

Kuntoutussuunnittelijan näkemyksiä
työeläkekuntoutuksena
toteutettavasta työkokeilusta

Teija Hietala

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2014

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaali-, terveysterveyden- ja liikunta-ala





Tekijä(t) Hietala, Teija	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 30.5.2014
	Sivumäärä 63	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty (x)
Työn nimi Kuntoutussuunnittelijan näkemyksiä työeläkekuntoutuksena toteutettavasta työkokeilusta		
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Tapaninen Eero		
Toimeksiantaja(t)		
Tiivistelmä Työeläkekuntoutuksena toteuttavan ammatillisen kuntoutuksen asiakkaat ovat usein työuransa käännekohtassa. Terveystilasta syistä johtuen, aiempi työ ei ole enää entisen kaltaisena hänelle mahdollista ja uusi työ on vielä usein tarkentumatta. Kyseisissä tilanteissa työkokeilu on ammatillisen kuntoutuksen keskeinen työväline. Opinnäytetyön tavoitteena oli pääpiirteittäin kuvata Opteamin Työkokeilu palvelun toimintamalli kuntoutussuunnittelijan näkökulmasta. Opinnäytetyössäni on kuvattuna tavanomaista reittiä kulkeva Työkokeilu palvelun asiakasprosessi, sekä kaksi toteutunutta asiakasprosessia. Tämän lisäksi opinnäytetyössä on kuvattuna kuntoutukseen, työeläkekuntoutukseen, asiakastyöhön sekä työ- ja toimintakykyyn liittyvää teoretietoa. Kyseessä oli lähinnä toiminnallinen opinnäytetyö. Opinnäytetyön tavoitteena oli toimia osana Työkokeilu palvelun kehittämistä ja asiakasprosessien järkevöittämistä. Asiakastyötä kuvaavien prosessien myötä on helpompi hahmottaa Työkokeilu palvelun kokonaisuus ja se puolestaan auttaa tunnistamaan kuntoutussuunnittelijan työnkuvaa. Opinnäytetyössä pyrin nostamaan esille asioita, jotka vaikuttavat asiakasprosessien etenemisiin. Näiden tekijöiden esille nostamisen tavoitteena oli löytää palvelun tuottamisen kriittisiä pisteitä ja tarkastella pystytäänkö näihin tekijöihin vaikuttamaan. Tavoitteena on, että opinnäytetyötä voidaan jatkossa käyttää Opteamilla ammatillisen kuntoutuksen perehdyttämismateriaalina. Työhön perehtyjän on mahdollista poimia materiaalista se tieto, mikä häntä hyödyttää parhaiten, sopii hänen omiin arvoihinsa ja tapansa tehdä työtä.		
Avainsanat (asiasanat) työeläkekuntoutus, ammatillinen kuntoutus, työkokeilu, työkyky		
Muut tiedot		



Author(s) Hietala Teija	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 30.5.2014
	Pages 63	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title The view points of the rehabilitation planner about the vocational rehabilitation realization working experimentation		
Degree Programme Degree Programme in Social Services		
Tutor(s) Tapaninen Eero		
Assigned by		
Abstract <p>The clients of vocational rehabilitation are often in a turning point of their working career. Due to health reasons work in its earlier form is not possible anymore, and the possible new work or tasks are yet to be determined. In the situations described above work trial is one of the most important tool of vocational rehabilitation.</p> <p>The purpose of this theses was to describe and outline the Opteam Work Training -service from the point of view of a rehabilitation counselor. The thesis attempted to describe and outline the standard progress of a work trial client process as well as that of two implemented processes. This thesis also contains a theory part which deals theories related to rehabilitation, vocational rehabilitation, client service and functional and work ability. This thesis was basically an empirical study.</p> <p>The purpose of this thesis was to improve, as far as possible, the Work training service and its client processes. With the help of the descriptions of the client processes it would be easier to understand the concept of Work training, and this, in turn, would make it easier to understand the work profile of a rehabilitation counselor. The aim of this thesis was to highlight the issues affecting the progress of the client processes. The purpose of the highlighting was to find the critical points of the processes and to examine if it was possible to affect these factors.</p> <p>A further purpose was that this thesis could be used as a tutorial material of Opteam's vocational rehabilitation so that the person in work training would be able to choose from the tutorial material the information that would benefit his or her work most.</p>		
Keywords vocational rehabilitation, professional rehabilitation, work training, working ability		
Miscellaneous		

Sisällys

Sisällys	1
1 Johdanto	3
2 Yhteiskunnalliset taustatekijät	4
3 Kuntoutus	7
3.1 Kuntoutuksen tasot.....	7
3.2 Kuntoutuksen osa-alueet.....	8
3.3 Kuntoutus prosessina.....	9
3.4 Kuntoutuksen arvot	10
4 Työeläkekuntoutus.....	11
4.1 Työeläkekuntoutuksen historiaa	11
4.2 Miksi on työeläkekuntoutusta?.....	13
4.3 Työeläkekuntoutuksen vaikuttavuus	14
4.4 Ammatillisen kuntoutuksen määritelmä	15
4.5 Ammatillisen kuntoutuksen oikea-aikaisuus	16
4.6 Oikeus ammatilliseen kuntoutukseen.....	16
4.7 Työeläkekuntoutuksen hakeminen	17
4.8 Ammatillisen kuntoutuksen suunnitelma	18
4.9 Työeläkekuntoutuksen toimenpiteet.....	19
4.10 Toimeentulo työeläkekuntoutuksen aikana	20
4.11 Työ- ja toimintakyky	20
4.12 Kuntoutusmotivaatio	23
4.13 Mikä motivoi työeläkekuntoutukseen?	24
5 Ammatillisen kuntoutuksen asiakasyhteistyö	25
5.1 Yhteistyö.....	26
5.2 Ohjaus asiakastyössä	27
5.3 Dialogi asiakastyön välineenä.....	28
5.4 Auttajan ominaisuudet	28
6 Opteam Yhtiöt	29
6.1 Opteamin arvot	29
6.2 TE-toimiston HRV-palvelut osaksi Opteam Yhtiötä	30
6.3 Opteam palveluvalikoima.....	31
6.4 Opteamin Ammatillisen kuntoutuksen palvelut.....	32
6.5 Opteamin ammatillisen kuntoutuksen Työkokeilu.....	33
6.6 Työkokeilu palvelun toimeksiannon kulku	35
6.6.1 Työkokeilu palvelun asiakasprosessi.....	38

6.7 Toteutuneen Työkokeilu palvelun toimeksiannon kulku	39
6.7.1 Toteutunut Työkokeilu asiakasprosessi	43
6.8 Toteutunut Työkokeilu toimeksiannon kulku, jossa työkokeilu ei toteutunut	44
6.8.1 Toteutunut Työkokeilu asiakasprosessi, jossa työkokeilu ei toteutunut.....	48
6.9 Työkokeilu palvelun tuottamisen haasteet kuntoutussuunnittelijan näkökulmasta	49
7 Kehittävä vertaiskäynti – työväline laadunhallintaan	53
7.1 Laadun arviointi.....	53
7.2 Kehittävä vertaiskäynti	54
7.3 Kehittävän vertaiskäynnin etuja.....	55
7.4 Kehittävän vertaiskäynnin toteutus	56
7.5 Suunnitelma mallin soveltamisesta Opetamin Työkokeilu palvelun kehittämiseen .	57
8 Johtopäätökset.....	59
Lähteet.....	62

1 Johdanto

Opinnäytetyöni aiheena on pääpiirteittäin kuvata Opteamin Työkokeilu palvelun toimintamalli kuntoutussuunnittelijan näkökulmasta. Opteam tarjoaa ammatillisen kuntoutuksen palveluja työeläkelaitoksille, vakuutusyhtiöille ja työnantajille.

Opinnäytetyössäni kuvaan tavanomaista reittiä kulkevan Työkokeilu palvelun asiakasprosessin, sekä kaksi toteutunutta asiakasprosessia. Tämän lisäksi opinnäytetyössä on kuvattuna kuntoutukseen, työeläkekuntoutukseen, asiakastyöhön sekä työ- ja toimintakykyyn liittyvää teoriatietoa. Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö.

Opteamin ammatillisen kuntoutuksen palvelut ovat laaja kokonaisuus, joten tästä syystä on perusteltua rajata opinnäytetyöksi valittava alue käsittämään Työkokeilu palvelua. Vastaan tämän palvelun tuottamisesta Jyväskylän Opteamin toimistossa.

Opteamille ammatillisen kuntoutuksen palveluiden tuottaminen on uusi palvelukokonaisuus. Tästä näkökulmasta arvioituna työkokeiluprosessin kuvauksella uskon olevan monenlaista hyötyä. Prosessikuvauksen myötä on helpompi hahmottaa Työkokeilu palvelun kokonaisuus ja se puolestaan helpottaa kuntoutussuunnittelijan työhön perehtymistä. Palvelun tuottaminen vaatii jatkuvaa kehittämistä ja sen lähtökohtana on palveluprosessin hahmottaminen. Työkokeiluprosessin kuvaus on välttämätön kehittämisen kannalta. Näiden avulla pystytään nostamaan esille muun muassa työskentelyyn liittyviä kriittisiä vaiheita ja pisteitä.

Hanna Vilkan mukaan tutkimustiedon tarkoitus on toiminnallisessa opinnäytetyössä tavoitella tietoa, jolla tekijä itse voi toiminnallista osuutta tai tuotosta perustellusti täsmentää, rajata, kehittää, uudistaa sekä luoda kohdetta käyttäjää paremmin palvelevaksi. Toiminnallisen tutkimuksen tavoitteena Hanna Vilka näkee käytännön toimintojen kehittymisen, osallistujien ymmärtämiskyvyn lisääntyminen ja itse toimintatilanteen kehittymisen. (Vilka 2010, 2-5)

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on myös esitellä laadunkehittämiseen mallia, joka voisi toimia osana Työkokeilu palvelun kehittämistä ja asiakasprosessien jäntevöittämistä. Tämä ajatus on syntynyt siitä, että me Opteamin kuntoutussuunnittelijat

työskentelemme jokainen eri toimistoissa. Laadukkaan palvelun takaamiseksi, meidän tulisi pystyä tuottamaan Työkokeilu palvelu samalla tavoin jokaisessa ammatillisen kuntoutuksen palvelua tuottavassa toimistossa. Ajatukseni on, että Kehittävä vertaiskäynti voisi toimia kuntoutussuunnittelijoiden työn kehittämismallina erityisen hyvin. Kehittävä vertaiskäynti määritellään seuraavasti:

Kehittävä vertaiskäynti on samaan ammattiryhmään kuuluvien, samanaisten työyksiköiden tai saman ongelman tai työalueen parissa työskentelevien kesken tapahtuvaa työn kehittämistä, jonka keskeinen osa on vierailu- tai tutustumiskäynti. Kehittävä vertaiskäynti on lähinnä vertaisarviointia. Siihen liittyy kuitenkin kiinteänä osana itsearviointi, sillä pitää tuntea "itsensä" ennen kuin voi hakea kehittämisideoita muilta. (Hellstén ym, 2004,11)

Opinnäytetyössäni kuvaan Kehittävän vertaiskäynnin toimintamallin, edut ja alustavan suunnitelman miten se voitaisiin toteuttaa omassa työssä.

Valitsin opinnäytetyöni aiheen suoraan omasta kuntoutussuunnittelijan työstäni. Näen opinnäytetyön tekemisen oivallisena mahdollisuutena paneutua tarkastelemaan syvällisemmin omaa työtä.

Edelleen tavoitteenani on, että opinnäytetyötä voidaan jatkossa käyttää Opteamilla ammatillisen kuntoutuksen perehdyttämismateriaalina. Työhön perehtyjän on mahdollista poimia materiaalista se tieto, mikä häntä hyödyttää parhaiten, sopii hänen omiin arvoihinsa ja tapansa tehdä työtä.

2 Yhteiskunnalliset taustatekijät

Viimeaikaisissa julkisissa keskusteluissa ovat työurien pidentäminen ja eläkeiän nostaminen saaneet paljon painoarvoa. Tämä siksi, että suomalaisen työelämän ajankohtaisia haasteita ovat muun muassa väestön keski-ikä kohoaminen, työvoiman

määrän pieneneminen sekä työelämän kiireisyys ja sitovuus. Yhteiskunnan uhkatekijöinä taloudellisen kestävyyskannalta nähdään elatus- ja huoltosuhteen heikkeneminen. Tulevien vuosikymmenten aikana kuntoutukselle merkittäviä haasteita asettaa väestön ikääntyminen, vaikka heidän toimintakyvyn on arvioitu kehittyneen aiempaa parempaan suuntaan. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 13)

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa kiinnitetään erityistä huomiota juuri työelämän kehittämiseen ja työurien pidentämiseen. Muun muassa kuntoutuksen tehostamisella on nähty vaikutusta työurien pidentämisessä ja työkyvyttömyyden ehkäisemisessä (Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011)

Valtioneuvoston kuntoutusselonteossa (2002) kuntoutus määritellään ihmisen tai ihmisten ja ympäristön muutosprosessiksi, jonka tavoitteina ovat paremman toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. Kuntoutuksen tavoitteet, sisällöt ja toimintatavat ovat muuttuneet ajan ja yhteiskunnan muutosten myötä. Siirryttäessä 2010-luvulle kuntoutuksen avulla pyritään entistä enemmän ehkäisemään ja kompensoimaan sairauksiin, vammoihin ja sosiaaliseen syrjäytymiseen liittyviä tekijöitä. Toisaalta myös yleisemmin pyritään tukemaan ihmisten voimavaroja, selviytymistä ja arkielämän hyvinvointia erityisesti elämänuran eri siirtymävaiheissa. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 8, 10)

Yhteiskunnalliset muutostrendit, kuten taloudellisen kasvun ja taantuman vuorottelut, työelämässä tapahtuvat muutokset, globalisoituminen, entisestään lisääntynyt pitkäaikaistyöttömyys, syrjäytymisuhat, väestön ikärakenteen muuttuminen ja hyvinvointivaltion taloudellisen perustan murenemisen uhka ovat vaikuttamassa siihen millaisena kuntoutusta toteutetaan. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 9)

Työssä muuttuneet rakenteet asettavat yksilölle entistä enemmän haasteita. Työstä on selviydyttävä mahdollisimman hyvin, nopeasti ja tehokkaasti. Työn fyysiset vaatimukset ovat vähentyneet, mutta samalla kiire ja työn psyykkiset kuormitustekijät ovat lisääntyneet. Näiden tekijöiden on nähty olevan yhteydessä työikäisten lisääntyneisiin mielenterveysongelmiin. Toisaalta on huomion arvoista todeta muuttuneen

työelämän tuoneen tullessaan myönteisestikin koettuja asioita, kuten vaikutusmahdollisuuksien lisääntymistä sekä oppimis- ja kehitysmahdollisuuksien kasvua. (Järvikoski, Lindh & Suikkanen 2011, 33)

Yhteiskunnallisesta näkökulmasta kuntoutusta tarkasteltaessa sen tavoitteena on yleensä yhteiskunnan taloudellinen etu. Toisaalta yhteiskunnan tavoitteena on pyrkiä luomaan kansalaisille olosuhteet, jossa he voisivat elää mahdollisimman täysipainoista elämää, että heillä olisi hyvät edellytykset niin fyysiseen, psyykkiseen kuin myös sosiaaliseen hyvinvointiin. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 19.)

Suomessa useat eri tahot järjestävät kuntoutuksen toimenpiteitä, joiden tavoitteena ovat työntekijän työkuoron säilyttäminen, parantaminen ja työllistymisen edellytysten kohentuminen. Lähtökohtana kuitenkin on meidän jokaisen henkilön vastuu omasta mahdollisimman hyvän terveyden ja työkyvyn ylläpitämisestä. Työnantaja voi henkilöstöpoliittisin toimenpitein tukea työntekijöidensä työ- ja toimintakykyä. Myös työterveyshuolto ja muu terveydenhuolto ovat kiinteästi mukana tukemassa henkilön työ- ja toimintakykyä.

Ammatillisen kuntoutuksen järjestämisvastuuta on viime vuosina pyritty selkiinnyttämään. Työnjakoa on selkiinnytetty seuraavasti:

- työelämässä olevien henkilöiden ammatillisen kuntoutuksen järjestämisvastuu on ensisijaisesti työeläkevakuuttajilla
- tapaturma – ja liikennevakuutusyhtiöt vastaavat ammatillisesta kuntoutuksesta, kun tarve johtuu työtapaturmasta, ammattitaudista tai liikennevahingosta
- Kelan ammatillinen kuntoutus on tarkoitettu niille henkilöille, joilla ei ole oikeutta työeläkekuntoutukseen, kuten pitkään työelämän ulkopuolella olleet (Eläketurvakeskus)

TE-toimistot eivät tuota enää varsinaista ammatillista kuntoutusta. TE-toimistot tuottavat julkisia työvoima- ja yrityspalveluita ja yhtenä tavoitteena on vajaakuntoisten työnhakijoiden työllistymisen edistäminen. (KELA, Ammatillinen kuntoutus)

3 Kuntoutus

Aiemmin kuntoutuksentarpeen aiheuttajana on nähty sairaus tai vamma. Nykyisin kuntoutustarvetta tarkastellaan laajemmin ja sen tarpeellisuus on nähty myös terveysongelmien ehkäisemisessä sekä entistä enemmän työttömyyttä, syrjäytymistä sekä huono-osaisuutta aiheuttavien ongelmien vähentämisessä. Parhaimmillaan kuntoutus on proaktiivista toimintaa.

Kuntoutuksen funktiot ovat alusta alkaen liittyneet toisaalta fyysisen, psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn kohentamiseen, toisaalta työhön palaamisen edistämiseen ja työkyvyn parantamiseen. Molemmat funktiot ovat suomalaisessa kuntoutuksessa edelleen läsnä. (Järvikoski 2013, 11)

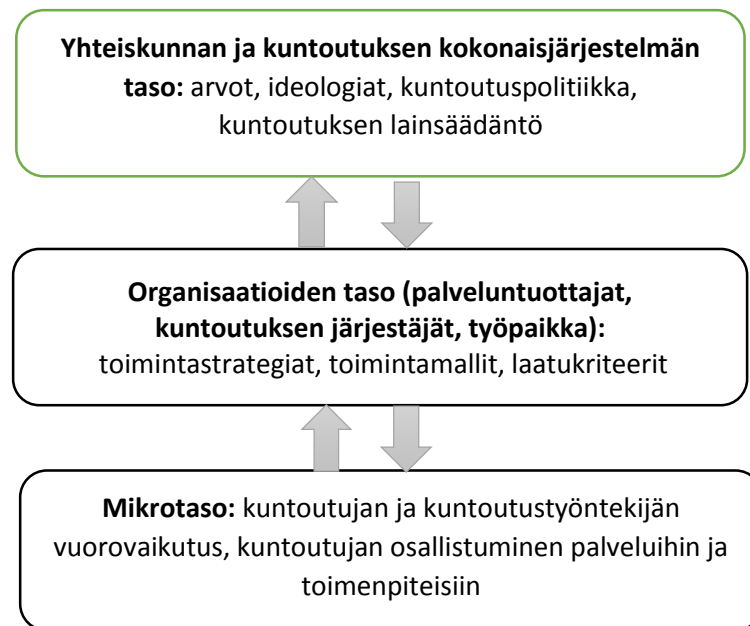
Kuntoutus on tavoitteellista, suunnitelmallista ja pitkäjänteistä prosessinomaista toimintaa, jossa keskeisimmässä asemassa on kuntoutuja. Kuntoutuksessa yhdistyy monialaisuus ja moniammatillisuus. Kuntoutujan prosessiin sisältyy usein monenlaisia toimenpiteitä, joissa mukana saattaa olla useita eri ammattialojen edustajia. Kuntoutujan kannalta on tärkeää, että hän saa laadukasta ja tarkoituksenmukaista palvelua, joka edesauttaa hänen kuntoutumistavoitteen saavuttamista.

3.1 Kuntoutuksen tasot

Kuntoutus on laaja toimintakokonaisuus ja sitä on syytä tarkastella usealta eri tasolta. Järvikoski ja Härkäpään (2011, 19) mukaan esimerkiksi Turner on kuvannut sosiaalista todellisuutta ja sosiaalisia ilmiöitä kolmena vuorovaikutteisena tasona: mikro-, meso- ja makrotasot. Mikrotaso kuvastaa yksilön tai yksilöiden ja pienryhmien välistä vuorovaikutusta ja kohtaamista. Näitä toimijoita kuntoutuja kohtaa ja heidän avulla kuntoutuminen etenee. Makrotasolla viitataan väestöön, yhteiskunnallisiin rakenteisiin, instituutioihin ja kulttuuriin. Tällä yhteiskunnan tasolla on kysymys muun muassa kuntoutuspolitiikasta, jossa heijastuu myös yhteiskunnan yleiset arvot ja asenteet. Näiden välillä oleva mesotaso kuvastaa erilaisia sosiaalisia ryhmiä ja organisaatioita ja yhteisöjä, jotka ovat muotoutuneet yhteisten tavoitteiden ja päämäärien

vuoksi. Mesotasolla on kysymys muun muassa kuntoutuksen palveluntuottajista, kuntoutusta järjestävistä organisaatioista ja niistä menetelmistä ja toimintastrategioista, joita he noudattavat tuottaessaan tai järjestäessään eri kuntoutuspalveluita.

(ks. kuvio 1)



Kuvio 1. Kuntoutuksen makro-, meso- ja mikrotasot (Järvikoski & Härkäpää 2011, 20, muokattu)

3.2 Kuntoutuksen osa-alueet

Kuntoutus on laaja käsite, joka perinteisesti on jaettu neljään eri osaan sisältöjen ja toimintatapojensa mukaan: lääkinälliseen, ammatilliseen, kasvatukselliseen ja sosiaaliseen kuntoutukseen.

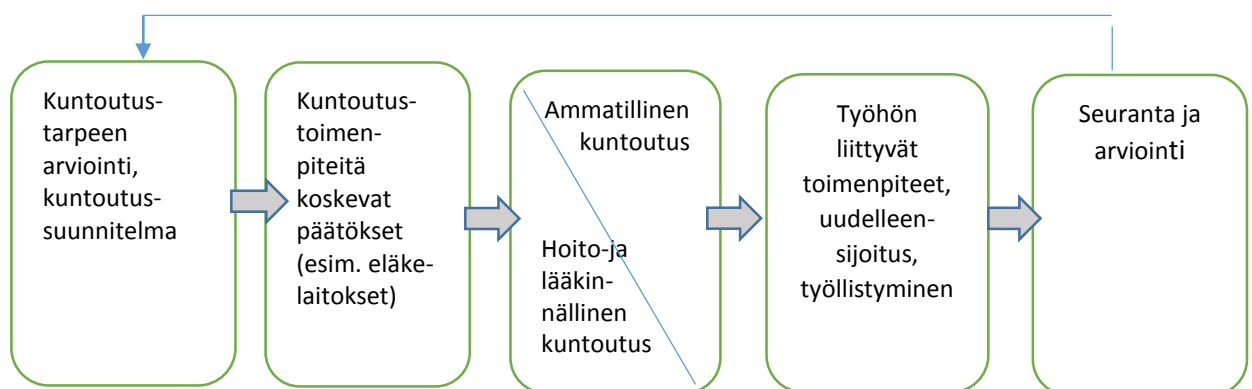
Lääkinällinen kuntoutus viittaa lääketieteellisiin tutkimuksiin ja niiden pohjalta käynnistettäviin fyysisiin ja psyykkisiin toimintakykyä parantaviin toimenpiteisiin. Tätä käsitettä on viimeaikoina usein korvattu toimintakykykuntoutuksella, joka kuvaa ehkä paremmin toiminnan kohdentumista. **Ammatillinen kuntoutus** on toimenpiteitä, joilla pyritään tukemaan henkilön mahdollisuuksia saada tai säilyttää hänelle

soveltuva työ. **Kasvatuksellinen kuntoutus** kohdentuu lähinnä vammaisen tai erityistä tukea tarvitsevan lapsen tai aikuisen kasvatukseen, koulutukseen sekä niiden edellyttämiin erityisjärjestelyihin. **Sosiaalisella kuntoutuksella** tarkoitetaan prosessia, jonka tavoitteena on sosiaalisen toimintakyvyn parantaminen eli tavoitellaan kykyä selviytyä erilaisista sosiaalisista tilanteista ja mahdollistaa monipuolinen osallisuus yhteiskuntaan.

3.3 Kuntoutus prosessina

Kuntoutus on prosessi, joka on eri toimenpiteistä koostuva prosessi. Kuntoutuksen perusteet – kirjassa Järvikosken ja Härkäpään (2011) mukaan Yhdistyneiden kansakuntien vuoden 1993 yleiskokouksen päätöskirjassa kuntoutuksella tarkoitettiin ”prosessia, jonka avulla vammaisia tai vajaakuntoisia henkilöitä autetaan itse saavuttamaan ja ylläpitämään mahdollisimman hyvä fyysisen, aistimuksellisen, älyllisen, psyykkisen tai sosiaalisen toiminnan taso, jolloin heillä on mahdollisuus elää mahdollisimman itsenäistä elämää.”

Kuviossa 2 on yksinkertaistettu kuntoutuksen prosessikaavio, jossa kuvataan perinteiseen tapaan lääkinnällisen ja ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteiden kautta eteneminen kohti työllistymistä.



Kuvio.2. Esimerkki kuntoutuksesta toimenpiteiden prosessina (Järvikoski & Härkäpää 2011, 15, muokattu)

Kuntoutumisprosessia kuvataan usein yksilölliseksi kasvu – tai oppimisprosessiksi. Kuntoutumisen tavoitteena voidaan pitää uudelleen orientoitumista ja oppimista, sen myötä ihmisen toivotaan löytävän itsestään uusia voimavaroja ja oppia hallitsemaan arkielämänsä tilanteita. Samalla hänen tietonsa ja taitonsa lisääntyvät. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 16)

Kuntoutuselonteossa (2002) korostetaan, että kuntoutujan oma osallisuus kuntoutusprosessissa ja vaikuttaminen ympäristöön ovat tämän päivän kuntoutuksen ydinkysymyksiä. Kuntoutuja ei siis voi olla pelkästään passiivinen toimenpiteiden vastaanottaja, vaan hänen tulisi olla aktiivinen toimija.

3.4 Kuntoutuksen arvot

Järvikosken ja Härkäpään mukaan (2011) kuntoutuksen arvot ja siten myös tavoitteet voidaan ryhmitellä kolmeen kokonaisuuteen:

1. Onnellisuus ja hyvinvointi, joissa tavoitteina ovat kivun, kärsimyksen ja toivottomuuden vähentäminen sekä terveyden, hyvinvoinnin ja onnellisuuden lisääminen. Oikeudenmukaisuus ja tasa-arvoisuus, joka merkitsee, että kuntoutusta tarvitsevilla tulee olla keskenään samanveroinen mahdollisuus saada kuntoutusta. Kaikilla, kuten myös vammaisilla ja vajaakuntoisilla, on yhtäläinen oikeus työhön, riittävään elintasoon ja sosiaaliseen turvallisuuteen.
2. Vapauden, autonomian ja itsemääräämisoikeuden tavoitteena on, että ihmisellä on oikeus asettaa (olla mukana asettamassa) omat tavoitteensa, tehdä elämäntapaa ja – projekteja koskevia valintoja. Kuntoutuksen päämääränä voidaan pitää kuntoutujan autonomian, subjektiivisuuden ja valinnan mahdollisuuksin kunnioittamista. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 27)

4 Työeläkekuntoutus

Työeläkekuntoutus on yksi osa laajaa kuntoutuksen kokonaisuutta. Työeläkekuntoutuksena toteutettava ammatillinen kuntoutus on ajan saatossa saanut vahvan ja merkityksellisen aseman suomalaisessa kuntoutusjärjestelmässä. Olen tässä opinnäytetyössäni rajannut aiheeksi työkokeilun. Jotta voitaisiin paremmin ymmärtää työkokeilun merkitystä ja tavoitteellisuutta sekä tuottaa kyseistä palvelua entistä paremmin on tärkeää ymmärtää työeläkekuntoutuksen kokonaisuutta.

Työeläkevakuuttajat TELA on lakisääteistä työeläketurvaa hoitavien työeläkevakuuttajien etujärjestö. Työeläkekuntoutuksesta vastaavat työeläkevakuuttajat eli työeläkeyhtiöt ja työeläkelaitokset.

Pääsääntöisesti työeläkekuntoutuksesta vastuussa on se työeläkevakuuttaja, jossa henkilön työpaikan työeläkevakuutus on tai jossa vakuutus viimeksi oli.

Työeläkekuntoutus on yksilöllistä ammatillista kuntoutusta työhön paluun tai työssä jatkamisen tukemiseksi yksilöllisen kuntoutussuunnitelman pohjalta. Viime vuosina työeläkekuntoutuksen painopiste on siirtynyt enemmän työpaikkakuntoutukseen eli työpaikoilla tapahtuviin työkokeiluihin ja työhönvalmennukseen.

Pääsyn työeläkekuntoutuksen piiriin säätelee kuntoutuslainsäädäntö. Oikeus työeläkekuntoutukseen edellyttää hakijaltaan aina työkyvyttömyyden uhkaa ja kuntoutuksen on oltava myös tarkoituksenmukaista. Työeläkevakuuttajat vastaavat työeläkekuntoutuksesta ja laitosten kuntoutusasiantuntijat tekevät ratkaisun oikeudesta kuntoutukseen. Kuntoutusoikeuden arviointi perustuu aina kokonaisvaltaiseen, yksilökohtaiseen arvioon

4.1 Työeläkekuntoutuksen historiaa

Järvikosken ja Härkäpään (2011, 39) mukaan työeläkejärjestelmän toteuttama kuntoutustoiminta käynnistyi 1960 luvulla. Alun perin työeläkekuntoutuksen tarkoituksena oli kuntouttaa jo työkyvyttömyyseläkkeellä ehtineitä henkilöitä. Sen luonne

oli siis selkeästi nykyistä korjaavampi. Nykyään suurin osa kuntoutujista tulee suoraan työelämän piiristä.

Vähitellen työeläkekuntoutuksen kehityksessä on kuitenkin havaittavissa trendi kohti varhaiskuntoutuksen toimintamallia. Vähitellen nähtiin riittävän ajoissa aloitetun kuntoutuksen parempi tuloksellisuus ja että, se on edullisempaa kuin myöhemmin aloitettuna.

Vuonna 1991 toteutui koko kuntoutuslainsäädäntöä koskenut laaja lakiuudistus. Uudistuksen tavoitteena oli korostaa kuntoutujan asemaa ja pyrkimyksenä oli kuntoutujan jatkaminen työelämässä mahdollisimman pitkään tai työelämään paluu. Tuossa vaiheessa kuntoutus oli vielä harkinnanvaraista, eikä valitusoikeutta ollut. Toimeentuloturvaksi säädettiin kuntoutusraha. Samaan aikaan säädettiin myös kuntoutuksen yhteistyötä säätelevä laki, jonka tavoitteena oli eri kuntoutustahojen yhteistyön tehostaminen ja selkiinnyttäminen.

Kuntoutuksen esisijaisuutta työkyvyttömyyseläkkeeseen nähden pyrittiin edelleen parantamaan vuonna 1996 tehdyllä lakimuutoksella. Määräaikainen työkyvyttömyyseläke muuttui kuntoutustueksi, jonka saamiseksi vaadittiin aina hoito- ja kuntoutussuunnitelma. Työelämässä jatkamiseen haluttiin myös kannustaa mahdollistamalla ennakkopäätöksen hakeminen osatyökyvyttömyyseläkkeeseen. Kuntoutuskorotus nousi 10 prosentista 33 prosenttiin.

Vuonna 2004 työeläkekuntoutus koki uudistuksen, jonka yksi merkittävimmistä tavoitteista oli varhentaa työeläkekuntoutuksen aloittamista ja saada näin aikaan mahdollisimman hyvät edellytykset kuntoutuksen vaikuttavuudelle. Kuntoutuksen hakijalle tuli myös valitusoikeus kuntoutusoikeudesta, mutta ei kuntoutuksen sisällystä.

Vuoden 2005 työeläkeuudistuksen seurauksena myös työeläkekuntoutuksen saamisen edellytykset ja kuntoutusrahan laskenta muuttuivat. Enää ei huomioitu kuntoutuksen hakijan tulevan ajan oikeutta, vaan se korvattiin ansiorajavaatimuksella. Myös

työkyvyttömyyseläkkeen laskentatavan muutos aiheutti muutoksia kuntoutusrahan laskentaan.

Viimeisin merkittävä lakimuutos työeläkelakiin toteutui vuoden 2007 alusta. Tuolloin yksityisen alan palkansaajia koskevat eläkelait TEL, LEL ja TaEL yhdistettiin yhdeksi laiksi eli TyEL:ksi. Merkittävin muutos oli valitusoikeuden laajeneminen kaikkiin työeläkekuntoutusta koskeviin päätöksiin, myös kuntoutuksen sisältöön. Lakiuudistuksen myötä kuntoutuksen keinoluettelosta poistettiin kuntoutustutkimus ja ammatillisen kuntoutuksen tukemiseksi myönnettävä lääkinällinen kuntoutus. (Työeläkekuntoutus vuonna 2012, 8-9, Järvikoski ja Härkäpää 2011, 44–45)

Työeläkelait

- TyEL, Työntekijän eläkelaki
 - MEL, Merimieseläkelaki
 - YEL, Yrittäjän eläkelaki
 - MYEL, Maatalousyrittäjän eläkelaki
 - LUTUL, Laki maatalousyrittäjien luopumistuesta
 - VaEL, Valtion eläkelaki
 - KuEL, Kunnallinen eläkelaki
 - KiEL, Evankelis-luterilaisen kirkon eläkelaki
- (Eläketurvakeskuksen taskutilasto 2013)

4.2 Miksi on työeläkekuntoutusta?

- Työeläkekuntoutuksella halutaan turvata työeläkevakuutetuille mahdollisuus jatkaa työelämässä sairaudesta huolimatta
- Tuetaan työnantajien tarvetta huolehtia henkilöstön sairausperusteisista riskeistä ja henkilöstön riittävydestä
- Tuetaan työeläkevakuuttajien yleistä yhteiskunnallista tavoitetta työurien pidentämisestä ja työeläkemaksujen nousupaineiden hillitsemisestä väestön ikärakenteen nopeasti muuttuessa.

Koko suomalaiselle yhteiskunnalle suuria haasteita asettaa väestön ikääntyessä työikäisten työkykyisyyden ja työssäjaksamisen tukeminen. Työeläkekuntoutus osaltaan pyrkii vastaamaan tähän haasteeseen. Työeläkekuntoutukseen osallistuvien henkilöiden määrä on kasvanut 1990 – luvulta moninkertaiseksi. Työeläkekuntoutusta saavien henkilöiden lukumäärä vuonna 1992 oli 541, kun taas vuonna 2006 vastaava luku oli noin 7 400.

4.3 Työeläkekuntoutuksen vaikuttavuus

Eläketurvakeskuksen teettämän tutkimuksen mukaan (Gould, Härkäpää & Järvikoski 2012) suomalaisen työeläkekuntoutuksen tuloksellisuuden arviot ovat perustuneet lähinnä kuntoutujien ja kuntoutuskustannusten tilastoseurantaan. Varsinaisia vaikuttavuustutkimuksia ei ole tehty.

Eläketurvakeskuksen tilaston mukaan vuonna 2012 työeläkekuntoutujia oli 11 138, kuntoutuksen kokonaiskustannukset olivat 93 miljoonaa euroa, joista toimeentulokustannusten osuus oli 81 miljoonaa euroa ja toimenpidekustannusten osuus 12 miljoonaa euroa. Edellisvuoteen verrattuna kuntoutujien määrä kasvoi muutaman prosentin ja kuntoutuskustannukset noin 14 prosenttia. Eläketurvakeskuksen kuvauksen mukaan tyypillinen kuntoutuja tulee työelämästä ja työskentelee yksityisellä sektorilla. Hänen keski-ikä vuonna 2012 oli 46 vuotta ja työkykyyn vaikuttavana diagnoosina oli jokin tuki- ja liikuntaelinten sairaus. Itse kuntoutuminen toteutui valtaosalla työpaikkakuntoutuksena eli joko työkokeiluna tai työhönvalmennuksena. Vuonna 2012 päättyi 5071 kuntoutusohjelmaa, kuntoutujista työelämään palasi kaksi kolmesta (64 prosenttia), eläkkeelle siirtyvien määrä oli 15 prosenttia. Merkittävää on, että eläkkeelle siirtyneistä lähes puolet (47 prosenttia) siirtyi osatyökyvyttömyyseläkkeelle. Tilaston mukaan viimeisen kymmenen vuoden aikana täydelle työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyneiden määrä on pienentynyt 16 prosentista 8 prosenttiin. Tämäkin kertokoon kuntoutuksen onnistumisesta. (Eläketurvakeskus, Työeläkekuntoutus vuonna 2012)

Eläketurvakeskuksen tilastoraportin (2013) mukaan vuonna 2012 työkyvyttömyyseläkkeelle siirtyneiden keskimääräinen laskennallinen vuosikustannus oli noin 12 400 euroa ja onnistuneen kuntoutuksen hinnaksi on laskettu 20 800 euroa. Toisin sanoen, työeläkekuntoutukseen sijoitetut varat on saatu takaisin, jos henkilö, joka ilman työeläkekuntoutustoimia olisi siirtynyt työkyvyttömyyseläkkeelle, on kuntoutuksen jälkeen pystynyt työskentelemään seuraavat vajaat kaksi vuotta (noin 1.7 vuotta).

4.4 Ammatillisen kuntoutuksen määritelmä

Työeläkekuntoutus on ammatillista kuntoutusta. Kansainvälinen työjärjestö ILO määrittelee ammatillisen kuntoutuksen prosessiksi, jonka avulla vajaakuntoiset saavat tai säilyttävät sopivan työn, etenevät työssään ja joka edistää heidän integroitumistaan tai palaamistaan yhteiskuntaan.

Ammatillista kuntoutusta määritellään toisaalta siihen sisältyvien toimenpiteiden, toisaalta toiminnalle asetettujen tavoitteiden pohjalta. **Toimenpideperusteinen** määrittely perustuu niihin toimenpiteisiin, jotka liittyvät ammatilliseen kuntoutukseen, kuten ammatinvalinta, ammatillinen koulutus, työkokeilu, työhönvalmennus ja työllistämistoimenpiteet. **Tavoiteperusteisessa** määrittelyssä ammatilliseksi kuntoutukseksi katsotaan kaikki se kuntoutustoiminta, jonka tavoitteina ovat työkyvyn parantaminen, työssä jaksaminen, työmahdollisuuksien luominen ja työllistyminen. (Järvikoski & Härkäpää, 2011, 215)

Ammatillisen kuntoutuksen toiminnassa mukana olevan henkilön näkökulmasta tavoiteperusteinen määrittelytapa tuntuu enemmän tarkoituksenmukaisemmalle. Tässä kuitenkin sekoittuvat lääkinnällisen ja ammatillisen kuntoutuksen rajat. Lääkinnälliselläkin kuntoutuksella on selkeästi tavoitteena varmistaa työkykyisyyttä ja työssä selviytymistä. Hyvään ammatilliseen kuntoutukseen nähtäisiinkin kuuluvan myös lääkinnällisen kuntoutuksen toimenpiteitä.

Ammatillisessa kuntoutuksessa tulisi korostua kolme asiaa:

- Ensimmäisenä on varhainen reagointi
- Toisena tärkeänä asiana on pitää kuntoutustoimissa tärkeänä tarkastelun kohteena työssä jaksamista tai työhön palaamista
- Kolmantena tärkeänä asiana on korostaa ammatillisessa kuntoutuksessa työpaikkojen roolia niin, ettei siellä syrjitä ammatillisen kuntoutuksen asiakkaita, vaan ovat valmiita mukauttamaan työoloja tarpeiden mukaisiksi. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 215–216)

4.5 Ammatillisen kuntoutuksen oikea-aikaisuus

Ammatillista kuntoutusta voidaan pitää onnistuneena, kun kuntoutusprosessin jälkeen henkilö palaa työelämään. Kuntoutusprosessin onnistumiseen edesauttaa muun muassa henkilön oma motivaatio ja oikea-aikainen ammatillinen kuntoutus.

Ammatillisen kuntoutuksen oikea-aikaisuudella tarkoitetaan kuntoutusprosessin aloittamista mahdollisimman varhaisessa vaiheessa. Tämä siksi, että henkilöllä on vielä riittävästi työkykyä jäljellä kuntoutuksen onnistumiseksi. Kuntoutuksen käynnistäminen riittävän varhaisessa vaiheessa on tärkeää myös työhön paluun tai työelämässä pysymisen motivaation vuoksi. Tällä pyritään siihen, ettei henkilö ehtisi orientoitua työkyvyttömyyseläkkeelle siirtymiseen.

Toisaalta on myös tärkeää, ettei ammatillista kuntoutusta aloiteta liian varhain. Motivaation kannalta on myös tärkeää, että henkilö on toipunut sairaudestaan riittävästi. (Gould, Härkäpää & Järvikoski, 2012)

4.6 Oikeus ammatilliseen kuntoutukseen

Kuntoutuslainsäädännön muutoksen myötä vuonna 2004 työeläkevakuutetulle tuli oikeus ammatilliseen kuntoutukseen, jos hänellä todetaan työkyvyttömyyden uhka, jota voidaan tarkoituksenmukaisella kuntoutuksella pienentää. Ammatillisesta kuntoutuksesta tuli työeläkevakuutetuille lakisääteinen etuus.

Työeläkuntoutuksena toteuttavaa ammatillista kuntoutusta voidaan myöntää alle 63-vuotiaalle työntekijälle ja yrittäjälle, jos seuraavat työeläkekuntoutuksen saamisen edellytykset täyttyvät:

- henkilöllä on asianmukaisesti todettu sairaus, vika tai vamma, joka aiheuttaa työkyvyttömyyden uhan tai aiheuttaa työ- ja toimintakyvyn alenemaa
- tarkoituksenmukaisin ammatillisen kuntoutuksen keinoin voidaan työkyvyttömyyden uhkaa siirtää tai estää
- henkilöllä on säilynyt yhteys työelämäään, tämä voidaan yleensä katsoa katkenneen, jos työttömän henkilön viimeisen työsuhteen päättymisestä on jo kulunut yli 2 vuotta
- työeläketurvaa on ansaittu riittävästi, henkilö on ansainnut viiden viimeisen vuoden aikana yhteensä vähintään 32 477,22 euroa (vuoden 2012 indeksitasossa), myös työkyvyttömyyseläkkeellä oleva henkilö voi saada ammatillista kuntoutusta. edellytyksenä on, että eläkkeen tulevan ajan ansiot ovat vähintään 32 447,22 euroa.
(tuleva aika tarkoittaa aikaa eläketapahtumavuoden alusta 63 vuoden ikään, eläketapahtuma tarkoittaa työkyvyttömyyden alkamista)
- henkilöllä ei ole oikeutta ammatilliseen kuntoutukseen tapaturma – tai liikennevakuutuksen perusteella

4.7 Työeläkekuntoutuksen hakeminen

Ohjeita työeläkekuntoutuksen hakemiseen:

- työelämässä, työttömänä tai Kelan sv-päivärahalla olevat täyttävät kuntoutuseli niin sanotun K-lomakkeen ETK2136
- kuntoutushakemuksen liitteeksi tarvitaan myös B2-lääkärintlausunto
- työsuhteen ollessa voimassa, hakemukseen liitetään myös työnantajan kuvaus työstä ja sen järjestelymahdollisuuksista, lomake on 7113 ETK
- sähköisiä lomakkeita löytyy muun muassa osoitteesta www.tyoelake.fi -> lomakkeet -> kuntoutus, paperisia lomakkeita voi hakea työeläkevakuuttajien toimipisteistä tai Kelalta

- hakemus liitteineen toimitetaan työeläkelaitokseen, joka määräytyy viimeisimmän työnantajan mukaan tai Kelaan, jos työeläkelaitosta ei ole tiedossa.

Pääsyn työeläkekuntoutuksen piiriin säätelee kuntoutuslainsäädäntö. Hakemuksen saavuttua työeläkevakuuttajalle, laitoksen kuntoutusasiantuntijat tutkivat täyttyvätkö työeläkekuntoutuksen myöntämisen edellytykset ja onko kuntoutus myös tarkoituksenmukaista. Kuntoutusasiantuntijat tekevät siis ratkaisun oikeudesta kuntoutukseen, arvio perustuu aina kokonaisvaltaisuuteen ja yksilökohtaiseen arviointiin. Jos henkilöllä ei ole toteuttamiskelpoista ammatillisen kuntoutuksen suunnitelmaa, hän voi saada ennakkopäätöksen, joka on voimassa antopäivästä yhdeksän kuukauden ajan. Kyseisen määräajan kuluessa työeläkelaitokseen tulee toimittaa toteuttamiskelpoinen suunnitelma.

4.8 Ammatillisen kuntoutuksen suunnitelma

Ammatillisen kuntoutuksen suunnitelmilla on merkitystä koko jäljellä olevan työuran ja elämänsä kannalta. Suunnitelmaa laadittaessa pyritään huomioimaan henkilön siihenastinen koulutus- ja työura sekä selvitetään voiko hän erilaisten työjärjestelyiden avulla jatkaa entisessä työssään. Toisaalta tilannetta pyritään käyttämään hyödyksi uusien mahdollisuuksien avaajana. Suunnitelmaa mietittäessä pyritään löytämään uudenlaisia uranäkymiä, huomioiden henkilökohtainen kokonaistilanne ja myös työmarkkinatilanne. Ammatillisella kuntoutuksella voidaan koulutuksen tai valmennuksen keinoin lisätä henkilökohtaista työkykyä sekä ammatillisia, että muita työelämässä vaadittavia valmiuksia. Ammatillisen kuntoutuksen pyrkimyksenä on myös löytää ratkaisuja, jotka auttavat työssä ja sen suorittamisessa. Ammatillisen kuntoutuksen keinon voidaan pyrkiä löytämään ratkaisuja myös työolosuhteissa tai työyhteisön sisäisessä työnjaon suunnittelussa, joiden kautta henkilöllä on paremmat mahdollisuudet selviytyä työssään.

4.9 Työeläkekuntoutuksen toimenpiteet

Keskeisiä työeläkekuntoutuksen toimenpiteitä ovat:

- kuntoutusneuvonta
- työpaikkakuntoutusta; työkokeilu ja työhönvalmennus
- ammatillista osaamista täydentäviä kursseja
- työhön tai ammattiin johtava koulutus
- elinkeinotuki, tukea yritystoiminnan aloittamiseen tai jatkamiseen

Ohjaus, neuvonta ja konsultointi ovat työeläkekuntoutuksen tärkeää osa-aluetta. Jo näillä keinoin pyritään löytämään henkilön tilanteeseen uusia näkökulmia. Työkokeilu puolestaan on yksi työeläkekuntoutuksen käytetyimpiä toimintamuotoja. Työkokeilulla voi olla ammatillisen kuntoutuksen prosessissa monenlaista merkitystä, pitkän sairausloman jälkeen omaan työhön paluun tukemisena ja helpottamisena, uudelleen työn kiinnostavuuden ja soveltuvuuden arvioinnissa ja tietenkin työelämään paluun tukemisena. Työkokeilua voidaan hyödyntää myös uudelleen koulutuksen suunnitelman tukena, esimerkiksi oppisopimuskoulutusta suunniteltaessa. Työhönvalmennuksessa laaditaan yksilöllinen suunnitelma, jonka tavoitteena on lähinnä työn oppiminen työtä tehden. Työhönvalmennukseen voi sisältyä tietopuolista koulutusta. Kurssien avulla on mahdollista päivittää tai täydentää omaa osaamistaan. Joissakin tilanteissa uudelleen koulutus on tarkoituksenmukaisin vaihtoehto. Koulutus voi olla työn ohessa suoritettavaa monimuotokoulutusta, kokopäiväopiskelua tai oppisopimuskoulutusta. Koulutusvaihtoehdot ovat laajat, kyseeseen voivat tulla ammattikoulutus tai ammattikorkeakoulutus. Työeläkekuntoutuksella ei kuitenkaan tueta normaaliin elämäntilanteeseen kuuluvaa opiskelua, kuten ensimmäisen ammatin hankkimista. Työeläkekuntoutuksen tavoitteena ei myöskään ole ammattiaseman nostaminen vaan pyritään löytämään samantasoinen uusi ammatti. Elinkeinotuella tuetaan oman yrityksen perustamista tai jatkamista.

4.10 Toimeentulo työeläkekuntoutuksen aikana

Kuntoutuksen aikainen toimeentulo määräytyy henkilön tilanteen mukaan. Toimeentulona on kuntoutusraha tai määräaikainen kuntoutustuki korotettuna 33 prosentilla. Tämän lisäksi henkilölle korvataan kulukorvauksena kuntoutuksesta aiheutuvia matka – tai opiskelukustannuksia. Kuntoutusetuudet ovat verotettavaa tuloa ja kulukorvaukset verottomia.

4.11 Työ- ja toimintakyky

Onnellinen elämä toteutuu silloin, kun ihminen saa käyttää kykyjään ja taitojaan sen yhteisön hyväksi, johon hän kuuluu. Kukaan kansalainen ei kuulu pelkästään itselleen vaan häntä voidaan kannustaa edistämään yhteistä hyvinvointia.

- *Aristoteleen ajatuksia*

Kansalaisten toimintakykyjen kehittäminen politiikan keinoin ei ole laisinkaan uusia ajatus. Aristoteleen mukaan hyvä elämä on hyvää toimintaa siinä yhteisössä, jossa ihminen elää. Ihminen, joka ei pääse toteuttamaan itseään, omia taitojaan, kykyjään tai hyveitään, ei voi olla onnellinen. Mutta voidakseen toteuttaa itseään laaja-alaisesti ihmisellä on oltava aitoja mahdollisuuksia toimia yhteisössään. Tämän vuoksi yhteisön tulisi tarjota inhimillisille toimintakyvyille mahdollisimman suuri vapaus toteutua, jotta yksilöt ja yhteisö voisivat kulkea kohti yhteistä hyvää. (Hiilamo & Saari 2010)

Toimintakykyä tarkastellaan usein erikseen fyysisestä ja psyykkisestä näkökulmasta. Fyysinen toimintakyky jaetaan yleiskestävyyteen, lihaskuntoon (voima, kestävyys ja notkeus) ja liikkeiden hallintakykyyn (koordinointi-, reaktio- ja tasapainokyky). Psyykinen toimintakyky nähdään kognitiivisten kykyjen (oppimiskyky, muistaminen, kielelliset taidot,) psyykkisten voimavarojen ja kestävyiden pohjalta. Toimintakykyä tarkasteltaessa siihen liitetään myös sosiaalinen toimintakyky, joka viittaa toisaalta ihmisen toimintaan vuorovaikutustilanteissa, mutta myös osallistumiseen yhteisöjensä ja yhteiskunnan toimintaan. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 92)

Kuntoutuksessa ollaan vähitellen siirtämässä painopistettä toimintakyvyn tutkimisesta käytössä olevaan toimintakykyyn, eli toisin sanoen siihen millä tavoin henkilö käyttää tai ei käytä toimintakykyään. Ollaan myös vähitellen siirtymässä ulkopuolisen tahon arvioimasta toimintakyvystä koettuun toimintakykyyn, samalla huomio siirtyy yksilön ominaisuuksista toimintaan, erilaisiin toimintatilanteisiin ja toimintakäytäntöihin. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 100 -101)

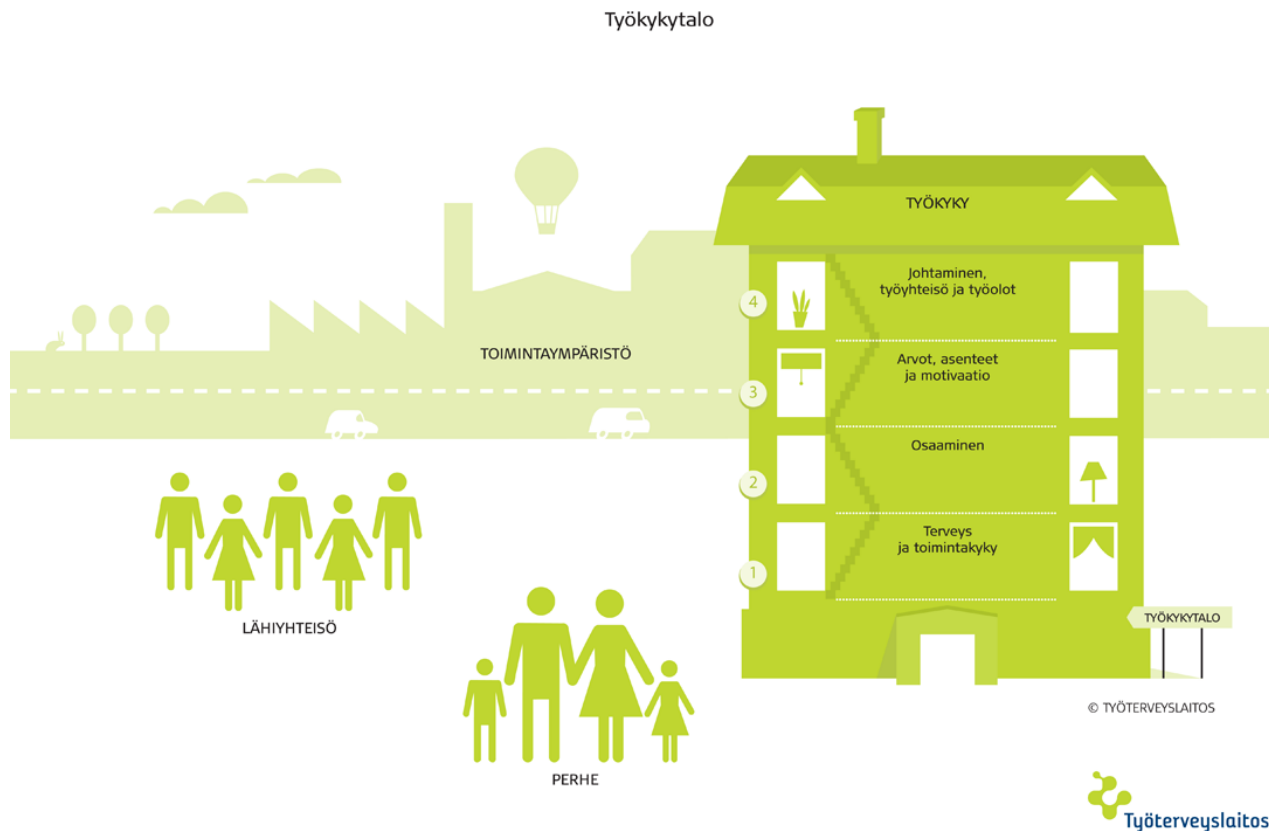
Työkykyä voidaan tarkastella monesta eri näkökulmasta. **Lääketieteellisessä työkykymallissa** työkyky on ihmisen terveyttä ja toimintakykyä kuvaava käsite. Tällöin työkyky arvioidaan suorassa suhteessa sairauden tai vamman vaikeusasteeseen tai sen aiheuttamaan toiminnalliseen rajoitukseen. Arvion mukaan moni lääkäri soveltaa tätä mallia kirjoittaessaan työntekijälle sairauslomaa. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 115)

Työkyvyn tasapainomallissa työkykyä tarkastellaan yksilön voimavarojen ja työn vaatimusten näkökulmasta. Työkykyisyys nähdään tässä mallissa toimintakyvyn ja työn asettamien fyysisten ja psyykkisten vaatimusten välisenä tasapainona. Tasapainomallissa työkykyä voidaan ylläpitää ja edistää kehittämällä yksilön voimavaroja, fyysistä ja psyykkistä toimintakykyä tai ammatillisia valmiuksia. Vaihtoehtoisesti mallin mukaan työkykyisyyden edistämistä voidaan vaikuttaa myös työn vaatimuksiin, työprosesseihin, työolosuhteisiin tai – ympäristöön.

Kokonaisvaltaisissa tai Integroiduissa työkykymalleissa painotetaan erityisesti asiayhteyttä työkyvyn toteuttamisessa. Alkuaan integroidussa työkykymallissa työkyvyn ei arvioitu olevan vain yksilön ominaisuuden, vaan osan laajempaa kokonaisuutta eli työntekijän, työnsä, työorganisaation ja työympäristön yhteinen ominaisuus, joka on sidoksissa aikaan ja paikkaan. Tähän malliin sisältyy myös näkemys, että työkyky on jatkuvasti muuntuva. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 117)

Työterveyslaitoksella kehitellyn **työkykytalo-mallin** mukaan (ks. kuvio 3) työkyky muodostuu yksilön voimavaroista, työhön ja työntekoon liittyvistä tekijöistä sekä työn ulkopuolisesta ympäristöstä. Tämän mukaan työkyvyssä on kysymys henkilön voimavarojen ja työn välisestä yhteensopivuudesta ja tasapainoisuudesta. Työkykytalon idea toimii, kun kaikki kerrokset tukevat toisiaan. Yksilön voimavaroja kuvaavissa kerroksissa tapahtuu iän myötä merkittäviäkin muutoksia. Työkerroksessa tapahtuu

nopeastikin muutoksia, eikä muutoksissa oteta riittävästi huomioon henkilöiden edellytyksiä vastata muutoksiin. Vastuu yksilön työkyvystä tulisi jakautua sekä yksilön, yrityksen että yhteiskunnan kesken.



Kuvio 3. Työkyky -talomallin on kehittänyt professori Juhani Ilmarinen. Se perustuu tutkimuksiin, joissa on selvitetty työkykyyn vaikuttavia tekijöitä. (Työterveyslaitos)

Työeläkevakuuttaja Tela arvioi työkyvyn muodostuvan ihmisen fyysisten ja psyykkisten voimavarojen ja työn välisestä yhteensopivuudesta ja tasapainosta. Ihmisen psyykinen ja fyysinen toimintakyky on työkyvyn perusta. Työkykyyn on vaikuttamassa myös työhön kohdistuvat asenteet ja ammattitaito. Näin ollen työkyky nähdään olevan monien asioiden kokonaisuus. (TELA)

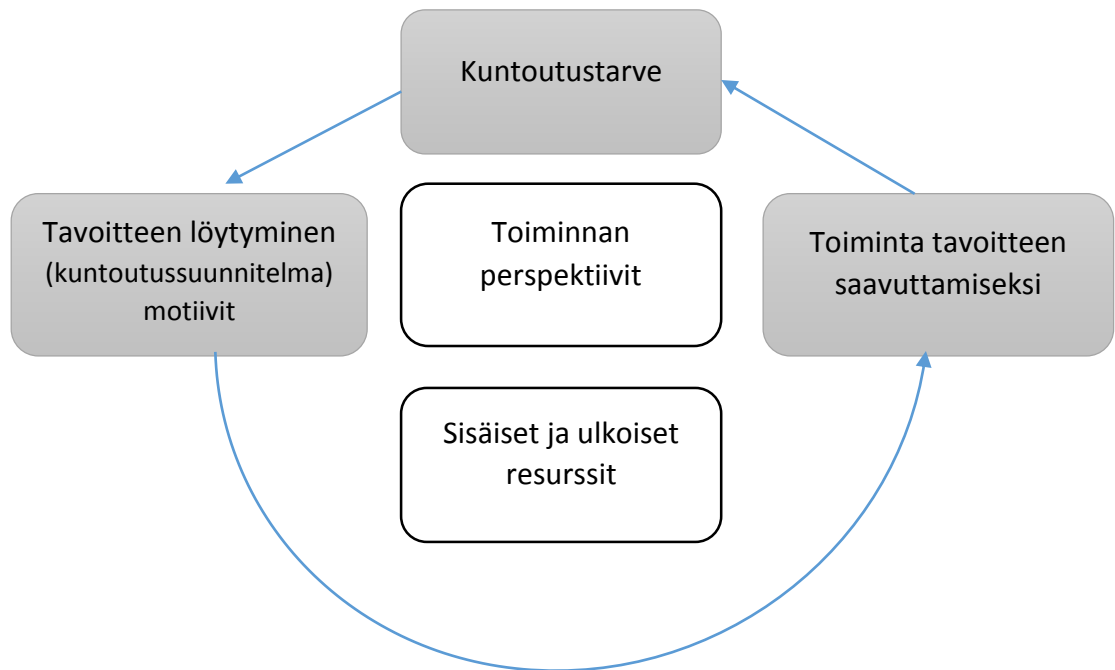
Sosiaali – ja terveysministeriön Osatyökykyiset työssä – ohjelman raportin mukaan työkyky liittyy aina työsuorituksiin ja on määriteltävissä vain henkilön yksilöllisten edellytysten, kuten terveydentilan, osaamisen, iän ja sukupuolen ja työn vaatimusten

tasapainotilan kautta. Mikäli edellytykset ja vaatimukset ovat tasapainossa, on henkilö työkykyinen huolimatta pitkäaikaissairaudestaan tai vammastaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö, Osatyökykyiset työssä – ohjelman raportteja ja muistioita 2013: 37)

4.12 Kuntoutusmotivaatio

Järvikosken ja Härkäpään (2011, 164) mukaan kuntoutustyössä yksi puhutuimmista aiheista on kuntoutusmotivaatio. Kuntoutusmotivaatiota tarkastellaan usein kuntoutujan henkilökohtaisena ominaisuutena ja sen on todettu ennustavan kuntoutuksella saavutettuja tuloksia.

Kuviossa 4 on kuvattuna Järvikosken ja Härkäpään (2011, 165) mukaan kuntoutustarpeen, motiivin ja toiminnan välistä yhteyttä. Kuvassa pyritään avaamaan ajatus tavoitteen kiteytymisestä motivaation heräämisen edellytyksenä. Kuntoutustarpeen nähdään käynnistävän päämäärää tavoittelevan toiminnan, kun ihmiselle on todentunut konkreettinen tavoite, jota kohti on tarkoituksenmukaista pyrkiä. Tarve nähdään muuttuvan toiminnaksi, kun tavoite on mielekäs, sen tavoitteluun on riittävästi resursseja ja se on arvion mukaan mahdollista saavuttaa. Kuntoutustyöntekijänä on tärkeää tarkastella, että antavatko kuntoutustarpeenarvioinnissa ja kuntoutussuunnitelman laadinnassa asetetut tavoitteet ja suunnitelmat riittävän perustan motivaation viriämiselle. (Järvikoski ja Härkäpää 2011, 165)



Kuvio 4. Kuntoutustarpeesta konkreettiseen kuntoutustavoitteeseen ja sen avulla toimintaan (Järvikoski & Härkäpää, 2011, 165, mukailtu)

4.13 Mikä motivoi työeläkekuntoutukseen?

Eläketurvakeskus on teettänyt kuntoutuksen tutkimushankkeen yhteistyössä Kuntoutussäätiön kanssa. Hankkeen loppuraporttina on julkaisu nimeltään Toimiiko työeläkekuntoutus? Hankkeeseen sisältyi tutkimus työeläkekuntoutuksesta.

Työeläkekuntoutujien motivaatiota ja halukkuutta osallistua kuntoutukseen kuvataan seuraavalla tavalla:

Esimerkiksi nuorempi ikä, parempi koulutustaso ja vahva pystyvyyksäkäsitys olivat yhteydessä voimakkaampaan kuntoutusmotivaatioon. Erityisen voimakas yhteys koettuun kuntoutusmotivaatioon oli sillä, että laadittu kuntoutussuunnitelma vastasi kuntoutujan omia toiveita ja että

kuntoutuja ylipäänsä koki vaikutusmahdollisuutensa kuntoutusprosessiin hyväksi. Työsuhteen ja työpaikan epävarmuustekijät kuntoutustarpeen syinä liittyivät puolestaan heikkoon kuntoutusmotivaatioon. Kuntoutujan tavoitteella palata työhön ja kuntoutusmotivaatiolla oli selkeä yhteys. Kaikki työhön paluuta tärkeänä tavoitteena pitäneet eivät kuitenkaan olleet kuntoutukseen motivoituneita ja toisaalta osa eläkkeelle siirtymistä tavoitteenaan pitäneistä arvioi olevansa erittäin kuntoutusmotivoituneita. Kuntoutusmotivaation syntymisessä ja säilymisessä on tärkeää, että kuntoutuksen sisältö vastaa kuntoutujan tarpeita, voimavaroja ja tavoitteita. (Härkäpää ja Järvikoski 2012, tiivistelmä)

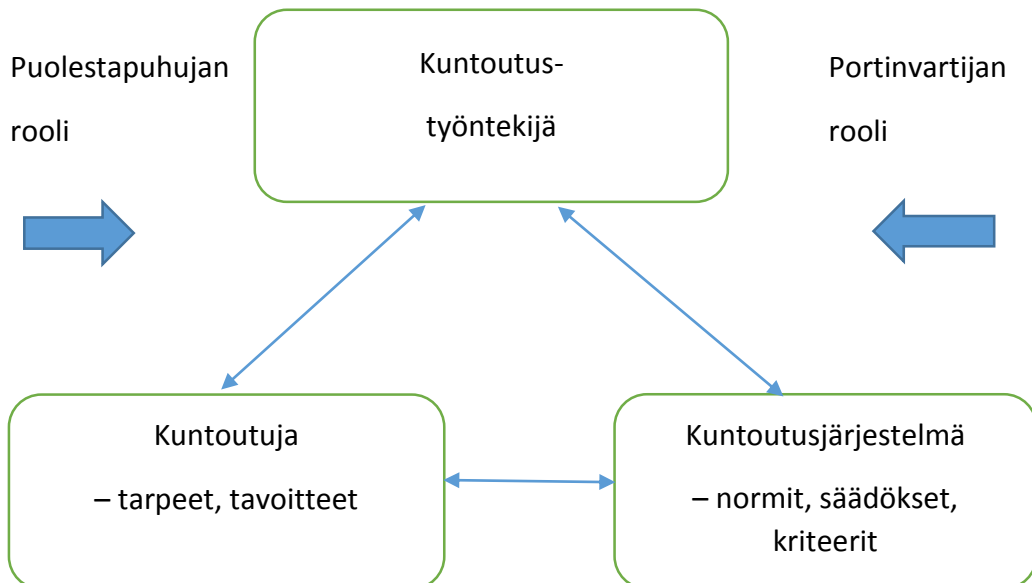
5 Ammatillisen kuntoutuksen asiakasyhteistyö

Ammatillisen kuntoutuksen prosessia käynnistettäessä, asiakas eli kuntoutuja on aina uudenlaisten asioiden äärellä. Toiset kokevat tilanteen mahdollisuutena, toisille luopuminen entisestä työstä ja uusien tavoitteiden asettaminen tulevaisuuteen koetaan erityisen raskaina ja voivat kokea jäävänsä turvattomaan epävarmuuden tilaan. Tilannettahan on hankaloittamassa myös huoli terveydentilasta. Tällaisessa tilanteessa kuntoutussuunnittelijan työn merkitys korostuu.

Ammatillisen kuntoutuksen työssä jokainen työntekijä tekee työtään omalla persoonallaan ja omalla tyylillään. Ei ole yhtä oikeaa toimintamallia tai -tapaa, vaan jokaisen työntekijän on pyrittävä löytämään työskentelylleen taso, joka vastaa työnantajan asettamia tavoitteita, mutta muun muassa työssäjaksamisen ja työtyytyväisyyden kannalta on tärkeää kokea innostuneisuutta ja onnistumista työssään.

5.1 Yhteistyö

Järvikosken ja Härkäpään (2011) mukaan kuntoutustyöntekijällä on aina kaksi isäntää, joiden odotuksia, tarpeita ja vaatimuksia hänen pitäisi pystyä sovittamaan omassa työssään, vastassa on siis kuntoutusjärjestelmän ja kuntoutujan odotukset. Kuntoutusprosessin aikana työntekijä voi määritellä oman roolinsa ensisijaisesti kuntoutujan tukihenkilöksi – rinnalla kulkijaksi (ks. kuvio 5). Tällöin työntekijän tavoitteena on kuunnella kuntoutujan tavoitteita, tarpeita ja toimia hänen puolestaanpuhujana. Toisin sanoen kuntoutustyöntekijä pyrkii yhdessä asiakkaansa kanssa löytämään tälle parhaita mahdollisia ratkaisuja. Toisaalta kuntoutustyöntekijä voi määritellä oman roolinsa ensi sijassa järjestelmän kautta, järjestelmän palvelijana. Tällöin pääpaino työskentelyssä on kuntoutustyötä säätelevissä normeissa, säädöksissä ja kriteereissä. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 200)



Kuvio 5. Kuntoutustyöntekijän kaksi isäntää: kuntoutuja ja kuntoutusjärjestelmä. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 201)

5.2 Ohjaus asiakastyössä

R. Vance Peavyn mukaan erilaisia auttamismalleja on satoja. Ohjausta voidaan myös kuvata monin eri tavoin. Peavy (1999) kuvaa ohjausta seuraavasti.

Ohjaus antaa ihmiselle tilaisuuden tutkia sitä, mitä seurauksia on siitä, miten hän elämäänsä elää. Samalla sen antaa mahdollisuuden pohtia sitä, miten hän voisi elää ja millaisia polkuja jatkossa kulkea.

Ohjausmenetelmissä Peavy arvioi yleensä olevan viisi tärkeää tekijää, joilla pyritään auttamaan esimerkiksi työelämään liittyvissä ongelmissa apua hakevia ihmisiä. Nämä tekijät ovat:

1. *Ohjaussuhde tarjoaa tukea, huolenpitoa, lohtua ja toivoa*
2. *Asiakkaalle annetaan tarvittavaa asiallista ja oikeaa tietoa*
3. *Asiakkaita autetaan selventämään ja luomaan kuvia omista tavoitteistaan ja omasta tulevaisuudestaan*
4. *Asiakkaita autetaan tunnistamaan omia voimavarojaan ja rajoituksiaan*
5. *Asiakkaita autetaan tekemään ja toteuttamaan vaihtoehtoisia valintoja ja suunnitelmia. Heitä autetaan käsittelemään tavoitteiden saavuttamisen tiellä olevia esteitä. Kertovalla kielellä ilmaistuna asiakkaita autetaan löytämään omat äänensä ja toimintamahdollisuutensa tarinoissa, joita he kertovat ja luovat. (Peavy 1999, 18–19)*

Peavyn mukaan tanskalainen Sören Kiergegaard (1859/1952) on jo aikanaan puhunut siitä mitä toisen ihmisen auttaminen on. Teksti on kirjoitettu vuonna 1848. Kirjoituksessaan Kiergegaard on antanut monia ohjeita sille, joka todella haluaa auttaa toista ihmistä. Peavy on mukailleen koonnut havainnoista listan, josta hän uskoo muodostuvan hyvän ohjeiston ohjaajille kaikkiin tilanteisiin.

1. *On kuunneltava, ja nimenomaan toisen kannalta*
2. *On oltava kärsivällinen ja nöyrä*
3. *On lähdettävä siitä, missä toinen on*
4. *On annettava autettavan opettaa auttajaa*
5. *On luovuttava turhamaisuudesta ja tarpeesta tulla ihailuksi asiakasta tietävämpänä ja taitavampana*

6. *On oltava valmis myöntämään oma tietämättömyytensä.*

(Peavy 1999, 31–32)

5.3 Dialogi asiakastyön välineenä

Peavy (1999, 87) kuvaa ohjausta kommunikaatioprosessiksi, jossa keskustelu on tämän prosessin tärkein osa. Hänen mukaansa ohjauskeskustelussa pyritään saavuttamaan ennen kaikkea ymmärtämystä. Saavutettu ymmärrys on usein miten molempuolista. Dialogia pidetään tasavertaisena keskusteluna, jossa viestinnän osapuolet eivät pyri nousemaan toistensa yläpuolelle. Keskustelun lisäksi dialogissa olennainen ja keskeinen osatekijä on kuuntelu. Kuuntelu on empaattista ja toisen sanoma otetaan todesta, tavoitteena on ymmärtää ihmistä ja hänen tarkoitustaan. Kuunnellaan voimin mielin, valppaana, yritetään mahdollisimman vähän antaa omien oletusten ja ennakkoluulojen olla vaikuttamassa viestin ymmärtämiseen. Dialoginen keskustelu on empaattista, ohjaaja kuuntelee ihmetellen, avoimin mielin ja tarkkaavaisesti sitä mitä sanotaan, mutta myös sitä, mikä jätetään sanomatta. Kuunnellaan myös hiljaisuutta ja niitä viestejä, jotka tulevat esille ei- kielellisesti eleistä, ilmeistä, puhujan asennosta ja liikkeistä. (R. Vance Peavy 1999, 87–88)

5.4 Auttajan ominaisuudet

Antti Särkelän Välittäminen ammattina – kirjan mukaan vaikuttavuustutkimusten mukaan hyvien auttajien ominaisuuksiin kuuluvat: **empatia, aitous, asiakkaan kunnioittaminen** ja **konkreettisuus**. Empatian arvioidaan olevan kykyä asettua toisen henkilön asemaan, tutkia tilannetta hänen näkökulmastaan ja syventää sitä tarjoamalla omasta näkökulmastaan toista auttavaa jäsenystä ja syvempää ymmärrystä. Hyvästä auttajasta asiakas pystyy aistimaan aitoutta, vilpittömyyttä halua työskennellä asiakkaansa etujen mukaisesti. Aidosti asiakastyössä mukana oleva työntekijä saa asiakkaansa mukaan tavoitteelliseen työskentelyprosessiin. Asiakkaan kunnioittaminen tulee ilmi työntekijän koko olemuksesta. Tässä korostuu, ettei tärkeintä ole se

mitä sanotaan, vaan miten työntekijä esittää asiansa. Särkelä arvioi sekä niin kunnioituksen kuin myös sen puuttuminen näkyvän selvästi asiakastyössä. Asiakkaan kunnioitus ja sitä vastaava ihmiskäsitys edesauttavat positiivisesti auttamistyössä. Auttaja tarvitsee kaikkea edellä mainittua luodakseen lisää ymmärrystä ja näkökulmia asiakkaan tilanteeseen. Asiakkaan tilannetta auttaa eteenpäin se, jos hänelle on muodostunut auttajan kanssa yhteistyön tuloksena tilanteestaan ajatuksellisesti selkeä kuva, hänelle muodostuu selkeitä, konkreettisia ja saavutettavissa olevia tavoitteita ja tietenkin toteuttamiskelpoisia keinoja tavoitteiden saavuttamiseksi. (Antti Särkelä, 2001, 41–42)

6 Opteam Yhtiöt

Opteam on yksi Suomen suurimmista henkilöpalvelualan yrityksistä. Toimistoja löytyy 30 paikkakunnalta aina Helsingistä Sodankylään saakka. Suomen lisäksi toimistoja on Puolassa, Slovakiassa ja Filippiineillä. Opteam-ketjun toimipaikoista puolet on Opteam Yhtiöiden ja puolet Opteam-yrittäjien omistuksessa. Opteamin liikevaihto 65 miljoonaa euroa.

6.1 Opteamin arvot

Opteamin arvot ovat:

- **innovatiivisuus**

Kehitämme ja toteutamme rohkeasti ja ennakkoluulottomasti uusia ratkaisuja muuttuvan työelämän tarpeisiin. Olemme edelläkävijä, joka ennakoi toimintaympäristön muutoksia

- **vastuullisuus**

Toimimme avoimesti, rehellisesti ja eettisesti. Asiakkaat ja työntekijät ovat kumppaneitamme, joiden tarpeita kuuntelemme aktiivisesti. Toimintaamme ohjaa yhteiskuntavastuu ja olemme aloitteellisia toimijoita oikeudenmukaisuuden ja monimuotoisuuden puolesta

- **tuloksellisuus**

Tuotamme asiakkaillemme, työntekijöillemme ja yrityksellemme lisäarvoa. Toimimme tuottavasti, asiantuntevasti ja nopeasti. Onnistuminen ja aikaansaaminen ohjaavat tekemistämme

- **yrittäjähenkisyys**

Olemme sitoutuneita, ahkeria ja joustavia. Tartumme tilaisuuksiin ja haemme uusia mahdollisuuksia aktiivisesti. Innostus ja osaaminen näkyvät ja kuuluvat meistä ulospäin.

(Opteam Yhtiöt, <http://www.opteam.fi/opteam/>)

6.2 TE-toimiston HRV-palvelut osaksi Opteam Yhtiötä

Professi

Työministeriö, nykyisin Työ- ja elinkeinoministeriö toteutti vuonna 2004 Työssä olevien ammatillisen kuntoutuksen palvelut – projektin. Työryhmän ehdotusten perusteella ammatillisen kuntoutuksen maksullista toimintaa tehostettiin ja kehitettiin erityisesti viidessä toimistossa. Pilottitoimintaan ilmoittautui Turun, Oulun, Porin, Päijät- Hämeen ja Jyväskylän toimistot. Toiminnan nimeksi vakiintui Professi. Toimistoihin nimettiin kuntoutuspsykologi ja kuntoutussuunnittelija, joiden tavoitteena oli keskittyä käynnistämään ja edelleen kehittämään maksullisten palveluiden tuottamista. Tuotteina tuossa vaiheessa olivat Kuntoutuksen arvio ja ohjaus sekä Kuntoutuksen resurssiselvitys ja Työhön valmentavat palvelut.

HRV-palvelut

Ammatillisen kuntoutuksen Professi palvelut yhdistyi vuoden 2010 aikana osaksi työ- ja elinkeinohallinnon HRV-palveluita. HRV-palvelut oli maanlaajuisesti toimiva asiakasorganisaatioille henkilöstöpalveluja tuottava asiantuntijaverkosto, jolla oli rekrytointin, henkilöstövuokrauksen ja soveltuvuuden arvioinnin lisäksi vahva erityisosaaminen myös yrityksen muutostilanteen palveluista, henkilöstön uudelleensijoit-

tumisvalmennuksesta sekä johdon- ja esimiesten valmennuksesta muuttuvassa tilanteessa sekä yhdistymisen jälkeen myös ammatillisesta kuntoutuksesta. Ammatillisen kuntoutuksen Professi -tuoteryhmän liittäminen osaksi HRV-palveluita oli osa TE-hallinnon palvelujen kehittämisstrategiaa, jonka yhtenä painopisteenä työurien pidentäminen.

Yhdistymisen myötä HRV-palvelut -verkostossa palveluja tarjosi yli 60 henkilöstöpalvelujen ja kuntoutuksen asiantuntijaa ja ammattilaista. HRV-palvelut tuotettiin Espoon, Jyväskylän, Mikkelin, Oulun seudun, Porin-seudun, Päijät-Hämeen, Kouvolan, Seinäjoen, Tampereen, Turun ja Vaasan työ- ja elinkeinotoimistoissa.

Työ- ja elinkeinoministeriö myi TE-palveluihin kuuluneen valtakunnallisen HRV-palvelut kokonaisuudessaan Opteam Yhtiölle. TE-palveluihin kuuluva toiminta siirtyi ostajalle 1.6.2013. Sopimus allekirjoitettiin 30.5.2013. Palveluiden myynnin taustalla oli, ettei valtion ole muuttuneen EU-lainsäädännön vuoksi mahdollista tuottaa palveluja, jolla on yksityistä toimintaa. Myynnin myötä 45 HRV-palveluiden ja ammatillisen kuntoutuksen asiantuntijaa siirtyivät yksityisen sektorin työntekijöiksi. (Työ- ja elinkeinoministeriön tiedotteet 2013)

6.3 Opteam palveluvalikoima

- **Henkilöstövuokraus;** Opteam täyttää noin 330 000 työvuoroa vuodessa. Henkilöstö – ja toimihenkilövuokrauksen lisäksi olemme kansainvälisen rekrytoinnin ja eläkeläisten työnvälityksen uranuurtaja Suomessa.
- **Suorarekrytointi;** Opteam voi hoitaa koko rekrytoinnin tai prosessin määriteltyt osa-alueet. Kotimaisen ja kansainvälisen suorarekrytoinnin lisäksi tarjolla on myös SHL- arviointeja ja psykologisia arviointeja.
- **Henkilöstön sopeuttaminen;** Opteam tarjoaa johdon ja esimiesten valmennusta, irtisanottavien uudelleensijoittumisvalmennusta, muutoksen kohtaamisvalmennusta sekä jatkavan henkilöstön muutosvalmennusta.

- **Henkilöstön kehittäminen;** työhyvinvointia ja organisaation yhteistoimintaa parantavia palveluita ovat erilaiset henkilöstön valmennukset ja resurssikaritoitukset sekä Insights Discovery – kehittämisjärjestelmä.
- **Ammatillinen kuntoutus;** Opteamin Professi on ratkaisukeskeinen ammatillisen kuntoutuksen kokonaisuus, jonka palveluvalikoimaan kuuluu organisaation konsultointi, alkuhaastattelu, työhön paluun suunnitelma, resurssiselvitys ja työkokeilu.

6.4 Opteamin Ammatillisen kuntoutuksen palvelut

Opteamin ammatillisen kuntoutuksen palveluita tuotetaan Tampereen, Porin, Seinäjoen, Vaasan, Oulun, Lahden ja Jyväskylän toimistoissa. Palveluiden tuottamisesta vastaavat kuntoutuspsykologi ja kuntoutussuunnittelija.

Ammatillisessa kuntoutuksessa puhutaan niin sanotusta ”kaksoisasiakkuudesta” eli toimeksiantaja- ja henkilöasiakkaista. Toimeksiantaja asiakkaat ovat esimerkiksi työeläkelaitokset, vakuutusyhtiöt tai työntajat. Henkilöasiakas eli kuntoutuja, joka on saanut ammatillisen kuntoutuksen ennakkopäätöksen ja hänet on ohjattu toimeksiantajan toimesta Opteamin ammatillisen kuntoutuksen asiakkaaksi. Asiakkaiksi luetaan myös työkokeiluun ja oppisopimukseen liittyvät työnantajat.

Palvelun tilaaja voi valita joko yksittäisiä kuntoutuspalveluja tai koko Opteamin ammatillisen kuntoutuksen palvelupaketin. Palvelut ovat:

- **Alkuhaastattelu;** tilannetta, osaamista ja mahdollisuuksia kartoittava haastattelu, jonka perusteella annamme suosituksen jatkotoimenpiteistä
- **Työhön paluun suunnitelma;** uusia mahdollisuuksia avaava realistinen suunnitelma, joka laaditaan kuntoutussuunnittelija ja / tai kuntoutuspsykologin kanssa. Tilanteen mukaan voidaan laatia myös **koulutussuunnitelma**

- **Resurssiselvitys;** psykologisiin arviointimenetelmiin ja ohjauskeskusteluihin perustuva laaja resurssiselvitys, joka koostuu yhdestä tai useammasta arvioinnista ja jonka tuloksena syntyy konkreettinen suunnitelma ammatillisen kuntoutuksen etenemisestä
- **Työkokeilu;** käytännön työskentelyjakso antaa kuntoutuja – asiakkaalle tietoa ja tuntumaa työtehtävistä, joihin hän voi työllistyä tai kouluttautua.

Asiakkuus Opteamin ammatillisessa kuntoutuksessa on prosessinomainen, jolla on selkeä alku ja loppu. Asiakkuus alkaa toimeksiannon saapua, joko KuntoutuNetin kautta tai paperisena toimeksiantona. Prosessi päättyy toimeksiannon kulusta kirjoitettuun loppulausuntoon. Asiakkuuden sisältö määräytyy yksilöllisesti ja tarkoituksenmukaisesti kuntoutuja – asiakkaan ja toimeksiantaja – asiakkaan asettamien tavoitteiden ja toiveiden mukaisesti. Esimerkiksi kuntoutua – asiakas tavataan Alkuhaastattelussa, jossa tehdään tilannearvio ja palvelutarpeen arviointi ja sen perusteella tehdään suositus toimeksiantajalle. Tilanteen mukaan voidaan jatkaa Resurssiselvityksellä ja todentaa vielä laadittua suunnitelmaa työkokeilulla. (Opteam, <http://www.opteam.fi/>)

6.5 Opteamin ammatillisen kuntoutuksen Työkokeilu

Työpaikalla tapahtuvan työkokeilun avulla pyritään selvittämään kuntoutuja-asiakkaalle soveltuvat työtehtävät. Työkokeilu auttaa jäsentämään ja selkiyttämään ammatillisia vaihtoehtoja ja antamaan tietoa niistä työtehtävistä, joihin hän soveltuu, mahdollisesti työllistyy tai kouluttautuu. Työkokeilu on myös ehdottoman hyvä väylä työllistymiselle. Työkokeilu voidaan järjestää itsenäisenä palveluna tai resurssiselvityksen jatkona.

Opteamin Työkokeilu palvelun sisältö:

- Alkuhaastattelu ja ohjauskeskusteluja kuntoutussuunnittelijan ja / tai kuntoutuspsykologin kanssa ammatillisen kiinnostusten jäsentämiseksi
- Suunnitelmien perusteella hankitaan sopivan työkokeilupaikka

- Neuvottelu työpaikalla työkokeilun järjestämisestä, työnantajan ohjeistaminen työkokeiluun liittyvistä säännöistä ja ehdoista sekä työkokeilun tavoitteista, toteutuksesta ja työtehtävistä sopiminen
- Työkokeilun toteutumisen seuranta ja asiakkaan tuki työkokeilun aikana
- Työkokeilupalaveri työpaikalla
- Työkokeilusta saatujen tietojen perusteella laaditaan kirjallinen lausunto jatkosuunnitelmasta. Suunnitelma voi liittyä työllistymiseen, työhönvalmennukseen, koulutukseen ja oppisopimuskoulutukseen
- Koko palvelun ajan säännöllinen yhteydenpito toimeksiantajaan KuntoutuNet:n kautta.

KuntoutuNet- verkkopalvelu

KuntoutuNet:n avulla halutaan tehostaa ja nopeuttaa kuntoutustapausten hoitoa sekä helpottaa työeläkelaitosten, Vakuutuskuntoutus VKK ry:n ja kuntoutuksen palveluntuottajien yhteydenpitoa ja yhteistyötä. Tavoitteena on, että tilaaja voi KuntoutuNet-verkkopalvelun avulla antaa toimeksiantoja kuntoutuspalveluiden tuottajille ja samalla välittää kuntoutujaan liittyviä tietoja ja elektronisia asiakirjoja.

KuntoutuNet-verkkopalvelun kautta kuntoutustutkimuksen tai vastaavan selvittelypalvelun tilaaja ja tuottaja voivat yksittäiseen asiakasprosessiin liittyen toteuttaa seuraavia tehtäviä:

- *tilaaja voi lähettää toimeksiannon palveluntuottajalle*
- *palveluntuottaja voi lähettää palvelunsa yhteenvedon tilaajalle*
- *lähettää sähköisiä liitetiedostoja*
- *välittää vapaamuotoisia viestejä*
- *arvioida omaa ja toisen osapuolen toimintaa.*

Vastaanottava taho saa sähköpostiinsa tiedon KuntoutuNet: iin tulleesta viestistä.

Tilaaja pääsee KuntoutuNet:in avulla seuraamaan myös toimeksiannon etenemistä palveluntuottajalla. (Vakuutuskuntoutus Vkk ry)

6.6 Työkokeilu palvelun toimeksiannon kulku

Seuraavassa selosteessa on kuvaus perusprosessi Työkokeilun järjestämisestä ja seurannasta. Tekstin mukana kulkeva numerointi liittyy sivulla 38 olevaan palvelua kuvaavaan vuokaavioon (ks. kuvio 6).

Toimeksiannon kulku

- (1) Toimeksiannot tulevat Opteamin ammatilliseen kuntoutukseen pääsääntöisesti KuntoutuNetin kautta. Osa toimeksiannoista tulee vielä paperiversioina. Toimeksiannon saavuttua, toimeksiantaja-asiakkaaseen ollaan yhteydessä mahdollisimman pian joko KuntoutuNetin, sähköpostin tai puhelimen välityksellä. Jos on tarpeen, tarkistetaan toimeksiannon tarkempi sisältö, kustannukset ja toimeksiantaja odotukset.
- (2) Otetaan ensimmäinen kontakti kuntoutuja – asiakkaaseen puhelimitse. Varataan aika alkuhaastatteluun.
- (3) Ennen ensimmäistä tapaamista kuntoutuja-asiakkaan kanssa, tutustutaan hänen mahdollisiin asiakirjoihin, kuten toimeksiantoon, lääkärinlausuntoihin ja työnantajan kuvauksiin. Alkuhaastattelussa käydään läpi asiakkaan nykytilanne, toimeentulo, työkykyyn liittyvät asiat, työ- ja koulutushistoria, harrastukset, ammatilliset kiinnostuksen kohteet sekä tavoitteet. Käydään läpi mahdolliset yhteistyötahot. Suunnitellaan, miten tästä edetään. Ensimmäisessä tapaamisessa voi mukana tarvittaessa olla myös kuntoutuspsykologi.
- (4) Alkuhaastattelun jälkeen kuntoutussuunnittelija on yhteydessä KuntoutuNetin kautta toimeksiantajaan ja antaa jatkosuunnitelmasta ehdotuksen esimerkiksi etenemisen Työkokeiluun.
- (5) Alkuhaastattelujen jälkeen varsinaisten ohjauskeskustelujen määrä vaihtelee asiakaskohtaisesti. Jokaisen tapaamiskerran tavoitteena on edetä kohti työkokeilusuunnitelmaa. Asiakkaan tilanteen mukaan niin nopeasti kuin mahdollista lähdetään hahmottelemaan tarkemmin työkokeiluun liittyviä asioita ja listataan mahdollisia työkokeilupaikkoja.
- (6) Koko asiakasprosessin aikana pidetään säännöllisesti yhteyttä toimeksiantaja – asiakkaaseen. Toimeksiantajien toiveesta yhteydenpito pääsääntöisesti tapahtuu KuntoutuNet:n kautta. Keskustelua ja neuvottelua käydään muun

muassa ammatillisen kuntoutuksen suunnitelmasta ja sen toteuttamiskelpoisuudesta. Suunnitelman hyväksyy aina toimeksiantajan kuntoutusasiiantuntija, kuntoutustyöryhmä tai tarvittaessa asiantuntijalääkäri.

- (7) Ammatillisen kuntoutuksen suunnitelman edettyä niin pitkälle, että sitä voidaan lähteä jo toteuttamaan, hankintaan soveltuva työkokeilupaiikka. Työkokeilupaiikkaa lähdetään neuvottelemaan siitä paikasta, joka yhteisesti on arvioitu tarkoituksenmukaiseksi niin kuntoutuja – asiakkaan kuin myös toimeksiantajan näkökulmasta. Työkokeilupaiikkaa mietittäessä arvioidaan myös työllistymisen mahdollisuuksia. Työkokeilupaiikkaa voi kysellä ja neuvotella sekä kuntoutuja-asiakas, että kuntoutussuunnittelija.
- (8) Työkokeilusta kiinnostuneen työntäjän löydyttyä sovitaan yhteistapaaminen. Jos kuntoutuja-asiakkaan ja työnantajan tarpeet kohtaavat, voidaan jatkaa neuvotteluita työkokeilun alkamisesta. Jos kyseisessä paikassa ei ole edellytyksiä työkokeilulle, jatketaan soveltuvan työkokeilupaikan hankintaa.
- (9) Soveltuvan työkokeilupaikan löydyttyä työkokeilun käytännönasiat käydään läpi, kuten esimerkiksi työkokeilun tavoitteet ja toteutus, työtehtävistä sopiminen, vakuutukset. Toimeksiantajalle toimitetaan työkokeiluun liittyvät tiedot ja he laativat työkokeilusopimukset allekirjoitettavaksi. Työkokeilu voi käynnistyä.
- (10) Työkokeilun kuluessa järjestetään tarvittaessa väliarviointi, joissa keskustellaan työkokeilun kulusta ja sujumisesta.
- (11) Toimeksiantajalle informoidaan työkokeilun kulkua. Tarvittaessa neuvotellaan esimerkiksi työkokeilun jatkamisesta.
- (12) Työkokeilun päättyessä käydään työkokeilupaiikalla arviointikeskustelu, jossa muun muassa keskustellaan alan soveltuvuudesta, kiinnostavuudesta, työllistymismahdollisuuksista tai työllistymisen esteeksi nousseista osaamisvaajeesta.
- (13) Työkokeilun päättyttyä KuntoutuNetin kautta lähetetään toimeksiantajalle työkokeilun palaute ja jatkosuunnitelmat. Työkokeilun ja asiakkuuden päättyttyä kuntoutussuunnittelija kirjoittaa lausunnon. Lausunnon rakenne koostuu seuraavista asioista, asiakkaan tausta ja elämäntilanne; kuten tarkoituksenmukaiset tiedot taloudellisesta ja sosiaalisesta elämäntilanteesta, koulutus – ja työkokemus, työ- ja toimintakykyyn vaikuttavat rajoitteet. Näiden lisäksi

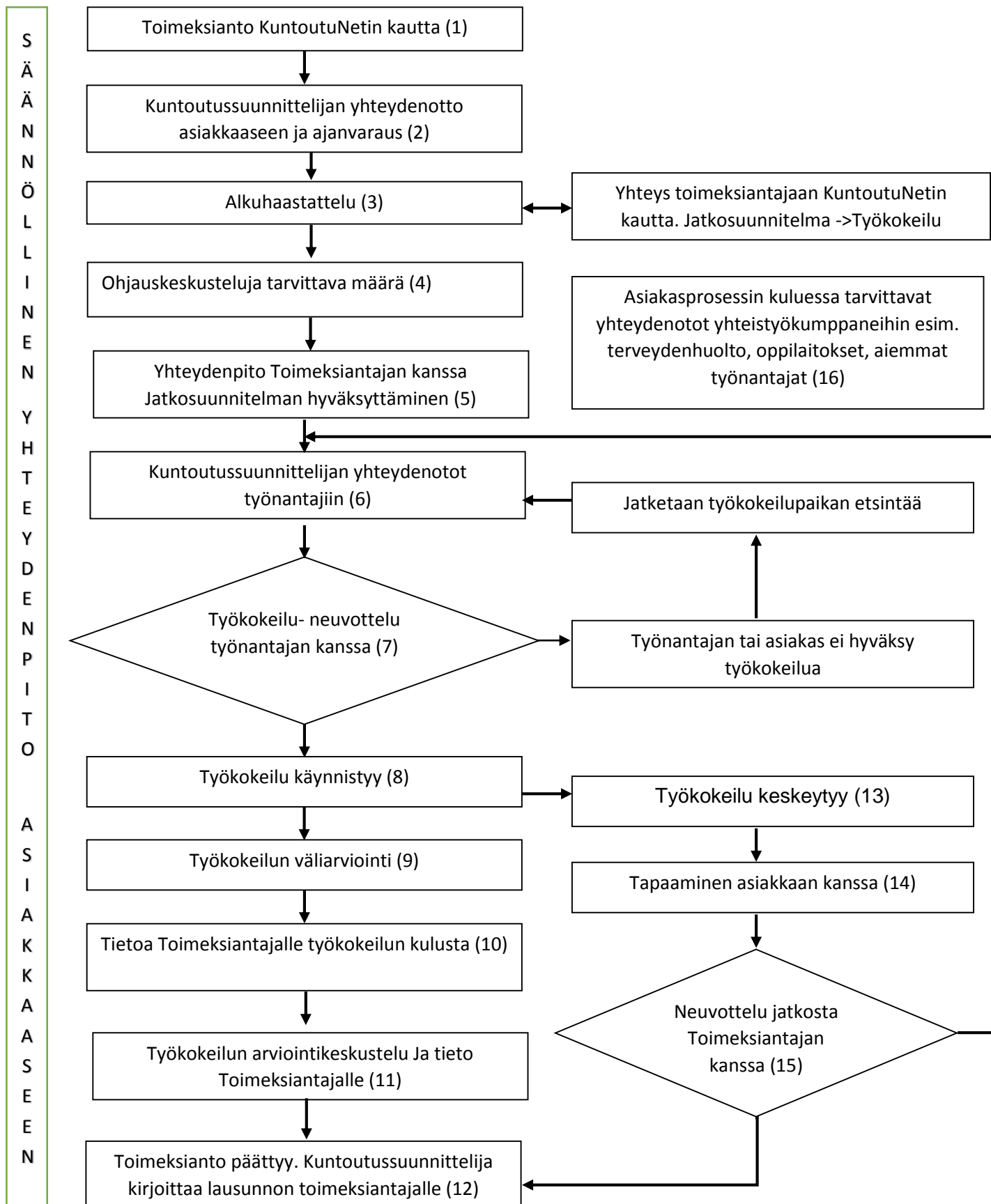
kuvataan toteutuneen työkokeilun tiedot, kuten esimerkiksi: perustelut työkokeilulle, miten suunnitelmaan edettiin, työkokeilun paikka, ajankohta, työkokeilijan sekä työnantajan antamat arviot työkokeilun sujumisesta.

Lausunnon loppuun kirjataan mahdollinen jatkosuunnitelma, sekä mikäli on mahdollista myös varasuunnitelma varsinaisen suunnitelman rinnalle. Mikäli päädytään ehdottamaan koulutusohjelmaa, lausunnossa on hyvä näkyä koulutusmahdollisuudet, tutkinnon pituus ja hakumenettelyt.

- (14) Työkokeilu voi keskeytyä monesta eri syystä, esimerkiksi alan soveltumattomuudesta tai terveydellisistä syistä johtuen.
- (15) Kuntoutussuunnittelija sopii tapaamisajan kuntoutuja-asiakkaan kanssa, tarvittaessa mukaan pyydetään vielä työnantajan edustaja. Käydään läpi työkokeiluun ja sen keskeyttämiseen liittyvät asiat.
- (16) Toimeksiantajan kanssa neuvotellaan jatkotilanteesta. Jos toimeksiantajan kanta on päättää toimeksianto, kuntoutussuunnittelija kirjoittaa loppulausunnon ja kuvaa siinä työkokeilun keskeytymiseen liittyvät asiat tarkasti (13). Jos päädytään jatkamaan uuden työkokeilun suunnittelulla ja etsitään uusi työkokeilupaiikka, prosessi jatkuu uudella ohjauskeskustelulla (4).
- (17) Koko asiakasprosessin aikana pidetään yhteyttä tarvittaviin yhteistyötahoihin, kuten esimerkiksi työterveyshuoltoon, perusterveydenhuoltoon, oppilaitokseen, entisiin työnantajiin.
- (18) Koko asiakasprosessin aikana kuntoutuja-asiakkaan kanssa pidetään aktiivisesti yhteyttä joko puhelimitse tai sähköpostitse.

Toteutuneen asiakasprosessin sisältö ja sen kesto muotoutuu kuntoutuja-asiakkaan, toimeksiantaja – asiakkaan ja kuntoutussuunnittelijan yhteistyön sujumisesta ja ennen kaikkea kuntoutuja – asiakkaan yksilöllisistä tarpeista. Joskus prosessia voi olla pidentämässä kuntoutuja-asiakkaalle sovitut hoidolliset toimenpiteet tai lääkinälliset kuntoutukset.

6.6.1 Työkokeilu palvelun asiakasprosessi



Kuvio 6. Työkokeilu palvelun asiakasprosessi

6.7 Toteutuneen Työkokeilu palvelun toimeksiannon kulku

Seuraavassa selosteessa on kuvaus toteutuneesta Työkokeilu palvelun järjestämisestä ja seurannasta. Tekstin mukana kulkeva numerointi liittyy sivulla 43 olevaan palvelua kuvaavaan vuokaavioon (ks. kuvio 7)

Taustatietoja

Kuntoutuja – asiakas on 50-vuotias nainen. Hän on valmistunut sairaanhoitajaksi vuonna 1997. Valmistumisen jälkeen muutaman vuoden ajan hän työskenteli leikkaussali – ja anestesiahoitajana. Vuodesta 2001 lähtien hän on työskennellyt omalla maatilallaan. Nyt hän ei enää pysty työskentelemään kokopäiväisesti maatilalla työn fyysisyyden vuoksi. Työkykyyn vaikuttavana terveydellisenä tekijänä ovat olleet olkapään ja ranteen leikkausten jälkitilat. Kädet rasittuvat ja kipeytyvät helposti. Tämän lisäksi hänellä on ollut masennusta. Näistä syistä johtuen hänelle on suositeltu ammatillisen kuntoutuksen käynnistämistä.

Hänet oli ohjattu vuonna 2011 toiselle palveluntuottajalle ammatillisen kuntoutussuunnitelman vuoksi. Työkokeilu oli järjestetty atk-alan työtehtävissä, mutta työ oli osoittautunut sopimattomaksi kuntoutujan sen hetkiset voimavarat huomioiden. Toimeksianto oli päätetty työkokeilun päättyessä, eikä jatkosuunnitelmaa pystytty tuossa vaiheessa laatimaan. Hänen jatkoi kuntoutustuella toipumistaan, kävi fysioterapiassa ja keskustelemassa säännöllisesti psykologin kanssa.

Kuntoutuja-asiakas haki uudelleen ammatillisen kuntoutuksen ennakkopäätöstä syksyllä 2013. Tuossa vaiheessa hän sai myönteisen päätöksen ja hänelle ehdotettiin asiakkuutta Opteamin ammatillisen kuntoutuksen palveluun.

Ensimmäisen tapaamisen aikaan kuntoutuja-asiakas kuvasi vointiaan suhteellisen hyväksi. Olkapään ja ranteen tilanteen hän kuvasi kohtalaiseksi, eli rasituksesta edelleen koituu kipuja, mutta rasituksen sietokyky oli jo parempi. Mielialaansa hän kuvaili kohtuullisen hyväksi, ei näin ollen nähnyt estettä ammatillisen kuntoutuksen suunnitelmille.

Toimeksianto saapui kuntoutussuunnittelijalle KuntoutuNetin kautta marraskuussa 2013. Asiakkuus päättyi 2.5.2014 kuntoutussuunnittelijan kirjoitettua lausunnon toteutuneesta asiakkuudesta, työkokeilu toteutui ajalla 24.2.–30.4.2014.

Seuraavassa kuvataan edellä esitelty todellinen asiakasprosessi. Tekstin mukana kulkeva numerointi liittyy sivulta 43. löytyvään palvelua kuvaavaan vuokaavioon.

Tietosuoja ja yksityisyyden varmistamiseksi kuvauksessa ei mainita kuntoutuja – asiakkaan, eikä työkokeilupaikan tarkempia tietoja.

Tiedot on 2.5.2014 päivätystä kuntoutussuunnittelijan lausunnosta.

Toimeksiannon kulku

- (1) Toimeksiannon vastaanotto. Toimeksianto sisälsi Alkuhaastattelun, tavoitteena oli kartoittaa ja arvioida asiakkaan tilannetta ja esittää sen jälkeen toimeksiantajalle jatkosuunnitelma.
- (2) Kuntoutussuunnittelijan puhelinsoitto asiakkaalle ja varattiin ensimmäinen asiakastapaaminen.
- (3) Asiakas tavattiin ensimmäisen kerran alkuhaastattelussa, läsnä hänen lisäksi olivat sekä kuntoutuspsykologi että kuntoutussuunnittelija. Ensimmäisellä tapaamisella keskusteltiin hänen tilanteestaan ja tulevaisuuden toiveista. Hahmoteltiin ammatillista suunnitelmaa, jota esiteltäisiin toimeksiantaja-asiakkaalle. Ensisijaisena suunnitelmana oli todentaa sairaanhoitajan työn soveltuvuutta nykyinen työkykyisyys huomioiden ja varasuunnitelmana oli sosiaalialan työtehtävä, lähinnä ohjauksellinen työ esimerkiksi päiväkeskuksessa.
- (4) KuntoutuNetin kautta kuntoutussuunnittelija kävi neuvottelun toimeksiantajan kanssa. Ehdotuksena oli työkokeilu sairaanhoitajan tehtäviin. Toimeksiantajan kuntoutusasiantuntija halusi keskustella sairaanhoitajan työn soveltuvuudesta asiantuntijalääkärin kanssa. Heidän ehdotus oli, ettei kuntoutujan kannattanut hakeutua työskentelemään vuorovaikutuksellisiin työtehtäviin. Jatkosuunnitelmaa tulisi laatia kuitenkin siltä pohjalta, että hyödynnetään kuntoutuja-asiakkaan aiempaa koulutusta ja työkokemusta. Kuntoutuja-asiakkaan kanssa sovittiin puhelimesta uudesta tapaamisajasta.

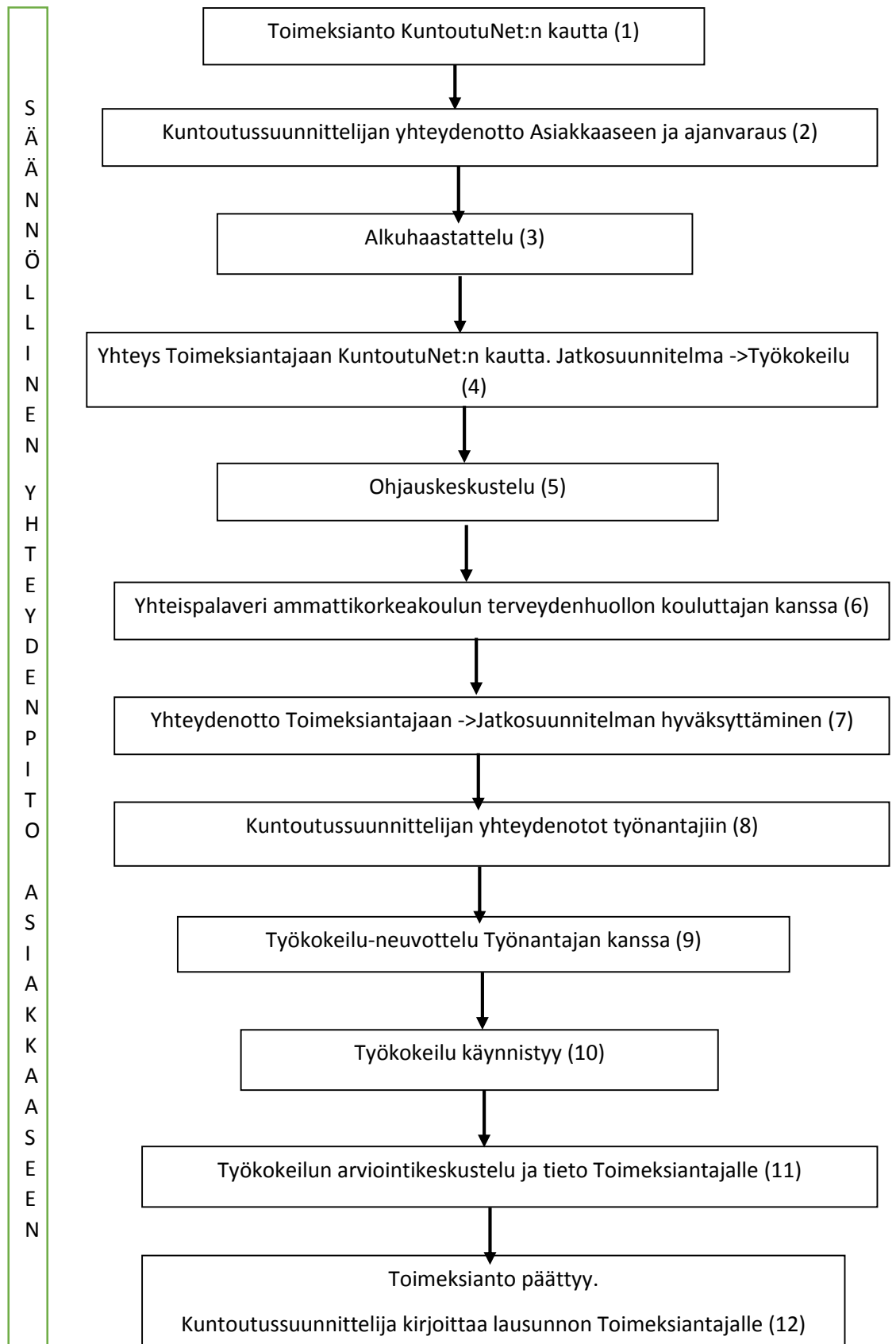
- (5) Seuraavalla tapaamisella edelleen työstettiin ammatillista suunnitelmaa. Sairaanhoitajan työ vaikutti edelleen parhaimmalle vaihtoehdolle. Sosiaalialan työhön arvioitiin olevan koulutuksen tarvetta. Toimeksiannossa ei nähty uudelleen koulutuksen perusteita, ainoastaan lyhyet ammatillista osaamista täydentävät koulutukset tulisivat kysymykseen. Sairaanhoitajan työkokeilu oli edelleen vahvana suunnitelmana. Hoitavan psykiatrikaan ei nähnyt estettä sairaanhoitajan työhön. Kuntoutuja-asiakkaalla oli vahva motivaatio ja halu palata takaisin työelämään.
- (6) Kävimme yhdessä kuntoutuja-asiakkaan kanssa keskustelemassa alueen ammattikorkeakoulun terveydenhuollon kouluttajan kanssa opiskelumahdollisuuksista. Kouluttaja näki tässä vaiheessa tärkeimmäksi lähinnä päivityskoulutuksen. Suositus oli tarvittaessa myöhemmin päivittää sairaanhoitajan tieto-taito ammattikorkeakoulutasoiseksi.
- (7) Tarvittiin useita perusteluita, joka jälkeen viimein toimeksiantajalta saatiin lupa järjestää työkokeilu sairaanhoitajan tehtäviin. Ajatuksemme oli, että oli hyvä päästä takaisin kiinni sairaalamaailmaan ja sitä kautta kokeilemaan työn soveltuvuutta.
- (8) Kuntoutussuunnittelijan yhteydenotot työnantajiin, joilla saattaisi olla mahdollisuus järjestää työkokeilu sairaanhoitajan tehtäviin. Sovittiin palaveriaika työkokeilusta kiinnostuneen työnantajan edustajan kanssa eli kaupungin rekrytointipäällikön kanssa.
- (9) Työkokeiluneuvottelu toteutui kaupungin rekrytointipäällikön kanssa. Neuvottelussa keskustelimme kuntoutuja-asiakkaan tilanteesta sekä työkokeilun tavoitteista ja käytännön asioista. Neuvottelun päätteeksi todettiin, ettei työkokeilun järjestämiselle ole mitään esteitä. Työkokeilusuunnitelma toimitettiin toimeksiantaja-asiakkaalle.
- (10) Työkokeilu pääsi alkamaan suunnitelman mukaisesti. Työkokeilusopimus laadittiin terveyskeskuksen sairaalan vuodeosastolle sairaanhoitajan tehtäviin ajalla 24.2.- 18.5.2014 ajalle. Työkokeilu sujui niin hyvin, ettei väliarvioinnille ollut tarvetta.
- (11) Työkokeilun loppuarviointikeskustelussa läsnä olivat kuntoutuja-asiakkaan lisäksi rekrytointipäällikkö, varahenkilöstön esimies ja kuntoutussuunnittelija. Kuntoutuja-asiakas toi omassa palautteessaan esille sen, kuinka innostunut

hän on sairaanhoitajan työstä. Hänellä on ollut yli kymmenen vuoden paussi hoitajan tehtävistä, mutta oman arvionsa mukaan hoitotyöhön liittyvät asiat ovat nopeasti alkaneet palautua mieleen. Haasteellista työssä on ollut potilaiden nostotilanteet, nekään eivät ole muodostuneet työssä selviytymisen esteeksi. Myöskään jaksamisen kanssa ei ole ollut ongelmia. Päinvastoin työssäkäynti on tuonut hänelle uutta energiaa. Työkokeilun aikana hän on omaehtoisesti lukenut alan kirjallisuutta. Aloittanut ammattikorkeakoulussa Turvallinen lääkehoito- koulutuksen, työkokeilun ohessa suorittanut lääkehoidon tentit ja näytöt sekä perehtynyt Effican käyttöön. Hän totesi työkokeilun osoittaneen hänelle selkeästi mitä työtä hän haluaa jatkossa tehdä. Hän on työkokeilun aikana hakenut avoimena olevia sairaanhoitaja työpaikkoja. Hänet oli kutsuttu alueensa kuntoutuslaitokseen haastatteluun ja saanut sijaisuuden, jonka oli määrä alkaa 1.5.2014. Työnantajan edustajat antoivat työkokeilusta erinomaiset palautteet. Työyhteisön mukaan kuntoutuja-asiakkaan työskentelystä on näkynyt innostuneisuus, vastuullisuus ja aktiivisuus. Hänen kerrottiin selviytyneen kaikista annetuista työtehtävistä. Myös heillä oli tarjota määräaikaista työtä! Neuvottelun tuloksena sovittiin, että työkokeilusopimus keskeytetään 30.4.2014, koska sairaanhoitajan sijaisuus kuntoutuslaitoksessa alkaa 1.5.2014. Asiakkaalleni tarjottiin määräaikaista työllistymismahdollisuutta samoihin tehtäviin, missä hän oli työskennellyt työkokeilun ajan. Määräaikainen työsopimus laadittiin ajalle 15.5.- 30.9.2014. Työtä uskottiin olevan tarjolla myös kyseisen jakson jälkeen.

- (12) Työkokeilun päättymisestä ja jatkosuunnitelmista tiedotettiin toimeksiantajaa KuntoutuNetin kautta. Toimeksianto päättyi työkokeilun päättymiseen ja työllistymiseen. Kuntoutussuunnittelijan lausuntoon kirjattiin lyhyesti asiakasprosessin kulku, työkokeilun yhteenveto ja jatkosuunnitelmat. Ehdotuksemme mukaisesti Kuntoutuja-asiakkaalle korvattiin toimeksiantajan taholta ammattikorkeakoulun opiskelukustannukset.

Toimeksiannon kesto Työkokeilu palvelun ajalta oli kokonaisuudessaan hieman reilut viisi kuukautta.

6.7.1 Toteutunut Työkokeilu asiakasprosessi



Kuvio 7. Toteutuneen Työkokeilu palvelun asiakasprosessi

6.8 Toteutunut Työkokeilu toimeksiannon kulku, jossa työkokeilu ei toteutunut

Seuraavassa selosteessa on kuvaus toteutuneesta Työkokeilu palvelun järjestämisestä, jossa työkokeilu ei toteutunut. Tekstin mukana kulkeva numerointi liittyy sivulla 48 olevaan palvelua kuvaavaan vuokaavioon (ks. kuvio 8).

Taustatietoja

Tietosuojan ja yksityisyyden varmistamiseksi kuvauksessa ei mainita kuntoutuja – asiakkaan nimeä, eikä muitakaan tarkempia tietoja. Tiedot ovat poimittu 19.6.2012 päivätyistä kuntoutussuunnittelijan lausunnosta.

Toimeksiantona oli Alkuhaastattelu, jossa selvitetään kuntoutuja-asiakkaan sen hetkistä tilannetta ja halukkuutta jatkosuunnitelmien laadintaa. Toimeksiantajan tavoite oli, että selvittelisimme toimistotyyppisen työn soveltuvuutta. Toimeksianto saapui lokakuussa 2010 ja asiakkuus päättyi kesäkuussa 2012.

Kuntoutuja-asiakas oli asiakkuuden alkaessa 32-vuotias kaivertajana työskennellyt nainen. Hänellä on diagnosoituna keskivaikea kuulovika. Meluisassa työympäristössä tapahtuva kilpikaivertajan työ oli arvioitu hänelle täysin soveltumattomaksi työkäsi kuulovian vuoksi. Hänelle oli suositeltu irtisanoutumista omasta työstään. Kuulovian lisäksi hänellä on työkykyyn vaikuttavana terveydellisenä tekijänä myös kollagenoosi-sairaus, jossa on sekä SLE-sairauden että Sjögrenin syndrooman piirteitä.

Peruskoulun jälkeen hän on kouluttautunut merkantiksi ja heti tämän jälkeen hän aloitti opinnot Koti- ja laitostalouden peruslinjalla ja suorittaen edelleen Hotelli-, ravintola- ja suurtalouden perustutkinnon vuonna 1999.

Työhistoria koostuu lähinnä hotelli- ja ravintoala-alan määräaikaisista työsuhteista. Kyseinen työ olisi edelleen ollut hänelle unelmatyötä, mutta jatkuva seisomatyö, lämpötilojen vaihtelu sekä työn fyysisyys ovat olleet estämässä työssä selviytymistä. Työ kaivertajanakin olisi ollut hänelle mieluisaa. Toimistotyyppistä työtä, merkantin koulutuksesta huolimatta hän ei ole koskaan tehnyt.

Kuntoutuja-asiakas kuvasi asiakkuuden alkaessa kipujen ja väsymyksen kuuluvan jatkuvasti osaksi hänen arkeaan. Kipuja hän kuvasi olevan ympäri kehoa. Kivut vaikeuttavat nukkumista ja tästä johtuu jatkuva väsymys, joka vaikeuttaa kipujen ohella arjesta selviytymistä.

Hän on hakenut apua työllistymisensä tueksi useilta eri tahoilta. Hankalien työkykyyn vaikuttavien terveydellisten tekijöiden vuoksi soveltuvan työnkuvan löytyminen on ollut erityisen haasteellista. Tilanteen selkiinnöytämiseen on kulunut jo vuosia ja nyt hän kokee tilanteen varsin turhauttavana.

Kuntoutuja-asiakasta kiinnostaa käytännönläheinen työ, käsillä tekeminen on ollut aina hänelle mieluista. Myös kasvokkain tehtävä asiakaspalvelu työ olisi kiinnostavaa. Aiemmin on työkokeilulla todennettu kotitalouskoulun avustajan työn soveltuvuutta. Työolosuhteet olivat osoittautuneet kuitenkin liian meluisaksi sekä jatkuva jalkojen päällä olo oli tuottanut terveydellisiä vaikeuksia. Hän on myös ollut lyhyessä työkokeilussa kulttuuritoimen eri työpisteissä, soveltuvaa alaa ei kuitenkaan löytynyt.

Seuraavassa kuvataan tämä todellinen asiakasprosessi. Tekstin mukana kulkeva numerointi liittyy sivulta 48. löytyvään palvelua kuvaavaan vuokaavioon (ks. kuvio 8).

Toimeksiannon kulku

- (1) Toimeksianto sisälsi Työkokeilun järjestämisen ja seurannan. Toimeksiannossa arvioitiin kuntoutuja-asiakkaan kykenevän toimistotyyppisiin tehtäviin, joka ei sisältäisi merkittävässä määrin puhelintyötä. Toimeksiannossa asetettiin tavoite, että ammatillisen kuntoutuksen suunnitelma pohjautuisi kuntoutujan suorittamaan merkantin tutkintoon. Toimeksiantajan mukaan kuntoutuja-asiakas kykenee toimistotyöhön, jossa ei ole merkittävässä määrin puhelintyötä.
- (2) Kuntoutussuunnittelijan puhelinsoitto kuntoutuja-asiakkaalle ja varattiin ensimmäinen aika alkuhaastatteluun.
- (3) Alkuhaastattelu toteutui, käytiin läpi hänen taustaa ja elämäntilannetta.
- (4) KuntoutuNetin kautta yhteys toimeksiantajaan. Päädyttiin palveluun, jonka tavoitteena oli järjestää työkokeilu, mieluiten toimistotyyppisiin tehtäviin.
- (5) Tilanteen haasteellisuuden vuoksi kuntoutussuunnittelija tapasi kuntoutuja – asiakkaan kanssa useamman kerran. Ohjauskeskusteluissa pyrittiin löytämään motivaatiota toimistotyyppisiin tehtäviin. Selviteltiin erilaisia toimistotyömahdollisuuksia. Kuntoutuja-asiakas ei pystynyt näkemään tässä työssä mitään mielenkiintoa. Aikanaan merkantin koulutuksen hän oli ajautunut hetkellisen mielijohteen vuoksi. Kuntoutuja-asiakkaan kanssa

mietittiin koulutuskokeilua merkonomikoulutukseen, ajatuksena, että josko tätä kautta heräisi mielenkiinto alan opiskeluun ja työtehtäviin. Myös yhtenä tärkeänä seikkana pidettiin selkiinnyttämistä, miten hän pystyisi kuulovian vuoksi seuraamaan ja osallistumaan luokkatyöskentelyyn.

Koulutuskokeilumahdollisuutta selviteltiin kotipaikkakunnan oppilaitoksesta. Kuntoutuja-asiakas olisi lopulta ollut kiinnostunut osallistumaan koulutuskokeiluun.

- (6) Yhteydenpito toimeksiantajaan KuntoutuNetin kautta selvensi, ettei toimeksiantajan arvioinut koulutuskokeilun kuuluvan heidän järjestämisvelvollisuudekseen. Pitkän pohdinnan tuloksena kuntoutuja – asiakas piti toimistoalalle kouluttautumista huonona vaihtoehtona, joten tästä suunnitelmasta luovuttiin.
- (4) Suunnitelman laadinta oli taas alkutekijöissään. Hän oli ehdottomasti kiinnostunut käytännönläheisestä työstä. Aiemminkin oli mietitty lähihoitajan työn soveltuvuutta, sitä oli kuitenkin pidetty fyysisesti liian raskaana. Suunnitelma eteni sosionomin työhön. Hän piti nuorten kanssa työskentelystä, joten ala voisi olla kiinnostava.
- (7) Kuntoutuja – asiakkaan ammatillisia asioita käytiin keskustelemassa yliopistollisen sairaalan kuulokeskuksen sosiaalityöntekijän kanssa. Kuulokeskuksen mukaan kuntoutuja-asiakkaalla on väärin kuulemisen riski (huusi-kuusi), myös melu ja häly vaikuttavat kuuloon heikentävästi. Todettiin myös, että SLE:n vuoksi jatkuva seisominen tai istuminenkaan ei ole soveltuvaa, myös staattista samassa asennossa tehtävää työtä ei voida suositella. Myös opiskeluun liittyvää luokkatilannetta arvioitiin haasteelliseksi. Yhteisesti todettiin, että opiskelu on huomattavasti vaativampaa kuulovammaiselle, joten tästä syystä opiskeltavan alan olisi erittäin tärkeitä olla kiinnostavaa ja motivoivaa. Keskustelimme myös sosiaalialan soveltuvuudesta. Kuulokeskuksessa ei yleensä suositella sosiaalialaa, mutta toisaalta arvioitiin, että sosionomikoulutuksella on mahdollista työllistyä laajasti erilaisiin tehtäviin.
- (8) Kuntoutuja-asiakas piti sosionomin työtä siinä määrin kiinnostavana ja motivoivana, että sitä suunnitelmaa esitettiin toimeksiantaja-asiakkaalle

KuntoutuNetin kautta. Samalla ehdotettiin myös Resurssiselvityksen tekemistä ammattikorkeakoulun opiskeluedellytysten selvittämiseksi.

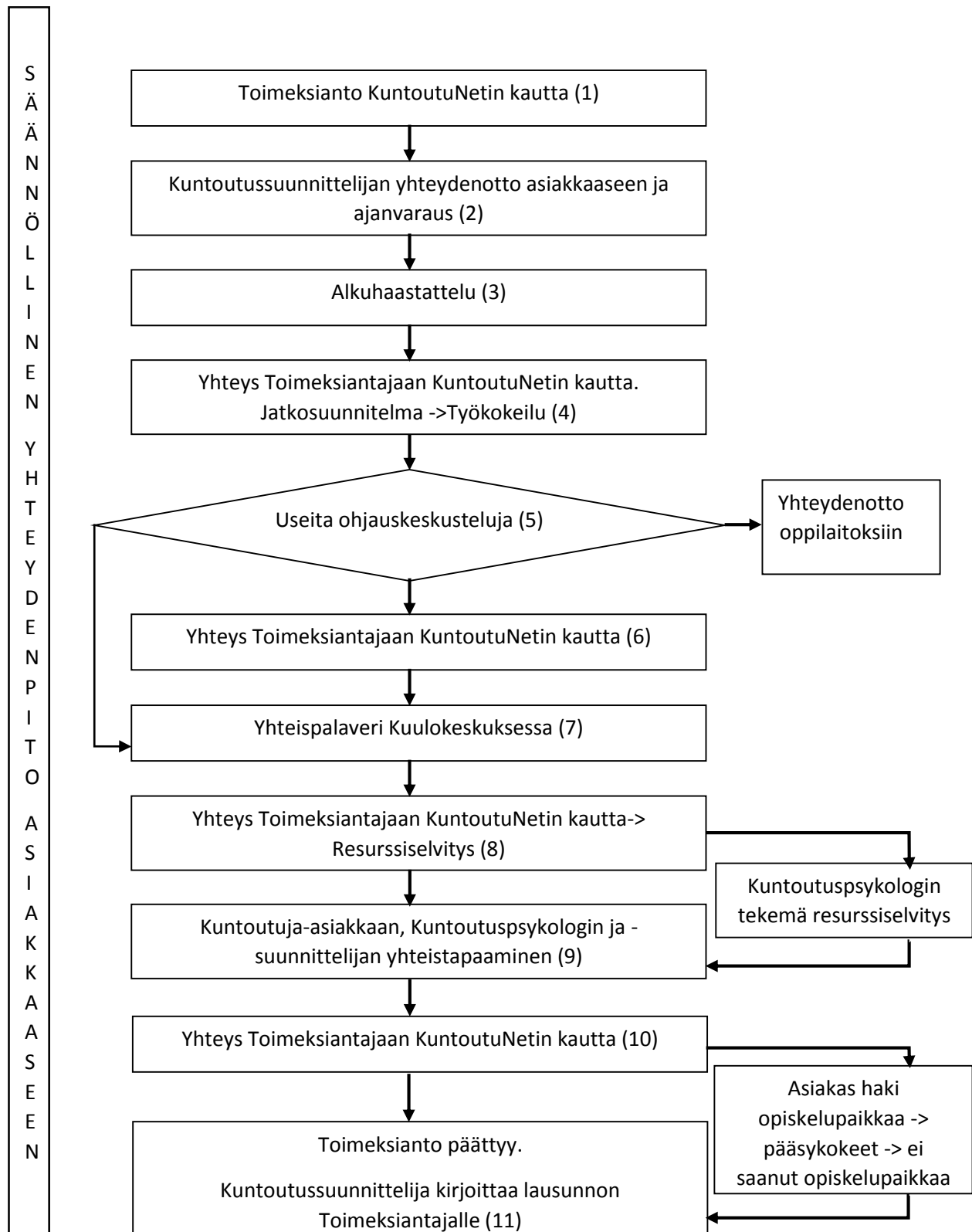
- (9) Järjestimme yhteispalaverin, jossa läsnä olivat kuntoutuja-asiakkaan ja kuntoutuspsykologin lisäksi kuntoutussuunnittelija. Kävimme läpi kuntoutuspsykologin tekemän Resurssiselvitys tuloksia, selvityksen mukaan kuntoutuja-asiakkaalla on riittävät opiskeluedellytykset. Kuntoutuja-asiakas haki opiskelupaikkaa ammattikorkeakoulutusta, kävi soveltuvuuskokeissa, mutta ei valitettavasti onnistunut saamaan opiskelupaikkaa.

Kuntoutuja – asiakasta kannustettiin hakemaan uudelleen opiskelupaikkaa, mutta pääsykokeen perusteella hän arvioi tavoitteen olevan hänelle kuitenkin liian korkealla.

- (10) Toimeksiantaja ei pitänyt sosiaalialan työkokeilua enää tarkoituksenmukaisena ja arvioi, ettei toimeksiannon jatkamiselle ole enää perusteita. Tässä vaiheessa todettiin, ettei kuntoutuja – asiakasta pystytä auttamaan ammatillisen kuntoutuksen keinoin. Hänet ohjattiin TE-toimiston asiakkaaksi.

Toimeksiannon kesto oli noin yksi vuosi ja seitsemän kuukautta (1.7 vuotta).

6.8.1 Toteutunut Työkokeilu asiakasprosessi, jossa työkokeilu ei toteutunut



Kuvio 8. Toteutuneen Työkokeilu – palvelun toimeksiannon kulku, jossa työkokeilu ei toteutunut

6.9 Työkokeilu palvelun tuottamisen haasteet kuntoutussuunnittelijan näkökulmasta

Työkokeilu palvelun tuottamisen haasteet kuntoutussuunnittelijan näkökulmasta

Työeläkekuntoutuksen henkilöasiakkaat eli kuntoutuja-asiakkaat ovat työuransa käännekohdassa, jossa terveydellisistä syistä aiempi työ entisen kaltaisena ei ole enää mahdollinen ja uusi työ on vielä usein tarkentumatta. Kyseisissä tilanteissa työkokeilu on keskeinen työväline. Ennen kuin työkokeilu on mahdollista toteuttaa, tavoitteiden ja suunnitelmien laadinnassa kuntoutuja-asiakkailta on usein ohjauksen ja tuen tarvetta. Kuntoutussuunnittelijana tavoitteeni on pyrkiä vastaamaan näihin yksilöllisiin tarpeisiin.

Tämän hetken suomalaisen työelämän ajankohtaisia haasteita ovat muun muassa väestön keski-ikä kohoaminen, työvoiman määrän pieneneminen sekä työelämän kiireisyys ja sitovuus. Yhteiskunnan uhkatekijänä taloudellisen kestävyuden kannalta nähdään elatusuhteen ja huoltosuhteen heikkeneminen. Työurien pidentämisen tarve korostuu. Työeläkekuntoutuksena toteutettavalla työkokeilulla on hyvät edellytykset vastata tähän haasteeseen.

Opteam yrityksenä on omalta osaltaan halunnut vastata suomalaiseen yhteiskunnalliseen haasteeseen hankkimalla yrityksenä palveluvalikoimaan ammatillisen kuntoutuksen palvelukokonaisuuden. Opteamin ja HRV-palveluiden Professin yhdistäminen on kahden erilaisen toimintakulttuurin yhteensovittamista. Ammatillinen kuntoutus on uusi palvelutuote Opteamille. Vastaavasti Opteamin toimintakulttuurissa on opittavaa meille yrityskaupan myötä HRV-palveluista siirtyneille ammatillisen kuntoutuksen asiantuntijoille.

Kuntoutussuunnittelijan työssä on useita erilaisia haasteita. Itse ajattelen, että työn mielekkyyden kannalta haasteellisuus on tärkeä elementti. On myös haasteita, jotka tuovat työhön ristiriitaisuutta.

Ristiriitaisuutta kuntoutussuunnittelijan työlle asettaa kuntoutujan, toimeksiantajan ja oman työnantajan erilaiset odotukset. Kaikkien edunmukaista on tuottaa palvelua, joka on laadukasta ja vastaa odotuksiin. Työnantajan näkökulmasta on tärkeää, että palvelu tuotetaan laadukkaasti, tehokkaasti ja kustannusvastaavasti. Toimeksiantajan odotukset vastaavat hyvin pitkälle työnantajan odotuksia. Toimeksiantajan

näkökulmasta on myös merkityksellistä, että kuntoutuja-asiakas pystyttäisiin palauttamaan takaisin työelämään mahdollisimman pitkäksi aikaa. Näin säästettäisiin eläkemenoissa.

Kuntoutuja-asiakkaalla on ammatilliselle kuntoutukselle yksilölliset edellytykset, mutta myös odotukset. Yleisesti heidän tavoitteena on palata työelämään - omien edellytysten mukaisesti tehtäviin. Kuntoutuja – asiakkaan ja kuntoutussuunnittelijan yhteinen selkeä tavoite on laatia ammatillisen kuntoutuksen suunnitelma, joka kantaa tulevaisuuteen. Tällaisen suunnitelman laatiminen on joskus todella haasteellista ja vaatii aikaa. Yksilöllisinä vaikuttavina tekijöinä voivat olla muun muassa henkilön työkykyyn vaikuttavat terveydelliset seikat, vähäinen koulutustausta, kapea-alainen työkokemus, ikä, motivaation puuttuminen, vähäiset koulutusedellytykset, mahdolliset hoidolliset tai/ja kuntoutukselliset asiat. Syitä, joihin emme pysty vaikuttamaan ja joista johtuen toimeksiantojen läpimenoaika vaihtelee suurestikin, tuo haasteiden lisäksi myös aikapainetta.

Onnistuneen kuntoutusprosessin lopputulokseen on ehdottomasti vaikuttamassa myös ammatillisen kuntoutuksen oikea-aikaisuus. Ihanteellisintahan olisi, että ammatillinen kuntoutus käynnistyisi silloin, kun työntekijän työkykyyn vaikuttava terveys notkahtaa ensimmäisen kerran. Harmittavan usein ammatillisen kuntoutuksen keinoja pyritään ottamaan käyttöön pitkien sairauspoissaolojen jälkeen, jolloin kuntoutujan tavoitteet ovat helposti siinä vaiheessa jo työkyvyttömyyseläkkeellä. Motivointi työelämään siinä vaiheessa on varsin haasteellista.

Työkokeilun ja työllistymisen toteutuminen vaatii monen asian onnistumista. Työkokeilun järjestäminen asettaa työnantajalle omat vaatimukset. Työnantaja-asiakkaan on oltava valmis ottamaan työkokeilija, joka tarvitsee opastusta ja ohjausta työhön. Työeläkekuntoutuksena toteutettava työkokeilu, on tavoitteellista toimintaa ja aiheuttaa työnantajalle ylimääräistä järjestelyä, työtä ja ajallista panostusta. Tänä päivänä työkokeiluneuvotteluissa voi työnantajalta jopa kuulla mietteen, että onko työkokeilu heille taloudellisesti tappiollista. Tällaisessa ajattelussa taustalla on juuri ohjauksessa ja opastuksessa menetetty aika. Totta on, ettei työeläkekuntoutuksena

toteuttavasta työkokeilusta makseta työnantajalle korvausta. Pitäisikö sellaista edes mieltä? Ohjauksen ja opastuksen vastineeksi työnantaja saa työkokeilijan työpanoksen ja ihanteellisissa tapauksissa motivoituneen uuden työntekijän. Parhaimmillaan työkokeilu aika voi siis toimia työhön perehdytysaikana ennen työllistymistä.

Aina työkokeilupaikkaa ei onnistuta löytämään, syitä siihen on monenlaisia. Tietenkin on aloja, joille työkokeilun järjestäminen ilman alan koulutusta tai aiempaa työkokemusta on lähes mahdotonta. Syynä voivat olla esimerkiksi työturvallisuusasiat, esimerkkinä metalliala. Työkokeilun ja työllistymisen onnistumiseen on myös olennaisesti vaikuttamassa työmarkkinatilanne. Työkokeilua ei ole tarkoituksenmukaista järjestää aloille tai työpaikkoihin, joissa työllistyminen on epätodennäköistä. Joskus on myös tilanteita, etteivät työkokeilijan ja työnantajan tarpeet ja tavoitteet kohtaa. Työnantajalla ei ole velvoitetta ottaa työkokeilijaa, vaikka neuvotteluita työkokeilun järjestämisestä käydäänkin. Myös työnantajan aiemmat kokemukset työkokeilusta voivat olla vaikuttamassa työkokeilun toteutumiseen. Aiemmat kokemukset työkokeilusta eivät välttämättä aina ole myönteisiä. On myös tilanteita, että työnantajalla on ennakkoasenteita ammatillista kuntoutusta kohtaan. Näissä tilanteissa tarvitaan kuntoutussuunnittelijalta uskoa omaan työhönsä ja erittäin hyviä neuvottelutaitoja.

Kuntoutussuunnittelijan ja kuntoutuja-asiakkaan yhteinen asiakkuus on usein melko pitkä. Tavoitteiden asettaminen, toteuttamiskelpoisen ammatillisen kuntoutussuunnitelman laadinta ja työkokeilun järjestäminen on yhteinen prosessi. Aina prosessin eteneminen ei etene suunnitelmien mukaisesti. Toisaalta on muistettava, että työkokeilun tavoite onkin selkiinnyttää suunnitelman toteuttamiskelpoisuutta. Tilanne voi vaatia useamman työkokeilun soveltuvan ja kiinnostavan työn löytymiseksi. Soveltuvan ja kiinnostavan alan hahmottuminen on joskus kovin haasteellista.

Kuntoutusmotivaatiolla on myös erityisen keskeinen aseman kuntoutuksen tuloksellisuuteen. Kuntoutussuunnittelijana koen, että motivointi on yksi tärkeä osa työtäni. Pystynkö kuitenkin motivoimaan henkilöä, jolla sitä ei entuudestaan ole?

Pystyykö motivaatiota herättelemään tukemalla kuntoutuja-asiakasta tavoitteiden asettelussa tai suunnitelman laadinnassa? Miten voisin vahvistaa ammatillista osaamistani tälläkin osaamisalueella?

Opinnäytetyössä on kuvattu kaksi hyvin erilaista toteutunutta asiakasprosessia. Molemmilla kuntoutuja-asiakkaila on hyvin haasteellisia työkykyyn vaikuttavia terveydellisiä tekijöitä. Heillä oli jo aikaisempia yrityksiä ammatillisen kuntoutuksen keinoin palata työelämään. Molempien tavoite oli päästä takaisin työelämään, mutta vain toisen henkilön tilanteessa ammatillisen kuntoutuksen toimet auttoivat työllistymisessä. Kuntoutussuunnittelijan näkökulmasta voi tuntea hyvää mieltä 50-vuotiaan sairaanhoitajan työelämään paluusta. Miksi 32-vuotiaalle henkilön ei pystytty laatimaan toteuttamiskelpoista ammatillisen kuntoutuksen suunnitelmaa? Pystyttiinkö yhteistyöllä nostamaan esille kaikki käytettävissä olevat mahdollisuudet? Oliko kuntoutuja-asiakas motivoitunut ammatillisen kuntoutuksen toimiin? Jäikö kuntoutussuunnittelijalta jokin olennainen asia huomaamatta? Tehtiinkö tilanteessa kaikki voitava?

Opteamille siirtyneet kuntoutussuunnittelijat työskentelevät jokainen eri toimistoissa, olemme jokainen niin sanotusti yksintoimivia. Vertaistukea on saatavissa pelkästään puhelimen tai sähköpostin välityksellä. Yhtenäisten hyvien työkäytänteiden jakamisen kannalta kiinteämmän yhteydenpidon merkitys korostuu. Yhtenäisen toimintatavan löytyminen olisi laadukkaan palvelun kannalta tärkeää. Yksin työmenetelmien tai –tapojen kehittäminen on työn arjessa lähes mahdotonta. Omia ajatuksia työstä, toimintatavoista, mahdollisista ideoista ja kehittämiskohteista olisi tarve saada pohtia tai peilata samaa työtä tekevien kanssa. Kuntoutussuunnittelijana koen, että oman työn kehittäminen ja työssä uudistuminen ovat keskeisiä asioita työtyytyväisyyden vuoksi ja merkittävässä roolissa myös oman työssä jaksamisen näkökulmasta.

Ehdotan kuntoutussuunnittelijan työn ja toimintamallin kehittämiseksi sekä asiakasprosessien jäntevöittämisestä käyttöönotettavaksi Kehittävä vertaiskäynti – työväline laadunhallintaan, jota esittelen seuraavassa tarkemmin. Jatkossa uuden kehittämishankkeen tavoitteena voisi olla Kehittävän vertaiskäynnin toteuttaminen ja sen tuomat mahdolliset tulokset.

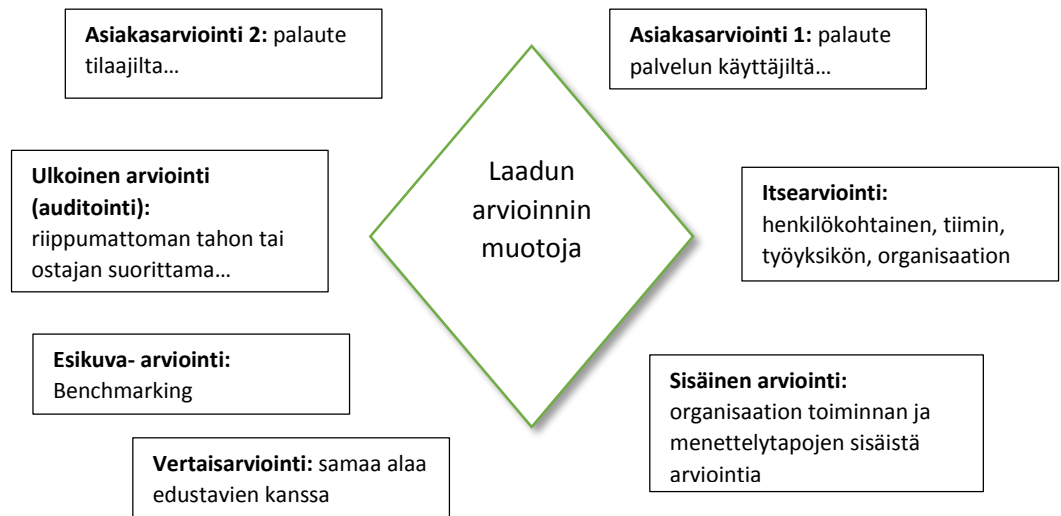
7 Kehittävä vertaiskäynti – työväline laadunhallintaan

Kehittävä vertaiskäynti – työväline laadunhallintaan on Kristiina Hellsténin, Maarit Outisen ja Tupu Holman laatima opas. Julkaisun kustantaja ja julkaisija on Stakes. Opas on mielenkiintoinen, selkeä ja helppolukuinen. Opas löytyy kokonaisuudessaan nettiosoitteesta: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77962/Aiheita31-2004.pdf?sequence=1> Tuija Savolainen puolestaan on koonnut Kunnat.net sivuille selkeän Vertaiskäynnin toimintamallin, joka löytyy osoitteesta: <http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sote-kehittamisty/kehittava-vertaiskaynti/Sivut/vertaiskaynnin-toimintamalli.aspx#anchor-details>

7.1 Laadun arviointi

Hellsténin, Outisen ja Holman mukaan arviointi on järjestelmällistä tiedonkeruuta ja päätelmiä tarkasteltavan toiminnan merkityksestä tai arvosta. Arvioinnissa tarkastelun kohteena on tietyn asian hyvyys tai muut ominaisuudet - arvon antamista tarkasteltavalle kohteelle. Arvioinnin tavoitteena on selvittää saavutetaanko asetetut tavoitteet ja tunnistetaan kehittämistarpeita ja kehittämisen kohteita. Arviointeja on mahdollisuus toteuttaa usealla eri tavalla (ks. kuvio 9). Yksi näkökulma arviointiin ei välttämättä riitä, vaan tarvitaan useampaa eri näkökulmaa tai ”peiliä”. Näin on mahdollista saada monipuolinen ja kattava arviointi ja varmistaa eri osapuolten näkemysten avaaminen, eikä mikään alue korostu liikaa suhteessa toiseen.

Alla olevassa kaaviokuvassa kuvataan erilaisia laadun arvioinnin muotoja.



Kuvio 9. Mukailten Arvioinnin muotoja (Holma T.y.m., 2001, 47) Hellstén K. y.m., (2004, 11)

7.2 Kehittävä vertaiskäynti

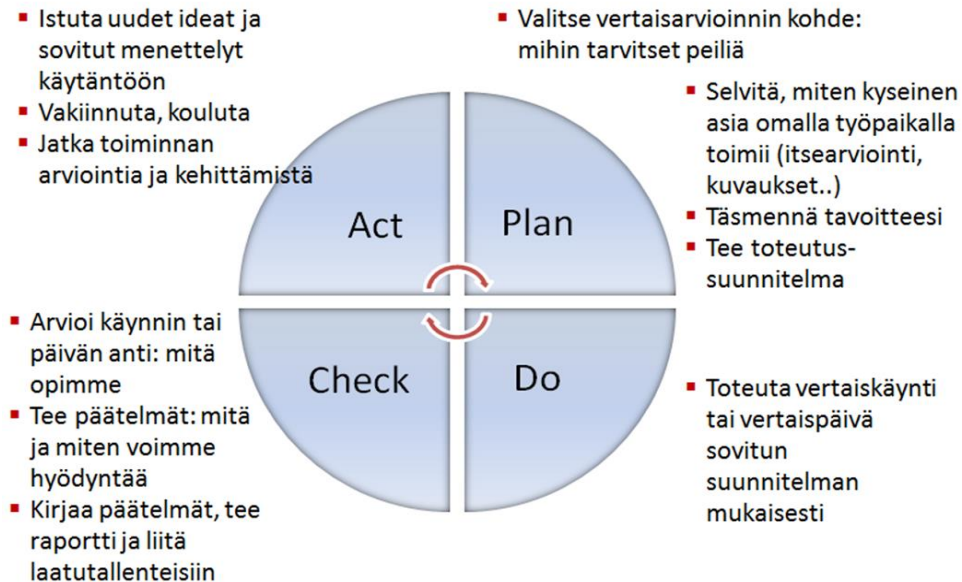
Hellsténin ja kumppaneiden (2004, 11) mukaan Kehittävä vertaiskäynti määritellään seuraavasti:

Kehittävä vertaiskäynti on samaan ammattiryhmään kuuluvien, samanlaisten työyksiköiden tai saman ongelman tai työalueen parissa työskentelevien kesken tapahtuvaa työn kehittämistä, jonka keskeinen osa on vierailu- tai tutustumiskäynti. Kehittävä vertaiskäynti on lähinnä vertaisarviointia. Siihen liittyy kuitenkin kiinteänä osana itsearviointi, sillä pitää tuntea "itsensä" ennen kuin voi hakea kehittämisideoita muilta.

Kehittävällä vertaiskäynnillä kuvataan olevan samanlaisia liittymäkohtia Benchmarkingiin, eroavaisuutena on kuitenkin se, ettei arviointikumppaniksi haeta parasta mahdollista esimerkkiä miltä sektorilta tahansa, vaan vertainen, samanlaisten asioiden kehittämisestä kiinnostunut kumppani. Kehittävässä

vertaiskäynnissä on myös mahdollisuus käyttää ulkoista arviointia, näin pystytään tekemään oman organisaation näkyväksi tekeminen muille. (Hellstén ym. 2001, 12)

Seuraavassa kaaviossa (ks. kuvio 10) on kuvattu Kehittävän vertaiskäynnin toimintamalli.



Kuvio 10. Kunnat.net.

7.3 Kehittävän vertaiskäynnin etuja

Hellsténin, Outisen ja Holman mukaan, kokemusten kertomana Kehittävän vertaiskäynnin parhaita puolia ovat:

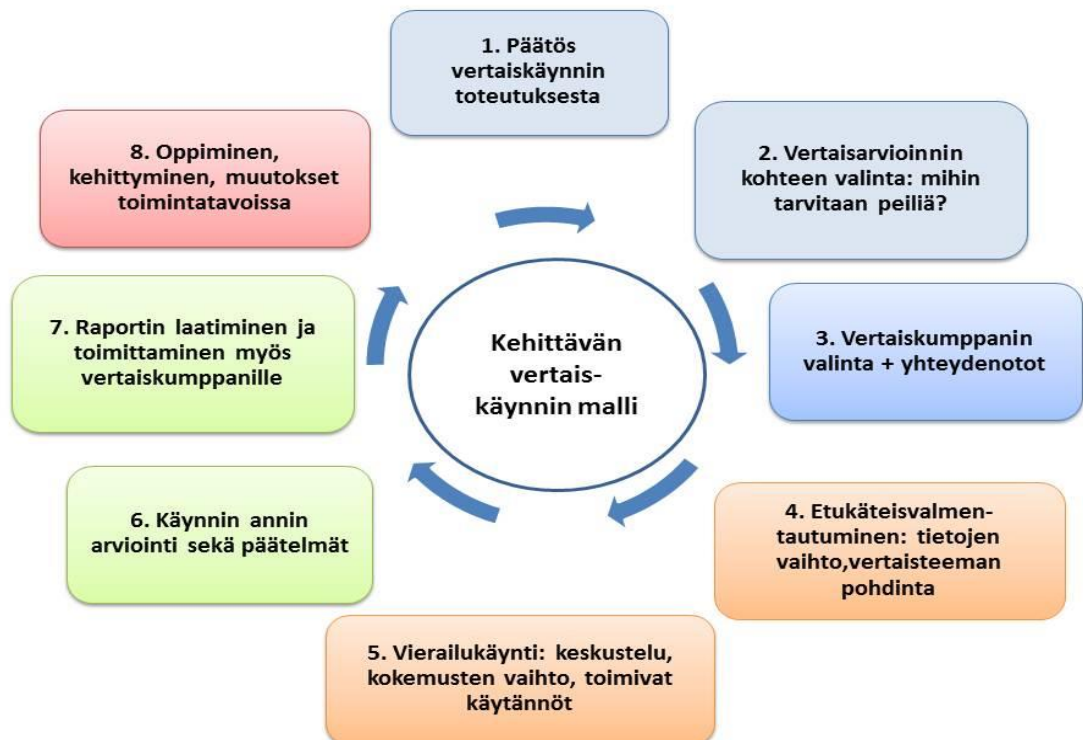
- yhdessä vertaisen kanssa tekeminen
- uusien oivalluksien saaminen tutustumalla puolin ja toisin toisten toimintatapaan
- yhteisen kehittämisen kautta saatavat oivallukset paremmista toimintatavoista ja hyvistä keinoista
- mallin yksinkertaisuus ja järkeenkäyppyyys; helppo toteutettavuus ilman menetelmäkoulutustakin

- antaa usein kimmokkeen toiminnan parempaan dokumentointiin ja tiedon keräämiseen
- kannustaa pohtimaan omaa työtään ja työn tekemisen tapaa
- tekee toimintaa näkyvämmäksi
- lisää rohkeutta kertoa omasta työstään muille
- auttaa sosiaalisten verkostojen rakentamisessa
- ulkopuolisen silmin tarkasteltuna selviää sellaisia asioita, joita ei itse ole nähty tai tunnistettu (sokeita pisteitä).

(Hellstén ym. 2001, 13)

7.4 Kehittävän vertaiskäynnin toteutus

Kehittävä vertaiskäynti toteutuu prosessina (ks. kuvio 11), jossa on erilaisia toisiaan seuraavia vaiheita.



Kuvio 11. Kunnat.net.

7.5 Suunnitelma mallin soveltamisesta Opetamin Työkokeilu palvelun kehittämiseen

1. Päätös vertaiskäynnin toteuttamisesta

Tarvitaan johdon ja esimiehen hyväksynnän vertaismenettelyyn, on selvitetty muun muassa henkilöresurssit sekä mahdolliset muut panostukset, kuten käytetty työaika ja matkakulut. Päätöstä tehtäessä huomioidaan miten vertaiskäynti tukee muuta kehittämistoimintaa ja laatutyötä.

2. Vertaisarvioinnin kohteen valinta: mihin tarvitaan peiliä

Vertaiskäynnin idea ja tarkoitus täsmennetään: mihin halutaan tutustua, mihin tarvitaan peiliä. Vertaisarvioinnin aihe voi nousta muun muassa itsearvioinnista, asiakkaiden palautteista (henkilö- tai toimeksiantaja-asiakkaat) tai työkokeiluprosessikaavioista.

3. Vertaiskumppanin valinta ja yhteydenotot

Kumppani voi löytyä esimerkiksi omasta yhteistyöverkostosta. Valitun tai valittujen toimistojen kuntoutussuunnittelijoiden kanssa sovitaan alustavasti aikatauluista ja järjestelyistä. Omalla työpaikalla sovitaan käytännönasioista.

4. Etukäteisvalmentautuminen ja tietojen vaihto

Sovitaan käynnin yksityiskohdista, mihin ja miksi halutaan tutustua. Rajataan käynnin aihe riittävän suppeaksi, tällä varmistetaan asian syvällisempi tarkastelu. Määritellään ja kuvataan vertailtava kohde tarkemmin ja mahdollisimman konkreettisesti. Arvioidaan miten vertaisarvioinnin kohteena oleva asia tällä on toteutettu. Etukäteisvalmentautumisen keskeinen vaihe on vertaiskeskustelujen tueksi laadittava kysymyslista tai muunlainen kriteerilista, joka toimii keskustelun muistilistana ja selkärangana. Vertaiskumppanille lähetetään etukäteen muun muassa suunnitelma vierailukäynnistä, tarvittavaa tietoa omasta työyhteisöstä ja mahdollisia vertaiskeskustelua tukevia kysymyksiä.

5. Vierailukäynti

Käynnin alkaessa käydään vielä läpi yhteiset tavoitteet. Käynnin aikana keskustellaan, tehdään kysymyksiä, havainnoidaan ym. arvioitavaa kohdetta etukäteen laaditun

muistilistan, kysymysten tai kriteerien pohjalta. Huolehditaan havaintojen ja keskustelun kirjaamisesta suunnitelman mukaan.

Käynnin lopuksi vierailijat antavat palautteen vertaiskumppanille. Pyritään käyttämään riittävästi aikaa yhteiseen arviointiin – näin saadaan monipuolisempi kuva ja jokaiselle jää enemmän eväitä oman työn kehittämiseen. Arvioidaan vielä yhdessä kokemuksia vertaiskäyntimallin käytöstä: mikä tuntui onnistuneelta, mitä annettavaa menetelmällä on, mitä voisi tehdä seuraavalla kerralla vielä paremmin.

6. Käynnin annin arviointi ja päätelmät

Käynnin jälkeen omassa työyhteisössä, esimerkiksi esimiehen kanssa käydään läpi vertaiskäynnin antia: mitkä asiat vahvistivat omia käsityksiä, mikä meillä on toteutunut hyvin, mitä kehitettävää löytyi? Miten käynnin antia voisi hyödyntää omassa työssä tai työyhteisössä. Laaditaan selkeät parantamisehdotukset, kirjataan ne ja sovitaan vastuista ja työnjaosta sekä toteutusaikataulusta. Erityinen huomio kiinnitetään sovittujen ja tehtyjen parannusten toteutumisen arviointiin ja seurantaan. Arvioidaan sopiiko vertaiskäynti jatkossakin oman työn kehittämisvälineeksi ja tehdään alustavat suunnitelmat. Tärkeätä myös huomioida, voidaanko toimintaa laajentaa muidenkin Opteamin työntekijöiden tai – yhteisöjen toimintaan.

7. Raportointi

Tärkeä osa vertaiskäyntiä on käynnin raportointi: lyhyesti keskeiset ”faktat”: kuka kävi kenen luona ja miksi sekä käynnin kulku, tehdyt arvioinnit ja päätelmät sekä sovitut parannukset, että kehittämistoimet ja sovittu seuranta vastuuhenkilöineen. Raportti toimitetaan oman organisaation johdolle ja muille sovituille tahoille sekä tallennetaan työyhteisön laatutallenteisiin. Raportti lähetetään myös vertaiskumppanille.

8. Oppiminen, kehittyminen, muutokset toimintatavoissa

Omassa työyhteisössä toteutetaan sovitut parannukset suunnitelman mukaan. Tarvittaessa hankitaan lisäkoulutusta tai uusia vertaiskäyntejä kehittämistyön vauhdittamiseksi.

Haastava ja vaativa osuus on vakiinnuttaa vertaiskäynnin tulokset käytäntöön. Toiminnan vakiinnuttamisen tueksi, sovittu uusi työtapa kannattaa kirjata esimerkiksi laatukäsikirjaan tai toimintaohjeisiin (perehdytysmateriaaliin). Laadun parantamisen näkökulmasta on tärkeitä seurata onko toiminta muuttunut parantamistoimenpiteen mukaisesti.

8 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tekeminen on siirtynyt monista eri tekijöistä johtuen. Lopulta se tuli tehtyä suhteellisen nopeassa aikataulussa. Aikataulun niukkuudella on ollut sekä myönteiset että myös haasteelliset puolet. Perheen, työn ja opiskelun yhteensovittaminen on tuntunut varsin haasteelliselta. Onneksi ympärillä on ollut paljon ihmisiä, joilta olen saanut tukea, kannustusta ja mahdollisuuden paneutua tehtävääni.

Päätin jo pitkän aikaa sitten opinnäytetyön aiheen olevan läheltä kuntoutussuunnittelijan arkea. Läheltä työtä, joka sisältää paljon erilaisia elementtejä. Kuntoutussuunnittelijan työlle asettavat erilaisia haasteita ja odotuksia niin kuntoutuja-asiakas, toimeksiantaja – asiakas kuin myös työnantaja. Kaikkien edunmukaista on tavoitella toteuttamiskelpoisia ammatillisen kuntoutuksen suunnitelmia, jotka kantavat asiakasta mahdollisimman pitkään työelämässä.

Opinnäytetyön tavoite oli kuvata kuntoutussuunnittelijan työtä ja siihen läheisesti liittyviä asioita. Rajasin työn koskemaan Opteamin tuottamaan palveluun nimeltä Työkokeilu. Tästäkin huolimatta oli vaikeus päättää mitä asioita käsittelee ja mitkä asiat jättää mainitsematta. Opinnäytetyötä oli vaikea rajata riittävästi. Tästä syystä pystyin tekemään vain osakuvauksen kuntoutussuunnittelijan työhön liittyvistä asioista. Tässä asiassa opinnäytetyön aikapaine osoittautui myönteiseksi, että myös haasteelliseksi. Olisi ollut mielenkiintoista paneutua ja uppoutua moneen mielenkiintoiseen asiaan, mutta olosuhteet pakottivat tekemään joitakin kuvauksia niukemmin ja osan jättämään kokonaan huomiotta.

Mielenkiintoisia asioita, joita olisin opinnäytetyössäni halunnut tarkastella laajemmin, on esimerkiksi kuntoutusmotivaatio. Asiakastyössä kuntoutusmotivaation

länäolon tai sen puuttuminen vaikuttaa olennaisesti. Ohjaus ja dialogi asiakastyössä olisivat myös olleet todella keskeisiä ja mielenkiintoisia asioita avata enemmän.

Opinnäytetyössä on kuvattuna Työkokeilun perusprosessi ja kaksi toteutunutta asiakasprosessia. Tähän valikoituneet asiakkuudet ovat koko asiakaskirjon kokonaisuutta ajatellen suhteellisen yksinkertaisia reittejä kulkevia prosesseja. On vaikeaa saada kuvattua asiakasprosessia niin, että sen kaikki vaikuttavat asiat tulisivat toisille näkyviksi ja ymmärretyksi. Jos asiakasprosessit pyrkisivät kuvaamaan tarkasti, niistä tulisi todella pitkiä. Tästä syystä kuvauksiin on valikoitunut suhteellisen selkeät asiakkuudet.

Opinnäytetyön rajaamisen tarpeen vuoksi, siitä on jäänyt pois monta tärkeää ja vaikuttavaa asiaa, kuten esimerkkinä kuvaukset kuntoutuja - asiakkaiden työkykyyn vaikuttavista sairauksista. Myös yhteistyötahojen kanssa tehtävästä yhteistyöstä on kovin vähän mainintaa, esimerkkinä terveydenhuolto, työnantajat ja oppilaitokset.

Työeläkekuntoutusta kuvattaessa työelämän vaatimusten kasvaminen on hyvin merkittävässä osassa. Työssä jaksaminen on kaikkia työntekijöitä koskettava asia. Kuntoutussuunnittelijan työssä jaksamiseen vaikuttavat asiat ovat kokonaan käsittelemättä. Omaan työhön vaikuttamisen ja kehittämisen mahdollisuudet ovat luonnollisesti tärkeitä asioita työn mielekkyyden ja sitä kautta työssä viihtymisen elementtejä. Asiakkuudet Työkokeilua järjestettäessä ovat yleensä pitkiä ja intensiivisiä. Toisaalta tämä seikka voi olla voimavaroja kuluttavaa, mutta ehdottomasti myös palkitsevaa. Kun pitkän ja haasteellisen ammatillisen kuntoutuksen prosessin päätteeksi, kuntoutuja – asiakas pääsee itselleen merkitykselliseen ja mielekkääseen työhön, onnistumisen ja ilon tunne kantaa pitkään. Aina ei asiakasprosessit pääty niin kuin tavoitteeksi oli asetettu. Kuntoutussuunnittelijan ammatillisuutta on myös myöntää, ettei keinoja työllistymiselle ole.

Opinnäytetyön yhtenä tavoitteena on jatkossa toimia osana uuden työntekijän perehdyttämismateriaalina. Siinä uskon tämän palvelevan juuri sillä ajatuksella, jonka olen aiemminkin tuonut esille, että hän voi poimia ja ottaa käyttöönsä sen, mikä parhaiten sopii hänen omiin arvoihinsa ja tapaansa tehdä työtä.

Mitä enemmän perehdyin Kehittävä vertaiskäynti malliin, sitä enemmän innostuin sen käyttökelpoisuudesta myös Opteamin kuntoutussuunnittelijoiden työssä. Yhtä hyvin se voisi toimia muidenkin ammattiryhmien osalta. Vaatisi pidempää pohdintaa, voisiko tämä malli toimia esimerkiksi palveluntilaajien ja palveluntuottajien välillä. Tavoitehan meillä kuitenkin on yhteinen eli löytää kuntoutuja – asiakkaalle mahdollisimman hyvä ammatillinen suunnitelma. Tässä voisi olla uudelle opinnäytetyölle aihe.

Kuntoutussuunnittelijan työ on hyvin ihmisläheistä, tästä syystä tuskin tulee hetkeä tai tilannetta, jolloin voi tuntea osaavansa ja hallitsevansa työnsä täydellisesti. Työssä selviytymisen ja jaksamisen vuoksi on tärkeitä kokea onnistumista, uusia haasteita, saada mahdollisuus työn kehittämiseen, oppia uutta ja tuntea ammatillista kasvua.

Ammatillinen kasvu on jatkuva prosessi, se on omien valmiuksien ja ammatillisten ominaisuuksien kehittämistä läpi koko työelämän. Opinnäytetyön tekeminen on toiminut loistavasti osana omaa ammatillista kasvuani.

Lähteet

Diasarja, Vilka, H. Toiminnallinen opinnäytetyö, 12.2.2010. Viitattu 16.5.2014.

http://vilka.fi/hanna/Toiminnallinen_ont.pdf

Eläketurvakeskus, Työeläkelakipalvelu. Viitattu 6.5.2014.

<http://tyoelakelakipalvelu.etk.fi/fi/soveltamisohje/index.php?asiakirjanumero=5912>

Eläketurvakeskuksen taskutilasto 2013. Viitattu 12.5.2014

http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS_0_2712_459_440_3034_43/http%3B/content.etk.fi%3B7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tilastojulkaisut/taskutilasto/taskutilasto_2013_7.pdf

Gould, R., Härkäpää, K. & Järvikoski, A. Mielenterveysongelmat ja oikea-aikainen reagointi työeläkekuntoutuksen haasteina. Kuntoutus (lehti) 2008, 39–53. Kuntoutussäätö 31.vuosikerta

Hiilamo, H. & Saari, J. (toim.) Hyvinvoinnin uusi politiikka – johdatus sosiaalisiin mahdollisuuksiin. Diakonia-ammattikorkeakoulu Helsinki 2010, Diakonia – ammattikorkeakoulun julkaisuja A tutkimuksia 27

Järvikoski, A., Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriö, Helsinki 2013. Viitattu 27.5.2014.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=9882185&name=DLFE-28516.pdf

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

Kannattaako työeläkekuntoutus ELÄKETURVAKESKUKSEN TUTKIMUKSIA 01/2012, Eläketurvakeskus. Toim. Gould, R., Härkäpää, R. & Järvikoski, A. 2012. Viitattu 7.5.2014.

http://edcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tutkimusjulkaisut/tutkimukset/toimiiko_tyoelakekuntoutus_7.pdf

Kehittävä vertaiskäynti – työväline laadunhallintaan, Aiheita 31 / 2004. Hellstén, K., Outinen, M., & Holma T. Stakesin monistamo Helsinki 2014. Viitattu 18.5.2014.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77962/Aiheita31-2004.pdf?sequence=1>

KELA. Viitattu 7.5.2014.

http://www.kela.fi/documents/10180/578283/ammattillinen_kuntoutus_20140121.pdf

Kunnat.net. Savolainen, T. Vertaiskäynnin toimintamalli. Viitattu 18.5.2014

<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/soster/sote-kehittamisty/kehittava-vertaiskaynti/Sivut/vertaiskaynnin-toimintamalli.aspx#anchor-details>

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Viitattu 6.5.2014
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>

Opteam Yhtiöt. Ammatillinen kuntoutus. Viitattu 14.5.2014.
<http://www.opteam.fi/opteam/>

Peavy.R.V. 1999 Sosiodynaaminen ohjaus, Konstruktiivinen näkökulma 21. vuosisadan ohjaustyöhön. Psykologinen Kustannus Oy

Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 2011. 22.6.2011. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 15.5.2014.
<http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp>

Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:37. Osatyökykyiset työssä – ohjelma, OSATYÖKYKYISTEN TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄVIEN SÄÄDÖSMUUTOSTARPEIDEN JA PALVELUJEN ARVIOINTI. Sosiaali- ja terveysministeriö Helsinki 2013. Viitattu 6.5.2014.
http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=6511574&name=DLFE-28163.pdf

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Vastapaino Tampere.

TELA. Viitattu 6.5.2014
<http://www.tela.fi/tyoelakeala/tyokyky/tyoelakekuntoutus>

Työeläkekuntoutus vuonna 2012. Leena Saunio. Eläketurvakeskus 03/2013 Eläketurvakeskuksen tilastoraportteja. Viitattu 12.5.2014
http://www.etk.fi/fi/gateway/PTARGS_0_2712_459_440_3034_43/http%3B/content.etk.fi%3B7087/publishedcontent/publish/etkfi/fi/julkaisut/tilastojulkaisut/tilastoraportit/tyoelakekuntoutus_vuonna_2012_7.pdf

Työeläkevakuuttajat TELA, Työeläkekuntoutuksen suuntaviivat 2015. Viitattu 8.5.2014.
http://www.tela.fi/instancedata/prime_product_julkaisu/tela/embeds/telawwwstructure/14290_Tyoelakekuntoutuksen_suuntaviivat_2015.pdf

Työ- ja elinkeinoministeriö, julkaisut 2013. TE-toimistojen HRV-palvelut myyty Opteamille. Viitattu 13.5.2014
http://www.tem.fi/ajankohtaista/tiedotteet/tiedotearkisto/vuosi_2013?113256_m=110598

Työntekijän eläkelaki 19.5.2006/395. Viitattu 12.5.2014
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2006/20060395#L3P23>

Työterveyslaitos. Viitattu 6.5.2014
http://www.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/sivut/default.aspx