Johanna Ketonen

Selvitys tukea tarvitsevan asiakkaan roolista päiväaikaisen toiminnan viestinnässä

Osallisuus toiminnan rakenteissa

Kuntoutuksen ohjaaja
2026

Satakunnan ammattikorkeakoulu | Satakunta University of Applied Sciences

Tiivistelmä

Tekijä: Johanna Ketonen

Työn nimi: Selvitys tukea tarvitsevan asiakkaan roolista päiväaikaisen toiminnan viestinnässä: Osallisuus toiminnan rakenteissa

Työn tyyppi: Opinnäytetyö, AMK

Tutkinto-ohjelma: Kuntoutuksen ohjaus tutkintoon johtava / monimuoto

Julkaisuaika: Lokakuu 2026

Sivumäärä: 36

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää tukea tarvitsevien asiakkaiden viestijäroolia Tukenan päiväaikaisen toiminnan palveluissa ammattilaisnäkökulmasta tarkasteltuna ja tunnistaa siihen myötävaikuttavia, sekä haastavia tekijöitä. Tavoitteena oli myös löytää toimintatapoja, joiden avulla asiakkaan omaa aktiivista roolia viestijänä voitaisiin vahvistaa. Tässä opinnäytetyössä kohteena oli kerätä tietoa Tukena Woimaamon päiväaikaisen toiminnan sisäisen ja ulkoisen viestinnän asiakastoimijuutta vahvistavaan kehittämiseen.

Tämä opinnäytetyö toteutettiin laadullisena selvityksenä ja aineisto tähän kerättiin haastattelemalla muiden Tukenan päiväaikaisen toiminnan vastuuhenkilöitä, sekä Tukena Woimaamon henkilöstöä. Haastatteluiden kautta kerättiin aineistoa asiakkaiden tämänhetkisestä roolista yksikön viestinnässä, eri toimintamalleja ja kehittämistarpeiksi koettuja kohteita. Kerätty materiaali analysoitiin laadullisen sisällönanalyysin avulla.

Tulokset osoittivat, että ammattilaisten näkökulmasta päiväaikaisessa toiminnassa on käytössä monia toimintamalleja ja kanavia vahvistamaan asiakkaan osallistumista viestintään, mutta varsinaisena aktiivisena toimijana asiakkaan rooli kuitenkin vaihteli. Asiakkaan toimijuutta vahvistavina keinoina nousi erityisesti kommunikaatiotuki, sekä riittävä aika viestinnälle. Rajoittavia tekijöitä tunnistettiin muun muassa kiire, henkilöstölähtöiset toimintamallit, sekä isot ryhmäkoot.

Johtopäätöksenä todettiin, että asiakkaiden viestijäroolin vahvistamiseen on tärkeimmät avaimet ammattilaisten käsissä. Tähän tarvitaan asiakkaan yksilöllisen tuen lisäksi yhteisiä toimintamalleja ja käytäntöjä, jotta asiakkaan aktiivisesta toimijuudesta saadaan yksikköön pysyviä rakenteita. Kehittämisehdotuksena esitettiin asiakkaiden ja henkilöstön yhteisen viestintäryhmän suunnittelua.

Tässä opinnäytetyössä on kuultu vain ammattilaisten näkemyksiä, eikä asiakkaiden kokemuksia aineistoon ole sisällytetty.

Avainsanat: Toimijuus, saavutettava viestintä, päiväaikainen toiminta, kommunikaatiotuki, osallisuus, vammaistyö

Abstract

Author: Johanna Ketonen

Thesis title: A report of the role of supported client in daytime activities communication: Client agency in service structure

Thesis type: Bachelor’s thesis

Degree programme: Rehabilitation Counselling Multiform Study

Publication date: October 2026

Number of pages: 36

The purpose of this thesis was to examine the role of clients requiring support as communicators in Tukena's daytime activity services from the perspective of professionals and to identify factors that facilitate or challenge their participation in communication. The aim was also to identify practices that could strengthen clients' active role as communicators. The thesis focused on gathering information to support the development of client agency in both internal and external communication at Tukena Woimaamo's daytime activity unit.

The thesis was conducted as a qualitative study, and the data were collected through interviews with managers of other Tukena daytime activity units and staff members of Tukena Woimaamo. The interviews provided information on clients’ current roles in communication, existing practices and identified development needs. The data were analysed using qualitative content analysis.

The results indicated that various practices and communication channels are used in daytime activity services to support client’s participation in communication. However, the extent to which clients acted as active communicators varied. Communication support and sufficient time for communication were identified as key factors promoting client agency. Challenges included time constraints, staff-centered practices and large group sizes.

The findings suggest that professionals play a key role in strengthening client`s agency in communication. In addition to individualized support, shared practices and operating models are needed to establish sustainable structures that enable clients to take an active role in communication. As a development proposal, the thesis recommended planning a joint communication group involving both clients and staff members.

This thesis was based solely on professional’s perspectives, and client’s own experiences were not included in the research data.

Keywords: Agency, accessible communication, daytime activities, communication support, disability, participation

Alkusanat

Tämän opinnäytetyön tekeminen on ollut ennen kaikkea työni yksikön esihenkilönä ja kuntoutuksen ohjaajan opintojeni yhteen nivoutunut matka osallisuuden, toimijuuden ja merkityksellisen palvelun ytimeen. Työn aihe on noussut omasta työarjestani ja halusta kehittää toimintaa yhä vahvemmin juuri heille, joita varten työtämme teemme. Vaikka työn näkökulma muuttuikin suunnitteluvaiheessa, oli tässäkin tuki ja vahva usko onnistumiseen ohjaavan opettajan kautta koko matkan läsnä. Kiitos Sanna kannustavista sanoistasi ja tuestasi.

Haluan kiittää Tukenaa työnantajana saamastani luottamuksesta ja uskosta sekä mahdollisuudesta kehittyä ja tarkastella omaa työtäni myös oppijan näkökulmasta. Erityinen kiitos kuuluu koko työyhteisölleni joustavuudesta, tuesta ja yhteisestä halusta kehittää toimintaamme. Laadukas palvelu rakentuu yhdessä tekemisestä, avoimesta keskustelusta ja rohkeudesta kokeilla myös uusia tapoja toimia. Olette jokainen arvokas pala ammattilaisuutta, ihmisyyttä ja rohkeaa heittäytymistä mistä rakentuu timanttinen huippu tiimi.

Suuri kiitos kuuluu myös päiväaikaisten yksiköiden kollegoilleni. On arvokasta saada tehdä työtä verkostossa, jossa ollaan valmiita auttamaan, jakamaan osaamista ja pohtimaan asioita yhdessä. Yhteinen halu kehittää palveluita ja löytää entistä parempia tapoja vastata asiakkaiden tarpeisiin on ollut tärkeä voimavara myös tämän opinnäytetyön aikana. Yhdessä kehittäminen vahvistaa paitsi omaa työtämme myös päiväaikaisten palveluiden laatua laajemmin.

Suurin kiitos kuuluu kuitenkin asiakkaillemme, jotka teette työstämme merkityksellistä joka päivä. Te muistutatte siitä, että arjessa tärkeintä on aito kohtaaminen, jonka voima kantaa läpi monen esteen. Ilolla odotan, että voin jakaa opinnäytetyöni tuloksia kanssanne. Yhdenvertaisina kumppaneina löydämme parhaita ratkaisuja ja mahdollistamme hyvää elämää. Ilman teitä ei olisi meitä.

KIITOS

Sisällys

1 Johdanto 8
2 Toimintaympäristön kuvaus 9
2.1 Tukena organisaationa 9
2.2 Tukena Woimaamo toimintaympäristönä 9
3 Asiakkaan toimijuus palveluissa 10
3.1 Toimijuuden määritelmää 10
3.2 Tukea tarvitsevan toimijuuden toteutumisen haasteita 11
3.3 Ryhmämuotoinen jaettu toimijuus osana laadukasta vammaispalvelua 11
4 Osallisuus ja osallistuminen palvelun kulmakivinä 11
4.1 Osallisuuden käsite 11
4.2 Osallisuuden vahvistaminen palvelun rakenteissa 12
4.3 Osallisuuden toteutumisen haasteita palveluissa 12
5 Viestintä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa 13
5.1 Vuorovaikutuksen merkitys asiakaskokemukseen 13
5.2 Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät palveluissa 13
5.3 Viestintä toimintayksikössä 14
5.4 Sisäinen viestintä 15
5.5 Ulkoinen viestintä 15
5.6 Roolit viestinnässä 15
6 Asiakkaan toimijuutta tukeva kehittäminen 16
6.1 Yhteiskehittäminen 16
6.2 Yksiköiden välisen yhteistyön tavoite opinnäytetyössä 16
7 tarkoitus, tavoitteet ja kysymysasettelu 17
7.1 Työn tarkoitukseen perustuvat kysymykset 17
8 Menetelmällinen toteutus 18
8.1 Toteutuksen etenemiskaavio 19
8.2 Tutkimuksen suunnittelu 19
8.3 Haastattelut 20
8.4 Aineiston analyysi 21
9 Tulokset 22
9.1 Asiakkaan rooli viestinnän toimijana 23
9.2 Toimijuutta rajoittavat tekijät 23
9.3 Toimijuutta mahdollistavat tekijät 24
9.4 Henkilöstön ja organisaation rooli asiakkaan toimijuuden toteutumisessa 25

9.5 Aineistosta nousseet kehittämistarpeet 26
10 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset 27
10.1 Johtopäätökset 27
10.2 Kehittämisehdotukset omaan yksikköön 28
11 POHDINTA 29
11.1 Ammattilaiset mahdollistajina asiakkaan toimijuudelle 29
11.2 Oman oppimisen reflektointi 29
11.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus 30
12 Aineistonhallinta 31
13 Lähteet 32
14 Liitteet 35

1 Johdanto

Vammaispalveluissa asiakkaan sosiaalisen kanssakäymisen, osallisuuden, itsemääräämisoikeuden ja oman toimijuuden vahvistaminen ovat keskeisiä laadukkaan ja asiakaslähtöisen palvelun lähtökohtia (vammaispalvelulaki 675/2023 1 §). Päiväaikaisissa palveluissa ne näkyvät ennen kaikkea tavallisissa arjen tilanteissa, kuten mahdollisuudessa tehdä valintoja, ilmaista mielipiteitä, osallistua yhteiseen suunnitteluun sekä vaikuttaa itseä ja omaa yhteisöä koskeviin asioihin. Asiakkaan osallisuus ei siis ole vain yksittäinen malli tai tapa, vaan sen tulisi näkyä koko palvelun rakenteissa ja henkilöstön tavassa kohdata asiakas. Viestinnällä on tässä merkittävä rooli. Mikäli viestinnän toteutumisella on esteitä, tai se ohitetaan toistuvasti, ei ihmisen osallisuus voi toteutua täysimääräisesti.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa henkilöstön näkökulmasta kerätystä aineistosta tietoa, jota voidaan hyödyntää asiakastoimijuutta vahvistavien viestinnän käytäntöjen kehittämisessä päiväaikaisissa palveluissa. Tämän aineiston keruun selvitykseen toteutin haastattelemalla Tukenan päiväaikaisen toiminnan yksiköiden vastuuhenkilöitä, sekä Tukena Woimaamon omaa henkilökuntaa. Kysymysasettelussa tavoitteena oli tehdä näkyväksi niitä tekijöitä, jotka edistävät tai haastavat tukea tarvitsevan asiakkaan mahdollisuutta osallistua viestintään yhdenvertaisena ja aktiivisena toimijana.

Opinnäytetyöni toteutin tukea tarvitsevien päiväaikaisen yksikön Tukena Woimaamon kehittämistyön näkökulmasta. Tässä opinnäytetyössä Selvityksen tuloksista oli tavoitteena tunnistaa kehittämistarpeita ja löytää jo muilla yksiköillä käytössä olevia hyviä käytäntöjä tukemaan oman yksikön viestinnän kehittämistä. Tarve tälle selvitystyölle on suoraan toimintayksikön arjesta, jotta asiakkaiden toimijuutta voidaan kehittää ja vahvistaa tunnistamalla viestinnän monimuotoisten keinojen mahdollisuuksia ja haasteita. Näin tuetaan myös yhteisöllisyyden rakentumista, joka on tärkeä elementti kuntouttavana ja osallisuutta tukevana mallina. Osallisuuden ja toimijuuden vahvistaminen jää helposti rakenteelliseksi tavoitteeksi ilman käytännön toteutusta, johon pyrin tällä kehittämistyöllä vaikuttamaan.

2 Toimintaympäristön kuvaus

2.1 Tukena organisaationa

Tukena koostuu yleishyödyllisestä Tukena-säätiöstä ja palveluita tuottavasta Tukena Oy:stä. Kummatkin ovat yhteiskunnallisia yrityksiä. Tukena on tuottanut tukea tarvitseville ihmisille ja heidän perheilleen erilaisia hyvää elämää mahdollistavia palveluita jo vuodesta 1992. Palveluina ovat: asumispalvelut, puhevammaisten tulkkipalvelu, lyhytaikainen huolenpito, henkilökohtainen apu, erityisen osallisuuden tuki, valmennus, päivätoiminta, sekä työtoiminta ja työhönvalmennus. Palveluita tarjoavia yksiköitä on jo yli 50 ympäri Suomea.

Tukenalla on merkittävä rooli suomalaisen vammaistyön palveluntuottajana, kehittäjänä ja yhteiskunnallisena vaikuttajana. Vuonna 2026 uudistettu strategia korostaa entistä vahvemmin, miten jokaiselle tukea tarvitsevalle mahdollistetaan omannäköinen ja merkityksellinen elämä oikeudenmukaisessa yhteiskunnassa. Tätä toimintaa ohjaavat yhteiset arvot: inhimillisyys, oikeudenmukaisuus, rohkeus ja vastuullisuus. (Tukena 2026.)

2.2 Tukena Woimaamo toimintaympäristönä

Woimaamo on yksi Tukena Oy:n tukea tarvitseville aikuisille henkilöille päiväaikaista toimintaa tuottavista palveluyksiköistä. Yksikkö toimii Harjavallassa ja sen palveluihin kuuluvat päivätoiminta, työtoiminta, sekä työhönvalmennus. Yksikössä on asiakkaita n. 35, joista päivittäin talossa on 20-28. Toiminta on jaettu kolmeen päivätoimintaryhmään ja kahteen työtoiminnan ryhmään. Työhönvalmennus tapahtuu pääsääntöisesti yksikön ulkopuolella asiakkaiden tarpeiden mukaan. Yksikössä työskentelee 4 ohjaajaa yksi AMK-ohjaaja, hoivaavustaja sekä yksikön johtaja, jossa tehtävässä tällä hetkellä itse toimin.

Päivätoiminnan tarkoitus on tukea vammaisen henkilön sosiaalista vuorovaikutusta ja osallisuutta sekä toimintakykyä ja omia vahvuuksia (Vammaispalvelulaki 675/2023, 25 §). Woimaamolla tämä koostuu asiakkaalle mielekkäästä tekemisestä, kuten esimerkiksi kädentaidoista, kulttuurista, liikunnasta, ulkoilusta, kerhotoiminnoista, musiikista ja keittiöpuuhista, sekä mahdollisuudesta myös halutessaan rentoutua vaikkapa aistihuoneessa.

Työtoiminnan tarkoitus on tukea kehitysvammaisen henkilön toiminta- ja työkykyä sekä edistää hänen pääsyään työelämään. Työtoiminnalla tuetaan kehitysvammaisen henkilön omia vahvuuksia työelämään osallistumisessa (Vammaispalvelulaki 675/2023, 27 §). Woimaamolla työtoiminnan sisällöt ovat esimerkiksi yhdessä lounaan valmistusta ja leivontaa, tiskihuoltoa ja pöytien kattamista, kaupassa asiointia, siivoustehtäviä, sekä pyykkihuoltoa.

Ryhmät myös harjoittavat sosiaalisia taitoja, tiedonhankintaa ja osallistuvat yhteisiin kerho- ja pajatoimintoihin sekä erilaisiin etäkursseihin.

Työhönvalmennus keskittyy asiakkaan työhön sijoittumista edistävään toimintaan. Työhön valmentaja muun muassa kulkee asiakkaan rinnalla sopivan työpaikan etsimisessä ja hakemusten täyttämisessä, tukee myös työnantajaa, toimii työllisyyspalveluiden ja hyvinvointialueen kanssa yhteistyössä asiakkaan tukena, sekä ohjaa tarvittaessa etuusasioiden kanssa. Tavoitteena työhönvalmennuksella on asiakkaan työllistyminen palkkatyöhön.

3 Asiakkaan toimijuus palveluissa

3.1 Toimijuuden määritelmää

Kansainvälisen vammaisliikkeen piirissä 1970-luvulla alettiin kyseenalaistaa kuntoutuksen keskittymistä henkilön vajavaisuuteen, asiantuntijapainotteisuuteen sekä vammaisuuden lääketieteelliseen ymmärtämiseen. Tällöin kuntoutuksen uutta ajattelutapaa on lähdetty kehittämään tarve- ja voimavaralähtöisesti painottaen kuntoutujan omaa toimijuutta hänen sosiaalisessa ympäristössään. Tähän pohjautuu myös vammaisuuden sosiaalinen malli. (Tepora-Niemi 2020, 33.)

Tepora-Niemi (2020) tiivistää tutkimuksessaan toimijuuden käsitettä yksilön ja hänen sosiaalisen ympäristönsä suhteeseen. Ihmisen toiminta on aina kohteellista ja suuntautuu johonkin päämäärään, joka motivoi. Toiminta on siis elävän ihmisen perusolotila, jonka pyrkimys on olla toimija eikä vain passiivinen objekti. (Järventie 2014, 160-161.)

Toimijuuden vahvistumisessa tärkeään rooliin nousee henkilön sosiaalisen yhteenkuuluvuuden ja valtaistumisen mahdollisuudet. YK:n yleissopimus korostaa yhteiskunnallista osallisuutta, johon palveluilla pyritään. Tällä tarkoitetaan muun muassa tavoitetta vahvistaa ihmisten mahdollisuutta osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja olemaan osa yhteisiä päätöksiä. (Teittinen & kump. 2021, 203-205.)

3.2 Tukea tarvitsevan toimijuuden toteutumisen haasteita

Oikeudenmukaisen yhteiskunnan tulisi tukea jokaisen mahdollisuuksia tasavertaisesti riippumatta henkilöiden lähtökohtien eroista tai kompensoida niitä (Tepora-Niemi 2020, 33). Vammaisille asiakkaille, heidän läheisilleen, vammaisneuvostolle ja järjestöille toteutetut tutkimukset osoittavat, että vammaisten ihmisten oikeuksien, toimijuuden ja osallisuuden toteutuminen on vielä puutteellista. Asiakaslaki määrittää asiakkaan oikeuden osallistua omien palveluidensa suunnitteluun ja haasteita koetaan erityisesti tämän osa-alueen toteutumisessa. Vammainen henkilö asetetaan helposti kohteeksi, eikä osalliseksi toimijaksi. (Teittinen & kump. 2021, 206.)

3.3 Ryhmämuotoinen jaettu toimijuus osana laadukasta vammaispalvelua

Mitä enemmän ihminen voi olla toimiva subjekti omassa sosiaalisessa ympäristössään, sitä enemmän se vahvistaa hänen hyvinvointiaan ja toimintakykyään (Järventie 2014, 161). Palveluiden kehittäminen yhdessä sitä käyttävien asiakkaiden kanssa korostaa tarpeisiin vastaavaa lopputulosta. Näitä malleja voivat olla esimerkiksi palveluiden sisällä omat toimintaryhmät, kokoukset ja raadit. Tämä mahdollistaa myös henkilöstön ja asiakkaiden väliset roolien vaihdot. (Isola & kump. 2017, 33.)

Asiakkaalle jo mahdollisuus osallistua ryhmätoimintaan, jossa päätetään yhteisistä asioista, voi olla erittäin merkityksellistä ja voimaannuttavaa. Osallistuminen aktiivisena toimijana voi auttaa asiakasta näkemään uutta itsessään ja toiminnan sisällöissä, mikä vahvistaa osallisuuden kokemusta. (Kivistö & Hokkanen 2025, 172.)

4 Osallisuus ja osallistuminen palvelun kulmakivinä

4.1 Osallisuuden käsite

Osallinen ihminen kokee kuuluvansa joukkoon ja on osa ympärillä olevia tapahtumia, sekä tuntee voivansa vaikuttaa asioiden kulkuun (Sorjonen & kump. 2026, 9). Osallisuuden kokemus ei ole yksilön ominaisuus tai luonteenpiirre, vaan se perustuu kokemukseen vuorovaikutuksesta muiden ja ympäristön kanssa (Isola & kump. 2017, 16). Osallisuus koostuu yksilötasolla henkilön kokemuksesta olla täysivaltaisena toimijana omassa elämässään,

yhteisötasolla saada arvostusta muilta ja vaikuttaa yhteisön yhteisiin asioihin, sekä yhteiskuntatasolla mahdollisuuksien ja oikeuksien toteutumista yhdenvertaisesti muiden kanssa. (Lehti & kump. 2025, 104.)

Osallisuuden viitekehys koostuu useista ihmisen toimintaan vaikuttavista teorioista. Se ohjaa palveluiden kehittymistä siihen suuntaan, joka vastaa heikommassa asemassa olevien, syrjittyjen ja eriarvoisuutta kokevien osallisuuden vahvistumista yhteiskunnassa. Oleellinen tavoite on ihmisen merkityksellisyyden ja yhteisyyden kokemus riippumatta hänen yhteiskuntaryhmästään. (Isola & kump. 2017, 19-21.)

4.2 Osallisuuden vahvistaminen palvelun rakenteissa

Isola & kumppanit ovat nostaneet teoksessaan (2017, 23-38) osallisuudelle kolme tasoa. 1) Osallisuus omassa elämässä: sosiaaliset suhteet, riittävä toimeentulo ja palvelut osallistua toimintoihin. Myös autonomian ja ympäristön ymmärrettävyys ovat oman elämän osallisuuden kulmakiviä, joihin myös palveluilla pyritään vaikuttamaan. 2) Mahdollisuus osallistua toteutettaviin prosesseihin palveluissa, lähipiirissä, elinympäristössä ja yhteiskunnassa: Turvallisuuden, arvostuksen ja vaikuttamisen kokemus on osallisuutta, jota voimme palveluilla vahvistaa. Henkilö on osa yhdenvertaista ryhmää, jonka toimintaympäristöön hänellä on myös mahdollisuus vaikuttaa ja jättää jälkensä. 3) Paikallinen osallisuus, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin toteutuksiin sekä merkityksellisyyttä ja arvostusta lisääviin vuorovaikutussuhteisiin ja jossa pystyy vaikuttamaan käytössä olevien resurssien jakamiseen: Henkilön yhteiskunnallisesta asemasta riippumatta, syntyy arvostuksen kokemus ja saadaan kiitosta yhteisen päämäärän eteen tehdystä työstä. Kiitos ei ole taloudellinen korvaus, vaan ryhmän antama palaute. Palveluissa pyritään mahdollistamaan näihin kokemuksiin tiloja ja tilanteita.

4.3 Osallisuuden toteutumisen haasteita palveluissa

Vammaispalveluissa toiminnan edellytys on osallisuuden vahvistaminen. Toimintojen ja palveluiden välillä on usein erilaisia palveluita ja tukimuotoja, mikä voi heikentää tukea tarvitsevan henkilön vastavuoroisuuden ja yhteisöllisyyden kokemusta. Esimerkiksi henkilökunnan tiheä vaihtuvuus on merkityksellinen tekijä. (Isola & kump. 2017, 16.) Ympäristöissä ongelmia osallisuudelle ilmenee, kun törmätään vammattomien ehdoilla suunniteltuihin ratkaisuihin tai yhteisöjen asenneympäristöt syrjivät tukea tarvitsevia. (Järvikoski 2011, 106.)

Palveluita kehitettäessä asiakkaan oma ääni jää helposti kuulumattomiin. Asiakkaiden ja henkilöstön yhteiskehittäminen vaatii aikaa ja perehtymistä, jotta löydetään yhteiset toimivat kommunikaatiomenetelmät ja toimintamallit. Aika onkin valtava resurssi, josta monissa

palveluissa joudutaan tinkimään ja näin voidaan päätyä tekemään nopeita ratkaisuja henkilöstön kesken, mikä estää asiakkaan osallisuuden toteutumisen. (Isola 2017, 32.)

Koska ketään ei voida pakottaa tahtomaan, on palveluiden tehtävä pohtia mikä motivoi asiakasta tahtomaan ja rakentaa toimintamalleja näihin raameihin (Isola & kump. 2017, 15). Tässäkin osallisuuden toteutumisen suurimpia haasteita voi olla kommunikaation sujumattomuus. Mikäli emme ymmärrä toisiamme jää väärinymmärryksille ja ulkopuolisuuden tunteille tilaa. (Sorjonen & kump. 2026, 9.)

5 Viestintä tukea tarvitsevien asiakkaiden kanssa

5.1 Vuorovaikutuksen merkitys asiakaskokemukseen

Talvio & Klemola (2017) Toteavat johdannossaan, että palveluiden sisältö rakentuu vuorovaikutukselle. Se miten itse toimimme, vaikuttaa siihen, miten tilanteet koetaan ja miten ne lähtevät etenemään. Vuorovaikutustaitojen tärkeys korostuu erityisesti haastavien tilanteiden, yhteisten päätösten ja vahvojen tunnelatausten kohdalla.

Vuorovaikutus rakentuu ihmisten väliselle viestinnälle. Vuorovaikutuksen viestintämuotoja ovat sekä sanallinen että sanaton viestintä, jotka kertovat mitä haluamme vuorovaikutuksellamme ilmaista. Vuorovaikutuksen toteutuminen alkaa vasta, kun olemme saaneet yhteyden toiseen henkilöön. Vuorovaikutus onkin relationaalinen prosessi, eli vuorovaikutuksessa viestinnän lisäksi rakennamme suhdetta muihin. Vuorovaikutus edellyttää saavutettavaa viestintää kaikille yhdenvertaisesti. (Isotalus & Rajalahti 2017, 16-17.)

5.2 Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiomenetelmät palveluissa

Jokaisella ihmisellä on oikeus vuorovaikutukseen ja kommunikaatioon. Se on edellytys osallisuuden ja perusoikeuksien toteutumiselle. (Tukiliitto 2017.) YK:n yleissopimus määrittää artiklan 21 mukaan vammaisten henkilöiden sanan- ja mielipiteenvapaudesta ja tiedonsaannista seuraavasti:

> Sopimuspuolet toteuttavat kaikki asianmukaiset toimet varmistaakseen, että vammaiset henkilöt voivat käyttää oikeutta sanan- ja mielipiteenvapauteen, mukaan lukien vapaus etsiä, vastaanottaa ja välittää tietoja ja ajatuksia yhdenvertaisesti muiden kanssa sekä käyttäen kaikkia valitsemiaan tämän yleissopimuksen 2 artiklassa määriteltyjä viestintämuotoja.

Vuorovaikutuksen ja kommunikaation toteutuminen ovat perusoikeuksia ja näin ollen osa jokaisen itsemääräämisoikeutta. Itsemääräämisoikeus on jokaisen Suomen perusoikeusjärjestelmään kuuluvan oikeus. Perusoikeudet kattavat ne elämänalueet, joissa ihminen saa päättää itse omista asioistaan. Itsemääräämisoikeus ja perusoikeudet kulkevat vahvasti rinnakkain toisiaan tukien. Ilman itsemääräämisoikeutta on vaikeaa toteuttaa muita perusoikeuksiaan ja samalla perusoikeuksien sisällöt rakentavat ihmisen itsemääräämisoikeuden. (Lehti & kump. 2025, 146.)

Palveluissa korvaavat puheen- ja kommunikaation tukikeinot ovat osa työnkuvaa. Jokaiselle löytyy keino ilmaista itseään. Joskus se voi ottaa paljonkin aikaa, mutta yleensä lopputulos palkitsee. Erilaisista puhetta tukevista ja korvaavista menetelmistä, englanninkielinen käännös on Augmentative and Alternative Communication (AAC). Menetelmistä voidaan nostaa muutama pääkohta; Selkokieli, olemuskieli, tukiviittomat, kuva- ja esinekommunikaatio, piirtäminen ja kirjoittaminen, sekä kommunikaatiolaitteet. (Käypä hoito 2023.)

5.3 Viestintä toimintayksikössä

Viestintäosaamisella koetaan olevan vahva merkitys yhteisöllisyyden vahvistamisessa työyhteisöjen hyvinvoinnin, ilmapiirin ja sosiaalisten suhteiden kanssa (Kostiainen 2003, 128). Vammaispalveluissa viestinnän merkitys korostuu, sillä erilaisia viestinnän muotoja käyttäviä henkilöitä on paljon. Tämä voi usein myös haastaa ja aiheuttaa häiriöitä, kuten väärinymmärryksiä ja ulkopuolelle jäämistä, mikäli viestijät eivät ymmärrä toisiaan. (Hirvonen & kump. 2020,15.)

Viestinnän saavutettavuus onkin kaiken ydin, jotta jokainen pääsee mukaan viestimään ja vuorovaikutukseen. Viestinnän monimuotoisuus onkin tässä merkittävässä roolissa. Monimuotoisuuden avulla viestintää pyritään tehostamaan käyttämällä erilaisia viestinnän keinoja. Tämän päivän viestintää kuvataankin monikieliseksi, monimediaiseksi, teknologiseksi ja verkottuneeksi. (Hirvonen & Kinnunen 2020, 5.)

5.4 Sisäinen viestintä

Tukena Woimaamon sisällä viestitään päivittäisissä kohtaamisissa, tiedonkulussa, suunnittelussa ja päätöksenteossa. Tärkeää on, että kaikilla on selkeänä yhteiset tavoitteet ja päämäärät, ymmärrys omasta roolistaan ja toiminnan ajankohtaisista tapahtumista. Sisäisen viestinnän tulee olla saavutettavaa ja selkeää, sekä oikea-aikaista. Kun sisäinen viestintä on yhteisössä sujuvaa, mahdollistaa se myös laadukkaan ja arvojen mukaisen ulkoisen viestinnän. (Small 2023, 3-4.)

5.5 Ulkoinen viestintä

Ulkoinen viestintä on osa myös palveluiden myyntityötä. Hyvinvoivat asiakkaat ja henkilöstö viestivät positiivista kuvaa myös ulos. Yhteistyökumppaneiden, tilaajien, läheisten ja muun verkoston kanssa viestitään kohtaamisissa, viestein, sähköisesti ja puhelimitse.

Teknologian tuomat mahdollisuudet ja erityisesti sosiaalisessa mediassa tapahtuva viestintä on noussut merkittäväksi väyläksi luoda sidosryhmiä ja tuoda palvelua, yhteisiä arvoja ja strategiaa näkyväksi. Teknologian mahdollistamien viestintäväylien käyttö on parhaimmillaan koko organisaation yhteinen tehtävä. Kaikki yhteisön jäsenet voivat olla viestinnän vastaanottajia, kuin myös viestinnän tekijöitä. Yhteinen ulkoinen viestintä ei rajoitu vain organisaation sisälle, vaan toimijat voivat luoda palvelusta mielikuvia myös omissa sähköisissä medioissaan työn ulkopuolella. (Isotalus & Rajalahti, 56-57.)

5.6 Roolit viestinnässä

Ryhmissä viestintä alkaa koostua hajallaan olevasta tiedosta omaksi maailmakseen ja myös hiljaista tietoa, jota ei välttämättä muuten ilmaista voi nousta esiin (Väisänen & kump. 2009, 13). Roolit jakautuvat usein sen mukaan, mikä tehtävä kullakin kyseisessä yhteisössä on. Johtajalla on merkittävä rooli, miten hän tukee yhteisöä saavuttamaan yhteiset työskentelytavat ja tavoitteet huomioiden kaikki ryhmän jäsenet. Myös henkilöiden persoonat ja kokemukset ryhmässä olemisesta vaikuttavat roolien muodostumiseen. Rooleja voidaan etukäteen sopia virallisesti, kuten puheenjohtajuus, sihteeri ja tarkastaja. Myös epävirallisia rooleja yleensä syntyy toiminnan edetessä, kuten joku erityisen aktiivinen, tai vastaavasti passiivinen osallistuja. (Helsingin Yliopisto. nd.)

Viestinnässä tavoitteena on avoin dialogisuus, jolloin ollaan keskusteluyhteydessä arvostaen toinen toistaan, vaikka nimellisiä roolijakoja olisikin ryhmässä tehty. Toisen ei tarvitse muuttaa omaa ajatustaan, vaan jokaisen osallistujan mielipide on yhtä arvokas. Toisinaan roolit ryhmässä voivat hallita ja keskustelu eksyä monologiksi, joka on vain toisen

yksinpuhelua kuuntelematta toista. Mikäli ryhmässä on hallitseva keskustelija, voi hänen puheensa olla niin sanottua autoritaarista, jäykkää ja taipumatonta, jota muiden on vaikea kiistää tai haastaa ja puhuja ei päästä näin avointa keskustelua lähelleen. (Väisänen & kump. 2009, 11-12.) Näin korostuu ryhmässä johtajan fasilitoinnin taidot, jotta jokainen osallistuja voi kokea olevansa yhdenvertainen ja tulleensa kuulluksi. Kuuntelemisen taito onkin usein vaikeampaa kuin puhuminen. (Väisänen & kump. 2009, 19.) Tämä on erityisen tärkeää huomioida puhetta tukevia tai korvaavia menetelmiä käyttävien henkilöiden kanssa, jottei heidän ääntään ohiteta, sillä joillakin voi kestää ajallisesti mielipiteensä esiin tuominen muita kauemmin.

6 Asiakkaan toimijuutta tukeva kehittäminen

6.1 Yhteiskehittäminen

Muun muassa sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittää palveluille vaatimuksen asiakaslähtöisestä ja osallisuutta vahvistavasta työotteesta. Asiakaslähtöisten palvelujen kehittäminen edellyttää myös ammattilaisten välistä yhteistyötä, tiedon jakamista ja olemassa olevien toimintatapojen yhteistä arviointia. Tavoitteena ei ole valmiiden kaavojen toistaminen, vaan törmäyttää rohkeasti ajatuksia ja näin vuoropuhelun kautta lisätä ymmärrystä muiden tavasta hahmottaa esillä olevaa asiaa, kuten esimerkiksi erilaisista ratkaisuista sujuvaan kommunikaatioon. (Hietala & kump 2018, 10.)

Yhteiskehittämisessä johtajien ja ammattilaisten on kyettävä tunnistamaan ja luopumaan omista ennakkoajatuksista toisia ammattikuntien edustajia kohtaan, jotta voidaan säilyttää vastavuoroinen ja avoin keskustelu. Oleellista on myös ammattilaisen oma aito kiinnostus lähteä jakamaan ajatuksia ja myös rohkeasti nostaa keskusteluun vaikkapa omaan rooliinsa tai muutokseen liittyvä epävarmuus, sekä vastaavasti oma osaamisen hyödyntäminen. (Hietala & kump 2018, 19.)

6.2 Yksiköiden välisen yhteistyön tavoite opinnäytetyössä

Tässä opinnäytetyössä yhteiskehittäminen kohdistuu erityisesti päiväaikaisten toimintayksiköiden ja niiden henkilöstön väliseen tiedon jakamiseen. Muiden yksiköiden vastuuhenkilöiden haastattelujen avulla selvitetään erilaisia käytäntöjä, joilla tukea tarvitsevien asiakkaiden toimijuutta tuetaan yksiköiden sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä, sekä nostetaan

esiin tätä haastavia tekijöitä. Oman yksikön henkilöstön näkemykset puolestaan tuovat esiin toimintaympäristön nykyisiä käytäntöjä, vahvuuksia ja kehittämistarpeita. Näiden näkökulmien yhdistäminen ja teoriapohjaan nojaava tieto mahdollistavat olemassa olevien toimintatapojen tarkastelun ja uusien kehittämismahdollisuuksien tunnistamisen yksikön sisällä.

7 tarkoitus, tavoitteet ja kysymysasettelu

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, millaisena henkilöstö, sekä vastuuhenkilöt näkevät tukea tarvitsevien asiakkaiden roolin päiväaikaisten yksiköiden sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä tällä hetkellä. Tutkimuksella pyrittiin selvittämään toimijuuden haasteita, minkälaisia käytäntöjä asiakkaan toimijuuden vahvistamiseen on käytössä, sekä millaisena henkilöstön, johtamisen ja organisaation vaikutus tässä näyttäytyy. Tutkimuskysymyksiin vastauksia nousi myös yksiköiden kehittämistarpeista ja ideoista asiakkaan viestijäroolin tukemiseksi ja vastaamaan vammaispalvelulaissa (675/2023. 26§ & 27§) määriteltyyn päivätoiminnan sekä työtoiminnan tavoitteisiin tukea asiakkaan osallisuutta, sosiaalista vuorovaikutusta, toimintakykyä ja omia vahvuuksia näin viestinnän näkökulmasta. (Lehti & kump. 2025, 446.)

Tavoitteena oli tuottaa tietoa hyödynnettäväksi oman yksikön viestinnän käytäntöihin ja toimintamalleihin yhteiskehittämisen keinoin.

7.1 Työn tarkoitukseen perustuvat kysymykset

1. Miten tukea tarvitsevan rooli näyttäytyy päiväaikaisen toimintayksikön sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä tällä hetkellä?
2. Mitkä tekijät rajoittavat ja mitkä edistävät asiakkaan toimijuutta viestinnässä?
3. Mitä keinoja ja toimintamalleja voidaan tuoda arkeen, jotta asiakkaan toimijuutta viestinnässä voidaan vahvistaa henkilöstön ja vastuuhenkilöiden näkökulmasta?

8 Menetelmällinen toteutus

Opinnäytetyöni toteutin laadullisena tutkimustyönä, jossa kartoitettiin tukea tarvitsevien asiakkaiden roolia viestinnän toimijoina henkilöstön ja vastuuhenkilöiden näkökulmasta käyttämällä puolistrukturoitua teemahaastattelua. Tulosten analyysi on toteutettu laadullisen sisällönanalyysin keinoin.

Oma työnkuvani päiväaikaisen toiminnan yksikön johtajana mahdollisti muiden haastateltavien vastuuhenkilöiden kanssa ammatillisen yhteisyyden kokemusta, joka tukee jaettua tapaa ymmärtää ja nähdä tutkimusaiheen näkökulmia (Tienari & kump. 2005, 86). Tämä myös vahvisti mahdollisuutta keskittyä toimintatapoihin, jotka ovat tutkimuksen fokuksessa (Kallinen & Kinnunen 2021). Vastuuhenkilöiden haastatteluja on toteutettu ryhmäkeskusteluna, sekä yksilöhaastatteluna.

Tukena Woimaamolla aineisto on kerätty ja lopuksi arvioitu henkilöstön yhteisissä palavereissa. Toteutuksessa on käytetty haastattelukysymysten lisäksi yhteiskehittämistä tukevaa visuaalista toimintamallia, jonka ajatusta havainnollistan tulosten kehittämistarpeet osiossa kuvalla 1. Menetelmä mahdollisti henkilöstön kokemusosaamisen yhdistämisen muiden yksiköiden hyviin käytäntöihin. Samalla se myös tuki henkilöstön osallistumista kehittämistyöhön ja arviointiin. Tässä menetelmissä on huomioitu oma asemani esihenkilönä mahdollistamalla henkilöstön ohjata keskustelua itse.

8.1 Toteutuksen etenemiskaavio

Taulukko 1. Etenemiskaavio

8-9/2026 Alkukartoitus
Tutkimussuunnitelma ja teoreettinen pohjatyö. Selvitetään viestinnän nykytilaa ja toteutetaan haastatteluja Tukenan päiväaikaisen toiminnan vastuuhenkilöille ja Woimaamon henkilöstölle. Tuloksista todetaan havainnot asiakkaiden roolista tällä hetkellä ammattilaisten näkökulmasta, sekä kootaan niistä kirjallinen kuvaus.
10/2026 Kerätyn aineiston analyysi
Analysoidaan kerätty tieto
10/2026 Arviointi ja kehittäminen
Tulosten pohjalta raportti asiakkaiden nykyisestä roolista, toimijuutta vahvistavien ja estävien tekijöiden tunnistamista.
10/2026
Viimeistellään kehittämistarpeita ja ehdotuksia arvioinnin pohjalta ja jaetaan saadut tulokset yksikköön. Tavoitteena löytää uusia ratkaisuja asiakkaan toimijuuden vahvistamiseksi viestijänä ja nostaa viestinnän merkitys pysyväksi osaksi toiminnan osallisuutta ja toimijuutta vahvistavia rakenteita.

8.2 Tutkimuksen suunnittelu

Opinnäytetyöni alkuperäinen suunnitelma toteuttaa viestinnän kehittämistä asiakaslähtöisellä toiminnallisella tutkimustyöllä, ei valitettavasti ollut mahdollista Satakunnan hyvinvointialueen linjausten mukaisesti. Koska aihe oli mielestäni tärkeä ja oman yksikkömme kehittämistyön ytimessä, syntyi suunnitelmasta kuitenkin asiakastoimijuutta pohtiva, uudella henkilöstö ja vastuuhenkilönäkökulmalla toteutettu tutkimussuunnitelma.

Työn pohjaksi halusin kerätä vahvan teoriapohjan, jonka avulla asiakkaan toimijuutta, osallisuutta ja asemaa voidaan tarkastella monipuolisesti erityisesti nyt, kun asiakkaan oma ääni ei työssä näy. Tämä tukee laadullisen, eli empiirisen tutkimustyön toteutusta. Teoriapohja myös kulkee työssä jäsenneltynä tietona, mitä jo aiemmin aiheesta on tutkimuksissa esitetty. Tämä tukee kehittämisnäkökulmaa ja haastatteluaineistosta nousevien havaintojen analysointia. (Kallinen & Kinnunen 2021.)

8.3 Haastattelut

Haastatteluja varten pohdin muutamia pääkysymyksiä, joilla vastattaisiin tutkimuskysymyksiini. Näin haastattelut toteutuvat puolistrukturoidusti ja antavat tilaa vastaajan tavalle nostaa aiheen asioita esiin. Haastattelupohjassa tuon esiin tutkimukseni tarkoituksen ja tavoitteen, sekä huomioin vapaaehtoisuuden. (LIITE 1.) Kaikki kerätty tieto tallennettiin kirjallisessa muodossa sähköiseen tiedostoon, eikä näistä voi tunnistaa yksittäisiä henkilöitä tai yksiköitä.

Kysymyspohjat muiden yksiköiden vastuuhenkilöille lähetin sähköpostitse ennakkoon tutustuttavaksi ja ilokseni tästä syntyi ajatus ryhmäkeskustelulla toteutettavasta tiedonkeruusta TEAMS-yhteydellä, johon osallistui itseni lisäksi 3 vastuuhenkilöä. Tässä ryhmäkeskustelussa fokus oli käsiteltävissä pääkysymyksissä, ja vetäjänä toimin vain fasilitaattorina antaen ryhmän ohjata keskustelua kannustaen jakamaan mielipiteitä. Tämä mahdollisti ryhmän luovuuden ja potentiaalin hyödyntämisen, sekä nosti ilahduttavasti esiin uusia näkökulmia ja toinen toiselta saatuja oivalluksia. Avoin ilmapiiri mahdollisti ryhmän jäsenten nostaa esiin todellisia mielipiteitä ja ajatuksia, jolloin haastattelu toteutui luonteeltaan ryhmäkeskusteluna. (Valtonen 2005, 187-189.)

Yksi haastattelu toteutettiin yksilöhaastatteluna lähitapaamisena. Tässä toteutuksessa korostuu aina haastateltavan ja haastattelijan vuorovaikutuksellisuus, sekä myös ympäristövaikutukset. Haastattelua onkin mielekästä tarkastella myös keskusteluna. Tässä haastateltavan on mahdollista vahvistaa sanallista kerrontaa myös erilaisin välinein, kuten tässä yhteydessä sain konkreettisesti tutustua käytettäviin kommunikaatiotuen välineisiin. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 9-10.)

Woimaamon oma henkilöstö sai myös selvityksen tutkimuksestani ja samat pääkysymykset pohdittavakseen ennakkoon. Tiedonkeruu aiheesta tapahtui henkilöstön yhteisessä kehittämispalaverissa Woimaamolla, johon kaikki 6 työntekijää osallistuivat. Tiedostaen oman asemani esihenkilönä, ohjasin henkilöstön pohtimaan yksikön näkökulmia yhdessä johtamatta keskustelua itse. Toinen palaveri käytiin vastuuhenkilöiltä saatujen aineistojen pohjalta, jossa muiden hyviä käytäntöjä nostettiin esiin. Tämän pohjalta tunnistettiin oman yksikön kehittämistarpeita ja kerättiin henkilöstöltä aineiston pohjalta nousevia ajatuksia ja ideoita asiakorttitaulun avulla.

8.4 Aineiston analyysi

Haastatteluista keräämäni aineiston analysoinnin toteutin laadullisen sisällönanalyysin avulla, jonka toteutus on kolmivaiheinen; valmistelu, -analyysi ja raportointivaihe (Elo & kump. 2022, 216). Menetelmäni perusta oli selvittää mitä ja mistä asioista, aiheista ja teemoista kerätty aineisto kertoo käyttämällä työtapana tietojen koodausta. Koodauksella tarkoitetaan tässä yhteydessä saadusta aineistosta poimittujen tutkimuskysymyksiini ja teoreettiseen pohjaan vastaavien asioiden ryhmittelyä ja kokonaisuuksien muodostamista. (Vuori 2021.)

Sisällönanalyysissä asioiden tiivistys ja luokittelu ovat koko analyysin ydin (Vuori 2021). Analyysissä tutkimuskysymyksiin vastaavia tarkasteltavia pääaiheita oli muun muassa, millaisena tukea tarvitsevan rooli näyttäytyi päiväaikaisen toiminnan sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä, sekä millaisia toimijuutta rajoittavia ja vahvistavia ilmiöitä haastateltavien näkemyksen mukaan oli havaittavissa. Myös henkilöstön ja organisaation vaikuttavuutta toimijuuden mahdollistajina tai rajoittajina nousi tarkasteluun.

Analyysi aloitetaan perehtymällä kerättyyn aineistoon kokonaisuutena. Materiaalia oli melko paljon ja tässä kohtaa tarkastelun ulkopuolelle jätin kaiken ylimääräisen sisällön, joka ei vastannut tutkimuskysymyksiin. Koko aineiston läpi käyminen useaan kertaan selvensi tutkimuskysymyksiin vastaavia olennaisia havaintoja ja ilmauksia. Tämän työvaiheen toteutin niin sanottuna käsityönä ajatuskarttamallilla, eli ilman sähköisiä ohjelmia. Valmiin listan siirsin sähköiseen analyysitaulukkopohjaan, joka toimisi koko analyysini pohjana. (Elo & kump. 2022, 220.)

Aineistosta nousseiden olennaisten alkuperäisilmausten pelkistäminen oli seuraava työvaihe. Oleellista on saada säilymään haastateltavan sanoma myös pelkistetyssä versiossa. Tässä kiinnitin huomiota aineistosta nouseviin samankaltaisuuksiin ja toistuviin näkemyksiin. Näiden versioiden samankaltaisuuksia yhdistämällä alkoi syntyä ajatus aiheiden alaluokista. Alaluokkia yhdistämällä muodostui laajempia pääluokkia, joiden tarkoitus oli toimia tutkimuskysymysten keskeisinä kokonaisuuksina. Tässä pääluokkien tarkastelussa huomioin myös tietoperustan, jossa keskeisiä näkökulmia olivat myös samat teemat. Teoriatieto tuki saatua aineistoa ja sen tulkintaa. Analyysissä nousi kuitenkin tutkimuksen kannalta myös hyviä uusia näkökulmia haastatteluaineiston pohjalta. (Elo & kump. 220.) Analyysin tuloksena muodostuneet luokittelut toimivat opinnäytetyöni tulosten perustana. Esimerkkinä analyysin toteutuksesta havainnollistan taulukolla 2.

Taulukko2. Sisällönanalyysin luokittelu

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Asiakaskokoukseen varataan ihan koko päivä aikaa ja vain muutama tärkeä asia nostetaan listalle	Asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävä aika tukee mielipiteiden selvittämistä	Osallistava kokousrakenne	Toimijuutta mahdollistavat tekijät
Asiakas toimii ensin itse viestinviejänä esimerkiksi asuntolaan ja vasta sitten ohjaaja auttaa, jos tarvitaan.	Asiakkaalle annetaan mahdollisuus välittää viesti itse	itsenäisen viestinnän tukeminen	Asiakkaan rooli viestinnän toimijana
Jokainen työntekijä on ”Kommunikaation toteutumisen portinvartija”	Henkilöstön toiminta määrittää osallistumisen mahdollisuuksia	Ammattilaisten valta ja vastuu	Henkilöstö ja organisaatio toimijuuden mahdollistajana
Kommunikaatiotuen yhteistä arviointia asiakkaan muun verkoston kanssa tarvitaan, jotta löydetään toimivia keinoja.	tuen onnistuminen edellyttää verkostoyhteistyötä	Moniammatillinen yhteistyö	Toimijuutta mahdollistavat tekijät
Millaista kieltä käytetään asiakkaiden kanssa? Puhutaanko aikuisten kieltä?	Kielenkäyttö vaikuttaa asiakkaan asemaan	Aikuisuutta kunnioittava kieli	Henkilöstö ja organisaatio toimijuuden mahdollistajana
Sisäisen Takomo-koulutusalustan merkitys, kun räätälöidään yksikön tarpeisiin suunnattua koulutusta ja tullaan ihan yksikköön asti kouluttamaan.	Koulutus voidaan kohdentaa myös suoraan yksikön tarpeisiin	Osaamisen johtaminen	Henkilöstö ja organisaatio toimijuuden mahdollistajana
Isoon koko talon yhteiseen asiakaskokoukseen on vaikea saada jokaisen ääntä kuuluviin	Suuret ryhmäkoot haastavat mielipiteen ilmaisemista	Ryhmäkoot	Toimijuutta rajoittavat tekijät
Tulkkipalvelujen käyttö vielä vähäistä päiväaikaisessa toiminnassa tukemaan asiakkaan äänen kuulumista.	Olemassa olevaa tukea ei hyödynnetä täysimääräisesti	Tukipalveluiden hyödyntäminen	Kehittämistarpeet

9 Tulokset

Tulokset muodostuivat kerätyn ja analysoidun materiaalin pohjalta. Tuloksissa kulkee rinnakkain sekä muiden päiväaikaisen toiminnan yksiköiden vastuuhenkilöiden, että Woimaamon henkilöstön aineiston analyysit. Näistä syntyneet pääluokat ohjaavat tulosten raportointia. Tarkastelussa kiinnitin huomiota, missä näkemykset kohtasivat, missä erosivat ja mitä muiden yksiköiden käytännöistä nousi oman yksikön kehittämiseen asiakkaan viestijäroolin vahvistamisessa.

9.1 Asiakkaan rooli viestinnän toimijana

Kaikissa yksiköissä on toimintakyvyltään hyvin vaihtelevia asiakkaita. Esimerkiksi Woimaamon työtoiminnan ryhmässä toimivat asiakkaat pystyvät suoriutumaan viestijän roolista erittäin itsenäisesti ja ottavat aktiivisesti kantaa suoraan puheella, kun taas toisissa yksiköissä on myös vain olemuskieltä käyttäviä asiakkaita, jotka tarvitsevat ohjaajan tuen kaikessa päivittäisessä toiminnassaan. Roolien jakautuminen ja siihen tarvittavat tukikeinot ovat siis hyvin erilaisia, mikä näkyi aineistoissa.

Sekä muiden yksiköiden vastuuhenkilöiden, että Woimaamon henkilökunnan vastausten perusteella yksiköiden sisäiseen ja ulkoiseen viestintään käytettäviä kanavia ja keinoja löytyi runsaasti. Näitä olivat muun muassa WhatsApp, tekstiviestit, kalenterit ja suunnittelutaulut, soitot, sähköpostit, muistiot, kirjeet, muistilaput ja Some-alustat. Vastuuhenkilöiden aineistosta nousi myös päivittäiskirjauksen merkitys viestinnän näkökulmasta. Läheiskirjeet toimivat yksiköiden omavalvonnan raportteina, mutta kummastakin aineistosta selvisi, että tämän konkreettiseen toteutukseen asiakkailla ei roolia juurikaan ollut.

Sisäisen viestijän rooli nousi vahvimmin näkyväksi asiakaspalaverien ja kokousten kautta, joissa kaikkien on mahdollisuus tuoda esiin mielipiteitä ja ajatuksia, sekä kuulla ajankohtaisista yhteisistä asioista. Myös toiminnan suunnitteluun ja palautteen antamiseen oli asiakasta osalistavia erilaisia käytäntöjä, kuten pienryhmien omat viikkosuunnitelmat. Sekä Woimaamon, että muiden yksiköiden aineistosta nousi jo käytössä olevia käytäntöjä kokouksien ja palaverien asiakasosallisuuden vahvistamiseen, kuten puheenjohtajuus ja sihteerin roolit asiakkailla, joita tarvittaessa tukee henkilöstön edustaja.

Vastauksissa käsiteltiin paljon myös digitalisaation mahdollisuuksia vahvistaa asiakkaan roolia toimijana. Osalla muiden yksiköiden toimintaa oli jo käytössä erilaisia digi- ja someryhmiä, joissa asiakkaat toimivat erilaisissa rooleissa tuottamassa sisältöä yksikön tarpeisiin muun muassa kuvaamalla, tekstinkäsittelyllä ja kertojina videoilla. Myös yksikköön tuleville vierailijoille, kuten opiskelijoille ja muille tutustujille on aineistojen mukaan kaikissa yksiköissä asiakkailla vahva rooli asiantuntijana esitellä päiväaikaisen toiminnan arkea. Useammassa yksikössä on tehty myös esittelyvideoita, joissa asiakkaat toimivat kertojina.

9.2 Toimijuutta rajoittavat tekijät

Kummastakin aineistosta nousi esiin, että osallistumismahdollisuuden olemassaolo ei vielä itsessään varmistanut asiakkaan äänen kuuluvaksi tulemista. Esimerkiksi ryhmäkoot koko talon yhteisissä kokouksissa ovat kaikissa yksiköissä suuria, ja käytettävän ajan rajallisuus huomioida kaikkien kommunikaatiotarpeita riittävästi koettiin toimijuutta ja osallisuutta haastaviksi tekijöiksi. Tämä nousi myös esiin molempien aineistojen osalta päivittäiskirjausten

reaaliaikaisen ja asiakkaan osallistavan toteuttamisen mahdollistamisessa, joka ryhmätoiminnoissa haastaa erityisesti.

> Jos mennään liian kovalla vauhdilla eteenpäin, kaikki eivät ehdi mukaan. (Vastuuhenkilö 1)

Toimijuutta koettiin rajoittavan myös, että viestintää tapahtuu monissa kanavissa ja monen ihmisen kautta, niin joku voi jäädä tästä syystä tiedon ulkopuolelle. Tämä haaste voi osua asiakkaalle välillisesti ohjaajien kautta tai suoraan. Tätä teemaa nostettiin esiin molemmissa aineistoissa, mutta vastuuhenkilöiden osalta ehkä enemmän henkilöstönäkökulmasta. Woimaamolla tämä esimerkiksi näkyi infokirjeen osalta, joka osalle asiakkaista menee sähköisesti ja osalle kirjeenä, niin helposti joltakin menee tieto kokonaan ohi.

Sujuvan kommunikaation haasteeksi koettiin myös liian vaikeat tukimuodot. Muiden yksiköiden aineistosta nousi esiin huomioita asiakkaalle ja hänen verkostolleen liian haastavista puhetta tukevista ohjelmista, joita tästä syystä ei haluta edes käyttää ja kiinnostus tukilaitteisiin lopahtaa ylipäätään. Woimaamolla oli nähty haasteena myös se, ettei asiakas välttämättä halua tai jopa häpeää tuoda esiin todellista tuen tarvettaan ja siksi ei saa ääntään kuuluviin. Näissä aineistoryhmien havainnoissa yhdistyikin esiin nostettu verkostotyön merkitys, jotta asiakkaan todelliset tarpeet voitaisiin mahdollisimman hyvin selvittää ja myös jatkossa arvioida. Haasteeksi koettiin niin muiden yksiköiden, kuin Woimaamonkin aineistosta, ettei kommunikaation tukimuotoja ole joillakin asiakkailla vuosiin arvioitu tai päivitetty.

Vastuuhenkilöiden vastauksista henkilöstölähtöinen toimintamalli koettiin asiakkaan toimijuutta rajaavana tekijänä, kuten esimerkiksi yksikössä järjestettävien tapahtumien suunnittelu vain henkilöstön toimesta. Aineistosta nousi myös vastuuhenkilöiden näkemys henkilöstösidonnaisuuden haasteesta. Tästä esimerkissä vain yhden henkilön vastuulla on järjestää asiakaskokous ja jos hän on pois, jää kokous pitämättä.

9.3 Toimijuutta mahdollistavat tekijät

Vastuuhenkilöiden aineistosta toimijuutta vahvistaviin tekijöihin nousi kirkkaimpana sujuvan kommunikaatiotuen lisäksi aika. Asiakkaiden tarpeisiin nähden riittävä aika tukee mielipiteiden selvittämistä ja antaa tilaa kommunikaation mahdollistumiselle. Hyvänä käytännön esimerkkinä yhdessä yksikössä on varattu asiakaskokoukselle koko päivä aikaa ja kokouslistalla on vain muutama asia ja näin mahdollistetaan kaikkien osallisuuden toteutumista.

Kummassakin aineistossa kuvattiin riittävän kommunikaatiotuen olevan merkittävässä roolissa asiakkaan osallisuuden ja toimijuuden toteutumisessa. Vaikka käytäntöjä ja

toteutuskeinoja olikin erilaisia, oli peruselementteinä kuitenkin samat tukimuodot, kuten selkokieli, kuvat, eleet, ilmeet, kirjoittaminen, tukiviittomat ja kommunikaattorit. Hyvänä käytännön nostona yhden yksikön kommunikaation ja osallisuuden vahvistamiseen vastuuohjaaja oli rakentanut itse katsekehikon, jonka avulla asiakas pystyi tekemään valintoja. Woimaamon henkilöstön aineistossa esimerkiksi kuvien käytön lisääminen valintojen tueksi tunnistettiin kehittämistarpeeksi.

Aineistosta nousi myös kalenterikäytäntöjen olevan merkittävä tuki asiakkaan arjen viestinnässä niin henkilöstö kuin vastuuhenkilöiden kokemuksien mukaan. Tässä huomioita kiinnitettiin myös visuaalisen viestinnän vaikuttavuuteen, sillä kalentereissa käytetään paljon kuvia, joiden avulla asiakkaan viestinviejän roolia vahvistetaan.

9.4 Henkilöstön ja organisaation rooli asiakkaan toimijuuden toteutumisessa

Aineistoon eniten keskustelussa nousseita vastauksia kertyi henkilöstön ja johtamisen roolista. Sekä vastuuhenkilöiden, että Woimaamon henkilöstön vastauksissa korostui johtajan ja työntekijöiden toimintatapojen vaikutus siihen, millaisia mahdollisuuksia asiakkaalla on osallistua viestintään ja toimia itse viestin viejänä. Yhdessä haastattelussa henkilöstön asemaa kuvattiin osuvasti:

> Henkilöstö on kommunikaation toteutumisen portinvartija. (vastuuhenkilö 2)

Tämä kuvaa henkilöstön merkittävää asemaa asiakkaan viestinnällisen toimijuuden mahdollistamisessa. Molemmista aineistosta nousi kokemus henkilöstön vaihtelevasta kommunikaatiosaamisesta ja motivaatiosta sen käyttöön ja kehittämiseen.

Kerätystä aineistosta kokonaisuudessaan korostui henkilöstön vastuu antaa asiakkaalle aikaa, soveltuvien kommunikaatiokeinojen käyttäminen sekä asiakkaan oman toiminnan mahdollistaminen eikä puolesta toimiminen huomioimalla yksilöllisiä tarpeita. Vastuuhenkilöiden aineistosta nousi esimerkki, jossa asiakkaan annetaan itse toimia viestijänä päivätoiminnan ja asumisen välillä. Ohjaaja auttaa vasta sitten, mikäli asiakas ei itse asiaa ole saanut vietyä perille. Pohdintaa käytiin myös siitä mikä merkitys on sillä, annammeko asiakkaalle ”muistilapun” jonka avulla hän voi kertoa asiansa, vai onko mukana kaikenkattava infokirje, jonka läheinen vain suoraan voi lukea. Mahdollistuuko asiakkaan oma aktiivinen toimijuus vai onko hän viestinnän kohde. Tärkeä huomio oli myös esiin noussut kielellinen kohtaaminen isona osana viestintää. Puhutaanko aikuisille aikuisten kielellä ja millaisia mielikuvia käytetyt termit antavat.

Organisaation ja johtamisen vaikuttavuudesta vastuuhenkilöiden aineistosta nousi vahvasti näkemys, että Tukenalla viestintä koetaan merkittävänä osana palvelua, asiakasosallisuutta

tukevaan viestintään kannustetaan ja siihen tarjotaan mahdollisuuksia kouluttautua. Esimerkkinä mainittiin Tukenan oma koulutusalusta Takomo, jonka kautta voidaan tulla myös yksikköön räätälöimään tarvittavaa koulutusta. Vertaisoppimisen ja yhteiskehittämisen mallia tuotiin vastauksissa myös esiin. Hyvien käytäntöjen jakaminen ja toisilta oppiminen ovat vastaajien mielestä arvokkaita.

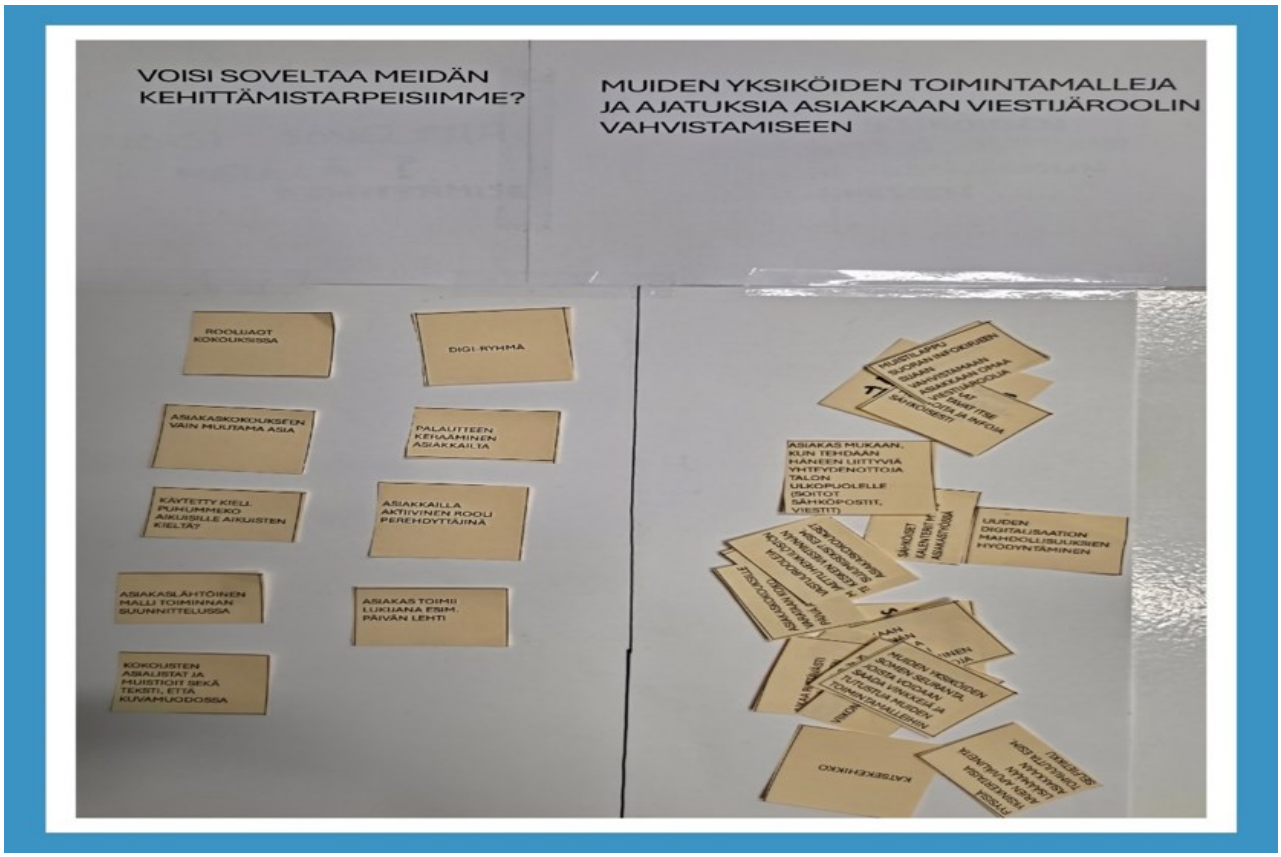
> Ei riitä, että kouluttaudutaan, vaan opitut asiat tulisi tuoda myös arkeen. (vastuuhenkilö 3)

Koettiin myös tärkeänä, että omaa osaamista jaettaisiin ja otettaisiin konkreettisesti käyttöön. Woimaamon henkilöstön vastauksissa johtamisen vaikuttavuudesta tuotiin esiin se, että kun henkilöstölle mahdollistuu aikaa myös työn yhteiselle suunnittelulle, tukee se myös asiakkaan toimijuutta vahvistavien mallien suunnittelua ja rakentumista.

9.5 Aineistosta nousseet kehittämistarpeet

Haastatteluaineistosta nousi useita asiakkaan viestijäroolin vahvistamiseen liittyviä kehittämistarpeita yksikön toimintamalleihin. Näitä tarpeita havaittiin erityisesti asiakkaan aktiivisemman viestijäroolin mahdollistamiseen, kommunikaatiotuen aktiiviseen vahvistamiseen, henkilöstön osaamisen tukemiseen, sekä osallistumista tukevien toimintamallien kehittämiseen. Lisäksi digitaalisten mahdollisuuksien ja asiakkaiden aktiivisen osallistamisen sosiaalisen median sisällöntuotantoon todettiin kehittämistarpeeksi. Tulkkipalveluiden hyödyntäminen tulevaisuuden päiväaikaisen toiminnan palveluissa tunnistettiin myös varteen otettavana kehittämiskohteena.

Muiden yksiköiden hyviä käytäntöjä vastuuhenkilöt toivat esille muun muassa asiakkaiden aktiivisesta osallistumisesta sosiaalisen median suunnitteluun, kuvaamiseen ja toteuttamiseen, sekä myös pienryhmätoimintana erilaisia some-ryhmiä. Myös asiakaskokouskäytäntöihin ja viestijäroolin vahvistamiseen aineistosta nousi esimerkkejä. Näitä käytäntöjä keräsin asiakorteille, joista Woimaamon henkilöstö pohti yhdessä mahdollisuuksia hyödyntää oman yksikön asiakastoimijuuden vahvistamisessa. Tätä aineiston käsittelyä yksikön palaverissa havainnollistan kuvalla 1.



Kuva1. Asiakorttitaulu henkilöstön työkaluna jäsennellä tuloksia

10 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

10.1 Johtopäätökset

Haastattelumateriaalin perusteella voidaan todeta, että asiakkaan viestijäroolia tuetaan päiväaikaisessa toiminnassa monin eri tavoin. Toimijuuden toteutumisessa voidaan havaita kuitenkin vaihtelua käytettävien menetelmien, toimintatapojen ja osallistumismahdollisuuksien välillä.

Tulosten perusteella henkilöstön rooli asiakkaan toimijuuden ja osallisuuden toteutumisessa on keskeinen. Ammattilaisten toimintatavat voivat vahvistaa asiakkaan itsenäistä viestijäroolia, tai rajata sitä esimerkiksi tilanteissa, joissa viesti viedään asiakkaan puolesta. Asiakkaalle tulee mahdollistaa osallistuminen viestinnän suunnitteluun, toteuttamiseen ja arviointiin. Tämä edellyttää yhteisten toimintatapojen kehittämistä ja henkilöstön osaamisen vahvistamista.

Kiire, suuret ryhmäkoot, henkilöstölähtöiset ja henkilösidonnaiset toimintamallit ja vaihteleva kommunikaatio-osaaminen voivat merkittävästi rajata osallistumista. Roolien selkeyttäminen ja mahdollistaminen, riittävän ajankäytön huomioiminen ja yksilöllisen tuen mahdollisuuksien vahvistaminen taas tukevat asiakkaan omaa toimijuutta. Yksiköiden välinen yhteistyö jakamalla osaamista ja hyviä käytäntöjä näissä teemoissa tarjoaa mahdollisuuksia kaikille löytää uusia oivalluksia. Tällä voidaan löytää pohjaa oman yksikön kehittämistyön suunnitteluun vahvistaa asiakkaan omaa toimijuutta, joka peilaa suoraan myös Tukenan yhteisiin arvoihin.

10.2 Kehittämisehdotukset omaan yksikköön

Tulosten perusteella käytettäviä viestinnän kanavia on päiväaikaisessa toiminnassa käytössä runsaasti. Näiden käyttöön asiakkaiden aktiivisen osallistamisen menetelmiä vain tulisi kehittää yhdessä koko henkilöstön kanssa, jolloin asiakas nähdään viestinnän vastaanottajan sijaan aktiivisena toimijana itse. Yhteiskehittämisen mallia hyödyntäen voitiin ammattilaisten hyvistä käytännöistä poimia monta yhtenevää osaa omiin kehittämisehdotuksiin.

Aineiston pohjalta keskeisenä kehittämisehdotuksena syntyi pienryhmätoimintana toteutettava viestinnänryhmä, joka voisi parhaimmillaan vastata useampaan kehittämisen kohteeseen. Pieni ryhmä mahdollistaa yksilöllisten kommunikaatiomenetelmien huomioimisen ja asiakas itse pääsisi vahvemmin osalliseksi ryhmän toiminnan suunnitteluun ja vaikuttamaan mistä ja miten yksikössä viestitään. Pienryhmässä riittävää aikaa toteutukselle ja käsiteltäviä aiheita on helpompi rajata, jolloin henkilöstön rooli toimijuuden mahdollistajana helpottuu. Erilaisia rooleja ryhmän sisällä voidaan jakaa sujuvasti vaihtelevalla kokoonpanolla, joka voi edesauttaa myös hyvien toimintamallien kehittymistä isompia kokouksia varten. Tässä myös digitaalisten mahdollisuuksien hyödyntäminen nousee merkittävään rooliin ja niin sisäisen kuin ulkoisen viestinnän sisältöjä olisi tuottamassa asiakas itse esimerkiksi valokuvaamalla, videokuvauksella, sekä tekstitys- ja kerrontarooleissa. Tällä mallilla myös asiakkaiden aktiivinen osallistuminen esimerkiksi omavalvonnan raportointiin ja läheiskirjeen toteutukseen voisi nousta osaksi yksikön toimintakulttuuria.

Ryhmän toteutuksessa olisi mahdollisuus myös kehittää henkilöstön yhteisiä toimintamalleja ja vastuunjakoa, jotta toiminnasta ei tule henkilöstö eikä myöskään yhden vastuulle kaatuva henkilösidonnainen toteutus. Koska myös asiakkaan palautteenantamisen mahdollisuus nousi kehittämistarpeeksi, voisi tämän tyyppiseen ryhmätoimintaan saada myös tämän helposti osaksi toteutusta.

11 POHDINTA

11.1 Ammattilaiset mahdollistajina asiakkaan toimijuudelle

Kerätty aineisto vahvisti erityisesti ymmärrystä siitä, että asiakkaan toimijuuden mahdollistaminen on pitkälti henkilöstön ja luodun ympäristön armoilla. Tästä herää ajatus edelleen ammattilaisilla olevan melko vahva valta-asema, jolloin asenteet, toimintatavat ja osaaminen vaikuttavat merkittävästi asiakkaan mahdollisuuksiin toimijana. Nämä havainnot kohtaavat myös teoriaisuudessa nousseeseen huomioon siitä, että vaikka asiakaslaki määrittääkin asiakkaan oikeuden osallistua oman toimintansa suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin haasteita koetaan olevan yleisesti tämän osa-alueen toteutumisessa.

Erityisen merkityksellistä on ammattilaisena tunnistaa tilanteet, jolloin puolesta toimimisen sijaan mahdollistetaan asiakkaan oma toimijuus. Tässä tulee huomioida, että tukeminen ja puolesta tekeminen ovat eri asioita. Kuten Isola & kumppanitkin teoksessaan totesivat (2017, 33) palveluiden kehittäminen yhdessä sitä käyttävien asiakkaiden kanssa korostaa tarpeisiin vastaavaa lopputulosta, joten siihen tulee panostaa.

Myös käyttämämme puhetyylin ja termistön valinta vaikuttavat asiakkaan asemaan. Teoriaosuudessa olikin nosto nimenomaan toinen toistaan kunnioittavasta avoimesta dialogisuudesta, vaikka nimellisiä roolijakoja olisikin (Väisänen & kump. 2009, 11-12). Tämä oli myös aineiston tuloksissa selkeästi nähtävissä oleva teema.

Kehittämisen näkökulmasta voidaan myös pohtia, miten asiakkaan toimijuutta vahvistavia käytäntöjä saadaan osaksi koko työyhteisön toimintaa. Yksittäisten työntekijöiden innostus, osaaminen ja motivaatio ei yksin riitä turvaamaan asiakkaan yhdenvertaisia osallistumismahdollisuuksia. Tähän tarvitaan yhteisiä toimintatapoja osaamisen jakamista sekä johtamisen ja organisaation tuki. Kuten aineistostakin nousi vahvasti sujuvan kommunikaation ja kohtaamisen vaikuttavuus, vahvistaa tätä myös teoriaosuudesta nostettu huomio siitä, että viestintäosaamisen koetaan olevan vahva tekijä koko yksikön yhteisöllisyyden vahvistamisessa työyhteisöjen hyvinvoinnin, ilmapiirin ja sosiaalisten suhteiden kanssa (Kostiainen 2003, 128).

11.2 Oman oppimisen reflektointi

Alkuperäisestä opinnäytetyöni ajatuksesta poiketen tämä nyt koottu toteutus ei osallistanut asiakkaita vaan syntyi henkilöstön ja vastuuhenkilöiden näkemysten kautta. Työn näkökulman muuttaminen ei ollut itselleni kovinkaan helppoa kääntää, sillä minulle erityisen merkityksellistä oli nimenomaan tuoda asiakas kuulluksi oman päiväaikaisen toimintansa kehittäjänä. Tämä näkyy merkittävänä rajauksena, mutta samalla se on nostanut itselleni

uuden oivalluksen ja tehnyt näkyväksi keskeisen kehittämistavoitteen nimenomaan pyrkiä löytämään niitä keinoja ja viestinnän mahdollisuuksia, jotka mahdollistavat asiakkaiden oman äänen tulla kuulluksi tulevaisuudessa entistä paremmin palvelun kaikissa vaiheissa. Tämä ajatus on kirkastunut työn edetessä vaihe vaiheelta. Sekin näkökulma on toki huomioitava, että kaikki eivät välttämättä halua osallistua viestintään ja sekin on hyväksyttävää.

Työn tarkoituksena ei ollut henkilöstölähtöisesti määritellä asiakkaiden puolesta millaista viestinnän tulisi olla, vaan millaisia mahdollisuuksia ja myös rajoitteita toimintaympäristönä päiväaikainen toiminta heille tarjoaa viestinnän näkökulmasta. Tähän kehittämisehdotuksena nousikin viestinnän ryhmän kehittäminen yhdessä asiakkaiden kanssa. Ryhmän suunnittelussa sisällöt tultaisiin suunnittelemaan asiakkaiden omien kiinnostusten kohteiden ja toiveiden mukaisesti myös selvittäen, mistä he todellisuudessa haluavat viestiä ja millä keinoin ja antaa myös palautetta itse toimijoina eivät viestinnän kohteina. Opinnäytetyöni aineistosta nousseet havainnot ovat nyt luoneet työkalun alkuperäiselle suunnitelmalleni, joten asiakkaan toimijuuden vahvistaminen on säilynyt edelleen vahvasti keskiössä.

On ollut ilahduttavaa myös selvityksen aikana huomata, että omassa yksikössä on jo olemassa paljon hyviä toimintamalleja asiakkaiden viestijäroolin tukemiseen. Todettava onkin, että kehittämisellä ei tarvitse luoda kokonaan uusia käytäntöjä, vaan pysähtyä tarkastelemaan mitä vielä voidaan hioa ja muuttaa, jotta asiakas voisi olla aktiivisempi toimija.

11.3 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Eettisestä näkökulmasta keskeisenä koen asiakkaiden oman äänen puuttumisen tutkimusaineistosta, joka on kerätty heidän palveluidensa sisältä. Alkuperäistä tutkimussuunnitelmaa jouduin muuttamaan tutkimuslupaan liittyvien rajausten vuoksi, eikä näin asiakkaita voitu ottaa mukaan aineistonkeruuseen. Tästä syystä tulokset kuvaavatkin nyt vain ammattilaisnäkökulmaa eivätkä asiakkaan omia kokemuksia. Vaikka aineiston keruuseen osallistuneet ammattilaiset ovatkin tehneet vuosia töitä asiakasryhmän kanssa, ei silti voida puhua asiakkaan äänellä, miten he kokevat oman viestinnällisen toimijuutensa toteutumisen, joka tulevaisuuden jatkokehittämisessä on hyvä huomioida yhtenä merkittävänä osana.

Opinnäytetyöni toteutukseen liittyy myös oma roolini esihenkilönä, sekä opinnäytetyön tekijänä. Oman yksikön henkilöstön vastauksiin on saattanut vaikuttaa tämä roolitus, jota olen kuitenkin pyrkinyt madaltamaan antamalla henkilöstön toteuttaa pohdintaa ryhmänä ilman omaa rooliani keskustelun vetäjänä.

Työn luotettavuus perustuu toteutettuun prosessiin ja sen menetelmiin. Haastatteluissa ei tavoiteltu vain tämänhetkisen tilan kuvaamista, vaan tarkoituksena oli tuottaa tietoa kehittämistyön suunnitteluun. Tietoa on kerätty asiakastyötä pitkään tehneiltä ammattilaisilta, joilla on vahva osaaminen ja näkemys asiakasosallisuuden ja toimijuuden merkityksestä

tukea tarvitsevien kanssa työskentelyyn. Luotettavuus erityisryhmien kanssa työskennellessä, syntyy mahdollisimman vahvasta ymmärryksestä ja avoimesta dialogista, joka myös kuuluu ammattilaisten tulkinnoissa tässä aineistossa. Toteutettu selvitys kulkee selkeästi samaa linjaa luotettavan teoriapohjan kanssa, ja etenee loogisesti laadullisen tutkimuksen periaatteiden mukaisesti. Prosessi on työssä kirjoitettu auki, ja menetelmiä havainnollistettu taulukoin ja kuvin.

12 Aineistonhallinta

Keräämäni aineiston olen kirjannut suoraan haastattelutilanteissa kirjalliseksi materiaaliksi. Tässä opinnäytetyössä ei ole kerätty sanatarkkaa tietoa äänittämällä, joten sisällöstä ei ole äänitallenteita eikä näin ollen myöskään litteroitua aineistoa. Haastattelujen tuottamaa tietoa on käytetty vain opinnäytetyöni tarkoitukseen vastata asettamiini tutkimuskysymyksiin laadullisen sisällönanalyysin avulla.

Aineiston keruussa, käsittely- sekä julkaisuvaiheessa on huomioitu vastaajien yksityisyyden suoja ja tunnistettavia tietoja ei ole nostettu esiin. Yksittäisiä henkilöitä, eikä myöskään toimintayksiköitä ole siis tunnistettavissa. Kerättyä aineistoa käsiteltäessä ja säilyttäessä olen huomioinut tutkimuseettiset periaatteet luottamuksellisesti ja vastuullisesti. Kerätyn kirjallisen alkuperäisaineiston hävittäminen on toteutettu tietosuojan mukaisesti ja käsitelty analysoitu aineisto on tallennettu sähköiseen tiedostoon. Tiedosto on säilytetty suojatusti ja opinnäytetyön tekijänä vain minun oikeuksillani tarkastelun mahdollistavaan tallennuspaikkaan. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2026.)

13 Lähteet

Elo, S., Kajula, O., Tohmola, A. & Kääriäinen, M. 2022. Laadullisen sisällönanalyysin vaiheet ja eteneminen. Hoitotiede. https://www.theseus.fi/server/api/core/bitstreams/b1692e98-c8b8-4a47-81d9-3c65948d09b8/content

Helsingin Yliopisto. Kielijelppi-Språkhjälpen. Jelppiä akateemiseen viestintään-Hjälp för akademisk kommunikation. Ryhmän viestintäsuhteet. Viitattu 3.5.2026. https://blogs.helsinki.fi/kielijelppi/ryhman-viestintasuhteet/

Hietala, O., Kinnunen, S., Kauppila, R. & Karjalainen, J. Työpaperi 26/2018 Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen työntekijöiden ja johdon näkökulmasta. Osallisuuden, oppimisen ja ammatillisen kasvun mahdollisuuksia. THL. https://www.julkari.fi/server/api/core/bitstreams/99e8dcb1-4353-4bd1-9cad-ec5fdac6caa1/content

Hirvonen, M., Kinnunen, T. & Tiittula, L. 2020. Viestinnän saavutettavuuden lähtökohtia. Teoksessa Hirvonen, M. & Kinnunen T. Saavutettava viestintä. Gaudeamus.

Horowitch, M., Nieminen, H. & työryhmä. 2019. Viestintä kuuluu kaikille. Kansalaisten viestinnälliset oikeudet ja mahdollisuudet Suomessa. Gaudeamus.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. Työpaperi 33/2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Helsinki 2017. Viitattu 26.4.2026. https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-917-0

Isotalus, P., & Rajalahti, H. (2017). Vuorovaikutus johtajan työssä. Alma Talent.

Järventie, I. 2014. Teoksessa Kuusela, P. & Saastamoinen, M. Hyvän elämän sosiaalipsykologia. Toimijuus, tunteet ja hyvinvointi. Vilma Hännisen juhlakirja.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet: Näkökulmia kuntoutukseen ja kuntoutustieteeseen. WSOY pro Oy. Helsinki.

Kivistö, M. & Hokkanen, L. 2025. Teoksessa Pirskanen, H., Alakärppä, O. & Mänttäri-van der Kuip, M. (toim.) Osallisuus sosiaalityössä. Vammaissosiaalityön osallisuusryhmät tietokäytäntöinä ja vuorovaikutteisina vaihtoalueina. https://edition.fi/tup/catalog/view/osallisuus-sosiaalityossa/1847/6935

Kostiainen. E. 2003. Jyväskylä Studies in Humanities- julkaisusarja. Viestintä ammattiosaamisen ulottuvuutena. Jyväskylän Yliopisto. Viitattu 3.5.2026. https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/13469/9513915417.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Kallinen, T. & Kinnunen, T. 2021. Etnografia. Teoksessa Jaana Vuori (toim.) Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus

Käypä hoito. 23.1.2023. Loukusa, S. (lisätiedot). Puhetta tukevat ja korvaavat kommunikaatiokeinot (AAC) autismikirjon henkilöillä. Duodecim. Viitattu 3.5.2026. https://www.kaypahoito.fi/nix03190

Lehti, S., Murto, L., Lidström, A. & Uuskallio, A. 2025. Vammaispalvelujen lainsäädäntö käytännössä. Helsinki: Tietosanoma.

Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. 2005. Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino, Tampere.https://webreader.ellibslibrary.com/read/eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJsb2FuX2lkIjoiMTc5NjgwNzkiLCJub25jZSI6Im1mSkQxblEzSG9LSXdyaTVhcHlS-RmJ2NEFMTUNjU05ZIiwiaXNiIjI6Ijk3ODk1MTc2ODUwMTYiLCJleHBpcmVzIjoxNzkxMDkzNTY4fQ.QFtiDoXh48V8sQSHkFCc7rRB8Rx3xnJfkwNofNs5hvM

Small, A. 2023. Menestyvän organisaation salaisuus: hyvä sisäinen viestintä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. https://www.jamk.fi/sites/default/files/2023-04/DigiKyky-menestyvan_organisaation_salaisuus-hyva_sisainen_viestinta.pdf

Sorjonen, M. Virtanen, P. & Jussila, V. 2026. Turvan tunteen ja hyvinvoinnin menetelmäpakki. Yhteistyössä SPESIA asiantuntijapalvelut. Santalahti-kustannus. Jyväskylä.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. (11 §). Finlex. Viitattu 2.5.2026. https://www.finlex.fi/fi/laki-nsaadanto/2014/1301

Talvio, M. & Klemola, U. 2017. Toimiva vuorovaikutus. Santalahti-kustannus. Viitattu 2.5.2026. https://uoasl.alma.exlibrisgroup.com/view/uresolver/358SUOASL_INST/openurl?u.ignore_date_coverage=true&rft.mms_id=991428906005968

Teittinen, A., Kivistö, M., Tarvainen, M. & Hautala, S. (toim.). 2021. Vammaiset ihmiset kansalaisina. Tampere: Vastapaino.

Tepora-Niemi, S. 2020. Eriarvoisuus työelämässä ja kuntoutuksessa. Vakavasti sairastuneen ja vammaisen henkilön toimijuus elämänkulussa. Diak tutkimus. Diakonia-ammattikorkeakoulu. Helsinki.

Tienari, J. Vaara, E. & Meriläinen, S. 2005. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Vastapaino, Tampere. https://webreader.ellibslibrary.com/read/eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJsb2FuX2lkIjoiMTc5NjgwNzkiLCJub25jZSI6Im1mSkQxblEzSG9LSXdyaTVhcHlSRmJ2NEFMTUNjU05ZIiwiaXNiIjI6Ijk3ODk1MTc2ODUwMTYiLCJleHBpcmVzIjoxNzkxMDkzNTY4fQ.QFtiDoXh48V8sQSHkFCc7rRB8Rx3xnJfkwNofNs5hvM

THL Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tutkimus ja kehittäminen. 2018. Yhteiskehittäminen. Viitattu 2.5.2026.

Tukena. 2026. Verkkosivut. Viitattu 10.10.2026. https://tukena.fi/

Tukiliitto. 2017. Tukea kommunikointiin. Viitattu 2.5.2026. https://www.tukiliitto.fi/tuki-ja-neuvot/tukeakommunikointiin/

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2026. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 16.6.2026. https://tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto-htk

Työterveyslaitos. Sähköiset oppimateriaalit. Yhteistyön ja työhyvinvoinnin vuoropuhelu. Ohjaajan rooli. Viitattu 4.5.2026. https://www.ttl.fi/oppimateriaalit/yhteistyon-ja-tyohyvinvoinnin-vuoropuhelu/ohjaajan-rooli

Valtonen, A. 2005. Teoksessa Ruusuvuori, J. & Tiittula, L. Haastattelu, tutkimus, tilanteet ja vuo-rovaikutus. Vastapaino, Tampere. https://webreader.elibslibrary.com/read/eyJhbGciOiJIUzI1NiIsInR5cCI6IkpXVCJ9.eyJsb2FuX2lkIjoiMTc5NjgwNzkiLCJub25jZSI6Im1mSkQxblEzSG9LSXdyaTVhcHlS-RmJ2NEFM-TUNjU05ZIiwiaXNibiI6Ijk3ODk1MTc2ODUwMTYiLCJleHBpcmVzIjoxNzkxMDkzN-TY4fQ.QFtiDoXh48V8sQSHkFCc7rRB8Rx3xnJfkwNofNs5hvM

Vammaispalvelulaki 675/2023. Finlex. https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/675

Vuori, J. 2021. Etnografia. Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Laadullinen sisällönanalyysi Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus

Väisänen, L., Niemelä, M. & Suua, P. 2009. Sanat työssä. Vuorovaikutus ammattitaitona. Helsinki.

YK:n yleissopimus. 2016. Artikla 21. Sopimussarja 27/2016. Valtioneuvoston asetus vammaisten henkilöiden oikeuksista tehdyn yleissopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan voimaansaattamisesta sekä yleissopimuksen ja sen valinnaisen pöytäkirjan lainsäädännön alaan kuuluvien määräysten voimaansaattamisesta annetun lain voimaantulosta. Finlex. Viitattu 2.5.2026. https://www.finlex.fi/fi/valtiosopimukset/sopimussarja/2016/27

14 Liitteet

Liite1. Haastattelulomake



18.12.2025 Nimi Sukunimi

Tukena

Asiakasosallisuus ja toimijuus yksikön sisäisessä ja ulkoisessa viestinnässä

Olen Johanna Ketonen ja toimin yksikön johtajana tukea tarvitsevien asiakkaiden päiväaikaisen toiminnan yksikössä Tukena Woimaamolla. Tämä haastattelu on osa Satakunnan ammattikorkeakoulun kuntoutuksen ohjaaja koulutusohjelman opinnäytetyötäni, jossa ohjaavana opettajanani toimii Sanna Marjamäki (sanna.marjamaki@samk.fi).

Opinnäytetyössäni on tarkoituksena selvittää henkilöstön ja esihenkilöiden näkemyksiä ja kokemuksia Tukenan päiväaikaisen toiminnan yksiköiden sisäisestä ja ulkoisesta viestinnästä ja asiakkaiden roolista sen toteuttamisessa. Tavoitteena on myös tunnistaa millaisia haasteita ja kehittämistarpeita mahdollisesti tästä nousee esille ja millaisia toimijuutta tukevien käytäntöjä ja toimintamalleja jo käytössä on.

Tämä haastattelumateriaali toimitetaan teille pääkysymyksineen näin ennakkoon tutustuttavaksi.

Haastattelun materiaali käsitellään luottamuksellisesti, eikä yksittäisiä henkilöitä tai yksiköitä voida tunnistaa tutkimusraportista. Osallistuminen on vapaaehtoista, ja voit halutessasi jättää vastaamatta yksittäisiin kysymyksiin tai keskeyttää milloin tahansa.

Tukena Oy
Pinninkatu 51
33100 Tampere

tukena.fi

18.12.2025 Nimi Sukunimi

Viestinnän nykytila yksikössä

1. Miten kuvailisit yksikkönne viestintää kokonaisuudessaan? Esimerkiksi sisäiseen ja ulkoiseen viestintään käytettävät kanavat ja menetelmät.

Asiakkaiden toimijuus sisäisessä viestinnässä

1. Millä tavoin asiakkaat osallistuvat yksikön sisäiseen viestintään?
2. Millaiset mahdollisuudet asiakkaalla on vaikuttaa siihen mistä asioista yksikössä viestitään?

Asiakkaiden toimijuus ulkoisessa viestinnässä

1. Millainen rooli asiakkaalla on yksikön ulkoisessa viestinnässä?

Toimijuutta vahvistavia keinoja

1. Minkälaisia toimintatapoja tai keinoja yksikössäsi on käytössä, joilla asiakkaan toimijuutta viestinnässä voidaan tukea?

Toimijuutta haastavat tekijät

1. Mitkä tekijät koet olevan asiakkaan viestinnän haasteena tai estää sen toteutumisen?

Esihenkilön ja henkilöstön rooli

1. Millaisena näet henkilöstön toimintatapojen vaikutuksen asiakkaan viestinnällisen toimijuuden toteutumiseen?
2. Entä johtamisen ja koko organisaation vaikutus?

Mitä itse haluat erityisesti nostaa esiin asiakkaiden toimijuudesta viestinnässä?

Liite 2: Tekoälyn käyttö opinnäytetyössä

1. Olen käyttänyt opinnäytetyössäni tekoälytyökaluja

Kyllä/ Ei

2. Olen käyttänyt opinnäytetyöprosessini aikana seuraavia tekoälytyökaluja:

ChatGPT.

3. Olen käyttänyt tekoälytyökaluja seuraavissa tarkoituksissa:

Työn suunnittelussa: työn rakenteen jäsentämisessä suunnitteluvaiheessa.

4. Osiot, joissa tekoäly on vaikuttanut merkittävästi työn sisältöön: Tekoälyn käyttö ei ole vaikuttanut työn asiasisältöön.

Olen itse lukenut käyttämäni lähteet ja referoinut niitä omin sanoin. Ymmärrän, että olen täysin vastuussa koko opinnäytetyöni sisällöstä – myös kohdista, joissa on hyödynnetty tekoälyä. Olen ilmoittanut kaiken tekoälyn käytön totuudenmukaisesti. Olen käyttänyt tekoälyä vain sellaiseen aineistoon, jonka käsittely tekoälyllä on sallittua, ja varmistanut tarvittavat luvat työn tilaajalta tai aineiston oikeudenhaltijalta. Tiedostan, että tekoälyn väärinkäyttö on vilppiä ja hyväksyn mahdollisen vilppikäsittelyn ME1216.