59
LIITE 1 Osallisuuskysymykset.....	59
LIITE 2 Asiakasraadin mainos.....	60
LIITE 3 Asiakasraadin pöytäkirja	61
LIITE 4 Asiakasraadin pöytäkirja	62
LIITE 5 Kehittämistyön prosessi	63

1 JOHDANTO

Palveluiden kehittäminen vaatii aina asiakasymmärrystä. Tämä tarkoittaa asiakkaan tarpeiden ja hänen haasteidensa tiedostamista. Tätä asiakasymmärryksen merkitystä perustellaan liian usein liiketoiminnallisten näkökulmien lähtökohdista. Asiakasosallisuuden lisääminen ja toiminnan asiakaskeskeisyys, ovat olleet viime aikojen kehityskohteita myös julkishallinnollisissa organisaatioissa. Asiakasosallisuuden tavoitteena on parantaa ihmisten mahdollisuuksia vaikuttaa omaa elämää koskeviin asioihin ja päätöksiin. (Asiakasraadit kehitystyön apuna -opas, i.a., s. 4.)

Opinnäytetyön tavoitteena on *asiakasraadin käynnistäminen* Tampereen Hervannan kaupunginosassa olevaan Yhteisökeskukseen. Yhteisökeskus on Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskuksen-pilottikokeilu, jossa on eri toimijoita kolmannelta sektorilta, ja peruspalveluista ja ne toimivat yhdessä samassa kiinteistössä yhteistyötä tehden. Asiakkaita kootaan raatiin toimimaan yhteiskehittäjyyden periaatteella ja kehittämään palveluja asiakkaan näkökulmasta. Asiakasraatitoiminnalla vahvistetaan asiakkaan asemaa palveluja tuottavassa yhteisössä; palvelut ovat lähellä asiakasta ja hänen toiveistaan lähtöisin. Asiakasraati toimii metodisena ja menetelmällisenä työvälineenä rakenteellisessa sosiaalityössä ja matalankynnyksen palveluissa, mahdollistaen asiakkaan itsensä, hänen toiveidensa ja ongelmiansa näkyväksi saattamisen.

Tulevaisuudessa asiakasosallisuuden merkitys sosiaali- ja terveystaloudessa kasvaa ja henkilöstöltä tämä edellyttää asiakkaan osallisuutta edistävän työn osaamista. Osaaminen ei tarkoita pelkkiä tietoja ja taitoja, vaan se tarkoittaa myös oikeanlaista asennoitumista ja uskoa omiin kykyihin, sekä eettistä osaamista. (Zitting, 2021.)

Opinnäytetyön kehittämishanke pohjautuu työelämän tarpeisiin ja sillä tavoitellaan ennen kaikkea Yhteisökeskuksen asiakkaiden hyvinvointia, toimijuutta ja osallisuutta. *Opinnäytetyön tarkoituksena on asiakasosallisuuden mahdollistaminen ja vahvistaminen* monialaisessa matalankynnyksen toiminnassa.

Asiakasraadilla tavoitellaan Yhteisökeskuksen hiljaisia asiakkaita ja syrjäytymisvaarassa olevia alueen asukkaita. Raadissa käsitellään asioita, jotka pohdituttavat asiakkaita ja joihin he toivoisivat muutosta tai mahdollisuutta ilmaista omaa mielipidettään. Toiminnalla tavoitellaan Yhteisökeskuksen toiminnan kehittymistä ja yhteistyön vahvistumista eri toimijoiden välillä.

2 TYÖELÄMÄN YHTEISTYÖTAHOT

Työelämän yhteistyö tahona toimii Tampereen A-Kilta ry, joka on vuodesta 1968 saakka toiminut kokemuksellisuuteen ja vertaistukeen perustuvana järjestönä päihde- ja mielenterveystyössä. Kattojärjestönä Suomen A-killoilla toimii A-Kiltojen liitto (A-Kiltojen liitto). Opinnäytetyön ja kehittämishankkeen yhteistyökohteena on Tampereen Hervannan kaupunginosassa oleva Yhteisökeskus. Yhteisökeskuksessa on kaupungin sosiaalityön ja kolmannen sektorin matalan kynnyksen palveluja ja se tarjoaa kävijöilleen neuvontaa, ohjausta ja erilaista toimintaa. Hervanta sijaitsee Tampereen eteläosassa ja se on Suomen suurimpia ja tunnetuimpia lähiöitä ja se on tiiviisti asutettua, sekä asukkailtaan monikulttuurinen. Yhteisökeskus on tarkoitettu kaikille alueen asukkaille, sosiaalipalvelujen asiakkaille, päihde- ja mielenterveys asiakkaille, sekä ikääntyneille. Opinnäytetyön kehittämishanke ja asiakasraati käynnistettiin vahvistamaan asiakaslähtöisyyttä ja se koettiin yhteisökeskuksen asiakkaiden ja toimijoiden kannalta tärkeäksi; kehittämishanke tuki yhteistä ajatusta yhteistoimijuudesta.

Yhteisökeskuksessa on mukana alueellisia toimijoita Tampereen A-Kilta ry:n ohella, joista mainiten YSTI ry, Linja 20 -hanke, seurakunnan diakoniatyö ja Koko-hanke sekä aikuissosiaalityön Kototori ja lapsiperheiden sosiaalityö. Toimintamuodollaan Yhteisökeskus kehittää julkisten sosiaalipalvelujen ja kolmannen sektorin toimijoiden yhteistyötä yhdistämällä sen eri toimintoja yhteen. (Yhteisökeskus L8). Tässä yhteistyöpohjassa toimii myös asiakasraati ja edustaa omalla vaikuttavuudellaan sen yhtä osa-aluetta moniammatillisessa matalankynnyksen palvelumuodossa, jossa yhdistyy samaan kiinteistöön ja toimitilaan viranomaispalveluita ja kolmannen sektorin toimijoita. Asiakasraatiin osallistuminen ei velvoita asiakasta; se perustuu vapaaehtoisuuteen ja päätöksiä tehdään osana yhteisiä linjauksia, ja asiakasraatiin on tervetullut kuka tahansa vaikuttamisesta kiinnostunut henkilö.

3 OSALLISUUS YMPÄRISTÖSSÄ JA YHTEISKUNNASSA

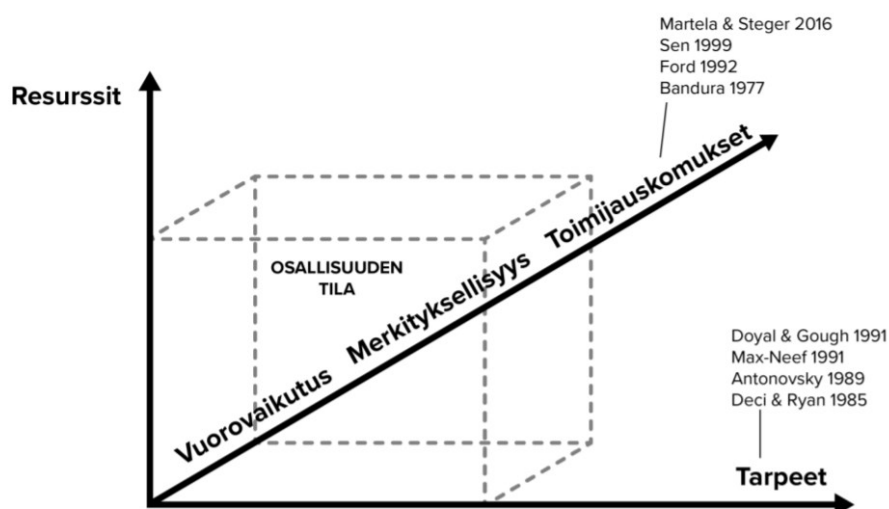
3.1 Osallisuuden merkitys hyvinvoinnille

Osallisuus ilmenee muun muassa päätösvaltana omassa elämässä ja mahdollisuutena säädellä haluamallaan tavalla olemisiaan ja tekemisiään. Osallisuus on oman toimintaympäristön ymmärrettävyyttä, hallittavuutta ja ennakoitavuutta. Se on vaikuttamisen prosessi, jossa pystyy vaikuttamaan oman itsen ulkopuolelle ryhmissä, palveluissa ja asuinympäristössä tai laajemmin yhteiskunnassa; osallisuus on myös vaikuttamista paikallisesti. (Isola, ym., 2017.) Osallisuus saavutetaan erityisessä osallistumisessa, joka korostaa vaikuttamisen mahdollisuutta. Kuulluksi tuleminen on keskeinen osallisuuden osa, mutta osallisuus ei kuitenkaan toteudu pelkästään oman äänen kuuluville saamisella ja päätöksiin vaikuttamisella, vaan olennaisinta on luoda mahdollisuuksia ja tarjota tukea sellaisiin toimintoihin, jossa yhteisiin asioihin vaikutetaan vuorovaikutteisesti ja toiminnallisesti. Tällöin osallistujalle kehittyy tunne omasta merkityksellisyydestä yhteisön jäsenenä ja syntyy kokemus yhteenkuuluvuudesta. (Nivala, Ryytänen, 2019. s. 201.) Viimeaikaiset tutkimukset viittaavat siihen, että myös kokemus elämän mielekkyydestä on ihmisen keskeinen tarve ja se tarve on luonteeltaan hyvin sosiaalinen. Martelan (2016) mukaan elämän merkitys koostuu sen tarkoituksesta, johdonmukaisuudesta ja sen merkityksestä. (Leemann, ym. 2021; Martela, Steger.)

Yhteiskunnallisiin orientaatioihin kuuluu *kansalaisuusorientaatio*, joka perustuu eri toimijoiden väliseen kumppanuuteen ja siinä tavoitteena on nostaa esille yhteiskunnan marginaalisia alueita ja väestöryhmiä sekä samalla valtaistaa sen asiakkaita ja alueiden väestöä. Asiakkaan ja alueen väestön osallisuutta vahvistava *liittämisorientaatio*, joka omalla toiminnallaan ehkäisee syrjäytymistä. (Karjalainen, ym. 2021; Payne, 2005, s.11). Erilaisten osallisuutta vahvistavien palvelujen näkökulmasta nähtävä palvelupolkumalli, joka toimii tavallaan hyvinvointivaltion inklusion instrumenttina; se on mukanaoloa yhteiskunnassa ja kuulumista johonkin, se on huolehtimista, asumista ja olemista, sekä osallisuutta ja toimijuutta. Ihmisillä tulee olla omien tar-

peidensa mukaiset mahdollisuudet kuulua yhteisöihin ja toteuttaa itseään. Hyvinvoinnin mittareilla määritellen Suomessa on tilanne hyvä; kuitenkin eksklusio, eli sosiaalisen poissulkemisen käsite näkyy yhteiskunnassamme osallistumattomuutena, eri tasoisena kuulumattomuutena ja syrjäytymisenä. (Niemelä, & Kivipelto, 2019, s. 2–20.)

Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinoiti -hankkeessa (Sokra, 2014–2022) kuvataan osallisuutta viitekehyksessä (kuva 1) tarkasteltua osallisuutta tilana, joka muodostuu sen hetkisistä resursseista, elämän turvallisuudesta, inhimillisistä tarpeista ja toiminnasta. Osallisuuden tilan sisällä hyvinvoinnin eri mahdollisuudet järjestyvät ja tulevat näin yksilöllisesti näkyviksi. Osallisuuden tilaa kuvataan vuorovaikutuksena, merkityksellisyytenä ja erilaisina toimijauskomuksina.

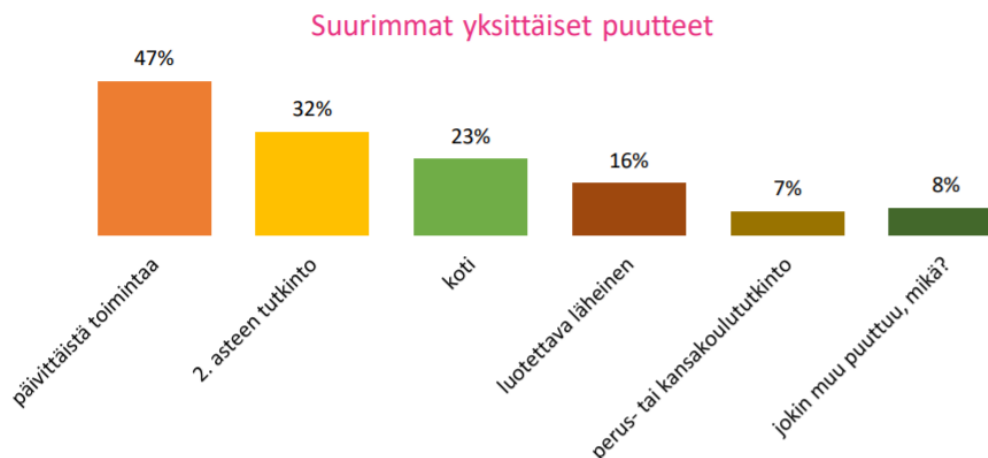


Kuva 1. Osallisuuden tila (THL)

Osallisuuteen tarvitaan resursseja, riittävää toimeentuloa ja harrastuksia, sekä sivistystä. Osallisuuteen tarvitaan lisäksi luottamusta ja turvaa, sekä osaamista. Osallisuus vaatii ihmiseltä toimintavalmiuksia ja erilaisia toimintaympäristöjä. Erilaisten tarpeiden tyydyttämiseksi tarvitaan henkilökohtaisia resursseja ja valmiutta toimintaan; vastaavasti myös tyydyttyneet tarpeet lisäävät valmiuksia ja resursseja. (Leemann, ym. 2018, s. 12–14.)

Sosiaalipedagogiikan näkökulmasta nähdään yhtenä työotteena toimijuuden ja osallistumisen tukeminen. Tästä näkökulmasta käsin ihminen kohdataan subjektina eikä objektina. Tällöin lähtökohtana on mahdollistaa ihmisen osallistuminen. Ihminen on toiminnan keskiössä ja on näin osana sosiaalista todellisuuttaan. (Nivala, & Ryyänen, 2019, s. 196–197.) Sosiaalinen laatu ei muodostu vain yksilön sosiaaliturvaan liittyvistä resursseista, vaan siihen vaikuttavat myös kokemukset kollektiivisista ja yksilöllisistä asioista, joukkoon kuulumisesta ja vaikuttamismahdollisuuksista eri elämän osa-alueilla. (Asunta, & Mikkola 2019.)

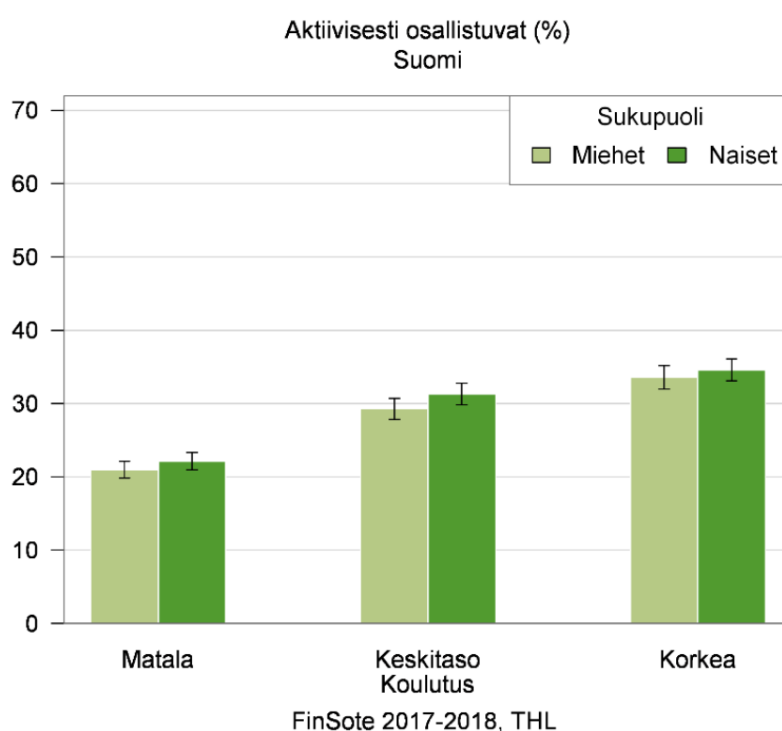
Sosiaalinen raportti aikuissosiaalityön asiakkaista Helsingissä kertoo osallisuuden ja koulutuksen, sekä työelämään sijoittumisen merkityksestä ihmisen kokemalle hyvinvoinnille ja osallisuudelle (kuva 2). Raportin mukaan asiakkailla oli monia yhtäaikaista ongelmia ja haasteita elämässään. (Saarinen & Hietikko, 2020.)



Kuva 2. Suurimman yksittäiset puutteet (Saarinen, Hietikko.)

Suurimpia yksittäisiä puutteita asiakkaiden elämässä oli päivittäisen toiminnan puute; lähes puolella sosiaalityön asiakkaista ei ollut elämää ja arkea rytmittävää toimintaa kuten työtä, opiskelua tai kuntoutusta. (Saarinen, Hietikko, 2020.)

Osallisuuteen omalta osaltaan vaikuttavat tekijät ovat nähtävillä myös Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tutkimusgrafiikassa, joka käsittelee yhtenä tutkimuksen osa-alueena sosioekonomisen taustan vaikutuksia osallisuuteen. Tutkimustuloksista selviää osallistumisaktiivisuuden ja sosioekonomisen taustan yhteys, jolla on merkitystä kiinnostuksen määrään (kuva 3). Koulutuksen taso on yksi merkittävimpiä vaikuttimia analysoitaessa aktiivista osallistumista selittäviä tekijöitä. Koulutusryhmien välinen ero ilmenee sosiaalisessa aktiivisuudessa ja osallistumisessa.



Kuva 3. Osallistumisaktiivisuus (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, 2019)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen hankkeen tuloksissa näkyy, että mitä korkeampi koulutus taso sitä suurempi on osallisuuden määrä ja sen kokemus; sukupuolilla ei ole kovinkaan suurta merkitystä suhteessa koulutustaustaan. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Hyvinvointi ja terveyserot, 2019.)

Koulutustaustaa ja sen merkitystä analysoitiin amerikkalaisessa tutkimuksessa, jossa osalla ryhmän jäsenistä oli korkeakoulututkinto tai ammatillinen tut-

kinto; joillakin ryhmän jäsenillä jopa ammatillinen sosiaalityön koulutus jatkokutkinnolla. Korkea-asteen koulutus vaikutti selvästi ryhmän julkiseen viestintään ja sen keskinäiseen vuorovaikutukseen. Koulutustausta ja ryhmän jäseniä yhdistävät yhteiset ammatit toivat jäsenten näkökulmia esiin ja yhteisölliset kokemukset olivat osa kollektiivista kokemusta. Tämä kollektiivinen kokemus näytti parantavan jäsenten viestintätaitoja ja luovan myös uutta yhteistä kieltä ja ymmärrystä ryhmässä olevien ihmisten välille. (Rodenborg & Huynh, 2006, s. 27–44.)

Osallisuutta ja ihmisen kykyä tulevaisuuden suunnitteluun on tutkittu suhteessa muihin ilmiöihin. Mitä vahvempaa osallisuutta koettiin, sitä pidemmälle tulevaisuutta suunniteltiin. Tutkimuksessa päivä kerrallaan elävillä osallisuusindikaattorin keskiarvo oli 65,5 pistettä ja ihmiset, jotka tekivät viikkosuunnitelmia osallisuusindikaattorin keskiarvo, oli 67,5 pistettä. Ne ihmiset, jotka elivät kuukausi kerrallaan, oli osallisuuden kokemus selvästi korkeampi, 73,4 pistettä ja taas ne ihmiset, jotka tekivät useamman vuoden suunnitelmia, oli osallisuuden kokemus keskiarvoltaan 74 pistettä. Osallisuuden ja psyykkisen kuormittuneisuuden vaikutusta tutkittaessa osallisuuden kokemus erittäin selkeästi psyykkisen kuormittuneisuuden mukaan. Vakavasti psyykkisesti kuormittuneiden osallisuuden kokemuksen keskiarvo osallisuusindikaattorilla oli vain 58 pistettä. Kun taas ne ihmiset, jotka eivät kärsineet psyykkisestä kuormittuneisuudesta heillä oli osallisuuden kokemus 73,4 pistettä. (Leemann, 2020.)

Hyvinvointi ja terveyserojen näkökulmasta suomalaisessa yhteiskunnassa palkkatyö on merkittävin yhteisölliseen toimintaan osallistumisen tavoista. Työ ja ammatti määrittelevät omalta osaltaan ihmisen identiteettiä, asemaa ja paikkaa yhteiskunnassa. Työelämän ulkopuolelle jääminen rajaa ihmiseltä pois työyhteisösiteet ja siltä osin yhteydet myös yhteiskuntaan. (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, Hyvinvointi ja terveyserot, 2019.) Viitaten kokemukseen sosiaalityöstä, opinnäytetyön kohteen asiakkaista löytyy paljon alle keskitason tai matalan koulutus tason ihmisiä. Taustalla saattaa olla kotoutumisen haasteet, pitkäaikaistyöttömyys, päihdeongelmat tai pitkittyneet mielenterveysongelmat, johon kuuluu myös invalidisoivien psyykkisten oireiden diag-

nosoimattomuutta. Hoitoon pääsy ja avun saaminen on toisinaan asiakkaan kannalta hankalaa, eikä ongelmien juurisyihin kyetä palveluissa tarttumaan.

Saarinen ja Hietikko (2020) korostavat, että aikuissosiaalityötä tulee jatkossa kehittää lähipalvelumallilla, joka mahdollistaa asiakkaan tavoittamisen eri tavoin tapaamisilla, puhelimitse ja digitaalisesti, mutta myös jalkautuvan ja etsivän työn otteella asuinalueilla ja verkossa. Tarkoituksenmukaista ei ole rakentaa vain yhtä kanavaa yhteydenotoille vaan toimia asiakaslähtöisesti. Eri mahdollisuudet ja niiden monipuolisuus lisäävät myös asiakkaan itsemääräämisoikeutta. Myös sosiaalityössä tulisi kehittää palvelujen saavutettavuutta, jotta osallistuminen ja vaikuttaminen olisi mahdollista. Asiakkailla on monia ongelmia ja useilla vaikeita elämäntilanteita ja lisäksi ihmisillä on myös haasteita ymmärtää byrokratiaa ja organisaatioiden rakenteita ja siihen kuuluvia kansalaisen vastuita, sekä sen kieltä. (Saarinen, Hietikko, 2020.) Ongelmaksi on jo pitkään osoittautunut se, että yhdellä henkilöllä voi olla lukuisia eksklusion eli syrjäytymisen tekijöitä ja vaikuttimia. Yhteiskunta on mallinnettu niin, että inklusion eli yhteensulautumisen periaatteita soveltamaan pyrkivän ja inklusion tavoitteenaan tunnustavan hyvinvointivaltion toiminnassa osa väestöstä ei kuulu, eikä sen ehkä pidäkään kuulua tavanomaisen yhteiskunnan piiriin. (Eräsaari, 2005, s. 252–267.)

Osallisuus nähdään kuitenkin ryhmään ja yhteisöön kuulumisena, jossa korostuvat ryhmään mukaan ottaminen tai siitä poissulkeminen. Osallisuus on kansalaisuutta, ryhmän jäsenyyttä ja oikeuksia niissä. Osallisuus voi olla myös toimijuutta, jossa korostuvat toimintaan osallistuminen ja asiakkuus; osallisuus on voimaantumista ja yksilön valtaistumista, jolloin se on marginalisoitumisen vastakohta, liittyen yksilön voimavaroihin. (Asunta, & Mikkola, 2019; Kivistö, 2014, s. 76.) Sosiaalisen osallisuuden edistäminen on muotoutunut osaksi sosiaalipolitiikan tavoitteita ja se on myös yksilön terveyden ja hyvinvoinnin parantamiseen tähtäävien erityisohjelmien ja erilaisten toimien kohdennuksen tulos. Näin halu kehittää sosiaalisen osallisuuden menetelmiä yksilötasolla on syntynyt. (Leemann, 2021; Cordier ym. 2017.)

3.2 Dialogi yhteistyön perustana

Deliberatiivinen demokratia on asioiden käsittelyn ja päätöstenteon tapa yhteisössä. Siinä erilaisille näkökulmille annetaan tilaa ja jokaisen henkilön panos katsotaan arvokkaaksi; päätökset perustuvat harkittuun konsensukseen. (Laitinen, Niskala, 2017; Habermas 1999, s. 88.) Asiakasraatityöskentelyssä tausta-ajatuksena tulisi olla deliberatiivisuus, joka nojaa dialogisuuteen. Tämän tulisi näkyä erilaisten näkökantojen avoimena ja yhteisenä punnitsemisenä, jonka jälkeen yhteisesti jalostettu tieto välittyy päätöksentekoon saakka. (Asunta & Mikkola 2019, 78.)

Ihmisten välinen dialogi on eksistentiaalinen välttämättömyys, jossa dialogin osapuolet ja heidän yhdistynyt reflektionsa, sekä toiminta kohdistuu maailmaan, jota halutaan muuttaa ja inhimillistaa. Dialogia ei voida pelkistää vain yhden ihmisen ajatuksiksi, jotka hän tallettaa toisiin ihmisiin, eikä se voi olla vain ajatusten vaihtoa. Dialogi ei voi olla vihamielistä poleemista väittelyä ihmisten välillä, joilla ei ole yhteistä suuntaa ja yhteistä maailmaa, eikä dialogi ole henkilön omaa totuuden julistusta, koska dialogia ei voi olla ilman nöyryyttä. Dialogi on yhteistä toimintaa ja oppimista tavoittelevien ihmisten kohtaamista. Ilman tämänkaltaista nöyryyttä dialogi hajoaa, ja jokaisen olisikin nähtävä yhteisessä dialogissa myös oma tietämättömyytensä. (Freire, 2018, s. 97–99.)

”Jos ihmiset muuttavat maailmaa sanomalla, nimeämällä sen, dialogi on tapa, jolla he saavuttavat merkityksensä ihmisenä”
(Freire, 1921–1997).

Persoonaa, yhteisöä ja yhteisöllisiä suhteita voidaan lähestyä myös sosio-kulttuurisen innostamisen kautta. Ihmistä korostetaan persoonana, joka ennen kaikkea on dynaaminen toimija. Toimiessaan ihminen tähtää aina eettiseen kehittymiseen ja se pitää sisällään sitoutumisen toimintaan, tämä on ihmisen elämää integroiva tekijä. Ihmisten persoonien väliset dialogiset suhteet ovat tässä tärkeässä asemassa ja se on perusta yhteistyölle. Toimimalla ihminen harjoittaa vapauttaan valinnoillaan ja luovalla työskentelyllä, näin

ihminen ilmaisee ja rakentaa itseään arkipäivän toimintojen kautta. (Ruuskanen ym. 2011; Kurki, 2002, s. 43.) Dialogissa korostuu myös kriittinen ymmärrys ja tieto, siitä ettei aitoa dialogia ole olemassa ilman kriittistä ajattelua, jossa suhtaudutaan todellisuuteen prosessina ja muutoksena, eikä niinkään staattisena tilana. Kriittiselle ajattelijalle on tärkeintä jatkuva todellisuuden uudistaminen ja toimiminen jatkuvan inhimillistymisen nimissä. (Freire, 2018, s. 101, 109.)

”Dialogin voima on vapaaseen vuoropuheluun antautuvien ihmisten valtaa maailman yli, se on maailman valloittamista ihmisten vapauttamiseksi”

(Freire, 1921–1997).

Argentiinalaisen Ezequielin määritelmää innostamisesta, joka on ihmisten elämänlaadun kehittymiseen liittyvien, osallistuvaan pedagogiikkaan perustuvien sosiaalisten käytäntöjen kokonaisuus. Innostaminen, jonka lopullinen tavoite on edistää ihmisten omaa osallistumista luomalla tilanteita ja mahdollisuuksia ihmisten väliselle vuorovaikutukselle ja kommunikaatiolle. (Kurki; Ezequiel, 2006, s. 19–21.)

Sosiaalinen toiminta on yhteisölle tärkeää ja eri ryhmittymien välinen kommunikaatio edistää ihmisten välistä kontaktia ja vuoropuhelua laajemminkin. Ryhmässä käsiteltyjä asioita ja kokemuksia voivat ryhmäläiset puhua esimerkiksi alueen eri asukkaille ja myös ihmisille oman elämänsä muissa toimissa. Tämänkaltaisen toiminta lisää ryhmän vaikuttavuutta ja näin se vaikuttaa myös jäsentensä elämään ja epäsuorasti näiden elämien kautta heidän läheistensä elämään. (Rodenborg & Huynh, 2006.) Hervannan Yhteisökeskuksessa monikulttuurinen asiakaskunta ja alueen asukkaat, asettavat jatkossa toiminnan pääpainoa eri ryhmittymien väliseen kohtaamiseen, vuorovaikutukseen ja näiden mahdollistamiseen, sekä onnistumiseen arjen kohtaamisissa.

3.3 Yhteisöllisyys ja ryhmää yhdistävät tekijät

Yhteisö on ryhmä, jossa tärkeintä on ihmisiä yhdistävät tekijät, eikä niinkään se mikä sen jakaisi. Yhteisössä sen jäsenten väliset erot ovat vähäisiä tai niillä ei ole merkitystä suhteessa sen jäsenten väliseen samankaltaisuuteen. Yhteenkuuluvaisuuden tunne kuuluu yhteisöllisyyteen ja se ilmaantuu yhteisön rakentamiseksi, lujittamiseksi ja sen ylläpitämiseksi, eikä sen eteen tarvitse nähdä vaivaa; yhteisön yhteisyys on alkuperältään luonnollista. (Bauman, 2020, s. 92.) Osallisuutta kuvataan ihmisen ja yhteisön välisen suhteen tavoitteeksi. Osallisuus toimii yhteisössä, kun ihminen on yhteisön osa, toimii sen osana ja kokee olevansa osa yhteisöä. Kokonaisuus muodostuu kolmesta osa-alueesta: kuulumisesta johonkin, osallisuudesta ja kuulumisen tunteesta. Pelkkä osallistuminen ei riitä, jos se ei perustu yhteisöllisyyteen ja tuota näin johonkin kuulumisen tunnetta. (Nivala, Ryyänen, 1919, s. 138–139.)

Ryhmän ja yhteisön syntymistä voidaan ajatella kolmivaiheisena prosessina, jonka ensimmäinen vaihe on yhtäläisyyksien tunnistaminen ja oman tarinan kertominen. Ryhmän jäsenet voivat jakaa omia kokemuksiaan, kertoa omasta syntymäpaikastaan ja tuoda esiin keskusteluissa henkilökohtaisiakin asioita itsestään. Kaikilla näillä toiminnoilla vahvistetaan ryhmän yhteishenkeä ja yhteistä ystävyyttä, sekä ihmisyyttä; katsomatta rotuun, etniseen taustaan tai kulttuuriin. Toisena vaiheena on joidenkin erojen korostaminen ja omien juurien ja kulttuurin muistaminen. Ryhmän ihmisillä on eroavaisuuksia ja nämä erot on tärkeää säilyttää, sekä tuoda niitä esiin; oman taustan, juurien ja kulttuurin muistaminen on myös ryhmässä tärkeää. Ryhmytymisen kolmannessa vaiheessa on itsensä tunnistaminen osana ryhmää ja osallisuuden kokemusta johonkin. (Rodenborg & Huynh, 2006.)

Yksilön huomioiminen mahdollistaa henkilökohtaisen potentiaalin löytymisen ja kehittymisen. Tuettaessa yksilön potentiaalia kiinnitetään huomiota persoonallisen kasvun tukemiseen ja toimijuuden, sekä osallisuuden vahvistamiseen. Yksilön kasvu tapahtuu yhteisössä ja yhteisöllisesti. Yksilön tukemisen rinnalla suuntaudutaan yhteisön ja yhteisöllisyyden tukemiseen. Yksilö nähdään ainutlaatuisena ja yhteisöllisenä olentona, jonka ihanteena on yksi-

lön potentiaalin toteutuminen. Käsitteinä subjektius, toimijuus ja sivistys. (Nivala, Ryynänen, 2019. s. 28, 89.)

Ryhmässä vallitsee ihmisten välinen ystävyyspotentiaali, josta muodostuu ihmisten välinen yhteys. Ystävyyspotentiaalia pidetään keskeisenä yhteyden luoja ja se toimii parhaiten myös henkilöiden välisten erojen poistamisen kannalta. Ystävyyspotentiaalin merkitys on suuri myös ei -terapeuttisen sosiaalisen työskentelyn ryhmissä. Ystävyys on koottu eri osa-alueeseen, joista yhtenä on toisten seurasta nauttiminen ja molemminpuolinen hyöty, sekä sitoutuminen yhteiseen hyvään. Yhteisön ja ryhmän jäsenet luovat ystävyys-suhteita, joista he saavat molemminpuolista nautintoa, monipuolisia hyötytekijöitä ja yhteistä sitoutumista yhteiseen hyvään. Jos tämänkaltaista ystävyyspotentiaalia ei ole, ryhmä ei todennäköisesti pysy yhdessä riittävän pitkään. (Rodenborg & Huynh, 2006; Pettigrew, 1998.)

Ihminen ymmärretäänkin olentona joka omaa yksilöllisen arvokkuuden ja potentiaalin, sekä ominaisen yhteisöllisen ominaislaatuensa. Potentiaali ei kuitenkaan kasva mittoihinsa tai aktivoidu ihmisessä itsekseen, vaan ihmiseksi tullaan kasvatuksen avulla. Hegel (2019) tarkastelee yksilöä fenomenologisesta näkökulmasta, jossa sen keskeinen periaate inhimillisen elämän täydentyminen yhteisössä, jossa kollektiivisuus ja individualismi tukevat toisiaan. Yksilön järjen käyttö kehittyy kasvatuksen myötä, mutta yhtä merkityksellisenä nähdään ihmisten väliset suhteet ja yhteisöt. (Nivala, Ryynänen; Hegel, s.89–90.) Yhteisö onkin liikkeelle saattamisen väline ja keino vakuuttaa ryhmä, jossa vedotaan sen yhteiseen kohtaloon ja yhteisiin etuihin, näin yhteisö saadaan houkuteltua toimimaan yhteisenä rintamana. Ryhmän ja yhteisön säilymisen ja jatkuvan uusiutumisen omana kokonaisuutenaan, katsotaan olevan sidoksissa sen kykyyn ylläpitää sen jäsenten rutiinitoimintoja ja ryhmän kykyyn mukautua sen yhteiseen näkemykseen, toimintatapoihin ja tavoitteisiin. (Bauman, 2020, s. 93–94, 111).

Sellaisissa kunnissa, joissa on onnistuttu hyödyntämään esimerkillisesti yhteisöllisyyttä, näyttäytyy yhteisöllisyys kollektiivisena kapasiteettina. Kollektiivinen kapasiteetti on yhteisön kykyä tehdä, toimia ja sopeutua yhdessä, se ilmentää yhteisöllisyyden onnistumista. Yhteisöllisyys on syy kollektiivisen

kapasiteetin syntymiselle ja se on vastaavasti myös siitä seuraus. Yhteisössä sen jäsen tulee kuulluksi ja jokaisella on siihen annettavaa; yhteisö vahvistuikin yhdessä tekemisen ja yhteisten kokemusten kautta. (Leponiemi, 2021.) Roivainen (2008) pohtii myös Hervantaa yhteisönä, joka on yhdyskuntatyön näkökulmasta työntekijöille asuinalue, joka on paitsi työn kohde, niin myös yhtymäkohta asukkaiden ja viranomaisten kanssa. Jälkimoderni tulkin ta yhteisöstä irtautuu paikallisyhdyskuntien rakenteesta, mutta siinä ei tulisi unohtaa alueellisten yhteisöjen merkitystä kansalaisten sosiaalisen pääoman turvaajana ja osallisuuden vahvistajana. (Roivainen ym., s. 29–30, 41.)

3.4 Opinnäytetyön alueelliset ja ammatilliset lähtökohdat

Hervannan kaupunginosasta on tuotettu tietoa sen asukkaista ja ihmisistä 1980-luvun loppupuolelta saakka. Hervannan alueella todettiin jo tuolloin asukkaiden ja yhteisöjen tarpeet olevan sellaisia, ettei niitä voinut lähestyä tavallisen sosiaalityön keinoin. Hervanta oli kyselyiden aikaan tyypillinen nopeiden ja päällekkäisten rakennemuutosten näyttämö. Hervannan aluetta leimasi raskas ja tiheä asuttaminen, sekä runsas vuokralla asuvien ja toimeentulotukea saavien ihmisten määrä. (Roivainen ym. 2008; Vinnurva, s. 85–86.) Alue- ja yhteisölähtöisten työtapojen kehittäminen pohjautuu suomalaisessa sosiaalityössä 1960 –luvun lopun kriittiseen keskusteluun yksilöllisestä ja laitoslähtöisestä toimintakulttuurista. Yhdyskuntatyötä on kehitetty Suomessa järjestölähtöisesti, mutta osa modernia sosiaalityötä se oli vasta 1980 –luvun alussa. Kerrostalovaltaisissa kaupunginosissa ja ennen kaikkea lähiöissä toteutetun yhdyskuntatyön tavoitteena oli sosiaalisten ongelmien ennaltaehkäisy. (Roivainen, 2008, s. 255–256.)

Tutkittaessa tämän päivän Hervannan väestörakennetta vuosilta 2018–2021, on tilanne hyvin samankaltainen (taulukko 1). Alueella on työttömyyttä ja vähävaraisuutta, alueen asukkaat ovat monikulttuurisia ja yksin asuvien määrä koko alueen väestöstä on suuri ja koko alueen asukaslukuun suhteutettuna on eläkeläisiä, työttömiä ja opiskelijoita paljon (10 788).

Taulukko 1. Hervannan asukkaat lukuina (Tilastokeskus 2019–2020)

Tampereen asukasluku	241 984
Hervannan asukasluku	25 488
Yksiasuvien määrä	8 153
Alimpaan tuloluokkaan kuuluvia	7 271
Työlliset	9 635
Opiskelijat	3 957
Työttömät	1 681
Eläkeläiset	5 150
Asukkaiden keski-ikä	37

Lukuja tarkastellessa voidaan havaita alueellinen, osin pienituloinen kansanosa, joista reilu seitsemän tuhatta asukasta on alimpaan tulo luokkaan kuuluvia kansalaisia. (Tilastokeskus, Paavo -tietokanta). Määrällisesti koko maassa eniten yksin asuvia talouksia isoista kaupungeista on Turun jälkeen Tampereen Hervannassa. Yliopistokampuksilla ja lähialueilla asuu paljon opiskelijoita ja tämä osaltaan selittää yksin asuvien suurta määrää. (Suomen virallinen tilasto, 2021).

Hyvinvointi ongelmien ylisukupolvisuuden tutkimus keskittyi 30–49-vuotiaiden suomalaisten sosiaaliseen perimään koulutuksen ja uravalintojen suhteen. Tutkimustulokset tiivistettiin seuraavasti: sosiaalinen perimä vaikuttaa ja ohjaa koulutusvalintoja Suomessa, mutta uravalintoihin vaikuttavat kuitenkin lukuisat muutkin tekijät. (Kataja, ym. 2014; Myrskylä 2009, s. 40). Hervannan kaupunginosassa on asunut ihmisiä kolmen- ja jopa neljän sukupolven ajan. Heille on muodostunut erilaisia lähiöyhteisöjä, jotka rajautuvat eri kortteleihin ja alueen eri ilman suuntiin, kuten pohjois- ja Etelä-Hervannan asukkaisiin. Näistä segmenteistä tulevat myös asiakasraadin jäsenet ja tämä lähiöyhteisöllisyys vaikuttaa yhteisön muodostumiseen ja sen sosiaalisiin suhteisiin.

Junnilainen (2019) käsittelee alueellista yhteisöä lähiötutkimuksen kautta. Yhteisön muodostumista ja sidettä omaan yhteisöön hän kuvaa lähiöistä tekemässään etnografisessa tutkimustyössään ilmiöinä. Sosiaalista elämää tutkitaan relationaalisesti kääntämällä katse pois paikoista ja ihmisistä kohti heidän välisiä suhteitaan. Sosiaalinen elämä rakentuu suhteista toisiin ihmisiin, ihmisten välisiin eriarvoisiin positioihin ja hierarkioihin, sekä yhteiskunnan taloudellisiin ja sosiaalisiin rakenteisiin. Lähiökylässä ei ole kyse vain konkreettisista sosiaalisista verkostoista, vaan myös jaetuista kohtaloista, tasavertaisuudesta ja me -henkisydestä. Tämänkaltaiset ilmiöt eivät synny itsekseen, vaan ne rakentuvat yhdessä koetusta paikallisesta elämästä. (Junnilainen, s. 272–273, 278.) Tästä lähiöajattelusta käsin, voidaan tarkastella myös Hervannan kaltaisten lähiöiden elämää, ongelmien ylisukupolvisuutta ja alueellista segregaatiota, sekä syrjäytyneitä väestöryhmiä. Asiakasraati on parhaimmillaan yksi osa matalan kynnyksen rakenteellista sosiaalityötä, jolla tehdään ihmisten tarpeista näkyviä ja niin etteivät nämä tarpeet heijastu kollektiivisesti lähipiirin tarpeista, vaan yksilön omasta näkemyksestä syntyviä ajatuksia ja unelmia paremmasta elämästä.

Tampereen kaupungin segregaation ennaltaehkäisyn työkalupakki (2018) käsittelee segregaatiota, joka käsitteenä tarkoittaa asuinalueiden haitallista eriytymiskehitystä. Eriytyminen tarkoittaa eri asuinalueiden välille syntyneitä eroja esimerkiksi tulojen, elämäntapojen, hyvinvoinnin ja sosiaalisten erojen muodossa. Alueiden kohtuullinen erilaistuminen on luonnollinen osa kaupunkikehitystä, mutta liiallisen eriytymisen myötä tietyille asuinalueille keskittyy esimerkiksi paljon työttömyyttä, köyhyyttä ja muuta huono-osaisuutta, joka vaikuttaa näiden alueiden ja siellä elävien ihmisten hyvinvointiin ja toimintakykyyn. (Tampereen kaupunki, 2018.)

Eriytymiskehityksen ennaltaehkäisy ei ole pelkästään kaupunginhallinnon työntekijöiden ja virkamiesten tehtävä, vaan työskätkä paremman kaupungin rakentamisessa on niin järjestöillä ja tutkijoilla, kuin myös elinkeinoelämän yrityksillä ja kaupungin asukkailla.

(Tampereen kaupunki)

Suurimmissa kaupungeissa myös maahanmuuttajien keskittämistä näille sosioekonomisesti heikoille alueille ei voida enää pitää pelkkänä paikallisena haasteena, kyse on pikemminkin laajemmasta yhteiskunnallisesta kysymyksestä. (Tampereen kaupunki, 2018, s. 2.)

Kivipelto (2021) analysoi rakenteellista sosiaalityötä, jolla voidaan lähestyä inklusiivisen näkökulmasta myös maahanmuuttajia, joiden kohdalla yhteisöllisyys on tärkeää ja sen laajentaminen myös oman yhteisön ulkopuolelle on merkityksellistä. Luomalla yhteisöllisyyttä sosiaalityön toiminta-alueelle mahdollistetaan uuden tiedon tuottaminen erilaisten ryhmien tilanteista, sosiaalisista ongelmista ja niihin vaikuttavista tekijöistä (kuva 3). Inklusiivisen näkökulmasta korostuu kuitenkin lähinnä konventionaalinen, eli perinteinen työtapo ja reflektiivinen työtapo rakenteellisen sosiaalityön tekemiseen. Tarvitaan menetelmiä, joiden avulla asiakkaiden, asukkaiden ja eri toimijoiden yhteistoimijuuteen perustuvaa vaikuttamista, jonka avulla sosiaalisia ongelmia aiheuttaviin juurisyihin on mahdollista tarttua. (Kivipelto, 2021, s. 22–23.)

Rakenteellisen sosiaalityön orientaatioita voidaan tarkastella erilaisina työtapoina, joissa voidaan toimia konventionaalisesti tai asiakastiedon pohjalta reflektiivisella- ja kokonaistoimintaa uudistavalla tavalla. Asiakasraati -toimintaa voidaan tarkastella *reflektiivisen tietotyön* kautta, jossa tietoa kerätään osallistavilla menetelmillä palvelujen käyttäjiltä ja asiakkailta. Inklusiivisen näkökulmasta tarkasteltuna asiakasraati toimii työvälineenä asiakkaiden kanssa ja yhteistyössä peruspalveluita tuottavien tahojen kanssa. (Kivipelto, 2021, s. 22–23.)

	Konventionaalinen	Reflektioiva	Uudistava
Tietotyö	Tilasto- tai rekisteritiedon tuottaminen (esim. tilastot, talousraportit); asiantuntijoiden haastattelut.	Osallistava tiedon tuottaminen, dialogiset tiedonkeruumenetelmät, joissa palvelujen käyttäjiä tai asiakkaita mukana.	Yhteisösosiaalityö, tietoisuutta lisäävä tiedon tuottaminen (valtaistavat menetelmät, BIKVA, asiakasraadit, kokemus- ja kehittäjäasiakkaat).
Strategiat	Tiedon tuotannon perusteiden ja tavoitteiden rakentaminen (tiedonkeruu, menetelmät, analyysit).	Tiedon käsittely asiakkaiden, asukkaiden ja kuntalaisten kanssa. Yhteisten tavoitteiden määrittely.	Tavoitteiden määrittely asiakkaiden, asukkaiden ja kuntalaisten lähtökohdista. Uudistavat menetelmät (valtaistaminen, sortoa ja syrjintää poistavat menetelmät).
Inklusio-työ	Yhteisöllisyyden lisäämistä (esim. yhteistyö järjestöjen, yhdistysten ja vapaaehtoistoiminnan kanssa).	Osallisuuden ja yhteisöllisyyden pohjalta tuotetaan uutta tietoa asiakkaiden arjesta ja sitä tukevista tekijöistä.	Asiakkaiden, asukkaiden ja muiden toimijoiden yhteinen vaikuttaminen sosiaalisia ongelmia aiheuttaviin juurisyyhin.
Oikeudenmukaisuustyö	Yleinen tiedottaminen eri ryhmien etuuksista, palveluista ja oikeuksista (esim. esitteet, verkkosivut).	Vääräyksien korjaaminen, oikeuksista ja velvollisuuksista keskustelu asiakkaiden kanssa (esim. väärin päätösten oikaisupyynnöt).	Tiedon käyttäminen asioiden muuttamiseen (kansalaisaloitteet, viestin vieminen poliittiseen päätöksentekoon, tietoisuutta lisäävät kampanjat).

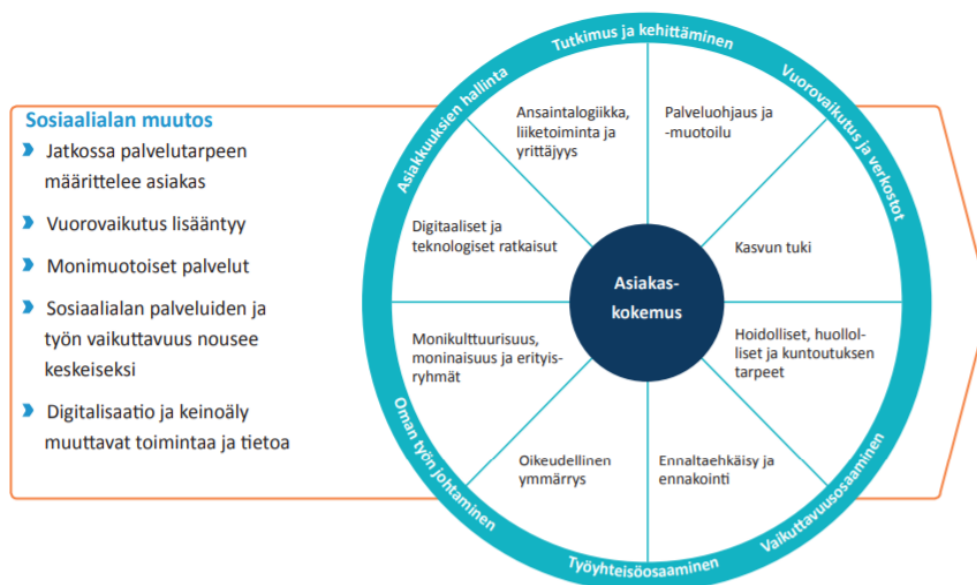
Kuva 3. Rakenteellisen sosiaalityön orientaatioita (Kivipelto, 2021)

Asiakasraadin kautta saadaan tuotettua uutta tietoa asiakkaiden arjesta ja siihen vaikuttavista tekijöistä. Sosiaalityössä kyetään näin tarttumaan ongelmien juurisyyhin ja mahdollistamaan asiakastarpeiden inklusio palveluissa ja yhteiskunnassa. (Kivipelto, 2021, s. 22–23.)

Sosiaali- ja terveysministeriö nimeää sosiaalisen raportoinnin yhdeksi rakenteellisen sosiaalityön menetelmistä ja siihen kuuluu tiedon kerääminen ja raportointi. Sosiaalisen raportoinnin avulla voidaan osoittaa alueellisia sosiaalisia epäkohtia ja kehittää tätä kautta sosiaali- ja hyvinvointi palveluja. Sosiaalista raportointia voi olla tilastoihin ja indikaattoreihin perustuvaa tiedonkeruuta tai asiakastyöstä kerättyä tietoa, tai näitä molempia. Raportoinnin tietoja voivat tuottaa asiakkaat itse palvelujen käyttäjinä ja viranomaiset, sekä ammatilliset toimijat ja kolmannen sektorin edustajat, tai alueen asukkaat. (Sosiaali- ja terveysministeriö.) Sosionomi -koulutus ja työskenteleminen sosiaalityön tehtävissä antavat mahdollisuuden päästä toteuttamaan omalta osaltaan rakenteellista sosiaalityötä, raportointia ja syrjäytymistä, joko alueellisesti tai valtakunnallisesti, eri päättävissä elimissä, yhdistyksissä tai säätiöissä.

Koulutuksen vaikutus yhdyskunnissa tehtävien työtapojen vakiintumiseen perustuu siihen, että kyettäisiin arvioimaan uudelleen asiakaskunnan ja asiakkaiden tarpeet ja työn kohteet, sekä muokkaamaan jatkossa sosiaalityön työprosessia ja laajentamaan sitä kokonaistyön prosessiksi. Kyettäisiin jatkossa tunnistamaan sosiaalisia ongelmia ja ymmärrettäisiin niitä ja nähtäisiin niiden ongelmien yksilö- ja yhteiskuntalähtöiset yhteydet, sekä niiden toistamiseen riippumattomat mekanismit. (Vinnurva, 2008, s. 2.) Yhteiskunnallisten muutosten ja eriarvoistumisen myötä erilainen sosiaalityön rooli korostuu, ja työn merkitys asiakkaiden elämäntilanteisiin, syrjäytymisriskeihin ja sosiaaliin ongelmiin vastaavana tahona korostuu. Myös ammattilaisen rooli palvelujen epäkohtien, ihmisten tarpeiden ja organisaatioiden toimintaongelmien esiin nostavana tahona ja kehittäjänä kasvaa. Sosiaalityössä korostuu kokonaisvaltainen yhteiskunnallinen osaaminen, jolla mahdollistetaan erilaisten ongelmatilanteiden analyttinen jäsentäminen ja kestävien ratkaisujen hakeminen, sekä sosiaalisen raportoinnin ja sosiaalialan jatkuvan kehittämistyön merkitys. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, 2017, s. 54.)

Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene (2017) tarkastelee sosiaalialan ja sosionomin ammatillisuuteen vaikuttavia tekijöitä työryhmässään, joka teki kyselyjä ammattikorkeakouluille. Selvitys toi esiin keskeisiä sosiaalialalla tarvittavia ammatillisuuden osa-alueita (kuva 4), käsitellen sitä asiakaskokemus keskiössä.

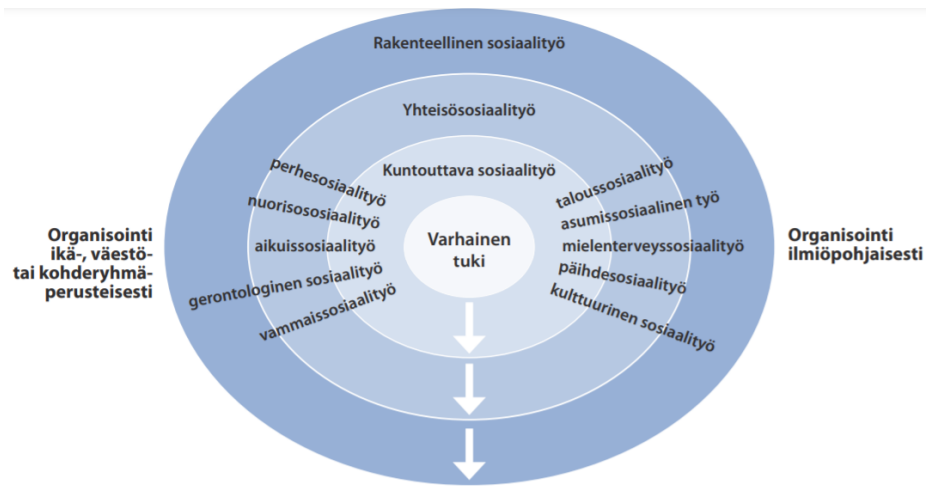


Kuva 4. Sosiaalialan muutokset ja monialaisuus (Arene, 2017)

Vahvalla ammatillisella osaamisella voidaan parhaiten vastata tuleviin sosiaalialan muutoksiin, joihin liittyy vahva asiakaslähtöisyys ja asiakkaiden palvelutarpeiden huomioiminen; vuorovaikutuksen ja työn monimuotoisuuden lisääntyminen ja asiakastyön tuloksellisuuden arviointi, sekä ammatillinen verkosto- ja vaikuttavuus osaaminen. Sosionomikoulutus vastaa tällä hetkellä ja tulevaisuudessakin muuttuvan työelämän tarpeisiin. Toimintaympäristöt ovat jatkuvassa muutoksen tilassa. Hyvän asiakaslähtöisen palvelukokemuksen turvaamiseksi tarvitaankin jatkossa myös palveluohjauksen ja -muotoilun osaamista. Sosiaali- ja terveystieteiden uudistuksen tavoitteena on asiakkaan tarpeista lähtevien, integroitujen palvelujen toteutuminen. (Arene, 2017.)

Tämän päivän osallistavien ja valtaistavien menetelmien käyttöönotto on sosiaalityön palaamista sen menetelmällisille juurille ja samalla se on uudenlaisen työn tekemisen ja suunnan hakemista. Uudentyyppistä osaamista on hybridiosaaminen, jonka osatekijöinä ovat ammatilliset taidot, työkokemus ja tietopohja, sekä sen soveltaminen. Uudentyyppistä osaamista on vaikuttaminen ja julkisuuden hallinta, sekä sosiaalityötä säätelevien lakien tuntemus. Tämänkaltaisen osaaminen vaatii monialaista toimijuutta ja erilaisten menetelmien soveltamista, joilla huomioidaan yhteiskunnan eri ilmiöt. (Karjalainen, ym., 2021, s. 7.)

Sosiaalialan osaamisen työ orientaatioita on kuvattu Terveystieteiden ja hyvinvointilaitoksen julkaisussa (Karjalainen, ym., 2021), jossa ne kuvataan osaamisperustan, eri väestöryhmien ja ilmiöiden näkökulmasta ja ne toteutuvat moniulotteisina ja sisäkkäisinä toimintatapoina (kuva 5).



Kuva 5. Sosiaalialan osaamisen orientaatiot (Karjalainen, ym., 2021)

Yhteisötyö rakenteellisen sosiaalityön ympäristössä luo edellytyksiä kuntouttavalle ja huolta pitävälle sosiaalityölle, jolloin rakenteellisessa sosiaalityössä on läsnä kuntouttavia ja ennaltaehkäiseviä elementtejä. Yksilötyö voidaan liittää yhteisölliseen ja rakenteelliseen työhön. (Karjalainen, ym., 2021, s. 13).

4 OSALLISTAVA JA INNOSTAVA ASIAKASRAATI

4.1 Asiakasraati osallisuuden kehittäjänä

Asiakasosallisuuden edistäminen on tärkeää, kun rakennetaan tasa-arvoista yhteiskuntaa, jossa kaikille mahdollistetaan osallistuminen ja vaikuttaminen. Asiakasosallisuus auttaa myös toimivien palvelujen kehittämisessä. Kun asiakkaiden näkemyksiä ja kokemuksia kuullaan, kehittyvät ammattilaisten ymmärrys asiakkaiden odotuksista ja tarpeista ja oikea-aikaiset palvelut toteutuvat. (Asiakasosallisuus sotessa, i.a.).



Kuva 6. Osallisuuden kokemus (Asiakasosallisuus sotessa, i.a.)

Asiakasosallisuuteen liittyy vahvasti osallisuus, joka on luonteeltaan kokemuksellista ja sen on asiakasosallisuutta laajempi asia. Osallisuus tarkoittaa-kin merkityksellistä kuulumista, mukana oloa ja osallistumista; se on vaikuttamista oman elämän kulkuun, sen mahdollisuuksiin ja yhteisiin asioihin. (Asiakasosallisuus sotessa, i.a.).

Asiakasraadın tavoitteena on parantaa ihmisten vaikutusmahdollisuuksia omaa elämää koskeviin asioihin. Asiakasraati on menetelmä, jonka tarkoitus on kerätä tietoja ja kokemuksia palveluita käyttäviltä ihmisiltä; raati on asiak-

kaan osallistamista heitä koskevien palveluiden kehittämiseen. Palveluiden kehittämistyö vaatii asiakasymmärrystä ja se tarkoittaa asiakkaan tarpeiden ja haasteiden tiedostamista. Asiakkaiden osallistuminen omien palveluiden kehitystyöhön on hyödyllistä, koska näin palveluja kehitetään vastamaan asiakastarpeita. (Uudenmaan ELY-keskus, 2021.) Asiakasraadissa asiakkaat voivat kehittää palveluja yhdessä ammattilaisten kanssa, tällöin puhutaan yhteiskehittämisestä tai yhteistutkimisesta. Yhteistutkimisessa työntekijät ja palveluiden käyttäjät toimivat kumppaneina tasavertaisesti ja pohtivat asioita yhdessä. Yhteistutkimisessa tärkeintä ovat yhteinen suunnittelu ja vaikuttamismotiivi siihen, kuinka tuotettua tietoa viedään eteenpäin. Yhteistutkimisuuden hyötynä on, että ongelmien sijaan keskiössä on voimavarojen löytäminen. Palvelujen asiakkaat eivät ole pelkkiä tiedon tuottajia, vaan he itse myös hyötyvät siitä. (Karjalainen ym., 2019, s. 75–76.)

Asiakasraadin tehtävänä on asiakkaiden näkemysten esille tuominen ja toimiminen heidän kuulemisensa kanavana. Asiakasraadin tehtävänä on myös esille tulleiden asioiden vieminen sotepalvelujen päätöksentekoon ja suunnitteluun. Asiakasraatien käytännön toteutustapa voi olla joustava ja se mukautetaan aina paikallisiin olosuhteisiin ja yhteistyökumppanien kanssa sovitulla tavalla toteutettavaksi. Pienetkin onnistumisen tunteet synnyttävät halun olla mukana ja ne rohkaisevat kehittämään jatkossa palveluita edelleen. (FinFam, 2021.) Asiakaslähtöinen, yhteisöllinen ja tiimipohjainen asiantuntijatyö, jota kutsutaan monialaiseksi tai vastaavasti moniammatilliseksi yhteisöksi sosiaali- ja terveystaloudissa. Monialaisuuden ja moniammatillisuuden hyödyt saattavat kuitenkin jäädä saavuttamatta, jos yhteisön osapuolet, asiakas ja muut toimijat eivät jaa yhteistä ymmärrystä yhteistyön tavoitteista, toimintakäytänteistä ja yleisestä päämäärästä. Asiakkaan tulee olla ammattilaisen rinnalla suunnittelemassa ja toteuttamassa, sekä arvioimassa yhteistyön toteuttamisen käytänteitä. (Helminen, 2017; Isoherranen, 2012, s. 21.)

Ihmisen ja yhteiskunnan välistä suhdetta voidaan tarkastella ihmisen ja yhteisön välisenä suhteena. Yhteisön oletuksena ei ole yhteisön tietynlainen luonne. Sosiaali- ja terveystaloudien asiakasraatien toiminta ei tuota vain osallisuutta, vaan se liittyy myös sosiaalisen laadun muihin osa-alueisiin. Osallistumalla kehittämistyöhön raatien jäsenet vahvistavat samalla myös omaa

kykyään sosiaalisessa kanssakäymisessä ja itsensä toteuttamisessa, tämä ymmärretään voimaantumisenä. Asiakasraati edistää yhteisöön kuulumisen tunnetta ja kansalaisoikeuksien toteutumista. Samalla se nostaa viestinnän kautta esiin tärkeitä yhteiskunnallisia arvo kysymyksiä. Raati itsessään tarjoaakin sen jäsenille mahdollisuuden osallistumiseen; se tähtää toimijuuteen ja sosiaaliseen laatuajatteluun laajemminkin. (Asunta, & Mikkola, 2019, s. 78.)

Yhteisösosiaalityön näkökulmasta katsottuna on tärkeää, että tuetaan ennaltaehkäisevän työn tekemistä esimerkiksi matalankynnyksen toimitilojen suhteen. Matalan kynnyksen -periaatteella toteutettavaa alueellista toimintaa, jossa kyetään ajoissa ennaltaehkäisevään ja korjaavaan puuttumiseen ongelmakohdissa. Ennaltaehkäisevänä työmuotona voivat olla erilaisten luonnollisten yhteisöjen tukeminen alueella. On tärkeää myös profiloida matalankynnyksen kohtaamispaikkoja palvelemaan niitä asiakkaita, joiden motivaatio tai kunto ei riitä hakeutumaan vastaanotoille. (Jouttimäki, ym., 2011.) Yhteisökeskuksessa asiakasraadin tapaamisten yhteydessä esiintyviin asiakastarpeisiin ja ongelmiin kyetään tarttumaan oikea-aikaisella neuvonnalla. Ennaltaehkäisevää työtä tehdään näin osana yhteisön ydintoimintaa ja hyödyntäen Yhteisökeskuksen monialaisia palveluita.

Inklusion laajentamiseksi hyvinvointivaltio tarvitsee yhteistyökumppaniksi ja kriittiseksi kannustajaksi kansalaisyhteiskunnan eri järjestöjä, jotka puolustavat ja edustavat erityisryhmiä. Valtion ja järjestöjen kumppanuus edistää universalismin ja inklusion toteutumista. Ilman järjestöjä moni matalan kynnyksen toimintamuoto tai kuntouttava ryhmä olisi jäänyt toteuttamatta, julkisen sektorin ollessa taipumaton erilaisiin asiakastarpeiden mukaisiin palveluihin. (Niemelä & Kivipelto, 2019.) Sosiaalista osallisuutta voidaan edistää palveluiden saatavuudella ja saavutettavuudella sekä osallistavilla menetelmillä. Palveluihin pääsy ja palveluiden matala kynnykset lisäävät sosiaalista osallisuutta ja näillä palveluilla tavoitetaan niitä asiakkaita, jotka jäävät syystä tai toisesta normaalin palvelujärjestelmän ulkopuolelle. (Leemann & Hämäläinen, 2016.) Osa elämän sosiaalista laatua onkin osallisuuden ja sosiaalisen laadun turvaaminen ja tällä hetkellä sen on myös yksi julkishallinnon tavoitteista. Sosiaalinen elämänlaatu muodostuu ihmisen mahdollisuuksista osallistua ja

vaikuttaa yhteisön toimintaan ja sen kehittämiseen. (Asunta ja Mikkola, 2019, s. 75.)

Sosiaalityössä onkin lisättävä yhteiskehittämistä ja asiakkaiden asiantuntijuuden hyödyntämistä ja niitä on toteutettava laajemmin palvelujen suunnittelussa. Kehittämiseen osallistuville asiakkaille olisi luotava kannustinloukuton ja sanktioton palkitsemisjärjestelmä, jossa asiakkaan kehittämistyö huomioidaan. Asiakasraadeista, vertaistukea antavista tahoista, kokemusasiantuntijoista ja kehittäjäasiakkaista tulee rakentaa alueellisesti tai valtakunnallisesti verkosto, jonka asiantuntemusta voidaan käyttää aiempaa systemaattisemmin hyödyksi. Näistä alueellisista verkostoista saataisiin keskitettyä valtakunnallista kokoavaa tietoa. Tämä toimenpide tulisi sitoa tuleviin sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistuksiin ja se olisi huomioitava myös sosiaalihuollon tiedonkulun kehittämisessä. (Karjalainen, ym., 2019.)

Asiakasosallisuus tulisikin kirjata organisaation tavoitteisiin, strategiaan ja palvelutaso suunnitelmaan, sekä sitouttamaan toiminnan vuosisuunnitelmaan. Organisaatiota sekä sen eri toimijoita tulisi kannustaa asiakkaan osallisuuden aitoon huomioimiseen toiminnan kaikilla tasoilla. Asiakasraatitoimintaan tulisi budjetoida määrärahat vuosittain, jotta konkreettiselle toiminnalle luodaan sitä kautta tarvittavat resurssit. Kun asiakasraatitoiminta on kirjattu kaikille näkyväksi, on sen systemaattinen käyttöönotto mahdollista ja siihen on helpompi sitoutua eri toimintayksiköissä sekä päätöksenteossa ja kehittämisessä. (Sippola, 2020; Pikkala, 2006, s.33). Asiakaslähtöisyyttä tukevien ajatusmallien selkiyttäminen ja palvelujen kehittäminen asiakastarpeita paremmin huomioon ottavaksi, ovat tällä hetkellä tärkeitä tavoitteita uudistuvien ja muuttuvien palvelujärjestelmien rakenteissa. Asiakkaista lähtöisin olevilla toimintamuodoilla lisätään sosiaalisen tuen vaikuttavuutta ja palvelujen kustannustehokkuutta. (Helminen, 2017, s. 31.)

Asiakasraati toimintana ei vielä kuitenkaan yksin riitä, vaan toimintaa tulee kehittää myös siten, että asiakasraatia hyödynnetään yhteiskehittämisen välineenä sosiaalialan haasteissa ja toimintaympäristön muutoksissa. Asiakkaan ääni tulee saattaa kuuluville jo asioiden alkuvaiheessa, eikä pelkästään silloin, kun kehittämistyö on valmis. Jotta asiakasraatitoiminta saadaan valta-

kunnallisesti vakiinnutettua ja tunnustettua, tulisikin toimintaa toteuttaa yhdessä sovitun toimintamallin mukaisesti ja systemaattisesti. (Sippola, 2020, s. 50.) Hyvinvointipolitiikkaan on sisältynyt lupauksia vahvistaa kansalaisen osallisuutta poliittisiin päätöksiin ja talouteen, vielä kuitenkin lupaukset eivät ole kestäviä käytänteitä. Alhaalta ylöspäin muotoutuvalla demokraattisille palveluille tarvitaan vakiintunutta tilaa. Jotta yhteisöllisyydestä tulisi osallistavaa toimintakulttuuria, eikä kurjistumisen lähdeä, tulisi sitä pitää osana keskiötä, eikä sen periferiaa. (Roivainen, ym.; Matthies, 2008, s. 73.)

4.2 Sosiokulttuurinen innostaminen työvälteenä

Käsitteenä ja toimintatapana sosiokulttuurinen innostaminen on syntynyt Ranskassa toisen maailmansodan jälkeisenä aikana. Tuolloin ranskalaiset näkivät välttämättömänä elvyttää demokraattiset arvot, jotka sodan miehitysten aikaan olivat kadonneet. Innostaminen löydettiin elvyttämisen tekniikaksi, sillä poistettiin masennusta ja luotiin mahdollisuuksia työväestön kouluttamiseen ja vapaa-ajan viettämiseen. Innostaminen pohjautui vapaaehtoistyöhön ja luokiteltiin ammattimaiseksi 60-luvulla. Innostamisen kulttuuri lähti leviämään työväestön keskuudessa ensin ranskaa puhuvilla Euroopan alueilla ja myöhemmin myös Kanadassa; samoihin aikoihin Unesco otti käsitteen omakseen. (Kurki, 2006, s. 11.)

Sosiokulttuurinen innostaminen toimii yhteisöllisenä työotteena, jolla pyritään vahvistamaan hyvinvoinnin edellytyksiä yhteisössä ja yhteiskunnassa. Sosiokulttuurisella innostamisella tuetaan ihmisten osallistumista, aloitteellisuutta ja kykyä organisoitua. Sosiokulttuurinen innostaminen nähdään kokonaisvaltaisena persoonallisen ja sosiaalisen kasvun prosessina. Sosiokulttuurisen innostamisen työotteella toimitaan ihmisen aktiivisemmän osallistumisen ja yhteisöllisemmän elämän puolesta. Innostaminen on yhteisöjen kehittämistä, jonka prosessissa keskeisintä on luoda mahdollisuuksia ihmisten yhteenliittymiselle. Uusia yhteisöjä syntyykin, kun ihmiset saadaan sitoutumaan yhteiseen tehtävään, joka liittyy heille merkityksellisiin ja kiinnostaviin asioihin. (Nivala, Ryytänen, 2019, s. 205–206.)

Sosiokulttuuriseen innostamiseen liittyy peruskysymyksiä, jotka ohjaavat prosessia. Ketkä ovat osallisena toiminnassa, paljonko heitä on ja mitkä ovat näiden ihmisten lähtökohdat? Mitä toiminta koskee ja mikä on sen teema, mitä yhteisössä todellisuudessa on tarkoitus saada esiin? Mitkä ovat mahdollisia ongelmia aidon yhteisön syntymiselle. Miksi innostamista tehdään ja mitkä ovat sen yleiset tavoitteet? Miten rakennetaan innostamisen prosessia ja minkä avulla teemaa kehitetään? Näiden kysymysten ympärille muodostuu innostamisen temaattinen akseli. Sosiokulttuurisen innostamisen metodologiset askeleet, joista sosiokulttuurisen innostamisen askeleeksi kuvataan (1) osallistavan tutkimuksen tekemistä kohderyhmästä ja (2) vision hahmottamisen, joka rakentuu ihmisten ja yhteisön tarinasta, sekä (3) kriittinen todellisuuden tulkinta, jossa tavoitteena on herätellä ryhmää ja heidän kykyään arvostaa kriittisesti oman ryhmänsä kulttuurihistoriaa. Neljäs askel (4) on tietoisuuden tason kohdentaminen ja vahvistaminen; tällä askeleella kuvataan luottamusta ihmisten omaan haluun ja kykyyn organisoida yhteisöksi. Viimeisellä metodologisella askeleella tähdätään (5) narratiiviseen yhteisön parempaan, vaihtoehtoisen historian syntymiseen. Kurjen mukaan innostaminen on prosessi, jossa tuloksena on reflektion pohjalta nouseva uusi ja parempi toiminnan vuorovaikutus. (Kurki, 2006; Núñez, ym.1997, s. 95–98.)

Rakenteellinen sosiaalityö tarjoaa erilaisia mahdollisuuksia vaikuttaa sosiaalisten ongelmien juurisyihin. Yhteisösosiaalityössä työskennellään esimerkiksi tietyllä asuinalueella, ja sosiokulttuurisen innostamisen keinoin pyritään voimaannuttamaan ihmisiä toimimaan yhteisössä. Työn parhaita puolia on nähdä, kuinka ihmiset löytävät itsestään oman toimijuutensa ja pääsevät kuormittavasta elämäntilanteesta eteenpäin. (Jaakkola, 2019, s. 10.) Yksilön toimijuuden yleisinä piirteinä voidaan pitää filosofian, yhteiskunnan ja ihmistieteiden peruskäsitteitä. Toimijuudessa kiinnitetään huomio ihmisen mahdollisuuden tehdä haluamiansa asioita. Tähän mahdollisuuteen vaikuttavat toiminnan konteksti, toimija itse ja yhteisön muut toimijat. (Laitinen, & Niskala; Hokkanen, s. 59–60.)

Sosiaalinen pääoma on tietyn väestön tai ryhmän henkilöiden välistä yhteenkuuluvuutta ja se ilmenee osallistumisena yhteisiin asioihin, yhdistys-, yhteisö- tai harrastustoimintana ja se ilmentää ihmisten keskinäistä luottamusta

toisiinsa. Sosiaalinen pääoma on yhteisön ominaisuus, josta hyötyvät sekä yhteisö että siihen kuuluvat yksilöt. Jos toimintakulttuurissa on riittävästi me-henkeä ja sosiaalista luottamusta, kiintymyssuhde yhteisössä syvenee ja näin syntyy luottamus kanssaihmiin. Ihmisellä on luonnollinen taipumus toimia yhdessä ryhmänä ja yhteisönä, näin syntyy sosiaalista pääomaa. Sosiaalinen pääoma on koko yhteisön aineetonta varallisuutta ja se tuottaa yhteisölle, sekä yhteisöön kuuluville ihmisille terveyden kohenemista ja hyvinvointia. Vaikka me-hengen ja sosiaaliskulttuuristen suhteiden malli peritään usein jo varhaislapsuuden kasvuympäristössä, ei peruskulttuurin määrittämästä elämäntavasta aikuisenakaan, ole liian myöhäistä kerätä sosiaalista pääomaa. (Hyyppä, 2011.)

5 OPINNÄYTETYÖN PROSESSI

5.1 Suunnitelmasta toteutukseen

Opinnäytetyön suunnitteleminen käynnistyi yhteisökeskuksen toimijoiden ensimmäisen tapaamisen jälkeen. Tapaamisessa esiteltiin yhteistyötahoille kehittämispainotteinen opinnäytetyö ja suunnitelmat sen toteuttamiseksi. Tapaamisen yhteydessä vahvistui työelämän tarve asiakaslähtöisyyttä korostavalle kehittämishankkeelle, jolla haluttiin nostaa asiakkaan toiveet ja tarpeet toiminnan keskiöön. Yhteisenä tavoitteena oli varmistaa asiakaslähtöisyys toiminnassa ja tukea jatkossa asiakasraadin työskentelyllä yhteistoimijuuteen perustuvaa toimintamuotoa. Asiakasraadin perustaminen käynnistettävään Yhteisökeskukseen koettiin alusta asti tärkeäksi ja kokonaistoimintaa kehittäväksi. Kannustava ja innostava palaute heti kehittämishankkeen alkuun vahvisti hankkeen tarpeellisuutta ja asiakkaan kuulluksi tulemisen merkitystä.

Ensimmäisen tapaamisen jälkeen jokainen Yhteisökeskuksen toimijataho käynnisti asiakasraatiin osallistujien etsimisen, käyttäen tässä hyödykseen omia verkostoja, sekä asiakastuntemustaan. Koska oli kyse uuden ja alueellisesti vaikuttavan toimintamuodon käynnistämisestä, lähestyttiin laajasti eri tahoja myös Yhteisökeskuksen ulkopuolella. Asiakasraatia mainostettiin ilmoitustauluilla, sosiaalisessa mediassa ja mainosta jakamalla alueella jalkautumisisissa. Lisäksi lähestyttiin alueen muita toimijoita ja kaupungin osan palveluita, kuten terveysasemaa, seurakunnan lahjoitusruokajakajia ja naapuruston ihmisiä piha-alueilla. Toimintaan osallistuminen mahdollistettiin kaikille, eikä siinä ollut osallistumista estäviä kriteereitä, kuten ikä, sukupuoli tai elämäntilanne.

Asiakasraadin ensimmäinen tapaaminen oli keväällä 2021 ja paikalle saapui 4 henkilöä. Tällä tapaamisella tutustuimme ja pohdimme yhdessä mitä asiakasraati merkitsee, ja mitä osallistujat toivovat raadilta. Raati käynnistettiin onnistuneesti, sitä varten saatiin hyvä tila käyttöömme ja toiminta käynnistyi pandemia -ajasta huolimatta. Aluksi keskityttiin raadin toiminnan käynnistä-

miseen ja vakiinnuttamiseen poikkeusaikana, jolloin kokoontumisia rajoitettiin ja tapaamisia välteltiin, tämä luonnollisesti aiheutti haasteita.

Raatilaiset muodostuivat ihmisistä, joilla oli halua vaikuttaa ja kehittää omia palveluitaan, lisäksi nämä ihmiset näkivät luontaisesti ympärillään kehitettäviä asioita ja innostuivat asioiden käsittelystä. Ensimmäisistä tapaamiskerroista saakka oli kaikilla innovatiivisia ideoita raadin toiminnasta. Raadin jäsenten kiinnostus yhteiskunnallisia asioita kohtaan kirvoitti osaltaan vilkkaita keskusteluja asiakasraadin kokoontumisissa. Usein keskusteltiin myös paikallisista palveluista Hervannassa ja tiedottamisen puutteista alueella. Raatilaiset kertoivat, että he eivät tiedä mitä palveluja ja etuja heillä on käytössään, eivätkä kaikki osaa käyttää tietokonetta. Tästä tarvepohjasta käsin lähdettiin ideoimaan kansiota, joka tiedottaa asioista, joista on vaikea saada tietoa, kuten esimerkiksi Kaiku -kortista (Kaiku -kanta 2021) jolla pääsee ilmaiseksi teattereihin, työttömien ilmaisesta terveystarkastuksesta ja Kelan etuuksista, sekä jalkautuvista palveluista ja ilmaisista tapahtumista. Koko yhteisölle suunnattu kansio päätettiin sijoittaa yhteisötilaan, jossa raatilaiset, sekä talossa työskentelevät tahot päivittävät sen tietoja yhdessä.

Ohjaajan rooli raadin toiminnassa oli keskeinen, mutta kokonaisuutta suunniteltiin ja kehitettiin kuitenkin yhdessä ja ohjaajan tehtäväksi jäi asioiden eteenpäin vieminen ja osin niiden mahdollistaminen. Asiakasraatitoimintaa esiteltiin säännöllisesti Yhteisökeskuksen toimijoiden kokouksissa. Jatkossa asiakasraadin ajatuksia ja kehittämisideoita käsitellään myös muissa yhteistyön hetkissä. Kehittämistyön prosessia on koottu vaihe vaiheelta muistiinpanoja tehden. Koko asiakasraadin aloittaminen ja toiminta on kuvattu erikseen ja siihen on koostettu koko kevään-, kesän ja alkusyksyn asiakasraadin toiminnot, tapahtumat ja pääkohdat (liite 5).

Syksyllä koottiin yhteistä leiketaulua, johon poimittiin sosiaali- ja terveysalan uutisia, sekä paikallisia uutisia ja mielipidekirjoituksia. Tämä vahvisti asiakkaan tietoisuutta ja osallisuutta, sekä tuki omia näkemyksiä yhteiskunnallisista aiheista ja vaikuttamisen mahdollisuuksista; näin ollen asiakasraadissa käsiteltiin paikallisuutisia ja sanomalehtiä säännöllisesti. Tarkoituksena oli herätellä osallistujia yhteiskunnallisten keskustelujen ja asioiden äärelle.

Raadin jäsenet toivoivat apua digitaalisten palvelujen käyttämiseen, ja sitä varten suunniteltiin asiantuntijalähtöistä digiohjausta. Elokuussa asiakasraadilta toivottiin kannanottoa paikallislehteen digitaalisen syrjäytymisen ennaltaehkäisyn näkökulmaksi, ja tätä aloimme työstää kehittämishankkeen lopuksi. Tämä paikallinen kannanotto valmistuu kuitenkin vasta opinnäytetyön ja kehittämishankkeen päättymisen jälkeen.

5.2 Uhat ja mahdollisuudet

Muuttuvat tilanteet ja talon toiminnan aloituksesta johtuvat tekijät, vaikuttivat asiakasraadin aloitukseen ja kokoontumispäiviin, jolloin niitä jouduttiin toisiinsa siirtämään tilavarausten päällekkäisyydestä johtuen. Kesäkuussa tilanne toiminnan osalta vakiintui ja yhteiseen kalenteriin saatiin kokoontumisten ajankohdat ja riittävät tilat. Prosessin aikana asiakkaiden ja toiminnassa mukana olevien ihmisten keskinäiset suhteet vaikuttivat toiminnan sisällön laatuun ja jatkossa käsiteltäviin asioihin. Erilaiset näkökulmat ja mielipiteet aiheuttivat toisiinsa vastakkainasettelua raatilaisten välisiin suhteisiin, näistä selvittiin keskustelemalla, eivätkä asiat päässeet kärjistymään. Eriävät näkökulmat antoivat kuitenkin myös aiheita keskustelulle ja niissä käsiteltiin asioita rakentavasti ja demokratia asioiden käsittelyssä toteutui.

Asiakasraati käynnistyi pandemia-aikana ja ihmisten kokoontumisia rajattiin ja toimipaikkoja suljettiin tartuntojen leviämisen ehkäisytoimena. Tästä ajakaudesta huolimatta kokosimme asioita ja tapasimme pienellä jäsenmäärällä turvallisesti. Raadissa käsiteltiin monia asioita, jotka vaikuttivat tosinaan sitoutumisena toimintaa tai vastaavasti toiminnasta pois jäämiseen. Ryhmädynamiikka ilmentyi vuorovaikutuksen ja kommunikaation osalta prosessina, johon vaikutti moni asia. Ryhmätapaaminen rakentui jatkumona usein edellisen tapaamisen yhteydessä käsiteltyihin asioihin. Ryhmässä ilmeni alkuun vahvasti eri roolituksia ja jonkin asteista status -ajattelua liittyen työntekijän ja asiakkaan asemaan keskusteluissa, päätöksissä sekä mielipiteissä. Näistä huomioista käydyn keskustelun pohjalta saimme SWOT-analyysin aiheita ja tekijöitä, jotka tukivat, vahvistivat tai uhkasivat raadin toimintaa ja periaatteita.

SWOT-analyysi tehtiin huhtikuussa 2021: Kehittämistyön voimatekijät ja heikkoudet, sekä mahdollisuudet ja uhat koottiin nelikenttään (taulukko 2) hyödyntäen näin SWOT-analyysia asioiden käsittelyssä.

Taulukko 2

SISÄISET	
VOIMATEKIJÄT ○ Yhteisöllisyyden muodostuminen ○ Vertaistuki ○ Vaikuttaminen ○ Osallisuus ○ Voimaantuminen	HEIKKOUEDET ○ Asiakkaan sitoutumattomuus toimintaan ○ Mahdolliset erimielisyydet ○ Vähäinen osallistujamäärä ○ Negatiiviset asenteet ○ Vähäiset ohjaaja resurssit
ULKOISET	
MAHDOLLISUUDET ○ Huono-osaisuuden vähentäminen ○ Kaupungin tuki mahdollinen ○ Asiakkaan aseman parantuminen ○ Asiakas näkyväksi sosiaalipalveluissa	UHAT ○ Kilpailutukset ○ Palvelujen pirstaleisuus ○ Kokonaistoiminnan avustusten puute. ○ Eri toimijoiden yhteistyön heikkous ○ Vallitseva epidemiatilanne ja kokoontumisrajoitukset

Kehittämistyön voimatekijät olivat tiedossa, mutta myös heikkoudet oli tiedotettava ennen prosessia, jotta niihin voitiin reagoida ajoissa ja toimintaa kehittää oikeaan suuntaan. Sisäisinä voimatekijöinä tärkeimpänä oli yhteisön muodostaminen ja osallistujien tunne vaikuttamisen mahdollisuuksista. Heikkouksiin kirjattiin motivoituneisuus, johon vaikutti pandemia-aika ja se heijastui toimintaan liian vähäisenä osanottajamääränä. Välttyimme kuitenkin pitkiltä karanteeneilta ja asiakasraadin toiminta saatiin turvattua kaikista rajoitteista huolimatta.

Hervannan palveluiden heikko tiedottaminen pohditutti raatilaisia. Asiasta keskusteltiin paljon ja se vaikutti asiakasraadın sisältöön. Raadın jäsenet kävivät kiihkeää keskustelua yhteiskunnan palveluista ja erityisesti niiden puutteista. Jatkossa kaikkia kiinnostavia yhteiskunnallisia asioita päätettiin käsitellä erikseen ja niille suunnitellaan jatkossa tarvittaessa erillinen ryhmä. Alueellinen vaikuttamistyö asiakasraadissa kuitenkin tärkeäksi, joten tulevaisuudessa se on osaltaan yksi paikallisen vaikuttamisen kanavista.

Raatalaisilta kerättiin palautetta suullisesti ja kirjallisesti, ja niitä käsiteltiin yhdessä rakentavasti, sekä eri näkökulmia huomioiden. Havaintoja dokumentoitiin monin tavoin, esimerkiksi tekemällä muistiinpanoja ja valokuvaamalla. Palautteisiin reagoitiin ja tietoa siirrettiin toiminnasta vastaavien tahojen tietoon; dokumentoinnissa huomioitiin tietosuojan ja etiikan arvot. Sippola (2020) korostaa asiakastietoa kokemusasiantuntijatietona, joka tulisi nähdä arvokkaana ja käyttökelpoisena tietona organisaatiossa ja työntekijöiden taholla. Asiakasraatia kuvataan lähes yhtä vartenotettavana tiedon lähteenä, kuin ovat kuntien lakisääteiset vanhus- ja vammaisneuvostot. (Sippola, 2020, s. 52.)

5.3 Osallisuuskysymykset osallisuuden mittarina

Asiakasosallisuus ja sen mahdollistaminen kulkivat kultaisena lankana kehittämishankkeessa ja opinnäyteyön prossissa. Osallisuuden kokemus haluttiin esille ja siitä toivottiin käytävän myös keskustelua. Osallisuutta mitattiin raadın aikana kahdesti ja mittarina käytettiin Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen Osallisuusindikaattoria. Toiminnan alussa tehty kysely tuki näin loppuvaiheen kyselyjä ja saimme esiin analysoitavia tuloksia ja kokemuksia. Kokonaisuudesta koottiin suullinen katsaus raadın vaikutuksista ja asiakkaan henkilökohtaisesta osallisuuden kokemuksesta. Kysymykset ja niihin vastaaminen tehtiin paperille ja osallisuus kysymykset dokumentteina olivat jokaisen henkilökohtaiseen käyttöön, eikä niitä arkistoitu. Kysymyksistä ja osallisuuden kokemuksista keskusteltiin yhdessä.

Osallisuusindikaattori ja sen analyysitapa on kuitenkin hyvä kyselyväline, jolla arvioidaan itse koettuja sosiaalisen osallisuuden kokemuksia, ja tavoitteena on arvioida sen psykometrisiä ominaisuuksia. Osallisuusindikaattori ja siihen liittyvä tutkimus edistää sosiaalisen osallisuuden lisääntyvää tutkimusta yksilöiden kohdalla, ottamalla käyttöön sosiaalisen osallisuuden asteikon. Se on pätevä väline yksilön subjektiivisten näkökohtien eli sosiaalisen osallisuuden mittaamiseen. Koska asteikko keskittyy vain subjektiivisiin näkökohtiin, voidaan sitä käyttää tutkimaan sosiaalisen osallisuuden subjektiivisten ja objektiivisten näkökohtien välisiä yhteyksiä ja merkityksiä osallisuuden kokemukseksi. (Leemann ym. 2021.)

Osallisuusindikaattorissa (Experiences of Social Inclusion Scale, ESIS) on kymmenen väittämää, (liite 1) jotka kukin kartoittavat osallistujan merkityksellisyyden kokemusta ja uskoa omaan toimintamahdollisuuksiin. Lisäksi ne kartoittavat kokemuksia sosiaalista vuorovaikutustilanteista. Väittämien vastaukset sijoittuvat jatkumoon, jossa toinen ääripää edustaa osattomuuden- ja toinen osallisuuden kokemusta. Osallisuutta kokeva ihminen voi vaikuttaa oman elämänsä kulkuun ja omiin, sekä yhteisiin asioihin. Osallisuus kysymyksiä voidaan käyttää myös osallisuutta edistävän toiminnan itsenäiseen arviointiin (Terveiden ja hyvinvoinnin laitos). Osallisuusindikaattorin kysymykset ja niihin vastaaminen on tehty mahdollisimman miellyttäväksi ja kaikki kymmenen väittämää ovat myönteisessä muodossa. Jokainen väittämä arvioidaan viisiportaisella Likert-asteikolla, joka toimii ”täysin eri mieltä” – ”täysin samaa mieltä” periaatteella. (Leemann, ym. 2018, s. 12–14.) Osallisuuden kokemus kertoo siitä, kokeeko ihminen, että hänellä on vaikuttamismahdollisuuksia ja onko hänen tekemisillään merkitystä, ja kuuluuko hän itselleen tärkeään yhteisöön. Osallisuusindikaattori on helppo sijoittaa osaksi toiminnan muita kyselylomakkeita, eikä se ole palvelujärjestelmä- tai kulttuurisidonnainen ja sitä voidaan käyttää erilaisissa toimintaympäristöissä ja kansainvälisessäkin ympäristössä; Indikaattori on käännetty eri kielille. (Terveiden ja hyvinvoinninlaitos, 2021.)

Osallisuus indikaattorin käyttöön ottamisen yhteydessä oltiin yhteydessä Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen työpariin (Leemann & Isola). Heille toimitettiin tiedot kysymysten käyttökohteesta, ajankohdasta ja kuinka tiedot mahdol-

lisesti dokumentoidaan. Yhteydenoton myötä saatiin erilliset ohjeet kyselyn toteuttamiselle ja täytettiin tarvittava käyttäjälomake. Osallisuusindikaattoria voitiin käyttää paperilomakkeena ja vastaajan tulisi täyttää osallisuusindikaattori itse; haastattelumuotoa ei ole suositeltu. Osallisuusindikaattorin käytössä oli kaikissa tapauksissa noudatettava yleisiä tutkimuseettisiä periaatteita, joita olivat: tietoon perustuva suostumus, vapaaehtoisuus ja anonymiteetti, sekä kaikki tietosuojaan liittyvät säännökset.

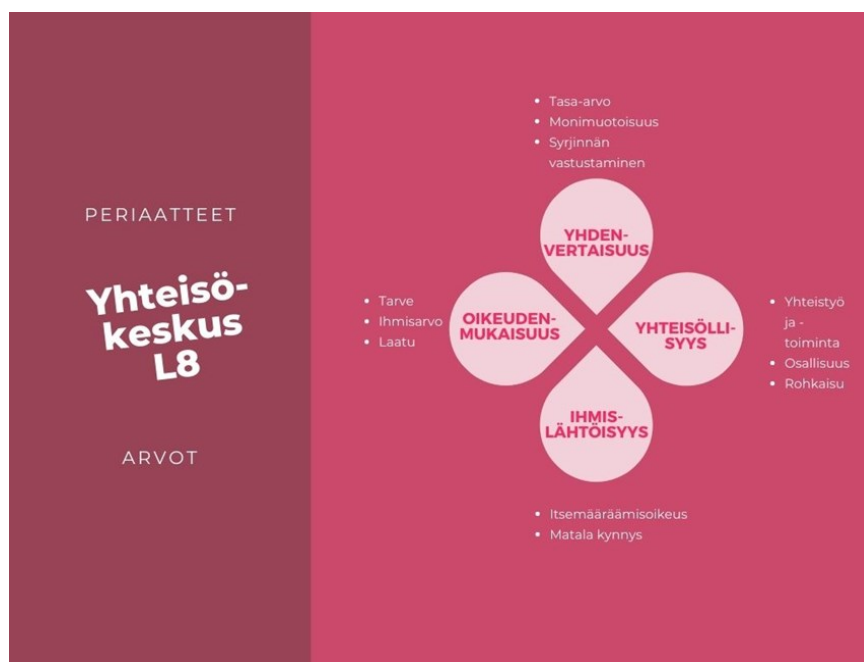
6 OPINNÄYTETYÖN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Asiakkaan kohtaamisen etiikkaan kuuluvat kunnioitus, ystävällisyys ja luottamus, sekä tasa-arvoisuus ja empaattinen huomaavaisuus. Kohtaamisissa empaattinen myötätunto, tukeminen ja kannustaminen, sekä lohdun luominen, unohtamatta huumoria ja asioiden keventämistä. Asiakkaan kohtaamisen etiikkaan kuuluu myös konfrontaatio, eli asiakkaan huomion kiinnittäminen tiettyihin hänen käyttäytymisessään ja kokemuksissaan esiin tuleviin yksityiskohtiin ja rakentava arvostava kritiikki. (Karjalainen ym. 2021; Blennberger 2006, s. 14.) Sosiaalipalveluiden asiakkaan asemaa korostava valtakunnallinen sosiaali- ja terveysalan eettinen neuvottelukunta suosittelee, että julkiset palvelut tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden osallistua oman palvelusuunnitelman laatimiseen. Ammattilaisen vuorovaikutus on näissä tehtävissä toista kunnioittavaa, arvostavaa ja inhimillistä. (ETENE 2011.) Asiakasraadissa ei tehdä palvelusuunnitelmien kaltaisia työmuotoja, mutta raadin avulla sosiaalipalvelujen asiakas pääsee kosketuksiin vaikuttamisen ja toimijuuden kokemuksesta. Voimaantuminen ja valtaistuminen saavutetaan matalankynnyksen palvelussa ja mahdollinen siirtyminen yksilöpalveluihin aktiivisena toimijana toteutuu tarvittaessa helpommin.

Sosiaalialan kehittämistyö on yhteydessä ammattialan yhteiskunnalliseen funktioon, jonka tarkoituksena on lisätä ihmisten hyvinvointia. Erilaisten kehittämishakkeiden lähtökohtana on vahvistaa sosiaalista hyvinvointia yhteiskunnassamme. (Heino, Pekonen, Diak, 2016.) Käytettävien menetelmien loukkaamattomuus, asiakkaan anonymiys ja eri dokumenttien säilytys on huomioitu tässä opinnäytetyössä. Tutkimusluvut on kerätty haastateltavilta asiakkailta ja Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohankkeelta on saatu ohjeet ja käyttäjäsopius Osallisuusindikaattoriin. Kehittämistoimintaan osallistuvien informointi on ollut aktiivista ja kaikista aikatauluista ja asiakasraadin toimintatavoista on tiedotettu työelämäkumppania. Tämän opinnäytetyön eettisyydessä huomioitavia asioita olivat lisäksi kehittämishankkeen suunnitelman ja sitoumuksen tekeminen. Lisäksi työskentelyä ja kehittämishanketta ohjaavat ammattieettiset ohjeet. (Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö, Talentia ry.)

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan tutkimuseettisiin normeihin kuuluu ihmisen kunnioittamista ilmentävät arvot ja ihmisen itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen. Tärkeinä tutkimuseettisinä normeina pidetään myös henkisen ja fyysisen vahingon välttämistä ja yksityisyyden kunnioittamista. (Pehkonen, ym., 2011, s. 258–261.) Asiakasraati ilmentää raatilaisten tärkeiksi kokemia asioita ja tunteita. Se on vaikuttamisen kanava ja tilaisuus omien mielipiteiden esiin tuomiseen. Raadissa tulee kuitenkin välttää henkistä kuormittumista ja negatiivisten tunteiden tarttumista yleiseen ajatteluun.

Yhteisökeskuksen omaan arvopohja (kuva 6) koottiin yhdessä Pirkanmaan tulevaisuuden sote-keskuksen-Tampereen kaupungin projektisuunnittelijan (Karumaa, 2021) kanssa. Arvot oli koottu Yhteisökeskuksen eri toimijoiden työpajassa, jossa jokainen taho esitteli omaa arvo -strategiaansa.



Kuva 7. Yhteisökeskus L8 arvopohja, 2021

Kansalaisraati on deliberatiivisen demokratiatyön muoto ja se nojaa vahvasti sosiaalialan ammattilaisen eettisiin ohjeisiin, jotka korostavat sosiaalityötä ja ohjausta tekevän vastuuta ja velvollisuuksia. Työntekijän on saatettava päätöksentekijöiden tietoisuuteen resurssien puute ja politiikan tai toimintatapojen syrjivyydestä ja epäoikeudenmukaisuutta lisäävistä tekijöistä. (Laitinen &

Niskala; Valkama, Raisio, 2013, s. 87–88.) Asiakasraadin tarkoituksena on ottaa kantaa ja vaikuttaa paikallisesti asiakkaan asemaan ja oikeuksiin matalan kynnyksen palveluissa ja mahdollistaa yksilön kuulluksi ja näkyväksi tuleminen palveluverkostossa.

7 KEHITTÄMISTYÖN TULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

7.1 Tavoitteiden saavuttaminen

Opinnäytetyön tavoitteet saavutettiin ja asiakasraadin käynnistäminen onnistui. Tavoitteena oli asiakkaan aseman parantaminen palveluja tuottavassa yhteisössä. Tämä tavoite saavutettiin ja palvelut ovat nyt asiakaslähtöisiä ja erilaisia asioita kyetään toteuttamaan nyt suunnitellusti. Uutena asiakasraadin käynnistämänä toimintamuotona on sosiokulttuurisen innostamisen ajatuksella toimiva draamaryhmä, joka käsittelee yhteiskunnallisia asioita ja roolinvaihtoja ohjaajasta asiakkaaksi ajatuksella. Osallisuus toteutuu ja asiakkaan toimijuus yhteisössä on vaikuttavaa ja mielekästä, koska omat toiveet kyetään toteuttamaan.

Opinnäytetyön tarkoituksena oli asiakasosallisuuden mahdollistaminen ja vahvistaminen Hervannan Yhteisökeskuksen toiminnassa. Tämä tavoite saavutettiin kehittämishankkeen avulla, joka vahvisti yhteistyötä eri ryhmien välillä ja lisäsi vuorovaikutusta raadin ja talotoimijoiden kesken. Kehittämistyön tarkoituksena oli saavuttaa asiakaslähtöinen toimintamuoto, joka vahvistaa asiakkaan toimijuutta, valtaistumista ja kuulluksi tulemistä yhteisössä. Mielestäni tässä onnistuttiin, vaikkakin aika oli rajoitteineen hankala. Hervannan Yhteisökeskukseen on muodostumassa tiivis yhteisö, jonka tulevaisuus on mielenkiintoinen ja sen vaikuttamisen mahdollisuudet ovat hyvät; asiakkaat ovat näin tulleet kuulluksi omassa yhteisössään.

Asiakasraatitoiminnalla vahvistettiin asiakaslähtöisyyttä, yksilöllistä ja sensitiivistä työtettä, sekä monialaista yhteistyötä. Luottamuksen saavuttaminen helpottui ja sen saavuttamiseksi oli konkreettisia työvälineitä, kun ideoihin ja korjausehdotuksiin kyettiin tarttumaan ja osa myös kyettiin pandemiasta huolimatta toteuttamaan. Näissä tilanteissa avoin vuorovaikutteinen keskustelu oli tärkeää, jotta asiakasraati toimi tavoitteiden mukaan demokraattisena alustana palveluita kehitettäessä. Asiakasraadin myötä kyettiin vahvistamaan myös niin sanotun neljännen sektorin (alueen asukkaat, lähiöiden kerhotilat, kokoontumispaikat) toimintaa, missä asukas on alueensa palvelujen ja toi-

minnan sisällön vaikuttimena. Infokansion avulla vastasimme asiakastarpeeseen ja lisäsimme asiakkaiden ja talossa asioivien palvelutietoutta. Samalla vahvistimme yhteiskehittäjyyden mallilla omaa ja asiakkaan palvelukokonaisuutta.

7.2 Pysyviä toimintamuotoja

Asiakasraadın toiminnalla ja kehittämishankkeella saavutettiin opinnäytetyön tavoitteiden mukaisia pysyviä ja uusia käytäntöjä. Asiakasraati käynnistettiin ja kokoontumisissa toimittiin ilman asiakas- ja viranomaisjännitteitä. Asioiden käsittelyyn löytyi yhteinen kanava ja toiveita kyettiin viemään eteenpäin. Asiakasraadın jäsenten kehittämis ehdotuksista tuli toimivia käytänteitä ja se vahvisti työmuotoja seuraavissa asioissa:

- Asiakasraati saavutti pysyvän paikan Yhteisökeskuksen toiminnassa ja raadilla on vahva asema matalan kynnyksen palveluja suunniteltaessa.
- Asiakaslähtöisyys päivittäisten toimintojen suunnittelussa toteutui.
- Asiakasraati vahvisti ja lisäsi asiakkaan osallisuutta (Mittarina osallisuusindikaattori).
- Asiakasraadilla vahvistettiin yhteisöllisyyttä (mittarina havainnointi ja saadut palautteet).
- Asiakasraati vahvisti asiakasryhmien matalan kynnyksen palveluita Hervannan Yhteisökeskuksessa (palaute muilta toimijoilta).
- Asiakkaiden ja talotoimijoiden välinen yhteistyö parani ja asiakasraati mahdollisti toiminnan asiakaslähtöisen käynnistämisen (tavoitteen mukainen tulos).
- Asiakasraatiin tuli sitoutuneita henkilöitä, joilla oli innostusta ja kiinnostusta olla mukana kehittämässä toimintaa jatkossakin

Hankkeen tuloksena asiakasraati toimii jatkossa asiakkaiden viestinviejänä yhteisössä toimiville tahoille, paikallisille sosiaali- palveluille ja Tampereen kaupungille. Tulevaisuudessa asiakasraati toimii myös kantaaottavana taho-

na paikallisesti ja tuo esiin kehittämiskohteita, sekä antaa palautetta. Sosiaalityön lähtökohdista katsottuna asiakasraati nopeutti asiakkaan ohjautumista muihin oikea-aikaisiin palveluihin, hyödyntämällä Yhteisökeskuksen monialaisuutta raadissa käytyjen yksilöllisiin tarpeisiin liittyvien keskustelujen jälkeen.

7.3 Uusia yhteisöllisiä käytänteitä

Koska Yhteisökeskus on vasta toimintansa aloittanut, yhteisille ja yhdistäville toimintamuodoille oli tarvetta. Toimintamuotojen toivottiin olevan sellaisia, johon kaikki voivat ottaa osaa ja yhteistoimijuus toteutuisi. Asiakasraadinn käynnistämiä vaikuttamisen ja toiminnan tapoja, joista pysyvinä ovat:

- Palautelaatikon käyttöön ottaminen yhteisötilassa ja raatilaisten vastuualueena sen tyhjentäminen ja palautteiden läpi käyminen asiakasraadissa.
- Yhteisökirjaston käynnistäminen; kirjasto, josta voi lainata tai ottaa omaksi kirjoja, tai siihen saa tuoda niitä itse. Raatilaiset huolehtivat kirjaston toiminnasta.
- Toteutettiin lainattavat polkupyörät yhteisön käyttöön. Niiden käyttäminen on mahdollista kaikille yhteisössä toimiville tahoille ja ihmisille. Yhteisöpyörät on merkitty näkyvyyden lisäämiseksi Yhteisökeskuksen kylteillä.
- Aloitettiin pysyvä tiedotekansio palveluista yhteisötilaan asiakkaiden ja talossa kävijöiden käyttöön.

Näillä toiminnoilla on saatu Yhteisökeskukseen helposti lähestyttäviä päivittäisiä pysyviä toimintoja. Asiakasraadissa oli keskimäärin 3–5 ihmistä, osallistumisen ollessa vapaaehtoista, eikä se vaatinut sitoutumista.

Asiakasraadinn jäseniltä kerättiin palautetta kaksi kertaa hankkeen aikana. Palautetta tuli tiedottamisen hitaudesta ja toimintaan tulevien ihmisten vähydestä, johon vaikutti korona -aika ja kokoontumisrajoitteet. Palautteita

analysoidessa, voitiin kuitenkin todeta, että asiakasraati toimintana oli mielekästä ja se toi sisältöä monen osallistujan elämään. Erityisen tärkeäksi koettiin mahdollisuus vaikuttaa ja vertaistuen saaminen. Palautetta annettiin lisäksi tilojen epäkäytännöllisyydestä, pyörätelineen puuttumisesta ja kokoon-tumisajankohdasta. Asiakasraadin aloitusajan toivottiin olevan myöhäisempi, jotta työssäkäyvät pääsisivät paremmin ottamaan toimintaan osaa; asia korjattiin syksyllä ja aloitimme näin raadin myöhemmin.

Syksyn palautteessa asiakasraati todettiin tärkeäksi ja jokainen halusi panostaa siihen tavallaan. Raadille toivottiin jatkoa kehittämishankkeen päätyttyäkin ja toimintaan toivottiin nyt säännöllisyyttä kesän pandemiakauden jälkeen, jolloin yksittäisiä poissaoloja oli sekä asiakkailta että henkilöstöllä. Iloa toi kaikille toisen vastuuhjaajan tuleminen mukaan raadin suunnitteluun ja toteutukseen. Osallisuus lisääntyi jokaisen raatilaisen kohdalla ja toimijuus yhteisössä mahdollistettiin kaikille. Kokemus kuulumisesta itselleen tärkeään ryhmään toteutui ja oman tarpeellisuuden tunne vahvistui raadin toiminnassa.

7.4 Kehittämishankkeen ammatilliset vaikutukset

Ammatillisesta näkökulmasta katsottuna kehittämishankkeen asiakasraati, sen suunnittelu, toteutus ja raportointi vahvistivat ammatillista kasvua. Elinikäisen oppimisen näkökulmasta hanke toi voimavaroja työn tekemiseen ja työhyvinvointiin. Sosiaalialan asiakastyön näkökulmasta kehittämishanke vahvisti seuraavia tekijöitä:

- Asiakkaan kohtaaminen ilman rooleja laajensi näkökulmaa asiakkaan ongelmiin.
- Luottamus asiakkaaseen saavutettiin kokonaisvaltaisesti ja mutkattomasti.
- Ammatillinen yhteistyöverkosto laajeni ja vahvistui uusilla sosiaalityön kontakteilla, joka on jatkossa asiakkaan etu.
- Yhteiskehittäjyyteen perustuvan toiminnan hyödyntämisen menetelmät lisääntyivät ja asiakas muuttui osallistettavasta osalliseksi.

- Kehittämishanke edisti yhdenvertaisuutta.
- Asiakastyö muuttui monimuotoisemmaksi

Osallisuusindikaattorin käyttäminen ja sen analyysin toteuttaminen, antoi lisää työvälineitä mitata jatkossakin osallisuutta asiakaspinnalla. Yhteistyö ja yhdessä toimiminen eri viranomaistahojen kanssa muuttui todelliseksi, kun Yhteisökeskuksen monialainen toiminta käynnistyi asiakasraadien kanssa samoihin aikoihin.

Opinnäytetyö vahvisti ammatti-identiteetin eri osa-alueita ja lisäsi työelämäntaitoja sosionomin työtehtävissä. Siirtymä erilaisista ammatillisista rooleista kohti sosionomin ammattia, viimeisteltiin opinnäytetyön myötä ja kehittämishanke loi itseluottamusta tulevaisuuden työtehtäviin ja haasteisiin. Peilattaessa asiakasraati-toimintaa sosionomin työn kompetensseihin (Diak, sosionomin työn kompetenssit) asiakasraatien kuuleminen ja niiden toteuttaminen vastaavat toiminnan osa-alueiltaan näitä kompetensseja. Syrjäytymisen mekanismit, yksilön osallisuuden merkitys yhteisössä, verkosto-osaaminen ja hyödyntäminen jatkossa. Rohkeutta eri työtapojen kokeiluun ja usko ryhmän vaikuttavuuteen ja voimaan. Ymmärrys asiakkaan elämäntilanteesta ja siinä ilmenevistä haasteista.

8 POHDINTA

Tutkivan ja kehittävän työotteen ylläpitäminen ja vahvistaminen mahdollistuvat vain asiakkaiden kanssa tehtävän yhteistyön ja jatkuvan reflektion avulla. Kehittämishankkeen ja opinnäytetyön lopputulosta pohdittaessa voi todeta asiakasraatitoiminnan olevan tärkeä työväline sosionomin ”työkalupakissa” ja se on tärkeä asiakkaan tarpeita heijastava työtapo edunvalvonnan, tiedottamisen ja yhteiskunnallisen kriittisen tarkastelun rinnalla. Se on asiakkaamme näkyväksi saattamista sosiaalipalveluissa ihmisenä, kansalaisena ja kokonaisvaltaisena yksilönä. Asiakkaidemme tarpeet ja asema yhteiskunnassa määrittelevätkin omalta osaltaan palvelujen- ja koulutusten suunnittelua ja sosiaalialan toimintatapojen monimuotoisuutta tulevaisuudessa.

Jotta osallisuus ja yhteisön jäsenen, sekä alueen asukkaan toimijuus toteutuisi, tarvitaan lisää kohtaamispaikkoja kivijalkoihin ja lähiöihin; hervantalaisuus ilmiönä on hyödynnettävissä asiakkaista lähtöisin olevan hyvinvoinnin kautta. Yhteistoimijuuden kannalta yhteisen arvopohjan säilyttäminen jatkossakin, vaatii jokaiselta talossa toimivalta taholta panostusta. Asiakasraati voi toimia tässä tärkeänä käynnistävänä toimielimenä, nostaessaan esiin asioita, jotka saavutetaan yhteistyötä ja yhteistoimijuutta hyödyntäen. Toimintaa on jatkossa helpompi kehittää ja markkinoida, kun luottamus yhteisön osaamiseen ja asiakaslähtöisyyteen on opinnäytetyön ja asiakasraadin avulla varmistettu.

Tulevaisuudessa asiakasraatien kaltainen toiminta on nykyistä tärkeämpää, jos sosiaali- ja terveysalan hyvinvointialueet hyödyntävät suunnitellulla tavalla asiakaslähtöisyyttä ja kolmannen sektorin toimijoita riittävällä volyymilla ja poliittisella tahdolla. Yhteiskunnan ja sosiaalipalveluiden muutokset vaikuttavat asiakkaan asemaan ja vaikuttamisen mahdollisuuksiin jatkossakin. Asiakaslähtöisellä kehittämisellä vahvistetaan Yhteisökeskuksen näkyvyyttä, ja sillä kehitetään myös matalan kynnyksen palveluiden tarjontaa alueella. Asiakasraati -toiminnan kaltaisen vaikuttamiskanavan asema palveluita suunniteltaessa on tärkeää tulevaisuuden suurissa palvelurakenteiden muutoksissa. Asiakasraatitoiminnan turvaamiseksi tarvitaan jatkossa myös taust-

taorganisaatioiden vahvaa yhteistä tahtotilaa, jotta raadin pysyvyys varmistetaan. Asiakasraatitoiminnan kehittämisen tavoiteltiin hiljaisia ja syrjäytymisvaarassa olevia Yhteisökeskuksen asiakkaita ja heitä ”houkuteltiin” raatiin mukaan aktiivisesti. Toivotaan, että raatiin jatkossa saadaan niitä ihmisiä, jotka ovat tähän saakka olleet yhteisössä hiljaa. Asiakasraati jatkaa toimintaansa Yhteisöjen talossa ja tuottaa asiakastietoa jatkossakin, palaute on ollut hyvää ja toiminta jatkaakin näin vakaalla pohjalla.

Yhteistoimijuuteen perustuva toimintamuoto Hervannan Yhteisökeskuksessa on vielä alkuvaiheessa ja yhteisöverkosto ja yhteiset tavoitteet on pidettävä toiminnan pohjana, muuten yhteisön muodostuminen on haasteellista ja yhteistyö eri toimijoiden välillä voi jäädä pinnalliseksi. Jatkossa haasteena tulee olemaan myös eri toimijoiden fokusoituminen yhteisten asiakkaiden hoitamiseen ja vastaanottamiseen. Yhteisöllisyyden onnistuessa, jokaisen toimijan oman kohderyhmän asiakkaat voivat kuitenkin olla myös kaikkien toimijoiden asiakkaita, ja jokaisen toimijan tulee kyetä reagoimaan yhteisen asiakkaan tarpeisiin. Parhaimmillaan tämänkaltainen toimintatapa tarkoittaa jatkossa aktiivisesti toimivaa ammatillista yhteisöverkostoa, joka vastaa asiakkaan palveluntarpeeseen yhteistoimijuutta hyödyntäen.

Asiakasraadeilla ja niiden perustamisella tuleville hyvinvointi alueilla varmistetaan asiakkaan oikeudet tulla kuulluksi palveluita suunniteltaessa ja kehitettäessä. Hervannan Yhteisökeskuksen ollessa osa Pirkanmaan tulevaisuuden sotekeskuksen kehittämistyötä, on ollut tärkeää saada olla mukana käynnistämässä opinnäytetyön kehittämishankkeen avulla toimivaa asiakasraatia; toimintatapaa joka yhteisöllisyydellään luo pohjaa yhteiskehittäjyydelle. Asiakasraati, jossa palveluita käyttäviä ihmisiä kuullaan ja heistä tehdään näkyviä; asiakasraati, jossa asiakkaista lähtöisin olevan toiminnan avulla kyetään reagoimaan asiakkaan tarpeisiin nopeammin ja yhteistoimijuutta hyödyntäen. Asiakasraadin avulla kyetään vastaamaan jatkossakin asiakaspinnalla tapahtuviin muutoksiin, kehittämällä paikallista palvelutarjontaa ja sen laadullisuutta.

Yhteiskehittäjyyteen perustuvan asiakasraatitoiminnan ja paikallisen yhdyskuntatyön tekeminen on tärkeää. Rakenteellisen sosiaalityön ja järjestöläh-

töisen, ennaltaehkäisevän työn tekeminen kolmannen sektorin työmuotona, tulisi viimeistään nyt huomioida hyvinvointi alueita suunniteltaessa. Lisäksi tulevaisuudessa tämänkaltaisen toiminnan ylläpitäminen vaatii myös paikallispoliittista tahtotilaa. Lisäksi alueellista kolmannen sektorin työtä tulisi vahvistaa kaupunginosabudjetoinnin turvin ja alueellisen asuttamisen palvelurakennemuutoksella ehkäistä jatkossa alueellista segregatiota.

Jatkossa kun hyvinvointialueet ja maakunnat ottavat vastuuta omista asukkaistaan voidaan vain toivoa, että sosiaalityössä asiakaslähtöisyys kyetään toteuttamaan suunnitellusti. Jotta asiakkaiden asema palvelujärjestelmän keskiössä vahvistuisi, tarvitaan kokonaispalvelujen rakennemuutosta, jotta palvelujen pirstaleisuus vähenisi ja asiakkaan näkyvämpi asema mahdollistaisi oikea-aikaisen tuen ja turvan jatkossakin. Toivottavasti tulevaisuudessa sosionomit ovat sosiaalityössä omalla työkentällään, luomassa asiakkaan tarpeista lähteviä integroituja palveluita. Tällöin sosionomit ovat tärkeässä tulevaisuuden asemassa luomassa uutta, yhteistutkijuuteen, kumppanuuteen ja kehittäjyyteen perustuvaa toimintakulttuuria, josta muodostuu sosiaalipalvelujen asiakkaan ihmisyyttä ja tarpeita kunnioittava yhteiskunnallinen arvopohja.

LÄHTEET

- A-Kiltojen Liitto ry <https://a-kiltojenliitto.fi/>
- Aktiivimalli, (2020), Työttömien keskusjärjestö. Saatavilla 28.9.2021 <https://tyottomat.fi/ajankohtaista/tietoa-aktiivimallista/>
- Arene, (2017), Ammattikorkeakoulujen rehtorineuvosto Arene ry. Saatavilla 10.10.2021 http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_sosionomiselvitys_pitka_raportti_fin.pdf? t=1526901428
- Asiakasosallisuus sotessa, (i.a.). Työterveyslaitos. Saatavilla 21.11.2021 <https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/opas/asiakasosallisuus-sotessa/mita-on-asiakasosallisuus/>
- Asiakasraadit kehitystyön apuna -opas, (i.a.). Uudenmaan ELY -keskus, (s. 4). Saatavilla 21.11.2021 https://kotoutuminen.fi/documents/3464316/12426544/Asiakasraadit_kehitysty%C3%B6n_apuna-opas_2019-1.pdf/2b81b02d-e97b-29ce-17e5-513eefeaf79c/Asiakasraadit_kehitysty%C3%B6n_apuna-opas_2019-1.pdf.pdf
- Asunta, L., Mikkola, L. (2019) Osallisuuden mahdollisuus ja haaste asiakasraatitoiminnassa, (s.75, 78). Saatavilla 15.9.2021 <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/66942/osallisuuden%2520mahdollisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Bauman, Z. (2020). *Sosiologinen ajattelu*. s. 92, 93–94, 111. Vastapaino.
- Blennberger, E., (2006) Etik för socialt arbete. A., Meeuwisse, & S., Sunesson & H., Swärd, (toim.) Socialt arbete. Julkaisussa, P., Karjalainen, M., Kivipelto, E., Liukko, H., Muurinen, (2021), (1). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, *Osallisuutta ja toimintakykyä vahvista-va aikuissosiaalityö – opas ammattilaisille*, (s.14). Saatavilla 23.10.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-648-0>
- Cordier, R., Ym., (2017). A Systematic Review Evaluating the Psychometric Properties of Measures of Social Inclusion. Artikkelissa, L., Lee-

- mann, T., Martelin, S., Koskinen, T., Härkänen, A-M., Isola, (2021), *Development and Psychometric Evaluation of the Experiences of Social Inclusion Scale*. *Journal of Human Development and Capabilities*, (2021), (08 Oct). Saatavilla 22.10.2021 <https://doi.org/10.1080/19452829.2021.1985440>
- Diak, kompetenssi. Saatavilla 15.9.2021, <https://www.diak.fi/opiskelu/opiskelijan-polku/opintojen-suorittaminen/arviointi/osaamisvaatimukset-sosionomi/#844d266a>
- Eräsaari, R. (2005). Inklusio, eksklusio ja integraatio sosiaalipolitiikassa. Kiistakysymysten kartoitusta. *Janus Sosiaalipolitiikan Ja sosiaalityön Tutkimuksen Aikakauslehti*, 13(3), (s. 252–267). Saatavilla 21.10.2021 <https://journal.fi/janus/article/view/50315>
- ETENE (2011), Sosiaali ja terveysalan eettinen perusta. Saatavilla 26.9.2021 <https://etene.fi/documents/1429646/1559058/ETENE-julkaisu+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf/13c517e8-6644-4fa5-8c5f-193cfdce9841/ETENE-julkaisu+32+Sosiaali-+ja+terveysalan+eettinen+perusta.pdf>
- Ezequiel, A-E., (2006), Sosiokulttuurisen innostamisen teoria ja aate, (s. 19–21). Teoksessa Kurki, L., Sosiokulttuurinen innostaminen, Vastapaino
- FinFami, (ia.), Mielenterveys- ja päihdepalvelujen asiakasraatiopas. Saatavilla 15.9.2021 <https://finfami.fi/ajankohtaista/finfamin-mielenterveys-ja-paihdepalvelujen-asiakasraatiopas-julkaistu/>
- FINLEX, (1301/2014), Sosiaalihuoltolaki, 24.10.2021. Saatavilla <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>
- Freire, P. (2018). *Sorrettujen pedagogiikka*, 2. painos, s. 97–99, 101, 109. Vastapaino.
- Habermas, J., (1999), Moral Consciousness and Communicative Action. Teoksessa M., Laitinen ym., *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*, (s. 88). Vastapaino.
- Heino, T., Pekonen, E. (2016), Ammattialan kehittämistyön välineet, Diak oppimateriaali (2021). Saatavilla 29.9.2021 <https://diakle.diak.fi/mod/resource/view.php?id=70362>

- Helminen, J. (toim.), (2017). *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus, sosiaali- ja terveyshuollossa*, (s. 21, 31). Edita.
- Hervannan yhteisökeskus L8 www.tampere.fi/L8
- Hegel, G., Henkitieteellis-hermeneuttinen sosiaalipedagogiikka. Teoksessa E., Nivala, S., Rynänen Sosiaalipedagogiikka, (2019), s. 89–90. Gaudeamus.
- Hokkanen, L., (2013), Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asiantajossa. Teoksessa M., Laitinen, A., Niskala, (toim.), *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*, (s. 59–60). Vastapaino.
- Hyyppä, M.T., (2011) Elinvoimaa yhteisöstä, Tieteessä tapahtuu (8), (2011). Saatavilla 14.9.2021 <https://journal.fi/tt/article/view/4639/4351>
- Hyväri, S., (2017), Asiakaslähtöisyyden periaatteet ja toteutuminen sosiaalialalla terveyspalveluissa. Teoksessa J., Helminen (toim.), *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus, sosiaali- ja terveyshuollossa*. Edita.
- Isoherranen, K., (2012), Moniammatillinen yhteistyö. Teoksessa J., Helminen, (2017), *Asiakkaan moniammatillinen ohjaus, sosiaali- ja terveyshuollossa*, (s. 21). WSOY.
- Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S., Keto-Tokoi, A. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, työpaperi (33), (2017) *Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa*, 28.9.2021, saatavilla https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1
- Jaakkola, H., (2019), Valitse innostus, voimakirja sosiaalialalle, (s. 10), PS-Kustannus
- Jokinen, A., Juhila, K. (2008), *Sosiaalityö aikuisten parissa*, (s. 225–256).
- Junnilainen, L. (2019). *Lähiökylä, tutkimus yhteisöllisyydestä ja eriarvoisuudesta*, (s. 272–273, 278). Vastapaino.
- Jouttimäki, P., Kangas, S., Saurama, E. (toim.), (Työpapereita 2011:1), *Visio vahvasta aikuissosiaalityöstä* -hankkeen loppuraportti, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Saatavilla 28.9.2021 http://www.socca.fi/files/1676/Uudistuva_ja_voimaannuttava_aikuissosiaalityo_-_Visio_vahvasta_aikuissosiaalityosta_-_hankkeen_loppuraportti.pdf

- Kaiku –kanta, (2021) Kaikukortti. Saatavilla 14.9.2021 <https://kaikukortti.fi/>
- Karjalainen, P., Kivipelto, M., Liukko, E., Muurinen, H., (2021), (1). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, *Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö – opas ammattilaisille*, (s. 7, 11, 13). Saatavilla 23.10.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-648-0>
- Karjalainen, P., Metteri, A., Strömberg-Jakka, M. (2019). Sosiaali- ja terveysministeriö TIEKARTTA 2030 *Aikuisten parissa tehtävän sosiaalityön tulevaisuus selvitys*. Saatavilla 15.8.2021 https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/161612/R41_19_Tiekartta_2030.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Karumaa, N., Pirkanmaan tulevaisuuden sote –keskus 2021, Hervannan yhteisöjen talo, arvopohja.
- Kataja, K., Ristikari, T., Paananen, R., Heino, T., Gissler, M. (2009). *Hyvinvointiongelmien ylisukupolviset jatkumot kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten elämässä*. Yhteiskuntapolitiikka (1), 2014, (s. 38–54). Saatavilla 16.10.2021 <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201402131471>
- Kivipelto, M., (2021), (16). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, työpaperi, *Rakenteellisen sosiaalityön katsaus*, (s. 22–23). Saatavilla 19.10.2021 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/142735/URN_ISBN_978-952-343-685-5.pdf?sequence=1
- Kivistö, M., (2014), *Osallisuuden mahdollisuus ja haaste asiakasraatitoiminnassa*, s. 76, L., Asunta, & L., Mikkola, (2019). Saatavilla 10.10.2021 <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/66942/osallisuuden%2520mahdollisuus.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Kurki, L., (2006). *Sosiokulttuurinen innostaminen*, (s. 11, 19–21, 95–98), Vastapaino
- Kurki, L., (2002), *Sosiokulttuurinen innostaminen yhteistyönä*, teoksessa P., Ruuskanen, K., Savolainen, M., Suonio, *Toivo Sosiaalisessa*, (2011), (s. 43). painettu EU:ssa.
- Laitinen, M., Niskala, A.(toim.), (2013) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*, (s. 59–60, 88). Vastapaino.

- Leemann, L., (2020). Alustavat tulokset osallisuusindikaattorin yhteyksistä muihin ilmiöihin. Sokran kyselytutkimuksen tulokset. Verkkojulkaisu: *Osallisuusindikaattori mittaa osallisuuden kokemusta* (Thl.fi/Sokra). Saatavilla 18.10.2021
[https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemus-ta#Tulokset osallisuusindikaattorin yhteyksist%C3%A4 muihin ilmi%C3%B6ihin](https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/heikoimmassa-asemassa-olevien-osallisuus/tutkimus/osallisuusindikaattori-mittaa-osallisuuden-kokemus-ta#Tulokset%20osallisuusindikaattorin%20yhteyksist%C3%A4%20muihin%20ilmi%C3%B6ihin)
- Leemann, L. & Hämäläinen, R-M. (2016). *Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut*. Yhteiskuntapolitiikka (5), (2016), 586–594. Saatavilla 9.10.2021
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131350/YP1605_Leemann&Hamalainen.pdf?sequence=2
- Leemann, L., Isola, A-M., Kukkonen, M., Puromäki, H., Valtari, S. & Ketotokoi, A. (2018). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. *Työelämän ulkopuolella olevien osallisuus ja hyvinvointi Kyselytutkimuksen tuloksia*, s.12–14. Saatavilla 14.9.2021
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136551/URN_ISBN_978-952-343-119-5.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Leemann, L., Martelin, T., Koskinen, S., Härkänen, T., Isola, A-M., (2021), *Development and Psychometric Evaluation of the Experiences of Social Inclusion Scale*. Journal of Human Development and Capabilities, (2021), (08 Oct). 21.10.2021. Saatavilla
<https://doi.org/10.1080/19452829.2021.1985440>
- Leponiemi, U., (2019), Kollektiivinen kapasiteetti: Yhteisöllisyys pienen kunnan johtamisessa, Tampereen yliopisto, 24.10.2021. Saatavilla
<http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-03-1304-3>
- Martela, F., Steger, MF., (2016), Elämän merkityksen kolme merkitystä: johdonmukaisuuden, tarkoituksen ja merkityksen erottaminen. Journal of Positive Psychology. Artikkelissa L., Leemann, ym., (2021), *Development and Psychometric Evaluation*

- of the Experiences of Social Inclusion Scale*. 21.10.2021 saatavilla <https://doi.org/10.1080/19452829.2021.1985440>
- Matthies, A-L., (2008), *Kansalaisosallistuminen ja yhteisöllisyys hyvinvointipolitiikan murroksessa*. Teoksessa I., Roivainen, *Yhteisöt ja sosiaalityö* (s. 73). PS-Kustannus.
- Myrskylä, P., (2009), Koulutus periytyy edelleen, (1), (s.24–28). Artikkelissa K., Kataja, T., Ristikari, R., Paananen, T., Heino, M., Gissler, (2009). *Hyvinvointiongelmien ylisukupolviset jatkumot kodin ulkopuolelle sijoitettujen lasten elämässä*. Yhteiskuntapolitiikka (1), 2014, (s. 38–54). Saatavilla 16.10.2021 <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201402131471>
- Niemelä, J., Kivipelto, M. (2019). Työpaperi (37): *Asiakaslähtöinen palvelupolkumalli tulevaisuuden sotekeskusten lähtökohdaksi*, (s.2–20). Saatavilla 20.9.2021 https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/138819/TY%C3%962019_37_Asiakasl%C3%A4ht%C3%B6inen%20palvelupolkumalli_verkko_tark.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Nivala, E., Ryynänen, S. (2019); Asunta ja Mikkola, *Sosiaalipedagogiikka*, 2019, (s. 28, 89–90, 138, 196–197, 201). Gaudeamus.
- Nivala, E., Ryynänen, S. (toim.), (2019), *Sosiaalipedagogiikka*, 2019, (s. 196–197, 20, 205–206), Gaudeamus.
- Núñez, C., ym. (1997), *Educuar para transformar, transformar para educar*, Lumen/Humanitas. Teoksessa L., Kurki, *Sosiokulttuurinen innostaminen*, s. 95–98. Vastapaino.
- Payne, M., (2005), *Modern Social Work Theory*. Julkaisussa, P., Karjalainen, M., Kivipelto, E., Liukko, H., Muurinen, (2021), (1). Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, *Osallisuutta ja toimintakykyä vahvistava aikuissosiaalityö – opas ammattilaisille*. Saatavilla 23.10.2021 <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-343-648-0>
- Pehkonen, A., Väänänen-Fomin, M., (2011), *Sosiaalityön arvot ja etiikka*, (s. 258–261), PS-Kustannus
- Pettigrew, T.F. (1998). Intergroup contact theory. *Annual Review of Psychology*, 49, 65-86, Artikkelissa N., Rodenborg, N., Huynh, (2006), *On Overcoming Segregation: Social Work and Intergroup Dialogue*, *Social Work with Groups*, 29 (1), (s.27-44). Saatavilla

15.9.2021

https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J009v29n01_04

Pikkala, S. (2006), Kunta kuntalaisosallistumisen edistäjänä – kuntien demokratiatilinpäätös, Teema II Kuntademokratian toimintatavat, tutkielmassa S., Sippola, (2020). *Asiakasraati asiakkaan tiedon välittäjänä, Asiakasraatitoiminnasta nousseen tiedon hyödyntäminen*. Saatavilla 14.9.2021

https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/150045/Sippola_Suvi_opinnayte.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Pirkanmaan tulevaisuuden sote –keskus. Saatavilla 9.10.2021

<https://soteuudistus.pirkanmaa.fi/pirkanmaan-tulevaisuuden-sote-keskus/>

Rodenborg, N., Huynh, N. (2006). On Overcoming Segregation: *Social Work and Intergroup Dialogue*, *Social Work with Groups*, 29 (1), (s.27-44). Saatavilla 15.9.2021

https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1300/J009v29n01_04

Ruuskanen, P., Savolainen, K., Suonio, M. (toim.), (2011) *Toivo sosiaalisessa*, (s. 43). Painettu EU:ssa.

Roivainen, I., Nylund, M., Korkiamäki, R. & Raitakari, S. (toim.), (2008). *Yhteisöt ja sosiaalityö, kansalaisen vai asiakkaan asialla*, (s. 29–30, 41). PS-Kustannus.

Roivainen, I., (2008) Yhteisölähtöisen otteen paikka aikuissosiaalityössä. Teoksessa A., Jokinen, K., Juhila, *Sosiaalityö aikuisten parissa*, s. 225–256. Vastapaino.

Ruuskanen, P. & Savolainen, K. & Suonio, M. toim. (2011). *Toivo sosiaalisessa, toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä*. Painettu EU:ssa.

Saarinen, P., Hietikko, K. (2020), *Sosiaalinen raportti aikuissosiaalityön asiakkaista Helsingissä*. Saatavilla 15.9.2021

<https://www.hel.fi/static/liitteet-2019/SoTe/Palaute/sosiaalinen-raportointi/Sosiaalinen-raportti-aikuissosiaalityon-asiakkaat-2020.pdf>

Sippola, S. (2020). *Asiakasraati asiakkaan tiedon välittäjänä, Asiakasraatitoiminnasta nousseen tiedon hyödyntäminen*. Saatavilla 14.9.2021

https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/150045/Sippola_Suvi_opinnayte.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sokra –Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke. Saatavilla 14.9.2021 <https://thl.fi/fi/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimukset-ja-hankkeet/sokra>

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Saatavilla 16.9.2021 <https://www.talentia.fi/tyoelamainfo/ammattietiikka/>

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas, (2017), Valtioneuvoston hallintoyksikkö, Julkaisutuotanto (s.54). Saatavilla 20.10.2021 https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf

Sosiaali ja terveystieteiden ministeriö, (i.a.), Rakenteellinen sosiaalityö. Saatavilla 24.10.2021 <https://stm.fi/rakenteellinen-sosiaalityo>

Suomen virallinen tilasto, (2021), Asunnot ja asuinolot (verkkajulkaisu). ISSN=1798–6745. Helsinki: Tilastokeskus. Saatavilla 10.10.2021 <https://www.stat.fi/til/asas/index.html>

Tampereen kaupunki, (2018), Segregaation ennaltaehkäisyn työkalupakki, (s.2), Koonnut, T., Auvinen, 24.10.2021. Saatavilla https://www.tampere.fi/tiedostot/s/Uy4jwdxIB/Segregaation_ennaltaehkaisyn_tyokalupakki.pdf

Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, (2019), Hyvinvointi ja terveyserot. Saatavilla 26.9.2021 <https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, 2021, Köyhyyttä kokeneilla usein matala osallisuuden kokemus – THL:n osallisuusindikaattori auttaa vähentämään syrjäytymistä. Saatavilla 12.11.2021 <https://thl.fi/fi/-/koyhytta-kokeneilla-usein-matala-osallisuuden-kokemus-thl-n-osallisuusindikaattori-auttaa-vahentamaan-syrjaytymista>

Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos, (2019), Osallisuus kyselyn aloituskysely (liite 1). Saatavilla 12.11.2021 https://thl.fi/documents/966696/3696543/MALLILOMAKE_Osallisuuskyselyn_aloituskysely_p%C3%A4ivitetty_2021.pdf/d168a2dc-6612-5ea1-ab21-a854fbe4b579?t=1616682417300

Tilastokeskus (i.a.), Saatavilla 1.10.2021 <https://stat.fi/index.html>

Tilastokeskus Paavo (i.a.), postinumeroalueittainen avoin tieto. Saatavilla
29.9.2021

https://pxnet2.stat.fi/PXWeb/pxweb/fi/Postinumeroalueittainen_avoin_tieto/

Uudenmaan ELY-keskus (i.a), Asiakasraadit kehitystyön apuna opas. Saatavilla 24.10.2021

https://kotoutuminen.fi/documents/3464316/12426544/Asiakasraadit_kehitysty%C3%B6n_apuna-opas_2019-1.pdf/2b81b02d-e97b-29ce-17e5-513eefeaf79c/Asiakasraadit_kehitysty%C3%B6n_apuna-opas_2019-1.pdf.pdf

Valkama, K., Raisio, H. (2013), Kansalaisraati – Deliberatiivinen demokratia rakenteellisen sosiaalityön työmuotona? Teoksessa A., Jokinen, K., Juhila, *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä* (s. 87–88). Vastapaino.

Vinnurva, J. (2008), Yhteisöllisen ja rakenteellisen sosiaalityön kokemuksia Hervannassa. Teoksessa I., Roivainen, M., Nylund, R., Korhiamäki, S., Raitakari, (toim.) (2008). *Yhteisöt ja sosiaalityö, kansalaisen vai asiakkaan asialla*, (s. 85–86). PS-Kustannus.

Vinnurva, J., (2008), Yhteisöllisiä työkäytäntöjä Tampereelta, (s.2), Sosiaalikallega, 20.9.2021. Saatavilla 10.9.2021

http://www.sosiaalikallega.fi/hankkeet/paattyneet-hankkeet/kehittamisyksikot/sosiaalityo_kehittamisyksikko/kehittamisseminaarit-1/kongas-31-3.2008/Vinnurva%2C%20Mita%20on%20yhteisososiaalityo%2031.3.2008.pdf

Zitting, J. (2021), Dialogi, Asiakasosallisuus sosiaali- ja terveystalveluissa edellyttää henkilöstön osaamista, Saatavilla

https://dialogi.diak.fi/2021/03/29/asiakasosallisuus-sosiaali-ja-terveyspalveluissa-edellyttaa-henkiloston-osaamista-ta/?utm_source=rss&utm_medium=rss&utm_campaign=asiakasosallisuus-sosiaali-ja-terveyspalveluissa-edellyttaa-henkiloston-osaamista

LIITEET

LIITE 1 Osallisuuskysymykset

Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (2019), Osallisuus kyselyn aloituskysely, 10 väittämää

3. Mitä mieltä olet seuraavista väittämistä? Merkitse jokaisen väittämän kohdalla se vaihtoehto, joka kuvaa parhaiten omaa kokemustasi

	Täysin eri mieltä	Jokseenkin eri mieltä	Ei samaa eikä eri mieltä	Jokseenkin samaa mieltä	Täysin samaa mieltä
Tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä					
Saan myönteistä palautetta tekemisistäni					
Kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön					
Olen tarpeellinen muille ihmisille					
Pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun					
Tunnen, että elämälläni on tarkoitus					
Pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita					
Saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen					
Koen, että minuun luotetaan					
Pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin					

LIITE 2 Asiakasraadin mainos

LINDFORSINKADUN YHTEISÖJEN TALO L 8

YHTEISÖRAATI



HALUATKO VAIKUTTA A?

HALUATKO VAIKUTTA A?

Tule mukaan käynnistämään Hervantalaisten uutta yhteisötilaa kanssamme!
Nyt on mahdollisuus vaikuttaa yhteisön toimintaan ja tulla mukaan yhteisöraatiin!

Mitä sinä toivot toiminnan pitävän sisällään? Kuinka toiminta voisi tukea sinua elämässäsi ja omissa tavoitteissasi?	KOKOONTUMISPÄIVÄT SYKSYLLÄ 6.9., 20.9., 4.10., 18.10., 8.11., 22.11., 6.12., 20.12.
Sinun mielipiteesi on meille nyt tärkeä ja haluamme, että olette mukana suunnittelemassa yhteisön toimintaa.	klo 14.30 - 16.00
Tavoitteenamme on asiakaslähtöinen toiminta, jossa sinä olet osana tuottamassa yhteisön toimintaa.	OSOITE: LINDFORSINKATU 8
	Lisätietoja yhteisöraadista sekä ilmoittautuminen:
	Kirsi Salminen p. 040-595 8081

LIITE 3 Asiakasraadin pöytäkirja

Pöytäkirja

Yhteisöraadin 1. tapaaminen / Lindforsinkatu 8 Yhteisöjen talo

Aika: 12.4.2021 klo 14.30

Paikka: Lindforsinkatu 8

Läsnä: 5 raatilaista

1. Esittäytyminen; paikalla oli kolmesta eri toimijatahosta ihmisiä.
2. Mitä on asiakasraati; asiakasraadin merkitystä pohdittiin ja mitä se merkitsee Hervan-
nan yhteisöjen talossa.
3. Mitä ajatuksia herättää
- 3.1. Toivottiin, että asiakasraati kokoontuisi jatkossa myöhemmin, esim. klo 16.00
4. Mitä toiveita tällä hetkellä
 - 4.1. Toivottiin lavatanssi harjoittelua (naisille suunnattua) ja voimistelua.
 - 4.2. Asiakastietokonetta ja tulostusmahdollisuutta tiedusteltiin, asiaa luvattiin sel-
vitellä.
 - 4.3. Toivottiin opastusta tietokoneen käyttöön.
5. Yhteiskunnallisia asioita käsiteltiin, kuten Kelan etuudet ja niiden haku, sekä maksul-
liset numerot. Näihin asioihin toivottiin vaikutusmahdollisuuksia. Sovittiin, että pohdi-
taan ensikerralla, kuinka kansalaiset voivat vaikuttaa.
6. Muut asiat: Toivottiin asiakassanan poistamista ja korvaamista yhteisö –sanalla.
Asiakasraati on nyt jatkossa Lindforsinkadun (nimitys myöhemmin) yhteisöraati.
7. Seuraava yhteisöraadin tapaaminen on 26.4. 2021 14.30–16.00.

Muistion kirjoitti: Kirsi Salminen

LIITE 4 Asiakasraadinn pöytäkirja

Yhteisöraadinn kokousmuistio

Ajankohta: 14.6.2021

Paikka: L8 yhteisötila

Paikalla 4 yhteisönn jäsentä

1. **Mitä kuuluu kaikille?** Kaikille kuuluu hyvää, kuulumisia vaihdeltiin puolin ja toisin.
2. **Mitä kuuluu yhteisönn taloon?** Kahvilatoimintaa käynnistellään ja eri toimijat tutustuvat toisiinsa ja kaikilla on innostusta yhteisönn rakennustyössä ☺
3. **Korona-aika helpottaa, mitä mietteitä?** Yleistä väsymystä on ilmassa, mutta myös helpotusta siitä, että tilanne on helpottanut kokonaisuudessaan.
4. Kootaan ajatuksia kesään
 - 4.1. Selviteltiin, ettei Hervannassa ole juhannusjuhlia Ahvenisjärven läheisyydessä.
 - 4.2. Raadista löytyy yrittösaamista, jota voimme yhdessä hyödyntää jatkossa. Lisäksi olisi kiinnostavaa käsitellä luonnossa liikkumisen jokamiesoikeuksia. Antti kertoo seurakunnan metsäretkestä, josta kuulemme myöhemmin.
 - 4.3. Käynnistetään kahvilan nimikilpailu ja laitetaan yhteiseen tilaan laatikko omia ehdotuksia varten. Laatikko on paikallaan aluksi nyt kesä-heinäkuun ajan. Äänestyksen voittaja palkitaan lahjakortilla kahvilaan.
 - 4.4. Toivottiin info –tilaisuutta jätteen käsittelystä kerrostaloyhteisönn, tätä lähdetään yhdessä kehittämään.
 - 4.5. Toivottiin pihaan pyörätelinettä; tiedustellaan Joonakselta asiaa, tarpeellinen on.
 - 4.6. Kirsi kertoo A-Killan läheisriippuvuuden ryhmästä, joka alkaa syksyllä.
5. **Muut asiat.** Toiveissa edelleen musiikillista yhteisliikuntaa, nyt kun korona hiukan helpottanut. Antti kertoi KoKo –hankkeesta ja Kaapeli valmennuksesta. Kirsi kertoo, että ensikerralla raatiin tulossa kaksi raatilaista lisää ja samoin Antti kertoi kiinnostusta olevan. Yhteisöraadinn WhatsApp –ryhmä on perustettu, ryhmä huomio tiedon siirrossa myös ne ketkä eivät tätä kanavaa käytä.

Kokous päätettiin klo 15.50

Muistion laati: Kirsi Salminen

Seuraava kokous L 8 21.6.2021 klo 14.30–16.00

LIITE 5 Kehittämistyön prosessi

Suunnitelma	Prosessin vaihe / toiminta	Toteutus
Kevät 2021	Talotoimijoiden kokous, raadin esittäytyminen	maalis.21
	Suunnitelmien ja aloitteiden esittäminen	12.4.2021
	Osallisuusindikaattorin kysymykset	19.4.2021
	Toiminnan käynnistämisen toiveet suullisesti	24.5.2021
kesä.21	Yhteisökirjaston kokoaminen -ota ja lainaa peria	7.6.2021
	Whatsapp ryhmän perustaminen raadille	14.6.2021
Kesällä ennen lomi	Palautteen kerääminen / suullisesti	14.6.2021
huhti.21	Digitaaliset palvelut -ryhmä (tukea ja neuvoja)	21.6.2021
	Yhteisökahvilan nimikilpailun käynnistäminen	28.6.2021
kesä.21	Yhteisön lainapolkupyörien hankkiminen	12.7.2021
Kevät 2021	Ryhmätoiminnan suunnittelu (tanssi)	12.7.2021
	Yhteisökahvilan nimen julkistaminen	23.8.2021
kesä.21	Palautelaatikko yhteisötilan kävijöille	6.8.2021
	Info -kansion ideointi	6.8.2021
Lomien jälkeen	Palautteen kerääminen / suullisesti	9.8.2021
	Asiaskasraadin esittely Pirsoten työpajassa	16.8.2021
elo.21	Infokanison kokoaminen alkuun	23.8.2021
syys.21	Info -kansion esille laittaminen ja tarvittavat lisä	30.8.2021
Syysy 2021	Osallisuusindikaattorin kysymykset	6.9.2021
20.9.2021	Palautteen kerääminen kirjallisesti	