



LAUREA

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ALKUKARTOITUSRYHMÄT

- ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan
kehittäminen Vantaalla



Mattila, Ira

Laurea-ammattikorkeakoulu
Laurea Tikkurila

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ALKUKARTOITUSRYHMÄT

- ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen Vantaalla

Ira Mattila
Sosiaalialan ylempi AMK
Opinnäytetyö
Joulukuu 2010

Ira Mattila

Kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusryhmät - ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen Vantaalla.

Vuosi 2010

Sivumäärä 79

Ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyö käsittelee Vantaan kaupungin kuntouttavassa työtoiminnassa toteutettua ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan kehittämishanketta. Kaksi kolmen kuukauden pituista ryhmäjaksoa ajoittui keväälle 2009 ja ne toteutettiin osittain ostopalveluna. Vuoden 2010 alusta kuntouttavan työtoiminnan lakia muutettiin siten, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen velvoittavuuden ikäraja poistettiin. Ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan kehittämisellä pyrittiin vastaamaan tähän palvelutarpeen kasvuun ja laajentamaan kuntouttavan työtoiminnan palveluvalikkoa.

Kehittämishankkeen tärkeimpinä tuloksina havaittiin, että tämän tyyppiselle palvelulle on tarvetta. Yksilötasolla osallistuminen näytti tukevan sosiaalista kuntoutumista. Asiakkaiden elämänhallinta ja mielenkiinnon kohteet lisääntyivät. Laajempi aktivointisuunnitelmatilaisuus järjestettiin ryhmätoiminnan loppupuolella ja suunnitelma kirjattiin jakson aikana tuotettujen jatkosuunnitelmien pohjalta. Monille asiakkaille kolmen kuukauden mittainen jakso kuntoutusprosessissa on kuitenkin liian lyhyt.

Organisaatiotasolla luotiin ja mallinnettiin toimiva palveluprosessi sekä liitettiin ryhmämuotoinen toiminta osaksi palveluvalikkoa. Matalan kynnyksen toiminnan liittäminen osaksi palveluvalikkoa mahdollistaa palvelun tarjoamisen runsasta tukea tarvitseville asiakkaille, mutta myös niille asiakkaille, joiden kuntoutusprosessi ei ole syystä tai toisesta aiemmin edennyt. Luotua pika-aktivointisuunnitelmamallia voidaan hyödyntää kuntouttavan työtoiminnan organisaatioissa valtakunnallisestikin.

Asiasanat: Aktivointi, kuntouttava työtoiminta, työttömyys, sosiaalinen kuntoutus, ryhmätoiminta

Laurea Tikkurila

Degree Programme in Social Services (Master's degree)

Development in the social services and criminal sanctions fields and assessment of change processes

Mattila Ira

Initial mapping groups for rehabilitating work experience - development of group-based rehabilitating work experience in Vantaa.

Year 2010

No. of pages 79

The subject of this Master's thesis is a development project on group-based rehabilitating work experience conducted as part of City of Vantaa rehabilitating work experience. Two group sessions, each of three months' duration, took place in spring 2009 and were implemented partly as an outsourced service. At the beginning of 2010 the Act on Rehabilitating Work Experience (laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001) was amended to remove the age restriction obligating participation. The aim in developing rehabilitating work experience was to respond to the growth in need for this service and to extend the service menu.

One of the most significant outcome of the project was the identification of a need for this kind of service. Participation appeared to support social rehabilitation at the individual level, with an increase in customer life management and interests. A broader activation plan meeting was arranged towards the end of the group activity, and the plan drawn up during the period of group work on the basis of the follow-up plans produced. For many customers, however, a period of three months in the rehabilitation process is insufficient.

A functional service process was modelled and created at the organisational level and linked to group-based activity as part of the service menu. The linking of low-threshold activity as part of the service menu enables the service to provide plentiful support for customers who need it, but also for those customers whose rehabilitation process for one reason or another has previously failed to advance. The fast activation plan thus created can also benefit organisations providing rehabilitating work experience at the national level.

Key words: Activation, rehabilitating work experience, unemployment, social rehabilitation, group activity

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Toimintaympäristö	7
2.1	Työttömyys	8
2.2	Aktivointi	10
2.3	Sosiaalinen kuntoutus	14
2.4	Kuntouttava työtoiminta Vantaalla	15
3	Kehittämismetodologiset lähtökohdat	18
3.1	Kehittämistyössä tavoiteltu tieto	19
3.2	Yhtymäkohdat tutkimuksellisen kehittämisen suuntauksiin	20
3.3	Aineistojen keräys- ja analyysimenetelmät	22
3.4	Kehittämistoiminnan etiikka	24
4	Kehittämisen lähtökohdat	27
4.1	Aikaisemmat hankkeet ja projektit	27
4.2	Kehittämistarpeen kartoitus	30
4.3	Projektiorganisaatio	32
4.4	Valmisteluvaihe.....	33
5	Ryhmän toteutus	34
5.1	Ryhmätoimintaan ohjautuminen ja aktivointisuunnitelmat	34
5.2	Ryhmätoiminta	36
5.3	Toimijoiden roolit.....	40
6	Alkukartoitusjakson arviointia	43
6.1	Ryhmätoiminnan aikainen asiakaspalaute	44
6.2	Ryhmätoiminnan kokonaisarviointia	47
6.2.1	Elämönhallinta	48
6.2.2	Toiminnallisuus.....	50
6.2.3	Vuorovaikutus	51
6.3	Asiakkaiden jatkosuunnitelmat	52
6.4	Sosiaalityöntekijöiden ajatukset alkukartoitusjaksosta	55
6.5	Ryhmätoiminnan tekninen prosessinkuvaus	57
6.5.1	Infotilaisuuteen valmistautuminen	57
6.5.2	Infoon ohjautuminen.....	58
6.5.3	Infotilaisuus.....	59
6.5.4	Alkuhaastatteluaika ja sopimus ryhmään osallistumisesta	60
6.5.5	Ryhmätoiminnan aikaiset toimenpiteet	61
6.6	Johtopäätökset	62
7	Pohdinta	67
	Lähteet	70
	Liitteet.....	79

1 Johdanto

Kuvaan tässä ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon opinnäytetyössäni Vantaan kaupungissa toteutetun kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakson kehittämisprosessia. Kuntouttavan työtoiminnan kehittämishanke ajoittui keväälle 2009, jolloin vapaa-ajan ja asukaspalveluiden toimialalla toteutettiin kaksi osittain ostopalveluna tuotettua kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjaksoa. Kehittämistoiminnan tavoitteena oli valmistautua kuntouttavaa työtoimintaa koskevan lain muutoksiin. Kyseessä oli sekä työmenetelmän että organisaation toimintakulttuurin kehittäminen.

Kuntouttava työtoiminta perustuu 2.3.2001 säädettyyn lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta, jossa kuntouttava työtoiminta määritellään seuraavasti (2 §):

”kunnan järjestämää toimintaa, jonka tarkoitus on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle, ja jossa ei synny virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille”

Lakia kuntouttavasta työtoiminnasta muutettiin vuoden 2010 alusta siten, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen velvoittavuuden ikäraja poistettiin. Lakimuutoksen myötä on odotettavissa sekä kuntouttavan työtoiminnan palvelutarpeen lisääntymistä että paineita sen sisällölliseen kehittämiseen. Asiakkaalle tulisi tarjota hänen elämäntilanteensa, toimintakykynsä ja toimintaedellytystensä mukaisesti palveluita oikea-aikaisesti. Kuntouttavan työtoiminnan palveluvalikon monipuolistaminen ja matalan kynnyksen kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapaikkojen kehittäminen asiakaslähtöisesti ovat nousseet ajankohtaisiksi haasteiksi. Ryhmämuotoisen toiminnan kehittämisellä pyrittiin vastaamaan näihin tarpeisiin. (mm. Alakauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004; Kuntouttava ... 2009; Sata-esitys 2009; Vantaan kaupunki 2008.)

Kehittämistoiminnan aikana osallistuin oman työni ohella Vantaan kaupungin edustajana ryhmämuotoiseen kuntouttavaan työtoimintaan, kannoin osaltani vastuun sen toteuttamisesta ja tuotin siitä tietoa työllisyyspalveluiden käyttöön. Lisäksi osallistuin prosessin mallintamiseen ja toiminnan arviointiin. Oma motivaationi liittyi työn kehittämiseen, mutta toki sain samalla kontekstin opinnäytetyöni toteuttamiselle.

Satka (2000, 62) toteaa, että tulevaisuuden ammattilaisten tärkeimpiin ominaisuuksiin kuuluu kyky refleksiivisyyteen. Hänen mukaansa tulevaisuuden asiantuntijuus ja ammatillinen toiminta onkin toimimista monimutkaisissa käytännön tiedon ja teoreettisen tiedon välittämisen- ja välittymissuhteissa sekä uuden tiedon ja toimintamallien tuottamista niin, että ne ovat ajan tasalla suhteessa kulloiseenkin toimintaympäristöön ja yhteistyötahoihin. Tekemisen ja koke-

misen kautta syntyvä ruohonjuuritason asiantuntijuus on tärkeää muutostarpeiden havaitsemisessa. Oppimiseen tarvitaan vertaisten tietoja ja kokemuksia peileinä. (vrt. Seppänen-Järvelä 2006, 30 ja Hakala 2006.)

Kehittämishankkeen aikana kokeiltiin uudenlaista niin sanottua pika-aktivointisuunnitelma-mallia, jolla mahdollistettiin asiakkaille joustava ja nopea pääsy palvelun piiriin. Kehittämishankkeen aikana saatujen kokemusten myötä palvelusta laadittiin prosessin kuvaus. Palveluprosessin vaiheet ositettiin ja eri toimijoiden vastuualueet kirjattiin prosessikaavioon. Samalla tiivistettiin yhteistyötä lähettävien tahojen ja palvelun järjestäjien välillä. Hankkeen jälkeen yhteistyötä ja toiminnan kehittämistä on jatkettu seurantaryhmän säännöllisillä kokouksilla. Näiden tapaamisten aikana prosessikuvausta on tarkennettu ja muokattu vastaamaan toimijoiden esiin nostamia tarpeita.

Opinnäytetyön raportissa esittelen aluksi kehittämishankkeen toimintaympäristön, lähtökohdat ja määrittelen keskeisimmät käsitteet. Tämän jälkeen avaan kehittämisen konkretiaa kuvailemalla suunnitteluvaiheen ja ryhmätoiminnan toteutusvaiheen. Lopuksi arvioin kehittämishankkeen aikana tuotettua tietoa ja esitän johtopäätöksiä.

2 Toimintaympäristö

Kuntouttava työtoiminta kytkeytyy laajoihin ilmiöihin, joita ovat työttömyys, aktivointi, kuntoutus ja sosiaaliturva. Sosiaaliturvan uudistaminen on ollut viime aikoina näyttävästi esillä. Sosiaaliturvan uudistamiskomitean (Sata-komitea) esitys 27.1.2009 sosiaaliturvan kokonaisuudistuksen keskeisistä linjauksista koski myös kuntouttavaa työtoimintaa. Sosiaaliturvauudistuksen tavoitteena oli muun muassa työn kannustavuuden parantaminen, riittävän perusturvan tason turvaaminen kaikissa elämäntilanteissa ja sosiaaliturvajärjestelmän yksinkertaistaminen. Sata-komitean esitys on saanut osakseen kritiikkiä mm. siitä, että monien uudistusten toteutuksen tärkeysjärjestys, aikataulu ja kustannukset jäivät auki ja siitä, että työmarkkinajärjestöt sopivat jo aiemmin niin sanotun sosiaalipaketin.

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallisessa kehittämissuunnitelmassa (KASTE 2008-2011) määritellään sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämistavoitteita ja keskeisimpiä toimenpiteitä, joilla ne voidaan saavuttaa. Ohjelman tavoitteet pyritään saavuttamaan ennalta ehkäisten ja varhain puuttuen, henkilöstön riittävyys varmistuen ja osaamista vahvistuen sekä sosiaali- ja terveydenhuollon eheällä kokonaisuudella ja vaikuttavilla toimintamalleilla.

Suomalainen hyvinvointivaltio näyttää kansainvälisissä vertailuissa olevan menestyksekkäs, mutta silti sosiaali- ja terveysalaa koskeissa keskusteluissa on esitetty huolestuneita kannanottoja hyvinvointivaltion tulevaisuudesta. Juhilan (2006, 43) mukaan hyvinvointivaltion toimintaympäristö muuttui, kun 1990-luvun alun talouskriisi katkaisi kehittämisvaiheen. Vaikka talous parani 1990-luvun puolivälistä lähtien, jätti lama jälkeensä yhteiskuntapoliittisia seurauksia. Tällöin sodan jälkeinen hyvinvointivaltioajattelu kyseenalaistettiin ja valtiovetoisen hyvinvointipolitiikan nähtiin olevan mennyttä aikaa. Kansalaisyhteiskunnan merkitystä hyvinvoinnin rakentajana alettiin korostaa. Samoin alkoivat voimistua vapaata taloudellista kilpailua ja yksilöiden vastuuta korostavat näkemykset, jotka olivat ristiriidassa vahvan valtiovetoisuuden kanssa. (Juhila 2006, 43-47.)

Hyvinvointivaltion kriisin näkyviä ilmenemismuotoja voidaan tarkastella erilaisilla näkökulmilta. Yksi tällainen näkökulma on kasvavien kustannusten ja niukentuvien rahoitusmahdollisuuksien näkökulma. Sosiaalipolitiikka käy siis liian kalliiksi taloudellisiin mahdollisuuksiin tai saataviin hyötyihin nähden. Toiseksi sosiaalipolitiikasta koituvia hyötyjä epäillään vähäisiksi. Kolmas kriisin ulottuvuus seuraa kahdesta edellisestä. Hyvinvointivaltion hyväksyttävyyden kansalaisten ja yhteiskunnallisten eturyhmien keskuudessa tulee kyseenalaiseksi ja sen edustajien toimien oikeutusta aletaan epäillä. Kyse on siis kansalaisten asenteista ja hyvinvointivaltion kannatuspohjan laajuudesta. (Karisto, Takala & Haapola 2003, 316, myös Anttonen & Sipilä 2000.)

Tällaisia pohdintoja esittää myös Juhila (2000, 66) toteamalla, että yhä useammin näkee kysyttävän, että jos johonkin toimintaan sijoitetaan yhteiskunnan varoja, saadaanko vastineeksi yhteiskunnan kannalta taloudellisessa mielessä hyödyllisiä tuloksia? Hänen mukaansa ekonomistinen hyötyajattelu peräänkuuluttaa taloudellista tuloksellisuutta kaikelta toiminnalta ja myös sosiaalityötä arvioidaan markkinalogiikan mukaisesti. Voimavarojen lisäämisen sijaan on kaivattu toiminnan tehostamista (Heikkilä & Kautto 2002, 429.)

Keskitalo (2008) puhuu hyvinvointiparadigman muutoksesta ja uudesta paternalismista. Sosiaaliturva on kannustavaa (aktivointi), joten etuuksia ei leikata, vaan niihin lisätään velvollisuuksia. Suomalaiseen sosiaalipolitiikkaan vaikuttavat kansainvälinen ilmapiiri ja sopimukset. Esimerkiksi Lissabonin strategian myötä on vakiintunut puhe Euroopan sosiaalisesta mallista. Euroopan sosiaalinen malli on kaikkia osapuolia koskeva tavoitteellinen kehikko, johon eurooppalaisten hyvinvointivaltioiden on mukauduttava. Sosiaalinen malli ei siis liity suoraan etuuksiin ja palveluihin, vaan erityisesti taloudellisen ja sosiaalisen kehityksen yhteensovittamiseen. Sosiaalipolitiikkaa käsitteellistetään tässä ajattelussa ennen kaikkea taloudellisena investointina, jonka tulee maksaa itsensä takaisin. Niinpä sosiaalipolitiikan tavoitteet määritellään lähtökohtaisesti taloustavoitteiden eli kasvun ja kilpailukyvyn näkökulmasta. (Palola 2007, 35.) EU ja globaali maailma luovat yhteisiä asetuksia, yhteistä kieltä ja ideoita, jotka täten vaikuttavat suomalaiseenkin sosiaalipolitiikkaan. (Keskitalo 2008; Koivusalo 2007, 77-78.)

Suomessa ja Pohjoismaissa hyvinvointivaltion kannatuspohja on toistaiseksi ollut laaja. Myös monipuoluejärjestelmän sanotaan tukevan sinällään hyvinvointivaltiota. Hyvinvointivaltiota on suojellut myös sen merkitys työllistäjänä. Sosiaali- ja hoitoalan työntekijöitä on yli kymmenesosa ammatissa toimivasta väestöstä, ja erityisesti naisten ja hyvinvointivaltion keskinäinen riippuvuus on suuri. Hyvinvointivaltion oikeutusta voi kuitenkin horjuttaa suhteellisen pienenkin väestöosan kriittinen mielipide. (Karisto ym. 2003, 349 - 356.)

2.1 Työttömyys

2000-luvun Suomessa työttömyys on haastava sosiaalinen ja yhteiskuntapoliittinen ongelma. Työttömyys ja työelämästä syrjäytyminen ovat Suomessa korkealla tasolla. Edellisen laman aikana työsuhdeturva järkkäi kaikilla, mutta vain perusasteen tai alemman keskiasteen käyneiden osuus vakinaisista työsuhteista romahti tuntuvimmin. Lama-aika katkaisi monta työhistoriaa alkuunsa ja nuoria uhkasi syrjäytyminen työelämästä. Lisäksi monella tämän hetken yli 40-vuotiaista on koulutus, joka vastaa työmarkkinoiden menneisyyttä. (Siltala 2004, 197.) Suomessa on tapahtunut viimeisen kahdenkymmenen vuoden sisällä merkittävä työvoiman ky-

synnän määrällinen ja laadullinen muutos. Tämän vuoksi suuren määrän ihmisiä voidaan ennustaa jäävän jatkossa niin sanotusti ikityöttömiksi (Kotiranta 2008, 15).

Vaikea työttömyys koskee ihmisen elämää monin tavoin ja sillä on vaikutuksia esimerkiksi yksilön toimeentuloon, hyvinvointiin, ammatilliseen uraan ja perhesuhteisiin. Yksilötason vaikeat tilanteet kertautuvat koko yhteiskunnan tasolla ja muuttuvat työllisyys-, talous- ja sosiaalipoliittisiksi kysymyksiksi. Sosiaalipoliittiset tavoitteet vaikeasti työllistyvien kysymyksessä piiloutuvat sekä työllisyys- että talouspoliittisiin tavoitteisiin. (Karjalainen, Saikku, Pasuri & Seppälä 2008, 73.)

Vuoden 2009 tammikuun työllisyystilastoissa näkyi jo uuden taantumän vaikutus. Irtisanomisten ja lomautusten tahti oli kiihtynyt. Asiantuntijat arvioivat, että työttömyyden kasvu jatkuu. Työttömyyden myötä suuri joukko ihmisiä on vaarassa syrjäytyä. Siltalan (2004) mukaan työn tavaramuotoistaminen on tehnyt yksistä ylityöllisiä, toisista alityöllisiä työn odottelijoita ja kolmannet se on syrjäyttänyt vaihdosta niin, että nämä eivät voi saavuttaa työn kautta itsehallintaa ja vertaisuutta. Syrjäytyneisyyden määrää hänen mukaansa vakinaisen palkkatyön normi, joka vain vahvistuu sitä mukaa kuin vakituinen työ vähenee. (Siltala 2004, 198.)

Vantaalla työttömien määrä lisääntyi vuoden 2010 kahden ensimmäisen kolmanneksen aikana kaikilla suuralueilla. Työttömyysaste oli koko Vantaalla 8,8 prosenttia kesäkuussa 2010. Työttömyyden kasvu on kohdistunut molempiin sukupuoliin, vaikka miesten työttömyysaste on suurempi kuin naisten. Työttömien määrä on kasvanut lähes kaikissa ikäryhmissä. Työttömyys koski kaikenlaisen koulutuksen saaneita ja määrällisesti eniten lisääntyi pelkän perusasteen koulutuksen saaneiden joukko. Pidempään kuin vuoden työttömänä olleiden määrä kasvoi kesäkuusta 2009 kesäkuuhun 2010 välisen tarkastelujakson aikana 40 prosentilla. Pitkäaikaistyöttömyys on myös alueellisesti eriytynyt niin, että Vantaan itäosissa on suhteellisesti enemmän pitkäaikaistyöttömiä kuin läntisellä Vantaalla. (Vantaan kaupunki 1:2009, 3:2010.)

Työttömien palveluissa kohdattavista yksilötason sosiaalipoliittisista haasteista keskeinen kysymys kuuluu, onko vaikeasti työllistyville tarjolla työ- ja toimintakyvyn vahvistamisen kannalta tarpeellisia palveluja ja miten niiden piiriin pääsee? Esimerkiksi työvoiman palvelukeskus -konsepti ei kata vielä koko Suomea, vaan koskee lähinnä maamme kaupunkikuntia seutukuntineen. Kunta- ja palvelurakenteen uudistamiseksi käynnistetyn PARAS-hankkeen myötä kuntayhteistyö sekä kuntien sosiaali- ja terveystyöjärjestämistapa voi muotoutua uudenlaiseksi. Kaikilla vaikeasti työllistyville tulisi olla mahdollisuus kuntouttaviin ja työllistäviin tukimuotoihin asuinpaikasta riippumatta. (Karjalainen ym. 2008, 74.)

Sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalvelujen järjestäminen vaikeasti työllistyville ulottuu kahden suuntaan. Toisaalta palvelulla ollaan tukemassa asiakkaiden siirtymiä kohti työelämää,

mutta toisaalta palveluja tarvitaan myös niille, jotka eivät kuntoutus- ja työllistymispalveluista huolimatta siirry työmarkkinoille, vaan jäävät sosiaalitoimiston sekä työ- ja elinkeinotoimiston asiakkuuteen. Osatyökykyisillä ja työelämästä syrjäytymisvaarassa olevilla henkilöillä on tärkeää ylläpitää työ- ja toimintakykyä, rakentaa vaiheittain työllistymispolkuja ja löytää mielekästä tekemistä. Sosiaalisen osallisuuden tarjoamisella on yhteyksiä rakenteelliseen vaikuttamistehtävään. Rakenteelliset interventiot kohdistuvat esimerkiksi siihen toimintaympäristöön, jossa vaikeasti työllistyvä asuu ja elää. (Karjalainen ym. 2008, 74; KASTE, 3.1.4)

2.2 Aktivointi

Suomen aktivointipolitiikan sisältö heijastaa EU:n työllisyysstrategian linjauksia. Unionin jäsenvaltioita ohjataan tavoitteiden toteutumisessa ja Suomessa aktivointipolitiikkaa on toteutettu kansallisten toimintaohjelmien ja valtiollisen työllisyysohjelman avulla. Lisäksi lainsäädäntöä on muutettu jatkuvasti aktivointipolitiikan mukaiseksi. Suomalainen sosiaali- ja työvoimapolitiikka noudattelee monilta osin EU:n mukaista sosiaalipoliittista ideologiaa, joka tähtää ihmisten siirtämiseen sosiaaliturvan piiristä palkkatyövetoisuuteen (Luhtasela, 2008 8; Tuusa 2005, 14; Keskitalo 2008, 7). Aktivointiohjelmien taustalla on ollut pyrkimys hallita kasvavia sosiaalimenoja sekä toisaalta myös pelko sosiaaliturvan väärinkäytöstä ja pyrkimys vähentää tukiriippuvuutta (Tuusa 2005, 15).

Kunnat ovat kantaneet viimesijaisen vastuun työttömien toimeentulosta, mutta niillä on ollut myös työllistymiseen liittyvä tehtävä. Aktiivisen sosiaalipolitiikan myötä tuo tehtävä on laajentunut ja kunnasta on tullut tärkeä toimijaosapuoli esimerkiksi työvoiman palvelukeskuksissa (TYP), joissa tarjotaan asiakkaille yksilöllisiä ja joustavasti räätälöityjä palveluja työ- ja toimintakyvyn sekä työllistymisen edistämiseksi. Kunnat ovat kokeneet hyötyvänsä TYP-toiminnasta taloudellisesti. Hyötynä on nähty myös vaikeasti työllistyvien asiakkaiden parempi asiakaspalvelu ja hyvinvoinnin lisääntyminen. (Karjalainen ym. 2008, 73.)

Aktiivinen työvoimapolitiikka edellyttää, että työttömäksi joutunut henkilö sitoutuu erilaisiin aktiivitoimiin työllisyytensä edistämiseksi. Vuoden 2005 työmarkkinatukea koskevan lain (1542/1993) muutos toi monelle työttömälle eteen tosiasian, että sosiaaliturva edellyttää aktivointitoimiin osallistumista. Tämän muutoksen myötä sosiaalityöntekijät ja työvoimaneuvojat ovat alkaneet yhdessä miettiä, kuinka asiakas motivoituisi aktiiviseen toimintaan. Toisaalta työmarkkinatukiudistuksen myötä on toteutettu työttömyysturvalta pudottamista. On todennäköistä, että työttömyysturvan menettäminen ei kannusta vastaanottamaan työtä, vaan se voi syrjäyttää työttömät työvoimahallinnon palveluista ja täten lisätä asiakkaiden syrjäytymiskokemuksia (Kotiranta 2008, 5.)

Aktivointisuunnitelma laaditaan pitkäaikaistyöttömälle ja aktivointiehdot täyttävälle henkilölle. Aktivointisuunnitelma tehdään alle 25-vuotiaalle työttömälle, joka on työttömyyden perusteella saanut työmarkkinatukea vähintään 180 päivältä viimeisen 12 kalenterikuukauden aikana tai jonka pääasiallinen toimeentulo on viimeisen neljän kuukauden ajan perustunut työttömyyden perusteella maksettuun toimeentulotukeen. Työtön yli 25-vuotias on oikeutettu aktivointisuunnitelmaan siinä vaiheessa, kun hän on työttömyyden perusteella saanut työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä tai hänen pääasiallinen toimeentulotukensa on viimeisen 12 kuukauden ajan perustunut työttömyyden johdosta maksettuun toimeentulotukeen. Aktivointiehto voi myös täytyä muista laissa eritellyistä syistä. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001).

Aktivointisuunnitelman laativat työvoimahallinnon ja kunnan edustajat yhdessä asiakkaan kanssa. Vantaalla vakiintuneeksi käytännöksi on muodostunut, että aktivointisuunnitelmassa kuntaa edustaa asiakkaan sosiaalityöntekijä aikuissosiaalityöstä tai työvoiman palvelukeskuksesta. Työvoimahallinnon osalta Vantaalla aktivointisuunnitelmaan osallistuvat TE-toimiston kuntoutusohjaajat, nuorten neuvojat tai TYPin työvoimaohjaajat. Aktivointisuunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan elämäntilanne ja sovitaan toimista, joilla asiakkaan työllistymismahdollisuudet paransivat.

Aktivointisuunnitelmaa laadittaessa on ensin selvitettävä mahdollisuus tarjota työtä tai työllistymistä edistäviä toimenpiteitä. Suunnitelma voi näiden toimenpiteiden ohella sisältää myös työllistymismahdollisuuksia parantavia sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluja. Vantaalla aktivointisuunnitelmassa voidaan ensisijaisesti sopia osallistumisesta kuntouttavaan työtoimintaan, mikäli työvoimahallinnon palveluiden ei katsota olevan asiakkaalle riittäviä. Osallistuminen aktivointisuunnitelman laadintaan on velvoittavaa kaikille aktivointiehdon täyttävälle työttömille. Syyskuussa 2009 Vantaalla TE-toimiston asiakkaista noin 2300 on täyttänyt aktivointiehdon (Aktivointisuunnitelma-koulutus 09/09).

Aktivointi tarkoittaa sekä kannustamista että sanktioimista Laki kuntouttavasta työtoiminnasta sisältää näitä molempia puolia. Vaikka aktivointisuunnitelmassa pyritään neuvotteluun, asiakkaan mahdollisuudet ja toimeentulo ovat viime kädessä riippuvaisia työntekijöiden päätösvallan käytöstä. Aktivointisuunnitelman laatiminen vaatii vähintään kahden työntekijän yhtäaikaista läsnäoloa ja työpanosta. Aktivoinnin yhteydessä on alettu puhua asiakkaan ja järjestelmän välisestä sopimuksesta, jossa asiakas etuuksia vastaanottaessaan sitoutuu osallistumaan aktivointitoimenpiteisiin. Aktivointisuunnitelmat syntyvät yleensä yhden asiakastapaamisen tuloksena ja yhden aktivointisuunnitelman tekemiseen käytetään aikaa keskimäärin reilut kaksi tuntia. Aika pitää sisällään sekä itse asiakastapaamisen että viranomaisten tekemän pohjatyon. Aktivointisuunnitelmaa pidetään työläänä ja byrokraattisena. Myös ajankäytön kannalta aktivointisuunnitelmien laatiminen on haastavaa. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 70

ja 207; Vantaan kaupunki, Aktivointisuunnitelma-koulutus 09/09; Juhila 2006, 59; Karjalainen & Lahti 2005, 274.)

Kuntouttava työtoiminta -lain lisäarvoksi on nähty, että sen avulla on saatu aikaan uudenlaisia yhteistyötä pitkäaikaistyöttömyyden hoidossa työvoima- ja sosiaalitoimistojen kesken. Laki on terävöittänyt palvelujärjestelmän toimintaa ja yhtenäistänyt paikallista aktivointikäytäntöä. Lain ansiosta on käynnistynyt uusi aktivoiva toimintamalli, vaikkakin lain toimeenpanossa on ollut suurta alueellista vaihtelua. Aktivointisuunnitelma antaa mahdollisuuksia työllistymisen esteiden käsittelyyn ja konkreettisten ratkaisujen hakemiseen kahden eri viranomaisen yhteistyönä. Aktivointisuunnitelma on antanut uusia välineitä työttömien kanssa tehtävään työhön. Vaikeimmassa työllisyystilanteessa olevat voivat hyötyä aktivointisuunnitelmalaista siten, että heidän tarpeensa ja kokonaistilanteensa tulevat perusteellisemmin selvitettyksi. Aktivointisuunnitelman laatimiseen osallistuvilla ja suunnitelmaa laadittaessa asiantuntijoina käytettävillä henkilöillä on oikeus salassapitosäännösten estämättä saada toisiltaan ja luovuttaa toisilleen aktivointisuunnitelman laatimiseksi henkilöä koskevat välttämättömät tiedot. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta; Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 4, 70.)

Kuntouttava työtoiminta koko lain nimenä on koettu osin harhaanjohtavaksi. Aktivointisuunnitelma on lain koko kohderyhmää koskeva palvelu, jossa sovitusta toimenpiteistä kuntouttava työtoiminta on vain yksi vaihtoehto. Asiakasryhmän tilanteet ja tarpeet ovat erilaisia ja vain osalla on kyse kuntoutuksen tarpeesta. Suuren osan kohdalla suunnitelman tavoitteena on työ tai osallistuminen työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin. Aktivointisuunnitelmalla ja siinä sovituille toimenpiteille pyritään työllisyystavoitteiden lisäksi lisäämään pitkään työttömänä olleiden työmarkkinaresursseja ja aktivoimaan heitä omaehtoiseen toimintaan. Tavoitteen taustalla on ajatus siitä, että hyvä elämänhallinta, työkyky, elämänlaatu ja aktiivisuus edistävät työttömän työmarkkinaresursseja ja siten hänen mahdollisuuksiaan kiinnittyä työmarkkinoille. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 4, 207.)

Työn vastaanottamisen kannustinloukut (esim. Karisto ym. 2003, 342; Raunio 2006, 78) voivat estää aktivointitavoitteiden toteutumisen. Sata-komitean (Sata -esitys, 12) selvityksen perusteella todettiin, että kannustinloukut eivät ole niinkään pysyvän työsuhteen vastaanottamisen esteenä, vaan jarruttavat lähinnä tilapäisten töiden vastaanottamista. Lyhytaikaisten töiden haluttavuutta vähentää myös niin sanottu byrokraloukku. Byrokraloukulla tarkoitetaan tukien katkaisemista lyhyen työsuhteen vuoksi ja tukien uudelleenhakemiseen liittyvää paperisotaa sekä tukien takaisinperintää. Toisaalta Oksmanin (2010, 61) tekemän tutkimuksen perusteella asiakkaat tuovat esiin, että siirtymät toimenpiteestä toiseen eivät ole useinkaan kannattavia. Tutkimuksen mukaan palkkatyö nähtiin useissa vastauksissa paradoksaalisesti uhkana etuuksien menettämisen pelossa.

Monet työttömät ihmiset ovat kokeneet suureksi ristiriidaksi myös tilanteet, joissa heitä on yritetty eri toimenpitein aktivoida työmarkkinoille silloin, kun töitä ei kaikille ole (Kotiranta 2008, 15). Aktivointi kuuluu kuitenkin 2000-luvun sosiaalipolitiikan avainsanastoon samoin kuin kannattavuus, tuottavuus ja tehokkuus. Employability eli työllistettävyys on EU-termi, joka on aktivoinnin ydintä. Ihmisten työllistettävyys on aktivoinnin yksi tavoite, ei vain se, että he saavat työtä. Työvoimareservin pitäminen työllistymiskykyisenä on varautumista mahdolliseen työvoimapulaan, vaikkakaan se ei tällä hetkellä tunnu kovin ajankohtaiselta. (Kotiranta 2008, 113.)

Aktivointisuunnitelmassa tavoitteeksi voidaan asettaa se, että saadaan aikaan dialoginen keskustelu, jossa ajatuksia ja ideoita voidaan vapaasti vaihtaa. Dialogisessa suhteessa yksilölliset äänet synnyttävät moniäänisyyttä. Ongelman merkitys muuttuu siten, että tavoitteena ei ole enää niinkään saada tilanne hallintaan nopealla ratkaisulla, vaan asian yhteinen jakaminen. Verkostotyö voi tarjota ennalta arvaamattomia ratkaisuja ja voimavarayhdistelmiä. (Arnkil 1991, 163; Mönkkönen 2007, 90; Lahti & Pienimäki 2004, 147; Seikkula 1994, 80 - 85, myös Arnkil, Seikkula & Eriksson 2001.)

Dialogisessa, avoimessa ja kohtaavassa vuorovaikutuksessa jokainen vuorovaikutukseen osallistuja tulee mukaan omasta elämänsä maailmastaan ja omien ajatustensa kanssa. Kukaan ei näin tiedä ennalta, mikä on keskustelun lopputulos. Työn pitäisi perustua kaikkien toimijoiden yhdenvertaiseen osallistumiseen ja jokaisen ihmisen ja ryhmän omien lähtökohtien kunnioittamiseen. Kohtaamisissa neuvotellaan yhteinen tulkinta tilanteesta ja sen vaatimista muutoksista. Täydellistä yhteistä ymmärrystä voidaan tuskin koskaan saavuttaa, sillä vuorovaikutuksen osapuolet tulkitsevat asioita aina myös oman henkilöhistoriansa, kokemustensa ja tilanteiden luomien edellytysten kautta. Sekä asiakastyössä että moniammatillisessa vuorovaikutuksessa onkin syytä puhua riittävän yhteisymmärryksen syntymisestä. ((Seikkula 1994, 81; Metteri & Haukka-Wacklin 2004, 61; Juhila 2006, 137 - 148; Mönkkönen 2007, 94.)

Aktivointisuunnitelman onnistunut laatiminen edellyttää paitsi yhdensuuntaista tavoitteiden määrittelyä ja arvopohjaa, mutta myös erillisyyden hallintaa. Yhteistyön toteuttamiseen vaikuttaa verkoston ammatillinen orientaatio, mutta myös kokemukset yhteistyöstä. Organisaatiokulttuurin tiedostaminen ja siihen perehtyminen on nähtävä keskeisenä koko organisaation toiminnan ja yhteistyösuhteiden kehittämisen edellytyksenä. Aktivointisuunnitelmaa laadittaessa myös persoonallisilla tekijöillä on vaikutusta, koskien esimerkiksi vahvan henkilön rooli voi korostua ja vaikuttaa yhteistyössä. (Ojuri, 1996; Kehittämistoiminnan tarveanalyysi 2009.)

2.3 Sosiaalinen kuntoutus

Kuntoutusta on määritelty lukemattomilla tavoilla ja hyvin erilaisista näkökulmista. Kuntoutuksen monimerkityksellisyys ja -tulkinallisuus on ymmärrettävää, sillä kuntoutusta säätelevät lait ja hallinto ovat hajanaiset sekä yhteiskunta monimuotoinen ja jatkuvasti muutuva. Kuntoutuskäsitys voidaan jakaa fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen. Sosiaalisen ulottuvuuden korostuminen ja jakautuminen psykososiaalisiin ja dialogisiin korostuksiin kuvaa tämän päivän kuntoutuksen kehityksellistä suuntaa (mm. Karjalainen 2004, 23.). Kuntoutus ei ole yksittäinen toimenpide, vaan erilaisten alojen ja eri alojen toimenpiteistä ja palveluista muodostunut kokonaisuus, jota kuntoutustavoite määrittelee. Kuntoutus voidaan määritellä ihmisen henkilökohtaisen kehittymisen prosessiksi (Leino 2004, 94-95).

Suomessa aktivointilakiin on liitetty kuntoutus sekä käsitteenä että toimintatapana. Muissa eurooppalaisissa maissa puhutaan vain aktivoinnista. Kuntoutuksen voidaan määritellä olevan ihmisen muutoksen tukemista elämän pulmatilanteissa ja siinä ollaan tekemisissä tulevaisuuden luomisen kanssa (Kotiranta 2008, 21-22). Kuntoutuksen kokonaisuudessa sosiaalinen kuntoutus on jäänyt kuitenkin määrittelyltään väljäksi. Sosiaalisen kuntoutuksen voidaan katsoa olevan prosessi, jonka tavoitteena on sosiaalisen toimintakyvyn saavuttaminen tai ainakin parantaminen (Tuusa M. 2005, 35.) Toisaalta tämän määrittelyn mukaan lähes kaikki kuntoutus on sosiaalista kuntoutusta.

Ruisniemi (2003) määrittelee sosiaalisen kuntoutuksen seuraavasti: "Sosiaalisen kuntoutuksen lähtökohtana on sosiaalinen toimintakyky, joka sisältää arkipäivän elämisen taitoja, kykyä huolehtia omasta ja läheisten hyvinvoinnista sekä kykyä toimia yhteiskunnan jäsenenä. Sosiaalinen toimintakyky käsittää aineelliset resurssit (asunto, ruoka, vaatteet, ruumiillisesta hyvinvoinnista huolehtiminen), sosiaaliset resurssit (sosiaalinen verkosto, kyky hoitaa ihmissuhteita ja ottaa toiset huomioon, kyky ottaa vastaan apua muilta) ja henkiset resurssit (kyky hahmottaa ja hallita arkea ja suunnitella tulevaa sekä omasta henkisestä hyvinvoinnista huolehtiminen). Puutteet näissä eri osa-alueissa aiheuttavat sosiaalisen kuntoutuksen tarpeen."

Kotirannan (2008, 23) mukaan aktivointia voidaan tarkastella kuntoutuksen käsittein, jos kuntoutus määritellään yhteiskuntatieteellisen ajattelun ja erityisesti sosiaalisen toiminnan teorian pohjalta. Tämän päivän kuntoutus ulottuu Karjalaisen (2004, 11-16) mukaan aina ihmisen työkykyä ylläpitävään toimintaan ja vajaakuntoisuutta ehkäiseviin toimiin. Kuntoutuksen tehtävänä pitkäaikaistyöttömyydessä on kuroa umpeen etäisyyttä, joka on syntynyt työttömän viimeisten työelämäkontaktien ja hänen nykytilanteensa välille. Tällöin on kysymys monen intervention samanaikaisuudesta, jolloin vahvistetaan psykososiaalisia työelämävalmiuksia ja kuntoutetaan fyysistä vajaakuntoisuutta. Kuntoutuksen pyrkimyksenä on tuottaa hyvinvointia ja motivoituneisuutta sosiaalisesti vaikeaan tilanteeseen.

Kuntoutuksella on monia tavoitteita. Ihmisen ja yksilön kannalta kuntoutuksen ylimmäksi tavoitteeksi on nähty mahdollisuuksien yhdenvertaistaminen. Sosiaalisen kuntoutuksen kuten kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on sosiaalisen toimintakyvyn parantaminen. Sosiaalinen kuntoutus pyrkii katkaisemaan syrjäytymiskiirteen ja etsimään uusia väyliä paremmalle elämälle. Asiakkaan voimaantumisprosessi ei kuitenkaan tapahdu hetkessä, vaan se vaatii aikaa (Kempainen 2004, 71-79; Hinkka, Koivisto & Haverinen, 2006; Adams 2003, 186).

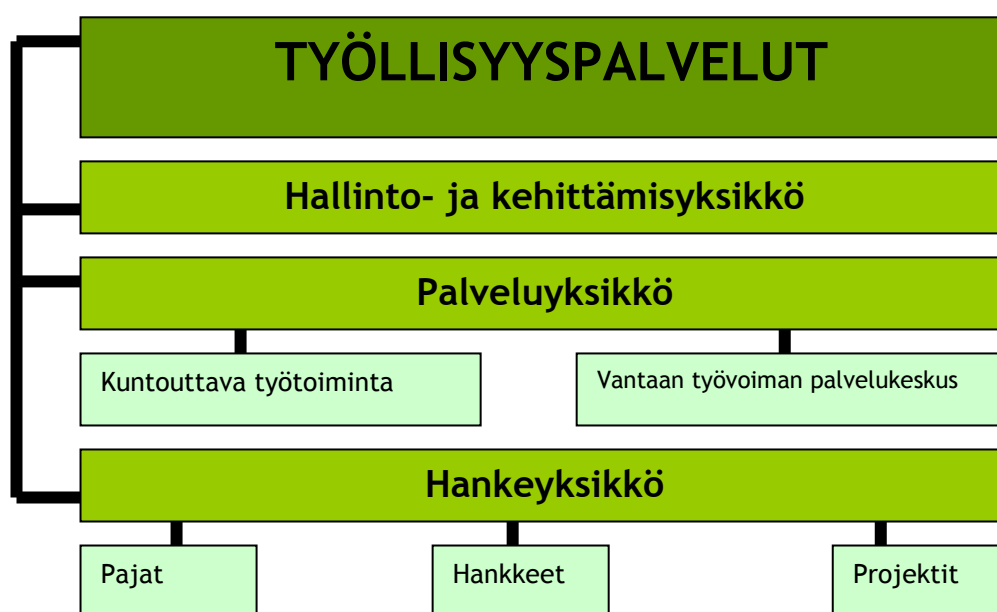
Kuntouttavassa työtoiminnassa lähtökohtana on asiakas oman elämänsä asiantuntijana ja työskentely on voimavarakeskeistä. Merkityksellistä on tilan antaminen asiakkaan omalle prosessille. Asiakkaan kanssa herätellään mahdollisuuksia ja ideoita, annetaan harkintavaltaa. Olennaista on tehdä pitkäkestoinen suunnitelma työllistymispolun ylläpitämiseksi ja/tai hyvän elämän toteuttamiseksi. Koska avoimille työmarkkinoille työllistyminen on tällä hetkellä vaikeaa, on asiakkaiden työkyvyn ylläpitäminen entistä tärkeämpi haaste. Lähtökohtana ovat aina asiakkaan omat valmiudet, tarpeet ja tavoitteet. Asiakassuhteen alussa on tärkeää luoda asiakkaaseen luottamuksellinen, avoin ja vastavuoroinen suhde, jossa asiakas pääsee tuomaan esiin omia ajatuksiaan ja tavoitteitaan. Vuorovaikutuksen näkökulmasta tulee huomioida, että asiakaslähtöisyys ei tarkoita sitä, että edetään vain asiakkaan ehdoilla. (Jalava & Virtanen 1996, 37-45; Mönkkönen 2007, 63-66, 84.)

2.4 Kuntouttava työtoiminta Vantaalla

Kuntouttava työtoiminta on Sosiaalihuoltolain 17. pykälän mukaista sosiaalipalvelua. Kuntouttava työtoiminta -lain tarkoitus on ehkäistä syrjäytymistä ja luoda edellytyksiä työllistymiselle. Asiakkaan voimaantumisprosessin myötä pyritään muutokseen ja hyvinvoinnin lisääntymiseen. (mm. Tuusa 2005; Alakauhaluoma ym. 2004; Kananoja 1997; Karjalainen & Sarvimäki 2005).

Kuntouttava työtoiminta perustuu kuntia velvoittavaan lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189) ja sen toimeenpanosta vastaa Vantaalla vapaa-ajan- ja asukaspalveluiden työllisyyspalveluissa kuntouttava työtoiminta. Kuntouttavaa työtoimintaa koskevat säädökset edellyttävät yhteistyötä työ- ja elinkeinotoimiston sekä sosiaalitoimen kanssa. Kuntouttava työtoiminta on pitkäaikaistyöttömän kuntoutus- ja työllistymisprosessissa kuitenkin viimesijaista säädöspohjassa asetettujen aktivointiehtojen aikarajojen ja työllisyyspoliittisten toimenpiteiden ensisijaisuuden korostumisen johdosta. Kuntouttavan työtoiminnan aikana on mahdollista arvioida asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä järjestää sen vahvistamisen kannalta tarpeellisia hoito- ja kuntoutustoimenpiteitä. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23-35.)

Vantaalla kuntouttava työtoiminta siirrettiin vuoden 2008 alussa sosiaali- ja terveystoimen toimialalta vapaa-ajan ja asukaspalveluiden toimialalle. Tarkoituksena oli koota kaikki työllistämistä edistävät toiminnot yhteen yksikköön, jolloin asiakkaan kokonaisvaltainen palvelu onnistuisi entistä tehokkaammin. Asukaspalveluihin perustettiin 1.3.09 työllisyyspalveluyksikkö. Työllisyyspalveluyksikkö koostui Vantaan työvoiman palvelukeskuksesta, kuntouttavasta työtoiminnasta sekä hankkeista ja projekteista. Organisaatio muuttui 1.6.2010 niin, että työllisyyspalveluista tehtiin oma tulosalueensa vapaa-ajan ja asukaspalveluiden toimialalle.

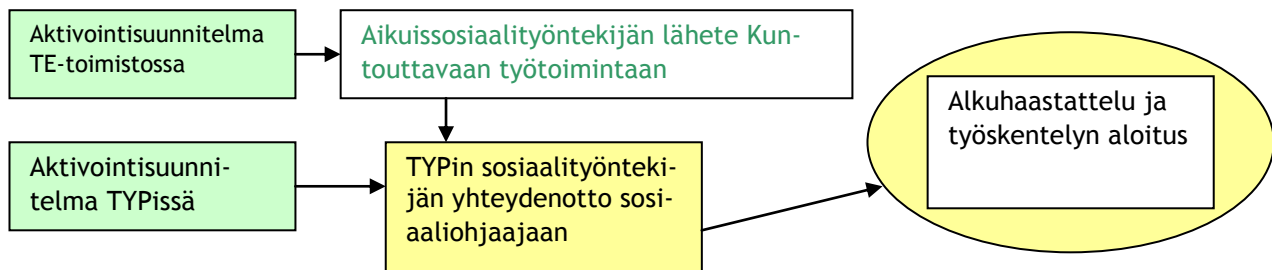


Kuva 1: Vantaan työllisyyspalveluiden organisaatiokaavio 1.6.2010 alkaen

Vantaalla asiakkaat ohjautuvat kuntouttavaan työtoimintaan TYPin sosiaalityöntekijän kautta. Asiakkaat voivat olla TYPin asiakkaita tai heidät on lähetetty kuntouttavan työtoiminnan palvelun piiriin TE-toimistossa laaditun aktivointisuunnitelman mukaan. TYPin sosiaalityöntekijä on lähettävästä tahosta riippumatta kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden prosessiohjaaja ja vastuussa verkostotyöstä. Vantaan TYPissä työskentelee tällä hetkellä kuusi sosiaalityöntekijää alueellisesti jaetuissa neljässä tiimissä.

Sosiaaliohjaajan palvelut alkavat yhteisellä tapaamisella, jossa tarkennetaan asiakkaan toiveet kuntouttavasta työtoiminnasta. Tämän jälkeen sosiaaliohjaaja on vastuussa työtoimintapaikan etsimisestä ja sopimuksen laatimisesta sekä lähityöstä työtoimintajakson aikana. Sosiaaliohjaajat palvelevat koko Vantaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita ja heillä on kullakin oma toimialavastuualueensa (mm. sivistystoimi, tilakeskus, vanhuspalvelut, järjestöt ja omat työpajat). Tällä hetkellä kaikille Vantaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille on pys-

tytty nimeämään oma sosiaaliohjaaja (poikkeuksena ostopalvelupaikat). Kuntouttavan työtoiminnan yksilötyössä työskentelee viisi sosiaaliohjaajaa.



Kuva 2: Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuminen

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat hyvin erilaisissa elämäntilanteissa ja heidän tarpeensa palvelun osalta ovat moninaiset. Osalla asiakkaista ei ole juuri lainkaan tai ei ollenkaan työelämäkokemusta ja toisilla saattaa olla työkokemusta vuosien takaa. On myös asiakkaita, jotka vasta hiljattain ovat olleet työelämässä. Monilla asiakkaista ei ole ammatillista koulutustaustaa tai heidän koulutuksensa on vanhentunut. Asiakkailta voi myös olla mielen-terveys- ja/tai päihdeongelmia ja/tai erilaisia fyysisiä vammoja, jotka ovat olleet työllistymisen esteenä. Kaiken kaikkiaan kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuvien asiakkaiden on katsottu hyötyvän sosiaalisesta kuntoutuksesta.

3 Kehittämismetodologiset lähtökohdat

Tutkimuksellisesti kuntouttavaa työtoimintaa voidaan tarkastella aktiivisen sosiaalipolitiikan kehikseen kuuluvana toimintana erotuksena työllisyyspolitiikan kehiksestä. Aktiivinen sosiaalipolitiikka on ymmärrettävissä työllisyyspolitiikan ja valtion järjestämien aktiivitoimien vastineeksi kuntapuolella ja sosiaalipolitiikan kehiksessä. Kyse on työelämään tähtäävistä toimista, joita kunta omalta osaltaan sitoutuu järjestämään ja joihin se lain nojalla voi velvoittaa pitkäaikaistyöttömiä kuntalaisia. Yksilötasolla tarkasteltuna ilmiötä voidaan tutkia ihmisen toiminnan ja sen muutoksen kautta. Kuntoutuksen voidaan määritellä olevan ihmisen muutoksen tukemista, jossa voimaantuminen tapahtuu ihmisen oman toiminnan kautta. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 94-95; Kuntouttava... 2009; Tuusa, M. 2005, 14-25.)

Kehittämistoiminta käynnistettiin Vantaan vapaa-ajan ja asukaspalveluiden lautakunnan 25.2.2009 (§ 23) tekemän päätöksen mukaisesti. Päätöksessä määriteltiin raamit omalle roolileni kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminnan kehittämisessä. Sosiaaliohjaajan tehtävänä oli toimia sekä asiantuntijana että resurssina, mutta myös pilottivaiheen dokumentoijana. Lisäksi tehtävänä oli koota saatu informaatio mahdollisesti tulevan tarjouskilpailun pohjaksi. Sosiaaliohjaajan tehtäväksi määriteltiin samalla tarkastella ryhmätoimintaa siten, että toiminnasta saadaan mahdollisimman paljon tietoa. Sosiaaliohjaajan tuli myös osallistua arviointiin siitä, sopiiko tämän kaltainen ryhmätoiminta Vantaalle. Robson (2001, 24-25) onkin todennut, että tieteellisen tutkimuksen sääntöjen seuraaminen auttaa varmistamaan havaintojen ja esitettävien suositusten luotettavuutta, mutta tämä ei rajaa arvioinnin toteuttajiksi vain niitä, joilla on tämä tutkimustausta ja koulutus.

Kehittämisen asiantuntijuus näyttää Kirjosen (2006, 131-132) mukaan parhaimmillaan olevan työyhteisön kollektiivista asiantuntijuutta, jonka rakentamiseen tarvitaan runsaasti aikaa. Useimmissa tapauksissa kehittämisessä joudutaan puuttumaan työnjaollisiin suhteisiin ja työtehtäväkokonaisuuksiin. Kun niihin puututaan, työntekijä saattaa kokea tilanteen uhkaavana. Kehittämisessä tarvitaan johtamista, erityisesti johdon kykenevyyttä muutosjohtamiseen. Onkin tärkeää keskustella avoimesti siitä, kenen tai keiden näkökulmasta kehittämistoimintaa aiotaan viedä eteenpäin. Nämä huomiot koskevat myös oleellisesti kuntouttavan työtoiminnan kehittämistyötä. Kehittäminen organisaatiossa on jatkuvaa asiantuntijatyötä. Tällöin vaikuttaa harhaanjohtavalta puhua kehittämisprojekteista tai hankkeista, joilla on tietty aikataulu, sillä kehittäminen on jatkuvaa etenemistä tarkistettavissa olevaan suuntaan.

Tässä kehittämistyössä on sovellettu muun muassa osin projektityön välineitä prosessin hallinnan menetelmänä ja osin toimintatutkimuksellista otetta prosessin suunnittelussa ja toteutuksessa. Projektimuotoisen kehittämishankkeen olen hahmottanut tutkimukselliseksi kehittämistoiminnaksi sisältäen toimintatutkimuksellista otetta.

3.1 Kehittämistyössä tavoiteltu tieto

Kehittämisen prosessin aikana tuotetun tiedon tarkoituksena oli tukea kehittämistä ja se oli luonteeltaan käytännöllistä. Ryhmätoiminnan aikana tavoitteena oli selvittää toiminnan sisällöllistä laatua ja suunnata toimintaa. Tietoa kerättiin systemaattisesti asiakaspalautteiden ja palveluntuottajan kanssa käydyin keskusteluihin. Kehittämistoiminnan aikana mallinnettiin palvelumuotoa ja jäsennettiin toimintaympäristöä, esimerkiksi työvoimahallinnon ja sosiaalitoimen yhteistyötä. Tiedontuotanto kohdistui täten myös työllisyyspalveluiden sisäiseen toiminnan kehittämiseen. Käytäntö osoitti, että prosessissa nousi esiin ongelmia, joiden takia toimintaa jouduttiin suuntaamaan uudelleen. Esimerkiksi ryhmätoiminnan keskeytykset vaikuttivat alkuperäiseen toimintasuunnitelmaan. Tiedonkeruun avainajatuksena on ollut tiedon käytökelpoisuus. Toimintayhteyksissään syntyvä tieto kehittyy aidosta tarpeesta ratkaista käytännön ongelmia. Tuotetun tiedon luotettavuuden kriteerinä on ollut sen toimivuus käytännössä (Rantanen & Toikko 2006, 404).

Tiedonkeruu kohdistui myös toiminnan tuloksien arvioimiseen. Lähtökohtaisestihan tarkoitus oli valmistautua Kuntouttava työtoiminta -lain muutokseen uuden palvelumuodon kehittämällä. Toiminnan arvioinnin tulee suuntautua perinteisen loppuarvioinnin lisäksi myös projektin aikaiseen toimintaan ja auttaa sen parantamisessa ja hankkeen ohjaamisessa. Toisaalta arvioinnin tulee vastata kysymykseen millaisella toiminnalla tulokset saatiin aikaan. (Vataja & Seppänen-Järvelä, 2006, 217).

Vaikuttavuuden näkökulmasta kuntoutus on tuloksellista siinä määrin kuin se on saavuttanut tavoitteensa. Lähestymistapa sisältää sosiaalisen kuntoutuksen osalta haasteita. Toiminnan vaikuttavuutta on yleensä mahdoton arvioida siitä syystä, että ei voida tietää johtuuko tapahtunut muutos nimenomaan kuntoutuksesta vai jostakin muusta. Kuntouttavan työtoiminnan toimintaedellytykset ovat riippuvaisia yhteiskunnallisista suhdanteista ja sosiaalipoliittisista päätöksistä. Esimerkiksi asiakkaiden jatkopolkuihin vaikuttaa oleellisesti se, onko tarvittavia hoitomuotoja tai työpaikkoja saatavissa. Vaikutusten arvioinnissa joudutaan aina pohtimaan syy-seuraussuhteita ja pohtimaan mitä toiminnasta tosiasiallisesti seuraa. Vaikuttavuuden arviointia pidetään joskus sosiaalipalveluihin vaikeasti sovellettavana tai jopa alalle sopimattomana ilmiönä. (Sosiaalipalvelujen... 2001, 6-8; Lindqvist 2005; Särkelä 2001, 99-104; katso myös Karvinen 2000, 15; Satka, Pohjola & Rajavaara 2003, 24.)

Kehittävä tutkimusote edellyttää eräässä mielessä käytännön muuttamista kohteeksi, jossa voidaan kehittää ja kokeilla uusia ratkaisuja ja niiden toimivuutta todellisessa toimintaympäristössä. Kokeilujen kautta syntyvät uudet ratkaisut voivat muodostua vähitellen uusiksi vallalla oleviksi käytännöiksi, mikäli ne osoittautuvat toimiviksi ja saavuttavat organisaation hyväksynnän. (Hyötyläinen 2007, 376.)

Aineistoa kerättiin ja arvioitiin, jotta selviäisi kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusryhmän merkitys yhtenä kuntouttavan työtoiminnan työmenetelmistä. Vaikuttavuuskeskustelu ja kehittämisen näkökulma huomioiden päädyin kehittämishankkeessani selvittämään asiakkaiden ajatuksia palvelusta sekä heidän elämässään ilmenneitä muutoksia, jotka voivat olla seurausta palvelujen käytöstä. Lisäksi tarvitsin tietoa palvelun prosessista. Tiedon tuotannon ja analyysin kautta hain vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

- Millaisia merkityksiä alkukartoitusjaksolla on asiakkaille?
- Millaisia merkityksiä alkukartoitusjaksolla on organisaation näkökulmasta?

3.2 Yhtymäkohdat tutkimuksellisen kehittämisen suuntauksiin

Tätä kehittämistyötä voidaan tarkastella projektina, jossa kokonaisuudelle asetettiin tavoitteet ja osoitettiin sen käyttöön tarvittavat voimavarat. Toiminta oli ajallisesti määriteltyä, vaikka se ei edennyt loogisesti. Projektimaista työtettä on tässä kehittämistyössä tarvittu, sillä toiminta ei kuulunut organisaation perustehtävään ja siihen käytettiin osittain ulkopuolisia toteuttajia. Projektimainen työote on myös tukenut erilaisten kokonaisuuksien hahmottamista ja hallintaa. Kehittämistyössä on näkyvissä ideointi- ja suunnitteluvaihe, toteutusvaihe sekä arviointivaihe. (vrt. Kettunen, 2003; Lööw, 2002.)

Kuntouttavan työtoiminnan ryhmämuotoisen alkukartoitusjakson kehittäminen oli reflektiivinen prosessi, mikä mahdollisti tilannekohtaisen reagoinnin. Kehittämisen näkökulmasta prosessi on ainutkertainen, kullekin projektille ominainen ja yksilöllinen toiminnan, havaintojen ja ajattelun kokonaisuus. Prosessi on alkanut ennen kuin itse projekti ja jatkuu sen päättymisen jälkeen. Kehittämisen prosessilla tarkoitetaan tässä mielessä ei-lineaarista, jatkuvasti muuntuvaa, yhteen liitetyistä palasista koostuvaa, ajallisesti kulkevaa jatkumoa. (Toikko & Rantanen 2009, 71-72; Vataja & Seppänen-Järvelä, 2006, 119.)

Kehittämistoiminnan ja tutkimuksen suhde voidaan hahmottaa siten, että kehittämisessä sovelletaan tutkimuksen tietoa. Tutkimus tuottaa uusia asioita ja uutta tietoa, joita sovelletaan käytäntöön. Tutkimuksellisuus edistää kehittämistoiminnan tulosten käyttökelpoisuutta ja siirrettävyyttä. Kehittämisessä on siten aineksia sekä tutkimuksen että projektityön perinteistä. (Toikko & Rantanen 2009, 11, 19, Rantanen & Toikko 2006, 409.)

Työelämän kehittämishankkeiden tutkimuksen roolin vahvistaminen on tärkeää, jotta perinteisten tulosten ja tuottavuuden lisäksi voidaan luotua mallia hyödyntää tai soveltaa laajemmaltikin. Tutkimus voi jälkikäteen muodostaa rikkaan ja monipuolisen näkemyksen muutosprosessista. Tutkimusavusteinen lähestymistapa kehittämistoiminnassa synnyttää parhaimmil-

laan uutta, yleistettävää ja käyttökelpoista tietoa kehittämistoiminnan tueksi. Tämä tieto koskee tyypillisesti erilaisia suunnitteluratkaisuja tai muutosprosessin toteutustapoja tai molempia yhtäaikaaisesti. Kyse on käytäntöä eri muodoissaan palvelevasta tutkimuksesta. Kehittämistä edesauttavat ennen kaikkea tutkimuksen menetelmät ja niiden soveltamiseen kuuluva analyttis-tieteellinen ajattelutapa. Tällöin tutkimuksen apu voi tulla monenlaisista traditioista tai viitekehyksistä. Työote on tutkiva, jolloin ei ole yhtä oikeanlaista tutkivaa otetta kehittämistyössä, vaan erilaisia tapoja toimia tutkimuksellisesti. (Alasoini 2006, 43-44; Ramstad & Alasoini 2007, 5; Seppänen-Järvelä 2006, 24; Räsänen 2007, 55; myös Arnkil 2006.)

Tutkimusavusteinen kehittäminen on lähestymistapa, joka pohjautuu toimintatutkimuksen traditioon. Tutkimusavusteisen tutkimus- ja kehittämismallin tavoitteena on kohteena olevan toimintajärjestelmän ja toiminnan kehittäminen sekä uusien ratkaisujen luominen ja käyttöönotto. Kokeellisessa kehittämistutkimuksessa saadaan tietoa sekä kohteena olevan toimintajärjestelmän rakenteesta ja toiminnasta että sen muutosprosesseista. Toimintajärjestelmän rakennetta, toimintaa ja muutosta koskevaa tietoa voidaan käyttää tutkimuksellisiin tarkoituksiin. (Hyötyläinen 2007, 365-381.)

Käytäntöön suuntautuminen, muutokseen pyrkiminen ja tutkittavien osallistuminen tutkimusprosessiin ovat ne piirteet, jotka yhdistävät eri toimintatutkimuksia. Olennaista ja yhteistä on paitsi tuottaa uutta tietoa myös pyrkiä tutkimisen avulla mahdollisimman reaaliaikaisesti erilaisten asiantilojen muutokseen edistämällä ja parantamalla niitä tavalla tai toisella. (Kuula 2001, 10-11.)

Toimintatutkimukselle on tunnusomaista toiminnan ja tutkimuksen samanaikaisuus sekä pyrkimys saavuttaa välitöntä, käytännöllistä hyötyä tutkimuksesta. Toimintatutkimus on tilanteeseen sidottua, yhteistyötä vaativaa, osallistuvaa ja itseään tarkkailevaa. Toimintatutkimuksen päämääränä ei ole vain tutkiminen, vaan myös toiminnan samanaikainen kehittäminen. Toimintatutkimuksessa on ensisijaisena tarkoituksena tutkia ja kehittää ihmisten yhteistoimintaa. Eräs toimintatutkimuksen lähtökohta on reflektiivinen ajattelu. Sen avulla pyritään pääsemään uudenlaiseen toiminnan ymmärtämiseen ja sitä kautta kehittämään toimintaa. Tutkija on mukana yhteisössä, jota hän tutkii. Hän ei pyrikään tarkastelemaan toimintaa sellaisena kuin se on ilman hänen läsnäoloaan, vaan tekee itse aloitteita ja vaikuttaa kohdeyhteisönsään. Toimintatutkimusta voi tehdä yksittäinenkin työntekijä, mutta yleensä kuitenkin kyseessä on koko työyhteisön tai organisaation muutosprosessi, jolloin tarvitaan kaikkien toimijaosapuolien sitoutuminen projektiin. Toimintatutkimus onkin useissa yhteyksissä määritelty arvosidonnaiseksi ja subjektiiviseksi lähestymistavaksi. (Metsämuuronen 2006, 102; Heikkinen 2001, 170-179.)

Toimintatutkimusta voidaan kuvata kehistä muodostuvina spiraaleina. Tutkimus kuvataan tällöin spiraalimaisesti eteneväksi kehittämiseksi, jota tehtäessä tutkimukseen kuuluvien suunnittelu-, toiminta-, havainnointi- ja reflektointivaiheiden toteuttamisesta muodostuvat kehittämistä eteenpäin vievät kehät/syklit seuraavat toisiaan. Toimintaa ei voida kuitenkaan esittää näin yksiviivaisesti. Käytännössä kehän sisällä saattaa ilmetä tarvetta palata havainnointivaiheesta takaisin toimintaan. (Saari 2007, 121-125.)

Tutkimuskysymyksiin vastatessani olen pyrkinyt myös hyödyntämään aineistotriangulaatiota, joka ideaalitalanteessa tarkoittaa monesta eri näkökulmasta tapahtuvaa asian tarkastelua. Aineistotriangulaatiossa hyödynnetään useita erilaisia aineistoja asetettuun tutkimuskysymyksen vastattaessa. Perustavoite triangulatiivisen tutkimusasetelman soveltamisessa on tutkimuksen luotettavuuden lisääminen ja mahdollisimman kokonaisvaltaisen kuvan saaminen uusine ulottuvuuksineen. (Viinamäki 2007, 175-181.)

3.3 Aineistojen keräys- ja analyysimenetelmät

Hyvän tieteellisen tavan noudattaminen edellyttää, että tutkimusaineistoa ei kerätä ilman suostumusta. Menetelmien käyttöön liittyy oleellisesti valinnaisuus ja tutkittavien vapaaehtoisuudesta seuraa oikeus yksityisyyteen. Luottamuksellisuus koskee henkilöön liittyviä tietoja sekä yhteisymmärrystä siitä, miten näitä tietoja käytetään henkilön yksityisyyttä kunnioittaen. Kehittämishankkeen aluksi asiakkaille kerrottiin suullisesti siitä, että toimintaa seurataan ja tietoja käytetään hankkeen arviointiin ja kehittämiseen. Aineisto on sekä kvantitatiivista että kvalitatiivista. Laadulliselle tutkimukselle on luonteenomaista kerätä aineistoa, joka tekee mahdollisimman monenlaiset tarkastelut mahdollisiksi. Näkökulmaa tulee voida mahdollisimman vapaasti vaihtaa niin, että aineisto koostuisi muustakin kuin yhden ainoan metodisen linssin läpi tehdyistä havainnoista. (vrt. Robson 2001, 55; Alasuutari 1999, 84.)

Tämän kehittämistyön aikana on kerätty ja tuotettu monentyypisiä aineistoja. Kehittämistyön aikana on myös pidetty kokouksia, joissa on suunnattu kehittämistyötä. Kirjallisena materiaalina olen käyttänyt lautakuntien päätöksiä ja kuntouttavasta työtoiminnasta sekä ryhmämuotoisesta toiminnasta tehtyjä tutkimuksia, raportteja ja opinnäytetöitä. Lisäksi käytössäni on ollut erilaisia kokousmuistiinpanoja. Olen pyrkinyt noudattamaan kirjallisen materiaalin lukemisen yleisiä hyviä periaatteita, jotka ovat kriittisyys ja aineiston sopivuus tutkimuksen materiaaliksi (Metsämuuronen 2006, 118).

Ryhmätoiminnan aikana asiakkailta kerättiin kirjallinen palaute ryhmätoiminnan sisällöstä viikoittain kunkin ryhmän ensimmäisen toimintakuukauden aikana (Liite 1). Näitä palautteita käytettiin lähinnä toiminnan välittömään suuntaamiseen. Tämän lisäksi tehtiin alkukartoitus-

jakson loppupuolella kokoava palaute koko jakson sisällöstä. (Liite 2). Kirjoitin puhtaaksi asiakkaiden antaman palautteen samalla tehden alustavia huomioita. Tämän jälkeen luin vastaukset vielä useaan kertaan läpi. Sitten jaoin vastaukset teemoihin ja teemoittelu tarkentui vielä käsittelyn myötä. Lopuksi vertasin tekemiäni havaintoja asiakkaiden esille nousseihin teemoihin. Avoimien kysymysten laadullisissa analyysissä tarkastelin aineistoa kokonaisuutena.

Analyysi koostuu kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä ja arvoituksen ratkaisemisesta. Mitä enemmän samaan ratkaisumalliin sopivia johtolankoja voidaan löytää, sitä todennäköisemmin ratkaisu on oikea. Täydellistä varmuutta tutkimus ei kuitenkaan voi koskaan saavuttaa. (Alasuutari 1999, 39-43.)

Työllisyyspalveluyksikön sosiaalityöntekijöille tehtiin sähköpostikysely, jonka sisältönä oli asiakkaan prosessin selkeys ja toimivuus (Liite 3). Tämä materiaali täydensi asiakkailta ja palveluntuottajilta saatua palautetta. Asiakkaiden perustiedot keräsin Vantaan sosiaalihuollon asiakastietojärjestelmästä. Lisäksi hyödynsin ostopalvelun tuottajan tekemiä kirjallisia suunnitelmia asiakkaiden jatkojen osalta. Kehittämistoiminnan dokumentointi hoidettiin kokousmuistiinpanojen laatimisena ja suunnitelmien kirjaamisena.

Ryhmätoiminnan aikana toimin osallistuvana havainnoijana osallistuen osittain ryhmän ohjaamiseen. Osallistuva havainnointi on perusteltua toimintatutkimuksessa tai jos tapahtuu asioita, joihin pitää puuttua (Metsämuuronen 2006, 117). Osallistuvaa havainnointia voidaan tehdä niin, että tutkija on toimijan roolissa. Ryhmäkertojen aikana kirjasin muistiin ryhmän toimintaan liittyviä teemakokonaisuuksia ja havaintoja ryhmän toiminnasta havainnointipäiväkirjaan. Havaintojen kirjaamisessa lähdin liikkeelle avoimin mielin ja mikä tahansa olisi voinut päätyä päiväkirjaani. Ryhmän ohjaamiseen osallistuminen ja asiantuntijajäsenenä toimiminen vaati kuitenkin tutkijan roolin ohentumista lähes olemattomiin. Totesin, että en voi kirjata kaikkia havaintojani, sillä jotkin tiedoista saattoivat tulla tutkittavien huomaamatta läsnäoloani, enkä voinut aina kuuluttaa kaikille toimivani ryhmässä tutkijana. Tutkimushavainnointi on ihmisen kokonaisvaltaista ja tietoista ilmiöiden, asioiden ja tapahtumien aistimista suhteessa siihen, missä ne ilmenevät (Vikka 2006, 9).

Keräsin havaintoja myös kehittämisprosessista erilaisin muistiinpanoin. Havainnoinnin tarkoituksena oli jäsentää mitä kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakso on sekä hahmottaa toimintaympäristöä. Havainnointi on kaikille tieteenhaaroille yhteinen ja välttämätön perusmenetelmä ja tieteellinen tieto perustuu todellisuudesta tehtyihin havaintoihin (Hirsjärvi & Hurme 2001, 37). Päiväkirjamerkintöjen kirjaaminen osoittautui ennakko-odotuksia työelämäksi. Minulta puuttui selkeä struktuuri, johon olisin kirjannut päivittäin samanlaisen pohjan

mukaan. Havaintoni eivät muodostuneet kovin systemaattisiksi. Lisäksi en pystynyt osallistumaan jokaiselle ryhmäkerralle, joten havainnot eivät kattaneet kaikkia ryhmäpäiviä.

Näin ollen merkintöjen käyttökelpoisuus tutkimusmateriaalina ei nouse merkittäväksi. Havaintojeni perusteella kävimme kuitenkin reflektiivistä keskustelua ryhmätoiminnan sisällöstä palveluntuottajan kanssa ja tarvittaessa muutimme toiminnan suuntaa, joten tältä osin havainnointi tuki kehittämistoimintaa. Havainnointi kuitenkin auttoi merkittävästi jäsentämään toimintaympäristöä. Havainto ja havainnon tekeminen ovat Vikan (2006, 14) mukaan tutkimuksen kriittinen kohta. Tieteellinen tutkimus perustuu aina luotettaviin havaintoihin, jotka ovat olennaisia ongelmanasettelun, tutkimusmetodien ja teoreettisen viitekehyksen kannalta. Luotettaviin tutkimushavaintoihin päästään vain käyttämällä tutkimusmetodeja, joilla tieteessä on yleisesti koettu päästävän mahdollisimman luotettaviin havaintoihin. Tähän kuuluvat myös tutkimuksen virhelähteiden tiedostaminen ja niiden vaikutusten arviointi tutkimustuloksiin.

Haastattelua voidaan pitää eräänlaisena perusmenetelmänä, joka soveltuu moneen tilanteeseen. Aina kun haastattelu on mielekäs tapa hankkia tietoa, sitä kannattaa käyttää, vaikka se onkin melko työläs ja jatkoanalyysien kannalta vaateliias (Metsämuuronen 2006, 113-114). Asiakkaiden yksilötapaamiset toteutettiin palveluntuottajan toimesta, joten asiakashaastattelut eivät sisälly tämän kehittämistoiminnan tutkimusmateriaaliin. Toiminnan aikainen palaute kerättiin toisaalta osittain haastattelemalla ja tiedot ohjasivat toiminnan suuntaa. Omalla tutkimusaineistollani ja käyttämälläni menetelmillä uskon saavuttaneeni tutkimusasetelman kannalta riittävän käyttökelpoista tietoa ja vastaukset tutkimuskysymyksiini.

3.4 Kehittämistoiminnan etiikka

Kuntouttavan työtoiminnan eettiset näkökulmat liittyvät paljolti aktivointitoimenpiteiden tai niin sanotun pakkoaktivoinnin eettiseen oikeutukseen. Aktivointipolitiikan eetoksena on pitkäaikaistyöttömien siirtyminen passiivisesta aktiiviseen ja työelämähakuiseen toimijarooliin. Aktivoinnin katsotaan palvelevan yhteiskuntaa turvaamalla laadukkaan työvoiman saatavuuden ja ehkäisevän pitkäaikaistyöttömyyden ongelmia. Lisäksi sen taustalla on tarve hillitä sosiaaliturvakustannuksia. (mm. Kotiranta 2008, 95; Särkelä 2001, 62; Karjalainen & Lahti 2005, 277.)

Asiakkaalla on oikeus ihmisarvoiseen ja aktivoivaan toimintaan ja elämään silloinkin, kun kuntouttavien toimenpiteiden avulla ei synny edellytyksiä esimerkiksi työmarkkinoille pääsyyn. Kuntouttavalle sosiaalityölle asetetaan kuitenkin yhä kovempia tavoitteita esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien työllistämiseksi samaan aikaan, kun työttömyys kasvaa merkittävästi ja työpaikat vähenevät. Särkelän (2004, 41) mukaan sosiaalipolitiikalle ja sosiaalityölle on jo kova

tavoite se, että näille ihmisille turvataan edellytykset pitää itsensä toimintakuntoisina ja ihmisarvoisissa elämisen oloissa. (Särkelä 2004, Luhtasela 2009.)

Pitkäaikaistyöttömien luokittelulla esimerkiksi työttömyyden keston, asiakkaan iän tai tulonlähteen perusteella on eri suuntiin johtavia seurauksia. Toisaalta luokat tarjoavat työttömälle toimeentulotuen ja avun. Toisaalta ne alkavat vahvistaa työttömän identiteettiä, mikä voi johtaa tilanteen muutospyrkimysten kannalta epätoivottuun tilaan. Eri kategorioihin kuuluminen tarkoittaa erilaisten toimenpiteiden tarjontaa työttömille ja palvelun intensiteetti kasvaa aktivointiehdon täyttymisen myötä. Kaikkiin kategorioihin kuuluu yksilöllinen työnhaku-, aktivointi- tms. suunnitelman tekeminen asiakkaan ja viranomaisen kesken. Molemmat osapuolet saattavat toistuvasti sitoutua tilanteen muuttamiseen tähtäävään sopimukseen. Sopimusten merkitystä murentaa kuitenkin se, että ne eivät läheskään aina toteudu. Karjalainen & Lahti (2005, 274) kyseenlaistavat aktivointisuunnitelman oikeudenmukaisuuden kysymällä missä määrin heikommassa mahdollisessa työmarkkina-asemassa oleva pitkäaikaistyötön on viranomaiseen nähden tasavertainen sopijaosapuoli, kun käsiteltävänä on hänen elämäänsä koskeva sopimus (suunnitelma) ensisijaisesti työelämäratkaisuja suosivassa palvelujärjestelmässä? (Karjalainen & Lahti 2005.)

Aktivointiparadoksi syntyy silloin kun viranomaiset toistuvasti tarjoavat toimenpiteitä, mutta eivät huomioi niiden vastaanottoon liittyviä yksilöllisiä elämän olosuhteita ja edellytyksiä (Karjalainen & Lahti 2005, 280-281.) Raunio (2006, 59) toteaa kärjistäen, että pitkäaikaistyöttömiä työmarkkinoille aktivoiva järjestelmä järjestää työelämästä syrjäytyneille toimintaa, mutta ei kykene aktivoimaan heitä takaisin normaaleille työmarkkinoille. Liian pitkään jatkunut työttömyys on nostanut normaaleille työmarkkinoille palaamisen kynnyksen liian korkeaksi.

Työntekoon aktivoinnin ja sitä kautta tapahtuvaan yhteiskuntaan integroitumisen on sanottu olevan parasta lääkettä syrjäytymisen estämiseen. Myös sosiaalityöltä edellytetään osallistumista syrjäytymisuhan alaisten asiakkaiden integroitumiseen työelämään. Työnteolla yhteiskuntaan integroiminen näyttää Raunion (2006) mukaan sopivan suomalaisen yhteiskunnalliseen eetokseen erityisen hyvin ja se sopii myös laajemmin eurooppalaiseen eetokseen. Hyvä elämä toteutuu työntekoon osallistumalla ja työntekoon myötävaikuttaminen määrittää yksilön sosiaalisen arvon. (Raunio 2006, 83.)

Sosiaalialan työssä kohdattavat eettiset ongelmat liittyvät paljolti kysymykseen asiakkaan itsemääräämisoikeudesta ja mahdollisuudesta osallistua itseään koskevaan päätöksentekoon. Asiakasta koskevassa asiassa edellytetään hänen mukanaoloaan, suostumustaan ja myötävaikutustaan. Kuntouttavassa työtoiminnassa osallisten ammattiryhmien erilaiset roolit auttajana ja kontrolloijana ovat ristiriidassa keskenään. Työntekijöillä on asemansa vuoksi niin sanot-

tua toimeenpanovaltaa ja tietoon perustuvaa valtaa. Työntekijöillä on tietoa järjestelmän toimintatavoista, erilaisista toimenpiteistä ja etuisuuksista enemmän kuin asiakkaalla ja mahdollisuus käyttää sanktioita sekä ohjata asiakkaita erilaisiin palveluihin. Eettisesti kestävällä pohjalla toimitaan silloin, kun asiakas saa tarvittavat tiedot oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan. Lisäksi asiakkaita tulee kohdella ihmisarvoisesti ja oikeudenmukaisesti. (Raunio 2009, 82-117; Luhtasela 2009, 127-128.)

Alkukartoitusryhmä toteutettiin osittain ostopalveluna ja erityisesti luottamuksellisuus ja yksityisyyden suoja olivat tärkeitä. Tämä näkyi omassa roolissani muun muassa huolehtimalla vaitiolovelvollisuudestani suhteessa ostopalvelun tuottajiin. Ammatillisella tasolla eettisyys merkitsee kykyä pohtia ja myös kyseenalaistaa jatkuvasti omaa ammatillista toimintaa ja päätöksentekoa, sen oikeudenmukaisuutta ja päätöksenteon perusteita. Myös työn kehittämistoiminnassa olisi syytä tarkastella, mihin eettisiin periaatteisiin työkäytännöt pohjautuvat ja perustuvatko ne ylipäänsä vastuulliseen näkemykseen hyvästä elämästä ja inhimillisestä kasvusta. Ammatilaisen vastuulla on vastata oman toimintansa tasosta asiakkailleen ja organisaatiolleen. Tämä tapahtuu esimerkiksi työnohjauksen, täydennyskoulutuksen tai säännöllisen itsearvioinnin ja asiakaspalautteen keräämisen avulla. Alkukartoitusryhmän aikana minulla oli tiivistä yhteistyötä oman tiimini kanssa, minkä lisäksi arvioimme toimintaa palveluntuottajien sekä johdon kesken.

Tutkijan on huolehdittava tutkittavien suojasta ja varmistettava raportoinnissa asiakkaiden anonymiteetti. Asiakslähtöisyys on sosiaalialan ammatillisen työn keskeinen periaate ja asiakkaiden näkemysten esittäminen onkin ensiarvoisen tärkeää. Olen pyrkinyt esittämään ryhmätoiminnan tulokset niin, että asiakkaita ei leimata tai tuoda esille jotakin josta heille voisi olla haittaa. Sosiaalialan työssä ammattietiikka merkitsee ennen kaikkea halua ja kykyä nähdä ja kuulla arjen toiminnoissa erilaisia vaihtoehtoja sekä halua ja kykyä mahdollistaa asiakkaan omien näkemysten esiin tuominen. Asiakkaiden anonymiteetin varmistamiseksi heiltä on kerätty palautetta nimettömänä. Asiakaspolkujen seuraaminen tapahtuu kahden ryhmän yhdistämisellä, jotta yksittäistä asiakasta ei voida selvittää. Ryhmätoiminnasta kerätty tieto tuli käyttöön vain ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan jatkosuunnittelua varten, eikä se vaikuttanut yksittäisten asiakkaiden jatkosuunnitelmiin.

Tutkimuksen etiikka näkyy myös tutkijan tekemissä ratkaisuisissa. Työelämän kehittämisprosessissa olen sitoutunut kehittämään Vantaan kaupungin kuntouttavaa työtoimintaa. Sosiaalialan ammattilainen toteuttaa työntekijänä vastuullisesti organisaationsa päämääriä asiakkaiden hyväksi. Ammatilaisen vastuulla on vastata oman toimintansa tasosta asiakkailleen ja organisaatiolleen.

4 Kehittämisen lähtökohdat

Kuntouttavan työtoiminnan ryhmämuotoisen toiminnan kehittämisen ideavaihetta on mahdollista määritellä tietyksi ajanjaksoksi. Vuosien varrella on ideoitu paljonkin, mutta ajankohdattaiseksi ryhmämuotoisen toiminnan kehittäminen nousi organisaatiouudistusten ja Kuntouttava työtoiminta -lakiin odotettujen muutosten myötä. Ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan ideoinnissa esille nousivat asiakkaiden palveluntarpeeseen liittyvät näkökohdat sekä kunnan velvollisuus toteuttaa kuntouttavaa työtoimintaa. Sekä ruohonjuuri-, että johtotaso osallistuivat ideointiin.

Kehittämishankkeen suunnitteluvaiheessa tehtiin esiselvitys mahdollisuuksista alkukartoitusryhmän käynnistämiseksi, kartoitettiin palveluntuottajia ja suunniteltiin sisältöä. Tässä vaiheessa myös määriteltiin projektiorganisaatio. Suunnitteluvaiheessa päävastuu oli työllisyyspalveluiden johtotasolla, mutta toimintaan osallistuivat myös muut kuntouttavan työtoiminnan toimijat. Kehittämistoimintaa käsiteltiin esimerkiksi tiimikokousten yhteydessä. Kehittämisprosessien rakentamisessa on olennaista tietää lähtökohdat, tavoitetilä sekä keinot, joilla tavoitteisiin pyritään (mm. Toikko & Rantanen 2009, 56-63).

4.1 Aikaisemmat hankkeet ja projektit

Vantaan kuntouttavaa työtoimintaa ja ryhmämuotoista kuntouttavaa työtoimintaa on tutkittu vuosien varrella. Näitä tutkimuksia ovat mm. Kotilaisen Pro gradu -tutkielma vuodelta 2008 Koulutus, työ ja aktivointi työttömän nuoren näkökulmasta. Lisäksi Ikonen & Uschakoff-Brix ovat tutkineet kuntouttavaa työtoimintaa, ryhmäkuntoutusta Itä-Vantaalla alle 25-vuotiaille kuntoutuksen approbaturin seminaarityössään vuonna 2004. Myös Karttunen paneutui Diakonia-ammattikorkeakoulun 2004 opinnäytetyössään kuntouttavaan työtoimintaan nuoren elämänhallinnan ja työllistymisen apukeinojen näkökulmasta. Suomessa kuntouttavasta työtoiminnasta on lisäksi valmistunut kolme väitöskirjaa (Ala-Kauhaluoma 2007, Kotiranta 2008, Keskitalo 2008). Keskeinen vaikuttavuustulos tutkimusten mukaan on palvelun piiriin päässeiden asiakkaiden hyvinvointikokemusten lisääntyminen, mutta työllistymiseen johtavat vaikutukset ovat niiden mukaan olleet vaatimattomia. Parhailtaan Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksella on meneillään tutkimus kuntouttavasta työtoiminnasta - Mistä henkilö sinne tulee ja minne hän sieltä menee?

Pitkäaikaistyöttömien kuntoutus on kehittynyt Suomessa erityisesti laman ja rakennetyöttömyyden myötä 1990-luvulla. Useissa ESR-rahoitteisissa projekteissa on kehitelty pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakykyä tukevia ja vahvistavia menetelmiä. (Karjalainen 2004, 16; ESR-tietopalvelu; Ala-Kauhaluoma, Lempola & Härkäpää 2005)

Tavoite 3 -ohjelman toiminnalla on tuettu työttömyyden ja syrjäytymisen torjumista. Hankkeissa on kyetty osoittamaan selkeää lisäarvoa vaikeassa työmarkkina-asetuksessa olevien ihmisten elämäntilanteen parantamisessa. Asiakastyön näkökulmasta selkeä lisäarvo on ollut se, että projekteissa on voitu panostaa yksilölliseen tukeen ja ohjaukseen selvästi kansallista toimintaa enemmän. Tämä on antanut mahdollisuuden riittävän intensiiviselle ja kokonaisvaltaiselle palvelulle, jolla voidaan aidosti saada merkittäviä muutoksia aikaan osallistujan tilanteessa. Esimerkiksi Sampo niminen ESR-projekti ajalla 16.8.1999 - 31.6.2001. Projektiin osallistuvien työllistymisratkaisujen suunnittelu alkoi kouluttajan ja projektin tiimin tuella 2,5 kk mittaisella starttikurssilla. Hankkeen tavoitteina oli pitkäaikaistyöttömien syrjäytymisen ehkäisy, osallistujien integroituminen työelämään johtavalle polulle sekä sosiaalisen kuntoutuksen kehittäminen ja viranomaistyön kehittämisen analysointi. (ESR tavoite 3 -ohjelman vuosiraportti 2005.)

Pitkäaikaistyöttömien ja syrjäytyneiden kohderyhmän alla mahtuu monenikäisiä ja erilaisen taustan omaavia ihmisiä. Usein projektityössä on kyse lähes pelkästään fyysisestä, psyykkisestä ja sosiaalisesta kuntouttamisesta. Monen projektin kohderyhmänä ovat olleet yli 40-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät eli ihmiset, jotka ovat pahiten kärsineet 1990-luvun lamasta. Projekteja ovat olleet muun muassa Kolmas Linkki, Työllisyys-projekti yli 40-vuotiaille, Luotsi, TESS sekä Kimmoke. Suuri osa projekteista keskittyi välillisesti hieman marginaalisempiin, syrjäytymisuhan alla oleviin ryhmiin kuten vankilasta vapautuneisiin tai vastaavasti asuinalueisiin, kolmannen sektorin toiminnan elvyttämiseen tai yritysten aktivoimiseen esimerkiksi Foorumi, Huhtasuo ja Kumppanuus projekteissa. Keskeisiä tavoitteita tässä kohderyhmässä oli työttömien aktivointi työelämään, pitkäaikaistyöttömien kannustaminen, syrjäytymisen ehkäisy ja pitkäaikaistyöttömien kokonaisvaltainen kuntouttaminen. Projektien välillisenä kohderyhmänä ovat osittain myös olleet työvoimatoimistojen ja sosiaalipalvelutoimistojen työntekijät, kuten Itäraide ja Atrain -projekteissa. (Työministeriö tutkimukset ja selvitykset 11/07.)

Pysyvien muutosten ja vaikutusten aikaan saaminen sekä hyvien käytäntöjen siirtyminen käytäntöön on nähty ongelmaksi. Elämäntilannetta kohentavassa ja uravalmiuksia parantavassa sosiaalipainotteisessa kuntoutuksessa ollaan menetelmällisesti Karjalaisen (2004, 16) mukaan kokeilu- ja etsintävaiheessa. Paikallisuus, yksilöllinen tukiprosessi, vertaistuki ja subjektivoitumisen tukeminen ovat menetelmäkehittelyn peruslähtökohtia. Menetelmissä korostuvat verkostomaiset lähestymistavat ja dialogiset käytännöt.

Sosiaalista kuntoutusta, toiminnallisuutta ja ryhmämuotoista aikuissosiaalityötä on kehitetty mm. Helsingissä Pyörre-projektissa vuosina 2002-2004. Projektiraportin mukaan tavoitteena oli vahvistaa asiakkaiden voimavarojen löytymistä ja työelämävalmiuksia sekä kehittää aikuisosiaalityössä kuntouttava työmalli. Työmuotona ryhmämetodin todettiin sisältävän arvokkaita sosiaalisen kuntoutuksen elementtejä ja olevan edullinen. Toimintaa aktivoivalla kuntout-

tavalla sosiaalityöllä voidaan Pyörre-projektin kokemusten mukaan edistää monipuolisesti asiakkaiden toimintakykyisyyttä ja ryhmätoiminnalla voidaan edistää myös sosiaalista kuntoutusta. (Kuusela & Kvick, 2004, 61-65.)

Piirto (2008) tutki Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosiaalialan opinnäytetyössään ryhmätoiminnan vaikutuksia pitkäaikaistyöttömien psykososiaaliseen toimintakykyyn keskusteluryhmässä ja harrastustyöpajassa. Johtopäätöksissä todetaan, että tutkimustulokset ovat yhtenevät vastaavissa pitkäaikaistyöttömille ja vaikeasti työllistyville suunnattujen projektien ja hankkeiden tulosten kanssa. Asiakkaat aktivoituivat ja heidän sosiaaliset taitonsa lisääntyivät, elämänhallinta parani ja itsetunto koheni. Projektin aikana lähes kaikilla asiakkailla tapahtui edistystä tai he saivat tukea psykososiaalisen toimintakyvyn osa-alueilla. (Piirto 2008, 82.)

Vantaalla on pitkään ollut tarve kuntouttavan työtoiminnan matalan kynnyksen työtoimintamahdollisuuksiin. Kuntouttavan työtoiminnan henkilöstö on esittänyt, että Vantaalle tulisi saada työpajatyypistä omaa tai ostopalveluna tuotettua työtoimintaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille, jotka eivät vielä ole valmiit työskentelemään niin sanotuissa integroiduissa työtoimintapaikoissa. Näenkin, että kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen on ollut pitkään vireillä ja tarve palvelun kehittämiseen on noussut työntekijöiden tekemien asiakastyöhön pohjautuvien arviointien pohjalta. Kehittäminen on pitkäjänteistä ja esitysten perusteella on tapahtunut paljon vuoden 2009 aikana. Henkilöstö on ollut tiiviisti mukana toimintaa kehitettäessä.

Työllisyyspalvelut hallinnoi useita erilaisia projekteja ja hankkeita Vantaan Valo -nimisenä yhteishankkeena. Ulkopuolisesti rahoitetut projektit tai hankkeet liittyvät esimerkiksi työn sisällön kehittämiseen, yhteistyömallin luomiseen, maahanmuuttajiin tai pitkäaikaistyöttömien terveydenhuoltoon. Toiminta tapahtuu suurimmaksi osaksi pajatoimintana. Hankkeiden pajatoimintaan ei kuitenkaan voida ohjata kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita rahoitustaustallista syistä, mutta samassa toimipisteessä Minkkitiellä on tällä hetkellä useita kaupungin omana toimintana toteutettuja pajoja, jotka mahdollistavat myös kuntouttavan työtoiminnan toteuttamisen. Näitä ovat liikkuva remonttiryhmä Topparoikka, Uusioverstas, Komeettapaja ja Keittiöpaja.

Vantaan kaupungin vapaa-ajan ja asukaspalvelujen toimesta haettiin rahoitusta valtakunnallisesta Kaste-ohjelmasta Impulssi-hankkeelle, joka olisi ajoittunut vuosien 2008-2011 väliselle ajalle, mutta hanke ei käynnistynyt. Impulssihankkeen tavoitteena oli tarjota matalan kynnyksen aloituspaikka vahvaa sosiaalista kuntoutusta tarvitseville asiakkaille. Impulssi-pajan tarkoituksena oli tarjota ensimmäinen askel kohti työllistymistä. Impulssihankkeen kaatumisen myötä kuntouttavan työtoiminnan tuli innovatiivisesti pohtia toisenlaisia tapoja toteuttaa palvelua.

Kuntouttavassa työtoiminnassa on aiempina vuosina järjestetty ryhmämuotoista toimintaa Lähde-ryhmän nimellä. Ryhmätoiminnan ohjaajina toimi pääasiassa sosiaalityöntekijöitä, mutta myös sosiaaliohjaajat ovat olleet mukana ja/tai vastuussa ryhmän ohjaamisesta. Lähde-ryhmään osallistuneet asiakkaat ovat olleet kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita, heillä on saattanut olla samanaikaisesti työtoimintapaikka tai heidän kuntouttava työtoimintansa oli päättynyt. Lisäksi mukana oli asiakkaita, jotka etsivät sopivaa kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapaikkaa. Lähde-ryhmän koettiin toimineen joidenkin asiakkaiden alkukartoitusjaksona tai jatkosuunnittelun jaksona. Kuntouttavan työtoiminnan menetelmänä ryhmätoiminta koettiin sekä asiakkaiden että henkilöstön arvion mukaan mielekkäänä ja se tuki hyvin sosiaalisen kuntoutuksen tarkoitusta sekä asiakkaan aktivointisuunnitelman toteutumista. Organisaatio-uudistuksen myötä toiminnan jatkuvuutta ei enää voitu turvata.

Vuoden 2004 loppuun asti kuntouttavan työtoiminnan palvelu sisälsi nuorille suunnattua ryhmämuotoista valmennusta Tuuppari-nimisessä pajassa. Tuupparin alkuvalmennusjakson aikana arvioitiin asiakkaan yksilöllistä tilannetta, tuettiin normaaliin päivärytmiin ja opeteltiin arkielämän taitoja. Lisäksi ryhmätoiminnan aikana tehtiin retkiä ja tutustumiskäyntejä sekä harrastettiin liikuntaa. Toiminta sisälsi myös erilaisia työtehtäviä kuten käsitöitä, toimistotöitä ja viheraluetöitä. Myös Vantaan työvoiman palvelukeskuksella on ollut sosiaalityön ryhmämuotoista toimintaa. TYPin tarjoama palvelu sisälsi yhdeksän tapaamiskertaa käsittävän Suunnistaja-kurssin, joka oli lähinnä suunnattu asiakkaille, joilla oli ongelmia päihteiden käytössä.

4.2 Kehittämistarpeen kartoitus

Keväällä 2009 toteutettiin työllisyyspalveluyksikön avainhenkilöille kysely (liite 4), jossa kartoitettiin heidän näkemyksiään kuntouttavan työtoiminnan nykytilasta ja kehittämistarpeista Vantaalla. Kehitysprojektin ensimmäisenä vaiheena tulisi suorittaa kehitystarveanalyysi, jossa saadaan käsitys nykyiseen toimintaan liittyvistä ongelmista, kehitystarpeista ja mahdollisuuksista. Tarveanalyysin tarkoituksena on varmistaa, että kehitys ja siihen liittyvät mahdolliset koulutukset ovat tarkoituksenmukaisia. Kehitystarveanalyysin avulla hankitaan organisaatiosta ja henkilöstöstä sellaista tietoa, jonka varassa voidaan laatia kehittämissuunnitelma. (esim. Hakala 2006, 105.) Jouduin toteuttamaan tarveanalyysin tilanteessa, jossa kehittämistoiminta jo tosiasiallisesti oli ollut vireillä useiden kuukausien ajan. Robsonin (2001, 202) mukaan kuitenkin tässäkin tilanteessa on järkevää käyttää samoja menetelmiä ja tekniikoita kuin tarpeen arvioinnissa suunnitelmavaiheessa olevaa ohjelmaa varten. Kyselyn perusteella voidaan todeta, että tulevaisuudessa työ kuntouttavassa työtoiminnassa on muutospainneiden alla. Näyttää siltä, että näillä resursseilla ei voida ylläpitää nykyistä toimintamallia.

Vantaalla on kehitetty paljon yhteistyötä niin sanottujen integroitujen työtoimintapaikkojen kanssa. Integroidut työtoimintapaikat sijaitsevat erilaisissa organisaatioissa. Tehtävänkuvat on räätälöity asiakkaiden tarpeisiin ja kuntouttavan työtoiminnan avustavat tehtävät sisältyvät työyhteisön perustehtävään. Matalan kynnyksen työtoimintapaikoille on ilmennyt kuitenkin suurempaa tarvetta. Yhtenä vaihtoehtona olisi omana toimintana järjestettävä kuntouttava työtoiminta, joka tapahtuisi pajoilla tai työporukoissa. Tällöin ohjaaja olisi läsnä ja tukemassa koko toimintapäivän ajan. Erilaista ryhmämuotoista työtoimintaa voisi toteuttaa esimerkiksi nykyisten Visakoivu- ja Topparoikka työporukoiden tyyppisesti "partioina". Näitä voisivat olla vanhusten kotiapuryhmä, viheraluetyöryhmä tai vastaava "oikeita työtehtäviä" tekevä ryhmä. Nämä palvelisivat samanaikaisesti myös Vantaan kaupungin muita toimialoja ja voisivat työnsuunnittelun osalta linkittyä tiiviisti toimialoille. Lisäksi tarvetta olisi niin sanotuille alkukartoitusryhmille, joissa sosiaaliohjaajat ohjaisivat toimintaa.

Kuntouttavan työtoiminnan palveluvalikon monipuolistaminen nousee selkeäksi kehittämistarpeeksi. Erityisesti matalan kynnyksen työtoimintapaikkojen perustaminen ja ryhmämuotoisen toiminnan käynnistäminen on tärkeää. Ryhmämuotoisessa kuntouttavassa työtoiminnassa on nähtävillä kahdenlaista toimintamallia: työpaja -tyyppisessä toiminnassa ohjaajalta edellytetään paitsi ryhmänohjaustaitoja niin myös kyseisen työtehtävän/toimialan hallintaa. Alukartoitusjakson tyyppisessä ryhmätoiminnassa puolestaan ryhmänohjaustaidot ja sosiaalialan osaaminen ovat pääosassa. Vastauksissa ehdotettiin myös ostopalvelun hyödyntämistä, jolloin kuntouttavan työtoiminnan määrää voitaisiin kasvattaa huomattavasti paremmin kysyntää vastaavaksi. Toimintoja suunniteltaessa toivottiin huomioitavan, että kaikille ryhmämuotoinen toiminta ei sovellu ja niin sanottuja integroituja paikkojakin on hyvä pitää palveluvalikossa. Myös alueellisen tasapuolisuuden huomioonottaminen toiminnassa tulisi jatkossa näkyä paremmin, varsinkin Länsi-Vantaalle tarvitaan lisää paikkoja.

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuneet asiakkaat ovat kokeneet kyselyyn osallistuneiden mukaan pääosin hyötyneensä asiakkuudesta varsinkin, mikäli sopiva työtoimintapaikka on löytynyt. Toisaalta sopivan työtoimintapaikan etsimiseen on saattanut kulua runsaastikin aikaa ja näin ollen palvelu ei ole välttämättä vastannut asiakkaiden odotuksia. Lisäksi kaikille asiakkaille ei ole voitu palvelun aikana osoittaa kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapaikkaa tai työtoimintapaikan tarpeet ja tarjotut tehtävät ovat olleet toista kuin on odotettu. Tällöin kysyntä ei ole vastannut tarjontaa. Niin sanotut integroidut työtoimintapaikat ovat osoittautuneet vaativiksi ja niiden soveltuvuus kuntouttavan työtoiminnan tarpeisiin on kyseenalaistettu. Alakohtaisiakin esteitä kuntouttavan työtoiminnan toteuttamiselle on. Esimerkiksi toimitotyötehtävistä on ollut jatkuva pula ja omille työpajoille on joutunut jonottamaan.

Vantaalla kuntouttavan työtoiminnan vahvuuksina pidetään asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllistä asiakastyötä. Asiakkaalle on tarjolla vahva tuki työtoiminnan aikana muun muassa sosiaalioh-

jaajan säännöllisten työpaikkakäyntien johdosta. Kuntouttavassa työtoiminnassa nähdään olevan mahdollisuuksia monipuoliseen palveluntarjontaan ja verkostoyhteistyön mukanaan tuomiin etuihin. Toisaalta heikkoutena pidetään organisaatiouudistusten aiheuttamaa epävarmuutta, mikä näkyy esimerkiksi tehtäväkuvien ja työnjaon epäselvyytenä.

Kuntouttavaa työtoimintaa tarjotaan osittain samoissa työpaikoissa kuin TE-toimiston työharjoittelua, mikä on aiheuttanut haasteita työtoimintapaikkoja kartoitettaessa. Myös lakimuutoksen vaikutukset kuntouttavan työtoiminnan vapaaehtoisuuteen ja täten asiakaslähtöisyyteen ovat mietityttäneet henkilöstöä. Uhkana näyttäytyy asiakasmäärien mahdollinen kasvamisen tulevaisuudessa. Asiakkaan palveluun ohjautuminen näyttäytyi myös haasteena, sillä TE-toimiston ja TYPin asiakkaiden palveluprosessit kuntouttavassa työtoiminnassa ovat erilaisia.

Aiemmin toteutetuissa kuntouttavan työtoiminnan ryhmissä asiakkaat ovat nähneet hyötyinä toiminnallisuuden, vertaistuen, liikkeelle lähtemisen, arjen rytmittymisen, henkilökohtaisen tuen ja taloudellisen hyödyn näkökulmia. Ohjaajien näkökulmasta ryhmien aikana on voitu panostaa yksilöllisen suunnitelman laatimiseen tiiviimmin ja realistisemmin kuin miten se kenties olisi voitu tehdä ilman ryhmätoimintaa. (Lähde-ryhmän materiaali.)

1.1.2006 voimaan astuneen työmarkkinatukiudistuksen myötä kunnat rahoittavat puolet siitä työmarkkinatuesta, jota myönnetään yli 500 päivää tukea saaneille, aktiivitoimiin osallistumattomille eli niin sanotuille passiivituon saajille. Aktiivitoimiin osallistuvan tuen saajan kustannuksista vastaa valtio. Osana kuntakompensaatiota muutettiin toimeentulotuen rahoitusta ja rakennetta. Uudistuksen myötä kunnille on siis tullut lisää kustannuksia, mikäli asiakas ”putoaa” passiiviselle työmarkkinatuella ja paineet aktiivitoimenpidevalikon lisäämiseen sekä tehokkaaseen käyttöön ovat kasvaneet.

Tarvekartoituksen perusteella kehittämistarpeeksi nousivat:

- resurssien tehokas käyttö
- matalan kynnyksen työtoimintapaikat
- alkukartoitusjaksot
- Itä- ja Länsi-Vantaan tasapuolinen palvelu
- asiakaslähtöisyys

4.3 Projektioorganisaatio

Kehittämistoiminnan organisoinnin rakenne muodostui kevyeksi. Projektin johtajana toimi työllisyyspalvelupäällikkö. Projektiryhmä muodostui ostopalvelun tuottajien edustajista ja so-

siaaliohjaajasta. Projektiryhmä ja projektin johtaja kokoontuivat kehittämistoiminnan aikana kaksi kertaa; ryhmätoiminnan puolivälissä ja ryhmätoiminnan päättyttyä. Projektilla eli käytännössä työllisyyspalvelupäälliköllä ja sosiaaliohjaajalla oli tämän lisäksi käytettävissään tukiryhmä. Tukiryhmässä oli asiantuntijoita työllisyyspalveluista; TYPin sosiaalityöntekijät ja työvoimaohjaajat sekä kehittämispäällikkö. Palvelukokonaisuutta kehitettiin koko toteutuksen ajan yhteistyössä palvelun ostajan, asiakkaiden ja verkostokumppaneiden kanssa.



Kuva 3: Projektioorganisaatio

4.4 Valmisteluvaihe

Kehittämishankkeen valmisteluvaihe sisälsi suunnittelua, joka toteutettiin työllisyyspalvelupäällikön toimesta eri ammattiryhmien edustajien näkökulmat huomioiden. Valmisteluvaihe sisälsi lisäksi päätösten tekemistä, jotta toiminta mahdollistui. Työllisyyspalvelupäällikkö valmisteli esityksen ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelun toteuttamisesta sekä tuottajista asukaspalvelujohtajalle vapaa-ajan ja asukaspalveluiden lautakuntakäsittelyyn. Samanaikaisesti suunniteltiin ja tuotettiin esitteet asiakkaille sekä yhteistyötahoille ja päätettiin toimintaan ohjautumisen malli. Yhteistyössä TE-toimiston kanssa sovittiin, että asiakasohjaus voidaan toteuttaa TE-toimiston URA-tietojärjestelmän kautta. Tämän lisäksi kehittämispäällikkö ja työllisyyspalvelupäällikkö rakensivat palveluun ohjautumisen mahdollistamiseksi yhteistyötä aikuissosiaalityön kanssa. Asiakasohjausmallin kehittäminen toteutui osittain sähköpostitse ilman kaikkien toimijoiden yhteistapaamisia.

Aikataulu oli tiukka. Asiakkaille suunnattu infotilaisuus ja asian lautakuntakäsittely ajoittuivat samalle päivälle. Palvelun esitteet jaettiin sähköpostin välityksellä toimijoille, mutta ne tavoittivat osan toimijoista vasta infopäivänä. Käytännössä palvelun tuottajat valikoituivat toimintaan jo ennen lautakuntakäsittelyä ja valmistelua toteutettiin ennen virallisia päätöksiä.

5 Ryhmän toteutus

Esittelen tässä luvussa alkukartoitusjakson toteutusvaiheen infotilaisuudesta ryhmätoiminnan päättymiseen. Asiakkaille järjestettiin 25.2.2009 info kuntouttavan työtoiminnan jaksosta ja tehtiin halukkaille niin sanottu pika-aktivointisuunnitelma. Ryhmätoimintaa järjestettiin ostopalveluna kolmen kuukauden aikana ja kahtena kuntouttavan työtoiminnan ryhmänä.

Ryhmämuotoinen kuntouttava työtoiminta järjestettiin pääosin työllisyyspalveluiden Minkkitien toimipisteessä. Ensimmäinen ryhmistä toteutettiin ajalla 16.3-15.6.2009 ja toinen 18.3-17.6.2009. Toimintaa oli 2-3 päivänä viikossa ja 4-5 tuntia päivässä. Maksimiasiaksmääräksi määriteltiin 16 asiakasta ryhmää kohti. Ryhmätoimintaan osallistuvat ostopalvelun tuottajan osoittamat ohjaajat sekä sosiaaliohjaaja Vantaan kaupungin työllisyyspalveluista. Toteutusvaiheen aikana toteutui toimintatutkimuksellinen sykli, jolloin jatkuvasti arvioitiin ja tarvittaessa muutettiin toiminnan suuntaa.

Ostopalvelun tuottajille ei sopimuksessa asetettu tiukkoja toimintarajoja palvelun sisällön toteutuksen osalta. Tavoitteeksi asetettiin matalan kynnyksen toiminta ja asiakkaiden tilanteeseen paneutuminen, jonka avulla asiakkailla olisi paremmat valmiudet osallistua itseään koskevien suunnitelmien laadintaan. Ostopalvelun tuottajilta edellytettiin asiakkaan kanssa yhteistyössä laadittua, mahdollisimman realistista kirjallista jatkosuunnitelmaa. Tavoitteiden toteutuminen edellytti lähtökohtaisesti monipuolisen ryhmätoiminnan tarjoamista sekä yksilöohjaukseen resursointia. Lisäksi ostopalvelun tuottajien tuli osallistua toiminnan arviointiin ja kehittämiseen.

5.1 Ryhmätoimintaan ohjautuminen ja aktivointisuunnitelmat

Kehittämishankkeen asiakkaat ohjautuivat alkukartoitusjaksolle niin sanotulla pika-aktivointisuunnitelmalla. Aktivointiehdon täyttäneet asiakkaat ohjattiin alkukartoitusinfoon aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijän läheteellä tai TE-toimiston ja TYPin toimesta työvoimahallinnon URA-järjestelmään avatun projektin kautta. Kehittämishankkeen aikaiseen infotilaisuuteen ohjautui asiakkaita myös URA-projektin ulkopuolelta, sillä tieto uudesta palvelum muodosta ei ehtinyt saavuttaa kaikkia asiakkaita ja yhteistyötahoja riittävän aikaisin.

Asiakkaan palvelutarpeen määrittäminen toteutettiin lähettävän tahon toimesta ja yhteistyössä asiakkaan kanssa. Lähettävän tahon edustajan tuli varmistaa, että asiakkaan aktivointiehto täyttyy, muut aktivointisuunnitelmassa mahdolliset vaihtoehdot oli poissuljettu ja kuntouttava työtoiminta viimesijaisena palveluna olisi mahdollinen. Kehittämishankkeen suunnitteluvaiheessa huomioitiin vaihtoehtona myös tilanne, jossa palveluun ohjautuminen mahdol-

listui, vaikka aktivointiehto ei täyttynytkään (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta § 15). Ennen infotilaisuuteen ohjaamista asiakkaille kerrottiin kuntouttavasta työtoiminnasta lähettävän tahon toimesta.

Infotilaisuuden tavoitteena oli saada asiakkaat kiinnostumaan ryhmätoiminnasta ja osallistumaan palveluun. Tavoitteena oli esitellä palvelu kattavasti ja tarjota asiakkaille riittävä tieto osallistumispäätöksen tai jättäytymispäätöksen tueksi. Suullisen esityksen lisäksi asiakkaat saivat kirjallista materiaalia palveluun liittyen. Infotilaisuudessa ostopalvelun tuottajat esittäytyivät ja kertoivat kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminnasta, toteuttamisaikatauluista ja jakson kestosta. Työvoiman palvelukeskuksen ja työllisyyspalveluyksikön edustaja informoivat asiakkaita kuntouttavan työtoiminnan osallistumiseen liittyvistä velvollisuuksista sekä osallistumisen perusteella maksettavista etuuksista ja korvauksista. Tilaisuuden aikana asiakkaille jaettiin esitteet ryhmätoiminnasta, kuntouttavasta työtoiminnasta ja työttömyysturvas- ta.

Kuntouttavana työtoimintana toteutetulle alkukartoitusjaksolle osallistuminen mahdollistettiin matalan kynnyksen toimintana ja ajankäytöllisesti taloudellisesti. Välittömästi tietosuuden jälkeen asiakkaille tarjottiin mahdollisuus osallistua pika-aktivointisuunnitelmaan sekä sopimuksen laatimiseen kuntouttavan työtoiminnan jaksosta. Pika-aktivointisuunnitelma tehtiin massatapahtumana jonotusperiaatteella. Sen tavoitteena oli joustava pääsy palvelun piiriin. Pika-aktivointisuunnitelmaan kirjattiin osittain Kuntouttava työtoiminta -lain 9 § mukaiset tiedot:

- 1) kuntouttavan työtoiminnan kuvaus ja toiminnan järjestämispaiikka;
- 2) kuntouttavan työtoiminnan päivittäinen ja viikoittainen kesto;
- 3) kuntouttavan työtoiminnan jakson alkamisajankohta ja pituus

Pika-aktivointisuunnitelma erosi laajemmasta aktivointisuunnitelmasta siinä, että se ei mahdollistanut asiakkaan koulutus- ja työhistoriatietojen tai aikaisempien toimenpiteiden vaikutavuuden arvioinnin liittämistä lomakkeeseen. Pika-aktivointisuunnitelmaan ei myöskään voitu kirjata suunnitelman tarkkaa arviointiajankohtaa tai ottaa kantaa muiden palveluiden (kuten sosiaalipalveluiden) kuntouttavan työtoiminnan jakson aikaiseen tarjontaan. Toisaalta pika-aktivointisuunnitelma antoi lupauksen laajemman aktivointisuunnitelman laatimiseksi jakson loppupuolella.

Alkukartoitusjakson loppupuolella toteutettiin laajamittaisempi aktivointisuunnitelma ja sen ajankohta määrittyi vasta ryhmätoiminnan alkamisen jälkeen. Tällöin aktivointisuunnitelmaan osallistuivat asiakkaan lisäksi sosiaalityöntekijä, työvoimaohjaaja, sosiaaliohjaaja, palveluntuottaja ja joissain tapauksissa myös sairaan-/terveydenhoitaja. Kehittämishankkeen aikana aikuissosiaalityöntekijää tai TE-toimiston kuntoutusneuvojaa ei kutsuttu paikalle, vaan suun-

nitelma laadittiin täysin TYPin työntekijöiden avulla. Aktivointisuunnitelma pohjautui asiakkaan kanssa alkukartoitusjaksolla tehtyyn tilannekartoitukseen ja suunnitelmaan.

Infotilaisuuteen oli ilmoitettu 37 asiakasta, joista 25 tuli paikalle. Osa oli perunut osallistumisensa omalle sosiaalityöntekijälleen tai työvoimahallinnon virkailijalleen etukäteen. Perumattajättäneiden työnhaun jatkuminen edellytti yhteydenottoa TE-toimistoon. Infotilaisuuteen ilmoittamatta tulleita asiakkaita ei laskettu. Infotilaisuudessa 24 asiakkaalle laadittiin pikaaktivointisuunnitelma ja sopimus kuntouttavasta työtoiminnasta. Kahdeksan asiakasta ohjautui alkukartoitusjaksolle suoraan laajemman Vantaan työvoiman palvelukeskuksessa tehdyn aktivointisuunnitelman kautta.

5.2 Ryhmätoiminta

Ryhmätoiminnassa oli piirteitä kasvu-, kuntoutus- ja vertaistukiryhmästä. Sitä ei kuitenkaan voi sijoittaa erityisesti mihinkään luokkaan (esim. Niemistö 2007, 25-27). Ryhmät toimivat suljetun ryhmän periaatteella. Yhteistä molemmissa alkukartoitusryhmissä oli vertaistuen ja yhteisen tekemisen mahdollistaminen, joka loi yhteisöllisyyttä ja verkostoitumista asiakkaiden välille (vrt. Nyssölä 2006). Yksilötapaamisten aikana asiakkaiden verkostoa tarkasteltiin ja kartoitettiin asiakaskohtaisesti. Tapaamisissa ei toimintaraporttien perusteella toteutettu verkostotyön menetelmiä esim. verkostoterapiaa, moniammatillista ennakoitdialogia tai osallistuttu läheisneuvonpitoon.

Ryhmäpäivien sisältö rakentui fyysisten, psyykkisten ja sosiaalisten osa-alueiden sisältä nouseviin aiheisiin: arkielämän hallinta, minäkuva, itsetunto ja toimintavalmiuksien vahvistaminen. Ryhmäpäivien ohjelma oli vaihteleva niin sisällön kuin toimintatapojenkin suhteen. Tämän lisäksi järjestettiin yksilöohjausta, joka tuki asiakkaan kokonaistilanteen kartoitusta ja kuntoutumista. Pyrkimyksenä oli, että ohjaajat oppivat tuntemaan ryhmän osallistujat sekä heidän elämäntilanteensa mahdollisimman kokonaisvaltaisesti, jotta tuen tarve pystyttäisiin määrittelemään riittävän tarkasti. Ryhmätoiminnan tavoitteena oli tehostaa jo olemassa olevien verkostojen käyttöä kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuvien asiakkaiden tukena. Tavoitteena oli lisäksi, että verkoston tietämys yksittäisen asiakkaan kokonaisvaltaisesta elämäntilanteesta lisääntyisi ja asiakasta osattaisiin paremmin ohjata oikeiden palveluiden piiriin. (Ryhmätoiminnan loppuraportit).

Ryhmän tapaamiskerrat ja osa teemoista oli osittain alustavasti suunniteltu, mutta asiakkailla oli vaikutusmahdollisuus ryhmän ohjelmaan ja painopisteisiin. Toimintamuodot voitiin jakaa (kuten esim. Forsman ym. 2003, 11) kahteen kokonaisuuteen. Toinen kokonaisuus liittyi yhdessä tekemiseen, jolla tuettiin asiakkaan liikkeelle lähtöä, arjen rytmittämistä ja sosiaalisten tilanteiden hallintaa. Näitä toimintamuotoja olivat mm. liikunta, keskustelu ja retket.

Toinen kokonaisuus sisälsi työelämään suuntautuvaa yhdessä tekemistä. Näitä toimintamuotoja olivat muun muassa tietokone-opetus, palveluiden esittelyt ja esiintymistaitojen harjaantuttaminen.

Ryhmässä 1 ryhmätoiminnan aloitti 16 ryhmäläistä, mutta keskeytysten vuoksi sen kävi loppuun asti 10 henkilöä. Yhdellä keskeyttäneistä ei tullut lainkaan ryhmätoimintaan osallistumispäiviä. Keskimääräinen osallistumistiheys jaksolle oli 18 päivää/asiakas. Ryhmäpäiviä oli yhteensä 27. Ryhmässä 2 ryhmätoiminnan aloitti 16 ryhmäläistä, mutta keskeytysten vuoksi sen kävi loppuun asti 11 henkilöä. Kahdella keskeyttäneistä ei tullut lainkaan ryhmätoimintaan osallistumispäiviä. Keskimääräinen osallistumistiheys jaksolle oli 16,5 päivää/asiakas. Ryhmäpäiviä oli yhteensä 25. Molempien ryhmien aikana yksikään ryhmäkerta ei toteutunut niin, että kaikki ryhmäläiset olisivat olleet paikalla, vaan jokaisella ryhmäkerralla joku oli poissa. Ohjaajat pyrkivät motivoimaan asiakkaita osallistumaan ryhmäkerroille ja tarvittaessa soittivat asiakkaalle tai hakivat asiakkaan paikalle.

Ryhmätoiminta perustui asiakkaiden vapaaehtoisuuteen. Ryhmätoimintaan osallistuneiden asiakkaiden yhteiseksi nimittäjäksi voi todeta työttömyyden. Ryhmissä asiakkaiden iät vaihtelivat 23 ja 58 vuoden välillä. Asiakkaista enemmistö, 21 asiakasta, oli miehiä. Vähemmistö asiakkaista oli naisia, yhteensä 11 henkilöä. Työvoiman palvelukeskuksen asiakkaita ryhmäläisistä oli 26 ja kuusi asiakasta oli TE-toimiston asiakkaita. Alueellisesti asiakkaita oli eniten Korso-Koivukylän alueelta ja vähiten Myyrmäen alueelta.

Ikä vuosina	alle 30	30-39	40-49	yli 50
Asiakkaita	3	7	16	6

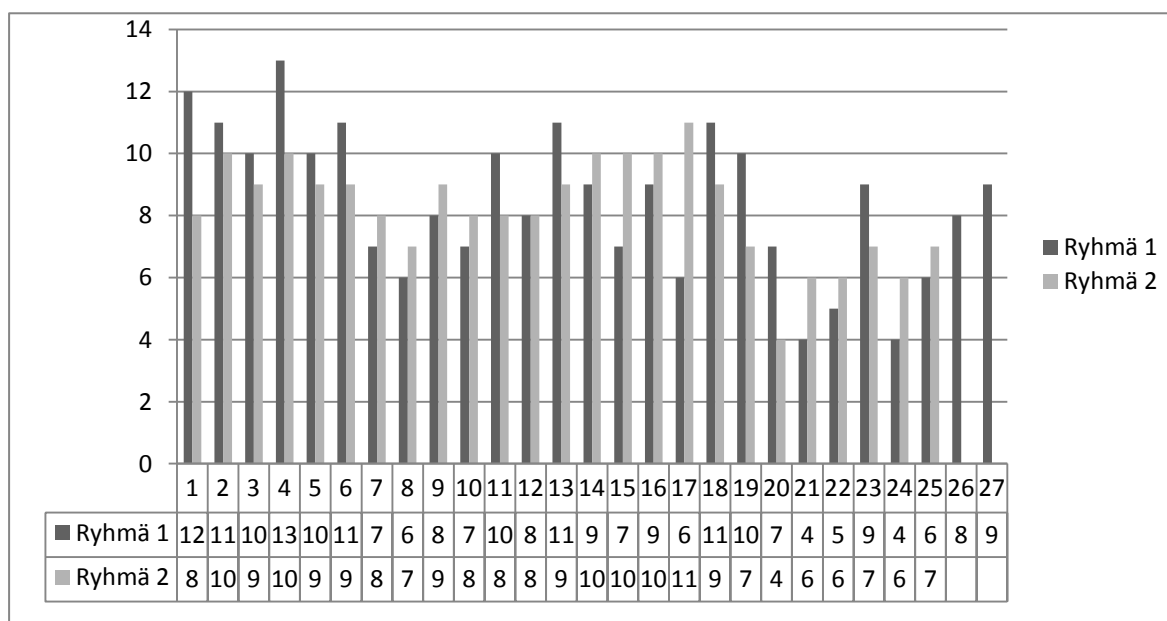
Taulukko 1: Asiakkaiden iät

Ryhmässä 1 ryhmätoiminta toteutettiin pääosin maanantaisin ja perjantaisin. Ryhmätoiminnan rakenne aiheutti haastetta viikon rytmittymisessä. Ohjaajat kokivat struktuurin heikentävän asiakkaiden osallistumista ja he kokivat asiakastyön ohjauksellisen jänteen katkeavan. Tästä syystä ryhmän kokoontumisia muutettiin jakson aikana muutaman kerran siten, että ryhmätapaamiset ajoittuivat peräkkäisiin päiviin. Aikataulua jouduttiin muuttamaan myös pyhäpäivien vuoksi.

Ryhmässä 1 ohjaajat vaihtuivat päivittäin ensimmäisen toimintakuukauden aikana ja myöhemmin toimintaan vakiintui vetovastuullinen ohjaaja. Ryhmän toimintaan osallistui lisäksi vaihtelevasti asiantuntijoita. Ryhmätoiminnan aikana asiakkaille tarjottiin yksilökäyntejä kolme tuntia kuukaudessa. Yksilökäynnit toteutettiin siten, että asiakas sai ko. päivästä ylläpitokorvauksen tai toimintarahan (päivän pituudeksi tuli 4 h). Ryhmätoimintapäiviä järjestet-

tiin yhteensä 27. Toimintaa järjestettiin vaihtelevasti sekä Minkkitiellä Vantaan Valon tiloissa että palveluntuottajan toimipisteessä. Tämän lisäksi ryhmä vieraili erilaisissa retki- tai tutustumiskohteissa. Ryhmän ohjaaja tiedotti usein edellisenä päivänä puhelimitse seuraavan päivän toimipisteen. Asiakkaat saivat täten tiedon kokoontumispaikoista ensin kirjallisesti ryhmässä ja tämän lisäksi muistutuksena puhelimitse.

Ryhmässä 2 ryhmätoiminta alkoi kahta poikkeusta lukuun ottamatta aina samassa toimipisteessä, Minkkitiellä Vantaan Valon tiloissa. Ryhmä kävi Minkkitien lisäksi erilaisissa retki- tai tutustumiskohteissa. Ryhmäpäivät ajoittuivat pääosin keskiviikolle ja torstaille; pyhäpäivät vaikuttivat toimintaan jonkin verran. Toimintaviikon aloitti ja lopetti aina sama ohjaaja, mutta ryhmätoimintapäivästä vastasivat myös vaihtuvat ohjaajat tai asiantuntijat. Toimintaviikon päätteeksi toteutettiin toistuvasti yhteinen toiminnallinen tehtävä. Asiakkaat osallistuivat ryhmäpäivien lisäksi yksilötapaamisiin, joita järjestettiin pääasiassa ryhmän kokoontumispäivien aikana. Ryhmätoimintapäiviä järjestettiin 25 kertaa. Asiakkaat saivat tiedon seuraavan tapaamiskerran sisällöstä pääosin edellisellä kerralla. Poissaolijoiden osalta tiedotus toteutettiin puhelimitse.



Kuva 4: Ryhmätoimintaan osallistumistiheys

Ryhmätoiminnan prosessi noudatti havaintojeni mukaan tavallisia ryhmän kehityksen vaiheita (esim. Pennington 2005, 71-94). Ryhmän aluksi oli ryhmän kehityksen alkuvaihe, jossa jäsenet tutustuivat toisiinsa ja saivat tietoa toisistaan. Alussa asetettiin tavoitteita ja sovittiin pelisäännöistä. Kuohuntavaihekin oli havaittavissa, kun ryhmäläiset hakivat paikkaansa toiminnassa ja pohtivat tätä omien intressiensä kautta. Myös liittoutumista oli molemmissa ryhmissä

havaittavissa. Kolmannessa, normeista sopimisen vaiheessa, ryhmä tiivistyi ja ryhmäidentiteetti vahvistui. Yhteinen tekemisen tyyli löytyi. Suoritusvaiheessa ryhmät keskittyivät toimintaan ja työskentelivät omien tavoitteidensa mukaisesti. Päätösvaiheeseen ryhmäläiset päätyivät osittain omatahtisesti, koska esimerkiksi viimeiselle ryhmäkerralle kaikki eivät osallistuneet tai pystyneet osallistumaan. Erotyöskentely aloitettiin molemmissa ryhmissä viimeisen toimintakuukauden aikana.

Kaikki ryhmäläiset eivät osallistuneet ryhmäkertoihin heti ensimmäisellä kerralla ja tämä osittain viivästytti ryhmäprosessin etenemistä. Ryhmäprosessissa haasteita toivat asiakkaiden jättäytyminen pois toiminnasta ja toisaalta (pitkät) poissaolot, jotka saattoivat palauttaa ryhmän uudelleen esimerkiksi kuohuntavaiheeseen. Ryhmätoiminnan vaiheita ei analysoitu palveluntuottajan kanssa ryhmätoiminnan aikana työllisyyspalveluyksikön toimesta. Ryhmän toimintaa koskevat keskustelut tai toiminnan uudelleensuuntaaminen ryhmäprosesseista johtuvista syistä jäi palveluntuottajan harkintaan ja vastuulle.

Toiminnan painopisteet vaihtelivat ryhmäjakson aikana. Aluksi ryhmissä asetettiin toiminnalle tavoitteita, suunniteltiin yhdessä toimintaa ja tuettiin ryhmäytymistä. Tapaamiskerrat koostuivat erilaisista tutustumisleikeistä ja toiminnallisista ryhmätöistä. Asiakkaita motivoitiin osallistumaan ryhmätoiminnan suunnitteluun ja sovittiin ryhmän säännöt sekä käytiin läpi käytännön asioita kuten työmarkkinatuki-ilmoituksen täyttäminen ja ryhmäpäivät. Ryhmätoiminnan jatkuessa toteutettiin erilaisia toiminnallisia harjoitteita kuten harrastus- ja retkitoimintaa (esimerkiksi keilaaminen, Heureka-retki, kävelyt lähialueille, ruuan valmistus).

Vähitellen toiminnassa korostui asiakkaiden valmiuksien kohentaminen toiminnallisuuden ollessa edelleen tiiviisti mukana sisällössä. Kahden viimeisen toimintakuukauden tapaamiskerrat koostuivat asiantuntijavetoisista luennoista ja ryhmätoiminnasta. Ryhmäpäivien teemat liittyivät psyykkiseen hyvinvointiin, vuorovaikutustaitoihin, ihmissuhteisiin ja sosiaalisiin verkostoihin sekä arjen hallintaan, taloudenhallintaan ja fyysisen toimintakyvyn vahvistamiseen. Ryhmäpäivien aikana keskityttiin talousneuvontaan, vuorovaikutusharjoituksiin, terveysliikuntaan, ravitsemukseen ja voimavaroihin. Lisäksi jakson aikana asiakkaille esiteltiin keskeisimmät palveluntarjoajat asiakkaiden elämäntilanne ja mahdolliset työllistymisen esteet huomioon ottaen. Ulkopuolisena luennoitsijana kävi mm. talousneuvontaan perehtynyt asiantuntija. Toisessa ryhmässä asiakkaille tarjottiin myös psykologin ja fysioterapeutin palveluja ryhmäpäivän aikana. Ohjelmassa oli lisäksi tietokoneopetusta. Ryhmäpäivien aikana retkeiltiin lähialueella ja kauempana, sekä tarjottiin asiakkaille mahdollisuuksia fyysisen kunnon ylläpitoon (esimerkiksi uinti ja sauvakävely).

Asiakkaat ohjasivat kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusryhmätoiminnan sisältöä. Suunnitteluvaiheessa otettiin huomioon mahdolliset toimintamallit ja -tavat, mikäli suunnitelmat

eivät sellaisenaan toimineet toivotulla tavalla. Ohjaajien mukaan osallistavien menetelmien kokeilu ja ryhmäläisten haastaminen keskusteluun ja kannanottoihin oli mahdollista ryhmän luottamuksen kasvaessa ryhmätoimintajakson aikana.

Ryhmätoiminnan loppupuolella toiminnan painopiste siirtyi asiakkaiden jatkokolkujen suunnitteluun. Alkukartoitusryhmän tavoitteena oli kartoittaa ryhmäläisten yksilökohtaisia valmiuksia siirtymisessä kohti työelämää. Asiakkaille tehtiin konkreettinen jatkosuunnitelma, joka perustui alkukartoitusjakson aikaisiin kokemuksiin ja ryhmässä tehtyihin kartoituksiin. Ryhmänohjaaja osallistui asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelman laadintatilaisuuteen Vantaan työvoiman palvelukeskuksessa. Jatkosuunnitelma annettiin asiakkaalle kirjallisesti ryhmätoiminnan jälkeen tai heti aktivointisuunnitelman kirjaustilanteessa. Kirjallinen suunnitelma toimitettiin palveluntuottajan toimesta lisäksi kuntouttavaan työtoimintaan ja TYPin sosiaalityöntekijälle. Kaikille ryhmätoimintaan osallistuneille ei jatkosuunnitelmia voitu kuitenkaan keskeytysten vuoksi tehdä.

Aloitusvaihe	Työskentelyvaihe	Lopetusvaihe
Tutustuminen, ryhmäytymisen, säännöistä sopiminen	Teemat, toiminta, tavoitteiden mukainen työskentely	Jatkoon suuntautuminen, jakson arviointi

Taulukko 2: Ryhmäjakson rytmitys

5.3 Toimijoiden roolit

Roolin käsitteestä on apua ryhmäilmiöiden ja vuorovaikutuksen ymmärtämisessä. Ryhmän mielekkään toiminnan edellytyksenä voi olla vuorovaikutussuhteiden tiedostaminen ja selvittely. Rajaan tässä kuitenkin roolien tarkastelun tehtävään liittyvään asemaan ja pyrin jäsentämään ja tiedostamaan ryhmätoimintaan vaikuttaneiden rooleja. Ryhmätoiminnan aikana roolit saattoivat toki vaihtua tilanteen ja tekemisen myötä, mutta lähinnä kyse oli tällöin ryhmäroolien dynamiikasta. (Niemistö 2007, 84-113.)

Asiakkaiden prosessissa ryhmätoimintaan osallistuminen sisälsi tiettyjä vaiheita. Aluksi asiakkaat sitoutuivat osallistumaan palveluun. Tämän jälkeen heillä oli tärkeä rooli ryhmän jäsenenä, toiminnan suunnittelussa ja toimintaan osallistumisessa. Ryhmätoiminnan aikaiset yksilötapaamiset ja loppukeskustelu suuntasivat asiakkaan polkua kohti omaa jatkokolkua. Asiakas on toimiva subjekti ja asettaa itse toiminnalleen omat päämääränsä.

Ohjaajilla on ryhmätoiminnan aikana oma prosessinsa ja työorientaationsa. Ohjaajan vastuulla oli valmistella ryhmän kokoontumiset. Tähän sisältyivät järjestelyt ulkopuolisten asiantunti-

joiden kanssa, tilojen valmistelu ryhmätoimintaa varten ja omien osuuksien valmistelu. Toiminnan suunnittelu edellytti työttömyyden ja työllistymisen esteiden tematiikan sekä alueen palveluverkoston tuntemista. Ohjaajat myös vastasivat ryhmäkertojen ohjaamisesta ja tarjosivat asiakkaille yksilöohjausta. Lisäksi ohjaajan tehtäviin sisältyivät yhteistyötapaamiset kuten kokoukset omassa organisaatiossa ja työllisyyspalveluyksikön kanssa sekä toiminnan ja asiakastyön dokumentointi. Psykososiaalinen auttamistyö perustuu vuorovaikutukseen ja edellyttää työntekijältä asiantuntemusta. Toisaalta ohjaajalla tulee olla myös riittävät perustaidot ryhmänohjaukseen. Ryhmätoiminnassa painotetaan ihmisen kokonaisvaltaisuutta, elämänhallintaa ja kasvua, joiden lisäksi vertaistuen hyödyntäminen tulee huomioida. (mm. Raunio 2009, 178-184; Piirto 2008.)

Ohjaajien rooli korostuu ryhmätoiminnan aikana. Kolmas Linkki -projektin (Forsman J. ym. 2003, 54) kokemusten mukaan ryhmätoiminnan ohjaaminen vaatii sopivan koulutuksen ja erilaisia henkilökohtaisia ominaisuuksia. Oleellista heidän mukaansa on, että toimintaa ohjaavalla työntekijällä on humanistinen ihmiskäsitys ja että hän toimii asiakaslähtöisesti, joustavasti ja avoimesti sekä omaa vuorovaikutus- ja organisointitaitoja. Kuntouttavan työtoiminnan kannalta ohjaajien motivoiva työskentelyote on tärkeää.

Mielestäni kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminnan aikainen asiakastyö noudattaa Niskalan (2008) jäsentämän sosiaalityön työprosessin vaiheita. Tämä on perusteltua sillä kuntouttavan työtoiminnan taustalla vaikuttaa sosiaalisen kuntoutuksen kehys. Ydinprosesseja tässä ovat kohtaaminen, jäsentäminen, mahdollistaminen ja suhdetyö. Ohjaajalta vaaditaan asiakkaan asioiden eteenpäin viemistä palvelujärjestelmässä. Jotta tämä onnistuu, tulee asiakastyön perustua luottamukselliseen asiakassuhteeseen, jota huolletaan läpi yhteistyöprosessin. Prosessien aikana toimintaa on mm. kohtaavan kontaktin luominen, elämän eri tasojen tarkastelu, refleктоiva arviointi, luottamuksen vahvistaminen ja suunnitelmallinen lopetus. (Niskala 2008, 160-161)

Työllisyyspalveluiden kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaaja toimi ryhmässä asiantuntijajäsenenä. Sosiaaliohjaajan tehtävänä oli toimia prosessin mahdollistajana. Tämä sisälsi yhteistyötä ostopalvelun tuottajien ja viranomaisverkoston kanssa. Sosiaaliohjaaja esimerkiksi sopi aktivointisuunnitelma-ajat TYPin henkilöstön kanssa. Lisäksi sosiaaliohjaaja osallistui ryhmätoimintaan ohjaajana ostopalvelun tuottajan tarpeen ja toiveiden mukaisesti. Sosiaaliohjaajan rooli oli osittain ristiriitainen, sillä yksilötapaamiset toteutettiin ostopalvelun tuottajan toimesta. Näin ollen asiakassuhdetta ei voinut luoda niillä edellytyksillä, mitä toimivaan sosiaaliohjaukseen olisi vaadittu. Vuorovaikutustilanteita ei voinut hyödyntää sosiaalisen kuntoutuksen elementtinä, koska asiakassuhde jäi etäiseksi ja viranomaisrooli korostui. (esim. Virjonen 1994, 91-109.)

Työllisyyspalvelupäällikkö sekä asukaspalveluiden päätöksentekijät lautakuntaa myöten mahdollistivat toiminnan omalta osaltaan. Johdon tuella oli merkittävä rooli toiminnan toteutumisessa. Tähän liittyi kehittämyönteinen toimintaympäristö ja kehittämistoiminnan taloudellinen mahdollistaminen. Työllisyyspalvelupäällikön suora tuki ja jäsenyys kehittämisorganisaatiossa edistivät osaltaan projektin tavoitteiden saavuttamista. Työllisyyspalveluyksikön henkiöstö tarjosi kehittämishankkeelle ammatillista taustatukea, eikä ilman sitä kehittämistoiminta olisi ollut mahdollista.

6 Alkukartoitusjakson arviointia

Ryhmämuotoista kuntouttavaa työtoimintaa arvioitiin kiinteästi toiminnan aikana. Arvioinnissa olivat mukana työtoiminnan järjestäjät, asiakkaat ja yhteistyöverkoston sekä työllisyyspalveluyksikön edustajia. Ryhmätoiminnan aikana kerätyn palautteen perusteella muokattiin ryhmätoiminnan suuntaa ja tehtiin muutoksia toimintaan. Ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakson kehittäminen ostopalvelun tuottajien osalta päättyi ryhmätoiminnan jälkeen järjestettyyn tapaamiseen.

Arvioinnin on tarpeen suuntautua perinteisen loppuarvioinnin lisäksi projektin aikaiseen toimintaan ja auttaa sen parantamisessa. Kehittämisprosessin aikaista tietoa tarvitaan, jotta sitä voidaan käyttää hankkeen ohjaamiseen ja toiminnan parantamiseen sekä toisaalta vastaamaan kysymykseen millaisen toiminnan kautta tulokset saatiin aikaan. (Vataja & Seppänen-Järvelä, 2006, 217).

Kehittämishankkeen tavoitteena oli kuvata niitä merkityksiä, joita alkukartoitusjaksolla oli asiakkaiden elämäntilanteeseen. Halusin selvittää tätä tutkimalla, miten asiakkaat kokivat tämän muotoisen palvelun ja millaisia konkreettisia jatkopolkuja asiakkaille jakson jälkeen muodostui. Konkreettisten tavoitteiden on todettu liittyvän hyvinvointiin tiiviimmin kuin abstraktien tavoitteiden. Alkukartoitusjakson vaikutusten voidaan sanoa olevan palvelujen käyttäjän elämässä näkyviä muutoksia, jotka ovat seurausta palvelujen käytöstä. Aikaisemmat ryhmämuotoisen toiminnan tulokset antoivat viitteitä siitä, että asiakkaat ovat hyötäneet toiminnasta ja aktiivitoimenpiteisiin osallistumisesta. Tässä kehittämistyössä tavoitteeksi nousi alkukartoituksen asiakkaalle tuoman merkitysten edes osittainen ymmärtäminen ja selvittäminen sekä selvitys siitä, mitkä ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan toiminnan asiakaskohtaiset tavoitteet oikeastaan ovat. (vrt. Nurmi & Salmela-Aro 2002; Sosiaalipalvelujen... 2001, 6-8; Hinkka, Koivisto & Haverinen 2006; Särkelä 2001, 99-104, Lindqvist 2005, 14; Rantanen & Kivimaa 2001).

Alkukartoitusjakson kehittämistoiminnan alussa pohdittiin, että ryhmämuotoinen alkukartoitusjakso olisi hyvä mallintaa jatkon suunnittelun pohjaksi. Ostopalvelun tuottajat toteuttivat palvelua omasta organisaatiostaan käsin. Sisällöllisesti ryhmätoiminta molemmissa ryhmissä oli mielestäni tuottajan näköistä. Toinen palveluntuottaja oli yksityinen koulutus-, valmennus-, tutkimus- ja sosiaalipalveluiden tuottaja, toinen ammattiopiston aikuiskoulutusyksikkö. Toimintamallit ryhmätoiminnan osalta olivat samansuuntaisia, eikä sisältöä vertaileva tutkimus näyttänyt palvelevan tämän kehittämistoiminnan tavoitteita.

Ryhmämuotoinen toiminta on todettu useissa tutkimuksissa ja työmalleissa toimivaksi rakenteeksi, joten en lähtenyt tässä opinnäytetyössä mallintamaan toimintaa sisällöllisesti tai ana-

lysoimaan tarkasti ryhmäprosessin eri vaiheita. Tavoitteeksi nousivatkin ne edellytykset, joilla ryhmämuotoinen toiminta saadaan osaksi Vantaan työllisyyspalveluita sekä sen kuvaaminen millainen prosessi kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakso on Vantaan työllisyyspalveluissa. Tämän kehittämistoiminnan aikana oli käyttökelpoisempaa ensin mallintaa starttiryhmän prosessia työllisyyspalveluissa ja täten arvioida tämän muotoisen palvelun soveltuvuutta Vantaalle. Kokeilujen kautta syntyvät uudet ratkaisut voivat muodostua vähitellen uusiksi valilla oleviksi käytännöiksi, mikäli ne osoittautuvat toimiviksi ja saavuttavat organisaation hyväksynnän (Hyötyläinen 2007, 376).

6.1 Ryhmätoiminnan aikainen asiakaspalaute

Ryhmätoiminnan aikainen palaute kerättiin ensimmäisen toimintakuukauden aikana neljä kertaa kirjallisesti. Palaute pyydettiin kirjaamaan viikon viimeisen toimintakerran aikana A5 lomakkeelle. Asiakkailta kysyttiin viikon plussat, miinukset/kehittämisen kohteet ja muu viesti/palaute. Suullisesti ohjeistettiin kirjoittamaan, mikä oli tärkeintä tai mukavinta, mitä olisi toivonut olevan toisin ja kehitysehdotuksia tai muita toiveita. Palaute oli mahdollista kirjata nimettömänä. Palaute käsiteltiin seuraavana ryhmän tapaamispäivänä yhdessä ryhmäläisten kanssa. Vastanneiden määrä vaihteli 78-100 prosentin välillä. (Liite 1.)

Asiakkaat pitivät ryhmän rentoa ja leppoisaa tunnelmaa, hyväksyvää ilmapiiriä ja matalan kynnyksen osallistumista arvossaan. Palautteessa oli erityisen paljon mainintoja näistä seikoista. Lisäksi hyviä vetäjiä arvostettiin. Palautteissa vetäjien mainittiin olevan mukavia, pirteitä ja hyviä.

"upea fiilis"

"rento meininki"

"alku lähtenyt hyvin käyntiin (näin ujolta ihmiseltä)"

"ohjaajilla selkeä viestintä ja neuvonta asioissa"

Palautteissa otettiin kantaan toiminnan sisältöön. Asiakkaat mainitsivat jonkin tietyn sisällön olleen mieleinen tai vähemmän mieleinen. Vastauksissa näkyivät asiakkaiden erilaiset mielenkiinnon kohteet ja elämäntilanne.

<i>Tuskin olisi itse koskaan tulleeksi kuntosalilla käydyksi, ehkä tulee vielä muitakin uusia kokemuksia.</i>	<i>Tulevat kuulosti liian urheilulliselta</i>
<i>Oli kiva keilata vaikken osannut</i>	
<i>Päivät kuluneet tosi nopeasti</i>	<i>Pitkät päivät</i>
<i>Vähemmän "yhteisiä" ryhmätehtäviä</i>	<i>Kivoja tehtäviä</i>
<i>Turhan päiväistä "askartelua"</i>	<i>Askarteluun oli liian vähän aikaa</i>
<i>Teemat hyvä ja rakentavaa keskustelua</i>	<i>Tuntui tyhjänpäiväiseltä "jaarittelulta" enimmäkseen</i>

Taulukko 3: Asiakkaiden vastausvaihtoehtoja ryhmätoiminnan sisällöstä

Asiakaspalautteen keräämisen tavoitteena oli tukea asiakkaiden aitoa vaikutusmahdollisuutta toiminnan sisältöön ja toimintaympäristöön, mutta tuoda myös julki toiminnan suunnitteleminen ja järjestämisen haasteita. Ryhmätoimintaa joudutaan toteuttamaan "jokaiselle jotakin"-periaatteella. Toiminnan suunnittelu ja ideointi toteutettiin ryhmäpäivien aikana erilaisin toiminnallisina menetelmin. Esimerkkinä tästä esitän yhden asiakkaan toteamuksen:

"oli kiva kun saimme itse esittää toivomuksia ryhmän toimintaan välillä oli kiva käydä pienellä kävelylenkillä"

Asiakaspalautteissa mainittiin toimintaympäristön puutteita tai vahvuuksia. Kirjoituksissa oli myös mainintoja päivän rytmityksestä. Näihin konkreettisiin mielipiteisiin oli hyvä tarttua muuttamalla toimintaa ja käsittelemällä niitä yhteisissä keskusteluissa. Lisäksi palautteessa otettiin kantaa ryhmätoimintaan sitoutumiseen kuten poissaolojen vaikutukseen ryhmätoiminnassa.

"leipätarjoilu aamulla kiva"

"onneksi kessutaukoja"

"... mut olis voinu olla enemmän ihmisiä paikalla"

Palautteen avulla pyrittiin nostamaan näkyväksi sellaisia teemoja tai aiheita, joita ei toiminnan aikana välttämättä muuten tullut ilmi. Asiakaspalautteessa tuotiin esiin esimerkiksi kannanottoja olemassa olevaan järjestelmään. Muutama maininta koski korvausta, jonka saa

ryhmätoimintaan osallistumisesta ja yhdessä palautteessa mainittiin päivärahan katkaisemisesta. Näitä teemoja käsiteltiin myöhemmin ryhmissä tai henkilökohtaisella tasolla yksilöta- paamisessa.

Ryhmätoiminnan aikaisen palautteen kerääminen palveli toiminnan suuntaamista. Palautteet kerättiin ensimmäisen toimintakuukauden jälkeen suullisesti. Palautekeskustelua käytiin yksilö- löta- paamisissa ja ryhmätoiminnan yhteydessä. Toisessa ryhmässä palautteen kerääminen to- teutettiin vielä tämän lisäksi niin sanotulla fiilisjanalla, jossa jokaisen tunnelmalle asetetun numeerisen arvon mukaisesti jonoon asettuneen osallistujan ääni tuli kuuluviin. Fiilisjanan pa- laute sisälsi myös oman tilanteen suullista arviointia. Suullisen ryhmäpalautteen käsittely jäi palveluntuottajan vastuulle, eikä siitä enää tehty kirjauksia kehittämistoimintaa varten.

Asiakkaiden ryhmätoiminnan alussa toteuttama toiminnan ideointi ja osallistumishalukkuus näyttivät osittain ristiriitaisilta. Esimerkiksi ryhmässä 1 toiminnan ideoinnissa Kuusijärven ret- ki ja makkaran paisto saivat runsaasti kannatusta. Varsinaiseen retkipäivään osallistumispro- sentti oli hyvä, vaikka ilma olikin tällöin viileä. Ryhmässä ideoitiin myös muita retkikohteita kuten Suomenlinna, Korkeasaari ja Luonnontieteellinen museo, mutta toteutettuun pidem- mälle suuntautuneeseen bussiretkeen osallistui vain muutama asiakas. Voidaan pohtia oliko retkikohde asiakkaille mieluinen, sillä sitä ei nostettu varsinaisesti esiin suunnittelussa. Ryh- mässä 2 suunnittelun aikana esiin tulleeseen Korkeasaaren retkeen osallistui vain noin puolet asiakkaista.

Toimintaa suunniteltaessa asiakkaita kiinnosti oman kunnon kohottaminen ja erilaiset liikun- tamuodot kuten kuntosali ja kävely. Kuntosalikäyntiin ja kävelyyn moni osallistui innolla. Kävely vaikutti liikuntamuotona asiakkaille tutulta ja usein kävelyä sisällytettiin ryhmäpäivien ajalle niin, että se jaksotti päivää sopivasti. Tarjottuun kuntotestiin ei kuitenkaan halunnut osallistua tai pystynyt osallistumaan kuin osa paikalla olleista asiakkaista. Puistojumppa - teemapäivään osallistuminen Korson Ankkapuistossa oli myös vähäistä.

Toiminta	Ryhmän koko kyseisenä ajankohtana	Osallistujat
Kuusijärven retki	13	10
Bussimatka + retki	13	4
Kuntotesti	14	5 (lisäksi 2 paikalla, mutta eivät osallistuneet testiin)
Puistojumppa	12	4
Korkeasaaren retki	11	6

Taulukko 4: Erikoisohjelmiin osallistuminen

Asiakkaat tiesivät tulevan ohjelman viimeistään edellisellä viikolla, mutta osallistumishalukkuus tietyille päivälle ei kuitenkaan välttämättä kerro kyseisen päivän ohjelmasisällön kiinnostavuudesta. Esimerkiksi sairaustapaukset tai elämäntilanteessa esille nousseet esteet saattoivat vaikuttaa osallistumismahdollisuuksiin. Toiminta saattoi myös olla liian haastavaa kuten yhteiskuljetukseen osallistuminen tai meluisa tila. Toisaalta on hyvä tuoda esille osallistumishalukkuuden näkökulma pohdittaessa asiakkaan antamaa palautetta ryhmäpäivien sisällöstä ja hänen vaikuttamismahdollisuuksistaan.

6.2 Ryhmätoiminnan kokonaisarviointia

Kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakson loppuarviointi toteutettiin palautetarinan keinoin jakson viimeisellä toimintaviikolla ja ennen varsinaisten aktivointisuunnitelmien tekoa. Asiakaspalautteen antoi 20 asiakasta. Päädyin tarinalliseen palautteeseen, sillä aikaisemman palautekokemuksen perusteella asiakkaiden oli ollut haastavaa tuottaa vapaata tekstiä ja uskoin tarinan ohjaavan muodon tuottavan runsaampaa kerrontaa. Muokkasin tarkoitusta varten Pyörre -projektissa (2002-2004) Kuuselan ja Kvickin käyttämää tarinarunkoa vastaamaan ryhmätoimintamme asiakaspalautteen tarvetta. (Liite 2).

Asiakaspalautteen perusteella voitiin todeta, että osa asiakkaista tuli mukaan halukkaana osallistumaan tai kokeilumiehellä, mutta toiset taas osittain pakotettuina mahdollisten sanktioiden välttämisen ohjaamina. Pika-aktivointisuunnitelma pyrittiin kuitenkin toteuttamaan hyvin asiakaslähtöisesti, sillä asiakas saattoi päättää infon jälkeen osallistumisestaan varsinaiseen ryhmätoimintaan. Infotilaisuuteen osallistuminen oli sidottu ilmoittautuneiden asiakkaiden työnhakuun, mutta ryhmätoimintaan osallistuminen oli vapaaehtoista. Ilkka Oksman (2010) toi opinnäytetyössään, ”Asiakkaat palveluiden arvioijina - asiakkaiden tulkintoja työllisyyttä edistävästä palveluista” esiin Helsingissä toteutetun asiakasraadinnäkemyksiä. Asiakkaat nostivat esiin teesin, että resurssit tulee suunnata halukkaille. Vapaaehtoisuuden on nähty parantavan toiminnan tuloksia. Kuntouttavan työtoiminnan ryhmämuotoisen alkukartoituksen tavoitteena oli suunnata palvelu vapaaehtoisille asiakkaille.

Tarinallisissa asiakaspalautteissa oli havaittavissa muutama teema niistä keskeisistä merkityksistä, joita asiakkaille oli kertynyt jakson aikana. Olen jaotellut teemat hyvinvointiin liittyvään elämänhallintaan, toiminnallisuuteen ja vuorovaikutukseen. Käytän teemojen avaamiseen myös ryhmätoiminnan aikaisia havaintojani ja palveluntuottajien esittämiä näkökohtia.

6.2.1 Elämänhallinta

Olen asiakkaiden palautteiden perusteella kerännyt kokonaisuudeksi elämänhallintaan sisältyviä elementtejä. Elämänhallinta liittyy asiakkaiden ilmaisemiin ulkoisen ja sisäisen elämänhallinnan osa-alueisiin. Elämänhallinta käsittää siten pärjäämistä henkisen ja aineellisen hyvinvoinnin alueella sekä sopeutumisen vallitseviin olosuhteisiin. Ajankäyttö, osallistuminen, taloudellisen hyödyn näkökulma sekä itsetuntemuksen lisääntyminen sisältyvät osaltaan elämänhallintaan.

Kun ihmiset tekevät omaa elämäänsä koskevia päätöksiä yksilöinä, he yrittävät hallita elämäänsä ja toteuttavat itseään. Yksilön hyvinvoinnissa onnistuneen elämänhallinnan ansiosta tapahtuvaan muutokseen kuuluu monta vaihetta; arviointi, toiminta ja uudelleen arviointi. Aktiivisuus, itsenäisyys sekä ongelmanratkaisukyky vaikuttavat hyvään elämänhallintaan. (Roos & Hoikkala 1998, 12; Ruth 1998, 318 ja 325).

Elämänhallinnan käsitteeseen liitetään usein voimaantuminen tai valtaistuminen. Elämänhallinnan lisääntymiseen vaikuttavat muun muassa uskomukset, jotka voivat myös muuttua uuden toiminnan avulla. Aktivoinnissa on kyse omaehtoisen oivaltamisen tukemisesta ja mahdollistamisesta. Toisaalta tarvitaan myös voimavaroja toisiin toimimiseen. Elämänhallinnassa on syytä pohtia motivaation merkitystä. Motivoiko henkilöä ulkoinen vai sisäinen motivaatio ja voiko ulkoinen motivaatio muuttua sisäiseksi? (Kotiranta 2008, 84-90.)

Ajankäyttö on keskeinen osa elämänhallintaa. Kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusryhmässä säännöllisyys nousi keskeiseksi teemaksi. Työttömyyden pitkittyessä päivärytmi saattaa muuttua epäsäännölliseksi. Ajankäytön jäsentämättömyyttä seuraa myös suunnittelemattomuus ja aikaansaamattomuus. Kun aina on rajattomasti aikaa, vaikeutuu suunnittelukin. Tulvaisuusperspektiivin kapeus on eräs pitkäkestoisen työttömyyden mukanaan tuoma ilmiö. (Kuusela & Kvick 2004, 20-28). Ihmisen toiminnan lamaantuminen on nopeasti tapahtuva prosessi, mutta vaatii aikaa saavuttaa sellainen aktiivisuuden taso, joka ihmisellä oli työttömäksi jäädessään. (Kotiranta 2008, 172.) Osallistuminen edellyttää ajankäytön hallintaa. Lisäksi esimerkiksi vuorokausirytmien muuttuminen ilta- ja yöpainotteiseksi estää osallistumisen päivätoimintoihin.

Asiakkaat mainitsivat lähtemisen ja osallistumisen tärkeiksi elementeiksi ryhmätoiminnassa. Arjen rytmittyminen ja säännöllisyys toivat muutosta elämään. Toisaalta palautteissa mainittiin ryhmäpäivän aamutunnelmat väsyneiksi tai stressaaviksi. Suurin osa ryhmäläisistä koki ryhmäpäivän aamun tunnelman hyväksi tai positiiviseksi. Ajankäyttö mainitaan myös oppimiskokemuksena. Toinen ryhmä kokoontui klo 9-13 ja toinen klo 10-14. Aamutunnelman väsymyksestä on mainintoja enemmän klo 9 alkaneen ryhmän palautteissa.

Esimerkkeinä asiakkaiden vastauksista:

"hieman stressaavaa, kun pitää lähteä"

"saanut päivärytmistä kiinni"

"herätä aamuisin"

Ryhmätoiminta jouduttiin keskeyttämään kahden asiakkaan osalta siitä syystä, että he eivät pystyneet tulemaan ensimmäisellekään tapaamiskerralle päivärytmiin liittyvistä syistä. Muista kahdeksasta keskeytyksestä kahdessa nousi ajankäytön haasteellisuus keskeytyksen pääasialliseksi syyksi.

Ajatuksissa ennen ryhmän alkua ilmeni halu osallistua toimintaan vaihtoehtona kotona olemiselle. Osallistumisen merkityksenä mainittiin ajankulu ja päivältä odotettiin mielekästä tekemistä. Yhdessä palautteessa mainittiin, että henkilö olisi toivonut, että ei olisi osallistunut kuntouttavan työtoiminnan jaksolle. Toisaalta asiakkailla oli toisenlaisiakin kokemuksia. Yksi asiakas totesi:

"ryhmässä käynti motivoi minua saamaan itseni liikkeelle"

Erilaiset asiantuntijaluennot olivat jääneet asiakkaille mieleen. Sisällössä tärkeinä pidettiin ravitsemusterapeuttia, liikuntatietoutta, uutta tietoa ja atk-juttuja. Oppimiskokemuksia mainitaan useita. Elämänhallinnan kannalta on tärkeää, että henkilö on tietoinen omista mahdollisuuksistaan ja pystyy täten käyttämään valinnanvapautta ratkaisuja tehdessään. Osallistumisessa tärkeimmäksi mainittiin esimerkiksi tiedon saanti jatkumahdollisuuksista.

Taloudellinen hyöty ryhmätoimintaan osallistumisesta kahdeksan euron toimintarahana tai ylläpitokorvauksena tuotiin esiin vain kahtena mainintana; ryhmätoiminnan osallistumisen motiivina sekä osallistumisen merkityksenä. Tämä yllätti, sillä ryhmätoiminnan aikana maksettava ylimääräinen korvaus nousi usein keskusteluissa motivaatiotekijäksi. Toisaalta taloudellisena näkökulmana voi pitää myös parannusehdotusta, jossa toivottiin lisää ruokapäiviä ja ruuanlaittoa.

Elämänhallinta koostuu monesta eri osatekijästä. Tärkeää on että ihminen löytää elämälleen merkityksen ja uskoo johonkin. (Rouvinen-Kemppinen & Kemppinen 1999). Asiakkaat toivatkin palautteissaan esiin voimaantumisen kokemuksia. Osa asiakkaista koki itsetunnon kohentuneen ryhmätoiminnan aikana. Myös itsetuntemus lisääntyi ja toiminnan myötä asennoituminen elämään muuttui.

Kaksi asiakasta vastasi kysymykseen ”olen oppinut”

*”ajattelemaan positiivisesti, ettei kaikki ole aina niin huonoa”
”avoimuutta ja itseluottamusta”.*

Kaksi asiakasta totesi kohtaan ”Osallistuminen merkitsi minulle”

*”paljon, ajatellen tulevaisuutta ja kokeilua työelämään”.
”että tämä on tärkeää ihan omalle itselleen”*

Osallistuminen toimintaan mahdollisti oman elämän jatkosuunnitelmien kirkastumisen. Yksilöllisen suunnitelman myötä omaan elämään vaikuttaminen tuli konkreettiseksi. Selkeä tavoitteen asettaminen tuki ajattelu- ja toimintatapojen muutosta. Lähitulevaisuuden suunnitelmiksi asiakkaat asettivat konkreettisia asioita. Kysyttäessä mitä asiakas aikoo seuraavaksi ryhtyä selvittämään, vastauksissa todettiin:

*”selän tilannetta”
”syksyn mahdollista työtoimintaa
”velka-asiaa, joka on jo osittain hoidossa”
”työkokeilua”*

6.2.2 Toiminnallisuus

Kotirannan (2008, 115) mukaan aktivoituminen on monimutkainen tapahtuma, jossa kyse on monien tekojen ja tapahtumien ketjusta. Ryhmätoiminnan yhtenä tavoitteena oli tarjota toimintaa, jolla tuettiin asiakkaan liikkeelle lähtöä. Toiminnallisuus mainittiin tärkeänä useassa palautteessa. Toiminnallisuus nousi esiin myös kysyttäessä asiakkailta mitä he olisivat toivoneet lisää. Näitä ehdotuksia olivat muun muassa keilailu, liikunta, ruuanlaitto, työpaikkäkäynnit ja retket. Myös ensiapukurssia ja tiiviimpää ohjelmaa toivottiin. Toiminnalliset osiot rytmittävät ryhmätapaamisia. Useille asiakkaista neljän tunninpäivittäinen istuminen paikoillaan ei olisi onnistunut ja se olisi saattanut muodostua kuntoutusprosessin esteeksi.

Ryhmätoiminnassa käytetyt osallistavat työmenetelmät erilaisten teemojen käsittelyssä eivät nousseet asiakkaiden loppupalautteissa erityisesti esiin. Molemmat ryhmät sisälsivät mielestäni merkittävästi näitä elementtejä, mutta silti vain muutama maininta asiakkaiden esittämässä arvioissa sivusi tätä aihetta.

Yhdessä palautteessa asiakas toteaa osallistumisen merkitsevän hänelle:

”tilanteeni, vahvuuteni ja heikkouteni selkenivät, sain intoa työnhakuun”

Toinen asiakas totesi turhaksi:

”paperityöt esim. merkitse viivalle tähänasti eletyn elämäsi vaiheet”.

Palautteiden perusteella asiakkaiden voimavarat lisääntyivät ainakin niinä hetkinä, kun he pääsivät osallistumaan ryhmän toimintaan. Asiakkaille tarjottiin uusia kokemuksia ryhmän aikana muiden muassa harrastusten osalta. Mielenkiinnon kohteet näyttivät lisääntyneen jaksolla esimerkiksi oman kunnon kohentamiseen. Tämän aineiston perusteella voidaan todeta, että kuntouttava työtoiminta on ollut nostanut aktiivisuustasoa.

6.2.3 Vuorovaikutus

Vertaistuki ja sosiaalisuus mainittiin ryhmätoiminnassa tärkeänä tekijänä. Hyvää ryhmähenkeä ja ryhmän tunnelmaa arvostettiin. Päivän odotukset olivat monessa palautteessa positiiviset ja niiden myös odotettiin pysyvän päivän aikana hyvinä. Osallistumisessa koettiin tärkeänä se, että on ollut paikalla omana itsenään, nähnyt muita ihmisiä sekä havainto, että on muitakin samassa tilanteessa olevia. Ryhmän arvioinnissa mainittiin osallistumattomuus yhtenä arvostana heikentävänä tekijänä (7/20 mainintaa). Toiminnan sisällössäkkin tärkeeksi mainittiin ryhmäfiilis, yhteishenki ja luottamus.

Vuorovaikutustaidot ovat tärkeä osa arjessa selviytymistä ja oleellisia sosiaalisessa kuntoutuksessa. Ryhmätoiminnan loppuraportissa molemmat palveluntuottajat tuovat esiin tämän. Toinen palveluntuottaja toteaa, että ryhmän yhteishenki oli koko prosessin ajan erinomainen. Kartoitusjakson aikana asiakkaita tuettiin onnistumisen kokemuksiin ryhmään liittymisen osalta ja näiden kokemusten siirtyminen seuraaviin vastaavanlaisiin tilanteisiin tulee tukemaan kuntoutumista. Toisen palveluntuottajan mukaan ryhmäläisten vuorovaikutustaidot kehittyivät jakson aikana. Ryhmässä oli havaittavissa kaveruutta ja hyvää tunnelmaa. Yhteenvetona voidaan todeta asiakkaiden sosiaalisten taitojen ja vuorovaikutustaitojen kehittyneen ryhmätoiminnan aikana. He solmivat sosiaalisia suhteita ja he saivat ryhmässä tukea vuorovaikutukseen.

Vuorovaikutusta tapahtuu ryhmän aikana sekä ohjatun toiminnan ulkopuolella. Havaintojeni mukaan ryhmäläiset olivat keskenään hyvinkin solidaarisia. Esimerkiksi yhden asiakkaan kii-reellisessä autokyydin tarpeessa löytyi heti useampi vapaaehtoinen kuljettaja ja saattaja. Toisaalta myös uusissa tilanteissa kuten biljardipöydän ääressä tai keilahallilla kokemattomat asiakkaat saivat hienotunteisesti apua niiltä, jotka tunsivat lajin paremmin.

Yksi asiakas totesi, että on oppinut:

”monia asioita, joista suurimman osan muilta ihmisiltä välitunnilla”

Kysymykseen ”ryhmä kokonaisuutena toimi mielestäni” yksi asiakas jatkoi:

”kukaan ei ole moittinut toisia. Kaikki on käyttäytynyt mua kohtaan hyvin sekä vetäjät että asiakkaat”.

6.3 Asiakkaiden jatkosuunnitelmat

Kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakson tavoitteisiin kuului tuottaa asiakkaan kanssa yhteistyössä laadittu realistinen jatkosuunnitelma. Ryhmätoiminnan rinnalla asiakkaille tarjottiin mahdollisuus yksilötapaamisiin. Näiden tapaamisten aikana palveluntuottaja teki asiakkaan kanssa kirjallisen tilannearvioinnin ja jatkosuunnitelman. Palveluntuottaja tuotti asiakaskohtaisen dokumentoinnin asiakkaan ryhmätoimintajaksosta. Raportin muotoa ei määritelty etukäteen työllisyyspalveluyksikön toimesta. Toinen palveluntuottaja jaotteli raportin kapaleisiin, jossa käsiteltiin asiakkaan taustaa, osallistumista koulutukseen sekä jatkosuunnitelmaa. Toisen palveluntuottajan asiakaskohtainen loppuraportti sisälsi jaottelun alkutilanteeseen, kurssin kulkuun ja jatkosuunnitelmaan. Raportit sisälsivät täten asiakkaan tausta- ja tilannearvion, koosteen ryhmätoiminnan vaikutuksista asiakkaan elämäntilanteeseen ja asiakkaan roolin ryhmän jäsenenä sekä edellisten pohjalta laaditun, yhteistyössä asiakkaan kanssa sovitun jatkosuunnitelman.

Kirjallinen jatkosuunnitelma annettiin asiakkaalle pääosin varsinaisen työvoiman palvelukeskuksessa toteutetun aktivointisuunnitelmatilaisuuden jälkeen. Tähän oli perusteena se, että jatkosuunnitelmaan saatiin kirjatuksi myös moniammatillisen työryhmän näkemykset jatkosuunnitelmasta. Palveluntuottajan mielestä osa asiakkaista koki aktivointisuunnitelmatilaisuuden haastavana ja jatkosuunnitelma oli aiheellista käydä läpi vielä henkilökohtaisesti asiakkaan kanssa. Ryhmätoiminnan loppuarvion suullinen käsittely TYPissä sai työvoimaohjaajilta ristiriitaisen vastaanoton. Toisaalta olisi toivottu mahdollisuutta käyttää suunnitelmien kirjaamisen tukena kirjallista aineistoa ryhmäajaksosta, mutta toisaalta jakson suullinen käsittely koettiin hyvänä.

Asiakaskohtainen raportti laadittiin 25 asiakkaalle. Raportteja ei toimitettu kirjallisena seitsemälle asiakkaalle. Näistä asiakkaista kolmelle tehtiin ryhmätoiminnan keskeytys siksi, että he eivät aloittaneet toimintaa lainkaan. Näille asiakkaille oli perusteltua olla tekemättä raporttia, sillä heidän tilanteestaan saattoi todeta vain sen, että palvelu ei tällä hetkellä ollut ajankohtainen. Keskeytysilmoitus ja sen perusteet kirjattiin sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään. Kolmen asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminta keskeytyi kahden - neljän toimintapäivän jälkeen, joten heidän kanssaan ei ehditty vielä tehdä jakson arviointia tai tulevan suunnittelua. Heille ei voitu laatia kirjallista raporttia. Yksi asiakkaista muutti yhdek-

sännen ryhmäpäivän jälkeen toiselle paikkakunnalle, eikä hänelle laadittu raporttia. Sosiaaliohjaajan kirjasi keskeytysilmoitukset Vantaan sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään.

17 asiakasta osallistui ryhmätoiminnan loppupuolella varsinaisen aktivointisuunnitelman laadintaan. Palveluntuottaja oli myös laatinut heille kirjallisen raportin. Kaikista ryhmätoimintaan sopimuksen tehneistä asiakkaista 15 ei osallistunut varsinaiseen aktivointisuunnitelmaan tarjottuna ajankohtana. Heistä seitsemälle ei ollut laadittu myöskään kirjallista loppuraporttia kuten edellä todettiin. Kahdeksan asiakkaan kohdalla aktivointisuunnitelmaan osallistumattomuus johtui monenkirjavista yksilöllisistä syistä kuten asiakkaan muutosta toiselle paikkakunnalle, sairauslomasta tai aktivointisuunnitelman ajankohdan sopimattomuudesta.

Aktivointisuunnitelmaa laadittaessa käytiin läpi asiakasprosessin yhteenveto ja/tai siihen pohjautuvat työllistymispolun rakentamiseen oleellisesti liittyvät asiat. Tapaamisen kirjauksen hoiti työhallinnon edustaja tai sosiaalityöntekijä. Joskus työntekijät saattavat hallita teknisesti hyvin suunnitelman laatimisen, mutta asiakkaan kanssa käyty keskustelu jää hyvin muodolliselle tasolle tai työntekijällä on vaikeuksia jäsentää keskustelun aikana sovittuja tavoitteita suunnitelmaksi. Tästä syystä olikin hyvä, että asiakkaiden kanssa oli työstyetty suunnitelmaa koko alkukartoitusjakson ajan, jolloin verkostotapaamista voitiin hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti. Asiakkaiden motivaation kannalta on tärkeää, että käsiteltävät asiat keskittyvät heille tärkeisiin teemoihin, sillä heidänhän tulevaisuuttaan aktivointisuunnitelmaa laadittaessa on tarkoitus suunnitella. Ennakovalmistautuminen aktivointisuunnitelmaan osoittautui hyväksi ratkaisuksi, vaikkakin tilanteessa tulisi myös säilyttää avoimen dialogin ja yhteisen ihmettelyn mahdollisuus (esim. Luhtasela 2008).

Käytin suunniteltujen jatkokojujen kirjaamisen pohjana kuntouttavassa työtoiminnassa käytössä olevaa jaottelua. Totesin tämän jaottelun ryhmäläisten jatkojen osalta puutteelliseksi ja epätarkoituksenmukaiseksi. Tästä syystä lisäsin tarkasteluun vielä suunnitelmat TE-toimiston palveluista tukihenkilöpalvelun oston ja TYPin palveluiden piiriin siirtymisen osalta. Toteutuneiden jatkokojujen osalta olen tarkastellut asiakkaan tilannetta 1.1.2010 niiltä osin, kun tiedot ovat olleet saatavilla sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmästä. Tilannetiedot eivät ole oleellisia ryhmätoiminnan merkityksen suhteen, mutta ne kertovat asiakkaiden tilanteissa tapahtuneista muutoksista. Suunnitelmat olivat hyvin yksilöllisiä ja silti toteutuma saattoi muuttua asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuvien muutosten sekä järjestelmän tarjoamien mahdollisuuksien myötä.

Loppuraporttien tai Vantaan sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään kirjattujen jatkosuunnitelmien mukaan asiakkaiden jatkosuunnitelmat jakautuivat seuraavasti:

Aktivointisuunnitelmassa tehdyt jatkosuunnitelmat	Suunniteltu	Toteutunut
Työharjoittelu, koulu tai vastaava (jossain vaiheessa prosessia)	5	3
Asiakkuus päättyy sairasloman tai hoitoon menon vuoksi (päiheteet, psyykkiset ja fyysiset syyt), hoitoonohjaus	7	8
Työllistyy	0	0
Lopettaa kuntouttavan työtoiminnan sovitusti mutta jatkopaikka ei ole tiedossa	1	1
Jättää tulematta varatuille ajoille, ei ilmoita poissaoloista, häviää, katoaa, ei tietoa mihin/miksi kadonnut	2/suunnitelmapvaihe	1
Selkeä muu syy esim. armeija, äitiysloma, vankila, muutto	2	2
Kuntouttava työtoiminta	10	11
Lähete TYPin palveluihin/toteutunut asiakkuus	3	1
Tukihenkilöpalvelu	12	ei tietoa

Taulukko 5 : Jatkosuunnitelmavaihtoehdot

Jatkosuunnitelmien laatimisvaiheessa kuntouttavaa työtoimintaa oli suunniteltu kymmenelle asiakkaalle, joista kuusi jatkoi kuntouttavassa työtoiminnassa. Kuitenkin kaiken kaikkiaan kuntouttavassa työtoiminnassa jatkoi 11 asiakasta, vaikka heistä viiden kohdalla suunnitelmapvaiheessa oli pohdittu toista palvelumuotoa. Aktivointisuunnitelmassa TE-toimiston palveluita oli suunniteltu viidelle asiakkaalle, mutta heistä vain kaksi aloitti tässä toiminnassa ja kolme siirtyi kuntouttavaan työtoimintaan. Kolmannen TE-toimiston palveluissa aloittaneen asiakkaan kohdalla aktivointisuunnitelmassa oli alun perin pohdittu kuntouttavaa työtoimintaa. Hoitoonohjauksen osalta varsinaista hoidon toteutumista ei seurattu.

Asiakkaiden jatkopolkujen osalta selviää, että suunnitelmavaiheessa on vaikea arvioida jatkopolkujen toteutumista. Erilaisiin koulutuksiin voi olla runsaasti hakijoita, eikä työntekijöillä ole muuta mahdollisuutta vaikuttaa järjestävien tahojen valintoihin kuin suositusten antaminen. Sopivien kuntouttavan työtoiminnan paikkojen tai työelämävalmennuspaikkojen löytyminen voi vaatia aikaa. Hoitoonohjaus sisältää sekä terveydenhuollon että sosiaalitoimen palveluihin ohjaamista, mutta voi myös sisältää erilaisten järjestöjen tarjoamaa kuntoutusta. Näiden palvelujen tarjontaan ei työntekijöillä ole myöskään vaikuttamismahdollisuutta. Kuntouttavan työtoiminnan toimintaedellytykset ovat suuressa määrin riippuvaisia yhteiskunnallisista suhdanteista ja sosiaalipoliittisista päätöksistä.

Tämän kehittämistoiminnan tarkoituksena ei kuitenkaan ollut arvioida asiakkaiden suunniteltujen jatkokojujen toteutumista, vaan tuoda esiin asiakkaan elämäntilanteessa tapahtuneita muutoksia. Jatkokojujen tarkastelussa voidaan havaita, että asiakkaat ovat ohjautuneet alkukartoitusjaksolle Kuntouttava työtoiminta -lain mukaisesti viimesijaiseen palveluun. Yksi-kään asiakkaista ei työllistynyt jakson aikana tai välittömästi sen jälkeen. Voidaan myös todeta, että alkukartoitusjakso ei tuonut asiakkaille välttämättä pysyvää muutosta elämäntilanteeseen järjestelmän näkökulmasta, sillä heidän statuksensa saattoi pysyä samana kuin ennen jaksoa. Huomioitavaa on, että järjestelmän sallimat merkinnät eivät kerro asiakkaan elämäntilanteen muutoksesta. Esimerkiksi TE-toimiston näkökulmasta asiakas on edelleen työtön työnhakija, mutta sosiaalitoimessa on työstyetty asiakkaan asumiseen liittyvää palvelutarvetta.

Mielenkiintoista asiakkaiden jatkokojujen osalta on se, että työvoiman palvelukeskukseen pääsi asiakkaaksi vain yksi ryhmän asiakas. Työvoiman palvelukeskuksen lähetetyöryhmällä on mahdollisuus tarkastella asiakkaan tilannetta moniammatillisesti. Onko niin, että alkukartoitusjakson aikana ei ole selvinnyt tarpeellisia tietoja asiakkaan tilanteesta? Kenties lähetettä ei ole tehty asiakkaan kuntoutusprosessissa oikea-aikaisesti, eivätkä asiakkuuden kriteerit TYPissä täten täyty. Palvelun oikea-aikaisuus ja suhteuttaminen asiakkaan tilanteeseen ovat tärkeä lähtökohta vaikuttavuudelle.

Toinen mielenkiintoinen jatkokolku on suunnitelma ostopalveluna tuotettavasta tukihenkilöpalvelusta. 12 asiakkaalle suositeltiin jatkosuunnitelmassa tukihenkilöpalvelun hankkimista yhtä poikkeusta lukuun ottamatta alkukartoitusryhmän palveluntarjoajan tuottamana. Perusteena oli muun muassa se, että asiakkaan nähtiin hyötyvän pidempikestoisesta palvelusta, jota voitiin tukihenkilön avulla toteuttaa. Ryhmätoiminta antoi pohjan toimivalle vuorovaikutussuhteelle ja asiakkaan elämäntilanteen tukemiseen nähtiin parhaiten soveltuvan tämän tyyppinen jatko. Monelle asiakkaalle kolmen kuukauden mittainen jakso kuntoutusprosessissa on liian lyhyt. Tämä tuli ilmi myös asiakaspalautteessa. Toisaalta tukihenkilöpalvelu oli palveluntuottajalle tuttua, sillä heidän yrityksensä tuotti tätä palvelua ostopalveluna TE-toimistolle. Pohdittavaksi jää, tuottiko palvelun tuttuus runsaampaa tarjontaa ja miten turvataan pidempikestoinen asiakassuhde asiakkaan tilanteen niin vaatiessa?

6.4 Sosiaalityöntekijöiden ajatukset alkukartoitusjaksosta

Lokakuussa 2009 toteutettiin alkukartoitusjaksoon liittyvä kysely kuntouttavan työtoiminnan prosessissa mukana olleille seitsemälle työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijälle. TYPin sosiaalityöntekijät olivat vastuussa asiakkaiden kuntouttavan työtoiminnan asiakasprosessista alkukartoitusjakson aikana. Kyselyyn vastasi viisi sosiaalityöntekijää, koska kaksi pro-

sessin aikana mukana ollutta sosiaalityöntekijää oli siirtynyt pois organisaatiosta. Kyselyssä selvitettiin sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä alkukartoitusjaksosta.

Sosiaalityöntekijöiden mielestä kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakso hyödytti asiakkaan sosiaalisen kuntoutuksen prosessia ja työllistymisprosessia. Asiakkaiden tilanteet olivat muuttuneet heidän mukaansa hyvin vaihtelevasti, mutta useimmille alkukartoitusjakso antoi sysäyksen muutokseen. Jakso selkeytti asiakkaan tilannetta ja antoi uutta tietoa hänen jaksamisestaan sekä helpotti jatkosuunnitelman tekemistä. Kurssin hyöty näkyi siinä, että asiakkaan todellisuus realisoitui hänelle itselleen sekä työntekijöille ja tämän tiedon pohjalta pystytään tarjoamaan palveluita sekä tukemaan asiakasta. Palautteessa todettiin kuitenkin, että polut ovat pitkiä ja mutkaisia.

"Nyt edetään vielä sosiaalisen kuntoutuksen tasolla, mutta työllistymisprosessia kurssi vei eteenpäin myös - asiakas kykenee näkemään itsensä jossain vaiheessa palkkatyössä."

Sosiaalityöntekijät eivät ottaneet juurikaan kantaa siihen, miten ryhmät oli sisällöllisesti toteutettu. Omien asiakkaiden kokemukset saattoivat koskea vain toista ryhmää tai ryhmätoiminnan sisältö ei ollut tiedossa, joten sitä ei myöskään lähdetty arvioimaan. Mielestäni tämä on kuvaavaa sosiaalityöntekijän roolin kannalta, sillä palvelukokonaisuuden arviointi ei tässä kehittämishankkeessa ollut sosiaalityöntekijöiden tehtävä. Toisaalta tämä on kuitenkin tärkeä näkökulma yksittäisen asiakkaan kuntoutusprosessin kannalta.

Asiakaskohtaisen jatkosuunnitelman tai loppuraportin esittäminen ja hyödynnettävyys aktivointisuunnitelmassa sen sijaan oli selkeämmin arvioitavissa. Sosiaalityöntekijät totesivat, että kirjalliset loppuraportit oli laadittu huolellisesti. Sosiaalityöntekijöiden mukaan loppuraportti sisälsi asiakkaasta sellaista tietoa, mikä antaa kuvan asiakkaan mahdollisuuksista työmarkkinoilla. Toisaalta kritisoitiin sitä, että kaikista asiakkaista ei saatu kirjallista raporttia. Yhdessä näkökulmassa raportit olisi toivottu toimitettavan jo ennen varsinaista aktivointisuunnitelmaa, jotta niitä olisi voinut hyödyntää paremmin. Aktivointisuunnitelmatilaisuudessa käydyt keskustelut koettiin monipuolisiksi ja hyödyllisiksi.

Aktivointisuunnitelman merkitys ei välttämättä olekaan kirjattu tuotos, vaan sen dialogia edistävä vaikutus. Asiakkaan tilanteen kuuleminen ja yhteisymmärrys tavoitteista edesauttavat asiakkaan kuntoutusprosessissa. Asiakas voi kokea osallistuvansa toimintaan omasta vapaasta tahdostaan ja tämä parantaa toiminnan tuloksia ja antaa onnistumiskokemuksia. (Oksman 2010, 77.)

Sosiaalityöntekijöiltä kysyttiin kantaa myös alkukartoitusjakson tuottamistapaan. Sosiaalityöntekijät toivat esille näkemyksiä, jotka puoltavat omana tuotantona toteutettavaa palvelua tai kehittämistarvetta toteutettuun malliin. Reaaliaikaisen tiedon välittyminen asiakkaan tilanteesta koettiin toteutuvan paremmin, mikäli ryhmä toteutettaisiin kaupungin työllisyyspalveluiden toimesta omana tuotantona. Lisäksi esiin nousi asiakassuhteen näkökulma, lähinnä turvallisuus ja varsinkin jatkuvuus. Oman tuotannon arveltiin olevan taloudellisempaa ja hyödyntävän organisaatiota myös lisääntyvänä tieto-taitona.

Yhteenvedona voidaan todeta, että sosiaalityöntekijät näkivät asiakkaidensa hyötynneen alkukartoitusjaksosta ja he toivoisivat alkukartoituksen olevan jatkossakin kuntouttavan työtoiminnan palveluvalikossa.

6.5 Ryhmätoiminnan tekninen prosessinkuvaus

Alkukartoitusjakso mahdollistettiin uudenlaisen niin sanotun pika-aktivointisuunnitelman avulla. Palvelumuodon jatkumisen kannalta oli ensiarvoisen tärkeää koota TE-toimiston ja sosiaalitoimen yhteistyökumppanit työllisyyspalveluyksikön kuntouttavan työtoiminnan kanssa yhteen suunnittelemaan ja rakentamaan selkeää asiakkaaksi ohjautumisen prosessia sekä ryhmätoiminnan aikaista ja ryhmätoiminnan jälkeistä prosessia. Työllisyyspalvelupäällikkö kutsui työryhmän kokoon. Työryhmän kannanottojen jälkeen laadittiin alkukartoitusjaksoon liittyvä prosessikaavio, jossa näkyvät kaikki vastuuhenkilöt ja vastuuorganisaatiot prosessin eri vaiheissa.

Kevään 2009 alkukartoitusjaksokokeiluiden kehittämissyksyllä prosessia mallinnettiin. Kehittämishankkeen aikana asiakkaat osallistuivat TYPin työvoimaohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden kanssa laadittavaan aktivointisuunnitelmaan ja se toteutettiin peruspalveluista irrallaan. Tämä toimintamalli oli joustava asiakasmäärän ollessa pieni, mutta osoittautui epätarkoituksenmukaiseksi isojen asiakasmäärien kohdalla. Mikäli asiakkaista suurin osa ohjautuu palveluun TE-toimiston tai sosiaalitoimen lähettämänä, eikä heillä ole TYPin asiakkuutta tulee peruspalvelut integroida prosessiin tiiviimmin. Tästä syystä työryhmä suunnitteli ja mallinsi eri lähettäjätahojen mukaisen prosessin palveluun ohjautumisessa sekä palvelun loppupuolella toteutettavan aktivointisuunnitelman toteuttamisessa. (Liite 5)

6.5.1 Infotilaisuuteen valmistautuminen

Infotilaisuuteen valmistautuminen edellyttää jakson ajankohdasta sopimista. Ryhmän ohjaajien tai järjestävän tahon tulee suunnitella alustava aikataulu kuntouttavan työtoiminnan jak-

solle tai jaksoille. Suunnittelun jälkeen tehdään päätös kolmen kuukauden jakson ajankohdasta. Valmistautumisvaiheessa sovitaan infopäivistä, jolloin on huomioitava varsinaisen infopäivän lisäksi mahdollisen täydennysinfon järjestäminen ja ajankohta.

Tieto infopäivästä viedään TE-toimiston URA-tietojärjestelmään projektiksi. Lisäksi luodaan tiedote infopäivästä sekä Starttiryhmästä ja liitetään ne Vantaan kaupungin Intranettiin. Tiedonkulun varmistamiseksi tulee lähettää tiedote myös sähköpostitse työllisyyspalveluiden henkilöstölle ja sosiaalitoimen esimiehille.

Infotilaisuuteen valmistautumisessa on tärkeää yhteisesti sopia toimintamalli ja vastuhenkilöt kullekin työvaiheelle. Valmisteluvaiheessa myös huolehditaan tilavarauksista. Tilassa tulee olla käytössä mielellään työvoimahallinnon tietojärjestelmä. Tämä ei kuitenkaan ole välttämätöntä, mutta suositeltavaa jouhevan asiakaspalvelun takaamiseksi.

6.5.2 Infoon ohjautuminen

Infoon ohjautumisessa tulee huomioida, että Vantaalla kaikki kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuvat asiakkaat eivät automaattisesti ohjaudu työvoiman palvelukeskuksen asiakkaiksi. Näin ollen on kuvattava eri tahojen lähettämänä tulleiden asiakkaiden polku infotilaisuuteen. Tässä mallissa on myös päädytty siihen, että infotilaisuuteen osallistuminen on velvoittava, eli se on sidottu työnhakuun.

TE-toimistolla on oikeus määrittää työttömän työnhakijan työnhaun uusimisajankohta sekä se, edellytetäänkö häneltä henkilökohtaista käyntiä TE-toimistossa vai riittääkö puhelinsoitto. Työttömyysturva on vastikkeellista ja työttömän työnhakijan on tarvittaessa hakeuduttava ja osallistuttava työllistämistä edistäviin palveluihin ja toimenpiteisiin (Työttömyysturva 2010). Infoon ohjautumisen malli on tärkeää kuvata yksityiskohtaisesti, sillä toimijoita on useista eri organisaatioista, eikä toimijoilla ole yhteisiä tietojärjestelmiä.

TE-toimisto lähettävänä tahona

TE-toimiston virkailija liittää asiakkaan tiedot URA-tietojärjestelmän projektiin. TE-toimistolta on nimetty vastuuvirkailija, joka tarkistaa että asiakkaan tietoja ei ole muissa ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan projekteissa. TE-toimiston vastuuvirkailija laatii ja postittaa asiakkaalle kutsun infotilaisuuteen. Kutsu on lain mukaan toimitettava asiakkaalle vähintään viikkoa ennen infotilaisuutta. Asiakkaan työnhaku on sidottu infotilaisuuteen, joten aiemmin ilmoitetut työnhaun uusimispäivät kumoutuvat

Työvoiman palvelukeskus lähettävänä tahona TYPin työvoimaohjaaja liittää asiakkaan tiedot URAn projektiin ja postittaa asiakkaalle kutsun Infotilaisuuteen. Asiakkaiden kartoittamisvaiheessa hyödynnetään moniammatillisen tiimin tukea ja pyynnön asiakkaan liittämiseksi URAn projektiin voi täten tehdä myös muu TYPin henkilöstö.

Sosiaalitoimi lähettävänä tahona Aikuissosiaalityöntekijä lähettää ilmoittautumislomakkeen sähköpostin liitetiedostona ja ilmoittautuminen on sidottu tiettyyn päivämäärään. Sähköisesti lähetettävä lähete toimii sisäisten lähetysten osalta tietoturva huomioiden. Lähetteen voi toimittaa myös kirjeitse.

Lähteet voidaan tarvittaessa myös vastaanottaa jatkuvan haun periaatteella, jolloin asiakas kutsutaan seuraavaan mahdolliseen infotilaisuuteen. Tämä edellyttää sitä, että palvelun jatkuvuus on mahdollistettu ja ryhmiä järjestetään säännöllisesti esimerkiksi kahden kuukauden välein. Motivaatiotyön kannalta tässä mallissa on kuitenkin haastetta, sillä asiakkaan tapaamisen ja infotilaisuuden välinen aika saattaa venyä pitkäksi.

Aikuissosiaalityön asiakas voi olla kutsuttuna tilaisuuteen myös TE-toimistosta. TE-toimiston asiakas liitetään ensin URAn projektiin ja TE-toimiston vastuhenkilö toimittaa hänelle kutsukirjeen sekä ryhmäesitteen. Asiakkaan tiedot tulee siis tarkistaa. Mikäli asiakas ei ole TE-toimiston asiakas, eikä häntä ole kutsuttu infotilaisuuteen TE-toimiston taholta, hänen tietonsa kirjataan erilliseen asiakaslistaan ja hänelle lähetetään ryhmäesite ja kutsukirje infotilaisuuteen kunnan toimesta.

6.5.3 Infotilaisuus

Infotilaisuuden tavoitteena on esitellä asiakkaille aktivointisuunnitelma, ryhmän toiminta ja kuntouttava työtoiminta yleisesti. Lisäksi asiakkaalle kerrotaan hänen oikeuksistaan ja velvollisuuksistaan palvelun aikana. Infotilaisuudessa sekä TE-toimiston edustajat että ryhmän ohjaajat ja/tai kunnan edustajat esittelevät palvelun. Infotilaisuudessa näytetään PowerPoint-diaesitys suullisen esityksen tueksi ja vapaalle keskustelulle jätetään aikaa. Tieto-osuudelle varataan aikaa enintään puoli tuntia.

Infotilaisuuteen osallistuminen on työmarkkinatuen saajille velvoittavaa, joten asiakkaiden tulee täyttää työnhaun uusimislomake. Mikäli asiakas saa pelkkää toimeentulotukea, eikä hän ole TE-toimiston asiakas, hänen työnhakuaan ei laiteta vireille infotilaisuudessa. Asiakas ohjataan tällöin ottamaan yhteyttä TE-toimistoon. Pika-aktivointisuunnitelmalomakkeen täyttämistä edellytetään niiltä asiakkailta, jotka ovat kiinnostuneita osallistumaan pika-aktivointisuunnitelmaan. Asiakkaan toivotaan jättävän lomakkeet täytettynä, vaikka he eivät haluaisikaan osallistua pika-aktivointisuunnitelmaan, sillä lomakkeiden perusteella tehdään

osallistumiskirjaukset sosiaalitoimen lähettämien asiakkaiden osalta sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään.

Infotilaisuuden tieto-osuuden jälkeen vastuuvirkailijat muodostavat palvelupisteitä asiakkaiden jouhevan palvelun mahdollistamiseksi. Näitä palvelupisteitä ovat työhaun uusiminen, pika-aktivointisuunnitelma ja ajanvaraus ryhmään tuleville. Asiakkaiden osallistumisesta tilaisuuteen tehdään järjestelmäkirjaukset työhallinnon ja sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmiin. Ohjaajilla tulee olla ennen infotilaisuutta varattuna alkuhaastatteluaikoja, jotka voidaan antaa asiakkaille infotilaisuudessa.

6.5.4 Alkuhaastatteluaika ja sopimus ryhmään osallistumisesta

Kehittämishankkeen aikana kaikki asiakkaat otettiin suoraan ryhmän asiakkaiksi ilman alkuhaastattelua ja heille tehtiin päätös kuntouttavasta työtoiminnasta sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään. Kokemuksen perusteella voitiin kuitenkin todeta, että osa asiakkaista ei pystynyt lainkaan aloittamaan kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjaksoa tai heidän jaksonsa keskeytyi hyvin nopeasti palvelun aloittamisen jälkeen. Näin ollen on tarkoituksenmukaista kuvata prosessi, jossa asiakkaalle tarjotaan ensin alkuhaastatteluaika. Haastattelussa asiakas ja ohjaaja voivat tehdä päätöksen asiakkaan osallistumisesta ryhmämuotoiseen kuntouttavaan työtoimintaan.

Asiakkaan alkuhaastattelurunkona voidaan hyödyntää kuntouttavassa työtoiminnassa käytettävää lomakepohjaa. Alkuhaastattelun aikana tehdään päätös asiakkaan osallistumisesta ryhmätoimintaan. Mikäli asiakas ei allekirjoita sopimusta, tehdään kirjaukset sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään ja varataan asiakkaalle aktivointisuunnitelma-aika yhteistyötahoilta. Kun palvelu tuotetaan kunnan omana toimintana, kirjataan alkuhaastattelutiedot TARVI-näytölle asiakastietojärjestelmään. Mikäli palvelu tuotetaan ulkopuolisella taholla, tulee palvelun tuottajan toimittaa tiedot alkuhaastattelusta kuntouttavan työtoiminnan vastuuvirkailijalle, joka liittää ne asiakkaan papereihin arkistoitavaksi.

Asiakkaan allekirjoittaessa sopimuksen kuntouttavan työtoiminnan ryhmään osallistumisesta tehdään kirjaukset sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään, minkä lisäksi asiakas liitetään erilliseen asiakasrekisteriin. Sopimuksen perusteella tehdään päätös kuntouttavasta työtoiminnasta sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmään ja hoidetaan maksatus. Vantaalla päätöksen kuntouttavasta työtoiminnasta voi tällä hetkellä tehdä ainoastaan työllisyyspalveluiden TYPin sosiaalityöntekijä.

6.5.5 Ryhmätoiminnan aikaiset toimenpiteet

Ryhmätoiminnan aloittaminen

Työmarkkinatuen maksamisen mahdollistamiseksi TE-toimiston virkailijan on tehtävä asiakkaasta lausunto Kelaan. Lausunnossa todetaan, että asiakkaan työmarkkinatuen maksamiselle ei ole esteitä. Virheellisten aloitusilmoitusten estämiseksi on sovittu, että TE-toimiston vastuuvirkailija kirjaa asiakkaiden tiedot järjestelmään vasta sitten, kun he ovat aloittaneet palvelun. Näin ollen ryhmän ohjaajien tulee tehdä ilmoitus TE-toimiston edustajalle osallistujista ensimmäisen ryhmäpäivän jälkeen. Ohjaajat toimittavat osallistujaluettelon Vantaalla työvoiman palvelukeskukseen, jossa toimistosihteerille tekee tarvittavat lausunnot Kelaan työmarkkinatuen saajien osalta. Työllisyyspalveluiden sosiaaliohjaajan tulee tiedottaa myös asiakkaan aikuissosiaalityön sosiaalityöntekijää ryhmätoiminnan alkamisesta. Tiedottamisen voi hoitaa esimerkiksi sähköpostitse. Tiedottaminen on tärkeää, sillä sosiaalityöntekijälle ei muutoin tule tietoa oman alueensa asiakkaiden ryhmätoimintaan osallistumisesta.

Keskeytysilmoitus

Keskeytysilmoitus tehdään, mikäli asiakas ei ole osallistunut ryhmän toimintaan tai toimittanut selvitystä poissaolostaan toisen viikon ensimmäiseen ryhmäkertaan mennessä. Asiakasta tulee kuulla ennen keskeytysilmoituksen tekemistä.

Poissaoloilmoitukset

Poissaolopäivät ilmoitetaan lomakkeella kaksi kertaa kuukaudessa TYPin toimistosihteerille, joka toimittaa ilmoitukset TE-toimistoon tai TYPin työvoimaohjaajalle.

Ilmoitus tehdyistä toimintapäivistä

Ohjaajat ilmoittavat lomakkeella asiakkaiden työtoimintapäivät kuntouttavan työtoiminnan toimistosihteerille kalenterikuukauden vaihtumisen jälkeen. Toimistosihteerille maksaa toimintapäivälistojen perusteella toimintarahaa niille asiakkaille, jotka eivät saa työmarkkinatukea. Maksatus hoidetaan sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmän kautta.

Ilmoitus tehdyistä toimintapäivistä -listojen perusteella tehdään myös asiakkaiden läsnäolokirjaukset laskutustilastoon. Laskutustilaston perusteella Vantaa hakee korvausta työ- ja elinkeinoimistolta kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä. Kunnalla on oikeus saada kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä valtiolta korvausta 10,09 € päivässä jokaista kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvaa henkilöä kohti.

Osallistumistodistus

Ohjaajat laativat ja antavat asiakkaille osallistumistodistuksen ryhmäjaksolta. Tämän lisäksi asiakkaat ovat oikeutettuja todistukseen osallistumisestaan kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakkuuden päättyessä toimistosihteerit kirjoittavat todistuksen asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan jaksoista.

Laajempi aktivointisuunnitelma

Ryhmän ohjaaja varaa asiakkuuspolun mukaisesti ajan aktivointisuunnitelmaan TE-toimiston, sosiaalitoimen tai TYPin vastuuvirkailijalta.

Aktivointisuunnitelma sisältää kuntouttavaa työtoimintaa

Kehittämishankkeen aikana asiakkaiden asiakkuus kuntouttavassa työtoiminnassa jatkui saumattomasti ryhmäjaksos jälkeen, mikäli tähän vaihtoehtoon päädyttiin aktivointisuunnitelmassa. Ryhmätoiminnan laajentuessa jouduttiin kuitenkin pohtimaan asiakkuuspolun mukaista ohjautumista kuntouttavan työtoiminnan asiakkuuteen. Vantaalla päädyttiin siihen, että ryhmäläisten asiakkuuspolku kuntouttavaan työtoimintaan noudattaa samaa kaavaa kuin muidenkin kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuvien asiakkaiden polku. Tämä saattaa viivästyttää siirtymää palveluun. Toisaalta asiakkaan tilanne on jo kartoitettu ja täten ohjautuminen oikeaan kuntouttavan työtoiminnan paikkaan on todennäköisempää, eikä etsikkoaikaa palvelun alussa välttämättä muodostu. Aikuissosiaalityön asiakkaan osalta sosiaalityöntekijä tekee lähetteen kuntouttavaan työtoimintaan lähetelomakkeella. TYPin asiakkaan asiakkuus jatkuu työvoiman palvelukeskuksessa ja tällöin TYPin sosiaalityöntekijä ottaa yhteyttä sosiaaliohjaajaan toimialajaon mukaisesti tai ohjaa asiakkaan ostopalvelun piiriin.

Asiakirjojen säilytys

Vantaalla kuntouttavan työtoiminnan toimijat ovat tällä hetkellä hajautettuna eri toimintayksiköissä, joten prosessia kuvatessa tuli päättää missä asiakkaan asiakirjat säilytetään. Asia ratkaistiin niin, että ryhmän aikaiset asiakaspaperit säilytetään arkistointisäädösten mukaisesti kuntouttavassa työtoiminnassa siinä vaiheessa, kun asiakkuus kuntouttavassa työtoiminnassa päättyy. Ryhmää varten luodun asiakasrekisterin päivitysvastuu on kuntouttavan työtoiminnan työntekijöillä.

6.6 Johtopäätökset

Kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakson kehittäminen osoitti, että tämän tyyppiselle palvelulle on tarvetta. Passiiviselta työmarkkinatuelta aktiivitoimenpiteiden piiriin kuten kuntouttavaan työtoimintaan siirtyvien asiakkaiden kuntoutusprosessi etenee. Kuntatalouden näkökulmasta tämä on kannattavaa, vaikka kunta saakin valtiolta avustuksia myös toimeentulo-

tukimenojen kattamiseen. Matalan kynnyksen toiminnan liittäminen osaksi palveluvalikkoa mahdollistaa palvelun tarjoamisen runsasta tukea tarvitseville asiakkaille, mutta myös niille asiakkaille, joiden kuntoutusprosessi ei syystä tai toisesta ole palvelussa aiemmin edennyt. Kartoitusvaihe toteutetaan yleensä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille yksilökohtaisesti. Ryhmämuotoisen palvelun etuna on, että asiakkaille tarjotaan sekä toimintaa että yksilöaikoja ja täten mahdollistetaan jatkosuunnitelmien realistinen arviointi.

Yksilötasolla osallistuminen näytti merkitsevän sosiaalista kuntoutumista ja se tuki aikaisempia tutkimustuloksia kuntouttavan työtoiminnan merkityksistä (esim. Ala-Kauhaluoma 2007, Kotiranta 2008, Keskitalo 2008). Asiakkaille tarjottiin mahdollisuus osallistua oman elämänsä suunnitteluun usean tapaamiskerran turvin. Keskustelu- ja motivointityö, avustaminen asiatsalla, asioinnissa avustaminen ja työssäkäyntiin suuntaaminen toteutuivat yksilökohtaisessa työssä. Monet asiakkaat kokivat, että heille tarjottiin mahdollisuus tulla kuulluksi. Ryhmämuotoisen toiminnan keinoin pyrittiin tarjoamaan asiakkaille mahdollisuus luoda sosiaalisia kontakteja ja saada yhteisöllistä tukea sekä vertaistukea muilta ryhmäläisiltä. Näiden elementtien liittyminen asiakkaan elämään tuki sosiaalista kuntoutumista tai antoi siihen sykäyksen. Asiakkaiden elämäntilanteet muuttuivat ryhmätoiminnan aikana ja palautteiden perusteella asiakkaat saivat onnistumisen kokemuksia ja lisää itsetuntemusta. Pidempikestoisen suunnitelmaan paneutuminen vaikutti lisäksi aktivointisuunnitelmassa asiakkaan valta-asemaan suhteessa asiantuntijoihin, sillä asiakkailla oli ollut mahdollisuus paneutua erilaisiin vaihtoehtoihin jo ennen varsinaista aktivointisuunnitelmatilaisuutta.

Kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusryhmän osalta haasteeksi suunnitelmien toteuttamiselle nousivat muun muassa palveluiden jonotustilanteet. Mikäli elämänhallinnan lisäämiseksi olisi tarvittu esimerkiksi päihdekuntoutusta tai terveydentilaan liittyviä palveluita, niin niitä ei tällä kokoonpanolla voitu asiakkaalle osoittaa. Toisaalta yhteisen ymmärryksen tila saavutettiin ja asia voitiin kenties laittaa vireille. Asiakkaan näkökulmasta tarpeellisten palveluiden puute tai pitkät jonotusajat turhauttavat, laskevat motivaatiota ja saattavat myös osaltaan aiheuttaa elämänhallinnan heikentymistä.

Elämänhallinnan osalta on ensiarvoisen tärkeää huomioida asiakkaan kokonaistilanne. Työllistymistoimenpiteiden esteeksi saattaa nousta esimerkiksi korvaushoito, lasten päivähoito tai velkatilanne. Myös terveydentila tai lääkinnällisen kuntoutuksen puute saattaa estää työllistymisen. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla on asiakkuussuhde sektoroituneen viranomaisjärjestelmän useilla toimijoilla. On haastavaa saada keskeiset toimijat yhteiseen tapaamiseen, mutta yhteistyötä voi tehdä myös pienemmissä kokoonpanoissa, kunhan prosessilla on johtaja. Kehittämishankkeen tavoitteena oli kolmen kuukauden aikana tehdä tilanekartoitus varsinaiseen aktivointisuunnitelmaan, mutta myös tukea asiakkaan verkostoitumista ja sosiaalisia suhteita. Ryhmätoiminnan aikainen verkostotyö jäi mielestäni asiakkaiden osalta selvitte-

lyvaiheeseen. Akuutteihin kriiseihin saatiin apua, mutta muutoin työskentely usein käynnistyi vasta tilannekartoituksen myötä.

Sosiaalisen kuntoutuksen työmuotojen kehittämisen kannalta haasteellista on intensiivisen ja pitkäkestoisen asiakastyön mahdollistaminen jatkossa. Pidempikestoisella asiakastyöllä voi olla mahdollista saada aikaan pysyvämpiä muutoksia asiakkaiden elämässä. Siirtymävaihe toiseen palveluun voi katkaista kuntoutusprosessin ja olla esteenä pysyvämille muutoksille. Kehittämishankkeessa asiakkaan ryhmäohjaaja jäi sivuun siinä vaiheessa, kun asiakas siirtyi toiseen palveluun. Asiakkuus jatkui vain silloin, mikäli asiakkaan aktivointisuunnitelmassa todettiin tukihenkilöpalvelun tarve. Pohdittavaksi jää, voidaanko resurssien näkökulmasta mahdollistaa sosiaaliohjauksen jatko tarvittaessa yksilötyössä myös ryhmätoiminnan jälkeen, mikäli ryhmämuotoinen toiminta toteutetaan omana tuotantona.

Kehittämistoiminnan aikana ilmeni, että alkukartoitusjakson prosessi tulee kuvata. Mikäli palvelu halutaan liittää osaksi työllisyyspalveluiden palveluvalikkoa, tulee siitä olla tehtynä selkeät prosessikuvaukset eri toimijoiden osalta. Kehittämistoiminnan aikana prosessi saatiin mallinnetuksi. Tämä muodostui kehittämishankkeen pääasialliseksi tulokseksi. Toiminnan kulmakivi on eri organisaatioiden intressien huomioiminen. Kuntouttavan työtoiminnan osalta asiakkaan tiedot tulee liittää tarvittaviin asiakastietojärjestelmiin, joita ovat TE-toimiston URA-järjestelmä ja sosiaalitoimen VATJ sekä TYPin asiakkaiden osalta myös TYPPI-järjestelmä. Ryhmiin ohjautuminen ja ryhmien jälkeinen toiminta vaatii tiivistä yhteistyötä sosiaalitoimen, työ- ja elinkeinotoimen sekä työllisyyspalveluiden kesken. Näenkin suurimpina haasteina toiminnan jatkuvuuden toteutumisessa yhteistyön saumattomuuden turvaamisen ja ajantasaisen tiedottamisen.

Kehittämishankkeen aikana todettiin lisäksi, että ryhmätoiminnan sisällöstä olisi hyvä tuottaa käsikirja eli suunnitelmallinen työmalli. Käsikirja palvelisi sekä varsinaista ryhmätoiminnan toteuttamista että palvelun laadun arviointia. Sisällöllinen mallintaminen on tärkeää myös palvelun kilpailuttamisen näkökulmasta, sillä ilman tavoiteltavaa sisältöä on hyvin vaikea arvioida ja vertailla esitettyjä tarjouksia. Kehittämishankkeen tuloksena voidaankin pitää myös sitä, että Merja Ristolainen Laurea ammattikorkeakoulusta tekee sosionomi AMK -opinnäytetyönään vuonna 2010 käsikirjan kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminnasta.

Palvelun toteuttamisessa tulee huomioida riittävät resurssit. Ryhmätoiminta vaatii aikaa, sopivat tilat ja välineet, ammattitaitoisen henkilöstön ja sijaistusjärjestelmän. Kehittämishankkeen palautteiden perusteella ryhmän ohjaajien ammattitaitovaatimus nousi ilmeiseksi. Vaihtuvat ohjaajat eivät välttämättä tue ryhmän tarkoitusta. Turvallisuuskäytännöistä on mietittävä voidaanko ryhmätoimintaa toteuttaa yhden ohjaajan voimin vai tuleeko ohjausresursseja lisätä. Retkeily ja erilaiset toiminnalliset menetelmät vaativat sopivia välineitä ja tarvikkeita.

Myös ryhmätoimintaan varattava tila tulee olla tarkoituksenmukainen. Tarvitaan esimerkiksi sopivia ruokailutiloja ja ryhmätoimintaan soveltuvaa muunneltavaa työskentelytilaa. Lisäksi ryhmänohjaajat tarvitsevat sopivat tietojärjestelmät jatkuvasti käyttöönsä. Vähintäänkin asiakasrekisteri tulisi olla helposti ylläpidettävä ja ajantasainen.

Ryhmätoiminnan aikana osa asiakkaista nosti keskusteluun huolen tietoturvaan. Asiakkaita kiinnosti tietää, mihin palveluntuottajan kanssa käydyt yksilökeskustelut kirjataan ja miten niiden tietoturva on taattu ryhmän päättymisen jälkeen. Työllisyyspalveluissa ei ole erityisiä kirjallisia ohjeita asiakasprosessin dokumentointiin. Dokumentoinnin haasteena on, että sosiaalityössä asiakasta paitsi tuetaan, myös kontrolloidaan. Dokumentoinnissa pyritään kirjaamaan asiakastilanteet niin, että siitä olisi mahdollisimman paljon hyötyä asiakkaan tilanteen ymmärtämisessä. Ilman hyvää dokumentointia asiakkuuden prosessimainen työskentelyote ei voi toteutua, sillä työntekijät vaihtuvat ja saattavat olla eri toimintayksiköissä. Asiakastyön dokumentointi erilaisiin asiakastietojärjestelmiin jää työntekijän vastuulle. Asiakas ei välttämättä pysty hahmottamaan kaikkia tietojärjestelmiä, joissa hänen tietojansa voi olla työttömyyden ja kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen johdosta. Ryhmätoiminnan toteutuksen osalta tietojärjestelmät tuleekin tehdä näkyviksi. (vrt. Hellman 2009).

Asiakkaan palveluprosessin käynnistyminen työllisyyspalveluyksikön kuntouttavassa työtoiminnassa edellyttää selkeää asiakkaaksi ohjautumista. Kehittämistoiminnan aikana oli aistittavissa sekä TYPin että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaaksi ohjautumisen heikkenemistä, sillä läheteitä palveluun tuli vähemmän kuin aikaisemmin. Tästä johtuen tulisikin löytää joustava malli kuntouttavan työtoiminnan asiakkuuden mahdollistamiseksi. Tällaisena voisi toimia kehittämishankkeen aikana kokeiltu niin sanottu pika-aktivointisuunnitelma. Infotilaisuuden yhteydessä työvoimaohjaaja ja sosiaali-ohjaaja/sosiaalityöntekijä allekirjoittavat suunnitelman yhdessä asiakkaan kanssa. Riskinä tällaisessa toiminnassa on, että asiakas ei saa tarvittavaa ja riittävää tietoa siitä mihin on sitoutumassa. Lisäksi "villi" ryhmään ohjautuminen on haaste palvelun tuottajalle. Tästä syystä ennen varsinaisen sopimuksen tekoa tulisi asiakkaalle tarjota mahdollisuus alkuhaastatteluun, jolloin ryhmätoimintaan sitoutumista voitaisiin vielä arvioida.

Kehittämishankkeen jälkeen ryhmätoiminnan kehittämistä on jatkettu. Kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakso -nimi muuntui Vantaan Valossa työntekijöiden keskuudessa starttiryhmäksi ja juurtui käyttöön. Starttiseuranta-ryhmä, jossa on jäseniä TE-toimistosta, aikuis-sosiaalityöstä ja työllisyyspalveluista on kokoontunut säännöllisesti. Prosessikaavion rakentamisessa on mielestäni selkeitä yhtymäkohtia keskusteluun hyvistä käytännöistä (esim. Hakulinen & Niemi 2008).

Kehittämishankkeen tuloksissa on löydettävissä hyvän käytännön elementtejä. Näkisin, että tässä kehittämishankkeessa on edetty lupaavan käytännön tasolle. Starttiryhvät on koettu toimintaympäristössään toimiviksi ja arvioitu asiakkaalle hyvää tuottaviksi. Toiminta on eettisesti hyväksyttävää, sillä toiminnan jatkoarviointi ja seuranta on turvattu. Prosessin sujuvuus edellyttää moninäkökulmaista arviointia, jossa olemme mielestäni onnistuneet. Myös perusteet sosiaalisen kuntoutuksen mahdollistamiselle ovat olemassa. Toiminta on kuvattu tarkasti ja niin, että siitä voidaan ottaa osia käyttöön valtakunnallisesti erilaisissa kuntouttavan työtoiminnan toteuttajaorganisaatioissa. Tulee kuitenkin huomioida, että menetelmä, joka on toimiva ja vaikuttava tietyssä palveluverkostossa, ei välttämättä toimi hyvänä käytäntönä toisella paikkakunnalla (Karjalainen 2004, 22). (Vrt. sosiaaliportti).



Kuva 5: Hyvän käytännön kehitysportaat
(kunnat.net, luettu 1.11.2010)

Kehittämishankkeen tuloksena Vantaalla on käytössä malli niin sanotusta pika-aktiivointisuunnitelman laatimisesta. Pika-aktiivointisuunnitelman avulla asiakkaiden palveluun pääsy nopeutuu ja yksinkertaistuu. Pika-aktiivointisuunnitelma on myös väylä laajemman aktiivointisuunnitelman laatimiseen. Asiakas saa ryhmätoiminnan aikana tietoa ja aikaa arvioida oman jatkosuunnitelmansa suuntaa. Lisäksi kehittämishankkeen aikana organisaation käyttöön luotiin prosessikaavio, jossa kaikkien toimijoiden vastualueet on määritelty.

7 Pohdinta

Aktivointiin liittyy olennaisesti velvollisuuksia korostava näkemys sosiaaliturvasta. Aktivointikeskustelussa toimenpiteisiin osallistuminen nähdään kuitenkin oikeutena eikä vain toimeentuloturva-oikeuden vastineeksi täytettävänä velvollisuutena. Sosiaalityöhön kuuluu nykyään olennaisesti pyrkimys aktivoida viimesijaisen sosiaaliturvan varassa elävät pitkäaikaistyöttömät itsenäisesti toimeentuleviksi kansalaisiksi. Perustana on viranomaisille asetettu tehtävä kansalaisten sosiaalisen syrjäytymisen estämisestä ja osallisuuden lisäämisestä. Sosiaalityön kannalta tällainen pyrkimys on ristiriitainen, sillä lopputuloksena voi olla syrjäytymisen syveneminen. Aktivointi näyttäyty työttömiin kohdistuvana kontrollina ja kurinpitona ja tähän liittyen sosiaalisten oikeuksien kaventajana. Ongelmalliseksi voidaan nähdä myös se, että riippuvuus julkisesta sosiaaliturvasta tulkitaan helposti yksilön ominaisuuksista johtuvaksi. Toki aktivoinnilla pyritään kansalaisten itseohjautuvuuden lisäämiseen, parannetaan henkilön taitoja ja täten mahdollisuuksia työmarkkinoilla. Yhteiskunnalle aktivointitoimenpiteiden keskeinen hyöty liittyy työttömien integroimiseen ja sosiaalisen syrjäytymisen ongelman helpotumiseen sekä toisaalta myös osaavan työvoiman saatavuuden varmistamiseen. (Raunio 2006, 83-93 katso myös Juhila 2000, 66; Karjalainen ym. 2008, 75; Kotiranta 2008, 169;).

Kehittämistoiminnan aluksi tavoitteena oli vastata lisääntyneeseen palvelutarpeeseen ja mallintaa palvelua jatkon suunnittelun pohjaksi. Projektimuotoinen kehittämishankkeeni oli tutkimuksellista kehittämistoimintaa toimintatutkimuksella otteella. Tutkimuksen avulla pyrin vastaamaan kysymyksiin, millaisia merkityksiä alkukartoitusjaksolla on ollut asiakkaiden tilanteeseen ja millainen toimintamalli mahdollistaa kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakson Vantaan työllisyyspalveluissa. Olen lähestynyt aihetta tutkimalla, millaisia merkityksiä asiakkaat ovat antaneet alkukartoitusjaksolle ja millaisia merkityksiä alkukartoitusjaksolla oli organisaation näkökulmasta. Keräsin aineiston kyselyin, joita analysoin sisällönanalyysin menetelmin. Asiakkaiden teemahaastattelu olisi tuottanut tarkempaa ja syvällisempää tietoa, mutta sen toteuttamiseen eivät aikaresurssit riittäneet. Käytin aineistona myös monipuolisesti erilaisia järjestelmäkirjauksia. Toimintatutkimuksellinen näkökulma välittyi muun muassa siinä, että olen ollut mukana kehittämishankkeen aikana ryhmätoiminnassa ja myöhemmin pystynyt vaikuttamaan uuden käytännön syntyyn työryhmäni jäsenenä. Olen täten pystynyt hyödyntämään ylemmän ammattikorkeakoulun koulutusta omassa työssäni ja tutkimuksellinen kehittämistoiminta on täten osaltaan vahvistanut yksikkömme käytäntöjä.

Asiakaslähtöisen toiminnan edellytys on, että asiakkaiden tarpeet ja odotukset tunnetaan ja että toiminnassa kyetään reagoimaan näiden tarpeiden mukaisesti. Suurimmalla osalla alkukartoitusjaksolle osallistuneista asiakkaista oli useita viranomaistahoja, joiden sektoreilla heitä palveltiin ja jotka tavalla tai toisella vaikuttavat asiakkaan työllistymispolun rakentumiseen. Tilanteeseen paneutuminen vaatii aikaa, jota alkukartoitusjakson aikana oli mahdolli-

suus tarjota ja joka mahdollisti asiakaslähtöisen toiminnan. Tavoitteena oli asiakkaiden kokonaisvaltaisen voimaantumisen tukeminen tarjoamalla heille laadukasta ryhmämuotoista kuntouttavaa työtoimintaa vertaisryhmässä. Tulee kuitenkin huomioida, että kolmen kuukauden mittaisen jakson aikana voimaantumisprosessi useilla vasta käynnistyi. Asiakkaiden motivaatio päämäärien asettamiseen ja muutosten toteuttamiseen on keskeistä kuntoutusprosessissa.

Helsingissä toteutetun "Asiakkaat palveluiden arvioijina - asiakkaiden tulkintoja työllisyyttä edistävästä toimenpiteistä" -asiakasraadin yhdeksi teesiksi nousi, että erilaisia toimenpiteitä tarvitaan vähemmän ja niiden tulee olla selkeämpiä. Palvelujärjestelmän tulisi olla läpinäkyvämpi ja käyttäjälleen ymmärrettävä. Oksman (2010) osoitti tutkimuksessaan, että kokemus palveluiden sattumanvaraisuudesta näyttää johtuvan yhteensovittamisen ongelmista. Asiakkaat ohjautuvat pääasiassa oikeantyyppisiin palveluihin, mutta kokonaisuus ei ole asiakkaan kannalta mielekäs tai ymmärrettävä. Kehittämishankkeen osalta ohjautuminen alkukartoitusjakson infotilaisuuteen oli sattumanvaraista. Tieto palvelusta saavutti toimijat eriaikaisesti, joten asiakasohjaus jäi puutteelliseksi ja epätasa-arvoiseksi. Toisaalta jatkopolkujen osaltakin sattumanvaraisuutta on havaittavissa. Esimerkiksi palveluun jonottaminen saattoi johtaa siihen, että jokin suunnitelman ulkopuolinen vaihtoehto nousikin etusijalle.

Leena Luhtasela (2009) on lisensoitutyönsä tarkastellut osallisuuden rakentumista kuntouttavassa työtoiminnassa. Tutkimuksen perusteella kuntouttavan työtoiminnan merkityksillä näyttää olevan yhteyksiä osallisuuteen eli kuntouttavassa työtoiminnassa on osallistavia elementtejä. Osallisuus voidaan Luhtaselan mukaan kuvata prosessina, jossa kiinnittyminen kuntouttavaan työtoimintaan lisää osallisuutta omassa elämässä ja sen hallinnassa, jolloin ulkopuolisuuden tunne vähenee ja tunne kuulumisesta laajempaan yhteisöön ja yhteiskuntaan kasvaa. Osallistumisesta voi käynnistyä osallisuutta rakentava myönteinen kumulatiivinen kierre, johon on mahdollista lähteä mukaan. Moni asiakas toi tutkimuksessa esiin, että eteneminen tapahtuu vähitellen askel askeleelta ja että suunnitelmat ja mahdollisuudet selviävät aikanaan.

Tässä kehittämistyössä pyrittiin tuottamaan tietoa sekä asiakasnäkökulmasta että organisaationäkökulmasta. Asiakkaan kuuleminen ja sosiaalisen kuntoutuksen näkökulma sekä organisaation työkäytäntöjen yhdistäminen nouseekin haasteeksi kehittämishankkeen juurruttamisessa. Jatkon kannalta tulisi määritellä millaisilla resursseilla toimintaa on jatkossa mahdollista toteuttaa. Kuntouttavan työtoiminnan tulisi tukea laadullisesti kestävästä palvelutuotannon tuottavuuden kasvua. Tämä edellyttäisi muun muassa määrittelyä sen osalta, mikä on riittävää laatua kuntouttavassa työtoiminnassa.

Palvelujärjestelmä voi Särkelän (2001) mukaan parhaimmillaankin tuottaa asiakkaan elämän onnellistuttamisen kannalta vain välttämättömiä edellytyksiä. Onnellisen elämän riittävät edellytykset syntyvät suurelta osalta ihmisen omassa toiminnassa. Tärkeää olisikin erottaa

työntekijän toiminnan vaikuttavuus asiakkaan toiminnan vaikuttavuudesta. Asiakkaalla on oma projektinsa. Vaikka loisimme asiakkaalle kuinka hyvät tai mahdollisimman puutteellisetkin toimintaedellytykset, asiakas kuitenkin päättää miten niihin suhtautuu. (Särkelä 2001, 106-107.)

Asiakkaan voimaantumisen näkökulmasta kuntouttavan työtoiminnan ryhmän aikaisessa prosessissa asiakkaan motivoitumista voidaan tukea muun muassa huomioimalla hänen omia näkemyksiään, antamalla vaihtoehtoja ja valinnan mahdollisuuksia. Asiakasta on tärkeää tukea ja auttaa asettamaan itselleen realistiset tavoitteet, jotka vastaavat hänen kontekstiaan. Asiakkaan omat vahvuudet ja voimavarat ovat kuntoutusprosessin lähtökohtia. Tavoitteiden saavuttamisessa asiakasta tuetaan luomalla suotuisia olosuhteita, joissa asiakas kokee olevansa merkityksellinen. (Rautakorpi 2010, 55).

Jalava & Virtanen ovat vuonna 1996 ennakoineet, että organisaatioiden ja toiminnan kehittämisen mallit tulevat jatkossa painottamaan entistä enemmän innovatiivisuutta, uusiutumiskykyä ja ihmisten ja organisaatioiden osaamista. Heidän mukaansa innovatiivisen organisaation ydin on informaation esteettömästä liikkumisesta, perustehtävän kirkkaudesta ja tulevaisuusvisioiden luovuudesta ja houkuttelevuudesta syntyvä kiinteys. (Jalava & Virtanen 1996, 148.) Työllisyyspalvelut on nuori tuloksikkö, joten innovatiivisuuden turvaamiseksi on nähtävä vaivaa. Toivon, että tämä kehittämishanke ja sen myötä tuotettu opinnäytetyö lisää osaltaan organisaatiossamme kiinnostusta oman työn reflektiiviseen kehittämiseen ja tutkimukselliseen kehittämistoimintaan.

Lähteet

Adams, R. 2003. Social work and empowerment. 3. painos. Basingstoke: Palgrave.

Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta - lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes tutkimuksia 141. Saarijärvi: Gummerus kirjapaino.

Ala-Kauhaluoma, M., Lempola H-M. & Härkäpää, K. 2005. Kokonaisvaltaista tukea yksilölle. Equal-ohjelman kansallisessa teematyössä kerättyjä käytäntöjä, kokemuksia ja tuloksia. Kuntoutussäätiön työselosteita 30/2005. Helsinki: Yliopistopaino

Alasoini, T. 2006. Osallistava ohjelmallinen kehittäminen tietoyhteiskunnassa. Teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. Kehittämistyön risteyskiä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino, s. 34-52.

Alasuutari, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3. uudistettu painos. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Anttonen, A. & Sipilä, J. 2000. Suomalaista sosiaalipolitiikkaa. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Arnkil, E. 1991. Keitä muita tässä on mukana? Viisi artikkelia verkostoista. Sosiaali- ja terveyshallitus, Raportteja 23/1991. Helsinki: Valtion painatuskeskus.

Arnkil, R. 2006. Hyvien käytäntöjen levittäminen EU:n kehittämissstrategiana. Teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen V. Kehittämistyön risteyskiä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino, s. 54-72.

Arnkil, T-E., Seikkula, J. & Eriksson, E. 2001. Avoimet dialogit ja ennakoitdialogit. Sosiaaliset verkostot psykososiaalisessa työssä. Yhteiskuntapolitiikka 66 (2001): 2. s. 97-110.

ASKEL- hanke, esittely. Vantaan kaupunki, Työllisyyspalvelut, kehittämispäällikkö Ritva Joutsenlahti 12.5.2009.

ESR-projekti Sampo. Sampo-projekti loppuraportti. 3-ohjelma ESR. <http://esrlomake.mol.fi/esrprojekti/loppurap/lr990632.html> viitattu 14.5.2009.

ESR TAVOITE 3 -OHJELMAN VUOSIRAPORTTI 2005 viitattu 29.4.2009 http://www.esr.fi/esr/fi/___yleiset/tav3_v2005.pdf

ESR-tietopalvelu. ESR-projektit Suomessa ohjelmakaudella 2000-2006 viitattu 29.4.2009 <http://esrlomake.mol.fi/esrtiepa/menu.html>).

Forsman, J., Hartikainen, J., Nyholm, S., Saarelainen, J. & Saarinen, M. 2003. Linkki-jakson ohjaajan käsikirja. Tavoitteellista vertaisryhmätoimintaa työttömille. Suomen mielenterveysseura. FoxOffset.

Hakala, T. 2006. Informaatiohyöky. Tiedon ja osaamisen hallinta työelämässä Tampere: Tammer-Paino.

Hakulinen, A., Niemi, H. (toim.) 2008. Hyvät käytännöt kestäviksi vaikutuksiksi. Wire-projektin loppuraportti. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 83. Jyväskylän yliopistopaino.

Hallituksen esitys Eduskunnalle laeiksi kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain 2 ja 10 §:n, työttömyysturvalain 8 luvun 6 §:n ja toimeentulotuesta annetun lain 10 ja 10 a §:n muuttamisesta.

<http://217.71.145.20/TRIPviewer/show.asp?tunniste=HE+194/2009&base=erhe&palvelin=ww.w.eduskunta.fi&f=WORD>. Viitattu 28.10.2009.

Heikkilä, M. & Kautto, M. (toim.) 2002: Suomalaisten hyvinvointi 2002. Helsinki: Stakes.

Heikkinen, H. 2001. Toimintatutkimus - toiminnan ja ajattelun taitoa. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.). Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino. s. 170-185.

Hellman, K. 2009. Dokumentoinnin haasteet. Sosiaaliohjaajien ja sosiaalityöntekijöiden näkemyksiä asiakasdokumentoinnista Helsingin Työvoiman palvelukeskuksessa. Opinnäytetyö. Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Hinkka, T., Koivisto, J., Haverinen, R. 2006. Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista. Stakes, Raportteja 12/2006. Helsinki. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R12-2006-VERKKO.pdf>, viitattu 10.4.2006.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2001. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hyötyläinen, R. 2007. Tutkimusavusteisen kehittämisen metodologinen kaksoisluonne Teoksessa Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Helsinki. s. 364-388.

Ikonen, S. & Uschakoff-Brix, M. 2004. Kuntouttava työtoiminta, ryhmäkuntoutusta Itä-Vantaalla alle 25-vuotiaille. Seminaarityö. Lapin yliopisto, avoin yliopisto/Kuntoutussäätiö.

Impulssi-hanke esittely -diat. Julkaisematon materiaali.

Jalava, U. & Virtanen, P. 1996. Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Tampere: Tammer-Paino.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Gummerus Kirjapaino.

Kananoja, A. 1997. Murros on mahdollisuus. Sosiaalityön selvityshenkilön raportti. Helsinki: Stakesin raportteja 211.

Kananoja, A. 2006. Prologi teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. Kehittämistyön risteyskiä. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino.

Karisto, A., Takala, P. & Haapola, I. 2003. Matkalla nykyaikaan. Elintason, elämäntavan ja sosiaalipolitiikan muutos Suomessa. Helsinki; WSOY.

Karjalainen, P. & Sarvimäki, P. (toim.) 2005. Sosiaalityö hyvinvointipolitiikan välineenä 2015 -toimenpideohjelma. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2005:13. Helsinki.

Karjalainen, V. 1996. Verkoston lupaus. Tutkimus aisuusasiakkaan palveluverkoston rakentumisesta. STAKES Tutkimuksia 68. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnissa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakes raportteja 20/2008. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-2008-VERKKO.pdf>, Viitattu 3.3.09.

Karjalainen, V. 2004. Yksilöllistymiskehitys muuttaa kuntoutusta - mutta miten? Teoksessa Karjalainen V. & Vilkkumaa I. (toim.) Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Stakes. Gummerus kirjapaino: Saarijärvi.

Karjalainen, V. & Lahti, T. 2005. Pitkäaikaistyöttömyyttä tunnustava tieto. Teoksessa: Hänninen, S., Karjalainen, J., Lahti, T. (toim.). Toinen tieto. Kirjoituksia huono-osaisuuden tunnistamisesta. Stakes. Saarijärvi: Gummerus. Sivut 271-292.

Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnissa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakes raportteja 20/2008. <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-2008-VERKKO.pdf>, Viitattu 3.3.09.

Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.) 2004. Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Stakes. Gummerus kirjapaino: Saarijärvi.

Karttunen, L. 2004. Kuntouttava työtoiminta nuoren elämähallinnan ja työllistymisen apukeinona. Opinnäytetyö, sosiaalialan jatkotutkinto. Diakonia-ammattikorkeakoulu Etelä, Järvenpään yksikkö. Diakoniaammattikorkeakoulu: Järvenpää.

Karvinen, S. 2000. Sosiaalityön tutkimuksen metodologiset jännitteet. Teoksessa: Karvinen, S., Pösö, T. & Satka, M. (toim.) 2000. Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnistuksia. Jyväskylä; Jyväskylän yliopistopaino. S. 9-31.

KASTE. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2008:6, Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämissuunnitelma, KASTE 2008-2011. <http://www.stm.fi/Resource.phx/publishing/store/2008/06/hl1212563842632/passthru.pdf>. Viitattu 29.2.2009 .

Kaukonen, O. 2000. Päihdepalvelut jakautuneessa hyvinvointivaltiossa. Saarijärvi: Gummerus.

Kempainen, E. 2004. Kuntoutuksen tavoitteet, keinot ja oikeusluonne. Teoksessa: Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.). Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Stakes. Gummerus kirjapaino: Saarijärvi.

Keränen, E. 2001. Luovuus ja toiminnallisuus sosiaalialan työssä. Teoksessa Keränen, E., Nissinen, P., Saarnio, T. & Salminen, M. Sosiaalialan työn uudet ulottuvuudet. Vantaa: Tumma-voorien kirjapaino. s. 105-131.

Keskitalo, E. 2008. Balancing Social Citizenship and New Paternalism. STAKES.

Kettunen, S. 2003. Onnistu projektissa. Juva: WS Bookwell.

Kirjonen, J. 2006 Kehittäminen asiantuntijatyönä. Teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. Kehittämistyön risteyksiä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino, s. 116-133.

Koivusalo, M. 2007. Euroopan unioni ja terveyspalveluiden tulevaisuus Suomessa - vie sinä minä vikisen? Teoksessa Vuorenkoski, L., Konttinen, M. & Sinkkonen, M. (toim.) 2006. Signaaleja. Stakesin tulevaisuusraportti 2007. Työpapereita 30/2006. Helsinki: Valopaino, 68-79.

Kotilainen, S. 2008. Koulutus, työ ja aktivointi työttömän nuoren näkökulmasta. Pro gradu, Helsingin yliopisto.

Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Jyväskylä University Printing House.

Kuntouttava työtoiminta - Mistä henkilö sinne tulee ja minne hän sieltä menee. THL, Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Tutkimussuunnitelma KutuKaste -tutkimus. Julkaisematon materiaali.

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaali- ja terveysministeriö: Oppaita 2001:8, Työministeriö: Julkaisuja 289.

Kuula, A. 2001. Toimintatutkimus. Kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä. 2. painos. Tampere: Tammer-Paino.

Kuusela, K. & Kvick, I. 2004. Pyörre-projekti 2002-2004. Sosiaalinen kuntoutus, toiminnallisuus ja ryhmämuotoinen aikuissosiaalityö. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto, Selvityksiä 2004:6.

Lahti, J. & Pienimäki, A. 2004. Päihdekuntoutus rakentuu sosiaaliselle perustalle. Teoksessa: Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.). Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. STAKES. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino. Sivut 136-151.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>. Viitattu 14.5.2009.

Leino, E. 2004. Sosiaalisen näkökulman väistämättömyys lääkinnällisessä kuntoutuksessa. Teoksessa: Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.). Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. STAKES. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino. Sivut 92-101.

Lindqvist, T. 2005. Johdatus tapauskohtaiseen ja realistiseen arviointiin. Teoksessa Julkunen, I., Lindqvist, T. & Kainulainen, S. (toim.). 2005. Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet. Stakes. http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/98A57D60-6F54-425F-B980-DBCCA2EA8406/0/ty%C3%B6papereita3_05.pdf, viitattu 10.4.2009.

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto

Lööw, M. 2002. Onnistunut projekti. Projektijohtamisen ja -suunnittelun käsikirja. Alkuperäisteoksesta Att leda och arbeta i projekt - en praktisk handbok om att lyckas i projekt ja siihen liittyvästä työkirjasta Att leda och arbeta i projekt - planeringsboken suomentanut Maarit Tillman. WS Bookwell Oy.

Metsämuuronen, J. 2006 (toim). Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Gummerus kirjapaino Oy, Jyväskylä. 1. laitos, 1. painos.

Metteri, A. & Haukka-Wacklin, T. 2004. Sosiaalinen tuki kuntoutuksen ytimessä. Teoksessa: Karjalainen, V. & Vilkkumaa, I. (toim.). Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. STAKES. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino. Sivut 52-69.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Nieminen, L. 2007. Perusoikeuksien tulevaisuus Euroopassa. Teoksessa Raunio, T. & Saari, J. (toim.) 2007. Euroopan tulevaisuus. Helsinki: Yliopistopaino, 85-109.

Niemistö, R. 2007. Ryhmän luovuus ja kehitysehdot. Tampere: Tammer-paino.

Niskala, A. 2008. Salatusta suhteesta kahden kimppaan - Analyysi sosiaalityön prosessin rakentumisesta. Tampere; Juvenes Print.

Nurmi, J-E. & Salmela-Aro, K. 2002. Henkilökohtaiset tavoitteet ja hyvinvointi. Teoksessa Salmela-Aro, K. & Nurmi J-E. (toim.). Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Keuruu: PSkustannus Otavan Kirjapaino Oy. S. 158-169.

Nyysölä, K. 2006. Kriisi ja sosiaalinen pääoma hyvinvointivaltiossa. Tieteessä tapahtuu 1/2006.

Ojuri, A. 1996. Moniammatillinen yhteistyö ja organisaatiokulttuuri. Teoksessa Sosiaalityön vuosikirja 1996. Moniammatillisuus ja sosiaalityö. Edita. S. 116-128.

- Oksman, I. 2010. Asiakkaat palveluiden arvioijina - asiakkaiden tulkintoja työllisyyttä edistävästä toimenpiteistä. Sosiaalialan käytäntöjen kansalais- ja aluelähtöinen kehittäminen, Yamk opinnäytetyö. Laurea - ammattikorkeakoulu.
- Palola, E. 2007. Näkökulmia eurooppalaiseen sosiaalipolitiikkaan: malli, väestö, resurssit ja kommunikaatio. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus, tutkimuksia 164. Vaajakoski: Gummerus.
- Piirto, H. 2008. Ryhmätoiminnan vaikutukset pitkäaikaistyöttömien psykososiaaliseen toimintakykyyn keskusteluryhmässä ja harrastustyöpajassa. Opinnäytetyö Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
https://oa.doria.fi/bitstream/handle/10024/36165/jamk_1203591653_4.pdf?sequence=1. Tuostettu 13.5.2009.
- Pennington, D. 2005. Pienryhmän sosiaalipsykologia. Alkuteos *The Social Psychology of Behaviour in Small Groups* (2002). Helsinki; Tammerpaino.
- Ramstad, E. & Alasoini, T. (toim.) 2007. Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Tykes-raportteja 53, Helsinki työministeriö.
- Rantanen, T. & Kivimaa, S. 2002. Työvalmennuskeskus Valokeilan seuranta- ja arviointitutkimus. Vantaan kaupunki, sosiaali- ja terveydenhuollon toimialan julkaisuja C:16:2002. Laurea-Ammattikorkeakoulu, Vantaa-Instituutti.
- Rantanen, T. & Toikko, T. Käytäntötutkimuksesta kansalaislähtöiseen kehittämiseen. *Janus* 14 (4) 2006, 404-410.
- Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Gummerus, Vaajakoski.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. Helsinki; Hakapaino.
- Raunio, T. & Saari, J. (toim.) 2006. Eurooppalaistuminen. Suomen sopeutuminen Euroopan integraatioon. Helsinki: Hakapaino.
- Rautakorpi, K. 2010. Arviointi osana kuntouttavan työtoiminnan voimaantumisprosessia - Voidaanko ihmisen voimaantumista havainnollistaa ja arvioida? Pro gradu - tutkielma, sosiaalityö. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.
- Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Tampere: Tammer-Paino. Alkuperäisteos *Small-Scale Evaluation*.
- Roos J.P & Hoikkala T. 1998. Esipuhe teoksessa: Elämänpolitiikka. Tampere; Tammer-Paino. S. 7-19.
- Rouvinen-Kemppinen, K. & Kemppinen, P. 1999. 3 painos. Tee jotain toisin - toiminnallinen elämänhallinta. Vantaa: Kustannusvalmennus P. & K.
- Ruisniemi, A. 2003. Sosiaaalinen kuntoutus päihdetyössä kannattaa. *Tiimi - Päihdealan erikoislehti* 2/2003. Viitattu 4.10.09.
<http://www.tiimi.com/tiimi/arkisto/2003/203/soskunt.html>
- Ruth J-E. 1998. Elämänhallinta ikäännyttäessä. Teoksessa: Elämänpolitiikka. Tampere; Tammer-Paino. S.314-329.
- Ruuska, K. 2005. Pidä projekti hallinnassa. Suunnittelu, menetelmät, vuorovaikutus. Tampere: Tammerpaino.

Räsänen, K. 2007. Kehittämisosotteet: tutkimusavusteinen kehittämistyö 'käytännöllisenä toimintana'. Teoksessa Työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen Suomessa. Lähestymistapoja, menetelmiä, kokemuksia, tulevaisuuden haasteita. Helsinki. s. 40-66.

Saari, E. 2007. Mitä - pitääkö tutkijan olla myös käytännön toimija? Teoksessa Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.). Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino. s. 121-151.

Saari, J. (toim.) 2005 Hyvinvointivaltio. Suomen mallia analysoimassa. Toinen, korjattu painos. Helsinki: Yliopistopaino.

Saari, J. & Kari, M. 2006. Sosiaali- ja terveystieteet: nopeasti muuttunut politiikkalohko. Teoksessa Raunio, T. & Saari, J. (toim.) 2006. Eurooppalaistuminen. Suomen sopeutuminen Euroopan integraatioon. Helsinki: Hakapaino, 140-180.

SATA-esitys. Sosiaaliturvan uudistamiskomitean (SATA) esitys sosiaaliturvan kokonaisuudistuksen keskeisistä linjauksista. Saatavilla
<http://www.stm.fi/Resource.phx/vastt/sostu/sosiaaliturvauudistus/sataesitys.htx.i1119.pdf>
Poimittu 10.2.2009.

Satka, M. 2000. Käsitteellistyneet käytännöt sosiaalityön teoretisoinnin välineenä. Teoksessa: Karvinen, S., Pösö, T. & Satka, M. (toim.) 2000. Sosiaalityön tutkimus. Metodologisia suunnitelmia. Jyväskylä; Jyväskylän yliopistopaino. S. 35-67.

Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. 2003. Vaikuttamisen vaihtuvat tulokset. Teoksessa Satka, M., Pohjola, A. & Rajavaara, M. (toim.). Sosiaalityö ja vaikuttaminen. Jyväskylä: Paino Kopijyvä. s. 7-29.

Seikkula, J. 1994. Sosiaaliset verkostot. Ammattiauttajan voimavara kriiseissä. Tampere: Tammer-Paino Oy.

Seppänen-Järvelä, R. 2006. Suunnittelurationalismista hyviin käytäntöihin - kehittämisen menetelmien ja ajattelutapojen muodonmuutos. Teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen V. Kehittämistyön risteyskohtia. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino, s. 16-33.

Siltala, J. 2004. Työelämän huonontumisen lyhyt historia. Muutokset hyvinvointivaltioiden ajasta globaaliin hyperkilpailuun. Neljäs painos. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Sosiaalialan ammattilaisen eettiset ohjeet. Talentia ry, Ammattieettinen lautakunta. Helsinki 2005.

Sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä 2001. Arviointi sosiaalipalveluissa Katsaus arvioinnin peruskysymyksiin. FinSoc, työpapereita 3/2001. Stakes.
<http://groups.stakes.fi/NR/rdonlyres/A826D5F7-40D4-4A20-8E3E-02194FD5AAC9/0/Ty%C3%B6papereita32001.pdf>. Viitattu 11.4.2009.

Sosiaaliportti. Hyvä käytäntö. Hyvän käytännön tunnuspiirteet.
<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvatkaytannot/lahtokohtia/tunnuspiirteet/>. Viitattu 18.12.2010.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. Jyväskylä: Gummerus.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen yliopistopaino.

Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymiseen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Helsinki: Yliopistopaino.

Työministeriön tutkimukset ja selvitykset 11/07. YKSILÖT JA ESR-PROJEKTtien TYÖLLISYYSPOLUT. Selvitys työhallinnon työttömille suunnattujen ESR-projektien yksilöpohjaisesta työllisyysvaikuttavuudesta. Aro T., Von Hertzen N., Jalava J., Virtanen, P. & Niittyneemi, J. Net Effect Oy. Euroopan sosiaalirahasto 2000-2006. viitattu 29.4.2009 http://www.esr.fi/esr/fi/___yleiset/yksilot_ja_esr_projektien_tyollisyyspolut.pdf

Työmarkkinatukiudistus 1.1.2006. Kunnat.net, Yleiskirje 24/80/2005. http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;63;375;75765;91141;92223. Viitattu 13.5.2009.

Työttömyysturva 2010. Työttömän hakijan oikeudet ja velvollisuudet. Esite, Työ- ja elinkeinotoimisto.

Vantaan kaupunki 2008. Asiakaskriteerityöryhmän raportti. Sisäiseen käyttöön julkaistu materiaali.

Vantaan kaupunki, Asiakaskyselyt, kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusryhmät/kevät 2009. Julkaisematon materiaali.

Vantaan kaupungin Asukaspalvelulautakunta 5.11.2008 § 12. <http://192.49.193.12/ktweb/>

Vantaan kaupungin Asukaspalvelulautakunta 17.12.2008, § 14. <http://192.49.193.12/ktweb/>

Vantaan kaupunki, Avainhenkilökyselyt: Työvoiman palvelukeskus, Kuntouttava työtoiminta, Työllisyyspalveluyksikkö. 05/2009. Julkaisematon materiaali.

Vantaan kaupunki, Kuntouttavan työtoiminnan sosiaalityön tiimikokous. 12.5.2009. Sisäiseen käyttöön tarkoitettu materiaali.

Vantaan kaupunki, Kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajien tiimikokous 19.5.2009. Sisäiseen käyttöön tarkoitettu materiaali.

Vantaan kaupunki, Kuntouttava työtoiminta Valokeila, asiakastilastot vuosilta 2006-2008. Sisäiseen käyttöön tallennettu materiaali.

Vantaan kaupunki, Lähde-ryhmän palauteyhteenveto v. 2007. Julkaisematon materiaali.

Vantaan kaupunki, Sosiaalitoimen asiakastietojärjestelmä.

Vantaan kaupunki Sosiaali- ja terveydenhuollon toimiala, koulutus 9.9 ja 15.9.2009. Aktivointisuunnitelmat - yhteistyöstä yhdessä tekemiseen.

Vantaan kaupunki, Suunnistajakurssi -materiaali. Julkaisematon materiaali.

Vantaan kaupunki, Tilasto ja tutkimus. Tiedote 1:2009/13.1.2009. Suuralueittaisia työttömyystietoja 31.12.2008.

Vantaan kaupunki, Tilasto ja tutkimus. Tiedote 3:2010/9.8.2010. Suuralueittaisia työttömyystietoja 30.6.2010.

Vantaan kaupunki, Työllisyyspalveluyksikkö, asiakasprosessityöryhmä. Sisäiseen käyttöön julkaistu materiaali.

Vantaan kaupungin Vapaa-ajan ja asukaspalveluiden lautakunta 25.2.2009 § 23. <http://192.49.193.12/ktweb/>

Vataja, K. & Seppänen-Järvelä, R. 2006 Prosessiarviointi - mahdollisuus lujittaa kehittämissprojektia. Teoksessa: Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. Kehittämistyön risteyksiä. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus. Vaajakoski: Gummerus kirjapaino, s. 216-230.

Viinamäki, L. 2007. Triangulatiivisen tutkimusasetelman soveltamismahdollisuudet. Teoksessa: Viinamäki, L. & Saari, E. (toim.) Polkuja soveltavaan yhteiskuntatieteelliseen tutkimukseen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino. s. 173-197.

Vikka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Vaajakoski: Gummerus Kirjapaino.

Virjonen, K. 1994. Auttamisprosessi asiakastyössä. Ammatillisen auttamistyön lähtökohtia sosiaali- ja terveystyössä. Hämeenlinna: Karisto.

Vuorio, J-P., Saurama, E. & Hänninen, S. (toim.). 2008. Verkostojen voimaa vai seittien satimia. Kokemuksia läheisneuvonpidosta. SOCCAn ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja nro 18. Yliopistopaino. s. 8-36.

Wiman, R. 2007. Kohti kestävästä kehitystä - Suomen kestävä kehityksen uusi strategia. Teoksessa Vuorenkoski, L., Konttinen, M. & Sinkkonen, M. (toim.). Signaaleja. Stakesin tulevaisuusraportti 2007. Työpapereita 30/2006. Helsinki: Valopaino, 9-16.

Kuvat:

Kuva 1: Vantaan työllisyyspalveluiden organisaatiokaavio 1.6.2010 alkaen.....	16
Kuva 2: Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuminen	17
Kuva 3: Projektioorganisaatio	33
Kuva 4: Ryhmätoimintaan osallistumistiheys.....	38
Kuva 5: Hyvän käytännön kehitysportaat	66

Taulukot

Taulukko 1: Asiakkaiden iät	37
Taulukko 2: Ryhmäjaksos rytmitys	40
Taulukko 3: Asiakkaiden vastausvaihtoehtoja ryhmätoiminnan sisällöstä	45
Taulukko 4: Erikoisohjelmiin osallistuminen	46
Taulukko 5 : Jatkosuunnitelmavaihtoehdot	54

Liitteet

- Liite 1: Palautelomakkeet ryhmäpäivistä
- Liite 2: Palautetarina kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminnasta
- Liite 3: Sähköpostikysely sosiaalityöntekijöille
- Liite 4: Avainhenkilökysely
- Liite 5: Prosessikaaviot Starttiryhmässä

LIITE 1. PALAUTELOMAKKEET RYHMÄPÄIVISTÄ

Ryhmä _____ pvm _____.____ - _____.____

1. Mukavinta tai tärkeintä mielestäni oli,

3. Mitä olisin toivonut olevan toisin:

4. Kehitysehdotuksia:

5. Muita toiveita/terveiset vetäjille:

Palaute ryhmäpäivistä

+

-

Muuta

LIITE 2. Palautetarina kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminnasta.

Palautetarina kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoiminnasta
(ryhmän nimi)

Kun kuulin kuntouttavan työtoiminnan ryhmästä, ajattelin että

.....
.....

Kuntouttavan työtoiminnan ryhmään **osallistumisessa** minulle on ollut **tärkeää**

.....
.....

Ryhmäpäivien aamuina **fiilikset** olivat yleensä

..... ja odotin, että

.....

Ryhmäpäivien **sisällössä tärkeintä** minulle oli

.....
.....
.....

Olen oppinut

.....
.....

Lisää olisi saanut olla

.....

Turhaa oli

.....

Olisin toivonut, että

.....

Omaan toimintaani ryhmässä olen

.....

ja **ryhmä** kokonaisuutena **toimi** mielestäni

.....

Vetäjien rooli oli

..... **ja he**

.....

Näin loppumetreillä ajatellen kuntouttavan työtoiminnan ryhmätoimintaan **osallistuminen** merkitsi

minulle

.....

Seuraavaksi aion ryhtyä **selvittämään**

.....

.....

Omale osallistumiselleni antaisin arvosanan (1-5) _____, mikä tarkoittaa, että

.....

Antaisin **ryhmälle** arvosanan (1-5) _____, mikä tarkoittaa, että

.....

Vielä haluaisin sanoa, että

.....

.....

.....

.....

.....

.....

LIITE 3. Sähköpostikysely

Hei,

laadin yhteenvetoa kevään 2009 alkukartoitusryhmistä jatkon suunnittelua ja kuntouttavan työtoiminnan kehittämistä varten. Pyydän, että pohdit seuraavia kysymyksiä omien alkukartoitusjaksolle osallistuneiden asiakkaittesi osalta ja vastaat sähköpostilla **lokakuun loppuun mennessä** oheisiin kohtiin.

1. Miten kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakso (keväällä 2009)

hyödytti mielestäsi asiakkaan

- a) sosiaalisen kuntoutuksen prosessia?
- b) työllistymisprosessia?

2. Kuinka arvioit kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitusjakson

toteuttajatahojen toimintaa kevään 2009 ryhmissä:

- a) Ryhmän sisällöllinen toteutus
- b) Asiakaskohtaisen jatkosuunnitelman/loppuraportin esittäminen (esim. ajankohta, muoto)
- c) Asiakaskohtaisen jatkosuunnitelman/loppuraportin hyödynnettävyys aktivointisuunnitelmassa

3. Mitkä seikat puoltaisivat mielestäsi (eettiset kysymykset, asiakaslähtöisyys, toimintarakente tms.) alkukartoitusryhmän

- a) ulkoistamista
- b) omana tuotantona toteuttamista?

4. Muut alkukartoitusjaksoon liittyvät näkökohdat, jotka haluat tuoda esiin. Esimerkiksi jaksoon liittyvät ongelmat, edut, työllistävyys (työntekijän näkökulma) tms.

Kiitos etukäteen arviostasi.

terveisin Ira

LIITE 4. Avainhenkilökysely

AVAINHENKILÖKYSELY

1. Perustietoja

Nimi	
Tehtävä	
Toimipaikka	
Päiväys	

2. Analyysi Kuntouttavan työtoiminnan nykytilasta

Kirjaa taulukkoon ne pääasiat, jotka koet erityisen tärkeiksi kussakin kohdassa.

vahvuudet	heikkoudet
mahdollisuudet	uhat

3. Henkilöstö/Kuntouttava työtoiminta

3.1 Miten näet henkilöstön lukumäärän kehityksen tulevaisuudessa?

3.2 Kuntouttavan työtoiminnan henkilöstöryhmissä tapahtuvat muutokset tulevaisuudessa:

3.3 Millaista on tulevaisuuden työ Kuntouttavan työtoiminnan tulevaisuudessa ja mitä erityisiä osaamisalueita sen hallinta henkilöstöltä edellyttää?

3.4 Mitä osaamista tarvittaisiin lisää?

3.5 Mitä osaamista on jo olemassa?

4. Tulevaisuuden kehityssuunnat

4.1 Mitkä ovat toimialan (työllisyyspalvelut) yleiset kehitysnäkymät lähivuosina?

4.2 Mitkä ovat kuntouttavan työtoiminnan kehitysnäkymät lähivuosina?

4.3 Mitä uusia palveluja kuntouttava työtoiminta voisi kehittää?

5. Kehittämishanke: Alkukartoitusryhmä

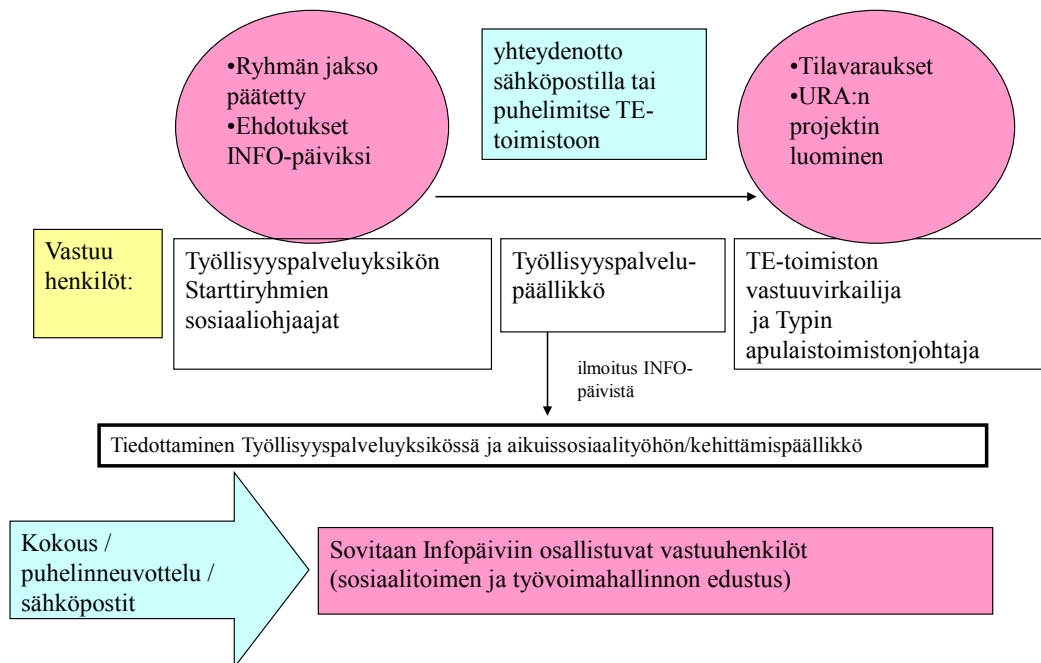
5.1 Mihin tarpeeseen näet alkukartoitusryhmän vastaavan?

5.2 Mitä erityisesti odotat alkukartoitusryhmältä?

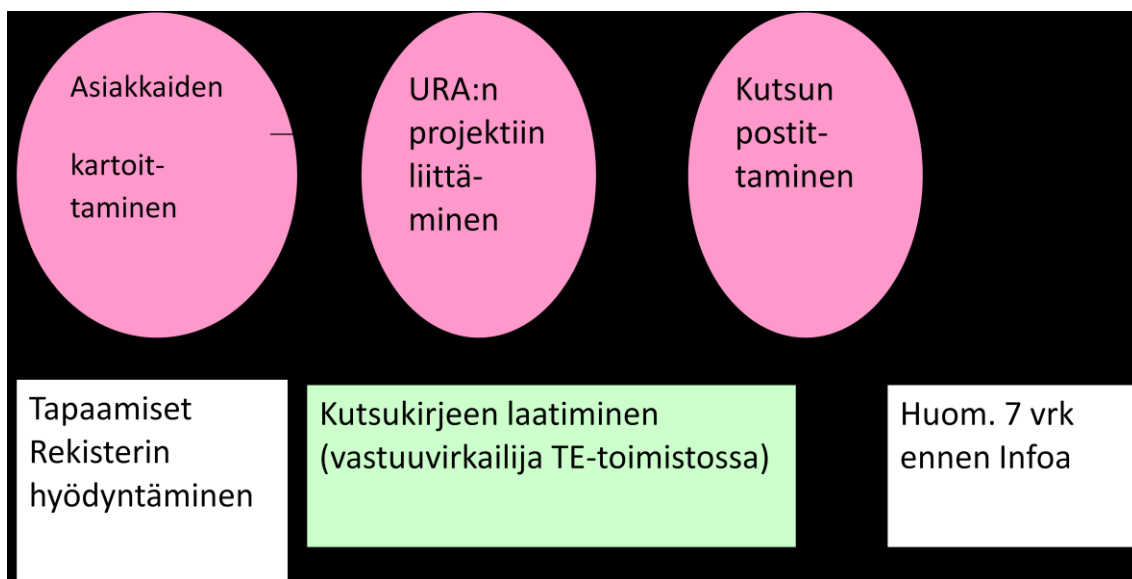
5.3 Mitä vaikeuksia hankkeen toteutuksessa voidaan kohdata? Miten ne voidaan voittaa?

LIITE 5. Prosessikaaviot Starttiryhmissä

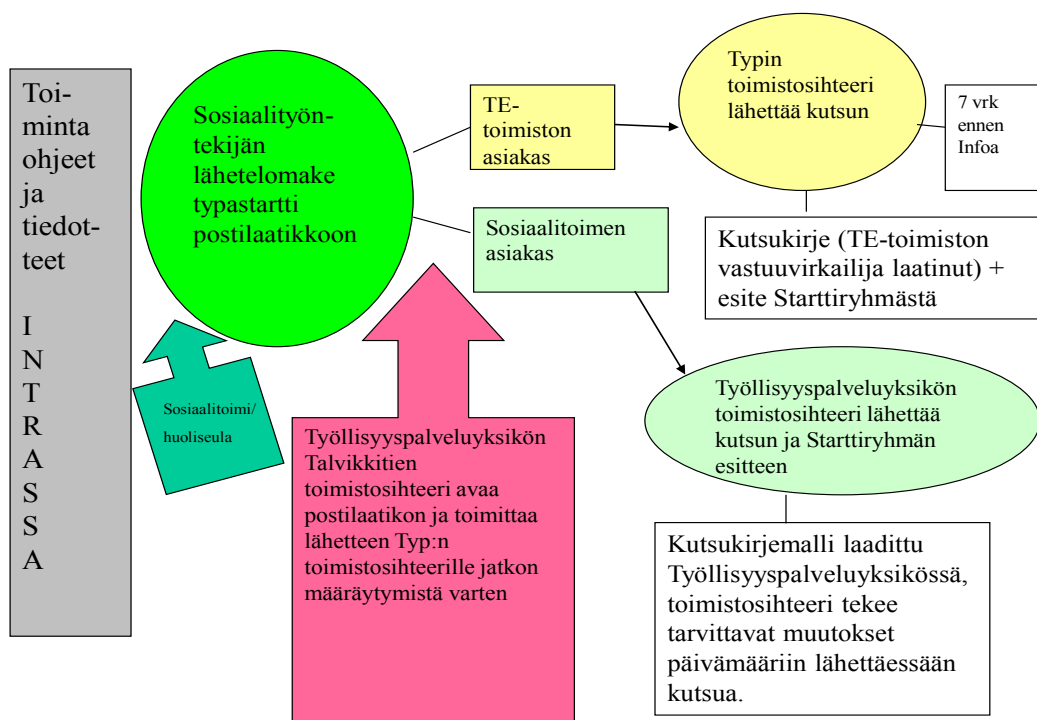
Kuva 1: Infotilaisuuteen valmistautuminen



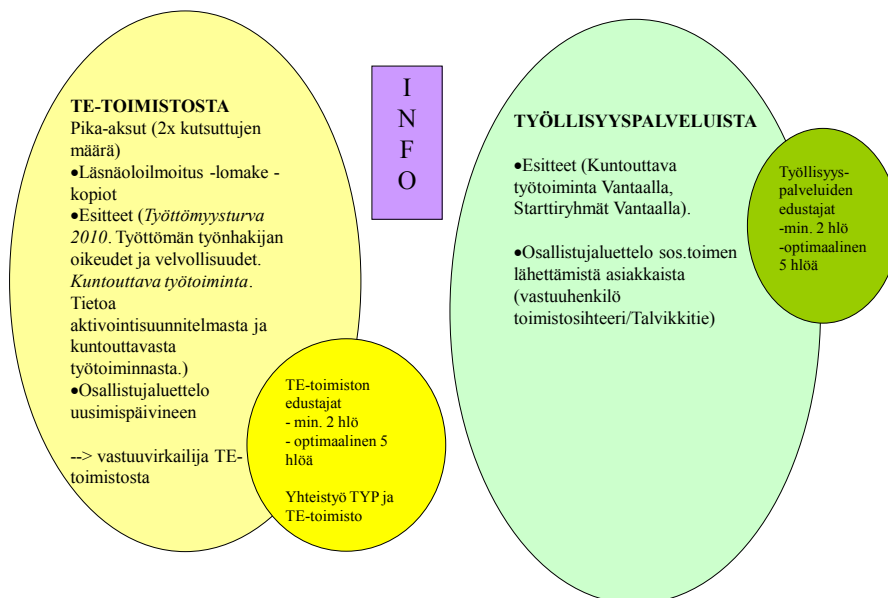
Kuva 2: Infoon ohjautuminen työ- ja elinkeinotoimistosta sekä työvoiman palvelukeskuksesta



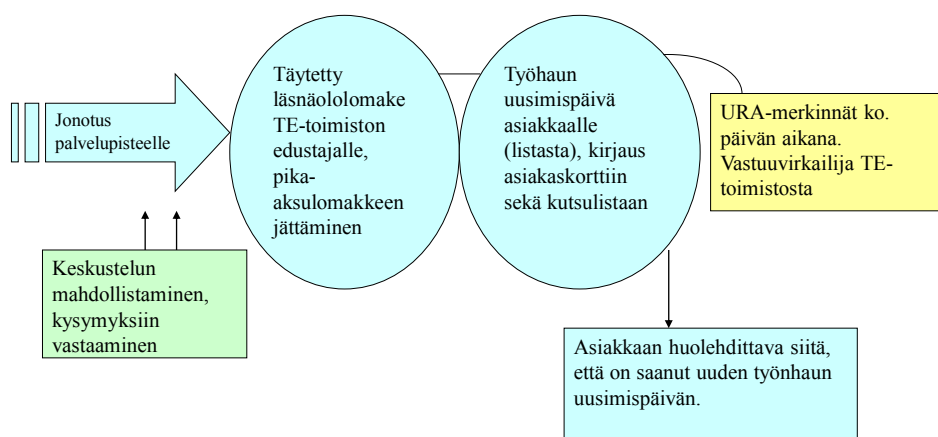
Kuva 3. Infoon ohjautuminen sosiaalitoimesta



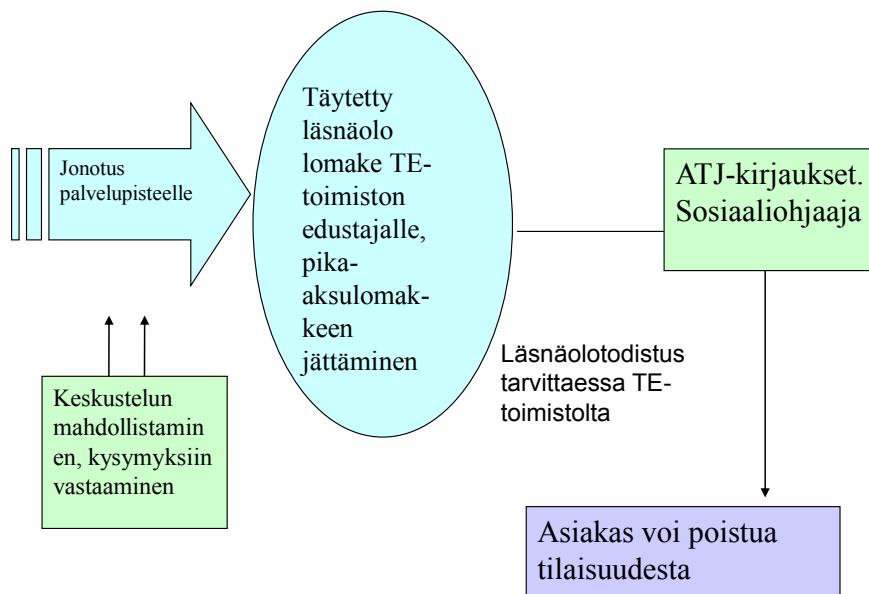
Kuva 4: Infotilaisuuden valmistelu



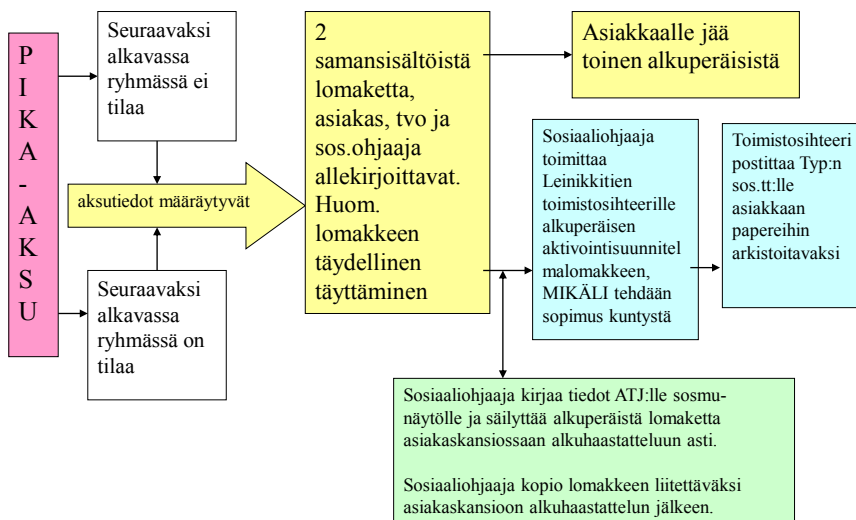
Kuva 5: Työhaun uusiminen TE-toimiston asiakkaille, jotka eivät lähe Starttiryhmään



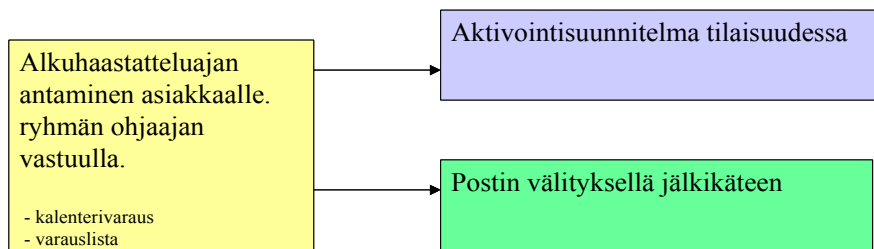
Kuva 6: Sosiaalitoimen asiakkaan ohjaus infotilaisuudessa, mikäli ei lähde Starttiryhmään



Kuva 7: Pika-aktivointisuunnitelma

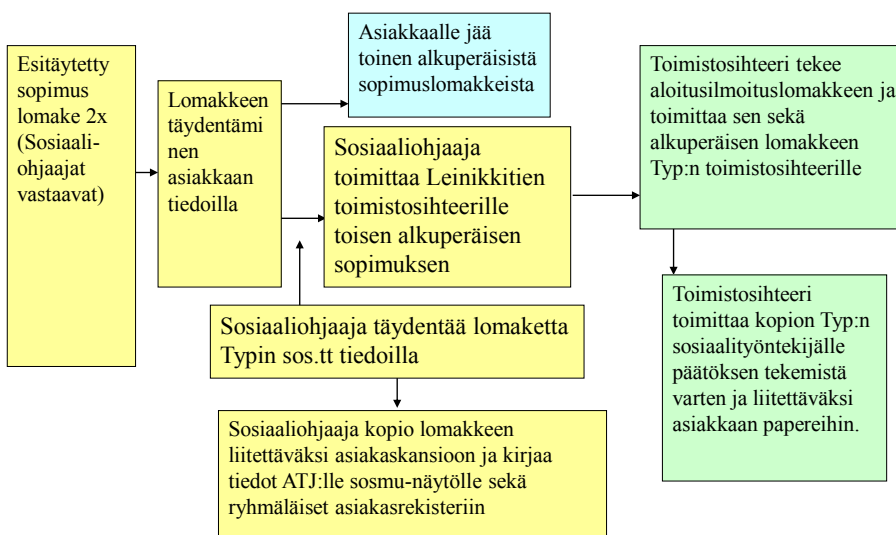


Kuva 8: Alkuhaastattelun aikavaraus

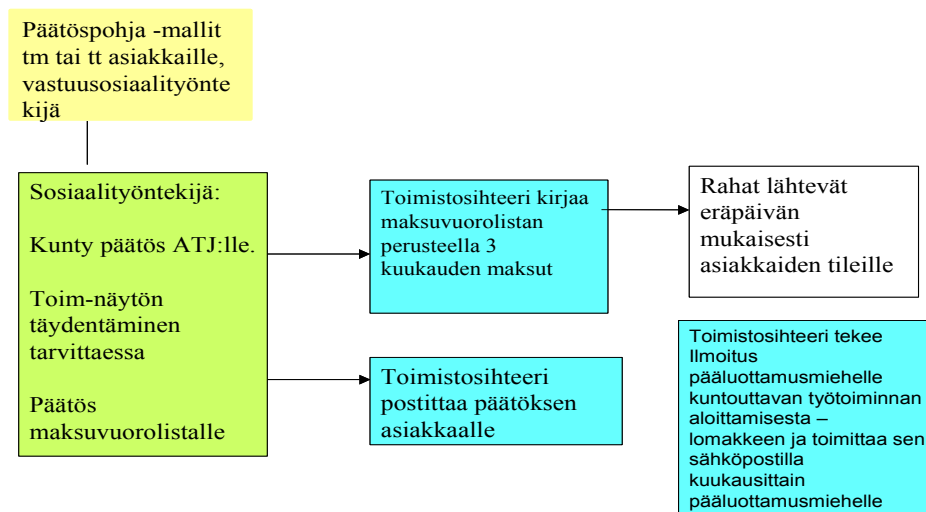


s o v i t a a n t i l a n n e k o h t a i s e s t i

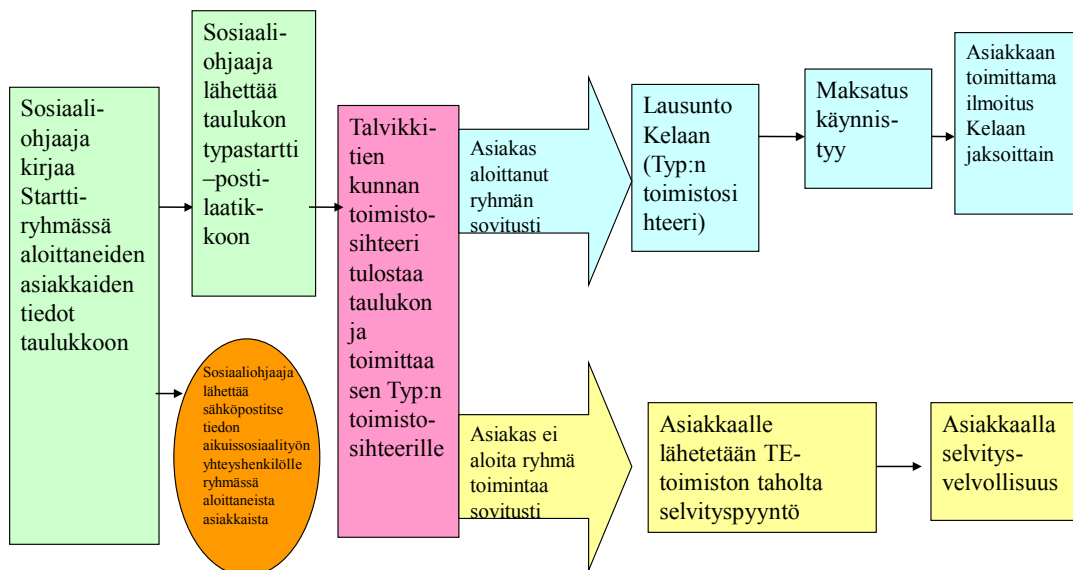
Kuva 9: Sopimus kuntouttavasta työtoiminnasta



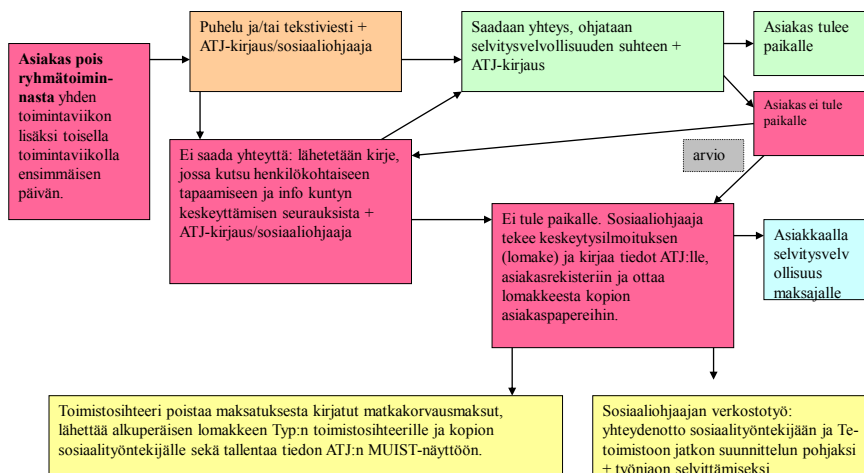
Kuva 10: Päätös kuntouttavasta työtoiminnasta



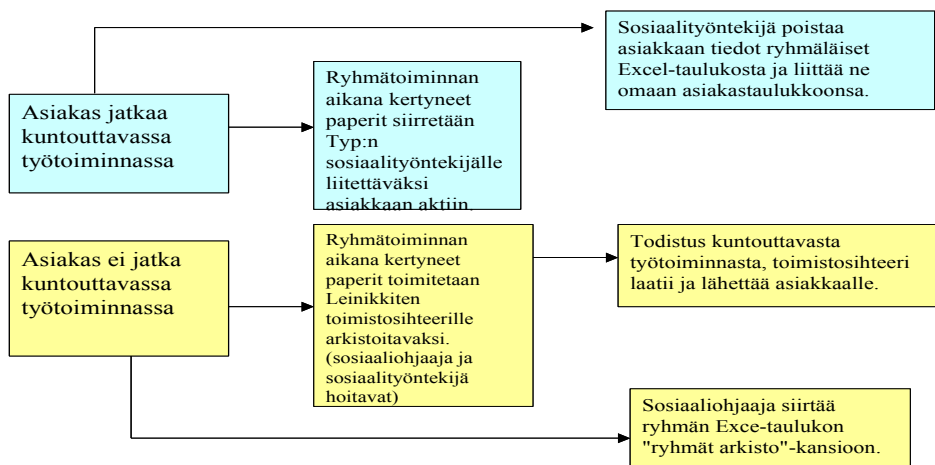
Kuva 11: Työvoimahallinnon lausunto kuntouttavan työtoiminnan aloittamisesta



Kuva 12: Ryhmätoiminnan keskeytysilmoitus



Kuva 13: Arkistointi



AKTIVOINTISUUNNITELMA ALKUKARTOITUSRYHMÄÄN

Asiakkaan nimi

Henkilötunnus

TE – toimisto/

Tikkurila/Myyrmäki, asiakas

TYP asiakas

Sosiaalitoimiston asiakas

TAVOITE:

Kartoitusryhmän aikana selvitetään yhteistyössä tarkemmat kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet ja laaditaan jakson aikana aktivointisuunnitelma.

Kartoitusjaksolla selviää:

- Nykytilanne ja yhteenveto aiemmasta toiminnasta ja hakijan vahvuudet.
- Tavoite alkukartoituksen jakson jälkeen, palvelutarpeet
- Täsmennetty suunnitelma.
- Määritellään kuntouttavan työtoiminnan tehtävät, työtoimintapaikka, etuudet kuntouttavan aikana.
- Sovitaan asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet kuntouttavan työtoiminnan aikana.
- Kuntouttavaa työtoimintaa säätelee laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)

Olen valmis osallistumaan tällä suunnitelmalla ja allekirjoituksella kuntouttavan työtoiminnan alkukartoitukseen.

Kuntouttavan työtoiminnan työaika alkukartoituksessa:

Kesto _____ Vastuullinen kunta Vantaa

Työtoimintapäiviä/viikko _____ Työtoimintaa/tunteja/päivä ____

OLEN SELVILLÄ ASIAKKAAN OIKEUKSISTA JA VELVOLLISUUKSISTA JAKSON AIKANA:
Annettu esite kuntouttavasta työtoiminnasta. Työttömyysturva esite, jossa selvitetty hakijan lain mukaiset oikeudet ja velvollisuudet. Virkailijan antama informaatio tai osallistuminen inforyhmään.

Paikka ja aika

Asiakkaan allekirjoitus ja nimen selvennys

Paikka ja aika

TE -toimiston allekirjoitus ja nimen selvennys

Paikka ja aika

Kunnan edustajan allekirjoitus ja nimen selvennys

1 kpl asiakas

1 kpl Vantaan kaupunki

Lomakkeen laatinut TYPin työvoimaohjaaja Keijo Juutilainen