

Opinnäytetyö (AMK)

Sosiaalialan koulutusohjelma

Aikuissosiaalityön suuntautumisvaihtoehto

2016

Therese Ahola

# MONIALAINEN YHTEISTYÖ KUNTOUTTAVASSA TYÖTOIMINNASSA

– Työntekijälähtöinen kehittäminen  
Monipalvelukeskus Tsempissä

Therese Ahola

# MONIALAINEN YHTEISTYÖ KUNTOUTTAVASSA TYÖTOIMINNASSA

- Työntekijälähtöinen kehittäminen Monipalvelukeskus Tsempissä

Kuntouttava työtoiminta paikantuu Suomessa sosiaalihuoltolain puitteissa annettavaksi sosiaalipalveluksi ja työttömyysturvain mukaiseksi työllistymistä edistäväksi palveluksi. Vuonna 2001 astui voimaan laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Turun seudun Mielenterveyspalveluyhdistys ry, eli Monipalvelukeskus Tsempin työntekijät tekevät monialaista yhteistyötä eri kuntien työntekijöiden kanssa. Tässä työssä tarkastellaan, minkälaisena näyttäytyy monialainen yhteistyö julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä ja tutkimuksen tietoperusta kiinnittyy sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan ympärille, jossa motivoitintyö nähdään asiakastyön keskeisenä sisältönä.

Tutkimusaineisto muodostuu seitsemästä teemahaastattelusta, ja aineiston analyysi on toteutettu laadulliseen tutkimukseen soveltuvalla sisällön analyysillä. Haastateltavat työskentelevät eri sektoreilla kunnan ja järjestön alaisuudessa ja yhteistä heille on se, että he tekevät töitä kuntouttavan työtoiminnan parissa. Yhteistyöprosessia on lähestytty kolmesta eri näkökulmasta, hyväksi koettujen kokemusten kautta, haasteiden kautta, sekä kehittämisen kohteiden kautta. Opinnäytetyöni tarkoitus on nostaa järjestön ja kunnan välisestä jo olemassa olevasta yhteistyöstä esiin ne seikat, joihin erityisesti tulisi kiinnittää huomiota, jotta työskentelyllä saavutettaisiin asiakkaan kannalta paras mahdollinen lopputulos.

Tutkimustulokset jäsentyvät tutkimuskysymysten ympärille, mutta mukaan on nostettu myös aineistosta esiin nousseita yhteiskunnallisestikin merkittäviä aiheita. Nämä aiheet kiinnittyvät organisaatorakenteisiin ja kunnalliseen taloustilanteeseen. Tutkimuksen teoreettis - käsitteellisen viitekehyksen tekee mielenkiintoiseksi sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan välinen suhde. Tutkimustulosten valossa molempien voidaan ajatella olevan ainakin sisällöllisesti jossain määrin samansuuntaisia, vaikka kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus olisikin jaoteltu eri kunnissa eri toimialoille.

Tutkimuksen perusteella kunnan ja kolmannen sektorin toimijan väliseen yhteistyöhön oltiin pääasiassa tyytyväisiä, vaikka yhteistyössä nähtiin myös haasteita ja kehittämisen kohteita. Merkittävimpiä haasteita olivat kuitenkin asiakkaista lähtöisin olevat haasteet liittyen muun muassa pitkäaikaistyöttömyyteen. Jatkotutkimuksen kannalta mielenkiintoisimmaksi kehittämisen kohteeksi nousi asiakkaiden tilanteiden seuranta kuntouttavan työtoiminnan päätyttyä.

## ASIASANAT:

kuntouttava työtoiminta, sosiaalinen kuntoutus, monialainen yhteistyö, motivointi

Therese Ahola

# CROSS-SECTORAL COOPERATION IN REHABILITATION WORK ACTIVITIES

- Employee-oriented development in Monipalvelukeskus Tsemppi

In Finland, rehabilitation work activities is part of the social services arranged within the scope of the social welfare act, as well as a service promotion employment, in accordance with the act of unemployment. In 2001, a law regarding rehabilitation work activities came into force. Turun seudun Mielenterveyspalveluyhdistys ry, or Monipalvelukeskus Tsemppi, produces rehabilitation work activities, which is why the employees of Monipalvelukeskus Tsemppi perform cross-sectoral cooperation with the employees of various municipalities. This thesis reviews the cross-sectoral cooperation between the public and the third sector, and how the knowledge base of the research is integrated into social rehabilitation and the rehabilitation work activities, with motivation work being the main objective of the subject's work.

The study material consists of seven thematic interviews. The data is analysed with content analysis, a method suitable for qualitative research material. The interviewees work in different sectors of municipalities and organisations, and they all do rehabilitation work. The cooperation process has been approached from three different perspectives: time-tested experiences, challenges and targets of development. The goal of my thesis is to bring up matters already existing in the cooperation between the organisation and the municipality in order to achieve the best outcome for the subject of the rehabilitation work.

The results of the research were limited to the research questions, but some socially significant topics were brought up. These topics are related to organisation structures and the economic situation of the municipality. The relationship between social rehabilitation and the rehabilitation work activities makes the theoretical and conceptual framework quite intriguing. In the light of the research results, they have a synergic effect, even though rehabilitation work activities and social rehabilitation cover various industries in the municipality.

The research shows that the cooperation between the municipality and the third sector was mostly good, even though challenges and possible areas of development were observed. However, the main challenges were ones related to the person under rehabilitation, e.g. long-term unemployment. The most interesting development regarding further research would be to monitor the subjects after the rehabilitation work activities end.

## KEYWORDS:

rehabilitation work activities, social rehabilitation, cross-sectoral cooperation, motivation

# SISÄLTÖ

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>6</b>
<b>2 SOSIAALINEN KUNTOUTUS</b>	<b>8</b>
2.1 Sosiaalihuoltolakiin perustuva sosiaalinen kuntoutus	8
2.2 Kuntouttava työtoiminta osana kuntoutuksen kokonaisuutta	10
2.3 Monialainen yhteistyö	12
2.4 Yhteistyön haasteet	13
<b>3 MOTIVOINTI OSANA ASIAKASTYÖTÄ</b>	<b>15</b>
3.1 Motivaatio	15
3.2 Motivointityö ja sen haasteet	17
3.3 Muutoksen vaiheita	21
<b>4 KOLMAS SEKTORI OSA PALVELUJÄRJESTELMÄÄ</b>	<b>23</b>
4.1 Monipalvelukeskus Tsemppi kolmannen sektorin toimijana	23
4.2 Mielenterveysongelmat kuntoutustarpeen taustalla	25
<b>5 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ</b>	<b>28</b>
5.1 Tutkimuksen tavoite ja ajankohtaisuus	28
5.2 Työntekijälähtöisen tutkimuksen edut kahden eri sektorin yhteistyötä tarkasteltaessa	29
<b>6 TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTOT JA ANALYYSI</b>	<b>31</b>
6.1 Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu	31
6.2 Aineistonkeruun toteutus	32
6.3 Aineiston analyysi	34
6.4 Eettisyys ja luotettavuus	35
<b>7 TUTKIMUKSEN TULOKSET</b>	<b>38</b>
7.1 Miten haastateltavat kuvaavat asiakaskuntaansa?	38
7.2 Sosiaalinen kuntoutus ja kuntouttava työtoiminta haastateltavien tulkitsemana	40
7.3 Onnistunut yhteistyöprosessi työntekijöiden kuvaamana	43
7.4 Minkälaisia haasteita yhteistyössä ja asiakkaan motivoimisessa esiintyy?	45
7.5 Mitä kehittämisen kohteita työntekijät ajattelevat työskentelyssä olevan?	47

<b>8 YHTEENVETO, JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI</b>	<b>50</b>
--	-----------

<b>LÄHTEET</b>	<b>55</b>
----------------	-----------

## **LIITTEET**

Liite 1. Saatekirje.

Liite 2. Opinnäytetyön tutkimuslupa.

Liite 3. Teemahaastattelurunko.

Liite 4. Aktivointipolitiikan kehitysvaiheet Euroopassa ja Yhdysvalloissa 1970-luvulta.

## **KUVIOT**

Kuvio 1. Yksilön käyttäytymistä ja motivaatiota selittäviä tekijöitä itsemääräämisteorian, opitun avuttomuuden teorian ja odotusarvoteorian mukaan. 16

Kuvio 2. Vuorovaikutuksen dyadinen systeeminen malli. 19

# 1 JOHDANTO

Uusi sosiaalihuoltolaki astui voimaan huhtikuussa 2015 ja sosiaalinen kuntoutus on yksi siinä mainituista palveluista. Uudessa sosiaalihuoltolaissa korostetaan monialaisen yhteistyön merkitystä sosiaalisessa kuntoutuksessa ja lain tavoitteena on ollut selkeyttää sosiaalihuollon toimintatapoja. Asiakaslähtöinen toiminta, tai kuten lakiin on kirjattu asiakaskeskeisyys, on yksi keskeisimmistä lain valmistelua linjanneista periaatteista ja asiakaskeskeisyys voidaan nähdä myös sosiaalihuollon toiminnan arvoperustana. Asiakaskeskeisyyteen tulisi pyrkiä myös palvelujen suunnittelussa ja asiakkaiden kannalta yksi merkittävä uudistus on niin ikään vuonna 2015 voimaan tullut laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta, joka yhtenäistää pitkäaikaistyöttömille tarjottavia palveluja. Tämä opinnäytetyö kiinnittyy kuntouttavan työtoiminnan ympärille, jota järjestetään pitkään työttömänä olleille henkilöille. Tarkastelen kuntouttavaa työtoimintaa sosiaalihuoltolain puitteissa, kokonaisvaltaisena palveluna. Sosiaalista kuntoutusta ei voida mieltää yhdeksi tietyksi palveluksi, vaan se käsittää elementtejä, joita voidaan löytää eri toimintojen ja palveluiden sisältä, mukaan lukien kuntouttava työtoiminta.

Opinnäytetyöni työelämäkumppanina toimii Turun seudun Mielenterveyspalveluyhdistys ry, eli Monipalvelukeskus Tsemppi, joka tuottaa monipuolisia palveluja mielenterveysasiakkaille, työttömille ja muille asiakasryhmille. Keskityn työssäni Tsemppin järjestämään kuntouttavaan työtoimintaan ja tarkastelen toimintaa monialaisen yhteistyön näkökulmasta, eli tutkimuksessa ovat mukana Tsemppin yhteistyökumppanit eri kunnista. Tutkimuksessa selvitetään, minkälaisena yhteistyö näyttäytyy julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä ja tutkimuksen tietoperusta kiinnittyy sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan ympärille, jossa motivointityö nähdään asiakastyön keskeisenä sisältönä. Sosiaalihuoltolaki osaltaan velvoittaa asiakaskeskeiseen monialaiseen yhteistyöhön, ja tavoitteellisen ja kokonaisvaltaisen työn näkökulmasta on myös perusteltua tarkastella asiakkaan parissa tehtävää työtä laajemmin, ei vain yhden organisaation kautta.

Tutkimuksen kannalta pidän merkittävänä myös sitä, että sosiaalihuollossa osallisuutta vahvistavien palvelujen turvaaminen on tärkeää ja sosiaalihuoltolain soveltamisopas nostaa esiin sen, että kuntien tulisi palveluidensa osalta kiinnittää huomiota myös osallisuutta lisääviin toiminnallisiin vaihtoehtoihin. Kuntouttava työtoiminta voidaan mielestäni

nähdä juuri tällaisena toiminnallisena palveluna. Sosiaalihuoltolain puitteissa kuntien olisikin hyvä suunnitella ja kehittää yhteistyötä myös kolmannen sektorin toimijoiden kanssa, joilla on hyvinvointia tukevassa työssä pitkät perinteet ja paljon osaamista. Opinnäytetyössäni keskeinen osatekijä onkin löytää mahdollisia kehittämisen kohteita työntekijöiden kokemusperäistä tietoa hyödyntämällä. Asiakastyöhön liittyvän tutkimuksellisen tiedon tuottaminen tekee näkyväksi palvelujen ja tukitoimien vaikuttavuutta ja toivonkin, että työni osaltaan vaikuttaisi rakenteellisen sosiaalityön tavoitteiden mukaisesti edes jossain määrin palveluiden suunnitteluun. Monipalvelukeskus Tsemppi opinnäytetyöni työelämäkumppanina tarjoaa loistavan mahdollisuuden päästä tutkimaan ajankohtaista ja tärkeää aihetta ja toteuttamaan osaltani rakenteellista sosiaalityötä.

Perustan työni monipuoliseen ja ajantasaiseen lähdemateriaaliin, jossa erityisesti ajankohtaisuus ja yhteiskunnallinen näkökulma ovat minulle tärkeitä puolia. Työ etenee alun johdannon jälkeen teoriaosaan, jonka jälkeen kuvaan Monipalvelukeskus Tsemppin toimintaa kolmannen sektorin toimijana ja opinnäytetyön yhteistyökumppanina. Tämän jälkeen käsittelen tutkimuksellisia valintojani ja tutkimuksen kulkua, mistä työ etenee tuloksien kautta loppuyhteenvetoon. Kaikista työssä käytetyistä lähteistä löytyy oma luettelonsa työn lopusta, josta löytyvät myös työskentelyn arvioinnin kannalta oleelliset liitteet.

## 2 SOSIAALINEN KUNTOUTUS

### 2.1 Sosiaalihuoltolakiin perustuva sosiaalinen kuntoutus

Opinnäytetyöni perustana on uusi sosiaalihuoltolaki (1301/2014) ja sen asettamat vaatimukset ammattitoiminnalle. Asiakaskeskeisyys on yksi tärkeimmistä lain valmistelua linjanneista periaatteista ja tämä on sosiaalihuollon toiminnan arvoperusta, jonka mukaan jokainen asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Asiakaskeskeisyydessä oleellista on, ettei palveluja järjestetä pelkästään organisaation, vaan asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a, 4-5.)

Tarkastelen opinnäytetyöni työelämäkumppanin Monipalvelukeskus Tsempin toimintaa sosiaalihuoltolain puitteissa sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmasta. En ajattele sosiaalisen kuntoutuksen olevan vain jotain tietyn tyyppistä palvelua, vaan ajattelen sitä laajemmassa mittakaavassaan toimintana, jota ei voida eriyttää muista kuntoutuksen osa-alueista. Näen ihmisen psyykkisenä, fyysisenä ja sosiaalisena kokonaisuutena, jonka vuoksi ajattelen, että myös työskentelyä tulee tarkastella kokonaisvaltaisesti. Monipalvelukeskus Tsempin toimintaa ohjaa tiiviisti myös laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189), mutta koska työssäni tarkastelen Monipalvelukeskus Tsempin toimintaa ja motivointia monialaisen yhteistyön näkökulmasta, antaa sosiaalisen kuntoutuksen käsite myös siinä suhteessa mahdollisuuden laajempaan tarkasteluun, jolloin voin huomioida myös yhteistyötahot. Yhteistyötahoista nostan ensisijaisena esiin kunnan kanssa tehtävän yhteistyön.

Uusi sosiaalihuoltolaki määrittelee sosiaalisen kuntoutuksen sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaksi tehostetuksi tueksi, jonka tavoitteena on vahvistaa sosiaalista toimintakykyä. Tavoitteiksi on määritelty myös syrjäytymisen torjuminen ja osallisuuden edistäminen. Sosiaaliseen kuntoutukseen lain mukaan kuuluu sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen, kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen. Näiden lisäksi siihen kuuluvat valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan, ryhmätoiminta ja tuki sosiaaliin vuorovaikutussuhteisiin, sekä muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)



Sosiaali- ja terveysministeriö puolestaan määrittelee sosiaalisen kuntoutuksen vaikeasti syrjäytyneiden henkilöiden tueksi, jolla tavoitellaan yhteiskunnallista osallisuutta vahvistamalla sosiaalista toimintakykyä ja sosiaalisen vuorovaikutuksen edellytyksiä (STM n.d.a). Tässä määrittelyssä termi vaikeasti syrjäytynyt nostaa esiin ajatuksen, että sosiaalista kuntoutusta voisi saada vain äärimmäisessä ja hyvin vaikeassa elämäntilanteessa. Kuitenkin sosiaali- ja terveysministeriö nostaa sosiaalisen kuntoutuksen esiin myös sosiaalityöhön liittyen ja määrittelee että, sosiaalisella kuntoutuksella vahvistetaan henkilön kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristönsä rooleista (STM n.d.b).

Sosiaalinen kuntoutus on siis osa kuntoutusjärjestelmää, ja sitä toteutetaan yhteistyössä lääkinnällisen, ammatillisen ja kasvatuksellisen kuntoutuksen kanssa. Sosiaalinen kuntoutus voi tarvittaessa muodostaa kokonaisuuden, johon yhdistetään päihde- ja/tai mielenterveyshoito sekä muut tarvittavat palvelut ja tukitoimet. (STM n.d.b.) Sosiaalisessa kuntoutuksessa huomion arvoista siis onkin se, että se perustuu aina asiakkaan toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen kokonaisvaltaiseen selvittämiseen, ja erityisosaamista vaativat asiakastilanteet eivät yleensä parane yksittäisellä toimenpiteellä tai interventiolla. Erilaiset asiakastilanteet ovat usein syntyneet pitkän ajan kuluessa ja myös niiden korjaaminen vaatii pitkäjänteisyyttä. Sosiaalisen kuntoutuksen perustana on ymmärrys kokonaisvaltaisen työskentelyn välttämättömydestä silloin, kun asiakkaiden ongelmat ovat kasautuneet ja pitkittyneet. (STM 2015a, 33.) Sosiaalista kuntoutusta voidaan järjestää muun muassa silloin, kun tuen tarve liittyy toimintakykyyn, sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseen, lähisuhde- ja perheväkivaltaan tai äkillisiin kriisitilanteisiin (Järvikoski 2013,47).

Sosiaalisen kuntoutuksen edellytyksenä ei siis ole sairaus, vika tai vamma, vaikka sosiaalinen kuntoutus kohdistuu usein fyysisen tai psyykkisen sairauden tai vamman takia syrjäytyneisiin tai syrjäytymisvaarassa oleviin. Tukea voivat saada myös henkilöt, jotka eivät ole oikeutettuja lääkinnälliseen tai ammatilliseen kuntoutukseen. Sosiaalista kuntoutusta voivat siis saada henkilöt, jotka ovat monista eri syistä syrjäytyneet yhteiskunnasta tai työelämästä. Kyse siis voi olla yhtä lailla pitkäaikaistyöttömistä, päihdeongelmallisista, rikoksen tekijöistä, kuin nuorista, jotka ovat jäämässä työelämän tai yhteiskuntasidosten ulkopuolelle. (Järvikoski 2013,47.)

## 2.2 Kuntouttava työtoiminta osana kuntoutuksen kokonaisuutta

Kuntouttava työtoiminta on saanut alkunsa niin sanotun aktivointiajattelun myötä, joka levisi Suomeen 1990-luvun alussa Euroopasta ja Yhdysvalloista. Tämä oli aikaa, jolloin keskustelun alla olivat erilaiset työttömien aktivointiohjelmat sekä sosiaaliturvan vastikkeellistaminen. 1990-luvun lama tuotti työttömyyttä, joka johti niin sanottuun työttömien kovaan ytimeen ja huoleen tästä joukosta. Tämän myötä aktivointiajattelun ensimmäinen tavoite ja linjaus oli saada työttömät pois sosiaaliturvan piiristä, ja tämän tavoitteena oli puolestaan sosiaaliturvan kustannusten pienentäminen. Myös työttömyyden negatiivisia seurauksia pyrittiin vähentämään. Aktiivisen sosiaalipolitiikan nimissä työttömän oli osallistuttava aktivoiviin ja työllistäviin toimenpiteisiin, jotta hän saattoi saada toimeentuloturvaa. Toimeentuloturvan voidaan ajatella tällöin olevan osittain vastikkeellista ja ehdollista, koska osallistuminen ei ole vapaaehtoista ja kieltäytymisestä voi seurata avustuksen menettäminen tai sen uhka. Tällä on ollut tarkoitus vähentää riippuvaisuutta toimeentuloturvasta. Ensimmäisen linjauksen rinnalle tuli myöhemmin mukaan myös aktiivisuuden toinen linjaus, joka on tuonut mukanaan myös työttömien työelämävalmiuksien parantamisen. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 21-28.)

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189), pitää sisällään piirteitä molemmista linjauksista. Lain myötä aktivointi käytännössä konkretisoitui niin, että Suomessa aloitettiin yhteispalvelukokeilu ja myöhemmin vuonna 2004 työvoiman palvelukeskukset alkoivat toteuttaa aktivointia konkreettisesti laatimalla aktivointisuunnitelmia. Tausta-ajatuksena on ollut kuntouttavan työtoiminnan tarjoaminen pitkään työttömänä olleille syrjäytymisvaarassa oleville henkilöille. Kuntouttavan työtoiminnan suhteen huomionarvoista on, että se nähtiin viimesijaisena aktivointijärjestelmän toimintana. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 30.) Olen liittänyt työn loppuun taulukon, joka perustuu Werner Eichhorstin ja Regina Konle-Seidlin (2008) tekemään kansainväliseen vertailevaan katsaukseen, jossa hahmotellaan aktiivipolitiikan kehitysvaiheita Euroopassa ja Yhdysvalloissa 1970-luvulta lähtien (Liite 4). Tämä taulukko selvittää hyvin aktivointipolitiikan kehitysvaiheita viime vuosikymmenien aikana.

Nykyisellään kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain puitteissa annettava palvelu, joka kuuluu siis sosiaalipalveluihin, mutta samanaikaisesti se on myös työttömyysturvain mukainen palvelu, eli työllistymistä edistävä palvelu (THL 2015a). Siinä siis käytännössä yhdistyvät työvoima- ja sosiaalipolitiikka. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään

niille pitkään työttöminä olleille henkilöille, jotka saavat työmarkkinatukea tai toimeentulotukea ja jotka eivät työ- ja toimintakykynsä takia kykene osallistumaan TE-hallinnon ensisijaisiin palveluihin (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189). Työssäni tarkastelun kohteena ovat Monipalvelukeskus Tsempin työntekijät yhteistyökumppaneineen työskentelevät asiakkaiden parissa, jotka täyttävät kuntouttavan työtoiminnan ehdot. Kokonaisvaltaisen työskentelyn kannalta, on kuitenkin perusteltua tarkastella asiakkaita kokonaisvaltaisina toimijoina, ei vain työttömyyden kautta.

Laki ei määrittele kuntouttavan työtoiminnan sisältöä, mutta siinä määritellään kuitenkin, kuntouttavan työtoiminnan pituus niin, että kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään 3-24 kuukauden mittaiseksi jaksoksi kerrallaan. Tänä aikana kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan henkilön tulee osallistua työtoimintaan vähintään yksi ja enintään neljä päivää viikossa. Kuntouttavan työtoiminnan tulee kestää yhden päivän aikana vähintään neljä tuntia. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen julkaisema kuntouttavan työtoiminnan käsikirja määrittelee, että kuntouttavassa työtoiminnassa oleellista on se, että palvelu edistää asiakkaan elämänhallintaa ja työelämävalmiuksia. Siinä tulee huomioida yksilöllisyys asiakkaan toimintakyvyn suhteen ja huomionarvoista on se, että asiakkaiden toimintakyky voi vaihdella suuresti. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää esimerkiksi työtoimintana, ryhmätoimintana, yksilövalmennuksena, sekä toimintakyvyn arviointina ja siihen voidaan yhdistää myös muita palveluita. Asiakkaan toimintakyvyn mukaan työtoiminta voi sisältää selkeitä, jopa vastuullisia työtehtäviä, tai vastaavasti se voi olla totuttautumista säännönmukaiseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. (THL 2015b.)

Ennen kuntouttavan työtoiminnan järjestämistä on laadittava aktivointisuunnitelma, johon tulee kirjata kuntouttavaan työtoimintaan liittyvien tekijöiden lisäksi kuntouttavan työtoiminnan ohella tarjottavat muut sosiaalipalvelut sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalvelut. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan myös ajankohta, jolloin viimeistään arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia asiakkaan työllistymismahdollisuuksille. (THL 2015c.) Aktivointisuunnitelmaan liittyvä ohjeistus viittaa siihen, että kokonaisuutta tulee tarkastella monialaisen yhteistyön näkökulmasta, jotta kuntoutus olisi tavoitteellista, kokonaisvaltaista ja jotta se edistäisi asiakkaan elämäntilannetta. Tämä antaa siis hyvät perustelut monialaisen yhteistyön tarkastelulle myös opinnäytetyössäni.

### 2.3 Monialainen yhteistyö

Monialainen ja moniammatillinen työskentely on nostettu kuntoutusta käsittelevissä teoksissa tärkeänä osana esiin jo kuntoutuksen alkuvaiheista lähtien, josta hyvänä esimerkkinä on YK:n julkaisu vuodelta 1953. Jotta kokonaissuunnitelma olisi tarkoituksenmukainen, tulee yhteistyötä tehdä eri tahojen kanssa ja huomioida heidän näkemyksensä kuntoutusprosessin aikana. Yhteistyötahoja voivat olla mm. lääkäri, sosiaalityöntekijä, psykologi, työelämän asiantuntija ja fysioterapeutti. (United Nations 1953, 15-22.) Kuntoutus on monialaista ja eri toimintasektorien poikki kulkevaa toimintaa, jota toteuttavat eri ammattiryhmien edustajat terveysalan ammattilaisista kasvatuksen, työllisyyden, sosiaalialan ja muiden alojen ammattilaisiin. Monialainen, hyvin toimiva yhteistyö on useiden tutkimusten mukaan toiminnan vaikuttavuutta parantava tekijä. (Järvikoski 2013, 57-58.)

Myös uusi sosiaalihuoltolaki osaltaan velvoittaa monialaiseen yhteistyöhön ja siinä korostuu se, että palveluiden tulee muodostaa eheä kokonaisuus yli sektorirajojen. Yhteistyötä tarvitaan sekä toimialojen sisällä, että välillä, niin kunnan, kuin muiden palveluja ja tukitoimia tuottavien järjestöjen, seurakuntien ja yritysten välillä. Tilanteiden ollessa mutkikkaita niiden ratkaisemiseksi on olennaista käynnistää nopeasti sektorirajat ylittävä, joustava yhteistyö. (STM 2015a, 75-76.)

Monialaisen yhteistyön merkitys on nostettu myös hallitusohjelmissa esiin, joista Vanhasen toinen hallitusohjelma vuonna 2007 korosti tarvetta parantaa yksityisen ja kolmannen sektorin ja erityisesti järjestöjen toimintaedellytyksiä ja mahdollisuuksia tarjota hyvinvointia tukevaa ja syrjäytymistä ehkäisevää toimintaa. Kataisen hallitusohjelmassa vuonna 2011 puolestaan korostui köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentämisen edellytyksenä eri sektorien ja hallinnonalojen yhteistoiminta. Kansalaisjärjestöjen on katsottu täydentävän kuntien palvelutuotantoa ja näin täydentävän yhteiskunnan palveluita ja lisäävän hyvinvointia. Yhä edelleen näyttää siltä, että kolmannen sektorin rooli kuntoutuspalveluiden kehittäjänä ja julkisen sektorin palveluiden täydentäjänä tulee myös tulevana vuosina olemaan tärkeä. (Hietala ym. 2014, 5.)

Kuntien ja järjestöjen yhteistyön suhteen varmasti oleellisin seikka on kuntien velvollisuus järjestää laissa määritellyt kuntoutuspalvelut joko harkintansa mukaan itse tai vaihtoehtoisesti hankkia ne yksityiseltä palveluntuottajalta. Lainsäädäntö ohjaa eri toimijoita

kuntoutusyhteistyöhön, mutta jättää kunnille vallan päättää siitä, minkälainen asema järjestöille muodostuu lakisääteisten palvelujen tuottajina, tai miten järjestöt pääsevät mukaan paikalliseen kuntoutusyhteistyöhön. Asiakkaiden kannalta on puolestaan syytä korostaa sitä, että järjestöpalveluna tuotettu kuntoutus perustuu yleensä kuntoutujan vapaaehtoiseen osallistumiseen ja käytännössä laki suo asiakkaalle myös oikeuden kieltää eri tahojen keskinäisen yhteistyön. (Hietala ym. 2014, 14-19.) Monialaisen yhteistyön voidaan siis ajatella olevan kuntoutuksessa sekä velvollisuus, että edellytys, mutta toisaalta myös asiakkaan suostumukseen perustuva osa-alue. Asiakastietojen luovuttamisesta vastoin asiakkaan suostumusta säädetään sosiaalihuollon asiakaslaissa ja asiakastietojen kirjaamisesta monialaisessa yhteistyössä, sekä sosiaali- ja terveydenhuollon yhteisissä palveluissa, säädetään sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista annetussa laissa (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812 ; Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015).

## 2.4 Yhteistyön haasteet

Monialalaisen yhteistyön ja palvelujärjestelmän suhteen merkittävin haaste on tutkimusten mukaan se, kuka ottaa vastuun asiakkaan kokonaistilanteesta. Kun on kyse eri organisaatioiden edustajien yhteistyöstä, kuntoutusprosessin eteneminen edellyttää yhteistyötä eri toimijoiden välillä. Tietojen vaihtamisen lisäksi on perusteltua luoda yhteinen käsitys asiakkaan tilanteesta, jotta vältetään ristiriitaiset viestit asiakkaalle. (Järvikoski 2013, 57-58.) Myös motivoinnin kannalta on merkittävää luoda yhteistyössä kokonaiskuva asiakkaan tilanteesta, sillä onnistunut asiakkaan motivoiminen edellyttää laajempaa ymmärrystä ja käsitystä toisen ihmisen elämäntilanteesta ja nykyhetken kokemuksesta (Oksanen 2014, 13-14).

Monialaisen työskentelyn etuna on se, että se voi onnistuessaan taata, että kuntoutujan erilaiset tarpeet otetaan samalla kertaa huomioon. Vastuukysymyksiin liittyen asiakkaiden kohdalla tapahtuu kuitenkin niin sanottuja väliinpuutoamistilanteita. Väliinpuutoaminen järjestelmiin ja sosiaaliturvaa vaille jääminen tapahtuu osaksi sen takia, että eri organisaatiot ja ammattilaiset eivät tee yhteistyötä, eivät selvitä kokonaistilannetta eivätkä katso asiakkaiden tilanteita riittävän monipuolisesti. Asiakkaiden kannalta erityisen vaikeita ovat tilanteet, joissa kuntoutusprosessi katkeaa siksi, että kukaan ei huolehdi tuen jatkuvuudesta. Tätä tapahtuu, kun mikään organisaatio ei katso olevansa vastuussa tuen tarpeessa olevan henkilön asioista. (Järvikoski 2013, 58-59.)

Kuntoutusta koskevista tutkimuksista käy ilmi, että valtakunnan tason ongelmana on kokonaisjärjestelmän ohjauksen ja koordinaation puutteellisuus ja tämä on monialaisen yhteistyön näkökulmasta keskeinen haaste (STM 2015b, 14). Palvelujärjestelmän pirstaleisuus nostaa esiin rajapinnoilla työskentelyyn liittyvät haasteet ja tähän liittyen kysymyksen siitä missä määrin kuntoutuksessa toteutuu asiakaskeskeinen, tavoitteellinen ja kokonaisvaltainen työskentely, kun mukana on useita toimijoita. Tunnistan oman lastensuojelun työkokemukseni kautta tilanteita, joissa asiakkaat joutuvat hakemaan tarvitsemiinsa palveluita eri organisaatioista, ja vaikka kuntoutujalle olisikin nimetty omatyöntekijä, ei kokonaisuudesta silti tunnu huolehtivan ketään. Usein on epäselvää, mitä eri toimijat tekevät, ja mitä heillä on tarjottavanaan ja yhteistyötä saattaa leimata myös tietynasteinen välinpitämättömyys. Jokaisella toimijalla on lukuisia asiakkaita ja asiakkaan asioita saatetaan hoitaa rutiininomaisesti, pitäytyen tiukasti palvelujärjestelmän sanelemien raamien sisäpuolella, ilman todellista paneutumista tilanteeseen. Tämä johtaa auttamattomasti pitkittyneisiin asiakassuhteisiin, jos yhteistyötahot eivät aktiivisesti oman työnsä suorittamisen ohella pohdi kokonaiskuvaa monialaisen yhteistyön näkökulmasta.

## 3 MOTIVOINTI OSANA ASIAKASTYÖTÄ

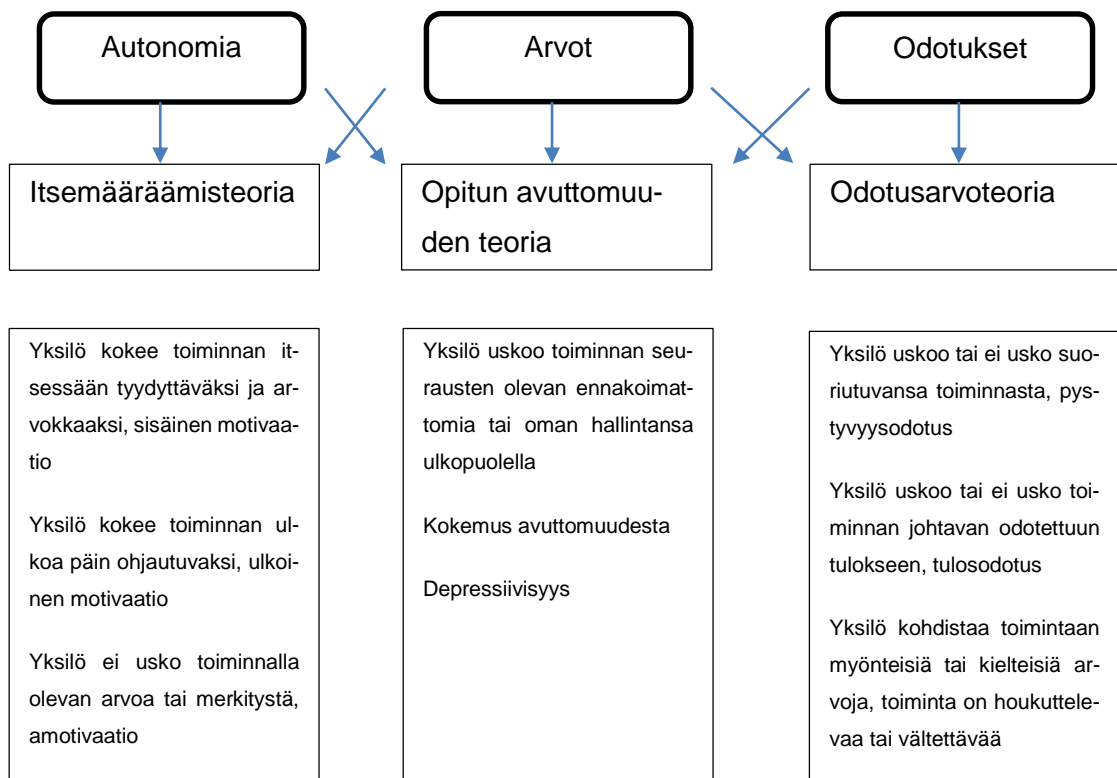
### 3.1 Motivaatio

Työ- ja elinkeinoministeriön vuonna 2009 tekemässä selvityksessä pitkäaikaistyöttömien työllistymisen esteinä nousivat esille vajaakuntoisuus, päihde- ja mielenterveysongelmat, motivaation puute, erilaiset sosiaaliset ongelmat, sekä ikä ja eläkehakuisuus. Tarkastuksessa selvitettiin sitä, edistävätkö pitkäaikaistyöttömille suunnatut toimenpiteet heidän työllistymistään ja onko toimenpiteillä muita hyvinvointia edistäviä ja syrjäytymistä ehkäiseviä vaikutuksia. Edellä mainituista haasteista merkittävimmiksi työllistymisen esteiksi nousivat vajaakuntoisuus, päihde- ja mielenterveysongelmat ja motivaation puute. (Valtiontalouden tarkastusvirasto 2011,7-53.) Sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoissa osallistujien motivaation ja sitoutumisen puute näyttäytyykin yhtenä taustatekijänä, kun tarkastellaan interventioiden keskeyttämisen syitä (Hinkka ym.2006, 27-28).

Motivaatio on vaikeasti haltuun otettava ilmiö sekä käsitteellisesti että käytännön työssä. Motivaatiota pidetään hypoteettisena ilmiönä, jota ei voida suoraan havaita eikä mitata. (Peltonen & Ruohotie 1992, 18.) Motivaation voidaan ajatella olevan ihmisen tila, joka saa aikaan toiminnan ja joka ohjaa käyttäytymistä johonkin suuntaan. Motivaatio siis vaikuttaa siihen ryhtyykö ihminen toimimaan, mihin toiminta suunnataan, kuinka paljon energiaa tai voimavaroja siihen panostetaan ja kuinka kauan aikaa tai kuinka sinnikkäästi toimintaa jatketaan. Motivaatioon vaikuttavat ihmisen sisäisten kokemusten lisäksi ulkoiset tekijät, eli siihen siis vaikuttavat erilaiset ilmiöt ja kontekstit. Esimerkiksi ihmisen sisäinen tila, hyvinvointi tai pahoinvointi, muodostavat kontekstin, jossa motivaatio toimii ja motivaatio onkin altis muutoksille, ja se myös rakentuu tekemällä ja vuorovaikutuksessa. (Tuulio-Henriksson & Härkäpää 2015, 27-28.)

Motivaatio voidaan aina liittää tavoitteelliseen toimintaan ja toisaalta toiminta on aina sidoksissa motivaatioon. Tavoitteiden määrittely onkin erittäin olennainen, ellei tärkein kuntoutusprosessin vaihe. Tavoitteiden ja motivaation yhteys liittyy ihmisen itsesäätelymekanismiin, johon tutkimusten mukaan vaikuttavat eri tekijät. Näistä keskeisimpänä mainittakoon se, että suurin osa ihmisen käyttäytymisestä on tavoitteellista. Tavoitteen saavuttamiseen tai siinä epäonnistumiseen liittyy erilaisia tunnereaktioita ja tavoitteen saavuttamiseen vaikuttaa keskeisesti ihmisen kyky säädellä ajatuksiaan, käsityksiään, tunteitaan ja käyttäytymistään. (Tuulio-Henriksson & Härkäpää 2015, 28.)

Motivaation tarkasteluun on liitetty myös lukuisia käyttäytymistieteellisiä teorioita. Työnhakukäyttäytymistä ja -motivaatiota on tarkasteltu muun muassa itsemääräämisteorian, opitun avuttomuuden teorian ja odotusarvoteorian pohjalta. (Kuvaja 2012, 18.) Seuraava kuvio selvittää näiden teorioiden kiinnittymistä motivaatioon.



Kuvio 1. Yksilön käyttäytymistä ja motivaatiota selittäviä tekijöitä itsemääräämisteorian, opitun avuttomuuden teorian ja odotusarvoteorian mukaan. (Kuvaja 2012, 19.)

Nostan näistä teorioista esiin itsemääräämisteorian, jota käsitellään myös kansainvälisesti tunnetuissa teoksissa ja joka käsittää kolme orientaatiota, joilla tarkoitetaan sisäistä motivaatiota, ulkoista motivaatiota ja amotivaatiota. Sisäisesti motivoituneelle henkilölle toiminta on itsessään tyydyttävää, kun taas ulkoisesti motivoitunut henkilö toimii jonkinasteinen pakon tai palkkion takia. Amotivaation tilassa oleva ihminen taas ei toimi, koska hän ei usko toimintansa tuottavan tulosta tai ei näe toiminnalla olevan arvoa. (Deci & Ryan 2004, 3-33.) Myös suomenkieliset teokset nostavat esiin sisäisen ja ulkoisen motivaation erot, kuten voimme todeta Jukka Oksasen teoksesta. Hän korostaa, että ulkoisesti motivoitunut henkilö vastaa vain ulkoa tuleviin paineisiin, kun taas sisäisesti motivoituneen henkilön ajatukset ja arvomaailma muuttuvat ja tällöin asiakas tekee asioita



itseään varten. (Oksanen 2014, 41-44.) Tämän lisäksi itsemääräämisteorian mukaan ihmisen psyykinen kasvu ja hyvinvointi perustuvat kolmen perustarpeen pohjalle. Näistä tärkeimpänä pidetään autonomiaa, eli tarvetta tehdä omaa toimintaa koskevia ratkaisuja. Toinen perustarve on pystyvyys eli tarve ympäristön ja siinä esiintyvien haasteiden hallintaan, sekä yhteenkuuluvuus eli tarve kuulua yhteisöihin. (Deci & Ryan 2004, 3-33.) Motivaation taustalla onkin aina myös oma pystyvyyden tunne. Pystyvyys tarkoittaa ihmisen ajatusta siitä, että hän voi omalla toiminnallaan saada muutoksia aikaan tai saavuttaa tavoitteensa. (Tuulio-Henriksson & Härkäpää 2015, 29.)

Motivoinnin suhteen merkityksellinen tekijä onkin ymmärrys siitä, että asiakkaan oma toiminta on keskeistä hyvän kuntoutustuloksen saavuttamisessa. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että kaikilla kuntoutuksen osa-alueilla asiakkaan motivaatio on tärkeä tekijä yhteistyön onnistumisen kannalta. Asiakasta voidaan motivoida erilaisin menetelmin, josta mainittakoon varmasti tunnetuimpana motivoiva haastattelu. Keskeistä on kuitenkin se, että erilaiset suunnitelmat, joita asiakkaan kanssa tehdään, ovat linjassa hänen elämäntavoitteidensa kanssa ja asiakas kokee voivansa aidosti vaikuttaa siihen, mitä hänen kuntoutuksessaan tapahtuu. (Järvikoski 2013, 23.)

### 3.2 Motivointityö ja sen haasteet

Sosiaalisessa kuntoutuksessa tulisi kiinnittää huomiota siihen, että sen avulla pyrittäisiin vaikuttamaan myönteisesti henkilön asenteisiin, odotuksiin ja elämäntilanteeseen vahvistamalla asiakkaan itsearvostusta, työnhaku- ja työmarkkinavalmiuksia sekä elämäntilanteen hallintaa. Kuten itsemääräämisteoriakin nosti esiin, myös henkilön autonomian huomioon ottaminen on tärkeää. (Kuvaja 2012, 28.) Motivointityöskentelyyn liittyy keskeisesti jokin valittu asia, johon pyritään saamaan muutosta, vaikka aina ei ole helppoa sanoittaa konkreettista muutosaihetta. Tarkoitus on kuitenkin saada aikaan jokin pysyvä itsehallinnan ja oman elämän ohjaamisen tunne, eli tavoitteena on lisätä asiakkaan itsenäisyyttä ja vastuunottoa omista asioista. Motivoinnissa mitattava osa on jokin pieni näkyvä osa muutoksesta. Muutoksen tavoitteena on asiakkaan voimaantuminen sekä oman vaikuttamisen ja onnistumisen tunne. (Oksanen 2014, 223-241.)

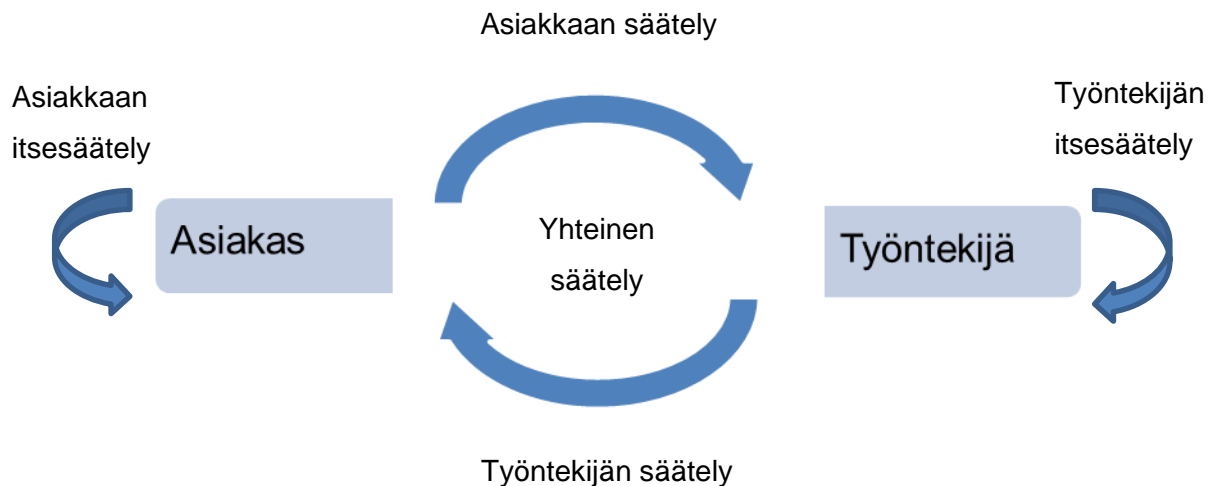
Työntekijän näkökulmasta motivoinnissa oleellinen tekijä on asiakkaan tilanteeseen painuminen ja ymmärrys asiakasta kohtaan. Motivointia käsittelevissä teoksissa todetaankin, ettei toisen ihmisen motivoiminen ole mahdollista ilman tämän puolelle asettumista ja ilman käsitystä toisen ihmisen elämäntilanteesta ja nykyhetken kokemuksesta (Oksanen 2014,13-14). Asiakasta tulee ymmärtää, jotta muutosta voi tapahtua. Nopea pintapuolinen työskentely ei oletettavasti johda hyviin lopputuloksiin. (Nummela 2011,141.)

Motivoinnin kannalta on merkittävää tutustua asiakkaan arvoihin, koska ne ohjaavat voimakkaasti jokaisen ihmisen toimintaa. Jonkin asian arvokkaana pitäminen voi olla hyvä muutoskeskustelun aihe. (Oksanen 2014, 48-51.) Arvoihin liittyvä keskustelu ja niiden näkyväksi tekeminen ovat tärkeää toiminnan onnistumiselle. Asiakkaan sitoutumattomuus ja passiivisuus saattaa joskus johtua siitä, että toiminta ei ole hänelle mitenkään tärkeää tai se on ristiriidassa hänen arvojensa kanssa. Työntekijänä saatamme helposti olettaa asiakkaan haluavan jotakin asiaa, koska yleisesti ollaan sitä mieltä, että kyseinen asia on tavoittelemisen arvoinen. (Kivinummi & Alatupa 2016, 195.) Myös identiteettiin liittyen voidaan käydä samantapaista keskustelua. Identiteettiin liittyen voidaan tehdä näkyväksi se, minkälaisena ihminen näkee itsensä ja se minkälainen hän toisaalta haluaisi olla. Hyvän yhteistyön rakentaminen asiakkaan kanssa on motivoinnin ydinasioita. (Oksanen 2014, 48-51.)

Työntekijän on myös syytä tietoisesti tarkastella itseään suhteessa asiakkaaseen. Tutkimusten mukaan työntekijän ja asiakkaan välinen työskentelysuhde on olennaisin muutosta edistävä tekijä. Työntekijä ei voi pakottaa asiakasta muutokseen, mutta taitamaton toiminta voi pilata työn edellytykset. Vuorovaikutuksen kaksisuuntaisuutta voidaan kuvata dyadisella systeemillä vuorovaikutusmallilla. Tämä malli kuvastaa sitä, miten etenevässä prosessissa molemmat osapuolet vaikuttavat toisen käyttäytymiseen. Työntekijän tapa kuunnella ja vastata asiakkaalle säätelee asiakkaan tunnetilaa ja kokemusta. Asiakas vaikuttaa samalla tavoin työntekijään ja voi tällä tavoin herättää työntekijässä erilaisia reaktioita. Samanaikaisesti vuorovaikutukseen vaikuttaa kummankin sisäiset prosessit. (Kanninen & Uusitalo-Arola 2015, 296-297.)

Varsinkin hankalissa tilanteissa on syytä tarkastella kokonaisuutta tarkemmin. Työntekijän tulee tiedostaa, että hankalan tilanteen voi niin ikään aiheuttaa asiakas, työntekijä, yhteisö, kuin jokin ulkoinen tekijä ja toisaalta myös nämä kaikki vuorovaikutuksessa. Työntekijänä voimme kuvitella toimivamme objektiivisesti, mutta tosiasiallisesti tunteet ja tilannetta ja asiakasta kohtaan kokemamme ajatukset tuovat lisänsä toimintaamme ja

sen vuoksi nämä seikat on hyvä tiedostaa. Ammattimaisuuteen kuuluu myös oman inhimillisyyden näkeminen ja hyväksyminen ja joskus työntekijä voi myös sanoittaa omia tuntemuksiaan asiakkaalle, mikäli se edistää yhteistyötä. (Kivinummi & Alatupa 2016, 116-118.) Seuraava kuvio kuvaa vuorovaikutussuhteen moninaisuutta.



Kuvio 2. Vuorovaikutuksen dyadinen systeeminen malli. ( mukailten Kanninen & Uusitalo-Arola 2015, 297.)

Yllä oleva kuvio siis kuvaa sitä, miten asiakas ja työntekijä tuovat vuorovaikutukseen oman osansa, eli sen miten kumpikin on oppinut säätelemään ja käsittelemään muistoa, tunteita ja hankalia vuorovaikutustilanteita. Haasteena usein onkin se, että asiakas saattaa toimia aiempien kokemustensa pohjalta tietyllä tavalla ja toiminnallaan saa myös työntekijän toimimaan tavalla joka voi olla haitallinen ja vahvistaa asiakkaan aiempia huonoja kokemuksia ihmissuhteista. Työntekijän kyky reflektoida omia tunteitaan onkin keskeistä. (Kanninen & Uusitalo-Arola 2015, 296-297.) Työntekijän näkökulmasta haasteena voi olla esimerkiksi se, että työntekijä kohtaa työssään paljon samankaltaisia asiakkaita, jotka hän saattaa jo ennalta kokea asiakkaiksi joiden kanssa ei ole enää mitään tehtävissä. Tällöin työntekijän tulee kyetä käsittelemään ja refleктоimaan omia ajatuksiinsa ja tunteitaan ja asennoitumaan ennako-odotuksistaan huolimatta asiakkaaseen avoimella ja aidolla tavalla.

Työntekijä joutuu puntaroimaan ajatuksiinsa ja tulkintojaan siis hyvin monesta eri tulokulmasta käsin, ja onnistuessaan ajattelen tämän osaltaan estävän kyynistymistä. Kyynistyneen toisaalta vaikuttaa myös ympäristö ja teoksessa Vastavuoroinen sosiaalityö (2016) nostetaan esiin se, miten työntekijän ja asiakkaan väliseen suhteeseen vaikuttaa

aina myös instituutio, jossa kohtaaminen tapahtuu. Työntekijän tulkintoihin vaikuttaa työskentely ympäristön sanelema tulkintakehys ja perusajatus tyypillisestä asiakkaasta, jonka mukaan myös tulkintoja tehdään. Työntekijä edustaa aina organisaatiotaan, jonka käytäntöjen ja rutiinien mukaan hän myös toimii. Työntekijän asiakkaasta keräämä tieto on helposti valikoivaa ja asiakas saattaa määrittyä ongelmanäkökulmasta käsin. Asiakkaiden kannalta institutionaalisuus ei kuitenkaan ole vain negatiivinen asia, vaan se toisaalta luo myös työskentelysuhteelle tietyt säännöt ja toimintaohjeet, jotka turvaavat asiakkaiden tasavertaisen kohtelun. (Jokinen 2016,140-142.)

Asiakkaan ja työntekijän välillä tapahtuvaan vuorovaikutukseen ja asiakkaan motivoitumiseen vaikuttaa siis monet tekijät, joita voidaan selittää myös tieteellisesti. Tunteiden peilautumista ja siirtymistä voidaan selittää aivojen peilisolujen avulla. Tutkimuksin on voitu osoittaa, että tunnetilat peilautuvat vuorovaikutuksessa ihmisten välillä. Neurotieteen professori Christian Keysers selvittää teoksessaan *The Empathic Brain* (2011) mihin tämä peilautuminen perustuu. Ihmisaivojen peilineuronien tutkimus on osoittanut, että vuorovaikutustilanteessa emme pelkästään kuvittele kokevamme samoja tunteita kuin muut, vaan tunnemme juuri samoja tunteita. Tulokseen on päädytty huomaamalla, että aivoissa täsmälleen samat hermoradat aktivoituvat eri henkilöiden välillä, kun toinen kokee erilaisia tunteita. Peilineuronit näyttävät olevan toistemme ymmärtämisen fysiologinen perusta ja niiden ajatellaan olevan kaiken sosiaalisuuden perusta. Keysersin mukaan tämä on myös empatian perusta, eli mielemme on rakennettu virittymään toisiin. Peilisolut edistävät ymmärrystä, oppimista ja kommunikaatiota. (Keysers 2011, 19-23.)

Tunteet siis niin sanotusti tarttuvat. Työntekijän ollessa tekemisissä negatiivisesti ajattelevan ihmisen kanssa, peilisolut voivat siirtää negatiivisen tunnetilan myös työntekijään. Motivointityön kannalta on varmasti oleellista pohtia, mitä työntekijä voi tällöin tehdä tilanteen korjaamiseksi. Edellä mainitsemani tutkimuksen lisäksi aihetta on käsitelty ja tutkittu useilla eri tieteen aloilla, eri näkökulmista. Sosiaalisesta vuorovaikutuksesta, empatiasta ja vuorovaikutuksen kahdensuuntaisuudesta ollaan selkeästi kiinnostuneita myös sosiaalityön tutkimuksissa, eikä ihme sillä onhan työntekijän ja asiakkaan välinen kohtaaminen työskentelyn ydinasioita.

### 3.3 Muutoksen vaiheita

Motivointiin ja yleisellä tasolla asiakastyöhön liittyen työntekijän on syytä ymmärtää asiakkaan muutosprosessia, ja siihen liittyviä vaiheita, jotta hän osaa edetä asiakkaan tahdilla. Tämä tarkoittaa käytännössä ymmärrystä muutoksen vaihemallista ja ulkoisen ja sisäisen motivaation eroista, jotka käsittelin jo edellä.

Motivaatioon ja motivoivaan työskentelyyn liittyy keskeisesti muutosprosessin vaiheet, jotka etenevät esiharkinnasta ja harkinnasta päätöksen kautta toimintaan (Oksanen 2014, 41-44). Muutosprosessin vaiheet perustuvat transteoreettiseen muutosvaihemalliin, jota on käytetty erityisesti terveysneuvonnan puolella (Kanninen & Uusitalo-Arola 2015, 128). Esiharkinnan ja harkinnan vaiheet voivat kestää pitkään ja tässä työntekijällä on keskeinen rooli. Asiakas tarvitsee tällöin tukea ja työntekijän tulee kyetä ottamaan puheeksi asioita joihin asiakkaan olisi syytä kiinnittää huomiota. Kun asiakas muuttaa toimintatapojaan hän samalla käsittelee myös muutoksen mukana tuomia tunteita, ja voi tällöin edetä vaiheittain siihen, että uudenlaiset toimintatavat vakiintuvat osaksi elämää. Muutos ei kuitenkaan aina välttämättä ole pysyvää, mikä voi tarkoittaa retkahduksia tai muita vaikeampia vaiheita elämässä. Työntekijän ymmärtäessä vaiheet joita asiakas käy läpi, voi hän myös ymmärtää asiakasta ja tämän toimintaa paremmin, jolloin on helpompi olla kiirehtimättä ja edetä asiakkaan vaatiman tahdin mukaan. (Oksanen 2014, 41-44.)

Asiakkaan motivaatio, sen kohdentuminen ja voimakkuus ovat tärkeitä tekijöitä, jotka vaikuttavat jo yhteistyön alusta asti siihen, miten työskentelyä kannattaa suunnata. Motivaatio muuttuu sen mukaan, millaisessa vaiheessa ja suhteessa asiakas on ongelmaansa, ja tämä vaikuttaa myös siihen minkä tyyppinen muutokseen suuntaava toiminta on asiakkaalle hyödyksi. (Kanninen & Uusitalo-Arola 2015, 130.) Ratkaisukeskeisesti ajatellen työntekijän on tarkoitus kannustaa asiakasta sellaiseen toimintaan, joka on rakentavaa ja tuottaa hyötyä. Hyvin muotoiltu tavoite on pieni ja konkreettinen, sekä määriteltävissä oleva. Se on myös realistinen ja saavutettavissa oleva. (Oksanen 2014, 73.)

Edellisessä luvussa käsittelin monialaista yhteistyötä ja sen haasteita ja opinnäytetyöni taustalta löytyy ajatus siitä, että asiakastyötä tulisi aina tarkastella useasta eri näkökulmasta käsin. Kokonaisvaltainen lähestymistapa tulisi mielestäni olla työskentelyn taustalla organisaatioista ja palveluista riippumatta. Tässä tutkimuksessa asiakkaiden moninaisista tilanteista ja työskentelytavoista riippumatta työskentelyn keskeisenä sisältönä

pidetään motivointia ja asiakkaan motivaatio nähdään työskentelyn onnistumisen edellytyksenä.

## 4 KOLMAS SEKTORI OSA PALVELUJÄRJESTELMÄÄ

### 4.1 Monipalvelukeskus Tsemppi kolmannen sektorin toimijana

Sosiaali- ja terveysalan järjestöjen rooli on jo vuosikymmeniä ollut hyvin merkittävä suomalaisessa palveluntuotannossa ja hyvinvointipolitiikassa (Stenvall & Virtanen 2012, 30). Järjestöillä on tärkeä julkisen sektorin toimintaa täydentävä rooli (Hietala ym. 2014, 3). Vuoden 2016 järjestöbarometristä käy ilmi, että Suomessa toimii noin 10 000 sosiaali- ja terveysalan yhdistystä, joista paikallisyhdistykset muodostavat selvän enemmistön (Peltosalmi ym. 2016, 26). Voidaankin ajatella, että järjestöjen toiminnalla on Suomessa yhteiskunnallista arvoa ja hyödyllisyyttä, jo pelkästään järjestöjen ja järjestöissä toimivien henkilöiden määrien perusteella. Suomen sosiaali ja terveys ry:n valtakunnallisen kattojärjestön mukaan järjestöissä on 1,3 miljoonaa jäsentä ja niissä työskentelee 30 000 alan ammattilaista (SOSTE 2016).

Tämän tutkimuksen toimeksiantajana toimii Turun seudun mielenterveyspalveluyhdistys ry, eli Monipalvelukeskus Tsemppi. Yhdistys on perustettu vuonna 2002 ja sen perustajayhdistyksiä ovat Turun Mielenterveysyhdistys ITU ry, Lounais-Suomen Mielenterveysseura ry, Omaiset mielenterveystyön tukena Lounais-Suomen yhdistys ry (vuodesta 2015 alkaen nimellä Varsinais-Suomen mielenterveysomaiset FinFami ry) ja Turun seudun Vammaisjärjestöt TVJ ry. Vuonna 2003 alkoi varsinainen toiminta Monipalvelukeskus Tsemppin nimissä. (Vuosikertomus 2015.)

Yhdistys haki vuodelle 2003 ensimmäisen toiminta-avustuksensa Raha-automaattiyhdistykseltä, eli RAY:ltä ja tällöin rahoitus saatiin Monipalvelukeskus Tsemppin toiminnan kehittämiseen ja toiminta-ajatuksena oli kehittää ja tuottaa tavoitteellista toimintaa, jolla tuetaan mielenterveyskuntoutujia. Samalla haettiin myös projektiavustusta projektille, jonka nimi oli Mielenterveyskuntoutujien avotyöllistymisen ja –kuntoutumisen kehittäminen – monipalvelukeskus. Päämääränä oli kehittää syrjäytymisvaarassa oleville mielenterveyskuntoutujille räätälöityä monipalvelukeskustoimintaa, joka tarjoaa tukea kokonaisvaltaiseen ja yksilölliseen avokuntoutumiseen ja avotyöllistymiseen 20-40 vuotiaille asiakkaille. Tarkoituksena oli tavoittaa niitä henkilöitä, jotka olivat silloisten tukipalvelujen ulkopuolella, tai kuntoutumistarpeisiinsa nähden vääränlaisissa palveluissa, ja jotka olivat työkyvyttömyyseläkkeellä, kuntoutustuella tai pitkäaikaistyöttömiä. Muita rahoittajia

oli aluksi myös Turun kaupunki, Varsinais-Suomen TE-Keskus ja Turun ja Kaarinan Seurakuntayhtymä. Monipalvelukeskus Tsempin toiminta jakautui alkuvaiheessa kolmeen toiminnalliseen kokonaisuuteen, joita olivat kuntoutumiskurssit, valmentava kurssitoiminta ja tukijaksot.

Nykyisin yhdistyksen toiminnasta vastaa 7 jäseninen hallitus ja vuonna 2016 Tsemppi työllisti 21 henkilöä erilaisissa tehtävissä. Tsempin toiminta on laajentunut alkuvaiheista ja tällä hetkellä se tuottaa ennaltaehkäiseviä ja kuntouttavia palveluja mielenterveysasiakkaille, pitkäaikaistyöttömille ja muille valitsemilleen kohderyhmille. Tarkoituksena on tehdä alueellisesti ja valtakunnallisesti yhteistyötä eri viranomaisten kanssa ja toiminnalla vaikutetaan ennaltaehkäisevästi ja korjaavasti mielenterveysongelmiin, syrjäytymiseen ja työttömyyteen. Tsempin tavoitteena on tuottaa vuoden 2016 aikana palveluja, ohjausta ja työllistävää toimintaa noin 650 henkilölle. Odotettavissa on, että asiakasmäärät nousevat vuoden 2017 aikana uusien toimintojen myötä. (Vuosikertomus 2015.)

Tämä tutkimus kiinnittyy Tsempin kuntouttavan työtoiminnan ympärille, josta palveluja ostavat tällä hetkellä Turun kaupunki, Naantalın kaupunki ja Perusturvakuntayhtymä Akseli, joka toimii Maskun, Mynämäen ja Nousiaisten alueilla. Tsemppi tuottaa pääasiassa työpainotteista kuntouttavaa työtoimintaa, jossa asiakas pääsee aitoon työympäristöön tekemään mielekkäitä työtehtäviä, sekä osaksi kannustavaa työyhteisöä. Vuonna 2010 Tsemppi avasi Kierrätyspyöräverstas Recykkelin ja kirpputori Laiskan Kirppiksen Turkuun, jossa toteutuvat myös Tsempin kuntouttavat työtoiminnot. Myöhemmin toimintaa on laajennettu niin, että tällä hetkellä Turussa toimivat edellä mainittujen lisäksi kierrätysvaatelikkeet KV Outlet ja KV Boutique, sekä Mynämäessä sijaitsevat KV Putiikki ja kahvila, sekä toinen Recykkelin toimipiste. Tsemppi mahdollistaa näissä toimipisteissä asiakkaan yksilöllisen etenemisen kuntouttavan työtoiminnan kautta, työkokeiluun ja mahdollisuuksien mukaan kohti todellista työelämää. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita Tsempillä on vuosittain noin 80 ja kuntouttavan työtoiminnan päiviä toteutuu asiakasmäärästä riippuen noin 5000. (Vuosikertomus 2015.)

Monipalvelukeskus Tsempissä kuntouttavan työtoiminnan prosessi alkaa siitä, että asiakas itse, tai tämän asioita hoitava työntekijä ottaa yhteyttä Tsemppiin. Tämän jälkeen asiakkaalle järjestetään tutustumisaika ja huomionarvoista on se, että asiakkaalla on yleensä mahdollisuus tutustua myös muihin palvelua tarjoaviin paikkoihin ja tehdä itsenäisesti päätös siitä, missä hän haluaa kuntouttavan työtoiminnan jaksonsa aloittaa. Tämä kuitenkin edellyttää voimassa olevaa aktivointisuunnitelmaa. Kuntouttavasta työtoiminnasta tehdään asiakkaan kanssa sopimus ja sopimus etenee kolmen kuukauden



jaksoissa. Monipalvelukeskus Tsempissä asiakas saa tuekseen myös yksilöohjaajan, jota hän tapaa yleensä kahden viikon välein. Yksilöohjauksessa sovitaan asiakkaan henkilökohtaisista tavoitteista, joissa huomioidaan asiakkaan koko elämäntilanne kokonaisvaltaisesti. Yksilöohjausten tarkoituksena on tukea asiakkaan jaksamista työtoiminnoissa, sekä käsitellä elämäntilanteen kannalta merkityksellisiä asioita. Asiakkaan kanssa suunnitellaan myös tulevaisuutta työnhakuun ja koulutuksiin liittyvissä asioissa.

Monipalvelukeskus Tsempin kuntouttavaan työtoimintaan oleellisesti kuuluu myös tiivis yhteistyö asiakkaan muun viranomaisverkoston kanssa. Sen lisäksi, että asiakkaan yksilöohjaaja voi osallistua asiakkaan kanssa tämän viranomaispalaveriin esimerkiksi aktivointisuunnitelman päivittämiseen liittyen, asiakkaan tilanteesta voidaan tehdä väliarviointia ja sopimuksen päättyessä tehdään loppuarviointi. Työtoiminnan aikana kuntouttavan työtoiminnan toimintapäivistä sovitaan yksilöllisesti niin, että toimintapäiviä on kolme tai neljä viikossa neljä tuntia kerrallaan. Poissaolot ilmoitetaan kaksi kertaa kuu-kaudessa Kelaan. Asiakkaat, jotka ovat aloittaneet Tsempissä kuntouttavan työtoiminnan, ovat pääsääntöisesti myös sitoutuneet omaan kuntoutusprosessiinsa niin, että keskeytyksiä on vuositasolla vain noin kymmenkunta erinäisistä syistä johtuen.

#### 4.2 Mielenterveysongelmat kuntoutustarpeen taustalla

Mielenterveysongelmia on tutkittu paljon, samoin kuten niiden vaikutuksia ihmisten arkeen ja hyvinvointiin. Näin ollen aihepiiriin liittyen on myös saatavilla hyvin runsaasti erilaista kirjallisuutta. World Health Organization eli WHO on julkaissut The European Mental Health Action Plan 2013–2020 nimisen toimintasuunnitelman, joka on julkaistu vuonna 2013 ja se sisältää ajankohtaista tietoa Euroopan mielenterveystilanteesta. Mielenterveyshäiriöt ovat yksi Euroopan alueen kansanterveyden suurimmista haasteista niiden yleisyyden takia, sekä sairauden aiheuttaman taakan ja toimintakyvyn alenemisen takia. Mielenterveyden ongelmat, kuten masennus, ahdistuneisuus ja skitsofrenia, ovat useissa maissa johtava syy toimintakyvyn alenemiseen ja varhaiseläkkeelle siirtymiseen, ja aiheuttavat siten suuren taloudellisen rasitteen ja edellyttävät poliittisia toimenpiteitä. (World Health Organization 2013,3.)

Suurella osalla toimintarajoitteiden vuoksi sosiaalietuuksia tai eläkettä saavista henkilöistä on ensisijaisena diagnoosina mielenterveyshäiriö. Mielenterveyshäiriöt ovat lähes 40 %:n osuudella kaikkein merkittävin Euroopan väestöä koskettava krooninen sairaus. Jo pelkästään masennuksen osuus toimintarajoitteiden aiheuttamasta taakasta on

13,7% tehden siitä Euroopan johtavan yksittäisen kroonisen sairauden. Toisella sijalla ovat alkoholiin liittyvät häiriöt (6,2 %). (WHO 2013,13.) Suomessa mielenterveyshäiriöiden osuus työkyvyttömyyseläkkeistä oli vuonna 2014 40%. Mielenterveyden häiriöiden osuus työkyvyttömyyseläkkeistä on ollut suurin vuodesta 2000 lähtien. (Tilastokeskus 2015.)

Hoitamatta jääneet mielenterveyden häiriöt ovat usein pitkäaikaistyöttömien työkyvyttömyyden taustalla. Vuonna 2016 julkaistun väitöskirjatutkimuksen mukaan pitkäaikaistyöttömistä merkittävä osa on täysin työkyvyttömiä, ja suurella osalla pitkäaikaistyöttömistä työkyky oli merkittävästi heikentynyt eniten mielenterveyden häiriöiden takia. Yhden kunnan kaikista pitkäaikaistyöttömistä todettiin avoimille työmarkkinoille työkyvyttömiksi 27 % ja näiden lisäksi 20 %:lla todettiin työkykyä kohentavan hoidon ja kuntoutuksen tarvetta. Näyttää siltä, että pitkäaikaistyöttömien työkyvyn heikentyminen jää tunnistamatta peruspalveluissa, työvoima- sekä sosiaali- ja terveystaloudissa. Tämä johtaa siihen, että myös suuri osa sairauksista jää tunnistamatta ja hoitamatta, eikä asiakasta osata ohjata tarvitsemansa kuntoutuksen piiriin. Raija Kerätär toteaa väitöskirjassaan (2016), että pitkäaikaistyöttömän työkyvyn arviointia ei voida toteuttaa yhden sektorin, esimerkiksi terveydenhuollon toimesta, vaan syrjäytymiseen sisältyvät ilmiöt huomioiden työkyvyn arviointi on paras toteuttaa niihin ohjauksen ja asiakasprosesseihin liitettynä, joissa pitkäaikaistyöttömät ovat jo asiakkuuksissa. Näillä tarkoitetaan esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksia ja erilaisia työpajoja sekä työllisyyttä tukevia hankkeita. Näissä on mahdollista huomioida myös työttömien omat osallisuuteen ja sen tukemisen liittyvät tarpeet. (Kerätär 2016, 5, 93-94.)

On siis selvää, että työttömyyteen, ja etenkin pitkäaikaistyöttömyyteen liittyy usein myös mielenterveys ja päihdeongelmia. Työttömien sosiaalinen kuntoutus toteutuu kuitenkin paljolti virallisen kuntoutusjärjestelmän ulkopuolella, esimerkiksi osana aikuissosiaalityötä tai kuntouttavassa työtoiminnassa. (Saikku & Kokko 2012, 6-7.) Monipalvelukeskus Tsempin asiakkaille tunnusomaista onkin pitkittyneen työttömyyden lisäksi jonkinasteiset mielenterveysongelmat. Mielenterveysongelmat ovat väistämättäkin osa-alue, joka joudutaan huomioimaan työskentelyssä. Asiakastyön kannalta tällä on merkitystä senkin vuoksi, että työskentelyssä on syytä huomioida, että työmarkkinoiden ulkopuolella oleville ryhmille ei työelämä ole aina realistinen ja välitön tavoite. Motivoinnin ja tavoitteiden asettamisen suhteen tämä onkin keskeinen seikka.

Sosioekonomisen aseman vaikutus mielenterveyshäiriöiden esiintyvyyteen ja psyykkisen hyvinvoinnin tasoon osoittaa, että mielenterveyden ja aineellisten olosuhteiden välillä vallitsee vahva riippuvuus (WHO 2013,17). Esimerkiksi köyhyys, työttömyys, heikot työ- tai asuinolosuhteet ja huono koulutustaso ovat kaikki hyvinvointia heikentäviä tekijöitä, jotka samalla lisäävät merkittävästi mielenterveyshäiriöiden riskiä.

Mielenterveyslain mukaan mielenterveystyö on mielenterveyden edistämistä, ongelmien ehkäisyä ja hoitoa (Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116). Laki ei kuitenkaan tunne sosiaalista kuntoutusta tai osallisuuden tukemista ja se painottaa mielenterveystyön sairaanhoidollista osuutta. Työttömän väestönosan heikko terveys ja työkyky ovat kuitenkin vaikeasti ratkaistava ongelma ja tämän lisäksi syrjäytyminen ja heikentynyt osallisuus tuovat pitkäaikaistyöttömien työkyvyn ja kuntoutuksen tarpeen arviointiin omat erityispiirteensä (Kerätär 2016, 19). Haluan kuitenkin korostaa, ettei syrjäytyminen ole yksilöllinen ominaisuus vaan siinä ovat osallisina myös yhteiskunta ja sen palvelut. Syrjäytymiseen liittyen olisi perusteltua nostaa esiin myös päihdeongelmat, koska on selvää, että kun alkoholin kulutus ylittää tietyn tason, sen terveydelliset ja sosiaaliset haitat lisääntyvät voimakkaasti. On kuitenkin tietoinen rajaus jättää päihdeongelma ja päihteet tämän teoriaosuuden ulkopuolelle, koska vaikka ne saattavat olla monen asiakkaan elämässä merkittävästikin mukana, on Monipalvelukeskus Tsemppi silti päihteetön palvelu.

## 5 TUTKIMUKSEN TAVOITE JA TUTKIMUSTEHTÄVÄ

### 5.1 Tutkimuksen tavoite ja ajankohtaisuus

Opinnäytetyöni tutkii järjestön (Monipalvelukeskus Tsemppi) ja kunnan välistä yhteistyötä ja tarkoitukseni on selvittää, minkälaisena näyttäytyy monialainen yhteistyö julkisen ja kolmannen sektorin toimijoiden välillä. Tutkimuksessa motivointi nähdään asiakastyön keskeisenä sisältönä, tavoitteista ja toimintatavoista riippumatta, ja sen vuoksi tutkimuksessa kartoitetaan myös motivointiin liittyviä haasteita. Lähestyn yhteistyöprosessia kolmesta eri näkökulmasta, hyväksi koettujen kokemusten kautta, haasteiden kautta sekä kehittämisen kohteiden kautta. Opinnäytetyöni on tarkoitus nostaa järjestön ja kunnan välisestä jo olemassa olevasta yhteistyöstä esiin ne seikat, johon erityisesti tulisi kiinnittää huomiota, jotta työskentelyllä saavutettaisiin asiakkaan kannalta paras mahdollinen lopputulos.

Tutkimukselle on olemassa työelämälähtöinen tarve Monipalvelukeskus Tsempin osalta. Monipalvelukeskus Tsempin arvoihin kuuluvat asiakaslähtöisyys, tavoitteellisuus, ammatillisuus, luottamuksellisuus ja vuorovaikutuksellisuus, joiden toteutumiseksi on tärkeää jatkuvasti tarkastella ja kehittää järjestön tuottamia palveluita. Toiminnan omaehtoinen tutkiminen edesauttaa toiminnan kehittämistä, mutta myös sen merkityksellisyyden ja vaikuttavuuden esiin nostamista. Koen tämän kaltaisen tarkastelun erityisen ajankohtaiseksi ja perustelluksi myös siksi, että elämme aikaa, jota leimaa erilaiset uudistukset. Valtiovarainministeriö nostaa sote-uudistusta koskevassa mietinnössään (2016) esiin kuntoutuksen uudistuksen ja laajapohjaisen uudistustyön tavoitteeksi sen, että kuntoutuksessa siirrytään nykyisestä hajanaisesta järjestelmälähtöisyydestä asiakaslähtöisiin kuntoutuskokonaisuuksiin. Tämä edellyttää palvelujärjestelmien uudistamista ja yhteensovittamista niin, että varmistetaan, että oikeus kuntoutustarpeen arviointiin ja lakisääteiseen kuntoutukseen toteutuu valtakunnallisesti yhdenvertaisesti kaikkien väestöryhmien osalta vastuutahosta riippumatta. Valtiovarainministeriö nostaa uudistuksen onnistumisen edellytykseksi mm. sen, että tarvitaan rohkeutta miettiä uudelleen toimintatapoja ja eri ammattilaisten työnjakoa. Tällä tarkoitetaan muun muassa sitä, ettei julkinen sektori tee sitä, minkä järjestöt tekevät paremmin. (STM 2016, 10-12.) Opinnäytetyöni kiinnittyy juuri tähän ajan hengessä olevaan haasteeseen ja nostaa esiin sote-uudistukseen liittyvän keskeisen yhteistyöhön liittyvän pohdinnan. On selvää, että toimintatavat poikkeavat jo nyt kuntien palvelurakenteiden ollessa toisistaan poikkeavia. Tämän takia

onkin syytä pysähtyä miettimään, minkälaisena yhteistyö näyttäytyy eri työntekijöiden silmin, ja miten he kehittäisivät toimintaa, jotta se olisi asiakaskeskeisempää.

## 5.2 Työntekijälähtöisen tutkimuksen edut kahden eri sektorin yhteistyötä tarkasteltaessa

Opinnäytetyössäni aion tarkastella monialaista yhteistyötä ja asiakkaan motivointia, siinä ilmeneviä haasteita ja kehittämisen kohteita työntekijöiden näkökulmasta, ja tarkoitukseni on tehdä näkyväksi, minkälaista työskentelyn tulisi olla, jotta se vastaisi asiakkaan tarpeisiin. Työntekijälähtöisen kehittämisen etuna on se, että työntekijät tietävät parhaiten minkälaisia uudistuksia tarvitaan ja mille uudistuksille organisaatioissa on menestymisen edellytykset (Stenvall & Virtanen 2012, 191).

Sosiaali- ja terveystalvueluita on uudistettu rakenteellisesti paljon viimeisten vuosikymmenten aikana. Rakenteiden uudistamisen lisäksi on samalla pyritty vahvistamaan myös käytännön innovointia. Tarkoituksenmukaisen uudistamisen kannalta on tärkeää kiinnittää huomiota toimiviin palveluihin. Kehittämisen ja uudistamisen tulisi ainakin välillisesti hyödyttää palvelujen käyttäjiä paremman laadun, toimivuuden, käytettävyyden, saatavuuden sekä kokemusten kannalta. Ongelmana kuitenkin on usein se, että asiakkaan palvelukokonaisuus koostuu eri organisaatioiden alla olevista palveluista ja usein työntekijät arvioivat tilannetta vain oman organisaation palvelutarjonnan näkökulmasta. Toimivia palveluita tulisi tarkastella erilaisista tulokulmista käsin ja näistä erilaisista näkökulmista olisi hyvä käydä avointa keskustelua. (Stenvall & Virtanen 2012, 49-53.) Opin näytetyöni tarkoitus onkin nostaa esiin kahden eri sektorin alla olevien työntekijöiden näkemyksiä asiakastyöstä, jossa yhteistyön tekeminen on tärkeää vaikuttavuuden aikaansaamiseksi. Yhteistyön tarkastelu mahdollistaa yhteistyön kehittämisen entistä asiakas-keskeisemmäksi.

Myös Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen kehittämä Hyvien käytäntöjen dialogi kannustaa tuomaan esiin työyhteisöistä esiin nousevia hyviä käytäntöjä ja niin sanottua hiljaista tietoa kehittämistyöhön. Hyvien käytäntöjen dialogi haastaa työyhteisön pohtimaan sitä, mikä meillä jo toimii, missä olemme hyviä ja mitä toimia vahvistamme. Olennaista prosessissa on, että samalla kun kehitetään omaa työtä ja tapaa toimia esimerkiksi asiakkaiden kanssa, kehitetään myös yhteisön jäsenten tapaa toimia yhdessä yhteisönä. Hyvien käytäntöjen dialogien keskeinen ajatus on, että yksilöillä ja yhteisöillä on valtavasti

osaamista hallussaan. Sitä ei tarvitse ”aina” tuoda yhteisöihin muualta esimerkiksi ulkopuolisilta asiantuntijoilta. Ihmiset oppivat työtaidoistaan 80 % työssä ja vain 20 % työpaikan ulkopuolisissa koulutuksissa. Kaikilla meillä on hallussa suuria määriä tietoa ja mitä moninaisimpia taitoja, joita hyödynnämme joko tiedostaen tai tiedostamatta joka päivä, joka hetki. (Pyhäjoki & Koskimies 2015,155-157.) Opinnäytetyöni työntekijälähtöisenä tutkimuksena vastaa THL:n ajatukseen toimivasta kehittämistyöstä työyhteisössä. Ajatuksen tasolle tässä vaiheessa jää se, voisiko tulosten levittämisvaiheessa tutkimuksesta nousevia kehittämisen kohteita työstää dialogisesti kahden eri työyhteisön välillä. Tutkimukseni keskeinen tavoite on yhteistyön toimivuutta arvioivan tiedon kerääminen ja analysoiminen, sekä eri sektoreiden toimijoiden yhteen tuominen ja tasaveroisen yhteistyön edistäminen. Tutkimuksen kautta voidaan hahmottaa sekä onnistuneen yhteistyön edellytyksiä, että yhteistyön keskeisiä esteitä ja kehittää näin yhteistyötä edelleen.

Tutkimuskysymyksiksi muotoutui jo suunnitelman teko vaiheessa kolme kysymystä, joihin pyrin saamaan vastaukset tutkimuksen teon myötä.

1. Minkälaisena näyttäytyy onnistunut yhteistyöprosessi, kun tavoitteena on saada aikaan muutosta asiakkaan elämäntilanteessa?
2. Minkälaisia haasteita yhteistyössä ja asiakkaan motivoimisessa esiintyy?
3. Mitä kehittämisen kohteita työntekijät ajattelevat työskentelyssä olevan?

## 6 TUTKIMUSMENETELMÄ, AINEISTOT JA ANALYYSI

### 6.1 Tutkimusmenetelmänä teemahaastattelu

Tutkimukseni on kvalitatiivinen haastattelututkimus, josta nousee esiin työntekijöiden näkökulma käsiteltävään aiheeseen. Kvalitatiivisen tutkimuksen etuna on se, että sillä voi saada selville haastateltavan omia kokemuksia ja mielipiteitä tutkittavasta aiheesta. Haluan tutkimuksessani tuoda esiin haastateltavien kokemukseräistä tietoa, joka on työn kehittämisen kannalta ensiarvoisen tärkeää. Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan siinä pyritään kuvaamaan jotain ilmiötä, tapahtumaa ja ymmärtämään tiettyä toimintaa (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85).

Käytän aineistonkeruumenetelmänä teemahaastattelua. Tiedonkeruumenetelmänä laadullisessa tutkimuksessa onkin yleensä haastattelu, sillä haastattelussa tutkittavien omat näkökulmat ja heidän oma äänensä pääsevät kuuluviin (Hirsjärvi ym. 2014, 164). Teemahaastattelu on haastattelumenetelmä, joka antaa varsinaisessa haastattelutilanteessa tilaa luontevalle ja vapaalle reagoinnille, sillä se on keskustelunomainen haastattelumuoto, jossa korostuu vuorovaikutus. Nimensä mukaisesti teemahaastattelulle on tyypillistä kohdentaa keskustelu tiettyihin teemoihin ja se on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä juuri siksi, ettei siinä käytetä tiukasti määriteltyä kyselylomaketta. Teemahaastattelu laaditaan ennalta suunniteltujen teema-alueiden ympärille. (Hirsjärvi & Hurme 1995, 7–41.) Se mahdollistaa yksilön kokemusten, ajatusten, uskomusten ja tunteiden tutkimisen. Näin se tuo tutkittavan henkilön äänen kuuluviin ja huomionarvoista onkin se, että kyseessä on tutkittavan määritelmä tutkittavasta aiheesta. (Hirsjärvi & Hurme 2000, 47-48.)

Muihin tiedonkeruumenetelmiin verrattuna haastattelun suurena etuna on se, että siinä pystytään säätelemään varsinaisessa haastattelutilanteessa aineistonkeruuta tilanteen vaatimalla tavalla. Verrattuna esimerkiksi lomakekyselyyn teemahaastattelu antaa paremmat mahdollisuudet varmistua siitä, että aineisto vastaa tutkittavaan aiheeseen. (Hirsjärvi ym. 2004, 194-196.) Haastattelutilanteessa käytin teemahaastattelun rinnalla narratiivista lähestymistapaa, jolloin keskustelu oli mahdollisimman luontevaa ja myös lisäkysymysten esittäminen mahdollistui.

Haastattelun positiiviset puolet voidaan nähdä jossain määrin myös haasteina. Vaikka onnistuneella haastattelulla saavutetaankin riittävä määrä aineistoa, haastattelun haittana voidaan silti nähdä se, että se vie aikaa. Lyhyisiin haastatteluihin ei tästä huolimatta kannata edes ryhtyä, vaan silloin on syytä käyttää jotain muuta aineistonkeruumenetelmää. Haastattelun riskinä voi myös olla se, että se ei aina onnistu ja tämä voi johtua esimerkiksi haastattelijan kokemattomuudesta, virheellisistä kysymystekniikoista, ja haastattelutilanteessa sekä haastattelijan, että haastateltavan jännittämisestä tai muusta vastaavasta. Haastattelun luotettavuuteen vaikuttaa myös haastateltavan vastaukset, joita voi suunnata se, minkälaisia vastauksia haastateltava ajattelee, että olisi suotavaa antaa. Haastateltava voi myös puhua aiheista, joita ei edes kysytä. (Hirsjärvi ym. 2004, 194-196.) Sain itse huomata haastattelutilanteessa näiden riskien olemassaolon ja käsittelemäni tarkemmin eettisyyttä ja luotettavuutta käsittelevässä alaluvussa. Ratkaiseva tekijä riskien ja luotettavuuden suhteen onkin se, kuinka haastattelija tulkitsee aineistoa ja tuloksia tulkitessa tuleekin ottaa huomioon, ettei niitä voida yleistää liikaa (Hirsjärvi ym. 2004, 194-196).

Tutkimukseni haastattelun teemat muotoutuivat motivoinnin ja monialaisen yhteistyön ympärille. Ne kiinnittyvät selkeästi käsittelemääni teoriapohjaan, koska haastattelun teemoista nousevat esiin samat käsitteet ja ilmiöt, jotka olen jo avannut teoria-osuudessa. Haastatteluun valikoitui Monipalvelukeskus Tsempin kuntouttavan työtoiminnan parissa toimivia työntekijöitä ja sen yhteistyötahoina toimivien kuntien työntekijöitä, jotka työskentelevät käytännössä samojen asiakkaiden parissa, mutta palvelujärjestelmän eri sektoreilla. Tavoitteena onkin, että myös nämä eri sektoreilla toimivat työyhteisöt voisivat hyötyä tutkimuksen teosta. Vilka toteaaakin teoksessaan Tutki ja kehitä (2005), että laadullisen tutkimuksen tärkeä tehtävä on olla emansipatorinen. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimuksen tulisi lisätä myös tutkittavien ymmärrystä asiasta ja vaikuttaa myönteisesti tutkittavien tutkittavaa asiaa koskeviin ajattelu- ja toimintatapoihin. Tutkimushaastatteluun osallistuvat eivät ole vain tiedon hankkimisen välineitä, vaan myös heidän tulisi saada haastattelutilanteesta jotakin itselleen. (Vilka 2005, 103.)

## 6.2 Aineistonkeruun toteutus

Ennen haastatteluja lähetin jokaiselle haastateltavalle saatekirjeen, jossa pyysin heitä mukaan tutkimukseen (Liite 1). Tutkimukseen pyydettiin mukaan valikoitu joukko työntee-



kijöitä, jotka työskentelevät Monipalvelukeskus Tsempin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kanssa. Tämä tarkoittaa käytännössä sitä, että osa haastateltavista työskentelee Monipalvelukeskus Tsempin alaisuudessa ja osa niiden kuntien palveluksessa, joiden kanssa Tsemppi tekee tiivistä yhteistyötä. Kuntasektorilta haastatteluun pyydettiin mukaan henkilöitä, jotka käytännössä siis ohjaavat asiakkaita Tsempin kuntouttavaan työtoimintaan. Mukana oli työntekijöitä kolmen kunnan toimipaikoista, eli Turusta, Naantalista ja Perusturvakuntayhtymä Akselista (Masku, Mynämäki, Nousiainen).

Monipalvelukeskus Tsempin toiminnanjohtaja Ari Ropanen opinnäytetyöni toimeksiantajana vaikutti tutkimukseen pyydettävien työntekijöiden valintaan, koska tarkoitus oli saada mukaan joukko haastateltavia, joilla on tietämystä ja kokemuksen mukana tuomaa näkemystä sekä kuntouttavasta työtoiminnasta, että monilaisesta yhteistyöstä Tsempin kanssa. Koen että haastateltavien valintaan oli syytä kiinnittää huomiota myös siitäkin syystä, koska yleisesti voidaan ajatella, että laadullisessa tutkimuksessa on syytä kiinnittää huomiota aineiston määrän sijaan ennemminkin sen laatuun (Vilkkä 2005, 126).

Haastatteluun pyydettiin mukaan kahdeksaa henkilöä, joista seitsemän lopulta suostui haastateltaviksi. Teemahaastattelussa tavoitteena on, että tutkimusaineisto toimii apuvälineenä tutkittavan asian tai ilmiön ymmärtämisessä (Vilkkä 2005, 126). Aineiston riittävyyden kannalta seitsemän haastattelua olikin sopiva määrä. Tutkimustani varten pyysin ennen haastatteluja tutkimusluvut haastattelemltani työntekijöiltä, ja luvan myöntämiseen liittyen korostin sitä, että aineiston käsittely tapahtuu täysin anonymisti (Liite 2). Tutkimusluvassa korostin myös omaa vaitiolovelvollisuuttani.

Varsinainen haastattelutilanne nauhoitettiin ja aineisto litteroitiin heti haastattelun jälkeen. Yhden haastattelun kesto vaihteli 40 minuutista 75 minuuttiin, riippuen siitä miten paljon haastateltava kertoi asioista. Aineiston suuren määrän sijaan pidin merkityksellisempänä sitä, että pääsin keskustelussa asian ytimeen ja että aineiston laatu vastasi tutkittavaan aiheeseen. Olin toimittanut teemahaastattelurungon haastateltaville etukäteen, jotta he pääsivät tutustumaan käsiteltävään aiheeseen. Ajattelen tämän edesauttaneen sitä, että haastateltava sai tuotua esiin kaikki oleelliset asiat tutkimuksen aiheeseen liittyen. Tämä myös osaltaan edesauttoi sitä, etteivät haastattelut venyneet kohutuuttoman pitkiksi. Itse haastattelutilanteessa esitin kuitenkin lisäkysymyksiä tarpeen mukaan teema-alueeseen liittyen ja teema-alueeseen liittyvät ohjaavat kysymykset eivät

sitoneet keskustelun etenemistä niin, että aiheet olisi pitänyt käsitellä juuri tietyssä järjestyksessä. Haastattelut etenivätkin yksilöllisesti sen mukaan, miten haastateltava halusi asioissa edetä ja mikä oli hänelle luontevaa.

Ajattelen, että puolistrukturoidun teemahaastattelun etuna on tietynlainen joustavuus haastattelutilanteessa, mutta toisaalta samanaikaisesti haastattelu pysyy tietyissä teemoissa ja keskustelu pitäytyy käsiteltävissä aiheissa. Koen tämän olleen hyvä tapa tehdä ensimmäistä tutkimustani, jossa samanaikaisesti halusin varmistaa sen, että saan riittävän määrän aineistoa, joka pureutuu käsiteltävään aiheeseen, mutta toisaalta työmäärä ei saanut tulla liian suureksi. Teemahaastattelurunko sisälsi teema-alueet, joihin halusin saada vastaukset ja teema-alueisiin olin suunnitellut valmiita kysymyksiä varmistakseni sen, että tietyt asiat tulevat varmasti käsitellyksi (Liite 3). Aineiston suhteen tarkastelin jo haastattelutilanteessa sitä, että saan kaiken tarvitsemani tiedon kokoon.

### 6.3 Aineiston analyysi

Litteroinnin tarkkuus vaikuttaa tutkimuksen luottamuksellisuuteen. Haastattelujen jälkeen litteroin aineistot sanasta sanaan omaksi tiedostokseen ja kirjoittaessani tekstiä tein samalla aineiston alustavaa luokittelua teema-alueiden mukaan. Yhden haastattelun litterointiin kului 4 – 7 tuntia riippuen haastattelun pituudesta. Tässä yhteydessä myös häivytin haastateltavan henkilöllisyyden anonymiteetin säilyttämisen varmistamiseksi. Tämä tarkoitti käytännössä sitä, että koodasin litteroidun aineiston numerokodeilla, jolloin siis yhdestä haastattelusta tulleen aineiston tunnisti omasta numerokoodistaan. Numeroin haastattelut koodilla H1-H7.

Tutkimukseni analyysi perustuu sisällönanalyysin, joka on diskurssianalyysin tapaan tekstianalyysia. Sisällönanalyysissä tarkastellaan jo valmiiksi tekstimuotoisia tai sellaiseksi muutettuja aineistoja ja sen avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta aiheesta tiivistetty kuvaus, jonka avulla voidaan liittää tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. Sisällönanalyysia tehdessä on kuitenkin pidettävä mielessä, että pitäytyy asioissa, jotka antavat vastauksen tutkimusongelmaan, koska kaikkia kiinnostavia asioita on mahdotonta tutkia yhden tutkimuksen puitteissa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 90–105.)

Käytännön tasolla aineiston luokittelu tapahtui alustavan luokittelun jälkeen värikoodeja hyödyntämällä niin, että etsin puheesta samankaltaisuuksia ja eroavaisuuksia teema-

alueiden aihepiirien mukaan. Erottelin tutkimuskysymysten kannalta oleellisia asioita etsimällä aineistosta avainsanoja ja tekemällä muistiinpanoja. Laskin määrällisesti aineistosta esiin nousevia sanoja ja aiheita löytääkseni tulosten kannalta oleellisia ja esiin nostettavia seikkoja. Aineistosta löytyikin lukuisia usein toistuvia ilmaisuja ja samankaltaisuuksia, kuin myös selkeitä eroavaisuuksia. Luin aineistoa useaan kertaan läpi, koska haastateltavien tapa esittää asioita poikkesi huomattavasti toisistaan ja halusin olla varma, että ymmärrän esitetyt asiat oikealla tavalla. Luokittelun ja teemoittelun kautta ymmärsin, minkälaisia tutkimustuloksia aineistosta nousee esiin.

#### 6.4 Eettisyys ja luotettavuus

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa mahdollisimman luotettavaa tietoa. Luotettavuuden selvittelyssä tarkastellaan sitä, kuinka totuudenmukaista tietoa tutkimuksessa on pystytty tuottamaan. (Kylmä & Juvakka 2007, 127.) Tutkimukseni perustana on hyvän tieteellisen käytännön noudattaminen joka suhteessa, jonka myötä tutkimukseen liittyvät eettiset kysymykset toteutuvat parhaalla mahdollisella tavalla. Tutustuin etukäteen Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohjeistuksiin, joka on opetus- ja kulttuuriministeriön asiantuntijaelin. Ohjeistuksien tarkoitus on edistää hyvää tieteellistä käytäntöä, ennaltaehkäistä tutkimusvilppiä, sekä edistää tutkimusetiikkaa koskevaa keskustelua ja tiedotusta.

Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa voidaan puhua reliabiliteetin käsitteestä, vaikka se liitetään yleensä kvantitatiiviseen, eli määrälliseen tutkimukseen. Reliabiliteetilla eli mittarin, tai tämän tutkimuksen kohdalla menetelmän luotettavuudella, viitataan käytetyn tutkimusmenetelmän kykyyn antaa ei-sattumanvaraisia tuloksia. Käsitteen voi siis ymmärtää niin, että sillä tarkoitetaan tutkimusmenetelmän ja käytettyjen mittareiden kykyä saavuttaa tarkoitettuja tuloksia. (Anttila 2006, 515-517.) Validiteetilla tarkoitetaan puolestaan tutkimuksen pätevyyttä, eli sitä, mittaako tutkimus juuri sitä, mitä sillä on ollut tarkoituskin mitata. Reliabiliteetin käsite ja validiteetti ovat saaneet niin paljon erilaisia tulkintoja, että tästä johtuen näiden termien käyttöä pyritään nykyisin laadullisessa tutkimuksessa välttämään. Tästä huolimatta tutkimuksen luotettavuutta ja pätevyyttä tulee kuitenkin arvioida, vaikka kyseisiä käsitteitä ei käytettäisikään. Kvalitatiivisen tutkimuksen luotettavuutta voidaankin arvioida tutkimuksen kulusta tehdyn tarkan selostuksen perusteella. (Hirsjärvi ym. 2014, 231–232.) Tässä tutkimuksessa luotettavuuden arvioinnissa kiinnitetään huomiota siis siihen, onko tutkimus pätevä, onko se perusteellisesti

tehty, ja ovatko saadut tulokset ja tehdyt päätelmät "oikeita". Virheitä tai epäluotettavuutta voi siis ilmetä esimerkiksi siinä, että tutkija näkee suhteita tai periaatteita virheellisesti, ei näe niitä tai on tutkimusta tehdessään kysynyt jo alun perin vääriä kysymyksiä.

Olen tutkimusta tehdessäni pyrkinyt kiinnittämään huomiota kaikin tavoin sen luotettavuuteen ja siksi olen käsitellyt työssäni tutkimuksen kulkua tarkasti ja perustellut tekemiäni valintoja teoreettisesti. Olen käsitellyt tutkimusmenetelmään, aineistoihin ja analyysiin liittyviä tekijöitä omassa luvussaan ja tuloksiin olen kirjoittanut suoria lainauksia aineistosta. Suorien lainauksien avulla olen halunnut osoittaa aineiston pätevyyttä ja sitä, että tutkijana olen tehnyt oikeanlaisia päätelmiä aineiston sisällöstä. Päätelmien suhteen olen kiinnittänyt huomiota siihen, että ne kiinnittyvät tiettyyn aikaan ja paikkaan, mutta tästä huolimatta olen myös etsinyt niille yhteiskunnallisesti laajempaa merkitystä. Oma mielenkiintoni asioiden ja ilmiöiden yhteiskunnallista merkitystä kohtaan vaikutti siis siihen, että halusin käsitellä aineistoa laaja-alaisemmin kuin tutkimuksen kannalta olisi ollut tarpeellista. Tämä on kuitenkin perusteltua, koska kuten Saaranen-Kauppinen ja Puusniekka kvalitatiivisten tutkimusmenetelmien verkko-oppikirjassaan toteavat, ei kvalitatiivisessa tutkimuksessa tehdä aineistoon liittyviä päätelmiä lähtökohtaisesti yleistettävyyttä ajatellen. Taustalla vaikuttaa kuitenkin ajatus, että tutkittavan ilmiön pohjalta voidaan saada osviittaa muita vastaavanlaisia tapauksia varten. Huomionarvoista on siis se, että vaikka tutkittavien määrä olisi pieni, riittävän perusteellisen tutkimisen avulla saadaan esille se, mikä ilmiössä on merkittävää ja mikä mahdollisesti toistuisi myös yleisemmän tason tarkastelussa. (Saaranen-Kauppinen & Puusniekka 2006.)

Tutkimuksen luotettavuuden ja eettisyyden takia, olen tutkimuksessani käyttänyt ajantasaista ja luotettavaa lähdemateriaalia laaja-alaisesti ja lähdeviittaukset toteutin asianmukaisella tavalla. Tämän lisäksi kiinnitin huomiota rehelliseen tapaan toimia joka suhteessa, erityisesti aineiston analyysi vaiheessa. Huolellisuuteen ja tarkkuuteen pyrin kaikissa vaiheissa, mikä osaltaan myös aiheutti työn rajaamiselle haasteita. Perusteellinen työskentely on itselleni luonteenomaista ja tämän opinnäytetyön toteuttamiseen kului lukuisia tunteja vuoden 2016 aikana. Aloitin työskentelyn alkuvuonna 2016 ja päätin sen marraskuussa 2016.

Työtä toteuttaessani hankin asianmukaiset tutkimusluvut ja tutkimuksessani erityisen huomion kohteena oli haastateltavien anonyymiyys sekä se, että työntekijöillä oli myös mahdollisuus kieltäytyä haastattelusta. Ennen tutkimuksen esittämistä ja julkaisemista annoin myös haastateltaville mahdollisuuden palautteen antoon. Tämä toteutui käytän-

nössä niin, että lähetin haastateltaville sähköisen kopion työstäni, ja heillä oli mahdollisuus vielä vaikuttaa työn sisältöön lähinnä tarkistamalla aineiston analyysiin liittyviä tekijöitä. Myös Ari Ropanen, Monipalvelukeskus Tsempin toiminnanjohtaja ja tutkimuksen toimeksiantaja, kävi tutkimukseni läpi ja tarkisti sen sisällön. Tutkimuksen tulosten luotettavuuteen on siis kiinnitetty erityistä huomiota ja mielestäni tutkimuksella tavoitettiin juuri sellaista tietoa, mitä sillä alun perin lähdettiin hakemaan. Tutkimustulokset on esitetty julkisesti Turun ammattikorkeakoulussa, sekä tämän lisäksi toimeksiantajan pyynnöstä myös Turun seudun mielenterveyspalveluyhdistyksen työntekijöille. Tutkimus on julkaistu sähköisesti Theseus- tietokannassa.

## 7 TUTKIMUKSEN TULOKSET

Tutkimustuloksissa hahmotellaan ensin sitä, miten haastateltavat kuvaavat asiakkaita, kenen parissa he työskentelevät ja miten he ymmärtävät kuntouttavan työtoiminnan suhteessa sosiaalisen kuntoutuksen käsitteeseen. Tutkimukseni tietoperusta kiinnittyy sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan ympärille, jossa motivointityö nähdään asiakastyön keskeisenä sisältönä. Monialaista yhteistyötä tarkasteltaessa on mielestäni perusteltua hahmotella ensin sitä, minkälaisesta viitekehyksestä käsin haastateltava asioita tulkitsee, jotta myös tulokset tulevat ymmärretyksi oikein.

Olen erotellut raporttiin haastateltavien suorat haastatteluotteet käyttämälläni koodeilla H1-H7. Alaluvussa 7.1 ja 7.2 käsittelen mistä lähtökohdista ja viitekehyksestä käsin haastateltava nostaa esiin tutkimukseen liittyvät näkemyksensä ja tämän jälkeen seuraavissa alaluvuissa käsittelen tutkimuskysymysten vastauksia. Vaikka tutkimuskonteksti sitoo tutkimuksen tiettyyn paikkaan ja aikaan, haluan silti nostaa esille myös tutkimuksesta esiin nousseita sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan teemaa käsitteleviä yhteiskunnallisesti merkityksellisiä seikkoja. Huomioinkin tutkimustuloksia analysoidessani teoreettisen viitekehyksen lisäksi yhteiskunnallisen tilanteen, mutta oleellisempaa on se, että käsittelen tutkimustuloksia esiin nostamani teorian valossa. Tutkimustulosten yhteenvedon teen viimeisessä luvussa johtopäätösten yhteydessä.

Haluan vielä nostaa esiin tulosten suhteen sen, että aineiston sisältöön on mielestäni selkeästi vaikuttanut se, millä sektorilla ja missä organisaatiossa ja toimipaikassa haastateltava työskentelee ja tuloksien suhteen pyrin huomiomaan tämän, kuitenkin anonymiteetin suojan puitteissa. Tuloksia esittäessäni en kuitenkaan voi tuoda esiin esimerkiksi sitä, missä kunnassa haastatteleman henkilö työskentelee, tai mikä hänen asemansa organisaatiossa on, koska muuten henkilöllisyys saattaisi paljastua.

### 7.1 Miten haastateltavat kuvaavat asiakaskuntaansa?

Aluksi selvitin miten haastateltavat kuvaavat asiakkaita joiden parissa he työskentelevät. Asiakkaita kuvailevista käsitteistä keskeisimpinä nousivat esiin työttömyys ja etenkin pitkäaikaistyöttömyys, mielenterveys- ja päihdeongelmat, sekä elämänhallinnan vaikeudet. Kuusi vastaajaa seitsemästä puhui asiakkaita kuvaillessaan pitkittyneestä työttömyy-

destä ja kuudesta vastauksesta nousi asiakkaita kuvaaviksi termeiksi myös mielenterveys- ja päihdeongelmaisuus. Myös elämänhallinnan ongelmat nousivat esiin neljästä vastauksesta.

He (asiakkaat) on pitkäaikaistyöttömiä, mielenterveys- ja päihdekuntoutujia tai muuten vaan ihan syrjäytyneitä, tai tulee pitkältä sairauslomalta et on niin kun tippunut tästä yhteiskunnan pyörästä pois, ettei oo semmosta perus arjen hallintaa tavallaan. (H2)

Toisaalta asiakkaiden tunnistettiin olevan myös hyvin erilaisia ja eri ikäisiä, niin että yhdistäväksi tekijäksi tunnistettiin vain työttömyys. Työttömyyttä selitettiin koulutuksen ja työkokemuksen puutteella, ja tämä nousikin esiin viidestä haastattelusta.

Asiakkaat on erilaisia, mutta noin niin kun yleisesti, yleensä siinä on taustalla jokin työllistymistä vaikeuttava asia, minkä vuoksi se työttömyys on jatkunut pitkään. Joskus se ei oo mikään suurempi juttu, mutta toisinaan saattaa olla että puuttuu se koulutus. (H6)

Asiakkaiden nähtiin siis edustavan eri ääripäitä, niin että asiakaskunnassa oli edustettuna sekä nuoret työttömänä olevat, että eläkeikää lähenevät pitkäaikaistyöttömät ja työllistymisen ongelmat olivat hyvin laaja-alaiset.

Sit on ihan tämmösiä nuoria, jotka ei oo esim. saanut koulupaikkaa ja he haluaa vaan tekemistä, et heil on selkeet suunnitelmat. Mut sit on toinen ääriäitä et hyvä kun he voi käydä yks kertaa viikossa neljä tuntii päivässä työtoiminnassa ja heidän ongelma on tosi paha. (H5)

Asiakkaita ei siis voida luokitella yksiselitteisesti tietyn tyyppisiksi, vaan he edustavat laaja-alaista joukkoa, jolla on hyvin eri tyyppiset lähtökohdat ja elämäntilanne. Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan määritelmistä nousee esiin myös se, ettei niissä yksiselitteisesti voida ilmaista kenelle palvelu on tarkoitettu. Sen sijaan palvelulle on voitu antaa esim. työttömyyden kestoon liittyviä edellytyksiä, jotka rajaavat sitä, kuka palveluun voi osallistua.

Tästä huolimatta on selvää, että kansantalouden kannalta puhumme hyvin merkittävästä asiakaskunnasta, sillä Kelan lokakuussa 2016 ilmestyneen katsauksen mukaan työttömyyskassat ja Kela maksoivat työttömyysturvaetuuksia edellisenä vuonna yhteensä

5 064,3 miljoonaa euroa (Kela 2016). Elokuussa 2016 ilmestyneen työllisyyskatsauksen mukaan työ ja elinkeinotoimistoissa oli elokuun lopussa yhteensä 342 500 työtöntä työnhakijaa, mikä on 4200 vähemmän kuin vuotta aikaisemmin. Tästä huolimatta pitkäaikaistyöttömyys on jatkanut kasvuaan ja elokuun lopussa yli vuoden yhtäjaksoisesti työttömänä olleita pitkäaikaistyöttömiä oli 127 900, mikä on 15 100 enemmän kuin vuotta aikaisemmin. Myös kuntouttavaan työtoimintaan osallistui 2 600 henkilöä enemmän kuin viime vuonna, kokonaismäärän ollessa vuoden 2016 elokuussa 20 200 henkilöä. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2016.) Erikoistutkija Pekka Sauramo palkansaajien tutkimuslaitokselta toteaaakin, että tuoreiden työttömyyslukujen perusteella on saavutettu uusi Suomen ennätys. Pitkäaikaistyöttömien osuus kaikista työttömistä työnhakijoista on noussut tänä vuonna noin 38 prosenttiin ja tämä tarkoittaa sitä, että lähimmän vertailukohdan eli 1990-luvun lamavuosien ja 1990-luvun lopun taso saavutettiin jo viime vuoden loppupuolella. (Sauramo 2016.)

## 7.2 Sosiaalinen kuntoutus ja kuntouttava työtoiminta haastateltavien tulkitsemana

Kysyin haastateltavilta, miten he ymmärtävät sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen ja miksi asiakkaat tarvitsevat sosiaalista kuntoutusta. Selvitin myös miten haastateltavat ymmärtävät kuntouttavan työtoiminnan suhteessa sosiaaliseen kuntoutukseen. Sosiaalisen kuntoutuksen määrittelyssä käytettiin termejä, jotka kuvasivat haasteita, mitä sosiaaliseen kuntoutukseen osallistuvalla asiakkaalla saattaa olla elämässään. Päällimmäisenä nousivat esiin sosiaalisten kontaktien puuttuminen ja se ettei asiakas kuulu mihinkään yhteisöön. Nämä voidaan mieltää jossain määrin samoiksi asioiksi, mutta vastauksissa yhteisöillä tarkoitettiin selkeästi työyhteisöjä tai muita ryhmiä mihin ihminen voi kuulua.

Voi olla että asiakkaat on aika yksinäisiä, eikä oo kuulunut mihinkään yhteisöön, ni pääsee niinkun siihen, saa ajanhallinnasta ja kaikista pelisäännöistä kiinni. Ei välttämättä oo mitään ajatusta siitä, mitä ryhmässä toiminen edellyttää. Ei oo ehkä toiminut koskaan missään ryhmässä muuta kun koulussa ja sielläkin on ehkä mennyt vähän huonosti. (H1)

Sosiaaliseen kuntoutukseen liitettiin myös keskeisenä elämänhallinnan parantuminen sekä päivä- ja viikkorytmin ylläpito. Huomionarvoista on kuitenkin se, että nämä samat asiat liitettiin myös kuntouttavaan työtoimintaan. Neljän haastattelun kohdalla kuntout-



tava työtoiminta nähtiin myös sosiaalisena kuntoutuksena, koska kuntouttavaan työtoimintaan nähtiin kuuluvan myös sosiaalinen puoli, ja sen katsottiin olevan kokonaisvaltaista työtä.

Kyllä mä nään et se (kuntouttava työtoiminta) on myös sosiaalista kuntoutusta, koska kyllä tosi monella on sitä et tarvitsee sitä sosiaalisen toimintakyvyn kehittämistä. (H5)

Yksi haastateltava totesi kuntouttavassa työtoiminnassa olevan paljon samaa kuin sosiaalisessa kuntoutuksessa, kuntouttavan työtoiminnan painottuvan kuitenkin enemmän työntekoon.

Kyllä niis on paljon samaa vaikka kuntouttava työtoiminta tähtää enemmän työhön. (H7)

Kaksi haastateltavista oli sitä mieltä, että kuntouttava työtoiminta on selkeästi työelämään tähtäävä palvelu ja työllisyyteen liittyvä palvelu sosiaalisen kuntoutuksen ollessa sosiaalityön palvelu.

Varsinaisesti kuntouttava työtoiminta ei oo sosiaalista kuntoutusta vaan kuntouttava työtoiminta on työllistymistä edistävä toimenpide. (H3)

Siitäkin huolimatta, vaikka kaksi haastateltavista ei mieltänyt kuntouttavaa työtoimintaa sosiaalisesti kuntoutukseksi he tunnistivat sen sisältävän elämäntilanteen ja terveystilanteen selvittämistä, työllistymisen rajoitteiden selvittämistä sekä palveluohjausta, joista erityisesti palveluohjaus nähtiin kuuluvan molempiin kuntoutuksen muotoihin. Edellisen vastausesimerkin antanut haastateltava nosti myös ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan esiin ja sanoi sen olevan lähestulkoon samanlaista kuin sosiaalinen kuntoutus. Seitsemästä haastateltavasta lopulta siis vain yksi erotti nämä kaksi kuntoutuksen muotoa selkeästi erillisiksi toimenpiteiksi.

Yleisellä tasolla voidaan ajatella, että kuntoutuksen päämääränä on työkykyinen ja yhteiskuntaa työllään hyödyntävä kansalainen. Työhön palaamisen edistäminen ja työkyvyn parantaminen nousevat siis kuntoutuksen eräiksi tavoitteiksi, mutta näiden lisäksi kuntoutuksella on nähty olevan myös fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn parantamisen funktio, jolloin kuntoutuksessa voidaan ajatella olevan myös yksilön hyvinvoinnin näkökulma. (Järvikoski 2013, 8.) Näiden tutkimustulosten valossa voidaan tehdä

päätelmä, etteivät alan työntekijät pidä sosiaalista kuntoutusta ja kuntouttavaa työtoimintaa täysin toisistaan erillisinä toimintoina ja kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta puhuttaessa tämä ei ole tarpeenkaan. Alussa olen määritellyt sekä sosiaalisen kuntoutuksen käsitettä, että kuntouttavaa työtoimintaa ja tutkimustulosten valossa molempien voidaan ajatella olevan ainakin sisällöllisesti jossain määrin samansuuntaisia, vaikka kuntouttava työtoiminta ja sosiaalinen kuntoutus olisikin jaoteltu eri kunnissa eri toimialoille. Sosiaalisen kuntoutuksen määritelmiä lukiessa nouseekin esiin ajatus, voidaanko sosiaalista kuntoutusta koskaan täysin eriyttää muista kuntoutuksen osa-alueista. Haastatteluaineistosta nousee selkeästi esiin se, että ne työttömät, joiden elämäntilanne on lukkiutunut ja ongelmallinen ja jotka tarvitsevat erityistä motivointia työllistymiseensä, tarvitsevat myös kokonaisvaltaista tukea, jossa näen mukana olevan myös sosiaalisen kuntoutuksen elementtejä. Haluankin nostaa vielä esiin yhden suoran lainauksen haastatteluista, josta nousee esiin sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan yhteen kietoutuminen.

Täs on ollut sellasii esimerkki onnistumisia matkan varrella, vaikka että ihmiset jotka on ollut vuosikausii tekemättä mitään ja on vaikka aloittanut jossain koulussa ja pystynyt käymään kaks päivää ja sit jäänyt kotiin niin on täällä sitten (kuntouttavassa työtoiminnassa.) Ja sit tulee se onnistuminen siinä ryhmässä kun siinä on se työn tekeminen. Se tulee niin kun aika luonnollisesti se, että tulee niitä arjen asioita harjoteltuu. Et vaikka sosiaalista kuntoutusta on myös ihan omina ryhminään, mis ei oo työ se keino, niin tässä se on se väline. Sit siihen saa vielä yksilötuen et jutellaan vielä ja voi käydä läpi niitä asioita mitä tulee, niit ongelmatilantei. Ja saa ohjausta. Et kyl ihan huimasti uskon siihen et toiminta ja työ kuntouttaa ihmistä. (H1)

Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan suhteen huomionarvoista on se, että erilaiset termit, joita käytämme ovat sikäli merkityksellisiä, koska ne määrittävät usein sen, miten ymmärrämme jonkin tietyn asian. Kuntouttavaa työtoimintaa ei tulisi mielestäni missään tapauksessa nähdä liian kapeakatseisesti ja ylläolevassa aineiston lainauksessa todetaankin oivallisesti, miten työtä voidaan pitää kuntouttavassa työtoiminnassa kuntoutumisen keinona tai välineenä, vaikka toiminta itsessään sisältää myös paljon muutakin.

### 7.3 Onnistunut yhteistyöprosessi työntekijöiden kuvaamana

Tässä tutkimuksessa yhteistyö kiinnittyy järjestön ja kunnan väliseen yhteistyöhön kuntouttavaan työtoimintaan liittyen. Haastateltavat kertoivat tekevänsä monialaista yhteistyötä asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan prosessin eri vaiheissa ja onnistuneeseen yhteistyöhön yhdistettiin jokaisessa seitsemässä haastattelussa toimiva vuorovaikutus. Haastatteluissa onnistuneeseen vuorovaikutukseen liitettiin yhteydenpito järjestön ja kunnan välillä erityisesti asiakas asioihin liittyen, mutta myös yleisiin toimintatapoihin ja käytänteisiin liittyen. Yhteistyön reunaehtoien ymmärtäminen koettiin myös hyvän työskentelyn edellytykseksi.

Nostin alussa esiin monialaisen yhteistyön merkityksen ja sen, että monialainen, hyvin toimiva yhteistyö on useiden tutkimusten mukaan toiminnan vaikuttavuutta parantava tekijä (Järvikoski 2013, 57-58). Tämän tutkimuksen aineiston perusteella kaikki työntekijät kokivat kahden sektorin välisen poikkileikkaavan yhteistyön toimivaksi, vaikkakin myös haasteita tuotiin esiin, joita käsittelen seuraavassa alaluvussa. Toimivan yhteistyön tekee erityisen merkitykselliseksi se, että työntekijät kokivat myös asiakkaiden hyötyvän työskentelystä.

Jos mietitään asiakkaiden kannalta, niin tietenkin se on et toimii se yhteistyö tilaajan ja palveluntuottajan välillä, mutta sit tietysti sen asiakkaan edistyminen, selkeä edistyminen, niin se on tietenkin onnistunutta yhteistyöprosessia ja sitä toki tapahtuu. (H6)

Liitän onnistuneeseen yhteistyöprosessiin myös onnistuneen asiakkaan motivoimisen, koska kuten alussa tarkasteleman työ- ja elinkeinoministeriön tekemä selvitys osoittaa, on asiakkaan motivaation puute yksi keskeisin työllistymistä estävä tekijä. Motivaation ja sitoutumisen puute näyttäytyy myös interventioiden keskeyttämisen taustatekijöinä (Hinkka ym.2006, 27-28). Aineiston perusteella myös haastatteleman työntekijät pitävät motivointia työskentelyn lähtökohtana. Siksi koen perustelluksi liittää sen osaksi onnistunutta yhteistyötä, koska ajattelen että monialaiseen yhteistyöhön liittyen myös motivoinnin tulee olla yhdenmukaista, jotta työskentely olisi onnistunutta.

Haastattelujen perusteella asiakkaat tarvitsevat motivointia monilla eri osa-alueilla. Motivointi liitettiin asiakkaan elämän ja arjen haasteisiin ja sen ymmärrettiin liittyvän asiakkaan omiin tavoitteisiin. Motivoinnin ajateltiin lähtevän liikkeelle hyvin pienestä ja jokaisessa seitsemässä haastattelussa sanoitettiin sitä, että usein asiakkaat eivät itse usko

itseensä, eivätkä tiedä miten heillä olisi mahdollista päästä elämäntilanteessaan eteenpäin. Motivointia kuvattiin tähän liittyen kannustamisena, ja ovien ja mahdollisuuksien osoittamisena. Motivoinnilla pyrittiin saamaan asiakas itse ajattelemaan ja oivaltamaan asioita.

Se (motivointi) on niitä tavoitteita ja asiakkaan tavoitteita, sitouttamista ja merkityksellisyys hakemista siihen sen toimintaan ja nimenomaan yhteistyötä sen ihmisen kanssa ja tavallaan myös sillä et mä ymmärrän sen myös kuvien maalaamisena sen ihmisen päähän et rupeis miettii vähän pitemmällekkin. (H4)

Jokaisessa seitsemässä haastattelussa tuotiin motivoinnista puhuttaessa jollain tavalla esiin työntekijän oma asenne asiakasta kohtaan. Työntekijän asenteen nähtiin vaikuttavan siihen, miten asiakas suhtautuu asioihin ja kuten kappaleessa 3.2 tuodaan esiin, niin myös tutkimusten mukaan työntekijän ja asiakkaan välinen työskentelysuhte on olennaisin muutosta edistävä tekijä. Kolmessa haastattelussa motivointiin liitettiin myös raha ja yhdessä näistä haastatteluista uskottiin, että kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärät luultavasti laskisivat, eli asiakkailla ei olisi motivaatiota käydä työtoiminnassa, elleivät he saisi siitä taloudellista hyötyä. Kahdessa muussa aineistossa raha liitettiin puolestaan siihen, että asiakkaan tilanne helpottuu, kun hän saa työntekijöiltä tukea raha-asoiden hoitamiseen. Yhdestä aineistosta nousi myös voimakkaasti esiin se, että joskus motiivoinnin yhteydessä joudutaan puhumaan myös asiakkaan velvollisuuksista. Tällöin ei siis pelkkä motivoiminen riitä, vaan asiakkaalle joudutaan perustelemaan toimintaa mm. lakien avulla.

Joillakin on just se et heidän pitää ymmärtää se et tää yhteiskunta on semmonen et on nää lait ja hyvin paljon se et jos saat työmarkkinatukee ni se tarkoittaa tietty asioita ja velvoittaa. (H5)

Asiakkaan velvollisuuksien korostamisen rinnalle nostaisin hyötynäkökulman korostamisen. Kuntouttavan työtoiminnan kannalta motivoinnissa on varmasti oleellista korostaa sitä, mitä hyötyä tietystä palvelusta on asiakkaalle. Tästä puhuttiin viidessä haastattelussa, sekä kunnan että järjestön työntekijöiden osalta. Toimenpiteiden tarkoitusta ja merkitystä siis joudutaan työstämään asiakkaiden kanssa eri työntekijöiden toimesta, ja tämän voi varmasti liittää onnistuneen yhteistyön yhdeksi edellytykseksi.

#### 7.4 Minkälaisia haasteita yhteistyössä ja asiakkaan motivoimisessa esiintyy?

Siitäkin huolimatta, vaikka yhteistyö kunnan ja järjestön välillä koettiin toimivaksi, esiin nousi myös erilaisia haasteita toiminnan suhteen. Päällimmäisenä aineistosta nousi kuitenkin esiin asiakkaista lähtöisin olevat haasteet. Kuudessa haastattelussa nämä nousivat keskeisimpinä esiin, mitä voidaan pitää toiminnan kannalta merkittävänä asiana. Aineistosta nousi esiin mm. asiakkaan toimintakyky ja resurssit, jotka mahdollistavat muutoksen vain tiettyyn pisteeseen saakka. Asiakkaan asenteen nähtiin vaikuttavan siihen, ettei muutosta tapahdu, samoin kuten mielenterveys ja päihdeongelmat olivat muutosta estäviä tekijöitä. Asiakkaiden korkea ikä hankaloitti myös asiakkaan etenemistä kuntouttavasta työtoiminnasta eteenpäin, yhtä lailla kuin pitkittynyt työttömyys ja työmarkkinatilanne.

Työmarkkinatilanne nähtiin siis myös haasteena, ja sen voidaan varmasti ajatella kiinnittävän kaikkiin edellä mainitsemini yksilöllisiin tekijöihin. Kolmannen sektorin toimijoilta ja kuntouttavasta työtoiminnasta odotettiin toisaalta asiakkaiden siirtymistä kohti työelämää, mutta tämän suhteen ymmärrettiin se, etteivät kolmannen sektorin toimijat pysty kuin rajallisissa määrin saattamaan asiakkaita kohti työelämää, juuri yhteiskunnallisen työmarkkinatilanteen vuoksi. Voisi siis ajatella, että edellä mainitsemani toiminnan haasteet jotka kohdentuvat yksilön elämäntilanteeseen, eivät ole yksin järjestön ja kunnan välinen haaste, vaan ennemminkin yhteiskunnallinen ongelma. Luvussa 4.2 käsittelin pitkäaikaistyöttömyyteen liittyvää problematiikkaa liittyen siihen, ettei työmarkkinoiden ulkopuolella oleville ryhmille ole työelämä aina realistinen ja välitön tavoite. Viidessä haastattelussa työntekijät sanoittivatkin asiaa niin, että he ajattelevat jossain tilanteissa asiakkaan olevan uransa huipulla, kun tämä on kuntouttavassa työtoiminnassa. Tällöin voidaankin palata kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen väliseen rajanvetoon ja pohtia kuntouttavaan työtoimintaan kohdistuvia odotuksia ja sen todellisia tavoitteita huomioiden se, ettei osa asiakkaista tule koskaan enää siirtymään palkkatyöhön.

Sil ihmisel ne on elämänmittasii asioita, et se (kuntouttava työtoiminta) on ollu se käännekohta. Ja kuntoutusta kun ajatellaan niin onhan tässäkin ollut sellasii henkilöi kun puhutaan siitä kuntouttavasta työtoiminnasta et on uransa huipulla, kun ei oo semmosii suorittavii työpaikkoja enää olemassakaan. Niin sit se kuntouttava vaan on sitä, et siinäkin saa olla jossain yhteisössö mukana, saa olla työporukassa ja kuulua johonkin yhteisöön. Saa jutella niiden ihmisten kanssa, niin kyl mä mietin et se on aika hyvä lisä kun aatellaan et sen sijaan makais kotona. (H4)

Tämä saakin pohtimaan palveluiden kehittämisen suhteen sitä, voitaisiinko kuntouttavassa työtoiminnassa mukana olevien asiakkaiden kanssa huomioida yksilölliset tarpeet entistä paremmin. Kuten tuloksista käy ilmi, voisi osalle asiakkaista kuntouttava työtoiminta olla räätälöitynä palveluna pitkäaikaisempi palvelu, jolloin kyseessä olisi enemmänkin elämänhallintaa parantava ja elämäntilannetta ylläpitävä toiminta. Tällöin toimintaa kuvaisi paremmin termi kuntoa ylläpitävä toiminta.

Selkeitä järjestön ja kunnan toimintaan liittyviä haasteita aineistosta nousi esiin yksittäisinä aiheina, joita kokoan toiminnan kehittämisen takia yhteen. Informaation kulku ja työntekijöiden tavoitettavuus koettiin välillä puutteelliseksi erityisesti, kun asiakkaan ympärillä on monta eri toimijaa. Myös toiminnan avoimuus koettiin välillä haasteeksi, koska asiakkaaseen liittyvä tärkeä tieto ei aina välity asiakkaan parissa työskenteleville henkilöille ja tämä ei edistä asiakastyötä. Viidessä haastattelussa nostettiin esiin kokemuksia siitä, että työskentelyä on hankaloittanut se, ettei kunnan tai järjestön työntekijä ole tuonut toisen työntekijän tietoisuuteen jotakin oleellista asiakkaaseen liittyvää asiaa.

Kahdessa haastattelussa tuotiin esiin kuntouttavan työtoiminnan ohjaavan henkilöstön riittävyys ja sen rinnalla riittävä koulutus. Näistä aineistoista nousi esiin epävarmuus siitä, saavatko kuntouttavassa työtoiminnassa olevat asiakkaat riittävästi ammatillista ohjausta ja onko heillä toimintapäivänsä aikana riittävästi mielekkäitä työtehtäviä. Tämän asian tulkintaa vaikeuttaa se, että toisaalta haastateltavat ajattelivat, että asiakkaat saavat Tsemppin palveluissa ohjausta enemmän kuin koskaan yksilöohjausten muodossa.

Ohjauksen ammatillisuuteen liittyvien haasteiden nähtiin olevan yhteydessä kuntouttavan työtoiminnan käytännön toteutukseen ja sen suhteen mietittiin sitä, voiko henkilö jolla ei ole ohjaustyöhön painottuvaa koulutusta olla vastaavana toimintapaikassa, jossa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat työskentelevät. Tämä nähtiin asiakkaiden kannalta hankalaksi tilanteeksi silloin, jos toimintapäivien aikana asiakastilanne vaatisi ammatillista lähestymistapaa ja pelkona oli, että asiakkaan tärkeä asia saatetaan ohittaa, jos työntekijä ei osaa ottaa oikealla tavalla asiaa vastaan. Pidän tätä sikäli merkityksellisenä seikkana, koska kuten Merja Koukkari kuntoutustieteisiin kiinnittyvässä väitöskirjassaan tuo esiin, on kuntoutuksen edistymisen ja sitä edistävien tekijöiden ymmärtämisen tärkeänä lähtökohtana kuntoutustyöntekijöiden taito kuunnella ja tulkita kuntoutujien ääntä. Kuntoutumisen perustuessa kokonaisvaltaiseen ihmiskäsitykseen, tulee siinä myös huomioida kuntoutujan ja hänen elinympäristönsä väliset vuorovaikutussuhteet, sisältäen sekä sosiaaliseen yhteisöön, että toimintaympäristöön vaikuttamisen. (Koukkari 2010, 3-36.)

Kahdessa haastattelussa nostettiin haasteena esiin tilanteet, jolloin työntekijät eivät ajattele asiakkaan tilanteesta samalla tavoin ja kokemuksia oli siitä, että asiakkaan tilanteessa kiirehditään turhaan. Ajattelen tämän liittyvän niin asiakkaan tavoitteisiin, kuin motivointiinkin sekä olennaisesti moniammatillisen työn haasteisiin. Monialaisen yhteistyön haasteisiin liittyen olen teoriaosuudessa selvittänyt muun muassa sitä, että tietojen vaihtamisen lisäksi on perusteltua luoda yhteinen käsitys asiakkaan tilanteesta, jotta vältetään ristiriitaiset viestit asiakkaalle (Järvikoski 2013, 57-58). Toiminnassa tulisi myös huomioida sosiaalihuoltolain soveltamisen suhteen, että erilaiset asiakastilanteet ovat usein syntyneet pitkän ajan kuluessa jolloin myös niiden korjaaminen vaatii pitkäjänteisyyttä. Sosiaalisen kuntoutuksen perustana on ymmärrys kokonaisvaltaisen työskentelyn välttämättömyydestä silloin, kun asiakkaiden ongelmat ovat kasautuneet ja pitkittyneet. (STM 2015a, 33.) Tähän lakiin perustuvaan ja tutkimuksinkin osoitettuun tietoon verraten aineistosta löytyy siis tekijöitä, jotka aiheuttavat haasteita sen vuoksi, että asiakkaalle ei anneta riittävää rauhaa suorittaa kuntouttavan työtoiminnan jaksoaan loppuun. Useasta haastattelusta nousikin esiin kuntien taloudellinen paine pitkäaikaistyöttömiä kohtaan ja määrärahoihin liittyvää kuntouttavan työtoiminnan ajallista rajoittamista pidettiin asiakkaiden prosessien kannalta ongelmallisena. Tästä opinnäytetyöstä joudun kuitenkin tietoisesti rajaamaan pois aineistosta esiin nousevan Kelan pitkäaikaistyöttömien listoihin, kuntien työmarkkinatukimaksuihin ja työssäoloehdon täyttymiseen liittyvän keskustelun.

Yksittäisiksi haasteiksi nousi kaikkien edellä mainittujen lisäksi vielä ohjeiden mukainen selkeä ja konkreettinen raportointi. Raportointi koettiin ajoittain epäohjonmukaiseksi, sekavaksi ja virheitä sisältäväksi. Asiakkaiden mahdollinen päihteiden käyttö palvelussa olo aikanaan nousi myös esiin yhdestä haastattelusta, samoin kuten järjestön vääränlaiset odotukset asiakasohjautuvuutta kohtaan. Haasteita siis ilmeni laidasta laitaan erityyppisiä, mutta siitä huolimatta kaikissa haastatteluissa korostettiin, että yhteistyöhön ollaan siitäkkin huolimatta pääosin tyytyväisiä.

#### 7.5 Mitä kehittämisen kohteita työntekijät ajattelevat työskentelyssä olevan?

Aineistossa luonnollisesti kehittämisen kohteet liittyivät pitkälti haasteisiin, joita edellisessä luvussa olen tuonut esiin. Erittelen silti selkeyden vuoksi kehittämisen kohteita tähän alalukuun, koska aineistosta nousi myös muutamia kehittämisajatuksia esiin, joita ei voida päätellä haasteista käsin. Ensimmäisenä nostan esiin tärkeän, tutkimuksellisesti

mielenkiintoisen ja asiakastyön parantamisen kannalta merkittävän kehittämisen kohteen, joka liittyy asiakasseurantaan. Aineistosta nousi esiin seurannan tarve kuntouttavassa työtoiminnassa olleiden asiakkaiden tilanteen selvittämisen vuoksi. Seurannan avulla haluttiin saada tietoa asiakkaiden elämänhallinnan ja hyvinvoinnin paranemisesta, eli sillä haluttiin selvittää, onko kuntouttava työtoiminta tukenut asiakasta ja jos oli, niin miten. Aineiston perusteella voidaan siis ehkä sanoa, että haastattelemani henkilöt pyrkivät työllään asiakkaan parhaaseen ja he pitävät taloudellisia seikkoja merkityksellisempänä sitä, että asiakas hyötyisi palveluista.

Siin olis paljon kehitettävää et sitä seurantaa siihen, et mitä niil ihmisil tapahtuu sitte kun ne voi ehkä jäädä taas työttömäks. Samoin sen jälkeen et ihmiset jotka on kuntouttavas työtoiminnas ni me tiedetään kenen asiakkait ne on mut sellasta yleisseurantaa, et onks ne työllistynyt sitte johonkin vai miten niiden elämä on tullut paremmaks. Siin saatais sitä tilastoo, kun kukaan ei oo tavallaan kiinnostunut niiden asiakkaiden elämänhallinnan, hyvinvoinnin tai tämmösen paranemisesta sen jälkeen kun ne on ollu näis niin sanotuis toimenpiteis. Tilastot on paljon kiinnostavampii tuolla ketkä laskee niitä rahoja ja päättää, jaaha tuol on ollu nyt 500 kuntouttavas, hyvä tulos, mut ei kukaan kato mitä niille on tapahtunut sen jälkeen kun ne on lopettanut sen kuntouttavan. Ni silloinhan saatais sellasta pitkäjänteisempää kun seurattas. (H3)

Konkreettisenä kehittämisen kohteena pidettiin myös käytännön paperiasioiden hoitamista, koska kuntouttavan työtoiminnan paperiasioiden hoitamistapaa pidettiin tällä hetkellä hankalana ja toimintakäytäntöjä haluttiin ihan yleisestikin jouhevoittaa. Jatkon suhteen myös toivottiin, että kuntouttavan työtoiminnan sisältö laajenisi ja yksilöihin voitaisiin kiinnittää enemmän huomiota. Tähän liittyy myös toive siitä, että arjen tasolla kuntouttavassa työtoiminnassa olevista asiakkaista ja heidän tilanteistaan annettaisiin enemmän palautetta työntekijöille, joka ovat ohjanneet asiakkaita palveluun. Tätä kuvattiin mm. niin, että toimintaan toivottiin saatavan lisää syvyyttä, työntekijät halusivat siis saada asiakkaisiin liittyvää oleellista tietoa. Tiedotusta ja yhteydenpitoa siis pidettiin tärkeänä ja sitä toivottiin entistä enemmän.

Mä oon ihan vilpittömän kiinnostunut näist ihmisist ketkä me ollaan sijoitettu sinne (kuntouttavaan työtoimintaan), et sen käytännön läheisyyden tuominen ja se et mitä näil ihmisil kuuluu, ni se ehkä enemmän vois olla semmoinen. (H4)



Ammatillisuuteen, työntekijöiden koulutukseen ja osaamiseen toivottiin myös kiinnitettävän huomiota. Tätä pidettiin toiminnan kehittämisen kannalta tärkeänä. Toiminnan joustavuus nähtiin myös asiana, johon toivottiin muutosta, mutta tässä ja yleisesti kehittämissä ajateltiin olevan esteenä raha ja byrokratia. Nämä nousivatkin jokaisessa seitsemässä haastattelussa toiminnan kehittämisen esteeksi.

## 8 YHTEENVETO, JOHTOPÄÄTÖKSET JA ARVIOINTI

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli tutkia Turun seudun Mielenterveyspalveluyhdistyksen, eli Monipalvelukeskus Tsempin kuntouttavan työtoiminnan toteutusta monialaisen yhteistyön näkökulmasta. Käytännössä tämä tarkoitti sitä, että tutkimuksessa hahmoteltiin järjestön ja kunnan välistä yhteistyötä ja selvitettiin minkälaisia hyväksi koettuja asioita, haasteita ja kehittämisen kohteita työntekijät kokevat olevan niin asiakkaan motivoimisessa, kuin monialaisessa yhteistyössäkin. Asiakkaan motivoiminen nousi teoreettiseksi lähtökohdaksi sosiaalisen kuntoutuksen, kuntouttavan työtoiminnan, ja monilaisen yhteistyön rinnalle, koska motivointityö nähtiin asiakastyön keskeisenä sisältönä tavoitteista ja toimintatavoista riippumatta.

Tutkimuksesta nousi esiin tutkimuskysymysten tulosten lisäksi useita mielenkiintoisia yhteiskunnallisesti merkittäviä asioita. Toteutin aineiston keruun teemahaastatteluin, ja aineiston analyysi toteutettiin sisällönanalyysillä. Tuon tässä loppuyhteenvedossa seuraavaksi esiin tutkimuksen keskeiset tulokset ja arvioin lopuksi tutkimuksen toteutusta ja tuon esiin tutkimuksesta nousseita jatkotutkimusaiheita.

Ensimmäinen tutkimuskysymykseni oli, minkälaisena näyttäytyy onnistunut yhteistyöprosessi, kun tavoitteena on saada aikaan muutosta asiakkaan elämäntilanteessa. Tämän tutkimuskysymyksen suhteen voidaan tehdä yksiselitteinen tulkinta, että Monipalvelukeskus Tsempin toimintaan kolmannen sektorin toimijana oltiin tyytyväisiä, vaikka tutkimuksesta nousikin esiin useita haasteita ja joitakin kehittämisen kohteita. Haasteet eivät kuitenkaan liittyneet yksiselitteisesti Monipalvelukeskus Tsempin toimintaan, vaan myös asiakkaisiin ja kuntien toimintatapoihin.

Tutkimustulosten mukaan onnistunutta yhteistyöprosessia kuvaa ennen kaikkea toimiva vuorovaikutus ja tämä nousi esiin jokaisesta seitsemästä haastattelusta. Yhteydenpito järjestön ja kunnan välillä erityisesti asiakasasioihin liittyen koettiin tärkeäksi, samoin kunnan yhteiset toimintatavat ja toiminnan reunaehtojen ymmärtäminen olivat myös merkittäviä tekijöitä. Tutkimuksesta nousi esiin, että onnistunutta yhteistyötä arvioitiin myös asiakkaiden kautta, erityisesti asiakkaiden edistymisen kautta. Tutkimuksessa kuitenkin hahmoteltiin myös minkälaisen asiakaskunnan kanssa kuntouttavan työtoiminnan parissa töitä tekevät ammattilaiset ovat tekemisissä ja asiakaskuntaa kuvaavat tulokset nostivat esiin sen, asiakaskunnassa on väistämättäkin mukana joukko asiakkaita, joille

kuntouttava työtoiminta ei välttämättä ole oikea palvelu edistymisen näkökulmasta. Tällöin yhteistyön toteutumistakaan ei voida pelkistetysti arvioida käyttämällä asiakkaan edistymistä hyvän yhteistyön mittarina.

Sen sijaan yhteistyötä voitaisiin ehkä arvioida esiin nostamani asiakastyöhön sisältyvän motiivoinnin kautta, punniten sitä, miten samansuuntaisesti työntekijät toimivat. Aineistosta nousikin esiin se, että motiivoinnin merkitys on hyvin suuri, koska usein asiakkailla on mennyt usko itseensä ja työntekijän tehtävänä on kannustaa ja auttaa asiakasta näkemään mahdollisuutensa, mutta välillä myös tuoda asiakkaalle esiin palveluista saatavaa hyötynäkökulmaa. Kuntouttavan työtoiminnan aloittamisen suhteen uskon hyötynäkökulman korostamisen olevan hyvin merkittävä tekijä ja tämä nousikin esiin viidestä haastattelusta. Työntekijän oma asenne koettiin myös merkitykselliseksi ja tämä nousi esiin jokaisesta seitsemästä haastattelusta. Työntekijät siis selkeästi tiedostavat mikä asiakkaan ja työntekijän välisessä työskentelysuhteessa on keskeistä.

Toinen tutkimuskysymys oli, minkälaisia haasteita yhteistyössä ja asiakkaan motivoimisessa esiintyy. Haasteita nousi esiin useita, joista osa oli selkeästi sidoksissa organisaatioiden toimintamalleihin. Kunnalliseen palvelurakenteeseen ja toimintatapoihin sidoksissa olevista haasteista nostettakoon esiin tutkimuksesta esiin nousseet seikat, joita olivat kunnalliseen taloustilanteeseen liittyvä kuntouttavan työtoiminnan ajallinen rajaaminen sekä se, onko kuntouttava työtoiminta jokaisen asiakkaan kohdalla oikea palvelu. Nämä kaksi asiaa kytkeytyivät tutkimuksessa selkeästi yhteen. Haasteeksi nähtiin tilanteet, jossa kuntouttavalla työtoiminnalla ei todennäköisesti voitu saavuttaa sille työllistymisen kannalta asetettuja tavoitteita tai odotuksia asiakkaan resursseista johtuen. Tällöin kuntouttava työtoiminta nähtiin lähinnä asiakkaan elämäntilannetta parantavana toimenpiteenä ja työntekijät ajattelivat, että tällöin asiakkaat myös selkeästi hyötyisivät pitkäjänteisemmästä prosessista. Näissä tilanteissa kuntouttavan työtoiminnan rajaaminen johonkin tiettyyn aikaan koettiin asiakkaan elämäntilanteen kannalta kohtuuttomaksi ratkaisuksi.

Kunnallisessa palveluntarjonnassa edellä mainitsemani asia tulisikin ehdottomasti huomioida ainakin niiltä osin, ettei kuntouttavassa työtoiminnassa oloaika rajattaisi, tai jos rajanvetoja tehdään, niin asiakkaille voitaisiin osoittaa vaihtoehtoisia mielekkästä toimintaa tilalle. Tutkimuksen toimeksiantajan näkökulmasta tämä haaste saa pohtimaan sitä, voisiko ratkaisuna olla se, että järjestöille voitaisiin antaa vapaammat kädet suunnitella jokaisen asiakkaan palvelua yksilöllisemmin ja pitkäjänteisemmin, jolloin soveltavia ratkaisuja varmasti löytyisi, eikä asiakkaan prosessi jäisi keskeneräiseksi. Kuntouttavan

työtoiminnan rinnalla voitaisiin puhua myös kuntoa ylläpitävästä toiminnasta, jolloin palvelua voitaisiin selkeästi suunnata asiakkaan elämänhallintaa tukevaksi toiminnaksi ilman työllistymiseen liittyviä tavoitteita.

Muita selkeästi järjestön ja kunnan väliseen toimintaan liittyviä haasteita olivat puolestaan informaation kulku ja asiakastilanteiden avoimuus, sekä työntekijöiden väliset eriävät mielipiteet asiakkaan tilannetta ja tämän etenemistä kohtaan. Asiakkaan etenemiseen liittyvät haasteet liittyivät osaltaan myös edellä läpikäymiini taloudellisiin seikkoihin, jonka vuoksi koettiin paineita saada asiakkaita etenemään palveluissa. Järjestön toimintamalleihin liittyen haasteena nähtiin kuntouttavan työtoiminnan ohjaavan henkilöstön riittävyys ja heidän koulutuksensa, joka kiinnittyi laadukkaaseen asiakastyöhön. Tämän asian kehittämiseen tutkimuksen mukaan toivottiin kiinnitettävän huomiota sen vuoksi, että asiakkaiden ajateltiin tarvitsevan arjen tasolla ammatillista tukea. Myös raportoinnin tasoon ja sisältöön toivottiin selkeyttä.

Kolmas tutkimuskysymys, oli minkälaisia kehittämisen kohteita työntekijät ajattelevat työskentelyssä olevan. Kehittämisen kohteet liittyivät luonnollisesti haasteisiin enkä koe tarpeelliseksi luetella niitä tässä, mutta järjestön kannalta oleellisin on ehkä ajatus kuntouttavan työtoiminnan sisällön laajenemisesta ja yksilöllisemmästä toiminnasta. Näen tutkimuksesta esiin nousseiden asioiden linkittyvän monilta osin yhteen, ja tätäkin kehittämisideaa voidaan varmasti tarkastella haasteista esiin nousseiden seikkojen valossa, liittyen erityisesti taloudellisiin seikkoihin.

Itse pidän merkittävimpana kehittämisideana aineistosta esiin noussutta ajatusta asiakkaiden tilanteiden seurannasta. Asiakkaiden kuntouttavan työtoiminnan jakson päätyttyä olisi perusteltua tehdä seurantaa kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksista asiakkaan elämäntilanteeseen. Ajattelen tämän olevan mielenkiintoinen ja erittäin tarpeellinen jatko-tutkimuksen aihe, joka olisi mahdollista toteuttaa joko järjestön tai kunnan toimesta panostamalla tähän resursseja. Sosiaalialalla puhutaan rakenteellisen sosiaalityön käsitteestä ja se osaltaan velvoittaa meitä jokaista tuottamaan asiakastyöhön perustuvaa tietoa, ja tarkastelemaan sosiaalihuollon asiakkaiden tarpeita ja niiden yhteiskunnallisia yhteyksiä, sekä sosiaalipalvelujen ja muiden tukitoimien vaikuttavuutta ja vastaavuutta asiakkaiden tarpeisiin. Rakenteellinen sosiaalityö tekee näkyväksi sosiaalihuollon asiakkaiden ongelmia, tarpeita ja vahvuuksia ja niiden suhteita yhteisöön ja yhteiskuntaan. Rakenteellisen sosiaalityön avulla saadaan tietoa, joka jäisi muutoin keräämättä, analysoimatta ja hyödyntämättä. Saadun tiedon avulla voidaan kehittää sosiaalihuollon sisältöä,

kohdentaa toimenpiteitä vaikuttavasti sekä parantaa kunnan sosiaalihuollon ja muun hyvinvointia edistävän toiminnan vaikuttavuutta ja tuloksellisuutta. Kuntouttavan työtoiminnan seurantatutkimuksella voitaisiin parantaa siihen osallistuvien asiakkaiden asemaa, kun saataisiin selville, mihin suuntaan kyseistä palvelua pitäisi pitkän aikajänteen tuloksien perusteella kehittää.

Kun puhutaan kuntouttavan työtoiminnan kehittämisestä ja kaiken kaikkiaan järjestötyön kehittämisestä, puhutaan samalla ajankohtaisesta teemasta, joka tulevana vuosina on väistämättäkin jonkinlaisten uudistusten edessä. Valtiontasolla on käsitelty mahdolliseen sote-uudistukseen ja kuntoutuksen uudistukseen liittyen sitä, että laajapohjaisen uudistustyön tavoitteena tulisi olla kuntoutuksen suhteen se, että siirrymme nykyisestä hajanaisesta järjestelmälähtöisyydestä asiakaslähtöisiin kuntoutuskokonaisuuksiin. Tämä edellyttää palvelujärjestelmien uudistamista ja yhteensovittamista niin, että yhdenvertaisuus tulee huomioitua vastuutahon ollessa mikä tahansa. Tarvitaan siis rohkeutta miettiä uudelleen toimintatapoja ja eri ammattilaisten työnjakoa, jolloin tulee myös huomioida se, ettei julkinen sektori tee sitä, minkä järjestöt tekevät paremmin. (STM 2016, 10-12.)

Tämän tutkimuksen tulosten pohjalta voi Monipalvelukeskus Tsemppi kolmannen sektorin toimijana kehittää omaa toimintaansa ja yhteistyötä julkisen sektorin kuntatoimijoiden kanssa. Tulosten pohjalta kuntouttavaa työtoimintaa voidaan kehittää entistä asiakaskeskeisemmäksi niin, että asiakkaiden tarpeet ja palvelukokonaisuudet kohtaisivat entistä paremmin. Monipalvelukeskus Tsemppi on aktiivinen toimija, joka pyrkii toimintaansa kehittämällä vastaamaan muuttuviin palvelutarpeisiin ja tämän tutkimuksen tulosten perusteella on jo aloitettu ideointi kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen palvelukokonaisuuden kehittämistä joustavammaksi kokonaisuudeksi. Myös kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuuden arvioiminen on noussut kehittämiskohteeksi, jonka käytännön toteuttamista pohditaan järjestön sisällä.

Arvioidakseni lopuksi tutkimuksen toteutumista haluan tuoda esiin, että tutkimuksen teko oli ennen kaikkea itselleni erittäin opettavainen kokemus. Tutkimuksen teko oli mielekästä, ja erityisen iloinen olin siitä, että pääsin tutkimukseni puitteissa haastattelemaan eri ammattialojen edustajia, jotka tekevät töitä aikuisten parissa sosiaalityön ja työllisyyden hoidon merkeissä eri organisaatioissa. Haastattelujen aineisto sisälsi valtavan määrän tietoa, johon pääsin syventymään ja jotka lisäsivät ymmärrystäni käsiteltävään aiheeseen. Suuri kiitos kuuluu siis kaikille seitsemälle henkilölle, joita haastattelin. Tuntui hienolta, että he olivat valmiita antamaan aikaansa tämän työn toteutumista varten.

Työni tuotti tuloksia, joita sillä lähdettiin hakemaankin, jolloin työskentelytavat menetelmävalintoineen olivat mitä ilmeisemmin melko toimivia. Teemahaastattelun teko oli minulle uutta, ja koen oppineeni sen toteuttamisesta valtavasti. Mahdollista seuraavaa tutkimustani ajatellen opin kiinnittämään huomiota siihen, miten saan haastattelutilanteessa parhaalla mahdollisella tavalla tarvitsemani tiedon esiin. Tällä kertaa koen haastattelutilanteiden sujuneen kerta toisensa jälkeen paremmin ja viimeisissä haastatteluisissa sisältö oli selkeästi parempaa, kuin ensimmäisessä haastattelussani. Aineistoa tuli kuitenkin tästä huolimatta riittävästi, jopa niin paljon, että aineiston analyysi vei odotettua kauemmin aikaa.

Kaiken kaikkiaan olen kuitenkin opinnäytetyöprosessiini tyytyväinen ja koen prosessin aikana löytäneeni myös itsestäni puolia, joita voin tulevaisuutta ja omaa työelämääni ajatellen korostaa positiivisina piirteinäni. Näitä ovat erityisesti omat organisointitaitoni, sekä itsenäinen ja päämäärätietoinen työskentely, johon ymmärsin kykeneväni ilman suurempia paineita. Myös kirjallisen tuotoksen aikaansaaminen oli minulle helppoa. Oman positiivisen kokemukseni lisäksi toivon kuitenkin, että Monipalvelukeskus Tsemppi toimeksiantajanani voisi hyötyä työskentelystäni jollain tavalla. Kaikista haastatteluista nousi esiin näkemys, että kuntouttava työtoiminta tukee asiakkaan elämäntilannetta ja että suurin osa asiakkaista hyötyy siitä jollain tavalla. Pidänkin tätä tulosta kuntouttavan työtoiminnan toteuttamisen ja kehittämisen kannalta merkittävänä asiana.

## LÄHTEET

- Aaltola, J. & Valli, R. 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Juva: PS-kustannus.
- Ala-Kauhaluoma, M.; Keskitalo, E.; Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta - lain sisältö ja vaikuttavuus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus.
- Anttila, P. 2006. Tutkiva toiminta ja ilmaisuus, teos, tekeminen. Hamina: Akatiimi.
- Ashorn, U.; Autti-Rämö, I.; Lehto, J. & Rajavaara, M. (toim.) 2013. Kuntotus muuttuu- entä kuntoutusjärjestelmä?. Helsinki. Kelan tutkimusosasto. Teemakirja 11. Tampere: Juvenes Print.
- Deci, E. & Ryan, R. 2004. An overview of self-determination theory: An organismic-dialectical perspective. Teoksessa Deci, E. & Ryan, R. (toim.) Handbook of Self-Determination Theory. The University of Rochester Press, 3-33.
- Eichhorst, W. & Konle-Seidl, R. 2008. Contingent Convergence: A Comparative Analysis of Activation Policies. Discussion Paper no. 3905. Institute for the Study of Labor IZA. Bonn. Germany.
- Hietala, O.; Mattila-Aalto, M.; Lehtoranta, P.; Henriksson, M.; Saarinen, T. & Sandelin, I. 2014. Kolmannen ja julkisen sektorin monialainen palveluyhteistyö kuntoutuksessa (KoJu) . Loppuraportti. Kuntoutussäätiön työselosteita 45/2014. Helsinki: Kuntoutussäätiö.
- Hinkka, T.; Koivisto, J. & Haverinen, R. 2006. Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista. Raportteja 12/2006. Helsinki: Stakes.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2004. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2014. Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.
- Jokinen, A. 2016. Asiakkaan ja sosiaalityöntekijän välinen suhde. Teoksessa Törrönen, M.; Hänninen, K.; Jouttimäki, P.; Lehto-Lundén, T.; Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.
- Järvikoski, A. 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.
- Kanninen, K. & Uusitalo-Arola, L. 2015. Lyhytterapeuttinen työote. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Kela 2016. Tilasto Suomen työttömyysturvasta. Viitattu 10.10.2016. [http://www.kela.fi/tilastot-aiheittain\\_tilasto-suomen-tyottomyysturvasta](http://www.kela.fi/tilastot-aiheittain_tilasto-suomen-tyottomyysturvasta).
- Kerätär, R. 2016. Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Väitöskirjatutkimus. Oulun yliopisto. Lääketieteellinen tiedekunta. Tampere: Juvenes Print.
- Keysers, C. 2011. The Empathic Brain. How the discovery of mirror neurons changes our understanding of human nature. Social Brain Press.
- Kivinummi, J. & Alatupa, S. 2016. Kun ei suju. Selviytymisopas haastaviin asiakastilanteisiin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Koukkari, M. 2010. Tavoitteena kuntoutuminen. Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Kuvaja, A. 2012. Työnhakumotivaation dynamiikkaa. Näkökohtia motivaatiokysymysten käsittelystä sosiaalisessa kuntoutuksessa. Tieteellinen artikkeli. Kuntoutus 2012. Sosiaalisen kuntoutuksen teemanumero. Kuntoutussäätiö.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2007. Laadullinen terveystutkimus. Helsinki: Edita Prima Oy.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2011/189.

Laki sosiaalihuollon asiakasasiakirjoista 254/2015.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812.

Lehto-Lundén, T.; Törrönen, M.; Hänninen, K.; Jouttimäki, P.; Salovaara, P. & Veistilä, M. (toim.) 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Helsinki: Gaudeamus.

Mattila-Aalto, M. 2012. Järjestöt ja sosiaalinen kuntoutus. Järjestöjen ja julkisen sektorin yhteistyö työkäisten kuntoutuksessa. Kuntoutus 4/2012. Viitattu 24.4.2016. [http://www.kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden\\_artikkelit/2012/mattila-aalto.pdf](http://www.kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2012/mattila-aalto.pdf).

Mielenterveyslaki 14.12.1990/1116

Nummela, T. 2011. Asiakkaan asema ja oikeuksien toteutuminen aikuissosiaalityössä. Itä-suomen yliopisto. Yhteiskuntatieteiden ja kauppatieteiden tiedekunta. Yhteiskuntatieteiden laitos. Sosiaalityö. Väitöskirjatutkimus. Kuopio.

Oksanen, J. 2014. Motivointi työvälteenä. Jyväskylä: PS-kustannus.

Peltonen, M. & Ruohotie, P. 1992. Oppimismotivaatio. Teoriaa, tutkimuksia ja esimerkkejä oppimishalukkuudesta. Aavaranta-sarja n:o 29. Keuruu: Otava.

Peltosalmi, J.; Eronen, A.; Litmanen, T.; Londén, P. & Ruuskanen, P. 2016. Järjestöbarometri 2016. Järjestöjen tulevaisuus. Soste. Suomen sosiaali- ja terveys ry. Helsinki. Fram:Vaasa.

Pohjola, A.; Kemppainen, T. & Väyrynen, S. 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Pyhäjoki, J. & Koskimies, M. 2015. Hyvien käytäntöjen dialogit sosiaalityön osaamisen kehittämisen välineenä. Teoksessa Väyrynen, S.; Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. (toim.) Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. United Press Global. 155-174.

Saaranen-Kauppinen, A. & Puusniekka, A. 2006. Yleistäminen. KvaliMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 19.10.2016. [http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6\\_2\\_3.html](http://www.fsd.uta.fi/menetelmaopetus/kvali/L6_2_3.html).

Saikka, P. & Kokko, R. 2012. Kuntoutuksen käytännöt Paltamon työllisyyskokeilussa. Toimijuiden tukeminen ammatillisessa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa. Tieteellinen artikkeli. Kuntoutus 2012. Sosiaalisen kuntoutuksen teemanumero. Kuntoutussäätiö.

Sauramo, P. 2016. Uusi kyseenalainen Suomen ennätys. Palkansaajien tutkimuslaitos. 28.6.2016. Viitattu 10.10.2016. <http://www.labour.fi/ptblogi/2016/06/28/uusi-kyseenalainen-suomen-ennatys/>.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2015a. Sosiaalihuoltolaki soveltamisopas. Viitattu 24.4.2016. <http://stm.fi/documents/1271139/1352015/Sosiaalihuoltolain+soveltamisopas.pdf/cb12a5c4-9bfa-4983-adf6-94ca18815f1b>.



Sosiaali- ja terveysministeriö 2015b. Monialainen kuntoutus. Tilannekatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2015:18. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2016. Kuntoutus ja sote-uudistus. Hallituksen reformi. 17.3.2016. Valtiovarainministeriö. Viitattu 24.4.2016. <http://alueuudistus.fi/documents/1477425/1892966/Liite+1+Kuntoutusp%C3%A4iv%C3%A4t+17.3.2016+Tuomas+B6ysti.pdf/d23b9cc1-d62a-4ec0-a7c2-477c2f4508ba>.

Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.a. Kuntoutus. Viitattu 30.5.2016. <http://stm.fi/sotepalvelut/kuntoutus>.

Sosiaali- ja terveysministeriö n.d.b. Sosiaalityö. Viitattu 30.5.2016. <http://stm.fi/sosiaalityo>.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.

SOSTE 2016. Tilastotietoa järjestöistä. Viitattu 5.8.2016. <http://www.soste.fi/elinvoimaiset-jarjestot/tietoa-sote-jarjestoista/tilastotietoa-jarjestoista.html>.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Helsinki: Tietosanoma Oy.

THL 2015 a. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 19.6.2016. <https://www.thl.fi/fi> > julkaisut > sähköiset käsikirjat > kuntouttavan työtoiminnan käsikirja > kuntouttava työtoiminta.

THL 2015 b. Kuntouttavan työtoiminnan sisältö. Viitattu 19.6.2016. . <https://www.thl.fi/fi> > julkaisut > sähköiset käsikirjat > kuntouttavan työtoiminnan käsikirja > kuntouttava työtoiminta > kuntouttavan työtoiminnan sisältö.

THL 2015c. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Ohjautuminen. Viitattu 30.5.2016. <https://www.thl.fi/fi> > julkaisut > sähköiset käsikirjat > kuntouttavan työtoiminnan käsikirja > kuntouttava työtoiminta aktivointisuunnitelmassa.

Tilastokeskus 2015. Findikaattori. Työkyvyttömyyseläkettä saaneet. Viitattu 2.3.2016. <http://www.findikaattori.fi/fi/76>.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. Helsinki: Tammi.

Tuulio-Henriksson, A. & Härkäpää, K. 2015. Motivaatio tavoitteellisen kuntoutuksen taustalla. Teoksessa Sukula, S.; Vainiemi, K. & Laukkala, T. (toim.) GAS. Menetelmästä sovellukseen. Kelan tutkimusosasto. Tampere: Juvenes Print. 27-31.

Työ- ja elinkeinoministeriö 2016. Työllisyyskatsaus. Elokuu 2016. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 10.10.2016. [http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75441/TKAT\\_Elo\\_2016.pdf?sequence=1](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75441/TKAT_Elo_2016.pdf?sequence=1).

United Nations 1953. Rehabilitation of the handicapped. Social Welfare Information Series. New York: United Nations. Viitattu 30.5.2016 <https://archive.org/stream/rehabilitationof00unse#page/n0/mode/2up>.

Valtiontalouden tarkastusvirasto 2011. Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Tuloksellisuustarkastuskertomus 229/2011. Helsinki: Edita Parma Oy.

Vilkka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi.

World health organization 2013. The European Mental Health Action Plan 2013–2020. Regional Office for Europe:Denmark. Viitattu 5.8.2016. [http://www.euro.who.int/\\_\\_data/assets/pdf\\_file/0020/280604/WHO-Europe-Mental-Health-Acion-Plan-2013-2020.pdf](http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0020/280604/WHO-Europe-Mental-Health-Acion-Plan-2013-2020.pdf).

Vuosikertomus 2015. Turun seudun mielenterveyspalveluyhdistys ry.

## SAATEKIRJE

### Päivämäärä

**Hei,**

Teen sosionomiopintoihin liittyvää opinnäytetyötä Monipalvelukeskus Tsempille. Kyseessä on kvalitatiivinen tutkimus, jonka tarkoituksena on tutkia asiakkaan motivoimista monialaisen yhteistyön näkökulmasta. Tutkimus toteutetaan teemahaastatteluin, ja tarkoitus on selvittää min-kälaisena asiakastyössä keskeisesti läsnä oleva muutosprosessiin motivointi näyttäyty työntekijöiden silmin sosiaalista kuntoutusta tuottavassa järjestössä, sekä tämän lisäksi myös yhden keskeisimmän yhteistyötahon, eli kunnan työntekijöiden näkökulmasta. Lähestyn yhteistyöprosessia kolmesta eri näkökulmasta, hyväksi koettujen kokemusten kautta, haasteiden kautta sekä kehittämisen kohteiden kautta. Opinnäytetyöni on tarkoitus nostaa järjestön ja kunnan välisestä jo olemassa olevasta yhteistyöstä esiin ne seikat, johon erityisesti tulisi kiinnittää huomiota, jotta työskentelyllä saavutettaisiin asiakkaan kannalta paras mahdollinen lopputulos.

Lähestynkin sinua tällä saatekirjeellä, koska toivon että voisit osallistua tutkimukseeni haastattelutavalla. Haastattelut toteutetaan täysin anonymisti ja haastattelun pituus on arviolta noin tunti suuntaan tai toiseen. Haastattelun tulokset, eli valmis opinnäytetyöni julkaistaan Theseus – tietokannassa.

Mikäli haastattelu sopii sinulle, ehdotan tässä jo muutamaa ajankohtaa, jolloin voin tulla toimipaikkaasi toteuttamaan haastattelun. Ehdotankin jotain seuraavista ajoista: aika ja aika. Jos kumpikaan näistä ajoista ei sovi voimme katsoa myös muita aikoja. Olen sinuun yhteydessä puhelimitse tai sähköpostilla tämän viikon aikana, tiedustellakseni suostumustasi haastatteluun ja mikäli haluat, voin toimittaa haastattelun kysymykset sinulle etukäteen sähköpostilla.

Minulla on myös ennen haastattelun suorittamista esitättäväksi tutkimuslupa, jossa toimipaikkasi puolesta annat luvan haastattelulle ja aineiston käyttämiselle opinnäytetyötäni varten. Mikäli tarvitsen tutkimusluvan myös esimieheltäsi, kerrothan siitä etukäteen puhelimesta/ sähköpostilla.

Ystävällisin terveisin

**Therese Ahola**

**sosionomiopiskelija, Turun ammattikorkeakoulu**

**puhelin numero ja sähköpostiosoite**

## Opinnäytetyön tutkimuslupa

**Yksikkö, josta lupa annetaan:**

**Luvan antajan nimi:**

**Opiskelijan oppilaitos:** Turun ammattikorkeakoulu, sosionomi (AMK)

**Opinnäytetyön työnimi:** Monialainen yhteistyö avain onnistuneeseen motivointiin

**Opinnäytetyön tarkoitus:** Tarkoituksena on tutkia asiakkaan motivoimista monialaisen yhteistyön näkökulmasta järjestön (Monipalvelukeskus Tsemppi) ja kunnan välillä.

**Aineiston keruumenetelmä ja keruuajankohta:** Teemahaastattelu

**Tutkimusrekisterin hävittäminen ja arkistointi:** Kerätty aineisto tuhoetaan litteroinnin ja tuloksien julkistamisen jälkeen

**Opinnäytetyön tekijä, osoite ja puh.nro:** Ahola Therese

**Opinnäytetyön suunnitelma hyväksytty:** kesäkuu 2016

**Opinnäytetyön ohjaajat:**

**Opinnäytetyön arvioitu valmistumisaika:** Marraskuu 2016

Tällä lomakkeella annan luvan haastattelulle ja aineiston käyttämiselle yllämainittuun tarkoitukseen. Aineiston käsittely toteutetaan anonyymisti. Haastattelijaa sitoo vaitiolovelvollisuus.

Päivämäärä, paikka ja allekirjoitukset

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_

## **TEEMAHAASTATTELURUNKO**

Haastateltavan ammatillinen tausta ja toimintaympäristö:

- ikä
- koulutus
- työkokemus
- ammattinimike ja toimipaikka

### **Teema 1. Oman työn kuvaaminen**

1. Kerro omasta työstäsi?
2. Mitä kuuluu omaan työnkuvaasi?
3. Minkälaisena koet työsi, positiiviset ja negatiiviset asiat?

### **Teema 2. Asiakkaiden kuvailu**

1. Miten kuvaillet asiakkaita, joiden parissa teet asiakastyötä?
2. Miksi asiakkaat ohjautuvat luoksesi?
3. Minkälaisia vahvuuksia ja haasteita asiakkailla on?

### **Teema 3. Sosiaalinen kuntoutus**

1. Miten ymmärrät sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen? Mitä se tarkoittaa ja mitä se pitää sisällään?
2. Miksi asiakkaat tarvitsevat sosiaalista kuntoutusta?
3. Mitä ajattelet kuntouttavasta työtoiminnasta? Onko se sosiaalista kuntoutusta ja tukeeko se asiakkaan kuntoutumista?

### **Teema 4. Motivointi ja motivointityö**

1. Miten ymmärrät motivoinnin asiakastyössä?

2. Mihin asiakkaat tarvitsevat motivoimista/mihin heitä pitää motivoida? Minkälaista muutosta asiakkaan elämässä yleensä pitäisi tapahtua?
3. Mistä tunnistaa onnistuneen motivoinnin? Mikä yhteys/merkitys sillä on mielestäsi asiakkaan kuntoutusprosessin kannalta?
5. Mitä itse teet motivoidaksesi asiakasta?

**Teema 5. Minkälaisena näyttäytyy onnistunut yhteistyöprosessi kunnan/järjestön kanssa, kun tavoitteena on saada aikaan muutosta asiakkaan elämäntilanteessa?**

1. Minkälaisissa tilanteissa teet yhteistyötä kunnan/järjestön työntekijän kanssa?
2. Miten kuvaillet onnistunutta yhteistyöprosessia ja mistä huomaat, että työskentely on onnistunutta?
3. Miten kuvaillet työyhteisöäsi? Tukeeko se yhteistyön tekoa?
4. Koetko että asiakkaat hyötyvät työskentelystä? Mistä huomaat sen?

**Teema 6. Minkälaisia haasteita yhteistyössä ja asiakkaan motivoimisessa esiintyy?**

1. Mikä vaikuttaa siihen, ettei asiakkaan tilanteessa tapahdu muutosta?
2. Minkälaisia vaikeita tilanteita yhteistyössä järjestön ja kunnan välillä esiintyy? Mikä on hyvän yhteistyön esteenä?
3. Tunnistatko työssäsi tilanteita, ettei eri työntekijöiden välinen yhteistyö ole asiakastyössä yhdenmukaista? Minkälaista ristiriitaa esiintyy?
4. Koetko että järjestön ja kunnan yhteistyöhön liittyen tapahtuu niin sanottuja väliinpuotoamistilanteita asiakkaille? Miksi?
5. Minkälaisia haasteita esiintyy asiakkaan motivoimisessa?

**Teema 7. Mitä kehittämisen kohteita työntekijät ajattelevat työskentelyssä olevan?**

1. Edellä olemme käsitelleet monialaista yhteistyötä ja asiakkaan motivoimista. Mitä kehitettävää ajattelet työskentelyssä olevan, jotta asiakastyö paranisi entisestään? Huomioi vastauksessasi sekä järjestö, että kunta työyhteisöinä?

2. Jos mainitsit joitain kehittämisen kohteita, miten ajattelet, että nämä kehittämisen kohteet voitaisiin saavuttaa?
3. Mitä ominaisuuksia työntekijöiltä vaaditaan, jotta työskentelyä voitaisiin kehittää? Haluatko itse kehittää työtäsi?
4. Minkä uskot olevan kehittämistyön esteenä?

Aktivointipolitiikan kehitysvaiheet Euroopassa ja Yhdysvalloissa 1970-luvulta (Eichhorst & Konle-Seidl 2008, 22).

	Kohderyhmät	Toimenpiteet	Tulokset
1970- ja 1980-luvut	Pienimuotoista (paikallista) sosiaaliturvan saajien aktivointia	Vapaaehtoiset, hyväntahtoiset aktivointitoimet (aktiivisen työvoimapolitiikan toimenpiteet) Passiivinen etuuskien saanti sallittu	Korkea etuusriippuvuus
Varhainen aktivointi (1990-luku)	Tiettyjen valikoitujen ryhmien (nuoret, työttömät, vakuutetut, sosiaaliturvalla olevat) aktivointi. Ei osatyökykyisten/vammaisten tai varhain eläköityvien aktivointia	Etuuskien ehdollisuus ja pakollinen osallistuminen ydinryhmien kohdalla (yksilölliset aktivointisuunnitelmat)	Avoimen työttömyyden lasku Etuusjärjestelmien sekavuus, aktivoinnista takaisin passiivituen piiriin
Nykyinen trendi (2000-luvun ensimmäinen kymmen)	Kohderyhmien laajentaminen: osatyökykyiset/vammaiset, varhain eläköityvät Aktivointi merkittävä periaate kaikissa moderneissa hyvinvointivaltioissa	Työlähtöinen lähestymistapa yleistyy, vähemmän painotusta valmennukseen/ koulutukseen Henkilökohtaisen palvelun korostaminen Hallinnolliset yhdistelyt, uudet hallinnan tavat	Ongelmana epävakaa työllisyys ja matala toimeentulo Aktivointiloukut
Todennäköinen tulevaisuuden suunta	Aktivoinnin yleistäminen: kaikki työikäiset	Yleinen aktivointitapa heijastuu joustavina aktivointiohjelmina Suurempi painotus kestävyteen, työllistyvyyteen, taitojen kehittämiseen, mm. työn ja valmennuksen yhdistäminen	Kestävämpi työmarkkina- inkluisio kaikille