

# ASIAKASOSALLISUUDEN TOTEUTUMINEN JA DIGITALISAATION MAHDOLLISUUDET VAMMAISSOSIAALITYÖN ASIAKASPROSESSISSA

---

## Tausta

Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskevan YK:n yleissopimuksen keskiössä on osallisuus. Osallisuuden yksi ulottuvuus on asiakasosallisuus, jolla tarkoitetaan asiakkaan kokemusta mahdollisuudestaan toimia ja vaikuttaa palvelujärjestelmässä sekä omassa asiakasprosessissa (esim. Leemann & Hämäläinen 2015). Koska vammaisten henkilöiden palvelukokonaisuudet ovat usein monialaisia, tarvitaan hyvinvointipalvelujen yhteistä ymmärrystä siitä, millaisia ovat asiakasosallisuutta mahdollistavat prosessit. Esimerkiksi sosiaalityön ja kuntoutuksen vaiheittaisilla ydinprosesseilla on paljon yhteistä palveluiden hakemiseen, tarpeen arviointineen, suunnitelman laatimiseen, päätöksen tekoineen, palvelujen toteuttamiseen sekä uudelleenarviointineen.

Sosiaalityössä asiakasosallisuutta on todettu heikentävän muun muassa sellaisten seikkojen kuin työntekijöiden asenteet, pitkät käsittelyajat, vaikea saavutettavuus, palvelujen suunnittelun ja toteutuksen puutteet, osaamis- ja vuorovaikutusongelmat, asiakkaan epäselvä asema sekä organisaatioiden toimintakulttuurien huomiotta jättäminen (Gambrill 2013). Vammaisten henkilöiden asiakasosallisuuteen on osoitettu vaikuttavan asiakkaan ja palvelujärjestelmän välisten kohtaamisten sekä palvelujen määrän ja laadun (Kivistö 2014). Kuntoutuksen tutki-

muksessa on tuotu esille muun muassa erilaisia kanavia pitkin ja erilaisilla intensiteeteillä tapahtuvan tiedottamisen ja ohjauksen sekä palvelujärjestelmän aktiivisen otteen ja yhteydenpidon merkitys osallisuudessa. (Järvikoski ym. 2009; Härkäpää ym. 2011; Paa- vonen ym. 2017.)

ESR-rahoitteinen Osallisuuden varmistaminen ja syrjäytymisen ehkäiseminen vammaissosiaalityön prosesseissa -hanke (Vam0, rahoituspäätös S20752) tutkii ja kehittää asiakasosallisuutta vahvistavia käytäntöjä. Tässä katsauksessa tuodaan esille vammaisten henkilöiden kokemuksia ja käsityksiä asiakkaan osallisuudesta vammaissosiaalityön asiakasprosessissa sekä digitalisaation osallisuudelle tarjoamia mahdollisuuksia. Kirjoittajat ovat hankkeen nykyisiä ja entisiä työntekijöitä. Empiriana toimivat hankkeessa kerätyt eri-ikäisten liikunta- ja näkövammaisten aikuisten asiakkaiden haastattelut (n = 11). Haastattelujen tuottamaa kokemustietoa asiakasosallisuudesta sekä sitä edistävästä ja estävästä tekijöistä peilataan katsauksessa vaiheittaiseen asiakasprosessiin.

## Asiakasosallisuus, digitalisaatio ja asiakasprosessi

Sosiaalityö ja kuntoutus ovat osa osallistavaa yhteiskuntapolitiikkaa (Lindh 2013),

jota vammaisten henkilöiden näkökulmasta ohjaa ennen kaikkea YK:n vammaissopimus. Molemmat ovat positiivista ja suunnitelmallista, voimavaraistamiseen pyrkivää muutostyötä, jossa keskiössä on asiakkaan ja ammattilaisen välinen suhde. Sekä sosiaalityön että kuntoutuksen prosesseihin liittyy kuitenkin myös hallinnollista byrokratiatyötä, jossa työntekijät toimivat asiakkaiden yksilöllisten tilanteiden ja tarpeiden sekä taustaorganisaatioiden budjettien ja kriteerien muodostamassa jännitteisessä kentässä (Sjöblom 2007; Jeglinsky ym. 2013; Laisi ym. 2016; Slasberg & Beresford 2017).

Asiakasosallisuudesta on käytetty englanninkielisessä kirjallisuudessa muun muassa käsitteitä *customer involvement*, *client participation*, *user participation* ja *user involvement* (Leemann & Hämäläinen 2016). Kuntoutujan osallisuudesta on keskusteltu ainakin kuluttajajohtoisuuden, asiakaskeksyyden, asiakaslähtöisyyden, kuntoutujalähtöisyyden ja palveluosallisuuden näkökulmasta (Kosciulek 2001; Järvikoski ym. 2009; Härkää ym. 2011; Jeglinsky ym. 2013; Romakkaniemi ym. 2018). Käsitteiden moninaisuudesta huolimatta voidaan olla yhtä mieltä siitä, että asiakasosallisuus liittyy asiakkaan ja palvelujärjestelmän suhteeseen. Asiakkaan osallisuuden on kuitenkin kritisoitu jääneen osin retoriseksi lupaukseksi (Matthies 2017).

Lars Leemann ja Riitta-Maija Hämäläinen (2015, 1) määrittelevät asiakasosallisuuden eräänlaisena prosessiosallisuutena, jossa asiakas osallistuu aktiivisesti palvelun suunnitteluun, järjestämiseen, tuottamiseen, kehittämiseen ja/tai arviointiin. Koska asiakkaat haluavat ja pystyvät osallistumaan erilaisin tavoin, tulee selvittää, miten kunkin henkilökohtainen osallisuus rakentuu (Koikkalainen & Sjöblom 2014, 76–77; myös Kivistö 2014). Osallisuus nojaa toimijuuteen ja sitä mahdollistaviin tai rajoittaviin rakenteisiin sekä kysymyksiin autonomiasta ja vallasta. Lisäksi osallisuus on kokemuksellista. (Kivistö 2014; Leemann & Hämäläinen 2016; Isola ym. 2017; Romakkaniemi ym. 2018.)

Digitalisaatio tuottaa sekä uusia mahdollisuuksia että ehtoja asiakasosallisuudelle. Digitalisaation tavoitteeksi on asetettu nimenomaan prosessien parantaminen (Ala-

soini 2015). Terveysthuollossa ja kuntoutuksessa erilaiset etäpalvelut ovatkin merkittävästi lisääntyneet, mutta sosiaalihuollon digitalisaatio on edennyt hitaasti (Salminen ym. 2016; Kuusisto-Niemi ym. 2018; Reponen ym. 2018). Vammaisten henkilöiden suhde digitalisoituvaan palvelujärjestelmään on lähes kartoittamaton alue (ks. kuitenkin Valjakka 2017).

Digitalisaatio vaikuttaa yhä enemmän myös asiakasprosesseihin ja parhaimmillaan vahvistaa asiakkaiden osallisuutta prosessin eri vaiheissa (esim. Granholm 2016). Asiakasprosessin vaiheet eivät ole kokoelma toisistaan erillisiä tapahtumia vaan osa tavoitteellista toimintojen kokonaisuutta (Payne 2009, 159). Prosessissa kontaktivaihe tarkoittaa aloitteen tekemistä, kuten yhteyden ottamista tai palvelujen hakemista. Alkuvaihetta seuraavat arviointi- ja suunnitteluvaiheet, toimintavaihe sekä uudelleenarviointi. (Compton ym. 2005.) Esitämme seuraavaksi asiakasosallisuushavaintomme prosessia ja sen vaiheita mukailen.

## **Yhteydenottaminen ja palvelujen hakeminen**

Vaikka asiakasosallisuuden kokemiseen vaikuttaa koko prosessi, prosessin aloitus on erityisen merkityksellinen asiakkaan ja palvelujärjestelmän välisen toimivan suhteen rakentumiseksi (Compton ym. 2005). Haasteltavat toivoivat yhteyden ottamisen olevan helppoa, mutta kokemukset olivat vaihtelevia. Kokemuksissa ja käsityksissä korostuivat yksilölliset tarpeet ja tilanteet. Kiireellisissä asioissa useat pitivät puhelinta parhaana yhteydenottovälineenä. Monien mielestä lyhyt puhelintunti oli kuitenkin riittämätön ja ruuhkainen sekä ajankohdaltaan hankala. Kiireettömissä asioissa moni koki digitaaliset asiointitavat helpoimpina, mutta näissäkin oli puutteita. Työntekijä ei tietoturvasyistä voinut vastata tavalliseen sähköpostiin, ja varsinaisen sähköisen asiointijärjestelmän kerrottiin olevan käytettävyydeltään hankala. Esimerkiksi kirjautuminen koettiin vaikeaksi.

Myös palvelujen hakeminen oli tapahtunut yksilöllisesti eri kanavia pitkin. Suu-

rin osa oli jättänyt hakemuksen sähköpostiviestinä tai sähköisen järjestelmän kautta, mutta osa oli tehnyt perinteisen paperisen hakemuksen tai jättänyt suullisen hakemuksen puhelimitse. Kuitenkin myös perinteisin tavoin palveluja hakeneet toivoivat paremmin toimivaa sähköistä asiointijärjestelmää, joka esteettömänä mahdollistaisi esimerkiksi näkövammaisten henkilöiden itsenäistä toimijuutta. Digitalisaation mahdollisuutena esitettiin myös perustietojen automaattista siirtymistä uusiin hakemuksiin.

Erityisen tyytyväisiä haastateltavat olivat olleet tilanteissa, joissa hakemuksia oli otettu vastaan joustavin tavoin tai hakemus oli tehty yhdessä työntekijän kanssa esimerkiksi palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä. Hakemuslomakkeisiin osa kaipasi muutoksia, sillä omaan tilanteeseen sopivaa lomaketta ei kaikissa tilanteissa ollut löytynyt tai lomakkeen sisältöä ei koettu relevantiksi. Kaikilla ei myöskään ollut selkeää tietoa siitä, miltä taholta mitään palvelua, esimerkiksi tiettyjä apuvälinepalveluja, on haettava.

## **Tiedonkeruu ja palvelujen suunnittelu**

Palvelutarpeen arviointi voidaan ymmärtää asiakasta ja hänen tilannettaan koskevan tiedon systemaattisena ja harkittuna keräämisinä, jota on todettu heikentävän epärelevantin tai yksipuolisen tiedon keräämisen sekä asiakkaan arjen, läheisten tuottaman tiedon ja kontekstin vähäisen huomioinnin. Arvioinnin onnistumista edistää asiakkaiden osallistuminen tiedontuotantoon sekä asiakkaan ymmärrys siitä, miksi tietoa kerätään. (Gambrill 2013.)

Monille haastateltavista palvelutarpeen arvio oli huonosti tunnistettu käsite, eikä arviointia hahmotettu omaksi prosessin vaiheeksi. Myös ne, jotka tunnistivat palvelutarpeen arvioinnin omalla kohdallaan tehdyksi, yhdistivät arvioinnin yleensä yksittäiseen palveluun liittyväksi kokonaisvaltaisen arvioinnin sijaan. Osa liitti palvelutarpeen arvioon kriittisiä kysymyksiä työntekijän asiantuntijuudesta, ja monen mielestä arviointi oli ollut ongelmakeskeistä voimavarojen näkemisen ja kannustamisen sijaan. Muutama

koki työntekijöiden näkevän jopa enemmän tarpeita kuin asiakas itse.

Myönteisinä kuvattiin rauhallisia ja asiallisia arviointitilanteita sekä työntekijän paneutumista, asioiden selittämistä, keinojen ehdottamista ja omaisen tai läheisen osallistumisen mahdollistamista. Lisäksi positii-visena mainittiin mahdollisuus arvioinnin tekemiseen tarvittaessa useamman tapaamisen perusteella. Toisaalta yksittäistapauksessa myönteiseksi oli koettu myös arvioinnin tekeminen ”selvässä asiassa” lyhyen tapaamisen perusteella, mutta tällöin arviota oli myöhemmin täydennetty puhelimitse.

Monet haastateltavat toivoivat mahdollisuutta valmistautua arviointiin tutustumalla lomakkeisiin ennakkoon. Usea oli myös halukas osallistumaan aktiivisesti tiedontuotantoon esimerkiksi sähköisiä itsearviointivälineitä käyttäen. Toivottiin myös mahdollisuutta päivittää itse omia perustietoja. Digitalisaation mahdollisuuksista huolimatta korostettiin, että työntekijöiden pitää tuntea asiakkaansa, ja saatettiin epäillä, että ilman henkilökohtaista kontaktia työntekijä päätyy helpommin kielteiseen ratkaisuun.

Palvelusuunnitelma siihen kirjattavine keinoineen ja palveluineen perustuu palvelutarpeen arviointiin (Gambrill 2013). Osa haastateltavista sekoitti palvelusuunnitelman palvelutarpeen arviointiin tai kuntoutussuunnitelmaan. Suunnitelman merkitys koettiin vaihtelevasti: osa piti erittäin tärkeänä sitä, mitä heistä kirjataan, mutta osa koki palvelusuunnitelman olevan vain yhden joukossa oleva paperi, jota tärkeämpää on saada päätös palvelusta. Aivan kaikille haastatelluille ei suunnitelmaa ollut laadittu.

Haastateltavilla ei aina ollut varmaa käsitystä siitä, ovatko kaikki tarpeelliset tiedot siirtyneet tietojärjestelmään. Esimerkkinä kerrottiin, miten työntekijä oli kirjannut tapaamisessa muistiinpanot käsin ruutuvihkoon. Tietojärjestelmään kirjattu suunnitelma toivottiin saatavan itselle tarkistettavaksi, ja osan kohdalla näin oli tehtykin. Digitalisaation osalta pohdittiin myös, miten kannettavalla tietokoneella yhdessä kirjaaminen tekisi tavoitteista yhdessä työntekijän kanssa luotuja sen sijaan, että asiakas kokee esittävänsä vaatimuksia, jotka tilanteesta riippuen

hyväksytään. Myös tulevaa sosiaalihuollon sähköistä asiakirjahallintoa kohtaan odotukset olivat suuret, sillä järjestelmä mahdollistaa asiakkaalle pääsyn omiin tietoihinsa.

### **Toimintavaihe ja uudelleenarviointi**

Toimintavaiheeseen (ks. Compton ym. 2005) sisällytämme päätöksenteon ja palvelujen toteuttamisen, jotka muodostavat tärkeän prosessin nivelvaiheen. Päätöksenteon sujuvuuteen liittyvät kokemukset olivat vaihtelevia. Kerrottiin sekä hitaista päätöksentekoprosesseista, joista osa tulkittiin jopa tahallaan viivästetyiksi, että toisaalta tilanteista, joissa päätös oli saatu nopeasti yhden puhelinsoi-ton tai sähköisen viestin perusteella. Asioita oli ratkaistu nopeasti erityisesti kiireellisissä asioissa.

Vammaissosiaalityössä asiakkaiden asioita käsitellään usein tiimeissä ennen päätök-sen tekoa, mutta tämä oli jäänyt paikoin avaamatta ja perustelematta asiakkaille. Lä-pinäkyvyyden lisäksi haastateltavat kaipasi-vat päätöksentekoon työntekijän harkinnan käyttöä. Vaikka useimmat olivat saaneet ha-kemansa palvelun, moni koki, ettei päätök-siä tehdä yksilöllisesti (myös Härkääpää ym. 2011). Digitalisaatiota visioitiin lisäämään asiakkaan ja työntekijän vuorovaikutusta ja edesauttamaan yhteisen ymmärryksen saa-vuttamista ennen lopullisen päätök-sen tekoa.

Osan kohdalla päätökset oli tehty toistai-seksi voimassa oleviksi, mutta toisten koh-dalla määräaikaisia päätöksiä ketjutettiin. Sähköisen järjestelmän toivottiinkin tulevai-suudessa muistuttavan etukäteen päätök-sen päättymisestä. Päätösisältöjen osalta muu-tama kuvasi saamansa kielteisen päätök-sen perustelujen puutteellisuutta ja kielellistä ka-ruutta. Osa koki päätök-sen olevan toisinaan myös epäselviä ja liian pitkiä. Joillekin pa-peristen päätök-sen lukeminen ja käsittely oli hankalaa, ja jotkut mainitsivat, että tulevai-suudessa pelkkä sähköisesti tullut tieto teh-dystä päätöksestä voisi riittää ja varsinaisen päätök-sen perusteluineen voisi lukea omilla tunnuksilla sähköisestä järjestelmästä.

Ennen palvelujen toteuttamistavan valin-taa asiakkaalle on annettava tietoa eri pal-velujen ja järjestämistapojen vaihtoehtoista

(Gambrill 2013, 484), sillä yksilöllisiin tar-peisiin vastaamaton palvelu jää asiakkaan osallisuuden näkökulmasta muodollisuudek-si (Härkääpää ym. 2011; Slasberg & Beresford 2017). Haastateltavat olivatkin kokeneet positiivisesti mahdollisuuden vaikuttaa pal-velun toteuttamistavan valintaan sekä tar-vittaessa muuttaa sitä. Toisaalta kerrottiin tilanteista, joissa palvelujen sisältö, toteutta-mistapa tai määrä ei vastannut yksilöllisiin tarpeisiin (myös Kivistö 2014; Romakkanie-mi 2018). Joillakin oli lisäksi kokemuksia, ettei työntekijältä saa riittävästi palveluja koskevaa tietoa. Myös puutteita tiedon siir-tymisessä palveluntuottajille kuvattiin.

Tiedon siirtymistä järjestäjältä palve-luntuottajalle ehdotettiin kehitettäväk-si digitalisaation avulla. Lisäksi toivottiin teknologiavälitteisten vuorovaikutusmah-dollisuuksien lisäämistä asiakkaan ja pal-veluntuottajan välille. Digitaalisia välineitä visioitiin myös palveluntuottajia koskevaan asiakaspalautteen keräämiseen sekä asiak-kaan oman palvelun käytön seuraamiseen.

Palvelujen ja asiakkaan tilanteen uudel-leenarvioinnin on sekä sosiaalityössä että kuntoutuksessa tunnistettu jääneen mui-hin prosessin vaiheisiin nähden vähäiselle huomiolle (Järvikoski ym. 2009; Honka-koski ym. 2017). Myös uudelleenarvioinnin suhteen haastateltaviemme kokemukset ja toiveet olivat yksilöllisiä. Osa ei kaivannut systemaattisia uudelleenarviointeja. Toisaal-ta aloitteen uudelleenarviointiin koettiin olevan asiakkaan vastuulla (myös Järvikos-ki ym. 2009). Useimpien mielestä mahdol-lisuutta uudelleenarviointiin voitaisiin pal-velujärjestelmästä käsin tarjota esimerkiksi digitaalisia kanavia hyödyntäen, mutta asi-akkaan tulisi voida vaikuttaa päätökseen sen toteuttamisesta. Jotkut jopa kokivat, että or-ganisaation ehdottama uudelleenarviointi on naamioitu syy päästä rajaamaan asiakkaan palveluita tai ettei sen arviointi, vastaavat-ko järjestetyt palvelut asiakkaan tarpeisiin, kiinnosta ketään.

### **Asiakasosallisuuden elementit**

Asiakkaan näkökulmasta osallisuuden kes-keinen elementti läpi koko prosessin on

palveluymmärrys eli tieto (myös Kosciulek 2001; Järvikoski ym. 2009; Härkäpää ym. 2011; Leemann & Hämäläinen 2015; 2016; Paavonen ym. 2017; Romakkaniemi ym. 2018). Asiakkaan saatavilla on oltava tietoa siitä, miten prosessi käynnistyy, miten se etenee, mikä on asiakkaan rooli prosessin eri vaiheissa sekä mitä seurauksia tehdyillä valinnoilla on. Toinen keskeinen tekijä on asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomiointi (myös Härkäpää ym. 2011). Asiakkaille on tarjottava prosessin eri vaiheisiin erilaisia toimijuuden tapoja. Osa asiakkaita kaipaa useita tapaamiskertoja, aktiivista osallistumista tiedontuotantoon ja tiivistä yhteydenpitoa, toiset kokevat selviytyvänsä harvemmalla kontaktilla. Myös päätöksentekoon ja palvelujen toteuttamiseen kaivattiin lisää yksilöllisiä ratkaisuja. Uudelleenarvioinnin näkökulmasta osa toivoi säännöllistä järjestelmän toimesta tehtävää seuranta, toiset taas halusivat itse hallita yhteydenpitoa. Digitalisaation avulla ajateltiin voitavan yksilöllisesti lisätä mahdollisuuksia asiakasosallisuuteen prosessin kaikissa vaiheissa.

Ammattilaiselta asiakkaan osallisuus edellyttää ennen kaikkea eettisyyttä, joka tarkoittaa muun muassa asiakkaan osallisuuden varmistamista prosessin kaikissa vaiheissa. Ammatilaisen on annettava koko asiantuntijuutensa käyttöön asiakkaan tilanteen ratkaisemiseksi. Rakenteiden asiakasosallisuus liittyy puolestaan muun muassa prosessien organisoimiseen. Prosessien rakenteisiin kaivattiin sekä systemaattisuutta ja läpinä-

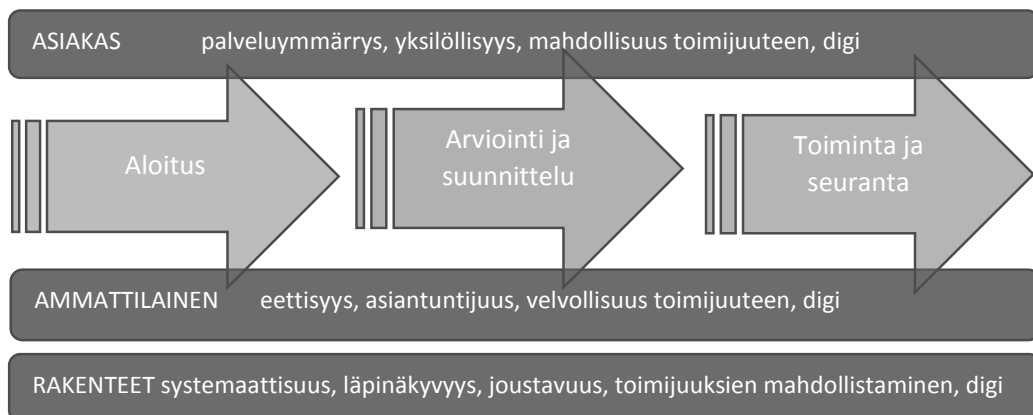
kyvyyttä että toisaalta monikanavaisuutta ja joustavuutta, joita molempia digitalisaation voi mahdollistaa. Rakenteiden merkitys tuli haastatteluissa esille myös kokemuksenä toimintakulttuurien ja palvelujen järjestämisen tason vaihtelusta eri puolilla Suomea.

Asiakasosallisuus on koko palveluprosessia läpileikkaava vuorovaikutteinen kokonaisuus, jonka muodostavat asiakas, ammattilainen ja rakenteet (kuvio 1). Asiakkaan osallisuus rakentuu laajemmassa systeemissä toimijoiden välisissä suhteissa, eikä sitä voida määrittellä pelkästään systeemin yksittäisen osan kautta (ks. Romakkaniemi ym. 2018). Sekä asiakkaan että ammatilaisen toimijuus ehdollistuu suhteessa rakenteisiin, mutta ammatillisella on myös ammatillis-eettinen velvollisuus toimijuuteen.

Viime kädessä asiakasosallisuudessa on kyse vallasta sekä vallan käytöstä ja jakamisesta asiakkaan, ammatilaisen ja rakenteiden välisissä suhteissa, prosessin kaikissa vaiheissa. Palvelujärjestelmän on annettava jo prosessien rakenteissa valtaa sekä asiakkaille että ammatillisille. Asiakkaille on oltava aitoa valtaa omissa asiakasprosesseissaan, ja ammatilaisten on käytettävä heille kuuluvaa valtaa ammatillis-eettistä osaamistaan hyödyntäen. Ammatilaisten on myös jaettava omaa valtaansa asiakkaiden kanssa.

## Yhteenveto

Havaintomme asiakasosallisuuden toteutumisesta ovat yhteneväisiä aiemman tiedon



Kuvio 1. Asiakasosallisuuden elementit asiakasprosessissa.

kanssa. Asiakkaiden kokemukset prosesseista ja niiden sujuvuudesta, yksilöllisen tarpeen huomioiminen, omiin odotuksiin vastaaminen sekä mahdollisuus tehdä tietoon perustuvia valintoja jäävät paikoin heikosti huomioituiksi (myös Härkäpää ym. 2011; Jeglinsky ym. 2013; Kivistö 2014; Romakka-niemi ym. 2018). Vammaisten kansalaisten näkökulmasta ”osallisuuslupaus” (ks. Mathies 2017) ei toteudu huolimatta YK:n vammaisten oikeuksien sopimuksen ratifioinnista. Yhdenvertaisten, yksilöllisten ja taattujen mahdollisuuksien sijaan asiakasosallisuus asiakasprosesseissa näyttäytyy sattumanvaraisena, vaihtelevana ja kapeana.

Digitalisaation asiakasosallisuudelle tarjoamien mahdollisuuksien osalta katsauksemme toimii keskustelun avaajana. Myös digitalisaatiota hyödyntävä asiakasosallisuus näyttäytyy vielä monin osin retorisena. Haastateltujen vammaisten asiakkaiden valmiudet teknologian hyödyntämiseen olivat vahvemmat kuin palvelujärjestelmän toistaiseksi tarjoamat mahdollisuudet. Havaintoja ei kuitenkaan voida yleistää kaikkiin tilanteisiin, sillä haastateltavat olivat sellaisia fyysisesti vammaisia henkilöitä, joiden toimijuus sekä suhteessa palvelujärjestelmään että teknologian käyttöön oli verrattain vahvaa. Digitaalisten välineiden asiakasosallisuuden ehtona on lisäksi se, ettei niitä käytetä ensisijaisesti säästämisen, tehokkuuden ja kansalaisten hallinnan keinona.

**Tulosten merkitys:** Katsaus osoittaa, ettei vammaisten henkilöiden asiakasosallisuus vielä toteudu YK:n vammaissopimuksen edellyttämällä tavalla. Lisäksi digitaalisia mahdollisuuksia hyödynnetään asiakasosallisuuden vahvistamisessa vähemmän kuin joidenkin vammaisten asiakkaiden käyttäjäpotentiaali edellyttäisi. Katsauksessa tehtyjä havaintoja voidaan hyödyntää asiakasosallisuutta vahvistavien prosessien kehittämisessä. Pyrkimystä vahvistaa vammaisten henkilöiden asiakasosallisuutta tukisi myös monialaisen keskustelun ja yhteistyön lisääminen.

**Avainsanat:** asiakasosallisuus, asiakasprosessi, digitalisaatio, vammaisuus

**Mari Kivistö, YTT, projektipäällikkö-tutkija, Lapin yliopisto**

**Annina Heini, VTM, suunnittelija, Kynnys ry**

**Katariina Kontu, VTM, sosiaalityöntekijä, Eteva**

**Katriina Kunttu, YTM, vastaava sosiaalityöntekijä, Eksote**

**Tiina Lappalainen, YTM, vammaisasiamies, Helsingin kaupunki**

**Nelli Lindroos, YTM, sosiaalityöntekijä, Rovaniemen kaupunki**

**Heli Ronimus, VTM, projektisuunnittelija, Espoon kaupunki**

**Stina Sjöblom, VTL, yliopisto-opettaja, Helsingin yliopisto**

## Lähteet

- Alasoini T (2015) Digitalisaatio muuttaa työtä – mil-laista työelämää uudistavaa innovaatiopolitiikkaa tarvitaan? Työpoliittinen Aikakauskirja 2. Työ- ja elinkeinoministeriö, Helsinki, 26–37.
- Compton B, Galaway B, Cournoyer B (2005) Social work processes, Brooks/Cole.
- Gambrill E (2013) Social work practice. A critical thinker's guide. Third edition. Oxford University Press, New York.
- Granhölm C (2016) Social Work in Digital Transfer. Blending services for next generation. Mathilda Wrede-institutes forskningserie 1, Helsinki.
- Honkakoski A, Kinnunen P, Vuorijärvi P, Raappana M (2015) Avain asiakastyöhön ja palveluhallintoon. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisuja 39.
- Härkäpää K, Järvikoski A, Gould R (2011) Asiakaslähtöisyys, tiedonsaanti ja tuki kuntoutusprosessissa. Teoksessa A Järvikoski, J Lindh & A Suikkanen (toim.) Kuntoutus muutoksessa. Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi, 73–88.
- Isola AM, Kaartinen H, Leemann L, Lääperi R, Schneider R, Valtari S, Keto-Tokoi A (2017) Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen työpapereita 33, Helsinki.
- Jeglinsky I, Karhula M, Autti-Rämö I (2013) Kuntoutusprosessi kuntoutujan arvioimana. Kuntoutus 36, 4, 37–52.
- Järvikoski A, Hokkanen L, Härkäpää K, Martin M, Nikkanen P, Notko T, Puumalainen J (2009) Asiakkaan äänellä. Odotuksia ja arvioita vaikeavammaisten lääkinnällisestä kuntoutuksesta. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 80, Helsinki.
- Kivistö M (2014) Kolme ja yksi kuvaa osallisuuteen. Monimenetelmällinen tutkimus vaikeavammaisten ihmisten osallisuudesta toimintana, kokemuksena ja kielenkäyttönä. Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi.
- Koikkalainen M, Sjöblom S (2014) Edistämmekö kuntoutuksella osallisuutta? Teoksessa A Metteri, H Valokivi, S Ylinen (toim.) Terveys ja sosiaalityö. PS-kustannus, Jyväskylä, 73–82.

- Kosciulek J (2001) Structural analysis of the consumer-directed theory of empowerment. *Rehabilitation Counseling Bulletin* 44, 4, 209–216.
- Kuusisto-Niemi S, Ryhänen M, Hyppönen H (2018) Tieto- ja viestintäteknologian käyttö sosiaalihuollossa vuonna 2017, Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 1, Helsinki.
- Laisi N, Lappalainen T, Vauramo M (2016) Selvitys vammaispalveluiden sosiaalialan ammattilaisten näkemyksistä. Invalidiliitto ry & Talentia ry.
- Leemann L, Hämäläinen RM (2015) Asiakasosallisuus. Sosiaalisen osallisuuden edistämisen koordinaatio -hanke Sokra. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos, Helsinki.
- Leemann L, Hämäläinen RM (2016) Asiakasosallisuus, sosiaalinen osallisuus ja matalan kynnyksen palvelut. *Yhteiskuntapolitiikka* 81, 5, 586–594.
- Lindh J (2013) Kuntoutus työn muutoksessa. Yksilön vajavuuden arvioinnista toimintaverkostojen rakenteistumiseen. *Acta Electronica Universitatis Lapponiensis* 126. Lapin yliopistokustannus, Rovaniemi.
- Matthies AL (2017) Osallistumisen lupaus ja petos hyvinvointipalveluissa. *Sosiologia* 2/2017, 149–165.
- Paavonen, AM, Mäkinen J, Salminen AL (2017) Tieto valinnanvapauden edellytyksenä. *Kuntoutus* 2, 5–18.
- Payne M (2009) Understanding social work process. Teoksessa R Adams, L Dominelli, M Payne (toim.) *Social work. Themes, issues and critical debates*. Third edition. Macmillan, Palgrave, 159–174.
- Reponen J, Kangas M, Hämäläinen P, Keränen N, Haverinen J (2018) Tieto- ja viestintäteknologian käyttö terveydenhuollossa vuonna 2017. Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 5, Helsinki.
- Romakkaniemi M, Lindh J, Laitinen M (2018) Nuorten aikuisten osallisuus ja sosiaalinen kuntoutus Lapissa. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 147. Kela, Helsinki.
- Salminen AL, Hiekkala S, Stenberg JH (2016) Etäkuntoutus. Kelan tutkimusjulkaisuja, Helsinki.
- Sjöblom S (2007) Har de blivit hjälpta så att de blivit stjälpata: En studie i social arbetets potential och gränser inom handikappservice. Helsingin yliopisto. Ammatillinen lisensiaatin tutkimus.
- Slasberg C, Beresford P (2017) The need to bring an end to era of eligibility policies for a person-centered, financially sustainable future. *Disability & Society* 32, 8, 1263–1268.
- Valjakka S (2017) Näkökulmia vammaisten ihmisten ja mielenterveyskuntoutujien tietotekniikan ja digipalveluiden käyttöön. Digitaalinen arki -selvitysprojekti. Aspa-selvityksiä 1.

# SAVE THE DATE!

**15 – 17 April 2019, Berlin, Germany**

**15<sup>th</sup> Congress of the European Forum for Research in Rehabilitation (EFRR) together with**

**28<sup>th</sup> Reha-Kolloquium, German Congress for Rehabilitation Research**

**“Rehabilitation – Shaping healthcare for the future”**

The joint congress will bring together approximately 2,000 participants and stakeholders playing an active role in the rehabilitation process.

[www.efrr2019.com](http://www.efrr2019.com)

