




Karelia-ammattikorkeakoulu  
Sosionomi (AMK)


# **Kuntoutussäätiön asiakkaiden kokemuksia työttömien palve- luista ja kuntoutusjakson tavoit- teiden toteutumisesta**

Elisa Sirén

Opinnäytetyö, Marraskuu 2023

[www.karelia.fi](http://www.karelia.fi)

	<p><b>OPINNÄYTETYÖ</b>  <b>Marraskuu 2023</b>  <b>Sosiaalialan koulutus</b></p> <p>Tikkarinne 9  80200 JOENSUU  +358 13 260 600</p>
<p><b>Tekijät</b>  Elisa Sirén</p>	
<p><b>Nimeke</b>  Kuntoutussäätiön asiakkaiden kokemuksia työttömien palveluista ja kuntoutusjakson tavoitteiden toteutumisesta</p> <p><b>Toimeksiantaja</b>  Kuntoutussäätiö</p>	
<p><b>Tiivistelmä</b>  Tämä opinnäytetyö käsittelee kuntouttavaa työtoimintaa. Opinnäytetyön tavoitteena on selvittää kuntoutussäätiön asiakkaiden kokemuksia työttömien palveluista ja kuntoutusjakson tavoitteiden toteutumista. Opinnäytetyöni on laadullinen tutkimus. Tiedonkeruu menetelmänä toimi puolistrukturoitu haastattelu ja haastateltavia asiakkaita oli neljä. Tutkimuskysymyksenä oli ”Millaisia kokemuksia asiakkailla on työttömien palveluista?” ja ”Minkälaisia henkilökohtaisia tavoitteita on asetettu kuntoutusjaksolle?”</p> <p>Tulosten perusteella voidaan todeta, että asiakkailla oli todella erilaisia kokemuksia työttömien palveluista. Tuloksissa nousi myös esille työttömien palveluissa saatavan palvelun vaihtelevuus ja saatavuus ongelmat.</p> <p>Asiakkaiden kuntoutusjakson henkilökohtaisissa tavoitteissa nousi esille eri tasoiset tavoitteet. Osa oli laatinut isoja kunnianhimoisia tavoitteita ja osa pienempiä arkisia tavoitteita. Haastateltavat olivat kuitenkin luottavaisia, että he pystyvät ne toteuttamaan, mutta aikajänne näiden toteuttamiseen vaihteli</p> <p>Jatkokehitysmahdollisuuksia opinnäytetyölleni voisi olla esimerkiksi toiminnallinen tai tutkimuksellinen opinnäytetyö jossa, rakennettaisiin henkilökohtainen aikataulu pitkäaikaistyöttömien kuntoutusjakson henkilökohtaisten tavoitteiden perusteella. Aikataulu sisältäisi ohjelmistoa, joka tukisi asiakkaiden henkilökohtaisten tavoitteiden toteutusta ja tästä prosessista voisi tehdä tutkimuksen.</p>	
<p><b>Kieli</b>  suomi</p>	<p>Sivuja 35  Liitteet 2  Liitesivumäärä 2</p>
<p><b>Asiasanat</b>  Kuntouttava työtoiminta, työttömyys</p>	

 <b>Karelia</b> UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES	<b>THESIS</b> <b>November 2023</b> <b>Degree Programme in Social Services</b>  Tikkarinne 9 FI 80200 JOENSUU FINLAND Tel. +350 13 260 600
Author(s) Elisa Sirén	
Title Rehabilitation institutions customers experiences of unemployed services and actualization of the goals in rehabilitation period Commissioned by Rehabilitation center kuntoutussäätiö	
Abstract  This thesis deals with rehabilitative work activities. The purpose of this thesis is to find out the experiences of the customers of the rehabilitation centre about unemployed services and actualization of the goals in rehabilitation period. My thesis is a qualitative research. The data collection method was a half-structured interview and there were four customers that I interviewed. The research question were "What kind of experiences do customers have with services for the unemployed?" and "What kind of personal goals did you set for the rehabilitation period?"  Based on the results, it can be concluded that customers had different experiences with the services of the unemployed. The results also highlighted the problems of the variability and availability of the service available in the services of the unemployed.  In the personal goals of the client's rehabilitation period, different levels of goals emerged. Some had drawn up big ambitious goals and some smaller everyday goals. However, the interviewees were confident that they would be able to reach the goals, but the timeframe for implementing was varied.  Further development opportunities for my thesis could be, for example, a functional or research thesis in which a personal schedule would be built based on the personal goals of the rehabilitation period of the long-term unemployed. The schedule would include software that would support the realization of the customers' personal goals, and a study could be made of this process.	
Language Finnish	Pages 35 Appendices 2 Pages of Appendices 2
Keywords rehabilitative work, unemployed	

## Sisältö

1	Johdanto .....	5
2	Työttömyys ja työttömyyden historia.....	6
3	Kuntouttava työtoiminta.....	8
3.1	Kuntouttava työtoiminta ja sen järjestäminen .....	8
3.2	Kuntouttava työtoiminta Helsingissä .....	9
3.3	Kuntoutussäätiön Digipaja .....	9
3.4	Kuntoutussäätiö .....	11
4	Kuntouttavaa työtoimintaa säätelevät lait .....	12
4.1	Laki kuntouttavasta työtoiminnasta .....	12
4.2	Aktivointipolitiikkaa osana kuntouttavaa työtoimintaa.....	13
5	Asiakkaiden tavoitteiden toteutuminen .....	14
6	Työtön asiakas palvelujärjestelmästä .....	15
6.1	Työttömän palvelut.....	15
6.2	Asiakas palvelujärjestelmässä.....	16
7	Aiemmat tutkimukset .....	17
8	Tutkimustehtävä ja -kysymykset .....	18
9	Menetelmälliset valinnat .....	18
9.1	Laadullinen tutkimus .....	18
9.2	Puolistrukturoitu teemahaastattelu .....	19
9.3	Aineiston kerääminen ja käsittely .....	20
9.4	Aineiston analysointi .....	20
10	Tulokset .....	24
10.1	Asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet .....	24
10.2	Työttömien kokemukset palvelujärjestelmä .....	25
10.3	Asiakkaan nykytilanne ja työtoiminnan henkilökohtaiset tavoitteet ....	27
11	Johtopäätökset .....	28
12	Pohdinta.....	30
12.1	Ammatillinen kasvu .....	30
12.2	Eettisyys ja luotettavuus .....	31
12.1	Jatkokehitysmahdollisuudet.....	32
	Lähteet.....	33
	Kuviot .....	36

## Liitteet

Liite 1	Saatekirje
Liite 2	Haastattelurunko

## 1 Johdanto

Tilastokeskuksen (2023) mukaan Suomessa oli 2023 toukokuussa pitkäaikaistyöttömiä 87 800, joista miehiä oli 54 800 ja naisia 37 300. Opinnäytetyö toteutettiin kuntoutussäätiölle, joka sijaistaa Uudellamaalla. Uusimaalla on Suomessa suurin määrä pitkäaikaistyöttömiä. Pitkäaikaistyöttömiä on yhteensä 38,3% eli 27 425 henkilöä. Peilaten tilastoja vuoden taaksepäin, eli vuoteen 2022 oli pitkäaikaistyöttömien määrä maltillisessa laskussa. Pitkäaikaistyöttömiä oli 3 200 ihmistä vähemmän verrattuna aikaisempaan vuoteen.

Toimeksiantajani Kuntoutussäätiö tarjoaa kuntouttavaa työtoimintaa asiakkaille, jotka asuvat Espoossa ja Helsingissä. Kuntouttavaa työtoimintaa toteutetaan asiakkaiden tarpeen mukaan sekä henkilökohtaisen aktivointisuunnitelman pohjalta. Kuntoutussäätiöllä on käytössä erilaisia arviointilomakkeita, joilla arvioidaan asiakkaiden kuntoutusjakson etenemistä. Näitä ovat esitietolomake, väliarviointilomake, sekä loppuarviointilomake. Kuntouttavan työtoiminnan alkuvaiheessa asiakasprosessiin kuuluu tavoitteiden asettaminen. Asiakkaalla voi olla yksi tai monta tavoitetta kuntoutusjaksolle, mutta usein asiakkaat asettavat välitavoitteita, jotka auttavat saavuttamaan päätavoitteet. Asiakkaan tavoitteiden tunnistaminen vaatii hyvää kommunikointia ohjaajan ja asiakkaan välillä, sekä ymmärrystä asiakkaan elämäntilanteesta sekä realistisista kyvyistä päästä tavoitteisiin.

Tässä työssä perehdytään kuntoutussäätiön asiakkaiden kokemuksiin palvelujärjestelmästä sekä heidän asettamiinsa henkilökohtaisiin tavoitteisiin. Onnistuneessa asiakassuhteessa ihminen kokee, että hän tulee kuuluksi ja hänet kohdataan tasavertaisena henkilönä. Keskeisiä sosiaali- ja terveyspalveluiden tavoitteita on asiakkaan osallisuuden lisääminen sekä hänen mielipiteensä kuuleminen ja huomioiminen.

TE-palvelut, terveysasema ja Kela vastaavat useimmiten työttömien palveluista, jos ihminen ei kuulu työttömyyskassaan tai ole oikeutettu peruspäivärahaan. Kiinnostukseni tutkia työttömien kokemuksia palvelujärjestelmästä heräsi, kun tutustuin työttömien palveluihin ja ne tuntuivat paikoitellen monimutkaisilta ja sekavilta. Työttömien palvelujärjestelmä voi helposti tuntua asiakkaalle monimutkaiselta

kokonaisuudelta, ja se vaatii työttömältä itse aktiivista roolia, jotta hän saa itsensä kuuluvat palvelut ja oikeudet.

Tässä opinnäytetyössä avataan pitkäaikaistyöttömien kokemuksia kuntoutusjakson tavoitteiden toteutumisesta ja kokemuksista palvelujärjestelmästä. Opinnäytetyön tavoite on tuoda esille kuntoutusjaksolle osallistuvien asiakkaiden näkemyksiä työttömien palvelujärjestelmästä, sekä kokemuksia heidän kuntoutusjaksonsa ajalle asettamiensa tavoitteiden toteutumisesta.

## **2 Työttömyys ja työttömyyden historia**

Työttömyyttä on koettu Suomessa jo satoja vuosia sitten, mutta sitä ei ole tilastoitu mitenkään siihen aikaan. Suuri lama 1930-luvulla aiheutti ensimmäistä kertaa suurtyöttömyyttä ja muutti suhtautumistamme ilmiöön. Ymmärrettiin, että työttömyys ei johtunut työttömistä ja näin ollen valtion piti tukea ja keksiä ratkaisuja työttömyyden hoitamiseen. Suomen työttömyys oli vähäistä 1970-luvulle asti, mutta öljyn hinnan nousu johti työttömyyden kasvamiseen 1970-luvun puolivälin jälkeen. Ennätyksellisen korkealle työttömyys nousi 1990-luvun laman takia. 1990-luvun lama viisinkertaisti Suomen työttömyysasteen, joka pahimmillaan kohosi yli 16 prosentin (Heikkinen 2017.) Tämän jälkeen työllisyyskehitys jatkoi tasaisesti nousuaan vuoteen 2008 asti, minkä jälkeen työttömyys lähti taas nousuun Yhdysvalloista alkunsa saaneen finanssikriisin takia. (Tilastokeskus, 2016.)

Pitkäaikaistyöttömyydellä on monenlaisia vaikutuksia yhteiskunnallisella tasolla ja se on käsitteenä paljon muutakin kuin työkyky ja työkyvyttömyys. Työttömyydellä on laajoja kustannuksia yhteiskunnalle. Näitä on esimerkiksi verotulojen menetykset, sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttämisen lisääntyminen sekä työttömyydestä johtuvat tulomenetykset. 1990-luvun lamaan jälkeen suomessa on ollut ongelmana muun muassa rakennetyöttömyys, työn kysynnän ja tarjonnan huono kohtaaminen sekä osaamistarpeiden muutokset. (Kiander 2001, 95.)

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat lasketaan pitkäaikaistyöttömiksi. Pitkäaikaistyöttömäksi luokitellaan henkilö, jonka työttömyys on jatkunut yli vuoden.

Työttömyyteen voi olla paljon eri syitä. Lama ja taantuma ajat lisäävät työttömiä, koska yritykset joutuvat taloudellisten vaikeuksien takia irtisanomaan työntekijöitään. Opiskelun jälkeinen työttömyys on myös lisääntynyt. Erilaiset sairaudet ja vammat voivat myös olla työttömyyden takana. Syyt ovat siis monimuotoisia. Työn hakemista voi vaikeuttaa myös henkilön heikentyneet työnhakutaidot sekä alueen huono työllisyystilanne. (Heikkinen 2017.)

Pylkkösen (2010) mukaan työn sekä työttömyyden merkitys ihmiselle vaihtelee elämäntilanteen ja iän mukaan, mutta työttömäksi jääminen on ihmiselle usein iso asia. Se voi tuoda ihmisellä esiin ahdistusta, pelkoa, pettymystä ja vihan tunteita. Jos ihminen jää työttömäksi heti koulusta valmistumisen jälkeen, käsitys työn tekemisestä voi olla vielä epäselvä ja määrittelemätön. Tässä tilanteessa pitkittynyt työttömyys voi saada aikaan kielteistä asennetta ja vaikeuttaa myöhemmin elämässä työmaailmaan sopeutumista. Jos ihminen joutuu jäämään työttömäksi pitkään jatkuneen työuran jälkeen, hänen aikansa voi tuntua pitkältä. Tämä voi vaikuttaa myös sosiaalisiin suhteisiin, jos ihmisellä on ollut tapana viettää työkavereiden kanssa aikaa myös työpaikan ulkopuolella.

Työ antaa taloudellisen toimeentulon, rytmittää ihmisen elämää ja tarjoaa sosiaalisen yhteisön. Työyhteisö on paikka, jossa ihmiset kokevat yhteisöllisyyttä, se antaa ihmiselle edellytykset kehittää henkilökohtaista osaamista sekä saada erilaisia onnistumisen tunteita. Pylkkösen (2010, 22.) mukaan työskentely voi saada ihmisen tuntemaan itsensä hyödylliseksi, vaikka muissa elämänalueissa olisi riittämättömyyden tunteita. Työ voi myös tuntua ihmiselle rankalta, monotoniselta tai jollain muulla tavalla epämieluisalta. Ihminen voi myös kokea olevansa vääränlaisessa työpaikassa tai kokonaan väärällä alalla. (Pylkkönen 2010, 23.)

Inhimillinen hyvinvointi on aina yhteydessä myös toisiin ihmisiin. Näin ollen joudutaan tutkimaan kuntoutusryhmissäkin tapahtuvaa toimintaa ihmistenvälisestä ja yhteisöllisestä näkökulmasta. Motivaatio on sidoksissa kuntoutujan omiin tavoitteisiin, arvoihin, uskomuksiin ja odotuksiin. On tärkeää, että kuntoutuja uskoo omiin mahdollisuuksiinsa kuntoutujana. Myönteiset uskomukset ja optimistinen asennoituminen avaavat uusia mahdollisuuksia. (Järvilehto & Kiiski 2019, 41–72.)

## 3 Kuntouttava työtoiminta

### 3.1 Kuntouttava työtoiminta ja sen järjestäminen

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu. Rahkonen (2022) mukaan kuntouttavassa työtoiminnassa on tavoitteena estää työttömyyden kielteisiä vaikutuksia ihmisen toimintakykyyn, vahvistaa asiakkaan elämän- ja arjenhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Kuntouttavan työtoiminnan on myös tarkoitus tarjota ihmisille mahdollisuutta osallistua työtoimintaan, joka taas ehkäisee syrjäytymistä. Kuntouttava työtoiminta on suunniteltu ihmisille, jotka ovat olleet pois työelämästä eli työttömänä yli vuoden. Tässä tilanteessa, kun työttömyys on jatkunut yli vuoden ihminen luokitellaan myös pitkäaikaistyöttömäksi. (Karjalainen, 2011, 33.)

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestämisen vastuu kuuluu kunnalle tai TE- toimistolle, jos asiakas saa työttömyysetuuksia TE- toimisto on vastuussa aktivointisuunnitelman aloittamisesta. Asiakkaan saadessa toimeentulotukea kunnalle kuuluu vastuu aloittaa aktivointisuunnitelma. Aktivointisuunnitelma tehdään pitkään työttömänä olleelle asiakkaalle. Asiakas, kunta sekä työ- ja elinkeinotoimisto osallistuvat aktivointisuunnitelman tekemiseen. Kunta voi itse järjestää kuntouttavaa työtoimintaa tai tehdä kirjallisen sopimuksen palvelun tuottamisesta toisen kunnan, kuntayhtymän, rekisteröidyn järjestön, yhdistyksen tai valtion viraston kanssa. (Lindqvist, Oksala & Pihlman 2001.)

Alle 25-vuotiaiden ja yli 25-vuotiaiden aktivointisuunnitelman teossa on eroavaisuuksia. Alle 25-vuotiaiden täytyy tehdä aktivointisuunnitelma, jos asiakas on saanut vähintään 180 päivää työmarkkinatukea tai saanut enimmäisajan työttömyyspäivärahaa. Aktivointisuunnitelma pitää myös tehdä, jos alle 25-vuotiaalle on tehty työnhakijan haastattelu ja hänen pääasiallinen toimeentulonsa on neljän kuukauden ajan perustunut työttömyyden johdosta maksettuun toimeentulotukeen. Yli 25-vuotiaan asiakkaan kohdalla täytyy tehdä aktivointisuunnitelma, jos hän on saanut työmarkkinatukea vähintään 500 päivää tai työttömyyspäivärahan enimmäismaksuajan jälkeen saanut työmarkkinatukea vähintään 180 päivää. Aktivointisuunnitelma pitää myös tehdä, jos yli 25-vuotiaan pääasiallinen

toimeentulo on kahdentoista kuukauden ajan perustunut työttömyyden johdosta maksettuaan toimeentulotukeen. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2021.)

### **3.2 Kuntouttava työtoiminta Helsingissä**

Kuntouttavaan työtoimintaan voi hakeutua Helsingin työllistymistä edistävästä monialaisesta palvelusta eli työpistä tai oman asuinalueen aikuissosiaalityön kautta. Työtoiminnan aikana asiakkaalle maksetaan työmarkkinatukea ja kulkukorvauksia. Palvelun toteutuminen perustuu asiakkaan kanssa yhdessä laadittuun aktivointisuunnitelmaan. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään kaupungin määritelmässä tiloissa esimerkiksi virastoissa, laitoksissa, järjestöissä, yhdistyksissä ja ostopalvelupaikoissa. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään yleisesti kolmen kuukauden mittaisissa jaksoissa asiakkaille, ja he kokoontuvat 1–4 kertaa viikossa vähintään neljä tuntia. (Helsingin kaupunki 2022.)

Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen. Sosiokulttuurisessa näkökulmassa innostamiseen liittyy vahvasti ihmisten osallistumiseen yhteistoimintaan. Ihminen osallistuu omassa elämässään tarvittavien muutosten suunnitteluun sen sijaan, että vain toteaa ammattilaisen valmiiksi suunnitelmaa toimintaa. Sosiokulttuurinen innostaminen on tavoitteellista toimintaa ja sillä pyritään vaikuttamaan ihmisten henkilökohtaisiin ja kollektiivisiin asenteisiin. Tätä kautta voidaan muuttaa sosiaalista todellisuutta ja voittaa arjen vaikeuksia. Sosiaalipedagogisen työn ajatus on edistää erilaisia yhteiskunnassa esiintyviä sosiaalisia ja pedagogisia ongelmakohtia ja löytää niihin ratkaisuja. Pitkäaikaistyötön kokee usein ulkopuolelle jäämistä ja tämä asia nähdään myös ongelmana sosiaalipedagogisessa työssä, ja koetaan, että sitä pitää edistää. Sosiaalipedagogisessa työssä yritetään luoda riittävää mukaan pääsyä yhteiskunnalliseen ja yhteisölliseen osallisuuteen. Tehdä muutostyötä ihmisen elämässä ja innostetaan ihmisiä mukaan toimimaan. (Raatikainen, Rahikka, Saarnio & Vepsä 2020, 108.)

### **3.3 Kuntoutussäätöön Digipaja**

Kuntoutussäätiön asiakastoiminta on toteutettu digipajalla vuodesta 2017 asti. Ennen 2020 alkanutta korona pandemiaa toiminta oli lähitoteutuksena. Digipajalle suunniteltiin yhteistyössä asiakkaiden kanssa teemakello (kuvio 1.), jossa avataan digipajan sisältöä kokonaisuudessaan. Ajatus digipajan toiminnassa on, että säännöllinen toiminta kodin ulkopuolella vahvistaa työ ja toimintakykyä, sekä kehittää oman elämän hallintaa ja lisää valmiuksia toimia tulevaisuudessa. (Kuntoutussäätiö 2022.)

Kuntoutusryhmässä yhteisölliseen toimintaan osallistuminen antaa suurta merkitystä ihmiselle itselleen. Yksilötasolla yhteisessä toiminnassa aktiivisesti mukana oleminen voi lisätä asiakkaalla hyödyllisyyden, tärkeyden ja arvokkuuden tunteita. Asiakkaan itsetunto ja itsearvostus kasvavat. Yhteisöllisellä toiminnalla voidaan motivoida asiakkaita löytämään uusia voimavaroja itsestänsä ja yhdessä tekeminen voi lisätä myös asiakkaan onnellisuuden sekä onnistumisen tunteita. (Raninen 2008, 112.)

Digipajalla on yhteistä ohjelmasisältöä, johon kaikki asiakkaat osallistuvat. Yhteisissä sisällöissä käydään läpi esimerkiksi työnhakutaitoja, erilaisia hyvinvoinnin teemoja sekä tulevaisuuden jatkopolkuja. Asiakkaat saavat itse vaikuttaa myös omaan palvelukokonaisuuteen. Digipajalla ohjelmointi, 3D-mallinnus sekä sisällöntuottaminen ovat suosittuja kokonaisuuksia, joita asiakkaat saavat halutessaan opiskella.



Kuvio 1. Kuntoutussäätiön Digipajan teemakello. (Kuntoutussäätiö 2018.)

### 3.4 Kuntoutussäätiö

Toimeksiantajani Kuntoutussäätiö on voittoa tavoittelematon kolmannen sektorin järjestö. Kolmannen sektorin ominaisuuksia ovat juridinen yksityisyys, voiton tavoittelemattomuus, itsehallinnollisuus, institutionaalisuus ja vapaaehtoisuus. (Saukkonen 2013, 17.) Kuntoutussäätiö on myös valtakunnallinen ja riippumaton kuntoutuksen ja sen lähialojen asiantuntija sekä kehittäjä. Kuntoutussäätiön lähtökohtana on olla kuntoutuksen suunnannäyttävä ja kehittää vetovoimainen kehittämisympäristö kuntoutukselle. Kuntoutussäätiön osaamisalueita ovat työkyky, toimintakyky sekä sosiaalinen osallisuus. (Kuntoutussäätiö 2022.)

Kuntouttavan työtoiminnan lain (1610/702, 13a §) mukaan siihen kuuluu erilaisia ihmisen elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä parantavia palveluita. Työttömien palveluita voi myös olla yksilö- ja ryhmämuotoiset toiminnat, joita toteutetaan erilaisissa tiloissa. Kuntoutussäätiö tarjoaa asiakkailleen monenlaisia palveluita. Palvelukokonaisuuteen kuuluu sisällöntuotanto, työllistyminen, työvälineet, työllistyminen sekä kulttuuri ja yhteiskunta. (Kuntoutussäätiö 2022.)



Kuvio 2. Kuntoutussäätiön digipajan esimerkkiviikko. (Kuntoutussäätiö 2018).

## 4 Kuntouttavaa työtoimintaa säätelevät lait

### 4.1 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

Kuntouttava työtoiminta pohjautuu lakiin (2001/189) jonka tavoite on parantaa pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella sekä työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla, sen tarkoitus on myös edistää työttömän mahdollisuuksia osallistua koulutuksiin ja työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamiin julkisiin työvoimapalveluihin. Laissa säädetään myös toimenpiteisiin osallistuvan henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista.

(Laki kuntouttavasta toiminnasta 2012/937, § 1). Laissa täsmennetään kuntouttavan työtoiminnan käsitteitä, työllistymisen edellytyksiä sekä säädellään esimerkiksi aktivointisuunnitelman laatimista, työmarkkinatukea, kulukorvauksia sekä toimintarahaa.

Kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus on lisätä asiakkaiden elämänhallintaa ja parantaa edellytyksiä työllistymiselle. Sosiaali- ja terveysministeriö vastaa kuntouttavan työtoiminnan lainsäädännöstä ja kehittämisestä. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 1 §:n (812/2000) mukaan työtoiminta edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Tietosuojalaki 1 §:n (1050/2018) mukaan tällä lailla täsmennetään ja täydennetään luonnollisten henkilöiden suojelusta henkilötietojen käsittelyssä sekä näiden tietojen vapaasta liikkuvuudesta.

Kuntouttava työtoiminnan lain (1610/702, 13a§) mukaan työtoiminnan palvelukonaisuuteen pitää kuulua elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä edistäviä palveluita. Palvelut voivat olla yksilö- tai ryhmämuotoisia toimintoja.

## **4.2 Aktivointipolitiikkaa osana kuntouttavaa työtoimintaa**

Kuntouttava työtoiminta on osa aktivointipolitiikkaa, ja sen tarkoitus on estää pitkäaikaistyöttömien syrjäytymistä työmarkkinoilta. (Keskitalo & Karjalainen 8–10, 12–14, 2010.) Aktivointipolitiikan taustalla vaikuttaa taloussaate, jossa on keskeisenä ajatus estää julkisten menojen kasvamista. Sosiaaliturva aktivointipolitiikassa on vastikkeellista, jotta henkilö saa työttömyysturvaa on hänen osallistuttava hänelle määrättyihin aktivointitöihin.

Kuntouttavan työtoiminnan lain (189/2001, 2§) mukaan aktivointisuunnitelmaa on suunnitelma, jonka tarkoitus on parantaa pitkäaikaistyöttömän henkilön työllistymismahdollisuuksia. Aktivointisuunnitelmaa tekevät yhdessä työtön, työvoimatoimisto sekä kunta. Kuntouttavasta työtoiminnasta on tullut pakollinen vuonna 2001 pitkäaikaistyöttömille. Aktivointisuunnitelma sanelee, että

työtoimintaa järjestää kunta, ja heidän tehtävänä on helpottaa ja luoda edellytyksiä työllistymiselle.

## 5 Asiakkaiden tavoitteiden toteutuminen

Hyvin laaditut tavoitteet ovat onnistuneen kuntoutuksen selkäranka. (Sukula, n.d. 3.) Tavoitteet ovat työtoiminnan tienviittoja ja ne tuovat kuntoutukseen lähelle asiakkaan arkea. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, mutta tarkan tavoitteen tunnistaminen ja ymmärtäminen vaativat ohjaajilta ammattitaitoa sekä kokemusta. Asiakkaan tavoitteita voi tunnistaa keskustelujen ja kuntoutujan elämäntilanteeseen perehtymällä.

Asiakkaan tavoitteiden toteutumisella tarkoitetaan tässä opinnäytetyössä kuntoutussäätiön asiakkaiden henkilökohtaisten tavoitteiden asettamista sekä toteutumista. Kaiken tavoitteellisen työskentelyn lähtökohtana on tavoitteen sisäistäminen eli ymmärrys asetetuista tavoitteista ja niiden saavuttamisesta. On tärkeää tuntea omat tavoitteensa eri tavoitetasoilla ja ymmärtää, miten tavoitetasot liittyvät toisiinsa ja mahdollistavat seuraavalla tasolla onnistumisen. Henkilökohtaiset tavoitteet ovat jotain, jonka eteen ihminen on valmis tekemään aktiivisesti töitä, kun ihminen sisäistää oman tavoitteensa ja ymmärtää mitä se vaatii, on lähtökohdat kunnossa. (Parpei, 2018, 111.)

Jokaisen asiakkaan tavoitteet ovat henkilökohtaisia, joita he kuntoutusjakson aikana pyrkivät toteuttamaan. Nämä tavoitteet voivat olla yksilölle erityisen merkityksellisiä sekä voimaannuttavia. Tavoitteisiin vaikuttaa henkilökohtaiset ominaisuudet sekä kuntoutusjakson kontekstiin liittyvät tekijät. Voimavaroihin ja tavoitteisiin keskittyminen on asiakkaan oman tahdon kunnioittamista ja arjen muutoksien, sekä pienien, mutta näkyvien askelten tekemistä konkreettiseen muutokseen toteutumiseen. (Vänskä, 2011, Luku 2.) Henkilökohtaisen merkityksellisyyden lähtökohtana on oma arvomaailmamme: ne säännöt ja rajanvedot, joiden mukaan haluamme toimintaamme toteuttaa. Siksi jokaisella meillä on tavoitteen asettajan perustana aina omia arvoja sekä uskomuksia, jotka koskevat tehtävän syvempää tarkoitusta tai sen välittömiä tai välillisiä hyötyjä. (Parpei, 2018, 111.)

Kuntoutusjakson toimintaan kuuluu paljon ryhmätoimintaa, se antaa ihmiselle erilaista perspektiiviä ja kontekstia omiin ajatuksiin. Ryhmätyöskentely tukee monella tapaa omien tavoitteiden toteutumista, varsinkin jos ne liittyvät sosiaalisuuteen. Ryhmässä voidaan myös käydä keskustelua jokaisen omista tavoitteista ja niiden asettamisesta. Omia tavoitteita voi selkeyttää kirjoittamalla niitä ylös tai lausumalla niitä äänen. Silloin tavoitteista tulee todellisempia ja on myös helpompi saada muilta ymmärrystä sekä tukea tavoitteilleen. (Matilainen ym, 2019, 12.)

Asiakkaan tyytyväisyyttä palveluun lisää yksilöllinen kohtaaminen, kuuluksi tulemisen tunne ja erilaisten palveluvaihtoehtojen esille tuominen. Asiakas tilanteet muodostuvat ihmisen henkilökohtaisista odotuksista ja niiden täyttymisestä. Asiakasodotukset ja koettu asiakaskokemus vaikuttavat asiakaskäyttäytymiseen myös jatkossa. Asiakasodotusten ymmärtäminen on keskeinen lähtökohta asiakaskokemuksen johtamiselle. (Puustinen, Saarijärvi 39.) Asiakkaan arvokas kohtaaminen vaatii laajaa-alaista arvo-osaamista, jotta tämä toteutuisi pitää ammattilaisen ymmärtää sosiaalityön asiantuntijuuden ydintä. Kemppaisen ja Laitisen mukaan (2010, 138.) Sosiaalityön palveluprosesseissa on tärkeä tunnistaa kuinka kulttuuri, yhteiskunta, poliittis- hallinnolliset sekä taloudelliset tekijät vaikuttavat koko työskentelyprosessiin. Nämä edellä mainitut tekijät vaikuttavat sosiaalialan työhön, työntekijöihin sekä asiakkaan tilanteen kohtaamiseen. Asiakkaan kohtaaminen on inhimillistä vuorovaikutusta, jokaisella ihmisellä on erilainen tapa olla vuorovaikutuksessa. Asenne, jolla asiakkaan kohtaa on avaintekijä vuorovaikutuksessa. Sosiaali- ja terveysalalla asiakastyötä säätelevät myös yhteiskunnalliset ja institutionaaliset rakenteet. (Mönkkönen 2018, 14.)

## **6 Työtön asiakas palvelujärjestelmässä**

### **6.1 Työttömän palvelut**

Ihmisen jäädessä työttömäksi hänen pitää ensimmäiseksi ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi TE-palveluihin. Tämän jälkeen asiakas voi hakea kelalta työttömyyspäivärahaa, ansiopäivärahaa, peruspäivärahaa tai työmarkkinatukea, jos työtön on työttömyyskassan jäsen, hän voi hakea ammattiliiton kautta

ansiopäivärahaa. TE-palvelut tai kunta kirjoittaa kelalle lausunnon oikeudestasi työttömyysetuuteen. Kunta kirjoittaa lausunnon vain, jos kuulut kuntakokeiluun. Työttömäksi jäätyäsi tulosi usein pienenevät ja ihminen voi olla oikeutettu myös yleiseen asumistukeen, toimeentulotukeen, opintolainan korkoavustukseen tai maksuvapautukseen elatustuesta. (Kela 2023)

Tämän jälkeen TE-toimisto tai kuntakokeilun asiantuntija tekee asiakkaan kanssa henkilökohtaisen työllistymissuunnitelman, jonka tarkoitus on nopeuttaa sekä helpottaa työllistymistä. Työllisyysuunnitelma tekee TE-toimiston työntekijä alkuhaastattelussa tai täydentävässä työnhakukeskustelussa. TE-palveluiden oma asiointi - verkkopalvelussa asiakas löytää oman työllisyysuunnitelmansa ja on velvollinen toteuttamaan sovitut tehtävän määräaikaan mennessä. TE-toimistolla on työttömille tarkoitettu neuvontapalvelu, johon voi soittaa ja tiedustella työllistymiseen liittyviä asioita. (Työmarkkinatori 2023.)

Ihminen luokitellaan pitkäaikaistyöttömäksi, kun hän on ollut työtön yli vuoden. Tässä tilanteessa on tärkeää asiakkaan työkyvyn arviointi sekä tunnistaa työkykyä heikentävät tekijät. Asiakkaan tilanne huomioiden mietitään hänelle erilaisia tukitoimia. Tällöin TE-toimisto voi tarjota asiakkaalle kuntouttavaa työtoimintaa. Kuntouttavan työtoiminta on osa asiakkaalle tehtyä aktivointisuunnitelmaa, jos työttömän työkykyä pidetään heikkona, hänelle voidaan tehdä työkyky arviointi, johon kootaan yhteen työkykyä parantavat toimet. Työnhakijan elämänhallinta voi olla puutteellista tällöin voidaan tukea tilannetta ohjaamalla hänet sosiaali- ja terveyspalveluihin.

## **6.2 Asiakas palvelujärjestelmässä**

Laitisen ja Pohjolan mukaan (2010, 29) sosiaalityön suhde asiakasprofiilin luomiseen on monimuotoinen sekä sisäisesti ristiriidassa, riippuen siitä katso taanko asiakasta palvelujärjestelmän näkökulmasta eli systeemimaailman kautta vai asiakkaan oman elämän eli elämismaailman kautta. Palvelujärjestelmän intressi kiinnittyy helposti yleiseen määrittelyyn sen sijaan, että kohdattaisiin asiakkaiden tarpeita henkilökohtaisella tasolla. Palveluprosessi rakentuu vuorovaikutukselle sekä neuvottelulle, jos asiakas nostetaan jalustalle, jossa

hänet nähdään oman asioidensa ratkaisijana samalla, voidaan helposti unohtaa palvelun reunaehdot ja asiakkaan elämäntilanteen realiteetit.

Sosiaalityön palvelujärjestelmässä asiakkaat luokitellaan ryhmiin, jotka karkeasti luokittelevat heidät hallinnollisesti yhteen samaan tai useampaan sosiaalisen ongelman kantajaryhmään. Palvelujärjestelmän yleistetyssä kuvassa yksilön ainutlaatuisuus häviää ja hänen ongelmistaan tulee merkityksenkantaja, vaikka se olisi vain pieni osa hänen arkeansa sekä elämänkulkua. Laitisen ja pohjolan mukaan (2010, 31) tällainen tapa määritellä asiakasta heijastuu konkreettisesti palveluissa. Asiakkaiden kohtaamiseen käsitys on jo muuttunut paljon ajan kuluessa, mutta siihen liittyvät vakiintuneet ajatusmallit elävät sitkeästi.

## **7 Aiemmat tutkimukset**

Kuntouttavasta työtoiminnasta on paljon erilaisia tutkimuksia. Avaan muutaman tutkimuksen tuloksia. Sandelin (2014) teki kirjallisuuskatsauksen kuntouttavasta työtoiminnasta asiakkaiden kokemana. Sandelin pyrki selvittämään asiakkaan näkökulmasta, miksi asiakas osallistuu kuntouttavaan työtoimintaan ja mitä hyötyjä se toi asiakkaalle. Kirjalliskatsauksen mukaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistuu yleisesti yli 25-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä, joilla on matala koulutustaso. Kirjallisuuskatsauksen mukaan työttömät ovat keskimäärin tyytyväisiä kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisestaan. Sandelin totesi tuloksissa kuntouttavasta työtoiminnasta monimuotoisia positiivisia vaikutuksia asiakkaille. Näitä olivat muun muassa parempi rytmi elämään, osaamisen lisääntyminen sekä mielekäs työ ja tekeminen työtoiminnassa.

Tammelin (2010) toteutti lomakekyselyllä ja pienryhmähaastatteluilla asiakasfoorumien, jonka tavoitteina oli kuulla asiakkaiden kokemuksia sosiaalipalveluista sekä kuntouttavasta työtoiminnasta. Asiakasfoorumiin osallistujia oli yhteensä 48 henkilöä. Tässä tutkimuksessa saatiin erilaisia tuloksia sukupuoleen liittyen. Miehet kokivat tässä tutkimuksessa saaneensa suurempia hyötyjä kuntouttavassa työtoiminnassa taloudellisen tilanteeseen, päihteettömyyteen, päivärytmiin sekä työkyvyn parantumiseen. Naiset kokivat saaneensa suurimpia hyötyjä

terveydentilan, mielenterveyden, sosiaalisten suhteiden, sekä ammattitaidon kehentymisen. Kuntouttavan työtoiminnan voidaan todeta tutkimuksen mukaan lisäävän kokonaisvaltaista elämänhallintaa siihen osallistuvilla ihmisillä.

## **8 Tutkimustehtävä ja -kysymykset**

Tutkimuksen tehtävänä on tuoda esille digipajan asiakkaiden kuntoutusjakson aikaisten henkilökohtaisten tavoitteiden toteutumista sekä heidän omia kokemuksiaan työttömien palveluista. Tutkimuksen tuloksia on tarkoitus pystyä hyödyntämään työtoiminnan kehittämisessä. Asiakaskokemuksista tuleva tieto on tärkeää kaikissa organisaatioissa. Luotettava ja hyvä palvelu syntyy yhteistyössä asiakkaiden kanssa, kun heidän näkemyksiänsä ja kokemuksiansa kuunnellaan sekä hyödynnetään. Tämän opinnäytetyön tavoite on tuottaa asiakastietoa, jonka pohjalta voidaan saada uusia näkökantoja työtoimintaan ja tuoda esille asiakkaiden kokemuksia palvelujärjestelmästä.

Opinnäytetyöni tutkimuskysymykset ovat

- 1) Millaisia kokemuksia asiakkailla on työttömien palveluista?
- 2) Minkälaisia henkilökohtaisia tavoitteita asetit kuntoutusjaksolle?

## **9 Menetelmälliset valinnat**

### **9.1 Laadullinen tutkimus**

Laadullinen opinnäytetyöni koostuu puolistrukturoidusta haastattelusta. Haastattelut toteutettiin 2023 kevään aikana. Kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa syvennytään tutkimaan kohdetta kokonaisvaltaisesti ja yleensä perehdytään todellisen elämään sekä sen kuvailemiseen. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161.) Laadullisen tutkimukseni tarkoitus on syventyä kuntoutussäätiön asiakkaiden kokemuksiin työttömien palveluista ja ymmärtää miten he kokevat työtoiminnan onnistuneen heidän henkilökohtaisten tavoitteiden täyttämässä. Laadullinen tutkimus sopii hyvin tietoperustaksi opinnäytetyölleni, koska se on

tulkintaan perustuva tutkimustapa, jossa syvennyttään tutkimaan ihmisten monimuotoisia sosiaalisessa todellisuudessa ilmeneviä ongelmia. (Vilkka, 2021, 11).

Laadullisessa tutkimuksessa aineisto, jota tutkitaan, kerätään todellisissa tilanteissa, jossa haastateltavat asiakkaat on valittu tarkoituksenmukaisesti. (Hirsjärvi ym. 2009, 164.) Keskusteltuani kuntoutussäätiön ohjaajien kanssa, tulimme siihen tulokseen, että tutkittava aihepiiri soveltuu hyvin heidän toimintansa tutkimiseen ja heillä on tarvetta ymmärtää paremmin asiakkaiden kuntoutusjaksojen tavoitteita ja kokemuksia. Laadullinen kyselytutkimus soveltuu hyvin asiakkaiden kokemusten tutkimiseen ja ymmärtämiseen, koska laadullisen tutkimuksen tavoite on kuvata ihmisten kokemuksia ja niiden avulla ymmärtää jokin ilmiö tai käsitteä monitulkintaisia sekä subjektiivisia merkityksiä. (Vilkka, 2021, 11.)

## 9.2 Puolistrukturoitu teemahaastattelu

Aineiston keruumenetelmänä toimii puolistrukturoitu teemahaastattelu.

Teemahaastattelu on puolistrukturoitu menetelmä sen takia, että haastatellun aihepiirit, teema-alueet sekä aspekti on kaikille haastateltaville sama. Teemahaastattelu ei puutu kysymysten tarkkaan muotoon ja järjestykseen, niin kuin strukturoiduissa haastatteluissa tehdään. Teemahaastattelu ei kuitenkaan ole täysin vapaa haastattelumetodi samalla tavalla kuin esimerkiksi syvähaastattelu ja siihen on määrätty teema ja kysymykset. (Hirsjärvi 48). Puolistrukturoidussa haastattelussa asiakkaille esitetään samat tai lähestulkoon samanlaiset kysymykset yhtenäisessä järjestyksessä. Puolistrukturoidussa haastattelussa on sallittua vaihdella kysymysten järjestystä.

Puolistrukturoitu teemahaastattelu sopii hyvin asiakaskokemusten tutkimiseen, koska se ei sido haastattelua kvalitatiiviseksi eikä kvantitatiiviseksi, eikä ota kantaa siihen, miten useasti asiakkaita haastattelee. Se ei myöskään sanele, että miten syvälle aiheeseen mennään. Teemahaastattelussa on oleellisinta, että edetään tiettyjen etukäteen nimettyjen teemojen varassa. Teemahaastattelu on hyvä tapa tuoda asiakkaan ääni kuuluviin, koska asiakkaan

henkilökohtaiset tavoitteet ja kokemukset ovat monimuotoinen kokemus, jota voi olla vaikea sanoittaa esimerkiksi kyselylomakkeeseen. (Hirsjärvi 48.)

### 9.3 Aineiston kerääminen ja käsittely

Tutkimuksessani haastateltiin neljää kuntoutussäätiön digipajan asiakasta. Haastatteluun osallistuminen oli vapaaehtoista. Ennen aineiston keräämistä toimeksiantajaltani haettiin tutkimuslupa. Haastatteluun osallistui iältään 28–56-vuotiaita naisia ja miehiä. Jokaisella osallistujalla oli toisen asteen tutkinto. Aloitin aineiston keräämisprossin kirjoittamalla saatekirjeen. (Liite 1.) Saatekirjeen kuuluu sisältää tieto, että minkälaisesta tutkimuksesta on kyse, kuinka kerättyä aineistoa käytetään, lisätietoa tutkimusaiheesta ja aika, joka vastaamiseen menee. Viimeiseksi lisätään haastattelijan yhteystiedot. (Vilhu 2023.) Saatekirje lähetettiin digipajan ohjaajille ja digipajan työntekijät lähettivät sen sähköpostilla asiakkaalle. Sähköpostin lisäksi esittelin opinnäytetyötäni ja etsin potentiaalisia haastateltavia digipajalta teamsin välityksellä. Haastattelut toteutettiin paikan päällä kuntoutussäätiön digipajalla tai teamsin välityksellä. Asiakkaat saivat itse päättää, kumpi haastattelutapa oli heille mieluisempi. Haastatteluiden tallennus toteutettiin paikan päällä älypuhelimien ääninauhurin avulla. Teamsin välityksellä toteutetut haastattelut tallennettiin teamsin omalla tallennus työkalulla. Ennen kuin haastattelu aloitettiin haastateltaville, kerrottiin tallennus tavasta ja kysyttiin, onko se heille hyväksyttävä.

Kun haastattelut oli tehty ja tallennettu, siirryin litterointivaiheeseen. Käytännössä tämä tarkoittaa sitä, että haastattelut kirjoitetaan kokonaisuudessaan ylös. Litterointi tehdään valikoiden osia tekstistä tai kirjoittaen koko haastattelu puhtaaksi. Valikointia voi tehdä esimerkiksi haastattelujen teemojen mukaan (Hirsjärvi, ym. 2009, 138.) Haastattelujen litteroinnin jälkeen jaoin aineistoa teemoittain. Tämä oli luonteva tapa edetä, kun on teemahaastattelu kyseessä, kun kaikki haastattelut oli kirjattu ja käyty läpi viimeinen vaihe oli haastattelujen äänitiedostojen hävittäminen haastateltavien yksityisyydensuojan turvaamiseksi.

### 9.4 Aineiston analysointi

Sisällönanalyysi on analyysitapa, joka sopii hyvin strukturoidun haastattelun analysoimiseen. Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää laajasti erilaisten materiaalien analysoimiseen. Menetelmällä pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä kuvaus yleisesti sekä tiivistetysti. Sisällönanalyysissa järjestellään sekä tiivistetään aineistoa selkeämpään muotoon kuitenkin niin, ettei sieltä katoa oleellista tietoa (Tuomi, Sarajärvi, 2018). Sisällönanalyysissä keskitytään siihen mistä aiheista, asioista sekä teemoista aineisto kertoo (Vuori 2021).

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on kolme eri vaihetta. Ensimmäisenä on redusoiminen eli pelkistämisen vaihe. Tutkimuksen analyysivaihe aloitetaan pelkistämisen vaiheella, jossa etsitään aineistosta olennaisia asioita ja kerätään niitä yhteen. Tämä helpottaa aineiston hallittavuutta. Opinnäytetyössäni aineistosta etsittyjä vastauksia tutkimuskysymyksiini kokosin ne taulukkoon ja muutin alkuperäiset ilmauksen pelkistetympään muotoon. Taulukko 1 havainnollistaa pelkistämisen vaihetta.

<b>Alkuperäinen ilmaus</b>	<b>Pelkistetty ilmaus</b>
"Kouluttaa asiakaspalvelijoiden kommunikaatiota te-palveluissa, lisätä resursseja ja kaikkien asioiden selvä kertominen"	Asiakaspalvelun koulutus kommunikaatiosta, te-palvelut resurssit ja tiedon ymmärrys
Tuntuu, että työttömien palvelut muuttuvat joka hallituskausi ja tuntuu siltä, ettei pysy perässä"	Hallitustasolta tulevat palveluiden muutokset
"Tykkään enemmän paikan päällä käytävästä kanssakäymisestä, koska kommunikointi on helpompaa varsinkin, jos on joku ongelma"	Palveluihin osallistuminen Etänä tai paikan päällä
"Kesti puolivuotta, että sai työttömien terveystarkastukseen ajan"	Työttömien terveydenhuolto
"Kelassa erilaista palveluja, välillä hyvää ja välillä huonoa palvelua. Ei	Työttömien palvelut, Kela

huomioida asiakkaan haastavaa tilannetta.”	
--	--

**Taulukko 1.** Esimerkki pelkistämisvaiheesta

Redusoimisessa aineistosta karsitaan kaikki epäolennainen pois. Tämä voi sisältää datan tiivistämistä tai aineiston pilkkomista pienempiin osiin. (Tuomi, Sarajärvi. 2018.) Haastattelu tekstiä tuli yhteensä kymmenen A4:n kokoista sivua fontilla Arial ja fonttikoko oli kymmenen.

Toisessa vaiheessa ryhmitellään eli klusteroidaan aineistoa. Tässä vaiheessa samaa ilmiötä käsittelevät asiat laitetaan yhteen samaan ryhmään ja saadusta aineistosta ryhmitellään samankaltaisia sanoja tai ilmaisuja sekä muodostetaan niistä alaluokkia. Ryhmittelylle tehdään omat alaluokat, yläluokat sekä pääluokat. Tämä on tapa tiivistää tekstiä. Aineistosta etsitään eroavaisuuksia sekä samankaltaisuuksia ja muodostetaan niistä alaluokkia. Samoihin alaluokkiin lajitellaan samankaltaisia vastauksia. Klusteroinnissa luodaan pohjaa olemassa olevan tutkimuksen perusrakenteelle, sekä alustavaa kuvausta tutkittavasta ilmiöstä. (Tuomi, Sarajärvi 2018) Opinnäytetyössäni sain ryhmittelyvaiheella yhteensä 9 alaluokkaa. Taulukko 2 esittelee esimerkkejä ryhmittelyistä alaluokkiin.

<b>Pelkistetty ilmaus</b>	<b>Alaluokka</b>
”Työttömien terveydenhuollosta meni puolivuotta, että sai apua ja ajan”	Palveluiden saatavuus
”Eriarvoisuus aikaisemmassa kuntouttavassa työtoiminnassa, toiset asiakkaat haastavia ja sitä kautta muut hiljaisemmat jäävät sivuun”	Eriarvoisuuden kokemukset
”Työvoimakoulutuksiin joustavuutta, liian ankarat ehdot, eikä saa keskeyttää”	Palveluiden kehittäminen
”Koen, että pystyn saavuttamaan asetetut henkilökohtaiset tavoitteet, mutta en tiedä millä aikajänteellä.”	Henkilökohtaisten tavoitteiden realiteetti ja toteutettavuus

**Taulukko 2.** Esimerkki alaluokkiin ryhmittelystä.

Haastattelutekstiä tuli suhteellisen paljon, koska haastateltavat olivat puheliaita ja kertoivat avoimesti omista kokemuksistaan. Ryhmittelin vastauksia jokaisen kysymyksen alle haastateltavan nimikirjaimilla, jotta tiesin, että kenen haastateltavan vastauksista oli kyse. Samankaltaisia kokemuksia jaoin alaluokkiin samalla fonttivärillä, jotta vastauksen eroavaisuudet olisivat helpompi hahmottaa.

Kolmannessa vaiheessa aineistoa abstrahoidaan eli käsitteellistetään. Alaluokkiin ryhmittelyn jälkeen analyysissa ryhmitellään yläluokat, sekä niiden avulla yhdistävät luokat. Tässä viimeisessä vaiheessa käsitteitä yhdistellään, jolloin vastaukset tutkimustehtävään selvenevät. (Tuomi, Sarajärvi 2018) Taulukko 3 esittelee esimerkin yhdistävien luokkien ryhmittelystä

Alaluokka	Yläluokka	Yhdistävä luokka
Palveluiden saatavuus	Pitkät jonotusajat palveluihin	Pitkäaikaistyöttömien kokemukset palveluista ja niiden kehittämisestä
Eriarvoisuuden kokemukset	Asiakaspalvelun merkitys	
Palveluiden kehittämisen	Kehitysehdotukset	

**Taulukko 3.** Esimerkkejä yläluokkiin ja yhdistäviin luokkiin ryhmittelystä

Sisällönanalyysin tultua valmiiksi pystytään tutkimusaineistosta havaitsemaan merkityssuhteita sekä kokonaisuuksien merkitystä. Kun olin käynyt haastattelut läpi ja lajitellut vastaukset kysymysten ja fonttivärin avulla oli tulosten hahmottaminen sekä ymmärtäminen helpompaa ja lähdin kirjoittamaan niiden avulla haastattelun tuloksia. Teemahaastattelut voidaan toteuttaa ryhmissä tai yksilöhaastatteluina. Yksilöhaastattelut tuottavat luotettavampaa sekä tarkempaa tietoa, kuin ryhmähaastattelut. (Kananen 2010, 32.)

Koin, että tutkimuskysymysten henkilökohtaisuuden vuoksi yksilöhaastattelu oli luotettavampi ja myös turvallisempi vaihtoehto haastateltaville asiakkaille. Koen itse, että henkilökohtaisista tavoitteista ja omista palvelukokemuksista olisi helpompi keskustella yksin, kun ryhmässä ja tiedustelin tätäkin haastateltavilta ja

he olivat samaa mieltä. Näiden seikkojen perusteella halusin toteuttaa yksilöhaastatteluja kuntoutussäätiön asiakkaiden kanssa. Yksilöhaastattelujen haasteena voi olla saada kaikki osallistujat osallistumaan suhteellisen samalla panoksella, koska aihe voi olla sensitiivinen ja vaikeampi jollekin haastateltavalle.

## **10 Tulokset**

### **10.1 Asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet**

Haastatteluissa tuli esille, että asiakkaiden lähtökohdat ovat hyvin erilaisia. Kuntoutussäätiön asiakkaiden ikäjakauma on suuri ja se kattaa työikäiset ihmiset eli 18–65-vuotiaat. Opinnäytetyön haasteltavien asiakkaiden ikäjakauma oli suuri. Nuorin haastateltava oli 28-vuotias ja vanhin 62-vuotias. Yhdellä haastateltavalla oli kymmeniä vuosia työkokemusta, toisella taas ei pahemmin ollenkaan. Koulutustasoissa ei ollut niin suuri eroja. Kaikki olivat käyneet kolmannen asteen koulutuksen, paitsi yksi haastateltava oli joutunut lopettamaan koulutuksen kesken henkilökohtaisten syiden takia. Määrällisesti haastateltavilla oli paljon kokemusta työttömien palveluista. Yksi haastateltava oli ollut vuoden palveluiden piirissä, mutta muilla oli vuosien kokemuksia työttömien palveluista.

Huonoja kokemuksia työttömien palveluista löytyi jokaiselta asiakkaalta. Yksi haastateltava koki, että oli myös saanut TE-toimistossa hyvää palvelua omalta työntekijältä. Haastatteluissa nousi esille työttömien terveystarkastusten liian pitkät jonotusajat. Alueellisissa eroissa nousi esille vaihteleva palvelu TE-toimistoissa ja liiallinen vaihtuvuus oman työntekijän kohdalla. Haastateltavat olivat kokeneet asiakaspalvelussa myös suuria eroja. Haastatteluissa tuli myös esille asiakkaiden turha juoksuttaminen palvelusta toiseen, koska työntekijöillä ei välttämättä ollut ajantasaista tietoa työttömille kuuluvista palveluista.

Erilaiset terveydentilaa heikentävät sairaudet nousivat myös esille haastatteluissa. Asiakkailla oli kokemuksia siitä, että he eivät ole saaneet apua omien fyysisten tai psyykkisten sairauksien hoitoon ammattilaisilta. Sairauksien piirteitä tai toimintakykyä heikentäviä ominaisuuksia eivät ammattilaiset välttämättä

tunnista tai ymmärrä. Asiakkaat kokivat, että terveydentilan haasteet tulevat vaikuttamaan tulevaisuudessa työllistymis- mahdollisuuksiin.

”Työttömien terveystarkastuksessa ei otettu tosissaan, vaikka kerroin tarkkaan jatkuvista uniongelmistani ja miten paljon se arkeani sekä toimintakykyäni haittaa, tämä ei silti johtanut mihinkään lisätutkimuksiin”

Haastatteluissa oli selvästi nähtävissä, että mitä kauemmin oli joutunut olemaan työttömien palveluissa, sitä enemmän oli kokenut haasteita palveluissa. Pitkään työttömien palveluissa olleilla asiakkailla oli myös monimutkaisempia toimintakykyyn liittyviä ongelmia, jotka tarvitsevat laajempaa ja tukevampaa palveluverkostoa, jotta asiakkaan tilannetta voitaisiin parantaa kokonaisvaltaisesti.

## **10.2 Työttömien kokemukset palvelujärjestelmästä**

Haastattelujen perusteella asiakkailla oli monenlaisia kokemuksia työttömien palvelujärjestelmästä. Haastatteluissa nousi selvästi esille kolme työttömiä palvelevaa tahoa. Näitä olivat TE-toimisto, kela ja terveydenhuolto.

Asiakkailla oli erilaisia kokemuksia TE-toimiston asiakaspalvelusta. Yksi haastateltava koki, että häntä on palloteltu työntekijältä toiselle. Oma työntekijä vaihtui liian usein ja esille nousi turhautuminen palveluprosessin hitaudesta. Toinen haastateltava koki, että oman työntekijän vaihdos oli positiivinen asia. Hän koki, että hän tuli paremmin toimeen uuden työntekijän kanssa ja hän oli enemmän läsnä, kuin entinen työntekijä. Yksi haastateltava oli kokenut TE-toimiston palveluissa alueellisia eroja. Espoon kaupungin TE-toimiston työntekijä oli aktiivisesti itse yhteydessä asiakkaaseen ja palvelu sujui sutjakkaasti sekä oli selkeää. Asiakkaan muutettua Helsingin puolelle TE-toimiston palvelut muuttuivat radikaalisti. Asiakkaalle nimettiin oma työntekijä, mutta ammattilaisten saavutettavuus oli huonoa. Asiakas oli aktiivisesti yhteydessä TE-toimistoon ja hän jätti soittopyyntöjä ja lähetti sähköposteja useaan kertaan liittyen hänen tilanteeseensa, mutta kesti yli kuukausi, ennen kuin oma työntekijä palasi hänen asiansa TE-toimistosta.

“En tiedä onko heillä pahat ruuhkat TE-toimistossa, ja sen takia jouduin odottamaan vastausta älyttömän kauan, mutta ei se minun vikani ole, jos on liian vähä työntekijöitä”

Työttömien palvelujärjestelmään liittyen halusin tietää, minkälaisena haastattavat kokivat hyvän asiakaspalvelun ja olivatko he kokeneet eriarvoisuutta. Vastauksissa nousi esille paikan päällä ja etänä käytävän kanssakäymisen erot. Kaikki haastateltavat kokivat, että fyysinen kanssakäyminen on mielekkäämpää sekä tuottavampaa. Etätyöskentely koettiin hyödylliseksi silloin, kun ammattilainen tuntee jo asiakkaan entuudestaan. Verkko asiointissa nähtiin hyviä ja huonoja puolia. Sähköiset hakemukset ja niiden lisääntyminen nähtiin positiivisena asiana. Lomakkeita ei tarvitse täyttää ja postittaa, joka helpottaa asiakkaan työmäärää. Huonoina puolina yksi haastateltava näki omien tietoteknisten taitojen puutteiden takia verkkopalvelut haastavana.

“Kun en osaa käyttää tietokoneita tietenkin tämä on oma ongelmani, etten ole tietoteknisiä taitoja opetellut”

Osa haastateltavista oli kokenut eriarvoisuutta työttömien palveluissa omien diagnoosien takia. Asiakkailla oli kokemuksia, että heidän sairauksiansa tai toimintakyvyn rajoitteita ei huomioitu. Yksi haastateltava koki, että hänen toimintakykynsä rajoitteita ei ollenkaan ymmärretty, kun TE-toimistossa suunniteltiin hänen jatkokolkuun. Hän kärsi siitä jälkikäteen ja koki uupumusta. Yksi haastateltava koki, että oli saanut aina asiallista ja hyvää palvelua, eikä ollut kokenut eriarvoisuutta.

Palvelujärjestelmään liittyen viimeinen kysymykseni oli, että mitä haastateltavat haluaisivat kehittää työttömien palveluissa. Esille nousi resurssien lisäys, rahoitus, työvoimakoulutuksen joustavuus sekä työntekijöiden lisäkouluttaminen. Yksi haastateltava koki, että työvoimakoulutuksiin tarvittaisiin joustavuutta, osallistumiseen on liian ankarat ehdot ja keskeytyksestä tulee karenssi. Toinen haastateltavaa koki, että rahoitusta tarvittaisiin enemmän, jotta pystyttäisiin tarjoamaan enemmän tukea kuntoutujille, jotka jakavat yhteisiä päämääriä. Tiettyihin teemoihin syvennyttäisiin ja tuettaisiin kuntoutusprosessia intensiivisemmin sekä palvelut kohtaisivat henkilökohtaisemmalla tasolla eli huomioitaisiin asiakkaan diagnoosit ja toimintakyvyn ongelmat. Työntekijöille toivottaisiin lisäkoulutusta erilaisten asiakkaiden kohtaamisesta. Esille nousi toive palveluiden

kohtaamisesta henkilökohtaisemmalla tasolla, eli työntekijöillä olisi koulutusta ja tietoa, miten kohdata asiakas huomioiden hänen diagnoosinsa ja toimintakykynsä.

### **10.3 Asiakkaan nykytilanne ja työtoiminnan henkilökohtaiset tavoitteet**

Jokainen haastateltava oli asettanut työtoiminnan ajalle henkilökohtaisia tavoitteita. Asiakkaiden henkilökohtaiset tavoitteet olivat todella erilaisia. Tähän vaikuttaa moni asia. Yksi näistä on ikäjakauma. On luonnollista, että lähellä eläkeikää oleva haastateltava asiakas ei halua enää käyttää vuosia uudelleen koulutautumiseen, kun taas nuoremmalla on enemmän motivaatiota työelämän kannalta näin tehdä. Haastateltavien asiakkaiden luonne ja mielenkiinnon kohteet vaikuttavat heidän tavoitteisiinsa ja miten niitä haluaa toteuttaa. Työtoiminnan henkilökohtaisia tavoitteissa nousi esille isompia tavoitteita kuten opiskelu tai työelämään siirtyminen. Toiselle haastateltavalle kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen itsestänsä oli jo iso tavoite omien toimintakyvyn haasteiden takia.

Henkilökohtaisissa tavoitteissa puolella haastateltavista nousi esille omien voimavarojen parantaminen. Halu sitoutua ja jaksaa osallistua työtoimintaan, jotta ei tulisi poissaoloja. Yhdellä haastateltavalla oli lisäksi työnhakuvelvoite. Hän koki tavoitteenansa myös jaksaa täyttää ja tehdä vaaditun määrän työhakemuksia. Toinen haasteltava koki, että haluaa parantaa yleistä jaksamista, koska omat voimavarat ovat rajalliset. Keinoja voimavarojen parantamiseen hän koki henkilökohtaisen kuntoutuskertomuksen kirjoittamisen ja sopivan jatkopalveluiden etsimisen, jossa pystyttäisiin huomioimaan hänen henkilökohtaiset haasteensa.

Kahden haastateltavan henkilökohtaisena tavoitteena oli päästä takaisin työelämään tai opiskella uusi ammatti. Toinen haastateltavista koki, että hän haluaa kehittää sosiaalisia taitojansa työtoiminnan aikana ennen kuin hakee töitä. Hän koki, että työtoiminta on hyvä paikka harjoitella sosiaalisia taitoja hakeutuen toisten ihmisten seuraan ja osallistuen yhteisiin keskusteluihin. Asiakas kävi myös aktiivista keskustelua ja pohtimista sopivista työhön liittyvistä

jatkopoluista. Hän oli aloittamassa syksyllä digitaitoihin liittyvän kurssin, ja toivoi löytävänsä tätä kautta uusia polkuja sekä ideoita työelämään liittyen

Toinen työelämään takaisin haluava haastateltava oli hakenut Kelan ammatilliseen kuntoutukseen. Kelan ammatillinen kuntoutuksen on tarkoitus helpottaa työllistymistä, auttaa ammatin valinnassa tai jatkamaan työelämässä sairauksista huolimatta. Kelan ammatillinen kuntoutus mahdollistaa monenlaista tukea työelämään. Vaihtoehtona on asiakkaan oman tilanteen mukaan koulutuksia muutamasta päivästä monivuotisiin kuntoutuksiin. (Kela 2023.)

Viimeinen kysymys liittyen henkilökohtaisiin tavoitteisiin oli, että kokevatko haastateltavat, että heidän tavoitteensa ovat realistisia ja toteutettavissa. Asiakkailla oli ollut pelkoja omasta jaksamisesta ja miten jaksaa osallistua kuntouttavaan työtoimintaa. Hybridi toteutus kuntoutussäätiöllä nousi myös helpottavaksi tekijäksi osallistumisessa.

“Alkuun pelkäsin, etten pysty käymään työtoiminnassa, mutta alkukankeuden jälkeen se lähti hyvin liikkeelle ja mahdollisuus osallistua etänä helpotti.”

Jokainen haastateltava koki, että pystyy toteuttamaan asettamansa tavoitteet, mutta yksi haastateltava ei ollut varma millä aikajänteellä. Haastateltavat kokivat, että oma aktiivisuus ja osallistuminen ovat tärkeitä tekijöitä tavoitteiden toteutumisessa.

## 11 Johtopäätökset

Opinnäytetyön tavoite oli vastata kysymyksiin millaisia kokemuksia asiakkailla oli työttömien palveluista ja minkälaisia henkilökohtaisia tavoitteita asiakas asetti kuntoutusjaksolle. Tulokset perustuvat asiakkaiden haastatteluista saatuihin aineistoihin. Haastatteluaineisto antoi moninaisia vastauksia.

Tulosten perusteella voidaan todeta, että kaikilla haastateltavilla asiakkailla oli jonkinlaisia negatiivisia kokemuksia työttömien palveluista, mutta myös positiivisia. Haastatteluissa nousi esille palveluprosessin hitaus ja siitä aiheutuva turhautuminen sekä alueelliset erot. Eräs haastateltava toi haastattelussa esille,

miten toisen alueen TE-toimistossa vuorovaikutus asiakaspalvelijan kanssa oli sulavampaa verraten toisen kaupungin TE-toimistoon. Tämä kokemus aiheutti haastateltavassa tuskastumisen tunteita. Haastattelussa kävi nopeasti ilmi, miten tämän kaltaiset tilanteet vaikuttavat negatiivisesti työttömän motivaation ja passivoivat. Tulokset osoittavat myös, että asiakkaiden henkilökohtaisen tilanteen heikko ymmärtäminen sekä huomioiminen olivat vaikeuttaneet monen oman tilanteen etenemistä. Asiakkaan kohtaaminen on inhimillistä vuorovaikutusta, jokaisella ihmisellä on erilainen tapa olla vuorovaikutuksessa. Asenne, jolla asiakkaan kohtaa, on avaintekijä vuorovaikutuksessa. Sosiaali- ja terveysalalla asiakastyötä säätelevät myös yhteiskunnalliset ja institutionaaliset rakenteet. (Mönkkönen, 2018 14.) Voidaan, myös todeta vastausten perusteella, että positiiviset kokemukset työttömien palveluista olivat vahvasti yhteydessä hyvään asiakaspalveluun ja tunteeseen, että tulee ymmärretyksi. Asiakaslähtöisyys nousi vahvasti tuloksissa esille ja kuinka tärkeää on kohdata ihminen yksilönä ja ottaa asiakas aktiivisesti mukaan siten, että hänen äänensä tulee kuuluksi sekä neuvotellaan ja sovitaan asioista yhdessä.

Asiakkaiden kuntoutusjakson tavoitteiden toteutumisesta oli selvästi käynnissä henkilökohtaisia kasvuprosesseja, kuten voimaantumista. Asiakkailta oli selvät asetetut tavoitteet kuntoutusjakson ajalle, ja he työskentelivät aktiivisesti tavoitteitaan kohti. Voimavaroihin ja tavoitteisiin keskittyminen on asiakkaan oman tahdon kunnioittamista ja arjen muutoksien, sekä pienien, mutta näkyvien askelten tekemistä konkreettisen muutokseen toteutumiseen. (Vänskä 2011, Luku 2.) Voimaantuminen eli empowerment on henkilökohtaisten voiman tunteen rakentumista sekä tunne siitä, että on osa yhteiskuntaa. Kuntouttava työtoiminta on antanut asiakkaille rytmia arkeen ja kuuluvuuden tunnetta, joka taas lisää voimaantumisen tunnetta sekä tavoitteiden onnistumista.

Tuloksissa nousi esille asiakkaiden eriaisteiset tavoitteet ja vahva halu niitä aktiivisesti edistää. Asiakkailta oli todella erilaisia tavoitteita, mutta yhdistävä tekijä oli realistinen ymmärrys siitä, että miten tavoitteet voidaan toteuttaa ja mitä se heiltä vaatii.

## 12 Pohdinta

### 12.1 Ammatillinen kasvu

Idea opinnäytetyölleni alkoi muotoutumaan yli vuosi sitten, kun olin asiakastyönharjoittelussa Kuntoutussäätiöllä. Kuntoutussäätiön toiminnan kehittämisenäkökulmasta on tärkeää ymmärtää ja arvioida asiakkaiden henkilökohtaisia tavoitteita sekä kokemuksia kuntoutusjaksosta. Opinnäytetyöni luo Kuntoutussäätiölle tutkimuksellista kehystoimintaa. Ymmärrys asiakkaiden kuntoutusjakson tavoitteiden toteutumisesta antaa näkökulmaa kuntoutusjakson sisällöstä, mitkä asiat toimivat ja mitä osa-alueita voisi kehittää, jotta asiakkaiden kokemukset ja palvelukokonaisuus parantuisi.

Tutkimuksen ja opinnäytetyön tekeminen oli minulle uutta, ja prosessiin aloittaminen oli varsinkin haastavaa. Tähän vaikutti kokemattomuus ja myös korona pandemia. Kaikki opinnäytetyöhön liittyvät tunnukset olivat etänä ja toimeksiantajan kanssa käytiin myös etäkeskustelua sähköpostin ja Teamsin kautta. Tykkään itse paikan päällä tehtävästä työskentelystä ja etätyöskentely vaikutti omaan motivaatioon. Tämä on myös yksi syy siihen, miksi opinnäytetyöni toteutus venyi.

Toteutusvaiheessa nousi myös ongelmaksi saada tarpeeksi haastateltavia opinnäytetyötäni varten ja se hidasti prosessin etenemistä. Kävin useaan kertaan esittelemässä opinnäytetyötäni kuntoutussäätiöllä ja houkuttelemassa osallistujia. Sain loppujen lopuksi haastateltavia vaaditun määrän, mutta määrä jäi pieneksi. Haastateltavien vähäisyyden vuoksi tein pidempiä haastatteluja, jotta aineistoa saataisiin riittävästi. Puolistrukturoitu haastattelu toimi hyvin haastattelumenetelmänä, koska se rajasi aiheetta sopivasti tiettyihin aihepiireihin, mutta ei liikaa ja haastateltavat saivat kertoa laajasti sekä omin sanoin kokemuksistaan. Opinnäytetyön prosessi on kaiken kaikkiaan ollut haastava, mutta opettava.

Tein opinnäytetyöni yksin ja asuin eri kaupungissa, kun muut opiskelijatoverini, joten vertaistuen puute vaikutti myös omaan motivaatioon. Kävin myös täyspäiväisesti töissä, joka hidasti prosessia. Jouduin pilkkomaan prosessia pienempiin osiin ja etenin yksi vaihe kerrallaan. Olen oppinut paljon uutta prosessin aikana ja koen, että toteutusosio oli kaikkein mieluisin osio minulle. Koin asiakkaiden

kokemuksien ja niistä kirjoittamisen opinnäytetyöhöni palkitsevana sekä mielenkiintoisena. Jokaisen asiakkaan kokemukset olivat erilaisia ja niitä oli mielenkiintoista kuunnella.

Tutkimuksen tekeminen on opettanut yhteistyön tärkeydestä. Toimeksiantajaan on pyritty pitämään ajan tasalla sekä tietoisena opinnäytetyön etenemisestä koko prosessin ajan. Toimeksiantajani on ollut joustava, tsemppaava sekä apuna tarvittaessa. Toimiva yhteistyö on tärkeää opinnäytetyön toteutumisen kannalta.

## **12.2 Eettisyys ja luotettavuus**

Opinnäytetyön tutkimuksen voi tiivistää kahteen eri käsitteeseen, jotka ovat luotettavuus sekä eettisyys. Opinnäytetyössä noudatetaan ihmistieteisiin sisältyvien tutkimusalojen eettisiä periaatteita, jotka jaetaan kolmeen eri osa-alueeseen tutkittavien itsemääräämisoikeuteen, vahingoittamisen välttämiseen, yksityisyyteen sekä tietosuojaan. (Kuula 2011, 170.)

Eettiset ongelmat pitää tunnistaa etukäteen ja tämä vaatii ymmärrystä ammattitaidosta ja ammattietiikasta. Eettisyydessä huomioidaan jokaisen osallistujan anonymiteetti. Eli kerättävästä tiedosta ei ole tunnistukseen johtavia tietoja. Jokaiselle osallistujalle annetaan myös riittävä informaatio opinnäytetyön luonteesta, tavoitteesta ja mahdollisuudesta keskeyttää toimintaan osallistuminen, jos näin haluaa. Osallistuja tietää haastattelun olevan vapaaehtoista ja tietää, että heidän henkilöllisyytensä ei tule ilmi kyselyssä. Haastatteluun osallistuville kerrotaan selvästi mitä tutkitaan ja haastateltavat ovat tietoisia, että kerättyä aineistoa käytetään opinnäytetyöni tietoperustana. Ennen tutkimuksen osallistumista, jokainen osallistuja sai saatekirjeen (liite 1), johon oli kirjattu selkeästi haastattelun tavoitteet ja heidän oikeutensa. Osallistujille on lähetetty myös sähköpostin välityksellä haastattelukysymykset, (liite 2) jotta he voivat etukäteen tutustua kysymyksiin.

Tutkimuksessa syntyvät tiedot ovat eettisesti hyväksyttäviä ja luotettava, jos ne suoritetaan hyvien tieteellisten käytäntöjen edellyttävällä tavalla. Yleinen huolellisuus, rehellisyys sekä tarkkuus ovat tutkimustyössä keskeisiä kaikissa

prosessin vaiheissa ja takaavat työn aitouden. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2012.) Tulosten raportoinnissa olen kirjoittanut avoimesti positiivisista ja negatiivisista kehityskohteista. Toteuttamisvaiheessa tärkeintä oli saada realistista ja kehittävää palautetta. Opinnäytetyössä löytyvät tiedot viitataan selkeästi ja vastuullisesti sekä kerrotaan selkeästi informaatio, milloin ja kuka tiedot on julkaissut. Yleinen huolimattomuus tutkimuksen raportoinnissa tai tutkimuksen suorittamisessa voi heikentää tuloksien luotettavuutta tai voi jopa mitätöidä sen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012.)

Arvioinnin kannalta yhteistä kaikille opinnäytetöille on se, että opinnäytetyöprosessin pitäisi kokonaisuutena olla luotettava. Se tarkoittaa, että opinnäytetyöprosessin aikana ei pitäisi antaa sattumanvaraisia tuloksia tai kehittämisehdotuksia (Vilkkä 2021, 132.) Tutkimuksen luotettavuuden kasvattamiseksi perehdyin erilaisiin tutkimusmenetelmiin ja niiden käyttämiseen, jotta osasin valita parhaimmat menetelmän omaan työhön. Tutkimuksen aineiston hankintamenetelmän valitseminen oli haastavaa ja sitä muutettiin muutamaan kertaan. Alun perin suunnittelin kyselylomakkeen toteutusta, mutta se vaihdettiin kesken, sillä huomattiin, että haastattelulla voisi saada enemmän aineistoa. Oma luotettavuuttani lisää se, että työskentelyni on järjestelmällistä ja johdonmukaista. Oman työskentelyni reflektioiva arviointi lisää myös luotettavuutta. Tutkimukseni toteutetaan tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvalla avoimuudella sekä vastuullisella tiedeviestinällä, kun tuloksia julkaistaan. (TENK 2023.)

Asiakkaiden itsemääräämisoikeus toteutuu, sillä, että heille kerrotaan haastattelun olevan vapaaehtoista ja heillä on oikeus lopettaa haastattelu kesken. Pohdinta hyvästä tieteellisestä käytännöstä ja sen noudattamisesta opinnäytetyössäsi osoittaa eettistä herkkyyttä. Se on lähtökohta, joka johtaa siihen, että tutkija käyttää työn tuloksia ja kokoamiaan tutkimusaineistoja asianmukaisesti ja kunnioittavasti. Siitä taas seuraa monesti se, että noudatet herkemmin työskentelyssäsi yleistä huolellisuutta, tarkkuutta ja rehellisyyttä. (Vilkkä 2021, 85.)

## **12.1 Jatkokehitysmahdollisuudet**

Jatkokehitysmahdollisuuksia opinnäytetyölleni voisi olla tutkimus, jossa rakennettaisiin henkilökohtainen aikataulu pitkäaikaistyöttömien kuntoutusjakson henkilökohtaisten tavoitteiden perusteella. Aikataulu sisältäisi ohjelmaa, joka tukisi asiakkaiden henkilökohtaisten tavoitteiden toteutumista ja tästä prosessista voisi tehdä tutkimuksen. Tämä jatkotutkimus vaatisi sen, että, opinnäytetyö prosessini aikana nousisi esiin kehityskohteita kuntoutussäätiön asiakkaiden henkilökohtaisissa tavoitteissa.

## Lähteet

- Ammattikorkeakouluopinnot, 2022, Opinnäytetyö. <https://www.ammattikorkeakouluopinnot.fi/opinnaytetyo-8082> 5.2.2022.
- Helsingin kaupunki, 2023. <https://www.hel.fi/helsinki/fi/kaupunki-ja-hallinto/hallinto/palvelut/palvelukuvaus?id=3122>, 18.10.2023
- Hirsjärvi, S & Hurme, H. 2008, Tutkimushaastattelu: Teemahaastattelun teoria ja käytäntö, s. 34, 104. Gaudeamus, Helsinki. 2.9.2022.
- Hirsjärvi, S & Huttunen, J. 1995, Johdatus kasvatustieteeseen, s. 174, 201. 4. uudistettu laitos. Helsinki: WSOY, 25.1.2022.
- Järvilehto, S. Kiiski, R. 2009, Oman hyvinvoinnin lähteillä – Ohjaajan Käsikirja, Tampere: Tammerprint Oy, 10.2.2022.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. 10.10.2023.
- Karjalainen, J & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulla. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.
- Karjalainen, V & J. Kuntouttava työtoiminta kunnissa 46/2011. Juvenes Print – Tampereen yliopistopaino Oy. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80041/c7db7901-6ac7-422b-b09fb62c88a3737a.pdf?sequence=1> 13.3.2023.
- Kela 2023. ammatillinen kuntoutus <https://www.kela.fi/amatillinen-kuntoutus>, 10.10.2023.
- Kiander, J. Laman Opetukset, 2001. Vatt-Julkaisuja. <https://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/148629/j27-5.pdf> 13.3.2023.
- Kuula, A. 2011, Tutkimusetiikka: Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys, Tampere: Vastapaino, 1.9.2022.
- Kuntoutussäätiö 2022, Kuntoutuksen suunnannäyttäjät, <https://kuntoutussaatio.fi>, 3.3.2022.
- Kuntoutussäätiö, 2022. Kuntouttava työtoiminta – Palvelut, <https://kuntoutussaatio.fi/palvelumme/kuntouttava-tyotoiminta/> 20.10.2023.

- Laitinen, M. Pohjola, A. 2010. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja, 20.10.2023.
- Lindqvist, T. Oksala, I. Pihlman, M. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, 2001. <https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70135/kuntouttava.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 3.3.2023.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 189/2001, 2§, <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010189#Pidm45237816587648>, 8.3.2022.
- Laki kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain muuttamisesta, 702/2020, 13a§, <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2020/20200702-29.8.2022>.
- Matilainen, M, Tikkinen, T, Rinta-Jouppi, Jyrki, Pasanen, T, Härkönen, W, Laitinen, T, 2019. Voimavara valmennuksen työkirja, Mieli Oy. [https://www.mtkl.fi/uploads/2019/04/a411f5f5-voimavaratk\\_fi\\_kevyt.pdf](https://www.mtkl.fi/uploads/2019/04/a411f5f5-voimavaratk_fi_kevyt.pdf) 9.12.2022.
- Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä, Helsinki: Gaudeamus. 20.10.2023.
- Raninen, A. Raninen, T., Toni, I. & Tornaesus, G. 2008. Mathildan muodonmuutos. Kansalais- ja vapaaehtoistoiminnan uudet kasvot. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY ry. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy. 8.12.2022.
- Sosiaali- ja terveysministeriö, 2022, Kuntouttava työtoiminta, <https://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>, 10.3.2022.
- Pylkkönen M., Vuori J. & Kääriäinen M. 2010. Terveenä työttömyydestä. Miten hallitset elämäntilanteesi. Edita Prima Oy. Vilppula 2010.
- Puustinen, P, Saarijärvi, H. 2020, Strategiana asiakaskokemus, Docendo Oy, Jyväskylä, 15-32.
- Parpei, R. 2018. s. 111. Tee toimi, saa aikaan!: Kehitä ja johda toimeenpanoa. E-kirja, Alma Talent, Helsinki. 8.3.2022.
- Sukula, S & Vainiemi, K. N.d. GAS- menetelmä Käsikirja, versio 4. <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Gas+-k%C3%A4sikirja/07692e5a-c6d0-48f0-97a1-0737c4add7f8> 27.4.2022.
- Saukkonen, P. Kansalaisyhteiskunta, Kolmas sektori – Vanha ja uusi, 2013. <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/51437/KY2013-1art-saukkonen.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 1.3.2023.
- Sandelin, I. 2014, kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana, kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä, työpaperi 8/2014, [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114912/URN\\_ISBN\\_978-952-302-154-9.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114912/URN_ISBN_978-952-302-154-9.pdf?sequence=1) 20.3.2022.
- Taloutta ja historiaa – Merkintöjä uusista ja vanhoista taloudellisista ilmiöistä, 2017 (Blogi) <https://blogs.helsinki.fi/talouttajahistoriaa/2017/01/10/72/>, Heikkinen, Sakari, 20.3.2022.
- Tammelin, M. 2010, Kokemuksia sosiaalipalveluista, Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa, Työpaperi 31/2010, <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80025/197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3.pdf?sequence=1&isAllowed=y> 20.3.2022.
- TENK, Hyvä tieteellinen käytäntö. 22.2.2023. <https://tenk.fi/fi/tiede/tilppi/hyva-tieteellinen-kaytantto-htk> 13.3.2023.
- Tutkimuseettinen neuvottelukunta, 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen suomessa, <https://urly.fi/21Jq>. 30.10.2023.
- Tilastokeskus, Työmarkkinatilastot – Työttömyys on pitkällä aikavälillä kasvanut. 2023. <https://thl.fi/fi/web/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen>

- johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamaosallisuus/kuntouttava-tyotoiminta/aktivointisuunnitelma 13.3.2023.
- Tilastokeskus. 2023. Opi tilastoista, [https://tilastokoulu.stat.fi/verkko-koulu\\_v2.xql?page\\_type=sisalto&course\\_id=tkoulu\\_tmt&lesson\\_id=10&subject\\_id=10](https://tilastokoulu.stat.fi/verkko-koulu_v2.xql?page_type=sisalto&course_id=tkoulu_tmt&lesson_id=10&subject_id=10) 18.10.2023
- Tuomi, J & Sarajärvi, A. 2018 Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi
- Vilhu, R, 2023. Työnimikkeen opinnäytetyön saatekirjeen työhakemusesimerkki, <https://cvapp.fi/tyohakemusesimerkit/opinnaytetyon-saatekirjeen>, 1.8.2023.
- Vilkkä, H, 2021, Näin onnistut opinnäytetyössä, PS-kustannus, Jyväskylä, E-kirja, 29.1.2022.
- Vuori, J, Laadullinen sisällönanalyysi, 2021. <https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvali/analyysitavan-valinta-ja-yleiset-analyysitavat/laadullinen-sisallonanalyysi/> 21.2.2023.
- Vänskä, K. Laitinen-Väänänen, S, Kettunen, T ja Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? E-kirja, Helsinki: Edita.

## Hyvä kuntoutussäätien asiakas!

Olen sosionomi opiskelija Elisa Sirén Karelian ammattikorkeakoulusta Joensuusta. Teen opinnäytetyöni yhteistyössä kuntoutussäätien digipajan kanssa. Tutkimukseni tavoitteena on tuoda esille digipajan asiakkaiden kuntoutusjakson aikaisten henkilökohtaisten tavoitteiden toteutumista sekä heidän omia kokemuksiaan. Opinnäytetyöni toteutetaan puolistrukturoituna haastatteluna. Tavoitteeni on saada vastauksia seuraaviin kysymyksiin:

Millaisia kokemuksia asiakkailla on kuntoutusjaksosta?

Minkälaisia henkilökohtaisia tavoitteita asetit kuntoutusjaksolle?

Haastatteluun osallistuminen on vapaaehtoista ja tapahtuu nimettömästi. Tutkimusaineisto kerätään vain tätä opinnäytetyötä varten ja hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Haastatteluun osallistumisessa menee noin 20 minuuttia. Tutkimukseni on tarkoitus valmistua 2023 syksyllä ja tämän jälkeen se on luettavissa Theseus julkaisuarkistossa. Toimitan työni myös sähköisesti kuntoutussäätien digipajalle.

Vastaan mielelläni tutkimusta koskeviin kysymyksiin [elisa.siren@edu.karelia.fi](mailto:elisa.siren@edu.karelia.fi)

Kiitos paljon!

Ystävällisin terveisin

Elisa Sirén

## **Haastattelurunko**

### **Taustatiedot**

- Ikä
- Koulutus
- Kuinka kauan olet ollut kuntouttavassa työtoiminnassa

### **Pitkäaikaistyötön palvelujärjestelmässä ja sen kehittäminen**

-Oletko kokenut työttömänä mielestäsi eriarvoisuutta palvelujärjestelmässä?  
(Palvelun ---hinta, tieto ja osaaminen, palvelujen sijainti, alueelliset erot, ammattilaisten asenteet)

Jos olet kokenut eriarvoisuutta, niin minkälaisissa tilanteissa?

- Onko työttömälle kuuluvia palveluja helppo löytää?
- Millaisia palveluja on mielestäsi helppo lähestyä?
- Haluaisitko kehittää jotain työttömien palveluissa?

### **Asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet kuntouttavassa työtoiminnassa**

-Oletko asettanut itsellesi tavoitteita työtoiminnan ajalle

Miten ne ovat toteutuneen käytännön tasolla

-Millä tavalla olet yrittänyt toteuttaa tavoitteesi

Onko tavoitteesi olleet realistisia/toteutettavissa