



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Kirsi Jormanainen

ASIAKASLÄHTÖISEN SOSIAALISEN
KUNTOUTUKSEN KEHITTÄMINEN
TOIMINTATUTKIMUKSEN KEINAIN

Ylempi AMK-tutkinto
Sosiaali- ja terveysala
2016

TIIVISTELMÄ

Tekijä	Kirsi Jormanainen
Opinnäytetyön nimi	Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen toimintatutkimuksen keinoin
Vuosi	2016
Kieli	suomi
Sivumäärä	85 + 5 liitettä
Ohjaaja	Ulla Isosaari & Katja Valkama

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli tuottaa tietoa asiakaslähtöisten sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden kehittämiseen Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueelle. Tutkimuksessa tarkasteltiin nykyisiä, olemassa olevia Vaasan kaupungin työelämävalmiuksia edistäviä sosiaalisen kuntoutuksen palveluja, työelämävalmiuksien vahvistumista palveluissa sekä tuotetaan kehittämissuhteita palveluihin liittyen. Taustalla on sosiaalihoitolain (L 1301/2014) uudistus, joka korostaa asiakkaan palveluiden järjestämistä asiakkaan tarpeisiin perustuen ja johon on ensimmäistä kertaa kirjattu sosiaalinen kuntoutus palveluna. Vaasan kaupunki on käynnistänyt sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueen organisaatiomuutoksen sosiaalihoitolain pohjalta vastatakseen paremmin asiakkaiden tarpeisiin.

Teoreettinen viitekehys koostuu sosiaalipalvelujen kehittämisen tarkastelusta sekä asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden käsittelystä suhteessa sosiaalipalveluihin. Lisäksi käsitellään sosiaalista kuntoutusta käsitteenä, sisältönä ja lakisääteisenä palveluna. Työelämävalmiuksia tarkastellaan yleisten työelämävalmiuksien kautta sekä niiden vahvistumista sosiaalisessa kuntoutuksessa. Kyseessä on tutkimuksellinen kehittämistehtävä, jonka menetelmänä on käytetty toimintatutkimusta sekä BIKVA-arvioinnin elementtejä. Aineisto kerättiin laadullisin menetelmin avainhenkilöiden teemahaastatteluilla sekä asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon fokusryhmähaastatteluin. Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä.

Tulosten mukaan työelämävalmiuksia edistävät sosiaalisen kuntoutuksen palvelut nähtiin Vaasan kaupungilla laadukkaina, monipuolisina, taloudellisina ja ennaltaehkäisevinä. Käsitteellisesti ja palvelukokonaisuuksiltaan sosiaalinen kuntoutus koettiin kuitenkin epäselväksi ja diagnoosilähtöiseksi. Tulosten mukaan puutteita sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa oli erityisesti asiakaslähtöisyyden osalta. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseen liittyen tuli esiin paljon erilaisia osa-alueita ja kehittämissuhteita syntyi useita. Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen määrittäminen, tutkitun tiedon kerääminen ja levittäminen organisaatiossa, palveluprosessien kuvaaminen ja selkiyttäminen sekä yhteistyön lisääminen eri toimijoiden välillä koettiin tärkeänä. Asiakkaan tarpeista lähtevä, kokonaisvaltainen työskentelyote tulisi saada vahvistumaan sosiaalisessa kuntoutuksessa. Asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta tulisi vahvistaa sosiaalisen kuntoutuksen palveluja suunniteltaessa ja kehitettäessä.

Avainsanat	palvelujen kehittäminen, asiakaslähtöisyys, osallisuus, sosiaalinen kuntoutus, työelämävalmiudet
------------	--

VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU

UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Sosiaali- ja terveydenhuollon johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelma

ABSTRACT

Author	Kirsi Jormanainen
Title	Developing of Social Rehabilitation by Action Research
Year	2016
Language	Finnish
Pages	85 + 5 Appendices
Name of Supervisor	Ulla Isosaari and Katja Valkama

The aim of this research was to produce information for the developing of client-centred social rehabilitation services in the area of social work and family services in the city of Vaasa. In this research the main focus was on finding out what kind of social rehabilitation services which support working life skills there are in the city of Vaasa, how working life skills are strengthened in services as well as to give development suggestions for developing the services of social rehabilitation. On the background is the new Social Welfare Act (L 1301/2014), which emphasizes that services for clients have to be organized based on the clients` needs and for the first time social rehabilitation as a form of service has been documented in this act. The city of Vaasa has started an organizational reformation in the area of social work and family services based on the new Social Welfare Act in order to better meet the needs of the clients.

The theoretical frame of this study deals with social services along with client-centredness and participation in social services. Further, social rehabilitation is dealt with as a concept and as a statutory service. Working life skills are represented through general working life skills and how these skills can be confirmed in social rehabilitation. This research was a development task and the methods of the study were action research along with elements of BIKVA- evaluation. The data were collected through interviews and focus- group interviews. The data were analyzed with content analysis method. According to the results of this study services of social rehabilitation were considered to be of high quality, versatile, economic and preventive. Social rehabilitation was, however, felt to be disorganized and diagnosis-based. Especially concerning client-centredness there were a lot of short-comings in the services of social rehabilitation. There were many development suggestions. The concept of social rehabilitation, collecting and using research information, describing the processes and having more cooperation between different partners was felt to be important. There should be a more holistic way of working based on the clients` needs. Client-centredness and participation should be strengthened when the services of social rehabilitation are planned and developed.

Keywords Developing of services, client-centredness, participation, social rehabilitation, working life skills

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA LÄHTÖKOHDAT	9
	2.1 Tutkimuksen tavoitteet	9
	2.2 Tutkimuksen lähtökohdat.....	10
3	ASIAKASLÄHTÖISEN SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN KEHITTÄMINEN	14
	3.1 Sosiaalipalveluiden kehittäminen	16
	3.2 Asiakaslähtöisyys.....	17
	3.3 Osallisuus.....	19
	3.4 Sosiaalinen kuntoutus	21
	3.4.1 Sosiaalinen kuntoutuksessa.....	21
	3.4.2 Sosiaalinen kuntoutus sosiaalihuoltolaisissa	22
	3.4.3 Sosiaalisen kuntoutuksen vaikuttavat käytännöt.....	24
	3.5 Työelämävalmiudet.....	25
	3.5.1 Yleiset työelämävalmiudet.....	26
	3.5.2 Työelämävalmiuksia edistävä sosiaalinen kuntoutus.....	27
4	TOIMINTATUTKIMUKSELLA KOHTI UUTTA TIETOA	31
	4.1 Toimintatutkimus	31
	4.2 Asiakaslähtöinen BIKVA- arviointi	34
	4.3 Kehittämistyön aikataulu ja eteneminen.....	35
	4.4 Haastateltavien valinta ja kuvaaminen.....	39
	4.4.1 Avainhenkilöt.....	39
	4.4.2 Asiakasryhmä	40
	4.4.3 Työntekijäryhmä	41
	4.4.4 Johdon ryhmä	41
	4.5 Aineiston kerääminen	42
	4.6 Aineiston analyysi induktiivisellä sisällönanalyysillä	45

5	TULOKSET	48
5.1	Sosiaalisen kuntoutuksen nykyisyys Vaasassa	48
5.1.1	Sosiaalisen kuntoutuksen rooli.....	48
5.1.2	Laadukkaat palvelut	50
5.1.3	Epäselvät palvelukokonaisuudet ja diagnoosilähtöisyys	53
5.1.4	Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden puute	54
5.2	Työelämävalmiuksien vahvistuminen	55
5.2.1	Edistävät tekijät.....	56
5.2.2	Estävät tekijät.....	57
5.3	Sosiaalisen kuntoutuksen tulevaisuus Vaasassa	58
5.3.1	Tutkitun tiedon tuottaminen ja levittäminen	58
5.3.2	Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntoutujan rooli.....	60
5.3.3	Prosessien selkiyttäminen ja yhteistyön lisääminen	62
5.3.4	Kokonaisvaltainen, tarvelähtöinen työskentely	64
5.3.5	Työntekijöiden huolen kuuleminen.....	67
5.3.6	Työkulttuurin muutos.....	68
5.3.7	Asiakaslähtöisyyden ja osallisuuden lisääminen	70
5.3.8	Sosiaalisen kuntoutuksen näkyvyyden lisääminen	71
5.4	Kehittämissuhteet.....	72
6.	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	77
6.1	Kehittämistehtävän tulosten pohdintaa ja jatkotutkimusaiheet.....	79
6.2	Menetelmällisten ratkaisujen ja kehittämistyöprosessin pohdintaa	81
6.3	Kehittämistehtävän luotettavuus, hyödynnettävyys ja eettisyys.....	82
	LÄHTEET.....	86

LIITTEET

KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

Kuvio 1. Keskeiset käsitteet	s.15
Kuvio 2. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaalinen kuntoutus	s.30
Kuvio 3. Toimintatutkimuksen syklit	s.32
Kuvio 4. Toimintatutkimuksellisuus kehittämistehtävässä	s.33
Taulukko 1. Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueen muuttuneet palvelut	s. 13
Taulukko 2. Kehittämistyön ajallinen eteneminen	s. 38
Taulukko 3. Näyte aineiston analysoinnista	s. 47

LIITELUETTELO

LIITE 1. Teemahaastattelurunko- avainhenkilöt, asiakasryhmä, työntekijäryhmä

LIITE 2. Teemahaastattelurunko- johdon ryhmä

LIITE 3. Tutkittavalle ja työntekijälle suunnattu kirje

LIITE 4. Tutkittavan tiedote

LIITE 5. Tutkittavan/osallistujan suostumus

1 JOHDANTO

Sosiaalinen kuntoutus on ensimmäistä kertaa kirjattu lakisääteisenä palveluna 1.4.2015 voimaan tulleeseen sosiaalihuoltolakiin (L 1301/2014). Uusi sosiaalihuoltolaki on muuttanut ja tulee muuttamaan sosiaalihuollon palveluja, sillä uudistetun lain ydinajatuksena on asiakkaiden tarpeiden mukaisten palveluiden järjestäminen. Täten asiakkaiden epätasa-arvoisuus palveluiden saannissa tulee vähenemään koska status työmarkkinoilla tai sairausdiagnoosi eivät ole enää määrävässä asemassa palveluista päätettäessä, vaan asiakkaan tuen tarpeet arjessa. Myös sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön uudistaminen on lakivalmistelussa. Tämä sosiaalihuollon erityislaki tulisi korvaamaan lain kuntouttavasta työtoiminnasta sekä vammaisten henkilöiden työllistymistä ja työ- ja päivätoimintaa koskevat lait.

Vaasan kaupunki on aloittanut uuden sosiaalihuoltolain johdosta sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueella organisaatiomuutoksen. Organisaatiomuutoksen tavoitteena on luoda rakenteet, joilla pystytään paremmin vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin. Organisaatiomuutos toteutuu asteittain vuoden 2016 aikana. (Sotela 2015.) Tässä yhteydessä myös sosiaalihuollon työelämäosallisuutta edistävät palvelut ja sosiaalinen kuntoutus kootaan organisatorisesti samalle palvelualueelle ja toimintoja yhdistetään yli aiempien sektorirajojen vastaamaan paremmin asiakkaan tarpeita ja palveluprosesseja.

Lakimuutokset sosiaalisessa kuntoutuksessa ja organisaatiomuutos omassa työpaikassani Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueella käynnistivät pohdinnan siitä millaisia sosiaalihuollon työelämäosallisuutta edistäviä palveluja järjestetään tulevaisuudessa Vaasassa? Millaisia niiden tulisi olla vastataksien asiakkaiden tarpeisiin entistä paremmin? Kuinka asiakkaat ja työntekijät osallistuvat palveluiden kehittämiseen? Mikä on johdon näkemys sosiaalisen kuntoutuksen kehittämisestä?

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistehtävä, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa asiakaslähtöisten sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden kehittämiseksi Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalveluiden tulosalueella.

2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET JA LÄHTÖKOHDAT

Vaasan kaupunki on käynnistänyt sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueen organisaatiomuutoksen sosiaalihuoltolain pohjalta. Uusi sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014) korostaa palveluiden järjestämistä yksilöllisiin tarpeisiin perustuen ei organisaatio- tai diagnoosilähtöisesti. Sosiaalinen kuntoutus on ensimmäistä kertaa kirjattu esiin sosiaalihuoltolaissa samoin kuin velvollisuus järjestää asiakkaan palvelutarpeen mukaisia sosiaalisen kuntoutuksen palveluita.

Tässä opinnäytetyössä on tavoitteena tuottaa tietoa asiakaslähtöisten sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden kehittämiseen Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueella. Opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistehtävä, joka on toteutettu toimintatutkimuksen keinoin.

2.1 Tutkimuksen tavoitteet

Tämä opinnäytetyö on tutkimuksellinen kehittämistehtävä, jonka tavoitteena on tuottaa tietoa asiakaslähtöisten sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden kehittämiseen Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueelle. Sosiaalinen kuntoutus on vielä monella tapaa jäsentymätöntä ja sen kehittämisen suunnasta ei ole selvää suunnitelmaa kaupungin palveluvalikoimassa. Tässä opinnäytetyössä tavoitellaan tiedontuotannon kautta vaikutusta sosiaalisen kuntoutuksen roolin selkiytymiseen ja kehittämiseen Vaasan kaupungilla.

Opinnäytetyön tarkoituksena on tarkastella nykyisiä, olemassa olevia Vaasan kaupungin työelämävalmiuksia edistäviä sosiaalisen kuntoutuksen palveluja ja tuottaa kehittämisohdotuksia palveluihin liittyen. Tarkoituksena on tehdä näkyväksi tämänhetkiset Vaasan kaupungin työelämävalmiuksia edistävän sosiaalisen kuntoutuksen palvelut, selvittää mitkä tekijät vaikuttavat työelämävalmiuksien kehittymiseen palveluissa ja tuottaa kehittämisohdotuksia asiakaslähtöiseen sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseen.

Opinnäytetyön keskeiset kysymykset ovat:

- a) Millaisia työelämävalmiuksia edistäviä sosiaalisen kuntoutuksen palveluja Vaasan kaupungilla on?
- b) Mitkä tekijät estävät tai edistävät asiakkaan työelämävalmiuksien vahvistumista palveluissa?
- c) Miten Vaasan kaupungin asiakaslähtöisiä työelämävalmiuksia edistäviä sosiaalisen kuntoutuksen palveluja voidaan kehittää?

2.2 Tutkimuksen lähtökohdat

Sosiaalihuolto Suomessa on suurten muutosten kynnyksellä niin lainsäädännön kuin palveluiden järjestämistapojen osalta. Uusi sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014) astui voimaan 1.4.2015 alkaen painottaen vahvasti sosiaalihuollon palveluiden järjestämisen asiakkaan yksilöllisistä tarpeista lähtien, ei organisaatio- tai palvelulähtöisesti. Sosiaalihuoltolaissa myös ensimmäistä kertaa nostettiin lakiin sosiaalinen kuntoutus ja velvollisuus järjestää asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaisia sosiaalisen kuntoutuksen palveluita.

Lakivalmistelussa on myös tällä hetkellä sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön uudistaminen niin sanottu TEOS-laki, joka olisi sosiaalihuollon erityislaki. Tämä laki yhdistäisi sosiaalihuollon työelämäosallisuutta edistävät palvelut vammaisten ja vammattomien henkilöiden osalta. TEOS-työryhmä on luovuttanut työryhmän loppuraportin ja luonnoksen hallituksen esitykseksi laiksi heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaalisesta kuntoutuksesta (Luonnos hallituksen esityksestä eduskunnalle 2014) ministerille loka-kuussa 2014. TEOS- lain mukaan luovuttaisiin työttömyyden keston mukaisista tai vammaan sidotuista palveluista ja siirryttäisiin palvelutarpeen mukaisiin palveluihin, yhdistäen myös asiakkaille maksettavia korvauksia. Tämä muuttaa paljolti nykytilannetta, jossa työelämävalmiuksia edistäviin palveluihin on päässyt palveluiden kriteereiden ei yksilöllisen tarpeen perustella. Uuden lainsäädännön myötä sosiaalihuolto keskittyisi heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaaliseen kuntoutukseen, joka jaotellaan työelämävalmiuksia edistävään sosiaali-

seen kuntoutukseen ja osallisuutta edistävään kuntoutukseen. Sosiaaliseen kuntoutukseen liittyy aina sosiaalialan tai kuntoutuksen ammattilaisen antama tuki asiakkaalle. Tätä kautta kunnan palveluiden (myöhemmin sote-alueiden) ja työ- ja elinkeino-palveluiden roolit selkiytyisivät työllistämisen osalta. (STM 2014.)

Kuntien vastuu kansalaisten työllistamisestä on kasvanut muutamien viime vuosien aikana. Vastuu pitkäaikaistyöttömyyden hoidosta on siirretty valtiolta kunnille edellyttämällä kunnilta pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden osalta työmarkkinatukiosuuksien takaisinmaksua valtiolle, mikäli henkilön työttömyys pitkittyy. Tämä on aiheuttanut sen, että kunnat ovat keskittäneet paljon voimavaroja sosiaalihuollossa työllisyyden hoitoon ja monet muut perinteiset sosiaalihuollon tehtävät ovat jääneet vähemmälle.

Sosiaalibarometria pidetään yhtenä suomalaisen hyvinvoinnin ja julkisten palveluiden tilan, ja palvelujärjestelmien tilan sekä kehityssuuntien näyttäjänä. Sosiaalibarometrin 2015 mukaan väestöllä menee varsin hyvin ja väestön hyvinvointitilannetta voidaan pitää kokonaisuudessaan melko hyvänä. Työttömyyden kasvu ja sen vaikutukset hyvinvointiin sekä eriarvoistumiskehitys nousevat kuitenkin huolestuttava asiana esiin Sosiaalibarometrissa 2015 kerätyssä katsauksessa. Sen mukaan hyvinvoinnin heikentymisen syynä on yleisimmin työttömyys. Työttömät ja eritoten pitkäaikaistyöttömät nähdään ryhmänä, joiden tilanne yhteiskunnassa on heikentynyt ja joista ollaan huolissaan. Ikäryhmistä erityisesti nuorten hyvinvointivajeet ovat korostuneet. (Sosiaalibarometri 2015, 20–23.)

Pitkäaikaistyöttömyyden ratkaisukeinoihin suhtaudutaan Sosiaalibarometrin 2015 mukaan kriittisesti. Kuntien roolin lisääntymisen työttömyyden hoidossa ei nähdä ratkaisevan pitkäaikaistyöttömyyttä yhtä merkittävästi kuin palkkatukiudistuksen. (Sosiaalibarometri 2015, 75–77.) Toimenpiteinä barometrin tulosten perusteella suositellaan työttömyyden vähentämiseksi palkkatukiudistuksen seuraamista ja kehittämistä, monialaiseen yhteispalveluun resurssointia ja osatyökykyisten työmarkkinoille pääsyn helpottamista räätälöidyillä paleluilla. Vaikeasti työllistyvien nähdään tarvitsevan monialaista työkykyä parantavaa palvelua, jossa ongelmien kartoitus ja hoito sekä monialainen yhteistyö ovat keinoja joilla työllistymisen edellytyksiä parannetaan. (Sosiaalibarometri 2015, 81–82.)

Vaasan kaupunki on käynnistänyt uuden sosiaalihuoltolain johdosta sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueella organisaatiomuutoksen. Organisaatiomuutoksen tavoitteena on luoda rakenteet, joilla pystytään paremmin vastaamaan asiakkaiden palvelutarpeisiin. Tavoitteena muutoksessa on lisätä yhteistyötä organisaation sisällä ja vähentää sektorimaista työskentelyä. Organisaatiomuutos toteutuu asteittain vuoden 2016 aikana. (Sotela 2015.) Tässä yhteydessä myös sosiaalihuollon työelämäosallisuutta edistävät palvelut ja sosiaalinen kuntoutus kootaan samankatun alle ja täten myös valmistaudutaan tulossa olevaan TEOS-lakiin, jossa työelämävalmiuksia edistävää sosiaalista kuntoutusta on järjestettävä kaikille asiakkaille tarpeen mukaisesti diagnoosista tai työmarkkinastatuksesta riippumatta.

Palvelujen kehittäminen sosiaali- ja terveydenhuollossa on välttämätöntä ja tulee hyvin olennaiseksi myös tulevan sote- uudistuksen kautta. Asiakkaiden asiantuntemuksen hyödyntäminen palvelujen suunnittelussa ja kehittämisessä tulisi olla olennaisessa roolissa. Kuitenkin asiakkaiden mukanaolo palveluja suunniteltaessa ja arvioitaessa on vielä kovin vähäistä.

Tutkimuksellinen kehittämisote tähän opinnäytetyöhön oli hyvä mahdollisuus lähteä tarkastelemaan nykyisiä palveluja ja kehittämismahdollisuuksia Vaasan kaupungin sosiaalisen kuntoutuksen osalta. Sosiaalinen kuntoutus sijoittuu Vaasan kaupungissa sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueelle. Sosiaalisen kuntoutuksen suunnitelmia ja viranhaltijapäätöksiä tehdään Lapsi- ja perhesosiaalityössä sekä Aikuisten sosiaalityössä. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut on uudessa organisaatiossa sovittu toteutettavaksi Työikäisten palvelut – palvelualueella. Tätä kokonaisuutta, sosiaalisen kuntoutuksen kokonaisuuden ja palvelujen osalta on kuvattu Taulukossa 1.

Taulukko 1. Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueen muuttuneet palvelut (Vaasan ikkuna 2016).

SOSIAALITYÖ- JA PERHEPALVELUDEN MUUTTUNEET PALVELUT

LAPSI – JA PERHESOSIAALITYÖ	AIKUISTEN SOSIAALITYÖ
Palvelut	Palvelut
Palvelutarpeen arviointi	Palvelutarpeen arviointi
Lapsi- ja perhesosiaalityö	Vaikeavammaisten ja yli 75-vuotiaiden kuljetuspalvelut -info
Perheoikeudelliset asiat	Sosiaalityö, aktivointi ja kuntoutus
Lastensuojelutyö	Sosiaalityö, vammaispalvelut, pakolaisten vastaanotto ja maahanmuuttajien kotouttaminen
Lastensuojelutarpeen selvitys	Toimeentulotuki
Pohjanmaan sosiaalipäivystys	Vaasan vastaanottokeskus
	Vaasan tulkkikeskus
LASTEN JA PERHEIDEN PALVELUT	TYÖIKÄISTEN PALVELUT
Perheneuvola	Nuorisosaema Klaara
Lapsiperheiden kotipalvelu	Mielenterveys- ja riippuvuuskeskus Horisontti
	Vaasan päihdekeskus
	Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut

3 ASIAKASLÄHTÖISEN SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN KEHITTÄMINEN

Keskeisinä käsitteitä tässä opinnäytetyössä ovat palvelujen kehittäminen, asiakaslähtöisyys, osallisuus, sosiaalinen kuntoutus ja työelämävalmiudet (kuvio 1).

Sosiaalipalveluiden kehittäminen on väistämätöntä jatkuvasti niukkenevien resurssien ja palvelujen laatuvaatimusten johdosta. Asiakkaan aktiivisuuden vaade sosiaali- ja terveyspalveluissa on lisääntynyt aina 1990-luvulta lähtien Suomessa. Kuitenkin aktivointi on ollut lähinnä yksisuuntaista, asiakkaan muutokseen tähtäävää. Muutos ei niinkään ole kohdistunut järjestelmään tai palveluihin eivätkä asiakkaat ole olleet aktiivisesti kehittämistyössä mukana. (Valkama 2012, 54.)

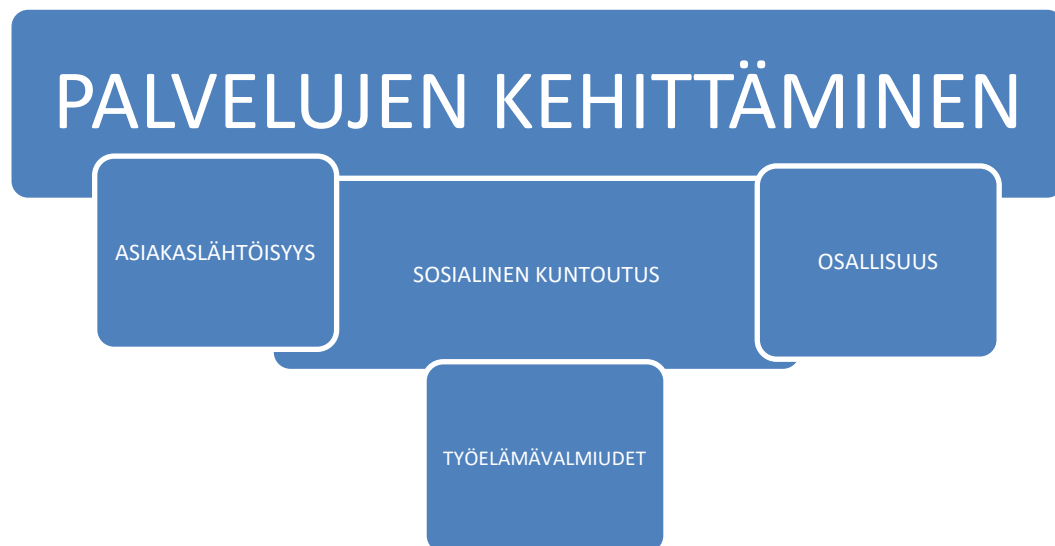
Asiakkaiden osallistuminen palvelujen kehittämiseen ja arviointiin on nousemassa sosiaalipalveluja uudistettaessa suureen rooliin. Asiakkaiden mukaan ottaminen kehittämiseen mahdollistaa kokemustiedon ja ammatillisen tiedon välisen vuoropuhelun. Asiakaslähtöisyys ja asiakkaan osallisuus ovat ydinasioita sosiaalipalveluissa. Työssä tavoitellaan asiakkaan tarpeista lähtevän, saumattoman palveluprosessin syntyä. Asiakaslähtöisten palveluiden kehittäminen edellyttää muutoksia paitsi organisaation tasolla myös palveluprosesseissa. Olennaista on myös muutoksen toteuttaminen yli sektorirajojen jolloin kokonaisvaltainen palveluprosessi mahdollistuu. (Stenvall & Virtanen 2012, 31–32.)

Sosiaalinen kuntoutus on sosiaalipalvelu, joka nyt ensimmäistä kertaa on kirjattu sosiaalihuoltolakiin (L1301/2014). Sosiaalisen kuntoutuksen käsite on ei-yksiselitteinen ja kontekstisidonnainen. Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaali- ja terveysministeriön mukaan kaikkia niitä toimia, joilla vahvistetaan henkilön kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista sekä rooleista omassa toimintaympäristössä (STM 2016).

Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta edistävä lainsäädäntö on myös uudistumassa ja lakivalmistelua on toteuttanut nimetty TEOS-työryhmä. Työryhmä on laatinut ja luovuttanut ministerille luonnoksen Laiksi heikossa työmarkkina-asemassa ole-

vien henkilöiden sosiaalisesta kuntoutuksesta. Uuden lainsäädännön mukaan sosiaalihoito keskittyisi heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaaliseen kuntoutukseen, joka jakautuisi työelämävalmiuksia edistävään sosiaaliseen kuntoutukseen ja osallisuutta edistävään sosiaaliseen kuntoutukseen. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut perustuisivat yksilöllisiin palvelutarpeisiin. (STM 2014: 32, 2.)

Tässä opinnäytetyössä keskitytään tarkastelemaan nimenomaisesti työelämävalmiuksia edistävää sosiaalista kuntoutusta ja sen kehittämistä. Työelämävalmiuksia tarkastellaan yleisten työelämävalmiuksien kautta. Yleisillä työelämävalmiuksilla tarkoitetaan tietoja ja taitoja, jotka ovat merkityksellisiä työssä suoriutumiseksi työtehtävästä riippumatta.



Kuvio 1. Keskeiset käsitteet.

3.1 Sosiaalipalveluiden kehittäminen

Suomessa kuntien vastuulla on ratkaista sosiaalipalveluiden järjestämistapa. Tavoitellaan laadukkaita ja tehokkaita palveluja, joihin pyritään sosiaalipalveluiden kehittämistyöllä. Palveluja voidaan kehittää työtapoja ja rakenteita uudistamalla sekä käyttäjälähtöisyyden huomioimisella. Modernissa palveluiden kehittämisessä korostetaan erityisesti käyttäjälähtöisyyttä. Syynä tähän on kritiikki siihen että nykyiset palvelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeisiin. Käyttäjälähtöisen, alhaalta ylöspäin etenevän kehittämisen rinnalla on korostettu kehittämisessä myös verkostojen merkitystä, jolla tavoitellaan rajapintoja ammattilaisten osaamiseen. (Toikko 2012, 144–151.)

Sosiaalityöllä on tehtävänsä tiedontuotannossa, joka koskee erityisesti sosiaalihuollon ja palvelujärjestelmän kehittämistä. Suomessa sosiaalityö on organisoitu ensisijaisesti kunnallisena toimintana, joten sosiaalityön kehittämistoiminta koskee eritoten kunnallista sosiaalipolitiikkaa ja palvelujärjestelmää. Sosiaalityölle on Suomessa ominaista järjestelmäkeskeisyys mikä näkyy virastokeskeisenä työskentelytapana myös kehittämistoiminnassa. Tämä kahlitsee luovaa ja kokeilevaa työtettä. Vaihtoehtona jähmeälle virastokeskeisyydelle on etsitty reflektiivisestä ammatillisuudesta, jossa painottuvat kehittyvä työn tutkimus ja tutkimuksen kautta syntyvä muutos. Tämänäyttöiseen asiantuntijuuteen liitetty käytäntötutkimus on nähty vaihtoehdoksi byrokraattiselle ja managerialistiselle tiedontuotannolle. (Hämäläinen 2014, 74–76.)

Palvelujen uudistamisessa tärkeässä roolissa ovat palvelujen laatu ja toimivuus. Yleensä palvelujen tavoitteena on vastata johonkin tarpeeseen tai ongelmaan. Sosiaali- ja terveystalvelujen jakaminen ei ole sattumanvaraista vaan se perustuu asiakkaiden oikeuksiin, lakeihin, laadittuihin kriteereihin tai harkintaan. Sosiaali- ja terveydenhuollossa on käynnissä suuret rakenteelliset uudistukset, mutta myös innovointia käytännön tasolla on pyritty vahvistamaan. Kehittämisen tavoitteena tulisikin aina olla se, että sitä kautta saadaan palvelun käyttäjien näkökulmasta välillistä tai välitöntä hyötyä. (Stenvall & Virtanen 2012, 43–51.)

Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen sosiaali- ja terveydenhuollossa on sosiaalipoliittinen tavoite ja nousemassa keskeiseksi palvelujärjestelmän kehittämisen osaksi. Palveluja tuotetaan palvelujen käyttäjille, joten heidän huomioiminen suunnittelussa, toteutuksessa ja kehittämisessä on ensiarvoisen tärkeää. Palvelujen kehittäminen Suomessa on edelleen hyvin järjestelmälähtöistä. Kuitenkin palveluiden kehittäminen on vaikeaa jollei siihen osallistu kaikki ne tahot joita kehittäminen koskettaa. Kaikkien tahojen osallistumisella tavoitellaan kokemustiedon ja ammatillisen tiedon välistä vuorovaikutusta, jota ei voida saavuttaa mikäli palveluiden käyttäjien toiminta ja ammattilaisten toiminta eriytetään toisistaan. (Toikko 2009, 13.)

3.2 Asiakaslähtöisyys

Sosiaali- ja terveydenhuollossa asiakaslähtöisyyttä voidaan pitää normatiivisena periaatteena, joka näkyy lainsäädännössä ja strategioissa. Asiakaslähtöisyys on kirjattu sosiaalihuollon lainsäädäntöön ja se edellyttää sosiaalihuoltoa toteutettaessa otettavan huomioon asiakkaan toivomukset, näkemykset ja muutoinkin kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalla on myös oltava mahdollisuus osallistua palvelujen suunnitteluun ja toteuttamiseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 30.12.2014/1301.)

Perusta asiakaslähtöisyydelle on ihmisarvon kunnioitus ja ihmisestä välittäminen. Olennaista on räätälöidä jokaiselle asiakkaalle hänen tarpeisiin sopivin palvelukonaisuus. Täten asiakas kohdataan mahdollisimman kokonaisvaltaisesti ja asiakaslähtöisyyden perustan muodostaa asiakkaan tarpeiden arviointi. Asiakkaan toiveiden ja tarpeiden tunnistaminen on edellytys realistiselle jatkosuunnitelmalle. Tämä edellyttää myös neuvottelua reunaehdoista. Organisaation kannalta asiakaslähtöinen työskentely on kustannustehokasta. (Järnström, 2011, 46.)

Sosiaali- ja terveyspalveluiden järjestelmäkokonaisuudet ovat Suomessa jo rakenteiltaan jäykkiä ja hyvien toimintamallien ja käytäntöjen tunnistaminen ja levittäminen on hankalaa. Palvelutuotannon asiakaslähtöisemmälle kehittämiselle on tuotanto- ja sektorilähtöinen ajattelu on suuri haaste. Asiakaslähtöisyyden ja asiakasymmärryksen lisääminen ei onnistu kapealla osa-alueella, vaan asiakaslähtöi-

nen toimintatapa vaatii kokonaisvaltaista muutosta prosesseissa, tekniikoissa ja organisaation rakenteissa. Muutos on saatava aikaan myös yli sektorirajojen palvelukokonaisuuden takaamiseksi. On todettu, että asiakkaiden odotukset ja nykyinen palvelutarjonta sosiaali- ja terveysalalla eivät kohtaa, ja siksi järjestelmältä vaaditaan syvempää asiakasymmärrystä ja -osaamista; kykyä vastata asiakkaiden moninaistuviin tarpeisiin. (Stenvall & Virtanen 2012, 31–32.)

Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakaslähtöisyys on ohjaavassa asemassa ja hoidon ja palvelun lähtökohtana olisi oltava asiakkaan tarpeet. Palveluprosessin tulisi olla joustava, katkeamaton sekä tarvelähtöinen. Haasteita saumattomaan palveluprosessin aiheuttaa kuitenkin organisaatioiden välisen työnjaon selkiytymättömyys ja useiden toimijoiden liittyminen prosessiin. Mutta myös asiakas-käsitteen vaihtelut eri palveluissa ja tilanteissa ja aiheuttaa vaikeuksia asiakkaalle tulkita millaista asiakkuutta mihinkin palveluun liittyy. Sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden hyvään johtamiseen kuuluu tietoisuus asiakas-käsitteen kompleksisuudesta. Asiakas-käsitteen kautta on haluttu luoda kuva asiakaslähtöisyydestä, mutta monissa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluissa asiakaslähtöisyyteen on vielä pitkä matka. (Valkama 2012, 77–79.)

Käsitteenä asiakkuus luo kuvaa aktiivisesta toimijasta jolla on mahdollisuus vaikuttaa saamiinsa sosiaalipalveluihin. Asiakas- käsitteen kautta syntyy eräänlainen harhakuva asiakaslähtöisyydestä joka sisältyy automaattisesti asiakkuuteen. Kuitenkin suomalaisissa sosiaali- ja terveyspalveluissa käsitettä asiakas käytetään siitä riippumatta onko asiakas aktiivinen toimija vai toiminnan kohde. Asiakkuutta määrittäviksi tekijöiksi voidaan nähdä aktiivisuus, osallisuus sekä mahdollisuus valita ja vaikuttaa. Mahdollisuudet valita ja vaikuttaa ovat osallisuutta lisääviä elementtejä ja kuuluvat aktiiviseen asiakkuuteen. Asiakkaat kokevat itsensä pääosin aktiivisen asiakkuuden roolissa. Kuulluksi tuleminen omissa palveluissa nähdään tärkeimpänä asiakkaiden näkökulmasta ja halu vaikuttaa kuuluukin osana aktiiviseen asiakkuuteen. Valinnanmahdollisuuksia vaikuttamiseen on vielä vähän, mutta yhä enemmän tulisi hyödyntää asiakkaiden asiantuntemusta palvelujen kehittämisessä. (Valkama 2012, 77–79.)

3.3 Osallisuus

Asiakkaan osallistumista korostetaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. On todettu, että palvelun käyttäjien mielipiteet jäävät kuitenkin usein huomiotta, vaikka osallisuus on tunnustettu arvo sosiaali- ja terveyspalveluissa. Asiakkaan osallisuuden käsitteellä tarkoitetaan asiakkaan kokemusta ja aitoa osallistumista. Asiakaslähtöisyydellä taas kuvataan organisaation tai työntekijöiden toimintatapaa. Jotta asiakkaan osallisuutta voitaisiin kehittää, on olennaista tarkastella käsityksiä sekä asiakkaan osallisuudesta että asiakaslähtöisyydestä. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 118–119.)

Osallisuus on monitahoinen käsite ja sitä lähellä oleva käsite on osallistuminen. Osallisuus on kuitenkin osallistumista syvempi muoto, joka voidaan nähdä osaksi osallistumisen prosessia. Osallisuutta voidaan kuvata tunteena, kokemuksena, joka synnyttää osallistumista. Osallisuuden kautta voidaan luoda ja edistää asiakaiden elämänhallintaa ja sitoutumista. (Kananoja, Niiranen & Jokiranta 2008, 203.)

Nuorten aikuisten kokemus 2010-luvun palvelujärjestelmästä on pääosin objektina ja kohteena olemista palvelujärjestelmässä. Osallisuus ja aktiivisuus ovat vahvassa roolissa strategiatyössä niin kansallisella kuin paikallisellakin tasolla. Käytännössä kuitenkin usein osallisuuden käsite muuttuu siten että asiakkaan velvollisuudet lisääntyvät eivätkä vahvista hänen oikeuksiaan. Palveluita muotoillaan ja rakennetaan usein organisaatiolähtöisesti eikä asiakkaan elämäntilanteesta lähtien. Mikäli tavoitellaan osallisuuden ja aktiivisuuden lisäämistä vaaditaan koko palvelujärjestelmältä aitoa nuorten aikuisten kunnioittamista sekä vallan todellista jakamista. (Närhi, Kokkonen & Matthies 2013, 141–145.)

Mitä kohtaavampaa ja räätälöidymppää palvelua nuoret aikuiset kokevat saavansa sitä enemmän koetaan palvelun tuottavan positiivista osallisuutta ja luottamusta. Mitä enemmän palvelussa korostuu kontrollointi ja ei-ymmärrettävät säännöt sitä enemmän koetaan epäluuloisuutta ja luottamuspulaa. Suomalainen palvelujärjestelmä edelleen osallisuuden vahvasta strategia-orientaatiosta huolimatta kohtelee nuoria aikuisia ammatillisten toimenpiteiden objektina. Toiminta ei pääosin edel-

leenkään rakennu asiakkaan omille arvioille omasta elämäntilanteestaan ja tulevaisuudestaan. Syyksi voidaan nähdä työntekijäresurssien riittämättömyys mutta myös suomalainen aktivointipolitiikka, jossa keskitytään paljolti työhön kannustamiseen. (Närhi ym. 2013, 141–145.)

Osallisuutta edistää palvelujärjestelmässä palvelu, joka lähtee liikkeellä asiakkaan yksilöllisistä tarpeista ja kohtaaminen palveluissa on asiakkaan elämäntilannetta kunnioittavaa. Pirstaleisessa palvelujärjestelmässä kohtaaminen edellyttää pakotonta ajankäyttöä ja luottamuksen rakentamista. Tällainen kohtaaminen tukee nuoren aikuisen tunnetta kuulumisesta johonkin ja että on hyväksytty täysivaltainen yhteiskunnan jäsen. Ilman tätä kokemusta osallistuminen palvelujärjestelmän kehittämiseen ei onnistu. (Närhi ym. 2013, 141.)

Osallisuuden esteitä palvelujärjestelmässä voidaan todeta olevan se, että nuoret aikuiset ovat turhautuneita palvelujärjestelmän joustamattomuuteen, monimutkaisuuteen ja yksisuuntaiseen kommunikointiin. Tämä turhautuminen yhdistettynä ammatilliseen kohtaamattomuuteen ja vastikkeelliseen aktivointipolitiikkaan voivat johtaa yhä suurempaan riippuvuuteen palvelujärjestelmästä sekä kokemuksiin osattomuudesta. Tällöin nähdään asiakkaan omien vaikutusmahdollisuuksien puute suhteessa palvelujärjestelmään. Palvelujärjestelmämme tuottaa siis itse osallisuuden esteitä. Järjestelmän tavoitteena oleva yhtäläinen ja tasa-arvoinen asiakkaan kohtaaminen ja tarjottavat palvelut näyttää tuottavan asiakkaan yksilöllisistä tarpeista piittaamatonta palvelua. (Närhi ym. 2013, 136.)

Palveluiden käyttäjien osallistuminen tarkoittaa osallistumista palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen konkreettisesti. Sosiaalihuollon toimintaympäristöt eroavat toisistaan huomattavasti ja joissakin ympäristöissä osallisuutta voidaan toteuttaa vahvemmin kuin toisissa. Palveluiden käyttäjien osallistumista voidaan arvioida organisaatiossa muun muassa viisitasoisen portaikon kautta. Tasolla 1 osallistumista ei ole lainkaan, tasolla 2 osallistuminen on rajoitettua, tasolla kolme puhutaan kasvavasta osallistumisesta, jolloin käyttäjäryhmiä konsultoidaan säännöllisesti. Tason neljä osallistuminen on jo yhteistoimintaa jossa or-

ganisaatio on tehnyt osallistumista koskevan arvovalinnan ja osallistuminen on säännöllistä ja siitä maksetaan korvausta. Tason viisi osallistuminen on kumpu-panuutta, jossa palvelun käyttäjät ja henkilökunta työskentelevät yhdessä kaikilla osa-alueilla. (Toikko 2009, 4-6.)

3.4 Sosiaalinen kuntoutus

Kuntoutus jaetaan yleisesti lääkinnälliseen, kasvatukselliseen, ammatilliseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Sosiaalisen kuntoutuksen käsite ei ole yksiselitteinen eikä helposti määriteltävissä. (Haimi & Hurme 2007, 30-33.) Sosiaalinen kuntoutus on nyt kuitenkin ensimmäistä kertaa kirjattu sosiaalihoitolakiin (L 1301/2014) ja siinä korostuu palvelukokonaisuuden merkitys sekä tarvelähtöisyys sosiaalisen kuntoutuksen palveluja järjestettäessä.

3.4.1 Sosiaalinen kuntoutuksessa

Kuntoutuksella voidaan tarkoittaa monia asioita. Laajan määritelmän mukaan kuntoutus on ihmisen tai ihmisen ja yhteisön muutosprosessi, jonka tavoitteena on toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 131–140.)

Haimi ja Hurme (2007) ovat laatineet pro gradu -tutkielman sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen historiasta 1950-luvulta nykypäivään. Haimin ja Hurmeen (2007) mukaan sosiaalisen kuntoutuksen käsite on epämääräinen eikä siitä voida antaa yksiselitteistä määritelmää. Kuntoutus on yleisesti jaettu lääkinnälliseen, kasvatukselliseen ja ammatilliseen sekä sosiaaliseen kuntoutukseen. Kuntoutuksen osa-alueiden määrittely ja sisältö ovat vakiintuneita, mutta sosiaalisen kuntoutuksen määrittely on jäänyt vakiintumattomaksi. Sosiaalisen kuntoutuksen käsitettä määrittellään usein sen käytännön kautta ja määrittely on riippuvainen siitä kuka käsitettä määrittelee ja missä yhteydessä. Sosiaalisena kuntoutuksena voidaan pitää kaikkia asioita, joiden kautta voidaan tukea toimintakyvyltään alentuneiden asiakkaiden asumis- osallistumis- ja liikkumismahdollisuuksia. (Haimi & Hurme 2007, 1– 44.) Kuntoutusjärjestelmämme on hyvin pirstaloitunut ja sektoroitunut ja kun-

toutuksen pirstaleisuutta lisää sen sijoittuminen sosiaali-, terveys-, työvoima-, koulutus-, ja sosiaaliturvasektoreiden rajapinnoille. (Palola 2012, 30–33.)

Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaali- ja terveysministeriön mukaan niitä toimia, joilla vahvistetaan henkilön kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista sekä rooleista omassa toimintaympäristössä. Sosiaaliseen kuntoutukseen voidaan tarvittaessa yhdistää päihde- tai mielenterveyshoito sekä muut henkilön tarvitsemat palvelut. Taustalla sosiaalisessa kuntoutuksessa on näkemys kokonaisvaltaisesta työskentelyssä silloin kun henkilön ongelmat ovat pitkittyneet ja kasautuneet sekä tarvitsee tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi sekä osallisuuden lisäämiseksi. Tavoitteena sosiaalisessa kuntoutuksessa voi olla opinnoissa tai työelämässä tarvittavien taitojen harjoittelu, arkielämäntaitojen opettelu, sosiaalisten tilanteiden harjoittelu. Kuntoutuksen välineinä voi toimia psykososiaalinen tuki, toiminnallisuus, vertaistuki, työtoiminta sekä kaikki asiakkaan suunnitelmassa tarpeelliseksi todetut palvelut ja toimet. (STM 2016.)

Sosiaalinen kuntoutus korostaa ihmisen ja hänen ympäristönsä välistä vuorovaikutusta. Kuntoutusta ylipäätään tarkastellaan suhteessa kuntoutujan ympäristöön, joten siten kuntoutus on jo kuntoutustarpeen arvioinnissa sosiaalista toimintaa. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulma edellyttää huomioimaan henkilön nykytilanteen, menneisyyden, tulevaisuuden sekä näihin vaikuttavat tekijät. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on katkaista syrjäytymiskierre ja etsiä uusia väyliä tyydyttävämpään elämään. Vilkkumaa (2004) nostaa esiin sosiaalisen kuntoutuksen yhdessä toimimisen ulottuvuuden. Jo käytännössäkin kuntoutus on aina sosiaalista vuorovaikutusta, sillä kuntoutusta suunnitellaan ja toteutetaan ammattilaisen kanssa (lääkäri, ohjaaja, valmentaja). Kuntoutuksessa sosiaalisen tärkeimmät muodot löytyvät vertaiskokemuksen ja ohjauksen kautta. (Vilkkumaa 2004, 27–38.)

3.4.2 Sosiaalinen kuntoutus sosiaalihuoltolaissa

Uusi sosiaalihuoltolaki (L 1301/2014) astui voimaan 1.4.2015 alkaen ja sisältää uutena asiana kunnan velvollisuuden järjestää sosiaalista kuntoutusta sitä tarvitseville asiakkaille. Toimeentulotuki, joka on perinteisesti vienyt paljon resursseja sosiaalityöstä, siirtyy Kelan hoidettavaksi 1.1.2017. Siirron yhtenä tarkoituksena

on vapauttaa ja keskittää sosiaalialan ammattilaiset tukemaan asiakkaita sosiaalisten ongelmien ratkaisussa sekä elämänhallinnan vahvistamisessa

Sosiaalinen kuntoutus 1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihoitolain 18§:n (L 1301/2014) mukaisesti on sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaalinen kuntoutus on suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, joka tähtää arjen selviytymiskeinojen ja elämänhallinnan paranemiseen. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu sosiaalihoitolain 17 pykälän mukaisesti:

- ”1) sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen;*
- 2) kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen;*
- 3) valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan;*
- 4) ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin;*
- 5) muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.*

Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan nuorten sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäistään näiden keskeyttämistä.”

Palola (2012) on tarkastellut sosiaalihoitolain valmistelutöitä sosiaalisen kuntoutuksen osalta. Sosiaalihoitolain uudistamisen ytimenä ovat olleet ihmisten tarpeet ja sosiaalipalveluiden tehtävä tukea ihmisten arjen sujumista. Lain uudistaminen on lähtenyt liikkeelle ihmisten tarpeista, ei kuntaa velvoittavien palveluiden listamisesta. Tämä lähestymistapa edellyttää kuntia sosiaalisenkin kuntoutuksen kohdalla päättämisen palvelun järjestämistavat ja sen saamisen kriteerit. Kunnan sosiaalihoillon tulisi suunnitella sosiaalinen kuntoutus siten, että eri toimijoiden järjestämät palvelut muodostavat toimivan kokonaisuuden. (Palola 2012, 30–33.)

Tavoitteena uudessa sosiaalihoitolaissa olevalla sosiaalisella kuntoutuksessa on osallisuuden vahvistaminen niin yksilö- kuin ryhmätasollakin. Olennaista sosiaalisen kuntoutuksen toteutuksessa on lain esivalmistelujen mukaan se, että palvelut

järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien toimivaksi kokonaisuudeksi, ei organisaation tarpeista. Tämä edellyttää palvelujen suunnittelussa ja toteutuksessa suunnitelmallisuutta ja mahdollisuutta poiketa suunnitelmista nopeasti tarvittaessa ja toimia yli sektorirajojen. Sosiaaliseen kuntoutukseen tiiviisti limittyvän työelämäosallisuutta tukevan toiminnan järjestämisestä on myös kunnan huolehdittava. Tällä tarkoitetaan toimintaa jolla henkilön työelämävalmiuksia lisätään ja elämänhallintaa parannetaan. Näitä toimia voivat olla mm. kuntoutus- ja työtoimintapalvelut, joiden avulla edistetään henkilön valmiuksia sijoittua työmarkkinoille. (Palola 2012, 32–34.)

3.4.3 Sosiaalisen kuntoutuksen vaikuttavat käytännöt

Sosiaali- ja terveysministeriö on laatinut selvityksen nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta joulukuussa 2014. Selvityksessä on hyödynnetty tutkimus- ja dokumenttiaineistoa, haastatteluja ja kyselyitä. Selvitystyö oli osa Suomen valtion hallitusohjelmaan sisältyvää monialaisen kuntoutuksen selvitystä. Selvitystyön mukaan keskeisintä sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa on yksilöllinen ja ryhmämuotoinen tuki ja valmennus, jonka avulla edistetään nuoren osallisuutta, elämänhallintaa, tulevaisuudensuunnittelua ja arjessa selviytymistä. Selvityksen mukaan näyttöä löytyy siitä, että sosiaalityö on vaikuttavaa silloin kun työskentelyssä panostetaan laaja-alaisesti asiakkaan arkielämän tukemiseen ja yhdistetään tehostetun yksilökohtaisen tuen ja useamman kuin yhden tukevan menetelmän käyttö. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 25–26.)

Nuorta tukevan sosiaalisen kuntoutuksen tulee olla sosiaalialan ammattilaisen toteuttamaa suunnitelmallista, tavoitteellista ja pitkäjänteistä asiakaspalvelutyötä ja palveluohjausta. Elämänhallintansa menettäneet nuoret tarvitsevat usein tuekseen pitkäkestoisia, yksilöllisiä ja integroituja palvelupolkuja. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 25-26, 58–60.) Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut kohdentuvatkin pääsääntöisesti nuorille ja nuorille aikuisille, joilla on samanaikaisesti useita ja usein myös pitkäkestoisia elämänhallintaa vaikeuttavia ongelmia: kouluvaikeudet, oppimisvaikeudet, koti- ja perhevaikeudet, tulottomuus, työ- ja opiskelupaikan puuttuminen, asunnottomuus, mielenterveys- ja päihdeongelma ja rikollisuus. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 58.)

Monen sosiaalisen kuntoutuksen piiriin kuuluvan nuoren palvelutarpeet liittyvät osattomuuteen ja mahdollisuuksien puuttumiseen. Nuorten yksilölliset palvelutarpeet edellyttävät sellaisia palvelurakenteita, jotka mahdollistavat nopean ongelmiin tarttumisen, jalkautumisen ja arjen tukemiseen keskittyviä palveluita. Työntekijöiltä edellytetään aitoa dialogia, joka edellyttää aitoutta, muuntautumiskykyä, tilannesopivaa kielenkäyttöä sekä hyvää osaamista. Nuorten palvelutarpeiden tunnistaminen ei ole useinkaan helppoa vaan vaatii useita tapaamiskertoja ja luottamussuhteen syntyä. Nuorten palvelujen kontaktipinnassa tarvitaankin työntekijältä herkkyyttä tarpeiden tunnistamisessa. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 19–23.)

TEOS-ryhmän tueksi on toteutettu kuntakartoitus, jossa selvitettiin kuinka sosiaalihuollon vammaisten, pitkäaikaissairaiden ja/tai pitkään työttömänä olleiden henkilöiden työllistymistä tukeva toiminta, työtoiminta sekä työhönvalmennus on kunnissa järjestetty. Sosiaalihuollon järjestämään toimintaan, työtoimintaan ja työhönvalmennukseen liittyen kuntakartoituksen kautta nähtiin kehittämistarpeena lainsäädännön yhtenäistäminen, palveluiden järjestäminen tarpeen, ei diagnoosin perusteella ja yhteistyö eri työllistämistoimijoiden välillä sekä joustavammat mahdollisuudet järjestää kuntouttavaa työtoimintaa. (Klem 2013, 69–70.) Palvelujen todettiin saavuttavan hyvin asiakkaiden toimintakyvyn ylläpitämisen ja mielekkään toiminnan tarjoamisen. Siirtyminen palkkatöihin tai ammatilliseen kuntoutukseen sosiaalihuollon järjestämästä työtoiminnasta oli kuitenkin vähäistä. Mahdollisuuksia etenemiseen edistäisi räätälöidyt työpaikat, työnantajien tukeminen, asiakkaiden parempi toimintakyky, kuntien suuremmat resurssit toteuttaa mm. työhönvalmennusta, työtoiminnan kehittäminen työelämään suuntaavammaksi sekä palkan ja eläkkeen helpompi yhteensovittaminen. (Klem 2013, 2.)

3.5 Työelämävalmiudet

Tässä opinnäytetyössä tarkastellaan työelämävalmiuksia yleisten työelämävalmiuksien kautta. Yleisillä työelämävalmiuksilla tarkoitetaan niitä tietoja ja taitoja joita tarvitaan kaikissa työtehtävissä tehtävästä riippumatta. Sosiaalisen kuntoutuksen yksi tavoitteista on työelämävalmiuksien vahvistaminen työelämään pääsyn näkökulmasta. Tällä tarkoitetaan kykyä toimia työyhteisössä, elämänhallintaa

sekä sosiaalisten että terveydellisten ongelmien tunnistamista ja hoitamista. (STM 2014:32, 37–38.)

3.5.1 Yleiset työelämävalmiudet

Työelämävalmiudet koostuvat yleisistä työelämävalmiuksista joita tarvitaan työllistymisessä sekä ammatillisesta pätevyydestä jolla tarkoitetaan ammatissa vaadittavaa teknistä osaamista. Yleisillä työelämävalmiuksilla tarkoitetaan tietoja ja taitoja, jotka ovat merkityksellisiä työssä suoriutumiseksi työtehtävästä riippumatta. Tässä kehittämistehtävässä tarkastellaan yleisiä työelämävalmiuksia Eversin, Rushin ja Bedrown (1998) laatiman elinikäisen oppimisen ja työllistymistä edistävien tekijöiden mallin kautta. Työllistymistä edistäviä yleisiä taitoja ovat a) elämänhallinta, b) kommunikaatiotaito, c) ihmisten ja tehtävien johtaminen ja d) innovaatioiden ja muutosten vauhdittaminen. (Evers ym. 1998, 6–7.)

Elämänhallintaan Evers ym. (1998) katsovat sisältyvän oppimisen taidon, johon kuuluu kyky käsitellä arkipäivän kokemuksia ja oppia niistä, kyvyn organisoida ja hallita ajankäyttöä, henkilökohtaisten vahvuuksien ja heikkouksien tunnistamisen sekä ongelmanratkaisutaidon. (Evers ym. 1998, 53– 72.) *Kommunikaatiotaidoilla* tarkoitetaan vuorovaikutustaitoja, kuuntelutaitoja sekä suullista ja kirjallista viestintätaitoa. (Evers ym. 1998, 73– 92.) *Ihmisten ja tehtävien johtaminen* työelämävalmiutena pitää sisällään koordinoitukyvyyn, päätöksentekotaidot, johtamistaidon ja suunnittelu- ja organisointitaidon sekä taidon hallita konflikteja. (Evers ym. 1998, 93–112) *Innovaatioiden ja muutosten vaatimia taitoja* ovat hahmottamiskyky, luovuus, innovatiivisuus ja muutosherkkyys, riskinotto- ja visiointikyky. (Evers ym. 1998, 113–134.)

Työelämävalmiuksia on tutkittu paljon niin kansainvälisissä kuin suomalaisissakin tutkimuksissa. Ruohotie (2005a,7) tarkastelee työelämässä vaadittavia taitoja kvalifikaatioiden ja kompetenssien luokittelun kautta. Avainkvalifikaatioita, joita tarvitaan työelämän muuttuviin tilanteisiin on tutkinut myös muun muassa Streumer ja Björkvist (2001), Ruohotie (2005b, 39) on tutkinut yleisten työelämävalmiuksien muodostumista ja kehittymistä. Metsämuuronen (1999, 140–149) taas

on nostanut esiin työelämätaitoihin vaikuttavat pehmeät kvalifikaatiot, joilla tarkoitetaan kykyä vaikuttaa toisiin, tunteita, empatiaa ja tahdikkuutta.

3.5.2 Työelämävalmiuksia edistävä sosiaalinen kuntoutus

TEOS-työryhmä on laatinut ja luovuttanut ministerille esityksensä Laiksi heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaalisesta kuntoutuksesta. Esityksen mukaan nykyiset lait kuntouttavasta työtoiminnasta, vammaisten työllistymistä tukevasta toiminnasta sekä vammaisten henkilöiden päivä- ja työtoiminta yhdistettäisiin uuteen sosiaalihuollon erityislakiin; laki heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaalisesta kuntoutuksesta.

Sosiaali- ja terveysministeriö on asettanut työryhmän arvioimaan sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön ja palvelujärjestelmän uudistamistarpeita. Työryhmä on julkaissut työskentelystään loppuraportin (STM 2014:32), jonka perusteella sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevaa lainsäädännön muutosta on lähdetty valmistelemaan.

STM:n asettaman työryhmän loppuraportissa esitetään lainsäädäntöä muutettavaksi siten, luovuttaisiin erillisistä palveluista vammaisille ja vammattomille henkilöille työelämäosallisuutta edistävissä palveluissa. Myös työttömyyden kestoon liittyvistä edellytyksistä luovuttaisiin. Uuden lainsäädännön mukaan sosiaalihuolto keskittyisi heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaaliseen kuntoutukseen, joka jakautuisi työelämävalmiuksia edistävään sosiaaliseen kuntoutukseen ja osallisuutta edistävään sosiaaliseen kuntoutukseen. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut perustuisivat yksilöllisiin palvelutarpeisiin ja palveluihin osallistuvien saamia taloudellisia korvauksia yhdenmukaistettaisiin. (STM 2014: 32, 2.)

Työelämävalmiuksia edistävän sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena olisi tukea heikossa työmarkkina-asemassa olevan asiakkaan työelämävalmiuksia ja edellytyksiä työllistyä avoimille työmarkkinoille sekä tukea edellytyksiä osallistua työvoimapalveluihin, koulutukseen, ammatilliseen kuntoutukseen tai muihin tarvittaviin palveluihin. Työelämävalmiuksia edistävä sosiaalinen kuntoutus pitäisi sisäl-

lään työelämävalmiuksien selvittämisen ja työelämävalmiuksien edistämisen. Selvittäminen tulisi tehdä asiakkaille joiden toimintakyky on alentunut, uhkaa alentua tai joiden toimintakyvystä ei ole selvyttä. Työelämävalmiuksien edistäminen toteutettaisiin asiakkaan tarpeen mukaisesti yksilö- ja tai ryhmävalmennuksena. Kuntoutus pitäisi sisällään palvelutarpeen mukaisesti suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa asiakkaan toimintakyvyn, elämänhallinnan ja työelämävalmiuksien parantamiseksi. Tähän kuuluisi myös tuki terveys- ja kuntoutuspalveluihin sekä tuki osallistumiseen julkisiin työvoimapalveluihin. (STM 2014: 32, 39–40.)

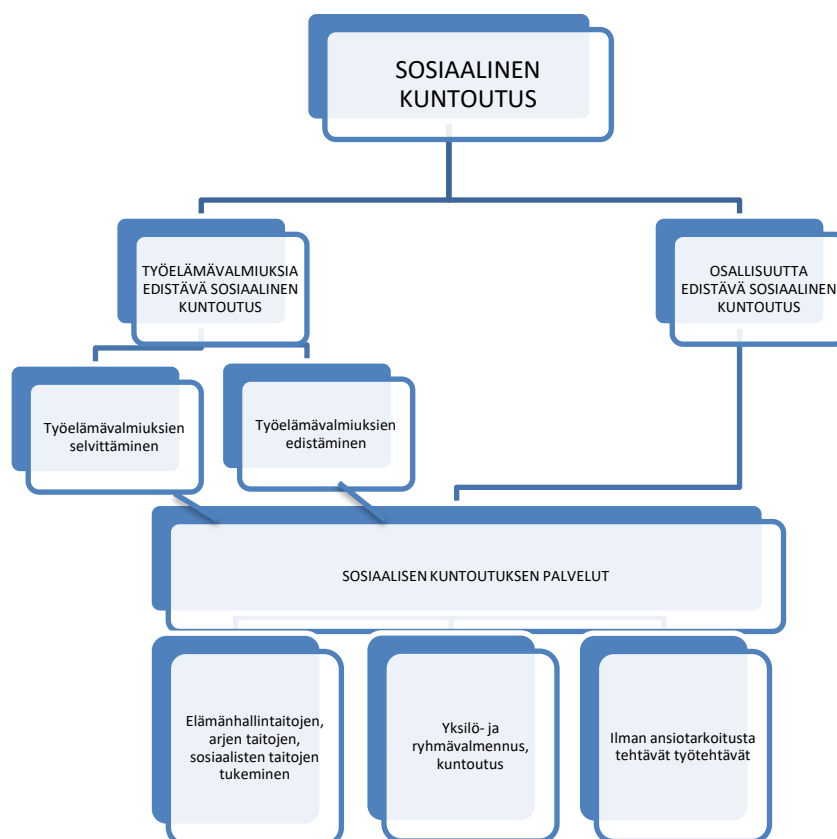
Uuden lain valmistelun taustalla on sosiaalihuollon työelämäosallisuutta edistävien palveluiden selkeyttäminen ja yhtenäistäminen. Varsinaisen työllistymisen edistämisen ollessa työ- ja elinkeinohallinnon vastuulla tulee sosiaalihuollon palvelut säätää sellaisiksi että ne erottuvat selkeästi TE-hallinnon tarjoamista palveluista. Työelämäosallisuutta edistävien palveluiden uudistamista tarkastellut työryhmä näkee nykyisten sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevien palveluita toteutettavan pääosin työtoimintana ilman kuntouttavia elementtejä. Tämä taas hämärtää rajaa työtoiminnan ja ansiotarkoituksessa tehtävän työn välillä. Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta edistävien palveluiden asiakkaiden jaottelu lainsäädännöllä vammaisiin, pitkäaikaissairaisiin ja työttömiin ei ole tarkoituksenmukaista, sillä väliinpuotoamisen vaara palveluissa on suuri. (STM 2014: 32, 12–13.)

Työryhmä toteaa kehittämistarpeina tämänhetkisille kunnan järjestämille työtoimintapalveluille läpivirtavuuden lisäämisen. Tällä tarkoitetaan siirtymistä työtoiminnan kautta avoimille työmarkkinoille. Eri tutkimusten ja selvitysten perusteella on voitu todeta vammaisille suunnattujen työtoimintapalvelujen ja kuntouttavan työtoiminnan päävaikutusten liittyvän asiakkaiden parantuneeseen hyvinvointiin ja toimintakykyyn. Työllisyysvaikutukset näissä palveluissa ovat olleet vähäisiä. Sosiaalihuollon roolin lisääminen työllisyyden hoidossa ei ole tuottanut merkittäviä tuloksia ja uusi laki heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaalisesta kuntoutuksesta tulee selkiyttämään sosiaalihuollon tehtäviä asiakkaan toimintakyvyn vahvistajana ja työ- ja elinkeinohallinnon roolia työllistäjänä sekä näiden välistä yhteistyötä. (STM 2014:32, 37–39.)

Sosiaalihuollon tehtävät liittyvät hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja osallisuuden edistämiseen. Sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa on pyritty korostamaan näitä elementtejä. Työelämävalmiuksia edistävän sosiaalisen kuntoutuksen kohdalla painotetaan toimintakyvyn edistämistä työelämään pääsyn näkökulmasta; edellytyksiä toimia työyhteisössä, elämänhallintaa sekä sosiaalisten että terveydellisten ongelmien tunnistamista ja hoitamista yhteistyössä ko. palveluista vastaavien tahojen kanssa. Uudistuksen mukaan työelämävalmiuksia edistävässä sosiaalisessa kuntoutukseen osallistuvan henkilön tulee olla työnhakijana työ- ja elinkeinotoimistossa ja työllistymissuunnitelma on laadittava TE-hallinnon, sosiaalihuollon ja asiakkaan kesken. (STM 2014:32, 37–38.)

Uudessa erityislaissa ei puhuttaisi enää työtoiminnasta vaan ilman ansiotarkoitusta suoritettavista työtehtävistä pyrkimyksenä erottaa työtehtävät TE-hallinnon työkokeilupalvelusta. Ilman ansiotarkoitusta suoritettavat työtehtävät voisivat tulevan uuden lain mukaan sisällyttää asiakkaan tarpeen mukaisesti sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin; niin työelämävalmiuksia edistäviin palveluihin kuin osallisuutta edistäviin palveluihin. Ilman ansiotarkoitusta suoritettavat työtehtävät määritellään voimaan tullessaan laissa tarkoin, sillä tarkoituksena on korostaa toiminnan kuntoutuksellista luonnetta, ammattihenkilöstön antamaa tukea sekä estää asiakkaiden työpanoksen väärinkäyttö. (STM 2014:32, 38–40.)

Kuviossa 2 on kuvattu visuaalisesti heikossa työmarkkinatukiasemassa olevien henkilöiden sosiaalisen kuntoutuksen muodot suunnitellun TEOS-lain mukaisesti.



Kuvio 2. Heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaalinen kuntoutus.

4 TOIMINTATUTKIMUKSELLA KOHTI UUTTA TIETOA

Tässä luvussa kuvataan tämän opinnäytetyön menetelmällinen osuus. Tutkimuksen menetelmäoppi eli metodologia sisältää keinon tai keinot joilla tutkimuksen tavoitteena oleva tieto saavutetaan (Kankkunen & Vehviläinen–Julkunen 2013, 17). Tämän opinnäytetyön menetelmällinen osuus koostuu toimintatutkimuksen sekä BIKVA- arvioinnin esittelystä ja kehittämistyön vaiheiden sekä aineiston keräämisen ja analysoinnin kuvaamisesta. Aineisto kerättiin laadullisin menetelmin avainhenkilöiden teemahaastatteluilla sekä asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon fokusryhmähaastatteluin. Aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä.

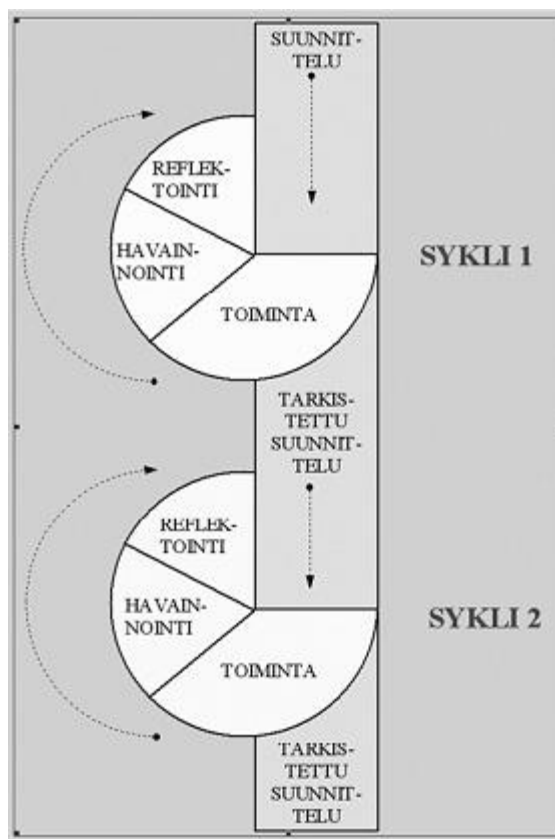
4.1 Toimintatutkimus

Toimintatutkimus on suuntaus, jossa pyritään todellisuuden muuttamiseen osana tutkimusprosessia. Kyseessä on toiminnan kehittäminen ja sen samanaikainen systemaattinen seuranta. Toimintatutkimuksellista tiedontuotantoa voidaan kuvata prosessimaiseksi. Tutkimusprosessia ei voida useinkaan tarkasti suunnitella ennalta, vaan tutkimusprosessin aikaiset havainnot ohjaavat prosessin etenemistä. Toimintatutkimuksessa tutkijan rooli ja tutkimuksen kohde voivat vaihdella. (Toikko & Rantanen 2009, 29–31.)

Kehittämisprosessia voidaan yleisesti kuvata jatkuvana syklinä eli spiraalina, lineaarisena mallina, tasonmallina tai spagettimallina, riippuen prosessin sisällöstä. Toimintatutkimuksessa korostetaan kehittämisprosessin spiraalimaisuutta. Toimintatutkimuksellisessa spiraalissa korostuu havainnoinnin ja toteutuksen sekä suunnittelun ja reflektion välinen vuorovaikutus. Tällainen kehittäminen edellyttää pitkäjänteistä prosessia ja kehittämistoiminta täsmentyy prosessin aikana. Ensimmäinen kehä muodostaa lähtökohdan ja sysäyksen seuraavalle syklille ja kehittämiselle. Uudet syklit täydentävät aina edellisiä. (Toikko & Rantanen 2009, 66–67.)

Kehittäminen nähdään toimintatutkimuksessa jatkuvana prosessina, jossa kehittämisen syklit seuraavat toisiaan (kuvio 3). Yksittäinen sykli koostuu suunnittelusta, toi-

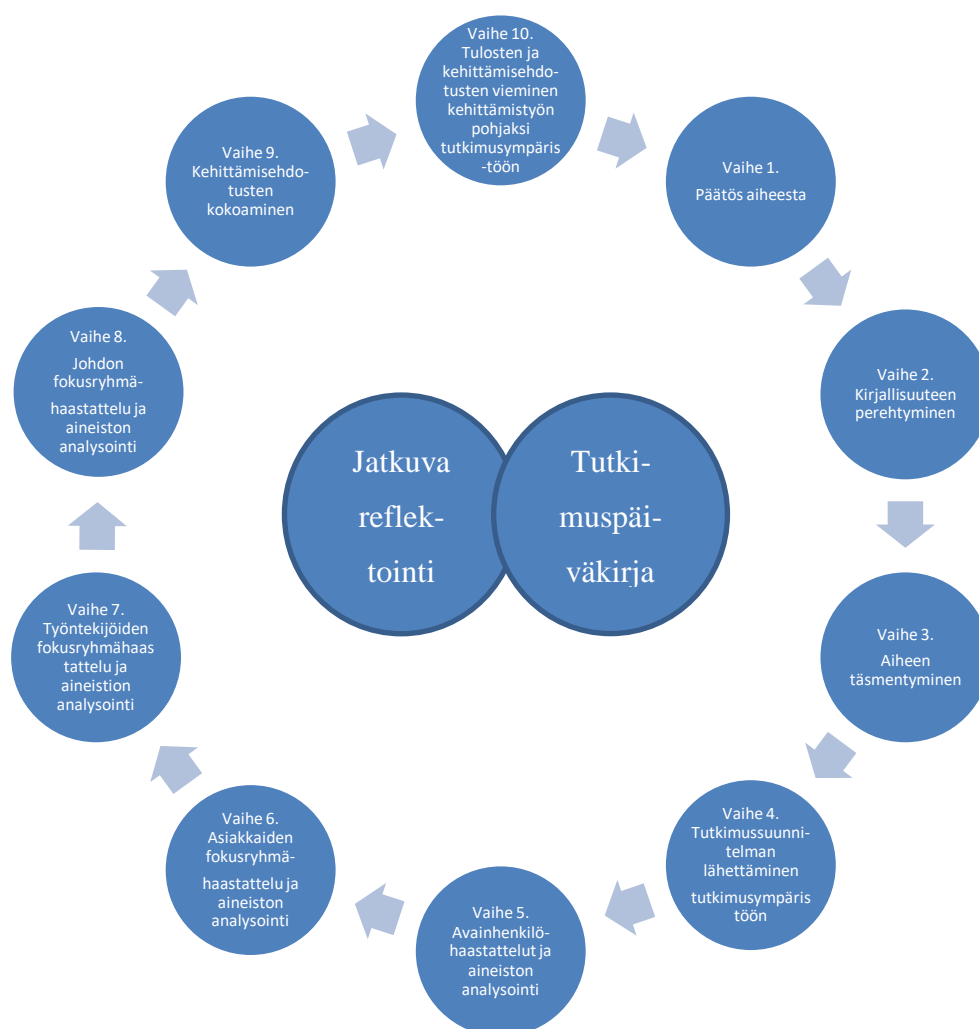
meenpanosta, havainnoinnista ja reflektoinnista. Sykliä seuraa aina uusi sykli, joka lähtee edellisestä. (Kananen 2009, 7-12.)



Kuvio 3. Toimintatutkimuksen syklit (Linturi 2003).

Toimintatutkimuksellisessa lähestymistavassa suositellaan kehittämisen tapahtuvan siinä ympäristössä, jossa tutkittava tai kehitettävä toiminta tapahtuu. Kehittämistoiminnan onnistumisen kannalta palvelun käyttäjien ja toimijoiden osallistuminen on olennaista. Kehittäminen edellyttää tutkijan tai kehittäjän lisäksi lukuisia kumppaneita, osallisia. Tällöin puhutaan käyttäjä- ja toimijakeskeisestä kehittämisestä, jota käsitteenä voidaan lähestyä monesta eri suunnasta. (Toikko & Rantanen 2009, 94–98.) Tässä opinnäytetyössä käyttäjä- ja toimijakeskeisellä kehittämisellä tavoitellaan tiedon lisäämistä palvelujen käyttäjien kokemuksista ja tarpeista, mitä kautta kehittämistoimintaa voidaan ohjata kohti parempia palveluja Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueella.

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta on tiedontuotantoa jossa kysymykset nousevat käytännön toiminnasta ja rakenteista. Kyse on uudesta tiedonmuodostuksen tavasta, jossa tavoitellaan konkreettista muutosta, mutta pyritään yhtäaikaisesti perusteltuun tiedon tuottamiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 21–23.) Kuviossa 4 on kuvattu tiivistettynä toimintatutkimuksen eteneminen tässä kehittämistehtävässä.



Kuvio 4. Toimintatutkimuksellisuus kehittämistehtävässä.

4.2 Asiakslähtöinen BIKVA- arviointi

BIKVA-arviointimalli on kehitetty sosiaalipsykiatrian tarpeisiin Hanne Krogstrupin toimesta. Erityisesti pohjoismaissa mallia on käytetty useilla sosiaalityön eri alueilla. BIKVA-lyhenne muodostuu tanskan kielen sanoista Brugerinddragelse I Kvalitetsvurdering, joka tarkoittaa asiakkaiden osallisuutta laadunvarmistajana. Mallin tavoitteena on saada asiakkaat mukaan arviointiin ja synnyttää yhteys julkisten interventoiden ja asiakkaiden kokonaistilanteiden ja ongelmien ymmärtämiselle. BIKVA-mallissa lähtökohta on asiakkaiden näkemykset palvelujen laadusta ja nämä asiakkaiden näkemykset otetaan kehittämistyön välineeksi. Arvioinnin kohteena olevan toiminnan osallistujien näkemykset välitetään organisaation eri tasoille ja lopulta poliittisille päättäjille. Tavoitteena asiakkaiden osallistumisella on saada esiin kehittämisalueita joista työntekijät ja johto eivät ole tietoisia. (Krogstrup 2004, 7–8.) BIKVA-mallissa sosiaalityö nähdään monitulkintaisena, riippuen siitä mistä näkökulmasta sitä tehdään ja että asiakkaiden tulkinnat sosiaalityöstä ovat yhtä päteviä kuin muiden toimijoiden. BIKVA-mallin edellytyksenä on että organisaatio on avoin asiakkaiden näkökannoille ja yhtäläillä tavoitellaan asiakkaiden näkökantojen huomioimisen vahvistamista. (Krogstrup 2004,10,13.)

Tiedonkeruu BIKVA-mallissa on kvalitatiivista ja tapahtuu yleensä ryhmähaastattelujen avulla. Arviointiprosessi tapahtuu alhaalta ylöspäin ja sillä odotetaan olevan vaikutuksia menetelmien kehittämiseen. Tähän pyritään siten, että asiakkaat arvioivat sosiaalityötä omien kokemustensa kautta ja määrittelevät ongelmat. Tämän jälkeen asiakkaiden palaute esitellään sidosryhmille jotka arvioivat esiin tulleet ongelmat. Vuoropuhelu ja kehitys arvioinnissa on jatkuvaa ja arviointia seuraava toiminta. (Krogstrup 2004, 10-11, 15.)

BIKVA-malli on pääpiirteittäin nelivaiheinen; mallin käyttö alkaa asiakkaiden ryhmähaastattelulla, josta saadaan tietoa sosiaalityön kokemuksista. Toisessa vaiheessa asiakkaiden palaute esitellään kenttätyöntekijöille, jossa ensisijainen tavoite on että kenttätyöntekijät pohtivat omaa toimintaansa asiakkaiden kokemusten pohjalta. Tärkeää mallissa on se, että asiakasryhmästä saadut tiedot esitellään sellaisille sidosryhmille, jotka voivat vaikuttaa sosiaalityöhön ja että tiedot hyödyn-

tävät oppimista ja toimintaa. Kolmannessa BIKVA-arvioinnin vaiheessa asiakailta ja kenttätöntekijöiltä saatu palaute esitellään hallintojohdolle. Viimeisessä vaiheessa asiakkaiden, kenttätöntekijöiden ja hallintojohdon ryhmähaastatteluista saatu tieto esitellään poliittisille päättäjille. Johtajille ja poliittisille päättäjille vietään vain sellainen asiakkaiden ja kenttätöntekijöiden palaute johon he voivat vaikuttaa. (Krogstrup 2004, 10, 15,20)

Tässä kehittämistehtävässä on noudatettu toimintatutkimuksen logiikkaa ja hyödynnetty BIKVA-arviointimallin elementtejä. BIKVA-malli asiakaslähtöisyyttä painottavana arviointimenetelmänä soveltui kehittämistehtävään hyvin. BIKVA-mallin kautta asiakkaat saatiin vahvasti mukaan kehittämistyöhön ja tiedontuotantoon. Alhaalta ylöspäin etenevä kehittämistyö mahdollisti asiakkaiden sekä työntekijöiden näkökulmien huomioimisen. Tähän kehittämistehtävään ei resurssisyistä liitetty muiden sidosryhmien ryhmähaastattelua, mikä olisi voinut tuoda lisänäkökulmaa sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseksi Vaasassa.

BIKVA-malli vaatii organisaatiolta sen, että se pystyy tarkastelemaan toimintaansa monelta kannalta ja on valmis kyseenalaistamaan omaa toimintaa. Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueella on kehittämismyönteinen ilmapääri ja rohkeutta oman toiminnan kriittiseen tarkasteluun. Tämä mahdollisti BIKVA-mallin onnistuneen käytön, mikä ei olisi itsetyytyväisessä organisaatiossa tuottanut haluttua tulosta. BIKVA-mallia on käytetty tässä kehittämistyössä soveltuvin osin siten, että perusperiaatteet mallista ovat olleet käytössä, mutta toteutuksessa on jätetty pois viimeinen, poliittisille päättäjille vietävän palautteen vaihe. Tämä siitä syystä, että sosiaalisen kuntoutuksen kehittämisvaihe Vaasassa on hyvin alkuvaiheessa ja on oletettu johdon ryhmähaastattelussa olevan tämänhetkiseksi kehittämistyölle riittävästi päätös- ja vaikutusvaltaa.

4.3 Kehittämistyön aikataulu ja eteneminen

Toimintatutkimus käynnistyy usein jonkin aiheen ihmettelystä, jonka jälkeen kehittämispöessi käynnistyy. Tämän kehittämistyö sai alkunsa pitkäaikaisen kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan kysymyksestä alkusyksyllä 2015 : ”mitä mä sitte teen kun tää kuntouttava työtoiminta ens vuonna loppuu?” Siitä käynnistyi oma

pohdiskelu ja tiedonhaku koskien asiakkaiden palveluja ja mahdollisuuksia lain kuntouttavasta työtoiminnasta jälkeen vuonna 2017. Tätä kautta aihe täsmentyi sosiaalisen kuntoutuksen kentälle ja teoreettiseen tietoon perehtymisen jälkeen aihe tarkentui työelämävalmiuksia edistävään sosiaaliseen kuntoutukseen Vaasan kaupungin palveluissa. Lähtökohtana tälle opinnäytetyölle on oman työn kautta syntynyt oletamus siitä, että Vaasassa järjestetään jo paljon sosiaalisen kuntoutuksen palveluja, palvelut ovat sirpaleisia, sosiaalisen kuntoutuksen palveluja järjestäviä tahoja on lukuisia ja toimijoilla on erilaisia ymmärryksiä siitä mitä sosiaalinen kuntoutus on.

Aiheen valinnan ja teoreettiseen tiedon kerääminen olivat syklinen prosessi. Vaasan ammattikorkeakoulun laadullisen tutkimuksen opintoihin liittyen toteutettiin teemahaastattelu syksyllä 2015. Teemahaastattelun tavoitteena oli selkiyttää omaa opinnäytetyön aihetta ja toimia koehaastatteluna tälle kehittämistehtävälle. Teemahaastattelu koski sosiaalisen kuntoutuksen palveluja ja kehittämistä Vaasassa. Koehaastatteluun oli saatu lupa sosiaalityön johtajalta ja haastattelun tulokset vahvistivat omaa tutkimussuuntaani. Tämän jälkeen oltiin yhteydessä sosiaalityön johtajaan ja johtavaan sosiaalityöntekijään kysyen mahdollisia työpaikalla olevia tutkimuskohteita ja sitä kautta sosiaalinen kuntoutus nousi esiin organisaation tarpeena juuri jäsentymättömyytensä ja sirpaleisuutensa vuoksi.

Tutkimuslupaa haettiin tutkimussuunnitelmalla Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueen johtajalta ja tutkimuslupa myönnettiin helmikuussa 2016. Eettistä tutkimuslupaa ei tarvittu. Vaasan ammattikorkeakoulun opinnäytetyön ohjaajan, Vaasan kaupungin työelämäyhteys henkilön ja tämän kehittämistehtävän laatijan kesken käytiin kolmikantaneuvottelu helmikuussa 2016. Kolmikantaneuvottelun pohjalta Vaasan ammattikorkeakoulun ja Vaasan kaupungin välillä kanssa tehtiin sopimus kehittämistyön tekemisestä.

Ensimmäisen vaiheen aineiston keruu käynnistyi helmikuussa 2016. Helmikuun ja maaliskuun 2016 aikana toteutettiin viisi avainhenkilöhaastattelua, joista yksi oli parihaastattelu. Avainhenkilöhaastattelut etenivät teemahaastattelurungon (liite 1) pohjalta ja olivat kestoltaan yhdestä tunnista ja viidestätoista minuutista kahteen tuntiin. Haastattelut nauhoitettiin ja litteroitiin heti sanasta sanaan, riviväliä

1,5 ja fonttikokoa Times new roman, 12 käyttäen. Litteroitua aineistoa syntyi yhteensä 40 sivua.

Aineiston keruun toisessa vaiheessa toteutettiin maaliskuussa 2016 asiakasfokuserhmähaastattelu, joka oli kestoltaan yksi tunti ja nauhoitetun haastattelun litteroitua aineistoa syntyi rivivälillä 1,5 fonttikokoa Times new roman 12 käyttäen yhteensä 11 sivua. Asiakasryhmähaastattelu toteutettiin teemahaastattelurungon (liite 1) pohjalta tuoden keskusteluun avainhenkilöhaastattelujen analysoidun aineiston tulokset.

Huhtikuussa 2016 toteutettiin aineiston keruun kolmas vaihe, työntekijöiden fokusryhmähaastattelu, joka oli kestoltaan yksi tunti viisikymmentä minuuttia. Nauhoitettu aineisto litteroitiin heti haastattelun jälkeen riviväliä 1,5 fonttikokoa Times new roman 12 käyttäen. Litteroitua aineistoa työntekijäryhmähaastattelusta syntyi yhteensä 15 sivua. Työntekijäryhmähaastattelu toteutettiin teemahaastattelurungon (liite 1) pohjalta tuoden keskusteluun avainhenkilöhaastattelujen ja asiakasryhmähaastattelun analysoidun aineiston tulokset.

Neljännessä aineiston keruu vaiheessa toteutettiin johdon ryhmähaastattelu, joka oli kestoltaan kaksi tuntia ja viisi minuuttia ja nauhoitetun aineiston litteroitua aineistoa syntyi rivivälillä 1,5 fonttikokoa Times new roman käyttäen yhteensä 22 sivua.

Kehittämistyö eteni suunnitellusti ja sijoittui ajallisesti vuoden 2016 helmi- ja lokakuun välille (taulukko 2).

Taulukko 2. Kehittämistyön ajallinen eteneminen.

Kehittämistehtävä	Toimija	Aikataulu
Tutkimusluvan hakeminen	Sosiaalityö- ja perhepalvelutulosalueen johtaja	2/2016
Avainhenkilöiden selvittäminen	Psykososiaalisten palvelujen johtaja, vammaispalvelujen johtaja, sosiaalityön johtaja	2/2016
Keskustelun ja reflektoinnin synnyttäminen rajapinnoilla	Kehittämistehtävän laatijan tutkimussuunnitelman välittäminen luettavaksi	2-4/2016
Selvittää millaisia sosiaalisen kuntoutuksen palveluja Vaasassa ja miten niitä tulisi kehittää, organisaationäkökulma.	Avainhenkilöhaastattelut, viisi haastattelua, joista yksi parihaastattelu	2-3/2016
Selvittää millaisia sosiaalisen kuntoutuksen palveluja Vaasassa ja miten niitä tulisi kehittää, asiakasnäkökulma.	Asiakasryhmähaastattelu, kolme asiakasta	3/2016
Selvittää millaisia sosiaalisen kuntoutuksen palveluja Vaasassa ja miten niitä tulisi kehittää, työntekijänäkökulma.	Työntekijäryhmähaastattelu, neljä työntekijää	4/2016
Käsitellä aiemmasta aineistosta syntyneitä kehittämissideoita	Johdon ryhmähaastattelu	6/2016
Aineiston analysointi	Kehittämistehtävän laatija	2-6 /2016
Tulosten raportointi	Kehittämistehtävän laatija	8-10/2016
Raportin julkaiseminen	Kehittämistehtävän laatija	11/2016

Jokainen avainhenkilöhaastattelu ja fokusryhmähaastattelu litteroitiin heti toteutuksen jälkeen ja aineisto analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä. Avainhenkilöhaastattelujen tulokset vietiin aineiston analysoinnin jälkeen keskusteltavaksi asiakasryhmähaastatteluun ja työntekijöiden ryhmähaastatteluun vietiin reflektoitavaksi avainhenkilöhaastatteluiden ja asiakasryhmän aineiston analysoidut tulokset. Viimeisessä aineistonkeruuvaiheessa johdon fokusryhmähaastatteluun

viettiin avainhenkilöhaastatteluissa, asiakasryhmähaastattelussa sekä työntekijäryhmähaastattelussa syntyneen aineiston pohjalta laaditut työelämävalmiuksia edistävän sosiaalisen kuntoutuksen kehittämisteemat johdon teemahaastattelurunkona (liite 2).

Jokainen avainhenkilöhaastattelu ja fokusryhmähaastattelu on tiedon tuotannon tasoltaan yhtä arvokas, mutta ne toteutettiin lineaarisessa järjestyksessä, jotta jo kerättyä tietoa ja kokemuksia voitiin reflektoida seuraavassa keskustelussa. Edellisen vaiheen tuloksien tuominen seuraavaan haastatteluun nosti esiin uusia näkökulmia ja toimintatutkimuksellisia syklejä.

4.4 Haastateltavien valinta ja kuvaaminen

Tutkimuksilla tavoitellaan tieteellisyyttä, edustavuutta ja yleistettävyyttä. Tällöin esiin nousee kysymys aineiston koosta. Laadullisessa tutkimuksessa ei kuitenkaan pyritä tilastollisiin yleistyksiin vaan pyritään kuvaamaan jotakin ilmiötä tai tapahtumaa. Täten laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää se, että tiedonantajat tietävät tutkittavasta asiasta mahdollisimman paljon. Tiedonantajien valinta tuleekin olla harkittua ja tarkoituksenmukaista, ei sattumanvaraista. Tutkimusraportissa on olennaista kertoa miten tiedonantajien valinta on harkittu ja miten valinta täyttää sopivuuden kriteerit. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–90.)

4.4.1 Avainhenkilöt

Menetelmäksi on tässä kehittämistehtävässä valittu avainhenkilöhaastattelu, koska valmista dokumenttiaineistoa nykyisistä palveluista ei ole ja käsite sosiaalinen kuntoutus on uusi. Avainhenkilöiksi haastatteluun valittiin henkilöt, joilla on eniten tietoa nykyisistä Vaasan kaupungin sosiaalisen kuntoutuksen palveluista ja niiden toteutuksesta. Avainhenkilöhaastatteluja toteutettiin viisi. Näitä avainhenkilöitä etsittiin kysymällä psykososiaalisten palvelujen palvelualuejohtajalta, vammaispalvelujen johtajalta ja sosiaalityön johtajalta näkemystä eniten asiasta tietävistä työntekijöistä. Avainhenkilöhaastatteluun kutsuttiin neljä henkilöä, joiden osalta haastattelut toteutuivat. Yksi avainhenkilö toivoi haastateltavan kahta oman alansa erikoisosaajaa oman haastattelunsa täydentäjänä ja tämä haastattelu

toteutettiin parihaastatteluna. Näin avainhenkilöinä haastateltiin yhteensä kuutta eri henkilöä. Avainhenkilöistä viisi on Vaasan kaupungin edustajia ja yksi edustaa ostopalveluina tuotettuja sosiaalisen kuntoutuksen palveluita. Avainhenkilöt edustavat vammaispalveluja, aikuissosiaalityötä, psykososiaalisia palveluja ja mielen-terveyskuntoutujien palveluja. Avainhenkilövalinnat tapahtuivat helposti ja vauhtomasti. Avainhenkilöitä lähestyttiin ensin puhelimitse tai sähköpostilla tiedustellen halukuutta haastatteluun. Kaikille lähetettiin sähköpostilla tutkittavan tiedotteen ja tutkimussuunnitelman ennen haastattelun toteutusta.

Tutkimussuunnitelmaa, joka sisälsi laajan taustakatsauksen sosiaalisen kuntoutuksen tuleviin lakimuutoksiin, lähetettiin aktiivisesti eri toimijoille sosiaalihuollon kentällä luettavaksi ja kommentoivaksi. Tämä on herättänyt kysymyksiä ja keskustelua sosiaalisesta kuntoutuksesta ja siitä, kuinka paljon on tulossa lakiuutoksia ja mahdollisuuksista järjestää sosiaalista kuntoutusta tulevaisuudessa. Tämä on jo toiminut yhtenä toimintatutkimuksen vaiheena, kuten eräs avainhenkilöistä totesi; ” oli ilo lukea tutkimussuunnitelmasi, sillä siinä oli kootusti ja tiiviisti käsitelty sosiaalisen kuntoutuksen tulevat muutokset, joihin itselläni ei ole aikataulusyistä koskaan mahdollista perehtyä näin perusteellisesti.”

4.4.2 Asiakasryhmä

Henkilöt ryhmäkeskusteluihin valittiin tarkoituksenmukaisuuden perusteella. Vapaaehtoisia osallistujia asiakkaista fokusryhmähaastatteluun etsittiin sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kautta tutkittavalle ja työntekijälle suunnatulla kirjeellä (liite 3). Sosiaaliohjaajat ja sosiaalityöntekijät kertoivat esittäneensä mahdollisuuden osallistua tutkimukseen noin kahdellekymmenelle asiakkaalle jotka olivat kieltäytyneet. Yksi asiakkaista lupautui suoraan omalle työntekijälle osallistua haastatteluun ja hän sai haastatteluajan ja paikan tietoonsa suoraan omalta työntekijältä. Kolme asiakasta antoi suostumuksensa tutkijan yhteydenottoon puhelimitse ja soitin heille kertoen lisätietoja haastattelutilanteesta, jonka jälkeen he lupautuivat mukaan ryhmähaastatteluun. Toiveena oli, että asiakkailla on kokemusta työelämävalmiuksia edistävään sosiaaliseen kuntoutukseen osallistumisesta ja halua sekä uskallusta osallistua ryhmätilanteeseen. Asiakasryhmään osallistuneilla oli kokemusta monista eri työelämävalmiuksia edistävästä sosiaalipalveluis-

ta ja keskustelu aiheesta oli avointa ja monipuolista. Haastatteluun osallistui kolme asiakasta, yksi haastatteluun ilmoittautuneista ilmoitti haastattelupäivänä yllättävästä esteestä osallistua.

4.4.3 Työntekijäryhmä

Osallistujat työntekijöiden fokusryhmähaastatteluun valittiin tarkoituksenmukaisuuden perusteella. Tavoitteena osallistujien valinnalla oli saada kosketus sosiaalisen kuntoutuksen rajapinnoilla ja yli sektorirajojen. Sosiaalisen kuntoutuksen prosessin näkökulmaa edustamaan valittiin mukaan sosiaalityöntekijä. Vapaaehtoisia sosiaalityöntekijöitä ryhmähaastatteluun haettiin Vaasan kaupungin sosiaalisen palvelualueen johtavalta sosiaalityöntekijän kautta tutkittavan tiedotteella (liite 4). Yksi vapaaehtoinen sosiaalityöntekijä ilmoittautui suoraan sähköpostitse kehittämistehtävän laatijalle. Vammaispalvelujen näkökulmaa edustamaan valittiin avotyön ohjaaja tiedustelemalla vapaaehtoista avotyönohjaajaa osallistumaan ryhmähaastatteluun. Haastatteluun valittiin mukaan myös kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja edustamaan erilaisia pitkäaikaistyöttömille ja erityistä tukea työllistymisessä tarvitseville suunnattuja työtoimintapalveluja. Valinta tapahtui harkintaa käyttäen tiedustelemalla suoraan tässä tehtävässä pitkään toimineelta työntekijältä kiinnostusta osallistua haastatteluun. Neljäs työntekijäryhmähaastatteluun osallistuva henkilö valittiin Vaasan kaupungin työvalmentajista, kysymällä vapaaehtoista osallistujaa työpajalta. Kaikille työntekijäryhmähaastatteluun lupautuneille lähetin etukäteen sähköpostilla tutkittavan tiedotteen ja tutkimussuunnitelman etukäteisreflektointia varten.

Yksi avainhenkilöhaastatteluun osallistuneista henkilöistä osallistui kutsuttuna myös työntekijäryhmähaastatteluun. Syynä tähän oli hänen edustamansa sosiaalisen kuntoutuksen sektorin kapea-alaisuus. Muulla henkilöllä organisaatiossa ei olisi ollut vastaavaa tietoa kyseisen asiakasryhmän palveluista.

4.4.4 Johdon ryhmä

Johdon fokusryhmähaastatteluun osallistujat valittiin myös tarkoituksenmukaisuuden perusteella siten, että osallistujiksi kysyttiin suoraan Vaasan kaupungin

aikuisten sosiaalityön palvelualueen palvelualuejohtajaa, työikäisten palvelujen palvelualuejohtajaa sekä arjen hallinta- ja tukipalvelujen palveluyksikköjohtajaa. Johdon edustajat olivat uusia työtehtävissään organisaatiomuutoksesta johtuen, mutta kaikki kuitenkin pitkään sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueella työskennelleitä. Johdon edustajat vastaavat aikuisten sosiaalityön prosesseista ja palveluista, jotka pitävät sisällään vammaispalvelut, psykososiaaliset palvelut, kotouttamisen ja aikuissosiaalityön. Valinnat olivat tarkoituksenmukaiset sillä valituilla henkilöillä on vastuu ja päätösvaltaa sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen järjestämisessä.

Yksi avainhenkilöhaastatelluista oli myös osallisena johdon ryhmähaastattelussa. Tämä siitä syystä, että Vaasan kaupungin organisaatiomuutoksen johdosta hänen vastuualueensa 1.5.2016 alkaen laajeni sosiaalisen kuntoutuksen osalta johtotehtäviin, mitä roolia ei ollut avainhenkilöhaastattelussa. Hänen osallistumisensa johdon haastatteluun oli siis ensiarvoisen tärkeää.

Haastateltavien valinta oli luontevaa ja helppoa sillä sosiaalisen kuntoutuksen parissa työskentelevä henkilöstö ja johto on Vaasan kaupungilla pienilukuinen.

4.5 Aineiston kerääminen

Kun halutaan tietää mitä ihminen ajattelee tai miksi hän toimii niin kuin toimii on järkevää kysyä asiaa häneltä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 72–73.). Haastattelun etuna voidaan pitää ennen kaikkea joustavuutta. Haastattelussa on olennaisinta saada mahdollisimman paljon tietoa tutkittavasta asiasta. Haastattelijalla on mahdollisuus haastattelutilanteessa tarkentaa asioita, toistaa kysymys ja käydä keskustelua tiedonantajan kanssa. Haastattelun etuna aineistonkeruumenetelmänä voidaan pitää myös sitä, että haastattelusta sopimisen jälkeen tiedonantajat harvoin kieltäytyvät itse haastattelusta. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 73–74.)

Teemahaastattelussa eli puolistrukturoidussa haastattelussa edetään etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten varassa. Tällöin valitut teemat perustuvat tutkimuksen teoreettiseen viitekehykseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 74– 77.) Tässä kehittämistehtävässä aineiston keruu tapahtui avain-

henkilöiden teemahaastatteluilta sekä asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon fokusryhmähaastatteluna.

Ensimmäisessä aineistonkeruuvaiheessa helmikuun ja maaliskuun 2016 aikana toteutettiin viisi avainhenkilöhaastattelua, joista yksi oli parihaastattelu. Avainhenkilöhaastattelut etenivät teemahaastattelurungon pohjalta (liite 1) ja olivat kestoltaan yhdestä tunnista ja viidestätoista minuutista kahteen tuntiin. Viiden avainhenkilöhaasteluaineiston litteroinnin jälkeen aineisto analysoitiin sisällönanalyysiä käyttäen.

Fokusryhmähaastattelu (focus group interview/discussion) on haastattelijan ylläpitämä keskustelu, joka etenee ennalta suunnittelun haastattelurungon pohjalta. Fokusryhmähaastattelu toteutetaan valikoidussa ryhmässä. Kyseessä on laadullinen menetelmä, jonka avulla pyritään ymmärtämään tutkittavaa ilmiötä. Fokusryhmähaastattelu on joustava menetelmä ja soveltuu hyvin vastaamaan erilaisiin tutkimuskysymyksiin. Useimmiten haastattelulla selvitetään osallistujien näkemyksiä, kokemuksia tai mielipiteitä asioista. Yhteen fokusryhmähaastatteluun osallistuu yleensä 4-10 henkilöä. Haastateltavien valinnassa korostuu se, että ryhmän jäsenet pystyvät tuomaan tutkittavaan asiaan erilaisia näkökulmia. Fokusryhmien muodostamisessa pidetään tärkeänä fokusoitumista eli ryhmän kokoamista jonkin asian suhteen homogeeniseksi. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1507–1509.)

Fokusryhmähaastattelussa haastattelijalla on yleensä käytössään strukturoitu haastattelurunko, sisältäen 5-8 teemaa. Haastattelijan tehtävä on ylläpitää ja viedä eteenpäin ryhmän keskustelua sekä taata turvallinen ilmapiiri jolloin erilaisten mielipiteiden esittäminen mahdollistuu. Ryhmähaastattelu tallennetaan ja haastattelu litteroidaan. Fokusryhmähaastattelu tuottaa monipuolisen ja rikkaan aineiston, jonka analyysi on usein aikaa vievä prosessi. Menetelmä soveltuu erityisen hyvin kehittämistyöhön. (Mäntyranta & Kaila 2008, 1508–1512.) Ryhmäkeskustelu etuna voidaankin nähdä se, että tietoa saadaan monelta yksilöltä yhtäaikaisesti. Onnistuneen ryhmäkeskustelun aikana erilaiset näkökulmat, ideat ja kommentit ruokkivat toinen toisiaan ja tuovat uusia yllättäviä näkökulmia esiin. (Valtonen 2005, 226.)

Toisessa aineistonkeruuvaiheessa toteutettiin asiakasryhmähaastattelu kolmen asiakkaan ryhmässä teemahaastattelurungon (liite 1) pohjalta siten, että erilliseen dokumenttiin oli kerätty avainhenkilöhaastattelujen tulokset reflektoitavaksi asiakasryhmään. Asiakasryhmähaastattelun kesto oli yksi tunti, ja haastattelu toteutettiin silloisen työvoiman yhteispalvelupisteen kokoustilassa. Haastatteluun osallistujat eivät tunteneet toisiaan, ja heti haastattelun alussa sovimme yhdessä keskustellen, että asiakkaat osallistuvat tilanteeseen anonyymeinä, ilman esittelyä. Kävin läpi tarkasti haastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuuden, mahdollisuuden keskeyttää osallistuminen haastatteluun ja oikeus kertoa tai olla kertomatta itsestään ja omista kokemuksistaan. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta (liite 5) allekirjoitettiin haastattelun alussa. Asiakasryhmässä keskustelu oli avointa ja monipuolista. Ilmapiiri haastattelutilanteessa oli rento sen jännittävyydestä huolimatta. Asiakkaat kertoivat omia kokemuksiaan, mutta myös kommentoivat toisten näkemyksiä ja tilanteesta muodostui vuorovaikutteinen. Asiakasryhmähaastattelun aineisto analysoitiin heti haastattelun jälkeen sisällönanalyysejä käyttäen.

Kolmannessa aineistonkeruuvaiheessa toteutettiin työntekijäryhmähaastattelu neljän työntekijän ryhmässä teemahaastattelurungon (liite 1) pohjalta, siten että erilliseen dokumenttiin oli kerätty avainhenkilöhaastattelujen ja asiakasryhmän tulokset reflektoitavaksi työntekijäryhmään. Työntekijäryhmähaastattelun kesto oli yksi tunti ja viisikymmentä minuuttia. Haastattelu toteutettiin Vaasan kaupungin toimeentulotukiyksikön opetusklinikkahuoneessa. Haastatteluun osallistujat eivät tienneet toistensa osallistumisesta etukäteen ja heti haastattelun alussa esittäydettiin, sillä jokainen oli kutsuttu ryhmään juuri ammattiasemansa vuoksi. Ennen haastattelua käytiin tarkasti läpi haastatteluun osallistumisen vapaaehtoisuus, mahdollisuuden keskeyttää osallistuminen haastatteluun ja oikeus kertoa tai olla kertomatta itsestään ja omista kokemuksistaan. Suostumus tutkimukseen osallistumisesta (liite 5) allekirjoitettiin haastattelun alussa. Työntekijäryhmän keskustelu oli rikasta ja erilaisia näkökulmia ja kehitysideoita nousi paljon esiin. Ryhmässä oli paljon huumoria, naurua ja tunteiden ilmaisua. Ryhmähaastattelun aineisto analysoitiin heti haastattelun jälkeen sisällönanalyysejä käyttäen.

Neljännessä aineistonkeruuvaiheessa toteutettiin johdon ryhmähaastattelu. Johdon fokusryhmähaastattelussa keskityttiin teemahaastattelurungon (liite 2) mukaisesti sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseen Vaasassa. Sisältö haastattelurunkoon syntyi aiemmin analysoidun aineiston tuloksista, jotka koskivat sosiaalisen kuntoutuksen kehittämistä Vaasassa. Johto näki jokaisen aihepiiriin samansuuntaisesti kehittämisalueena kuten asiakkaat, työntekijät ja avainhenkilötkin olivat kokeneet. Tästä syystä kehittämisalueisiin syventyminen ja jatkoideointi oli luontevaa ja sujui vaivattomasti. Tunnelma haastattelussa oli innostunut, puhetta ja naurua oli paljon ja tilanne oli vuorovaikutteinen.

Johdon ryhmähaastattelu keskittyi vain yhteen haastatteluteemaan: sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseen Vaasassa. Tämä mahdollisti toimintatutkimuksellisesti selkeän uuden syklin syntymisen kun johdon ryhmähaastattelu fokusoitui kehittämiseen ja sen ideointiin saatiin kehittämisajatuksia vietyä askel konkreettisempaan suuntaan.

4.6 Aineiston analyysi induktiivisellä sisällönanalyysillä

Tallennettu, haastatteluin hankittu aineisto on tarkoituksenmukaista ensin litteroida eli kirjoittaa puhtaaksi sanasta sanaan. Yksityiskohtaista ohjetta aineiston litteroinnista ei ole, mutta ennen litterointia on tiedettävä millainen analyysi aineistolle aiotaan tehdä ja onko tarkoitus käyttää jotakin tietokone-ohjelmaa apuna. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2008, 217.)

Kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä voidaan käyttää perusanalyysimenetelmää, sisällönanalyysia. Sisällönanalyysi voi toimia yksittäisenä metodina mutta myös väljänä teoreettisena viitekehystenä. Useimmat laadullisen tutkimuksen analyysimenetelmät perustuvat sisällönanalyysiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91.) Sisällönanalyysi on menettely, jolla dokumentteja voidaan analysoida systemaattisesti ja objektiivisesti. Sisällönanalyysi on tapa järjestää, kuvailla ja kvantifioida tutkittavaa ilmiötä. Pyrkimyksenä on rakentaa malleja, jotka esittävät tutkittavaa ilmiötä tiivistetyssä muodossa. Analyysi voidaan tehdä aineistosta lähtien induktiivisesti (yksittäisestä yleiseen) tai deduktiivisesti (yleisestä yksittäiseen). (Kynäs & Vanhanen 1999, 3–5.)

Analyysiprosessin etenemiseksi on tiettyjä ohjeita, mutta ei yksityiskohtaisia sääntöjä. Analyysissa voidaan edetä joko aineistosta lähtien induktiivisesti tai deduktiivisesti jo olemassa olevan käsitejärjestelmän pohjalta. Ennen analyysia on tutkijan valittava analysoiko hän sen mitä aineistossa on selvästi ilmaistu vai myös piilossa aineistossa olevia viestejä. Tätä päätöstä ohjaa tutkimuksen tarkoitus ja tutkimuskysymys. Sisällön analyysin ensimmäinen vaihe sekä induktiivisessa että deduktiivisessa analyysissa on analyysiyksikön päättäminen. Analyysiyksikkö voi olla esimerkiksi sana, sanayhdistelmä, lause tai ajatuskokonaisuus. Analyysiyksikön valitsemisen jälkeen aineisto luetaan läpi useita kertoja. Tämä luo pohjaa aineiston analyysille. Luettaessa aineistoa tehdään sille tutkimustehtävän mukaisia kysymyksiä; kuka kertoo, missä tapahtuu ja miksi. Aineiston läpikäymisen jälkeen analyysia säätelee se onko analyysi induktiivinen vai deduktiivinen. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5.)

Induktiivinen analyysiprosessi kuvataan aineiston pelkistämisenä, ryhmittelynä ja abstrahointina. Pelkistämisvaiheessa aineistosta koodataan ilmaisuja, jotka liittyvät tutkimustehtävään. Pelkistäminen tapahtuu kysymällä aineistolta tutkimustehtävän mukaista kysymystä. Vastauksena löytyvät asiat merkitään sivun marginaaliin. Pelkistetyt ilmaisut tulee kirjata mahdollisimman samoilla termeillä kuin alkuperäisaineistossa. Marginaaleista pelkistetyt ilmaisut kerätään listoiksi. Tämä on kategorioiden muodostamisen ensimmäinen vaihe. Aineistoa ryhmitellessä tutkija yhdistää pelkistetyistä ilmaisuista ne asiat, jota kuuluvat yhteen. Kyse on siis pelkistettyjen ilmausten erilaisuuksien ja yhtäläisyyksien etsimisestä. Samaa tarkoittavat ilmaisut yhdistetään samaksi kategoriaksi ja annetaan kategorialle sisältöä vastaava nimi. Tutkija päättää tulkintaansa hyväksikäyttäen mitkä asiat voidaan yhdistää toisiinsa ja mitkä eivät. Analyysi jatkuu yhdistelemällä samansisällöiset kategoriat toisiinsa muodostaen yläkategorioita. Yläkategorialle annetaan nimi, joka kuvaa alakategorioita joista se on muodostunut. Kategorioita yhdistellään niin kauan kuin se on sisällön kannalta mahdollista ja näin abstrahoinnin kautta muodostuu kuvaus tutkimuskohteesta yleiskäsitteiden avulla. (Kyngäs & Vanhanen 1999, 5–7)

Tässä kehittämistehtävässä kerätty avainhenkilöhaastatteluaineisto sekä fokusryhmähaastattelut litteroitiin ensin sanasta sanaan heti haastattelun toteutuksen jälkeen ja luettiin läpi useita kertoja tutkimuskysymyksiin peilaten. Sen jälkeen aineistosta etsittiin alkuperäisilmaisuja siten että analyysiyksikkönä toimi ajatuskokonaisuus, joka voi olla sana lause tai lausekokonaisuus. Alkuperäisilmaisut muutettiin pelkistetyiksi ilmaisuiksi jonka jälkeen pelkistettyjä ilmaisuja lähdettiin ryhmittelemään alakategorioiksi. Alakategoriat yhdistettiin vielä yläkategorioiksi. Aineiston analysointi tehtiin huolellisesti ja perusteellisesti (taulukko 3).

Taulukko 3. Näyte aineiston analysoinnista.

Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka
Erilaisten palvelujen tärkeys	Yksilöllinen palvelupolku	YKSILÖLLISET PALVELUT
Erilaista tukea tarjolla voimnin mukaan		
Yksilön tarpeiden huomioiminen elämäntilanteesta riippuen		
Palvelusuunnitelman kunnioittaminen		
	Monipuoliset palvelut	
Paljon palveluvaihtoehtoja		
Työ- ja toimintapainotteiset vaihtoehdot		
Sijainnin merkitys palveluissa		
	Ohjauksen taso	
Mahdollisuus itsenäisiin tehtäviin edistyessä		
Ohjauksen merkitys toiminnan alkuvaiheessa		
Ohjauksen riittävyys työkykyyn nähden		
Tuen merkitys kuntoutuksessa		
Oikeus vaikuttaa kuinka paljon ohjausta saa		

5 TULOKSET

Tulokset esitellään tutkimuskysymyksittäin, siten että jokainen tulososion alaluku on koottu aineiston analysoinnissa syntyneiden kategorioiden pohjalta. Sosiaalisen kuntoutuksen nykyisyys osiossa tarkastellaan sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen nykytilaa ja muotoja Vaasan kaupungilla. Työelämävalmiuksien vahvistumista tarkastelevassa tulososiossa kuvataan työelämävalmiuksien edistymistä sosiaalisen kuntoutuksen kautta. Tulevaisuusosiossa keskitytään esittelemään sosiaalisen kuntoutuksen kehittämisajatuksia ja kehittämisen ideointia. Viimeisessä tulososion luvussa on koottuna kehittämis ehdotuksia jatkotoimenpiteiksi.

5.1 Sosiaalisen kuntoutuksen nykyisyys Vaasassa

Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan sosiaalinen kuntoutus nähtiin Vaasan kaupungilla asiakastasolla asiakkaan kuntoutumista edistävänä ja arjen sujumista edistävänä palveluna, joka toteutuu usein suhteessa muihin ihmisiin. Työelämävalmiuksia edistävät sosiaalisen kuntoutuksen palvelut nähtiin laadukkaina, monipuolisina, taloudellisina ja ennaltaehkäisevinä palveluina. Palvelut koettiin tarpeellisina, merkityksellisinä ja vaikuttavina. Käsitteellisesti ja palvelukokonaisuuksiltaan sosiaalinen kuntoutus koettiin kuitenkin epäselväksi ja diagnoosilähdeksi.

Tulosten mukaan puutteita sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa oli asiakaslähtöisyyden osalta. Asiakkaalla nähtiin olevan mahdollisuudet vaikuttaa oman asian hoidossa, mutta asiakasymmärrys päättävien taholla, mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun nähtiin vähäisenä. Koettiin, että sosiaalisen kuntoutuksen asiakasryhmien ääni ei tule kuulluksi ja polarisoitumista asiakasryhmien sisällä on tapahtunut siten, että erityisesti heikompien asiakasryhmien ääni jää kuulumattomiin.

5.1.1 Sosiaalisen kuntoutuksen rooli

Avainhenkilöt pohtivat sosiaalisen kuntoutuksen käsitettä aktiivisesti ja monita-
hoisesti. Sosiaalinen kuntoutus nähtiin kaikkina niinä toimina jotka parantavat
asiakkaan arjen sujumista, arjen taitojen konkreettisenä harjoitteluna sekä vahvasti

muihin ihmisiin liittyvänä sosiaalisten taitojen harjoitteluna. Nähtiin, että sosiaalinen kuntoutus on tärkeää toteutua jollakin tapaa yhteydessä muihin ihmisiin, ryhmätoiminnot korostuivat avainhenkilöiden kerronnassa.

”Se on siis sosiaalisten taitojen harjoitusta, toimimista ryhmässä, niiku niissä verkostoissa mitkä niiku hyödyttää meidän asiakkaita ja sieltä kautta niiku nostaa hänen itsetuntoaan ja sitä hänen kykyään toimia muitten ihmisten kanssa yhdessä. Jotenki hirveen yksilöllisesti käsitteenäki, kullaki on vähä omat tarpeensa. ”

Avainhenkilöt pohtivat myös virka-asemansa kautta sitä, kuka sosiaalista kuntoutusta toteuttaa ja mikä rooli sosiaalihuollon ammattihenkilöstöllä on toteutuksessa. Pohdintaa käytiin siitä, mikä on kunnan ja kolmannen sektorin rooli sosiaalisen kuntoutuksen toteutuksessa ja kuinka muiden toimijoiden kuten yritysten ja koko yhteiskunnan rooli voisi vahvistua yhteisvastuun osalta. Sosiaalisen kuntoutuksen paikkaa sosiaalityö- ja perhepalvelut organisaatiossa pohdittiin siitä näkökulmasta nähtiinkö sosiaalinen kuntoutus yksittäisinä palveluin vai palvelukokonaisuutena jota koordinoi sosiaalityöntekijä.

”Ja kun täs meijä uudes organisaatios on koitettu eriyttää tää asiakastyö tai niiku sosiaalityö ja niiku asiakkuuksien hallinta ja palvelujen tuottaminen ni. Nyt tää hahmotus on et sosiaalinen kuntoutus olis palvelun tuotantoa eikä asiakkuuksien hallintaa. Ni kyl se vois kuulua kumpaan tahansa. Mut ehkä meil on täs haluttu pitää se lähempänä niitä toimenpiteitä, palveluita. Joista sit muodostuu se sosiaalinen kuntoutus. Mut en mä tiä onko tää se oikee tie.”

Asiakasryhmässä sosiaalinen kuntoutus oli käsitteenä vieras. Kukaan asiakkaista ei ollut kuullut käsitettä aikaisemmin. Kuntoutus-käsite nähtiin leimaavana. Koettiin, että kuntoutujaksi leimautuminen jo lähtökohtaisesti asettaa eriarvoiseen asemaan suhteessa muuhun yhteisöön erityisesti silloin mikäli työelämävalmiuksia harjoitellaan työpaikalla, jossa suurin osa työntekijöistä on palkattua henkilökuntaa. Sosiaalinen kuntoutus nähtiin kuitenkin parempana terminä kuin monelle tuttu kuntouttavan työtoiminnan käsite.

”A: Et en mäkää kyl paljo puhu et mä oon kuntouttavas, kyl mä vieläkin vähän häpeilen sitä et sanon kyl jos joku kysyy mut helposti tulee vähä kierrellen ja kaarrellen. B: Mäki oon sitä mieltä et se kuntouttava työtoiminta johtaa vähä harhaan. Must heti tuntuu et mä ooon jotenki liikuntakyvytön et mun pitäs sen takii saada jotaki. C: Sosiaalinen kuntoutus on jo vähä parempi nimi mut vois kyl viel keksii jonku paremman nimen. B: Samaa mieltä! Toi on vähän niiku semmonen sanahirviö. Mun mielestä just se kuntoutus on siinä se ongelma. ”

Työntekijäryhmä näki sosiaalisen kuntoutuksen laaja-alaisena käsitteenä, jolla tavoitellaan taitoja arjen hallintaan ja yhteiskuntaosaamista nyky-yhteiskunnassa selviytymiseksi. Tavoiteltavina taitoina nähtiin muun muassa hygieniasta huolehtiminen, raha-asoiden hoito, atk-laitteiden käyttötaidot, itseluottamus ja uskallus lähteä kotoa muiden ihmisten pariin. Asiakkaan palvelukokonaisuuden rooli nähtiin työntekijäryhmässä merkityksellisenä ja koettiin että sosiaalisen kuntoutuksen palvelut ovat tuloksellisia silloin kun ne ovat rakennettu asiakaslähtöiseksi palvelukokonaisuudeksi.

5.1.2 Laadukkaat palvelut

Vaasassa on paljon erilaisia työelämävalmiuksia edistäviä sosiaalisen kuntoutuksen muotoja, joita voidaan luokitella niissä tarjottavan tuen ja ohjauksen tason mukaan. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakasprosessi etenee Vaasan kaupungilla siten, että asiakas työskentelee sosiaalityöntekijän tai sosiaaliohjaajan kanssa oman henkilökohtaisen elämänsä tavoitteiden suuntaisesti. Silloin kun asiakas ja sosiaalityöntekijä palvelutarpeenarviossa toteavat asiakkaan tarvitsevan sosiaalista kuntoutusta, tehdään siitä suunnitelma ja myös viranhaltijapäätös. Mikäli on tarpeen, mukaan suunnitteluun kutsutaan muita asiakkaan tilannetta tukevia toimijoita, kuten omaiset, päihdehuollon työntekijä, terapeutti, TE-toimiston asiantuntija tai jokin muu taho. 1.5.2016 alkaen sosiaalityö- ja perhepalvelut on jaettu siten, että asiakassuunnitelmia tehdään niin lapsi- ja perhesosiaalityössä kuin aikuistenkin sosiaalityössä. Tällä tavoitellaan sitä, että asiakkaan asioissa on yksi vastuutyöntekijä, joka tuntee asiakkaan ja vastaa asiakkaan asioista sosiaalityö- ja perhepalveluissa.

Kaikki haastatellut näkivät työelämävalmiuksia edistävän sosiaalisen kuntoutuksen palvelut hyvin laadukkaina. Haastatellut nostivat esiin lukuisia Vaasan kaupungin palveluja, joiden katsottiin kuuluvan sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin. Osa palveluista on Vaasan kaupungin itse järjestämää ja osa ostopalveluina tuotettua. Palvelut on luokiteltu seuraavasti opinnäytetyön tekijän toimesta, asiakkaalle niissä tarjottavan tuen tason mukaan.

Työelämävalmiuksia edistävät sosiaalisen kuntoutuksen palvelut:

Vahvan tuen palvelut

- a) Kuntouttava työtoiminta työpajoilla (Jupiter-säätiö, Bestis-verstas, Samaria ry, Föregångarna, Settlementti-yhdistys, Työpaja Arpeeti)
- b) Mielenterveyskuntoutujien työpajatoiminta Upseeri
- c) Nuorten Startti-toiminta Jupiter-säätiössä
- d) Palvelukeskus Majakka (työtoiminta kehitysvammaisille ja autismikirjoon kuuluville asiakkaille)
- e) Kärkulla samkommun (kehitysvammaisten päivä- ja työtoiminta)

Keskivahvan tuen palvelut

- a) Kuntouttava työtoiminta työvalmentajan tuella (Vaasan kaupungin vanhusprojekti, viherprojekti, siivous- ja ruokapalveluprojekti sekä Fenix- ryhmämuotoinen kuntouttava työtoiminta Jupiterissa)
- b) Avotyötoimintaa työvalmentajan tuella avoimilla työmarkkinoilla (kehitysvammaiset ja autismin kirjoon kuuluvat asiakkaat)

Keveyen tuen palvelut

- a) Kuntouttava työtoiminta Vaasan kaupungin yksiköissä ilman työvalmennuksen tukea
- b) Kuntouttava työtoiminta säätiöissä ja yhdistyksissä ilman työvalmennuksen tukea

Avainhenkilöt ja työntekijäryhmä kokivat palveluverkostossa puutteita muun muassa niiden henkilöiden kohdalla joilla on neuropsykologisia haasteita (nepsy-asiakkaat), asperger-oireyhtymään liittyviä erityispiirteitä tai akuutti päihdeongelma. Puutteita nähtiin myös avustavan tason todellisista työtehtävistä, joilla olisi merkitys sekä yhteiskunnan toiminnan että asiakkaan merkityksellisyyden kokemuksen. Asiakkaille joilla on asperger-oireyhtymään liittyviä erityispiirteitä nähtiin tarvetta erityisesti heidän erikoisosaamisalueitaan hyödyntäviin palveluihin. Päihdeongelmaisten kohdalla palvelupuutteita nähtiin erityisesti niiden henkilöiden kohdalla, joiden päihdeongelma on akuutti tai kuntoutuminen on vasta alkuvaiheessa. Työturvallisuuden ja muiden kuntoutujien vuoksi päihdeongelmaista ei toipumisen alkuvaiheessa voida ohjata useimpiin tarjolla oleviin työelämävalmiuksia edistäviin sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin. Päihdeongelman ollessa akuutti tai vasta lähihistoriassa olisi tarvetta toiminnalle, johon olisi mahdollista osallistua pienemmillä vaatimuksilla kuin työelämävalmiuksia edistävät palvelut järjestetään. Asiakkaiden, joilla on neuropsykologisia haasteita kohdalla haastatellut näkivät puutteita nuorten työelämävalmiuksia kehittävistä palveluista, joissa olisi osaamista huomioida neurologiset ja psyykkiset elementit sekä erilaiset tavat oppia asioita.

Sosiaalisen kuntoutuksen **palvelut nähtiin asiakastasolla hyvin laadukkaina** ja asiakasryhmässä kuin työntekijäryhmässäkin koettiin, että Vaasassa on paljon monipuolisia ja yksilöllisiä, kuntoutumista vahvistavia palveluita. Nähtiin, että palvelut voidaan suunnitella hyvin räätälöidysti ja siihen myös pyritään jokaisen asiakkaan kohdalla.

Avainhenkilöt sekä työntekijäryhmä toivat esiin sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden kirjjon ja erilaiset tukimuodot niissä. Koettiin, että palvelut ovat laadukkaita ja niitä on riittävästi. Palveluiden merkityksellisyys asiakaskunnalle nähtiin suurena. Asiakasryhmä näki, että nykyiset palvelut ovat osallisuutta edistäviä, sillä niiden kautta on mahdollista saada vertaistukea ja kuulua johonkin yhteisöön. Palvelut koettiin asiakasryhmässä myös yksilöllisinä, mitä kuvattiin mahdollisuutena vaikuttaa oman palvelukokonaisuuden suunnitteluun sekä mahdollisuuteen saada eritasoista ohjausta ja eritasoisia työtehtäviä omasta voinnista riippuen. Tämä oikeatasoinen tuki oikeaan aikaan nähtiin kuntoutumisen kannalta tärkeänä, sillä liiallisen tuen koettiin passivoivan ja liian suuret vaatimukset koettiin kuntoutumista hidastavia.

5.1.3 Epäselvät palvelukokonaisuudet ja diagnoosilähtöisyys

Avainhenkilöt näkivät **sosiaalisen kuntoutuksen käsitteellisesti ja palvelukokonaisuuksiltaan epäselvänä sekä diagnoosilähtöisenä**. Nähtiin, että yksittäiset palvelut ovat laadukkaita, mutta palveluiden yhteensovittaminen, palvelukokonaisuuksien rakentaminen ja palveluiden koordinoituvastuut ovat epäselviä. Työntekijäryhmän näkemykset olivat hyvin samansuuntaisia. Syinä palvelukokonaisuuksien epäselvyyteen ja rajoitelähtöisyyteen nähtiin sektorimainen työskentely, liian vähäinen yhteistyö ja palveluiden liiallinen työllistymispainotteisuus.

”Mut kyl mä luulen et meil on paljo ku ne vaan saatas pelaamaan yhteen . Sen mä nään sen sosiaalisen kuntoutuksen tärkeimpänä tehtävänä et saa sovitettua ne palvelut yhteen. Ja sen yhteistyön toimimaan. Nyt on semmone tunne et paljo sen asiakkaan energiaa menee ja jaksamista menee tän verkoston ylläpitämiseen. Mikä pitäis olla just päinvastoin , et sen verkoston pitäis tukea sitä asiakasta. Joku asiakas on joskus sanonu et ei täs töihi kerkeä ku pitää eri virastoissa juosta. Et kyl siinä joku totuus siinä on.”

Asiakasryhmä sen sijaan oli kokenut, että olivat saaneet sujuvaa ja kokonaisuutena hyvää palvelua vaikkakin nähtiin, että silloin kun oma kunto on ollut heikompi

eivät tarpeet ja palvelut ole täysin kohdanneet. Oman voinnin ollessa heikompi työllisyyspainotteiset palvelut olivat myös korostuneet negatiivisena asiana.

”Kyl se semmosta työpainotteista on ollu. Nyt on ihan hyvässä kunnossa, mut yhes vaihees ois kaivannu vähä jotain tyyliin et ois voinu puhua. Mut suuremmaksi osaksi on ollu ok, ehkä olis ollu hyvä saada ensin jotain, ehkä niiku jutella tai jotain semmosta.. Et vois kertoa, et ehkä avata ittee et jos on epävarmuutta omasta käytöksestä tai jotain”

5.1.4 Asiakslähtöisyyden ja osallisuuden puute

Asiakslähtöisyydestä ja asiakkaan mahdollisuuksista vaikuttaa sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin käytiin paljon keskustelua. Kaikissa haastatteluaineistoissa näkyi asiakslähtöisyyden toteutuminen pääosin yksittäisen asiakkaan kohdalla, omassa asiassaan. Oman asian hoidossa nähtiin asiakkaalla olevan vaikuttamismahdollisuuksia ja mahdollisuus tulla kuulluksi. Kaikki haastateltavat kuitenkin kokivat, että yleisellä tasolla asiakasymmärrys on heikkoa palveluista päättävien taholla ja asiakkaiden yleiset mahdollisuudet tulla kuulluksi ja vaikuttaa palveluihin ovat heikot.

”Tässä mä joudun sanomaan että meidän erityisryhmiä ei ole ymmärretty. Että kuinka haastavia ne oikeesti on. Että en tiedä minkä takia ei, että meillä on koko ajan vajaa miehitys.”

Asiakasryhmässä ei osattu nimetä yhtään asiakasvaikuttamisen muotoa lukuun ottamatta omaan asiaan vaikuttamista. Kaikki asiakkaat kokivat voivansa toimia kehittäjäasiakastehtävissä niihin pyydettyä. Asiakkaat kuvailivat asiakasosallisuuden lisäämisen palveluissa tuottavan lisää hyvinvointia yhteiskunnassa, parempaa työllisyyttä ja tervehtymisen edistymistä.

”A: Kyl mä luulen et asiakkaat osaa paremmin kertoa et mitä ne tarvii ja mitä ne haluaa. Siitä tulee niinku se lähtökohta et tiedetään mihin päin mennään. B: Kyl johdolla pitäis olla enemmän ymmärrystä niistä ihmisistä. No voisko olla enemmän tota kokemusasiantuntijatoimintaa. Ja sit on

semmosia tyyppejä jotka ei lähe mielellään tollaseen ni vois olla vaikka sähköpostin kautta vois vai laittaa omia mielipiteitä tai teknologian kautta. Niin neki pääsiis jotka ei jaksa. ”

Avainhenkilöt puhuivat paljon asiakasosallisuudesta, mutta se kuvattiin toteutuvaksi vain puheen tasolla ei niinkään käytännön tasolla. Koettiin, että tahtotila asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksien lisäämiseen on, mutta se ei muutu teoiksi. Työntekijäryhmässä asiakkaiden vaikuttamismahdollisuudet nähtiin heikkoina ja eriarvoisina. Nähtiin, että sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskunta on näkymätöntä ja sen ääni ei tule kuulluksi. Nähtiin myös, että asiakasryhmän sisällä on polarisoitumista siten, että parempikuntoiset asiakkaat tulevat paremmin kuuluksi kuin eniten palveluita tarvitsevat ja käyttävät heikkokuntoiset asiakkaat. Hyvänä käytäntönä nähtiin asiakaspalautteen antaminen nimettömänä mutta sen kohdentaminen tiettyyn työntekijään, jolloin palaute työskentelystä kohdentuisi oikeaan osoitteeseen. Asiakkaiden ääntä koettiin onnistuneesti viemään usein lähiesimiehelle mutta vaikuttamisen väylät siitä eteenpäin olivat epäselvät ja koettiin jopa estetyiksi.

”Mut kyl tietty osa palveluista on semmosia et tota jos asiakas semmosta palvelua tarvitsee ni mietitään et miten sitte tää neliön muotonen palikka ympyrän muotoseen reikään. Et semmosta asiakaslähtösyöttä ei kuitenkaan löydy. Et palveluita on mutta osa vaan näennäisesti.

5.2 Työelämävalmiuksien vahvistuminen

Työelämävalmiuksia sosiaalisen kuntoutuksen keinoin nähtiin tulosten mukaan mahdollisena edistää asiakkaan ja työntekijän motivaation ja hyvän kohtelun kautta. Tavoitteellinen työskentely, muutostyön tukeminen ja etenemismahdollisuudet työllistymispolulla olivat tulosten mukaan suuressa roolissa työelämävalmiuksien vahvistumisessa palveluissa. Työelämävalmiuksien vahvistumista palveluissa nähtiin estävän huonon kohtelu, asiakkaan huomioimatta jättäminen ja väärin odotusten kohdistuminen asiakkaaseen asiakasprosessin eri vaiheissa.

5.2.1 Edistävät tekijät

Avainhenkilöt näkivät työelämävalmiuksia edistävinä tekijöinä **asiakkaan ja työntekijän motivaation** sekä asiakastyöskentelyn tavoitteellisuuden. Haastattelutavat toivat esiin, että asiakkaan motivaatio on avainasemassa samoin kuin työntekijöiden motivoitumistaidot. Tavoitteellisuus nähtiin työelämävalmiuksia edistävänä silloin kun asiakkaan tilanteeseen perehdytään riittävästi ja yhdessä asetetaan tavoitteet ja pystytään sitä kautta luomaan edellytyksiä muihin palveluihin osallistumiselle.

Työntekijäryhmä näki avainhenkilöiden lailla asiakkaan ja työntekijän motivaation sekä **tavoitteellisuuden** merkityksellisenä. Työntekijät korostivat **muutostyön tukemisen** roolia työelämävalmiuksien kehittämisessä; tavoitteiden asettamista ja seuraamista, palautteen antamista, tukea ja kannustusta sekä realistisen työelämä-tietouden saamista keskusteluihin tai työelämäosallisuuden kautta.

”Eikähän sitä ajatella et se tavote on 5 vuotta eteenpäin. Se mennään ensimmäinen kuukausi näin ja sit ku tehään uus mietintähetki ni sit mietitään mikä sillo on seuraava tavote. Pitkiä prosesseja ja huimia kehitysaskelia on.”

Asiakasryhmä pohti aktiivisesti eritoten työelämävalmiuksien edistymisen teemaa. Aiheesta keskusteltiin paljon ja jokaisella osallistujalla oli sekä valmiuksia edistäviä että estäviä kokemuksia. Työelämävalmiuksia edistäviksi tekijöiksi asiakkaat kokivat ystävällisen **kohtelun** eri instansseissa ja **etenemismahdollisuudet**. Ystävällinen kohtelu nähtiin hyvin tärkeänä oman kuntoutumisen kannalta ja kohtelun merkitystä kuvattiin niin sosiaalivirastossa, TE-toimistossa, päihdehuollossa, mielenterveyspalveluissa, työpajoilla ja työtoimintapaikoissa niin kunta- kuin yrityssektorillakin. Hyvä kohtelu koettiin epävirallisena, rentona, ystävällisenä ja sellaisena että työntekijä on aidosti kiinnostunut asiakkaastaan ja työstään.

”A: Kyllä se niin on että jos on ohjaaja ni sen ohjaajan motivaatio on tosi tärkeä.. Jos on joku ohjaaja siinä ni sen pitää kyl olla motivoitunut. Näyttää jotenkin se et se haluaa tehdä sitä duunii ja nauttii siitä työstä. B ” ja sit

se olis hyvä et ois rento tunnelma kun tulee erilaista jengii laidasta laitaan, osa herää ihan sängynpohjalta. Mut et olis rento tunnelma ettei oo niin virallisen olosta. Se on hyvä asia. ”

Etenemismahdollisuuksilla tarkoitettiin asiakasryhmässä sitä että omaan motivaatioon vaikuttaa mahdollisuus valita useamman palvelun joukosta itselle sillä hetkellä sopivin palvelu ja tarvittaessa tehdä siihen muutoksia. Se, että palvelu on tavoitteellista ja eteenpäin suuntautuvaa koettiin tärkeänä samoin kuin se, että työelämävalmiuksien edetessä on todelliset mahdollisuudet edetä toimintaan todellisissa työpaikoissa osana perustyöyhteisöä.

5.2.2 Estävät tekijät

Työelämävalmiuksien kehittymistä estäviksi tekijöiksi määriteltiin kaikissa haastatelluissa **asiakkaan huomioimatta jättäminen**, jolla tarkoitettiin sitä, että asiakkaan ääntä ei kuulla palvelusta päätettäessä tai asiakkaan prosessi pysähtyy tai asiakkaalta **odotetaan väärää tai liian suuria taitoja**. Myös byrokraattisina näytetyneet ja työllistymistä liiaksi korostavat palvelut nähtiin estävinä tekijöinä. Huonon **kohtelun** merkitys nousi vahvasti esiin asiakasryhmässä. Nähtiin, että asiakkaan kohtelu niin viranomaistahoilla kuin työpaikoissa, työtoimintapaikoissa ja kuntoutuspaikoissa voi olla ratkaisevan tärkeää omalle edistymiselle. Ilmapiirin merkitys sosiaalisen kuntoutuksen paikoissa ja ihmisten kohtaaminen tai kohtamattomuus korostuivat. Työntekijäryhmä pohti asiakkaiden nostaman asian pohjalta kohtelun merkitystä kuntoutuksessa. Työntekijäryhmä näki myös hyvän kohtelun avainasiana ja nosti esiin asiakkaiden reagoitiherkkyiden kohtaamiselle ja ilmapiirille aikaisempien epäonnistumisten kokemusten vuoksi.

”A: Kylhä sen ymmärtääkin et jos sä oot lyötynä tonne maanrakoon ja sä kohtaat ihmisen joka vaan sanelee sulle ja lyö uudelleen sua sinne maanrakoon nin... ei se sua mihkään kannu eikä motivoi B: J jos sä oot heikolla matkassa n sit ne semmoset sensorit kaikkeen siihen ärsytykseen on tarkemmat.”

5.3 Sosiaalisen kuntoutuksen tulevaisuus Vaasassa

Tämän opinnäytetyön tulosten mukaan sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen tulisi aloittaa sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen ja roolin yhteisellä määrittelyllä Vaasassa. Tutkitun tiedon kerääminen ja levittäminen organisaatioon sosiaalisen kuntoutuksen vaikuttavista keinoista tulisi olla säännöllistä ja organisoitua. Tulosten mukaan palveluprosesseja tulisi selkiyttää ja kuvata sekä yhteistyötä eri toimijoiden välillä lisätä. Yhtenä kehittämisalueena esiin nousi tarve siirtyä diagnoosilähtöisestä työskentelystä tarvelähtöiseen, kokonaisvaltaiseen työotteeseen. Tämä korostui eritoten johdon ryhmähaastattelun tuloksissa ja sen toteutumisen nähtiin mahdollistuvan työkuulttuurin muutoksen kautta. Myös työntekijöiden huolen kuuleminen koskien eri asiakasryhmien erityistarpeita ja palvelujen takaamista tulisi ottaa huomioon kehittämistyössä.

Tulosten mukaan asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta nähtiin tärkeänä lisätä ja kehittää sosiaalisen kuntoutuksen palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa. Näkyvyyden ja keskustelun lisääminen sosiaalisesta kuntoutuksesta tulosten mukaan koettiin tärkeänä. Keskustelua koettiin olennaisena lisätä niin tulosalueen sisällä kuin myös ulkopuolella; yrityksissä ja kuntalaisten kesken lisäten mahdollisuuksia vaikuttaa päätöksentekoon ja tietoisuutta sosiaalipalveluista.

5.3.1 Tutkitun tiedon tuottaminen ja levittäminen

Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämiseksi syntyi lukuisia määriä ajatuksia ja näkökulmia. Avainhenkilöt näkivät ensimmäiseksi kehittämistarpeeksi **nykytilan tutkimus- ja arviointityön**. Nähtiin olennaisena aloittaa kehittämistyö nykytilan arvioinnilla, asiakkuuksien tutkimuksella sekä sosiaalisen kuntoutuksen paikallisella määrittelyllä. Sosiaalisen kuntoutuksen **käsitteen yhteinen määrittely paikallisesti** olisi tärkeää; kunnan, yhdistysten ja yritysten kesken. Kehittämistehtävän aikana oli nähtävissä että jokainen toimija sosiaalisen kuntoutuksen kentällä kokee ja näkee sosiaalisen kuntoutuksen muodot, vastuut ja mahdollisuudet eri tavoin.

”Et meijä pitäs jotenki enemmän opetella käyttämään niitte asiakkaiden kokemuksia. ihan niiku kysymällä ja ottamalla mukaan palavereihin, mut myös sitä kautta et me tutkittas niitä meijä asiakkuuksia. Et mitkä on vai kutuksia. et mitkä on menny eteenpäin ja missä palveluissa pysytään että missä on paljo poissaoloja ja mite siirrytään ryhmistä toisiin. Seki on semmosta asiakastyön näkymistä. Et kylhä mellä usein se perustuu siihe työntekijöiden mielipiteeseen. Et kyl miejä pitäs oikeesti kattoo niitä lukuja ja kattoo sitä todellisuutta ja kysyä asiakkailta eikä vaan perustaa sitä siihe työntekijän kokemukseen.”

”Ja kyllä varmaan jos aattelen nyt tätä sosiaalista kuntoutusta ni olis iha- na että meillä olis semmone isompi työryhmä . Isommalla ryhmällä voi- daan miettiä et mitä se sosiaalinen kuntoutus meille kulleki tarkoittaa. Ja löydettäskö sieltä joku semmonen yhteinen alue tai kehikko että tätä kaik- kee se on. Tällön se määrittely olis ikään kuin tehty yhdessä. ”

Johto koki myös nykyisten palveluiden laadun tutkimisen ja kehittämisen olevan liian vähäistä. **Palveluiden laadun tutkimiseen** on jo päätetty paneutua, sillä eritoten tuleva Sote- uudistus tulee edellyttämään palveluilta todennettua vaikutta- vuutta ja tehokkuutta.

”Mä aattelen et se ei oo itsetarkotus et ei, et on nyt joku sertifikaatti sei- nällä. Mut jos sillä sitte oikeesti on kuitenkin pystytty parantamaan jotakin asioita, siin on joku johdonmukaisuus siinä työssä niin siihen panoste- taan.”

Johto näki fokusryhmähaastattelussa kuten työntekijätkin **tutkitun tiedon levit- tämiskanavien** puuttuvan organisaatiosta. Keinoiksi tutkitun tiedon välittämiseen ja palvelujen laadun tutkimiseen johto näki opiskelijoiden velvoittamisen esittää julkisesti tehdyt tutkimukset ja kartoitukset työyhteisölle, oman kehittämissuun- nittelijan ja nykyisen sosiaali- ja terveystieteiden kehittämisjohtajan roolin vahvis- tamisen sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueella, Vaasan opetus- ja tutkimuskli-

nikkatyön vahvistaminen suhteessa käytännön työhön ja työntekijöiden nouseminen esimiestehtäviin omassa organisaatiossa.

5.3.2 Sosiaalisen kuntoutuksen ja kuntoutujan rooli

Sosiaalisen kuntoutuksen roolia johto korosti **arkielämää ylläpitävänä ja taloudellisena sosiaalipalveluna**. Johto näki sosiaalisen kuntoutuksen roolin vahvasti sosiaalitoimen tehtävänä. Työllistämistoimenpiteiden vahvan korostamisen nähtiin vieneen tilaa asiakkaan arkielämää vahvistavilta palveluilta ja siihen haluttiin muutosta. Sosiaalinen kuntoutus nähtiin johdon haastattelussa nimenomaan asiakkaan oman näköisen, hyvän elämän mahdollistajana ja rakentajana. Johto näki, että arkielämänhallinnan tavoitteen olisi oltava asiakkaalle riittävä tavoite työllistymisen ollessa epärealistinen tavoite. Tätä roolia nähtiin tarpeelliseksi korostaa jatkossa niin puheen tasolla kuin tarjottavien palveluiden tasolla. Sosiaalisen kuntoutuksen roolin vahvistumiselle nähdään mahdollisuus toimeentulotuen siirtyessä Kelaan. Uudessa sosiaalihuoltolaissa esiintyvä taloudellinen tukeminen nähtiin kuitenkin liittyvän vahvasti sosiaaliseen kuntoutukseen ja tavoitteelliseen suunnitelmallisuuteen.

Haastateltavat johdon fokusryhmähaastattelussa, että toimenpiteiden ja suunnitelmien oikea-aikaisuuden korostaminen jatkossa tuottaa laadukkaampia ja tehokkaampia palveluita. Nykytilanteessa ulkoapäin tuleva paine tai työntekijän oma sisäinen paine aiheuttaa kiirehtimistä asiakasprosessissa, jolloin palvelut eivät aina ole suunnitelmallisia ja kokonaisvaltaisesti koottuja. Sosiaalisen kuntoutuksessa merkityksellisenä nähtiin sen **suunnitelmallisuus ja tavoitteellisuus**. Toisen ihmisen kohtaamisen merkitys nähtiin olennaisena ja johto näki olennaisena henkilökohtaisen, yksilöllisen kohtaamisen.

Johto näki sosiaalisen kuntoutuksen taloudellisena, ennaltaehkäisevänä palveluna, jolla voidaan tuottaa huomattavat säästöt muille sosiaali- ja terveystaloukselle. Näiden säästöjen näkyväksi tekeminen ylemmälle johdolle sekä työntekijöille nähtiin tarpeellisenä. Konkreettisenä toimintaehdotuksena esiin nousi kustannuslaskenta-ohjelman käyttöönotto, jolla jokaisella työntekijällä ja johdon edustajalla olisi mahdollisuus konkretisoida palvelun taloudellisuus. Sosiaalisen

kuntoutuksena tarjottavan päivätoiminnan myöntäminen voi olla yksittäisen asiakkaan kohdalla sadan tuhannen euron säästö esimerkiksi psykiatrisen sairaanhoidon kustannuksiin verrattuna.

”Se sosiaalinen kuntoutus vois olla se et pyrittäs siihe mikä on sen asiakkaan hyvä elämä ja millä se sosiaalinen kuntoutus, keinoilla siihe vastaisitte. Mut se tavote olis se hyvä elämä ku se on jokaisella iha erilainen. Jollakin voi riittää se et pääsee ulos kotoa josku”

Asiakasryhmässä syntyi vähän varsinaisia sosiaalisen kuntoutuksen palveluun liittyviä kehittämisajatuksia. Kehittämisajatuksset asiakasryhmässä suuntautuivat **kuntoutujan negatiiviseen rooliin palvelujärjestelmässä**. Asiakkailta oli vahva kokemus taakkana olosta yhteiskunnalle ja tukijärjestelmille. Koettiin häpeää ja syyllisyyttä palvelujen käyttämisestä ja taloudellisten kustannusten aiheuttamisesta.

”No varmaan ainoo mikä mietityttää, mitä haluais kysyy, et miten niiku päättäjät ja niiku ne jotka järjestää tätä toimintaa ni miten ne kokee tän et ku se maksaa. Ku mä oon käsittäny et se maksaa, et tulee kaikkii lehtiartikkeleita et maksaa sen ja sen verran valtiolle yksi kuntoutettava tai kuntouttavassa työtoiminnassa oleva. Tai niin pois päin, siis niiku yks kuntouttavassa käyvä ihminen maksaa niin ja niin paljon. Ni se on vähän semmonen joka välillä ottaa päähän et oonko vaan niiku taakaks enemmä. Et miten se koetaan niiku siellä teijän päässä? ”

Asiakasryhmähaastattelussa esiin nousut asiakkaiden kokemus kuntoutujan negatiivisesta roolista palvelujärjestelmässä herätti johdon fokusryhmäkeskustelua pohdintaa. Sosiaalisen kuntoutuksen näkyvyyteen ja imagoon johto näki kuntoutujan roolin vaikuttavan olennaisesti. Johto näki tärkeänä muuttaa omassa organisaatiossa suhtautumista kuntoutumiseen ja kuntoutujan rooliin. Johto näki negatiivisen leiman tulevan usein yhteiskunnan arvostuksen puutteesta sillä henkilön arvo syntyy paljolti työssäkäynnin ja aktiivisuuden perusteella. Nähtiin mahdollisuutena korostaa ja muuttaa sosiaalipalveluissa käytettävää kieltä yksilötason ja

yhteisötason kohtaamisissa. Kielen kannustavuuden lisäksi vaikuttamiskeinoina nähtiin tavoitteellisen sosiaalityön korostaminen, onnistumismahdollisuuksien luominen asiakkaalle ja erilaisten tulevaisuudenpolkujen hahmottaminen asiakkaalle jo asiakastyön alkuvaiheessa. Tässä nähtiin sosiaalityöllä vahva rooli myös yhteiskunnallisena vaikuttajana.

” Sellanen työetiikka, et helposti ajattelee et ihmisen tehtävä on tehdä jostain hyödyllistä, näin nää markkinat ajattalee ja toimii. Mikä on meidän tehtävä; tuoda esiin sitä et ei meistä kaikista ole sinne työelämän pyörään, vaan se elämä joidenkin kohdalla on hyvä muutenkin.”

Avotyön kehittäminen ja laajentaminen kunnassa nähtiin tulevaisuuden mahdollisuutena tukea asiakkaiden työelämävalmiuksien kehittymistä ja työllistymispolkua. Vaasan kaupunki on järjestänyt avotyötä tähän saakka eläkkeellä oleville kehitysvammaisille ja autismin kirjoon kuuluville henkilöille, mutta johto keskusteli siitä miksei avotyön laajentaminen myös muille työtoimintaa tarvitseville kuten mielenterveys- tai päihdekuntoutujille tai pitkäaikaistyöttömille olisi mahdollista. Tähän liittyen pohdittiin tulossa olevaa TEOS-lakia ja sen kautta syntyviä mahdollisuuksia tai esteitä laajentaa kunnassa avotyön tyyppistä, hyväksi todettua työmenetelmää.

5.3.3 Prosessien selkiyttäminen ja yhteistyön lisääminen

Kehittämisalueena avainhenkilöt näkivät **asiakasprosessien selkiyttämisen**, joka pitää sisällään palveluketjujen kuvaamisen ja selkiyttämisen, suunnitelmallisuuden lisäämisen ja puuttuvien palveluiden luomisen. kehittämisalueeksi nähtiin myös **yhteistyön lisääminen**. Palvelukokonaisuuksien onnistumisen kannalta yhteistyön lisääminen kunnan sisällä yli sektorirajojen tapahtuvana sekä ulospäin yhdistyksiin ja palvelutahoihin nähtiin olennaisena. Ylipäätään toivottiin yhteisen puhumisen kulttuuria.

”Kyl mä näitä raja-aitoja jotenki haluaisin kaataa. Miksi täs pitää olla aita, mut yleensä melkein kaikesta voitaa puhua matalalla kynnyksellä.”

Työntekijätki vois ruveta käymään semmosissa matalan kynnyksen paikoissa töissä. Niiku asikkaatki. Että se olis avointa ja se palautteen anto olis reilua ja rehellistä. Et uskalletaan antaa sitä rakentavaa palautetta mut et myös säännöllisesti sitä hyvää palautetta. Ehkä se kommunikaatio usein se on sitä, että meidän pitäis niiku enemmän kommunikoida ja keskustella. Ja se viestintä, sitä pitäis olla enemmän.

Työntekijäryhmässä sosiaalisen kuntoutuksen kehittämistarpeet näyttäytyivät hyvin samanlaisina kuin avainhenkilöillä. Kehittämistarpeet kohdistuivat työntekijöiden haastatteluissa **palveluketjujen kehittämiseen** sekä **yhteistyön kehittämiseen**. Portaittaisten, pysyvien palvelujen kehittäminen nähtiin tärkeänä. Toimivat palvelut tulisi vakiinnuttaa ja luoda selkeä portaittainen etenemismalli palveluista toiseen mutta myös palveluiden sisällä. Tämä näyttäytyi tavoitteellisuuden lisäämiseen sekä resurssien tehokkaaseen käyttöön ratkaisuna. Yhteistyötä nähtiin olevan viranomaistahojen kesken aivan liian vähän ja sitä kaivattiin lisää siten, että henkilökunnalla olisi mahdollisuus tutustua henkilöinä paremmin toisiinsa mutta myös saada enemmän tietoa palveluista ja niiden toimintaperiaatteista.

Johto oli todennut työssään avainhenkilöiltä ja työntekijöiltä haastatteluaineistosta nousseen toiveen asiakasprosessien ja ohjeiden määrittelystä. Johto on aloittanut sosiaalisen kuntoutuksen prosessikuvausten laatimisen ja niiden on tavoitteena valmistua lähiaikoina. Sosiaalisen kuntoutuksen osalta johdon edustajat ovat myös sopineet tapaamisia, joissa on tarkoitus pohtia palveluprosessien ja palvelun tuotannon saamista saumattomaksi ketjuksi asiakkaalle. Johdolla on tahtotila ja usko siihen että organisaatiomuutoksen kautta kokonaisvaltainen, uudenlainen työote otetaan käyttöön ja työntekijät näkevät muutoksessa mahdollisuuden kehittää omaa työtään ja prosesseja.

Johto näki odotukset prosessikuvauksista ja ohjeistuksen toimintatavoista osittain huolestuttavana seikkana, sillä liian tiukkojen ohjeiden sekä prosessi- ja kriteerimäärittelyiden nähtiin rajaavan ja vaikuttavan negatiivisesti työntekijän omaan ajatteluun ja harkintaan. Myös vallankäytön lisääntyminen, siten että tiukat ohjeis-

tukset lisäävät vallankäyttöä sekä asiakkaaseen että muihin työntekijöihin nähden sekä sosiaalityön rajautuminen sektorimaiseksi nähtiin tiukasti strukturoidussa työssä riskeinä.

”Mä ymmärrän pelon siitä että jos tehdään jotkut tiukat asiakasprosessit ja tiukat säännöt ni sitten tavallaan se oma ajattelu ja ymmärrys kapeutuu. Tavallaan se työntekijän oma ajattelu kapeutuu niin paljon että hän ei uskalla ottaa kuin ulkopuolelta. Se on huono asia.”

5.3.4 Kokonaisvaltainen, tarvelähtöinen työskentely

Johto näki asiakkaan kokonaistilanteen arvioinnin ja huomioimisen avaintekijänä sosiaalisen kuntoutuksen kehittämisessä Vaasassa. Johdon näkemyksen mukaan sosiaalisen kuntoutuksen kehittämisen suurin haaste on siinä, että asiakkaan kokonaistilannetta kartoitetaan riittävän perusteellisesti ja kokonaistilanne huomioidaan palveluita myönnettäessä tai asiakassuunnitelmaa tehdessä. Johto näkee suurimmaksi kehittämisalueeksi perusteellisen **asiakkaan kokonaistilanteen arvioinnin ja haltuunoton.**

Kokonaisuuden parempi huomioiminen tulee johdon näkemyksen mukaan tarpeelliseksi 1.4.2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain kautta sekä Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut organisaatiomuutoksen kautta. Sosiaalihuoltolaki korostaa asiakkaan kokonaistilanteen huomioimista ja yhden asiakassuunnitelman velvollisuutta sekä vastuutyöntekijän nimeämistä. Tähän perustuen Vaasan kaupunki on uudelleenorganisoinut sosiaalityö- ja perhepalvelut siten, että yksi työntekijä on vastuussa asiakkaan tai perheen kokonaisuudesta ja siihen kytkettävistä palveluista. Tavoitteena on asiakaslähtöisyyden lisääntyminen ja asioiden kokonaisvaltainen hoito, jossa asiakkaan pompottelu vähenee. Tämä tulee korostamaan **työntekijän ammattitaidon** vaatimuksia jatkossa entisestään, sillä kokonaisvaltainen työskentely edellyttää työntekijältä kykyä kokonaisuuden hahmottamiseen sekä ammattilaisen kykyä itsenäiseen arviointiin ja harkintaan. Myös laaja-alaisen tiedon hallinta palveluista ja etuuksista tulee olemaan edellytys sille, että kokonaisvaltainen työ mahdollistuu.

Palveluesitteen laatiminen sosiaalisesta kuntoutuksesta nähtiin niin työntekijäryhmän kuin johdonkin parissa olennaisena asiana. Esite nähtiin tärkeänä työvälineenä työntekijälle asiakkaan kokonaistilanteen huomioimisen tueksi. Johdon edustajat päättivät ryhmäkeskustelussa nopeuttaa palveluesitteen laatimista. Konkreettisesti ideoitiin esitteen laatimista sähköiseksi versioksi johon olisi avoin pääsy myös asiakkailta. Esitteen laatimisen kautta syntyisi yhteistä keskustelua sekä mahdollisuus määritellä mitkä palvelut katsotaan kuuluvan sosiaalisen kuntoutuksen piiriin Vaasassa.

Sosiaalihuoltolain mukainen **taloudellinen tukeminen** nähtiin yhtenä uutena työmenetelmänä, jota tulisi kehittää vahvemmin osaksi sosiaalista kuntoutusta. Taloudellinen tukeminen tuo johdon näkemyksen mukaan mahdollisuus kytkeä taloudellista tukemista asiakaskohtaisesti sosiaalisen kuntoutuksen suunnitteluun ja tavoitteisiin.

Ryhmähaastattelussa johto pohti ja keskusteli siitä mikä estää kokonaisvaltaisen työotteen kehittymistä organisaatiossa. Suurimpana syynä nähtiin **työntekijöiden vahva kaipaus normitettuun ja strukturoituun työhön**. Johto pohti sitä mistä korkeasti koulutettujen työntekijöiden struktuurin tarve johtuu ja suurimmiksi syiksi nähtiin väärin toimimisen ja sanktioiden pelko, työkulttuuri joka ei tue omaa ajattelua ja rohkeutta kokeilla sekä kriteerien ja ohjeiden kautta oman vastuunoton ja asiakastyön perustelujen väistäminen.

Johto näki ryhmähaastattelussa, että diagnosoilähtöinen ajattelu on vahvaa nykyisessä sosiaalityö- ja perhepalvelut organisaatiossa. Diagnoseilla nähtiin olevan korostunut rooli ajattelussa, kielessä ja palveluiden järjestämisessä. Diagnosoilähtöisen ajattelu on johdon näkemyksen mukaan aiheuttanut sektoroitumista ja kokonaisvaltaisen työskentelyn puuttumista. Syynä diagnoosien vahvaan rooliin sosiaalisen kuntoutuksen palveluja järjestettäessä johto näki aiemmin tiukan, diagnosoilähtöisen lainsäädännön. Toisena syynä nähtiin myös sektoreittain järjestetyt sosiaalipalvelut jolloin työntekijät ovat eriytyneet työskentelemään kapean osaamisalueen ja asiakaskunnan kanssa. Sektorimainen työskentelytapa aiheuttaa nyt työntekijöissä huolta oman osaamisen riittämättömyydestä kun työskentely edellyttää laajempien kokonaisuuksien ja palvelujen hallintaa ja selvittämistä. Johdol-

la oli vahva tavoite saada **työskentelyn suunta kääntymään tarvelähtöiseksi**, sosiaalihuoltolain mukaisella tavalla. Tämä edellyttää yhden työntekijän vastuunottoa koko perheen tai asiakkaan tilanteesta.

Tarvelähtöisyyteen siirtyminen nähtiin lähtevän liikkeelle johdosta ja johdon antaman esimerkin kautta. Johto näki tuoneensa keskusteluun näkökulman siitä kuinka asiakastyön laajeneminen voi olla mahdollisuus eikä niinkään uhka vaan mahdollisuus työntekijälle työskennellä erilaisten asiakkaiden ja tarpeiden kanssa. Johto korosti ryhmäkeskustelussa asiakkaiden kohtaamista ihmisinä, ei diagnooseina. Toivottiin työntekijöiltä rohkeutta kohdata kaikki asiakkaat ihmisinä diagnoosista riippumatta. Ryhmässä pohdittiin myös sitä, että kaikilla työntekijöillä on lähes sama tai samansuuntainen koulutus joten osaamisen pitäisi myös olla riittävää erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen.

Keinoiksi diagnoosilähtöisestä työstä tarvelähtöiseen työskentelyyn siirtymiseksi johto näki asiakastilanteiden perusteellisen ja rauhallisen arvioinnin, yhteistyön lisäämisen eri asiantuntijoiden kesken, konsultoinnin lisäämisen ja moniammatillisesti muiden toimijoiden mukaan ottamisen asiakastilanteiden arvioimiseen. Keinoina asiakaskunnan laajenemiseen ja tarvelähtöiseen ajatteluun nähtiin myös kaikkien toimijoiden asennemuutos ei-diagnoosipainotteiseen suuntaan ja konkreettisenä toimena altistuminen erilaisten asiakkaiden kohtaamiseen joko yksilötyön kautta tai vierailemalla itselle vieraammissa yksiköissä tai laitoksissa tutustumassa.

D: ”Sä katsot sen tarpeen sen asiakkaan kanssa yhdessä, sun ei tarvii tietää et mikä. Sit sä kilautat kaverille;. mitä meil on tarjolla ku mä oon katonu et se ihminen tarvii tällästä ja tällästä. Mikä sul ois semmonen? F: Nyt se hyvä sosiaalihuoltolaki antaa just siihen mahollisuuden että ku sä teet sitä arvioo ni sä voit siihen ottaa niitä muita asiantuntijoita mukaan. Sä voit kysyä, voit kilauttaa kaverille. D: Se vaan nyt täytyy kilauttaa kaverille. Me on rakennettu semmonen organisaatio et me ei voida lähtee yksin. F: Nyt kilautellaan.”

5.3.5 Työntekijöiden huolen kuuleminen

Yhtenä kehittämisalueena avainhenkilöiden haastatteluissa oli **työntekijöiden huolen kuuleminen**. Tällä tarkoitettiin huolta oman asiakasryhmän erityisyydestä ja palveluiden huomioimisesta jatkossa sekä huolta palvelujen laadun ja turvallisuuden heikkenemisestä.

” Siitä mä oon niiku huolissani osaltani. Se että miten meidän asiakkaat jos ajatellaan et kaikki sulassa sovussa jossakin. Se jotenkin lähtökohtana kun ne on niin kaukana toisistaan ne taidot ja ne työt ja ehkä ei puhuta samoista työpaikoista ja se tuki on kyllä erilaista. Paljon samaaki mut ehkä mihinkä väliin he putoavat jos me . Se on kuitenkin aika pieni asiakas-kunta tuo kehitysvammaiset. Se huolettaa. Se heidän äänensä kuuluviin saaminen. se on haasteellisempaa. Toivon että siihen tulisi joku järkevää, että ei oltais kaikki yhtä suurta. ”

Kaikissa haastatteluissa keskusteltiin myös mahdollisuuksista yhdistää eri asiakasryhmien (kehitysvammaiset, vammaiset, päihde- ja mielenterveyskuntoutujat, pitkäaikaistyöttömät, nuoret) sosiaalisen kuntoutuksen palveluita TEOS- lain hengessä. Asiakasryhmä suhtautui ajatukseen kaikkein myönteisemmin, asia ei herättänyt juurikaan keskustelua ja asialla ei nähty olevan merkitystä omalle kuntoutumiselle. Avainhenkilöt ja työntekijäryhmä pohtivat asiaa paljon ja se herätti tunteita. Asiakasryhmien yhdistämisen hyötyinä nähtiin avainhenkilöiden ja työntekijäryhmän kohdalla se, että negatiivisena seikkana pidetty rajoite- ja diagnoosilähtöisyys vähenisi ja avarakatseisuus lisääntyisi. Asiakasryhmien yhdistäminen eri palveluissa nähtiin kuitenkin pääosin huolestuttavana ja pelottavana asiana. Vaaroina nähtiin negatiivisten ilmiöiden leviäminen, heikompien asiakasryhmien palveluiden väheneminen tai laadun heikkeneminen, heikoimpien asiakkaiden hyväksikäyttäminen ja jo parempikuntoisten asiakkaiden turhautuminen yhteisissä palveluissa. Selvästi aineistoista oli nähtävissä, että työntekijät olivat hyvin huo-

lissaan nykyisen, oman asiakasryhmänsä asemasta jatkossa sekä työntekijöiden osaamisen riittävydestä.

”A: Hyvä puoli olis varmaan se, että se lisäis avarakatseisuutta. Ja vaara-tekijänä olis se, että tietyt jutut leviää. B: Meillähän on hyvin laaja asiakaskunta, jokainen on oma yksilö, tosi erikuntoisia, porukka on aika kirjavaa. Ja kyl se toimii ihan hyvin. Totta kai se tuo haastetta siihe työpäivään ku yhtäikaa pitäis toimii monen kanssa mutta ku se on sopivassa suhteessa ni se tuo siihen väriä. ehkä se on tylsempää jos kaikki olis samanlaisia. Et ehkä siinä on semmosta toisilta oppimista. C: Et jos olis vaikka vammaasia ni olishan se aika erilaista ku nyt. B: Sit jos se rupee menemään tosi paljon vaativampaan ni sit ei niku mejän ammattitaito ja resurssit riitä. kakkien kannalta ei oo välttämättä hyvä. Jos siellä on semmosia joita yritetään valmentaa työelämään ni ne ei niiku saa riittävästi. D: Et onnistuuko tämän sulauttaminen, et kaikki ois samassa?”

5.3.6 Työkulttuurin muutos

Työkulttuurin muuttuminen nähtiin johdon ryhmähaastattelussa välttämättömänä kehittämisalueena, jonka avulla kokonaisvaltainen työskentely sosiaalisessa kuntoutuksessa mahdollistuu. Johto näki organisaatiomuutoksen suurena mahdollisuutena, sillä uuden organisaation rakenteet edellyttävät lisääntyvää yhteistyötä työntekijöiden kesken asiakkaan asiassa. Johdolla on vahva toive siitä, että **työkulttuuri muuttuu rohkeammaksi ja kokonaisvaltaisemmaksi työotteeksi**, jossa itsenäiset päätökset ovat luontevia. Johto puhui jopa tarpeesta työntekijöiden vallankumoukseen tai uhmaan rakenteita vastaan, jotka ylläpitävät sektori-
maisuuutta ja kapeakatseisuutta. Johto keskusteli paljon siitä kuinka tällainen kulttuurin muutos saadaan toteutettua ja kuinka viesti toivotusta suunnasta saadaan vietyä työntekijöille.

D: ”Meillä pitäis olla, mä mietin, kulttuuri ja kauhee sanoo just näin mut just tämmöstä tietty uhmaa, jotakin jäänteitä tai tämmöstä niiku kohtaan. E: Ja nyt siihen ois mahdollisuus. F: Et mejän täytyy niiku uskaltaa uhmata rakenteita. D: Mutta me (johto)ei voida sitä tehdä.. Et miten me

saadaan se, et lähtekää ja tehkää. F: Tää onkin hauska tavallaan, huvittava niiku ongelma, että meidän pitäisi ikään kuin pystyä vaikuttamaan meidän työntekijöihin jotta he nostaisivat vallankumouksen meitä vastaan. Vaikka se ei oookkaan meitä vastaan vaan järjestelmää vastaan, mutta miten me niiku heitetään se sytyke sinne että he alkaa” D: Ja tuo että meillä (johdolla) ei oo mitään valmista ratkasuu vaan meidän pitää yhdessä se luoda.”

Keinoiksi työkuulttuurin muutokseen nähtiin se, että yhteistä keskustelua tulisi käydä enemmän johdon ja työntekijöiden sekä erilaisten työntekijäkootpanojen kesken. **Keskustelukulttuuria** katsottiin tärkeäksi opetella yhdessä. Suvaitsevuu-den ja turvallisuuden **työilmapiiriä** nähtiin tärkeäksi myös kehittää.

Keinoiksi työkuulttuurin muutokseen johto näki työntekijöiden vahvistaminen **itsenäiseen päätöksentekoon** asiakkaan kokonaistilanne huomioiden ilman pelkoa arvostelusta tai sanktioista. Tähän liittyen ideointiin muun muassa kriteeritön sosiaalipalvelu- malli, jossa kokeiltaisiin kuukauden ajan sosiaalityö- ja perhepalvelutulosalueella työskentelyä vain ja ainoastaan työntekijän oman ajattelun ja päätöksenteon varassa. Asiakastapauksien kautta kokonaistilanteiden hahmottaminen ja työntekijöiden roolien selkiyttäminen nähtiin myös yhtenä keinona, joka tulisi aiempaa vahvemmin ottaa käyttöön. Tähän liittyen myös työnohjauksella nähtiin myös pystyttävän vahvistamaan kulttuurin muutosta.

”Tää ois kyllä aika vallankumouksellista, että meillä vois olla tämmönen aivan kriteeritön sosiaali- ja terveyspalvelu. Tai tietyllä tapaa semmonen, että hei, tervetuloa, sä oot täällä töissä , sä saat toteuttaa täällä. Kunhan sä aina ajattelet asiakkaan parasta ni sä saat aina toteuttaa sitä sun omaa linjaa. ”

Teknisenä ratkaisuna pohdittiin sähköisen asiakaskortin käyttöönottoa, johon voisi ladata sähköisenä asiakassuunnitelmassa sovittuja palveluja esimerkiksi kuntoutuspalveluja, uimahallilippuja tai kuntosalikortteja.

Palaverityöskentelyn tehostaminen siten, että palavereihin kutsutaan henkilöt ja toimijat jotka voivat tuoda asiaan lisävalaistusta tai uutta näkökulmaa tai jotka asiakasprosessin näkökulmasta liittyvät palveluketjuun. Ryhmähaastattelussa sovittiin jo järjestettäväksi yhteispalaveri kuntouttavan työtoiminnan ja vammais- palveluiden kesken. Tällä tavoin on tarkoituksena lähteä käynnistämään lisäkeskustelua yli sektorirajojen ja tukemaan tiedonvaihtoa työmenetelmien suhteen.

5.3.7 Asiakslähtöisyyden ja osallisuuden lisääminen

Kaikki haastatellut näkivät tarvetta **asiakkaiden osallisuuden lisäämiseen** palveluiden suunnittelussa ja kehittämisessä olevan paljon. Kaikki haastateltavat kokivat hyvinä nykyiset asiakasvaikuttamisen muodot kuten esimerkiksi kokemusasi- antuntijuuden, asiakasraadit ja kansankahvilat sekä asiakaspalautteen keräämisen, mutta lisää vaikuttamismuotoja kaivattiin. Asiakasryhmä nosti esiin vahvasti sen, että **asiakastosallisuuden erilaisia muotoja tulisi lisätä huomioiden erityisesti huonokuntoiset asiakkaat.**

Työntekijäryhmä näki, että nykyisiä käytössä olevia asiakasvaikuttamisen muoto- ja tulisi kehittää edelleen. **Asiakaspalautteen kerääminen** olisi oltava säännöllistä ja palaute tulisi käydä läpi. Työntekijät kokivat, että työntekijöiden tulisi toimia asiakkaiden asian eteenpäin viejinä vahvemmin kun asiakkaiden omat voimavarat siihen eivät riitä. Tähän keinoina nähtiin **työntekijöiden ottaminen vahvemmin mukaan palveluiden ja muutosten suunnittelussa sekä tiedontuotantomallien ja väylien kehittäminen alhaalta ylöspäin.**

”Joskus mietin sitä et eri instanssit päättää siitä mitä tarjotaan kun et se et ne ketkä niiku kohtaa ne asiakkaat ja tietää ne heidän tarpeet. Et siinä vaiheessa kun uutta palvelua suunnitellaan ni mun mielestä pitäis enemmän kuunnella sekä asiakkaita että niitä ihmisiä jotka työkseen ohjaa niitä asiakkaita niihin palveluihin. Et meidän pitäis ruohonjuuritasolla tuottaa sitä tietoa ylemmäs. On se varmaan niinki mut se reititys ei oo valmiina et sillä se tieto menee sinne ja et se otettas oikeesti sitten vakavasti. ”

Asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien lisääminen sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin nähtiin tärkeänä. Johdon näkemyksen mukaan asiakkaita tulisi ottaa enemmän mukaan päätöksentekoon ja palveluiden suunnitteluun. Tämä nähtiin mahdollisena toteuttaa esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminnoissa siten, että annetaan asiakkaille oikeus suunnitella ryhmätoimintojen sisällöt sekä päättää budjetin puitteissa mihin rahat käytetään. Johto näki tärkeänä asiakkaiden ja poliitikkojen yhteen saattamisen sekä asiakkaiden mukaan ottamisen omasta asiasta päätettäessä esimerkiksi sosiaali- ja terveyslautakunnan jaostossa, joka käsittelee asiakkaiden oikaisuvaatimuksia.

5.3.8 Sosiaalisen kuntoutuksen näkyvyyden lisääminen

Sosiaalisen kuntoutuksen näkyvyyttä niin palveluiden kuin toimijoidenkin kannalta tulisi kaikkien haastatteluryhmien näkemyksen mukaan lisätä niin organisaation sisällä kuin ulkopuolellakin. Organisaatiomuutoksesta johtuen tällä hetkellä sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueella tietämys siitä ketkä toimivat sosiaalisen kuntoutuksen parissa ja mitä toimintoja on tarjolla on vähäistä. Johto näki olennaisena, että **toimijat tutustuvat toisiinsa organisaation sisällä** mikä edistää yhteistyön sujuvuutta asiakastyössä ja yhteisöllisyyden kokemusta. Konkreettisenä ideana syntyi esimerkiksi ME-messut, jossa olisi mahdollista tutustua toisiinsa ja toisen tekemään työhön. Asiakastietojärjestelmässä lähiaikoina tapahtuva muutos tulee lisäämään työntekijän mahdollisuutta saada asiakastyön kannalta olennainen tieto helposti, mikä nähtiin johdossa työn läpinäkyvyyttä ja sujuvuutta edistäväksi asiaksi.

Näkyvyyttä sosiaalisen kuntoutuksen osalta nähtiin johdon osalta tärkeänä kehittää myös **oman organisaation ulkopuolelle**. Tässä keinoina nähtiin mm. sosiaalisen kuntoutuksen kautta saatavien säästöjen esiin nostaminen ylätason päätöksentekijöille, esimerkkinä toimiminen erityistä tukea tarvitsevien työllistäjänä, aktiivisena yksittäisten työntekijöiden rohkaiseminen kontaktin ottamisena talon ulkopuolelle ja verkostoitumiseen. Yhteistyö muiden paikallisten toimijoiden kanssa nähtiin olennaisena ja toivottiin valtion tuen palaamista sosiaalisten yritysten pe-

rustamiseen. Näkyvyyttä sosiaaliselle kuntoutukselle uskottiin saavutettavan myös puhumisen kulttuurin lisäämisellä niin omassa organisaatiossa kuin oman organisaation ulkopuolellakin. Konkreettisina toimina ideoitiin kiertävä sosiaalityöntekijä, joka partioisi kaupungilla ja ihmisten parissa tuoden näkyvyyttä ja mahdollisuuden keskusteluun ja tiedon jakamiseen. Sosiaalihakvila eli telta keskelle tori-idea piti sisällään ajatuksen mahdollisuudesta kerran kuukaudessa olla läsnä ihmisten parissa, jakaa tietoa ja antaa mahdollisuus kysymyksille.

”Telta keskelle toria, ihan oikeesti, sillo sitä varmaan kaikkein parhaitein ja sitä tiedotusta ja informaatiota ja et sais vaan tulla jutteleen . Ja se ei oo niin että tulla tänne koppiin sisälle. ”

5.4 Kehittämisehdotukset

Kehittämisehdotuksena voidaan todeta, että paikallinen sosiaalisen kuntoutuksen määrittely Vaasassa olisi hyvä käynnistää. Tähän olisi tärkeää kytkeä tutkimusta ja tiedontuotantoa esimerkiksi oppilaitosyhteistyötä lisäämällä. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen Vaasassa linkittyy vahvasti käynnissä olevaan sosiaalityö- ja perhepalvelut organisaatiomuutoksen, jonka kautta työntekijät ja johto pitkälti tarkastelivatkin työn kehittämistä. Tilanne kehittämistyölle on suotuisa sillä organisaatiomuutos pakottaa organisaation ja sen jäsenet arvioimaan uudelleen työtapoja ja asiakasprosesseja. Uuteen tilanteeseen avoin ja kokeileva työ-kulttuuri on mahdollista saada juurrutettua sekä kytkettyä asiakasosallisuuden muotoja osaksi palveluja. Käsitteen paikalliseen määrittelyyn olisi kytkettävä mukaan myös asiakkaat sekä kolmannen sektorin toimijat.

Asiakkaan tarpeista lähtevien palvelujen rakentaminen saumattomiksi palveluprosesseiksi on sosiaalihuoltolain (L 1301/2014) ydinajatus. Sosiaalisen kuntoutuksen selvitykset myös viestittävät vahvasti olennaisena asiana palvelujen kehittämisessä palvelujen suunnittelua, nopeaa reagointia asiakkaan tilanteeseen ja työskentelyä yli sektorirajojen (Palola 2012, 32–34). Vaasan sosiaalityö- ja perhepalvelut organisaatiomuutos tekee mahdolliseksi asiakkaan **sosiaalisen kuntoutuksen**

prosessin rakentamisen ilman asiakkaan pompottelua tai luukuttamista. Jatkossa sosiaali- ja terveystalvet tuotetaan Sote-alueilla 1.1.2019 alkaen ja vielä avoimna on palvelujen tuottamisen muodot sekä asiakkaiden valinnanvapauden aste. Vaasassa on nyt erinomainen mahdollisuus rakentaa sosiaalisen kuntoutuksen palveluprosesseja vastaamaan yhä paremmin lainsäädännön henkeä ja asiakkaiden tarpeita. Yhden luukun- periaate on jo kauan ollut tavoitteena sosiaalipalveluissa, mutta se toteutuu edelleen harvoin. Asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi edellyttää myös tiiviimpää yhteistyötä sosiaali- ja terveydenhuollon kesken paikallisesti. **Sosiaalinen kuntoutus olisi tuotava vahvemmin näkyväksi lääkinnällisen kuntoutuksen rinnalle.** Tähän toimenpide-ehdotuksena esimerkiksi yhteisten käytäntöjen rakentaminen perusterveydenhuollon ja sosiaalityön välille; esimerkiksi yhteisen asiakkaan/potilaan asiassa yhteisvastaanotto, opetus-terveydenhuollon kanssa työkyvyn arviointiin liittyvä menetelmien ja mittareiden rakentaminen. Tässä olisi mahdollisuus luoda toimiva yhteistyömalli Sote-alueelle ja toimia edelläkävijänä.

Kokonaisvaltainen asiakkaan elämäntilanteen arvioiminen, huomiointi ja palvelujen kytkeminen yhteen nousevat tulevaisuudessa avainrooliin sosiaalista kuntoutusta kehitettäessä. Sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueen organisaatiomuutoksessa sosiaalisen kuntoutus määriteltiin osaksi Työikäisten palvelualueetta. Jatkossa kehittämistyössä on olennaista kiinnittää huomiota siihen kuinka sosiaalinen kuntoutus yksittäisinä toimenpiteinä ja palveluina nivoutuu yhteen toimivaksi ja saumattomaksi palveluprosessiksi. Tämä edellyttää vahvaa **yhteistyötä ja keskustelua eri palvelualueiden välillä.** Erilaisten kehittämistyöryhmien perustaminen yli sektoreiden ja raja-aitojen asiakastyötä koskevien teemojen ympärille voisi tuoda tähän mahdollisuuden. Kehittämistyöryhmiin olisi mahdollista kutsua myös asiakkaita mukaan ja luoda pysyvät tiedonvälityksen kanavat ruohonjuuritason työstä päättäviin elimiin kuten sosiaali- ja terveyslautakuntaan ja jatkossa Sote-työryhmiin.

Kuntoutuksellisuuden korostaminen koko asiakasprosessin ajan tuo tehokkuutta, kokonaisvaltaisuutta ja asiakaslähtöisyyttä lisää. Tiimityöskentelylle eri ammattiryhmien kesken, palveluiden käyttäjien ja perheiden kesken on herännyt tarve

viimeaikaisessa sosiaalityössä. Tiimityön korostumiseen on vaikuttanut oppivan organisaatio-ajattelun kehittyminen, moniammatillisen työskentelyn kehittyminen sekä palveluiden käyttäjien osallisuus palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa. Tiimityön hyötyinä nähdään mahdollisuus lisätä palvelun laatua; tehostaa resursien käyttöä, tarjota kokonaisvaltainen palvelu asiakkaalle ja lisätä henkilöstön tyytyväisyyttä. (Kennedy & Houghton 2013, 270-272.)

Moniammatillista työtettä ja tiimityöskentelyä Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueella vahvistamalla voitaisiin vaikuttaa siihen, että sosiaalinen kuntoutus toteutuisi vielä paremmin asiakkaan koko elämäntilanteen kartoittamisena ja huomioimisena. Työntekijöiden välisestä **työnjaosta ja vastuualueista koulutusryhmittäin** olisi olennaista sopia tarkemmin tiimityön tueksi.

Omista asiakkaista puhumisesta siirtyminen yhteiseen asiakaskäsitykseen on vielä matkaa. Joku haastatelluista jopa totesi että tarvetta sektoreiden yli menevälle työskentelylle ei ole. Vaasan kaupungin sosiaalipalvelut on järjestetty vuosien ajan sektoreittain ja on tuettu henkilökuntaa tietyn osa-alueen syvään erikoistumiseen. Muutosprosessi sektoreittain järjestetyistä, diagnoosin mukaisista palveluista kohti kokonaisvaltaista sosiaalipalvelua, jossa asiakasprosessin vahvasti määrittelee asiakkaan tarve ottaa aikaa ja vaatii tilaa keskustelulle ja pohdinnalle työyhteisössä. Henkilöstön tiedollisen **koulutuksen tarjoaminen, muutostyön tuki työterveyden, työnohjauksen tai ulkopuolisen kouluttajan taholta voisi tuoda lisätukea muutosprosessissa**. Olennaista on myös eri asiakasryhmien erityistarpeiden määrittely, joka tässä kehittämistehtävässä korostui erityisesti kehitysvammaisten asiakkaiden kohdalla.

Organisaatiomuutos voi olla mahdollisuus uudenlaisen keskustelukulttuurin syntymiseen ja avoimuuden kulttuurin lisääntymiseen. Sekä työntekijöillä, avainhenkilöillä kuin johdollaakin oli vahva toive asiakkaan palvelukokonaisuuden sosiaalisessa kuntoutuksessa paranevan ja selkiytyvän sekä prosessien toimivan saumattomasti. Johdon tahtotila ja uudenlaisen työtavan salliminen vaatii kuitenkin vielä keskustelua, jotta työntekijät kokevat sen mahdolliseksi. Johdon toive mykkyiden kehän katkaisemisesta ja rohkaisemisesta kokeiluihin, erehtymiseen ja oppimiseen mahdollistaisi uudenlaisen työmenetelmien kehittämisen ja innovatiivisuuden.

Tämä edellyttää **monentasoista ja tiivistä keskusteluyhteyttä johdon, työntekijöiden ja asiakkaiden kesken.** Tämä edellyttää myös **rohkeutta kaikilta osapuolilta** lähteä oppimaan uutta asiakaslähtöistä palveluiden tarkastelua, kehittämistä ja arviointia. Rohkeutta nostaa esiin toimivia palveluja ja menetelmiä tutkimuksen kautta sekä todeta ei- toimivat palvelut ja luopua niistä. Ilman tätä keskustelua on vaarana, että sosiaalista kuntoutusta lähdetään organisaation sisällä toteuttamaan monella eri tavalla ja eri käytännöin omissa tiimeissä ja sektoroituminen jatkuu vaikkakin uusissa sektoreissa. Tällöin kokonaisvaltaisen työtavan edellyttämä yhteistyö ja tiedon jakaminen jää puuttumaan.

Asiakaslähtöisyys ja osallisuus sosiaalisen kuntoutuksen kehittämisessä näytetään tämän opinnäytetyön valossa tärkeänä kehittämisalueena. Asiakaslähtöinen palvelujen kehittäminen tai yhteiskehittäminen on vielä kaukaista käytännön työssä. Asiakasymmärryksen ja asiakaslähtöisen sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen edellyttää asiakkaiden vahvempaa mukaan ottamista palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja arviointiin. Asiakaspalautejärjestelmästä tulisi kehittää systemaattinen tapa vaikuttaa palveluihin niin manuaalisesti kuin sähköisestikin. Kokemusasiantuntijoita tai kehittäjäasiakkaita tulisi kutsua mukaan erilaisiin työryhmiin, kokouksiin ja tiimeihin. Asiakkaiden kuuleminen ja mukaan ottaminen tässä vaiheessa sosiaalisen kuntoutuksen kehittämistyöhön olisi ensiarvoisen tärkeää. Asiakkaiden mukaan ottamista voitaisiin lisätä erilaisten valmiiden, luonnollisten asiakasryhmien kautta. Ehkä asiakaslähtöinen kehittämistyö voisi käynnistyä siitä, että työntekijät ja päättäjät lähtisivät osaksi luontevaa asiakasyhteisöä pohtimaan yhdessä mitä asioita tulisi vaalia ja mitä muuttaa.

Asiakaslähtöisyyden ja asiakasymmärryksen lisääminen ei onnistu kapealla osaluueella vaan asiakaslähtöinen toimintatapa vaatii kokonaisvaltaista muutosta prosesseissa, tekniikoissa ja organisaation rakenteissa. Muutos on saatava aikaan myös yli sektorirajojen palvelukokonaisuuden takaamiseksi. (Stenvall & Virtanen 2012, 31-32.)

Aktiivisuutta edellyttävät, asiakaslähtöiset palvelut tiputtavat pois ensimmäisenä pois palveluiden piiristä kaikkein heikkokuntoisimmat asiakkaat. Haasteeksi tulevaisuudessa syntyy se, kuinka palvelujärjestelmä voi huomioida kaikkein huono-

kuntoisimmat asiakkaat kun todellisia mahdollisuuksia vaikuttaa ja osallistua on vähän. (Valkama 2012, 77-79.) Sosiaalisen kuntoutuksen palvelut edellyttävät pääosin asiakkaalta aina jonkinasteista aktiivisuutta. Olennaista on edelleen jatkossa huomioida sosiaalitoimessa ei-aktiiviset, **kaikkein heikkokuntoisimmat asiakkaat ja heidän palveluidensa turvaaminen**. Osallisuutta edistävien palveluiden kehittäminen työelämävalmiuksia edistävien palvelujen rinnalla takaa kaikkein huonokuntoisempien asiakkaiden osallisuutta.

Kehittämisehdotuksena on todettava **puuttuvien palvelujen luominen** ja täydentäminen. Taloudellisen tukemisen rooli, asumisohjaus, asumisneuvonta, terveysneuvonta ja nepsy-nuorten arjen ohjaus sekä maahanmuuttajien työllistymisen tuki ovat osa-alueita joiden kytkeminen osaksi sosiaalista kuntoutusta olisi tärkeää.

Työvälineiden kehittäminen **työelämävalmiuksien selvittämiseen ja arviointiin** on yksi jatkotoimenpiteenä suositeltava osa-alue. Työ- ja toimintakyvyn arviointiin liittyvät menetelmät ja palvelut ovat hyvin vähäisiä ja niiden kautta palveluja voitaisiin kohdentaa tarkoituksenmukaisesti ja kustannustehokkaasti.

6. JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli tarkastella olemassa olevia Vaasan kaupungin sosiaalisen kuntoutuksen palveluita ja tuottaa kehittämis ehdotuksia palveluihin liittyen. Tässä luvussa tarkastellaan opinnäytetyön tuloksia suhteessa laajempiin kokonaisuuksiin ja tulosten käyttömahdollisuuksia. Pohditaan myös menetelmällisten ratkaisujen ja kehittämistyöprosessin vaiheita sekä kehittämistehtävän luotettavuuden ja eettisyyden elementtejä.

Sosiaalinen kuntoutus nähtiin tämän tutkimuksen mukaan asiakkaan kuntoutumista edistävänä ja arjen sujumista edistävänä palveluna, joka toteutuu pääosin suhteessa muihin ihmisiin. Työelämävalmiuksia edistävät sosiaalisen kuntoutuksen palvelut Vaasan kaupungilla nähtiin laadukkaina, monipuolisina, taloudellisina ja ennaltaehkäisevinä palveluina. Käsitteellisesti ja palvelukokonaisuuksiltaan sosiaalinen kuntoutus koettiin kuitenkin epäselväksi ja diagnoosilähtöiseksi. Tutkimuksessa tuli esiin puutteita asiakaslähtöisyydessä sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa. Asiakkaalla nähtiin olevan mahdollisuudet vaikuttaa oman asian hoidossa, mutta asiakasymmärrys päättävien taholla, mahdollisuus tulla kuulluksi ja vaikuttaa palveluiden kehittämiseen ja suunnitteluun nähtiin vähäisenä. Työelämävalmiuksien kehittymistä vahvistavia ja estäviä asioita sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa nähtiin olevan useita. Pääosin tekijät liittyivät motivaatioon, asiakkaan kohteluun ja asiakasprosessiin.

Haastateltavat toivat esiin tutkimuksessa sosiaalisen kuntoutuksen kehittämisalueita paljon ja monitahoisesti. Kehittämisalueeksi nähtiin nykytilan tutkimus- ja arviointityö, jolla palveluiden laatua ja vaikuttavuutta voidaan todentaa. Myös tutkitun tiedon levittäminen organisaatiossa nähtiin olennaisena. Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen paikallinen määrittely yhdessä eri kunnallisten ja kolmannen sektorin toimijoiden kesken olisi myös tärkeää. Monet kehittämiskohteet sosiaalisen kuntoutuksen osalta liittyivät Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelutulosalueen organisaatiomuutokseen. Haastateltavat toivat esiin tarpeen kokonaisvaltaiseen työskentelyotteeseen siirtymiseen organisaatiomuutoksen yhteydessä. Nähtiin olennaisena myös lisätä yhteistyötä eri toimijoiden kesken sosiaalisen

kuntoutuksen kentällä ja selkiyttää asiakasprosesseja. Asiakaslähtöisyyttä ja osallisuutta nähtiin tärkeänä lisätä sekä kehittää osallisuuden muotoja sosiaalisen kuntoutuksen palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa.

Tämän tutkimuksen kautta saatiin vastaukset esitettyihin keskeisiin kysymyksiin. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että sosiaalisen kuntoutuksen määrittely Vaasan kaupungilla on ollut puutteellista ja kukin toimija tarkastelee käsitettä omasta näkökulmastaan. Sosiaalisen kuntoutuksen käsite on yleisestikin ei-yksiselitteinen ja monitahoinen, joten käsitteen paikallisen määrittelyn merkitys korostuu. Työelämävalmiuksia edistävät sosiaalisen kuntoutuksen palvelut nähdään kuitenkin laadukkaina ja asiakkaan tilannetta edistävänä.

Asiakaslähtöisyydessä ja osallisuudessa sosiaalisen kuntoutuksen palveluja suunniteltaessa ja toteutettaessa Vaasan kaupungilla on kuitenkin puutteita. Osallisuus ja asiakaslähtöisyys sosiaalihuollon palveluissa on olennaista ja sosiaalihuollon ydintä. Tämän opinnäytetyön rajausta tarkastella työelämävalmiuksia edistävää sosiaalista kuntoutusta osoitti, että osallisuus olennaisesti liittyy kaikkeen sosiaaliseen kuntoutukseen eikä ole irrotettavissa työelämävalmiuksia edistävien palvelujen tarkastelusta. Työelämävalmiuksia edistävät ja estävät tekijät tämän tutkimuksen mukaan liittyvät juuri asiakkaan rooliin omassa kuntoutusprosessissaan vaikka asetettuna tavoitteena asiakkaan kohdalla olisikin työllistyminen. Mitä kohtavampaa ja räätälöidymppää palvelua nuoret aikuiset kokevat saavansa sitä enemmän koetaan palvelun tuottavan positiivista osallisuutta ja luottamusta. Suomalainen palvelujärjestelmä edelleen osallisuuden vahvasta strategia-orientaatiosta huolimatta kohtelee usein asiakkaita ammatillisten toimenpiteiden objektina. Toiminta ei pääosin edelleenkään rakennu asiakkaan omille arvioille omasta elämäntilanteestaan ja tulevaisuudestaan. (Närhi ym. 2013, 141–145.)

Sosiaalinen kuntoutus on kirjattu sosiaalihuoltolakiin (L 1301/2014), ja siinä korostuu asiakkaan palvelukokonaisuuden merkitys sekä tarvelähtöisyys sosiaalisen kuntoutuksen palveluja järjestettäessä. Tässä tutkimuksessa haastateltavat toivat paljon esiin kokonaisvaltaisen työskentelyotteen ja tarvelähtöisyyden merkitystä sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa. Kokonaisvaltainen ja tarvelähtöinen työskentely nähtiin tärkeäksi ja sitä tarkasteltiin paljon sosiaalityö- ja perhepalvelut

tulosalueen organisaatiomuutoksen kautta. Johtopäätöksenä voidaan todeta siirtymisen diagnoosilähtöisestä palvelujen järjestämisestä tarvelähtöiseen työskentelyyn olevan Vaasassa jo käynnissä. Muutos sektoroituneesta palvelujärjestelmästä joustaviin palvelukokonaisuuksiin on kuitenkin suuri ja edellyttää paljon yhteistä keskustelua ja muutostyötä.

Sosiaalipalvelujen kehittäminen Suomessa on edelleen hyvin järjestelmälähtöistä. Kuitenkin palveluiden kehittäminen on vaikeaa jolleivät siihen osallistu kaikki ne tahot joita kehittäminen koskettaa. Kaikkien tahojen osallistumisella tavoitellaan kokemustiedon ja ammatillisen tiedon välistä vuorovaikutusta, jota ei voida saavuttaa mikäli palveluiden käyttäjien toiminta ja ammattilaisten toiminta eriytetään toisistaan. (Toikko 2009, 13.) Tämän opinnäytetyön kautta on tullut näkyväksi sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen merkitys sekä asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon tahtotila ja kyky arvioida olemassa olevia sosiaalihuollon palveluja. Toimintatutkimuksen menetelmä ja BIKVA- arvioinnin hyödyntäminen osoittautui menetelmällisesti hyväksi ratkaisuksi tässä tutkimuksessa. Johtopäätöksenä voidaan todeta, että tässä tutkimuksessa käytetty tutkimuksellinen kehittämisote, jossa palvelujen kehittämiseen osallistuvat asiakkaat, työntekijät sekä johto soveltuu hyvin sosiaalipalvelujen kehittämiseen. Palvelutuotannon asiakaslähtöisempi kehittäminen edellyttää asiakaslähtöisyyden ja asiakasymmärryksen lisäämistä, joka ei onnistu kapealla osa-alueella. Asiakaslähtöinen toimintatapa vaatii kokonaisvaltaista muutosta prosesseissa, tekniikoissa ja organisaation rakenteissa. Muutos on saatava aikaan myös yli sektorirajojen palvelukokonaisuuden takaamiseksi. (Stenvall & Virtanen 2012, 31–32.)

6.1 Kehittämistehtävän tulosten pohdintaa ja jatkotutkimusaiheet

Sosiaalisen kuntoutuksen roolia ennaltaehkäisevänä, taloudellisena ja arkielämää ylläpitävänä sosiaalipalveluna nähtiin tarpeelliseksi korostaa. Monet kehittämis-kohteet sosiaalisen kuntoutuksen osalta liittyivät Vaasan kaupungin sosiaalityö- ja perhepalvelut tulosalueen organisaatiomuutokseen. Haastateltavat näkivät tärkeänä lisätä yhteistyötä eri toimijoiden kesken sosiaalisen kuntoutuksen kentällä ja selkiyttää asiakasprosesseja. Johto näki tärkeimpänä kehittämisalueena asiakkaan kokonaistilanteen arvioinnin ja kokonaisvaltaisen työotteen sosiaalisessa kuntou-

tuksessa. Johdolla on tavoitteena saada työskentelyn suunta organisaatiossa kääntymään tarvelähtöiseen, kokonaisvaltaisen työotteen suuntaan. Tähän tavoitteeseen nähtiin mahdolliseksi päästä työskentelymuutoksella ja tarjoamalla työnteo- kijoille mahdollisuuksia rohkeisiin kokeiluihin ja uuden oppimiseen.

Organisaatiomuutos tuli vahvasti esiin tämän työn tuloksissa ja sosiaalista kuntoutusta peilattiin paljon suhteessa organisaatioon. Tämä oli hyvin luonnollista, sillä organisaatiomuutos oli vasta alkuvaiheessa, ja haastateltavat kokivat muutoksen vaikuttavan paljon sosiaaliseen kuntoutukseen ja sen kehittämiseen. Ajankohta tutkimukselle oli erinomainen, sillä sosiaalisen kuntoutuksen palvelukokonaisuus oli rakentumassa organisatorisesti uudelleen ja lakimuutoksia oli valmisteilla.

Tämän kehittämistehtävän kautta saatiin nostettua esiin paljon kehittämisajatuksia ja kehittämisalueita. Monet niistä liittyvät vahvasti sosiaalityön ytimeen; heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden tarpeiden esiin nostamiseen ja tarpeisiin vastaamiseen. Kehittämistehtävän rajauksena toimi työelämävalmiuksia edistävä sosiaalinen kuntoutus. Tällä tavoiteltiin aiheen rajausta sekä mahdollisuutta syventyä työelämävalmiuksien tarkasteluun. Tulokset kehittämistehtävässä osoittavat että työelämävalmiuksia edistävää sosiaalista kuntoutusta on vaikea tarkastella irrallisena osallisuutta edistävästä sosiaalisesta kuntoutuksesta. Tähän on osasyynä varmasti käsitteen laaja-alaisuus ja paikallinen määrittelemättömyys sekä osallisuuden olennainen rooli työelämävalmiuksien vahvistumisessa.

Suomalaiseen työttömyysturvaan ja toimeentuloturvaan on kytketty työhön velvoittavia elementtejä aina 1990-luvulta lähtien. Työn ensisijaisuutta on korostettu toimeentulon lähteenä ja toimeentuloturva on sidottu työttömän aktiivisuuteen työhaussa ja aktiivitoimenpiteisiin osallistumisessa. (Keskitalo 2008, 202–206.) Sosiaalista kuntoutusta kehitettäessä on tärkeää määritellä sosiaalista kuntoutusta ja sen tavoitteita myös paikallisesti. Työn ja aktiivisuuden rooli korostuu yhteiskunnallisesti ja sosiaalisen kuntoutuksen määrittelyn kautta sosiaalityöllä on mahdollisuus määritellä omaa positiotaan suhteessa työllisyyspolitiikkaan. Tätä kautta on mahdollista saada näkyväksi myös se asiakasjoukko, jolle nyky-yhteiskunnan vaatimukset ja reuna-ehdot työllistymisestä ovat liian suuria.

Niiden asiakkaiden kohdalla joilla työllistyminen on realistinen vaihtoehto, tulisi kaikin tavoin tavoitella ja taata mahdollisuus poistaa työllistymisen esteitä. Tässä sosiaalinen kuntoutus voi olla yksi mahdollisuus muiden palvelujen joukossa. Vaikeasti työllistyvien nähdään tarvitsevan monialaista työkykyä parantavaa palvelua, jossa ongelmien kartoitus ja hoito sekä monialainen yhteistyö ovat keinoja joilla työllistymisen edellytyksiä parannetaan. (Sosiaalibarometri 2015, 81–82.) Erityisesti työelämävalmiuksien systemaattiseen arviointiin ja selvittämiseen tulisi panostaa, jotta tukitoimet tulisi kohdennettua oikeisiin osa-alueisiin kunkin asiakkaan kohdalla.

Jatkotutkimusaiheita tämän kehittämistehtävän tulosten perusteella voisi olla työelämävalmiuksien vahvistumisen syvempi tarkastelu sosiaalisessa kuntoutuksessa, asiakaslähtöisen asiakasprosessin vaikuttavuus ja organisaatiomuutoksen rooli palvelujen kehittämisessä.

6.2 Menetelmällisten ratkaisujen ja kehittämistyöprosessin pohdintaa

Toimintatutkimus nähdään ristiriitaisena tutkimuksen kentällä. Toimintatutkimus soveltuu hyvin yhteiseen kehittämiseen, mutta eroaa tavallisesta kehittämistyöstä tutkimusmenetelmien käytöllä.

Emansipatorisuus on yksi tärkeä tehtävä laadullisessa tutkimuksessa. Tällä tarkoitetaan sitä, että tutkimuksen avulla lisätään myös tutkittavien ymmärrystä asiasta ja sitä kautta vaikuttaa myönteisesti tutkittavien ajattelu- ja toimintatapoihin tutkittavan asian suhteen. Tällöin haastatteluun osallistuvat eivät ole vain tiedon hankkimisen välineitä vaan he saavat tutkimukseen osallistumalla jotakin itselleen. Emansipatorisuus antaa mahdollisuuden siihen että haastateltavalle jää tunne että hänen ymmärryksensä tutkimushaastattelun aikana lisääntynyt. Kokemus oman ymmärryksen laajenemisesta vie toki aikaa ja se edellyttää usein joko tarkkaan valittua haastatteluteemaa, ryhmän tapaamista toistuvasti tai yhdelle haastattelulle enemmän kuin tunnin aikaa. (Vilkkä 2005, 103.) Tämän kehittämistehtävän laatimisen aikana useat työntekijät ja asiakkaat antoivat suullista palautetta siitä, että sosiaaliseen kuntoutuksesta keskustelu ja aiheeseen syventyminen aiheutti reflektointia ja pakotti pohtimaan asiaa.

Asiakkaiden mukaan ottaminen tähän kehittämistehtävään oli ensiarvoisen tärkeää. Asiakkaat jotka kehittämistehtävään lähtivät mukaan olivat omassa kuntoutumisessaan jo pitkällä. Tämä näkyy heidän positiivisena kokemuksena palveluista ja avusta jota ovat saaneet viranomaistahoilta. Vaikka suurta kritiikkiä ei asiakasryhmässä noussut palveluja kohtaan, keskustelun keskiössä oli koko ajan palvelujen laadun tunnusmerkit. Monia asioita asiakkaat kuvasivat omalle kohdalleen onnistuneiksi, mutta samalla viittasivat siihen, että silloin kun oma vointi ja voimavarat ovat olleet heikkommat niin palvelut ja vaikuttamismahdollisuudet eivät olisi kohdannut tarvetta yhtä hyvin. Asiakkaat niin kuin työntekijätkin nostivat esiin huolta heikoimmassa asemassa olevien asiakkaiden äänen kuulumisesta.

Oma rooli toimijana ja tutkijana on toimintatutkimuksessa olennainen asia huomioida. Toimintatutkimus tapahtuu tutkittavan asian tai ilmiön todellisessa ilmenemisympäristössä mikä asettaa haasteen tutkijalle. Oma roolini muotoutui kehittämistehtävän laatijaksi vaivattomasti johtuen osittain siitä, että organisaatiomuutoksesta johtuen kaikkien työntekijöiden roolit muuttuivat. Koin roolini tiedon tuottajana, refleктоijana ja kehittämistehtävän edetessä myös muutosfasilitaattorina innostavana ja kehittävänä. Suuren muutosprosessin keskellä tutkijan näkökulma antoi mahdollisuuden tarkastella muutosta ja muutoksessa olevia sosiaalisen kuntoutuksen palveluja ”lintuperspektiivistä”. Tutkimuksellisessa kehittämis-toiminnassa kehittäjän rooli voi vaihdella suuresti ja kehittäjä voidaan nähdä konsulttina, oman työn kehittäjänä tai muutosfasilitaattorina (Toikko & Rantanen 2009, 91).

6.3 Kehittämistehtävän luotettavuus, hyödynnettävyys ja eettisyys

Lähtökohtana laadullisessa tutkimuksessa on tutkijan rooli tutkimuksen keskeisenä tutkimusvälineenä. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden pääasiallinen kriteeri on tutkija sekä koko tutkimusprosessi. Olennaista kvalitatiivisessa tutkimuksessa on, että lukija pystyy seuraamaan koko tutkimusprosessia aineiston keräämisestä aineiston analysointiin. Tutkijan suositellaan pitävän tutkimuspäiväkirjaa, jotta tutkimusvaiheiden kuvaaminen aineiston tulkintaan johtavista vaiheista. (Eskola & Suoranta 1996, 165-172.)

Toimintatutkimuksessa validiteetilla tarkoitetaan aineiston käsittelyn ja aineiston luotettavuutta. Validiteetilla toimintatutkimuksessa tarkoitetaan myös sitä onko tutkittu sitä mitä on ollut tarkoitus tutkia. (Anttila 1998, 408.) Luotettavuutta tässä tutkimuksessa lisää se, että tutkimukseen on osallistunut asiakkaita, työntekijöitä ja johtoa eri Vaasan kaupungin palvelujen piiristä ja eri työyksiköistä. Aineisto on kerätty, käsitelty, säilytetty ja analysoitu asianmukaisesti. Aineistoa on tehtävää laadittaessa säilytetty salasanalla lukitussa tietokoneessa, johon ulkopuolisilla ei ole ollut pääsyä. Kehittämistehtävän raportin valmistuttua aineisto hävitetään kokonaan.

Reliabiliteettiin kuuluvat tutkimuksessa arvioitavuus ja uskottavuus (Anttila 1998, 408). Uskottavuuteen on pyritty vaikuttamaan käyttämällä suoria lainauksia haastatteluaineistosta osana kehittämistehtävän raporttia. Tutkimuksen arvioitavuutta ja uskottavuutta lisää myös kehittämistehtävän prosessin tarkka kuvaaminen, johon tässä opinnäytetyössä pyrittiin tutkimusprosessin sanallisella ja visuaalisella kuvaamisella.

Tämän kehittämistehtävän hyödynnettävyys on suuri asiakkaiden vaikutusmahdollisuuksien ja osallisuuden edistämiseksi, työntekijöiden hiljaisen tiedon hyödyntäjänä ja johdon päätöksenteon pohjana. Palvelujen kehittämisessä ja organisaatiomuutokseen liittyvien mahdollisuuksien ja haasteiden esiin nostajana tällä opinnäytetyöllä on suuri hyödynnettävyyssarvo. Aihe ja sen hyödynnettävyys ovat hyvin ajankohtaisia nyt Sote-uudistuksen käynnistyttyä ja sosiaali- ja terveystalouden uudistuessa.

Tässä opinnäytetyössä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä (TENK 2013). Hyvän tieteellisen käytännön ja lainsäädännön lisäksi tieteelliseen käytäntöön liittyvät myös eri ammattikuntien ammattieettiset säännöt. (Kuula 2006, 33.) Tämän opinnäytetyöhön vaikuttivat hyvän tieteellisen käytännön lisäksi Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 30.12.2014/1301 sekä sosiaalialan ammattieettiset ohjeet (Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013).

Ihmisten yksityisyyden kunnioittaminen on tutkimuseettisistä normeista tärkeimpiä. Yksityisyyden kunnioittamiseen kuuluu tutkittavan anonymiteetin suojaami-

nen tutkimusraportissa, tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen sekä luottamuksellisuuden varmistaminen tietoja käsiteltäessä. (Kuula 2006, 124.) Itsemääräämisoikeudella tarkoitetaan sitä, että tutkittava voi kontrolloida kenelle ja missä tarkoituksessa tutkittava itsestään ja näkemyksistään kertoo. Yksityisyyden suojaamisen tarkoituksena on estää tutkittavia koskevien tietojen joutuminen väärin käsiin sekä estää yksittäisten henkilöiden tunnistaminen tutkimusraportissa. (Kuula. 2006, 125–127.) Yksityisyyden kunnioittaminen alkaakin jo tutkimuksen suunnittelusta ja tutkittavien rekrytoinnista tutkimukseen. Olennaista on informoida tutkittavia riittävästi jotta halukkuuttaan osallistua tutkimukseen voi arvioida riittävän tiedon varassa. (Kuula 2006, 136.)

Sekä avainhenkilöhaastatteluihin että ryhmäkeskusteluihin osallistuvia kutsuttiin osallistumaan tutkimukseen ensin kirjallisen tiedotteen kautta. Tiedonantajilla oli mahdollisuus kysyä tarkentavia kysymyksiä tutkimukseen liittyen kirjallisessa tiedotteessa (liite 4) olevien tutkijan yhteystietojen kautta. Jokaiselta tutkimukseen osallistujilta pyydettiin myös kirjallinen suostumus (liite 5) osallistumisesta tutkimukseen sen jälkeen kun hän on saanut riittävän informaation tutkimuksesta. Suostumuksen antamisen yhteydessä käytiin suullisesti läpi, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja osallistujalla on oikeus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen eikä siitä seuraa hänelle mitään haittaa tai vahinkoa. Tutkimukseen osallistuvalla oli oikeus perua antamansa kirjallinen suostumus missä tutkimuksen vaiheessa tahansa, kuitenkin ennen kuin aineisto on analysoitu. Tämä on luettavissa sekä tutkittavan tiedotteessa että suostumuksessa ja käytiin läpi myös suullisesti haastateltavien kanssa.

Mikäli organisaatio on tutkimuksen kohteena on myös organisaatiolla oikeus yksityisyyteen. Tutkimuksen kannalta olennaista on se onko kohdeorganisaatio julkinen vai yksityinen. Julkisen organisaation päätehtävänä on tuottaa julkisia palveluja ja edistää yhteistä hyvää. Tähän voidaan lukea kuuluvan myös tutkimuksen palveluksessa oleminen sekä julkisen organisaation avoimuuden vaatimus julkiselle tarkastelulle. (Mäkinen 2006, 119.)

Tutkijan rooli tässä kehittämistehtävässä on ollut asiakkaiden äänen esiin nostaja, tiedon kerääjä ja muutosfasilitaattorina toimiminen. Olennaista on ollut keskustelun ja reflektion syntyminen tämän kehittämistehtävän kautta yli sektoreiden ja asiakasryhmien. Kehittämistehtävän kautta tutkija on voinut antaa mahdollisuuden niin työntekijöille kuin johdollekin saada kootusti tietoa sosiaalisen kuntoutuksen nykytilasta ja pysähtyä yhdessä yli sektoreiden pohtimaan tarvittavia jatkotoimia kehittämisen osalta.

LÄHTEET

- Anttila,P. 1998. Tutkimisen taito ja tiedon hankinta. Akatiimi Oy.
- Eskola,J. & Suoranta,J. 1996. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Rovaniemi. Lapin yliopisto.
- Evers, F. & Rush, J. C. & Berdrow, I. 1988. The bases of competence: Skills for lifelong learning and employability. U.S.A: Jossey-Bass.
- Haimi,T. & Hume,J. 2007. Sosiaalisen kuntoutuksen käsite 1950-luvulta nykypäivään. Käsitehistoriallinen tarkastelu sosiaalisen kuntoutuksen käsitteest. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto.
- Hirsjärvi,S. & Remes,P. & Sajavaara,P. 2008. Tutki ja kirjoita. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.
- Hämäläinen,J. 2014. Tiedontuotanto sosiaalityön rakenteellisena kysymyksenä. 64-86. Teoksessa Pohjola,A. & Laitinen,M. & Seppänen,M. (toim) 2014. Rakenteellinen sosiaalityö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja 2014. Painettu EU:ssa
- Järnström, S. 2011. ”En tiedä mitä ne ajattelee mun kohtalokseni”- Etnografinen tutkimus asiakkuudesta ja asiakaslähtöisyydestä geriatrisessa sairaalassa. Tampereen Yliopisto. Tampere. Tampereen Yliopistopaino Oy.
- Järvikoski,A. & Härkäpää,K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Näkökulmia kuntoutukseen ja kuntoutustieteeseen. WSOY .Helsinki.
- Kananen, J. 2009. Toimintatutkimus yritysten kehittämisessä. Jyväskylän ammatti-korkeakoulun julkaisuja- sarja.
- Kananoja,A. & Niiranen,V. & Jokiranta,H. 2008. Kunnallinen sosiaalipolitiikka. Osallisuutta ja yhteistä vastuuta. Juva. PS-kustannus
- Kankkunen, P. & Vehviläinen-Julkunen, K. 2013. Tutkimus hoitotieteessä. Helsinki. Sanoma Pro Oy.
- Kennedy, S. & Houghton, V. 2013. Team Working. sivut 270- 275. Teoksessa Key Concepts in Social Work Practise. Edited by Worsley,A. & Mann,T. & Olsen, A. & Mason- Whitehead,E. 2013. SAGE Publications Ltd.
- Keskitalo,E. 2008. Balancing Social Citizenship and New Paternalism. Finnish activation policy and street-level practice in a comparative perspective. Stakes. Jyväskylä. Gummerus.

Klem,S. 2013. Työllistymistä tukeva toiminta, työtoiminta ja työhönvalmennus sosiaalihuollossa. Kuntakartoitus 2013. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:23. Helsinki. Viitattu 3.5.2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3615-7>.

Krogstrup, H.K. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi Bikva-malli. Hyvät käytännöt Menetelmä-käsikirja. STAKES.Helsinki

Kuula, A. 2006. Yksityisyyden suoja tutkimuksessa. Teoksessa Etiikkaa ihmistieteille, 124- 140. Hallamaa,J., Launis,V., Lötjönen,S. & Sorvali,I. Suomen kirjallisuuden seura. Tietolipas 211. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan julkaisuja. Helsinki. Hakapaino Oy.

Kyngäs,H. & Vanhanen,L. 1999. Sisällön analyysi. Hoitotiede 11, no 1/99. 3-12.

Linturi,H. 2003. Toimintatutkimus. Viitattu 25.9.2016. http://nexusdelfix.internetix.fi/fi/sisalto/materiaalit/2_metodit/5_actix?C:D=61566&C:selres=61566.

Luonnos hallituksen esityksestä eduskunnalle 2014. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden sosiaalisesta kuntoutuksesta. Muistiossa STM 2014:32, 16-75. Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön ja palvelujärjestelmän uudistamistarpeita arvioivan työryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:32. Helsinki. Viitattu 1.6.2016. http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3524-2_

Metsämuuronen, J. 1999. Pehmeät kvaifikaatiot sosiaali- ja terveysalan työssä ja ammatillisessa koulutuksessa. Aikuiskasvatus 2, 140-150.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 30.12.2014/1301.

Mäkinen,O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Vaajakoski. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mäntyranta,T. & Kaila,M. 2008. Fokusryhmähaastattelu laadullisen tutkimuksen menetelmänä lääketieteessä. Duodecim 2008:124. 1507-1513.

Närhi,K. & Kokkonen,T. & Matthies, A-L. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reunaehdoja sosiaali- ja työvoimapalveluissa.113- 145. Teoksessa Laitinen,M. & Niskala,A. (toim.) 2013. Asiakkaat toimijoina sosiaali-työssä. Vantaa. Gaudeamus

Palola,E. 2012. Sosiaalinen kuntoutus uudessa sosiaalihuoltolaissa. 30- 34. Kuntoutus-lehti 4/2012.

Rajavaara,M.2007. Vaikuttavuusyhteiskunta- Sosiaalisten olojen arvostelusta vaikutusten todentamiseen. Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 84. Vammala. Vammalan kirjapaino Oy.

Ruohotie, P. 2002. Oppiminen ja ammatillinen kasvu. Porvoo. WSOY.

Ruohotie, P. 2005a Ammatillinen kompetenssi ja sen kehittäminen. Ammattikasvatuksen aikakauskirja, 7(3), 4-18.

Ruohotie, P. 2005b. Kvalifikaatioiden ja kompetenssien kehittäminen koulutuksen tavoitteena. Teoksessa Varis, T. Uusrenessanssiajattelu, digitaalinen osaaminen ja monikulttuurisuuden kasvaminen. OKKA-säätiön ja Tampereen yliopiston Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskuksen julkaisuja. Saarijärvi. Saarijärven Offset.

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet 2013. Arki, arvot, elämä, etiikka. Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry. Ammattieettinen lautakunta. Helsinki.

Sosiaalibarometri 2015. Ajankohtainen arvio hyvinvoinnista, palveluista ja palvelujärjestelmän muutoksesta. SOSTE Suomen sosiaali ja terveys ry. Helsinki. FRAM.

Sotela 2015. Vaasan sosiaali- ja terveyslautakunnan kokous 15.1.2015. Vaasan kaupungin sosiaali- ja terveyslautakunta. Pöytäkirja. Viitattu 1.6.2016. <http://ktweb.vaasa.fi/ktweb/>

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat, periaatteet.

STM 2014:32. Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön ja palvelujärjestelmän uudistamistarpeita arvioivan työryhmän loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:32. Helsinki. Viitattu 1.6.2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3524-2>

STM 2016. Sosiaali- ja terveyspalvelut- Sosiaalipalvelut- Sosiaalityö. Viitattu 23.9.2016. http://stm.fi/sosiaalityo_

Streumer, J. N. & Björkqvist, D. C. 2001. Moving beyond traditional vocational education and training: Emerging issues.. Nijhof, W.J. & Streumer, J. N. 2001. Key Qualifications in Work and Education. Dordrecht. Kluwer Academic Publishers.

Taina, J. & Kotiranta, T. 2014. Sosiaalityötä ja toimeentulotukea- aikuissosiaalityö paikkaansa hakemassa. 179-195. Haverinen, R. & Kuronen, M. & Pösö, T. (toim) 2014. Sosiaalihuollon tila ja tulevaisuus. Vantaa. Hansaprint Oy.

TENK 2013. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Helsinki. Viitattu 24.2.2016. http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf

Toikko, T. 2009. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Viitattu 7.2.2016. <http://www.seamk.fi/includes/loader.aspx?id=829bcc78-5b64-480b-82c4-c389946952c5>.

Toikko, T.2012. Sosiaalipalveluiden kehityssuunnat. Tampere. Tampereen yliopistopaino.

Tuomi,J. & Sarajärvi,A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuusa, M. & Ala-Kauhaluoma, M. 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:42. Viitattu 7.2.2016. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3545-7>.

Vaasan ikkuna 2016. Vaasan ikkuna- paikallislehti 25.5.2016. Sosiaalityön ja perhepalveluiden muuttuneet palvelut.

Valkama,K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Vaasan Yliopisto. Sosiaali- ja terveyshallintotiede. Viitattu 23.9.2016. http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf.

Valtonen, A. 2005. Ryhmäkeskustelu- Millainen metodi? 220-246..Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere. Vastapaino.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi

LIITE 1 TEEMAHAASTATTELURUNKO- AVAINHENKILÖT, ASIAKASRYHMÄ, TYÖNTEKIJÄRYHMÄ

ALKUINFORMAATIO HAASTATELTAVALLE

- suostumuslomake, vapaaehtoisuus

SOSIAALINEN KUNTOUTUS KÄSITTEENÄ

- miten ymmärrät käsitteen
- mihin asiakkaiden tarpeisiin sosiaalinen kuntoutus vastaa
- mitä palveluja voi pitää sisällään

TYÖELÄMÄVALMIUKSIA EDISTÄVÄN SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN MUODOT VAASASSA

- mitä ja millaisia työelämävalmiuksia edistäviä sosiaalisen kuntoutuksen palveluja on Vaasassa
- kuka näitä palveluja toteuttaa/tuottaa
- miten niihin ohjaututaan, mitkä ovat palveluiden kriteerit
- kuka päättää palveluista
- palvelujen riittävyys ja vastaavuus asiakkaiden tarpeisiin

TYÖELÄMÄVALMIUKSIEN EDISTÄMINEN SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN KEINAIN- EDISTÄVÄT JA ESTÄVÄT TEKIJÄT

- millaisia työelämävalmiuksia tavoitellaan ja kuinka niiden tasoa selvitetään
- mitkä tekijät edistävät työelämävalmiuksien kehittymistä sosiaalisen kuntoutuksen aikana
- mitkä tekijät estävät työelämävalmiuksien kehittymistä sosiaalisen kuntoutuksen aikana
- miten tai missä asioissa näkyy kun työelämävalmiudet ovat lisääntyneet
- mitkä asiat ovat avaintekijöitä työelämävalmiuksien vahvistumisessa
- mitkä asiat ovat kipupisteitä työelämävalmiuksien vahvistumisessa

YHTEISTYÖ

- miten toteutuu asiakkaan tarpeiden mukainen palvelukokonaisuus kuntoutuksessa
- kuinka palvelut toimivat yli sektorirajojen, ketkä ovat keskeisiä toimijoita
- mikä merkitys yhteistyöllä on
- mitkä tekijät edistävät/estävät yhteistyötä

SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN KEHITTÄMINEN VAASASSA

- mitkä asiat tarvitsevat mielestäsi kehittämistä tai muutosta sosiaalisen kuntoutuksen kentällä Vaasassa
- mitkä tekijät ovat hyviä käytäntöjä/työmenetelmiä joita tulisi vahvistaa
- mitkä kohdat ovat kipupisteitä jotka vaativat muutosta
- mikä asia tarvitsisi muutosta ensimmäisenä
- kuinka kuntoutuksesta työelämään siirtymisiä voitaisiin edistää

ASIAKASLÄHTÖISYYS SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN PALVELUIDEN KEHITTÄMISESSÄ

- kuinka hyvä asiakasymmärrys on tällä hetkellä asiakkaiden tarpeista sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin liittyen
- mikä on asiakkaiden rooli kehittämisessä tällä hetkellä
- mikä on se lisäarvo jota voidaan saavuttaa asiakkaiden mukaan ottamisella kehittämistyöhön
- mitkä ovat haasteita asiakaslähtöisten palveluiden kehittämisessä
- millä tavoilla yhteiskehittämistä tulisi toteuttaa Vaasassa jatkossa

LIITE 2 TEEMAHAASTATTELURUNKO- JOHDON RYHMÄ

TYÖELÄMÄVALMIUKSIA EDISTÄVÄN SOSIAALISEN KUNTOUTUKSEN KEHITTÄMINEN VAASASSA

- 1.) NYKYTILAN ARVIOINTI JA TUTKIMUS
 - käsitteen paikallinen määrittely yhteistyössä
 - asiakkuuksien tutkiminen
 - nykyisten palveluiden kokoaminen ja arviointi
 - paikallisen työryhmän perustaminen
 - sosiaalisen kuntoutuksen arviointi myös muista kuin työllisyysnäkökulmasta

- 2.) ASIAKASPROSESSIEN SELKIYTTÄMINEN
 - prosessien kuvaaminen ja selkiyttäminen
 - palveluiden yhteensovittaminen ja koordinoivastuu
 - puuttuvien palveluiden luominen
 - palveluketjujen kehittäminen työvalmiuksien edistämiseksi - portaittain etenevät palveluketjut perustaitojen harjoittelusta palkkatyöhön

- 3.) YHTEISTYÖN LISÄÄMINEN
 - tiedon lisääminen
 - puhumisen kulttuurin lisääminen
 - sektorirajat ylittävän työskentelyn lisääminen
 - lisää yhteistyötä asiakastyössä mutta myös palveluiden suunnittelussa
 - palveluiden läpinäkyvyys
 - yhteistyön laajentaminen työntekijätasolta sektoritasolle
 - yrittäjä- ja yhdistysyhteistyön kehittäminen

- 4.) TYÖNTEKIJÖIDEN HUOLEN KUULEMINEN
 - huoli ”oman” asiakasryhmän palveluista ja omasta osaamisesta
 - huoli laadusta ja turvallisuudesta
 - huoli organisaatiomuutoksen vaikutuksista palveluihin
 - huoli mahdollisesta asiakasryhmien yhdistämisestä (tarvelähtöisyys)
 - hyvien käytäntöjen ja palvelujen säilyttäminen

- 5.) ASIAKASLÄHTÖISYYS
 - nykyisten vaikuttamismahdollisuuksien lisääminen (kokemusasiantuntijat, asiakasraadit)
 - sähköisten mahdollisuuksien käyttäminen asiakasosallisuudessa
 - asiakaspalautteen systemaattinen kerääminen ja arviointi
 - työntekijöiden toimiminen asiakkaiden äänenä – reittien kehittäminen tiedon viemiseen ruohonjuuritason ylätasolle
 - byrokraattisuuden ja viranomaisuusleiman vähentäminen
 - asiakkaiden kuuleminen - hyvä kohtelu

- 6.) SUORAT KYSYMYKSET ASIAKKAILTA JA TYÖNTEKIJÖILTÄ JOHDOLLE

LIITE 3 TUTKITTAVALLE JA TYÖNTEKIJÄLLE SUUNNATTU KIRJE KEHITTÄMISTEHTÄVÄSTÄ

Sosiaalisen kuntoutuksen palveluita koskeva opinnäytetyö

Teen opiskelijan roolissa Vaasan ammattikorkeakouluun sosiaali- ja terveysalan johtamisen ja kehittämisen koulutusohjelmaan liittyvää tutkimusta. Tutkimuksen tavoitteena on tuottaa tietoa asiakaslähtöisten sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden kehittämiseksi.

Yhtenä tutkimusmenetelmänä toteutan asiakkaiden ryhmähaastattelun (3-4 henkilön ryhmä) siitä millaisia kokemuksia heillä on sosiaalisen kuntoutuksen palveluista ja millaisia kehittämissuunnitelmia asiakkailla on sosiaalisen kuntoutuksen palveluihin liittyen.

Pyydän teidän apuanne näiden haastateltavien löytämiseksi.

Sopivia haastateltavia ovat henkilöt, joilla on kokemusta jostakin/joistakin sosiaalisen kuntoutuksen palveluista ja ovat halukkaita kertomaan mielipiteensä.

Haastateltavalle kannattaa kertoa, että juuri heidän mielipiteensä on tärkeä, jotta palveluja voitaisiin mahdollisesti kehittää. Haastattelut ovat myös nimettömiä ja luotettavia, kenenkään yksilöidyt vastaukset eivät käy ilmi opinnäytetyöstä.

Sovin haastateltavien kanssa haastatteluajan ja paikan puhelimitse saatua haastateltavien ryhmän kokoon.. Haastateltava voi täyttää yhteystietonsa yhteydenottoani varten.

Minulla on tulosalueen johtajan tutkimuslupa työlleni ja esimiehet ovat tietoisia tekemästani tutkimuksesta.

Terveisi Kirsi Jormanainen, p.xxxx

Hei!

Opiskelen Vaasan ammattikorkeakoulussa ja teen opinnäytetyö-tutkimustani. Tutkimukseni tavoitteena on tuottaa tietoa asiakaslähtöisten sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden kehittämiseksi. **Tutkimukseni avulla pyritään selvittämään millaisia sosiaalisen kuntoutuksen palveluja Vaasassa on ja miten niitä voisi kehittää.**

Sinun ajatuksesi ja mielipiteesi palveluista ja niiden kehittämisestä on tärkeä!

Tutkimusaineistoni koostuu avainhenkilöhaastatteluista ja asiakkaiden, työntekijöiden sekä johdon ryhmähaastattelusta.

Pyydän apuasi ja suostumustasi osallistua asiakkaiden ryhmähaastatteluun. Ryhmään osallistuu 3-4 henkilöä ja haastattelu nauhoitetaan.

Haastattelut ovat ehdottoman luottamuksellisia, nimettömiä ja vapaaehtoisia. Haastattelut tulevat vain tutkimuskäyttöön eivätkä vastaajat ole tunnistettavissa tutkimuksesta.

Mikäli ryhmähaastatteluun osallistuminen sopii sinulle, ole hyvä ja jätä yhteystietosi liitteenä olevaan lomakkeeseen. Otan sinuun yhteyttä puhelimitse, jotta voimme sopia ajankohdasta ja paikasta.

Terveisin,
Kirsi Jormanainen
p. xxxxxxxxx

Tutkimuksen tekijä Kirsi Jormanainen voi ottaa minuun yhteyttä puhelimitse haastattelun sopimista varten:

Nimi _____

Puhelin

Vaasa _____

Allekirjoitus

LIITE 4**TUTKITTAVAN TIEDOTE****TIEDOTE OPINNÄYTETYÖSTÄ: SOSIAALINEN KUNTOUTUS TYÖELÄMÄVALMIUKSIEN EDISTÄJÄNÄ**

Pyydän sinua osallistumaan tähän sosionomi yamk- tutkintoon liittyvään opinnäytetyöhön, joka on nimeltään Sosiaalinen kuntoutus työelämävalmiuksien edistäjänä. Opinnäytetyön tutkimusluvan on myöntänyt Sosiaali- ja terveysviraston, Sosiaali-työ- ja perhepalvelut tulosalueen johtaja, 5.2.2016, pykälä 6/2016.

Tämän opinnäytetyön tekijä ja tarkoitus

Tämän opinnäytetyön tekijä on: Kirsi Jormanainen.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tietoa asiakaslähtöisten sosiaalisen kuntoutuksen palveluiden kehittämiseen. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on koota yhteen nykyisiä Vaasan kaupungin työelämävalmiuksia edistäviä sosiaalisen kuntoutuksen palveluja ja tuottaa kehittämis ehdotuksia palveluihin liittyen.

Tutkimuksen kulku

Tutkimuksessa edetään tutkimussuunnitelman pohjalta. Tutkimus on toimintatutkimus, jossa tietoa kerätään haastatteluin. Tietoa kerätään avainhenkilöhaastatteluilla sekä asiakkaiden, työntekijöiden ja johdon fokusryhmähaastatteluilla. Haastattelut nauhoitetaan ja ne kestävät noin 1-2 tuntia.

Haastattelun jälkeen nauhoitukset puretaan ja tieto siirretään kirjalliseen muotoon ja sen jälkeen haastattelunauhoitukset sekä nauhoitusten purkamisen yhteydessä syntynyt kirjallinen materiaali tuhotaan. Aineisto analysoidaan sisällönanalyysia käyttäen. Opinnäytetyöstä julkaistaan kirjallinen raportti, joka valmistuu vuoden 2016 aikana.

Tutkimukseen liittyvät hyödyt ja riskit

Tutkimuksen avulla saadaan arvokasta tietoa Vaasan kaupungin tämänhetkisistä työelämävalmiuksia edistävästä sosiaalisen kuntoutuksen palveluista ja tietoa palveluiden kehittämiseksi.

Sinulla on mahdollisuus vetäytyä osallistumisesta missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ja osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

Luottamuksellisuus, tietojen käsittely ja säilyttäminen

Tutkimukseen kerättyä tietoa ja tutkimustuloksia käsitellään luottamuksellisesti henkilötietolain edellyttämällä tavalla. Kerätyt tiedot käsitellään luottamuksellisesti eikä henkilöllisyytesi tule ilmi tutkimustuloksia raporttoitaessa.

Vapaaehtoisuus

Voit keskeyttää osallistumisen missä tahansa opinnäytetyön vaiheessa ennen sen päättymistä ilman, että siitä koituu sinulle mitään haittaa. Voit myös peruuttaa suostumuksesi, jolloin sinusta kerättyjä tietoja ei käytetä enää tutkimustarkoituksessa.

Korvaukset

Tutkimukseen osallistumisesta ei makseta korvausta.

Tutkimustuloksista tiedottaminen

Tämä opinnäytetyö julkaistaan kirjallisena raporttina.

Opinnäytetyöntekijän yhteystiedot

Yhteystiedot: Kirsi Jormanainen
kirsi.jormanainen@vaasa.fi / p.xxxxx

LIITE 5**TUTKITTAVAN/OSALLISTUJAN SUOSTUMUS****Opinnäytetyö – SOSIAALINEN KUNTOUTUS TYÖELÄMÄVALMIUKSIEN EDISTÄJÄNÄ**

Minua on pyydetty osallistumaan yllämainittuun opinnäytetyöhön tiedonantajana ja olen saanut sekä kirjallista että suullista tietoa opinnäytetyöstä ja mahdollisuuden esittää siitä kysymyksiä joko suullisesti, puhelimitse tai sähköpostitse.

Suostun osallistumaan opinnäytetyöhön liittyvään haastatteluun, annan luvan haastattelun nauhoittamiseen sekä tietojen käyttämiseen Kirsi Jormanaisen Sosiaalinen kuntoutus työelämävalmiuksien edistäjänä -opinnäytetyön laatimisessa. Haastattelun jälkeen nauhoitukset puretaan ja tieto siirretään kirjalliseen muotoon ja sen jälkeen haastattelunauhoitukset sekä nauhoitusten purkamisen yhteydessä syntynyt kirjallinen materiaali tuhotaan.

Ymmärrän, että opinnäytetyöhön osallistuminen on vapaaehtoista, ja että minulla on oikeus kieltäytyä siitä sekä perua suostumukseni milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Ymmärrän myös, että tiedot käsitellään luottamuksellisesti eikä henkilöllisyyteni tule ilmi tutkimustuloksia raportoitaessa.

Ymmärrän, että voin keskeyttää opinnäytetyöhön osallistumiseni missä tahansa sen vaiheessa ennen sen päättymistä ilman, että siitä koituu minulle mitään haittaa. Voin myös peruuttaa tämän suostumuksen, jolloin minusta kerättyä tietoa ei enää käytetä. Ymmärrän kuitenkin, että jo tallennettuja tietoja ei voida poistaa tutkimuksesta vetäytymisen jälkeen, jos tiedot on jo ehditty analysoida.

_____.201__

_____.201__

Suostun osallistumaan opinnäytetyöhön: Suostumuksen vastaanottaja:

Osallistujan allekirjoitus

Nimenselvennys

Opinnäytetyöntekijän allekirjoitus

Kirsi Jormanainen