

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma

Sari Lämsä 1300095

KOKEMUKSIA KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN OHJAUKSESTA  
ASIAKKAAN NÄKÖKULMASTA

Opinnäytetyö  
Marraskuu 2015



**OPINNÄYTETYÖ**  
**Marraskuu 2015**  
**Sosiaalialan koulutusohjelma**

Tikkarinne 9  
80220 JOENSUU  
(013) 260 600

Tekijä(t)  
Sari Lämsä

Nimeke  
Kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan ohjauksesta asiakkaan näkökulmasta.

Toimeksiantaja  
Joensuun kaupunki, aikuissosiaalityö, kuntouttava työtoiminta.

**Tiivistelmä**

Tämän opinnäytetyön tehtävänä oli selvittää Joensuun kaupungin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemuksia ohjauksesta. Tavoitteena oli tarkastella ohjauksen merkitystä kuntouttavassa työtoiminnassa ja saada näin tietoa ohjauksen tarpeesta ja riittävydestä asiakkaille. Opinnäytetyön tarkoituksena oli kerätä kokemustietoa Joensuun kaupungille kuntouttavan työtoiminnan asiakasnäkökulmasta ohjauksen ja toiminnan kehittämiseksi ja tueksi. Aihe on ajankohtainen, koska keväällä 2015 astui voimaan uusi sosiaalihuoltolaki ja suuri SOTE-uudistus on valmisteilla.

Opinnäytetyö toteutettiin kvalitatiivisella eli laadullisella tutkimusmenetelmällä. Aineistonkeruumenetelmänä toimi puolistrukturoitu teemahaastattelu. Haastateltavia asiakkaita oli kymmenen ja kaikki olivat kuntouttavan työtoiminnan pajoilta ja ryhmistä. Aineiston analyysi tapahtui teemoittelun avulla.

Tutkimustuloksista kävi ilmi, että asiakkaat kokevat kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisella olevan hyvinvointia ja aktiivisuutta selkeästi lisääviä vaikutuksia. Kuntouttavan työtoiminnan myötä itsensä arvostaminen lisääntyi ja arkirytmiksi tuli säännölliseksi. Ohjauksessa vuorovaikutuksella on keskeinen asema. Ohjaus edistää asiakkaiden hyvinvointia ja osallisuutta sekä vahvistaa elämänhallintaa ja toimintakykyä. Asiakkaiden kokemuksissa korostuivat ohjaajien määrätietoisuus ja asiakkaan kokonaisvaltainen ohjaaminen toiminnassa, myös yksilöllistä ohjausta ja aikaa kaivattiin vielä lisää. Tutkimustulokset ovat käytettävissä Joensuun kuntouttavan työtoiminnan apuna ja kehittämisessä.

Kieli  
suomi

Sivuja 46  
Liitteet 7

**Asiasanat**

kuntouttava työtoiminta, ohjaus, osallisuus, hyvinvointi



**THESIS**  
**November 2015**  
**Degree Programme in Social Services**  
Tikkarinne 9  
80220 JOENSUU  
FINLAND  
Tel. 358-13-260-600

Author (s)

Sari Lämsä

Title

Experiences of the guidance for rehabilitative work activities from the client perspective

Commissioned by the city of Joensuu, adult social work

Abstract

The objective of this thesis was to investigate client experiences of the guidance for rehabilitative work activities provided by the city of Joensuu. The aim was to examine the significance of guidance for rehabilitative work activities and thus gain awareness of the need for and sufficiency of the guidance for clients. In this thesis, the purpose was to gather information about the client experiences of rehabilitative work activities for the city of Joensuu so that both the guidance as well as the activities could be developed and supported. The theme is highly topical, as the new Social Welfare Act came into force in the spring of 2015 and an extensive social welfare and health care reform is currently underway.

The qualitative research method was used in this thesis. The semi-structured theme interview was used as the data collection method. Ten clients were interviewed, all of them participants of rehabilitative work activity workshops and groups. Categorisation of themes was used for analysing the data.

The research findings indicate that the clients considered that the participation in rehabilitative work activities clearly influenced an increase in well-being and activity. The rehabilitative work activities also resulted in a boost in confidence and a regular daily rhythm. Interaction has a central role in the guidance. The guidance promotes the well-being and participation of the clients and strengthens their life management and functional capacity. The significance of the counsellor's assertiveness and holistic guidance of clients in the activities was emphasised in the client experiences. There is still a need for more individual guidance and more time for this. The research findings can be utilised as a help for and in the development of the rehabilitative work activities in the city of Joensuu.

Language

Finnish

Pages 46

Appendices 7

Pages of Appendices

Keywords

rehabilitative work activities, guidance, participation, well-being

## Sisältö

Tiivistelmä

Abstract

1	Johdanto .....	5
2	Kuntouttava työtoiminta .....	5
2.1	Kuntouttava työtoiminta .....	6
2.2	Aktivointisuunnitelma .....	9
2.3	Kuntouttavan työtoiminnan ohjaus .....	10
2.4	Monialainen yhteispalvelu .....	11
3	Aikaisemmat tutkimukset .....	13
3.1	Työlähtöinen, inhimillinen pääoma vai elämä ensin - lähestymistapa .....	13
3.2	Kuntouttava työtoiminta on aktiivista sosiaalipolitiikkaa .....	15
4	Opinnäytetyön lähtökohdat .....	16
5	Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset valinnat .....	16
5.1	Opinnäytetyön prosessi .....	16
5.2	Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus .....	17
5.3	Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä .....	18
5.4	Haastattelun toteutus .....	20
5.5	Teemoittelu .....	21
6	Tulokset .....	23
6.1	Itsensä arvostaminen .....	23
6.2	Arkirythmi .....	25
6.3	Aktivoituminen .....	25
6.4	Sosiaaliset suhteet .....	26
6.5	Ohjaus .....	27
6.6	Hyvä ohjaaja .....	27
6.7	Kehittämistoiveet .....	30
6.8	Kommentteja ja terveisiä ohjaajille .....	31
7	Tulosten tarkastelua .....	32
8	Pohdinta .....	37
8.1	Yhteenveto ja johtopäätökset .....	41
8.2	Eettisyys ja luotettavuus .....	44
8.3	Oppimisprosessi .....	46
8.4	Jatkotutkimukset .....	46
	Lähteet .....	48

## Liitteet

Liite 1	Haastattelurunko
Liite 2	Kuntouttavan työtoiminnan prosessi-kaavio
Liite 3	Suostumuslomake haastatteluun
Liite 4	Esimerkki analyysin toteuttamisesta
Liite 5	Opinnäytetyöprosessi
Liite 6	Toimeksiantosopimus
Liite 7	Tutkimuslupa

## **1 Johdanto**

Opinnäytetyön aihepiiri liittyy kuntouttavan työtoiminnan ohjaukseen. Perehdyin opinnäytetyöni kautta kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemuksiin ja tarpeisiin ohjauksesta. Opinnäytetyöni toimeksiantajana toimi Joensuun kaupunki.

Opinnäytetyössä selvitetään kuntouttavan työtoiminnan ohjausta asiakkaan näkökulmasta. Joensuun kaupunki haluaa saada tietoa siitä, miten kehittää ja parantaa asiakaslähtöisyyttä kuntouttavassa työtoiminnassa. Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Tutkimuksen tavoitteena oli haastatella kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita ja sen avulla kerätä tietoa aiheesta. Opinnäytetyön tarkoituksena oli tuottaa tietoa Joensuun kaupungille kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemuksista ohjauksen ja toiminnan kehittämiseksi ja tueksi. Aihe on ajankohtainen ja merkittävä vuonna 2015 voimaan astuvan suuren SOTE-uudistuksen vuoksi. 1.4.2015 astui voimaan myös uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014). Aihe on myös ajankohtainen kaupungin organisaatio muutosten vuoksi. Monialaisen yhteispalvelun on oltava toiminnassa 1.1.2016 alkaen.

Opinnäytetyön alussa avataan teoreettisen viitekehyksen keskeisiä teemoja ja esitellään muutamia aiempia tutkimuksia. Sen jälkeen kerrotaan opinnäytetyön toteutuksesta ja menetelmällisistä valinnoista. Tutkimuksen tulokset avataan ja niitä tarkastellaan. Lopuksi pohdinta kappaleessa käsitellään opinnäytetyön johdopäätöksiä, eettisyyttä, omaa oppimisprosessia ja jatkotutkimuksia.

## **2 Kuntouttava työtoiminta**

Opinnäytetyöni keskeisiksi käsitteiksi nousevat kuntouttava työtoiminta, ohjaus, aktivointisuunnitelma, monialainen yhteispalvelu, aktiivinen sosiaalipolitiikka,

osallisuus, voimaantuminen ja elämänhallinta. Aiempaa tutkimusta aiheesta ei Joensuussa ole tehty.

## 2.1 Kuntouttava työtoiminta

Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (937/2012) 1 §:n mukaan säädellään toimenpiteistä, joilla parannetaan pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla. Laissa edistetään hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamaan julkiseen työvoimapalveluun. Laissa säädetään myös toimenpiteisiin osallistuvan henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista.

Kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan ”kunnan järjestämää toimintaa, jonka tarkoitus on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle, ja jossa ei synny virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille.” (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001.)

”Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu. Tämä tarkoittaa sitä, että siihen sovelletaan sosiaalihuoltoa koskevaa lainsäädäntöä.” (Sosiaalihuoltolaki 710/1982/)

”Kuntouttava työtoiminta on myös työttömyysturvalain mukainen työllistymistä edistävä palvelu. Tämä tarkoittaa sitä, että kuntouttavaan työtoimintaan sovelletaan työllistymistä edistävän palvelun ajalta maksettavaa työttömyysetuutta koskevia säännöksiä. Säännökset sääntelevät mm. oikeutta työttömyysetuuteen poissaolojen aikana.” (Työttömyysturvalaki 1290/2002)

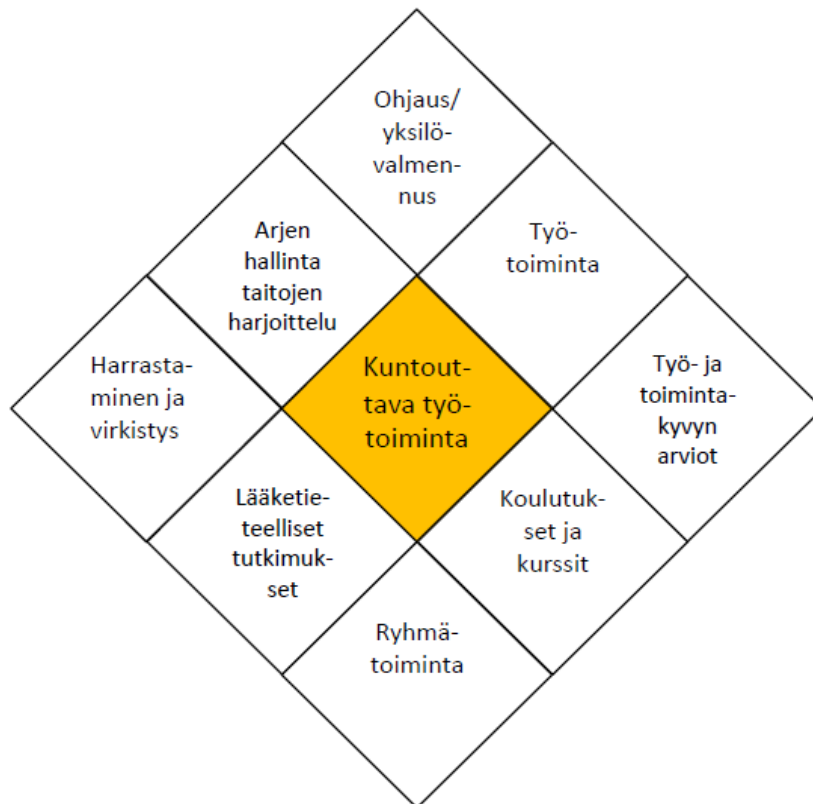
Kuntouttavalla työtoiminnalla halutaan vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Toiminnalla pyritään myös ehkäisemään syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuus työtoimintaan ja muihin palveluihin. Palveluiden suunnittelussa tulee huomioida kokonaisvaltaisesti asiakkaan henkilökohtainen tilanne.(THL Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2015.)

Kuten Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjassa (2015) todetaan, niin kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa henkilön elämänhallintaa ja toimintakykyä, jotta hän voisi työllistyä, hakeutua koulutukseen tai osallistua TE-hallinnon työllistymistä edistäviin palveluihin (Liite 2). Kuntouttavan työtoiminnan sisältöä ei ole laissa määritelty ja olennaista on se, että palvelu edistää asiakkaan elämänhallintaa ja työelämävalmiuksia. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään esimerkiksi työtoimintana, ryhmätoimintana, yksilövalmennuksena sekä toimintakyvyn arviointina. Kuntouttavaan työtoimintaan voidaan ja on usein hyvä yhdistää muita palveluita, kuten sosiaalipalveluja sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluja ja nämä on kirjattava aktivointisuunnitelmaan (Kuva 1). Jotta kuntouttava työtoiminta parhaalla mahdollisella tavalla edistää henkilön elämänhallintaa ja toimintakykyä, se on sovitettava henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan. On syytä huomioida se, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien toimintakyky voi vaihdella suuresti, sen vuoksi on tärkeää, että kuntouttava työtoiminta räätälöidään asiakkaan tarpeen mukaan. Osalle asiakkaista kuntouttava työtoiminta sisältää selkeitä, jopa vastuullisia työtehtäviä. Toisille asiakkaille kuntouttavan työtoiminnan sisältö voi olla totuttautumista säännönmukaiseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. (THL Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2015.)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjassa (2015) kerrotaan, että kuntouttava työtoiminta on mahdollista suunnitella vaiheittaisena prosessina niin, että palvelun painopiste muuttuu asiakkaan toimintakyvyn parantuessa. Tässä käytännön suunnittelutyössä voidaan käyttää apuna kunnan omien tai palveluntuottajien kuntouttavan työtoiminnan ohjaajien/yksilövalmentajien asiantuntemusta. Tämä mahdollistaa toiminnan sisällön räätälöinnin yksilökohtaisesti ja tavoitteellisesti.

Jos työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja henkilö yhdessä arvioivat, että henkilö ei työ- ja toimintakykynsä asettamien rajoitusten vuoksi voi osallistua julkisiin työvoimapalveluihin tai työhön, aktivointisuunnitelmaan tulee sisältyä kuntouttava työtoiminta tai erityislakien mukaisesti sellaisia sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja, jotka parantavat henkilön työ- ja toimintakykyä. (THL:n Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2015).

Kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä vastaa kunta. Kunnalla ei ole velvollisuutta järjestää kuntouttavaa työtoimintaa tilanteissa, joissa asiakkaalla on lainmukainen pätevä syy kieltäytyä toiminnasta tai keskeyttää se. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189)



Kuva 1: Esimerkkejä kuntouttavaan työtoimintaan sisällytettävistä palveluista. (THL Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja.2015).

Päivittäistä, viikoittaista sekä vuosittaista kestoja koskevat määrälliset rajoitukset on laissa määritelty mahdollisimman joustavasti, jotta kuntouttava työtoiminta voitaisiin räätälöidä sopivaksi erilaisille asiakkaille. Kuntouttavan työtoiminnan toiminta-aika tulee sovittaa suhteessa asiakkaan toimintakykyyn ja kuntouttavan työtoiminnan jaksolle asetettaviin tavoitteisiin. (THL Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2015.)



## 2.2 Aktivointisuunnitelma

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjassa (2015) todetaan, että kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan aina aktivointisuunnitelman kautta. Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus asiakassuunnitelmaan tai muuhun vastaavaan suunnitelmaan (Sosiaalihuoltolaki 710/1982). Kuntouttavan työtoiminnan kohdalla tämä suunnitelma on aktivointisuunnitelma.

Suunnitelmaan kirjataan sisältö, palvelut ja toteuttamistapa. Jos aktivointisuunnitelmaan sisällytetään kuntouttava työtoiminta, on siitä kirjattava suunnitelmaan ainakin seuraavat asiat: kuntouttavan työtoiminnan sisällön tarkka kuvaus ja toiminnan järjestämispaikka, kuntouttavan työtoiminnan päivittäinen ja viikoittainen kesto, kuntouttavan työtoiminnan jakson alkamisajankohta ja pituus, asiakkaalle kuntouttavan työtoiminnan ohella tarjottavat muut sosiaalipalvelut sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalvelut, sekä ajankohta, jolloin viimeistään arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia asiakkaan työllistymismahdollisuuksille ja päätetään jatkotoimista sekä aktivointisuunnitelman uudistamisesta. (THL Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2015.)

Työttömälle työnhakijalle, joka on oikeutettu työmarkkinatukeen, työttömyyspäivärahaan tai jonka toimeentulo pääasiallisesti perustuu toimeentulotukeen, voidaan hänen pyynnöstään järjestää kuntouttavaa työtoimintaa ennen laissa säädettyjä määräaikoja. Edellytyksenä on, että kunta ja työ- ja elinkeinotoimisto (TE-toimisto), varattuaan asiakkaalle tilaisuuden tulla kuulluksi, arvioivat kuntouttavan työtoiminnan parhaiten tukevan asiakkaan elämänhallintaa ja työllistymisedellytyksiä. Arvioinnin tulee perustua asiakkaan yksilölliseen tilanteeseen ja tarpeeseen. Ennen kuntouttavan työtoiminnan järjestämistä on laadittava aktivointisuunnitelma. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan tässä tapauksessa järjestää vain, jos kunta ja TE-toimisto ovat yksimielisiä toimenpiteen tarpeellisuudesta. (THL Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2015.)

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitoksen Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjassa mukaan, että jos aktivointisuunnitelmassa työtoiminnan jakso määritellään yli kolmen kuukauden pituiseksi, silloin on jaksoon tarkoituksenmukaista sisällyttää

loppuarvioinnin lisäksi myös väliarviointeja. Tällaisissa arviointikeskusteluissa voidaan muuttaa aktivointisuunnitelmaan kirjattujen tavoitteiden, palveluiden, kuntouttavan työtoiminnan jakson tavoitteita, kestoja tai muita kohtia aktivointisuunnitelmassa, joiden on huomattu tarvitsevan päivitystä. (THL Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2015.)

Näissä väliarviointitilaisuuksissa on mahdollista myös päättää kuntouttava työtoiminta hallitusti, jos asiakas voi vastaanottaa vaikkapa työkokeilupaikan, tai asiakkaan työ- ja toimintakyky ei ole sellainen, että hän pystyisi työskentelemään kuntouttavassa työtoiminnassa ja tarvitsee muita palveluita.

Jos asiakkaalla havaitaan olevan ongelmia kuntouttavan työtoiminnan suorittamisessa, tulisi palaveri aktivointisuunnitelman päivittämiseksi kutsua koolle, koska tällöin voidaan välttyä mahdollisen palvelun keskeyttämisen negatiivisilta seurauksilta, ja asiakas voidaan ohjata hänelle sillä hetkellä oikeampiin palveluihin. (THL Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2015.)

### **2.3 Kuntouttavan työtoiminnan ohjaus**

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan yksilöiden, perheiden ja yhteisöjen neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa.

Tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. (Sosiaalihoitolaiki (1301/2014, 16 §.)

Sosiaalityön tehtävänä on auttaa vaikeimmissa sosiaalisissa olosuhteissa eläviä ihmisiä sekä ehkäistä ja lievittää sosiaalisia ongelmia yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan tasolla. Sosiaalityö on muutostyötä, jossa puututaan sellaisiin prosesseihin, jotka vaikuttavat asiakkaan moniongelmaiseen tilanteeseen. (Horsma & Jauhiainen 2004, 39.)

Kuntouttavan työtoiminnan taustalla vaikuttaa kuntoutus- ja empowerment-ajattelu. Asiakkaan kuntoutuminen ja aktivoituminen nähdään hänen omana prosessinaan, jossa ammattihenkilöt voivat tukea. Tärkeää työotteessa on asiakkaan voimavarojen löytyminen ja niiden hyödyntäminen. (Lindqvist ym. 2001, 101.) Työtoiminnan tarkoituksena on, että työtoiminta onnistuisi ja asiakas saisi onnistumisen kokemuksia, voimaantuisi (empowerment) ja saisi tarvittavaa tukea ja ohjausta. On kuitenkin syytä muistaa se tosiasia, että kaikki ihmiset eivät kuntoudu, vaan heidän tilanteessaan on tärkeämpää yrittää ylläpitää sitä toimintakyvyn tasoa, joka heillä on. Toiset kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat tarvitsevat entistä enemmän yksilökohtaista, konkreettista ja pitkälle asiakkaan arkielämän käytäntöihin ulottuvaa ohjausta ja neuvontaa. (Lindqvist ym. 2001, 101.)

Osaltaan asiantuntijuus velvoittaa ohjeiden antamiseen. Vuorovaikutus täytyy helposti neuvonnasta. Tällöin voi jäädä tyystin huomaamatta, pyysikö toinen neuvoja. Joskus kysytään neuvoja, mutta yleensä halutaan jakaa jonkun kanssa vaikeita asioita ja ehkä saada myötätuntoa. Useimmiten on parempi, jos kukin saa löytää omat vastauksensa toisen ihmisen ollessa kuuntelijana, rinnalla kuljijana ja peilinä. Ammattilainen ohjeiden antajana on kuitenkin nimenomaan tiedon välittäjä. Hänen ei pidä asettua besserwisseriksi – henkilöksi, joka ikään kuin tietää, miten toisten pitää kulloinkin toimia ja millaista elämää kaikkiaan elää. (Mattila 2010, 124–125.)

Työhönvalmennuksessa harjoitellaan käytännön työtä joko työpaikalla, työkllinikassa tai muussa Kelan hyväksymässä kuntoutusyksikössä. Sillä pyritään parantamaan yleisiä työstä selviytymisen taitoja ja sopeutumista työelämään tai uuteen työpaikkaan. Tavoitteena on, että sen avulla päästään suoraan työhön esim. pitkän työelämästä poissaolon jälkeen tai sillä pystytään selvittämään asiakkaalle sopiva koulutusvaihtoehto. (Kela 2015)

## **2.4 Monialainen yhteispalvelu**

Tällä tarkoitetaan yhteistoimintamallia, jossa työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kansaneläkelaitos yhdessä arvioivat työttömien palvelutarpeet, suunnittelevat työttömien työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta

siten kuin tässä laissa säädetään. Monialaisen yhteispalvelun tavoitteena on edistää työttömien työllistymistä tarjoamalla heille heidän palvelutarpeensa mukaisia julkisia työvoimapalveluja sekä sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. (Laki työllistymistä edistävästä yhteistoimintapalvelusta (1369/2014, 1 §.)

Lain (1369/2014) 2 §: n mukaan työttömällä on monialaisen yhteispalvelun tarve silloin, jos hänen työllistymisensä edistäminen edellyttää työ- ja elinkeinotoimiston, kunnan ja Kansaneläkelaitoksen järjestämisvastuulle kuuluvien 1 §:n 2 momentissa tarkoitettujen palvelujen yhteensovittamista. Työ- ja elinkeinotoimisto, kunta tai Kansaneläkelaitos arvioi, onko työttömällä monialaisen yhteispalvelun tarve, kun työtön on:

- 1) saanut työmarkkinatukea vähintään 300 päivää työttömyyden perusteella
- 2) täyttänyt 25 vuotta ja hän on ollut julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain (916/2012) 1 luvun 3 §:n 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettu työtön yhtäjaksoisesti 12 kuukautta tai
- 3) alle 25-vuotias ja hän on ollut julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta annetun lain 1 luvun 3 §:n 1 momentin 3 kohdassa tarkoitettu työtön yhtäjaksoisesti kuusi kuukautta (tämä 3 momentti voimaan 1.1.2016). Työ- ja elinkeinotoimisto, kunta tai Kansaneläkelaitos ohjaa monialaiseen yhteispalveluun 2 momentissa säädetty edellytykset täyttävän työttömän, jolla on monialaisen yhteispalvelun tarve. (Laki työllistymistä edistävästä yhteistoimintapalvelusta 1369/2014, 2 §.)

Lain (1369/2014) 3 §:n mukaan Työ- ja elinkeinotoimisto, kunta, Kansaneläkelaitos ja työtön arvioivat yhdessä työttömän palvelutarpeen kolmen kuukauden kuluessa siitä, kun monialainen yhteispalvelu on alkanut (kartoitusjakso). Kartoitusjakson aikana työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja Kansaneläkelaitos selvittävät yhdessä työttömän kanssa tämän ammatillisen osaamisen sekä työllistymiseen vaikuttavan sosiaalisen tilanteen, terveydentilan ja työ- ja toimintakyvyn. Kartoitusjaksoon sisältyy ohjausta, jonka tavoitteena on motivoida ja sitouttaa työtön työllistymisen kannalta tarkoituksenmukaisiin palveluihin. (Laki työllistymistä edistävästä yhteistoimintapalvelusta 1369/2014.)

Työ- ja elinkeinotoimiston ja kunnan on seurattava työllistymissuunnitelman toteutumista. Työllistymissuunnitelmaa on tarkistetta-

va työttömän palvelutarpeen edellyttämällä tavalla, kuitenkin vähintään kuuden kuukauden välein, sekä työttömän sitä erikseen pyytäessä, jollei suunnitelman tarkistaminen asiakkaan tilanne huomioon ottaen ole ilmeisen tarpeetonta. (1369/2014, 4 §.)

Lain (1369/2014) 5§:ssä todetaan, että työtön on velvollinen osallistumaan monialaisen työllistymissuunnitelman laatimiseen ja tarkistamiseen, toteuttamaan hänen kanssaan laadittua suunnitelmaa sekä hakeutumaan ja osallistumaan suunnitelmassa sovittuihin palveluihin. Työtön on myös velvollinen suunnitelmassa sovitussa määräajassa ja sovitulla tavalla ilmoittamaan suunnitelman laatimiseen osallistuneille viranomaisille, miten hän on toteuttanut suunnitelmaa. (Laki työllistymistä edistävästä yhteistoimintapalvelusta 1369/2014.)

### **3 Aikaisemmat tutkimukset**

#### **3.1 Työlähtöinen, inhimillinen pääoma vai elämä ensin - lähestymistapa**

Mia Tammelinin tutkimusraportissa kuvataan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille järjestettyjä asiakasfoorumeja keskisuomalaisissa kunnissa 2010. Asiakasfoorumien tavoitteena oli kuulla kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista yleensä ja kuntouttavasta työtoiminnasta erityisesti. Asiakkaiden kuuleminen oman arkensa asiantuntijoina ei ole suinkaan uutta, mutta se ei sinänsä takaa asiakasosallisuuden toteutumista palveluja kehitettäessä. Tavoitteen on kuitenkin saada asiakkaiden omakohtaisia kokemuksia siitä, miten palvelujärjestelmä toimii. (Tammelin 2010,5). Asiakasfoorumit toteutettiin paitsi keinona kerätä asiakaskokemustietoa tutkimuskäyttöön sosiaalipalveluista yleensä ja kuntouttavasta työtoiminnasta erityisesti, myös kehittämistyön pohjaksi ja tueksi. (Tammelin 2010,32).

Haastatteluissa kysyttiin mm. miten ohjaus ja osallisuus on järjestetty toimipaikassa? Kävi ilmi, että ohjauksen rooli ja määrä vaihtelivat voimakkaasti eri toi-

mipaikoissa. Käytännössä ohjauksesta kerrottiin joskus vain yksittäisten työtehtävien suorittamiseen liittyen. Joskus ohjaus toteutui ainoastaan kuntouttavan työtoiminnan alussa perehdytyksenä tehtäviin. Toisaalta oli hyvin positiivisia kokemuksia ohjauksesta ja tukemisesta. Onnistumisen kokemukset ja itsetunnon kohoaminen olivat tärkeitä kuntouttavassa työtoiminnassa, sillä aiemmat työ- ja koulutushistoria saattoivat olla epäonnistumisen leimaamia. (Tammelin 2010, 56–58.)

Myös osallisuuden kokemisessa oli vaihtelua. Se että, kokivatko kuntouttavassa työtoiminnassa olevat henkilöt olevansa osa työyhteisöä vai jäävänsä työyhteisön ulkopuolelle riippui mm. siitä, montako kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvaa henkilöä toimintapaikassa oli. Jos henkilöitä oli vain yksi tai muutama, ulkopuolisuutta koettiin huomattavammin. Kun taas esimerkiksi työpajoilla työtoiminnassa olevat henkilöt kokivat olevansa osa työyhteisöä kuten muutkin siellä työskentelevät. Ulkopuolisuus työyhteisössä ei palvele kuntouttavan työtoiminnan tavoitteita ja rapauttaa asiakkaan kokemusta normaalikansalaisuudesta (Tammelin 2010, 56–58.)

Mika Ala-Kauhaluoma (2005, 42) kiteyttää aktivointipolitiikan kysymykseksi ”paitsi työttömyyden hoidosta myös hyvinvointipolitiikan reformista sekä työn ja sosiaaliturvan uudesta suhteesta” ja huomauttaa edelleen, että esimerkiksi kuntouttava työtoiminta voidaan nähdä edustavan kansainvälistä aktivointipolitiikan suuntausta. Sosiaaliturvan sitominen yhä tiukemmin vastikkeelliseksi on hämärtänyt rajaa työvoimapolitiikan ja sosiaalipolitiikan välillä (Ala-Kauhaluoma 2005, 42–43). Aktivointipolitiikassa on tunnistettavissa kaksi pääasiallista lähestymistapaa: työlähtöinen lähestymistapa (work first) ja inhimillisen pääoman lähestymistapa (human capital). Työlähtöistä lähestymistapaa toteutetaan puhtaimmillaan esimerkiksi Yhdysvalloissa, inhimillisen pääoman lähestymistapaa puolestaan Pohjoismaissa. Työlähtöisessä aktivointipolitiikassa korostetaan työn ensisijaisuutta ja se sisältää velvoitteita työttömälle. Inhimillisen pääoman lähestymistavan keskiössä on puolestaan työttömän henkilön sosiaalisten ja ammatillisten taitojen tukeminen ja ensisijaisesti vapaaehtoinen integroituminen työelämään (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 42–53.) Suomessa korostetaan veloitetta työhön, mutta samalla aktivointisuunnitelma pohjautuu inhimillisen pääoman lähestymistavalle.

Vappu Karjalainen (2008, 14) huomauttaa, että näiden lähestymistapojen ohella tarvittaisiin vielä ”elämä ensin” (life first) lähestymistapaa, joka koskee erityisesti vaikeasti työllistyvien tukitoimia. Elämä ensin - lähestymistavalla tarkoitetaan erityisesti työ- ja toimintakyvyn vahvistamista ja sosiaalisen kuntoutumista.

Tärkeimmäksi työtoiminnasta koettuja hyötyjä olivat päivärytmin vakiintuminen, sosiaalisten suhteiden luominen ja mielekkään sisällön tuominen arkeen (Tammelin 2010, 58–60). Koska kuntouttavan työtoiminnan yksilötason vaikutukset sijoittuvat osaksi arkea ja yksilön hyvinvointiin, Tammelin pohtii, onko kuntouttavalla työtoiminnalla mahdollisuus saavuttaa työllistymisen tai koulutuksen tavoite, jos arkeen ja elämään liittyvät tekijät eivät vastaa avoimilla työmarkkinoilla tai koulutuksessa tarvittavia taitoja, tietoja ja elämäntilannetta? Kuntouttavan työtoiminnan tulee tavoitteissaan ensin keskittyä yksilön arkeen ja elämäntilanteeseen, ja vasta tämän tavoitteen toteuduttua voidaan saavuttaa työllistymisen tai koulutukseen liittyvä tavoite. (Tammelin 2010, 59.)

### **3.2 Kuntouttava työtoiminta on aktiivista sosiaalipolitiikkaa**

Karjalainen & Karjalainen (2010) tutkimuksessa kuvataan kuntouttavan työtoiminnan toteutumista ja tilaa pääkaupunkiseudulla. Tilanne avautuu sekä työntekijöiden että asiakkaiden näkökulmasta. Kuntouttava työtoiminta on Suomessa ns. aktiiviseen sosiaalipolitiikkaan kuuluvaa toimintaa, ja sen toimeenpanosta vastaa kunta, useimmiten sosiaalitoimi. Kuntien aktivointitehtävä voidaan tänä päivänä ymmärtää laajasti niin, että sen piiriin kuuluu kuntouttavan työtoiminnan lisäksi myös kunnan osallistuminen TYP-toimintaan, työttömien terveystalvelujen järjestäminen osana perusterveydenhuoltoa, työllistämistoimenpiteiden järjestäminen kunnassa ja sosiaalinen työtoiminta... tämän kokonaisuuden voidaan ajatella olevan kuntien harjoittamaa aktiivista sosiaalipolitiikkaa. (Karjalainen ym 2010, 13).

Tämän tutkimuksen tulokset osoittavat, että kuntouttava työtoiminta toimii ensisijaisesti asiakkaan hoidon ja kuntoutumisen apuvälineenä, hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäjänä. Työtoiminta parantaa asiakkaiden usein lähes pysähtynyttä elämäntilannetta tuoden jotain myönteistä heidän elämäänsä. Periaat-

teessa kaikki tämä edistää myös asiakkaiden siirtymistä kohti työelämää. (Karjalainen ym. 2010, 69).

Osalle asiakkaista kuntouttava työtoiminta voi olla ainoa yhteisöllinen toiminta, jossa he selviytyvät. Heidän näkökulmastaan työtoiminnalla on toimintakykyä ylläpitävä luonne. Heillä työtoimintajaksot toistuvat peräkkäin ja kuntouttava työtoiminta kokonaisuudessaan kestää pitkään. Kuntien ja valtion kaventuneet resurssit näkyvät mm. siinä, että on entistä vähemmän aikaa ohjata ja opastaa työkyvyltään heikompia työntekijöitä. Kuntoutumisen perustavoite on asiakkaan fyysisen kuntoutumisen lisäksi jonkinlainen yhteisöllinen ja sosiaalinen voimaantuminen. Tämä vaatii pitkää ja luottamuksellista asiakastyösuhdetta. (Karjalainen ym. 2010, 69–71).

#### **4 Opinnäytetyön lähtökohdat**

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tuoda esiin asiakasnäkökulmasta se, että millaisia kokemuksia Joensuun kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla on tällä hetkellä ohjauksesta ja millaisia ajatuksia heillä on palvelujen kehittämiseksi. Opinnäytetyössä oli keskeisenä tavoitteena selvittää millainen on asiakkaan ohjauksen tarve kuntouttavassa työtoiminnassa. Tutkimustehtävä: Onko ohjaus ollut riittävää vai onko sitä liikaa? Tutkimustehtävä tarkentuu seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisia kokemuksia asiakkailla on työtoiminnasta ja sen ohjauksesta?
- Millaista ohjausta tarvitaan?

#### **5 Opinnäytetyön toteutus ja menetelmälliset valinnat**

##### **5.1 Opinnäytetyön prosessi**



Opinnäytetyön prosessi alkoi lokakuussa 2014 yhteydenotolla toimeksiantajaan ja aiheen kartoittamisella. Marraskuussa 2014 pidettiin aloituspalaveri yhdessä toimeksiantajan kanssa, jolloin lopullinen aihe, menetelmälliset valinnat, kohde-ryhmä ja alustavasta aikataulusta sekä käytännön järjestelyistä sovittiin. Marraskuussa 2014 alkoi myös opinnäytetyön ohjaus. Opinnäytetyön suunnitelman kirjoittamista ja tiedon hankintaa tein talvella. Maaliskuussa 2015 solmittiin toimeksiantajan kanssa toimeksiantosopimus ja haettiin tutkimusluvut.

Haastattelut tehtiin touko-kesäkuussa 2015. Kaikki haastattelut nauhoitettiin nauhurilla. Kesäkuussa 2015 purettiin nauhoitetut haastattelut litteroimalla tietokoneelle. Aineiston analysointia aloitettiin loppukesällä 2015. Syksyllä 2015 jatkui aineiston analyysi, opinnäytetyö raportin kirjoittaminen ja opinnäytetyön ohjaukseen osallistuminen. Lokakuussa opinnäytetyötä viimeisteltiin ja marraskuussa osallistuin seminaariin, jossa esittelin valmiin työn arviotavaksi. Tämä opinnäytetyön toteuttaminen ei vaadi erillistä rahoitusta.

## **5.2 Kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus**

Tämä opinnäytetyö on kvalitatiivinen eli laadullinen. Laadullisen tutkimuksen yleisimmät aineistonkeruumenetelmät ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumentteihin perustuva tieto. Niitä voidaan käyttää joko vaihtoehtoisesti, rinnan tai eri tavoin yhdisteltyinä tutkittavan ongelman ja tutkimusresurssien mukaan (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71.) Hirsjärvi & Hurme (2000, 61) kirjoittavat eri näkökulmien tarkastelun avulla olevan mahdollista tuoda esille vastauksia esimerkiksi ajankohtaisiin ongelmiin.

Laadullisessa tutkimuksessa pyritään muun muassa kuvaamaan jotain ilmiötä ja antamaan sille teoreettinen tulkinta tai ymmärtämään tiettyä toimintaa. Tarkoituksena ei siis ole pyrkiä tilastollisiin yleistyksiin. Tärkeää on, että tiedonantajilla on mahdollisimman paljon tietoa tai omakohtaista kokemusta tutkittavasta asiasta. Tiedonantajien valinta tulee olla harkittua ja tarkoituksenmukaista. (Tuomi

& Sarajärvi 2009, 85–86.) Laadullista tutkimusta voidaan kutsua myös ymmärtäväksi tutkimukseksi, jossa ilmiöitä voi joko ymmärtää tai selittää. Tutkimuksessa keskitytään usein pieneen tapausmäärään ja niiden mahdollisimman perusteelliseen analysointiin eli laatuun, ei määrään. (Eskola & Suoranta 2005, 18).

Lähtökohtana laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tähän sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa on pyrkimyksenä pikemmin löytää tai paljastaa tosiasioita kuin todentaa jo olemassa olevia väittämiä (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 157.) Laadullista tutkimusta voi kutsua prosessiksi, jossa aineistonkeruun välineenä toimii tutkija itse. Tämä prosessi on tietynlainen oppimistapah-tuma, jossa on tarkoitus ymmärtää tutkimustoimintaa. (Kiviniemi 2015, 74.)

### **5.3 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä**

Tämän opinnäytetyön tiedonkeruumenetelmänä käytettiin puolistrukturoitua teemahaastattelua. Eskolan ja Suorannan (1998) mukaan puolistrukturoidussa haastattelussa kysymykset ovat kaikille samat, mutta vastauksia ei ole sidottu, vaan haastateltavat voivat vastata omin sanoin. Puolistrukturoidulle menetelmille on siis ominaista, että jokin haastattelun näkökohta on lyöty lukkoon, mutta ei kaikkia. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47). Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin, joista keskustellaan. Teemahaastattelussa kaikkein oleellisinta on se, että yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee tiettyjen keskeisten teemojen varassa. Teemahaastattelussa kysymykset ovat samat kaikille, mutta haastattelija voi vaihdella kysymysten järjestystä ja haastateltavat voivat vastata kysymyksiin omin sanoin Tämä vapauttaa haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien äänen kuuluviin. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 47-48.) Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä siksi, että yksi

haastattelun aspekti, haastattelun aihepiiri, teema-alueet, on kaikille sama. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48).

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa haastattelun avulla Joensuun kaupungin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemuksia työtoiminnan ohjauksesta. Aineisto on rajattu koskemaan pajojen asiakkaita, koska siellä voidaan antaa kokonaisvaltaisempaa ohjausta kuin muussa kuntouttavassa työtoiminnassa. Pajoilla myös toimii useita erilaisia ryhmiä, joten haastatteluihin valikoitui kattavasti asiakkaita.

Haastattelu on yksi tiedonhankinnan perusmuoto. Kun haluamme kuulla ihmisten mielipiteitä, kerätä tietoa, käsityksiä ja uskomuksia tai kun haluamme ymmärtää, miksi ihmiset toimivat havaitsemallamme tavalla tai miten he arvottavat tapahtumia, on luonnollista keskustella heidän kanssaan. Haastattelu on metodi, jonka tutkimuksen eri osapuolet kokevat yleensä miellyttäväksi.

Haastattelu menetelmänä perustuu siis kielelliseen vuorovaikutukseen. Keskustelunomaisessa haastattelussa vuorovaikutus korostuu, ja näin tutkija saa mahdollisuuden lähestyä vaikeitakin tutkittavia asioita kuten sitä, miten ihmiset ymmärtävät maailmaa ja elämäänsä ja mitä merkityksiä he antavat kokemilleen tapahtumille. Vapaamuotoiset, syvälliset keskustelut voivat paljastaa asioita, joita tuskin voitaisiin saada selville muilla keinoilla. (Hirsjärvi & Hurme 2010,11).

Haastattelun etuna voidaan pitää sitä, että halutaan korostaa sitä, että ihminen on nähtävä tutkimustilanteessa subjektina. Hänelle on annettava mahdollisuus tuoda esille itseään koskevia asioita mahdollisimman vapaasti. Etuna voidaan pitää myös sitä, että halutaan syventää saatavia tietoja ja voidaan esimerkiksi pyytää perusteluja esitetyille mielipiteille (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 200.)

Hirsjärven ym. (2008, 201–202) mukaan haastatteluun liittyvänä haittana pidetään esimerkiksi sitä, että haastateltava voi kokea haastattelutilanteen monin tavoin itseään uhkaavaksi tai pelottavaksi. Koska myös haastatteluaineisto on konteksti- ja tilannesidonnaista, tutkittavat saattavat puhua haastattelussa toisin kuin jossakin toisessa tilanteessa.

#### 5.4 Haastattelun toteutus

Haastattelun runko ja teemat ovat aikaisempien tutkimusten ja toimeksiantajan toiveista syntyneet. Haastattelussa oli 9 kysymystä ja viimeinen kohta oli varattu vapaalle kommentoinnille tai terveisille ohjaajille. Haastattelurunkoa ja kysymyksiä testasin etukäteen pienryhmäohjauksessa. Haastattelu toteutettiin teemahaastatteluna. Haastattelun kysymykset koostuivat tutkimusongelman mukaisesti ohjauksen tarpeesta, merkityksestä ja kokemuksista. (Liite 1)

Opinnäytetyön aineisto kerättiin touko-kesäkuussa 2015 yksilöhaastatteluilla. Hirsjärvi ym. (2001, 197) toteaa, että yksilöhaastatteluissa keskustelu voi olla vapautunutta ja luontevaa. Monet kirjoittajat vertaavat haastattelua keskusteluun. Yksinkertaisin tapa määritellä haastattelu onkin nimetä se keskusteluksi, jolla on ennalta päätetty tarkoitus. Haastattelu muistuttaa keskustelua monessa suhteessa. Molempiin sisältyy kielellinen ja ei-kielellinen kommunikaatio, joiden avulla välittyvät ajatukset, asenteet, mielipiteet, tiedot ja tunteet. Keskustelussa kuten myös haastattelussa molemmat osapuolet vaikuttavat toinen toiseensa. Kuitenkin haastattelu eroaa yhdessä olennaisessa suhteessa keskustelusta: haastattelu tähtää informaation keräämiseen ja on siis ennalta suunniteltua päämäärähakuista toimintaa. Haastattelu tapahtuu lähinnä haastattelijan ehdoilla tai ainakin hänen johdolla. (Hirsjärvi & Hurme 2010,42).

Haastattelut suoritettiin kaikki Jokikadun työtoimintapaikan kokoushuoneessa, jonka olin etukäteen varannut ja valmistellut haastatteluja varten. Haastateltavat olivat Jokikadun pajojen ja ryhmien asiakkaita, jotka valittiin siten, että ensiksi ohjaajat selvittelivät mahdollisia ehdokkaita ja halukkaita haastateltavia, joiden joukosta minä tein lopullisen valinnan. Valinnassa pyrin huomioimaan mahdollisimman monipuolisen valikoitumisen haastateltavista, mm. huomioiden ikä (nuori-aikuinen-keski-ikäinen), sukupuoli (mies-nainen), toiminnassa mukana oltu aika (äskettäin aloittaneet, 1-2 vuotta olleet, yli 3 vuotta olleet) ja toimintamuoto (liikkuvapaja, tekstiilipaja, atk, askel eteenpäin-ryhmä). Tällä pyrin saamaan mahdollisimman monipuolista kokemustietoa tutkittavasta aiheesta

haastateltavien näkökulmasta. Jokainen haastattelu oli ennalta sovittu kyseisen henkilön kanssa ja kaikki haastattelut nauhoitettiin nauhureilla. Esittelin jokaiselle haastateltavalle aluksi lyhyesti itseni, jonka jälkeen annoin suostumuslomakkeen luettavaksi ja allekirjoitettavaksi (liite3) ja lopulta korostin, että kaikki tämä tieto mikä tulee tässä haastattelussa esiin, jää vain minun opintojeni aineistoksi ja käsittelen sitä, niin ettei siitä ketään voida tunnistaa. Kerroin myös, että haastattelunauhoitukset tuhoetaan heti litteroinnin jälkeen. Paikka on minulle tuttu toimintaympäristö, koska olen ollut siellä harjoittelussa aiemmin.

Aluksi tein muutaman koehaastattelun, joilla testasin, että tuottavatko kyseiset haastattelukysymykset riittävästi aineistoa vai olisiko ollut tarvetta muotoilla uudelleen kysymyksiä. Esihaastattelujen tarkoituksena onkin testata haastattelu-runkoa, aihepiirien järjestystä ja hypoteettisten kysymysten muotoilua, jota vielä näiden koehaastattelujen jälkeen voidaan muuttaa. (Hirsjärvi & Hurme 2010,72).

Koehaastatteluissa ilmeni, että kaikki haastattelut ”eivät anna mahdollisesti yhtä runsaasti aineistoa”, riippuen haastateltavan tilanteesta. Joten en vaihtanut kysymyksiä, vaan päätin tehdä lopuksi muutaman ylimääräisen haastattelun aineiston riittävyden turvaamiseksi. Kaikkiaan haastattelin yhteensä 10 henkilöä. Kaikki haastattelut nauhoitettiin ja lisäksi tein itse muistiinpanoja samalla. Tutkittava kohderyhmä oli rajattu kaupungin työpajoilla ja ryhmissä oleviin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaisiin.

Metodologisesti teemahaastattelussa korostetaan ihmisen tulkintoja asioista, heidän asioille antamiaan merkityksiä sekä sitä, miten merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa (Hirsjärvi & Hurme 2010, 48).

## **5.5 Teemoittelu**

Tämän opinnäytetyön aineisto analysoitiin teemoittelun avulla. Aineisto muodostui asiakkaiden kertomista asioista ja tarinoista, joista nousi ylös tiettyjä teemoja. Teemoittelun avulla aineistosta saadaan nostettua esiin tutkimusky-

symystä valaisevia teemoja. Näin saadaan vertailtua tiettyjen teemojen esiintymistä aineistossa. Teemoittelun kautta aineistosta saadaan poimittua sen sisältämät keskeiset aiheet. Aineistosta pyritään löytämään tutkimusongelman kannalta olennaiset aiheet (Eskola & Suoranta 1998, 175–176.) Teemoittelulla tarkoitetaan tässä sitä, että analyysivaiheessa tarkastellaan sellaisia aineistosta nousevia piirteitä, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 173). Päädyin valitsemaan aineiston analyysimenetelmäksi teemoittelun, koska aineistossa toistuivat selkeästi tietyt teemat. Teemoittelun avulla sain koottua näistä vastauksista tutkimustehtävän kannalta olennaiset teemat.

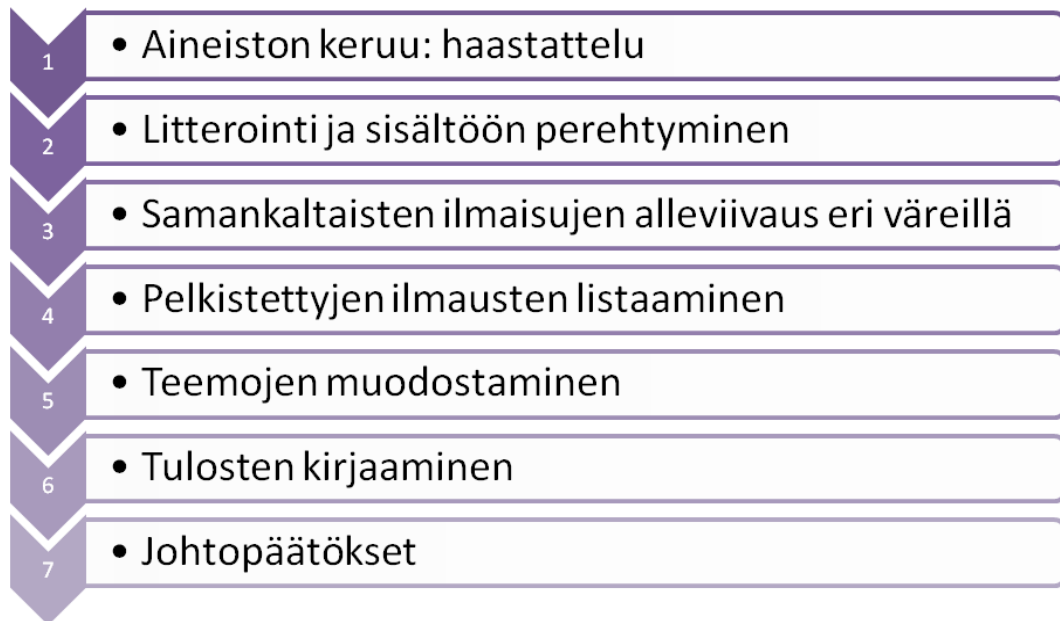
Teemoittelu on suositeltava aineiston analysointitapa jonkin käytännöllisen ongelman ratkaisemisessa. Teemoittelun avulla saadaan poimittua käytännöllisen tutkimusongelman kannalta olennaista tietoa eli kokoelma erilaisia vastauksia ja tuloksia esitettyihin kysymyksiin (Eskola & Suoranta 2000, 178–180.)

Tutkimuksen aineisto koostuu asiakkaiden kertomuksista ja kokemuksista haastattelussa. Laadullisen aineiston käsittelyyn kuuluu useita eri vaiheita. Usein analyysillä tarkoitetaan koko aineistonkäsittelyn alkuvaihetta, aina lopputuloksiin asti. Laadullisen aineiston käsittely on keskeisiltä osiltaan sekä analyysiä että synteisiä. Analyysissa eritellään, luokitellaan aineistoa, synteisissä pyritään luomaan kokonaiskuvaa ja esittämään tutkittava ilmiö uudessa perspektiivissä. (Hirsjärvi & Hurme 2010, 143.) Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. (Eskola & Suoranta 2000, 138).

Kaikki nauhoitetut haastattelut litteroitiin mahdollisimman pian haastattelujen jälkeen, jolla minimoitiin virheiden määrä ja haastattelut olivat vielä tuoreessa muistissa. Litterointi eli puhtaaksikirjoittaminen on työläs vaihe, mutta se lisää tutkimusaineiston ja tutkijan välistä vuoropuhelua, josta on hyötyä esimerkiksi silloin, kun tutkija pohtii aineiston riittävyttä ja tulkintaa tutkimusongelman kannalta (Vilkkä 2015, 137). Litteroitua aineistoa tuli Times New Roman fontilla ja fonttikoolla 12 tekstiä 15 sivua rivivälillä 1 kirjoitettuna.

Aloitin aineiston analyysin tulostamalla haastattelun aineiston ja lukemalla sen useaan kertaan Tämän jälkeen alleviivasin samankaltaisia aiheita sisältävät ilmaisut erivärisillä alleviivaus tusseilla. Seuraavaksi kirjoitin samankaltaisia sisäl-

töjä sisältävät ilmaiset taulukoihin, jonka jälkeen kirjoitin kaikista ilmaisuista pelkistetyt ilmaiset (Liite 4). Pelkistetyistä ilmaisusta muodostui teemoja ja näin muodostuneet teemat on esitetty tuloksissa omina osiinaan (Kuvio 1.) Teemoiksi muodostuivat itsensä arvostaminen, arki, aktivoituminen, sosiaaliset suhteet, ohjaus, hyvä ohjaaja ja kehittämistoiveet.



Kuvio 1. Analyysipolku.

## 6 Tulokset

### 6.1 Itsensä arvostaminen

Haastateltavat kertoivat miten he ollessaan kuntouttavassa työtoiminnassa pitivät monella tavalla paremmin huolta itsestään. Monet kertoivat esimerkiksi syövänsä nyt terveellisemmin tai harrastavansa enemmän. Terveellisyyteen kuului myös mm. painonhallinta, sairauksien säännöllinen hoito sekä erilaisia hoitotoimenpiteitä. Työttömänä kotona ollessa ei ole rahaa tai innostusta harrastaa. Oli löydetty uudelleen vanhoja unohtuneita harrastuksia ja nautittiin niistä. Monet olivat kokeilleet tai löytäneet uuden harrastuksen. Lisääntyneen liikunnan ja ter-

veellisemmän ruokavalion huomattiin auttavan paitsi painonhallinnassa, myös fyysisessä ja psyykkisessä hyvinvoinnissa.

Oon enemmän pitänyt huolta itsestäni ja esimerkiksi syönyt terveellisemmin. (Haastateltu 3)

Tän toiminnan alussa oli mahdollisuus käyvä terveystarkastuksessa ja mie kävin heti silloin alussa ja siinä selvis, että miulla on X ja Y, joihin sain myös lääkkeitä. Ja niillä oon nyt pärjännyt ihan hyvin. (Haastateltu 4)

On huippujuttu, että pajalla on mahdollisuus itsensä hoitamiseen. (Haastateltu 9)

Maksuttomat terveystarkastukset mahdollistavat tavallisten perussairauksien seulonnan ja hoitamisen, mikä on saattanut jäädä kotona hoitamatta. Monet haastateltavista kokivat tärkeäksi sen, että nyt heillä oli mahdollisuus saada ja käyttää terveydenhoitopalveluja paremmin. Tämä on yksi tärkeä ja perustava asia yksilön toimintakunnossa. Haastatteluissa ilmeni myös se, että on tärkeää, kun voi säädellä osallistumispäiviään voinnin mukaan. Jos oli esimerkiksi hyvin kivulias vaihe sairauden vuoksi, niin työtoiminnan osallistumispäiviä pystyi säätelemään ja vastaavasti, kun oli parempi vointi, niin osallistumispäiviä lisättiin. Useat haastateltavat kertoivat stressin vähentyneen ollessaan työtoiminnassa.

Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen on haastateltavien mielestä antanut runsaasti eväitä hyvinvoinnin lisääntymiseen. Tuen ja ohjauksen avulla elämään on löytynyt tavoittelemisen arvoisia asioita ja tunne siitä, että omaan elämäänsä pystyy vaikuttamaan, on vahvistunut. Tieto siitä, ettei ole yksin asioiden ja ongelmien kanssa, vapauttaa ajattelua myös tulevaisuutta kohti.

Se, ettei elämä ole hallinnassa, voi näyttäytyä esimerkiksi masennuksena tai negatiivisina tunteina. Jos elämänhallinta on hukassa, niin silloin ei välttämättä ole kiinnostusta arjen hallintaan eikä hallitse arjen taitoja, kuten kodin hoitamiseen liittyviä asioita tai itsestä huolehtimiseen.



## 6.2 Arkirytmii

Haastateltavat kertoivat, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen on auttanut siihen, että arkirytmii pysyy nyt paremmin hallinnassa, aikatauluja on opittu noudattamaan ja asioita hoitamaan myös itsenäisesti. Asioiden hoitamiseen ja asiointiin liittyen he kertoivat myös saaneensa omaan käytökseensä ja käytöstapoihinsa positiivisia elementtejä. Arjenhallinta koostuu toisaalta pienistä osatekijöistä, arjen sujuvuuteen kuuluu ruuanlaittoa, siivousta ja muita lähinnä kodinhoidollisia tehtäviä, ja toisaalta myös asioiden- ja taloudenhoidosta.

Kun pääsin kiinni normaaliin arkeen, jaksan nyt paljon paremmin arjessa ja vapaa-ajalla. (Haastateltu 10)

Yleensä kuntouttava työtoiminta mielletään haastateltavien keskuudessa työksi ja omaksi työpaikaksi. Sekin kertoo olennaisesti millainen merkitys toiminnalla asiakkaalle on. Pajoilla työtoiminnassa olevat henkilöt kokivat olevansa osa työyhteisöä kuten muutkin siellä työskentelevät. Kuntouttavaan työtoimintaan eli työhön on tärkeää tulla, siihen halutaan osallistua säännöllisesti ja välttää poisoloja, tehdä tehtävät hyvin ja nähdä työkavereita. Paja tai ryhmä on myös yhteisö, joka on tärkeä. Se on yhteisö, johon halutaan kuulua, olla osallisena ja siellä halutaan tavata kavereita ja muita ihmisiä.

On nyt oma työ kuitennii, johon tulla aina. Mitä mie sit tekisin, jos ei ois tätä työtä? En mittään! (Haastateltu 4)

Todella iso apu, että on tullut se säännöllinen arki ja sitä mukaa tasapainoa. (Haastateltu 5)

## 6.3 Aktivoituminen

Asiakkaat kokevat, että pajatoiminnan tavoitteena on syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden vahvistaminen sosiaalisen voimaantumisen ja palveluohjauksen keinoin. Pajatoiminnassa olennaista on se, että asiakkaan valmiuksia

ohjautua aikanaan työelämään tai koulutukseen vahvistetaan sosiaalisen voimaantumisen kautta.

Hirveen paljon oon kyllä täällä uutta oppinut. (Haastateltu 7)

Niinä päivinä, kun en ole ollut kuntouttavassa, niin olen lähtenyt omatoimisesti vaikka kirjastolle tai uimahalliin eli aktiivisuus on lisääntynyt kotona, vapaa-ajalla ja oikeastaan joka asiassa. (Haastateltu 3)

Kohti työelämää mennään pikku hiljaa. Nyt on vähän työelämän pelisääntöjä harjoiteltu. (Haastateltu 5)

Tämä on virkistänyt ja aktivoinut minua, kun rupesin taas pitkästä aikaa X kotonakin, ja oon tehny tänä vuonna jo monta X... (Haastateltu 8)

Tämä toiminta tukee ihmistä ja antaa itseluottamusta jatkoa ajatellen. (Haastateltu 2)

#### 6.4 Sosiaaliset suhteet

Monet haastateltavat ilmaisivat, että kuntouttavan työtoiminnan porukka (osallistujat ja ohjaajat) on tärkeä. On tärkeää kuulua ryhmään ja olla osallisena siinä. Se helpottaa yksinäisyyttä.

Parasta täällä on hyvä porukka. (Haastateltu 6)

Ryhmässä saadaan purettua omia huolia ja stressiä. Ryhmä antaa siis vertais-tukea. Ryhmässä on ja saadaan kavereita, joita on kiva tavata ja työskennellä yhdessä. Kotona jokainen on saanut kokea tarpeeksi yksinäisyyttä. Joillekin paikka on kuin toinen koti tai ehkä perhe, jota ei muutoin ole olemassa.

Minulla on paljon ystäviä täällä, niin minusta on mukava tulla tänne ja ootan jo viikonloppuisin sitä, että piäsen tuas tänne. (Haastateltu 8)

Täällä saa purkaa huoliaan. (Haastateltu 10)

Mie kun oon tehny näitä hommia pienestä asti, jotta ossoon jo kaikenlaista, niin mie mielelläni neuvon ja näätän uusillekkii sen minkä ossoon. (Haastateltu 4)

## 6.5 Ohjaus

Haastatteluissa tuli esille, että asiakkaat tarvitsevat ja pitävät tärkeänä ohjaajan tukea ja neuvoja opiskeluun ja työelämään liittyen. He arvostavat myös sitä, että on joku jolta pyytää apua erilaisten asioiden hoitamiseen. Monelle yksin asiointi, tai vaikkapa erilaisten lomakkeiden täyttäminen ja etujen hakeminen, voi olla monista eri syistä johtuen hankalaa.

On oltu kiinnostuneita kuntoutumisesta ja sen etenemisestä. (Haastateltu 2)

Asiakkaat tuovat ilmi, että ohjaajat kertovat erilaisista vaihtoehtoista, joita asiakas voi pohtia valintoja tehdessään. Kuntouttavassa työtoiminnassa mukana olevat kokevat tarvitsevansa tsemppaajaa, ”Coach” ja henkistä tukea, jotta jaksavat sinnitellä eteenpäin arjessa, tulevaisuuden suunnitelmissa ja työ- tai opiskeluasioissaan. Coach eli valmentaja valmentaa asiakkaan kohtaamaan työelämän raadollisuuden ja vaatimukset. Valmentaja voi myös auttaa täydentämään hieman kesken jääneet opinnot tai vaillinaiset työtaidot valmiiksi. Myös vanhentuneet tiedot tai taidot voidaan päivittää esimerkiksi tietotekniikassa.

Minua on tsemppattu hyvin alusta asti. (Haastateltu 2)

## 6.6 Hyvä ohjaaja

Tässä opinnäytetyön haastattelussa ilmenneiden kokemusten perusteella hyvän ohjaajan tärkeimmäksi piirteeksi nousi ominaisuuksia, joista kerron seuraavassa.

Ensimmäiseksi ominaisuudeksi nousi selkeästi määrätietoisuus. On tärkeää, että ohjaaja paneutuu hyvin asiakkaan henkilökohtaiseen tilanteeseen ja lähtee siitä luomaan jatkopolkuja, oli se sitten muualla kuntoutumista, kohti työelämää tai jotain muuta. Asiakkaan kokonaisvaltainen ohjaaminen on olennaista myös toimintakyvyn ylläpitämisessä.

Ehdottomasti ohjaajan pitää olla määrätietoinen siinä, että tietää mitä tekee. (Haastateltu 3).

-- kun nää elämänpalaset on alkanu loksahda paikoilleen, niin ite tarttuu asioihin paremmin. (Haastateltu 5).

Hyvä ohjaaja ei jätä asioita kesken tai luovuta, jos kaikkien kohdalla asioiden järjestely ei järjestykään yhtä nopeasti, vaan toisilla se vie enemmän aikaa ja tilanteet vaihtelevat.

Hyvä ohjaaja on sellainen, että asioissa ja ongelmassa autetaan ja ne hoidetaan loppuun asti. (Haastateltu 10).

Hyvä ohjaaja on sellainen, että pitää paketin kasassa. (Haastateltu 5).

Seuraavaksi tärkein hyvän ohjaajan piirre, jota haastateltavat arvostivat, oli taito kuunnella aidosti. Se tarkoittaa sitä, että kuunnellaan ja keskitytään siihen, mitä kertojalla on sydämellään. Useilla haastateltavista oli aiemmassa elämässään kokemusta siitä, ettei ollut tullut kuulluksi.

-- että kuunnellaan asiakkaita et mikä on heidän elämäntarinansa ja mihin he pystyy ja mihin ei. (Haastateltu 5).

Kuunteleminen on tärkeää, siis että oikeesti kuunnellaan eikä ajatella muuta. (Haastateltu 9).

Ohjaajat ovat kysyneet toiveita meidän ryhmältä, meitäkin on kuultu. (Haastateltu 2).

Haastateltavat kokivat tärkeäksi, että ohjaaja huomioi ja paneutuu huolellisesti jokaisen yksilön henkilökohtaiseen tilanteeseen (kohtaaminen). Kaikilla ei ole samanlainen tilanne ja tilanteet vaihtelevat, joillakin voi olla raskaampi tilanne tai toisella jo parempi.

Täällä on otettu kaikki huomioon, vaikka on niin erilaisia ihmisiä, niin kaikkien tarpeet on huomioitu.(Haastateltu 3).

Hyvä ohjaaja ottaa jokaisen huomioon omana ihtenä. Jos mulla esimerkiks on huono selkä, niin ei pakota raskaita nostelemaan. (Haastateltu 4.)

Minulla on erityistä huolenpitoa tarvitseva lapsi ja elämä oli raskasta. Tämä tehtiin minulle niin kuin mittatilaustyönä. (Haastateltu 10.)

Myös yksilöllisen ohjauksen tarve korostui. Puolet haastateltavista ilmaisi haluavansa henkilökohtaista aikaa tai ohjausta oman ohjaajan kanssa. Luottamus omiin kykyihin ja taitoihin on alentunut tai sitä ei ole ollenkaan.

-- neuvotaan kädestä pitäen, jos on vaikeeta ja uudelleen ja uudelleen. (Haastateltu 8).

Ohjaajalla pitää olla aikaa ja halua etsiä asiakkaalle sellainen puuha, joka jotenkin onnistuu ja josta asiakas innostuu ja kiinnostuu.(Haastateltu 5).

Hyvä ohjaaja on sellanen, että sanoo, ja jos ei onnistu niin näyttää, siinäpä se onkin. (Haastateltu 1).

Oikeudenmukainen ja tasavertainen kohtelu ovat keskeisimpiä hyvän ohjaajan ominaisuuksia. Jokainen haluaa tulla tasavertaisesti kohdelluksi ja huomioiduksi omana itsenään.

-- pomo (ohjaaja) kohtelee meitä kaikkia tasavertaisesti. Eihän siitä mittään tulis, jos pomo (ohjaaja) yhtä simputtais ja muut kattois vierestä – ei tulis koko touhusta mittään, eikä sellasta kehtais katella pitkään! (Haastateltu 4.)

Hyvä ohjaaja tyyppinä on oikeudenmukainen, ei pilkkaa ketään... (Haastateltu 6).

Hyvä ohjaaja on sellainen, et on niinku ihminen ihmiselle. (Haastateltu 5).

Moni haastateltava mainitsi hyvän ohjaajan ominaisuuksiin kuuluvaksi myös huumorintajun. Ohjaajan asenne vaikuttaa ilmapiiriin. Se voi luoda ja lisätä positiivista ilmapiiriä ja saada asiakkaatkin nauramaan omille töppäyksille.

Meillä kaikilla on omat huonot päivät ja sit toisena päivänä heittää huumoria näistä kaikista asioista ja nauretaan päälle. (Haastateltu 4).

Ohjaajalla pitää ehdottomasti olla huumorintajua. (Haastateltu 3).

Ohjaaja on hyvä tyyppi, löytyy huumorii. (Haastateltu 1).

## 6.7 Kehittämistoiveet

Ensimmäisenä kehittämisehdotuksena haastateltavat toivat esille, että he voisivat vielä enemmän yksilöohjausta ja henkilökohtaista aikaa ohjaajan kanssa. Haastatteluissa tuotiin esille esimerkiksi se, että kaikki asiakkaat eivät uskalla ilmaista mielipidettään ryhmässä. Sen vuoksi jotkut kokivat, että yksilöohjauksessa uskalltaa rohkeammin esittää omia toiveitaan. Joskus ohjaajat tuntuvat myös liian kiireisiltä antamaan sellaista ohjausta, mitä asiakas tarvitsisi. Toiset tarvitsisivat enemmän aikaa ja tilanteeseen paneutumista, vierellä kulkemista. Kun elämäntilanteet vaihtelevat asiakkailla, välillä kaipaa enemmän henkilökohtaista tukea.

Toisena kehittämisajatuksena haastatteluissa nousi yhteisen toiminnan lisääminen ja kehittäminen. Toivottiin mm. virkistyspäiviä ja retkiä. Voisi olla myös esimerkiksi yhteinen ruokailu, niin että yhdessä valmistetaan, katetaan ja syödään

ruokaa. Yhteiset virkistyspäivät, retket ja ruokailut tuovat piristystä arkeen ja tukevat ryhmässä viihtymistä.

Kolmantena kehitysideana mainittiin, että olisi hyvä tietää seuraavan päivän työtehtävistä jo etukäteen (lähinnä tekninen puoli). Jotta asiakkaat osaisivat huomioida paremmin esimerkiksi pukeutumisessa talvella tai kesällä. Lisäksi toivottiin mm. enemmän vaihtelevia tehtäviä.

## **6.8 Kommentteja ja terveisiä ohjaajille**

Kaikki haastateltavat olivat sitä mieltä, että on hieno ja tärkeä asia, että tällainen kuntouttavan työtoiminnan paikka on Joensuussa olemassa. Muutamat toivoivat, että kuntouttavasta työtoiminnasta tiedotettaisiin enemmän ja tuotaisiin enemmän esille, koska kaikki eivät ole tietoisia tällaisesta mahdollisuudesta.

Tää on hyvä homma ja hyvä kun on olemassa.(Haastateltu 4)

Todella iso kiitos yhteiskunnalle ja Joensuun kaupungille, että tällainen on olemassa ja järjestetty. Siis tämä on monen ihmisen pelastus, muun muassa itseni pelastus on ollut. Että on tällainen matalan kynnyksen paikka, minne ihminen voi tulla rikkiäisenä ja lähteä ehjänä maailmalle. (Haastateltu 5)

Monet haastateltavat kokivat kiitollisuutta siitä, että heillä oli mahdollisuus osallistua kuntouttavaan työtoimintaan Jokikadulla. He pitivät itseään onnekkaana, kun ovat päässeet toimintaan mukaan.

Tsemppaamisesta pitkä kiitos Jokikadun työpajalle. (Haastateltu 3)

Tämä on ollut lottovoitto minulle! (Haastateltu 10)

Ohjaajia luonnehdittiin hyviksi ihmisiksi, jotka tekevät hyvää ja arvokasta työtä. Hyvää ohjaajaa arvostettiin.

Heillä (ohjaajat) on niin iso osa siitä, että olen näin hyvin kuntoutunut. Kun aloitin tämän, niin olin vielä epävarma, että tulleeeko tästä mitään. Kun on se aiempi kokemus, että kun työvoimatoimisto on järjestänyt jotain, niin se ei ole toiminut eikä onnistunut, vaan se on pitänyt lopettaa. Nyt tässä on menty eteenpäin ja selvitty niistä ongelmista. (Haastateltu 3)

Parasta täällä on ohjaajien ihmisläheisyys ja asiakkaiden kohtaaminen. (Haastateltu 9)

Jatkakaa samaan malliin niin silleen on hyvä. (Haastateltu 2)

## **7 Tulosten tarkastelua**

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli toimeksiantajan toive saada tietoa ohjauksen riittävydestä. Haluttiin kerätä tietoa siitä, onko ohjaus ollut riittävää vai onko sitä ollut liikaa tai passivoiko liika ohjaus. Menetelmäksi valittiin yksilöhaastattelu, koska haluttiin kuulla, kuinka asiakkaat ovat ohjauksen kokeneet. Menetelmän valintaa ohjaa yleensä se, minkälaista tietoa etsitään ja keneltä tai mistä sitä etsitään (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 157).

Sosiaalityön keskeisessä asemassa on vuorovaikutus ja tämä nousi esiin opinnäytetyön tuloksissa. Sosiaali-ohjaaja ohjaa, neuvoo, näyttää tai sanoo miten jokin asia tehdään. Asiakkaat eivät useinkaan miellä neuvoa ja näyttämistä ohjaukseksi, vaan kokevat sen päivittäiseksi vuorovaikutukseksi. Ammatillinen vuorovaikutus on monipuolinen taito, jonka taustalla on tietoa ja oppimista. Ammatillinen vuorovaikutus voi olla vaikuttamista, jakamista, tiedon hankkimista ja asioiden eteenpäinviemistä. Se on viestimistä eleillä, ilmeillä, sanoilla tai esimerkiksi toiminnan kautta. Vuorovaikutus on ajatusten ja tunteiden vaihtamista, yhdessä tekemistä ja yhdessä olemista. Asiakkaan omasta verkostosta voi esi-



merkiksi puuttua henkilöitä, joiden kanssa hän voisi kokea asioita ja keskustella niistä. (Vilén ym. 2002, 21–22. )

Vilén ym.(2002) mukaan sosiaalialan ammattilainen pyrkii ammatillisten valmiuksiensa pohjalta tukemaan asiakasta vuorovaikutuksellisin keinoin ja auttamaan ihmistä tunnistamaan omia tarpeitaan ja löytämään voimavarojaan ja sitä kautta saamaan tunteen elämönhallinnasta. Vuorovaikutuksellisen tukemisen tavoitteena on kuunnella ja tukea ihmisessä jo olevia voimavaroja ja auttaa häntä ratkomaan päivittäisen elämänsä ongelmia ja synnyttää voimaantumisen kokemus. (Vilén ym. 2002, 23.) Tämä vuorovaikutuksen taito on tärkeimpiä ohjajan työkaluja. Sosiaalialan ammattilaiset käyttävät tätä taitoa eritavoin, esimerkiksi toinen tekee persoonallaan ja toinen kokemuksellaan. Asiakas aistii hyvin herkästi erilaiset vivahteet ja jo tämä voi vaikuttaa siihen, miten asiakas kokee itseään ohjattavan ja kohdeltavan. Tässä viitataan haastateltavaan (sivu 32), joka kertoi omasta kokemuksestaan, että aiemmin kun hän oli yrittänyt työvoimaviranomaisten kanssa asioitaan ja tilannettaan hoitaa, niin se ei ollut toiminut tai onnistunut, vaan oli usein epäonnistunut tai jäänyt kesken.

Asiakaslähtöisyys on vuorovaikutuksen rakentamista yhdessä. Jokainen asiakas on erilainen, ja vuorovaikutus on rakennettava jokaisen asiakkaan kohdalla erikseen hyödyntäen niitä aineksia, joita on tarjolla. Asiakaslähtöisyyteen kuuluu ajatus molempien osapuolten (työntekijä, asiakas) subjektiivisuudesta. Tuen tarpeesta lähtevät tavoitteet määritellään ja niiden toteutumista arvioidaan aina yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijä ja asiakas ovat siis subjekteja, joilla molemmilla on paljon annettavaa vuorovaikutukseen, joka taas vie eteenpäin asiakkaan kokemusta voimaantumista. (Vilén ym. 2002, 31–32. ) Painopistettä on siis siirretty ulkoisesta elämönhallinnasta sisäiseen elämönhallintaan. Tällöin painopiste ei olekaan enää ongelmassa, vaan pitää olla asiakkaan voimavaroissa. Näin vahvistetaan asiakkaan subjektiivisuutta, voimaantumista. Asiakaslähtöisyydelle keskeistä on, että palveluja ei järjestetä pelkästään organisaation tarpeista ja näkökulmasta, vaan juuri asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. Tämä taas edellyttää asiakkaan ja palveluntarjoajan vuoropuhe-

lua siitä, miten palvelut voidaan järjestää mahdollisimman hyvin asiakkaan tarpeiden mukaan. Tämä vaatii myös pidempiaikaista paneutumista ja työskentelyä asiakkaan kanssa.

Vuorovaikutustilanteesta riippuu, kuinka paljon asiakkaan tarpeita, voimavaroja ja kokonaistilannetta on mahdollista arvioida. Silloin kun ihminen kokee olevansa voimissaan, kokee hän elämänsä vaikeudet helpommin kohdattavina kuin tilanteessa, jossa jokin jo etukäteen hänen elämäänsä liittyvä tekijä on verottanut voimavaroja. Ihminen, joka voi luottaa omaan jaksamiseensa, kykenee myös itse etsimään voimavaroja uusivia tekijöitä elämästään. Hän ikään kuin itse hoi-  
taa itseään ja hakee itse lohtua vaikeaan tilanteeseen. Kun taas voimavarat ovat lopussa, kokee hän tarvitsevansa enemmän muiden tukea. (Vilén ym. 2002, 40–41. )

Vilén ym. (2002) mukaan vuorovaikutuksesta haettavan tuen tarve korostuu aikuisella elämässä eniten silloin, kun hän kohtaa vaikeuksia tai kriisejä, jotka horjuttavat hänen tunne-elämäänsä ja kokemustaan elämänhallinnasta ja hyvinvoinnista. Tarve omien ajatusten ja tunteiden peilaamiseen korostuu erityisesti hädän hetkellä, olipa kyseessä fyysisen tai psyykkisen terveydentilan heikkenemisen uhka. Kun entinen kuva itsestä esimerkiksi kaiken jaksavana ja ahkerana ihmisenä romuttuu, keskustelu voi auttaa hahmottamaan itseä monipuolisemmin, jolloin ihminen voi muokata uudenlaista selviävää kuvaa itsestään. Peilisuhteena oleminen toiselle voi joskus olla vain hiljaista myötäelämistäkin, jolloin ihminen saa purkaa sisäisiä tunnelmiaan toiselle ihmiselle. (Vilén ym. 2002, 58–60.) Tässä opinnäytetyössä ilmeni, että kun asiakkaalla on erityistä tarvetta tukeen, niin sosiaalialan työntekijän ammatillisessa vuorovaikutuksessa korostuu esimerkiksi tilannetaju ja aito kuuntelemisen taito. Asiakas tarvitsee myös rinnalla kulkijaa. Ohjaajan on kyettävä tunnistamaan tosiasiallinen tuen tarve ja löydettävä ne yksilölliset palvelut ja väylät, jotka auttavat asiakasta eteenpäin ja vahvistavat hänen voimaantumistaan.

Elämönhallinta on käsitteenä laaja ja moniulotteinen. Elämönhallinnan määrittely on vaikeaa, koska käsitteelle ei ole olemassa yhtä selkeää määritelmää. Elämönhallinta on esimerkiksi tässä opinnäytetyössä yksi abstrakti kattokäsite, jonka ulottuvuuksia kaikki haastattelun tulokset ovat. Sosiaaliohjauksen tavoitteena on edistää yksilöiden hyvinvointia ja osallisuutta vahvistamalla elämönhallintaa. Keltikangas-Järvinen (2008, 255) kirjoittaa teoksessaan, että elämönhallinta tarkoittaa ihmisen uskoa siihen, että hän voi vaikuttaa asioihin ja muuttaa olosuhteita itselleen suotuisammiksi. Ihminen siis pyrkii muuttamaan konkreettisesti olosuhteet toisiksi tai sitten hän muuttaa omaa tapansa tulkita asioita.

Elämönhallinta on käsite, jolla usein kuvataan sitä lopullista tavoitetta, johon syrjäytyneiksi luonnehdittujen ihmisten ja ryhmien yhteiskuntaan liittämiseksi pyritään. Työllistyminen on eräs indikaattori elämönhallinnan parantumisesta tai väline sen saavuttamiseen, mutta elämönhallinnalla tarkoitetaan paljon muutaakin. Käsite ei ole kuitenkaan helposti määriteltävissä. J.P. Roos (1985, 40–43) jakoi sen 1980-luvulla ulkoiseen ja sisäiseen elämönhallintaan. Ulkoinen elämönhallinta on sitä, että ihminen voi ohjata elämäänsä ja, että elämään eivät vaikuta liian monet itsestä riippumattomat tekijät. Sisäinen elämönhallinta puolestaan viittaa ihmisen omaan kykyyn pitää elämän palaset koossa ja järjestyksessä silloinkin, kun elämässä ja sen ehdoissa tapahtuu dramaattisia asioita, joihin ei voi itse vaikuttaa. Kaiken kaikkiaan elämönhallinnassa on kyse siitä, että elämisen kannalta välttämättömät asiat ovat järjestyksessä ja että ihmiset kokevat elämänsä olevan omassa otteessaan (J.P. Roos 1985, 40–43)

Elämönhallinnan puuttuminen, sen vahvistaminen ja lisääminen nousi haastatteluissa monin tavoin esiin. Keltikangas-Järvinen (2008, 252–254.) toteaa teoksessaan, että tarve hallita elämää on yksi ihmisen perustarpeista. Jotkut tutkijat esimerkiksi ovat kritisoineet koko termiä siksi, että elämää ei yksinkertaisesti voi hallita. Termi sinänsä onkin väärä, koska ihminen ei todellakaan voi hallita elämää. Aina on mahdollista, että tulee ennakoimattomia ja arvaamattomia vastoinkäymisiä vastaan. Termi kuvastaakin enemmän yhteiskuntaa kuin asian oi-

keaa sisältöä. Elämänhallinta kuulostaa trendikkäämmältä kuin vaikkapa ”vastuun kantaminen” tai ”asioihin tarttuminen”, jotka kertovat elämänhallinnasta. (Keltikangas-Järvinen 2008, 252–254.) Asiakkaan toimintakyky voi alentua esimerkiksi sairauden, iän tai päihteiden käytöstä johtuen. Osalla asiakkaista toimintakyvyn aleneminen voi johtua useammasta syystä. Tämä edellyttää asiakkaan kuntoutumisen edistämiseksi moniammatillisia palveluja esimerkiksi terveydenhuollon kanssa.

Voi myös olla, että ympäröivän yhteiskunnan lisääntyvä epävarmuus ja jatkuvat muutokset korostavat tarvetta tuntea, että kaikesta huolimatta hallitsen elämäni. Oikean elämänhallinnan vähentymistä yritetään korvata harhalla, että voin määrätä sen, mitä minulle tapahtuu. Elämänhallinnan tarpeen korostaminen voi myös olla yhteydessä siihen, että nykyään elämää ei eletä vaan sitä suoritetaan. Se on projekti. Ihmiselle ei enää tapahdu mitään, vaan hän rakentaa kaiken itse itselleen: ihmissuhteet, uran, perheen, lapset ja kodin. Sattumalle ei ole tilaa, ja jos sellaisia ilmaantuu, ovat nekin jotenkin ihmisen itsensä ”syytä”. Vaatimus oman elämän hallitsemisesta on sen vuoksi aika kova (Keltikangas-Järvinen 2008, 252–254.)

Tämä opinnäytetyö on myös osaltaan lisännyt osallisuutta kuntouttavan työtoiminnan haastateltavien elämässä, koska heitä on kuultu ja he ovat saaneet kertoa omista kokemuksistaan liittyen kuntouttavan työtoiminnan ohjaukseen. Osallistumisen mahdollisuus palveluiden suunnitteluun, toteutumiseen ja kehittämiseen lisäävät osallisuuden tunnetta. Palveluiden kehittämiseen osallistuminen onnistuu esimerkiksi antamalla palautetta palvelusta ja arvioimalla palvelun toteutumista ja sen vaikuttavuutta. (Toikko & Rantanen 2009, 89–91.)

Särkelä-Kukon (2014, 36) mukaan osallisuus on monisyinen ja -tasoinen kuumisen, tuntemisen ja tekemisen kokonaisuus. Yhteiskunnassa ja yhteisössään ihminen kokee itsensä osalliseksi esimerkiksi osallistumis- ja vaikuttamistoiminnan kautta. Kokemus osallisuudesta rakentuu arjessa pienistä asioista, kuten

kuulluksi tulemisesta ja omaan elämään liittyviin asioihin vaikuttamisesta. Osallisuudessa kyse on kiinnittymisestä yhteiskuntaan, ympäristöön ja yhteisöihin sekä turvallisuudesta, oikeudenmukaisuudesta ja yhteenkuuluvuuden tunteen syntymisestä (Särkelä-Kukko 2014, 49). Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan kuntouttava työtoiminta on selkeästi lisännyt asiakkaiden hyvinvointia. Hyvinvoinnin edistäminen taas vahvistaa ja lisää yksilön osallisuutta. Osallistamisen kautta asiakas tulee tasavertaisemmaksi yhteiskunnan jäseneksi. Osallisuuden tukeminen ehkäisee syrjäytymistä.

Osallistava sosiaalityö on interventionistista siinä kuin sosiaalityö yleensäkin. Väliintulon tapa on kuitenkin osallistavassa otteessa kansalaisuutta vahvistava. Esimerkiksi passiivisesti elämäänsä ja omiin mahdollisuuksiin suhtautuvaa asiakasta rohkaistaan toisenlaiseen orientaatioon. Tässä mielessä esimerkiksi kuntouttava työtoiminta voi olla osallistavaa, jos sen avulla onnistutaan saamaan omiin mahdollisuuksiinsa uskonsa menettänyt uudelleen luottamaan omiin kykyihinsä. Onnistumista voi seurata työllistyminen, mutta yhtä hyvin aktivoituminen toimimaan työttömien puolesta. (Juhila 2006, 119–120.)

## 8 Pohdinta

Sosionomin sosiaalipedagoginen työ kiinnittyy ihmisten arkeen, koska arki on se kenttä, missä ihmiset toimivat. Näin ollen sosiaalipedagogisen työn tarkoituksena on löytää yhdessä asiakkaan kanssa sellaisia ratkaisuja ja polkuja, jotka kiinnittävät asiakkaan hänen oman elämäänsä ja arkeensa. Tämän seurauksena hän voi oppia kokemaan itsensä oman elämänsä toimijana, vaikuttajana, valitsijana ja vastuunkantajana. Sosiaalipedagogisen työn tarvetta voidaan lähteä etsimään kulttuurien sisään rakentuneista ristiriidoista sekä yksilön arjen ongelmista (DalMaso & Kuosmanen 2008, 36–42.)

Sosiaalialan ammattikorkeakoulutuksen sosiaalipedagoginen ydin on muutoksessa, sen tutkimisessa ja ammattitaidon tuottamisessa muutostyöhön. Ydin on

sen ymmärtämisessä, että maailmaa muuttuu, olosuhteet muuttuvat, ihminen muuttuu. (DalMaso & Kuosmanen 2008, 45.) Koska aikuissosiaalityön asiakkaiden vaikeuksien taustalla on yhä useammin monenlaista ongelmaa, kuten syrjäytymistä, sairauksia, päihteiden käyttöä ja rikollisuutta, tarvitaan sosionomia yhä enemmän muutostyössä. Tämän muutostyön tavoitteena on tukea kokonaisvaltaisemmin asiakasta paremman elämän rakentamisessa. Juuri tähän parempi arjenhallinta, sosiaalisten suhteiden tukeminen ja jokaiselle mielekkään tekemisen löytämisellä tähdätään esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan pajoilla.

Kuten Vilén ym. (2002, 30) teoksessaan toteavat, että sosiaali- ja terveystalalla tähdätään ihmisen tukemiseen, ihmisen terveyden, elämänhallinnan ja hyvinvoinnin kasvamiseen, myös tämä opinnäytetyö kuvaa Joensuun kaupungin Jokikadun pajan kuntouttavan työtoiminnan ohjauksen merkitystä haastateltujen kokemusten kautta. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää, onko ohjaus ollut riittävää tai onko sitä liikaa. Lisäksi haluttiin kuulla asiakkaiden kokemuksia ohjauksesta sekä heidän kehittämisajatuksia. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystalalan työssä on tärkeää, koska asiakas on aina sosiaalityön keskiössä. Asiakkaan subjektiivisten mielipiteiden ja kokemusten kuuleminen on tärkeää toiminnan kehittämisessä.

Suomessa aktiivinen työllisyyspolitiikka suhteessa syrjäytymiseen ilmenee erityisesti vuonna 2001 voimaan tullessa laissa kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Aktivointi voidaan määritellä toimenpiteiden kokonaisuudeksi, jolla asiakkaiden työllistymistä edesautetaan. Toimenpiteet voivat pitää sisällään toimeentuloturvan tiukennuksia ja lisäehtojen asettamista etuuksien saamiselle sekä varsinaisia aktivoivia toimenpiteitä, kuten erilaisia työllistämistoimenpiteitä, koulutusta ja kuntoutusta. Nämä toimenpiteet voivat olla sekä sanktioita että kannustimia. Sanktioiden tarkoituksena on tehdä työ sosiaalietuuksia houkuttelevammaksi vaihtoehdoksi. Kannustimet puolestaan pyrkivät toimimaan positiivisina vetotekijöinä kohti työmarkkinoita. Aktivointi tarkoittaa siis sekä porkkanaa että keppiä. Pehmeä linja tarkoittaa kannustamista, kova taas

sanktioimista. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta pitää sisällään näitä molempia (Juhila 2006, 58 – 59.)

Roosin esittämän määrittelyn jälkeen elämönhallinnan käsite on saanut suora-  
viivaisempia sisältöjä ja sovelluksia. Katse on entistä enemmän kääntynyt nii-  
den ihmisten ominaisuuksien erittelyyn, joilta ajatellaan puutuvan elämönhallin-  
nan kykyjä. Elämönhallinnan käsitettä on myös kritisoitu. On kysytty, voiko  
elämää koskaan hallita. Kriitikistä huolimatta elämönhallinta käsitteenä ja tavoit-  
teena elää sosiaalityön ohjelmissa ja projekteissa, joissa tavoitellaan syrjäyty-  
misen ehkäisemistä ja vähentämistä. Elämönhallinnan saavuttamisessa ajatel-  
laan suunnitelmallisen ja hyvin kohdennetun ammatillisen toiminnan olevan  
tärkeässä roolissa. Elämönhallintaan luetaan kuuluvaksi ainakin arjen perus-  
valmiudet. Kaiken kaikkiaan asiakkaiden elämönhallinnan vahvistaminen on so-  
siaalityön keskeinen tehtävä, jos sosiaalityötä tarkastellaan syrjäytymis- ja liit-  
tämispuheen kehyksessä. Se on työllistämistehtävää epämääräisempi, mutta  
yhteistä näille kahdelle on yksilöistä liikkeelle lähtevä jäsennostapa: asiakkaan  
tukeminen, kannustaminen ja valmentaminen kohti hallitumpaa, itsenäisempää  
ja oma-aloitteellisempaa elämää. (Juhila 2006, 61–63.)

Tässä opinnäytetyössä tuli selkeästi ilmi se, että osallisuus onnistuu käytännön  
työssä parhaiten, jos se perustuu tasavertaisuuteen. Silloin sekä työntekijä että  
asiakas asettuvat samalle viivalle, eikä jouduta turhauttaviin vastakkainasette-  
luun. Juhilan (2006) mukaan osallistaminen koskee molempia sosiaalityön osa-  
puolia. Asiakkaat osallistavat sosiaalityöntekijöitä omaan tietoonsa, ja sosiaali-  
työntekijät puolestaan pyrkivät tukemaan asiakkaiden elämänpoliittisia  
ratkaisuja tavalla, joka mahdollistaisi heille heidän marginaalisuudestaan huoli-  
matta täysivaltaisen kansalaisuuden. Tämä on osallistavan sosiaalityön keskei-  
nen lähtökohta ja tavoite. Kun sekä sosiaalityöntekijät ja asiakkaat ymmärretään  
osallistavassa sosiaalityössä täysivaltaisiksi kansalaisiksi, asettuvat osapuolet  
samalle viivalle. Tällöin toiminta perustuu tasavertaisuuteen, ei sellaisiin vastak-  
kainasetteluihin kuten auttaja-autettava, kontrolloija- kontrolloitava tai tietäjä-  
tietämisen kohde. Vastakohtana tälle nähdään kohdeasiakkuus, joka on sosiaa-

lityön toimenpiteiden objektina olemista. Tällöin asiakkaalla ei nähdä olevan kykyä arvioida omaa tilannettaan ja kehitellä ratkaisuja. Yksinkertaisimmillaan osallistava sosiaalityö tarkoittaa osallisuuden vahvistamista suhteessa omaan elämään, sen tapahtumiin ja suuntaan liittyviin elämänpoliittisiin ratkaisuihin. (Juhila 2006, 118–119.)

Voimaantuminen, empowerment on se sosiaalityön intervention tapa, joka on keskeisin osallistavan sosiaalityön toteuttamisen väline. Juhila käyttää teoksessaan (2006, 120–121) empowermentista käännoä valtautuminen (huom. tämä taas on opiskelijalle vieras). Tämä ymmärretään optimistiseksi näkemykseksi siitä, että ihmisillä on mahdollisuuksia ja resursseja osallistua omaa elämänsä koskeviin toimintoihin ja päätöksiin. Valtautuminen voidaan määritellä keinoksi, jonka kautta yksilöt, ryhmät ja / tai yhteisöt tulevat kykeneviksi kontrolloimaan omia olosuhteitaan ja saavuttamaan omia päämääriään, ja tätä kautta auttamaan itseään ja muita saavuttamaan parhaan mahdollisen elämänlaadun. Valtautumisessa keskeisessä roolissa ovat siis asianosaiset itse ja sosiaalityöntekijälle lankeaa katalysaattorin, tukijan ja mahdollistajan rooli.

Haastattelussa nousi joidenkin kohdalla esiin myös kielen merkitys. Se kieli, jota sosiaalialan ammattilaiset tehtävissään ja työssään käyttävät saattaa poiketa kielestä, jota asiakkaat ovat tottuneet käyttämään. Esimerkiksi joillekin asiakkaalle ohjaus käsite saattoi olla hieman vieras. En tarkoita tällä sitä, että sosiaalialan ammattilaiset käyttäisivät eräänlaista omaa koodi-kieltään, vaan sitä, että sosiaalialan ilmiöt ja käsitteet voivat olla vieraita osalle asiakkaista riippuen heidän koulutuksestaan ym. seikoista. Myös Tuomi & Sarajärvi (2009, 73–74.) kirjoittavat teoksessaan, että jos haastattelun aineisto jää niukaksi, se saattaa johtua esimerkiksi siitä, että tiedonantajalla ei ole kokemusta kysytystä ilmiöstä tai tiedonantaja ei osaa ilmaista itseään suullisesti tai kirjallisesti. Toisaalta haastattelun etu on ennen kaikkea joustavuus. Haastattelijalla on mahdollisuus toistaa kysymys, oikaista väärinkäsityksiä, selventää ilmausten sanamuotoa tai käydä keskustelua tiedonantajan kanssa.



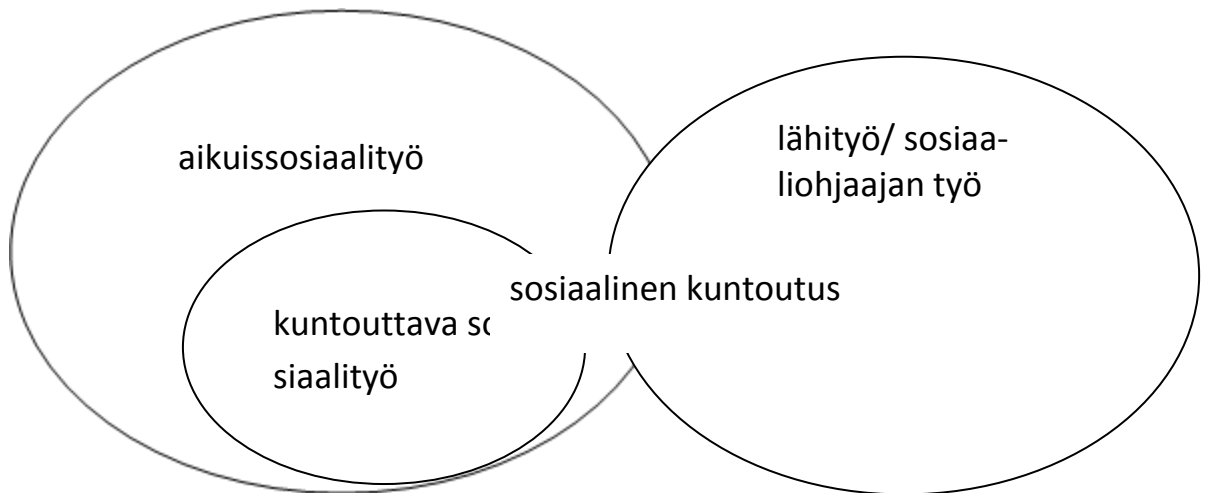
Opinnäytetyön tuloksena syntyvää tietoa voidaan käyttää hyväksi kuntouttavan työtoiminnan järjestämisessä ja kehittämisessä. Haastattelujen kautta saatiin tietoa ohjauksesta ja ohjauksen vaikutuksesta ja merkityksestä asiakasnäkökulmasta. Tämä tieto on tärkeää, kun ylläpidetään ja kehitetään asiakaslähtöisyyttä ja toimintaa. Opinnäytetyö voi tuoda myös toiminnalle näkyvyyttä. Tutkimuksen toivotaan myös selventävän sitä, millaiseksi asiakkaat kokevat ohjauksen tällä hetkellä. Tätä tietoa voidaan jatkossa vapaasti käyttää ja kehittää edelleen.

## 8.1 Yhteenveto ja johtopäätökset

Ihminen tarvitsee toista ihmistä ollakseen ihminen. Kun vuorovaikutukseen on alettu vetää tarkkoja rajoja sosiaali- ja terveysalalla (kuka saa sanoa ja mitään), on samalla unohdettu, että kuitenkin pitää uskaltaa olla ihminen ihmiselle, kohdata asiakas. (Vilén ym. 2002, 43.)

Tämän opinnäytetyön lähtökohtana oli toimeksiantajan toive saada tietoa ohjauksen riittävydestä. Haluttiin kerätä tietoa siitä, onko ohjaus ollut riittävää vai onko sitä liikaa tai passivoiko liika ohjaus. Menetelmäksi valittiin yksilöhaastattelu, koska haluttiin kuulla, kuinka asiakkaat ovat ohjauksen kokeneet.

Tämän opinnäytetyön tulosten perusteella voidaan todeta, että ohjausta ei ole koettu ainakaan olleen liikaa ja ohjaus ei passivoi. Päinvastoin suurin osa haastateltavista oli tyytyväisiä ohjaukseen ja kolmannes toivoi erityisesti yksilöllistä ohjausta lisää. Suurin osa haastatelluista koki kuntouttavan työtoiminnan kautta aktivoituneensa monella tavalla. Kun on kyse asiakkaista, joiden sosiaalinen todellisuus on monimuotoista, tarvetta kokonaisvaltaiselle ohjaukselle syntyy (Kuvio 2). Vaikeissa elämäntilanteissa sellaiset asiat kuten arkielämän sujuminen, mielekäs tekeminen ja ihmissuhteet ovat voimavaroja, joita tavoitellaan kuntouttavassa ja psykososiaalisessa työssä. Kuntouttava työtoiminta kuuluu sosiaalipalveluihin ja koostuu kuntouttavasta sosiaalityöstä ja sosiaalisesta kuntoutuksesta.



Kuvio 2. Lähde: Liukko, E. 2004

Haastatteluissa saatujen tulosten perusteella oltiin yleensä tyytyväisiä ohjaukseen, toisaalta toivottiin lisää yksilökohtaista ohjausta ja aikaa sekä paneutumista asiakkaan kulloiseenkin tilanteeseen.

Sanoilla, ilmeillä, kosketuksilla tai muutoin saavutettu todellinen yhteys toiseen on kaikissa elämäntilanteissa tärkeää. Yhteys on kahden tai useamman ihmisen ajatusten, tunteiden ja tarpeiden kohtaamista, niin, että ihminen kokee tulleen ymmärretyksi. Se on tunnetilojen ja ajatusten jakamista, kuulluksi tulemista. Todellinen yhteys toiseen ihmiseen vaatii aikaa. Lyhyissä kohtaamisissa voi olla ripaus kuulluksi tulemista. Kuulluksi tuleminen ei ole pelkästään tunnetta siitä, että joku vain kuuntelee, vaan se on myös tunnetta siitä, että kuuntelija ymmärtää tai edes haluaa todella ymmärtää, mitä kertoja viestittää. Kuulluksi tulemista on sekin, että ihmisen itsemääräämisoikeus huomioidaan ja hänen toiveitaan kuunnellaan kaikkien mahdollisuuksien rajoissa. (Vilén ym. 2002, 46.)

Särkelä-Kukon (2014,49) mukaan osallisuudessa on kyse kiinnittymisestä yhteiskuntaan, ympäristöön ja yhteisöihin sekä turvallisuudesta, oikeudenmukaisuudesta ja yhteenkuuluvuuden tunteen syntymisestä

Vilén ym. (2002) mukaan puskuroinnilla tarkoitetaan sosiaalista tukea vastoin-käymisiä vastaan. Puskuri voi olla yksi ihminen, kokonainen yhteisö tai verkosto. Erityisesti tarve kokea ”puskurin” läsnäolo korostuu silloin, kun ihminen kokee, ettei juuri sillä hetkellä jaksaa hoitaa omaa asiaansa eteenpäin. Puskurointi ei ole valtaa suhteessa tähän itsensä heikoksi kokevaan ihmiseen, vaan voimaa ja varmuutta tarttua edustamaan häntä siellä, missä ihminen ei aina itse jaksaa tai muutoin kykene. Puskurointi ei ole ylihoivaamista, vaan asiakkaan asioiden hetkellistä eteenpäin viemistä niin, että hän voisi käyttää senhetkisiä voimavarojaan toipumiseen. (Vilén ym. 2002, 50.) Tässä opinnäytetyössä ilmeni haastattelujen mukaan, että ohjaajat toimivat erittäin tärkeänä ja toimivana puskurina kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. Kukaan haastatelluista ei kertonut kokeneensa holhoamista tai liiallista ohjaamista kuntouttavassa työtoiminnassa.

Vilén ym. (2002,51–52) ovat todenneet, että ihmiselle on tärkeää kuulua johonkin paikkaan tai ryhmään. Ryhmä voi olla perhe, suurempi suku, ystävät, työporukka tai kokonainen yhteisö, kylä tai kaupunki. Ihminen haluaa kokea asioita yhdessä sekä jakaa kokemuksiaan. Jaetussa naurussa ja ilossa on yhtä paljon voimaa kuin jaetussa surussa. Silloin kun ihminen on heikoilla, on erityisen tärkeää, että hän tietää olevansa osa jotain ryhmää. Vertaisryhmä tukena voi olla äärimmäisen tärkeää jaksamisen ja elämän mielekkyyden säilymisen kannalta. Se voi olla yksikin tärkeä kohtaaminen, jossa ihminen kokee, että asioita ei tarvitse ”vääntää rautalangasta” ja että toiset todella ymmärtävät häntä. (Vilén ym. 2002, 51–52.)

Oman itsensä toteuttamiseen sisältyy myös halu toteuttaa itseään niin, että voi olla muille hyödyksi, ei muista riippuvainen. Jokaiselle ihmiselle tulee löytyä tila ja rooli, jossa hän voi olla hyödyllinen omien voimavarojensa rajoissa, vaikka tämän roolin löytyminen voi joskus viedä aikaakin. Työrooli voi olla myös merkittävä osa jaksamista ja toipumista. (Vilén ym. 2002, 55.)

Tämän opinnäytetyön tuloksista kävi ilmi, että kuntouttava työtoiminnalla on toimintakykyä luova, vahvistava ja ylläpitävä merkitys. Kuntoutumisen lisäksi voimaantuminen (empowerment) on selkeästi kaikkien asiakkaiden merkittävimpiä kokemuksia ohjauksesta. Tämä vaatii pitkää ja luottamuksellista asiakassuhdetta kuten myös Karjalainen & Karjalainen (2010) aiemmassa tutkimuksessa havaittiin. Samankaltaisia vaikutuksia löytyi myös Tammelinin (2010) aiemmassa tutkimuksessa aiheesta. Siinä järjestettiin keskisuomalaisissa kunnissa asiakasfoorumia kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille ja tavoitteena oli kuulla heidän kokemuksiaan kuntouttavasta työtoiminnasta. Päivärytmin vakiintuminen, sosiaalisten suhteiden luominen ja mielekkään sisällön tuominen arkeen olivat tärkeimmiksi koetut hyödyt työtoiminnasta. Joidenkin haastateltavien omien arvioiden mukaan työ/opiskeluelämävalmiudet ja jopa työllistymisedellytykset paranivat.

Tulokset kuvaavat myös mielestäni hyvin sitä, että hyvinvointi ja sen ulottuvuudet, kuten elämänhallinta ja osallisuus, ovat keskeisessä asemassa kuntouttavassa työtoiminnassa. Asiakkaan voimaannuttaminen, empowerment parantaa elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä sekä ehkäisee syrjäytymistä. Kaikki nämä yhdessä lisäävät asiakkaiden hyvinvointia.

## **8.2 Eettisyys ja luotettavuus**

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta voidaan tuoda näkyväksi, kun tutkija selostaa tarkasti tutkimuksen toteutuksen kaikkia vaiheita (Hirsjärvi ym. 2008, 227). Opinnäytetyön luotettavuuden varmistamiseksi tutkimusluvut haettiin ja toimeksiantosopimus laadittiin toimeksiantajan kanssa heti, kun opinnäytetyön suunnitelma oli hyväksytty. Ihmisiin kohdistuvassa tutkimuksessa on eettisinä ohjeina pidettävä erityisesti ihmisoikeuksia (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131). Eskolan ja Suorannan mukaan (2005, 211) laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kriteerinä voidaan pitää tutkijaa itseään, koska hän on tutkimuksen kes-

keisin tutkimusväline. Tässä opinnäytetyössä olen kuvannut tuloksia ja analyysimenetelmiä sekä koko prosessia avoimesti ja rehellisesti.

Haastatteluista tiedotettiin riittävän aikaisin ja opinnäytetyöprosessista kerrottiin avoimesti. Kaikkea tietoa käsiteltiin koko prosessin ajan luottamuksellisesti ja anonymiteetti suojataan. Esimerkiksi työpistettä ei mainittu, jottei vastaajaa voida tunnistaa. Haastateltavien numerointi ei vastaa järjestystä, jolla haastattelut suoritettiin, vaan numerot on sekoitettu vielä jälkeempään. Metsämuuronen (toim. 2006, 241) toteaa, että tutkimuksen on kunnioitettava osallistujien anonymiteettiä eikä tutkimus saa tuoda esille tietoja, joiden avulla tutkittava on tunnistettavissa.

Haastateltavat osallistuivat vapaaehtoisesti tutkimukseen. Jokaiselta haastateltavalta kysyttiin lupa erikseen sekä haastatteluun että nauhoittamiseen. Pysin keskustelemaan haastatteluissa avoimesti ja rehellisesti sekä välttämään omia ajatuksia, asenteita tai johdattelua. Luottamuksen rakentaminen on keskeistä tutkimushaastattelussa. Opinnäytetyön tuloksia voidaan pitää luotettavina, koska ne on kuvattu objektiivisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 134) Myös aineistoa analysoidessa noudatettiin tutkimuseettisiä periaatteita.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuteen liittyy Eskolan & Suorannan (2000, 17) mukaan tutkijan objektiivisuus, niin että sillä tarkoitetaan sitä, ettei tutkija sekoita omia uskomuksiaan, arvostuksiaan tai selkeitä asenteita tutkimuskohteeseen. Se voi olla hankalaa tutkijalle, mutta aina voi yrittää tunnistaa omat esioletuksensa ja arvonsa. Mielestäni onnistuin hyvin säilyttämään tutkijan objektiivisuuden koko opinnäytetyöprosessin ajan.

### 8.3 Oppimisprosessi

Kuntouttava työtoiminta oli aihe, johon halusin perehtyä syvällisemmin. Opinnäytetyön kautta opin paljon uutta kuntouttavasta työtoiminnasta, aikuissosiaalityöstä ja yhteistyö- ja verkostotoiminnan tarpeellisuudesta. Lopullinen aihe valikoitui toimeksiantajan tarpeista ja yhteisestä päätöksestä. Opinnäytetyön prosessi on ollut opettavainen. Koko prosessi oli ajallisesti pitkä ja monivaiheinen (Liite 5). Lopussa kaipasin työparia ja toista tekijää. Haastavinta oli tehdä yksin raportointia, koska ei ollut toista, johon peilata omia ajatuksia ja asioita. Toisaalta yksin tekeminen mahdollisti sen, että sai luoda itselleen sopivan aikataulutuksen ja työn etenemisen omaan tahtiin.

Opinnäytetyön kautta sain lisätietoa laadullisen tutkimuksen toteuttamisesta. Haastattelut sujuivat hyvin ja helposti. Teemahaastattelu menetelmänä on keskustelevalta ja jopa narratiivinenkin. Koin, että keskustelut olivat vapautuneita ja luontevia. Itse haastatteluhetket jäivät mieleeni vahvana kokemuksena.

Haastattelukysymysten testaus ja palaute koulun ohjauksessa oli ensiarvoisen tärkeää. Seuraavalla kerralla voisin tehdä tästä työstä viisastuneena ehkä vielä paremman kysymysrunгон. Aineiston analyysi tuntui aluksi työläältä, johon teemoittelu toi selkeyttä. Aineistosta nousi selkeästi esiin tietyt toistuvat teemat. Myös tutkimustulosten raportointi tuntui ajoittain haasteelliselta. Kokonaisuudessaan opinnäytetyön tekeminen oli uusi ja antoisa kokemus tällaisen pitkäjänteisen tehtävän toteuttamisesta.

### 8.4 Jatkotutkimukset

Mielenkiintoinen jatkotutkimus voisi olla vertailla pajojen asiakkaiden ja muussa kuntouttavan toimipaikassa olleiden asiakkaiden kokemuksia ohjauksesta. Esi-

merkiksi yhdistyksessä tai säätiössä kuntouttavan työtoiminnan ohjaus voi olla selkeästi erilaista kuin pajalla tai ryhmässä. Samoin voisi ajatella, että ohjauksen tarve voi toimipaikan mukaan vaihdella laajastikin. Jos taas vertaillaan yrityksessä ja pajalla olevien asiakkaiden ohjausta, eroavuudet voivat olla merkittäviä.

Myös tutkimus, jossa kerättäisiin tietoa ja kokemuksia tai arviointia ohjaajilta, kuinka he kokevat sosiaalityön ja ohjauksen toteutuvan kuntouttavan työtoiminnan työtehtävissään olisi mielenkiintoinen.

## Lähteet

- Ala-Kauhaluoma, M. 2005. Keppiä ja porkkanaa. Voidaanko aktivoinnilla vaikuttaa työttömän työllistymiseen ja hyvinvointiin? *Yhteiskuntapolitiikka* 70 (2005): 1, 42–53.
- DalMaso, R. & Kuosmanen, V. 2008. Subjektiuden ja emansipaation edistäminen on 2000-luvun sosionomin sosiaalipedagogisen ammatin ja työn ydintä. Teoksessa Viinamäki, L.(toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi: Kemi-Tornion ammattikorkeakoulu, 36–42-
- Eskola, J. & Suoranta, J. 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere. Vastapaino.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä. Gummerus kirjapaino Oy.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2005. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Vastapaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2010. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Horsma, T. & Jauhiainen, E. (toim.) 2004. Sosiaalihuollon tehtävä- ja ammattirakenteen kehittämisprojektin loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2004:10. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö
- Kela. 2015. Työhönvalmennus. [http://www.kela.fi/tyoikaisille\\_tyohonvalmennus](http://www.kela.fi/tyoikaisille_tyohonvalmennus). 21.3.2015.
- Joensuun kaupunki. 2015. Sosiaalipalvelut. <http://www.joensuu.fi/kuntouttava-tyotoiminta>. 3.3.2015.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere. Vastapaino.
- Jääskeläinen, I. 2005. Aikuissosiaalityö suurkaupungissa marginaalialueella elävien parissa. *Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja D Työpapereita* 21. Helsinki. Multiprint Oy. 10.
- Karjainen, V. 2008. Aktiivinen sosiaalipolitiikka ja työhön kuntoutuminen. Teoksessa Karjalainen Vappu, Saikku, Peppi, Pasuri, Auvo, Seppälä, Anja. (2008): Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. *Stakes. Raportteja* 20/2008, 73–75.
- Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. *THL, Raportti* 38/2010. Helsinki. Yliopistopaino.
- Keltikangas-Järvinen, L. 2008. Temperamentti, stressi ja elämänhallinta. Helsinki. Werner Söderström Osakeyhtiö.
- Kiviniemi, K. 2015. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Valli, R. & Aaltola, J. (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin* 2. Jyväskylä: PS-kustannus. 74–88.



- Kujala, E. 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Teoksessa Jääskeläinen Ilkka. 2005. Aikuissosiaalityö suurkaupungissa marginaalialueilla elävien pareissa. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja D Työpäpöreita 21. Helsinki. Multiprint Oy. 10.
- Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. THL. Päivitetty 17.9.2015.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain muuttamisesta.1372/2014 Työttömyysturvalaki 1290/2002
- Laki työllistymistä edistävästä yhteistoimintapalvelusta 1369/2014.
- Lindqvist, T., Oksala, I. & Pihlman, M-R. (toim.) 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:8. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Liukko, E. 2004. Luento kuntouttavan sosiaalityön käsitteistä. Aktivoiva ja kuntouttava työote aikuissosiaalityössä – hankkeen työseminaarissa.27.5.2004.
- Mattila, K-P. 2010. Asiakkaana ihminen. Työnä huolenpito ja auttaminen. Juva. WS Bookwell Oy.
- Metsämuuronen (toim.).2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä. Gummerus Kirjapaino Oy.
- Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, Sosiaalihuoltolaki 710/1982.
- Särkelä-Kukko, M. 2014. Osallisuus – teoriaa ja tekoja. Osallisuuden eriarvoisuus ja eriarvoistuminen. Mistä puhumme, kun puhumme osallisuudesta? Teoksessa Jämsen, A. & Pyykkönen, A. (toim.) Osallisuuden jäljillä. Joensuu: Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry, 34–39.
- Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski- Suomessa. THL, Raportti 31/2010. Helsinki. Yliopistopaino.
- Toikko, T. & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere. University Press.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustannusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.
- Työttömyysturvalaki 1290/2002.
- Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2002, 2008. Vuorovaikutuksellinen tutkiminen. Helsinki. WSOY.
- Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

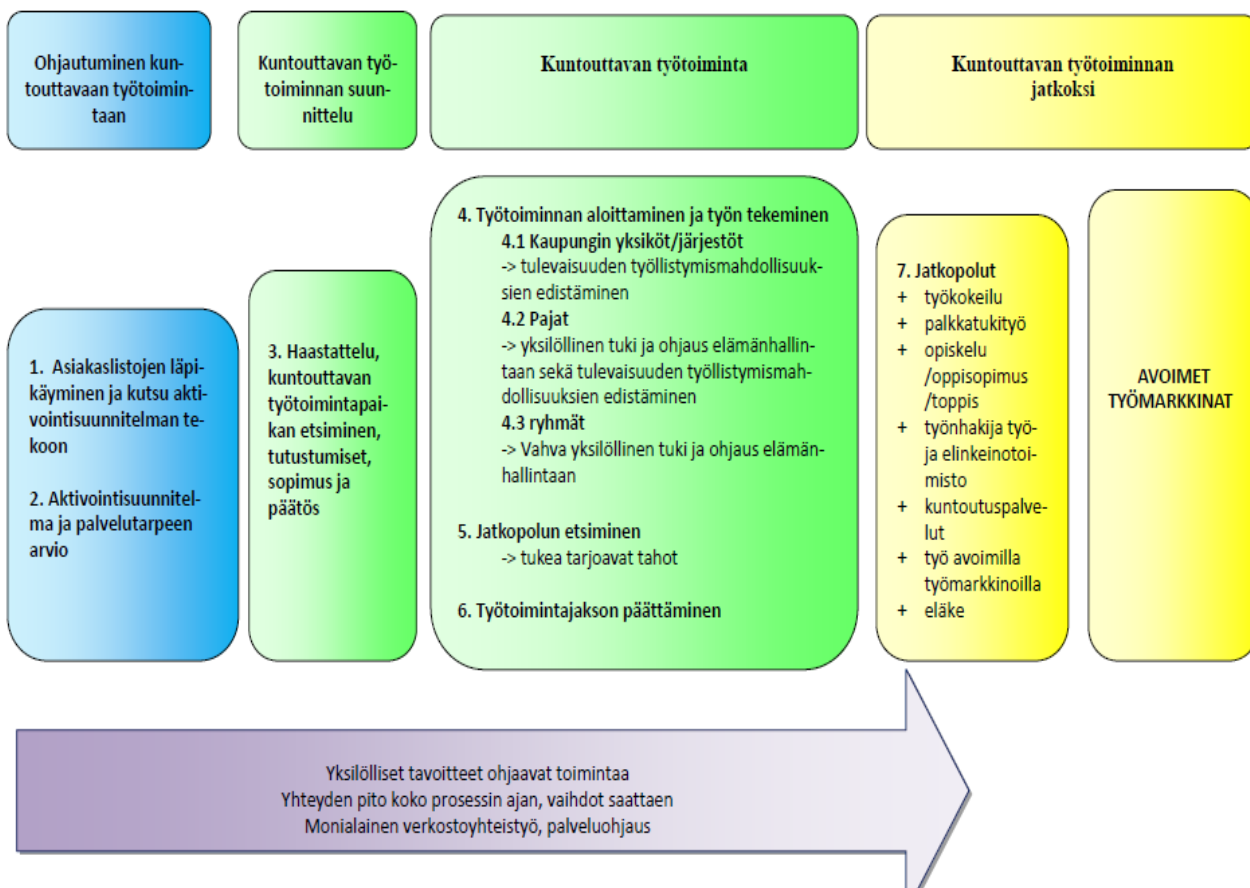
## HAASTATTELURUNKO

1. Miten tulit kuntouttavaan työtoimintaan? Työvoimatoimiston, sosiaalitoimen, terveydenhuollon vai jonkun muun toimesta?
2. Mitä tavoitteita kuntouttavalla työtoiminnalla on? Onko sinulle kerrottu mitä aktivointisuunnitelmasi sisältää?
3. Millaiseksi koit aloituksen työtoiminnassa? Oliko helppo tulla kuntouttavaan työtoimintaan?
4. a) Millaiseksi olet kokenut ohjauksen?  
b) Millaisessa tilanteessa olet saanut ohjausta? Kerro esimerkki.  
c) Oletko saanut mielestäsi riittävästi ohjausta?
5. Millaiseksi koet hyvän ohjauksen? Mikä siinä on ollut erityisen hyvää? Kerro esimerkki.
6. Millaisia palveluja työtoiminnan lisäksi tarvitsisit?
7. Millaisia vaikutuksia työtoiminnalla on ollut elämääsi?
8. Millaisia suunnitelmia sinulla on seuraavaksi?
9. Kerro miten haluaisit parantaa/ kehittää kuntouttavan työtoiminnan ohjausta?
10. Terveisiä ja kommentteja:

LÄMPIMÄT KIITOKSET OSALLISTUMISESTASI TÄHÄN HAASTATTELUUN ☺

## Kuntouttavan työtoiminnan prosessikaavio.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkuusprosessi



Lähde: Joensuun kaupunki, aikuissosiaalityö, kuntouttava työtoiminta, 2014.

## **Suostumuslomake haastatteluun.**

Hei,

Opiskelen sosiaaliaalaa Joensuun Karelia-ammattikorkeakoulussa. Teen opinnäytetyötä Joensuun kaupungin aikuissosiaalityön kuntouttavaan työtoimintaan liittyen. Toivon Sinun, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan, osallistuvan opintoihini liittyvään haastatteluun.

Haastattelun tarkoituksena on saada esiin mielipiteitä ja kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan ohjauksesta. Haastatteluun osallistumalla olet mukana kehittämässä kuntouttavaa työtoimintaa.

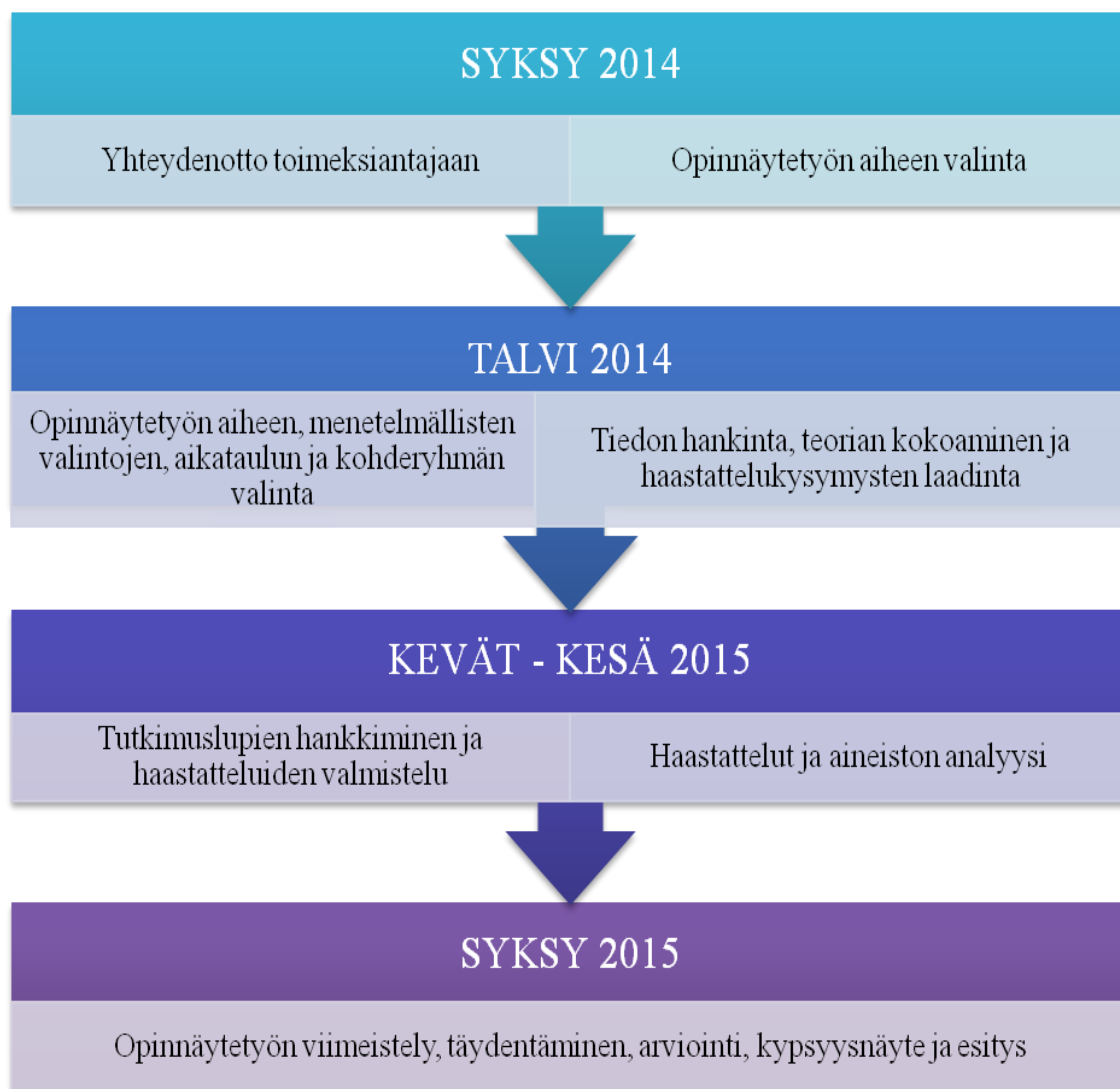
Haastattelu järjestetään työtoiminnan asiakkaille työpajan tiloissa tai toimistotiloissa normaaliin työpäivään liittyvänä vapaamuotoisena tilaisuutena.

Allekirjoittamalla tämän lomakkeen suostut haastateltavaksi ja hyväksyt haastattelun aineiston käyttämisen opinnäytetyössä. Haastatteluaineistoa käsitellään luottamuksellisesti ja niin, ettei vastaajaa voida siitä tunnistaa.

Joensuussa \_\_\_/\_\_\_2015

## Esimerkki analyysin toteuttamisesta.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Teema
Minulla on paljon ystäviä täällä, niin minusta on mukava tulla tänne ja ootan jo viikonloppuisin sitä, että piäsen tuas tänne. (haastateltu 8)	Helpottaa yksinäisyyttä	<b>Sosiaaliset suhteet</b>
Parasta täällä on hyvä porukka. (haastateltu 6)	Ryhmään kuuluminen	
Kiva kun ryhmässä on puheliata. (haastateltu 2)	Sosiaalisia suhteita	
Se on hyvä kun pajalla saa ystäviä. (haastateltu 9)		
Täällä saa purkaa huoliaan. (haastateltu 10)	Vertaistuki	

**Opinnäytetyöprosessi.**



## OPINNÄYTETYÖN TOIMEKSIANTOSOPIMUS

Toimeksiantaja	
Organisaation nimi:	Joensuun kaupunki, Aikuisosiaalityö
Toimeksiantajan edustaja:	Tuuli Ollila, Perhepalvelupäällikkö
Osoite:	Torikatu 18 A, 3.krs, 80100 JOENSUU
Puhelinnumero:	[REDACTED] 013-3375751
Sähköposti:	tuuli.ollila@jns.fi

Opiskelijan/opiskelijoiden tiedot	
Koulutusohjelma:	Sosiaalialan koulutusohjelma, Sosionomi
Opiskelijanumero(t) ja nimi(et):	1300095 Sari Lämä
Puhelinnumero:	[REDACTED]
Sähköposti:	sari.lamsa@edu.karelia.fi

Toimeksiannon kuvaus	
Aihe	Kokemuksisia kuntoutuksen työtoiminnan ohjauksesta.
Toteutusmuoto	Läsnäolinen tutkimus. Yksilöhaastattelu.
Aikataulu	Valmis 12/2015
Kustannusarvio ja kustannusvastuu	—

Toimeksiantajan sitoumukset	
—	

Opiskelijan sitoumukset	
Opiskelija hakee tarvittavat tutkimusluvut ennen aineiston hankintaa.	

Opinnäytetyön ohjaus Karelia-amk:ssa	
Ohjaaja(t):	Miia Pasanen, opettaja p. 050-4412861

Opinnäytetyön julkisuus	
Opinnäytetyö on julkinen asiakirja ja se voidaan julkaista Theseus-verkkokirjastossa.	

Allekirjoitukset	
Päiväys Joensuu 26.3.2015	Opiskelijan allekirjoitus ja nimenselvennys Sari Lämä SARI LÄMÄ
Päiväys Joensuu 26.3.2015	Toimeksiantajan edustajan allekirjoitus ja nimenselvennys Tuuli Ollila TUULI OLLILA
Päiväys Joensuu 23.3.2015	Opinnäytetyön ohjaajan allekirjoitus ja nimenselvennys Miia Pasanen

**JOENSUUN KAUPUNKI****Viranhaltijapäätös**

1

Sosiaali- ja terveyskeskus  
Sosiaalipalvelujen johtaja

1.4.2015 § 8

189/00.01.03/2013

**Hakija/asianosainen**

Sari Lämsä

**Asia**

Tutkimuslupa / Karelia ammattikorkeakoulu

**Päätöksen perustelut**

Karelia ammattikorkeakoulun opiskelija Sari Lämsä hakee lupaa suorittaa opinnäytetyöhönsä liittyvää tutkimusta. Opinnäytetyön aihe on Kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan ohjauksesta.

Tutkimuksen toteutuspaikkana ja -yksikkönä on Kuntouttava työtoiminta ja kohteena Jokikadun asiakkaat.

Aineiston keruumenetelmänä on yksilöhaastattelu. Haastatteluissa kerätty aineisto on ainoastaan hakijan käytössä. Tutkimuksessa on huolehdittava tietojen asianmukaisesta salassapidosta ja ettei vastauksista ole yksilöitävissä henkilöitä.

**Päätös**

Myönnän tutkimusluvan Sari Lämsälle opinnäytetyöhönsä liittyvään tutkimukseen.

Tutkimuslupahakemus on liitteenä.

Opinnäytetyö pyydetään sosiaalipalvelujen käyttöön.

**Toimivallan perusteet**


Hallintosääntö 46 § ja 2 §  
Sosiaali- ja terveysjohtajan delegointipäätös 21.1.2015 § 2

**Nähtävänäpito**

Päätös asetetaan yleisesti nähtäväksi sosiaali- ja terveyskeskuksessa ennakoita ilmoitettuna aikana 7.4.2015

**Allekirjoitus**

Sosiaalipalvelujen johtaja



Leena Korhonen

**Tiedoksianto**

Päätöksen olen tänään antanut tiedoksi : STLTK, Sari Lämsä, Tuuli Ollila

Päiväys: 1.4.2015

Toimistos sihteeri

  
Helena Venäläinen

Lisätietoja: sosiaalipalvelujen johtaja Leena Korhonen p. 050 566 1633



