

Opinnäytetyö (AMK)

Fysioterapeutti

MTMK18

2018

Eskola Outi ja Töyry Arja

TAITO-KUNTOUTUS

– Taito-kuntoutuksen prosessikuvaus Karjalohjan
Kuntoutumiskeskuksessa

Eskola Outi ja Töyry Arja

TAITO-KUNTOUTUS

- Taito-kuntoutuksen prosessikuvaus Karjalohjan Kuntoutumiskeskuksessa

Työllisyyden edistäminen on nimetty yhdeksi Suomen nykyisen hallituksen kärkihankkeista. Työttömyys ja etenkin pitkään jatkunut työttömyys ovat yhteydessä heikkoon terveydentilaan ja sairastavuuteen. Työttömyyden yhteys heikkoon terveyteen on hyvin tiedossa, mutta tutkittu tieto työttömien työkyvystä on jäänyt niukaksi. Työkyvyttömyys on yleistä työttömien keskuudessa. Työttömien moniulotteinen työkyvyn arviointi on paljastanut puutteita hoidossa ja kuntoutuksessa. Työttömän tarvitsema hoito ja kuntoutus tukisi hänen paluutaan työelämään.

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Karjalohjan Kuntoutumiskeskus (Karjalohjan Päiväkumpu Oy). Vuoden 2018 alussa Kela käynnisti uuden kuntoutusmuodon, ammatillisen Taito-kuntoutuksen. Tämä kuntoutus on suunnattu 18-60-vuotiaille henkilöille, joilla on jokin este työllistymiselle tai opiskelun aloittamiselle ja heillä on todettu olevan moniammatillisen kuntoutuksen tarve. Opinnäytetyön tarkoituksena on luoda toimeksiantajalle prosessikuvaus Taito-kuntoutuksen toteutukseen. Tavoitteena on prosessikuvausta hyväksi käyttäen mahdollistaa tasalaatuinen kuntoutuksen toteuttaminen. Tavoitteena on myös onnistuneen prosessityön avulla auttaa työntekijöitä heidän omassa työssään. Prosessikuvauksen lisäksi työn tarkoituksena oli määritellä apuväline jatkuvan kehityksen tueksi.

Opinnäytetyön tuloksena syntyi neljä prosessikaaviota Taito-kuntoutuksen kulusta. Prosessikaaviot visualisoitiin uimaratamalleina IMS-ohjelmistoa käyttäen. Prosessien vaiheisiin liittyviä ohjeistuksia varten laadittiin vaihekuvaustaulukko. Prosessikortti valittiin kuvaamaan prosessin kannalta keskeisiä tietoja ja kriittisiä toimintoja.

Pitkäjänteinen prosessityö lisää työn laatua ja sujuvuutta. Kun työn prosessit ovat kunnossa, työ sujuu kitkattomammin ja tehokkaammin. Turhat työvaiheet jäävät pois. Työn sujuvuus helpottaa myös työntekijöiden jaksamista työssä. Prosessityö vaatii aikaa, mutta onnistuessaan maksaa kyllä itsensä takaisin.

ASIASANAT:

kuntoutus, ammatillinen kuntoutus, työttömyys, prosessikuvaus, laatu, arviointi

BACHELOR'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Physiotherapist

2018 | 31 pages, 7 pages in appendices

Eskola Outi ja Töyry Arja

TAITO -REHABILITATION

- Taito- rehabilitations process description in Karjalohja rehabilitation centre

Furthering of employment has been named one of the top projects of the current Finnish government. Unemployment and especially long-term unemployment are associated with poor health and illness. The relationship between unemployment and poor health is well known, but the study of the working capacity of the unemployed has remained scarce. Disablement is common among the unemployed. Multidimensional assessment of work ability among the unemployed has revealed lack in treatment and rehabilitation. The care and rehabilitation needed by the unemployed would support his or hers return to working life.

The principal of the thesis was Karjalohjan Kuntoutumiskeskus (Karjalohjan Päiväkumpu Oy). At the beginning of 2018, Kela launched a new rehabilitation form, a vocational Taito-rehabilitation. This rehabilitation is aimed at people aged 18-60 who have an obstacle to employment or starting to study and have been found to have the need for multiprofessional rehabilitation. The aim of the thesis is to create process description of implementation of Taito-rehabilitation for the principal. The goal is to use a process description to make it possible to achieve a homogeneous rehabilitation. The goal is also to help employees on their own work through successful process work. In addition to the process description, the aim of the work was to define a tool to support continuous development.

The result of the thesis was the creation of four process diagrams of Taito's rehabilitation. The process diagrams were visualized as swimming-line models using the IMS software. A phase descriptor table was developed for process step instructions. The process card was chosen to describe essential information and critical functions for the process.

Long-term process work increases the quality and fluency of work. When the work processes are fine, work is done smoothly and more efficiently. Unnecessary work steps will be missed. Fluency in work also makes it easier for employees to work. Process work takes time but when it succeed it pays back itself.

KEYWORDS:

rehabilitation, vocational rehabilitation, unemployment, process description, quality, assessment

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	1
2 KUNTOUTUS	3
2.1 Kuntoutus käsitteenä ja monitieteellisenä tutkimuskohteena	3
2.2 Kela kuntoutuksen järjestäjänä	4
2.3 Karjalohjan Kuntoutumiskeskus kuntoutuspalveluiden tuottajana	5
3 TAITO-KUNTOUTUS	7
3.1 Kuntoutuksen rakenne ja sisältö	8
3.2 Kuntoutuksen toteutus	9
3.3 Moniammatillinen henkilöstö	10
4 PROSESSI	12
4.1 Prosessin kuvaus	12
4.2 Prosessikuvauksen tavoitteet	13
4.3 Prosessikuvauksen vaiheet	14
4.4 Prosessin menestystekijät	14
5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET	16
6 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
6.1 Toiminnallinen opinnäytetyö	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
6.2 Prosessikuvauksen laatiminen	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7 POHDINTA	VIRHE. KIRJANMERKKIÄ EI OLE MÄÄRITETTY.
7.1 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7.2 Prosessin tarkastelu	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
7.3 Kehittämisehdotukset	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
LÄHTEET	17

LIITTEET

- Liite 1. Etukäteistyön prosessikaavio
- Liite 2. Aloituskakson prosessikaavio
- Liite 3. Keskimmäisen jakso prosessikaavio
- Liite 4. Päätösjakso prosessikaavio

Liite 5. Vaihekuvaukset
Liite 6. Prosessikortti

KUVIOT

Kuvio 1. Taito-kuntoutukseen hakeutuminen	8
Kuvio 2. Taito-kuntoutuksen eteneminen	10
Kuvio 3. Uimaratamallin kuvaustapa ja symbolit	13
Kuvio 4. Prosessikuvauksen laatimisen eteneminen.	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.
Kuvio 5. Taito-kuntoutuksen prosessikuvaus	Virhe. Kirjanmerkkiä ei ole määritetty.

TAULUKOT

Taulukko 1. Prosessin keskeisimmät termit ja määritelmät	13
--	----

1 JOHDANTO

Lähivuosina työikäisten määrä tulee Suomessa vähenemään. Tämä tulee tapahtumaan, vaikka maahanmuuttoa tulee aiempaa enemmän ja vaikka eläkeiän nostamisen tavoitteessa onnistuttaisiinkin. Tulevaisuudessa työntekijät tulevat olemaan yhä iäkkäämpiä. Toisaalta meillä on suuri joukko nuoria, joilla ei ole ammattitutkintoa. He eivät myöskään ole mukana työelämässä tai opiskelemassa. On todettu, että työstä syrjäytymisen riski liittyy työuran alkuun ja loppuun. Nuorella voi olla vaikeuksia löytää ensimmäistä kontaktia, jolla päästä kiinni työelämään. Iäkkäämpi henkilö voi puolestaan kokea joutuneensa syrjityksi rekrytointiprosessissa. (Ylisassi ym. 2015.) Epäonnistumiset työnhaussa johtavat turhautuneisuuden tunteisiin. Jatkuva turhautuminen voi johtaa haluttomuuteen hakea työtä ja henkilö voi hiljalleen jäädä työmarkkinoiden ulkopuolelle. Työttömyyden ja epäonnistumisen kokemukset nostavat pintaan monia tunteita, kuten mm. häpeää, epäuskoa, ahdistusta sekä turvattomuuden tunteita. Suomessa on kautta aikojen arvostettu työn tekemistä. Työttömäksi jäänyt henkilö voi kokea joutuneensa yhteiskunnan ulkopuolelle ja leimatuksi työttömyytensä vuoksi. Tilanne voi tuntua kohtuuttomalta. (Pakarinen 2018, 196, 200.) Työstä syrjäytymiseen liittyy harvoin yhtä yksittäistä tekijää. Riskitekijöinä voidaan pitää mm. ikää, heikkoa terveyttä, alhaista koulutustasoa sekä puutteita osaamisessa. (Ylisassi ym. 2015.)

Työttömyys ja etenkin pitkään jatkunut työttömyys ovat yhteydessä heikkoon terveydentilaan ja sairastavuuteen. Työttömyys aiheuttaa myös pienituloisuutta, köyhyyttä sekä riskiä syrjäytyä. Ihminen passivoituu ja arjen aikataulut menettävät merkityksensä. (Mäki ym. 2018, 403-404.) Työttömyyden yhteys heikkoon terveyteen on hyvin tiedossa, mutta tutkittu tieto työttömien työkyvystä on jäänyt niukaksi. Työkyvyttömyys on yleistä työttömien keskuudessa. Moniulotteinen työkyvyn arviointi työttömien keskuudessa on paljastanut puutteita hoidossa ja kuntoutuksessa. Työttömän tarvitsema hoito ja kuntoutus tukisi hänen paluutaan työelämään. (Kerätär ym. 2016, 343.)

Työllisyyden edistäminen on nimetty yhdeksi Suomen nykyisen hallituksen kärkihankkeista (Työ- ja elinkeinoministeriö 2018). Näin ollen myös työikäisten kuntoutukseen tulee kiinnittää erityistä huomiota (Ylisassi ym. 2015). Tilastokeskuksen (2018) työvoimatutkimuksen mukaan maaliskuussa 2018 Suomessa oli 240 000 työtöntä, joista miesten osuus oli 130 000 ja naisten 110 000.

Opinnäytetyömme toimeksiantajana on Karjalohjan Kuntoutumiskeskus (Karjalohjan Päiväkumpu Oy). Vuoden 2018 alussa Kela käynnisti uuden kuntoutusmuodon, amma-

tillisen Taito-kuntoutuksen. Kelan mukaan (2018a, 2) tämä kuntoutus on suunnattu 18-60-vuotiaille henkilöille, joilla on jokin este työllistymiselle tai opiskelun aloittamiselle ja heillä on todettu olevan moniammatillisen kuntoutuksen tarve. Työmme tarkoituksena on luoda toimeksiantajallemme prosessikuvaus Taito-kuntoutuksen toteutukseen. Tavoitteena on prosessikuvausta hyväksi käyttäen mahdollistaa tasalaatuinen kuntoutuksen toteuttaminen. Tavoitteena on myös onnistuneen prosessityön avulla auttaa työntekijöitä heidän omassa työssään. Prosessikuvauksen lisäksi työmme tarkoituksena on määritellä apuväline jatkuvan kehityksen tueksi.

Valitsimme kyseisen aiheen opinnäytetyöhömme, sillä työskentelemme kumpikin laadunhallinnan parissa. Toinen meistä työskentelee kokopäiväisesti sisäisessä laadunhallinnassa ja kehittämisessä ja toinen toimii työelämän asiantuntijana/työfysioterapeuttina Kelan työikäisten kuntoutuksissa ja lisäksi toimii yksikkönsä sisäisenä laatuauditoijana.

2 KUNTOUTUS

2.1 Kuntoutus käsitteenä ja monitieteellisenä tutkimuskohteena

Järvikosken (2013, 10) mukaan sana ”*kuntoutus*” voi ohjata ajattelua tiettyyn suuntaan. Sana ”*kunto*” liittyy selvästi yksilön kuntoon ja sana liitetään usein fyysiseen toimintakykyyn. Helposti unohtuu, että sillä on myös muita vointiin liittyviä merkityksiä. Puhekielessä kuntoutukseen sekoittuu helposti sana ”*kuntoilu*”, jolla viitataan yksilön fyysisen kunnan ylläpitämiseen ja kehittämiseen. Puumalaisen (2008, 17) mukaan ”*kuntoutus*” tuli käsitteenä suomalaiseen käyttöön vasta 1940-luvun lopulla. Sana tuli käännöksenä englannin kielen sanasta ”*rehabilitation*”.

1940- ja 1950-luvuilla Suomessa kuntoutus liittyi sodissa tai tapaturmissa syntyneiden vaurioiden ja niistä aiheutuvien haittojen korjaamiseen. Vuosien myötä kuntoutus on kehittynyt monipuolisemmaksi. Nykyään kuntoutuksen tavoitteina on mm. ehkäistä sairauksia sekä sosiaaliseen syrjäytymiseen liittyviä ongelmia. Lisäksi tavoitteena on tukea ihmisten hyvinvointia ja voimavaroja elämän eri vaiheissa. (Järvikoski ym. 2011, 8.)

Kuntoutusta voidaan kuvailla monialaiseksi muutosprosessiksi. Kuntoutuksen tulee olla suunnitelmallista, tavoitteellista ja pitkäjänteistä toimintaa, johon kuntoutujan tulee sitoutua. Tavoitteena on auttaa kuntoutujaa elämän haasteiden keskellä. Olennaista on, että kuntoutus nähdään oppimisprosessina, jossa kuntoutuja on aidosti osallisena. (THL 2015.)

Teoreettiseen ja tutkimukseen perustuva tieto on tärkeää kuntoutuksen työkäytäntöjen kehittämisessä. Tämä edellyttää myös kuntoutuksen ammattilaisilta monitieteellistä osaamista. Kuntoutustiede yhdistää eri tieteenalojen lähestymistapoja ja hyödyntää tutkimuksessa yhteiskunta-, käyttäytymis- ja terveystieteiden teorioita ja tietopohjaa. Työssä jaksaminen ja työhön paluun sekä työkyvyttömyyden ehkäisy ovat kuntoutuksen ja kuntoutustieteen keskeisiä tutkimuskohteita. (Härkäpää, Martin & Järvikoski 2015.) Kuntoutustieteen väitöskirjoissa on käsitelty muun muassa monialaisen kuntoutuksen haasteita (Koukkari 2010) ja kuntoutusta työn muutoksessa (Lindh 2013).

Koukkari (2010, 49-79) tutki väitöskirjassaan kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Häntä kiinnosti ennen kaikkea kuntoutujien arkiajattelu ja erilaiset tavat käsittää kuntoutus ja kuntoutuminen. Seuraavat asiat nousivat esille tutkittaessa kuntoutujien kokemuksia ja ajatuksia kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta toimintakyvyn edistymisenä. Fyysisen toimintakyvyn suh-

teen kuntoutujat kokivat kuntoutuksen olevan mm. fysioterapiaa, fyysisen kunnon kohentamista sekä erilaisiin motorisiin taitoihin liittyviä asioita. Fyysisen ja psykososiaalisen toimintakyvyn suhteen miellettiin kuntoutus mm. toimintakyvyn edistämiseksi, asiantuntijuudeksi sekä itsetuntemuksen vahvistumiseksi. Sosiaalisen toimintakyvyn suhteen kuntoutuksen koettiin mm. olevan asiantuntijoiden, kaveripiirin sekä läheisten tukea arjessa.

Lindh tarkasteli väitöskirjansa neljässä osajulkaisussa (2013, 3-4) ”vammaisuuden teorioita suhteessa kuntoutukseen, kuntoutusta verkostotyönä, työelämäsuuntautuvan kuntoutuksen muutostarpeita vajaakuntoisten ammatillisen kuntoutuksen toimeenpanon ja työllistymisvaikutusten näkökulmasta ja ammatillisen kuntoutuksen suunnittelua ja toteutumista sekä kuntoutusasiakkaiden että kuntoutustyöntekijöiden näkökulmasta”.

Työelämäkuntoutuksen verkostoasiantuntijuudessa keskeiseksi nousi eri toimijoiden välinen vuorovaikutus ja verkostoituminen. Perinteisen kuntoutuksen asiantuntijuuden ja toimintakulttuurin oheen tarvitaan entistä yhteisöllisempiä ja verkostomaisempia asiantuntijuuden ja osaamisen muotoja. (Lindh 2013, 96-97.)

Kuntoutustutkimusta tehdään useilla eri tieteenaloilla kuten psykologiassa, kasvatustieteessä ja lääketieteen alla esimerkiksi geriatriassa (Härkäpää, Martin & Järvikoski 2015).

2.2 Kela kuntoutuksen järjestäjänä

Sairasvakuutuslain mukaisesti vakuutetut henkilöt voivat saada Kelan kustantamaa kuntoutusta. Kaikki Suomessa asuvat ovat vakuutettuja kyseisen lain mukaan. Kelan kuntoutustoiminta on laissa säädetty. Laki koskee kuntoutusetuuksia ja kuntoutusrahaetuksia. (Kela 2016, 218.)

Laki velvoittaa Kelaa järjestämään ja korvaamaan ammatillista kuntoutusta, vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta sekä kuntoutuspsykoterapiaa. Lisäksi eduskunta myöntää Kelalle vuosittain rahamäärän, jonka puitteissa Kela voi järjestää harkinnanvaraista kuntoutusta. Henkilön kuntoutustarve on selvitettävä, jos sairasrahopäivien määrä ylittää kuusikymmentä päivää tai jos työkyvyttömyyseläkkeen hakeminen tulee ajankohtaiseksi. Ammatillisen kuntoutuksen tarve täytyy selvittää heti, jos henkilön työ- tai opiskelukyky heikkenee olennaisesti. (Kela 2016, 218-219.)

Vuonna 2000 Kela käytti kuntoutuspalveluihin yhteensä 181 milj. euroa. Vuonna 2016 summa oli 352,3 milj. euroa. Kelan tilastojen (2016, 224) mukaan vaativan lääkinnälli-

sen kuntoutuksen, kuntoutuspsykoterapian ja ammatillisen kuntoutuksen osuudet ovat kasvaneet merkittävästi. Harkinnanvaraisen kuntoutuksen osuus on puolestaan laskenut selvästi. Vuonna 2000 sen osuus oli 80,6 milj. euroa ja vuonna 2016 enää 64,6 milj. euroa (Kela 2016, 224). Kelan lisäksi ammatillista kuntoutusta järjestävät työeläkelaitokset, vakuutusyhtiöt sekä työ- ja elinkeinohallinto (THL 2015).

Taito-kuntoutuksen lisäksi Kela on aloittanut toisen uuden kuntoutuksen työttömyyden ja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Kyseessä on NEET-nuorille (Not in Employment, Education or Training) suunnattu vuoden mittainen projekti. (Kela, 2018c.) Kela järjestää myös ammatillista kuntoutusselvitystä, jossa henkilö saa apua moniammatilliselta tiimiltä ammatillisen kuntoutussuunnitelman laatimiseen. Suunnitelman tavoitteena on auttaa henkilöä työllistymään tai jatkamaan työelämässä. (Kela 2017a.) Kelalta voi hakea myös työkokeilua, työhön valmennusta tai näiden yhdistelmää. Nämä ovat ajankohtaisia silloin, jos henkilö tarvitsee sairauden, vian tai vamman vuoksi yksilöllistä ohjausta työn, ammatin tai opiskelualan valintaan. (Kela 2017b.)

Ennen edellisiä kuntoutuslinjoja Kela järjesti IP (Ikääntyneet pitkäaikaistyöttömät) -kuntoutusta, joka oli tarkoitettu vajaakuntoisille ja ikääntyneille pitkäaikaistyöttömille. Kuntoutuksen tavoitteena oli kohentaa kuntoutujien työ- ja toimintakykyä, elämänhallintaa ja ammatillisia valmiuksia. Tavoitteena oli myös tukea paluuta työelämään ja lyhentää työttömyyskausia. (Pensola ym. 2012, 43.)

2.3 Karjalohjan Kuntoutumiskeskus kuntoutuspalveluiden tuottajana

Karjalohjan Kuntoutumiskeskus (Karjalohjan Päiväkumpu Oy) sijaitsee Lohjalla Länsi-Uudellamaalla (Päiväkumpu 2018). Päiväkumpu on yksi Solaris-ketjun kylpylöistä. Päiväkumpu työllistää yli 60 henkilöä ympäri vuoden. Liikevaihto oli vuonna 2017 5,2 milj. euroa. Asiakasryhmiä ovat itsemaksavat asiakkaat, kuntoutujat, erilaiset tuettujen lomien ryhmät sekä yritysasiakkaat. Lukumääräisesti eniten on itsemaksavia lomalaisia ja liikevaihdollisesti merkittävimmän ryhmän muodostavat kuntoutujat. Kuntoutustoiminnan maksutahoina toimivat Kela ja Valtionkonttori. Päiväkummussa on toteutettu veteraanikuntoutusta 80-luvulta lähtien ja Kelan kustantamaa kuntoutusta vuodesta-93. (Henkilökohtainen tiedonanto, Tero Eskola 2.4. 2018.)

Tällä hetkellä Päiväkummussa toteutetaan Kelan kustantamista kuntoutuksista ammatillisia Taito- ja Kiila-kuntoutuksia, työikäisten ja työstä poissaolevien tuleskuntoutuksia, omaishoitajakuntoutusta, harvinaisia sidekudossairauksia sairastavien sopeutumisvalmennuskursseja sekä kuntoutusta ikääntyville monisairaille henkilöille.

Vuonna 2017 kuntoutusvuorokausia oli reilut 10 000. (Henkilökohtainen tiedonanto, Minna Huikuri 3.4.2018.)

Päiväkummun sisä- ja ulkotilat palvelevat erinomaisesti kuntoutuksen toteuttamista. Sisätiloista löytyy noin kymmenen kokoustilaa, täysimittainen palloiluhalli, kuntosali sekä monipuolinen kylpylä. Majoituskapasiteetti on 90 huonetta. (Päiväkumpu 2018.)

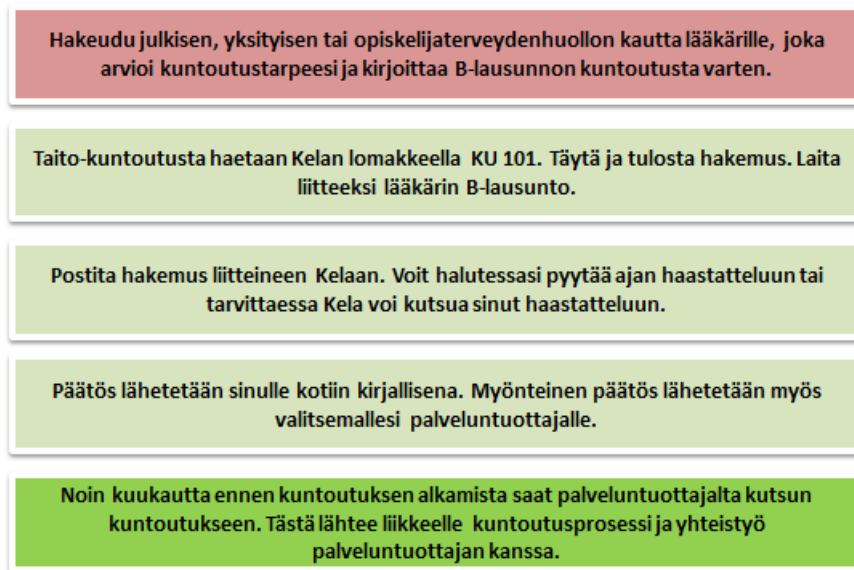
3 TAITO-KUNTOUTUS

Kela kuvaa kuntoutuslinjojaan palvelukuvauksilla. Kuvauksiin kuuluu kaksi osaa: yleinen osa ja kuntoutuspalvelua kuvaava osa. (Kela 2018b, 1.) Palvelukuvausten tavoitteina ovat laadukkaan kuntoutuksen turvaaminen sekä kuntoutujan oikeuksien varmistaminen. Yleisessä osassa kuvaillaan kuntoutuksen yleiset periaatteet, kuntoutujan oikeudet ja velvollisuudet, kuntoutuksen toteuttaminen sekä Kelan tehtävät suhteessa kuntoutusprosessiin. (Kela 2018b, 3.) Ammatillisen Taito-kuntoutuksen palvelukuvauksessa on kuvailtu kuntoutuksen tavoitteet, rakenne, sisältö, toteutus ja kuntoutuksen toteutukseen osallistuva henkilöstö (Kela 2018a, 1).

Taito-kuntoutuksen tavoitteena on tukea ja edistää kuntoutujan työ- tai opiskelukykyä sekä toimintakykyä. Lisäksi tavoitteena on lisätä kuntoutujan osallisuutta ja aktiivisuutta arjessa. (Kela 2018a, 1.)

Taito-kuntoutuksen kohderyhmänä ovat henkilöt, joilla on moniammatillisesti toteutettavan kuntoutuksen tarve. Osa tarvitsee tukea työllistymiseen, toiset taas koulutuksen käynnistämiseen. Myös tarve vaihtaa ammattialaa voi olla peruste kuntoutukselle. Kuntoutuksen keinoin voidaan myös ehkäistä syrjäytymistä. (Kela 2018a, 2.)

Jotta kuntoutusprosessi voi käynnistyä, kuntoutuksen tarve tulee olla todettu julkisen, yksityisen tai opiskelijaterveydenhuollon toimesta (Kela 2018a, 4). Kuntoutusta hakeakseen hakijan täytyy täyttää Kelan ammatillisen kuntoutuksen hakemus KU 101 ja liitteeksi tarvitaan lääkärin B-lausunto. Kela tekee kuntoutuspäätöksen ja ilmoittaa päätöksestä hakijalle. Myönteisen kuntoutuspäätöksen ollessa kyseessä tieto tulee myös hakijan valitsemalle palveluntuottajalle. Kuntoutuspäätös toimii paikkavarauksena ja maksusitoumuksena palveluntuottajalle. (Kela 2017c.) Kuvioon 1 olemme havainnollistaneet Taito-kuntoutukseen hakeutumisen Kelan kirjallisen palvelukuvauksen pohjalta.



Kuvio 1. Taito-kuntoutukseen hakeutuminen (mukaillen Kela 2018a)

3.1 Kuntoutuksen rakenne ja sisältö

Taito-kuntoutuksen kesto on yhteensä 98 vuorokautta. Näiden vuorokausien lisäksi kuntoutukseen kuuluu enintään neljä yksilöllistä käyntikertaa. Kuntoutus jakaantuu kolmeen jaksoon: aloitusjakso, keskimäinen jakso sekä päätösjakso. Kuntoutus toteutetaan vuoden sisällä kurssin alkamisesta. (Kela 2018a, 3.)

Kuntoutus on pääosin ryhmässä ja pienryhmissä tapahtuvaa toimintaa. Ryhmästä kuntoutuja saa vertaistukea ja tukea tarvittavaan muutokseen. Ryhmytymistä tuetaan keskusteluiden ja toiminnan avulla. Kuntoutuksen sisältöä muokataan aina kunkin ryhmän mukaan, jotta se palvelisi ryhmän sekä yksilöiden tavoitteita. (Kela 2018a, 6.)

Kela määrittää palvelukuvauksissaan kuntoutuksen alussa ja lopussa käytettävät pakolliset mittaus- ja arviointimenetelmät. Taito-kuntoutuksessa käytettävät pakolliset mittarit ovat BDI 21, WHOQOL-BREF sekä Goal Attainment Scaling. (Kela 2018a, 14.)

BDI 21 selvittää masennukseen liittyviä, henkilöön itse kohdistuvaa kielteistä asennoitumista, heikentyneitä suoriutumista sekä kehollisia oireita (THL 2016).

WHOQOL-BREF on elämänlaatumittari ja se on kehitetty WHOQOL-100-mittarista. Mittarin lyhennetty versio soveltuu hyvin nopeaan elämänlaadun selvittämiseen. (THL 2017.) Mittari sisältää 26 kohtaa, joissa mitataan seuraavia asioita: fyysinen terveys, psyykinen terveys, sosiaaliset suhteet sekä ympäristö (WHO 2018).

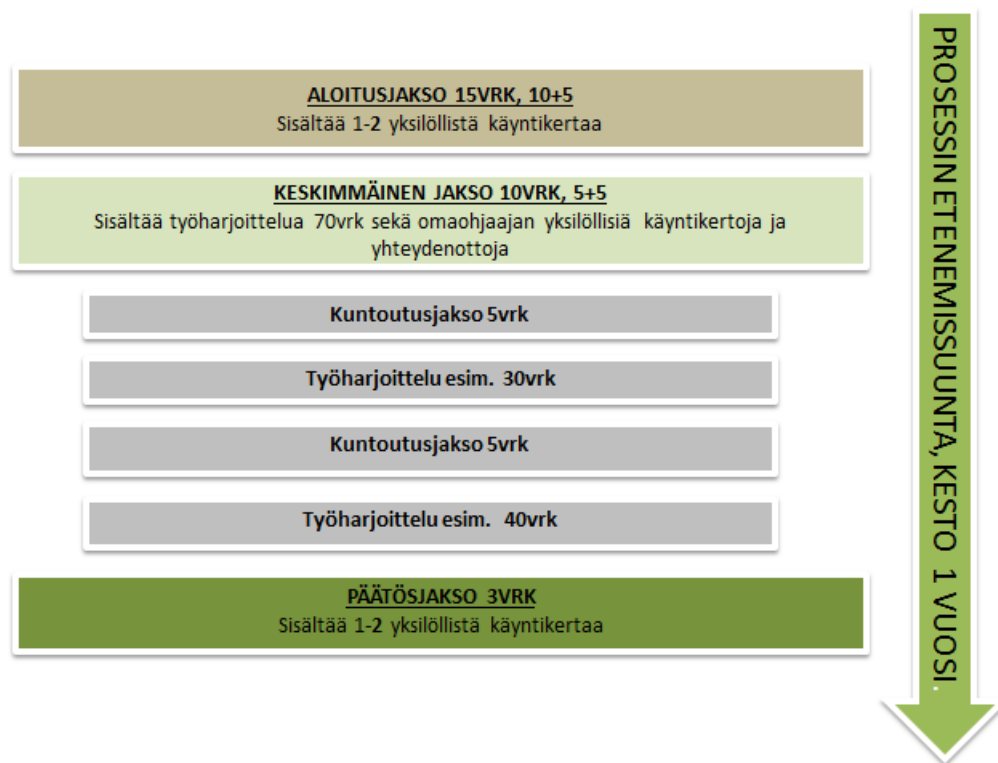
Goal Attainment Scaling (GAS) menetelmän avulla asetetaan ja arvioidaan tavoitteita. Olennaista on, että kuntoutuja on itse mukana laatimassa tavoitteitaan. On myös todettu, että GAS-menetelmä auttaa ja rohkaisee kuntoutujaa tavoitteiden saavuttamisessa. (Turner-Stokes 2009, 2.)

3.2 Kuntoutuksen toteutus

Ennen aloitusjakson alkamista kuntoutuja saa palveluntuottajalta kutsun kuntoutukseen. Kutsun mukana lähetetään esitietolomake liitteineen. Aloitusjakso kestää 15 vuorokautta ja lisäksi se sisältää 1-2 yksilöllistä käyntikertaa. Aloitusjakson aikana kuntoutuja osallistuu ryhmämuotoiseen toimintaan. Lisäksi hän tapaa yksilöllisesti lääkärin, työelämän asiantuntijan sekä omaohjaajan. (Kela 2018a, 13-14.) Jokaiselle kuntoutujalle nimetään omaohjaaja, jonka kanssa yhteistyö on tiivistä koko kuntoutusprosessin ajan (Kela 2018a, 20).

Keskimmäinen jakso kestää yhteensä 80 vuorokautta. Tämä sisältää työharjoittelun, joka kestää 70 vuorokautta. Työharjoittelun aikana kuntoutujan omaohjaaja käy työpaikalla yhteensä kuusi kertaa. Tavoitteena on näin tukea kuntoutujaa työharjoittelussa. Lisäksi omaohjaaja on viikoittain yhteydessä kuntoutujaan esim. puhelimitse. (Kela 2018a, 16.)

Päätösjakso kestää 3 vuorokautta ja tämän ryhmäjakson jälkeen jakso sisältää vielä 1-2 yksilöllistä käyntikertaa (Kela 2018a, 16). Kuvioon 2 olemme havainnollistaneet Taitokuntoutuksen etenemisen Kelan kirjallisen palvelukuvauksen pohjalta.



Kuvio 2. Taito-kuntoutuksen eteneminen (mukaillen Kela 2018a)

3.3 Moniammatillinen henkilöstö

Taito-kuntoutus on moniammatillista kuntoutusta ja kuntoutuksesta vastaa tietty työryhmä. Työryhmään kuuluvat lääkäri, psykologi, sosionomi tai sosiaalityöntekijä sekä työelämän asiantuntija. Yksi työryhmän jäsenistä toimii kurssivastaavana. Hänen tehtävänä on huolehtia kurssin kokonaisuudesta sekä tarvittaessa olla yhteydessä kuntoutujan sidosryhmiin. (Kela 2018a, 19.)

Sosiaali- ja terveydenhuoltoalalla työskenteleviltä vaaditaan moniammatillista yhteistyötä jo lakienkin mukaan. Terveydenhuoltolain (2010/1326, 2§) mukaan yhteistyön tarkoituksena on *”parantaa terveydenhuollon toimijoiden, kunnan ja eri toimialojen välistä sekä muiden toimijoiden kanssa tehtävää yhteistyötä terveyden ja hyvinvoinnin edistämässä sekä sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisessä”*. Sosiaalihuoltolaissa (2014/1301, 41§) puolestaan mainitaan, että *”sosiaalihuollon ja tarvittaessa muiden hallinnonalojen palvelut muodostavat asiakkaan edun mukaisen kokonaisuuden”*. Asiakkaat eivät saa kuitenkaan olla vain passiivisessa asiakkaan roolissa, vaan he ovat aktiivisia osallistujia ja tekevät yhteistyötä asiantuntijoiden kanssa (Helminen 2017, 26).

Nykyisten sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaiden vaikeudet ovat niin moniulotteisia, ettei yhden asiantuntijan osaaminen/ammattitaito enää pelkästään riitä asiakkaan tilanteen selvittämiseksi ja eteenpäin viemiseksi. Lisäksi tiedon runsaus ja osaamisen vaatimukset ovat kasvaneet niin paljon, ettei voi olettaa yhden asiantuntijan hallitsevan kaikkea. (Isoherranen 2012, 10.) Isoherrasen väitöskirjan mukaan (2012, 105) moniammatillisen tiimin jäsenten oman asiantuntijaroolin selkeyttäminen koettiin tärkeäksi. Selkeyttämistä ei kuitenkaan voi tehdä niin, että toiminta muuttuu joustamattomaksi. Moniammatillista yhteistyötä tekeviltä työntekijöiltä vaaditaan vastuunottokykyä, selkeää näkemystä omasta työstä, toisten työntekijöiden ja asiakkaan asiantuntijuuden kunnioittamista, hyviä vuorovaikutustaitoja sekä kokonaisuuksien hahmottamista (Kontio 2010, 8). Juvonen-Postin (2018) mukaan työttömien kuntoutuksen moniammatillisessa yhteistyössä TE-toimistojen ja aikuissosiaalityön asiantuntijoilla sekä työ- ja koulutuspaikkojen edustajilla olisi tärkeää olla omat roolinsa.

4 PROSESSI

Eri toimintoja tai toimintojen kehityskulkuja kuvataan tyypillisesti prosessein. Prosessikuvaukset koostuvat toisiinsa liittyvistä toiminnoista ja niiden toteuttamiseen tarvittavista oleellisista resursseista vaihe kerrallaan. Yleisintä on kuvata prosessit yksityiskohtaisesti, jolla on erityisesti merkitystä ja hyötyä organisaatiolle. Prosessin kokonaishyödyn kannalta on tärkeää, että prosessi on asiakkaan tarpeista lähtöisin, asiakkaan rooli on kuvauksessa keskiössä, ja asiakkaan prosessi tunnetaan riittävän hyvin. (Laamanen & Tinnilä 2013, 121-122.) Tässä opinnäytetyössä kuvattava prosessi on ydinprosessi. Ydinprosessien tehtävä on tuottaa asiakkaalle lisäarvoa ja kuvata kaikkia niitä tekijöitä ja vaihteita mitä prosessin läpivieminen edellyttää. Tyypillistä on kuvata ydinprosessin alku ja loppu siten, että se alkaa asiakkaasta ja se päättyy asiakkaaseen. Alun ja lopun välillä kuvataan prosessin muut toimijat vaiheittain. (Tuominen & Laamanen 2012, 21.)

Prosesseilla on yhteys organisaatioiden visioon, strategiaan ja periaatteisiin ja niiden oleellinen tarkoitus on ohjata organisaation toimintaa sovitun mukaisesti. Prosessikuvauksia voidaan hyödyntää monella tavalla, kuten palvelun parantaminen, tehostaminen, yhtenäistäminen, laadun varmistaminen sekä perehdyttäminen. Prosessien toimivuutta ja laatua tulee seurata ja kehittää säännöllisesti. Oleellista on kuvata prosessi siten, kun palvelu on määritelty toteutettavaksi. Tämä edellyttää, että prosessin tekijät, vaiheet ja sisältö on tunnistettu. Laadun varmistamiseksi on tärkeää perehdyttää prosessi toimijoille ja määritellä prosessille mittarit. Siten mahdollistetaan laadun seuranta ja kehitystarpeiden tunnistus. (Juhta 2012.)

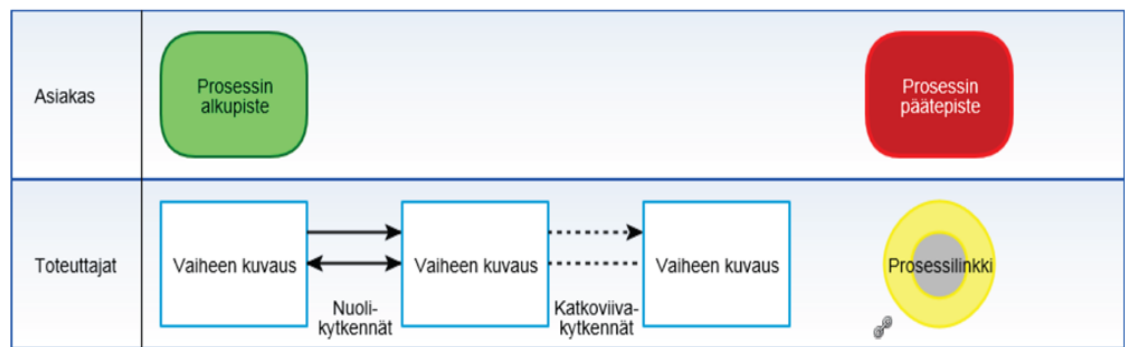
4.1 Prosessin kuvaus

Prosessikuvauksesta syntyy yhteinen työväline kaikille prosessin osallisille. Prosessikuvaukselle tulee olla tunnistettu tarve ja tavoite mihin sillä pyritään. Prosessikuvaus käsittää eri termejä ja määritelmiä. Taulukossa 1 on kuvattu termit, jotka liittyvät prosessikuvaukseen. (Juhta 2012 a.)

Taulukko 1. Prosessin keskeisimmät termit ja määritelmät (mukaillen Juhta 2012a)

Termit	Määritelmät
Asiakas	Kuvaa prosessin tuotoksen kohdetta
Prosessi	Kuvaa toisiinsa liittyviä toistuvia toimintoja
Prosessiaskel	Kuvaa prosessin vaiheen siirtymistä toiseen vaiheeseen
Prosessikaavio	Kuvaa prosessien toiminnot graafisesti
Prosessin omistaja	Vastaa prosessin toiminnasta, tuloksesta ja kehittämisestä
Syöte	Kuvaa prosessiin syötettäviä tietoa
Tehtävä	Kuvaa yksilön tai ryhmän toteuttamia tehtäviä (vaiheita)
Tuotos	Kuvaa prosessin lopputulosta (loppupiste)
Tukiprosessi	Kuvaa ydinprosesseja avustavia prosesseja
Uimarata	Kuvaa visuaalisesti prosessiin liittyviä eri rooleja
Ydinprosessi	Kuvaa ulkoiseen asiakkaaseen liittyvää palvelua

Prosessikuvaukseen tulee liittää myös mahdolliset muut prosessin kannalta oleelliset tukiprosessit (Juhta 2012, Laamanen & Tinnilä 2013, 123-124). Prosessin kuvaustapoja on useita. Yksi yleisimmistä tavoista kuvata prosessia ja sen kulkua on uimaratamalli, joka on kuvattu kuviossa 3. Uimaratamallissa jokaisen prosessin toteuttajan tehtävät kuvataan omalla uimaradalla. Kuvauksesta tulee ilmetä toteuttajien tehtävien merkitys toisiinsa. (Juhta 2012 a.)



Kuvio 3. Uimaratamallin kuvaustapa ja symbolit (mukaillen Arter 2018 b).

4.2 Prosessikuvauksen tavoitteet

Prosessikuvauksen tarkoitus on olla yhteinen työväline prosessin omistajalle, johdolle ja prosessin toteuttamisesta vastaaville. Prosessin omistajana toimii prosessin toiminnasta, tuloksesta ja kehittämisestä vastuussa oleva henkilö organisaatiosta. Prosessikuvauksen tyypillisimpiä tavoitteita ovat toiminnan tehostaminen, yhtenäistäminen sekä laadun ja palvelutason parantaminen. Prosesseja kuvaamalla pystytään paremmin

hallitsemaan kokonaiskuvaava esim. toteutettavasta palvelusta. Kuvaukset jäsentävät paremmin prosessien osa-alueita, eri toimijoiden vastuita sekä toimivat jatkuvan kehittämisen apuvälineinä. Prosessikuvaukset vahvistavat yhteistä ymmärrystä toteutettavasta prosessista ja vastuista. Yksityiskohtaisilla prosessikuvauksilla vältetään päällekkäiset tekemiset ja mahdollistetaan sujuva kitkaton yhteistyö ja prosessin eteneminen. Tyypillisiä prosessikuvauksien hyödyntämistapoja ovat perehdyttäminen, erityyppiset koulutukset, palveluiden jatkuva kehittäminen ja arvioinnin apuvälineenä käyttäminen. Organisaation johto voi edesauttaa prosessikuvauksien avulla yhteistyötä sisäisten ja ulkoisten verkostojen kanssa. Prosessikuvaukset toimivat myös apuvälineinä esimerkiksi muutosjohtamisessa, tulosten mittaamisessa ja laadun arvioinnissa. (Juhta 2012 a.)

4.3 Prosessikuvauksen vaiheet

Lähtökohta prosessin kuvaamiselle on tunnistettu tarve kehittää olemassa olevaa prosessia tai kuvata kokonaan uusi toimintatapa. Prosessia kuvattaessa oleellista on pitää mielessä kysymys, miksi prosessi on tarpeellista kuvata. Prosessien tarpeen tunnistamisen jälkeen määritellään ja päätetään prosessikuvauksen käyttötarkoitus ja graafinen kuvaamistapa. (Juhta 2012 a.)

Prosessin käyttötarkoitus määrittelee prosessikuvauksen tason. Perehdyttämiseen ja koulutukseen käytettävät prosessikuvaukset edellyttävät yksityiskohtaisempaa ja tarkempaa kuvaustapaa. Ennen prosessikuvauksen graafista kuvausta määritellään prosessin perustiedot. Perustietolomakemallina voidaan käyttää esimerkiksi julkisen hallinnon prosessikuvaussuositukseen liittyvää perustietolomaketta. Perustiedoissa kuvataan selkeästi ja ymmärrettävästi prosessia koskevat oleelliset tiedot: prosessin tarkoitus, tavoitteet, osallistuvien tehtävät, vastuut ja omistajuudet. Prosessikuvausten ajantasaisuus ja ylläpito mahdollistuvat, kun vastuut on selkeästi määritetty. (Juhta 2012 a.) Arter-prosessien kuvausohjeessa perustietolomakkeesta käytetään nimeä prosessin yhteenveto (Arter 2018 b). Vastaavasti Jyväskylän yliopiston laatusanastossa käytetään nimikettä prosessikortti (Jyväskylän yliopisto 2018).

4.4 Prosessin menestystekijät

Toimintaympäristössä jossa toimimme, tapahtuu yhä nopeammalla syklillä muutoksia, joka vaikuttavat organisaatioissa myös laatutoimintaan. Laatustandardiudistamismuutos 2015 (ISO 9000 sarja) vastaa näihin uusiin haasteisiin ja tarpeisiin. Prosessilähtö-

syys korostuu edelleen, mutta johtaminen ja riskilähtöisyys on korostettu. Prosesseihin liittyvät riskit tulee tunnistaa ja prosesseilla tulee olla mittarit, jotka mahdollistavat prosessien laadun arvioinnin ja tarvittavien kehittämistoimenpiteiden aloittamisen ja seurannan. (Suomen standardoimisliitto ry 2018.)

Organisaation johdon tehtävä on nimetä jokaiselle kuvatulle prosessille omistaja. Omistaja vastaa koko prosessin toimintatavasta, ylläpidosta ja kehittämisestä. Prosessin omistajan vastuulla on prosessin toteuttamiseen tarvittavan osaamisen varmistaminen. Omistajalle vastuualueeseen kuuluu käytettävien työmenetelmien arviointi ja ajan tasalla pitäminen. Omistajan vastuulle voidaan määritellä lisäksi prosessin toiminnan tavoitteiden ja asiakkaiden vaatimusten täyttymisen vastuu. Prosessin omistajan on järkevää hyödyntää muun prosessin toteuttamiseen osallistuvien osaamista kehittämisessä ja muutostarpeiden tunnistamisessa. (Juhta 2012 a, Laamanen & Tinnilä 2013, 127.)

Prosessi kokonaisuudessaan voidaan tulkita laadukkaaksi, kun sen käyttötarkoitus täyttää ne vaatimukset mitä sille on määritetty. Prosessin laatua tulee tarkastella säännöllisesti ja jatkuvana toimintana, vaikka yksikään laatua mittaava mittari, joka prosessille on määritetty, ei osoittaisi olemassa olevia ongelmia tai epäkohtia. Prosessien säännöllinen laadun tarkkailu kuvastaa organisaation sitoutumista laadukkaaseen toimintaan ja myönteistä asennetta jatkuvaan ja säännönmukaiseen toiminnan kehittämiseen ja seurantaan. Laatua voidaan arvioida esimerkiksi prosessin sujuvuuden näkökulmasta. Laadun mittaamisen yhteydessä tulee muistaa, että asiakas on keskiössä, kun prosessia arvioidaan ja mitataan. Vastaako toimintatapa sitä, mikä käsitys asiakkaalla on esim. tavasta toimia, kuinka joustava prosessi on huomioimaan asiakkaan yksilölliset tarpeet ja odotukset. (Tuominen 2012, 24, Laamanen & Tinnilä 2013, 130 Korhonen ym. 2018, 142.)

Seppo Matinvesi (2010) tuo esiin väitöskirjassaan *Prosessin ja ajoittamisen ongelmat kuntoutuksessa - ICF:n tulkintaa*, että asiakkaan kuntoutustarpeen jäävän usein toteutumatta, koska kuntoutusprosessi toteutuu eri organisaatioiden irrallisina prosesseina. Eri organisaatioiden osallistuminen kuntoutukseen mahdollistaa kuitenkin moniammatillisen ja poikkitieteellisen lähestymistavan kuntoutuskokonaisuuteen, jota voidaan pitää hyvänä asiana. Kuntoutusprosessiin osallistuvilta tahoilta edellytetään tiiviimpää ja oikea-aikaista yhteistyötä, jotta asiakkaan kuntoutumiseen liittyvät tarpeet tulisi tyydytyiksi. Kuntoutusaloitteen oikea-aikaisuus on avaintekijä kuntoutusprosessin onnistumiselle ja sen vaikuttavuuden osoittamiselle. (Matinvesi 2010, 10-11, 44.)

5 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Opinnäytetyön tarkoituksena oli luoda prosessikuvaus toimeksiantajan toteuttamaan Taito-kuntoutukseen. Tavoitteena on prosessikuvausta hyväksi käyttäen mahdollistaa tasalaatuinen ja tavoitteiden mukainen kuntoutuksen toteuttaminen. Tavoitteena on myös onnistuneen prosessityön avulla auttaa työntekijöitä heidän omassa työssään.

Tarkoituksena on myös määritellä työyhteisölle apuväline johtamisen ja jatkuvan kehittämisen tueksi ja että prosessikuvausta voidaan käyttää uusien työntekijöiden perehdyttämiseen.

Opinnäytetyössämme vastasimme seuraaviin kysymyksiin:

1. Miten kuvataan Taito-kuntoutusprosessin toteuttaminen Kelan palvelukuvauksen mukaisesti?
2. Miten varmistetaan kuntoutusprosessin jatkuva laadun arviointi ja kehittäminen?

LÄHTEET

Arter 2018 a. Viitattu 17.11.2018. <https://www.arter.fi/tuotteet/ims/>

Arter 2018 b. Viitattu 17.11.2018. <https://www.arter.fi/wp-content/uploads/2017/08/Prosessien-kuvausohje.pdf>

Helminen, J. 2017. Yhdessä tekeminen monialaisuuden ja moniammatillisuuden syventäjänä. Teoksessa J. Helminen (toim.) Asiakkaan moniammatillinen ohjaus sosiaali- ja terveydenhuollossa. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Hirsjärvi, S.; Remes, P. & Sajavaara, P. 2016. Tutki ja kirjoita. 15 uud.p. Helsinki: Tammi.

Härkäpää, K.; Martin, M. & Järvikoski, A. 2015. Kuntoutustiede yliopistojen oppiaineena- yliopistoverkoston yhteistyönä? Kuntoutus 2/2015, 62-64. Viitattu 18.11.2018
https://www.researchgate.net/publication/310157871_Kuntoutustiede_yliopistojen_oppiaineena_-_yliopistoverkoston_yhteistyona

Isoherranen, K. 2012. Uhka vai mahdollisuus – moniammatillista yhteistyötä kehittämässä. Väitöskirja. Helsingin yliopisto. Sosiaalitieteiden laitos. Viitattu 13.5.2018.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37493/isoherranen_vaitoskirja.pdf?sequence=1

JUHTA 2018 a. JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta. JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Versio 5.10.2012. Viitattu 1.4.2018. <http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152/JHS152.pdf>

JUHTA 2018 b. JUHTA – Julkisen hallinnon tietohallinnon neuvottelukunta JHS 152 Prosessien kuvaaminen. Versio 5.10.2012. Viitattu 17.11.2018. http://docs.jhs-suositukset.fi/jhs-suositukset/JHS152_liite1/JHS152_liite1.pdf

Juvonen-Posti, P. 2018. Väitös: Esimiehen osallistuminen kuntoutusyhteistyöhön edistää työssä jatkamista. Viitattu 20.10.2018. <https://www.ttl.fi/vaitos-esimiehen-osallistuminen-kuntoutusyhteistyohon-edistaa-tyossa-jatkamista/>

Järvikoski, A. 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. Viitattu 19.10.2018.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70263/URN_ISBN_978-952-00-3457-3.pdf

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Helsinki: WSOYpro Oy.

Jyväskylän yliopisto 2018. Viitattu 17.11.2018.
<https://www.jyu.fi/yliopistopalvelut/laatu/ohjaus/laatusanasto#p>

Karjalohjan Päiväkummun 2018. Viitattu 2.4.2018. <https://www.paivakumpu.fi/yritykset-et-ryhmat/kokouspalvelut/toimivat-kokoustilat>

Kela 2016. Kelan tilastollinen vuosikirja. Kelan kuntoutusetuudet. Viitattu 1.4.2018.
https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/228883/05_KelanKuntoutus_Kelan_tilastollinen_vuosikirja_2016.pdf

Kelan 2018a. Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus. Ammatillinen kuntoutuskurssi – avomuotoinen Taito-kurssi. Viitattu 30.3.2018. <http://www.kela.fi/documents/10180/3983896/Taito-kurssi.pdf/994f7c68-eaaa-4b36-9b4c-427c7878a7b8>

Kela 2018b. Kelan kuntoutuksen palvelukuvaus. Yleinen osa. Viitattu 2.4.2018. <http://www.kela.fi/documents/10180/3983896/Yleinen+osa+2018.pdf/08990cf5-f764-404c-914e-490bfd681c6d>

Kela 2017a. Viitattu 16.5.2018. <http://www.kela.fi/kuntoutuspalvelus>

Kela 2017b. Viitattu 16.5.2018. <http://www.kela.fi/tyollistymista-edistava-kuntoutus>

Kela 2017c. Viitattu 20.10.2018. <https://www.kela.fi/ammattillinen-kuntoutus-nain-haet>

Kela 2018c. Viitattu 12.5.2018. <http://www.kela.fi/neet-nuorten-kehittamishanke>

Kela 2018d. Viitattu 2.12.2018. https://asiointi.kela.fi/kz_app/KZInternetApplication

Kerätär, R.; Taanila, A.; Jokelainen, J.; Soukainen, J. & Ala-Mursula, L. 2016. Work disabilities and unmet needs for health care and rehabilitation among jobseekers: a community-level investigation using multidimensional work ability assessments. *Scandinavian Journal of Primary Health Care* 4, 343-351.

Kerätär, R & Oivo, T. 2018. Osatyökykyisten reitit työllisyyteen – etuudet, palvelut, tukitoimet. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 43/2018. Viitattu 21.11.2018.

<https://stm.fi/documents/1271139/3022628/Osatyökykyisten+reitit+työllisyyteen+%28002%29.pdf/c7c62c6e-293b-6122-5cce-83b107454e6b/Osatyökykyisten+reitit+työllisyyteen+%28002%29.pdf>

Kniivilä, S.; Lindblom-Ylänne, S & Mäntynen, A. 2012. Tiede ja teksti. Tehoa ja taitoa tutkielman kirjoittamiseen. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Kontio, M. 2010. Moniammatillinen yhteistyö. Oulun seutu: TUKEVA-hanke.

Korhonen, A.; Jylhä, V.; Korhonen, T & Holopainen, A. 2018. Näyttöön perustuva toiminta: Tarpeesta tuloksiin. Helsinki: Skhole Oy.

Koukkari, M. 2010. Tavoitteena kuntoutuminen – Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Väitöskirja. Lapin Yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Viitattu 11.11.2018. fi-

[le:///C:/Users/eliis/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Koukkari%20DORIA.pdf](file:///C:/Users/eliis/AppData/Local/Packages/Microsoft.MicrosoftEdge_8wekyb3d8bbwe/TempState/Downloads/Koukkari%20DORIA.pdf)

Laamanen, K.; Tinnilä, M. 2013. Prosessijohtamisen käsitteet: Terms and concepts in business process management. 4. uud. p. Helsinki: Teknologian Teknova.

Lindh, J. 2013. Kuntoutus työn muutoksessa. Yksilön vajavuuden arvioinnista toimintaverkostojen rakenteistumiseen. Väitöskirja. Lapin Yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Viitattu 18.11.2018. <https://www.vates.fi/media/jari-lindh-kuntoutus-tyon-muutoksessa.pdf>

Matinvesi, S. 2010. Prosessin ja ajoittamisen ongelmat kuntoutuksessa – ICF:n tulkintaa. Väitöskirja. Lapin yliopisto. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Viitattu. 17.11.2018.

<https://lauda.ulapland.fi/bitstream/handle/10024/61752/Matinvesi%20DORIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mäki, N.; Leinonen, T & Martikainen, P. 2018. Työttömyys ja sairastavuus. Teoksessa T.Michelsen, K. Reijula, L. Ala-Mursula, K. Räsänen & J. Uitti (toim.) Työelämän perustietoa. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.

Pakarinen, J. 2018. Työllisyys osallisuuden ja toimintakyvyn menetyksenä. Teoksessa Kajanoja, J. (toim.) Työllisyyskysymys. Helsinki: Into Kustannus Oy.

- Pensola, T.; Kesseli, K.; Shemeikka, R.; Rinne, H. & Notkola, V. 2012. KUNTOUTUKSEEN? Sosioekonomiset tekijät Kelan kuntoutukseen hakemisessa ja myönnyössä. Helsinki: Kuntoutussäätiö. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 86/2012.
- Puumalainen, J. 2008. Kuntoutuksen historiaa. Teoksessa P. Rissanen, T. Kallaranta & A. Suikkanen (toim.) Kuntoutus. Helsinki: Duodecim.
- Sosiaalihuoltolaki 2014/1301.
<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki#L4P41>
- Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2018. Viitattu 20.11.2018. https://stm.fi/artikkeli/-/asset_publisher/osatyokykyisten-tyomarkkinatilanne-ja-tyollistymispalvelut-kartoitetaan
- Suomen standardoimisliitto SFS ry 2018. Viitattu 1.4.2018.
https://www.sfs.fi/julkaisut_ja_palvelut/tuotteet_valokeilassa/iso_9000_laadunhallinta/iso_9001_2015
- Terveystieteiden tutkimuskeskus 2010/1326. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2010/20101326#L1>
- Terveystieteiden tutkimuskeskus 2015. Viitattu 19.10.2018.
<https://thl.fi/fi/web/vammaispalvelujen-kasikirja/itsenaisen-elaman-tuki/kuntoutus/kuntoutuksen-maaritelmia#kuntoutuspalvelut>
- Terveystieteiden tutkimuskeskus 2016. Viitattu 20.10.2018.
<http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/mittariversio/83/>
- Terveystieteiden tutkimuskeskus 2017. Viitattu 20.10.2018.
<http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/mittariversio/134/>
- Tilastokeskus 2018. Viitattu 20.5.2018.
https://tilastokeskus.fi/til/tyti/2018/03/tyti_2018_03_2018-04-24_tie_001_fi.html
- Tuominen, K. & Laamanen, K. 2012. Prosessijohtamisen toimintamalli: Itsearviointin työkirja: Mikä erottaa menestyjät keskinkertaisista? Oy Benchmarking Ltd.
- Turner-Stokes, L. 2009. Goal Attainment Scaling (GAS) in Rehabilitation. A practical guide.
<https://www.kcl.ac.uk/nursing/departments/cicelysaunders/attachments/Tools-GAS-Practical-Guide.pdf>
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Helsinki: Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. Viitattu 18.11.2018.
https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf
- Työ- ja elinkeinoministeriö 2018. Viitattu 30.3.2018. <http://tem.fi/karkihankkeet>
- Vilka, H. Airaksinen, T. 2003. Toiminnallinen opinnäytetyö. Helsinki: Tammi.
- Viskari, S. 2002. Tieteellisen kirjottamisen perusteet. Opas kirjoittamiseen ja seminaarityöskentelyyn. Tampere: Tampereen yliopisto. Julkaisusarja B n:o 17.
- WHO 2018. Viitattu 21.10.2018.
http://www.who.int/substance_abuse/research_tools/whoqolbrief/en/
- Ylisassi, H.; Rajavaara, M. & Seppälä-Järvelä R. 2015. Työ muutoksessa. Teoksessa I. Autti-Rämö, A-L. Salminen, M. Rajavaara & A. Ylinen (toim.) Kuntoutuminen. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim.