

Arvio toimintamallista: Yhteiskehittäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä

Yhteiskehittämistä käytetään sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä, kun palvelujen tarvetta kartoitetaan, palveluja suunnitellaan, järjestetään tai toteutetaan.

Yhteiskehittämiseen osallistuvat asiakkaat, ammattilaiset ja esihenkilöt.

Malli on arvioitu¹ osana Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatiohanke – Sokran ja Euroopan sosiaalirahaston TL 5 -hankkeiden Osallisuuden palaset -kehittämistyötä. Arvio on tehty Sokra-hankkeen päätoteuttaja Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa.

Kehittäjä

Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallinen kehittämishanke (SOSKU-hanke) (ESR 1.4.2015–31.12.2018), Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) (pätoteuttaja), Diakonia-ammattikorkeakoulu, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystalvelujen kuntayhtymä (Essote), Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä (FSHKY), Jyväskylän kaupunki, Järvenpään kaupunki, Kuntoutussäätiö, Laukaan kunta, Metropolia Ammattikorkeakoulu, Rovaniemen kaupunki, Seinäjoen kaupunki ja Vantaan kaupunki.

Kehittäjän yhteyshenkilöt: Jarno Karjalainen, projektipäällikkö, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos, jarno.karjalainen@thl.fi

Samankaltaista toimintaa on kehitetty myös

- PRO SOS -uudenlaista sosiaalityötä yhdessä rakentamassa -hankkeessa (ESR 2016–2019)
 - Toimintamallit Innokylässä: [Pelitarina sosiaalityön välineenä](#), [Pelillisuus ja leikillisuus arvioinnin apuna](#) ja [Pelien kehittäminen toimijuuden mahdollistajana](#)
- Asunnottomuuden ehkäisyn kuntastrategiat -hankkeessa (ESR 2016–2019)
 - Toimintamalli Innokylässä: [Kokemusasiantuntijatyön tehtäväkuvat ehkäisevässä asunnottomuustyössä](#)

¹ Malli on arvioitu Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksessa kehitettyjen osallisuuden osa-alueiden ja lupaavan käytännön kriteerien näkökulmista Sokran toimesta hankkeen dokumentaatiota hyödyntäen.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Mallin kuvaus

Yhteiskehittäminen voidaan käynnistää esimerkiksi hyödyntämällä olemassa olevaa kokemusasiantuntija- ja kehittäjäasiakastoimintaa ja asiakasraateja, tai järjestämällä asiakkaille ja työntekijöille koulutuksia, jotka valmentavat heitä vertaisuuteen, kokemusasiantuntijuuteen ja yhdessä toimimiseen. Yhteiskehittäminen voi tähdätä myös luovaan lopputuotokseen, kuten yhteiseen teatteriesitykseen.

Prosessi on itsessään tärkeä: asiakas voi prosessiin osallistumalla luoda aiempaa tasaveroisempia suhteita ammattilaisiin ja hänen osallisuutensa ja toimijuutensa voi vahvistua. Prosessissa hyödynnetään ammattilaisten asiantuntijatietoa ja asiakkaiden kokemustietoa. On tärkeää, että ammattilainen tunnistaa roolinsa, on avoin kokemustiedolle ja pidättäytyy tietoisesti ammatti-identiteettiinsä kuuluvasta asiakkaiden ongelmien haltuunotosta ja tietämisestä.

Kohderyhmä

Yhteiskehittämisen malli ei ole sidottu tiettyjen hallinnonalojen palvelurakenteisiin eikä tiettyihin kohderyhmiin, vaan sitä voidaan soveltaa missä tahansa ja kenen kanssa tahansa. Yhteiskehittämisessä tarvitaan kuitenkin usein erityisosaamista, kun yhteiskehittämiseen osallistuvat esimerkiksi lapset, päihde- ja mielenterveysongelmien kanssa painivat tai ikääntyvät ihmiset. Tätä yhteiskehittämisen toimintamallia kehitettiin sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallisessa kehittämishankkeessa SOSKU:ssa.

Yhteiskehittämisen tasot

- Asiakkaiden, asiakasryhmien tai yhteisöjen muutos- ja kuntoutumisprosessit yhdessä työntekijöiden kanssa. Perustuvat asiakkaiden, asiakasryhmien tai yhteisöjen kiinnostuksiin sekä tarpeisiin
- palveluiden (käytäntöjen, tuotteiden, mallien, ratkaisujen, prosessien) kehittäminen
- organisaatioiden käytäntöjen, johtamisen ja työyhteisöjen toimintakulttuurien muutos

Periaatteet

Yhteiskehittämisen periaatteita ovat, että (1) siihen osallistutaan tasaveroisina ja että (2) itse prosessi on tulosta tärkeämpi. Yhteiskehittämisen tulos – toimintatapa, käytäntö, malli tai yksittäisen asiakkaan eteneminen kuntoutumisessaan – on jäävuoren huippu.

Yhteiskehittäminen muistuttaa luovaa prosessia, jossa lopputulos on yhteisen, tuntemattomassa maastossa kuljetun matkan päätepiste. Prosessiin osallistuminen tarjoaa asiakkaalle mahdollisuuden luoda aiempaa tasaveroisempia suhteita ammattilaisiin. Tämä



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

voi näkyä esimerkiksi siinä, että hän ryhtyy osallistumaan kuntoutuksen suunnitteluun ja toteutukseen tuoden aktiivisesti esiin omia kiinnostuksiaan, tarpeitaan ja halujaan.

(3) Yhteiskehittämisen tavoitteena luoda uudenlaisia toimintoja ja kehittää jo olemassa oleville palveluista niin, että ne vastaavat paremmin asiakkaiden tarpeisiin ja samalla vahvistavat heidän osallisuuttaan sekä toimijuuttaan.

Sovittakaa yhteen kokemustietoa ja asiantuntijatietaoa

Kokemustieto määritellään tavallisesti ammatillisen kirjallisuuden vastakohtaksi tai subjektiiviseksi ja erittelemättömäksi tiedoksi. Asiakkailta on ei-ammattilista tietoa heidän käyttämistään palveluista. Esimerkiksi sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä kokemustieto kattaa sairastumista tai päihderiippuvuutta, siitä toipumista sekä palveluiden käyttöä koskevat kokemukset.

Kokemusasiiantuntijatoiminta on yksi keino nostaa esiin asiakkaiden kokemustietoa, ja heidän kanssaan yhteiskehittämistä toteuttavat ammattilaiset voivat näin oivaltaa uudella tavalla myös oman toimintansa merkityksen asiakkaalle.

Yhteiskehittämisessä ammattilaisen osaaminen vahvistuu, kun hän oppii tunnistamaan asiakkaiden tilanteita ja palveluiden toimintaa kokemuskäyttöisemmin.

Tunnistakaa roolinne – se ehkäisee ongelmia yhteiskehittämisessä

Tietämiseen ja hallintaan liittyvät haasteet erottavat yhteiskehittämisen perinteisestä auttamisesta ja kuntoutuksesta, jotka perustuvat vastarooleihin sekä yksisuuntaisiin suhteisiin. Ammattilaiselle voi olla haastavaa luopua tilanteen hallinnasta, tehdä tilaa asiakkaalle ja hänen elämänsä monimuotoisuudelle, joka ei asetu palveluvalikkoon, noudata ammattilaisten suunnitelmia tai järjestelmän luokitteluja.

Johdon ja ammattilaisten on varsinkin yhteiskehittämistä aloitettaessa tietoisesti pidättäytyttävä ammatti-identiteettiinsä kuuluvasta, asiakkaiden ongelmien luokittelusta, niiden haltuunotosta sekä tietämisestä. Sen sijaan he voivat kiinnostua asiakkaista sekä heidän kokemuksistaan aiempaa kokonaisvaltaisemmin, pakottomammin ja henkilökohtaisemmin, ohi perinteisen asiantuntemuksensa ja asemansa.

Asiakkaat puolestaan alkavat tunnistamaan omaan menneisyyteensä ja palvelu- sekä kuntoutumiskokemuksiinsa perustuvaa kokemustietoa sekä kertomaan siitä, kiinnostuksistaan ja voimavaroistaan ammattilaisille. Se, mitä tästä seuraa, riippuu yhteiskehittämisen suunnasta ja siihen osallistuvien yhdessä luomista tavoitteista, ratkaisuista ja toimintatavoista.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Keskustelkaa rooleista ja tavoitteista pitkin prosessia

Jo yhteiskehittämisen alussa pyritään saavuttamaan riittäväksi koettu yhteisymmärrys siitä, mistä lähtökohdasta mahdolliset kokeilut ja käytännön yhteistyö voivat käynnistyä. Asiakkaiden, ammattilaisten, johtajien sekä esihenkilöiden roolien, tehtävien, työnjaon sekä toiminnan tarkoituksen yhteinen määrittely tulee jatkua koko prosessin ajan.

Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen

Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäminen tarkoittaa kaikkea sellaista toimintaa, jossa pyritään tuomaan palveluiden käyttäjän kokemustieto sekä ammatillinen tietämys tiiviiseen vuorovaikutukseen. Yhteiskehittämisessä on kysymys myös perinteisten, erillisten asiantuntemusten raja-aitojen purkamisesta ja uudenlaisesta vuorovaikutuksesta, luottamukseen, tasaveroisuuteen sekä henkilökohtaiseen sitoutumiseen perustuvista suhteista. Siksi yhteiskehittäminen sekä edellyttää että synnyttää muutoksia asiakkaiden asemassa, ammattilaisten asiantuntemuksessa, kaikkien osallistujien näkökulmissa ja rooleissa.

Sosiaalisen kuntoutuksen ammattilaisille tarjoutuu yhteiskehittämisessä mahdollisuus entistä avoimempaan ja reflektiiviseen, lähtökohdistaan tietoiseen ja toisenlaisia näkökulmia ymmärtävään asiantuntemukseen. Yhteiskehittäminen vahvistaa myös asiakkaiden asemaa, luo edellytyksiä kuntoutumiselle sekä omien mahdollisuuksien, toivon ja kyvykkyyden vahvistamiselle.

Kokemusasiantuntijat sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittäjinä

SOSKU-hankkeessa yhteiskehittämiseen osallistuneet kokemusasiantuntijat ja kehittäjäasiakkaat tarjosivat hankkeen aikana kokemuksellista peilipintaa esimerkiksi sosiaalipalveluiden suunnittelu-, valmistelu- ja päätöksentekokäytännöille, nostivat esiin palveluprosessien mekaanisuutta, kohteistavuutta ja pirstaleisuutta sekä asiakkaiden ja ammattilaisten käyttämien kielten erilaisuutta. Samalla he voimaantuivat ja kuntoutuivat, koska heidän kokemustietonsa arvostus ja mukaan ottaminen auttoi heitä siirtymään avun ja tuen vastaanottajasta tasaveroisempaan suhteeseen, toimijaksi ja palvelujen kehittäjäksi ammattilaisten rinnalle.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Mallin arviointi: osallisuuden toteutuminen mallissa

Yhteiskehittäminen lisää osallisuutta usealla osa-alueella.

Osallisuus omassa elämässä

Yhteiskehittäminen on aktiivista osallistumista. Tämä ei kuitenkaan saa estää arkoja ja syrjään vetäytyviä ihmisiä osallistumista. Yhteiskehittämisessä voidaan hyödyntää dialogisia, luovia ja toiminnallisia menetelmiä, joilla pyritään saamaan kaikkien osallistujien ääni kuuluviin. Myös tarkkailijan rooli on tärkeä yhteiskehittämisen prosessissa.

Yhteiskehittämisessä erityinen haaste on saada syrjään vetäytyneet ja marginaaliin joutuneet ihmiset mukaan. Aktiivinen osallistuminen ei siten saa tarkoittaa sellaista sitoutumisen vaatimusta, että se sulkee pois ihmisiä, jotka eivät välttämättä usko omiin voimavaroihinsa ja mahdollisuuksiinsa sitoutua. Toisin kuin vaikeuksien keskellä elävältä asiakkaalta, ammattilaisilta ja esihenkilöiltä voidaan kuitenkin odottaa sitoutumista.

Yhteiskehittämisen periaate on, että siihen osallistutaan tasaveroisina. Tämä tarkoittaa, että vaikka asiakas, ammattilainen ja esihenkilöt katsovat asiaa erilaisista kokemusnäkökulmista, heidän näkemyksiään pidetään yhtä tärkeinä. Esihenkilöiden, ammattilaisten ja asiakkaiden erilaisen kokemustiedon takia yhteiskehittäminen ei aina ole ongelmaton: esiin voi nousta puolin ja toisin ennakkoluuloja, jotka vaativat yhteistä työstämistä.

Yhteiskehittäminen lisää ammattilaisten osallisuutta omassa työssään, sillä he saavat tilaisuuden oppia asiakkailtaan asioita, joita ei esimerkiksi vastaanottotilanteissa tule esiin. Yhteiskehittäminen voikin siten tarjota jatkuvan oppimisen alustan ja mahdollisuuden kehittyä ammattilaisena. Tällöin yhteiskehittäminen voi lisätä myös työhyvinvointia.

Yhteiskehittäminen lisää asiakkaiden osallisuutta omassa elämässä, kun he saavat olla rakentamassa omista kiinnostuksistaan ja tarpeistaan lähteviä muutos- tai kuntoutumisprosesseja.

Osallisuus vaikuttamisen prosesseissa

Yhteiskehittämisessä tavoitellaan aikaisempaa parempia palveluja. Sosiaalisen kuntoutuksen ja sosiaalityön kohdalla tämä tarkoittaa muun muassa seuraavien pullonkaulojen poistamista: Miten saadaan palvelujen piiriin sellaiset ihmiset, jotka haluavat palvelua, mutta eivät osaa tai uskalla hakeutua niihin? Miten saadaan motivoitua ihminen palvelujen, esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen, asiakkaaksi? Miten tunnistetaan sellaiset tarpeet, joista ei ole vielä tietoa, ja järjestetään sellaiset palvelut, joita ei vielä ole olemassa? Miten palvelut saadaan vastaamaan paremmin asiakkaiden tarpeisiin?



thl

Diak

Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Euroopan unioni
Euroopan sosiaalirahasto

Yhteiskehittäminen lisää niin asiakkaan kuin ammattilaisen osallisuutta vaikuttamisen prosesseissa, koska hän saa äänensä ja kokemuksensa kuuluviin palveluja ja niihin liittyviä prosesseja kehitettäessä. Tämä voi olla erityisen tärkeää tilanteissa, joissa ihmisen arkielämän sosiaalinen tila on kapeutunut ja yhteydet erilaisiin palveluihin vastaavasti lisääntyneet. Yhteiskehittäminen tarjoaa tällöin tilaisuuden toimijuudelle, joka ei ole sidottu palvelujen kohteena olemiseen, vaan jossa voi myös itse vaikuttaa asiakkuuteen perustuvan kokemuksen kautta.

Yhteiskehittämisessä voidaan hyödyntää useita erilaisia edustuksellisia alustoja, kuten kokemusasiantuntijuutta, kehittäjäasiakkuutta, fokusryhmiä ja asiakasraatia. Lisäksi näillä alustoilla voidaan käyttää kehittämistä tukevia menetelmiä, kuten luovia toimintoja ja muuta toiminnallisuutta. Edustuksellisten alustojen lisäksi on hyvä kehittää myös vähemmän edustuksellisia menetelmiä: Miten saada juurrutettua sosiaalisen kuntoutuksen ja sosiaalityön käytännöksi esimerkiksi se, että asiakkailla olisi mahdollisuus vastaanottotilanteissa, kuntoutuksessa tai ryhmätoiminnassa esittää kehittämisajatuksensa niin, että ne kirjattaisiin muistiin ja käsiteltäisiin edustuksellisissa yhteiskehittämisen ryhmissä ja kunnan päättävissä elimissä?

Yhteiskehittämisen prosessissa on muistettava, että ammattilaisilla ja esihenkilöillä on usein asiakkaita paremmat valmiudet käyttää kehittämistyössä tyypillistä kieltä. On oltava tarkkana, ettei tämä muodostu yhteiskehittämisen esteeksi. Asiakkailta on ideoita ja ajatuksia, joita he eivät sanoita puheessaan kehittämisen kielelle. Siksi on tärkeää, että yhteiskehittämisen prosesseihin kuuluu ihmisiä, jotka osaavat yhtäältä kättilöidä sanoittamattomia ideoita ja toisaalta tulkita niitä kehittämisen kielelle.

Yhteiskehittäminen on hyvä ottaa toimintatavaksi jo alusta alkaen, kun esimerkiksi uutta palvelua aletaan kehittää. Tämä tarkoittaa, että myös tavoitteista ja odotetuista tuloksista käydään keskustelua yhteiskehittämisen alustoilla. Tällainen edesauttaa sitä, että vaikuttamisella voi olla tosiasiallisia tuloksia. Tuloksista tulee viestiä kehittämiseen osallistuneille asiakkaille.

Osallisuus yhteisestä hyvästä

Sosiaalinen kuntoutus ja sosiaalityö ovat yhteisin varoin kustannettuja palveluita tai toimintoja, jolloin ne lasketaan yhteiseksi hyväksi. Tutkimukset kertovat, että suuri joukko pitkään työttömänä olleita tai työkyvyttömyyseläkkeellä olevista kokee merkityksettömyyttä elämässään eivätkä he koe voivansa panostaa yhteiseen hyvään. **Yhteiskehittämisen prosesseissa näin kokevat ihmiset saavat mahdollisuuden panostaa yhteiseen hyvään ja olla rakentamassa aikaisempaa parempia palveluita kokemuksiansa avulla.**



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020



Suositus

Yhteiskehittämisen malli lisää sekä ammattilaisten että asiakkaiden osallisuutta monella ulottuvuudella. Yhteiskehittämisen onnistuminen edellyttää, että ammattilaiset ja esihenkilöt sitoutuvat siihen. Asiakkaille yhteiskehittäminen on pidettävä mahdollisimman kynnyksettömänä. Yhteiskehittämistä voidaan käyttää palvelun tarpeita kartoitettaessa, suunniteltaessa, järjestettäessä ja tuottaessa, mutta suositeltavinta on hyödyntää sitä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa.

Mallin arviointi: toimintamalli lupaavana käytäntönä

Yhteiskehittämisen mallia on kehitetty ympäri maailman pitkään. Tässä esitellyssä yhteiskehittämisen mallissa on hyödynnetty sekä kansainvälistä että kotimaista tutkimus- ja kehittämistietoa, jotta yhteiskehittäminen on saatu mallinnettua sosiaalisen kuntoutuksen ja sosiaalityön ympäristöihin sopivaksi.

Yhteiskehittämiselle on kysyntää. Se ilmenee pääasiallisesti tarpeena saada järjestettyä ja tuotettua aikaisempaa paremmin tarpeisiin vastaavia palveluita. Yhteiskehittämisen prosesseja käynnistetään ja kehitetään pääsääntöisesti hankevoimin. Tähän liittyykin keskeisin tehtävä yhteiskehittämisen tulevaisuuden kannalta: Yhteiskehittämisen prosessit on saatava luontaiseksi osaksi palvelujen tarpeen kartoittamista, suunnittelua, järjestämistä ja tuottamista kuntiin sekä sosiaali- ja terveystarpeista vastaaville alueille. Tämä edellyttää, että ammattilaisten ja asiakkaiden lisäksi yhteiskehittämiseen sitoutuvat esihenkilöt ja johtajat.

Yhteiskehittämisen idea on siirrettävissä toimintaympäristöstä toiseen. Jokaisella toimintaympäristöllä on kuitenkin oma toimintakulttuurinsa, mikä pitää ottaa huomioon yhteiskehittämistä valmisteltaessa. Samoin toimintaympäristöjen toimijat voivat olla erilaisia. Myös tämä pitää ottaa huomioon ja varmistaa, että kaikenlaiset äänet ovat edustettuna. Tässä esitellyssä yhteiskehittämisen prosessissa on otettu huomioon se, että sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä asioivissa on tavallista enemmän syrjään vetäytyviä ja marginaaliin joutuneita.

Lopuksi

Yhteiskehittäminen on sosiaalisessa kuntoutuksessa ja sosiaalityössä nopeasti leviävä toimintatapa. Juurtumisen haasteena on saada se osaksi pysyviä palvelurakenteita.

Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallinen kehittämishanke SOSKU päättyi joulukuussa 2018.



Kestävää kasvua ja työtä -ohjelma

Vipuvoimaa
EU:lta
2014–2020

