Arvioinnin kehittäminen Uusix-verstailla

Miia Karppinen ja Sari Korpela

2022 Laurea

Laurea-ammattikorkeakoulu

Arvioinnin kehittäminen Uusix-verstailla

Miia Karppinen ja Sari Korpela
Voimavaraistavien menetelmien johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla
Opinnäytetyö
Toukokuu, 2022

Laurea-ammattikorkeakoulu **Tiivistelmä**

Voimavaraistavien menetelmien johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveysalalla
(Ylempi AMK)

Miia Karppinen, Sari Korpela

Arvioinnin kehittäminen Uusix-verstailla

Vuosi 2022 Sivumäärä 109

Kehittämistyön toimeksiantaja oli Stadin Soten kuntouttavan työtoiminnan yksikkö Uusix-verstaat. Nykyisen arvioinnin painottuessa asiakkaan etenemiseen ja jatkosijoittumiseen, kehittämistyön tarkoituksena oli saada jatkopolkujen sijaan paremmin esille kuntouttavan työtoiminnan sosiaalisia vaikutuksia kuten asiakkaan hyvinvoinnin lisääntymistä ja osallisuuden kokemuksen vahvistumista. Kehittämistyön metodologisena viitekehyksenä oli toimintatutkimus.

Soveltuvimpana keinona tutkia kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta pidettiin asiakaskyselyä. Kehittämistyön tavoitteeksi asetettiin asiakaskyselyn luominen sekä kyselyn testaaminen. Asiakaskyselyn taustateorioiksi valittiin voimavaralähtöisyys ja Deci & Ryanin itseohjautuvuusteoria, koska kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet lomittuvat hyvin psykologisiin perustarpeisiin, ja tukevat itseohjautuvuuden rakentumista. Kolmantena tavoitteena oli arvioida millä tavoin kuntouttavan työtoiminnan avulla voitaisiin edistää asiakkaiden kokemaa hyvinvointia psykologisten perustarpeiden näkökulmasta.

Uusix-verstaiden henkilöstölle järjestetyissä työpajoissa luotiin osallistavan kehittämisen menetelmin asiakaskyselyn kysymykset. Keskeisinä tiedonlähteinä työpajoissa olivat henkilöstön kokemuksellinen ja hiljainen tieto yhdistettynä itseohjautuvuusteoriaan. Osallistavalla työtavalla haluttiin mahdollistaa henkilöstön voimavarojen käyttö kehittämistyössä ja samalla lisätä henkilöstön tietoisuutta omasta osaamisesta. Työpajoissa luotu kysely testattiin asiakaskyselyn muodossa ja katsottiin toimivaksi.

Asiakaskyselyyn vastasi 162 kuntoutujaa Uusix-verstaiden pajoilta. Sen tuloksissa tuli esiin paljon sosiaalista vaikuttavuutta osoittavia vastauksia. Todettiin myös henkilöstön voimavaralähtöisen toimintatavan yhteys asiakkaiden voimaantumiseen. Vaikka kysely testattiin koko organisaation kattavana asiakaskyselynä, niin se sopii hyvin esimerkiksi yksilölliseen jaksoarviointiin. Kysely soveltuu käytettäväksi sellaisissa kuntouttavan työtoiminnan yksiköissä, joiden toiminta vastaa läheisesti Uusix-verstaita. Jatkokehittämisaiheena voisi olla hyvä tutkia sitä, mikä on sopiva kuntouttavan työtoiminnan kestoaika niin että sen voimaannuttava vaikutus olisi mahdollisimman hyvä.

Asiasanat: sosiaalinen kuntoutus, voimavaralähtöisyys, kuntouttava työtoiminta, itseohjautuvuusteoria

Laurea University of Applied Sciences **Abstract**

Management and Development of Empowering Working Methods in Health Care and Social Services

Master of Social Services, Master of Health Care

Miia Karppinen, Sari Korpela

Developing of Evaluation at Uusix-workshops

Year 2022 Pages 109

This development project was commissioned by the Uusix-workshop of the Helsinki Social and Health Services (Stadin sote) Rehabilitative Work Activities unit. Due to current evaluation methods being focused on the client's ability to find employment going forward, the purpose of this project was to better bring to light the social effects of rehabilitative work activities, such as general improvements in client well-being and reinforcing the experience of social inclusion. The methodological reference framework for this project was action research.

A customer survey was deemed the most suitable method of gathering data on the efficacy of rehabilitative work activities. The creation and testing of a customer survey was settled on as the objective of this project. Resource orientation and Deci & Ryan's theory of self-direction were chosen as the driving theories of the survey, due to the objectives of rehabilitative work activities also working towards meeting basic psychological needs, supporting self-directive development. An additional objective was to evaluate how rehabilitative work activities could be utilized to facilitate well-being experienced by clients from the perspective of basic psychological needs.

The questions for the customer survey were created in Uusix staff workshops utilizing methods of inclusive development. Central sources of information in these workshops were the personnel's expertise through both experience and tacit knowledge combined with self-directive theory. This methodology was chosen with a desire to facilitate the use of personnel resources, simultaneously expanding the staff's consciousness of their own expertise. The survey, generated in these workshops, was tested in the form of a customer survey, and deemed functional.

162 Uusix workshop clients answered this survey. In these results, several answers indicating social effectiveness surfaced. A connection between client empowerment and resource-oriented staff methodology was also clearly pointed at. This survey was tested across the organization, but it is also suitable for individual periodic evaluation in organizations resembling those of Uusix-workshops. A suitable topic for further development could be research towards ascertaining the ideal timeframe for rehabilitative work activities to maximize its empowering impacts.

Keywords: social rehabilitation, resource orientation, rehabilitative work activities, self-determination theory

Sisällys

1 Johdanto 6
2 Asiakkaiden voimavaraistaminen sosiaalisessa kuntoutuksessa 7
2.1 Sosiaalisen kuntoutuksen määritelmä 7
2.2 Sosiaalista kuntoutusta ohjaava lainsäädäntö 10
2.3 Sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmä 11
2.4 Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteet ja prosessi 12
2.5 Sosiaalisen kuntoutuksen työtavat 14
2.6 Kuntouttava työtoiminta sosiaalisen kuntoutuksen muotona 17
2.7 Asiakkaiden voimavaraistaminen 21
2.8 Voimaantumalla kohti sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteita 22
2.9 Itseohjautuvuusteorian näkökulma yksilön voimaantumiseen 25
3 Arvioinnin kehittäminen Uusix-verstailla 31
3.1 Uusix-verstaat toimintaympäristönä 31
3.2 Kehittämisen tavoitteet, kehittämiskysymykset ja suunnittelu 34
3.3 Käytännön kehittämistyön vaiheet 39
3.3.1 Teorian ja käytännön yhdistyminen osallistavissa työpajoissa 39
3.3.2 Asiakaskyselyn toteuttaminen 52
3.3.3 Asiakaskyselyn tulosten analysointia 54
3.3.4 Kolmas työpaja 65
4 Kehittämistyön arviointi 67
4.1 Asiakaskyselyn tulosten arviointia 67
4.2 Yhteenveto avoimesta kysymyksestä ja tulosten tarkastelu muuttujien suhteen 70
4.3 Asiakaskyselylomakkeen arviointi 73
4.4 Kehittämisprosessin arviointia 74
4.5 Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys 76
5 Johtopäätökset ja jatkokehittämisaiheet 78
Lähteet 81
Kuviot 88
Taulukot 88
Liitteet 89

1 Johdanto

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohtana on kuntouttavan työtoiminnan arviointi Uusix-verstailla. Uusix-verstaat on Helsingin kaupungin Sosiaali- ja terveystoimen kuntouttavan työtoiminnan yksikkö. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus on tukea pitkään työttömänä olleen asiakkaan elämänhallintaa ja edistää paluuta työmarkkinoille. Arvioinnilla tarkoitetaan tässä yhteydessä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan kuntoutumisen edistymisen arviointia.

Kehittämistyön tarpeen taustalla on se, että nykyisellään kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuus ei tule esille tarpeeksi laajasti. Nykyinen arviointi painottuu asiakkaan etenemiseen ja jatkosijoittumiseen. Vaikka vain osa Uusixin asiakkaista löytää jatkopolkuja kuntouttavan työtoiminnan jälkeen, niin työtoimintaan osallistuminen tukee kuitenkin useimpien asiakkaiden arjen hallintaa, tuo sisältöä elämään ja vahvistaa osallisuuden kokemusta. Tämä vaikutus tulisi saada näkyväksi.

Valtion tarkastusviraston mukaan heikot työllistymisvaikutukset eivät suinkaan tarkoita, että kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen olisi turhaa. On otettava huomioon, että avoimille työmarkkinoille työllistyminen ei ole kaikkein paras mittari vaikuttavuuden arvioimiseen vaan tulisi käyttää laajempia sosiaalipoliittisia mittareita. Se olisi paremmin linjassa sen kanssa, että toiminta on luonteeltaan osa aktiivista sosiaalipolitiikkaa. Työllisyysvaikutusten rinnalla tulisi selvittää myös muita vaikutuksia. (Päällysaho 2020, 50.) Kuntoutuksessa on ensisijaisesti huomioitava sosiaaliseen syrjäytyneisyyteen liittyvät asiat, koska pitkittynyt työttömyys tuo tullessaan monia epäsuotuisia vaikutuksia, kuten velkaantumista ja terveydellisiä ongelmia. Työttömyyden syyt ja seuraukset kietoutuvat myös usein yhteen. (Harkko & Ala-Kauhaluoma & Lehikoinen 2012, 54.)

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on luoda osallistavilla menetelmillä asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa työkalu, lomake, jonka avulla voidaan koota tietoa kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta. Toisena tavoitteena on edistää kehitetyn mittarin käyttöönottamista osana kuntouttavaa työprosessia ja arvioida mittarin käyttökelpoisuutta. Tähän liittyen tarkoituksena on tarkastella sitä, millä tavoin kuntouttavan työtoiminnan avulla on mahdollista edistää asiakkaiden kokemaa hyvinvointia psykologisten perustarpeiden näkökulmasta. Vaikuttavuutta tarkastellaan Deci & Ryanin itseohjautuvuusteorian kautta.

2 Asiakkaiden voimavaraistaminen sosiaalisessa kuntoutuksessa

2.1 Sosiaalisen kuntoutuksen määritelmä

Suomalainen kuntoutustoiminta on pääasiallisesti keskittynyt hoitamaan, kasvattamaan sekä sopeuttamaan yksilöä. Tämä perinteinen suomalainen kuntoutustoiminta on saanut vammaisliikkeen piiristä kritiikkiä vammaisten alistamisesta ja syyllistämisestä. Se ei ole keskittynyt parantamaan vammaisten henkilöiden olosuhteita ja toimintamahdollisuuksia vaan pikemminkin sopeuttamaan ja ”korjaamaan” heitä lääketiedettä hyödyntäen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018, 31–32.)

Sosiaalinen kuntoutus on muuttunut ajan saatossa, vielä 1950- ja 1960 lukujen vaiheessa käytettiin käsitettä sosiaalinen rehabilitaatio. Sosiaalisen kuntouttamisen käsite vakiinnutti paikkansa 1960-luvulla, tällöin keskiössä oli yksilön kokonaisvaltainen auttaminen tavoitteena mahdollisimman normaali elämä. Sosiaalisen kuntouttamisen käsite korvaantui käsitteellä sosiaalinen kuntoutus vuonna 1966. Muutoksen taustatekijänä oli kuntouksen parissa tapahtunut muutos, jonka johdosta kuntouttaminen-sana korvattiin sanalla kuntoutus. (Niemi 1962, 271–274).

Sosiaalisen kuntoutuksen käsitettä on kehitetty erilaisissa neuvottelukokouksissa Rehabilitation International Finnish National Committeen luotsaamana. Vuonna 1982 näiden kokousten myötä muodostettiin sosiaalisesta kuntoutuksesta käsitys, jonka mukaan se on ympäristöönsä sidonnainen prosessi, jossa pyritään kehittämään asiakkaan sosiaalista toimintakykyä. Prosessissa keskitytään yksilön kykyyn ja mahdollisuuksiin käyttää ympäristöä hänelle suotuisasti ja kasvaa yhteiskunnan jäsenyyteen. Vuonna 1973 Tampereella järjestettiin kansainvälinen sosiaalisen kuntoutuksen seminaari, joka keskittyi sosiaalisen kuntoutuksen määritelmään. Määritelmässä todetaan sosiaalisen kuntoutuksen olevan prosessi, jonka päätavoite on tukea asiakkaan kykyä suoriutua erilaisista sosiaalisista tilanteista sekä muodostaa oikeus yhteiskunnan jäsenyyteen. Olennaista oli, että ulkopuolelta tarkasteltuna sosiaalinen kuntoutus sisältää kaiken sen, mikä ei kuulu lääkinnälliseen kuntoutukseen, ammatilliseen kuntoutukseen ja kasvatukselliseen kuntoutukseen. Tarkastelun kohteena oli kaksi seikkaa: se, kuinka yksilön sopeutumista ympäristöön voidaan edistää sekä se, onko ympäristöä mahdollista muuttaa suotuisammaksi vammaiselle henkilölle. (Haimi & Kahilainen 2012, 43.)

Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen selventäminen on Haimin ja Kahilaisen (2012) julkaisun perusteella loppunut 1990- ja 2000-luvun vaihteessa. Tuolloin käsitteestä keskustelu päättyi ja tilalle tuli sosiaalisen kuntoutuksen käytännön toteutus. Keskustelut sosiaalisen kuntoutuksen tarpeellisuudesta ja käsitteestä jäivät unholaan. Tämä voi olla yksi syy sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmien ja menetelmien kirjavuuteen. (Haimi & Kahilainen 2012, 44.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos määrittelee sosiaalisen kuntoutuksen sekä sen tavoitteiden että myös sen toimintatapojen kautta. Määritelmän mukaan sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan prosessia, jolla parannetaan sosiaalista toimintakykyä ja kyvykkyyttä selviytyä arkipäivän välttämättömistä toiminnoista, vuorovaikutussuhteista sekä oman toimintaympäristön rooleista. Selviytymistä voidaan edistää muun muassa helpottamalla asumista, liikkumista sekä yleistä osallistumista, huolehtimalla taloudellisesta turvallisuudesta ja tukemalla sosiaalisia verkostoja. (Järvikoski 2013, 41.) Raivion mukaan sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena ovat asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen, syrjäytymisen torjuminen ja osallisuuden edistäminen. (Raivio 2018a, 97.)

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan vaikeasti syrjäytyneiden henkilöiden paluuta yhteiskunnalliseen osallisuuteen vahvistamalla kuntoutettavan sosiaalista toimintakykyä ja sosiaalisen vuorovaikutuksen edellytyksiä, sekä edistetään kaikkien yhteiskunnan jäsenten yhtäläisiä mahdollisuuksia päästä niihin vuorovaikutussuhteisiin, toimintoihin ja rakenteisiin, jotka muodostavat jokapäiväisen elämän perustan. (Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 57.) Yhteiskunnallinen perustelu sosiaaliselle kuntoukselle on syrjäytymisen ehkäisy ja osallisuuden tukeminen sekä lisääminen. Se voidaan sijoittaa akselille, jolla sosiaali-, terveys, työvoima-, koulutus- ja sosiaaliturvapoliitiikka toimivat. (Lindh, Härkäpää & Kostamo-Pääkkö 2018, 10.)

Sosiaalisen kuntoutuksen keskeiset käsitteet tulevat sen määritelmästä. Sosiaalihuoltolain 14 §:ssä määritellään sosiaalisen kuntoutuksen keskeisiksi käsitteiksi: sosiaalihuolto, sosiaalinen kuntoutus, sosiaalityö, sosiaaliohjaus, sosiaalinen toimintakyky, syrjäytyminen ja osallisuus. Sosiaalisen kuntoutuksen määritelmissä esiintyvät vielä kuntoutus, kuntoutusohjaus, sosiaalinen toimintakyky, asiakaskeskeisyys ja valtaistuminen, joista tärkeimmät tässä opinnäytetyössä ovat sosiaalinen toimintakyky, sosiaaliohjaus, sosiaalinen syrjäytyminen, kuntoutusohjaus ja osallisuus.

Raivio määrittelee sosiaalisen toimintakyvyn kahdella tavalla: ensinnäkin erilaisista elämäntaidoista rakentuvaksi yksilön toimintavalmiudeksi (Raivio 2018a, 113.), toiseksi yksilölliseen ja yhteisölliseen kasvuun ja kehitykseen pyrkiväksi sosiaaliseksi toiminnaksi, jota ohjaa tulevaisuuteen orientoitunut asenne itseä ja muita kohtaan. (Raivio 2018a, 99.). Sosiaalinen toimintakyky näyttäytyy vuorovaikutustilanteissa sosiaalisena aktiivisuutena ja osallisuuden kokemuksina. Se on kykyä selviytyä arkipäivän toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristön rooleista. Sosiaalista toimintakykyä voidaan kehittää sosiaalityön menetelmillä esimerkiksi yhdyskuntatyöllä, palveluohjauksella, verkostotyöllä ja ratkaisukeskeisellä työotteella. (THL 2022.)

Sosiaaliohjauksella tarkoitetaan henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa käytettävissä olevista palveluista ja niiden saamisen ehdoista sekä tukea palvelujen ja etuuksien hakemisessa ja käyttämisessä. Sosiaaliohjaus järjestää myös pitkäjänteistä ohjausta ja tukea arkielämän sujuvuuden parantamiseksi. Keskeistä työssä on asiakkaan joustava kohtaaminen, tuki ja motivointi itsenäiseen suoriutumiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö.) Kuntouttavassa työtoiminnassa myös henkilöstö tarjoaa asiakkaille sosiaaliohjausta, esimerkiksi tukee palveluiden ja etuuksien hakemiseen.

Syrjäytymisellä tarkoitetaan erilaisia yhteiskunnallisen huono-osaisuuden muotoja. Ne voivat olla seurausta esimerkiksi pitkittyneestä työttömyydestä, mielenterveysongelmista tai päihdeongelmista. Siihen liittyy usein köyhyyttä ja joutumista yhteiskunnan ulkopuolelle. Syrjäytyneiden ihmisten asema on jollain tavoin alisteinen. Voitaisiin puhua myös sorrosta. Monia vähemmistöryhmiä koskevat myös stereotypiat, kuten laiskuus ja yrittämisen puute. Vähemmistöön kuuluvaa voi leimata vallan ja osallisuuden puute jonkin oman yhteisön yhteisen ominaisuuden vuoksi. Monet pitkäaikaistyöttömät mieltävät yhteiskunnassa vallitsevan kielteisen näkemyksen työttömistä osaksi minäkuvaansa. Sorron kokemus aiheuttaa voimattomuutta, epävarmuutta ja päätöksenteon kontrollin häviämistä. (Juujärvi, Myyry & Pesso 2007, 202.) Vaikeat olosuhteet kuten köyhyys, yksinäisyys, turvattomuus ja mielekkään tekemisen puute kuluttavat monen syrjäytyneen henkilön voimavaroja. Syrjäytyminen ei kuitenkaan ole vain yksilön ongelma. Sitä ylläpitävät myös monet yhteiskunnan rakenteet.

Kuntoutusohjaus on kuntoutusohjaajan antamaa tukea, ohjausta ja neuvontaa asiakkaalle, hänen perheelleen ja lähiympäristölle sairauden ja/tai vammautumisen aiheuttamassa muutostilanteessa. Kuntoutusohjaus on lakisääteistä, asiakkaalle maksutonta palvelua ja on tarkoitettu kaiken ikäisille pitkäaikaissairaille tai vammautuneille erikoissairaanhoidon asiakkaille. Kuntoutusohjaajan töitä voivat olla esimerkiksi asiakkaan kokonaistilanteen selvittäminen ja arviointi asiakkaan omassa ympäristössä, asiakkaan kuntoutumisen ja kuntoutusohjauksen suunnittelu sekä kuntoutuksen seuranta, asiakkaalle soveltuviin palveluihin ohjaaminen, sairastumiseen/vammautumiseen liittyvä tuki, neuvonta ja ohjaus, yhteistyö eri alojen asiantuntijoiden kanssa asiakkaan asioissa ja palvelujen yhteensovittaminen, asiakkaan verkostopalavereihin osallistuminen, ensitieto- ja sopeutumisvalmennuskurssitoiminta, elinympäristössä selviytymisen tukeminen ja apuvälinepalvelut ja toimiminen yhdyshenkilönä asiakkaan kuntoutukseen osallistuvien ammattihenkilöiden ja viranomaisten välillä. (siunsote.fi)

Osallisuus on syrjäytymisen vastapari. Osallisuuden aste vaihtelee eri elämänvaiheiden mukaan. Yksilön osallisuus on kokemus, joka syntyy, kun ihminen tuntee kuuluvansa johonkin yhteisöön, joka on hänelle tärkeä. Osallisuus yhteisössä ilmenee jäsenten keskinäisenä arvostuksena ja luottamuksena sekä mahdollisuuksina vaikuttaa yhteisön toimintaan. Yhteiskunnallisella tasolla osallisuus ilmenee mahdollisuuksien ja oikeuksien toteutumisena esimerkiksi ihmisoikeuksien ja sosiaalisten oikeuksien muodossa. (Raivio 2018a, 101.) Valtaistumisella taas

tarkoitetaan Juujärven mukaan asiakkaan kriittisen tietoisuuden heräämistä omasta tilanteesta ja pyrkimystä pikkuhiljaa toimia tästä tietoisuudesta käsin. Se on prosessi, jossa voidaan vaikuttaa asiakkaan elämäntilanteen kannalta tärkeisiin asioihin. (Juujärvi ym. 2007, 196.)

2.2 Sosiaalista kuntoutusta ohjaava lainsäädäntö

Sosiaalihuoltolain pykälä 17 määrittelee sosiaalisen kuntoutuksen olevan ”sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi”. Sosiaalihuoltolaissa todetaan, että sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvitys, kuntoutusneuvonta- ja ohjaus sekä kuntoutuspalveluiden yhteensovittaminen tarvittaessa. Lisäksi siihen kuuluu valmennusta elämänhallintaan ja arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen. Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu myös tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin, ryhmätoiminta ja muut mahdolliset kuntoutumista edistävät toimenpiteet. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 17§.)

Sosiaalisen kuntoutuksen pykälälle on koettu olevan tarvetta, koska suurimmat yhteiskunnalliset ongelmat liittyvät tällä hetkellä yhteiskunnan eriarvoistumiseen, syrjäytymiseen ja sen uhkaan. Koska katsotaan, että tässä tilanteessa perustavat inhimilliset tarpeet ovat uhattuina, ja syrjäytyneiden yksilöiden voimavarat heikkoja, julkisella vallalla on velvollisuus antaa apua. Sosiaalihuollon uudistamistyöryhmän loppuraportissa tarvetta perusteellaan myös järjestelmälähtöisesti. Koska kuntoutusjärjestelmä on niin monitahoinen, sosiaalisen kuntoutuksen lisääminen omaksi pykäläkseen selkeyttää sen asemaa. (Palola & Hannikainen-Ingman & Karjalainen 2012, 3.)

Sosiaalihuoltolain soveltamisopas määrittelee sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksen näin: ”pyritään tukemaan kaikkien yhteiskunnan jäsenten yhtäläisiä mahdollisuuksia päästä vuorovaikutussuhteisiin, toimintoihin ja rakenteisiin, jotka muodostavat jokapäiväisen elämän perustan”. Palvelun tavoitteena on tukea yksilön osallisuutta yhteiskuntaan omien kykyjensä mukaan. Sosiaali- ja terveysministeriö rajaa palvelun koskemaan vaikeasti syrjäytyneitä henkilöitä. (Järvikoski 2013, 47.)

Yleiset tavoitteet sosiaalityössä ja sosiaaliohjauksessa ovat ihmisen sosiaalisen toimintakyvyn tukeminen sekä auttaminen ongelmissa, jotka koskevat hänen suhdettaan muihin ihmisiin, yhteiskuntaan ja talouteen. Lisäksi syrjäytymisen ehkäiseminen ja välttäminen sekä osallisuuden edistäminen ovat tavallisia sosiaalialan tavoitteita. (Böckerman & Kostilainen & Nieminen 2018, 11–12.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos teki kuntakyselyn helmikuussa 2016 sosiaalihuoltolakiin ja sosiaaliseen kuntoutukseen liittyen. Kuntakysely selvitti, mistä vastaajat ajattelivat sosiaaliseen kuntoutukseen koostuvan. Vastausten mukaan sosiaalisessa kuntoutuksessa on kyse prosessista, johon kuuluu sosiaalityötä ja –ohjausta sekä erilaista neuvontaa. Työllisyyspalveluiden näkökulmasta sosiaalisena kuntoutuksena pidettiin kuntouttavaa työtoimintaa sekä erilaista päivätoimintaa, sekä kuntouttavaa työtoimintaa muistuttavia päivä- ja työtoimintapaikkoja. Kyselyn avulla huomattiin, ettei sosiaalisen kuntouksen ja kuntouttavan työtoiminnan ero ole kaikille vastaajille selkeä. (Puromäki, Kuusio, Tuusa ja Karjalainen 2017, 25–26.) Sosiaalinen kuntoutus on määritelty sosiaalihuoltolaissa yleisluonteisesti ja laaja-alaisesti. Tämä jättää kunnille tilaa järjestää palvelut tarvelähtöisesti. Tämä on sinänsä hyvä lähtökohta, mutta koska palvelut vaihtelevat kunnittain, se asettaa asiakkaat eriarvoiseen asemaan. (Järvikoski 2013, 4.)

Uusi sosiaalihuoltolaki huomioi sen, että jo vakiintuneet kuntoutusjärjestelmät eivät ole riittävästi tavoittaneet asiakasryhmiä, jotka ovat selkeästi sosiaalisen kuntoutuksen tarpeessa. Lisäksi siinä huomioidaan kuntoutuksen sirpaleinen kenttä sekä sosiaalisen kuntoutuksen jäsentymättömyys. Uudistuneen lain taustalla onkin ajatus tehdä ihmisen tarpeista lähtevää monialaista työtä, jolla tuetaan yksilöitä kohti yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä toimimista. Se, että sosiaalinen kuntoutus on laitettu käsitteenä uuteen sosiaalihuoltolakiin, korostaa ihmisten voimavarojen ja arjen toimintamahdollisuuksien hyödyntämistä, sosiaalisia vuorovaikutussuhteita sekä yhteisöissä toimimisen merkitystä. (Lindh ym. 2018, 9.)

2.3 Sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmä

Sosiaalista kuntoutusta tarjotaan henkilöille, joilla on tuen tarvetta liittyen syrjäytymisriskiin, toimintakykyyn, akuutteihin kriisitilanteisiin tai perhe- ja lähisuhdeväkivaltaan. Todennäköistä on, että monella sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaalla on jokin sairaus tai vamma, mutta nämä eivät ole edellytyksiä sosiaaliseen kuntoutukseen. Työssä keskitytään henkilöihin, jotka ovat haasteellisessa elämäntilanteessa ja syrjäytymisvaarassa tai muista sosiaalisista syistä apua tarvitsevia. Sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhminä ovat henkilöt, jotka ovat ajautuneet syrjään työelämästä ja yhteiskunnan jäsenyydestä, johtuen esimerkiksi päihdeongelmasta ja pitkittyneestä työttömyydestä. Yksi kohderyhmä on myös nuoret, jotka ovat jäämässä tai jääneet koulutuksen ja työelämän ulkopuolelle, esimerkiksi oppimisvaikeuksien ja puutteellisen koulutuksen vuoksi. (Järvikoski 2013, 47.)

Sosiaalisuus voidaan nähdä ihmisen lajityypillisenä piirteenä. Ihmisellä on tarve ja halu kuulua sellaisiin ryhmiin, jotka tuottavat heille hyvinvointia. Voidaan siis nähdä, että henkilöt, joilla ei ole tätä lajityypillistä piirrettä tai se on heikko tai vaurioitunut, ovat sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmää. Heidät voidaan erotella vielä erilaisiin ryhmiin. On heitä, joille vamma tai sairaus tuottaa sosiaalisia seurauksia ja niitä, joiden ongelmat ja mahdolliset haitat ovat jo

alkujaan olleet sosiaalisella ulottuvuudella. Heitä ovat esimerkiksi henkilöt, joilla on vaikeuksia sosiaalisessa selviytymisessä sekä vangit. (Rajavaara & Karjalainen 2012, 36.)

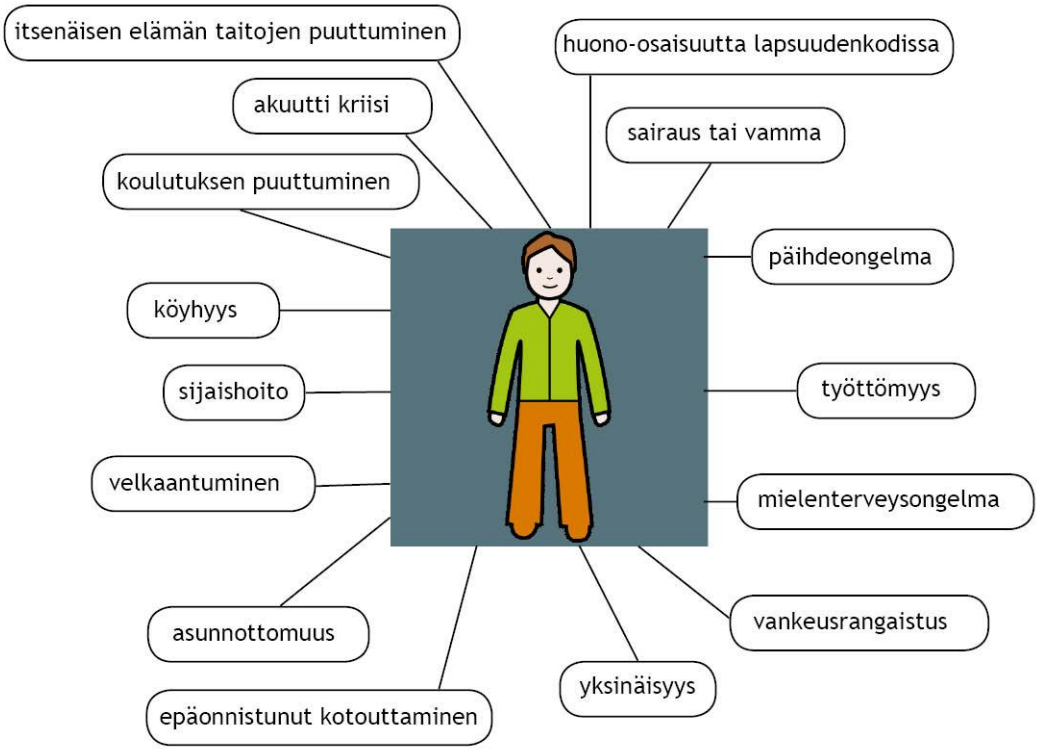
Terveyden ja hyvinvointi laitoksen mukaan (Työpaperi 7/2018) sosiaali- ja terveysministeriö on rajannut verkkosivuillaan sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmän vaikeasti syrjäytyneisiin henkilöihin. Terveyden ja hyvinvointilaitoksen teettämän kuntakyselyn sekä SOSKU-kehittämishankkeen rajausten mukaan voidaan sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiksi tunnistaa sosiaalihuollon työikäiset asiakkaat. Monet asiakkaat ovat sosiaalisesti syrjäytyneitä toisin sanoen sivussa työelämästä sekä vailla yhteiskunnallista asemaa. Kohderyhmä koostuu siis henkilöistä, joilla on erilaisia haastavia elämäntilanteita ja jo voimassa olevia asiakassuhteita esimerkiksi kuntien sosiaalitoimistoissa, päihde-, mielenterveys- ja kuntoutuspalveluissa. (Raivio 2018a, 31.)

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelujen on tavoitettava myös henkilöt, jotka ovat palvelujärjestelmän ulottumattomissa. Palvelun kynnyksen madaltaminen on mahdollista esimerkiksi niin, että asiakastapaamisessa käyty keskustelu jää vain asiakkaan ja työntekijän väliseksi, eikä siihen liity asiakastietojen tai toimenpiteiden kirjaamista. Näissä kohtaamisissa on tarkoituksena häivyttää viranomaisroolia ja luoda ihminen ihmiselle -vuorovaikutustilanne. Matalimman kynnyksen palveluissa asiakas itse määrittää kohtaamispaikat. Esimerkiksi jalkautuvassa sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa ensikontakti voi tapahtua esimerkiksi asiakkaan kotona ja mukana voi olla esimerkiksi aiemmin tuttu työntekijä. (Raivio 2018a, 18.)

2.4 Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteet ja prosessi

Sosiaalinen kuntoutus on poikkeuksetta oppimis- ja kehitysprosessi, joka sisältää kasvatuksellisia elementtejä, jotka ovat aina läsnä, kun ihminen pyrkii sopeutumaan uuteen tilanteeseen ja oppimaan siihen kuuluvia valmiuksia sekä tietoja. Kuntoutuksessa ammattilaiset tukevat yksilöä hankkimaan sellaisia tietoja sekä taitoja, jotka mahdollistavat mahdollisimman hyvän fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn. Tämä voidaan nähdä kasvatuksellisena prosessina, jossa yksilö toteuttaa sen itse verkostonsa tuella. Usein verkostoon kuuluvat yksilön kanssa toimivien ammattilaisten lisäksi perhe ja ystävät. (Raivio 2018a, 34.)

Sosiaalista kuntoutusta voidaan pitää sosiaalipedagogisena toimintana, koska siinä pyritään ihmisessä itsessään olevien mahdollisuuksien löytämiseen ja kehittämiseen. Oppimistarpeita voidaan ryhmitellä eri elämänpiirien mukaan esimerkiksi työelämässä esiin tuleviin tehtäviin, julkisen elämänpiirin kansalaistehtäviin ja kotiin ja perheeseen liittyviin asioihin kuten kulutukseen, omaan terveydenhoitoon ja omiin yhteisöihin liittyviin tehtäviin. Sosiaalisen kuntouksen tarkoituksena on auttaa asiakasta parantamaan taitojaan ja selviytymistään näillä elämän aloilla. (Raivio 2018a, 104.)



Kuvio 1: Syrjäytymisen riskitekijöitä (EVA 2022)

Sosiaalista kuntoutusta toteuttaessa on tärkeää muistaa, että monet asiakkaat ovat syrjäytymisvaarassa ja heitä yhdistävät moninaiset ja kasaantuneet ongelmat. Asiakassuhteen alussa sosiaaliohjaaja, erityissosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä arvioivat yhdessä asiakkaan palveluntarpeen ja ottavat vastuun asiakasprosessista. Tarvittaessa tehdään laaja-alaista yhteistyötä verkoston kanssa suunnitelmallisesti ja asiakaslähtöisesti. Asiakassuhteen aluksi laaditaan yksilölliset tavoitteet sekä konkreettiset toimenpiteet, jotka kirjoitetaan ylös asiakkaan suunnitelmaan. Tavoitteita määrittäessä pyritään hyödyntämällä asiakkaan vahvuuksia. Kuntoutussuunnitelmassa tulee esille elämänhallinnan tukeminen, terveydenhoidolliset tarpeet sekä asiakkaan kokonaistilanne. Kuntoutussuunnitelmaan kirjataan myös muiden mahdollisten palveluiden tarve, kuten esimerkiksi päihdeongelman hoidon järjestäminen. Työntekijät laativat asiakkaiden kanssa yksilölliset päivä-, viikko- ja vuosiohjelmat, jotka vastaavat asiakkaiden tarpeisiin ja toiveisiin. Tavoitteellisuus on olennainen osa sosiaalista kuntoutusta, joten tavoitteita arvioidaan säännöllisesti asiakkaan, palveluntuottajan ja verkoston kanssa. (Sipiläinen, Hytti & Lattu 2019, 8.)

Sosiaalisen kuntoutuksen päämääränä yksilötasolla voidaan pitää ihmisten tukemista ja auttamista kohti omia oikeuksiaan. Hyvinvoinnin kannalta välttämättömiä tarpeita ovat toimeentulo, terveys, turvallisuus, kykyjen kehittäminen, toimintamahdollisuudet ja riittävät elinolot.

Hyvinvointi voidaan jäsentää ihmisen perustarpeiden kautta. Ne voidaan jakaa kolmeen osaan. Yksi niistä liittyy materiaalisiin olosuhteisiin kuten taloudelliseen tilanteeseen, asumiseen, työllisyyteen, terveyteen ja koulutusmahdollisuuksiin. Toisena osa-alueena voidaan pitää tarvetta olla yhteydessä muihin ihmisiin kuten perheeseen, sukuun, ystäviin ja yhteisöihin. Kolmantena osa-alueena on tarve integroitua yhteiskuntaan esimerkiksi poliittisen aktiivisuuden tai työelämän kautta. (Raivio 2018a, 103.)

2.5 Sosiaalisen kuntoutuksen työtavat

Sosiaalihuoltolaki painottaa toiminnallisuuden merkitystä. Yleisimpiä sosiaalisessa kuntoutuksessa käytettäviä työmenetelmiä ovat sosiaalialan ammattilaisten tarjoama sosiaalisen toimintakyvyn ja mahdollisen kuntoutustarpeen selvittely, ryhmätoiminnat ja sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden edistäminen, kuntouttava työtoiminta, työkokeilut, työpajat, vertaistuki ja kotiin vietävät palvelut. (THL 2022.)

Sosiaalista kuntoutusta voidaan tuottaa eri tavoin. Haasteellisimmissa tilanteissa oleville asiakkaille on tarjolla matalan kynnyksen palveluita, joita ovat jalkautuvat tai kotiin vietävät palvelut, verkossa tapahtuva palveluneuvonta ja tiedotus, erilaiset chatit, olohuonetoiminta, sosiaalinen media sekä vastaanotot ilman ajanvarausta tai lähetettä. Vertaisten joukossa voi pohtia omaa elämäntilannetta sekä saada ja antaa palautetta. Kolmas sektori tarjoaa myös paljon aktiviteetteja ja vertaistukea. (Raivio 2018b, 18.)

Sosiaalisessa kuntoutuksessa käytetään voimavaraistavia menetelmiä yksilön sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaalinen kuntoutus on oppimis- ja kehittymisprosessi, jonka avulla kehitetään arkielämän taitoja, sosiaalisia taitoja ja yhteiskunnallista osallisuutta. Menetelmät kehittyvät ja vakiintuvat jatkuvasti. Työtapoina ovat yksilö-, ryhmä- ja yhteisötyö. Menetelminä voidaan käyttää esimerkiksi luovia toimintoja, luontolähtöisiä menetelmiä sekä terveyden ja hyvinvoinnin edistämistä. Toimintakyvyn edistämisen lisäksi käytettävien menetelmien tulisi edistää asiakkaan vuorovaikutus- ja sosiaalisia taitoja sekä elämänhallintaa. Tavoitteellisuus on sosiaalisen kuntoutuksen työtapojen kultainen sääntö. (Böckerman ym. 2018, 164.)

Yksilötyöskentelyn menetelminä käytetään keskustelutapaamisia, kotikäyntejä, verkostotapaamisia, toiminnallisuutta, sekä asiakkaan tukemista ja auttamista konkreettisissa arjen asioissa. Työntekijän työote on rinnalla kulkemista ja valmentamista voimavarakeskeisten periaatteiden mukaan. Lisäksi on huomioitava asiakkaan muutoksiin tarvitsema aika ja joustettava sen mukaan. Työntekijä voi avustaa asiakasta apua vaativissa tilanteissa, esimerkiksi auttamalla sanoittamaan asioita. Työntekijä tukee asiakasta saavuttamaan asiakassuunnitelmaan kirjattuja tavoitteita. (Raivio 2018b, 38.)

Sekä yksilö-, että ryhmätoiminnassa ohjaajilla on ensisijainen vastuu siitä, että jokainen osallistuja voi olla oma itsensä. Kaikilla on samat oikeudet tulla nähdyksi ja kuulluksi, mutta myös vetäytyä omaan rauhaan, jos siltä tuntuu. Ryhmätoiminnoissa voi olla erilaisia houkuttimia, kuten mahdollisuus lounastaa, päästä maksuttomasti liikkumaan tai yhteisiä retkiä erilaisiin paikkoihin kuten museoihin, näyttelyihin ja tapahtumiin. (Raivio 2018b, 39.)

Ryhmätoiminta suunnitellaan yhdessä asiakkaiden kanssa. Ryhmissä voidaan keskittyä erilaisiin teemoihin asiakkaiden toiveiden mukaan, esimerkiksi terveyden edistämiseen liittyvät ryhmät tai masennuksesta toipuvien ryhmät. Toiminnassa tuetaan harrastus-, kulttuuri-, ja liikuntamahdollisuuksiin osallistumista. Ryhmiä voidaan pitää myös arjen hallinta -teemalla, jossa keskitytään säännöllisen päivärytmin hakemiseen, oman elämänpiirin avartamiseen, aktivoitumiseen ja itsestä huolehtimiseen. Tärkeässä roolissa ovat myös asumiseen liittyvät asiat, talous- ja velkaneuvonta sekä työ- ja koulutusmahdollisuudet. Ryhmässä voi toiminnallisuuden lomassa harjoitella vuorovaikutusta ja sosiaalisia taitoja, kokea yhteenkuuluvuutta muiden kanssa sekä saada ja antaa vertaistukea. Toisten seurassa oivaltaa asioita omasta elämäntilanteestaan sekä saa uusia ajatuksia ja näkökulmia tulevaisuuteen. Ryhmätoiminnat voivat olla vaihtelevia, mutta yhteistä niille on asiakkaan autonomian kunnioittaminen ja turvallisen tunnelman luominen. (Raivio 2018b, 39.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos käynnisti vuonna 2015 kehittämishankkeen: Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta (SOSKU). Hankkeesta saatiin paljon tietoa sosiaalisen kuntoutuksen toimintamuodoista ja kehittämisen tarpeista. Hankkeessa oli 11 toimijaa ja sama verran osahankkeita, joissa kehitettiin sosiaalisen kuntoutuksen muotoja. SOSKU-hankkeen loppuraportin mukaan hyviä kokemuksia on saatu esimerkkisi luontolähtöisten ja eläinavusteisten menetelmien käytöstä. Toiminnat on toteutettu eläintenhoitotehtävinä hevostallilla, ryhmämuotoisena palstaviljelynä tai ratsastuksen harjoitteluna. Sosiaalipedagoginen hevostoiminta keskittyy syrjäytymisen ehkäisyyn, sosiaaliseen kasvuun ja hyvinvoinnin tukemiseen. Sen lähtökohtana on ihmisen ja hevosen vuorovaikutus sekä talliyhteisössä toimiminen. Toiminnalla voidaan tuottaa yhteisöllisyyttä, elämyksiä, toiminnallisuutta sekä aitoa kohtaamista ja dialogisuutta. Palstaviljely pisti rooleja uusiksi, kun asiakkaista löytyi viljelyn osaajia ja he saattoivat neuvoa työntekijöitä. Hevostoiminnan lisäksi hankkeessa tehtiin myös pilkkimisretkiä, laavuretkiä ja harrastettiin geokätköilyä. Hankkeen asiakkaat kokivat menetelmät mielekkäiksi ja voimaannuttaviksi. (Raivio 2018b, 40; Green Care Finland 2022.)

SOSKU-kuntoutushankkeessa käytettiin myös luovia menetelmiä. Ne lisäävät osallisuutta virittäytymisen, etäännyttämisen, sanoittamisen, jakamisen ja hyväksynnän kautta. Kokemusten reflektointi yhdessä tuo hyväksytyksi ja nähdyksi tulemisen kokemuksen sekä tuo minäkuvaan uusia ulottuvuuksia osallistumisen ja rajojen rikkomisen kautta. Toimintana oli yhteistyö teatterin kanssa sekä tarinaryhmät, joissa jaettiin omaa elämäntarinaa muiden ryhmän jäsenten

kanssa. Luovaa toimintaa voitaisiin käyttää enemmänkin sosiaali- ja terveysalalla. (Raivio 2018b, 41; Huhtinen-Hilden & Isola 2019, 2.)

Terveyttä ja hyvinvointia lisääviä menetelmiä käytettiin SOSKU-hankkeessa monimuotoisesti. Monilla sosiaalisen kuntoutuksen asiakkailla on heikohko fyysinen kunto ja alentunut toimintakyky. Tämä vaikuttaa itsetuntoon, kokemuksiin omasta kyvykkyydestä ja tulevaisuuden odotuksiin. Fyysisen toimintakyvyn parantuminen parantaa vireystilaa ja elämänlaatua. Hyvinvointia edistävien ryhmien sisältöinä olivat mm. erilaiset liikuntamuodot, kuten luonto- ja patikointiretket, keilaaminen ja frisbeegolf. (Raivio 2018b, 43.)

Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on myös yhteisötaitojen vahvistaminen. Kun asiakkaan tavoitteet liittyvät yhteisölliseen tai yhteiskunnalliseen toimintaan osallistumiseen, puhutaan kansalaistumisesta. Yhteisötaitojen vahvistaminen liittyi SOSKU-hankkeessa yleensä työelämävalmiuksien parantamiseen kuntouttavan työtoiminnan kautta, mutta myös esimerkiksi vertaisneuvojatoimintaan. (Hietala & Rissanen 2015, 9.) Yhtenä ryhmätoimintona oli matalan kynnyksen ryhmätoiminta, jonka tarkoituksen oli tukea asiakkaan toimintakykyä ja osallisuutta sekä edistää jatkopolun löytymistä yksilöllisen palveluohjauksen keinoin. Ryhmä vieraili erilaisissa työyhteisöissä ja vapaaehtoistyön paikoissa. Sen tarkoituksena oli tasoittaa tietä kohti työllistymistä edistävää palvelua. (Raivio 2018b, 48.)

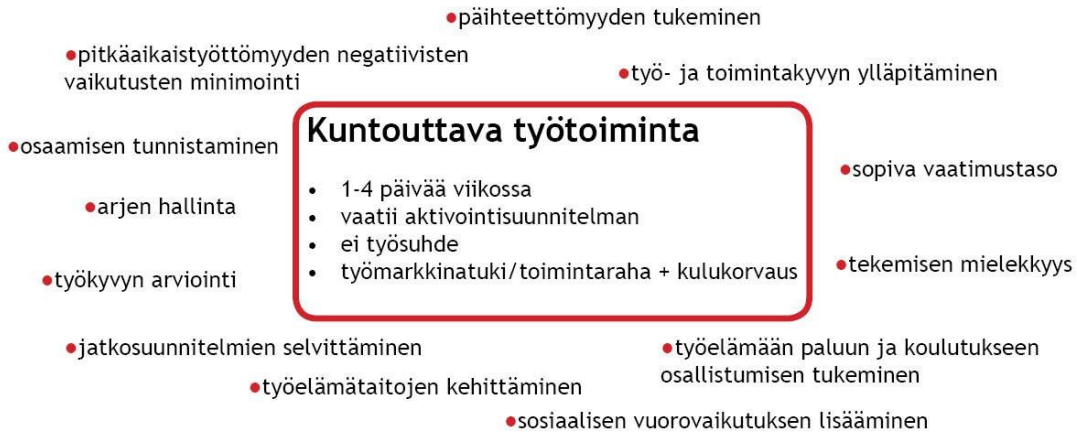
Seuraavassa kaaviossa esitetään sosiaalisen kuntoutuksen menetelmiä, joita on käytetty myös SOSKU-hankkeessa.

Kuvio 2: Sosiaalisen kuntoutuksen menetelmiä (Raivio 2018b, 40–48)

2.6 Kuntouttava työtoiminta sosiaalisen kuntoutuksen muotona

Parhaiten tunnettu sosiaalisen kuntoutuksen muoto on kuntouttava työtoiminta. Kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joiden tarkoituksena on edistää pitkään työmarkkinatuella tai toimeentulotuella olleen henkilön työllistymistä ja osallistumista koulutukseen tai työ- ja elinkeinoviranomaisen julkiseen työvoimapalveluun. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 938/2012, 1§.) Laissa määritellään, että jokaiselle pitkään työttömänä olleelle tulee laatia aktivointisuunnitelma. Aktivointisuunnitelman laativat kunnan edustaja, käytännössä sosiaalityöntekijä, työvoimaneuvoja ja asiakas yhdessä. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 18.) Aktivointisuunnitelma sisältää tiedot asiakkaan koulutuksesta ja työkokemuksesta, arvioinnin aikaisempien työvoimapoliittisten toimenpiteiden vaikuttavuudesta ja toteutumisesta sekä toimenpiteistä työllistymisen edistämiseksi. Jotta asiakas voi osallistua

kuntouttavaan työtoimintaan, hänellä tulee olla voimassa oleva aktivointisuunnitelma, johon se on merkitty toimenpiteeksi. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 18.)



Kuvio 3: Tekijöiden oma kooste kuntouttavan työtoiminnan perusteista ja tavoitteista

Kuntouttavassa työtoiminnassa ei synny virka- tai työsuhdetta toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon ja henkilön välille. Henkilö, joka osallistuu kuntouttavaan työtoimintaan, saa työmarkkinatuen tai toimintarahan lisäksi päiväkohtaista korvausta eli kulukorvausta. Kunta saa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä aiheutuneille kuluille valtion korvausta työllisyysmäärärahoista. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, 938/2012, 2§.) Kuntouttava työtoiminta voi mahdollistaa polkuja työelämään, mutta ensisijaisesti myös kehittää asiakkaan toimintakykyä tai auttaa olemassa olevan toimintakyvyn ylläpidossa. Tavoitteena on minimoida pitkäaikaistyöttömyyden negatiiviset vaikutukset asiakkaan toimintakykyyn. (Lindqvist & Oksala & Pihlman 2001, 13.)

Kuntouttava työtoiminta määräytyy asiakkaan osaamisen sekä työ- ja toimintakyvyn mukaisesti niin, että toiminta on riittävän vaativaa, mielekästä ja edistää asiakkaan työmarkkinoille pääsemistä. On myös tärkeää hyödyntää kuntouttavan työtoiminnan henkilöstön osaamista, jotta toiminnan räätälöiminen mahdollisimman yksilökohtaisesti ja lain mukaisesti toteutuu. Sisällön on parannettava asiakkaan elämänhallintataitoja sekä kehitettävä asiakkaan mahdollisuuksia työllistyä kuntouttavan työtoimintajakson jälkeen avoimille työmarkkinoille tai osallistua muihin työhallinnon toimenpiteisiin. (Lindqvist ym. 2001, 47.)

Kuntouttava työtoiminta sisältää elementtejä monista sosiaalisen kuntoutuksen menetelmistä, kuten valmennusta työ- ja osallisuusvalmennuksen muodoissa, toiminnallisuutta, ryhmätoimintoja, vertaistukea, jakamista sekä luovuutta ja taiteellisia menetelmiä.

Kuntouttavan työtoiminnan sisältö Uusixilla, Helsingin kaupungin kuntouttavan työtoiminnan yksikössä, mitoitetaan asiakkaan työ- ja toimintakyvyn mukaan. Se ei saa vakavasti loukata asiakkaan uskonnollista tai muuta eettistä vakaumusta. Jokaisen asiakkaan kanssa tehdään työtoimintapaikassa omat tavoitteet ja edistymistä peilataan niihin. Työtoimintapäiviä lisätään kuntoutumisen edetessä ja työtehtävät tulevat vaativammaksi oppimisen myötä. Koko ajan kuntoutuksen aikana on muistettava asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet ja työn mielekkyys. Työtoiminnan asiakkaiden toimintakyky vaihtelee paljonkin. Toiset tähtäävät takaisin työelämään. Toisia taas työllistyminen ei kiinnosta eikä työelämästä ole juuri kokemustakaan. Heillä työtoiminnasta saatu hyöty on säännölliseen vuorokausirytmiin pääseminen, toimintakyvyn säilyminen ja mielekäs tekeminen. Työpäiviä Uusixin asiakkailla voi olla 1–4 viikossa asiakkaan jaksamisen mukaan. Työpäivien määrä voi vaihdella jakson aikana asiakkaan tilanteen mukaan. Kuntoutumisen edetessä voidaan lisätä päiviä mutta esimerkiksi terveydentilan huonontuessa tilapäisesti, niitä voidaan myös vähentää.

Mäntynevan (2020, 35.) mukaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien määrä on koko maassa ollut kasvava vuodesta 2001 lähtien vuoteen 2019 saakka. Vuonna 2019 kuntouttava työtoiminta oli 42 003 henkilölle työttömyysetuuden peruste. Ikäryhmät ovat vuosina 2001–2019 jakautuneet seuraavasti: 50–54-vuotiaita (13,9 %), 55–59-vuotiaita (13,5 %) ja 45–49-vuotiaita (11,9 %). Alle 30-vuotiaita osallistujia on ollut noin neljännes.

Vuonna 2012 Helsingissä oli pitkäaikaistyöttömiä n. 8000. Heistä työmarkkinoiden lähettyvillä olevia, ts. jonkinlaista työhistoriaa omaavia ja väliaikaistöitä tehneitä oli 31 %. Työmarkkinoiden ulkopuolella olevia, joilla ei ole mitään työhistoriaa viiteen vuoteen oli 42 % Helsingin pitkäaikaistyöttömistä. (Harkko & Ala-Kauhaluoma & Lehikoinen 2012, 22.) Vuonna 2020 helsinkiläisistä työttömistä 29,5 % eli 4327 henkilöä oli pitkäaikaistyöttömiä. Miehistä pitkäaikaistyöttömiä oli 31,8 %. Naisilla vastaava luku oli 26,8 %. Kaikista pitkäaikaistyöttömistä yli puolet oli 60–64-vuotiaita.

Sekä työmarkkinoiden liepeillä että työmarkkinoiden ulkopuolella olevat hyötyvät työtoiminnasta, vaikka toisten tavoite on enemmän työelämään kohti suuntautuvaa ja toisten osallisuutta edistävää. Ryhmät hyötyvät samoista toiminnoista ja toiminnan sisällä eri asioita voidaan painottaa eri henkilöille. Kuntoutuminen voi olla yllättäväkin prosessi ja aina ei voi etukäteen tietää minkälaista kehittymistä tulee tapahtumaan. Tämän vuoksi ei kannata etukäteen jakaa asiakkaita osallisuutta edistävään ja työelämälähtöiseen työtoimintaan. Joskus vaikeat elämäntilanteet laukeavat vasta pitkän ajan kuluttua ja vapauttavat voimavaroja. Pitkäaikaistyöttömissä on jonkin verran sellaisia henkilöitä, jotka vastaavat jonkun läheisen hoitamisesta olematta virallisesti omaishoitajia. On mahdollista, että joku osallistavassa työtoiminnassa oleva asiakas saattaakin tukea saadessaan kuntoutua lähemmäs työelämää, ja siihen pitäisi myös tarjota mahdollisuus. Työmarkkinoiden liepeillä olevat löytävät kuntouttavan

työtoiminnan kautta jatkopolkuja koulutukseen, työkokeiluihin ja palkkatukitöihin. Osallistavaan työtoimintaan kuuluvat saavat puolestaan hyötyä yhteisöön kuulumisen, arjenhallinnan paranemisen ja kulttuurillisten resurssien muodossa. Tavoitteena on, että kaikkien kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden toimintakyky paranee ja he saavat osallisuuden kokemuksia. Näiden lisäksi pyritään siihen, että motivaatio ja tulevaisuudenusko vahvistuvat.

Työttömyyden pitkittymisellä on monia epäsuotuisia vaikutuksia kuten velkaantumista ja terveydellisiä ongelmia. Työttömyyden syyt ja seuraukset kietoutuvat myös usein yhteen, esimerkiksi terveysongelmat johtavat rikkonaiseen työhistoriaan ja tämä puolestaan voi johtaa taloudellisiin vaikeuksiin tai työttömyyteen. Myös vaikeiden tapahtumien kasautuminen elämässä aiheuttaa stressiä ja heikentää terveyttä, erityisesti mikäli ihmisellä ei ole voimavaroja kuormittavien asioiden käsittelyyn. Tämä heikentää sekä kykyä että halua työllistyä. (Aaltio 2014, 6.)

Vaikka kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen toisikin aktivoitumista ja parempaa hyvinvointia, niin avoimille työmarkkinoille siirtyminen voi olla haasteellista. Työelämään siirtymiseen tarvittaisiin erityistä tukea ja työelämälähtöistä koulutusta. (Luhtasela 2009, 130.) Jos ihmisellä ei ole kykyä käsitellä ulkoisia muutoksia ja poikkeuksellisia tapahtumia, uusi työpaikka voi aiheuttaa niin kovaa stressiä ja emotionaalisia jännitystiloja, että niitä ei pystytä käsittelemään toisin sanoen myös heikko paineensietokyky voi olla esteenä työllistymiselle. (Aaltio 2014, 6.) Osalla pitkäaikaistyöttömistä on puutteellinen koulutus. Heikosti koulutetulla työvoimalla on tällä hetkellä vähän kysyntää. Vähän koulutusta vaativista työpaikoista on kova kilpailu. Näistä paikoista kilpailevat myös maahanmuuttajat. (Myrskylä 2012, 14.)

Työelämässä on vaikea löytää paikkaansa, jos on osatyökyinen ja tarvitsisi erityistä tukea työpaikalle. Myös työnantajilta tarvittaisiin motivaatiota ja aktiivisuutta osatyökykyisten henkilöiden palkkaamiseen. Silloin kun palkkatyö ei ole työllistymisen esteiden takia mahdollista, monet haluavat kuntouttavaan työtoimintaan. Kuntouttavassa työtoiminnassa ilmapiiri on usein suvaitsevainen. Asiakas tulee kohdatuksi omana itsenään ongelmineen kaikkineen. Hän saa yhteisön, johon kuulua, ja mielekästä tekemistä. Tämä on erityisen tärkeää niille, jotka eivät jostain syystä ole sijoittuneet tavalliseen työelämään. Vaikka kuntouttavasta työtoiminnasta ei päästäisikään eteenpäin, siihen osallistuminen parantaa hyvinvointia ja lisää osallisuuden kokemusta. (Luhtasela 2009, 61.)

Vaikka elämänlaatu kuntouttavassa työtoiminnassa kohenisikin, sillä ei kuitenkaan voida vaikuttaa esimerkiksi asiakkaan velkakierteeseen, palkkatyön puutteeseen tai riippuvuuteen sosiaaliturvasta. (Luhtasela 2009, 127). Pitkäaikaistyöttömän ongelmana ei myöskään ole pelkästään pitkittynyt työttömyys. Isompana ongelmana ovat asiakkaan työllistymisen esteet ja työttömyyden seuraukset. Työttömyys, sairaus ja köyhyys muodostavat kehän, jota on vaikea

rikkoa. Sosiaalisen tuen puute, talouden ongelmat, päihteiden käyttö ja alentunut terveys kytkeytyvät toisiinsa ja liittyvät usein työttömyyden pitkittymiseen. (Luhtasela 2009, 50.)

2.7 Asiakkaiden voimavaraistaminen

Voimavaralähtöisyyden juuret voidaan löytää setlementtiliikkeestä 1800- ja 1900-lukujen vaihteessa sekä 1970-luvulla tunnetuksi tulleesta sorrettujen pedagogiikasta. Keskeinen asema oli myös Erving Goffmanin tutkimuksilla sosiaalisesta leimautumisesta, stigmasta sekä marginalisaatiosta. Goffmanin tutkimuksista nousi esiin, että instituutioiden ja ammattilaisten käytännöt eivät edistäneet ongelmista selviytymistä vaan saattoivat jopa vahvistaa asiakkaan kokemusta epäonnistumisesta. (Böckerman ym. 2018, 85.)

Voimavaralähtöinen lähestymistapa on vielä nuori, se on saanut alkunsa 1980-luvun lopulla Yhdysvalloissa kritiikkinä perinteistä diagnostista ajattelutapaa kohtaan, jossa keskiössä ovat ongelmat, poikkeavuudet ja epänormaalius. Keskeisinä voimavaraistavan lähestymistavan kehittäjinä on syytä mainita Dennis Saleebey, Ann Weick sekä Charles Rapp. Aluksi voimavaralähtöisen työn kehittäminen tapahtui mielenterveystyössä, jonka jälkeen se laajentui myös päihdetyöhön sekä laajemmin sosiaali- ja terveysalalle. Nykyaikana voimavaralähtöinen työskentely näkyy laajasti sosiaali- ja terveysalan kentällä. Yleistymiseen on vahvasti vaikuttanut asiakaslähtöisyyden korostuminen sekä kuluttajalähtöinen ajattelu. (Böckerman ym. 2018, 85.)

Voimavaraistumisen tavoitteena on yksilön valtaistuminen. Järvikosken (2013) mukaan valtaistumisella tarkoitetaan prosessia, jossa ihmisen avuttomuus tai vallanpuute vähenee tai tämän prosessin lopputilaa. Lopputilalla tarkoitetaan valtaisuutta, sitä että ihminen on ottanut oman elämänsä haltuun. Asiakastyön suhteen valtaistuminen tarkoittaa, että asiakas alkaa nähdä itsensä aktiivisena toimijana, jolla on mahdollisuus saada aikaan haluamiaan muutoksia omassa elämässään ja vaikuttaa myös muiden ihmisten elämään. (Järvikoski 2013, 39.) Juujärven (2007, 196) mukaan asiakkaan valtaistuminen tarkoittaa kriittisen tietoisuuden heräämistä omasta tilanteesta ja pyrkimystä pikkuhiljaa toimia tästä tietoisuudesta käsin. Se on prosessi, jossa voidaan vaikuttaa asiakkaan elämäntilanteen kannalta tärkeisiin asioihin.

Valtaistumisella on sekä yksilöllinen että yhteiskunnallinen taso. Yksilöllisenä prosessina se viittaa yksilön kehittymiseen: tietoisuuden lisääntymiseen omasta itsestä, itsearvostuksen kohentumiseen ja hallinnan tunteen paranemiseen. Valtaistuminen tarkoittaa sellaisia olosuhteissa tapahtuvia muutoksia, jotka innostavat ja luovat mahdollisuuksia muutoksille omassa toiminnassa. Sosiaalisella ja yhteiskunnallisella tasolla valtaistuminen voi tarkoittaa esimerkiksi organisaation tai yhteiskunnan sellaisia rakenteellisia muutoksia, joiden myötä

kansalaisten, palvelunkäyttäjien tai työntekijöiden mahdollisuudet osallistua suunnitteluun ja päätöksentekoon lisääntyvät, kun lainsäädäntöön tehdään muutoksia. (Juujärvi ym. 2007, 202)

Valta kerääntyy yhteiskunnassa tietyille sosiaalisille ryhmille, jotka kontrolloivat toisten mahdollisuutta osallistua. Valta voi olla taloudellista, poliittista tai sosiaalista. Tämä voi rajata joukon ihmisiä vaikutusmahdollisuuksien ulkopuolelle. Kun hallitsevat ryhmät käyttävät valtaa mielivaltaisesti, puhutaan sorrosta. Suomessa puhutaan syrjinnästä, joka on lievempi muoto. Syrjintä on poissulkemista, joka viestii ulkopuolelle rajatun ryhmän erilaisuudesta ja huonompiarvoisuudesta. Kun pyritään sosiaalityön keinoin muutokseen asiakkaan elämässä, voidaan soveltaa valtaistamisen etiikkaa. Valtaistamisen etiikalla tarkoitetaan lähestymistapaa, joka tunnustaa ihmisten erilaisuuden ja edistää sosiaalista oikeudenmukaisuutta. (Juujärvi ym. 2007, 194.)

Poliittisen oikeudenmukaisuuden vaatimukset voidaan jakaa kahteen tyyppiin. Ensiksikin vaatimukseen oikeudenmukaisesta resurssien ja hyvinvoinnin jaosta ja toiseksi vaatimukseen toiseutta sietävästä yhteiskunnasta, joka ei edellytä esimerkiksi vähemmistöjen sulautumista yhteiskunnan normeihin vaan kunnioittaa ja arvostaa yksilöitä sellaisina kuin he ovat. Tällaista esteetöntä yhteiskuntaa voidaan pitää sosiaalisen kuntoutuksen yhteisötason tavoitteena. (Raivio 2018a, 102.)

2.8 Voimaantumalla kohti sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteita

Nyky-yhteiskunnassa puhutaan yhä enemmän ihmisen omasta osuudesta hyvinvointinsa ylläpidossa. Lähtökohtaisesti voidaan ajatella, että ihminen tietää itse, mikä hänelle on parhaaksi. Sosiaalialan kentällä viimeisen vuosikymmenen aikana on tullut tutuksi käsite empowerment, joka tarkoittaa suomeksi esimerkiksi voimaantumista, valtaistumista, sisäistä voimantunnetta tai voimavaraistumista. (Hentinen, Iija & Mattila 2009, 105.)

Yhtenä auttamistyön missiona voidaan nähdä asiakkaiden voimaantuminen kohti tyydyttävämpää ja produktiivisempaa elämää. Auttamistyön aloja on pitkään hallinnut ongelmakeskeisyys sekä asiantuntijavaltaisuus, jossa keskitytään ongelmien ja häiriöiden luokitteluun. Sen seurauksena asiakkaat voivat kokea itsensä lannistuneiksi tai esimerkiksi jonkin sairauden, kuten alkoholismin uhreiksi. Sen sijaan voimaannuttamisessa yksilöitä ja heidän lähiverkostojaan, ryhmiä sekä perheitä tuetaan löytämään sekä vahvistamaan jo heissä olevia ja heidän ympärillään olevia työvälineitä. (De Jong & Berg & Furman 2017, 20.) Tässä työssä voimavaralähtöisyydellä tarkoitetaan keskittymistä positiivisiin voimavaroihin, ratkaisuihin ja mahdollisuuksiin, ongelmakeskeisyyden sijaan. Työskentelyssä suuntaudutaan kohti tulevaisuutta. (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen 2018, 84.)

Empowerment eli voimaantuminen voidaan määritellä monella eri tasolla. Yksilö- ja ryhmätasolla voimaantuminen voidaan nähdä sisäisen elämänhallinnan lisääntymisenä, jolloin yksilö tai ryhmä ovat tietoisia tilanteestaan ja pystyvät tekemään omaa elämää koskevia päätöksiä sekä kehittämään kriittistä tietämystä siitä, millaista päätösvaltaa heihin kohdistuu. Empowerment-käsitteen voi määritellä myös niin, että se on yksilön sisäinen prosessi. Valtaistumisesta sen sijaan puhutaan, kun voimavarat vahvistuvat suhteessa yhteisöihin sekä yhteiskuntaan. Empowerment-ajattelun ydinkäsite on sisäinen voimantunne, joka lisääntyy vuorovaikutustilanteissa, joissa tuetaan ihmistä kokemaan itsensä arvokkaana. Jopa vähäisellä arvokkuuden tunteen lisäämisellä voidaan saada aikaiseksi suuria energiamääriä esimerkiksi oppimiseen. Voimaantuminen näkyy ihmisessä niin, että hänellä on parempi itsetunto, kyky luoda tavoitteita ja päämääriä sekä saavuttaa niitä, hallinnan tunteena omaa elämää ja muutosprosesseja kohtaan, muiden ihmisten kunnioittamisena sekä positiivisempana ja toiveikkaampana tulevaisuusajatteluna. (Hentinen ym. 2009, 105–106.)

Voimaantumisprosessi voi olla sekä yksilöllinen että sosiaalinen. Jotta yksilö voi voimaantua, hän tarvitsee liikkumatilaa, oman arvon tunnistamiskykyä, mutta myös aktiivista osallistumista sekä yhteisöllisyyttä. Hyvän ryhmän jäsenenä, kokemuksia jakamalla syntyy yksilön prosessia tukevaa joukkovoimaa. Tämän edellytyksenä on, että ryhmän sisällä toimii ennakkoluuloton vuorovaikutus. Onnistuneen voimaantumisprosessin jälkeen ihmiset ovat kehittyneet itsenäisemmiksi ja riippumattomaksi. He ovat myös kasvattaneet voimaantumisprosessissa omaa persoonallista ja sosiaalista voimaansa sekä luottamusta yhteistoimintaan ja keskinäiseen riippuvuuteen. (Hentinen ym. 2009, 105.)

Voimavaraistavien työtapojen lähtökohtana on myönteisen muutoksen ja sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteiden edistäminen. Näitä työtapoja käytettäessä keskitytään yksilöllisiin tavoitteisiin, sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin, arkielämän rooleihin sekä laajempaan yhteisöön. Laajemman yhteisön tarkastelu on tärkeässä osassa sosiaalista toimintakykyä tarkastellessa. (Böckerman ym. 2018, 84.) Perinteinen ongelmanratkaisu muuttuu ratkaisujen etsimiseksi. Voimavara- sekä ratkaisulähtöisen työn periaatteena on löytää ihmisen vahvuudet, kyvyt ja resurssit. Niitä on jokaisella ihmisellä. Kun ihmiset kohtaavat vastoinkäymisiä, heillä on pyrkimys selvitä niistä. Selviytyminen osoittaa, että ihmisellä on kestävyyttä. (Böckerman ym., 91.)

Asiakkaan voimaantumisen tukeminen edellyttää työntekijältä vastavuoroista suhdetta asiakkaan kanssa, positiivista ihmiskuvaa ja vallitsevien tulkintojen horjuttamista. Asiakkaan asiantuntemuksen tunnustaminen ja myötäeläminen ovat tärkeä osa vuorovaikutusta. Positiivinen ihmiskuva auttaa erottamaan ongelmat ihmisestä itsestään. Sen lisäksi tarvitaan uskoa asiakkaan kykyyn muuttaa omaa elämäänsä ja jokainen onnistuminen huomioidaan. Vallitsevien

tulkintojen horjuttamisella tarkoitetaan kategorisoinnista ja luokittelusta luopumista. Pyritään näkemään ihminen ilman leimoja ja ennakko-odotuksia. Työntekijä edesauttaa muutosta. Hän yllyttää, rohkaisee ja motivoi muutokseen. (Raivio 2018a, 111.)

Asiakas nähdään oman elämänsä asiantuntijana. Asiakas etsii omista kokemuksistaan mahdollisia voimavaroja, unelmia sekä askelia kohti muutosta. Työskentelyn perustana on asiakaslähtöisyys ja asiakkaan ainutlaatuisuuden kunnioitus, jossa keskitytään eteenpäin vievien askeleiden löytämiseen. Jokainen asiakas on ainutlaatuinen ja voimaantuminen liittyy läheisesti itsemääräämisoikeuteen, oman suunnan antamiseen kuntoutumisessa. Voimaantumisen avulla yksilöt ja yhteisöt voivat vaikuttaa ympäröiviin olosuhteisiin, muuttaa niitä ja parantaa elämänsä laatua. (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen 2018, 89.)

Luottamuksen syntymisen edellytys on keskinäinen dialogi, jota kuvaa kaikkien ideoiden ja näkemysten samanarvoisuus ja moniäänisyys. Paras tieto syntyy, kun näkemykset yhdistetään. Kun asiakas oppii ilmaisemaan itseään ja kertomaan mielipiteensä, hän oppii myös kantamaan enemmän vastuuta omista sekä yhteisistä asioista. Myös työntekijän ei-tietämisen asenne on tärkeä. Se jättää asiakkaalle tilaa tehdä itse omia muutoksia elämäänsä. (Vuokila-Oikkonen & Keskitalo 2018, 167.) Ei-tietämisellä tarkoitetaan tapaa nähdä asiakas oman elämänsä asiantuntijana. Työntekijän on syytä karistaa erilaiset oletukset sekä valmiit ratkaisut mielestään. Ei-tietäminen edesauttaa työntekijän mukautumista asiakkaan ilmaisuun sekä tapaan nähdä maailmaa. (Rantanen 2021).

Työntekijän tehtävänä on edistää ja tukea asiakkaan hallinnan kokemusta. Kun työntekijä auttaa asiakasta muutoksen haasteissa, hän kartoittaa ensin ulkoiset voimavarat ja vahvistaa asiakkaan arjessa selviytymistä parhaalla mahdollisella tavalla. Asiakkaan oma sosiaalinen verkosto, lähiyhteisön tuki, lähialueen palvelut ja työt, ympäristön rakenteet sekä luonto ovat esimerkkejä ulkoisista voimavaroista. Jos muutoksen tuki kohdistuu haavoittavaan elämäntilanteeseen, työntekijä pyrkii aktivoimaan asiakkaan omaa verkostoa sekä tutkimaan kuormittavia sekä vahvistavia tekijöitä. Asiakkaan saadessa ulkoista tukea, tarjoutuu mahdollisuus hänen sisäisten voimavarojensa vahvistamiselle. (Hentinen, Iija & Mattila 2009, 115.)

Voimavaralähtöisyys nojaa resilienssin ajatukseen. Sen mukaan ihmiset eivät toista vaikeita kokemuksiaan vaan oppivat niistä ja voivat käyttää oppimaansa hyväkseen myöhemmin vastaavissa tilanteissa. Resilienssi on kykyä palautua vastoinkäymisistä, häiriöistä ja stressitiloista niin, että aikaisempi hyvinvoinnin tila palautuu. Resilienssin kehittymiseen vaikuttavat kokemus siitä, että on tullut rakastetuksi, sisäinen vahvuus ja hyvät sosiaaliset taidot sekä kyvykkyys ihmissuhteissa. (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen 2018, 86.)

Esimerkiksi mielenterveyspotilailla on suppeasti mahdollisuuksia työllistymiseen, vaikka tuetut työmahdollisuudet selkeästi vaikuttavat itsearvostuksen lisääntymiseen. Työntekijä tukee

mielenterveysasiakasta osoittamalla asiakkaan vahvuuksia sekä auttaa hoitamaan tilanteita näiden vahvuuksien avulla. Työntekijä kiinnittää huomioita asioihin, jotka ovat merkittäviä asiakkaan arjessa. Työntekijä rohkaisee asiakasta ja antaa palautetta pienimmistäkin myönteisistä muutoksista. Hiljalleen asiakkaan vastuunotto- ja päätöksentekokyky lisääntyy. Työntekijä hyödyntää asiakkaan aikaisempia kokemuksia haasteista, joista hän on jo selvinnyt. (Hentinen ym. 2009, 115.)

Ratkaisukeskeinen näkökulma tukee voimavaraistumista. Sille on olennaista ajatus, että muutos on välttämätön. Ongelmat nähdään, mutta ne nimetään tavoitteiksi. Pienin askelin edetään kohti tavoitetta ja kartoitetaan aikaisemmat onnistumiset ja poikkeukset, joissa ongelmaa ei esiinny. Asiakkaan hyviä jaksoja ja onnistumisia analysoimalla voidaan nähdä, mikä näissä tilanteissa meni oikein, ja käyttää tätä tietoa jatkossa. Myös ratkaisukeskeisyyden lähtökohta on asiakkaan omissa voimavaroissa ja hyvissä ominaisuuksissa. Se korostaa asiakaslähtöisyyttä, yhteistyötä ja asiakkaan omaa näkökulmaa. (Keskitalo & Vuokila-Oikkonen 2018, 89.)

2.9 Itseohjautuvuusteorian näkökulma yksilön voimaantumiseen

Edward Decin ja Richard Ryanin itsemääräämisteoria on ollut yksi tunnetuimmista viitekehyksistä, kun motivaatiota on tutkittu viimeisinä vuosikymmeninä. Teoria lähtee ajatuksesta, että ihminen on syntymästään aktiivinen, motivoituva sekä itseään ohjaava. Ihmisellä on siis luontainen taipumus asettaa erilaisia tavoitteita ja pyrkimys selvitä haasteista sekä liittää kokemuksiaan osaksi minäkuvaansa. Itsemääräämisteoriassa korostuu ihmisen kehittymisen ja psykologisen kasvun mahdollistuminen aktiivisessa kontekstissa sosiaalisen ympäristön kanssa. (Salmela-Aro, Nurmi & Feldt 2017.) Deci ja Ryan (2000,71) tuovat esille, että sosiaalisten ympäristöjen vaikutus sisäiseen motivaatioon voidaan nähdä kasvua edistävänä tai estävänä tekijänä.

Edward Deci ja Richard Ryan ovat käyttäneet vuosikymmeniä osoittaakseen, että ihminen on itseohjautuva ja ihmisen into asioiden tekemiseen löytyy tietyistä psykologisista perustarpeista. 2000-luvulla Decin ja Ryanin itseohjautuvuusteoria on tullut tunnetuksi ympäri maailmaa ja sitä hyödynnetään niin urheilupsykologiassa ja päihdehoidossa kuin opetus- ja kasvatusalallakin. (Martela 2016, 62–63.)

Itsemääräämisteoria on ollut yksi lähestymistavoista, kun motivaatiota on selitetty yleisen psykologian sekä soveltavan psykologian eri osa-alueilla. Nykypäivänä sisäinen ja ulkoinen motivaatio nähdään jatkumona amotivaatiolle eli motivaation täydelliselle puuttumiselle. Itsemääräämisen määrä on vähäisintä amotivaatiossa, kun puolestaan sisäisessä motivaatiossa se on kaikista korkeinta. Ihmisen yksi tärkeimmistä psykologisista tarpeista on henkilökohtaiseen

autonomiaan pyrkiminen sekä sen löytäminen. Ihminen pyrkii löytämään keinoja tyydyttää tätä tarvetta jokapäiväisessä elämässään. Näin ollen toiminta, joka antaa ihmiselle kokemusta itsemääräämisestä, tukee myös ihmisen kokonaisvaltaista hyvinvoinnin kokemusta. (Liukkonen & Jaakkola & Kataja 2006, 82.)

Itsemääräämisteoria on tällä hetkellä suosituin oppimismotivaatioteoria. Kun itsemääräämisteoriaa rinnastetaan oppimiseen, ajatellaan, että oppilaat motivoituvat siitä, että heillä on mahdollisuus vaikuttaa ja päättää asioistaan. Opiskelijan motivaatio kumpuaa ulkoisten pakkojen ja palkkioiden sijaan autonomiasta. Myös oppimismotivaatioteoriaan liittyen perusmotiiveina tulevat esille kompetenssi eli kyvykkyys, sekä yhteenkuuluvuus. Lisäksi merkityksellisyys on noussut viimeisten vuosien aikana mahdolliseksi neljänneksi perustarpeeksi. (Salmela-Aro 2018,11.)

Maslowin tarvehierarkia on tehnyt merkittävän perustyön tarveteorioihin liittyen. Sen avulla on oivallettu, että tiukan tarvehierarkian sijaan on merkityksellisempää jakaa ihmisen perustarpeet ulkoisiin ja sisäisiin. Ulkoiset tarpeet kohdistuvat ihmisen selviytymiseen. Niihin kuuluvat fyysiset perustarpeet, turvallisuus ja kokemus hyväksynnästä. On tärkeää huomioida, että kun ulkoisissa tarpeissa on saavutettu tietty taso, ei näihin tekijöiden panostaminen tuota lisää hyvinvointia. Jos haluaa lisätä hyvinvointia, tulee keskittyä itsensä toteuttamiseen sekä positiiviseen yhteyteen muiden kanssa, jotka ovat sisäisen motivaation kulmakivet. (Martela 2016, 58.)

Psykologinen perustarve voidaan määritellä kokemukseksi, joka on välttämätön ihmisen hyvälle elämälle. Evolutiivisesta näkökulmasta perustarpeet ovat ihmisen perustavia taipumuksia, jotka ovat edesauttaneet ihmisen selviytymistä ja näin ollen kasvaneet osaksi motivaatiojärjestelmää. Psykologiset perustarpeet ovat ihmisissä sisäänrakennettuina. Evoluutio on muokannut ihmisistä niin, että nämä perustarpeet ohjaavat ihmisen toimintaa. Professorit Edward Deci ja Richard Ryan ovat verranneet psykologisia perustarpeita välttämättömiin kasvun ravinteisiin. Niin kuin kasvit tarvitsevat vettä, valoa ja multaa kasvaakseen niin ihmiset tarvitsevat tietyt peruskokemukset varttuakseen tasapainoisiksi aikuisiksi. Ne mahdollistavat hyvinvoinnin, kasvun ja eheyden. Hyvinvoivan elämän resepti koostuu kahdesta raaka-aineesta, jotka liittyvät itsensä toteuttamiseen ja itsensä ylittämiseen. (Deci & Ryan 2000,7; Martela 2016, 50–51.)

Monet tutkimukset ovat tuoneet esille, että ihmisen psykologiset perustarpeet: vapaaehtoisuus, kyvykkyys, läheisyys ja hyvänteke minen selittävät ison osan niin arjen positiivisista tunteista kuin myös pitkäaikaisesta, omakohtaisesta hyvinvoinnin kokemuksesta. Nämä perustarpeet näyttelevät merkittävää roolia myös yksilön kasvuun ja kehitykseen liittyen. Jos ihmisen

kasvuolosuhteet sekä koulut tukevat näitä tarpeita, tulee opiskelijoista yhä innostuneempia ja menestyvämpiä. (Martela 2016, 67.)

Itseohjautuvuusteoriassa ajatellaan, että ihminen on luonnostaan aktiivinen ja etsiytyy kohti omia kiinnostuksen kohteitaan, vaikka ympäristötekijät voivat lannistaa tätä perustavanlaatuista ajatusta. Ihminen motivoituu myös ulkoisista tekijöistä: selviytyminen, hyväksyntä ja raha ovat ulkoisen motivaation lähteitä. Ihminen toimii tietyllä tavalla, koska saa siitä palkkion, muttei koe toimintaa palkitsevaksi. Sisäinen motivaatio lähtee sananmukaisesti ihmisen sisältä. Sisäisesti motivoituneena tekeminen aidosti innostaa ihmistä ja hän olisi valmis toteuttamaan sitä huolimatta palkkioista tai rangaistuksista. Olennaisinta on, että ihminen toteuttaa tehtävänsä mielellään, vapaaehtoisesti ja kokee sen mielenkiintoiseksi, arvokkaaksi sekä merkitykselliseksi. On kuitenkin huomioitava, että monet asiat, joita ihmiset tekevät ovat sekoitus niin sisäistä kuin ulkoista motivaatiota. Esimerkiksi ideaalitilanne työelämässä on, että ihminen kokee työnsä merkitykselliseksi ja pystyy toteuttamaan siinä itseään sekä lisäksi saa taloudellisen hyödyn, eli ulkoisen motivaation lähteen. (Martela 2016, 64–65.)

Deci ja Ryan (2007, 69) korostavat, että motivaation arvostus johtuu pitkälti motivaation seurauksista. Ihmiset voivat olla motivoituneita esimerkiksi toiminnan arvostuksen tai pakon vuoksi. Motivoivina tekijöinä voi toimia esimerkiksi pysyvä etu. Motivoitunut käyttäytyminen voi johtua esimerkiksi henkilökohtaisesta halusta kehittyä, tai menestymisen pakosta. On tavanomaista, että ihmiset kokevat ristiriitoja sisäisen ja ulkoisen motivaation välillä. Kun Deci ja Ryan vertailivat ihmisiä, joilla on aito, sisäinen motivaatio sekä niitä, jotka ovat selkeästi ulkoisesti motivoituneita, erottuivat sisäisesti motivoituneet edukseen. Henkilöt, jotka ovat sisäisesti motivoituneita ovat usein kiinnostuneempia asioista, heillä on parempi itseluottamus ja parempi suorituskyky. He ovat sinnikkäitä ja luovia. Lisäksi heillä on hyvä itsetunto ja parempi yleinen hyvinvointi.

Motivaatiota on aikaisemmin pidetty taipumuksena, joka asiakkaalla joko on tai ei ole. Asiaan on kuitenkin löytynyt uutta perspektiiviä. Sen mukaan ihmisen kokemus omasta sisäisestä minuudesta on tärkein tekijä henkilökohtaisessa muutoksessa ja kasvussa. Itsensä toteuttaminen vahvistaa minuutta. Motivaatio voidaan määritellä tarkoituksellisiksi ja myönteiseksi ilmiöksi, jonka tavoitteena on toimia yksilön parhaaksi. Se voi olla joko varma valmius tai horjuva tila. Vaikka motivaatio nousee sisäisistä tekijöistä, siihen vaikuttavat myös ulkoiset tekijät kuten sosiaalinen kanssakäyminen ja perheen sekä yhteisön tuki. Muutoshaluja voidaan myös muuttaa ja vahvistaa motivoivan keskustelun menetelmillä. Motivoivaa keskustelua käytetään paljon päihdetyössä, mutta sen periaatteet soveltuvat kaikenlaisten muutosten tukemiseen. (Koski-Jännes & Riittinen & Saarnio 2008, 17.)

Itsemääräämisteorian kulmakivinä toimivat kolme tarvetta, joita ihmiset pyrkivät täyttämään jokapäiväisessä vuorovaikutuksessa. Koettu pätevyys tarkoittaa, että ihminen luottaa omiin kykyihinsä. Jos ihminen saa kokemuksen siitä, että on hyvä työssään ja pystyy vaikuttamaan työnsä lopputuloksiin, hänen koetun pätevyyden tasonsa työhön nähden on todennäköisesti korkealla tasolla. Koettu autonomia puolestaan syntyy siitä, että ihminen voi vaikuttaa työhönsä ja siihen liittyviin valintoihin sekä ratkaisuihin. Sosiaalinen yhteenkuuluvuuden tunne taas on esimerkiksi side työkavereihin, joiden kanssa työskentelee arjessa. (Liukkonen ym. 2006, 89.)

Itsensä toteuttamiseen liittyy kaksi inhimillistä perustarvetta, joista toinen on vapaaehtoisuus eli autonomia: ihminen kokee, että hän voi päättää tekemistään. Toinen puolestaan on kyvykkyys, joka on ihmisen kokemus siitä, että hän kykenee tekemään tehtävänsä hyvällä menestyksellä. Kyvykkyydessä korostuu, että ihminen osaa ja saa aikaan asioita. Ihminen luontaisesti nauttii asioista, joissa hän kokee olevansa hyvä ja kokee aikaansaamisen tunteita. On myös mainittava, että oppimisen kokemus on vahvasti yhteydessä kyvykkyyteen. (Martela 2016, 51.)

Itsensä ylittämisen perustarpeista ensimmäinen on läheisyys eli kokemus yhteenkuuluvuudesta. Ihmisen elämään kuuluu ihmisiä, joista hän välittää ja tunne on vastavuoroista. Hyvän elämän ehto on rakkaus, joka vaikuttaa niin henkiseen hyvinvointiin, kehittymiseen kuin myös kokemukseen arvokkaasta elämästä. Hyvän tekeminen on toinen itsensä ylittämisen perustarpeista. Se tarkoittaa, että ihminen kokee vaikuttavansa positiivisesti ympärillään oleviin henkilöihin. (Martela 2016, 52–53.)

Itsemääräämisen tunnetta työskentelyssä voidaan mahdollistaa niin, että asiakas valitsee itsenäisesti teemat, joita haluaa käsitellä. Asiakas asettaa itse tavoitteensa ja on vastuussa siitä, että vie oppimiaan asioita arkeen. Työntekijän ja asiakkaan välisen suhteen kulmakivinä ovat luottamus ja kunnioitus sekä kuulluksi tulemien. Kompetenssi eli tunne kyvykkyydestä ilmenee sisäisenä puheena omista vahvuuksista, selviytymiskeinoista sekä omasta kyvykkyydestä ja pystyvyydestä. Keskeisestä on, että työntekijä auttaa asiakasta hahmottamaan oman osaamisensa, kerryttämään hallinnantunnetta sekä kirkastamaan asiakkaan voimavaroja. Sosiaalisen liittymisen tarpeisiin kuuluu, että ihminen kokee itsensä arvostetuksi, pidetyksi ja hyväksytyksi. (Ruutu & Salmimies 2020.)

Kuntouttavassa työtoiminnassa voimme hyödyntää laajasti itseohjautuvuusteoriaa, koska tiedämme, että olosuhteet voivat vahvistaa tai heikentää sisäistä motivaatiota. Olosuhteisiin vaikuttamalla voimme tukea motivoitumista, esimerkiksi sosiaaliskontekstuaaliset tapahtumat kuten esimerkiksi palaute, viestintä ja palkkiot voivat edistää kyvykkyyden kokemusta ja näin ollen edesauttaa sisäistä motivaatiota. Esimerkiksi varhaiset Desin ja Ryanin (2000)

tutkimukset osoittivat, että positiivinen suorituspalaute lisäsi sisäistä motivaatiota, kun taas negatiivinen palaute vähensi sitä.

Jos sosiaalinen ympäristö tarjoaa turvallisuuden ja läheisyyden kokemuksia, sisäisellä motivaatiolla on paremmat mahdollisuudet kukoistaa. Ryan ja Grolnick (1986) ovat tutkineet sellaisten opiskelijoiden sisäisen motivaation tasoa, joilla on kokemus kylmistä ja välinpitämättömistä opettajista. Vaikutus oli sisäistä motivaatiota heikentävä. Jos kuntouttavassa työtoiminnassa halutaan saada entistä motivoituneempia asiakkaita, on työntekijöiden kohdattava asiakkaat kunnioittavasti, tarjottava asiakkaalle riittävän haasteellisia tehtäviä sekä lisää positiivista palautetta. Kun ihmistä tuetaan toimimaan oma-aloitteisemmin ja vähemmän ulkoisen kontrollin alaisena, lisääntyy kokemus itsenäisyydestä.

Decin ja Ryanin itsemääräämisteoriasta sekä Siitosen (1999, 61) voimaantumisteoriasta löytyy selkeitä yhtäläisyyksiä. Kun tarkastellaan esimerkiksi ympäristöä ja yhteisöjä, huomataan, että ne vaikuttavat olennaisesti myös voimaantumiseen koko prosessin ajan, mutta etenkin ylläpitämis- ja vahvistumisvaiheessa. Turvallisella ja hyväksyvällä ilmapiirillä on minää tukevia vaikutuksia. Se lisää etenkin kokemusta kyvykkyydestä, itseluottamuksesta ja itsearvostuksesta. Kun ihmisellä on aito mahdollisuus tehdä vapaita valintoja, on todennäköisempää, että ihminen pyrkii valintoihin, jotka edistävät hänen elämäänsä. (Siitonen 125, 1999.) Tämän vuoksi kuntouttavassa työtoiminnassa on ehdottoman tärkeä kiinnittää huomiota ympäristöön ja yhteisöön, sekä siellä hallitsevaan ilmapiiriin.

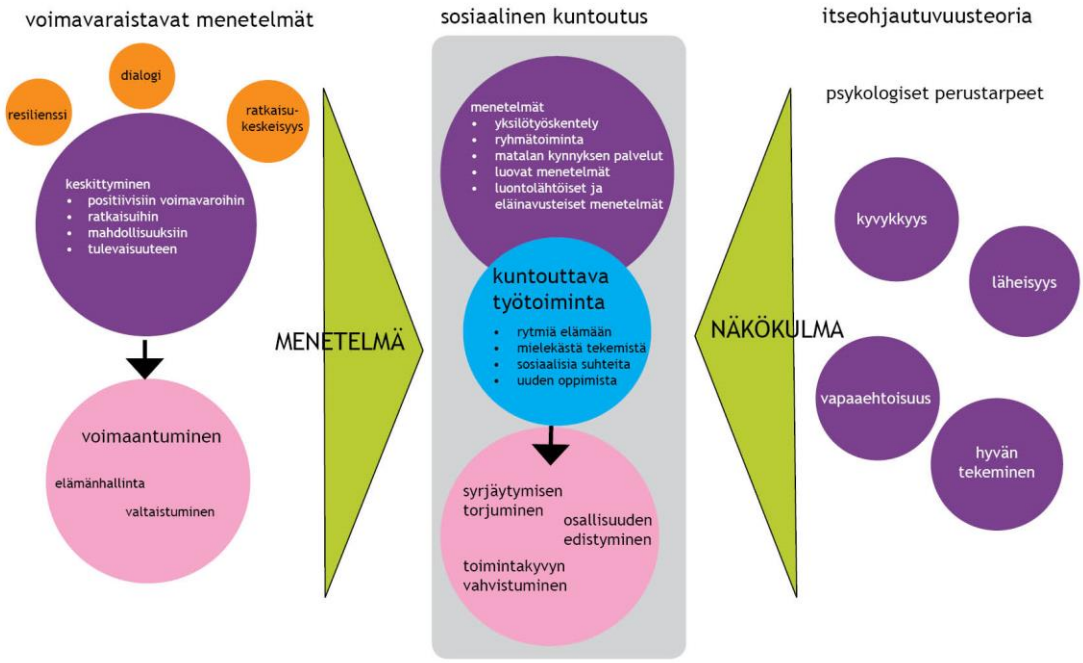
Siitonen (1999,61) määrittelee, että voimaantuminen on yhteydessä seitsemään kategoriaan, jotka ovat vapaus, vastuu, arvostus, luottamus, konteksti, ilmapiiri ja myönteisyys. Kategoriat voivat heikentää tai jopa estää voimaantumista, mutta ideaalitilanteessa ne kannustavat ja tukevat voimavarojen kasvua. Voimaantumisesta voidaan puhua sisäisenä voimantunteena, joka on omien voimavarojen tunnistamista, sekä vastuullista luovuutta vapauttavaa tunnetta. Sisäinen voimantunne on yhteydessä myönteisyyteen ja positiiviseen lataukseen, jotka edesauttavat hyväksyvän sekä luottamuksellisen ilmapiirin syntymistä ja kokemusta arvostuksesta. Voimaantuneella henkilöllä on halu yrittää parhaansa ja kantaa vastuuta myös yhteisön muiden jäsenten hyvinvoinnista. Yksilön kokema vapaus vahvistaa vastuunottamista. Vapaus ja vastuu ovat sidoksissa turvalliseen ilmapiiriin, joka mahdollistaa arvostuksen ja luottamuksen kokemukset. Niiden vaikutuksesta yksilöllä voi olla uskallusta yhä luovempiin ratkaisuihin. Voimaantumisen mahdollistajina ovat koko prosessin ajan kokemukset vapaudesta ja itsenäisyydestä.

Itsemääräämisteorian mukaan ihmisen kaksi perustarvetta ovat autonomia ja kyvykkyys. Siitonen on määritellyt (21,1999) autonomian tarkoittavan itsenäisyyttä, joka on kiinteässä yhteydessä myös kouluttajan eettiseen vastuuseen. Autonomiassa korostuu ajatus erilaisista

olemassa olevista vaihtoehdoista, joista voidaan valita. Yhteiskunnan tulee tukea ihmisiä tiedostamaan erilaisia vaihtoehtoja sekä tekemään omaan elämäänsä liittyviä valintoja sekä päätöksiä. Esimerkiksi kuntouttavassa työtoiminnassa ohjaajien tehtävänä on edistää asiakkaiden mahdollisuuksia autonomiaan. Kyvykkyys ja sen tunnistaminen ovat tärkeä osa voimaantumista. Yksilöiden voimaantumista voidaan edistää esimerkiksi toiminnan kautta osoittamalla asiakkaille heidän valmiutensa tehdä merkittäviä asioita ja vahvistamalla ajatusta, että he voivat tietää enemmän ja ovat kyvykkäämpiä kuin uskovatkaan (Siitonen 86, 1999.). Banduran itsetehokkuusteorian mukaan ihmiset, joilla on vahva usko kykyihinsä, toimivat epäonnistumisen ja esteiden edessä sinnikkäämmin kuin he, jotka eivät luota omaan kyvykkyyteensä. (Siitonen 139, 1999.)

On myös huomattava, että se miten ajattelemme ja suhtaudumme omaan kyvykkyyteemme ja sosiaalisen ympäristömme henkilöihin, vaikuttaa myös siihen tulkintaan, jota teemme esimerkiksi havaituista kielteisistä emootioista. Voimaantumisprosessia ajatellen on tärkeää tiedostaa omaa ajattelua sekä tulkita erilaisia tunneviestejä. Jotta voimme tukea voimaantumisprosessia, on erityisen tärkeää saada mahdollisuus toimia hyväksyvässä kontekstissa ja saada onnistumisen kokemuksia, jotka lisäävät keskinäistä kunnioitusta ja vahvistavat voimavaroja. Esimerkiksi tunne pätevyydestä syntyy onnistumisen kokemusten kautta, koska ihminen huomaa olevansa hyvä, arvokas ja tärkeä muille. Henkilö tietää paremmin mitä elämältään haluaa, ja pitää epäonnistumisia mahdollisuutena oppia uutta. Pätevyyttä tunteva henkilö tiedostaa itsensä hyväksyen myös heikkoutensa ja on avoin uusille kokemuksille. (Siitonen 155,1999.)

Seuraavassa kaaviossa esitellään tässä 2. luvussa (Asiakkaan voimavaraistaminen sosiaalisessa kuntoutuksessa) esitetyt tiedot koostettuna yhdeksi kuvioksi. Kuviosta ilmenee, miten sosiaalisessa kuntoutuksessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa sen yhtenä toimintamuotona, voidaan käyttää hyödyksi voimavaraistavia menetelmiä. Tämän lisäksi se kuvaa sitä, kuinka itseohjautuvuusteoria ja sen sisältämät psykologiset perustarpeet tuovat sellaisen näkökulman sosiaaliseen kuntoutukseen, jonka avulla voidaan analysoida käytettyjen työtapojen vaikuttavuutta sekä löytää tapoja kehittää työtä.



Kuvio 4: Kooste asiakkaan voimavaraistamisesta sosiaalisessa kuntoutuksessa

3 Arvioinnin kehittäminen Uusix-verstailla

3.1 Uusix-verstaat toimintaympäristönä

Uusix-verstaat on Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimialaan kuuluva kuntouttavan työtoiminnan yksikkö. Kaupungin organisaatiossa se kuuluu Lännen aikuissosiaalityön alaisuuteen. Kuntouttavaan työtoimintaan hakeudutaan alueellisen aikuisten ja nuorten sosiaalityön, lastensuojelun jälkihuollon, psykiatria- ja päihdepalveluiden sosiaalityön tai Helsingin työllisyyspalveluiden kautta. Stadin soten työtoiminta koostuu kolmesta yksiköstä, Pakilan työkeskuksesta, Avotyötoiminnasta ja Uusix-verstaista. Uusix-verstaat taas puolestaan jakautuu kahteen yksikköön, Kyläsaarenkadulla toimivaan Uusix 1:een ja Suvilahdenkadulla toimivaan Uusix 2:een. (uusix.fi)

Tästä eteenpäin käytämme Uusix-verstaista nimitystä Uusix. Uusix on perustettu vuonna 1997 osana työllistämisprojektia. Entiseen Kyläsaaren jätteenpolttolaitokseen perustettiin yksikkö, jossa työllisyyden hoito ja kierrätysaate yhdistyivät. Alkuvaiheessa toimintaan kuului neljä pajaa ja 30 kuntoutujaa. Vuonna 2001 tuli voimaan laki kuntouttavasta työtoiminnasta ja Uusixin toiminnasta tehtiin osa Helsingin kaupungin sosiaalivirastoa. (Bahnaan & Dillemuth &

Mäkelä & Shilongo 2017, 13.) Kun vuonna 2014 Tekstiilityökeskus ja PC-kierrätys liitettiin Uusixiin, siitä tuli Suomen suurin kuntouttavan työtoiminnan järjestäjä. (Bahnaan ym. 2017, 51.) Uusixilla asiakas osallistuu kuntouttavaan työtoimintaan 3 kuukauden mittaisissa jaksoissa, joita jatketaan tarpeen mukaan, kuitenkin maksimissaan kahteen vuoteen asti. Työtoimintaa järjestetään pajoilla aina neljä tuntia kerrallaan kahdessa vuorossa klo 8–12 ja klo 12–16. Asiakas osallistuu toimintaan 1–4 päivänä viikossa tilanteestaan riippuen. Työtoimintajaksolle määritellään tavoitteet ja asiakkaalle tehdään aktivointisuunnitelma ennen työtoiminnan aloittamista. Asiakas saa kuntouttavan työtoiminnan ajalta 9 euroa jokaiselta työtoimintapäivältä ja Helsingin seudun liikenteen kausikortin liikkumiseen, jonka arvo on 65,30 euroa kuukaudessa. Asiakkaan valmennusjakson osallistumispäivien määrä määritellään asiakkaan jaksamisen ja toimintakyvyn mukaan. Osallistumispäiviä voidaan lisätä, mikäli asiakas sitoutuu hyvin toimintaan ja on kuntoutunut niin että pystyy työskentelemään enemmän. On tarkoituksenmukaista, että asiakas saa toiminnasta onnistumisen kokemuksia, esimerkiksi päivien lisääminen voi kasvattaa minäpystyvyyttä sekä luoda kokemuksen onnistumisesta.

Tällä hetkellä Uusixilla on 18 pajaa, joissa työskentelee kerrallaan 400–500 kuntoutujaa. Vakituista ohjaavaa henkilöstöä on noin 60 henkeä. Vakituisen henkilöstön lisäksi Uusixilla työskentelee noin 20–30 henkilöä määräaikaisissa tehtävissä, oppisopimuksella ja työkokeiluissa. Kyläsaarenkadulla sijaitsevat seuraavat pajat: Puu & Pinta, Metalli, Fillari, Kädentaito, Koru, Keramiikka, Viestintä, Myynti, Tietotekniikka, Rakennus & Huolto, Rakennusosat & Kuljetus, Muusix ja PC-kierrätys. Pienemmässä, Suvilahden yksikössä sijaitsevat Kutomo, Paino, Sisustusompelimo, Tilausompelimo sekä Pakkaus & Postitus. Molemmissa toimipisteissä toimivat lisäksi Puhtauspalvelut- ja Muusix-pajat. Kyläsaaren toimipisteessä sijaitsevat lisäksi Rakennusosien kierrätys -kauppa, joka nimensä mukaisesti myy purkutaloista kerättyjä käyttökelpoisia rakennustarvikkeita, PC-shop, jossa myydään käytöstä poistettuja ja PC-kierrätyksen pajalla kunnostettuja tietokoneita, ja Fillari-kauppa, jossa myydään Fillari-pajalla kunnostettuja käytettyjä polkupyöriä ja polkupyörien osia. Sosiaalitoimen toimeentulotukiasiakkaat voivat saada maksusitoumuksia PC-shoppiin ja Fillarikauppaan. Lisäksi Suvilahdenkadulla sijaitsee Palvelupiste, josta jaetaan maksusitoumuksella tekstiilipaketteja. Toimeentulotukiasiakkaat voivat saada maksusitoumuksen pakettiin, johon kuuluu liinavaatteita, mattoja ja verhoja. Nämä tekstiilit valmistetaan Suvilahden pajoilla. (uusix.fi)

Noin 90 % Uusixin pajoilla valmistetuista tuotteista, lukuun ottamatta tekstiilipakettiin kuuluvia tekstiilejä, on valmistettu kierrätysmateriaaleista. (Bahnaan ym. 2017, 20). Tuotteita myydään sekä Kyläsaaressa sijaitsevassa Uusixin kaupassa, että Hakaniemen hallin myymälässä. Kauppojen myynti tilitetään sellaisenaan Helsingin kaupungin kassaan. Uusixin tuotteissa on oma, helposti tunnistettava ulkoasu, tunnetuimpia ovat Helsinki-aiheiset printit, joissa on kuvattu esimerkiksi raitiovaunu numero 6, jäänmurtaja Urho ja Kallion kirkko. (Bahnaan ym. 2017, 53.)

Pajojen perustoimintojen lisäksi järjestetään yhteistyössä Stadin Ammattiopiston kanssa suomen kielen koulutusta, ja korttikoulutuksia esimerkiksi EA1 (ensiapu), Työturvallisuuskortti ja Hygieniapassi. Uusixin tietotekniikan koulutusosasto järjestää sekä henkilöstölle että kuntoutujille kursseja tietotekniikan käytössä. Suosituimpia ovat internet, sähköpostin käyttö, taulukkolaskenta ja tekstinkäsittely sekä Linuxin käyttö. Kurssille osallistuneella kuntoutujalla on mahdollisuus hankkia kierrätetty tietokone yhden euron hintaan. (Bahnaan & Kela & Lastu & Marttila & Mäkelä & Oikarinen & Regmi & Tolvanen-Piironen & Voitila 2017, 15.)

Pajoilla järjestetään myös osaamisen tunnistamista. Osaamisen tunnistaminen liittyy Opetushallituksen hyväksymiin ammatillisen perustutkinnon perusteisiin. Asiakkaalle voidaan kirjoittaa osaamistodistus, jos hän osoittaa hallitsevansa jonkin ammatillisen perustutkinnon osan. Stadin Ammattiopiston kanssa on tehty pajojen tunnistamista oppimisympäristöiksi ja määritelty mitä tutkinnon osia kullakin pajalla voi suorittaa. Jos myöhemmin lähtee opiskelemaan kyseistä alaa, osaamistodistuksen avulla osaaminen voidaan tunnustaa ja hyväksilukea opinnoissa. (uusix.fi.)

Kaikissa kuntouttavan työtoiminnan yksiköissä toimii sosiaalisen kuntoutuksen tiimin työntekijä. Sosiaalisen kuntoutuksen tiimin tehtävänä on parantaa työtoiminnan asiakkaiden hyvinvointia, elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Kuntouttavan työtoiminnan yksiköissä järjestetään myös vammaishuoltolain 27 §:n mukaista vammaisten henkilöiden työtoimintaa. Siihen voi hakeutua sosiaalisen kuntoutuksen tiimin kautta. Vammaistyön kuntoutujat toimivat työtoiminnan pajoilla samaan tapaan kuin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaatkin. Heidän toimeentulonsa muodostuu kuitenkin pääasiassa eläkkeestä, eikä työttömyyspäivärahasta kuten muiden kuntoutujien. Vammaistyön osuus asiakaspaikoista on noin 17 %. Sosiaalisen kuntoutuksen yksikkö tarjoaa palveluja myös muille kuin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille. (hel.fi.)

Uusixilla asiakas saa halutessaan, osana kuntouttavaa työtoimintaa myös erilaisia elämänhallintaa ja työ- ja toimintakykyä edistäviä palveluita kuten osallisuusvalmennusta, liikunnanohjausta, päihdetyön ohjaajan palveluja sekä työhönvalmennusta, joka edistää jatkopolkujen löytymistä. (uusix.fi.) Uusixin toimintaa ohjaavat sen arvot: ilo, oppiminen, välittäminen ja yhteisöllisyys. Välittämisellä tarkoitetaan kiinnostusta toisista ihmisistä, ympäristöstä sekä yhteisestä kotikaupungista Helsingistä. Välittämistä on myös kanssaihmisten ystävällinen ja arvostava kohtaaminen. Yhteisöllisyydellä taas tarkoitetaan kuulumista johonkin. Se voi olla yhteistä tekemistä tai vain tietoisuus siitä, että ei ole yksin. Oppiminen puolestaan toteutuu, kun sille luodaan ympäristö, jossa voi yrittää, erehtyä ja keksiä uusia asioita. Onnistuminen tuottaa positiivisia kokemuksia, jotka kannustavat eteenpäin. Ilo taas voi olla yhteistä

riehakkuutta tai yllättävästi ilmaantuva valon pilkahdus. Jaettu ilo tukee luovuutta, tekee kaikista tasa-arvoisia ja parantaa vuorovaikutusta. (uusix.fi.)

3.2 Kehittämisen tavoitteet, kehittämiskysymykset ja suunnittelu

Tämän opinnäytetyön toimeksiantajana on Stadin Soten kuntouttavan työtoiminnan yksikkö Uusix-verstaat. Kehittämistehtävä on saanut alkunsa sekä tekijöiden, että työyhteisön halusta kehittää arviointia. Muutostarve on syntynyt siitä, että nykyisellään kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuus ei tule esille tarpeeksi laajasti. Nykyinen arviointi painottuu asiakkaan etenemiseen ja jatkosijoittumiseen. Kunnallisissa työllisyyspalveluissa tavoitellaan yleensä työllistymistä. Työllisyyspoliittinen hyöty on kuitenkin asiakkaalle melko pientä, kun taas sosiaalipoliittinen hyöty on suurempaa. Työllisyyspoliittisella hyödyllä tarkoitetaan siirtymistä työhön, koulutukseen tai työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin. Sosiaalipoliittisella hyödyllä tarkoitetaan eläköitymistä, osallistumista kuntoutukseen, siirtymistä työkykyselvityksen kautta sairauslomalle tai sitten uudelleen kuntouttavaan työtoimintaan tai toimenpiteettömään tilaan. (Sandelin 2014, 14.)

Vaikka vain osa Uusixin asiakkaista löytää jatkopolkuja kuntouttavan työtoiminnan jälkeen, niin työtoimintaan osallistuminen tukee kuitenkin useimpien asiakkaiden arjen hallintaa, tuo sisältöä elämään ja vahvistaa osallisuuden kokemusta. Tämä vaikutus tulisi saada näkyväksi. Paremman arvioinnin kautta saadaan näkyviin muukin hyöty kuin työllistyminen eli kaikki se työ asiakkaan kanssa, joka on parantanut hyvinvointia. Tällä hetkellä arviointi tehdään asiakkaiden kanssa aina jakson päättyessä ja tulokset lähetetään asiakkaan työtoimintaan lähettäneelle taholle, toisin sanoen asiakkaan sosiaaliohjaajalle ja/tai työvoima-asiantuntijalle.

Nykyinen arviointilomake sijaitsee asiakastietojärjestelmä Apotissa. Arviointikäytännössä asiakas arvioi ensin omaa edistymistään ja saa sitten työnjohtajalta tai ohjaajalta palautteen. Arvioitavat aiheet ovat seuraavat: Työaikojen noudattaminen, työohjeiden noudattaminen, uusien asioiden oppimiskyky, työtehtävistä suoriutuminen, motivaatio työskentelemiseen, yhteistyötaidot ja oma-aloitteisuus. Kysymyksiin vastataan asteikolla: vaatii kehittämistä, vaatii vähän kehittämistä, ei muutosta, hyvä ja erittäin hyvä. Asteikolla vastattavien kysymysten jälkeen kysytään vielä erikseen asiakkaan vahvuudet ja haasteet ja arvioidaan 5-portaisella asteikolla poissaoloista ilmoittamista.

Nykyisin käytettävän lomakkeen kysymykset ovat työelämäkeskeisiä, eivätkä mittaa muita asiakkaan saavuttamia hyötyjä. Monet asiakkaat on lähetetty kuntouttavaan työtoimintaan osallisuuden edistämiseksi, mutta kysely ei tarjoa mitään palautetta siihen liittyvistä asioista. Apotissa olevaa lomaketta on mahdollista kehittää, mutta muutoksista tulee olla yksimielisyys kaikkien Apotin käyttäjäkuntien kesken. Jos lomake kuvaisi kuntouttavan työtoiminnan

kaikkia hyötyjä asiakkaalle, palaute olisi totuudenmukaisempaa ja tarjoaisi myös hyvän keskustelualustan arviointia ajatellen. Se tukisi myös asiakkaan kykyä itsearviointiin, kun hän pohtisi ja tiedostaisi kuntouttavan työtoiminnan kautta saavuttamiaan asioita. Asiakkaalle voi syntyä kokemus siitä, että kuntouttavan työtoiminnan jakso on ollut jotenkin epäonnistunut, jos jatkopolkuja ei ole löytynyt, vaikka todellisuudessa jaksolla on voinut olla suuriakin hyvinvointia edistäviä vaikutuksia.

Toisinaan käy myös niin, että asiakkaita ohjataan sellaisten palveluiden pariin, joista he eivät hyödy. Sopivamman arvioinnin myötä lähettävä taho saisi realistista palautetta asiakkaan edistymisestä tilanteessa, jossa he harkitsevat asiakkaan palvelupäätöksen jatkamista. Toimiva arviointi tuottaisi hyötyä Uusixille ja muille kuntouttavan työtoiminnan järjestäjille, kun kehitetään työn vaikuttavuutta eli tavoiteltua positiivista vaikutusta asiakkaassa.

Sosiaalisten vaikutusten mittaamisen kolme tärkeintä etua on, että organisaatio voi mittaamisen avulla selvittää, kuinka se onnistuu tuottamaan sosiaalisia vaikutuksia ja hyötyjä. Toinen olennainen etu on toiminnan kehittäminen sekä parantaminen, jotka edesauttavat organisaation menestymistä. Kolmas etu on, että mittaamalla sekä viestimällä sosiaalista vaikutuksista, organisaation asema voi vahvistua sekä rahoituksen saaminen helpottua. Lisäksi sosiaalisten vaikutusten mittaaminen osoittaa myös tehokkaasti organisaation tuloksellisuutta ja hyötyjä. (Merenmies & Kostilainen 2017, 1.)

Soveltuvimpana keinona tutkia kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta pidettiin asiakaskyselyä. Niitä on toteutettu Uusixilla aiemminkin, joten menetelmä oli henkilöstölle tuttu. Itseohjautuvuusteorian mukaan ihmisen sisäisen motivaation ja onnellisuuden lähteenä ovat vapaaehtoisuus, kyvykkyys ja yhteenkuuluvuus sekä Frank Martelan lisäyksen mukaan hyväntekeminen. Näiden tavoittelu edistää ihmisen hyvinvointia ja tyytyväisyyttä elämään. (Martela 2014, 49.) Jos voimme osoittaa, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen vaikuttaa asiakkaan elämään positiivisesti edellä mainituilla elämänalueilla, voimme olettaa, että se myös parantaa asiakkaan onnellisuutta ja hyvinvointia.

Tutkimusongelma voidaan muuttaa tutkimuskysymyksiksi, joiden avulla voidaan tuottaa tietoa ongelman ratkaisemista varten. Tämän kehittämistyön tavoitteisiin vastataan seuraavien kehittämiskysymysten kautta:

1. Millainen vaikuttavuutta arvioiva mittari kuntouttavaan työtoimintaan halutaan kehittää?
2. Miten vaikuttavuutta voidaan arvioida itsemääräämisen teorian näkökulmasta?
3. Miten asiakkaat arvioivat kuntouttavaa työtoimintaa itsemääräämisen teorian näkökulmasta?

Kyselyn tulisi olla mahdollisimman helppo toteuttaa, jotta sen käyttämiseen olisi matala kynnys, eikä se jäisi pajoilla muun arkisen toiminnan jalkoihin. Liian pitkä lomake vähentää vastaajan halua vastata. Pajoilla työskentelevät ohjaajat ja työnjohtajat ovat omien alojensa asiantuntijoita ja osaajia. He ovat valikoituneet työhönsä henkilökohtaisen soveltuvuuden perusteella. Heistä harvalla on sosiaalialan koulutusta. Tämän vuoksi kyselyn tulosten tulisi olla selkeästi nähtävissä ilman syvempää analysointia. Kysymysten tulisi myös kuvata ja mitata sellaisia muutoksia, joita on mahdollisuus saavuttaa kuntouttavan työtoiminnan avulla.

Tavoitteeksi asetettiin luoda asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa työkalu, lomake, jonka avulla voidaan koota tietoa kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta. Toiseksi tavoitteeksi asetettiin kehitetyn mittarin käyttöönottamisen edistäminen osana kuntouttavaa työprosessia ja mittarin käyttökelpoisuuden arviointi. Tähän liittyen on tarkoituksena tarkastella sitä, millä tavoin kuntouttavan työtoiminnan avulla on mahdollista edistää asiakkaiden kokemaa hyvinvointia psykologisten perustarpeiden näkökulmasta. Kyselyn avulla asiakkaat suorittavat itsearviointia ja tutkiskelevat muutoksia omassa elämässään itsemääräämisen teorian osa-alueilla.

Kehittämistyössämme päätimme soveltaa toimintatutkimuksen periaatteita. Toimintatutkimus sopii metodologiseksi viitekehykseksi hyvin, koska se linkittyy vahvasti työelämään ja sen haasteisiin. Tässä menetelmässä yhteisö etsii yhdessä ratkaisuja haasteisiin ja edellyttää kaikilta yhteistyötä. (Kananen 2014, 11.) Kehittämisen tavoitteena on selvittää, voisiko asioita tehdä toisin tai entistä paremmin. Muutostarpeen voi käynnistää jokin käytännön ongelma, kuten esimerkiksi tässä tapauksessa tarve kehittää kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuuden arviointia. Tutkijan on oltava valmis vauhdittamaan muutosta omalla työpanoksellaan yhdessä tutkittavan yhteisön kanssa.

Käytännön ongelman myötä tutkija alkaa etsiä tietoa asiaan vaikuttavista tekijöistä, jonka jälkeen hän kartoittaa nykytilanteen ja rakentaa taustatietojensa pohjalta uutta toimintamallia. (Heikkinen & Rovio & Syrjälä 2006, 94–95.) Oman kehittämistyömme kohdalla tämä tarkoitti taustatiedon hankkimista ja sopivan viitekehyksen etsimistä. Tietoperustaksi valitsimme sosiaalisen kuntoutuksen ja voimavaraistamisen. Käytimme tietoperustan tietoja kehittämissuunnitelman tekemisessä. Viitekehykseksi löysimme itseohjautuvuusteorian, joka soveltui toiminnan vaikuttavuuden arviointiin.

Toimintatutkimus on vahvasti sidoksissa käytännön työelämään ja sitä voidaan ajatella oppimis- ja kehittymisprosessina. Ehdottomana voimavarana tuleekin nähdä yhteistoteuttaminen työyhteisön jäsenten kanssa. Yhteistoiminta lisää myös henkilöstön sitoutumista muutoksiin. (Kananen 2014, 11.) Kehittäjinä toimimme yhteistyössä henkilöstön ja asiakkaiden kanssa.

Toinen meistä työskentelee Uusixilla ja saattoi organisaation sisältä käsin edesauttaa kehittämistyön edistymistä. Teresa Bannickin ja David Coghlanin (2005, 4) mukaan toimintatutkimuksen ydin on tieteellisen tutkimuksen avulla tutkia sosiaalisten sekä organisatoristen ongelmien ratkaisua yhdessä niiden kanssa, joita ongelmat koskettavat. Silloin edellytyksenä on, että yhteisön tai organisaation jäsenillä on halukkuutta yhteistyöhön ja he osallistuvat prosessiin. (Kuusela 2005, 10.) Käytännössä tämä tarkoitti meidän kohdallamme asiakaskyselyn kysymysten luomista henkilöstön osallistavissa työpajoissa käyttäen tieteellisenä tietona itseohjautuvuusteoriaa. Työpajat toimivat henkilöstön osalta myös tilaisuuksina oppimiseen ja kehittymiseen.

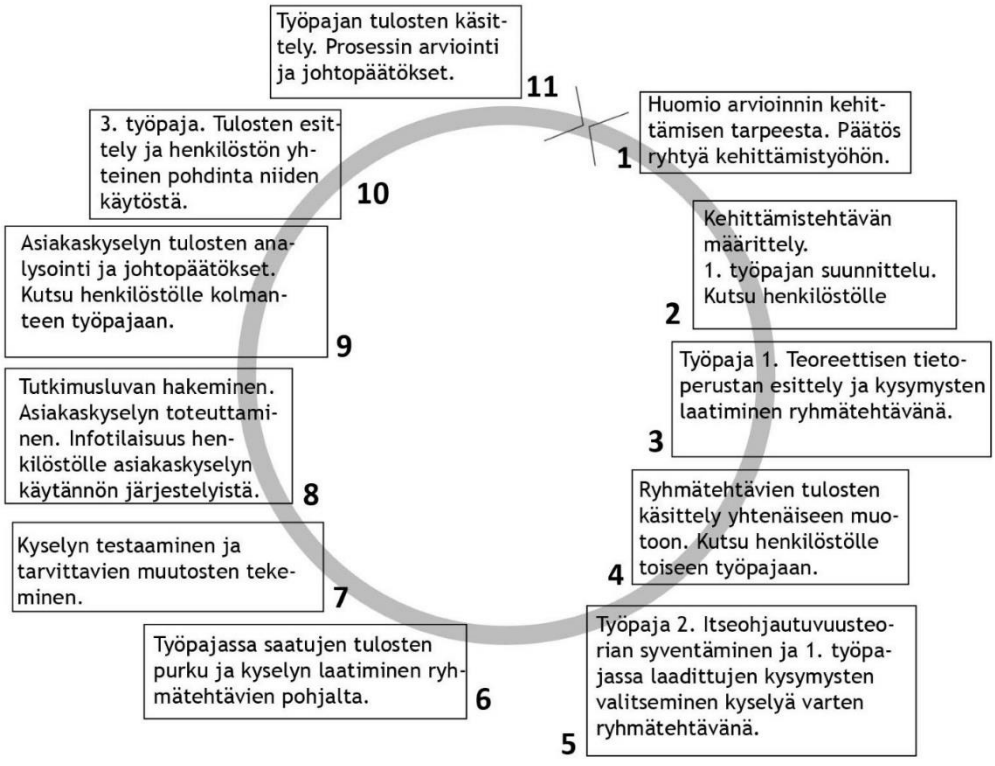
Rothwellin (1999, 84) mukaan toimintatutkimuksen vaiheet muodostuvat ongelman määrittelystä, ongelman tutkimisesta, ongelman syiden ja seurausten analysoinnista, ratkaisun esittämisestä ja testaamisesta, ratkaisun muokkauksesta testauksen pohjalta, uuden ratkaisun testaamisesta käytännössä sekä johtopäätöksistä (Kananen 2014, 35). Seuraavassa taulukossa näkyvät tutkimuksellisen kehittämistyömme alkuvaiheessa havaitut lähtökohdat ja alustavat tavoitteet.

Ongelma	Kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta tutkitaan liian kapeasti. Sosiaaliset muutokset, jotka ovat oleellisia monille asiakkaille, eivät tule näkyviin
Ongelman syyt ja seuraukset	Kuntouttavalla työtoiminnalla pyritään työllistymisvaikutuksiin. Palveluun osallistuvista kuitenkin vain harva työllistyy. Vaikka toivottuihin vaikutuksiin ei päästä, muunlaisia hyötyjä ei mitata. Nykyisen arvioinnin perusteella joku voisi pitää koko toimintaa turhana, vaikka se tuottaa monenlaista hyvinvointia.
Ratkaisun esittäminen	Tutkitaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita, jotta saadaan näkyviin toiminnan sosiaalisia vaikutuksia. Luodaan henkilöstöä osallistamalla asiakaskysely ja käytetään sen suunnittelussa taustateoriana itseohjautuvuusteoriaa

Taulukko 1: Kehittämistyön toimintatutkimukselliset alkuvaiheet

Kartoitusvaiheen ja ongelman määrittelemiseen tulee varata aikaa, sillä nopeat siirtymät ratkaisuvaiheeseen voivat jättää ongelman käsittelyn sekä erilaisten vaikuttavien tekijöiden analysoinnin heikoksi. On myös syytä panostaa mitattavien tavoitteiden määrittelyyn, jotta voidaan arvioida onnistumista. (Kananen 2014, 34–35.) Tässä kehittämistyössä mittarin testaaminen asiakaskyselynä edesauttaa arviointia ja antaa tietoa käyttökelpoisuudesta.

Toimintatutkimus voidaan nähdä syklisenä prosessina, jonka sykli muodostuu suunnittelusta, toimeenpanosta, havainnoinnista, reflektiosta ja tutkimuksesta. (Kananen 2014, 12–14). Toimintatutkimusprosessille on ominaista uuden rakentamisen ja tulevaisuuteen suuntaamisen sekä toteutuneen toiminnan havainnoinnin ja arvioinnin vuorottelu. Se erottuu tavanomaisesta tutkimusprosessista, jossa tutkimuksen tekeminen on yleensä johdonmukaisesti etenevä prosessi. (Heikkinen ym. 2006, 79.) Toimintatutkimusprosessille ominaisen intervention myötä voidaan tunnistaa tiedostamattomia toimintatapoja tai sosiaalisia rakenteita, perinteitä ja vallankäyttöä. (Heikkinen ym. 2006, 28.) Seuraavassa kaaviossa esitellään arvioinnin kehittämiseen tähtäävän kehittämistehtävämme toimintatutkimukselliset vaiheet.



Kuvio 5: Kehittämistehtävän toimintatutkimuksellinen kehä

Työmme sylkinen prosessi alkoi, kun tehtiin huomio kehittämistarpeesta. Lähdimme suunnittelemaan toteutettavaa kehittämistyötä ja määrittelimme kehittämistehtävän. Suunnittelimme

ensimmäisen työpajan, lähetimme kutsun ja toteutimme ensimmäisen työpajan. Työpajan jälkeen pohdimme ryhmätehtävien tuotoksia, havainnoimme ja reflektoimme työpajaa suunnitellessamme toista työpajaa. Toisessa työpajassa syvensimme teoriapohjaa ja jatkoimme ryhmätehtävänä ensimmäisessä työpajassa laadittujen kysymyksien parissa työskentelyä. Toisen työpajan jälkeen pohdimme jo toteutunutta ja kokosimme kyselylomakkeen valittujen kysymysten perusteella. Kysely testattiin asiakasryhmällä ja muokkasimme sitä havaintojemme sekä saadun palautteen perusteella. Ennen kyselyä hankimme tutkimusluvan ja järjestimme henkilöstölle infotilaisuuden kyselyn toteuttamista koskien. Kyselyn toteuttamisen jälkeen vertailimme ja analysoimme tuloksia kolmatta työpajaa sekä tiedon jatkohyödyntämistä varten. Kolmannessa työpajassa esittelimme henkilöstölle asiakaskyselyn tulokset ja keräsimme myös henkilökunnan kokemuksia sekä palautetta. Työpajan tulosten analysoinnin jälkeen arvioimme koko tutkimusprosessia.

3.3 Käytännön kehittämistyön vaiheet

3.3.1 Teorian ja käytännön yhdistyminen osallistavissa työpajoissa

Vaikuttavuutta voidaan arvioida pohtimalla sitä, miten itseohjautuvuusteorian eri osa-alueet tulevat näkyviin kuntouttavassa työtoiminnassa, ja kohdistaa mittarin kysymykset näihin asioihin. Tähän tarvittiin henkilöstön tietoa ja osaamista. Kun itseohjautuvuusteoriaa esitellään henkilöstölle ja tarjotaan mahdollisuus pohtia ryhmissä sen soveltuvuutta kuntouttavaan työtoimintaan, saadaan arvokasta tietoa siitä, miten itseohjautuvuusteorian osa-alueet näkyvät kuntouttavassa työtoiminnassa. Ryhmätyöskentelyssä työntekijät voivat saada ideoita toisiltaan ja vahvistua yhteisissä näkemyksissä. Näin voidaan tuottaa myös luotettavaa tietoa, kun keskitytään niihin asioihin, joista ollaan yksimielisiä, toisin sanoen tuotetaan jonkinlainen synteesi. Asiakkaat voivat arvioida ja tulla tietoisiksi kuntouttavan työtoiminnan mukanaan tuomista muutoksista itseohjautuvuusteorian osa-alueilla, kun he itsearviointia käyttäen vastaavat siihen soveltuviin kysymyksiin.

Koska asiakaskyselyn lomakkeen muodostamisessa tarvittiin henkilöstön tietoa ja näkemystä, kyselylomake päätettiin luoda osallistavilla menetelmillä. Osallistavassa kehittämisprosessissa kehittämistyöhön otetaan mukaan niitä henkilöitä, joihin interventio kohdistuu ja joissa mahdolliset muutokset tapahtuvat. (Kivipelto & Kotiranta 2011, 132–135.) Osallistava työtapa mahdollistaa henkilöstön voimavarojen käytön kehittämistyössä. Kaikki osaaminen saadaan käyttöön ja työskentelyn kautta henkilöstö tulee myös tietoisemmaksi omasta osaamisestaan. Muutosvastarinta on vähäisempää, kun henkilöstölle ei tule tunnetta siitä, että asiat vain tapahtuvat jossain ulottumattomissa. Kun erilaiset näkemykset hyväksytään ja pyritään avoimeen keskusteluun, vastustus kääntyy voimaksi. Työn kehittämiseen osallistuminen vaikuttaa

jatkossa työsuoritukseen ja parantaa työssäjaksamista. (Borgman & Packalen 2002, 86.) Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi, jossa korostuvat aktiivisuus ja vuorovaikutus. Osallistaminen tuottaa hyviä tuloksia, koska eri sidosryhmien tarpeet ja intressit tulevat huomioiduksi. Niillä, joita asia koskee, on oikeus osallistua itseään koskevien asioiden käsittelyyn. Lähtökohtana on avoin ja tasavertainen osallistuminen, jossa sallitaan myös muiden näkemyksiä. Kehittämistyössä tarvitaan dialogia, toisin sanoen rinnakkaisuutta, jossa asioita lähestytään vastavuoroisesti. Rinnakkaista dialogia kantaa luottamus siihen, että vuorovaikutuksen tuloksena syntyy hyväksyttävä kompromissi. (Toikko & Rantanen 2009, 93.) Uusixin kaikilla pajoilla on omat ominaispiirteensä mutta myös yhdistävät tekijät. Tämä tuo työskentelyyn sekä rikkautta että yhteistä ymmärrystä.

Henkilöstön työpajaprosessi aloitettiin sähköpostikutsujen lähettämisellä Teams-tapaamiseen. Kutsu oli kohdennettu palkkahenkilöstölle ja siinä kerrottiin ensimmäisestä työpajasta, jonka teema oli arvioinnin kehittäminen. Kutsussa kerrottiin työpajojen tarkoituksesta luoda mittari, jolla tutkitaan asiakkaiden elämän laatuun liittyvien asioiden edistymistä kuntouttavassa työtoiminnassa. Kutsussa painotettiin, että osallistujien asiantuntemus perustuu työn tuomaan tietoon, ei asemaan organisaatiossa tai koulututukseen. Henkilöstö koostui ohjaajista ja työnjohtajista, jotka tekevät välitöntä asiakastyötä. Lisäksi paikalla oli myös Uusixin johtaja ja molempien toimipisteiden vastaavat työnjohtajat. Ensimmäinen työpaja järjestettiin 9.9.2021 sen kesto oli kaksi tuntia. Työpajaan osallistuminen oli vapaaehtoista. Ensimmäiseen työpajaan osallistui 26 henkilöä, määrä on noin kolmannes Uusixin henkilöstöstä. Työpajan alussa pyydettiin vastaamaan nettilinkin kautta kyselyyn, joka sisälsi kolme kysymystä liittyen siihen, kuinka tärkeänä työntekijä piti arvioinnin kehittämistä Uusixilla. Kysymyksiin vastattiin viisiportaisella asteikolla. Ensimmäisen työpajan osallistujista 26 vastasi kyselyyn.

Kyselyn kysymykset olivat:

1. Pidän arviointi tärkeänä kuntouttavassa työtoiminnassa
2. Koen osaavani arvioida asiakkaan edistymistä/kuntoutumista
3. Pitäisikö arviointikäytäntöä Uusixilla kehittää?

Kyselyyn vastaamisen jälkeen jatkettiin kehittämishankkeen esittelyllä ja työpajan syyn tarkentamisella. Yhteisen työpajatyöskentelyn tavoitteena oli kehittää työn vaikuttavuuden arviointia sekä tunnistaa arvioinnin merkityksellisyys. Yhteisellä työyhteisön kehittämällä mittarilla oli tarkoituksena tuoda esille kuntouttavan työtoiminnan vaikutusta yksilön hyvinvointiin sen sijaan, että keskityttäisiin vain jatkopolkuihin. Kehitetyllä mittarilla oli tarkoitus tehdä muutos näkyväksi.

Ensimmäisessä työpajassa esiteltiin aiheeseen liittyvää käsitteistöä Powerpoint-diojen avulla. Teemana olivat sosiaalinen kuntoutus, voimavaralähtöisyys työotteena, asiakkaan tukeminen,

motivaatio ja itseohjautuvuusteoria. Itseohjautuvuusteoria käsiteltiin osa-alue kerrallaan, jotta henkilöstö tietäisi mihin työpajan ryhmätehtävä pohjautuu. Ennen ryhmätehtävän aloittamista osallistujille esiteltiin Sokran osallisuusindeksi antamaan kuvaa jo olemassa olevista mittareista.

Osallisuusindikaattori on kehitetty Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksessa, Euroopan sosiaalirahasto rahoittamassa Sokra-koordinaatiohankkeessa. Osallisuusindikaattori on tieteellisesti validoitu. Validointi on osoittanut, että indikaattori toimii hyvin. (Leeman & Martelin & Koskinen & Härkänen & Isola 2021.) Osallisuusindikaattori sopi hyvin mittarin esimerkiksi, koska kuntouttava työtoiminta pyrkii edistämään asiakkaidensa osallisuutta. Osallisuusindikaattorin esittelyn toivottiin antavan esimerkkiä siitä, minkä tyyppisen mittarin kehittämiseen työpajassa pyrittiin. On tärkeää huomata, että osallisuusindikaattori ei anna mitään objektiivista vastausta siitä kenen osallisuus on toivotulla tasolla, vaan se kertoo vastaajansa omasta osallisuuden kokemuksesta. Osallisuusindikaattoria voitaisiin käyttää kuntouttavassa työtoiminnassa sellaisenaankin vaikuttavuuden seuraamiseen. Tarkoitus oli kuitenkin kehittää oma mittari, joka tarkastelee psykologisten perustarpeiden toteutumista kuntouttavan työtoiminnan viitekehyksessä.

Osallisuusindikaattori koostuu kymmenestä väittämästä, jotka muodostavat kokonaisuuden. Väittämät ovat: ”tunnen, että päivittäiset tekemiseni ovat merkityksellisiä”, ”saan myönteistä palautetta tekemisistäni”, ”kuulun itselleni tärkeään ryhmään tai yhteisöön”, ”olen tarpeellinen muille ihmisille”, ”pystyn vaikuttamaan oman elämäni kulkuun”, ”tunnen, että elämälläni on tarkoitus”, ”pystyn tavoittelemaan minulle tärkeitä asioita”, ”saan itse apua silloin, kun sitä todella tarvitsen”, ”koen, että minuun luotetaan” ja ”pystyn vaikuttamaan joihinkin elinympäristöni asioihin”. Näistä kysymyksistä osa liittyy suoraan itseohjautuvuusteorian osa-alueisiin, esimerkiksi palautteen saaminen kompetenssiin, ryhmään kuuluminen yhteisöllisyyteen ja omaan elämään vaikuttaminen autonomiaan. (thl.fi)

Teoriaosuuden jälkeen osallistujat jaettiin viiteen ryhmää. Ryhmätehtävänä oli neljän narratiivisen asiakasesimerkin avulla miettiä, kuinka kannattaisi kysyä asiakkailta onko kuntouttava työtoiminta tukenut heidän elämäänsä itseohjautuvuusteorian osa-alueilla. Ryhmiä kannustettiin muotoilemaan kysymykset sellaiseen muotoon, että niihin on mahdollista vastata asteikolla. Ryhmille painotettiin kuitenkin, että tärkeintä on muodostaa kysymyksiä, muotoseikkoihin voi perehtyä myöhemminkin. Seuraavasta taulukossa käy ilmi ryhmätöiden tehtävänanto.

1. Vapaaehtoisuuteen liittyvä tehtävä:

“Ritva halusi nuorena kampaajaksi. Hän ei päässyt kuitenkaan opintoihin ja meni kauppaan töihin. Sitten tuli perhe ja piti ajatella toimeentuloa ja lapsia. Nyt takana on pitkä työttömyys, eikä mikään oikein kiinnosta. Ritvan sisäinen motivaatio on hukkunut, eikä hän enää tiedä mitä haluaisi. Kuinka voidaan tutkia sitä, onko kuntouttava työtoiminta auttanut Ritvaa löytämään sisäistä ääntään? Tuloksen ei tarvitse olla löytynyt työkokeilupaikka, työpaikka tai opiskelupaikka. Se voi olla myös inspiraatio oman pajan töihin. Aina terveydentilakaan ei mahdollista sitä mitä haluaisi tehdä. Silloin on haettava uutta suuntaa. Mihin uuteen löytyisi sisäistä motivaatiota?” Miten kysyisit Ritvalta, onko kuntouttava työtoiminta tukenut vapaaehtoisuuden kokemusta ja oman sisäisen äänen löytymistä?
2. Kyvykkyyteen liittyvä tehtävä:
”Taistolla on oppimisvaikeuksia. Hän ei ole elämässään kokenut paljoakaan onnistumisia ja on epävarma siitä, tuleeko niitä jatkossakaan. Oleellisia kyvykkyyden tunnetta tukevia asioita ovat oppiminen ja palautteen saaminen.” Miten kysyisit Taistolta, onko kuntouttava työtoiminta tukenut kyvykkyyden kokemista ja tarjonnut oppimisen kokemuksia tai rakentavaa palautetta?
3. Yhteenkuuluvuuteen liittyvä tehtävä:
“Pirjolla on ammatillinen tutkinto ja kokemusta työelämästä. Hän on kiltti ja sopeutuvainen, ehkä liikaakin, ja hänellä on ollut vaikeuksia pärjätä työyhteisöissä. Pirjo on ollut pitkään työttömänä ja aiemmista kokemuksistaan johtuen käsitys itsestä työyhteisön jäsenenä ei ole kovin hyvä. Työhaluja olisi, mutta töihin meno pelottaa. Pajalla työskentely toisten kanssa tarjoaa vertaistukea ja joskus ystävyyssuhteitakin. Hyväksyttynä ja arvostettuna ryhmän jäsenenä oleminen parantaa hyvinvointia ja tarjoaa onnistuneen ryhmäkokemuksen.” Miten kysyisit Pirjolta, onko kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen vaikuttanut siihen, miten hän näkee itsensä ryhmän jäsenenä?
4. Hyväntekemiseen liittyvä tehtävä
Martela on omissa, Decin ja Ryanin tutkimuksia täydentävissä tutkimuksissaan esittänyt, että hyväntekeminen voisi olla kolmen edellä mainitun osa-alueen lisäksi ihmisen hyvinvointia lisäävä tekijä. Se tarkoittaa sitä, että hyvinvointi vahvistuu, jos on mahdollisuus kokea, että omalla toiminnalla on positiivinen vaikutus toisten ihmisten elämään, ts. pystyy tekemään hyvää toisille ihmisille. Se voi ilmetä vapaaehtoistyönä, rahalahjoituksina tai spontaanina auttamisena. Se voisi mahdollisesti olla myös eläinsuojelutyötä tai ympäristöystävällisiä valintoja. Vaikka tämä osuus ei olekaan vielä vakiintunut osa teoriaa, niin sitäkin voisi tarkastella. Esimerkiksi kuinka tärkeää kuntoutujille on, että heidän kutomansa

matot ja ompelemansa lakanat menevät tarvitseville, risa fillari korjattuna käyttöön tai kierrätysmateriaali hyötykäyttöön. Kuinka kysyisit sitä, onko tämä seikka tärkeää asiakkaalle?

Taulukko 2: Ensimmäisen työpajan ryhmätehtävä

Ensimmäisen työpajan aikana ryhmät loivat ohjeiden mukaan yhteensä 99 erilaista kysymystä. Kysymykset käsiteltiin aineistolähtöisesti sisällönanalyysin mukaan. Kootut tulokset käsiteltiin laadullisen tutkimuksen perusanalyysimenetelmällä, teemoittelemalla. Teemoittelulla tarkoitetaan aineiston järjestämistapaa. Aineisto pilkotaan osiin ja ryhmitellään aihepiirin mukaan. Aineistosta haetaan yhteisiä ominaisuuksia ja tiivistetään nämä tiettyä teemaa koskevat näkemykset yleistykseksi. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 107.) Näin aineistoa voidaan tiivistää ja pelkistää.

Kysymykset ryhmiteltiin neljään teemaan itseohjautuvuusteorian osa-alueiden mukaan. Autonomian teemassa useimmat kysymykset koskivat sitä, kuinka mielellään asiakas tulee kuntouttavaan työtoimintaan, ja kuinka paljon valinnanvapautta ja vaikutusmahdollisuuksia työpajalla on työtehtävien suhteen. Kyvykkyyden teemassa yleisimmät kysymykset liittyivät koettuun arvostukseen, onnistumisen kokemuksiin, palautteen saamiseen ja uuden oppimiseen. Yhteenkuuluvuuden teemassa useimmat kysymykset koskivat sitä, kokeeko asiakas kuuluvansa joukkoon työpajalla ja saako hän oman äänensä kuuluviin. Hyvän tekemisen teeman yleisimmät kysymykset liittyivät siihen, kokeeko asiakas iloa hyvistä teoista tai onko hän pystynyt auttamaan toisia. Yleisin kysymys tämän osa-alueen kysymys koski kuitenkin sitä, kuinka tärkeänä asiakas pitää sitä, että oma työ koituu jonkun hyväksi, toisin sanoen menee tarvitseville ja hyötykäyttöön.

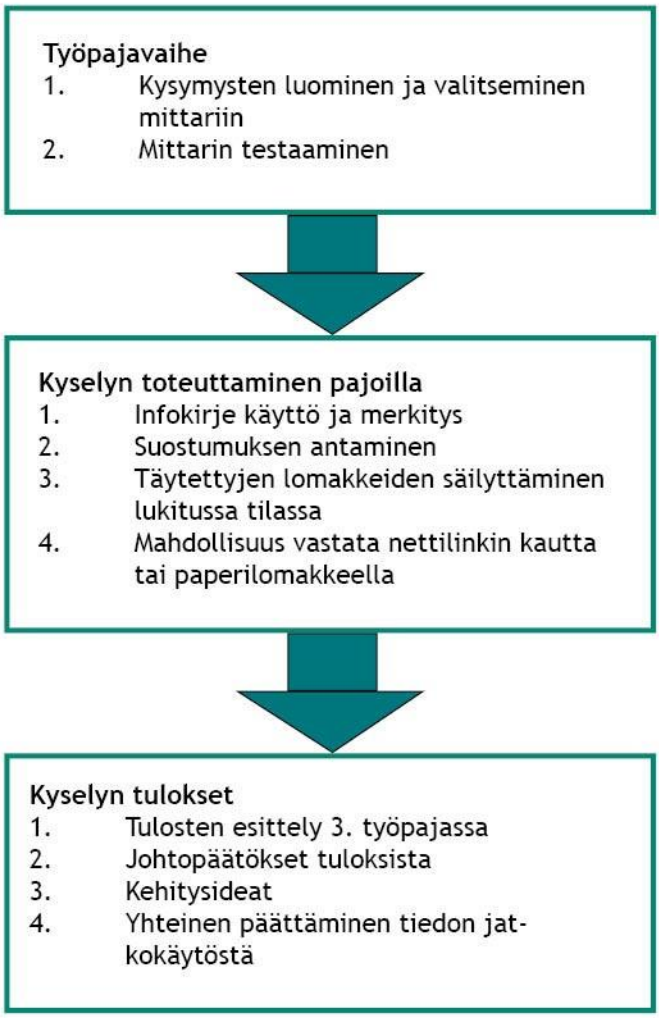
Teemoittelun jälkeen kysymysehdotukset pelkistettiin, jolloin ne tiivistyivät 99 ehdotuksesta 24:ään. Pelkistämisen jälkeen jäi vielä runsaasti hyviä kysymyksiä. Kun kysymykset olivat valmiit, havaittiin, että vielä toinen muokkauskierros oli tarpeen. Vaikka kysymykset olivat hyviä ja hyödyllisiä Uusixin toiminnan kehittämistä silmällä pitäen niin, ne eivät suinkaan mitanneet kaikilta osin sitä mitä asiakkaassa tapahtui. Hyvä kysymys oli esimerkiksi: ”Kuinka paljon olet saanut palautetta ohjaajalta?”. Tämä ei kuitenkaan mitannut lainkaan asiakkaassa tapahtuvaa muutosta. Kysymykset muokattiin vielä uudestaan niin, että asiakas voi niiden avulla arvioida itsessään tapahtuneita muutoksia. Kysymyksiä yhdistettiin vielä lisää siten, että kutakin itseohjautuvuusteorian osa-aluetta kohti oli 5–7 kysymystä.

Toinen työpaja järjestettiin 22.9.2022. Siihen osallistui Teams-kutsun perusteella 17 henkilöä. Osallistuminen oli edelleen vapaaehtoista. Työpaja aloitettiin toistamalla alkukysely sekä purkamalla osallistujien kokemuksia edellisestä työpajasta. Työpajan osallistujista 17 vastasi

alkukyselyyn. Osallistujilta kysyttiin myös, ovatko he huomanneet Uusixin arjessa yhteyttä edellisessä työpajassa käsiteltyihin teemoihin. Muutama osallistujia kertoi positiivisia huomioita. Alkuorientaation jälkeen syvennettiin itseohjautuvuusteoriaa pohtimalla sitä, miten itseohjautuvuusteorian osa-alueet näyttäytyvät kuntouttavan työtoiminnan näkökulmasta, esimerkiksi yksilön autonomia vs. ehdot työmarkkinatuen saamiseksi.

Keskustelun ja teorian jälkeen osallistujat jaettiin ryhmiin ja esiteltiin tehtävä. Osallistujille kerrottiin, että edellisessä työpajassa tuotettuja kysymyksiä on yhdistelty teemoittelun avulla sekä muokattu siten, että niihin voi vastata asteikolla 1–5. Ryhmien tehtävänä oli valita kaksi tai kolme kysymystä kultakin itseohjautuvuusteorian osa-alueelta tulevaa kyselylomaketta (mittaria) varten. Ryhmä sai kuitenkin valita enemmänkin kysymyksiä, mikäli eivät olleet valinnoista yksimielisiä. Tehtävän palautuksen yhteydessä huomattiin kuitenkin, että valinnoista oltiin pääosin yksimielisiä ja tärkeimmät teemat erottuivat helposti. Osallistujia pyydettiin käyttämään valintakriteerinä sitä, missä asioissa kuntoutujan olisi heidän mielestään tärkeää kehittyä. Osallistujia pyydettiin myös perustelemaan vastaukset lyhyesti.

Työpajan lopuksi esiteltiin tulevan asiakaskyselyn käytännön toteutuksen vaiheet, jotka käyvät ilmi seuraavasta kaaviosta.



Kuvio 6: Asiakaskyselyn käytännön toteutuksen prosessi

Työyhteisöjen kehittämistyössä usein käytettävä demokraattinen dialogi -menetelmä on keskustelua, jossa korostuvat vastavuoroisuus ja kaikkien mahdollisuus osallistua. Oikeus osallistua perustuu työkokemukseen eikä asemaan organisaatiossa tai saatuun koulutukseen. Demokraattisen dialogin sääntöjä ovat mm. kaikkien oikeus ja velvollisuus osallistua, osallistujien tasa-arvoisuus sekä keskustelun pitäminen sellaisena, että kaikki ymmärtävät mistä on puhe. Lisäksi kaikkien on hyväksyttävä, että toisilla voi olla parempia perusteluja tai eriäviä mielipiteitä. Lopputuloksena dialogin tulee tuottaa sopimuksia, jotka johtavat käytännön toimenpiteisiin. (Borgman & Packalen 2002, 88.) Demokraattisella dialogilla tuetaan tasavertaista työskentelyä pajoilla. On oleellista, että kaikki osallistuvat asiakkaan kuntoutumisen arviointiin ja jakavat tietoja keskenään.

Osallistamisen tapoja on monenlaisia. Sosiaalisia kehittämisprosesseja voidaan tukea koulutuksen ja ohjauksen kautta. Oppimis- ja kehittämisprosessit kytkeytyvät toisiinsa myös tässä opinnäytetyössämme. Henkilöstön työpajat edustavat autenttisessa työelämän kehittämistilanteessa tapahtuvaa kokemuksellista ja tutkivaa yhdessä työskentelyä ja oppimista. Työn kehittäminen tapahtuu siellä missä haasteetkin ovat. (Toikko & Rantanen 2009, 95.) Kehittämisen on konkreettisuus ja toiminallisuus motivoivat osallistumaan.

Toisessa työpajassa työskenneltiin intensiivisesti. Aihe oli jo useimmille tuttu. Lisäksi ryhmätehtävä sopivien kysymysten valitsemiseksi oli konkreettinen. Jokainen sai käyttää siinä omaa näkemystään ja harkintaansa ja mielipiteet muokkautuivat ryhmäkeskusteluissa. Ryhmille muistutettiin, että he voivat valita enemmänkin kysymyksiä kuin ryhmätehtävän ohjeessa sanottiin, mikäli ryhmä ei ollut yksimielinen. Tätä mahdollisuutta käytettiinkin hyväksi. Mainittakoon, että yhdessä ryhmässä pidettiin yhteenkuuluvuus -osion kysymyksiä niin tärkeinä, että, he valitsivat kaikki sen ryhmän kysymykset. Ryhmätöiden palautushetkellä ilmassa oli kiihkeyttä ja innostuneisuutta. Arvelemme tämän johtuneen siitä, että jokainen oli saanut sanoa oman mielipiteensä konkreettisessa kehittämistilanteessa.

Seuraavasta taulukosta käyvät ilmi kuntouttavan työtoiminnan näkökulma itseohjautuvuusteorian osa-alueisiin sekä henkilöstön työpajassa kyselyyn valitsemat väittämät.

Itseohjautuvuusteorian osa-alue	Kuntouttavan työtoiminnan näkökulma
Autonomia	Kaikkein haastavin osuus kuntouttavan työtoiminnan kannalta, koska kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen on työvoimaviranomaisten kontrolloimaa ja toiminnan keskeyttämisestä saa karenssin. Syrjäytyneestä asiakkaasta voi tuntua loukkaavaltakin, jos häneltä kysellään, että kuinka paljon koet henkistä riippumattomuutta tai kuinka oman toimintasi herra olet. Autonomia korostuu, kun asiakas muodostaa mielikuvaa siitä, millainen olisi mielekäs tulevaisuus. Monen asiakkaan kohdalla tämä ajatus herää usein vasta kun kyvykkyyden ja läheisyyden kokemukset parantuneet. Vapaaehtoisuuden kokemusta asiakkaalla voi vahvistaa auttamalla häntä tunnistamaan omat kiinnostuksen, innostuksen ja arvostuksen kohteet. Ensimmäisenä askeleena on siis itsetuntemuksen parantaminen. Jos ei tiedä mitä haluaisi, kannattaa silti tehdä jotain. Vahingossakin voi löytää hyviä asioita, kun jaksaa olla aktiivinen.
Työryhmätyöskentelyssä valikoituneet väittämät	Tulen mielelläni kuntouttavaan työtoimintaan. Työtehtävät pajalla ovat innostaneet minua tekemään uusia asioita myös työtoiminnan ulkopuolella.
Kyvykkyys	Pajoilla työskentely tuo jokainen työtoimintapäivä asiakkaille mahdollisuuden opetella ja oppia uusia asioita. Kyvykkyyden kokemus kohenee kuntouttavassa työtoiminnassa usein nopeastikin, jos annettujen töiden vaikeusaste on kohdallaan ja onnistumisesta

	saa kannustavan palautteen. Tämä konkreettinen työkalu on kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuuden vahvuus. Kyvykkyyden kokemuksen kehittymiselle on oleellista sekä palaute että päämäärä. Tietokonepeleissä palaute tulee välittömästi. Siksi ne ovat niin addiktoivia. Pisteet karttuvat ja edistyminen ja palaute ovat välittömiä. Yksi keino vahvistaa kyvykkyyden kokemusta, on omiin vahvuuksiin panostaminen. Kun pääsee käyttämään omia vahvuuksiaan, pääsee toteuttamaan itseään ja syntyy onnistumisen kokemuksia. Nämä vahvuudet pitäisi ensin tunnistaa, jotta niitä voitaisiin tukea.
Työryhmätyöskentelyssä valikoituneet väittämät	Työtoiminnassa saatu palaute on kannustanut minua. Uuden oppiminen työtoiminnassa on parantanut itseluottamustani. Elämänhallintani on parantunut kuntouttavan työtoiminnan aikana.
Yhteenkuuluvuus	Oleellista yhteenkuuluvuuden kokemisen tukemisessa on hyvän ilmapiirin tukeminen. Pajoilla tuetaan välittämistä, yhteenkuuluvuutta ja lämmintä yhteyttä toisiin. Sen tunnusmerkkejä ovat turvallisuuden tunne ja toisten kannustaminen. Annetaan tilaa olla oma itsensä. Työpajoissa nousi hyvin vahvasti esiin yhteisöllisyyden ja sosiaalisten suhteiden vaikutus kuntoutumiseen. Yhteisöllisyyttä ja sosiaalisia suhteita pidettiin jopa tärkeimpänä kuntouttavana elementtinä.
Työryhmätyöskentelyssä valikoituneet väittämät	Yhteenkuuluvuuden tunne pajalla on parantanut luottamustani ihmisiin.

	Yhteenkuuluvuus pajalla on helpottanut omien ajatusten julkituomista muualla. Yhteenkuuluvuus pajalla on saanut minut tuntemaan itseni tarpeelliseksi.
Hyvän tekeminen	Hyvän tekemiseen liittyvillä kysymyksillä haluttiin selvittää pääasiassa sitä, ovatko tämän kaltaiset asiat tärkeitä asiakkaille. Voisimmeko jatkossa saavuttaa jotain sillä, että korostaisimme aiempaa enemmän kuntouttavassa työtoiminnassa tehdyn työn hyötyä muille ihmisille, jos asiakkaat kokevat sen tärkeäksi?
Työryhmätyöskentelyssä valikoituneet väittämät	Haluan omalla toiminnallani auttaa muita työtoiminnan asiakkaita. Minulle on tärkeää, että kuntouttavassa työtoiminnassa tekemäni työt ovat hyödyllisiä toisille (esim. rakennuksen tai fillarin korjaaminen, tuotteen tekeminen myyntiin ja käyttöön, maksusitoumustekstiilien valmistaminen jne.).

Taulukko 3: Kuntouttavan työtoiminnan näkökulma itseohjautuvuusteorian osa-alueisiin sekä henkilöstön valitsemat väittämät kyselyä varten

Kun tarkastellaan henkilöstön työpajojen onnistuneisuutta, voidaan todeta, että työpajoissa toteutuivat demokraattisen dialogin perusperiaatteet. Niissä korostettiin vastavuoroisuutta, tasa-arvoisuutta ja toivottiin kaikkien osallistumista. Työpajakutsu lähetettiin kaikille mutta työpajoihin osallistuminen oli vapaaehtoista. Kutsussa mainittiin, että toivotaan kaikkien pajatyötä tekevien osallistumista riippumatta koulutuksesta tai asemasta. Myös asiakaskyselyn yhteydessä korostettiin, että kyselyn voi organisoida pajalla kuka tahansa työntekijä. Tärkeintä on, että hän on kiinnostunut asiasta. Näin poistettiin työnjohtajavetoisuus kehittämishankkeesta ja kannustettiin työpajaohjaajia omatoimisuuteen ja aktiivisuuteen. He ovat kaikkein lähimpänä asiakasta, joten heidän panoksensa on onnistuneessa arvioinnissa ratkaiseva.

Työpajojen onnistumista arvioitaessa käytettiin osallistavan havainnoinnin periaatteita. Ne perustuvat toimintatutkimukselliseen ajatteluun, joka tähtää muutokseen. Osallistuvan ja

osallistavan välille ei tehdä eroa, koska molemmat ovat mukana kehittämisessä. Osallistavan kehittämisen periaatteisiin kuuluu arvostus ihmisten kokemuksesta syntynyttä tietoa kohtaan. Vuorovaikutuksen katsotaan laajentavan molempien osapuolten ajattelua. Osallistamisen tavoitteena on toiminnan jatkuminen vielä senkin jälkeen, kun projekti on päättynyt. Osallistaja on katalysaattori ja fasilitaattori, joka kokoaa kehittämiseen osallistuvilta tulleita ideoita ilman kuvitelmaa omasta asiantuntijuudesta. Prosessissa kunnioitetaan siihen osallistuneita henkilöitä ja heidän asiantuntemustaan ja huomioidaan eri näkökulmia. Tarkoituksena on kehittämiseen perustuva osallistuvien oppiminen. Se on tärkeää, jotta kehittämisen alla oleva toiminta jatkuisi myös sen jälkeen, kun osallistajat päättävät oman toimintansa. (Tuomi & Sarajärvi 2018, 95–96.) Tämän kehittämistyön oleellinen tieto syntyi juuri työpajoissa.

Keskeisenä tiedonlähteenä työpajoissa olivat kokemuksellinen tieto ja hiljainen tieto. Ammattilaisella voi olla käsitys siitä, mikä toiminta on tuloksellista, mutta hän ei aina pysty määrittelemään mihin tämä tieto perustuu. (Toikko & Rantanen 2009, 42.) Tätä tietoa voidaan kuitenkin käyttää kehittämistyössä. Vaikka ensimmäisessä työpajassa teoriatieto tuli kaikille uutena asiana, niin ryhmätyöskentely onnistui yli odotusten ja ehdotuksia kysymyksiksi tuli runsaasti. Ryhmätehtävät vaativat uuden tiedon soveltamista, mutta aiheet liittyivät jokapäiväiseen työhön ja olivat kaikille tuttuja. Työpajojen tärkein tehtävä oli saada henkilöstöltä tietoa siitä, miten itseohjautuvuusteoria voi toimia oman työn viitekehyksessä eli kuntouttavassa työtoiminnassa. Tiedon ja käytännön yhdistäminen onnistui kuitenkin hyvin. Uusi tieto syntyi siinä toimintaympäristössä, jossa sitä käytetäänkin. Tämä uusi tieto oli teorian ja käytännön raja-aidat ylittävää tiedonmuodostusta. (Toikko & Rantanen 2009,42.)

Halusimme seurata myös sitä, vaikuttaako työskentely arvioinnin kehittämisen parissa henkilöstön asenteisiin arviointia kohtaa. Siksi laadimme kyselyn, joka toteutettiin kaikkien työpajojen alussa. Näin myös kolmannessa työpajassa, josta enemmän tuonnempana. Kysely oli tarkoitettu antamaan lähinnä osviittaa henkilöstön mielipiteistä.

Seuraavassa taulukossa esitellään henkilöstön työpajoissa tehdyn kyselyn vastauksia.

Kysymys	Vastausvaihto-ehto	Vastaus 1. työpaja. n=26	Vastaus 2. työpaja n=17	Vastaus 3. työpaja n=13
1. Pidän arviointi tärkeänä kuntouttavassa työtoiminnassa.				
	Ei kiinnosta	4	1	0
	Ehkä vähän	3	0	0
	Melko tärkeää	3	0	0
	Tärkeää	4	4	7
	Välttämätöntä	2	9	6
2. Koen osaavani arvioida asiakkaan edistymistä/kuntoutumista				
	Erittäin hyvin	1	1	0
	Melko hyvin	7	4	5
	Hyvin	10	8	6
	Ehkä vähän	1	0	2
	En ollenkaan	0	0	0
3. Pitäisikö arviointikäytäntöä Uusixilla kehittää?				
	Ei tarvitse	4	0	0
	Ehkä vähän	3	0	0
	Voihan se olla	3	0	2
	Jossain määrin	0	0	5
	Kyllä pitäisi	2	9	7

Taulukko 4: Henkilöstön työpajoissa tehdyn kyselyn vastauksia

Jo toisen työpajan jälkeen huomasimme positiivisia muutoksia. Kyselyn vastausten perusteella saatoimme tehdä johtopäätöksen, että asenne arvioinnin kehittämistä kohtaan muuttui positiivisemmaksi ensimmäisen ja toisen työpajan välillä. Kokemus siitä, osaako arvioida asiakkaan edistymistä/kuntoutumista pysyi aika lailla samalla tasolla, mutta toisen työpajan kyselyvastaukseen osallistujat olivat entistä varmempia kyvystään arvioida asiakkaan prosessia. Ensimmäisessä kyselyssä osallistujien vastaukset kysymykseen: ”Pitäisikö arviointikäytäntöä Uusixilla kehittää”, olivat hyvin hajanaiset. Tässä kysymyksessä tapahtui suurin muutos

työpajojen välillä. Ensimmäisessä kyselyssä osa vastasi, että arviointikäytäntöä ei tarvitse kehittää, tai korkeintaan vähän tai jossain määrin. Toisessa työpajassa enemmistö osallistujista oli sitä mieltä, että arviointikäytänteitä pitäisi kehittää. Toisen työpajan kyselylomakkeessa kukaan ei vastannut tähän kysymykseen, ”ei tarvitse, ehkä vähän tai voihan se olla”. Kehittymistä tapahtui. On myös mahdollista, että arvioinnista kiinnostuneet työntekijät osallistuivat jatkotyöskentelyyn ja ryhmän valikoituneisuuden vuoksi vastaukset ovat erilaiset. Toisaalta työpajoista ovat voineet jättäytyä pois myös ne, jotka kokevat, että osaavat arvioida, eivätkä pidä kehittämistä tarpeellisena.

3.3.2 Asiakaskyselyn toteuttaminen

Mittarin suunnittelussa oli otettava huomioon, että kysymykset on suhteutettu opinnäytetyön tavoitteisiin toisin sanoen kysytään sitä mitä halutaan tietää. Totesimme, että kysymykset kartoittivat hyvin työtoiminnan vaikuttavuutta. Kyselylomakkeen muotoilussa tuli kysymysten sisällön lisäksi ottaa huomioon muitakin seikkoja. Ensinnäkin vastausvaihtoehtojen tuli olla sopivasti rajattu ja kaikkien vastausten asteikot samaan suuntaan. Kyselyn asteikoksi valittiin sama Likert-asteikko, jota käytimme myös henkilöstökyselyssä. Asteikko on saanut nimensä kehittäjänsä Rensis Likertin (1932) mukaan ja sitä käytetään usein asenteiden mittaamiseen. Sen asteikko on yleisimmin ”täysin samaa mieltä”, ”jokseenkin samaa mieltä”, ”samaa mieltä”, ”jokseenkin eri mieltä” ja ”täysin eri mieltä”. (Vilkka 2007, 46.) Asteikko on suljettu ja se pakottaa tekemään tietyn valinnan. Valinnan avulla vastaajat voivat kertoa, ovatko he samaa mieltä vai eri mieltä väitteestä. Likertin asteikon käytön vuoksi kysymykset muutettiin vielä väittämiksi.

Lomakkeen tuli myös olla tarkoituksenmukainen ja ymmärrettävä ja huomioida kohderyhmä. Kysymysten tuli olla kielellisesti selkeitä ja yksiselitteisiä ja ne eivät saaneet heijastaa sitä mitä odotetaan vastukseksi. Lisäksi niiden tuli kysyä vain yhtä asiaa kerrallaan. Kyselyn tuli myös olla tarpeeksi lyhyt, koska liian pitkä kysely vähentää vastaamishaluja. (Tähtinen, Laakkonen & Broberg 2020, 28–29.)

Vastausten analysointitapa oli myös huomioitava etukäteen ja päätettävä, käytetäänkö avoimia vai suljettuja kysymyksiä. Vastaukset oli tarkoitus arvioida realistisen arvioinnin menetelmillä, toisin sanoen pyrkiä vastaamaan siihen, miksi jokin interventio vaikutti ja mitkä ovat ne tekijät, jotka vaikuttivat muutokseen. Kymmenen kysymystä tehtiin Likertin asteikolla vastattaviksi, mutta loppuun liitettiin vielä avoin kysymys "Mitä muuta haluaisit kertoa?", jotta asiakas voi kommentoida esimerkiksi kyselyn herättämiä tunteita ja ajatuksia tai antaa palautetta.

Edellä mainittujen asioiden lisäksi piti vielä päättää, mitä taustatietoja kyselyssä kerätään. Päädyimme asettamaan taustakysymyksiksi iän, sukupuolen, kysymyksen siitä, onko kyseessä asiakkaan ensimmäinen, toinen tai kolmas kuntouttavan työtoiminnan jakso Uusixilla, ja onko asiakas kuntouttavassa työtoiminnassa vai ns. vammaistyössä. Tarvitsimme näitä tietoja voidaksemme analysoida kyselyn tuloksia näistä näkökulmista. Ikä ja sukupuoli ovat perustietoja. Kysymyksellä, kuinka mones jakso asiakkaalla on menossa, tuomme opinnäytetyössämme esille ensimmäisen kuntouttavan työtoimintajakson sekä pitkäaikaisemman kuntouttavan työtoiminnan eroavaisuuksia. Halusimme saada myös kuntouttavan työtoiminnan ja vammaistyön erovaisuudet näkyviin. Lomakkeen alkuun laitettiin myös kysymykset kyselyn täyttöpäivästä ja aloituspäivästä Uusixilla. Lopuksi valmis kysely taitettiin Stadin soten työtoiminnan graafisen ulkoasun mukaiseksi.

Valmista mittaria testattiin vielä asiakasryhmässä. Uusixilla kokoontuu kerran kuukaudessa asiakkaiden työhyvinvointiryhmä, joka on asiakkaiden oma foorumi. Siinä kokoonnutaan pohtimaan erilaisia työhyvinvointiin liittyviä asioita, kuten esimerkiksi valaistuksen parantamista tai ilmapiiriin liittyviä kysymyksiä. Lomake vietiin tähän ryhmään testattavaksi. Ensimmäisessä testissä kävi ilmi, että kysymysten sanamuodot olivat liian mutkikkaita. Tämän palautteen perusteella sanamuotoja yksinkertaistettiin mahdollisimman paljon, pitäen kuitenkin silmällä, ettei kysymyksen ajatus muuttunut. Samaan aikaan kävi ilmi, että jotkut kysymykset koettiin vaikeaselkoisiksi. Työpajoissa käytyjen keskustelujen kontekstissa nämä kysymykset tuntuivat itsestään selviltä, mutta sellaisille henkilöille, jotka lukivat ne ensi kertaa, niiden viesti jäi epäselväksi. Nämä kysymykset liittyivät hyvän tekemiseen ja olivat ajatustavaltaan ehkä myös hiukan vieraita. Näitä kysymyksiä täsmennettiin ja palautteen perusteella tehtiin vielä muutamia muutoksia.

Asiakaskyselyä varten haettiin tutkimuslupa. Sen myönsi Helsingin kaupungin Nuorten ja aikuissosiaalityön johtaja. (liite 1) Kysely toteutettiin luvan saamisen jälkeen tammi- ja helmikuussa 2022. Kaksi kuukautta osoittautui juuri sopivaksi ajaksi kyselyn toteuttamiseen. Siinä ajassa oli mahdollista tehdä kyselyn vaatimat järjestelyt ja henkilöstö ehti muiden arkitöiden ohella huolehtia myös kyselyn läpiviemisestä. Asiakaskyselyyn liittyvä aineisto kerättiin Uusixverstaiden 18:lla kuntouttavan työtoiminnan pajalla. Kysely tehtiin kaikille vapaaehtoisille Uusixilla kuntouttavassa työtoiminnassa oleville asiakkaille.

Ennen kyselyä jokaiselle asiakkaalle annettiin informaatiokirje tutustuttavaksi (liite 2), jossa kerrottiin tutkimuksen tarkoituksesta ja etenemisestä, osallistumisen vapaaehtoisuudesta ja painotettiin myös, että kysymyksiin ei ole oikeita vastauksia eikä toinen vastaus ole toista parempi. Tämän lisäksi kerrottiin, että tutkimusraportista ei voi tunnista kenenkään vastauksia. Tuotiin esille myös kyselyn aikataulu. Kerrottiin vielä, että kaikkia tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja yleisiä tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen. Tämän jälkeen asiakas joko

antoi suostumuksensa kyselyyn osallistumisesta tai kieltäytyi siitä. Kaikki kyselyyn vastanneet saivat pienen palkkion, esimerkiksi suklaapatukan, pähkinäpussin tai pussin Muumin hedelmäkarkkeja valintansa mukaan.

Kyselyyn osallistuneilla henkilöillä ei välttämättä ole mitään muuta yhteistä kuin osallistuminen kuntouttavaan työtoimintaan. Kyselylomake (liite 3) oli mahdollista täyttää joko nettilinkin kautta tai paperilomakkeella. Asiakkaat täyttivät kyselyn itsenäisesti. Maahanmuuttaja-asiakkaille annettiin kysymyslomake kotiin, jotta heillä oli enemmän aikaa perehtyä suomenkielisiin kysymyksiin. Kysymyksiin vastatessaan asiakkaat arvioivat kuntouttavan työtoiminnan aikana itsessään mahdollisesti tapahtuneita muutoksia. Paperille täytetyt kyselyt syötettiin jälkikäteen netissä Webropol-ohjelmalla toteuttamaamme kyselyyn. Vastauksia kyselyyn saimme 162.

3.3.3 Asiakaskyselyn tulosten analysointia

Asiakaskyselyn vastausten kautta voitiin arvioida kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta itseohjautuvuusteorian osa-alueiden kautta. Vaikka aineisto saatiin numeraalisessa muodossa, sen arvioinnin luonne oli laadullinen. Vilkan (2007, 13.) mukaan määrällinen aineisto antaa yleisen kuvan mitattavien ominaisuuksien välisistä suhteista. Se vastaa kysymykseen ”kuinka paljon”. Kyselyn suorittajan tehtävänä on tulkita numerotiedot sanalliseen muotoon. Päätarkoituksena ei ollut tehdä tilastollista tai määrällistä analyysia muuttujien riippuvuuksista, vaan enemmänkin testata kehitetyn mittarin yleistä toimivuutta. Tämän vuoksi kehittämistyössä esitellään tuloksina vain kuvailevia jakaumia prosenttiosuuksina.

Kyselyn lopussa oleva avoin kysymys analysoitiin käyttämällä teemoittelua. Tulosten analysoinnissa voidaan käyttää kvantitatiivisia menetelmiä, myös silloin kun aineistosta etsitään kvalitatiivisia yhteyksiä. Kun hankitaan numeerista tietoa tutkittavasta ilmiöstä, voidaan aineistoa analysoimalla tehdä päätelmiä aineiston taustalla olevasta todellisuudesta. Oleellista on, että menetelmällä voidaan ratkaista tutkimusongelma mielekkäästi. (Jokivuori & Hietala 2007, 11.) Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä numerotiedot tulkitaan sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksessä. Kyselyn peruslähtökohtana oli tiedon hankkiminen kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta ja tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä päädyttiin hankkimaan numeerista tietoa. Tähän päädyttiin, koska kehittämistyön tarkoituksena oli luoda sellainen vaikuttavuuden arviointia mittaava lomake, jonka tuloksista vastaukset voidaan nähdä suoraan, eivätkä ne vaadi erillistä tulkintaa. Numeraalinen tieto antaa tähän mahdollisuuden.

Analyysin kolme keskeisintä osaa ovat havaintoyksikkö, muuttuja ja arvo. Havaintoyksikkö voi olla mikä tahansa taho, jonka ominaisuuksia tutkitaan. Tässä työssä se on kuntouttavaan työtoimintaan Uusixilla osallistuva kuntoutuja. Muuttujilla tarkoitetaan niitä kuntoutujien ominaisuuksia, joita mitataan. Arvoilla tarkoitetaan erilaisia muuttujien luokkia kuten esimerkiksi sukupuolta tai ikää. Tulosten arvioinnissa voidaan käyttää joko tapausorientoitunutta tai muuttujaorientoitunutta vertailua. Muuttujaorientoituneessa vertailussa tarkastellaan havaintoyksiköistä mitattuja ominaisuuksia ts. tarkastellaan erilaisia ilmiöitä, eikä yksittäisiä vastaajia. Tapausorientoituneessa vertailussa puolestaan keskitytään yksittäisten havaintojen analysointiin. Menetelmien valinnassa on oleellista se, että se on mielekäs tapa vastata aineiston analyysin kautta tutkimusongelmaan. (Jokivuori & Hietala 2007, 13.) Koska kehittämistehtävässämme tarkastellaan yleisesti kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta eikä yksittäisiä havaintoja, muuttujaorientoitunut vertailu oli sopivin menetelmä tähän työhön. Kyselyssä käytetyt taustatiedot valittiin sen mukaan, minkälaisista näkökulmista aineistoa halutaan tarkastella, toisin sanoen. mitä muuttujia halutaan käyttää.

Tässä analyysissä tutkitaan ensin, miten vastaajat ovat vastanneet kyselyn kysymyksiin (liite 4). Vastaukset jakautuvat Likert-asteikon mukaan viiteen vaihtoehtoon, jotka ovat ” täysin eri mieltä”, ”jokseenkin eri mieltä”, ”ei samaa eikä eri mieltä”, ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä”. Kunkin vastausvaihtoehdon saamat vastausten määrät on muutettu prosenttiyksiköiksi, jotta vastauksia olisi helpompi vertailla keskenään. Avoin kysymys analysoitiin teemoittelemalla.

Arvioinnissa tarkastellaan vastauksia myös eri muuttujien suhteen. Näitä muuttujia ovat ikä (liite 5), sukupuoli (liite 6), monettako kertaa asiakas on Uusixilla (liite 7) ja osallistuuko asiakas kuntouttavaan työtoimintaan vai vammaistyöhön (liite 8). Havainnot on tehty ristiintaulukointia mukailevista taulukoista, joihin on kerätty eri vastausvaihtoehtojen määrät prosenttilukuina. Ristiintaulukoinnilla tarkoitetaan taulukkoa, jonka avulla on mahdollista tarkastella eri havaintojen määriä samanaikaisesti. Määriä tarkastelemalla voidaan löytää muuttujien välisiä riippuvuuksia. (Vilkka 2007, 129.)

Asiakaskyselyssämme tutkitaan määrää ja pyritään sitä kautta hahmottamaan kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta, esimerkiksi kysymyksessä ”Työtehtävät pajalla ovat innostaneet minua tekemään asioita työtoiminnan ulkopuolella?” iso määrä samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä olevia vastauksia viittaisi työtoiminnan aktivoivaan vaikutukseen ja sitä kautta vaikuttavuuteen. Aineistosta pyritään löytämään myös riippuvuuksia. Riippuvuudella tarkoitetaan muuttujan vaikutusta toiseen muuttujaan. Muuttujat ovat yksilöstä mitattuja ominaisuuksia. Menetelmänä käytetään sovellettua ristiintaulukointia. Sen avulla voidaan paikallistaa muuttujia, jotka selittävät toista muuttujaa. Taulukoissa havaintojen määrät on muutettu

prosenteiksi. Tämä tekee taulukot havainnollisemmiksi ja helpommin luettaviksi. (Vilkka 2007, 129.)

Kysely toteutettiin Webropol-ohjelmalla. Ohjelmasta tulostettiin vertailevat raportit eri muuttujien suhteen. Näitä olivat sukupuoli, ikä, kuntouttavaan työtoimintaa osallistumisen kertojen määrä ja osallistuiko asiakas kuntouttavaan työtoimintaan tai vammaistyöhön. Asiakaskyselyn aineistoa käytiin läpi useita kertoja analysoimalla ja vertailemalla tuloksia. Vastauksista koottiin raportteja, ja niiden tuloksia vertailtiin kaikkien vastaajien kesken. Ensimmäiseksi ja keskeisimmäksi huomioksi asiakaskyselystä nousi, että vastaukset olivat yhteneväisiä.

Oletuksena on, että muuttujat jakautuvat symmetrisesti keskiarvon ympärille, siten että käyrän korkein kohta, eniten vastauksia, on nollan kohdalla (ei samaa eikä eri mieltä) ja laskeutuu keskikohdan molemmilta puolilta tasaisesti madaltuen, niin että äärivastauksia on vähiten. Tätä kutsutaan normaalijakaumaksi. Käyrän vinous eli korkeimman kohdan sijoittuminen käyrän jompaankumpaan päähän kertoo, että vastausten määrä on painottunut ääripäihin. (Vilkka 2007, 125–126.) Tämän asiakaskyselyn vastausten suhteen on käynyt näin. Ne ovat painottuneet vastauksiin ”jokseenkin samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä”. Erimielisiä vastauksia on koko kyselyssä vähän ja joissain kysymyksissä ei lainkaan. Seuraavat vaihtoehdot saattavat selittää vinoa jakaumaa: ensinnäkin asiakkaat ovat melko yksimielisiä. Heitä yhdistää saman palvelun käyttäminen ja samankaltainen elämäntilanne. Voitaisiin saada hyvin erilaisia vastauksia, jos kysyttäisiin samoja asioita myös heiltä, jotka ovat keskeyttäneet palvelussa, tai eivät halua osallistua siihen. Toiseksi syy samansuuntaisille vastauksille voi olla kysymysten asettelu. Kysymyksiä luomassa on ollut henkilöstö ja he ovat etukäteen miettineet, kuinka kysymysten avulla voisi saada näkyviin vaikuttavuutta. Kysymyksissä korostui siis kokemusperäinen tieto toiminnan kuntouttavista elementeistä. Joka tapauksessa määrällisesti runsaat ”samaa mieltä”-vastaukset kertovat vaikuttavuudesta. Vastauksissa oli jonkin verran aste-eroja. Niitä tulkitsemalla pystyimme tekemään jonkin verran muitakin johtopäätöksiä.

Seuraavaan taulukkoon on kerätty vastaajien määrät jaoteltuina taustakysymysten mukaan.

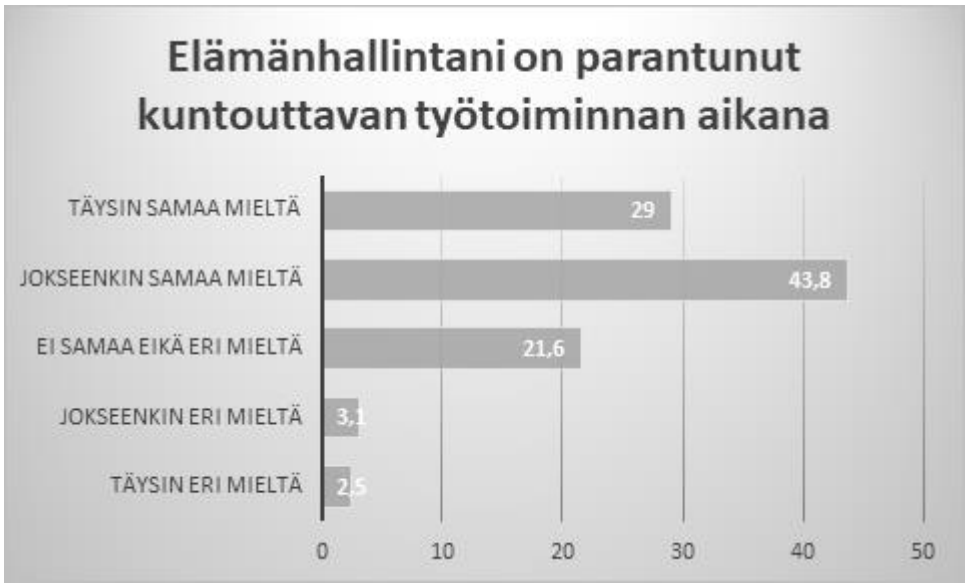
ikäjakauma	asiakkaiden määrä
18–29	16
30–40	40
41–54	52
55–56	52
sukupuoli	
mies	74
nainen	83
muu	1
ei halua vastata	3
monettako kertaa Uusixilla	
ensimmäistä kertaa	89
toista kertaa	46
kolmatta tai enemmän	27
kuty vai v-työ	
kuty	130
v-työ	22

Taulukko 5: Vastaajien määrät taustakysymysten mukaan

Seuraavassa vastausjakaumat asiakaskyselyn kymmenestä väittämästä graafisina esityksinä.

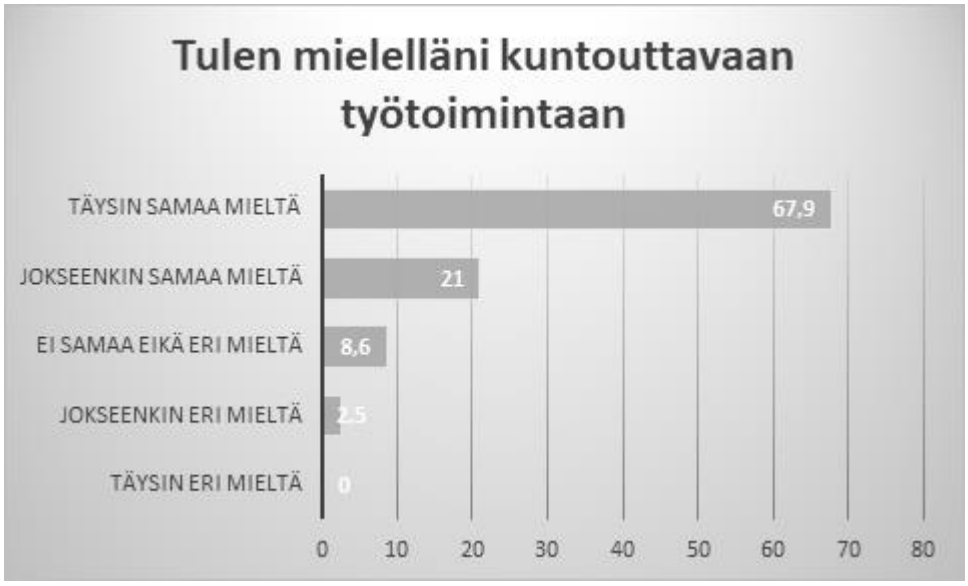
Kuvio 7: Asiakaskyselyn ensimmäisen väittämän vastausjakauma

Vastaajista täysin samaa mieltä oli 39 asiakasta, jokseenkin samaa mieltä 74 asiakasta, ei samaa eikä eri mieltä 35 asiakasta, jokseenkin eri mieltä 5 asiakasta ja täysin eri mieltä 9 asiakasta.



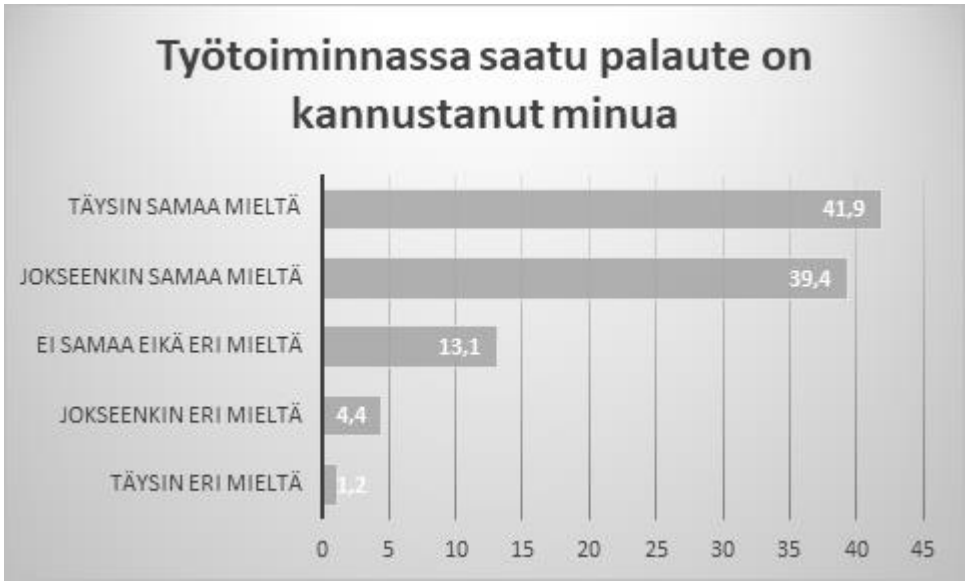
Kuvio 8: Asiakaskyselyn toisen väittämän vastausjakauma

Vastaajista täysin samaa mieltä oli 47 asiakasta, jokseenkin samaa mieltä 71 asiakasta, ei samaa eikä eri mieltä 35 asiakasta, jokseenkin eri mieltä 5 asiakasta ja täysin eri mieltä 4 asiakasta.



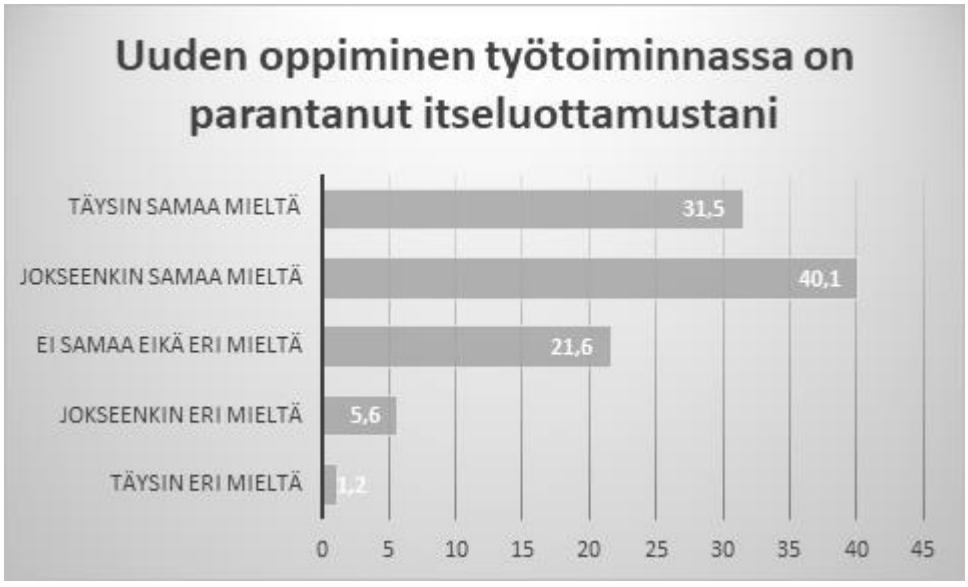
Kuvio 9: Asiakaskyselyn kolmannen väittämän vastausjakauma

Vastaajista täysin samaa mieltä oli 110 asiakasta, jokseenkin samaa mieltä 34 asiakasta, ei samaa eikä eri mieltä 14 asiakasta, jokseenkin eri mieltä 4 asiakasta ja täysin eri mieltä 0 asiakasta.



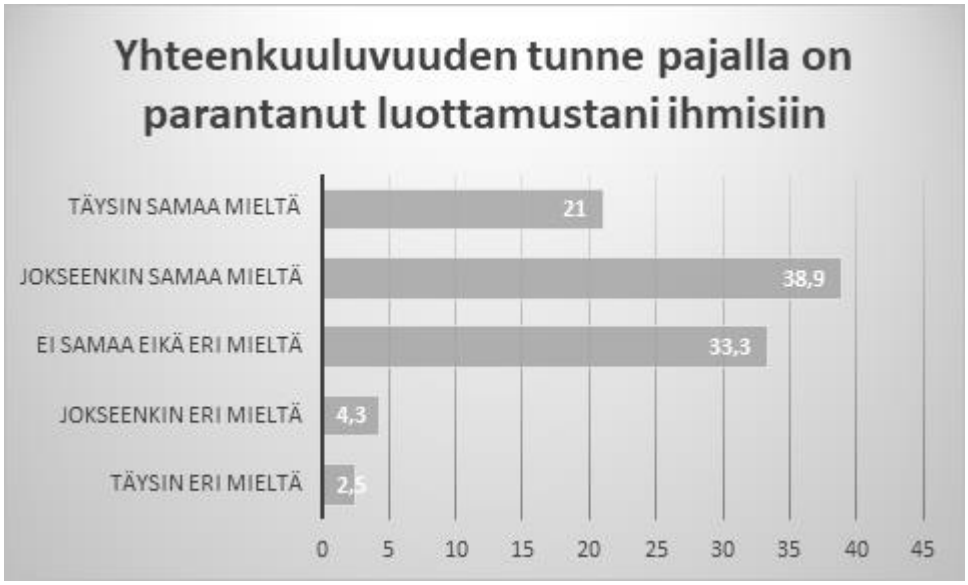
Kuvio 10: Asiakaskyselyn neljännen väittämän vastausjakauma

Vastaajista täysin samaa mieltä oli 67 asiakasta, jokseenkin samaa mieltä 63 asiakasta, ei samaa eikä eri mieltä 21 asiakasta, jokseenkin eri mieltä 7 asiakasta ja täysin eri mieltä kaksi asiakasta.



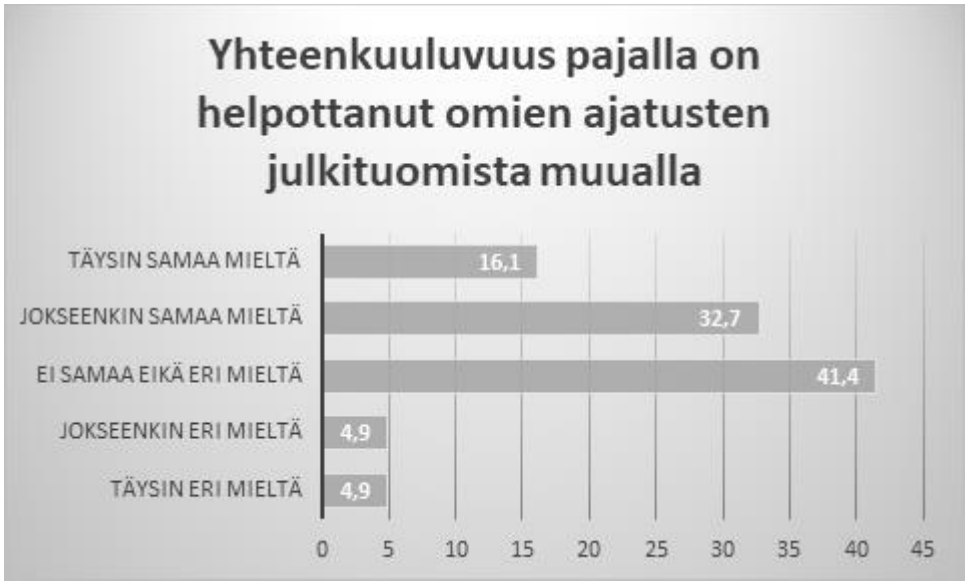
Kuvio 11: Asiakaskyselyn viidennen väittämän vastausjakauma

Vastaajista täysin samaa mieltä oli 51 asiakasta, jokseenkin samaa mieltä 65 asiakasta, ei samaa eikä eri mieltä 35 asiakasta, jokseenkin eri mieltä 9 asiakasta ja täysin eri mieltä kaksi asiakasta.



Kuvio 12: Asiakaskyselyn kuudennen väittämän vastausjakauma

Vastaajista täysin samaa mieltä oli 34 asiakasta, jokseenkin samaa mieltä 63 asiakasta, ei samaa eikä eri mieltä 54 asiakasta, jokseenkin eri mieltä 7 asiakasta ja täysin eri mieltä 4 asiakasta.

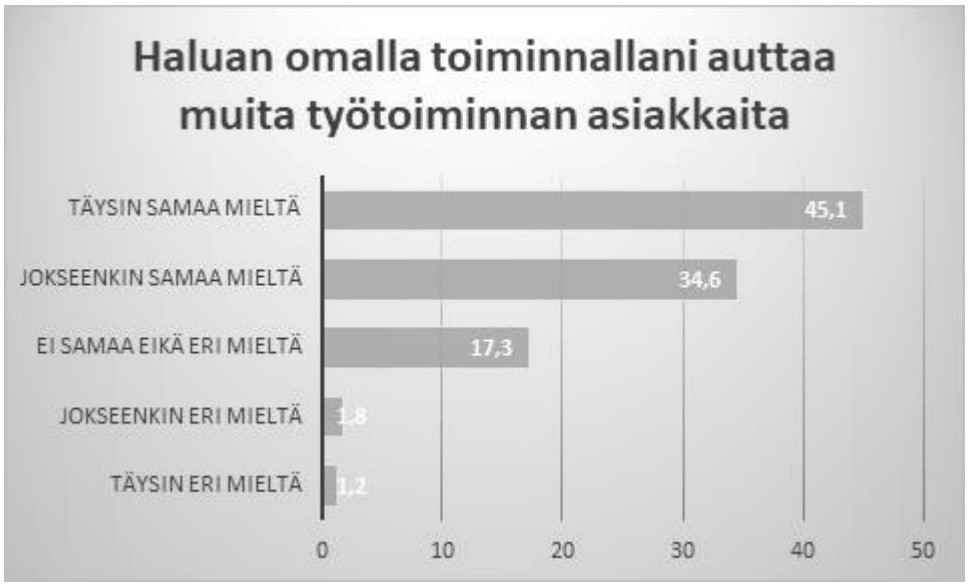


Kuvio 13: Asiakaskyselyn seitsemännen väittämän vastausjakauma

Vastaajista täysin samaa mieltä oli 26 asiakasta, jokseenkin samaa mieltä 53 asiakasta, ei samaa eikä eri mieltä 67 asiakasta, jokseenkin eri mieltä 8 asiakasta ja täysin eri mieltä 8 asiakasta.

Kuvio 14: Asiakaskyselyn kahdeksannen väittämän vastausjakauma

Vastaajista täysin samaa mieltä oli 39 asiakasta, jokseenkin samaa mieltä 77 asiakasta, ei samaa eikä eri mieltä 42 asiakasta, jokseenkin eri mieltä 6 asiakasta ja täysin eri mieltä 3 asiakasta.



Kuvio 15: Asiakaskyselyn yhdeksännen väittämän vastausjakauma

Vastaajista täysin samaa mieltä oli 73 asiakasta, jokseenkin samaa mieltä 56 asiakasta, ei samaa eikä eri mieltä 28 asiakasta, jokseenkin eri mieltä 3 asiakasta ja täysin eri mieltä 3 asiakasta.

Kuvio 16: Asiakaskyselyn kymmenennen väittämän vastausjakauma

Vastaajista täysin samaa mieltä oli 86 asiakasta, jokseenkin samaa mieltä 47 asiakasta, ei samaa eikä eri mieltä 25 asiakasta, jokseenkin eri mieltä 3 asiakasta ja täysin eri mieltä 1 asiakas.

Kyselyn lopussa oli myös avoin vapaaehtoinen kysymys: "Mitä muuta haluaisit kertoa". Siihen vastasi 72 asiakasta. Vastaukset jaettiin teemoittelemalla kahdeksaan osaan aihepiirin mukaan. Mikäli yhdessä vastauksessa käsiteltiin useampaa teemaa, ne eroteltiin erillisiksi osiksi. Teemoiteltuja kommentteja tuli yhteensä 100 kappaletta. Vastaukset on esitelty seuraavassa taulukossa.

Teema	Vastausten määrä	Sisältö
Kuntoutuminen ja jatkosuunnitelmat	26	Kuvailtiin koettua kuntoutumista, tilaisuutta kuntouttavaan luovaan työskentelyyn, terveyden kohenemista, uuden oppimisen kuntouttavaa vaikutusta, kehittämishankkeisiin osallistumisen (yhteiskehittäminen) voimaannuttavaa vaikutusta, mahdollisuutta tehdä asioita omien voimavarojen mukaan ja toiveita työllistymisestä ja opiskelemaan pääsystä. Esimerkiksi "Nyt kun Uusixilla on nämä kehittämishankkeet, niin se on rutkasti parantanut itseluottamustani ja vointiani, koska näissä kehittämishankkeissa on itse pajalaisena päässyt vaikuttamaan toimintaan. Ääntämme oikeasti palvelunkäyttäjinä kuunnellaan ja silloin kun ihminen kokee, että hän pääsee itse vaikuttamaan asioihin, jotka koskevat häntä se on todella voimaannuttavaa ja parantaa ja lisää uskoa itseensä ja omiin kykyihinsä myönteisesti".
Positiivinen palaute	23	Esimerkiksi "Olen viihtynyt hyvin", "Olen tyytyväinen", "Hienoa olla töissä Uusixilla" tai “Mukavaa päivää tutkijoille.”
Kiitoksia henkilökunnalle	12	Kiitoksia työntekijöille, pääasiassa ymmärtäväisyydestä ja kannustamisesta. Yksi vastaaja toivoi enemmän tukea työhönsä työtoiminnassa.
Yhteisöllisyys ja sosiaalinen kanssakäyminen	10	Kahdeksassa vastauksessa kiiteltiin vertaistukea ja mahdollisuutta sosiaaliseen kanssakäymiseen, "nähdä ihmisiä ja heittää läppää". Yhdessä vastauksessa arveltiin, että suomalaiset eivät jurouden takia ole kovin yhteisöllisiä. Yksi vastaaja kommentoi, ettei Uusixilla oikeasti ole yhteisöllisyyttä, vaikka siitä paljon puhutaan.

Syrjäytyminen ja osallisuus	7	Miten kuntouttava työtoiminta on estänyt syrjäytymästä, esimerkiksi "Ilman työtoimintaa olin pitkään irrallinen palikka yhteiskunnasta. Nyt otan osallistuvampaa roolia omaan elämääni ja ympäristööni, koska voin harjoitella sitä ilman kaiken kaatavaa epäonnistumisen ja torjunnan pelkoa. Koen hyväksyntää." "En pärjää mielenterveysongelmieni takia hektisessä ja suorituskeskeisessä työelämässä koska stressinsietokykyni on heikko ja uuvun helposti. Haluan silti olla mukana yhteiskunnassa enkä syrjäytyä. Uusix on antanut minulle siihen mahdollisuuden koska riitän omien voimavarojeni mukaan ja voin samalla hyödyntää luovuuttani ja taitojani ja kehittää niitä armollisessa ympäristössä, jossa saan tukea ja kannustusta ja myös onnistumisen tunteita."
Taloudelliset asiat	4	Kolme vastausta sisälsi tyytymättömyyttä liian pieniin etuisuuksiin ja työtoiminnassa tehdystä työstä saatuun liian pieneen korvaukseen. Yksi vastaaja oli tyytyväinen kulu- ja matkakorvaukseen, koska se paransi hiukan taloudellista tilannetta.
Työtoiminnan järjestäminen	4	Kolme vastaajaa toivoi mahdollisuutta pidempiin kuntoutusjaksoihin kuin tämänhetkinen kaksi vuotta. Toivottiin yleisesti enemmän tietoa mahdollisuudesta osallistua kuntouttavaan työtoimintaan. Yksi vastaaja toivoi kuntouttavan työtoiminnan lisäämistä ja tuomista lähemmäksi oikeita töitä puuhastelun sijaan.
Neutraaleja vastauksia, jotka eivät liittyneet kyselyyn.	4	Esimerkiksi kulkuyhteydet Uusixille tai toiveet päästä eläkkeelle.

Taulukko 6: Asiakaskyselyn avoimen kysymyksen vastaukset teemoittain

3.3.4 Kolmas työpaja

Kolmas henkilöstölle tarkoitettu työpaja järjestettiin 19.4.2022. Se kutsuttiin kokoon sähköpostin välityksellä ja tapaaminen toteutettiin Teamsissa. Työpajaan osallistui 21 henkilöä. Työpajan aluksi käytiin läpi prosessin tähänastinen kulku, jotta myös ne, jotka eivät osallistuneet aikaisempiin työpajoihin tietäisivät, mitä kehittämishankkeessa tähän mennessä oli tapahtunut. Tämän jälkeen esiteltiin asiakaskyselyjen tulokset. Tuloksissa ei ollut varsinaisesti yllätyksiä. Nuorten tilanne herätti jonkin verran keskustelua, erityisesti se, että nuoret eivät kyselyn perusteella kokeneet yhteisöllisyyttä yhtä tärkeänä kuin vanhemmat asiakkaat.

Kysymykset testattiin koko taloa koskevalla asiakaskyselyllä, mutta jatkossa niitä käytetään asiakkaan yksilökohtaisessa arvioinnissa. Keskustelussa tuli esiin se, kuinka monta kertaa vuodessa olisi hyvä kysyä näitä asioita asiakkaalta, kun seurataan kuntoutumisen kulkua. Henkilöstön mielestä kyselyä olisi hyvä tehdä kaksi kertaa vuodessa.

Tilaisuuden lopuksi järjestettiin pieni kysely, johon vastattiin annetun nettilinkin kautta. Kyselyyn vastasi 8 osallistujaa. Ensimmäisenä kysymyksenä kysyttiin, kuinka moneen arvioinnin kehittämiseen liittyvään työpajaan on osallistunut. Neljä vastaajaa oli osallistunut kaikkiin kolmeen työpajaan. Kaksi vastaajaa oli osallistunut kahteen työpajaan ja yksi vastaaja yhteen työpajaan.

Toisessa kysymyksessä pyydettiin valitsemaan asiakaskyselyn kymmenestä väittämästä viisi omasta mielestä tärkeintä, jotka haluaisivat valita lyhyempään asiakaskyselyyn. Eniten kannatusta saivat “Työtehtävät pajalla ovat innostaneet minua tekemään uusia asioita myös työtoiminnan ulkopuolella” ja “Elämänhallintani on parantunut kuntouttavan työtoiminnan aikana”. Vastaajista 88 % oli äänestänyt näitä. Seuraavaksi eniten kannatusta saivat väittämät “Uuden oppiminen työtoiminnassa on parantanut itseluottamustani” ja “Yhteenkuuluvuus pajalla on helpottanut omien ajatusten julkituomista muualla”. Näitä väittämiä äänesti 75 % vastaajista.

Viidennellä sijalla oli kaksi väittämää, joista molemmat saivat saman verran ääniä. “Työtehtävät pajalla ovat innostaneet minua tekemään uusia asioita myös työtoiminnan ulkopuolella” ja “Työtoiminnassa saatu palaute on kannustanut minua.”

Seuraavassa kysymyksessä kysyttiin, voisimmeko jatkossa saavuttaa jotain sillä, että korostaisimme aiempaa enemmän kuntouttavassa työtoiminnassa toisten auttamisen merkitystä ja

tehdyn työn hyötyä muille ihmisille, jos asiakkaat kokevat sen tärkeäksi, ja lisäksi miten tätä tietoa voisi käyttää ja miten asiaa voisi kysyä asiakkailta kyselyssä? Vastauksissa ehdotettiin esimerkiksi Uusixin kauppojen myyntitilastoja tuomista enemmän esille asiakkaille. Kysymystä myös pidettiin tärkeänä tänä aikana, jona trollaus on yleistä. Väittämäehdotuksena oli “Saan muilta tarvittaessa apua”.

Tämän jälkeen kysyttiin miten kyselystä saatuja tietoja voisi hyödyntää. Vastauksissa ehdotettiin työtoimintatehtävien ja toteutustapojen parempaa kohdentamista tiettyihin asiakasryhmiin sekä suunniteluun. Muistutettiin myös, että henkilöstölle tarvitaan koulutusta siitä, minkälainen sanoma eli kärki edellä asia viedään asiakastyöntekijöille, jotta tieto olisi yhtenäinen. Nähtiin, että tietojen avulla voi alleviivata Uusixin merkitystä päättäjille ja yhteistyökumppaneille. Lisäksi todettiin, että vastauksista näkee myös, onko jotain tiettyä kehitettävää.

Kysyttiin myös, miltä asiakaskyselyn toteuttaminen tuntui. Yli puolet vastaajista oli sitä mieltä, että se oli helppoa tai normaalia. Osa ei ollut osallistunut toteutukseen. Lopuksi sana oli vapaa. Vastauksissa kiiteltiin tehdystä työstä ja kannustettiin jatkoa varten. Toivottiin, että päästään hyödyntämään tietoja tulevaisuudessa ja pidettiin tärkeänä arvioinnin edistämistä. Toivottiin myös, että asiakkaat osallistuisivat jatkossa kysymysten kehittämistyöhön.

Asiakaskyselyn tulokset esiteltiin myös 20.4.2022 asiakkaiden työhyvinvointiryhmässä. Asiakkaiden kommenteissa tulivat esille erot vammaistyön ja kuntouttavan työtoiminnan välillä. Vammaistyön palvelupäätökset tehdään usein vuodeksi kerrallaan, kun kuntouttavan työtoiminnan jaksot ovat yleensä kolme kuukautta. Tuotiin esille sitä, kuinka stressaavaa on pelätä, että kuntouttava työtoiminta päättyy, kun kuluva jakso päättyy. Epävarmuus jatkon saamisesta on raskasta ja vaikuttaa negatiivisesti yleiseen hyvinvointiin ja autonomian kokemukseen.

Asiakkailta kysyttiin ehdotuksia kysymysten muokkaamiseen, tai siitä minkälaisia asioita kyselyn pitäisi sisältää. Konkreettisia ehdotuksia ei tullut. Kysymyksiä pidettiin melko sopivina. Kokoustilanteessa oli vaikea tietää, oliko kyse siitä, että kyselyä pidettiin jotenkin kehittämistyön tekijöiden ”omaisuutena” johon ei haluttu puuttua, toisin sanoen ei koettu, että se olisi ollut oma ja sitä kautta muokattavissa. Asiakkaat olisivat varmaankin tarvinneet vähän enemmän aikaa perehtyä asiaan ja miettiä eri vaihtoehtoja. Ryhmän jäsenet olivat kuitenkin kiinnostuneita tuloksista ja osallistumisesta jatkokehittämiseen.

Käytännön lopputulema työpajasta oli se, että Uusixin johtaja, joka osallistuu pääkaupunkiseudun kuntien työryhmään, jonka tehtävänä on kehittää Apotin arviointilomaketta, vie

ryhmään mukanaan kyselyn tuloksia ja viisi työpajassa valittua kysymystä. Ehdotuksena on niiden liittäminen arviointilomakkeeseen.

4 Kehittämistyön arviointi

4.1 Asiakaskyselyn tulosten arviointia

Pyrimme realistisen arvioinnin periaatteita soveltaen analysoimaan ja arvioimaan kuntouttavassa työtoiminnassa sekä osallistavassa kehittämistoiminnassa toimivia mekanismeja, jotka saattavat olla syynä niihin vaikutuksiin, joita asiakaskyselyssämme havaitaan. Realistisen arvioinnin tavoitteena on selvittää organisaatiossa vaikuttavia mekanismeja ja ilmiöitä. Se pyrkii vastaamaan siihen, miksi jokin interventio vaikutti ja mitkä ovat ne tekijät, jotka vaikuttavat muutokseen. Tarkoituksena on kehittää tulevaa työtä. On tärkeää pyrkiä ymmärtämään mitä todella tapahtuu, kenelle ja missä kontekstissa. (Lindqvist 2015, 13–14.) Tärkeä elementti realistisessa arvioinnissa on pyrkimys muutokseen sekä osallistujien voimaantuminen. Realismiin perustuva tutkimus voi onnistua paikantamaan asiat, joihin kannattaa keskittyä organisaation kehittämistyössä. Tutkijalta odotetaan vuorovaikutusta osallistujien kanssa sekä uskallusta uuden tiedon tuottamiseen sekä luomaan jäsennyksiä organisaatioon kannustaen koko työyhteisöä reflektioon. (Pakarinen 2008, 109.)

Olemme tutkineet pääasiassa positiivisia muutoksia, koska niiden kautta saadaan positiiviset mekanismit näkyviksi. Mekanismit ovat muutoksen voima ja ne voidaan nähdä kausaalisina lainalaisuuksina, jotka ovat syy- ja seuraussuhteiden perustana. Mekanismit täytyy pystyä tunnistamaan ymmärtääkseen syy-seuraussuhteita. Tämä korostuu etenkin sosiaalialalla tehtävässä työssä. Sellaiset työntekijöiden käyttämät toimenpiteet ja menetelmät, joiden avulla saadaan muutosta asiakkaan elämään, ovat oleellisia prosessissa. On huomioitava, että mekanismien mahdollistama muutos on ehdollista ja kontekstiriippuvaista. (Korteniemi 2005, 20.) Seuraavassa arvioimme mahdollisia syitä asiakaskyselyn vastausten tuloksiin.

Se, että työtehtävät pajalla ovat innostaneet tekemään uusia asioita myös työtoiminnan ulkopuolella voi johtua siitä, että kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkailla on mahdollisuuksia tutustua uusien työtehtävien lisäksi erilaisiin harrastusmahdollisuuksiin, kuten käynteihin erilaisissa näyttelyissä, luontoretkiin tai uusiin liikuntamuotoihin. Mäntynevan (2020,25) mukaan työtoiminta voi laventaa asiakkaan omaa kokemuspiiriä ja sosiaalisia suhteita. Kun asiakas näkee, että myös muut saavat pajalla hyviä kokemuksia ja myönteisiä muutoksia elämään, se voi luoda myönteistä nostetta ja tukea asiakkaan omaa toimijuutta pajan ulkopuolella.

Syy siihen, että asiakkaiden elämänhallinta paranee työtoiminnan aikana voi olla vahvasti sidoksessa voimaantumiseen. Voimaantuminen yksilö- ja ryhmätasolla voidaan nähdä elämänhallinnan lisääntymisenä. Kuntouttavassa työtoiminnassa tapahtuvan voimaantumisen voidaan nähdä tapahtuvan vuorovaikutustilanteissa, joissa tuetaan asiakkaan kokemusta siitä, että hän on arvokas. Voimaantumisen ja elämänhallinnan lisääntymisen myötä myös itsetunnon paraneminen, tavoitteiden luominen ja saavuttaminen ovat mahdollisempia.

Se, että asiakkaat tulevat mielellään kuntouttavaan työtoimintaan, on vahvasti sidoksissa autonomiaan. Uusixilla asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa pajavalintaan sekä mahdollisiin lisäpalveluihin, kuten esimerkiksi liikunnanohjaajan tai päihdetyöntekijän palveluiden hyödyntämiseen. Kyselyn tulos on samankaltainen Mäntynevan (2020,61.) huomion kanssa, jossa autonomian kokemus lisääntyy, kun osallistuja pääsee työtehtäviin, joihin häneltä löytyy halua, kyvykkyyttä, mielenkiintoa sekä osaamista. Autonomia tulee näkyviin esimerkiksi siinä, että asiakas saa valita itselleen soveltuvimman pajan ja henkilöstö yrittää parhaimmalla tavalla edistää asiakkaan kykyä tehdä omaan elämään liittyviä asioita. Tämä tukee asiakkaan omia valintoja. Myös kuntouttavan työtoiminnan ajatus, että toimintapäivien määrää ja työtehtävien vaativuutta lisätään asiakkaan voimaantuessa, tukee toiminnan pysymistä mielekkäänä. Toiminnan mielekkyyden kokemukseen vaikuttavat myös työn merkityksellisyys, uuden oppiminen, arvostuksen kokemus, yhteisöllisyys ja henkilöstön työtapa, joka mahdollistaa yksilön voimaantumista.

Työtoiminnassa saatu palaute kannustaa asiakkaita. Itsemääräämisteorian mukaiset psykologiset perustarpeet autonomia ja kyvykkyys ovat sidoksissa ohjaajan eettiseen vastuuseen. Palaute on sidoksissa kyvykkyyden kokemukseen. On tärkeää, että kyvykkyys ja sen tunnistaminen ovat osa kuntouttavan työtoiminnan arkea. Asiakkailla on oltava mahdollisuus tehdä heille merkityksellisiä asioita ja saada tukea kokemukselleen siitä, että he ovat kyvykkäämpiä kuin uskovatkaan. Kyvykkyyden kasvaessa myös tulevien epäonnistumisten tai haasteiden ylittäminen voi olla sinnikkäämpää. Myös Siitonen (1999,154) tuo esille onnistumisen kokemusten myönteisen merkityksen arvostukseen, hyväksymiseen, luottamukseen sekä ilmapiiriin. Onnistumisen kokemukset vaikuttavat myös minäkuvaan, itsearvostukseen, itsetuntoon, luovuuteen sekä omien voimavarojen löytymiseen.

Uuden oppiminen työtoiminnassa parantaa asiakkaan itseluottamusta. Toimintaympäristöllä on keskeinen vaikutus itseluottamuksen rakentumiseen. Hyväksyvä ja arvostava ilmapiiri tukee ihmisen rohkeutta ottaa riskejä sekä kokeilla uutta. Onnistumiset lisäävät itseluottamusta, joka puolestaan voi edistää itsearvostuksen tunnetta. Nämä tukevat myös voimaantumista. Itseluottamusta omaava ihminen uskoo, että voi tehdä niin kuin haluaa tai toivoo. Itsearvostus puolestaan tarkoittaa, että ihminen hyväksyy itsensä sellaisena kuin on sekä kunnioittaa ja arvostaa myös itseään. (Siitonen 1999, 136–137.) Uuden oppiminen voi auttaa

asiakasta löytämään uusia mahdollisuuksia hyödyntää potentiaaliaan sekä löytää elämään merkityksellisiä, uusia asioita, joissa voi vahvistaa myös minäpystyvyyden kokemusta. Kuntouttavassa työtoiminnassa toimiminen tarjoaa mahdollisuuksia tehdä, oppia ja saada palautetta sekä tulla näkyväksi oman tekemisen kautta.

Yhteenkuuluvuuden tunne voi parantaa luottamusta ihmisiin, koska Siitosen (1999, 144) mukaan positiivinen sekä itsensä sekä läheisten hyväksyntä ja kannustava asenne kartuttavat ihmisen voimavaroja. Kun sekä kuntouttavan työtoiminnan henkilöstö ja asiakkaat kunnioittavat toinen toistaan, ilmapiiri muodostuu turvalliseksi ja luottamukselliseksi. Tällainen ilmapiiri on kiinteässä yhteydessä myönteiseen lataukseen sekä voimavarojen karttumiseen. Turvallisen ilmapiirin lisäksi kannustamisen kulttuuri lisää ihmisen itseluottamusta sekä itsearvostusta ja vaikuttaa positiivisesti asennoitumiseen. (Siitonen 1999, 146.)

Yhteenkuuluvuuden tunne pajalla voi helpottaa omien ajatusten julkituomista muuallakin. Se liittyy läheisesti voimaantumisen ja avoimen vuorovaikutuksen keskinäiseen merkityssuhteeseen. Avoin ja ennakkoluuloton vuorovaikutus, yhteisoppiminen ja vertaisoppiminen lisäävät vapautta, kunnioitusta ja merkityksellisyyttä. (Siitonen 1999, 150.) Tällaisessa tilanteessa asiakas voi saada lisää sellaisia taitoja vuorovaikutukseen, jotka vaikuttavat myönteisesti omien ajatusten julkituomiseen myös työtoiminnan ulkopuolella.

Yhteenkuuluvuus saa usein aikaan oman tarpeellisuuden kokemuksen vahvistumisen. Voimaantumisen tärkeät rakennusaineet ovat kokemus arvostuksesta, luottamuksesta sekä kunnioituksesta. Kun ihminen saa kokemuksen, että hän on tervetullut ja hänet hyväksytään sellaisena kuin hän on ja kohdataan ystävällisesti ja kannustavasti, lopputuloksena on arvostava ilmapiiri. Kun ihminen kokee arvostusta ja kunnioitusta, syntyy yleensä halu toimia vastuullisemmin ja osoittautua luottamuksen arvoiseksi. (Siitonen 1999, 144–145.) Sokran osallisuusindikaattoriin sisältyy myös kysymys omasta tarpeellisuuden kokemuksesta. Tarpeellisuuden kokemus vaatii sosiaalisen kontekstin, vuorovaikutusta, vaikutusmahdollisuuksia, mahdollisuuden osallistua hyväntekemiseen sekä kokemuksen omasta kyvykkyydestä ja merkityksellisyydestä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.)

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista monet haluavat auttaa muita asiakkaita. Halua auttaa muita ihmisiä on käsitelty monella eri tieteenalalla psykologiasta taloustieteisiin. Selityksenä on tarjottu hyväntekemisen ja vapaaehtoistyön parantavaa vaikutusta ihmisen sosioekonomiseen menestykseen, sekä henkiseen ja fyysiseen hyvinvointiin. Empatia on ominaisuus, joka vaikuttaa voimakkaasti ihmisen haluun huolehtia haasteellisemmassa elämäntilanteessa olevan ihmisen tarpeista. Auttamisen tuottama onnellisuuden tunne ja hyväolo voivat motivoida auttamaan myös tuntemattomia. (Tanskanen & Danielsbacka 2015, 470.) Tanskanen ja Danielsbacka (2015) tuovat tutkimuksessaan esille, että kun omat resurssit ovat erittäin niukat,

voi toisten auttaminen omien asioiden huomioimisen sijaan heikentää omaa tilannetta. Tämän vastauksen tulos edustaa muuta. Useimmat pitkäaikaistyöttömät elävät toimeentulotuella, joka on viimesijainen tulomuoto. Silti kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden halu auttaa toisia näyttäytyy kyselyn tuloksissa voimakkaana.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille on tärkeää, että työtoiminnassa tehdyt työt ovat hyödyllisiä muille. Tulos on yhteneväinen Tanskasen ja Danielsbackan (2015, 479) tutkimuksen kanssa. Vaikka hyväntekeväisyys ja vapaaehtoistyö voivat vaikuttaa positiivisesti avun saajiin, on niillä myös merkittävää positiivista vaikutusta avun antajiin. Tämä asiakaskyselyn tulos tukee myös sitä, että hyvän tekeminen on sidoksissa itsensä ylittämiseen. On tärkeää, että ihminen saa kokemuksen siitä, että vaikuttaa positiivisesti itseään ympäröiviin henkilöihin. Tämä on myös yhteydessä voimaantumiseen, sillä voimaantuneella henkilöllä on halu yrittää parhaansa sekä kantaa vastuuta myös yhteisön muiden jäsenten hyvinvoinnista.

4.2 Yhteenveto avoimesta kysymyksestä ja tulosten tarkastelu muuttujien suhteen

Avoimen kysymyksen vastaukset koskivat yleisesti tiedossa olevia kuntouttavan työtoiminnan osa-alueita kuten kuntoutumisen prosessia, sosiaalisuutta ja osallisuutta. Palaute oli pääasiassa positiivista ja kuntoutumisprosessia kuvailevaa. Vastauksissa tuli näkyviin asiakkaiden erilaiset odotukset kuntouttavan työtoiminnan suhteen. Toisille on tärkeämpää osallisuuden lisääntyminen työtoiminnan kautta, kun taas toisilla on konkreettisia toiveita päästä takaisin työelämään. Itseohjautuvuusteorian kannalta tulevat esiin kyvykkyys uuden oppimisen ja kannustuksen saamisen kautta sekä yhteenkuuluvuus sosiaalisen vuorovaikutuksen kautta. Kun ihminen voi jakaa itselleen tärkeät asiat yhteisössä, jonka hän kokee omakseen, toiminta tuntuu merkitykselliseltä. Tärkeintä kuntoutumisen kannalta näyttäisi olevan hyväksytyksi tulemisen kokemus. Tähän liittyy myös kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden henkilökohtaisten tavoitteiden ja pajalla tehtävien töiden mitoittaminen asiakkaalle sopiviksi. Useista vastauksista kävi ilmi, että monille osallistujista nykyinen työelämä ei ole realistinen vaihtoehto. Työtoiminnasta on muodostunut rinnakkainen todellisuus palkkatyöyhteiskunnalle. (Mäntyneva 2020, 68; Sandelin 2014,17.)

Negatiiviseen palautteeseen voi olla useita syitä. Kaikki ei aina suju asiakkaan tarpeiden tai toiveiden mukaan. Myös työtoiminnassa voi kokea ulkopuolisuutta, kiusaamista, syrjintää tai kärsiä huonosta ilmapiiristä. (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 5.) Asiakas voi myös kokea pakkoa ja ulkopuolelta ohjaamista sen sijaan, että voisi toimia omien arvostusten ja kiinnostusten perusteella ja siten aidosti kokea osallisuutta. (Mäntyneva & Hiilamo 2018, 11.) Osa toivoi myös mahdollisuutta osallistua pitkäaikaisempaan toimintaan. Tämä ei lain puitteissa ole tällä hetkellä mahdollista ja toiveita jatkosta ei voida toteuttaa, mikä herättää tyytymättömyyttä. (Mäntyneva 2020, 66.) Joillain pajoilla, esimerkiksi puhtauspalveluissa työtoiminnan tehtävät

muistuttavat paljon palkkatyötä. Tämä herättää monissa kuntoutujissa tyytymättömyyttä ja he kokevat tekevänsä ilmaista työtä yhteiskunnalle. Tästä seuraa luonnollisestikin tyytymättömyys saatuihin korvauksiin. (Mäntyneva 2020, 61; Sandelin 2014, 18.)

Vastauksissa nähdään, että kuntouttavalla työtoiminnalla on merkitystä myös fyysisen, sosiaalisen ja kognitiivisen kuntoutumisen suhteen. Kuntouttavassa työtoiminnassa keskitytään työtoiminnan lisäksi tukemaan myös asiakkaan elämänhallintaa, liikkumista ja terveyttä. Kuntoutusohjaajan kanssa voidaan käsitellä esimerkiksi asumista ja sosiaalietuuksien hakemista. Sosiaalinen ulottuvuus toteutuu yhdessä tekemisen ja vuorovaikutustaitojen harjoittamisen kautta. Lisäksi kognitiivinen ulottuvuus toteutuu, kun asiakas voimaantuu kuntouttavassa työtoiminnassa siten, että tiedon käsittely, oppiminen ja ongelman ratkaisukyky lisääntyvät. Psyykkinen ulottuvuus, eli itsearvostus, mieliala ja tunne-elämä vahvistuvat, kun kuntoutuja tulee hyväksytyksi juuri sellaisena kuin on. Onkin huomattava, että vaikka työ tarjoaa tavan kiinnittyä ja osallistua yhteiskuntaan, varmistaa toimeentulon toteutumisen, sekä antaa kokemuksen kuulumisesta suurempaan kokonaisuuteen, voidaan nähdä, että myös kuntouttava työtoiminta tarjoaa näitä asioita. Mäntynevan mukaan (2020, 14.) kuntouttavalla työtoiminnalla on monia positiivisia vaikutuksia kuntoutujien elämään säännöllisemmän elämänrytmin, mielekkään sosiaalisen tuen, itsetunnon kehittymisen ja yleisen aktivoitumisen kautta. Eri mieltä olevia vastauksia voivat selittää esimerkiksi negatiiviset kokemukset palvelujärjestelmästä tai kokemus puuttuvasta autonomiasta. Negatiivista asennetta voi ylläpitää myös pakon tuntu. Asiakkaalle koituu sanktioita, mikäli hän päättää, ettei halua osallistua toimintaan.

Kun tarkasteltiin kyselyvastauksia sukupuolen suhteen, havaittiin jonkin verran eroa. Miehillä oli korkeampi osuus vastauksissa ”ei samaa eikä eri mieltä”. Naisilla puolestaan oli melkein kaikissa kysymyksissä noin 10 % positiivisemmat vastaukset, toisin sanoen he olivat useammin ”jokseenkin samaa mieltä” tai ”täysin samaa mieltä”. Yksi syy tähän voi olla sukupuolten väliset erot osallisuuden kokemisen suhteen, esimerkiksi köyhyys vaikuttaa miehiin syvemmin kuin naisiin. Köyhyyttä kokeneet miehet kokevat enemmän arvottomuuden tunnetta ja yksinäisyyttä. Miehillä omanarvontunto on enemmän sidottu rahaan ja työhön kuin naisilla. Naisilla vaikuttaisi olevan enemmän mahdollisuuksia löytää omanarvon tunnetta tukevia asioita köyhyydestä huolimatta, esimerkiksi äitiyden ja vapaaehtoistyön kautta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.) Miesten yleinen tyytymättömyys omaan tilanteeseen saattaa aiheuttaa kriittisempää asennetta.

Kun käsittelimme eroja iän perusteella, oli huomattavissa, että nuoremmat vastaajat tulevat toimintaan vähemmän mielellään kuin vanhemmat osallistujat. Iän perusteella tuli esille, että yhteenkuuluvuus ei ollut yhtä tärkeää nuorille. On myös mahdollista, että nuorilla ei ole Uusixilla riittävästi ikätovereita, tai he eivät välttämättä koe samalla tavalla yksinäisyyttä kuin

vanhemmat asiakaskyselyyn vastanneet henkilöt. Myös vastaukset kysymykseen, haluaako omalla toiminnalla auttaa muita, oli huomattavissa, että iän myötä vastausprosentti kasvoi.

Jaksojen perusteella tehtävässä vertailussa nousi esille, että yli puolet vastaajista oli ensikertalaisia Uusixilla. Kaksi tai kolme kertaa Uusixilla olleet kokivat vahvemmin, että työtehtävät innostivat tekemään asioita myös työtoiminnan ulkopuolella. He kokivat myös, että työtoimintaan osallistumisella oli selkeä elämänhallintaa parantava vaikutus. Yleisesti tarkasteltuna he olivat tyytyväisempiä kuin ensikertalaiset. Tämä saattaa johtua siitä, että he ovat Uusixille tullessaan tienneet, mihin tulevat. He ovat ensimmäisellä kerralla kokeneet toiminnan itselleen hyödyllisenä ja halunneet palata. Mitä enemmän kuntoutuja on kohdannut huono-osaisuutta ennen kuntouttavaan työtoimintaan tuloa, sitä tyytyväisempi hän on osallistumiseensa. Osalle kuntoutujista kuntouttava työtoiminta edustaa ensisijaista palvelua ja siihen pääsy väliaikaista sosiaalista nousua. (Mäntyneva 2020, 69.)

Tarkastelimme myös kuntouttavaan työtoimintaan ja vammaistyöhön osallistuneiden vastausten eroavaisuuksia. Kuntoutujien kokonaismäärästä on vammaistyöntekijöitä n. 17 %. He olivat keskimäärin tyytyväisempiä toimintaan kuin kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvat. Kyselyn kaikkein suurin prosenttiluku oli vammaistyöntekijöiden vastaus kysymykseen ”tulen mielelläni kuntouttavaan työtoimintaan”, jossa ”täysin samaa mieltä” vastasi 77,3 %. Tätä voi selittää se, että vammaistyöntekijät ovat kuntouttavassa työtoiminnassa vapaaehtoisesti. Heidän toimeentulonsa ei riipu siitä, eikä heidän eläkkeensä ole vaarassa, vaikka he eivät haluaisikaan tulla työtoimintaan. Lisäksi heidän sopimuksensa ovat yleensä pitkiä kestoltaan, eikä heidän tarvitse olla huolissaan toiminnan jatkumisesta omalla kohdallaan. Eläkeläisenä toimintavaihtoehtoja voi olla myös vähemmän ja heidän työnsä Uusixilla on omiin kiinnostuksiin ja kykyihin räätälöityä.

Kyselyssä eri mieltä olevien vastausten määrä oli marginaalisen pieni. Mikäli kysymys ei ollut kysyjän mielestä relevantti hän näytti valitsevan vaihtoehdon ”ei samaa eikä eri mieltä”. ”Osittain samaa mieltä” ja ”täysin samaa mieltä” olevien vastausten runsas määrä viittaisi kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuuteen. Tämä on linjassa Luhtaselan lisensiaatintutkimuksen tulosten kanssa. Vaikka Uusixin asiakasmäärä on lisääntynyt ja toiminta laajentunut huomattavasti sen valmistumisen jälkeen, niin asiakaskunta ja sen problematiikka ja tarpeet ovat pysyneet samoina. Tekemässämme asiakaskyselyssä löytyi paljon yhtenäisyyksiä myös Mäntynevan (2020) väitöskirjan johtopäätösten kanssa, esimerkiksi se, että osallistujien elämäntilanteiden haasteellisuus vaikuttaa siihen onnistutaanko toimijuutta vahvistamaan. Osalle Uusixin ja Mäntynevan väitöskirjan haastatteluihin osallistuneille nykyisen elämäntilanteen ylläpito on jo sellaisenaan tarpeeksi haastavaa. Yhteiskunta odottaa kuntoutujilta myönteisiä siirtymisiä esimerkiksi työelämään tai ammatilliseen koulutukseen. Osalle toiminta on

kuitenkin ylläpitävää ja keskiössä on kuntouttavan työtoiminnan vaikutus voimavarojen kartuttamiseen sekä eheytymiseen.

Opinnäytetyömme tavoitteena oli kehittää Uusixin arviointikäytäntöä. Keskiössä oli myös voimaantuminen, niin prosessiin osallistuvalla henkilöstöllä kuin myös asiakaskyselyyn vastanneilla. Pyrimme avoimeen ja turvalliseen vuorovaikutukseen järjestämissämme työpajoissa ja Uusixin työhyvinvointiryhmän kanssa. Työpajatyöskentelyn hedelmällisyys ja osallistavien menetelmien toimivuus tulivat vähän yllätyksenäkin. Oli vaikuttavaa saada olla mukana uuden tiedon kehittymisessä.

4.3 Asiakaskyselylomakkeen arviointi

Kyselylomake vaikutti melko onnistuneelta. Siihen oli helppo vastata ja aiheet olivat kuntoutujille tuttuja. Meille jäi kuitenkin epävarmuus yhteisöllisyyteen liittyvistä kysymyksistä. Normaalisti suositellaan, että yhdessä kysymyksessä kysyttäisiin vain yhtä asiaa. Työpajoissa nousi kuitenkin vahvasti esiin yhteisöllisyyden vaikutus kuntoutumiseen. Henkilöstön näkemys oli niin selkeä, että siitä voitiin tehdä oletus. Jos kysyisimme kyselylomakkeessa kokevatko asiakkaat yhteisöllisyyttä, voitaisiin olettaa, että yli 80 % vastaisi myönteisesti. Tilanne koettiin hyväksi tilaisuudeksi mennä askel syvemmälle ja saada arvokasta tietoa siitä mitä yhteisöllisyys tuo tullessaan, toisin sanoen minkälaisia vaikutuksia sillä on kuntoutujan kokemuksiin itsestään.

Elämisen merkityksellisyys muotoutuu sosiaalisessa vuorovaikutuksessa. Sosiaalinen yhteenkuuluvuus on ratkaisevaa myös yksilön mielekkyyden kokemukselle. (Leeman ym. 2021.) Tämän vuoksi tehtiin kolme yhteenkuuluvuuteen liittyvää väitettä, jotka olivat poikkeuksellisesti kaksiosaisia. Väitteet olivat: ”Yhteenkuuluvuuden tunne pajalla on parantanut luottamustani ihmisiin”, ”Yhteenkuuluvuus pajalla on helpottanut omien ajatusten julkituomista muualla” ja ” Yhteenkuuluvuus pajalla on saanut minut tuntemaan itseni tarpeelliseksi”. Tässä kohdassa otettiin riski siitä, että kysymykset olisivat liian mutkikkaita. Vastauksissa oli kuitenkin selvää hajontaa näiden kysymysten kohdalla. Tällä perusteella vaikuttaisi siltä, että kysymysten sisältö on oivallettu ja niihin on vastattu omien kokemusten mukaan.

Kyselyn vastausprosenttiin voivat vaikuttaa monenlaiset asiat, kuten kyselyn ajoitus, suhde kysyjään, lomakkeen pituus suhteessa käytettävään aikaan, kyky keskittyä sillä hetkellä, aiheen kiinnostavuus ja vaikuttamisen halu, palkinnot ja kokemus siitä, ovat kysymykset relevantteja. Syrjäytymisen kokemus voi herättää vihaa ja epäluuloisuutta viranomaisia kohtaan. Se voi heijastua myös haluun vastata kyselyyn.

Kyselylomakkeen alussa olevat kyselyn täyttämispäivä sekä aloittamispäivä Uusixilla jäivät analysoinnin kannalta turhiksi tiedoiksi. Kuntouttavan työtoiminnan aloittamispäivä olisi

pitänyt luokitella esimerkiksi neljään luokkaan puolen vuoden välein, jotta siitä olisi ollut hyötyä. Sen ansioista olisimme voineet vertailla mahdollisia eroja siihen, miten kuntoutukseen osallistumisen kesto vaikuttaa kuntoutumisprosessiin ja sitä kautta vastauksiin. Saimme kuitenkin hyvää tietoa siitä, millaisia eroja esimerkiksi ensimmäisellä jaksolla olevan asiakkaan vastaukset poikkesivat kolmannella jaksolla olevasta.

Asiakaskyselyssä nousi esille, että asiakkaat tulevat mielellään kuntouttavaan työtoimintaan. Vastauksesta voidaan tehdä johtopäätös, että kun asiakkailla on mahdollisuuksia kokea autonomiaa ja kyvykkyyttä, he ovat tyytyväisempiä toiminnan laatuun. Mielekäs toiminta ja henkilöstön voimavaraistava työtapa edistävät asiakkaan voimaantumista. Asiat, jotka ovat asiakkaille tärkeitä, ovat selkeästi yhteydessä sekä voimaantumiseen että itseohjautuvuuteen. Kehittämistyön tekemisen yhteydessä esiin nousseen teoriatiedon mukaan kuntouttavaa työtoimintaa toteutetaan eri tavoilla eri yksiköissä. Uusixin etu on, että vaikka pajat ovat erilaisia, voi toimintatapoja jatkossakin yhtenäistää ja tukea asiakkaan voimaantumista esimerkiksi kouluttamalla työntekijöille palautekulttuuria ja voimavaraistavia työtapoja.

4.4 Kehittämisprosessin arviointia

Totesimme, että toimintatutkimus osoittautui hyväksi menetelmäksi tähän kehittämistyöhön. Koska toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluu monimenetelmällisyys, työn sisällä voidaan käyttää erilaisia menetelmiä, sen mukaan mikä parhaiten palvelee tutkimusongelman ratkaisemista. Toimintatutkimuksessa ei suljeta pois muita tutkimus- tai analyysimenetelmiä, vaan niitä voidaan yhdistää samassa kehittämistyössä. Tässä työssä on kerätty sekä laadullista, että määrällistä aineistoa. Laadullista aineistoa kerättiin kahdessa kohdassa, ensimmäisen kerran henkilöstön työpajassa asiakaskyselyn kysymysten laadinnan yhteydessä ja toisen kerran asiakaskyselyn avoimen kysymyksen vastausten yhteydessä. Molemmilla kerroilla aineisto käsiteltiin sisällönanalyysimenetelmällä ensin teemoittelemalla ja sitten pelkistämällä. Määrällistä aineistoa kerättiin asiakaskyselyn yhteydessä. Asiakaskyselyn aineisto kerättiin numeraalisessa muodossa ja sen tarkoitus oli mitata vaikuttavuutta. Iso määrä samaa mieltä ja jokseenkin samaa mieltä olevia vastauksia viittasi kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliseen vaikuttavuuteen. Vastauksista laadittiin graafiset esitykset ja määrät muunnettiin prosenteiksi, jotta niitä olisi helpompi vertailla keskenään.

Toimintatutkimus soveltui kehittämistyöhömme myös siitä syystä että, yksinkertaistettuna toimintatutkimus on oman työn kehittämistä. Toimintatutkimus on suotuisa menetelmä projekteissa, jotka kohdentuvat sosiaaliseen toimintaan, sillä sen yksi tarkoitus on edistää ihmisten vuorovaikutusta. Kehittämistyössämme rohkaisimme osallistujia muutokseen ja tuimme heidän voimaantumistaan vahvistamalla kokemusta omasta osaamisesta. Toimintatutkimuksessa tavoitellaan aina muutosta. Tässä kehittämistyössä muutokseksi voidaan lukea

käyttökelpoisen asiakaskyselyn luominen kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuuden arvioimiseen, sekä henkilöstössä tapahtunut positiivinen asennemuutos liittyen asiakkaiden arviointiin.

Toimintatutkimus tehdään yhdessä tutkittavien kanssa, koska silloin on käytäntö ja teoria yhdistyvät tehokkaammin. Työskentely tutkittavien kanssa tuo enemmän ratkaisuja käytäntöjen kehittämiseen sekä tuottaa kokemuksellista oppimista. (Kuusela 2005, 10.) Yhdessä tekemisen lisäksi kehittämistoiminnassamme korostui osallistaminen henkilöstön työpajojen muodossa. Menetelmän asiakaslähtöisyys ja demokraattisuus tukivat hyvin henkilöstön voimin tehtävää kehittämistä. Osallistuimme itse interventioon kannustamalla ja antamalla palautetta. (Kananen 2014, 12.) Kehittämistyössämme pyrimme myös kiinnittämään huomiota siihen, että kehittämistyöhön osallistuvia autetaan uskomaan kykyihinsä ja mahdollistetaan voimaannuttavaa vaikutusta. Yhteistyö tutkittavien kanssa jatkui tässä työssä koko prosessin ajan, sillä järjestimme kolmannen työpajan, jossa arvioimme prosessia ja tuloksia, sekä mietimme jatkoideoita tulosten hyödyntämiselle. (Heikkinen ym. 2006, 115.)

Kehittämistyömme suunnitteluvaiheessa käsittelimme Rothwellin mukaisia toimintatutkimuksen vaiheita kuten ongelman määrittely, ongelman tutkiminen, ongelman syiden ja seurausten analysointi ja ratkaisun esittäminen. Koostimme seuraavaan taulukoon kehittämistyömme loppuvaiheet, kuten ratkaisun testaaminen, ratkaisun muokkaus testauksen pohjalta, uuden ratkaisun testaaminen käytännössä, sekä johtopäätökset.

Ratkaisun testaaminen	Henkilöstön työpajoissa luodaan itseohjautuvuusteorian pohjalta sellaisia asiakaskyselyjen kysymyksiä, joiden avulla saadaan sosiaalisia vaikutuksia näkyvämmäksi. Kysymykset testataan asiakasryhmässä.
Ratkaisun muokkaus testin pohjalta	Kysymysten sanamuotoja tehdään yksinkertaisemmiksi ja selkeämmiksi saadun palautteen perusteella.
Uuden ratkaisun testaaminen käytännössä	Järjestetään asiakaskysely kaikille vapaaehtoisille kuntoutujille.
Johtopäätökset	Kehitetyllä mittarilla saadaan näkyviin selvää vaikuttavuutta sosiaalisissa kysymyksissä. Kyselyä voidaan käyttää jatkossakin tähän tarkoitukseen Uusix-verstaita vastaavissa paikoissa.

Taulukko 7: Kehittämistyön toimintatutkimukselliset loppuvaiheet

4.5 Kehittämistyön luotettavuus ja eettisyys

Hyvien tutkimuskäytänteiden perusta löytyy tutkimuseettisistä perusperiaatteista, jotka toimivat ohjenuorana opinnäytetyöllemme. Perusperiaatteet ovat luotettavuus, rehellisyys, arvostus ja vastuunkanto. Luotettavuudella tarkoitetaan tutkimuksen laatua koko prosessissa huomioiden tutkimuksen suunnittelun, mahdolliset menetelmät, analyysin sekä resurssien käytön. Rehellisyyttä koko prosessiin saadaan avoimella, oikeudenmukaisella, puolueettomalla ja salailemattomalla viestinnällä. Tarvitaan myös arvostusta työyhteisöä, tutkimuksen eri osapuolia, yhteiskuntaa sekä ympäristöä kohtaan. Perusperiaatteena on myös vastuunkanto koko prosessin ajan ideasta julkaisuun, hallinnointiin, järjestelyyn sekä ohjaukseen. On myös huomioitava tutkimuksen laajemmat vaikutukset. (Allea 2020, 3.)

Opinnäytetyön aineisto on pohjautunut työpajoista tehtyyn päiväkirjanomaiseen kuvailevaan tekstiin sekä asiakaskyselystä saatuihin tuloksiin. Tekstit työpajoista sekä asiakaskyselystä on tehty totuudenmukaisesti. Aineiston hankinnassa on keskitytty siihen, että asiakkaita tai työntekijöitä ei voi tunnistaa vastauksien perusteella. Opinnäytetyössä käytetyt sitaatit asiakaskyselyn avoimesta kysymyksestä on muokattu siten, että niistä ei voida tunnistaa asiakasta tai pajaa, toisin sanoen asiakkaiden anonymiteettiä on kunnioitettu.

Reliabiliteetilla eli tutkimuksen luotettavuudella tarkoitetaan tutkimuksen tarkkuutta. Tämä tarkoittaa sitä, että tutkimus on toistettavissa ja toistettuna tulokset eivät juurikaan poikkea aiemmasta. Tämä on kuitenkin ihmisen kokemusta tutkittaessa melko mahdotonta. (Vilkka 2021, 194.) Jos itsearviointiin perustuva tutkimus toistettaisiin, tulokset olisivat erilaiset. Tilanne on erilainen kuin esimerkiksi luonnontieteissä, joissa toistettavuus on tutkimuksen luotettavuuden mittari. Kun tutkitaan ihmisen kokemusta, yksilöiden elämät ja kokemusmaailmat katsotaan ainutkertaisiksi. Ne myös muuntuvat koko ajan. Tämän vuoksi kokemuksiin liittyvä tieto on yksilöllistä ja muuttuvaa toisin sanoen se ei ole yleistettävissä. Kokoavia johtopäätöksiä voidaan kuitenkin tehdä, kun tutkimukseen osallistuvilla henkilöillä on tarpeeksi samankaltaiset elämäntilanteet. Riittävä samankaltaisuus voi muodostua esimerkiksi ammatin, kansalaisuuden tai synnyinseudun mukaan. (Tökkäri 2018, 66.) Tässä tapauksessa yhdistäviä tekijöitä ovat pitkäaikaistyöttömyys ja kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen.

Sosiaalinen kuntoutus on ollut viime aikoina useiden tutkimuksien, opinnäytetöiden sekä kehittämishankkeiden aiheena, joten opinnäytetyömme tuloksia voidaan verrata muihin vastaaviin. Olemme myös verranneet tuloksia esimerkiksi Mäntynevan (2020) etnografiseen tutkimukseen kuntouttavasta työtoiminnasta sekä Luhtaselan (2002) lisensiaatintutkimukseen.

Kun itsearviointia käytetään menetelmänä, on otettava huomioon muutamia seikkoja. Päätös siitä, miten vastaaja vastaa kyselyyn, tehdään yleensä juuri ennen vastaamista. Siihen, miten henkilö vastaa, vaikuttavat useat tekijät. Sen sijaan, että tehtäisiin syväluotaavia pohdintoja, suurin osa vastaajista vastaa sen mukaan millä tuulella on vastaushetkellä. Vastaajan mielialaan voivat vaikuttaa lähiaikoina tapahtuneet asiat, kuten sää tai vaikkapa suosikkiurheilujoukkueen menestys. Lisäksi ihminen valitsee usein helppoja ratkaisuja, jos niitä on saatavilla. Monet meistä ovat huonoja muistamaan asioita tai heillä on valkoiva muisti. Voi olla, että muistetaan tilanteiden kohokohdat, mutta valtaosa muista kokemuksista unohtuu. Toisaalta jos takana on juuri vaikea jakso, esimerkiksi lama tai vakava sairaus ja asiat ovat muuttumassa parempaan päin ja verrataan tilannetta aiempaan, se saa näkemään nykytilanteen erityisen positiivisena. Ihminen ei siis ole kovin luotettava arvioidessaan omaa tilannettaan. (Strack & Argyle & Schwarz 1991.)

Asiakkaan itsearviointiin liittyy muitakin ongelmia. Asiakas voi arvioida omaa tilannettaan epärealistisesti tai vääristellä sitä tahallaan. Monilla pitkäaikaistyöttömillä on negatiivinen käsitys itsestään ja kyvyistään ja he saattavat vähätellä sellaisia ongelmia, jotka herättävät häpeää. Kuntouttavan työtoiminnan myötä kyky itsereflektioon paranee ja vastaukset käyvät realistisemmiksi. Kun luottamus kasvaa, on helpompi myöntää ongelmia. Vaikuttava palvelu voi näkyä voimavarojen lisääntymisenä mutta se voi paradoksaalisesti näyttää ongelmien lisääntymiseltä. (Aaltio 2014, 13.)

Asiakaskysely on tehty koronapandemian aikana, jolloin Uusixin toimintatapoja ohjasivat pandemian mukanaan tuomat ohjeet kasvomaskien käytöstä, työskentelytilojen puhtaanapidosta ja turvavälien noudattamisesta. Jotta toiminnassa voitiin noudattaa turvavälejä, kuntoutujien määrää jouduttiin vähentämään lähes puoleen tavanomaisesta. Lisäksi otettiin käyttöön etätyötoiminta aivan uutena tapana järjestää kuntouttavaa työtoimintaa. Nämä kaikki ovat voineet vaikuttaa siihen, miten kyselyyn vastanneet asiakkaat ovat kokeneet kuntouttavan työtoiminnan vaikutukset.

Arviointitiedon yleistettävyyttä ja tiedon siirrettävyyttä muihin konteksteihin voidaan arvioida sen perusteella, missä määrin niissä vallitsevat samantyyppiset olosuhteet kuin alkuperäisessä arviointilanteessa. Tällaista arviointiprosessia siirrettävyyden ehdoista ja sen lopputuloksena syntyvää analyysiä kutsutaan ekstrapoloinniksi. (Virtanen 2007, 155–156.) Asiakaskyselyn tuloksia voidaan yleistää ainakin Stadin soten kuntouttaviin yksiköihin, koska olosuhteet ja toimintatavat ovat melko yhdenmukaiset.

Tiedon käyttökelpoisuudella ja yleistettävyydellä tarkoitetaan tiedon käyttöarvoa. Yleistäminen tehdään aina tuloksista (Vilkka 2021, 195.) Tietoa voidaan pitää totena, jos se on käyttökelpoista. Käyttökelpoinen tieto toimii omassa sosiaalisessa kontekstissaan. Tulosten kannalta

käyttökelpoisuus tarkoittaa kehittämistyön tulosten hyödynnettävyyttä. Jos tulokset yleistyvät toiminnassa ja leviävät toimintajärjestelmässä, niitä voidaan pitää käyttökelpoisina ja yleistettävinä. (Toikko & Rantanen 2009, 125.) Uusixin henkilöstö arvioi itse tulosten käytettävyyttä kolmannessa työpajassa ja totesi tiedon käyttökelpoiseksi. Tarkoitus on jatkossa hyödyntää saatua tietoa sekä parantaa edelleen sen käyttökelpoisuutta saatujen kokemusten perusteella.

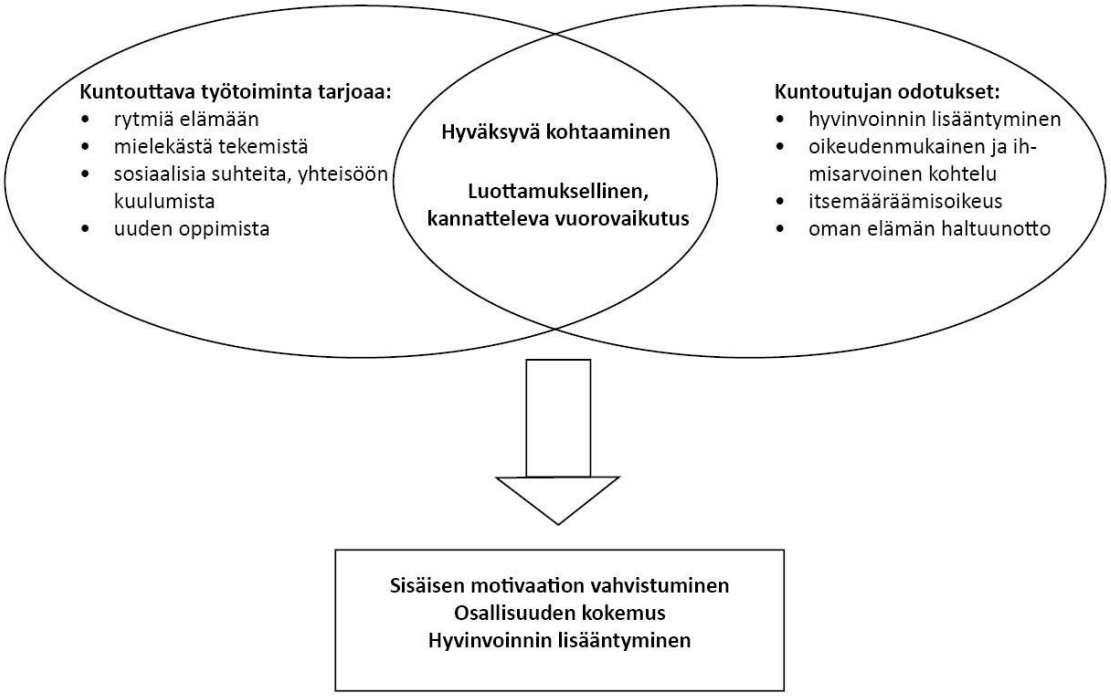
Asiakaskyselyä varten myönnettiin tutkimuslupa. Sen ehtoja olivat, että tutkimusaineistoa käsittelevät ainoastaan tutkimuksen tekijät ja pajojen henkilöstö. Suostumuslomakkeita ja kyselyjä säilytetään pajoilla lukituissa kaapeissa ja ne tuhotaan tutkimuksen valmistuttua. Kyselylomakkeen taustakysymyksinä ovat ikä ja sukupuoli, millä pajalla asiakas työskentelee sekä monettako kertaa asiakas on Uusixilla kuntouttavassa työtoiminnassa. Nämä kaikki ovat tietoja, jotka henkilöstö tietää omista pajalaisistaan jo valmiiksi. Lisäksi kyselylomakkeessa kysytään kuntouttavassa työtoiminnassa aloittamispäivämäärä ja kyselyyn vastaamispäivämäärä. Henkilötiedoista ei pysty tunnistamaan vastaajan rotua, poliittista näkemystä, aktiivisuutta ay-toiminnassa, uskonnollista vakaumusta, geneettisiä tietoja, biometrisiä tietoja, terveyttä koskevia tietoja, seksuaalista suuntautumista tai käyttäytymistä. Asiakaskyselyssä toteutuvat myös ihmiseen kohdistuvan tutkimuksen eettiset periaatteet. Vastaaminen oli vapaaehtoista, vastaajat eivät olleet alaikäisiä tai vajaakykyisiä, henkilötiedoista ei muodostettu rekisteriä ja aineisto on avointa ja luettavissa internetistä julkaisemisen jälkeen. Asiakaskyselyssä ei käytetty osoitetietoja, eikä henkilötunnuksia. Mistään ei käy ilmi vastaajien henkilöllisyys, eikä tällöin myöskään tule ilmi, että he ovat sosiaalipalvelujen käyttäjiä.

5 Johtopäätökset ja jatkokehittämisaiheet

Kehittämistyön kautta onnistuttiin luomaan mittari, jolla voidaan tehdä näkyväksi kuntouttavan työtoiminnan sosiaalisia vaikutuksia. Mittari testattiin asiakaskyselyn avulla. Kyselyn tuloksista voidaan johtopäätöksenä todeta, että kuntouttava työtoiminta vastaa osallistujansa psykologisiin perustarpeisiin ja parantaa sitä kautta hänen elämänlaatuaan ja lisää osallisuuden kokemuksia. Tämän lisäksi on todettava, että voimavaralähtöiset työtavat edistävät asiakkaan voimaantumista. Kyselyn tulokset antoivat myös mahdollisuuden tarkastella sitä, miten kuntouttavassa työtoiminnassa voidaan edistää asiakkaiden hyvinvointia psykologisten perustarpeiden näkökulmasta. Tärkeimmät kulmakivet ovat autonomian kokemuksen tukeminen tarjoamalla työpajoilla valinnanmahdollisuuksia ja auttamalla asiakasta tunnistamaan omat kiinnostuksen, innostuksen ja arvostuksen kohteet. Tämän lisäksi kyvykkyyttä voidaan tukea kannustamalla ja antamalla palautetta. On tärkeää tarjota asiakkaalle tehtäviä, joiden vaikeusaste on sopiva niin, että onnistuminen on mahdollista. Toinen keino on tunnistaa

asiakkaan vahvuudet ja panostaa niihin. Yhteenkuuluvuuden tukemisessa on tärkeää hyvän ilmapiirin ylläpitäminen toiset huomioimalla. Pajoilla kannustetaan ylläpitämään lämmintä yhteyttä toisiin. Onnistumisen tunnusmerkkejä ovat turvallisuuden tunne ja toisten kannustaminen. Tärkeää on myös hyväksytyksi tuleminen omana itsenä.

Seuraavassa kaaviossa kuvataan kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuuden perusteita. Kaavio on kehittämisprosessin aikana syntynyt oma käsityksemme kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuuteen liittyvistä asioista. Se on yhdistelmä Luhtaselan (2002) ja Mäntynevan (2020) tuloksia yhdistyneinä oman kehittämistyömme tuloksiin.



Kuvio 17: Kuntouttavan työtoiminnan vaikutusmekanismi

Jatkokehittämisaiheet nousivat arvioinnista. Olisi hyvä, jos jatkossa voitaisiin tutkia sitä, mikä on optimaalinen kuntouttavan työtoiminnan kestoaika, niin että sen voimaannuttava vaikutus olisi mahdollisimman hyvä. On mahdollista, että liian pitkään jatkunut kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen aiheuttaa asiakkaan paikoilleen jäämistä mukavaan asetelmaan. Olisi myös mielenkiintoista tietää, milloin kuntoutuminen saavuttaa huippunsa niin että muutosta ei enää tapahdu, ja saavutetaanko pitkillä jaksoilla joidenkin asiakkaiden kohdalla hyötyä.

Opinnäytetyömme mielestämme kehitti henkilöstön suhtautumista arviointia kohtaan myönteisemmäksi. On tärkeää, että henkilöstö ymmärtää työnsä vaikuttavuuden asiakkaisiin ja arvioinnin merkityksen asiakassuhteessa. Toimintaympäristön vaikutusta asiakkaan

itseluottamukseen ei voida kiistää. Opinnäytetyömme osoittaa, että hyväksyvä ja kannustava ilmapiiri tukee asiakkaan voimaantumista. Tämän vuoksi mielestämme on tärkeää panostaa työhyvinvointiin. Työntekijöiden työhyvinvoinnin vaikutus asiakkaisiin olisi mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe.

Olimme hieman yllättyneitä siitä, kuinka monet asiakkaat olivat täysin samaa väitteistä ”Haluan omalla toiminnallani auttaa muita työtoiminnan asiakkaita” ja ”Minulle on tärkeää, että kuntouttavasta työtoiminnassa tekemäni työt ovat hyödyllisiä toisille”. Toisaalta nämäkin tulokset ovat yhteydessä voimaantumiseen, koska voimaantunut henkilö haluaa kantaa vastuuta myös muiden yhteisön jäsenten hyvinvoinnista. Olisi mielenkiintoinen aihe tutkia, kasvaako halua auttaa muita kuntouttavan työtoiminnan aikana.

Lähteet

Aaltio, E. 2014. Työllisyyspalvelujen toimintakykymittarin pilotointi. Kuntaliitto. Viitattu 7.4.2022. https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Raportti%20toimintaky-kymittarin%20pilotoinnista.pdf

ALLEA - All European Academies & Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2020. Tutkimusetiikan eurooppalaiset käytännöt ja ohjeistus: The European code of conduct for research integrity revised edition. Berlin: ALLEA - All European Academies. Viitattu 14.4.2022. https://al-lea.org/wp-content/uploads/2020/08/Finnish_European_Code_of_Conduct_digital-final.pdf

Bahnaan, E-L., Dillemuth, I., Mäkelä, H. & Shilongo, P. 2017. Uusix- 20 vuotta luovuutta, oppimista ja uusiutumista. Helsinki: Next Print. https://www.hel.fi/static/sote/sosta/uusix/uusix_20v.pdf

Bahnaan, E-L., Kela, H., Lastu, T., Marttila, A., Mäkelä, H., Oikarinen V., Regmi, K., Tolvanen-Piironen, P., & Voitila, A. 2017. Uusix-verstaat: Sosiaalinen tilinpäätös 2017. Helsinki: Next Print.

Borgman, M. & Packalen, E. 2002. Parhaat käytännöt työyhteisön kehittämiseen. Helsinki: Tammi.

Böckerman, H., Kostilainen, H. & Nieminen, A. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Helsinki: Diakonia-ammattikorkeakoulu.

Cohlan, D. & Brannick, T. 2005. Doing Action Research in Your Own Organization. SAGE Publications. Viitattu 18.5.2022. http://kyptraining.com/wp-content/uploads/2020/05/DOING_ACTION_RESEARCH_IN_YOUR_OWN_ORGANI.pdf

De Jong, P., Berg, I. K., Furman, B. & Mattila, A. 2020. Ratkaisukeskeisen terapian oppikirja. 5. painos. Helsinki: Lyhytterapiainstituutti.

Green Care Finland, 2020. Vaikuttavuustutkimus. Viitattu 11.5.2022. https://www.gcfinland.fi/green-care-/vaikuttavuus/

Haimi, T. & Kahilainen, J. 2012. Sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen historia Suomessa. Lehdessä Kuntoutus 2012 (4), 41–46. Sosiaalisen kuntoutuksen teemanumero. https://yhteisomedia.fi/files/attachments/kuntoutus-lehden_artikkelit/2012/haimi-ja-kahilainen.pdf

Hentinen, K., Iija, A. & Mattila, E. 2009. Kuuntele minua: Mielenterveystyön käytännön menetelmiä. Helsinki: Tammi.

Heikkinen, H.L.T., Rovio, E. & Syrjälä, L. (toim.). 2006. Toiminnasta tietoon. Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Dark Oy: Vantaa.

Harkko, J., Ala-Kauhaluoma, M. & Lehikoinen, T. Keitä ovat vaikeasti työllistyvät ja tarvitsevatko he sosiaalista kuntoutusta? Lehdessä Kuntoutus. 2012 (4), 54–60. Sosiaalisen kuntoutuksen teemanumero. Forssa Print. https://issuu.com/kuntoutussaatio/docs/4-12-valmis/72

Helsingin kaupunki. Elinkeinot ja työmarkkinat Helsingissä. Viitattu 17.4.2022. https://elinkeinothelsingissa.fi/fi/tyottomyys_helsingissa_alueittain

Helsingin kaupunki. Kaupungin palvelut. Palvelukuvaus. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 6.4.2022. https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3122

Helsingin kaupunki. Sosiaali- ja terveyspalvelut. Sosiaalinen kuntoutus. Viitattu 7.4.2022 https://www.hel.fi/helsinki/fi/sosiaali-ja-terveyspalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/tyollistymisen-tuki/kuntoutusohjaus/

Hietala, O. & Rissanen, P. 2015. Opas kokemusasiantuntijatoiminnasta. Helsinki: Kuntoutussäätiö & Mielenterveyden keskusliitto
https://www.mtkl.fi/uploads/2020/09/f27fa53c-kokemusasiantuntijaopas.pdf

Huhtinen-Hildén L. & Isola A. 2019. Luova ryhmätoiminta lisää hyvinvointia. THL.
https://www.research.fi/en/results/publication/0376885919

Jokivuori, P. & Hietala, R. 2007. Määrällisiä tarinoita. Monimuuttujamenetelmien käyttö ja tulkinta. Porvoo: WSOY Oppimateriaalit.

Juujärvi, S., Myyry, L. & Pesso, K 2007. Eettinen herkkyys ammatillisessa toiminnassa. Helsinki: Tammi

Jyrkämä, J. Toimintatutkimus. 2021. Teoksessa Jaana Vuori (toim.). Laadullisen tutkimuksen verkkokäsikirja. Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto. Viitattu 26.12.2021.
https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus

Järvikoski, A. 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Teoksessa Järvikoski, A. & Härkäpää, K. Kuntoutuksen perusteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. 5. Uudistettu painos. Helsinki: WSOY pro.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä: Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Keskitalo, E. & Vuokila-Oikkonen, P. 2018. Voimavaralähtöisyys sosiaalisen kuntoutuksen viitekehyksenä. Teoksessa Harri Kostilainen & Ari Nieminen (toim.). Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja DIAK työelämä 13. Tampere: Juvenes Print.

Kivipelto, M & Kotiranta, T. 2011. Valtaistumisen vaikuttavuuden arviointi. Miten voisimme edistää sitä sosiaalityössä. Verkkojulkaisussa Janus (19) 2, 122–142. Viitattu 2.12.2021. https://journal.fi/janus/article/view/50608

Korteniemi, P. 2005. Realismi ja realismin sovellus. Teoksessa Julkunen, I., Lindqvist, T. & Kainulainen, S. (toim.) Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet, 17–34. Stakes FinSoc Työpapereita 3/2005. Viitattu 7.4.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76036/ty%C3%B6papereita3_05.pdf?sequence=1

Koski-Jännes, A., Riittinen, L. & Saarnio, P. 2008. Kohti muutosta: motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Helsinki: Tammi.

Kuusela, P. 2005. Realistinen toimintatutkimus? Toimintatutkimus, työorganisaatiot ja realismi. Työturvallisuuskeskus: Helsinki.

Leeman, l., Martelin, T., Koskinen, S., Härkänen, T.& Isola, A-M. 2021. Development and Psycometric Evaluation of the Experiences of Social Inclusion Scale. Verkkoulkaisussa Journal of Human Development and Capabilities. https://www.tandfonline.com/doi/full/10.1080/19452829.2021.1985440

Lindh, J., Härkäpää, K., Kostamo-Pääkkö, K. & Era, T. 2018. Sosiaalinen kuntoutuksessa. Rovaniemi: Lapland University Press.

Lindqvist, T. 2005. Johdatus tapauskohtaiseen ja realistiseen arviointiin. Teoksessa Julkunen, I., Lindqvist, T., Kainulainen, S. (toim.) Realistisen arvioinnin ensimmäiset askeleet, 13–16. Stakes FinSoc Työpapereita 3/2005. Viitattu 7.4.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76036/ty%C3%B6papereita3_05.pdf?sequence=1

Lindqvist, T, Oksala, I. & Pihlman, M-R. (toim.). 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:8. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70135/kuntouttava.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Liukkonen, J., Jaakkola, T. & Kataja, J. 2006. Taitolajina työ: Johtaminen ja sisäinen motivaatio. Helsinki: Edita.

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Lisensiaatintutkimus. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. https://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c

Martela, F. 2014. Teoksessa Uusitalo-Malmivaara, L. (toim.). Positiivisen psykologian voima. Jyväskylä: PS-kustannus, 30–62.

Martela, F. & Jänisniemi, L. 2020. Elämän tarkoitus: Suuntana merkityksellinen elämä. Helsinki: Gummerus.

Martela, F. 2016. Valonöörit: Sisäisen motivaation käsikirja. Viides painos. Helsinki: Gummerus.

Myrskylä, P. 2012. Hukassa- Keitä ovat syrjäytyneet nuoret? Elinkeinoelämän valtuuskunnan julkaisu 19. https://www.eva.fi/wp-content/uploads/2012/02/Syrjaytyminen.pdf

Mäntyneva, P. 2020. Aktiivisen sosiaalipolitiikan ytimessä: Etnografinen tutkimus kuntouttavasta työtoiminnasta. Tohtorin väitöskirja. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/321879/m%c3%a4ntyneva_p%c3%a4ivi_v%c3%a4it%c3%b6skirja_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Mäntyneva, P. & Hiilamo, H. 2018. Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa. Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä. Yhteiskuntapolitiikka-lehti. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/136023/YP1801_Mantyneva%26Hiilamo.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Niemi, V. 1962. Yleiskatsaus sosiaaliseen kuntouttamiseen. Teoksessa Noro, L., Niemi, V., Rinne, H. & Tamminen, A. (toim.) Kuntouttaminen. Terveydenhuollon kolmas tehtävä. Helsinki: WSOY

Pakarinen, T. 2020. Realistinen arviointi ja organisaatiotutkimus: näkymätön näkyväksi. Julkaisussa Hallinnon tutkimus 27. Arvioinnin teemanumero, 104–111. Viitattu 19.12.2021. https://journal.fi/hallinnontutkimus/article/view/100653/58174?acceptCookies=1

Palola, E., Hannikainen-Ingman, K. & Karjalainen, V. 2012. Nuoret koulutuspudokkaat sosiaalityön asiakkaina: Tapaustutkimus Helsingistä. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Puromäki, H., Kuusio, H., Karjalainen, J. & Tuusa, M. 2017. Sosiaalihuoltolaki ja sosiaalinen kuntoutus: Kuntakyselyn tulokset. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Päällysaho, M. 2020. Kuntouttava työtoiminta. Teoksessa Työvoimapalvelujen vaikuttavuus taloustieteellisessä kirjallisuudessa. Valtiontalouden tarkastusviraston selvitykset 2/2020.

Helsinki. https://www.vtv.fi/app/uploads/2020/06/VTV-Selvitys-2-2020-Tyovoimapalvelujen-vaikuttavuus-taloustieteellisessa-tutkimuskirjallisuudessa.pdf

Rajavaara, M., & Karjalainen, V. (2012). Sosiaalisen kuntoutuksen teemanumero. Kuntoutus -lehti 4/2012. Helsinki: Kuntoutussäätiö. https://issuu.com/kuntoutussaatio/docs/4-12-valmis

Raivio, H. (toim.). 2018. Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen, SOSKU:n loppuraportti. THL. Tampere: Juvenes Print.

Raivio, H. 2018. Sosiaalinen kuntoutus voimavaraistamisena -toivon ja muutoksen näkökulma. Teoksessa Harri Kostilainen & Ari Nieminen (toim.). Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja DIAK työelämä 13. Tampere: Juvenes Print.

Rantanen, E. 2021. Asiakastyössä ei-tietämistä voi hyödyntää niin kutsutulla tyhjän pään menetelmällä. Lehdessä Talentia 2/2021. https://www.talentia-lehti.fi/ei-tietaminen-on-kanssaolemista/

Riittinen, L., Koski-Jännes, A. & Saarnio, P. 2008. Kohti muutosta: Motivointimenetelmiä päihde- ja käyttäytymisongelmiin. Helsinki: Tammi.

Ruutu, S. & Salmimies, R. 2015. Työnohjaajan opas. Helsinki: Talentum.

Ryan, R. & Desi, E. 2000. Self-Determination Theory and the Facilitation on Intrinsic Motivation, Social Development and Well-Being. Julkaisussa American Psychologist. (55) 1, 68–78. Viitattu 7.4.2022. https://selfdeterminationtheory.org/SDT/documents/2000_Ryan-Deci_SDT.pdf

Sandelin, I. 2014. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. THL:n työpaperi 8/2014. Tampere: Suomen Yliopistopaino. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114912/URN_ISBN_978-952-302-154-9.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Sipiläinen, J, Hytti, T & Lattu, E. 2019. Sosiaalinen kuntoutus pääkaupunkiseudulla -selvitys. Viitattu 18.12.2021. http://www.socca.fi/files/8061/Selvitys_sosiaalisesta_kuntoutuksesta_paakaupunkiseudulla_2019.pdf

Siunsote. Viitattu 1.5.2022. https://www.siunsote.fi/kuntoutusohjaus1?inheritRedirect=true

Siitonen, J. 1999. Voimaantumisteorian perusteiden hahmottelua. Kasvatustieteiden tiedekunta. Tohtorin väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto. http://jultika.oulu.fi/files/isbn951425340X.pdf

Sosiaali- ja terveysministeriö. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Julkaisuja 2017:5. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuolto-lain%20soveltamisopas.pdf

Strack, F., Argyle, M. & Schwarz. 1991. Subjective well-being- an interdisciplinary perspective. Pergamon Press. International series in experimental social psychology. E-kirja. Viitattu 26.12.2021. https://opus.bibliothek.uni-wuerzburg.de/opus4-wuerzburg/frontdoor/deliver/index/docId/1849/file/Strack_Subjective_Wellbeing.pdf

Suomen oikeusministeriö. Valtion säädöstietopankki. Sosiaalihuoltolaki. Viitattu 2.8.2020. https://www.finlex.fi/fi/

Salmela-Aro, K., Nurmi, J. & Feldt, T. 2017. Mikä meitä liikuttaa: Motivaatiopsykologian perusteet. 3., täysin uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Tanskanen, A. & Danielsbacka, M. 2015. Ovatko vapaaehtoistyö ja hyväntekeväisyys yhteydessä onnellisuuteen? Viitattu 13.4.2022. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/127069/yp1505_tanskanen.pdf?sequence=2

THL. Sukupuolten tasa-arvo. Viitattu 7.4.2022. https://thl.fi/fi/web/sukupuolten-tasa-arvo/tasa-arvon-tila/hyvinvointi-ja-terveys/sukupuolten-hyvinvointi-ja-terveyserot

Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

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

Tähtinen, J., Laakkonen, E. & Broberg, M. 2020. Tilastollisen aineiston käsittelyn ja tulkinnan perusteita. Turun yliopiston kasvatustieteiden tiedekunnan julkaisusarja C, oppimateriaalit 22. Turku: Turun yliopiston kasvatustieteiden laitos. Viitattu 19.12.2021. https://www.utupub.fi/bitstream/handle/10024/149687/Tilastollisen_aineiston_k%C3%A4sittelyn_ja_tulkinnan_perusteita_2020.pdf?sequence=5&isAllowed=y

Tökkäri, V. 2018. Fenomenologisen, hermeneuttis- fenomenologisen ja narratiivisen kokemuksen käytäntöjä. Teoksessa Toikkanen, J. & Virtanen I.A. (toim.)., Kokemuksen tutkimus 6. Kokemuksen käsite ja käyttö. Vaajakoski: Lapland University Press.

Uusix-verstaat. Viitattu 6.4.2022. https://uusix.fi/

Vilkka, H. 2021. Tutki ja kehitä. 5. painos. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Vilkka, H. 2007. Tutki ja mittaa. Määrällisen tutkimuksen perusteet. Jyväskylä: Tammi

Virtanen, P. 2007. Arviointi. Arviointitiedon luonne, tuottaminen ja hyödyntäminen. Helsinki: Edita Prima.

Kuviot

Kuvio 1: Syrjäytymisen riskitekijöitä (EVA 2022) 13
Kuvio 2: Sosiaalisen kuntoutuksen menetelmiä (Raivio 2018b, 40–48) 17
Kuvio 3: Tekijöiden oma kooste kuntouttavan työtoiminnan perusteista ja tavoitteista 18
Kuvio 4: Kooste asiakkaan voimavaraistamisesta sosiaalisessa kuntoutuksessa 31
Kuvio 5: Kehittämistehtävän toimintatutkimuksellinen kehä 38
Kuvio 6: Asiakaskyselyn käytännön toteutuksen prosessi 45
Kuvio 7: Asiakaskyselyn ensimmäisen väittämän vastausjakauma 57
Kuvio 8: Asiakaskyselyn toisen väittämän vastausjakauma 58
Kuvio 9: Asiakaskyselyn kolmannen väittämän vastausjakauma 58
Kuvio 10: Asiakaskyselyn neljännen väittämän vastausjakauma 59
Kuvio 11: Asiakaskyselyn viidennen väittämän vastausjakauma 59
Kuvio 12: Asiakaskyselyn kuudennen väittämän vastausjakauma 60
Kuvio 13: Asiakaskyselyn seitsemännen väittämän vastausjakauma 60
Kuvio 14: Asiakaskyselyn kahdeksannen väittämän vastausjakauma 61
Kuvio 15: Asiakaskyselyn yhdeksännen väittämän vastausjakauma 61
Kuvio 16: Asiakaskyselyn kymmenennen väittämän vastausjakauma 62
Kuvio 17: Kuntouttavan työtoiminnan vaikutusmekanismi 79

Taulukot

Taulukko 1: Kehittämistyön toimintatutkimukselliset alkuvaiheet 37
Taulukko 2: Ensimmäisen työpajan ryhmätehtävä 43
Taulukko 3: Kuntouttavan työtoiminnan näkökulma itseohjautuvuusteorian osa-alueisiin sekä henkilöstön valitsemat väittämät kyselyä varten 49
Taulukko 4: Henkilöstön työpajoissa tehdyn kyselyn vastauksia 51
Taulukko 5: Vastaajien määrät taustakysymysten mukaan 57
Taulukko 6: Asiakaskyselyn avoimen kysymyksen vastaukset teemoittain 64
Taulukko 7: Kehittämistyön toimintatutkimukselliset loppuvaiheet 75

Liitteet

Liite 1: Tutkimuslupa asiakaskyselyä varten 90
Liite 2: Informointikirje 92
Liite 3: Asiakaskyselylomake 93
Liite 4: Asiakaskyselyn vastausjakauma prosentteina 95
Liite 5: Asiakaskyselyn vastausjakauma vastaajien iän mukaan prosentteina 98
Liite 6: Asiakaskyselyn vastausjakauma vastaajien sukupuolen mukaan prosentteina 101
Liite 7: Asiakaskyselyn vastausjakauma kuntouttavaa työtoimintaan osallistumisen kertojen mukaan prosentteina 104
Liite 8: Asiakaskyselyn vastausjakauma kuntouttavaan työtoimintaan ja vammaistyöhön osallistuneiden mukaan prosentteina 107

Liite 1: Tutkimuslupa asiakaskyselyä varten

Helsingin kaupunki **Pöytäkirjanote** 1 (2)
Sosiaali- ja terveystoimiala
Perhe- ja sosiaalipalvelut -palvelukokonaisuus
Nuorten palvelut ja aikuissosiaalityö 29.11.2021

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

Heikki Kela
00099 Helsingin kaupunki

83 §
Tutkimuslupa tutkimukseen ”Arvioinnin kehittäminen Uusix-verstailla”

HEL 2021-012938 T 13 02 01

Päätös

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja myönsi tutkimusluvan Sari Korpelan ym. tutkimukselle ”Arvioinnin kehittäminen Uusix-verstailla” (ylempi AMK). Yhteyshenkilö on vastaava työnjohtaja Heikki Kela. Tutkimuslupa on voimassa 30.6.2022 saakka.

Tutkimuslupaan sovelletaan seuraavia ehtoja:

Tutkimusraportista ei saa olla tunnistettavissa tutkimukseen osallistuneita henkilöitä.

Tutkimuksesta ei tule koitua kustannuksia sosiaali- ja terveystoimelle.

Tutkija sitoutuu noudattamaan EU:n yleisen tietosuoja-asetuksen, tietosuojalain 1050/2018 sekä muun voimassa olevan lainsäädännön tutkijalle asettamia vaatimuksia.

Tutkija saapuu pyydettäessä maksutta esittelemään tutkimuksen tuloksia Helsingin sosiaali- ja terveystoimeen.

Sähköinen tutkimusraportti tai sen osoite toimitetaan sosiaali- ja terveystoimialan käyttöön osoitteella: tutkimusluvat.sote@hel.fi. Valmiit tutkimukset ovat henkilökunnan käytettävissä sosiaali- ja terveystoimen intrasivuilla.

Päätöksen perustelut

Tutkimuksen tavoitteena on luoda osallistavan toimintatutkimuksen menetelmin asiakkaiden ja työntekijöiden kanssa työkalu, lomake, jonka avulla voidaan koota tietoa kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta. Toisena tavoitteena on edistää kehitetyn mittarin käyttöönottamista osana kuntouttavaa työprosessia ja arvioida mittarin käyttökel-

poisuutta. Tarkoituksena on tarkastella sitä, millä tavoin kuntouttavan työtoiminnan avulla on mahdollista edistää asiakkaiden kokemaa hyvinvointia psykologisten perustarpeiden näkökulmasta. Asiakastutkimukseen liittyvä aineisto kerätään Uusix-verstaiden 18 kuntouttavan työtoiminnan työpajoilta kyselytutkimuksena. Kyselyyn vastaavat kaikki vapaaehtoiset kuntoutujat, joilta pyydetään suostumus. Tutkimusaineisto analysoidaan soveltuvin menetelmin ja aineisto hävitetään opinnäytetyön valmistuttua.

Sosiaali- ja terveyslautakunnan päätöksen 8.5.2018 § 134 mukaan sosiaalihuollon asiakirjojen ja terveydenhuollon potilasasiakirjojen antamisesta päättää nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja (nuorten palveluihin ja aikuissosiaalityöhön kohdistuvat tutkimusluvat).

Lisätiedot

Helena Soini, erityissuunnittelija, puhelin: 310 43444
helena.soini(a)hel.fi

Liitteet

1	Tutkimuslupahakemus 10.11.2021
2	Tutkimuslupahakemus 10.11.2021, liite, tutkimussuunnitelma
3	Lisäliitteet 26.11.2021

Muutoksenhaku

Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta

Otteet

Ote	**Otteen liitteet**
Hakija	Oikaisuvaatimusohje, sosiaali- ja terveyslautakunta
Yhteyshenkilö	Liite 1 Liite 2 Liite 3

Pöytäkirjanote on lähetetty asianosaiselle 30.11.2021.

Nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

Leena Luhtasela
nuorten palvelujen ja aikuissosiaalityön johtaja

Liite 2: Informointikirje

Informointikirje ”Arvioinnin kehittäminen Uusix-verstailla”-tutkimuksesta

- Tutkimus on osa Sari Korpelan ja Miia Karppisen YAMK opinnäytetyötä Laureassa. Se toteutetaan kyselylomakkeen avulla.

- Lomake pohjautuu itseohjautuvuusteoriaan, jonka mukaan ihmisellä on psyykkisiä perustarpeita. Näitä ovat itsemääräämisoikeus, pätevyyden kokeminen ja läheisyyden kokeminen. Suomalainen filosofi Frank Martela on lisännyt vielä neljännen osion ja se on hyvän tekeminen toisille. Lomakkeen avulla tutkitaan vaikuttaako kuntouttava työtoiminta näihin neljään osa-alueeseen.

- Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Kysymyksiin ei ole oikeita vastauksia, eikä toinen vastaus ole toista parempi. Jos koet, että kysymys ei koske sinua, ympyröi reilusti ykkönen.

- Voit kommentoida kysymyksiä tai vastauksia lomakkeen alareunassa olevaan tilaan. Voit kertoa muitakin kuntouttavaan työtoimintaan liittyviä asioita, jos haluat. Tutkimusraportista ei pysty tunnistamaan ketään yksittäisiä henkilöitä.

- Lomakkeessa on taustakysymyksiä, ikä ja sukupuoli sekä tiedot pajasta, monettako kertaa olet Uusixilla ja oletko kuntouttavassa työtoiminnassa vai vammaisten henkilöiden työtoiminnassa. Muita taustatietoja ei kerätä.

- Tietoja käsittelevät vain me tutkimuksen tekijät Miia Karppinen ja Sari Korpela. Lomakkeet tuhotaan, kun tutkimus on valmis. Tietojen kerääminen aloitetaan tammikuussa 2022 ja lopetetaan helmikuun lopussa 2022. Kaikki tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja yleisiä tutkimuseettisiä periaatteita noudattaen. Raportti on valmis keväällä 2022.

- Tutkimuksen tavoitteena on kerätä tietoa, jonka avulla kehitetään kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta ja laatua.

Sari Korpela ja Miia Karppinen

Liite 3: Asiakaskyselylomake

Helsinki Stadin Soten työtoiminta 23.4.2022

Kysely kuntouttavan työtoiminnanvaikutuksista

Työtoiminnan aloituspäivä Uusixilla _____

Kyselyn täyttämispäivä_____

Paja_____

Taustakysymykset:

Ikä_____

Olen Uusixilla

a) ensimmäistä kertaa
b) toista kertaa
c) kolmatta kertaa tai enemmän

Sukupuoli

a) mies
b) nainen
c) muu
d) en halua kertoa

Arvioi miten kuntouttava työtoiminta on vaikuttanut sinuun ja vastaa seuraaviin väittämiin. Ympyröi sinulle sopivin vaihtoehto. Vaihtoehdot ovat:

1. täysin eri mieltä
2. jokseenkin eri mieltä
3. ei samaa eikä eri mieltä
4. jokseenkin samaa mieltä
5. täysin samaa mieltä

1. Työtehtävät pajalla ovat innostaneet minua tekemään uusia asioita myös työtoiminnan ulkopuolella.

   1 2 3 4 5

2. Elämähallintani on parantunut kuntouttavan työtoiminnan aikana.

   1 2 3 4 5

3. Tulen mielelläni kuntouttavaan työtoimintaan.

   1 2 3 4 5

4. Työtoiminnassa saatu palaute on kannustanut minua.

   1 2 3 4 5

Hopeatie 6
PL 8100
00099 Helsingin kaupunki
www.hel.fi/sote

Silvervägen 6
PB 8100
00099 Helsingfors stad
www.hel.fi/sote/sv

Hopeatie 6
P.O. Box 8100
FI-00099 City of Helsinki
www.hel.fi/sote/en

5. Uuden oppiminen työtoiminnassa on parantanut itseluottamustani.

1 2 3 4 5

6. Yhteenkuuluvuuden tunne pajalla on parantanut luottamustani ihmisiin.

1 2 3 4 5

7. Yhteenkuuluvuus pajalla on helpottanut omien ajatusten julkituomista muualla.

1 2 3 4 5

8. Yhteenkuuluvuus pajalla on saanut minut tuntemaan itseni tarpeelliseksi.

1 2 3 4 5

9. Haluan omalla toiminnallani auttaa muita työtoiminnan asiakkaita.

1 2 3 4 5

10. Minulle on tärkeää että kuntouttavassa työtoiminnassa tekemäni työt ovat hyödyllisiä toisille (esim. rakennuksen tai fillarin korjaaminen, tuotteen tekeminen myyntiin ja käyttöön, maksusitoumustekstiilien valmistaminen jne.)

1 2 3 4 5

Mitä muuta haluaisit kertoa

_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____
_____

Kiitos vastauksistasi!

Liite 4: Asiakaskyselyn vastausjakauma prosentteina

kysymys	vastausvaihtoehdot	vastaukset n=162
1.Työtehtävät pajalla ovat innostaneet minua tekemään uusia asioita myös työtoiminnan ulkopuolella.	täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä ei samaa eikä eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	5,5 3,1 21,3 45,7 24,1
2. Elämänhallintani on parantunut kuntouttavan työtoiminnan aikana.	täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä ei samaa eikä eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	2,5 3,1 21,6 43,8 29,0
3. Tulen mielelläni kuntouttavaan työtoiminaan.	täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä ei samaa eikä eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	0,0 2,5 8,6 21,0 67,9
4. Työtoiminnassa saatu palaute on kannustanut minua.	täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä ei samaa eikä eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	1,2 4,4 13,1 39,4 41,9

5. Uuden oppiminen työtoiminnassa on parantanut itseluottamustani.	täysin eri mieltä	1,2
	jokseenkin eri mieltä	5,6
	ei samaa eikä eri mieltä	21,6
	jokseenkin samaa mieltä	40,1
	täysin samaa mieltä	31,5
6. Yhteenkuuluvuuden tunne pajalla on parantanut luottamustani ihmisiin.	täysin eri mieltä	2,5
	jokseenkin eri mieltä	4,3
	ei samaa eikä eri mieltä	33,3
	jokseenkin samaa mieltä	38,9
	täysin samaa mieltä	21,0
7. Yhteenkuuluvuus pajalla on helpottanut omien ajatusten julkituomista muualla.	täysin eri mieltä	4,9
	jokseenkin eri mieltä	4,9
	ei samaa eikä eri mieltä	41,4
	jokseenkin samaa mieltä	32,7
	täysin samaa mieltä	16,1
8. Yhteenkuuluvuus pajalla on saanut minut tuntemaan itseni tarpeelliseksi.	täysin eri mieltä	1,9
	jokseenkin eri mieltä	3,7
	ei samaa eikä eri mieltä	25,9
	jokseenkin samaa mieltä	44,4
	täysin samaa mieltä	24,1
9. Haluan omalla toiminnallani auttaa muita työtoiminnan asiakkaita.	täysin eri mieltä	1,2
	jokseenkin eri mieltä	1,8
	ei samaa eikä eri mieltä	17,3

	jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	34,6 45,1
10. Minulle on tärkeää, että kuntouttavassa työtoiminnassa tekemäni työt ovat hyödyllisiä toisille (esim. rakennuksen tai fillarin korjaaminen, tuotteen tekeminen myyntiin ja käyttöön, maksusitoumustekstiilien valmistaminen jne.).	täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä ei samaa eikä eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	0,6 1,9 15,4 29,0 53,1

Liite 5: Asiakaskyselyn vastausjakauma vastaajien iän mukaan prosentteina

kysymys	vastausvaihtoehdot	18–29-vuotiaat n=18	30–40-vuotiaat n=40	41–54-vuotiaat n=51	55–65-vuotiaat n=52
1. Työtehtävät pajalla ovat innostaneet minua tekemään uusia asioita myös työtoiminnan ulkopuolella.	täysin eri mieltä	5,6	5,0	3,9	7,7
	jokseenkin eri mieltä	0,0	2,5	7,7	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	22,2	22,5	25,0	17,3
	jokseenkin samaa mieltä	50,0	55,0	36,5	46,2
	täysin samaa mieltä	22,0	15,0	26,9	28,8
2. Elämänhallintani on parantunut kuntouttavan työtoiminnan aikana.	täysin eri mieltä	5,5	2,5	1,9	1,9
	jokseenkin eri mieltä	5,6	7,5	0,0	1,9
	ei samaa eikä eri mieltä	27,8	15,0	21,2	25,0
	jokseenkin samaa mieltä	44,4	52,5	44,2	36,6
	täysin samaa mieltä	16,7	22,5	32,7	34,6
3. Tulen mielelläni kuntouttavaan työtoiminaan.	täysin eri mieltä	0,0	0,0	0,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	11,1	2,5	0,0	1,9
	ei samaa eikä eri mieltä	11,1	10,0	1,9	13,5
	jokseenkin samaa mieltä	16,7	22,5	26,9	15,4
	täysin samaa mieltä	61,1	65,0	71,2	69,2

4. Työtoiminnassa saatu palaute on kannustanut minua.	täysin eri mieltä	0,0	0,0	0,0	3,9
	jokseenkin eri mieltä	0,0	0,0	9,8	3,8
	ei samaa eikä eri mieltä	23,5	12,5	5,9	17,3
	jokseenkin samaa mieltä	41,2	45,0	39,2	34,6
	täysin samaa mieltä	35,3	42,5	45,1	40,4
5. Uuden oppiminen työtoiminnassa on parantanut itseluottamustani.	täysin eri mieltä	0,0	2,5	0,0	1,9
	jokseenkin eri mieltä	0,0	5,0	7,7	5,8
	ei samaa eikä eri mieltä	27,8	17,5	19,2	25,0
	jokseenkin samaa mieltä	50,0	42,5	38,5	36,5
	täysin samaa mieltä	22,2	32,5	34,6	30,8
6. Yhteenkuuluvuuden tunne pajalla on parantanut luottamustani ihmisiin.	täysin eri mieltä	5,5	0,0	1,9	3,8
	jokseenkin eri mieltä	5,6	2,5	3,8	5,8
	ei samaa eikä eri mieltä	33,3	40,0	34,6	26,9
	jokseenkin samaa mieltä	50,0	42,5	38,5	32,7
	täysin samaa mieltä	5,6	15,0	21,2	30,8
7. Yhteenkuuluvuus pajalla on helpottanut omien ajatusten julkituomista muualla.	täysin eri mieltä	16,2	0,0	5,8	3,9
	jokseenkin eri mieltä	16,7	2,5	3,8	3,8
	ei samaa eikä eri mieltä	44,4	57,5	34,6	34,6
		16,7	30,0	40,4	32,7

	jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	5,5	10,0	15,4	25,0
8. Yhteenkuuluvuus pajalla on saanut minut tuntemaan itseni tarpeelliseksi.	täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä ei samaa eikä eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	5,5 5,6 44,4 38,6 5,6	0,0 0,0 27,5 55,0 17,5	1,9 5,8 15,4 50,0 26,9	1,9 3,9 28,8 32,7 32,7
9. Haluan omalla toiminnallani auttaa muita työtoiminnan asiakkaita.	täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä ei samaa eikä eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	5,5 0,0 27,8 55,6 11,1	2,5 0,0 17,5 37,5 42,5	0,0 3,8 17,3 30,8 48,1	0,0 1,9 13,5 28,8 55,8
10. Minulle on tärkeää, että kuntouttavassa työtoiminnassa tekemäni työt ovat hyödyllisiä toisille (esim. rakennuksen tai fillarin korjaaminen, tuotteen tekeminen myyntiin ja käyttöön, maksusitoumustekstiilien valmistaminen jne.).	täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä ei samaa eikä eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	0,0 11,1 27,8 27,8 33,3	0,0 2,5 27,5 27,5 45,0	0,0 0,0 9,6 32,7 57,7	1,9 0,0 9,6 26,9 61,9

Liite 6: Asiakaskyselyn vastausjakauma vastaajien sukupuolen mukaan prosentteina

kysymykset	vastaus-vaihtoehdot	mies n=75	nainen =83	ei halua kertoa n=3
1. Työtehtävät pajalla ovat innostaneet minua tekemään uusia asioita myös työtoiminnan ulkopuolella.	täysin eri mieltä	5,3	6,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	2,7	3,6	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	29,3	15,7	0,0
	jokseenkin samaa mieltä	42,7	48,2	66,7
	täysin samaa mieltä	20,0	26,5	33,3
2. Elämänhallintani on parantunut kuntouttavan työtoiminnan aikana.	täysin eri mieltä	4,0	0,0	33,4
	jokseenkin eri mieltä	6,7	0,0	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	22,6	21,7	0,0
	jokseenkin samaa mieltä	36,0	50,6	33,3
	täysin samaa mieltä	30,7	27,7	33,3
3. Tulen mielelläni kuntouttavaan työtoiminaan.	täysin eri mieltä	0,0	0,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	2,7	2,4	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	14,7	3,6	0,0
	jokseenkin samaa mieltä	28,0	14,5	0,0
	täysin samaa mieltä	54,6	79,5	100
4. Työtoiminnassa saatu palaute on kannustanut minua.	täysin eri mieltä	2,7	0,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	5,4	3,7	0,0

	ei samaa eikä eri mieltä	20,3	7,3	0,0
	jokseenkin samaa mieltä	40,5	37,8	66,7
	täysin samaa mieltä	31,0	51,2	33,3
5. Uuden oppiminen työtoiminnassa on parantanut itseluottamustani.	täysin eri mieltä	1,3	1,2	0,0
	jokseenkin eri mieltä	8,0	3,6	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	26,7	16,9	33,3
	jokseenkin samaa mieltä	36,0	43,4	66,7
	täysin samaa mieltä	28,0	34,9	0,0
6. Yhteenkuuluvuuden tunne pajalla on parantanut luottamustani ihmisiin.	täysin eri mieltä	5,3	0,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	4,0	4,8	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	36,0	31,3	33,3
	jokseenkin samaa mieltä	30,7	44,6	66,7
	täysin samaa mieltä	24,0	19,3	0,0
7. Yhteenkuuluvuus pajalla on helpottanut omien ajatusten julkituomista muualla.	täysin eri mieltä	9,3	1,2	0,0
	jokseenkin eri mieltä	9,3	1,2	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	34,7	47,0	33,4
	jokseenkin samaa mieltä	26,7	38,6	33,3
	täysin samaa mieltä	18,7	12,0	33,3

8. Yhteenkuuluvuus pajalla on saanut minut tuntemaan itseni tarpeelliseksi.	täysin eri mieltä	4,0	0,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	4,0	3,6	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	30,6	21,7	33,3
	jokseenkin samaa mieltä	42,7	44,6	66,7
	täysin samaa mieltä	18,7	30,1	0,0
9. Haluan omalla toiminnallani auttaa muita työtoiminnan asiakkaita.	täysin eri mieltä	1,3	0,0	33,3
	jokseenkin eri mieltä	2,7	1,2	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	16,0	19,3	0,0
	jokseenkin samaa mieltä	33,3	33,7	66,7
	täysin samaa mieltä	46,7	45,8	0,0
10. Minulle on tärkeää, että kuntouttavassa työtoiminnassa tekemäni työt ovat hyödyllisiä toisille (esim. rakennuksen tai fillarin korjaaminen, tuotteentekeminen myyntiin ja käyttöön, maksusitoumustekstiilien valmistaminen jne.).	täysin eri mieltä	0,0	1,2	0,0
	jokseenkin eri mieltä	2,7	1,2	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	17,3	10,9	66,7
	jokseenkin samaa mieltä	33,3	26,5	0,0
	täysin samaa mieltä	46,7	60,2	33,3

Liite 7: Asiakaskyselyn vastausjakauma kuntouttavaa työtoimintaan osallistumisen kertojen mukaan prosentteina

kysymys	vastausvaihtoehdot	1. kerta n=89	2. kerta n=46	3. kerta tai enemmän n=27
1. Työtehtävät pajalla ovat innostaneet minua tekemään uusia asioita myös työtoiminnan ulkopuolella.	täysin eri mieltä	7,9	4,3	0,0
	jokseenkin eri mieltä	2,2	2,2	7,4
	ei samaa eikä eri mieltä	23,6	21,7	14,8
	jokseenkin samaa mieltä	47,2	43,5	44,5
	täysin samaa mieltä	19,1	28,5	33,3
2. Elämänhallintani on parantunut kuntouttavan työtoiminnan aikana.	täysin eri mieltä	4,5	0,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	5,6	0,0	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	22,5	17,4	25,9
	jokseenkin samaa mieltä	39,3	50,0	48,2
	täysin samaa mieltä	28,1	32,6	25,9
3. Tulen mielelläni kuntouttavaan työtoiminaan.	täysin eri mieltä	0,0	0,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	4,5	0,0	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	10,1	8,7	3,7
	jokseenkin samaa mieltä	16,9	19,6	37,0
	täysin samaa mieltä	68,5	71,7	59,3
4. Työtoiminnassa saatu palaute on kannustanut minua.	täysin eri mieltä	1,2	2,2	0,0
	jokseenkin eri mieltä	6,8	0,0	3,9
	ei samaa eikä eri mieltä	12,5	15,2	11,5

	jokseenkin samaa mieltä	31,8	47,8	50,0
	täysin samaa mieltä	47,7	34,8	34,6
5. Uuden oppiminen työtoiminnassa on parantanut itseluottamustani.	täysin eri mieltä	2,2	0,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	6,7	4,3	3,7
	ei samaa eikä eri mieltä	21,4	23,9	18,5
	jokseenkin samaa mieltä	41,6	37,0	40,8
	täysin samaa mieltä	28,1	34,8	37,0
6. Yhteenkuuluvuuden tunne pajalla on parantanut luottamustani ihmisiin.	täysin eri mieltä	3,4	2,1	0,0
	jokseenkin eri mieltä	6,7	2,2	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	37,1	34,8	18,5
	jokseenkin samaa mieltä	34,8	34,8	59,3
	täysin samaa mieltä	18,0	26,1	22,2
7. Yhteenkuuluvuus pajalla on helpottanut omien ajatusten julkituomista muualla.	täysin eri mieltä	6,8	4,3	0,0
	jokseenkin eri mieltä	6,7	2,2	3,7
	ei samaa eikä eri mieltä	46,1	39,1	29,6
	jokseenkin samaa mieltä	30,0	28,3	48,2
	täysin samaa mieltä	10,1	26,1	18,5
8. Yhteenkuuluvuus pajalla on saanut minut tuntemaan itseni tarpeelliseksi.	täysin eri mieltä	3,4	0,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	4,5	2,2	3,7
	ei samaa eikä eri mieltä	25,8	32,6	14,8
	jokseenkin samaa mieltä	46,1	39,1	48,2
	täysin samaa mieltä	20,2	26,1	33,3

9. Haluan omalla toiminnallani auttaa muita työtoiminnan asiakkaita.	täysin eri mieltä	2,3	0,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	2,2	2,2	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	19,1	17,4	11,1
	jokseenkin samaa mieltä	33,7	39,1	29,6
	täysin samaa mieltä	42,7	41,3	59,3
10. Minulle on tärkeää, että kuntouttavassa työtoiminnassa tekemäni työt ovat hyödyllisiä toisille (esim. rakennuksen tai fillarin korjaaminen, tuotteentekeminen myyntiin ja käyttöön, maksusitoumustekstiilien valmistaminen jne.).	täysin eri mieltä	0,0	2,2	0,0
	jokseenkin eri mieltä	2,3	2,2	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	19,1	8,7	14,8
	jokseenkin samaa mieltä	24,7	28,2	44,5
	täysin samaa mieltä	53,9	58,7	40,7

Liite 8: Asiakaskyselyn vastausjakauma kuntouttavaan työtoimintaan ja vammaistyöhön osallistuneiden mukaan prosentteina

kysymykset	vastaus-vaihtoehdot	kuty n=130	v-työ n=22
1. Työtehtävät pajalla ovat innostaneet minua tekemään uusia asioita myös työtoiminnan ulkopuolella.	täysin eri mieltä	4,6	13,7
	jokseenkin eri mieltä	2,3	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	22,3	13,6
	jokseenkin samaa mieltä	48,5	40,6
	täysin samaa mieltä	22,5	31,8
2. Elämänhallintani on parantunut kuntouttavan työtoiminnan aikana.	täysin eri mieltä	2,3	4,6
	jokseenkin eri mieltä	3,1	4,5
	ei samaa eikä eri mieltä	22,3	13,6
	jokseenkin samaa mieltä	45,4	36,4
	täysin samaa mieltä	26,9	40,9
3. Tulen mielelläni kuntouttavaan työtoiminaan.	täysin eri mieltä	0,0	0,0
	jokseenkin eri mieltä	2,3	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	9,2	4,5
	jokseenkin samaa mieltä	19,3	19,2
	täysin samaa mieltä	69,2	77,3

4. Työtoiminnassa saatu palaute on kannustanut minua.	täysin eri mieltä	0,8	4,6
	jokseenkin eri mieltä	3,1	4,5
	ei samaa eikä eri mieltä	11,6	22,7
	jokseenkin samaa mieltä	42,6	22,7
	täysin samaa mieltä	41,9	45,5
5. Uuden oppiminen työtoiminnassa on parantanut itseluottamustani.	täysin eri mieltä	0,8	4,5
	jokseenkin eri mieltä	5,4	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	22,3	9,1
	jokseenkin samaa mieltä	37,7	59,1
	täysin samaa mieltä	33,8	27,3
6. Yhteenkuuluvuuden tunne pajalla on parantanut luottamustani ihmisiin.	täysin eri mieltä	2,3	4,6
	jokseenkin eri mieltä	4,6	0,0
	ei samaa eikä eri mieltä	36,1	22,7
	jokseenkin samaa mieltä	36,2	40,9
	täysin samaa mieltä	20,8	31,8
7. Yhteenkuuluvuus pajalla on helpottanut omien ajatusten julkituomista muualla.	täysin eri mieltä	5,4	4,6
	jokseenkin eri mieltä	3,9	4,5
	ei samaa eikä eri mieltä	45,4	31,8
		31,5	27,3

	jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	13,8	31,8
8. Yhteenkuuluvuus pajalla on saanut minut tuntemaan itseni tarpeelliseksi.	täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä ei samaa eikä eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	1,5 3,9 26,3 46,9 21,5	4,6 0,0 22,7 31,8 40,9
9. Haluan omalla toiminnallani auttaa muita työtoiminnan asiakkaita.	täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä ei samaa eikä eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	1,5 0,8 20,0 33,1 44,6	0,0 4,5 9,1 36,4 50,0
10. Minulle on tärkeää, että kuntouttavassa työtoiminnassa tekemäni työt ovat hyödyllisiä toisille (esim. rakennuksen tai fillarin korjaaminen, tuotteentekeminen myyntiin ja käyttöön, maksusitoumustekstiilien valmistaminen jne.).	täysin eri mieltä jokseenkin eri mieltä ei samaa eikä eri mieltä jokseenkin samaa mieltä täysin samaa mieltä	0,0 1,5 15,4 28,5 54,6	4,6 0,0 9,1 31,8 54,5