

Opinnäytetyö (AMK)

Sosionomi

2025

Maria Honkasaari, Emilia Kettunen, Tanja Terkola

# Kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautteen kehittäminen



Opinnäytetyö (AMK) | Tiivistelmä

Turun ammattikorkeakoulu

Sosionomi

2025 | 65 sivua

Maria Honkasaari, Emilia Kettunen, Tanja Terkola

## Kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautteen kehittäminen

Valo-Valmennusyhdistys haluaa kehittää kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautejärjestelmää. Suunnitelmallista ja tavoitteellista palvelua arvioidaan vaikuttavuuden näkökulmasta. Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa sähköinen asiakaspalautekysely, joka vastaa tilaajan tarpeeseen.

Tutkimuskysymyksenä on selvittää olennaiset kysymykset ja vastausvaihtoehdot, joiden kautta saavutetaan tarvittava tieto kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta. Opinnäytetyö on laadullinen tutkimus, jossa aineistonkeruumenetelmänä on toimeksiantajan asiantuntijahaastattelut yhteisissä työpajoissa. Selvitystyön tuloksena kerätyn aineiston avulla tuodaan myös nähtäväksi, kuinka muiden maakuntien yksiköissä kerätään kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta palautetta. Kehittämistyön vertailukohteena toimii Valo-Valmennusyhdistyksen käytössä oleva kysely.

*Vaikuttavuuden mittarissa* onnistuttiin huomioimaan helppo saavutettavuus, käyttäjäystävällinen toteutus sekä kyselyn hyöty palvelun vaikuttavuuden ja kuntouttavan työtoiminnan kehittämisen kannalta. Kyselyn tekninen muokattavuus mahdollistaa jatkokehittämisen myös Valo-Valmennusyhdistyksen muiden palvelutuotteiden asiakaspalautteen keräämiseen. Osana opinnäytetyötä tehdyn selvityksen kautta nähdään tarve yhtenäiselle toimintatavalle asiakaspalautteen keräämiseksi.

Asiasanat:

kuntouttava työtoiminta, asiakaspalautteen kehittäminen, palvelun vaikuttavuus

Bachelor's Thesis | Abstract

Turku University of Applied Sciences

Bachelor of Science in Sociology

2025 | 65 pages

Maria Honkasaari, Emilia Kettunen, Tanja Terkola

## Development of Client Feedback in Rehabilitative Work Activities

Valo-Valmennusyhdistys aims to develop its client feedback system for rehabilitative work activities. This structured and goal-oriented service is evaluated from the perspective of impact. The objective of this thesis is to produce a digital client feedback survey that meets the needs of the commissioning organization.

The research question is to identify the essential questions and response options that provide the necessary information on the impact of rehabilitative work activities. This thesis is a qualitative study, and the data collection method involves expert interviews with the commissioning organization conducted in joint workshops. The collected material also highlights how feedback is gathered from clients of rehabilitative work activities in other regional units across Finland. The existing client survey in use at Valo-Valmennusyhdistys serves as a benchmark for the development work.

The "Impact Indicator" survey successfully addresses ease of access, user-friendly design, and the usefulness of the survey in evaluating service impact and supporting the development of rehabilitative work activities. The technical adaptability of the survey also enables future development and application for collecting feedback on other service products provided by Valo-Valmennusyhdistys. The findings of the background study conducted as part of the thesis highlight the need for a unified practice for collecting client feedback.

Keywords:

rehabilitative work activities, development of client feedback, service impact

# Sisältö

<b>Käytetyt lyhenteet tai sanasto</b>	<b>6</b>
<b>1 Johdanto</b>	<b>7</b>
<b>2 Kehittämistyön lähtökohdat</b>	<b>9</b>
2.1 Kehittämistyön tausta ja tarve	9
2.2 Toimintaympäristö ja toimijat	12
2.3 Kehittämistyön tehtävä ja tavoite	13
<b>3 Kuntouttava työtoiminta ja sen kehittäminen</b>	<b>15</b>
3.1 Kuntouttava työtoiminta lakisääteisenä palveluna	15
3.2 Valo-Valmennusyhdistys ry kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajana	19
3.3 Kehittämistyö Valo-Valmennusyhdistyksen Varsinais-Suomen kuntouttavan työtoiminnan toimipisteissä	21
3.4 Aikaisempia tutkimuksia	22
<b>4 Kehittämistyön vaiheet ja menetelmät</b>	<b>30</b>
4.1 Kehittämistyön suunnitelma ja prosessi	30
4.2 Kehittämismenetelmät	32
4.2.1 Etiikka kehittämissä	33
4.3 Kehittämistyön eteneminen	35
4.3.1 Kehittämistyön riskit, kustannukset ja kestävä kehitys sekä opiskelijoiden välinen yhteistyö	39
<b>5 Tulokset</b>	<b>43</b>
5.1 Vaikuttavuuden mittari	43
5.1.1 Kehittämistyön arviointi	44
5.1.2 Valo-Valmennusyhdistyksen palaute	45
5.2 Valo-Valmennusyhdistyksen toimipisteiden asiakaspalautekäytännöt	45
<b>6 Yhteenveto, johtopäätökset, pohdinta</b>	<b>48</b>
6.1 Yhteenveto	48
6.2 Johtopäätökset	48

6.3 Pohdinta	49
<b>Lähteet</b>	<b>51</b>

## **Liitteet**

Liite 1. Vaikuttavuuden mittari

Liite 2. Saatekirje ohjaajille

Liite 3. Kysely ohjaajille

## **Kuviot**

Kuvio 1. Kehittämisprosessin vaiheet 2024. 36

Kuvio 2. Kehittämisprosessin vaiheet 2025. 37

## Käytetyt lyhenteet tai sanasto

KELA	Kansaneläkelaitos on itsenäinen julkisoikeudellinen laitos, jonka tehtävänä on sosiaaliturvan toimeenpano sekä muita palveluja. (Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731, 1, 2)
STM	Sosiaali- ja terveysministeriö osa valtioneuvostoa vastaten sosiaali- ja terveyspolitiikan suunnittelusta, ohjauksesta ja toimeenpanosta. (STM 2025a)
THL	Terveyden ja hyvinvoinninlaitos on sosiaali- ja terveysministeriön alaisuudessa toimiva itsenäinen valtion asiantuntija- ja tutkimuslaitos. THL edistää ihmisten hyvinvointia, terveyttä ja turvallisuutta sekä tilastoviranomaisena ylläpitää alan tilastoja ja rekistereitä. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2025)
TYM	Työllistymistä edistävä monialaisen tuen yhteistoimintamalli. (Työ- ja elinkeinoministeriö 2025a)

# 1 Johdanto

Opinnäytetyön aiheena on kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautteen kehittäminen. Opinnäytetyön toimeksiantaja on Valo-Valmennusyhdistyksen Varsinais-Suomen alueyksikkö. Kehittämistyön yhteyshenkilöinä toimivat kuntouttavan työtoiminnan kaksi vastaavaa ohjaajaa. Kolmannen sektorin toimijana yhdistys tuottaa Varsinais-Suomen hyvinvointialueelle työllisyyttä edistäviä palveluita. Opinnäytetyön ohjaavana viitekehyksenä on kuntouttavan työtoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen. Kehittämistyön tavoitteena on tuottaa asiakaspalautelomake, josta selviää asiakkaiden kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan palveluista. Valo-Valmennusyhdistys kerää kyselyn kautta kuntouttavan työtoiminnan käytäntöihin ja ohjaukseen kehitysideoita asiakaskokemusten perusteella. Asiakkaiden palautteiden avulla pystytään arvioimaan työtoiminnan koettua vaikuttavuutta asetettuihin tavoitteisiin nähden ja kehittää toimintaa asiakaslähtöisesti.

Opinnäytetyön aihe tulee toimeksiantajan tarpeesta ja ajankohtaisten työllisyyspalveluiden muutoksien tuoman mielenkiinnon pohjalta. Sosiaali- ja terveystyöpalveluiden järjestäminen on hyvinvointialueiden vastuulla. Isona organisaationa Varsinais-Suomen hyvinvointialueen käytänteitä yhtenäistetään ja kustannuksia pyritään leikkaamaan. Kokonaisuudessaan palveluverkko on suurten muutosten keskellä. Sote-uudistuksen lisäksi vuoden alusta työllisyyspalveluiden järjestämisvastuu on siirtynyt valtiolta kunnille ja voimaan on astunut uusi laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä (STM 2025b). Kuntouttava työtoiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista. Kustannustehokkuuden ja vaikuttavuuden näkökulmasta on tärkeää tuottaa tietoa, jonka avulla pystytään arvioimaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutusta asiakkaan hyvinvointiin ja valmiuksiin työllistyä.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa tiivis, helppokäyttöinen asiakaspalautekysely, josta Valo-Valmennusyhdistys saa asiakkailta kokemustietoa kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksista. Kyselyssä kartoitetaan muun muassa työelämävalmiuksien, elämäntilanteen ja sosiaalisten taitojen

kehittymistä työpajatoiminnan aikana. Toimeksiantajan pyynnöstä osana opinnäytetyötä selvitämme, kuinka muissa maakunnissa Valo-Valmennusyhdistyksen kuntouttavan työtoiminnan toimipisteillä toteutetaan asiakaspalautteiden kerääminen.

Opinnäytetyön raportti etenee kehittämistyön lähtökohdista aloitusvaiheen tilannekuvaukseen. Luvussa kolme pureudutaan kuntouttavan työtoiminnan teoriaan sekä toimeksiantajan palveluiden lyhyeen esittelyyn. Luvussa neljä käydään läpi kehittämistyön vaiheet suunnitelmasta kohti lopullisen asiakaspalautekyselyn luovuttamista toimeksiantajalle. Luvussa viisi kerrotaan tuloksista. Alaluvussa 5.1 kuvaillaan sähköisen kyselyn sisältöä ja käyttöön liittyviä yksityiskohtia. Alaluvusta 5.2 pääsee lukemaan tiiviin koosteen opinnäytetyön selvitystyöstä, koskien Valo-Valmennusyhdistyksen muiden alueiden tapoja kerätä ja käsitellä kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautteita. Kuudennessa luvussa kerrotaan kehittämistyön prosessista oman ammatillisen oppimisen, eettisyyden ja yhteistyön näkökulmasta.

## 2 Kehittämistyön lähtökohdat

### 2.1 Kehittämistyön tausta ja tarve

Hyvinvointialueiden on lain mukaan järjestettävä kuntouttavaa työtoimintaa pitkään työttöminä olleille henkilöille, jotka saavat työmarkkinatukea tai toimeentulotukea, ja jotka eivät työ- ja toimintakykynsä takia pysty osallistumaan työvoimaviranomaisen ensisijaisiin palveluihin (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 1:3; Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 3:14). Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on tarjota asiakkaille konkreettisia keinoja parantaa heidän elämänhallintaansa, kehittää työvalmiuksia ja edistää osallisuutta yhteiskunnassa (THL 2023). Kuntouttava työtoiminta auttaa asiakkaita löytämään uusia näkökulmia omiin kykyihinsä ja mahdollisuuksiinsa, erityisesti silloin, kun työelämään palaaminen tai koulutukseen hakeutuminen tuntuu haastavalta. Valmentavan työpajatoiminnan avulla asiakkaan elämänhallinta ja opiskelu- ja työelämävalmiudet vahvistuvat. Työtoiminnan avulla voidaan rakentaa asteittain asiakkaan itsevarmuutta ja toimintakykyä, mikä tukee pitkäjänteisesti heidän polkuaan kohti aktiivisempaa osallistumista yhteiskuntaan ja työmarkkinoille. (Riipinen ym. 2023, 4, 11.)

Kuntouttavan työtoiminnan asiakasmäärät ovat yli kaksinkertaistuneet vuosien 2012–2022 välisenä aikana. Kelan työttömyysetuuden saajina kuntouttavan työtoiminnan perusteella vuonna 2024 on ollut 26 925 asiakasta. (Kela 2025a.) Sosiaalimenojen osuus bruttokansantuotteesta on merkittävä. Viime vuosien vaikea talouskehitys, kestävyysvaje ja tulevaisuuden kasvava palvelutarve edellyttävät rakenteellisia uudistuksia ja uusien toimintamallien käyttöönottoa palvelujen organisoinnissa ja tuotannossa. Muutosten tavoitteena on hillitä menojen kasvua ja tuottaa palvelut nykyistä huomattavasti tehokkaammalla palvelurakenteella. Sote-uudistuksien keskeisenä tavoitteena on edistää väestön terveyttä, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta, turvata yhdenvertaiset sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut koko maassa, vahvistaa sosiaali- ja terveydenhuollon peruspalveluita sekä toteuttaa kustannustehokas

ja vaikuttava palvelurakenne. Toimeenpanon välttämättömänä edellytyksenä on, että tiedonhallinta saadaan tukemaan uusia rakenteita ja toimintatapoja. Sosiaali- ja terveysministeriön Sote-tieto hyötykäyttöön-strategia 2020 teoksessa tavoitteisiin on asetettu palveluiden laatu- ja saatavuustieto. Sovittujen mittareiden mukaista tietoa palveluntuottajien toiminnan laadusta, läpinäkyvyydestä, vaikuttavuudesta ja kustannuksista tulee olla avoimesti saatavilla. Tarvitaan luotettavaa ja vertailukelpoista tietoa palveluiden eri vaihtoehdoista sekä palveluiden tarjoajista. (STM 2014, 7, 10.)

Keväällä 2023 kuntouttavan työtoiminnan tulosten ja vaikuttavuuden seurannan rakenteita kehitettiin hyvinvointialueilla. Seuranta- ja tilastointimenetelmiä parannettiin, ja niiden tueksi toivottiin valtakunnallista ohjausta. Vuonna 2023 hyvinvointialueille tehdyn kyselyn vastauksien mukaan kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuuden seuraaminen koettiin haastavaksi, mutta tärkeäksi. Vaikuttavuuden seurantaan tarvitaan mittareita, tietojärjestelmiä, sekä asiakastyössä systemaattisesti käytettäviä menetelmiä. Ostopalveluiden seurantaa korostettiin, ja siksi palveluntuottajien kanssa solmittavaa yhteistyötä pidettiin oleellisena. Hankintakriteerien avulla on pyritty takaamaan kuntouttavan työtoiminnan palvelun korkea laatu. (Karjalainen ym. 2023, 21–22.) Ostosopimuksessa sovitaan ne velvoitteet ja ehdot, joilla sekä hyvinvointialue että palveluntuottaja sitoutuvat hankintaan (THL 2023).

Sosiaalityön vaikuttavuuden mittaamisen kehittäminen on erityisen tärkeää, kun rajalliset resurssit halutaan hyödyntää mahdollisimman tehokkaasti. Toiminnan vaikuttavuus tarkoittaa palvelun tai muun toiminnan aikaansaamaa muutosta asiakkaan hyvinvoinnissa tai terveydentilassa. Vaikuttavuuden käsite eroaa pelkistä vaikutuksista siinä, että se määritellään suhteessa toiminnan asetettuihin tavoitteisiin ja niiden vaikuttavuuskriteereihin. Tämä edellyttää menetelmällistä ymmärrystä palvelujen vaikuttavuus- ja kustannusvaikuttavuustutkimuksen periaatteista sekä erilaisten vaikuttavuustietojen käytännön soveltamisesta. Luotettava tieto toiminnan vaikuttavuudesta on keskeistä, jotta sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioiden johtajat ja työntekijät pystyvät toteuttamaan niille asetettuja

perustavoitteita. Laadukkaan ja vaikuttavan palvelutoiminnan tiedon merkitys korostuu erityisesti silloin, kun sosiaali- ja terveydenhuollon päätöksentekijöiden tulee kohdentaa rajalliset resurssit tehokkaasti niihin toimenpiteisiin, jotka tuottavat mahdollisimman merkittäviä terveys- ja hyvinvointivaikutuksia. Laatumerkiteereiden avulla sosiaalialan toimijat voivat saada paremman käsityksen palvelujen vaikuttavuudesta, vaikka laatu itsessään ei vielä yksin takaa haluttua vaikuttavuutta. On kuitenkin huomioitava, että luotettavan tutkimustiedon tuottaminen palveluiden ja toimenpiteiden vaikuttavuudesta etenee usein hitaasti. (Miettinen ym. 2020, 78–81, 114.) Vaikuttavuudella kuvataan yhteiskunnan myönteistä kehitystä. Se voi liittyä ihmisten hyvinvointiin, terveyteen tai yhteisöjen elinvoimaan. Yhteiskunnallinen vaikuttavuus syntyy keskipitkällä (3–6 vuotta) tai pitkällä (yli 6 vuotta) aikavälillä. (Heliskoski ym. 2018, 6.)

Valo-Valmennusyhdistyksen kuntouttava työtoiminta perustuu erityisesti asiakkaiden hyvinvoinnin ja työelämävalmiuksien edistämiseen sekä asiakkaiden osallisuuden vahvistamiseen. Valo-Valmennusyhdistyksen toiminnan tarkoituksena on auttaa heikentyneen työkyvyn omaavia henkilöitä löytämään uudelleen yhteys työelämään tai koulutukseen selkeän ohjauksen, tuen ja käytännön työkokeilun avulla. (Valo-Valmennusyhdistys ry 2025.)

Valo-Valmennusyhdistys tuottaa kuntouttavan työtoiminnan ostopalveluita hyvinvointialueille. Asiakslähtöisyys on keskiössä, ja palveluja kehitetään jatkuvasti asiakkaiden palautteen sekä toiminnassa havaittujen tarpeiden pohjalta. Nykyisessä kehittämistyössä korostuu tarve parantaa mittareita, joiden avulla arvioidaan työtoiminnan vaikuttavuutta ja asiakkaiden kuntoutumista kohti työelämää. Tavoitteena on tuottaa helposti käytettävä ja konkreettinen työkalu, joka auttaa arvioimaan asiakasosallisuutta ja palveluiden vaikuttavuutta. (Valo-Valmennusyhdistys ry:n edustajat 2024.)

Valo-Valmennusyhdistys tarvitsee erityisesti apua asiakastyytyväisyyskyselyn päivittämisessä, jotta se vastaisi paremmin nykyisiin tarpeisiin ja mahdollistaisivat asiakaskokemuksen ja työtoiminnan konkreettisten vaikutusten seurannan. Aiemmin käytössä olleet kyselyt eivät riittävästi mittaa

sitä, miten työtoiminta edistää asiakkaiden siirtymistä työelämään, ja kehittämistyö pyrkii paikkaamaan tämän puutteen. (Valo-Valmennusyhdistys ry:n edustajat 2024.)

Opinnäytetyön yhtenä osana tilaajalle tehdään selvitys Valo-Valmennusyhdistyksen kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautteen hankkimisen tavoista muissa maakunnissa.

## 2.2 Toimintaympäristö ja toimijat

Varsinais-Suomen hyvinvointialue vastaa alueensa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä. Sosiaalityöntekijällä on kokonaisvastuu asiakkaan kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessista. Hyvinvointialueet voivat joko itse järjestää kuntouttavaa työtoimintaa, tehdä yhteistyötä muiden hyvinvointialueiden kanssa tai hankkia palveluita kolmannen sektorin toimijoilta, kuten yhdistyksiltä tai säätiöiltä. Kuntouttavaa työtoimintaa ei kuitenkaan saa hankkia yksityisiltä yrityksiltä, paitsi tilanteissa, joissa kyseessä on asiakkaalle tarjottava tuki tai ohjaus. Hyvinvointialueen tulee ottaa huomioon julkisten hankintojen lait ja varmistaa palveluiden laatu myös ulkopuolisilta toimittajilta hankituissa palveluissa. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 2:6, 4:13; THL 2023.)

Palvelujärjestelmä on muutosvaiheessa. Vuoden 2025 alussa julkisten työvoimapalveluiden järjestämisvastuu on siirtynyt valtiolta kunnille. Kuntien muodostamat työllisyysalueet vastaavat työttömien työnhakijoiden neuvonnasta ja palveluista. Kuntien työvoimapalvelut tarjoavat tukea työnhakuun, rekrytointiin ja osaamisen kehittämiseen sekä henkilö- että yritysasiakkaille. Vuoden 2023 alussa toteutettu sote-uudistus on muuttanut merkittävästi palveluiden järjestämisen tapoja. Alueellisia eroja on paljon ja esimerkiksi osa työpajoista on siirtynyt kunnista hyvinvointialueiden alaisuuteen ja joidenkin toiminta lakannut kokonaan. (Riipinen ym. 2023, 5; Kela 2025b.)

Hallitus on julkaissut listan uusista sosiaali- ja terveydenhuollon säästöistä seuraaville vuosille. Hallitus leikkaa sosiaali- ja terveystalouden

valtionosuuksia 170 miljoonaa euroa. Listan mukaan vuoteen 2027 mennessä pyritään saamaan 12,5 miljoonan euron säästö siirtämällä kuntouttava työtoiminta takaisin kuntien hoidettavaksi. Palvelusta halutaan tehdä vahvemmin työllistymistä edistävää. (Valtiovarainministeriö 2025.)

Pääministeri Petteri Orpon hallitusohjelmaan on kirjattu kuntouttavan työtoiminnan työhön suuntaavien palveluiden palauttamisesta takaisin kuntien vastuulle (Valtioneuvosto 2023). Julkisessa keskustelussa on havaittavissa epätietoisuutta, onko kuntouttava työtoiminta siirtymässä hyvinvointialueilta kunnille. Kuntaliiton kehittämispäällikkö Lindberg huomauttaa kommentissaan, että hallituksen kirjauksessa puhutaan vain kuntouttavaan työtoimintaan liittyvistä työelämän suuntaavista palveluista. (Suomen kuntaliitto 2024a.) Kuntaliiton muistiossa kerrotaan mahdollisesta uudesta palvelusta, joka eroaisi kuntouttavasta työtoiminnasta siten, että asiakkaat olisivat lähempänä työmarkkinoita ja työmarkkinoiden käytettävissä toisin kuin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat. Tämä tarkoittaisi, että kehitettävässä palvelussa asiakkuus olisi työvoimaviranomaisilla eikä sosiaalihuollossa. (Suomen kuntaliitto 2024b, 6–7.)

### 2.3 Kehittämistyön tehtävä ja tavoite

Tässä kehittämistyössä keskitymme Valo-Valmennusyhdistyksen Varsinais-Suomen alueen kuntouttavaan työtoimintaan. Kehittämistyön tavoitteena on vahvistaa asiakaspalautejärjestelmää. Välineenä tähän toimii uusi kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautekysely. Tehtävänä on perehtyä aikaisemmin käytössä olleisiin kyselyihin, rajata aihealueet ja kysymysten asettelu sellaiseen muotoon, jossa erilaiset tulkintamahdollisuudet on minimoitu. Kyselyyn vastaaminen ei saa ajallisesti kestää kauan ja sen tulee olla asiakkaalle helposti saatavilla. Asiakkaat vastaavat kysymyksiin kuntouttavan työtoiminnan jakson omien tavoitteiden, kokemuksien ja saavutettujen hyötyjen näkökulmasta. Tavoitteena on tuottaa kyselyn avulla asiakaskokemustietoa, jonka perusteella kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta ja toimintaa pyritään kehittämään laadullisesti, asiakaslähtöisesti sekä työllistymistä edistävästi.

Toimeksiantajan aloitteesta osana opinnäytetyötä selvitämme, miten Valo-Valmennusyhdistyksen muilla alueilla kerätään asiakaspalautetta kuntouttavasta työtoiminnasta.

## 3 Kuntouttava työtoiminta ja sen kehittäminen

### 3.1 Kuntouttava työtoiminta lakisääteisenä palveluna

Kuntouttava työtoiminta on hyvinvointialueen järjestämisvastuulle kuuluva sosiaalipalvelu (Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014/1301, 3:14). Palvelusta säädetään erikseen kuntouttavaa työtoimintaa koskevassa laissa.

Kuntouttavaan työtoimintaan tulee sisältyä asiakkaan elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä edistäviä palveluita (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 4:13a). Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä (23.3.2023/380) kattaa julkisten työvoimapalveluiden sisällön. Kunnan tai kuntayhtymän järjestämiin julkisiin työvoimapalveluihin kuuluvat työnvälityspalvelut, tieto-, neuvonta- ja ohjauspalvelut, työvoimakoulutus, valmennus ja muutosturvakoulutus. Julkisiin työvoimapalveluihin kuuluvat lisäksi asiakkaan palveluprosessiin liittyvät asiantuntija-arvioinnit, tämän lain mukaiset kokeilut, työttömyysetuudella tuettu työnhakijan omaehtoinen opiskelu sekä työnantajalle ja henkilöasiakkaan taloudelliset tuet ja korvaukset. (Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 23.3.2023/380, 1:2.)

Vuoden 2025 alussa tuli voimaan TYM-laki, joka määrittelee työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelumallin sekä nuorten yhteispalvelun (Laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä 3.3.2023/381). Mallissa työvoimaviranomainen, hyvinvointialue ja Kansaneläkelaitos arvioivat yhdessä työttömän kanssa hänen palvelutarpeensa ja laativat yksilöllisen työllistymissuunnitelman, joka yhdistää työvoimapalvelut, sosiaali- ja terveystyöpalvelut sekä kuntoutuspalvelut (Työ- ja elinkeinoministeriö 2025a).

Laissa sosiaalihuollon asemasta ja oikeuksista (812/2000) määrätään asiakkaan oikeudesta saada hyvää kohtelua ja laadukasta sosiaalihuoltoa. Sosiaalihuoltoa toteutettaessa asiakkaan yksityisyyttä, vakaumusta, itsemääräämisoikeutta ja ihmisarvoa tulee kunnioittaa sekä huomioida asiakkaan toivomukset, mielipide, etu, yksilölliset tarpeet, äidinkieli ja kulttuuritausta. Työntekijän on selvitettävä asiakkaalle ymmärrettävällä tavalla

hänen oikeutensa, velvollisuutensa, toimenpidevaihtoehdot ja niiden seuraukset sekä muut seikat, joilla on merkitystä hänen asiassaan. Asiakkaalla tulee olla mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteutukseen. (Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812, 2:4, 2:5, 2:8.)

Työttömän työnhakijan toimeentulon turvaamisesta työmarkkinatuella ja työttömyyspäivärahalla, sekä työtoiminnan ajalta maksettavasta kulukorvauksesta säädetään työttömyysturvalaissa (Työttömyysturvalaki 1290/2002, 1:2, 10:6). Julkisten työvoimapalveluiden yleinen ohjaus, kehittäminen ja valvonta sekä työvoimapalveluita koskevasta lainsäädäntö kuuluvat työ- ja elinkeinoministeriölle (Työ- ja elinkeinoministeriö 2025b). Julkiset työvoima- ja yrityspalvelut ovat lähtökohtaisesti maksuttomia henkilöasiakkaille (Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 23.3.2023/380, 1:6).

Kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus on edistää työttömien elämänhallintaa, toimintakykyä ja työllistymisen mahdollisuuksia. Palvelu on tarkoitettu erityisesti niille pitkäaikaistyöttömille, jotka eivät pysty osallistumaan tavanomaisiin työvoimapalveluihin. (THL 2023.) Kuntouttavan työtoiminnan laki ei tarkemmin määrittele palvelun sisältöä, vaan antaa vapauden muokata toimintaa asiakaskohtaisesti. Kuntouttavan työtoiminnan ja sosiaalisen kuntoutuksen välinen raja on ollut epäselvä, mikä on heikentänyt sosiaalisen kuntoutuksen asemaa. Lain tavoite on tukea osallistujien etenemistä avoimille työmarkkinoille ja vahvistaa työllistymispolkua työllistymistä edistävien palveluiden avulla. Käytännössä tätä työllistymistavoitetta ei ole kyetty jalkauttamaan, sillä palveluun ohjautuvien asiakkaiden kohdalla painottuvat pitkälti samat elämänhallinnan ja toimintakyvyn vahvistamiseen tähtäävät keinot, jotka todellisuudessa kuuluisivat pikemminkin sosiaaliseen kuntoutukseen. Sosiaalisen kuntoutuksen tulisikin kohdentua niille, jotka eivät kykene osallistumaan työtoimintaan eivätkä ole työmarkkinoiden käytettävissä, ja sen selkeänä päämääränä tulisi olla arjen hallinnan ja toimintamahdollisuuksien edistäminen. (Suomen kuntaliitto 2024b, 2.)

Yhteiskunnallisesti työpajatoiminta sijoittuu nuoriso- ja koulutuspolitiikan sekä työllisyys- ja sosiaalipolitiikan alueille. Nuorison työpajatoiminnassa on nähtävissä yksilöllisen kasvun, itsenäistymisen ja yhteiskunnallisen osallisuuden edistäminen. Koulutusjärjestelmän viitekehyksestä katsoen työpajat tukevat oman alan löytymistä ja koulutukseen sijoittumista sekä ehkäisevät opintojen keskeyttämistä. Työpajat mahdollistavat vaihtoehtoisia oppimisympäristöjä ja toimivat koulutuksen järjestäjien kumppaneina. Työllisyyspalveluiden näkökulmasta työpajatoiminta tukee valmentautujaa erityisesti ammatti- ja uravalintojen tekemisessä, ammattitaidon vahvistamisessa sekä avoimille työmarkkinoille pääsemistä. Sosiaalipalveluiden ja kuntoutuksen näkökulmasta työpajoilla vahvistetaan etenkin arjenhallinnan taitoja sekä toiminta- ja työkykyä. (Ahonen-Walker ym. 2017, 12–13.)

Sosiaalihuoltolain mukaista työtoimintaa voidaan lähteä suunnittelemaan henkilön kanssa, jonka toimeentulona on työkyvyttömyyseläke, kuntoutusraha, kuntoutustuki tai pidempiaikainen sairauspäiväraha. Kuntouttavan työtoiminnan tarve on ilmeistä, mikäli asiakkaalla on sairauden tai muun syyn vuoksi vaikeuksia suoriutua omassa arjessaan ja hän tarvitsee tukitoimia työllistykseen tai työ- ja toimintakyvyn ylläpitämiseen ja edistämiseen. (Valo-Valmennusyhdistys ry 2025.) Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan työvoimaviranomaisen, hyvinvointialueen edustajan ja asiakkaan kanssa yhdessä laaditun aktivointisuunnitelman tai monialaisen työllistymissuunnitelman kautta (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 3). Kuntouttavan työtoiminnan avulla pystytään myös arvioimaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä. Monialaisella yhteispalvelulla suunnitellaan työllistymistä edistävät palvelukokonaisuudet. Monialaiseen työryhmään kuuluvat työvoimaviranomainen, hyvinvointialue ja Kansaneläkelaitos. Yhteistoimintamallin monialainen työryhmä arvioi työttömän palvelutarpeen ja vastaa työllistymisprosessin etenemisestä ja seurannasta. (Laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä 3.3.2023/381, 2.)

Aktivointisuunnitelmassa määritellään työtoiminnan tavoitteet, kuten asiakkaan elämänhallinnan, työelämävalmiuksien ja toimintakyvyn parantaminen.

Kuntouttavan työtoiminnan aikana asiakkaan edistymistä seurataan säännöllisesti ja suunnitelmaa tarkastellaan tarpeen mukaan, erityisesti jos asiakkaan olosuhteet muuttuvat. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 2:5; THL 2023.)

Kuntouttava työtoiminta voi olla joustavaa ja sisältää yhteistyötä muiden sosiaali- ja terveystalveluiden sekä työvoimatalveluiden kanssa. Työtoiminnan kesto vaihtelee asiakaskohtaisesti kolmesta kuukaudesta jopa kahteen vuoteen ja toiminnan päivittäinen kesto voi vaihdella neljästä kahdeksaan tuntiin. Asiakkaat osallistuvat toimintaan yhdestä neljään päivänä viikossa. (THL 2023.) Kuntouttavaan työtoimintaan voi osallistua kuitenkin 12 kuukauden aikana enintään 178 työtoimintapäivänä (Varsinais-Suomen hyvinvointialue 2024).

Valmennus ja työtoiminta työpajalla on tavoitteellista, yksilön tarpeiden mukaista tukemista sekä taitojen ja osaamisen kehittämistä. Valmennusta voi toteuttaa työ-, yksilö- ja ryhmävalmennuksena. Tärkeä osa kuntouttavaa työtoimintaa on valmentautujan sosiaalisen toimintakyvyn, arkisten asioiden hallinnan, opiskelu- ja työelämävalmiuksien sekä elämähallinnan edistäminen. Osallistuminen yhteisölliseen toimintaan parantaa kykyä toimia ja selviytyä sosiaalisissa tilanteissa. Työvalmennus tukee valmentautujaa löytämään omia vahvuuksia ja osaamista sekä vahvistamaan työelämä- ja työyhteisötaitoja. Sosiaalinen vahvistaminen lisää ihmisen mahdollisuuksia vaikuttaa omaan elämäänsä ja selviytyä erilaisista tilanteista, saaden tarvittaessa apua. (Into - etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry 2022, 5–6.) Ryhmämuotoisessa valmennuksessa voidaan keskustella ryhmässä, tehdä erilaisia harjoituksia sekä jakaa tietoa eri teemoista, kuten palveluverkostosta, hyvinvoinnista ja yhteiskunnallisista asioista. Viikko-ohjelmaan voi kuulua monipuolisesti työtehtäviä erilaisissa toimintaympäristöissä sekä toiminnallisia aktiviteetteja, kuten retkiä ja tutustumiskäyntejä palveluverkoston toimipisteillä. (Riipinen ym. 2023, 76, 79.)

Kuntouttavan työtoiminnan asiakas tapaa säännöllisesti yksilövalmentajaansa. Yksilövalmennus korostaa ihmislähtöisyyttä ja kokonaisvaltaista tukea, jossa asiakas nähdään ainutlaatuisena yksilönä omine kokemuksineen ja

tavoitteineen. Henkilökohtainen ohjaus auttaa asiakasta tunnistamaan omat vahvuutensa ja löytämään keinoja selviytyä arjen haasteista. Kokonaisvaltainen seuranta ja palautteenanto ovat olennaisia osia ohjausprosessia. Valmentaja arvioi säännöllisesti, miten hyvin asetetut tavoitteet ovat toteutuneet ja millaisia muutoksia asiakkaan tilanne on kokenut. Säännölliset tapaamiset tarjoavat asiakkaille mahdollisuuden käsitellä akuutteja arjen haasteita, saada neuvoja ja motivaatiota sekä keskustella tulevaisuuden suunnitelmista. Yksilövalmentaja ohjaa asiakasta hyödyntämään laajempia tukipalveluita, kuten koulutus- ja työllistymisohjelmia sekä muita sosiaalisen tuen muotoja. (Riipinen ym. 2023, 74.) Ennen kuntouttavan työtoiminnan päättymistä yksilövalmentajalta saa ohjausta ja tukea henkilökohtaisen jatkopolun ja suunnitelman tekemiseen (Valo-Valmennusyhdistys ry:n edustajat 2024).

### 3.2 Valo-Valmennusyhdistys ry kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajana

Valo-Valmennusyhdistys on vuonna 2016 perustettu kansalaisjärjestö, jonka jäseniä ovat Silta-Valmennusyhdistys ry (Tampere), Sastamalan seudun mielenterveysseura ry, Porin Sininauha ry, Rauman Seudun Katulähetys ry, Invalidisäätiö sr, Y-Säätiö sr ja Lahden Sininauha ry. Työvalmennusta tarjotaan monialaisesti yhdeksän maakunnan alueella. Toimintaa kehitetään työllisyyden, hyvinvoinnin, osaamisen ja osallisuuden edistämiseksi. (Valo-Valmennusyhdistys ry 2025.)

Valo-Valmennusyhdistys ry edistää ihmisten työllisyyttä, osaamista sekä hyvinvointia ja osallisuutta. Heidän toimintaansa ohjaavat arvot ovat inhimillisyys, vastuullisuus, vaikuttavuus ja yhdessä onnistuminen. Valo-Valmennusyhdistyksen jäsenet toimivat palveluntuottajina ja osallistuvat aktiivisesti tutkimus-, kehittämis- ja innovaatiotoimintaan.

Yhteistyökumppaneina on toiminta-alueen muita kolmannen sektorin toimijoita, oppilaitoksia, julkisen sektorin toimijoita sekä työnantajia. Yhdistyksen toimipisteitä on yhdeksän maakunnan alueella. (Valo-Valmennusyhdistys ry 2025.)

Varsinais-Suomessa Valo-Valmennusyhdistyksen tarjoamia kuntouttavan työtoiminnan työpajoja Turussa ovat Sanataidepaja, Taidepaja, Digipaja, Taitopaja, Lounaspaja ja Puhtaanapito. Raisiossa ovat Luontopaja Männynkäpy, Keittiö ja puhtaanapito ja Kiinteistönhoito. Kaarinassa sijaitsevat työpajat ovat Taitopaja, Digipaja ja Lounaspaja. Työpajoilla asiakas voi tutustua eri työtehtäviin ja osaamisaloihin, kuten peli-, media- ja ICT-alaan, catering-alaan, taidealaan, puhtaanapitoon, sosiaali- ja terveysalaan sekä vapaaehtoistyöhön. Lisäksi tarjolla on etävalmennusta, joka toimii Microsoft Teams-sovelluksen avulla sekä Moodle- oppimisympäristössä. Asiakkaille tarjotaan toimintapäivinä lounas, joka on valmistettu lounaspajalla. (Valo-Valmennusyhdistys ry 2025.)

Asiakkaat voivat itse vaikuttaa työpajatoiminnan sisältöön oman mielenkiinnon ja voimavarojen mukaisesti. Kuntouttavan työtoiminnan edustajan mukaan työtoiminnan tehtävät ja työaika mitoitetaan aina jokaisen asiakkaan yksilöllisen tilanteen ja jaksamisen mukaan. Työpajoissa asiakkaat saavat käytännön kokemusta sekä tukea ohjaajilta. Tavoitteena on tukea asiakkaita kehittämään arjenhallintataitojaan ja löytämään uusia uramahdollisuuksia. (Valo-Valmennusyhdistys ry:n edustajat 2024.)

Valo-Valmennusyhdistys on kehittänyt toimintamallin, jossa asiakkaalla on mahdollisuus kuntouttavan työtoiminnan aikana opiskella toisen asteen ammatillisen koulutuksen tutkinnon osia tai koko tutkinto (Valo-Valmennusyhdistys ry 2025). Opintojen aikana työssä hankitun osaamisen tunnistamista, tunnustamista ja arvioimista kutsutaan opinnollistamiseksi. Työelämälähtöisellä oppimisella hankitaan tutkinnossa edellytettävää osaamista ja taitoja tulevien työtehtävien tarpeisiin. (Tuni 2024.) Opiskelijalla on suuri vastuu omasta oppimisesta ja prosessin loppuun saattamisesta. Ohjauksella on merkittävä rooli etenkin osaamisen sanoittamisen, teorian ja käytännön yhdistämisen sekä opetussuunnitelman tulkitsemisen kannalta. (Pettersson 2018.)

Yksilövalmennuksen ja arvioinnin kautta asiakkaan työllistymismahdollisuuksia ja voimavaroja kartoitetaan. Tarvittaessa työtoiminnan sopimus uusitaan

kolmen kuukauden välein. Työn vaativuutta voidaan muuttaa asteittain korkeammalle tasolle vastaamaan valmentautujan ajantasaista työkykyä. Valo-Valmennusyhdistyksen kuntouttavan työtoiminnan edustaja arvioi työtoimintajakson kestävän yleensä noin yhdeksän kuukautta. Viimeisellä kuntouttavan työtoiminnan jaksolla valmentautuja täyttää asiakaspalautelomakkeen, jonka perusteella voidaan arvioida palvelun vaikuttavuutta. Sen lisäksi, että asiakas itse hyötyy arvioinnista, on myös toiminnan kehittämisen kannalta tärkeää seurata, kuinka hyvin työtoiminta on edistänyt asiakkaan kuntoutumista ja työelämävalmiuksia ja onko aikaisemmin asetetut tavoitteet saavutettu. (Valo-Valmennusyhdistys ry:n edustajat 2024.)

### 3.3 Kehittämistyö Valo-Valmennusyhdistyksen Varsinais-Suomen kuntouttavan työtoiminnan toimipisteissä

Opinnäytetyön viitekehyksenä on kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen asiakaslähtöisesti. Kehittämistyön lopputuotteena Valo-Valmennusyhdistys saa käyttöönsä asiakaspalautelomakkeen. Asiakkaat täyttävät sähköisen palautelomakkeen työpajajakson lopussa. Palautelomakkeen kautta työtoiminnan järjestäjät pystyvät analysoimaan asiakkaiden kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan palveluista. Asiakaspalautekyselyn avulla pyritään löytämään kehitysideoita työtoiminnan käytäntöihin ja ohjaukseen. Asiakkaiden antaman palautteen avulla työtoiminnan prosesseja pystytään kehittämään asiakaslähtöisesti ja lisäten asiakkaiden osallisuutta kehittämistoimintaan (Pieviläinen ym. 2014, 5).

Asiakaspalautteella on merkitystä kuntouttavan työtoiminnan laadun varmistamisessa ja sen kehittämisessä. Valo-Valmennusyhdistyksen edustajien selkeä toive on, että uuden asiakaspalautelomakkeen kysymyksien painopisteen tulisi kohdistua työtoiminnan vaikuttavuuteen parantaa asiakkaan edellytyksiä osallistua työvoimapalveluihin, koulutukseen tai työhön. Uuden kyselyn tulisi selvittää auttaako kuntouttava työtoiminta asiakasta konkreettisesti kohti työelämää. Asiakaspalautekyselyssä tulee huomioida asiakaslähtöisyys, lomakkeen tulee olla selkeä ja helppo täyttää. Kehittämistyössä ei kerätä

henkilötietoja ja lopputuotteena valmistuvaan asiakaspalautekyselyyn vastataan anonyymisti.

### 3.4 Aikaisempia tutkimuksia

Opinnäytetyömme aiheena oli kehittää kyselylomake kuntouttavaan työtoimintaan. Tämänkaltaiseen kehittämiseen liittyviä tutkimuksia tai aiempia opinnäytetöitä oli haasteellista löytää, joten otantamme sisältää katsauksen tutkimuksiin, joissa on kehitetty kuntouttavaa työtoimintaa. Pystyimme hyödyntämään näiden tutkimusten päätelmiä omassa kehitystyössämme.

Impilä (2018) on tutkinut opinnäytetyössään kuntouttavan työtoiminnan ja terveydenhuollon palveluiden kehittämistä sekä moniammatillista yhteistyötä näiden palveluiden välillä. Tärkeä osa kehittämistyötä on ollut aktivoida ja kuunnella asiakkaiden kokemuksia. Tutkimuksessa on teemahaastateltu kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. Haastatteluun osallistuneet pitivät kuntouttavaa työtoimintaa tärkeimpänä voimavarojen ylläpitäjänä ja hyvinvoinnin auttajana ja edistäjänä. Säännöllinen päivärytmi, sosiaalinen tuki ja itsetunnon kohoaminen ovat keskeisiä teemoja hyvinvoinnin ja työllistymisen näkökulmasta. Näitä teemoja nostimme myös suunnittelemassamme kyselylomakkeessa kartoittamalla heti kyselyn aluksi, millaisia tavoitteita henkilö oli asettanut työtoiminnalle. Vaihtoehtoina oli muun muassa arjenhallintataidot, päivärytmi ja ravitsemusasiat. Samankaltaisia havaintoja kuin Impilä on tehnyt myös Sandelin kirjallisuuskatsauksessaan (2014). Kirjallisuuskatsauksen mukaan kuntouttava työtoiminta tuo asiakkaiden elämään ympäristön ja työyhteisön, joiden kautta saa sosiaalisia kanssakäymisiä, mielekästä työtä ja tekemistä, kohennusta taloudelliseen tilanteeseen, asiakkaan aktivoitumista ja itsetunnon kehittymistä, työ- ja toimintakyvyn kasvua sekä oppimiskokemuksia. Kyselylomakkeessamme esitetään tähän liittyen väittämiä, kuten ”Olen saanut uusia ystäviä tai kontakteja työtoiminnan aikana”, ”Talouden hallintani on muuttunut paremmaksi” sekä ”Vapaa-ajan viettäminen (uusi harrastus, ruoan valmistus yms.) on muuttunut paremmaksi”. Joidenkin asiakkaiden kohdalla

kuntouttava työtoiminta aikaansaa työllisyyspoliittisen siirtymän (Sandelin 2014, 14).

Henkilökunnan vaihtuvuus ja asiakkaan työkokemuksen vähäinen lisääntyminen olivat asioita, joihin toivottiin Impilän (2018) tutkimuksessa parannusta. Toimeksiantajamme kanssa ei tullut esiin huolta työntekijöiden liian tiheästä vaihtuvuudesta Valo-Valmennusyhdistyksellä. Sen sijaan kuntoutujan työkokemuksen ja osaamisen karttuminen oli keskeisenä osana kyselylomakkeemme teemoista ja siihen liittyviä, eri tavoin muotoiltuja kysymyksiä olikin useampia. Kyselylomakkeessamme on väittäminä esimerkiksi ”Opin uusia taitoja”, ”Työelämätaitoni vahvistuivat” sekä ”Työtehtävät ovat vastanneet henkilökohtaisia tavoitteitani”. Mäntynevan (2019, 21) aineistossa kuvataan osallistujien toimintavalmiuksien kasvua osaamisen vahvistumisena ja kykyä tarttua asioihin oma-aloitteisesti. Kyselylomakkeessamme kysytään näihin teemoihin liittyen esimerkiksi itsevarmuuden lisääntymistä, työelämätaitojen vahvistumisesta sekä rohkeutta hakea työtä tai lisäkoulutusta. Mäntyneva (2019, 21) kuvaa tutkimuksessaan myös kuntouttavan työtoiminnan olevan parhaimmillaan silloin, kun työtehtäviä suunnataan kiinnostuksen mukaan ja vähitellen monimutkaisemmiksi. Tähän liittyviä väittämiä on kyselylomakkeessamme kohdassa ”Ovatko työtehtävät olleet tavoitteiden mukaisia?”. Mäntyneva (2019, 23) kirjoittaa osallistujien kokemusten mukaan työtoiminnassa toimimisen tarpeiden kytkeytyvän muun muassa mielekkääseen tekemiseen, ammattitaitoiseen ja läsnä olevaan ohjaukseen sekä työtoiminnan jatkuvuuteen ja jatkopolkuihin. Näitä aiheita nostimme kyselylomakkeessamme esimerkiksi kysymyksillä kuten ”Sain riittävästi ohjausta ja apua edistääkseni työnhakua”, ”Sain tarvittaessa apua työtoiminnan ohjaajilta tai muilta osallistujilta” sekä ”Olen saanut vaikuttaa työtehtävieni sisältöön”.

Impilän (2018) tutkimuksessa osa vastaajista toivoi lyhyitä informatiivisia keskusteluita päihteisiin liittyen sekä enemmän tietoa terveystalvuuksista. Valo-Valmennusyhdistyksen yhteyshenkilöt kertoivat, että heidän kuntouttavassa

työtoiminnassaan asiakkailta on säännöllisiä tapaamisia yksilöohjaajan kanssa. Näiden tapaamisten riittävyttä sekä muutosta päihteiden käytössä kysytään kyselylomakkeessamme.

Suurin osa Impilän (2018, 39) haastattelemissa henkilöistä toivoi osallistavaa ryhmämuotoista toimintaa sekä liikuntapalveluita. Näiden tuoman osallisuuden koettiin lisäävän hyvinvointia. Samoin Impilän (2018, 41) tutkimuksen yksikön kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat toivoivat neuvontaa liittyen koulutukseen ja käytännön asioihin, kuten asunnon vuokraamiseen. Luomastamme kyselylomakkeesta löytyy kyseisiä aiheita koskevia kysymyksiä, kuten ”Työtoimintaan osallistuville järjestettiin riittävästi erilaisia aktiviteetteja”, ”Tapsin yksilövalmentajaa riittävän usein kahden kesken” ja ”Sain riittävästi apua Kelan, TE-toimiston ym. palveluiden saamiseksi”.

Mäntyneva (2019) toteaa tutkimuksensa johtopäätöksissä, että kuntoutumisprosessissa onnistumisen edellytyksenä on riittävä ajan resursointi, monialainen verkostoyhteistyö sekä asiakkaan voimavarojen huomioiminen. Ihmisten tulisi päästä mukaan kehittämään palveluiden sisältöjä. (Mäntyneva 2019, 30.) Työtoiminnan vaikuttavuutta mittaava kyselylomake itsessään on työtoimintaan osallistuvia osallistava väline, jonka kautta heillä on mahdollisuus vaikuttaa palveluiden kehittämiseen. Kyselylomakkeessamme on luotuna erilaisia väittämiä, joiden avulla mitataan esimerkiksi ajan resursointiin liittyen sitä, onko yksilövalmentajaa tavattu riittävästi kahden kesken, onko pajaohjaajilla ollut aikaa asiakkaille ja onko osallistuja kokenut työtehtävät itselleen sopivan haastaviksi. Asiakkaan voimavaroihin työtehtäviin liittyen on väittämiä, kuten ”Olen saanut vaikuttaa tehtävien sisältöön” sekä ”Työtehtävät ovat olleet liian haastavia tai eivät ole vastanneet voimavarojani”.

Kirjallisuuden perusteella Sandelin (2014) tulkitsee asiakkaiden osallisuuden aktivointisuunnitelmaa laatiessaan olevan heikkoa, joka osaltaan saattaa vaikuttaa motivaatioon. Myöskään toimintatapojen ei koeta riittävästi tukevan asiakaslähtöisyyden toteutumista käytännössä. Uudenlaiset toimintatavat ja

välineet voisivat lisätä asiakkaan osallisuutta toiminnassa. Työtoiminnan laajentaminen enenevästi yrityksiin lisäisi mahdollisuuksia tarjota monipuolisemmin työtehtäviä ja toisi asiakkaita lähemmäksi työelämää. Toiminnan vaikuttavuuden näkökulmasta ensiarvoista olisi asiakkaiden henkilökohtaisten toiveiden huomioiminen asiakaslähtöisemmäksi. (Sandelin 2014, 11–12, 20.) Kehittämämme Vaikuttavuuden mittari -kyselylomakkeen yksi toivottu vaikutus on asiakkaiden osallisuuden lisääminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Tätä silmällä pitäen kyselylomakkeessa on väittämiä koskien asiakkaan kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta, kuten ”Olen saanut vaikuttaa työtehtävieni sisältöön” ja ”Työtehtävät ovat tukeneet tulevaisuuden suunnitelmiani”.

Impilän (2018, 47) aineistosta on noussut esille kehittämisehdotuksia moniammatilliselle yhteistyölle palvelutietoisuuden lisäämisestä, sähköisten palveluiden kehittämisestä, palveluiden saatavuudesta ja markkinoinnista, henkilökohtaisen palvelun kehittämisestä sekä moniammatillisuuden hyödyntämisestä. Valo-Valmennusyhdistyksen tarpeiden mukaan kyselylomakkeemme kartoittavuus perustui näistä enimmäkseen henkilökohtaisen palvelun kehittämiseen. Impilän (2018, 39–41) tutkimuksen mukaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat haluavat palveluita, jotka kuntouttavat, lisäävät hyvinvointia, osallistavat mukaan toimintaan, edistävät terveyttä ja lisäävät asiakkaiden omaa toimijuutta ja tukisivat työllistymistä. Näitä teemoja nostimme vahvasti esiin kyselylomakkeessa muun muassa seuraavilla väittämillä: ”Olen saanut työtoiminnasta konkreettisia työkaluja arjenhallintaan”, ”Minulla on suunta ja tavoitteet tulevaisuuteen työtoiminnan päätyttyä”, ”Huolehdin paremmin hyvinvoinnistani” ja ”Olen tyytyväisempi elämäntilanteeseeni.”

Mäntynevan (2019) tutkimuksessa osallistuvalla havainnoinnilla ja haastatteluiden avulla kerätty aineisto on vuosilta 2015 ja 2016. Tutkimuskysymyksenä on, miten asiakkaan toimijuus voi lisääntyä kuntouttavassa työtoiminnassa. Aineiston analyysin teemoiksi, sekä toimijuuden

lisääntymisen reunaehdoiksi muodostuivat motivaatio, toimintakyky, toimintavalmius, arvostus, reflektio ja myönteinen tulevaisuushorisontti. Artikkelin mukaan asiakkaiden kokemus pystyvyydestä ja lisääntyneistä voimavaroista lisää toimintakykyä. Arkirytmien säännöllistymisen koetaan lisääntyneen työtoiminnan aikana. Kyselylomakkeessamme nostimme yhdeksi kartoitettavaksi osa-alueeksi myös asiakkaan arkirytmien. Sen avulla on tarkoitus nähdä, onko kuntouttavalla työtoiminnalla ollut positiivisia vaikutuksia myös henkilön arjessa jaksamiseen. Mäntynevan (2019) mukaan työttömien pelon ja epävarmuuden on koettu vähenevän, kun he ovat saaneet onnistumisen kokemuksia ja työtoiminta on myös lisännyt itsetunnon kasvua ja oma-aloitteisuutta. (Mäntyneva 2019, 21.)

Mäntynevan (2019) mukaan kuntouttavan työtoiminnan herättämillä tunteilla on toimijuuden vahvistumisen kannalta merkitystä. Hänen tekemänsä aineiston analysoinnin perusteella työtoiminta on saanut osallistujissa aikaan iloa, innostusta, arvostusta, kunnioitusta, hyväksyntää, luottamusta sekä toiveikkuutta elämään. Kääntöpuolena se on aiheuttanut myös huolta, surua, vihaa ja häpeää. Myönteiset tunnekokemukset ja arvostus olivat lisänneet osallistujien toimijuutta ja voimaantumisen kokemuksia. Kun henkilö osallistuu työtoimintaan, laventuvat hänen kokemuspiirinsä ja sosiaaliset suhteensa. Omaa elämäntilannetta saattaa alkaa tarkastella eri näkökulmasta työtoiminnan ja arvostavien vuorovaikutussuhteiden myötä. (Mäntyneva 2019, 24–25.) Työtoiminnan yhdeksi merkityksistä koetaan muun muassa työ ja tekeminen (Karjalainen & Karjalainen 2010, 58). Tehtävien mielekkyyden kokemukseen vaikuttaa myös niiden raskaustaso suhteessa omaan toimintakykyyn (Sandelin 2014, 15). Luomassamme kyselylomakkeessa emme tehneet suoranaisia kysymyksiä koskien henkilön tunnetiloja liittyen kuntouttavaan työtoimintaan, mutta loimme väittämiä, joista näitä asioita voi myös tulkita ja mitata. Näitä ovat esimerkiksi ”Olen saanut uusia ystäviä tai kontakteja työtoiminnan aikana”, ”Minulla on suunta ja tavoitteet tulevaisuuteen työtoiminnan päätyttyä”, ”Työpajalla oli hyvä ilmapiiri”, ”Kaikkia kohdeltiin tasavertaisesti” sekä ”Pajaohjaajat kohtasivat minut arvostavasti”. Lisäksi oli useita vaihtoehtoja

perustuen väittämään ”Mitkä seuraavista asioista ovat muuttuneet parempaan suuntaan kuntouttavan jakson aikana?”. Vastausvaihtoehtoina oli muun muassa ”Mielialan kohoaminen”, ”Tulevaisuuden suunnitelmat edistävät hyvinvointiani”, ”Huolehdin paremmin hyvinvoinnistani”, ”Olen tyytyväisempi elämäntilanteeseeni”, ”Itsevarmuuteni on lisääntynyt” sekä ”On tullut tahtotila päästä elämässä eteenpäin”. Kääntöpuolen väittämiä kyselylomakkeessamme oli selvästi vähemmän, mutta niitäkin löytyi, kuten ”Työtehtävät ovat olleet liian haastavia tai eivät ole vastanneet voimavarojani” sekä ”Työtehtävät eivät vastanneet tavoitteitani, eikä niitä muokattu”. Tämän tyyppisten väittämien puuttumista kompensoi kaikista osiosta löytyvät vaihtoehdot ”Ei mikään edellä mainituista” sekä ”Muu, mikä”, missä oli mahdollisuus vastata omin sanoin. Lisäksi erillisten avointen kysymysten kautta vastaajan on halutessaan mahdollista avata ajatuksiaan ja tunteitaan. Avointen kysymysten tukena on esimerkkivastauksia selkeyttämässä sitä, mitä kysymyksellä haetaan.

Mäntynevan (2019) tutkimuksen mukaan työtoimintaan osallistumisen myönteistä merkitystä lisää työttömän identifioiminen itsensä kuntoutujaksi. Kun taas työtoimintaan liitetään negatiivisia tunteita ja se koetaan esimerkiksi ilmaistyonä, työttömien nöyryyttämisenä ja ajan kuluttamisena, heijastuu se koko kokemukseen työtoiminnasta kielteisesti. (Mäntyneva 2019, 25.)

Vaikuttavuuden näkökulmasta toiminnan kehittäminen on erittäin tärkeää. Impilän (2018) haastattelemista asiakkaista osa toivoi tiukempia kriteerejä asiakasvalintaan, jotta palveluun pääsisivät vain aidosti motivoituneet työttömät. Haastateltavista osa kertoi kuntouttavan työtoiminnan olevan ajan kuluttamista ja joku kuvaili kuntouttavaa työtoimintaa pelkäksi ”aikuisten askartelukerhoksi”. (Impilä 2018, 41.) Näiden kokemusten kautta tulee todennetuksi, ettei alkuperäistä lakisääteistä tavoitetta ole saavutettu ja vaikuttavuus työllistymisen kannalta on näiden henkilöiden kohdalla olematon.

Sandelinin (2014) tekemässä kirjallisuuskatsauksessa nostetaan esille asiakkaan motivaation ja omien mieltymysten merkitys osallistuessaan kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet liittyvät

usein aktivoitumisen lisäksi kuntoutumiseen ja työllistymiseen. Luhtaselan (2009) mukaan osallistujien elämäntilanteisiin liittyvät tekijät painottuvat erityisesti pitkään jatkuneeseen työttömyyteen, päihdehistoriaan ja sairauksiin. Ulkoinen osallistujaa ohjaava tekijä voi olla esimerkiksi sanktion uhalla pakko osallistua työtoimintaan. (Luhtasela 2009, 39–40.) Toimeksiantajamme yhteyshenkilöiden kanssa käydyissä keskusteluissa ei ilmennyt, että kyselylomakkeen kautta olisi tarvetta selvittää tämän kaltaisia kokemuksia, minkä vuoksi työtoimintaan osallistujien motivaatiota osallistua työtoimintaan ei ole erityisesti nostettu kysymysten asettelussa.

Mäntyneva (2019) kirjoittaa vastaavasti motivaation merkityksestä työtoiminnassa. Ensisijaisesti vaikuttaa se, onko työtoimintaan osallistuminen vapaaehtoista vai pakotettua. Jos työtoimintaan päätyy vastentahtoisesti, on työtoimintaan sitoutuminen ja motivaatio vaakalaudalla. Aikomukset ja lähitulevaisuuden suunnitelmat tuovat merkityksen ja voimaantumisen kokemuksen. Vaikutusta on siis myös sillä, näkeekö osallistuja työtoimintaan osallistumisen hyödyn eli minkälaisia positiivisia vaikutuksia sillä voi olla hänen elämäänsä. Työtoiminta parhaimmillaan laajentaa osallistujan osaamispolkua, mikä on yksi reitti valoisampaan tulevaisuuteen. (Mäntyneva 2019, 25–26.) Luomassamme kyselylomakkeessa kysytään osallistujan kuntouttavan työtoiminnan jaksolle asettamia henkilökohtaisia tavoitteita, joita on perusasioista, kuten arjenhallinnasta ja päivärytmin muodostumisesta aina työllistymiseen saakka. Näiden avulla voidaan hieman päätellä henkilön motivaation tasoa, toki lähtökohdat kaikilla osallistujilla ovat erilaiset eivätkä siten ole keskenään vertailukelpoisia. Mäntyneva kirjoittaakin tutkimuksessaan (2019), että palkkatyöhön pyrkiminen tai koulutukseen hakeminen voi olla toimijuuden vahvistumisen kannalta täysin toissijaista, eivätkä ne kaikille ole edes toivottuja toimintamahdollisuuksia sen hetkisessä elämäntilanteessa. Nykyisen elämän ylläpitäminen ja voimavarojen kartuttaminen voi olla monelle tärkeintä (Mäntyneva 2019, 26) ja tätä luomamme kyselylomakkeen avulla pystytään jonkin verran selvittämään.

Käyttämässämme tutkimuksissa oli käytetty keskenään hieman erilaisia tutkimustapoja, joita olivat haastattelut, osallistuva havainnointi sekä kirjallisuuskatsaus. Kaikki tutkijat olivat kuitenkin päätyneet samankaltaisiin johtopäätöksiin liittyen asiakkaiden oman motivaation ja osallisuuden mahdollisuuden tärkeyteen kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudessa. Ensisijaisesti kyselylomakkeemme luomisessa käytimme toimeksiantajaltamme saatuja tietoja ja toiveita. Aiemmat tutkimukset toivat meille kuitenkin ymmärrystä ja vahvistusta siitä, minkä kaltaiset asiat ovat merkittävimpiä vaikuttavuutta mitatessa.

## 4 Kehittämistyön vaiheet ja menetelmät

### 4.1 Kehittämistyön suunnitelma ja prosessi

Tavoitteemme oli kehittää toimeksiantajallemme kyselylomake kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautteen kehittämiseksi. Melko nopeasti valitsimme kyselylomakkeen toteuttamisen alustaksi Google Formsin sen helpon muokattavuuden, saavutettavuuden, anonymiteetin ja monipuolisten tiedonkeruumenetelmien vuoksi. Kysely on avoinna mihin vuorokauden aikaan tahansa, joten sen voi tehdä missä ja milloin parhaiten sopii. Vastaukset saa selkeinä kaavioina ja yhteenvetoina, mikä helpottaa niiden tulkitsemista. Mitään henkilö- tai yhteystietoja ei vastaajilta kyselyssä kerätä vastaajien anonymiteetin takaamiseksi. Kyselylomakkeen tekninen toteutus tehtiin sen mukaan, kenellä oli siihen parhaiten soveltuva osaaminen. Tämä selkeytti työnjakoa ja sujuvoitti koko prosessin etenemistä.

Toimeksiantajan toiveiden mukaisesti valmis kyselylomake sisältää enimmäkseen sekamuotoisia suljettuja kysymyksiä, joissa osa vastausvaihtoehdoista on annettu. Lisäksi osassa kysymyksiä on mukana avoin kysymys vaihtoehtona vastata omin sanoin, mikäli sopivaa vastausvaihtoehtoa ei löydy valmiina. Sekamuotoisia kysymyksiä päädyttiin käyttämään, koska emme varmuudella voineet tuntea kaikkia vastausvaihtoehtoja. (Vilkka 2015, 106.) Suljettujen kysymysten avulla pyrittiin tekemään kyselystä nopea ja selkeä, sekä pitämään kynnyksen kyselyn täyttämiseen tällä tavoin matalana. Lisäksi kysely sisälsi neljä avointa kysymystä, joihin sai halutessaan vastata omin sanoin. Näihin loimme esimerkkivastauksia vastaamisen helpottamiseksi. Kyselylomake luotiin kvalitatiivisin eli laadullisin menetelmin. Tietoarkiston ohjeiden mukaisesti pyrimme tutkimuskysymyksen kannalta kattavaan, mutta kuitenkin yksinkertaiseen ja helppotajuiseen kysymyksenasetteluun. Tiedossamme oli minkä tyyppinen vastaajakunta tulee kyselyä täyttämään, joten kyselylomaketta laatiessamme pidimme jatkuvasti mielessä, että lomakkeen täyttäjien tulee sekä jaksaa, että osata vastata laatimiimme

kysymyksiin. Kysymykset eivät saaneet olla monitulkinnallisia vastausten vääristymisriskin vuoksi, joten kyselyn laatimisessa käytetty kieli oli yksinkertaista ja tarkoituksenmukaista sekä täsmällistä. Lisäksi pidimme huolen, etteivät kysymykset muodostu liian pitkiksi ja täten hankaloita niiden ymmärrettävyyttä. (Tietoarkisto 2025.) Pyrimme myös johdonmukaisuuteen kysymysten asettelussa ja kokoamaan saman sisältöiset kysymykset kokonaisuuksiksi. Tällä tavoin pyrimme helpottamaan kyselylomakkeeseen vastaamista. (Vilka 2015, 107.)

Kehittämistyön suunnittelussa ja arvioinnissa vertailukohteena käytettiin Valo-Valmennusyhdistys ry:n käyttämää Sovari – sosiaalisen vahvistumisen mittaria (Into 2024). Nettipohjaisen kyselyn avulla tuodaan esille asiakkaiden kokemuksia palveluiden laadusta ja sosiaalisen vahvistumisen osa-alueista. Into-etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry on kehittänyt ja ylläpitää Sovari - sosiaalisen vahvistumisen mittaria. Toimeksiantajamme tulee jatkossakin käyttämään Sovaria ja kehittämämme Vaikuttavuuden mittari täydentää sitä. Toimeksiantajan toiveena oli, että loppuvaiheen työskentelyyn tarkoitettu kehittämämme kysely tulee olemaan sisällöltään selvästi Sovarista poikkeava ja tämän pidimme mielessämme työskentelymme eri vaiheissa. Eroavuus näkyy niin Sovarin, kuin kehittämämme Vaikuttavuuden mittarin sisällössä, mutta etenkin kyselyn pituudessa. Vaikuttavuuden mittarin täyttäminen on huomattavasti nopeampaa, kuin Sovarin. Kysymykset ovat jossain määrin samankaltaisia, mutta Vaikuttavuuden mittarissa esitimme kysymykset väittämätyyppisinä, kun taas Sovarissa on väittämä, jonka paikkansapitävyyttä vastaajan tulee arvioida eri määritelmien mukaisesti. Tavoitteenamme oli, että vastauksista selviää, onko tavoitteisiin päästy sekä vastausten perusteella pystyä tuomaan näkyväksi, kuinka toimintaa voisi kehittää vaikuttavammaksi ja laadukkaammaksi. Tämän vuoksi korostimme elämänlaadun merkittäviä osa-alueita, kuten sosiaalinen vahvistuminen, elämänhallinta, talous ja päihteet. Pääasiallisena työvälineenä kuntouttavan työtoiminnan alussa Valo-Valmennusyhdistys käyttää Työterveyslaitoksen Kykyviisaria, millä voidaan mitata omaa työ- ja toimintakykyä. (Työterveyslaitos n.d.) Vaikuttavuuden

mittarimme avulla voidaan kartoittaa, onko asiakkaan työ- ja toimintakyky kasvanut kuntouttavan työtoiminnan aikana.

Toimeksiantaja toivoi kyselyn näkökulman painottuvan saatavaan tietoon siitä, kuinka työelämätavoitteita on edistetty eli jääkö jotakin kuntouttavassa työtoiminnassa puuttumaan ja mitä tulee ottaa huomioon tämän suhteen. Kyselylomakkeen kysymykset ja aihealueet valikoituivatkin tämän mukaan seuraavasti:

- itsetuntemuksen kasvaminen ja omien voimavarojen tunnistaminen
- säännöllisen päivärytmin löytyminen ja taloustaitojen ja arjenhallinnan parantuminen
- omien vaikutusmahdollisuuksien tunnistaminen ja vastuunottokyvyn kohentuminen
- vastoinikäymisten sietokyvyn kasvaminen ja itseluottamuksen vahvistuminen
- vuorovaikutustaitojen parantuminen, tulevaisuudensuunnitelmien selkiytyminen ja jatkopolkujen rakentaminen
- opiskelu- ja työelämävalmiuksien kohentuminen

Kyselyn tulokset tulevat tuottamaan henkilökohtaisen edistymisen tietoa myös itse asiakkaalle, kuin olemaan työnlaadun mittari Valo-Valmennusyhdistykselle.

#### 4.2 Kehittämismenetelmät

Kehittämismenetelmämme valikoitui toimeksiantajan tarpeiden mukaisesti. Opinnäytetyömme ei sisältänyt numeroaineistoa tai tilastollisia menetelmiä, vaan loimme asiakaskyselylomakkeen, joten laadullinen menetelmä sopi parhaiten opinnäytetyömme kehittämismenetelmäksi. Laadullinen tutkimus on tutkimustyyppiltään empiiristä. Laadullisessa tutkimuksessa hyödynnetään empiirisen analyysin tapaa argumentoida ja tarkastella havaintoaineistoa. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 19, 23.) Kyselylomaketta luodessamme hankimme tietoa pääasiallisesti haastatteleamalla toimeksiantajan yhteyshenkilöitä

yhteisissä työpajoissamme, tutustumalla heidän parhaillaan käyttämiinsä asiakkaan tilannetta kartoittaviin kyselyihin sekä erilaisia opinnäytetöitä lukemalla. Kehittämistyön edetessä saimme myös arvokasta tietoa pilottikyselyyn osallistuneiden henkilöiden vastauksista.

Kehittämistyön alkuvaiheessa perehdyimme aiempiin opinnäytetöihin, joissa tarkasteltiin kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta. Helsingin kaupungin Uusix-verstailla toteutetussa kehittämistyössä luotiin asiakaskysely, jonka tavoitteena oli mitata työtoiminnan sosiaalisia vaikutuksia ja asiakkaiden voimaantumista. Kysely pohjautui itseohjautuvuusteoriaan, jonka mukaan ihmisen hyvinvoinnin kannalta keskeisiä perustarpeita ovat itsemääräämisoikeus, kyvykkyys ja läheisyys (Karppinen & Korpela 2022, 23). Tulosten perusteella kuntouttava työtoiminta ei ainoastaan tue asiakkaiden työelämävalmiuksia, vaan myös vahvistaa osallisuuden kokemusta ja edistää arjenhallinnan taitoja, kuten säännöllisen päivärytmin muodostumista (Luhtasela 2009, 61). Kuitenkin osa asiakkaista tarvitsee erityistä tukea työelämään siirtymisessä, eikä kuntouttavan työtoiminnan keinoin voida ratkaista esimerkiksi työttömyyden taustalla olevia taloudellisia tai sosiaalisia ongelmia (Luhtasela 2009, 127). Kehittämässämme kyselylomakkeessa huomioimme erityisesti asiakkaan kyvykkyiden ja arjenhallinnan taitojen kehittymistä sekä osallisuuden kokemusta näitä kartoittavin kysymyksin. Kyselylomakkeemme avulla voidaan saada vastauksia myös siihen, ovatko asiakkaan talouden hallinta tai sosiaaliset suhteet muuttuneet asiakkaan hyvinvointia tukevammaksi työtoiminnan aikana.

#### 4.2.1 Etiikka kehittämistyössä

Helsingin yliopisto on määritellyt hyvän tieteellisen käytännön lähtökohtia. Näitä ovat muun muassa rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyön eri vaiheissa (tutkimustyö, tulosten tallentaminen, esittäminen ja tulosten arviointi). Nämä ovat tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja. Lisäksi lähtökohtiin kuuluu oikeanlainen lähdeviittaaminen ja tällä tavoin muiden tutkijoiden työn asianmukainen huomioiminen. Tutkimus tulee suunnitella, toteuttaa ja

raportoida niiden vaatimusten mukaan, mitä tieteelliselle tiedolle on asetettu. Tutkimusluvan hankkiminen ja tutkimusryhmän jäsenten aseman ja velvollisuuksien määrittely ja kirjaaminen kuuluvat myös hyviin tieteellisen käytännön lähtökohtiin. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee olla eettisesti kestäviä. (Helsingin yliopisto 2025.) Edellä on nostettu Helsingin yliopiston määrittelemistä hyvistä tieteellisen käytännön lähtökohdista ne, jotka sopivat kehittämistyömme eettisiksi lähtökohdiksi ja joihin olemme erityisesti kiinnittäneet huomiota työskennellessämme. Lähdeviitteiden oikeellisuuteen ja yhdenmukaisuuteen on kiinnitetty työskennellessä erityistä huomiota. Kehittämistyötämme varten hankimme toimeksiantajan vaatimusten mukaisesti tutkimusluvan, eikä käytännön työskentelymme kyselylomakkeen luomiseksi alkanut ennen sen saamista. Emme keränneet missään vaiheessa yksilöityjä tietoja henkilöistä. Kartoitimme kuitenkin muilta Valo-Valmennusyhdistyksen toimipisteiltä heidän käyttämiään asiakaspalautteen käytänteitä sekä saimme kyselylomakkeemme pilottivaiheessa anonyymeja vastauksia kyselylomakkeen kysymyksiin. Tiedot hävitetään kehittämistyömme valmistuttua. Työskentelymme alussa ja sen eri vaiheissa olemme määritelleet jokaiselle kehittämistyömme ryhmän jäsenelle yksilöityjä tehtäviä ja vastuualueita ja näitä on noudatettu.

Talentian ammattieettisten ohjeiden mukaan internet tukee vaikuttamistyötä (Ranta ym. 2022, 48). Kyselylomake päätettiin yhdessä toimeksiantajan kanssa luoda vain digitaalisessa muodossa. Tämän katsottiin olevan käytännöllisin tapa kyselylomakkeen käyttöön, lisäksi se helpotti lomakkeen myöhempää muokattavuutta tarpeen mukaan. Valtaosalla tämän päivän ihmisistä on käytössään matkapuhelin. Kyselylomakkeen saavutettavuutta helpottamaan luotiin QR-koodi, mikä on helppo tulostaa esimerkiksi yksikön ilmoitustaululle, minkä kautta pääsee suoraan kyselylomakesivulle. Toimeksiantajan kanssa keskusteltiin niistä mahdollisista asiakkaista, jotka tarvitsevat kyselylomakkeen täyttämiseksi apua. Sosiaalialan ammattihenkilön onkin huomioitava ja tunnistettava työssään ne asiakkaat, jotka tarvitsevat työntekijän vierelleen sekä huomioitava, ettei erilaisten syiden vuoksi kaikkien ihmisten ole mahdollista toimia digitaalisessa ympäristössä (Ranta ym. 2022, 48). Pajaohjaaja tai

yksilövalmentaja voi tarvittaessa tulostaa kyselylomakkeen ja täyttää yhdessä asiakkaan kanssa. Työntekijän tulee tällöin huolehtia asiakkaan anonymiteetin säilyttämisestä kyselylomakkeeseen vastatessa.

#### 4.3 Kehittämistyön eteneminen

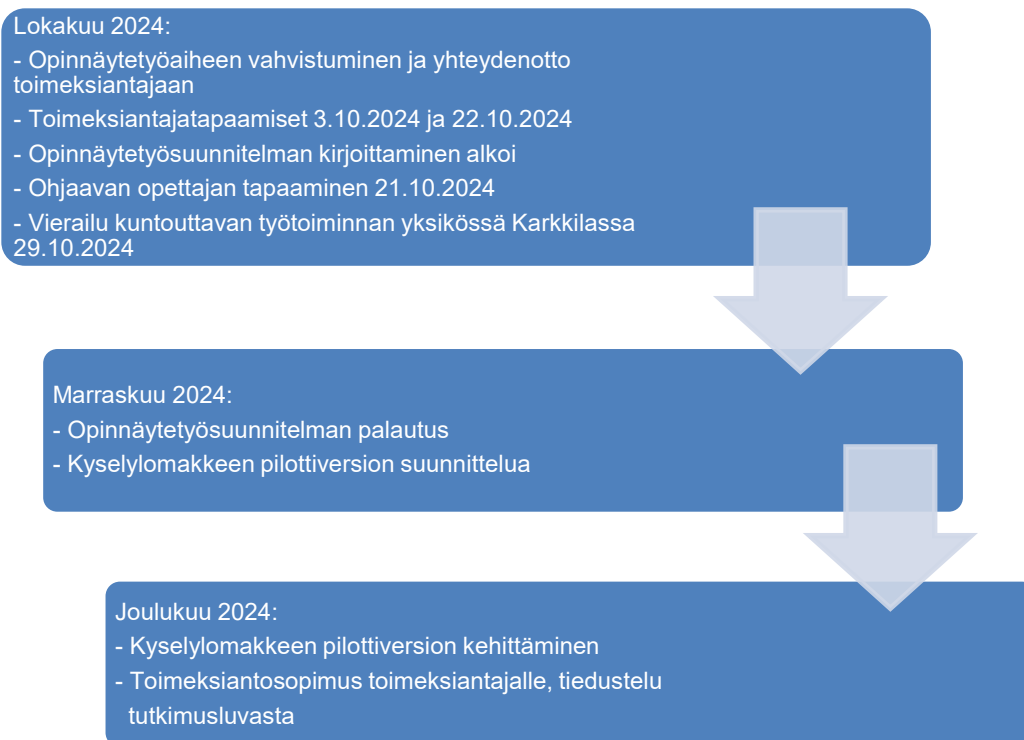
Opinnäytetyöprosessimme alkoi syyskuussa 2024 opinnäytetyöryhmämme muodostuessa. Opinnäytetyöaiheen valintaan vaikutti mielenkiintoisuuden lisäksi myös opinnäytetyön tekijöiden maantieteellinen sijainti, koska hajallaan toisistaan asuessamme oli tärkeää löytää aihe, joka ei edellytä tekijöiltä keskinäisiä tapaamisia vaan voimme työskennellä tietokoneiltamme käsin koko prosessin ajan.

Syyskuun 2024 aikana oli infopäiviä koskien opinnäytetyötä sekä opinnäytetyön ideapaja. Toimeksiantajan edustajien kanssa yhteistyö alkoi aloitteestamme syyskuussa. Lokakuussa toteutuneiden verkkotapaamisten avulla kehittämistyö yhdessä asiantuntijoiden kanssa lähti käyntiin nopeasti. Lokakuussa yksi opiskelijoista kävi tutustumassa asuinalueensa kuntouttavan työtoiminnan yksikköön. Suunnitelmana oli, että tämä yksikkö ottaisi kehittämämme kyselylomakkeen ensimmäisen version testattavakseen.

Opinnäytetyön suunnitelman kirjoittamiseen olimme varanneet aikaa noin kaksi kuukautta ja siinä aikataulussa pysyimme. Kyselylomakkeen pilottiversion valmisteluun olimme varanneet aikaa vain marraskuulle 2024, kun sen piti mennä testattavaksi ja tulosten meille käsiteltäväksi jo joulukuussa. Totesimme, että koska joulukuussa työtoiminnan ohjaajat ovat pyhien ja lomien vuoksi pitkän ajan pois töistä, on parempi jättää ylimääräinen, ensimmäisen version pilottivaihe ulkopuoliselle toimijalle kokonaan pois ja laittaa pilotti suoraan toimeksiantajalle arvioitavaksi tammikuussa 2025.

Joulukuussa 2024 lähetimme opinnäytetyön suunnitelmamme sekä toimeksiantosopimuksen täytettäväksi toimeksiantajalle. Palaute suunnitelmasta oli toimeksiantajan osalta hyvin positiivista ja kannustavaa, vain joitain muodollisia seikkoja oli mainittavana heidän osaltaan. Palautteen yhteydessä

saimme toimeksiantajalta tiedon, että vaikka opinnäytetyömme on kehittävä eikä sisällä tutkimusta, tulee meidän hankkia tutkimuslupa.



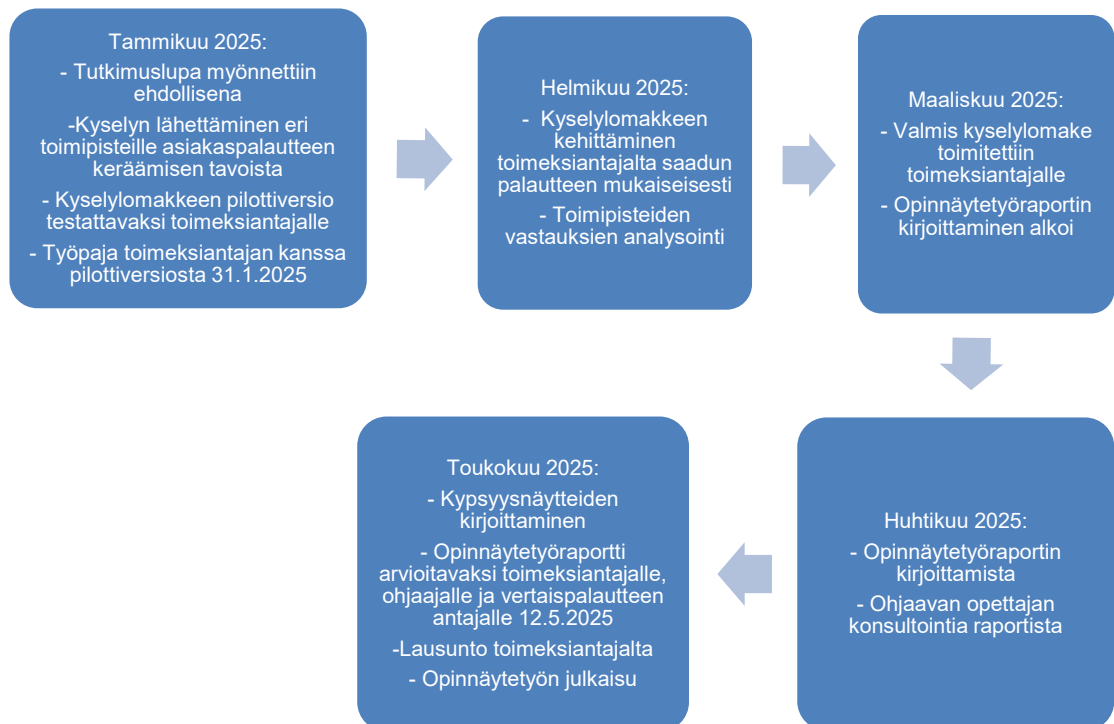
Kuvio 1. Kehittämisen prosessin vaiheet 2024.

Tammikuussa 2025 asia tarkentui siten, että toimeksiantajan puolelta tutkimusluvansa saamisen edellytyksenä oli selvittää muilta Valo-Valmennusyhdistyksen toimialueilta heidän tapojaan kerätä asiakaspalautetta kuntouttavasta työtoiminnasta. Tätä varten saimme toimeksiantajan yhteyshenkilöltämme muiden alueiden toimipisteiden yhteystietoja, jotta saatoimme ottaa yhteyttä muihin toimipisteisiin. Palautelomakkeen kehittämisessä hyödynsimme Valo-Valmennusyhdistyksen eri toimipisteiden kokemuksia ja käytäntöjä asiakaspalautteen keräämisestä.

Päädymme kehittämään kaksi erilaista versiota toimeksiantajalle testattavaksi, joista he saivat valita mieleisensä. Lomakkeen helppokäyttöisyys oli keskeinen tavoite, jotta asiakkaat voivat antaa palautetta matalalla kynnyksellä. Tämän

vuoksi kiinnitettiin erityistä huomiota selkeään kysymyksenasetteluun, monipuolisiin vastausvaihtoehtoihin ja palautteenannon anonymiteetin takaamiseen. Kyselylomakkeen pilotointi ja testaaminen olivat keskeisiä vaiheita kehittämistyössä, sillä niiden avulla varmistettiin lomakkeen selkeys, toimivuus ja soveltuvuus kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautteen keräämiseen. Kyselylomakkeen toimivuutta tulee testata ja arvioida kriittisesti perusjoukkoa vastaavien henkilöiden toimesta (Vilkkä 2015, 107).

Pilotointivaiheen tarkoituksena oli arvioida kysymysten ymmärrettävyyttä, vastausvaihtoehtojen riittävyttä sekä lomakkeen käyttäjäystävällisyyttä ennen sen lopullista käyttöönottoa. Pilotointi toteutettiin yhteistyössä Valo-Valmennusyhdistyksen Turussa sijaitsevan Ratapihankadun yksikön kanssa, jossa myös toimeksiantajamme yhteyshenkilöt työskentelivät.



Kuvio 2. Kehittämisprosessin vaiheet 2025.

Tutkimusluvan saatuaamme toimitimme kyselylomakkeen versiot A ja B testattavaksi Valo-Valmennusyhdistyksen henkilökunnalle, jotka arvioivat lomakkeen rakennetta, kysymysten muotoilua ja teknistä toimivuutta. Pilottiversio QR-koodeineen lähetettiin yhteyshenkilöillemme 12.1.2025. Samassa yhteydenotossa esitimme toiveen, että pilottia olisi testattu 30.1.2025 mennessä, jotta 31.1.2025 sovitussa yhteisessä työpajassamme pystyisimme paremmin keskustelemaan kyselylomakkeen sisällöstä ja pilottiversion kautta saadusta palautteesta. Sähköpostin liitteenä toimitettiin tiedosto, josta löytyi QR-koodit kumpaankin pilottiversion.

Henkilökunta jakoi kyselyn testattavaksi joillekin asiakkailleen ja näiden valikoitujen asiakkaiden sekä pajaohjaajien tehtävänä oli täyttää kysely ja antaa palautetta sen helppokäyttöisyydestä, sisällön ymmärrettävyydestä ja mahdollisista kehittämistarpeista. Meille anonyymien asiakkaiden palautteiden perusteella huomattiin, että jotkin kysymykset kaipasivat yksinkertaistamista ja vastausvaihtoehtoja täydennettiin kattamaan paremmin erilaisia asiakaskokemuksia. Lisäksi lomakkeeseen lisättiin johdanto-osuus, jossa selvennettiin kyselyn tarkoitusta ja anonyymiyden merkitystä. Kaikkiaan kahdeksan henkilöä testasi pilottiversionamme Valo-Valmennusyhdistyksellä. Pilottiin osallistuneiden määrä oli huomattavasti pienempi, mitä alun perin suunnittelimme ja toivoimme. Kuitenkin vastaukset ja pilotista saatu palaute edistivät työskentelyämme ja tavoitteitamme suhteellisen pienestä otannasta huolimatta.

Saamamme palautteen perusteella tehtiin tarkennuksia, kuten kysymysten sanamuotojen selkeyttämistä ja vastausvaihtoehtojen täsmentämistä. Toimeksiantajalla oli aikaa testaamiseen noin kolme viikkoa ennen tapaamistamme, jossa he antoivat palautetta ja kertoivat, kumpi versio sopii paremmin heidän tarpeisiinsa. B-versio osoittautui toimeksiantajaa paremmin palvelevaksi ja keskityimme tapaamisella heidän kokemuksiinsa siitä versiosta sekä millaisia muutoksia he siihen toivoivat. B-versiossa käytimme listamaista vastaustapaa, jolla toimeksiantaja koki saavan suuremmin käyttökelpoista palautetta. Kehittämistyön aikana asiakaslähtöinen palautteenkeruu osoittautui

keskeiseksi työkaluksi palvelun laadun kehittämisessä. Kerätyn palautteen perusteella lomakkeen sisältöä ja rakennetta tarkennettiin, jotta se palvelisi mahdollisimman hyvin sekä asiakkaita että toiminnan kehittämistä.

Palautelomakkeen avulla voidaan systemaattisesti arvioida, miten kuntouttava työtoiminta tukee asiakkaiden siirtymistä työelämään tai koulutukseen. B-version viimeistelyyn käytimme aikaa vielä noin kuukauden, kunnes maaliskuun alussa palautimme valmiin kyselylomakkeen toimeksiantajalle suunnitelmamme mukaisessa aikataulussa. Toimeksiantaja koki, että olemme kuunnelleet heidän tarpeitaan sekä onnistuneet vastaamaan niihin kehittämällämme kyselylomakkeella.

#### 4.3.1 Kehittämistyön riskit, kustannukset ja kestävä kehitys sekä opiskelijoiden välinen yhteistyö

Tätä opinnäytetyötä tekemässä ja kyselylomaketta kehittämässä oli kolme opiskelijaa ja näin ollen käytössä oli myös kolmen ihmisen resurssit ja kunkin henkilökohtaiset vahvuudet. Pystyimme etenemään aikataulussa suunnitelmamme mukaisesti läpi kaikkien työskentelyvaiheiden. Tärkeimpiä yhteydenpitovälineitämme olivat yhteinen WhatsApp-ryhmä, missä viestintä oli reaaliaikaista. Lisäksi tapasimme säännöllisesti Teams-yhteydellä agendanamme opinnäytetyön kunkin vaiheen kanssa eteneminen. Sähköpostilla jaoimme toisillemme opinnäytetyömme suhteen hyödyllistä tietoa ja linkkejä.

Kyselylomakkeen kehittäminen ei aiheuttanut opinnäytetyöryhmälle tai toimeksiantajalle kustannuksia, sillä kyselylomakkeen alustana on maksuton Google Forms ja opinnäytetyön parissa työskentely pystyttiin toteuttamaan kokonaisuudessaan etänä. Edellä mainitut seikat huomioon ottaen pystyimme toteuttamaan opinnäytetyömme kestävän kehityksen periaattein, kun esimerkiksi paperia ei kyselylomakkeen osalta ole käytössä.

Kehittämisprosessimme riskit ja haavoittuvuus näyttäytyivät enimmäkseen aikatauluissa. Halusimme panostaa kyselylomakkeen testaamiseen ja vaikka

yksi testausvaihe jäikin alkuperäisestä suunnitelmasta poiketen pois, ei se vaikuttanut työskentelymme etenemiseen millään tavalla. Lisäksi mahdollinen riskitekijä olisi voinut olla kyselylomakkeen toteutusosalusta, koska se löytyy toimeksiantajankin toiveiden mukaisesti vain verkosta. Mikäli ohjelma esimerkiksi olisi kaatunut, olisimme olleet melko voimattomia sen edessä. Vastoinkäyminen, johon emme osanneet varautua oli suunnitelmavaiheessa yhteisen tekstitiedoston muokkaaminen selainversiossa työpöytäversion sijasta, jolloin siitä aiheutui merkittävää haittaa siihenastiselle tuotoksellemme. Tämän vuoksi jouduimme aloittamaan uudelta asiakirjaltapohjalta, jotta suunnitelma saatiin jälleen ymmärrettävään muotoon.

### **Työpajasta saadun palautteen kautta tehdyt muutokset asiakaspalautekyselyyn:**

Kehittämisen prosessin aikana palautelomakkeeseen tehtiin lopulta vain vähäisiä muutoksia ja tarkennuksia, jotka perustuivat niin asiakaspalautteeseen kuin Valo-Valmennusyhdistyksen asiantuntijoiden näkemyksiin työpaja tapaamisella (Valo-Valmennusyhdistys ry:n edustajat 2025). Tavoitteena oli varmistaa, että lomake palvelee mahdollisimman hyvin sekä asiakkaita että toiminnan kehittämistä, ja että se tarjoaa kattavan mittariston kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuuden arviointiin.

Yksi keskeisistä muutoksista oli terminologian tarkentaminen, jotta kysymykset vastaisivat paremmin käytännön toimintaa. "Omaohjaaja" korvattiin "yksilövalmentajalla", mikä selkeytti asiakkaiden ymmärrystä eri roolien välillä. Samoin "työntekijä" muutettiin "ohjaajaksi", jotta käsite vastaisi paremmin Valo-Valmennusyhdistyksen toimintaympäristöä. Tällä pyrittiin varmistamaan, että asiakkaat ymmärtävät, keneltä he saavat tukea ja ohjausta työpajoissa.

Avoimiin kysymyksiin lisättiin esimerkkivastauksia ja apulauseita, joiden tarkoituksena on helpottaa vastaamista ja madaltaa kynnystä antaa palautetta. Myös ohjeistuksen selkeyttä parannettiin poistamalla toistuvia ohjeita ja muotoilemalla kysymykset ymmärrettävämmiksi.

Työtehtävien arviointia koskevia kysymyksiä muokattiin vastaamaan paremmin asiakkaiden omia tavoitteita ja työtehtävien kehittymistä. Uusi kysymys eritteli tarkemmin, ovatko työtehtävät olleet tavoitteiden mukaisia, onko niitä voitu muokata asiakkaan tarpeisiin sopiviksi ja ovatko ne muuttuneet asteittain työelämälähtöisemmiksi. Näin saatiin tarkempaa tietoa siitä, kuinka hyvin työtoiminta tukee asiakkaiden siirtymistä työelämään tai koulutukseen.

Työpajojen aktiviteetteja koskevaa kysymystä täsmennettiin lisäämällä esimerkkejä, kuten "Teemapäiviä, liikunnallisia retkiä", jotta vastaajat voivat paremmin arvioida toiminnan monipuolisuutta.

Hyvinvointiin ja tulevaisuuden suunnitelmiin liittyviä kysymyksiä tarkennettiin. "Jaksoin tehdä työn hyvin" -kysymys poistettiin ja korvattiin kysymyksellä "Työtehtävät vastasivat voimavarojani", mikä huomioi asiakkaiden yksilölliset lähtökohdat paremmin. Lisäksi kysymys "Minulla on toimintasuunnitelma ja selkeät tavoitteet" muutettiin pehmeämpään muotoon "Minulla on jatkosuunnitelmia ja tavoitteita työtoiminnan päätyttyä", jotta se soveltuisi paremmin eri vaiheessa oleville asiakkaille.

Sosiaalisten taitojen kehittymistä käsittelevään osioon lisättiin uusi kysymys "Sosiaaliset taitoni ovat lisääntyneet", joka sijoitettiin itsevarmuuden kasvua mittaavan kysymyksen jälkeen. Lisäksi hyvinvointia käsittelevään osioon lisättiin päivärytmiä, ravitsemusta ja liikuntaa koskevia kysymyksiä, jotta saataisiin kattavampi kuva työtoiminnan vaikutuksista asiakkaiden arkeen ja hyvinvointiin.

Lomakkeen loppuun lisättiin kutsu keskusteluun yksilövalmentajan kanssa, jos kysely herätti ajatuksia tai huolenaiheita. Kyselyyn lisättiin myös avoin vastauskenttä, johon vastaajat voivat jättää omia huomioitaan ja kehitysehdotuksia.

Paikkakuntien työpajat eriteltiin lomakkeen alkuun, jotta vastaajat voivat helposti tunnistaa oman toimintaympäristönsä sekä kehittämistarpeisten pajojen kohdentamiseksi. Näiden muutosten myötä lomakkeesta muodostui aiempaa selkeämpi, monipuolisempi ja paremmin kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta mittaava työkalu.

Pilotoinnin aikana testattiin myös kyselylomakkeen tekninen toimivuus eri laitteilla, kuten tietokoneella ja mobiililaitteilla. Erityisesti mobiilikäytettävyyteen kiinnitettiin huomiota, sillä suuri osa vastaajista täyttää lomakkeen puhelimella. Testauksen perusteella lomakkeen rakennetta optimoitiin siten, että se säilytti selkeytensä eri laitteilla käytettäessä. Suoran linkin lisäksi lomakkeelle siirtymistä varten luotiin QR-koodi, jotta lomakkeen saavutettavuus olisi mahdollisimman monipuolista ja helppoa.

Pilotoinnin ja testauksen tulosten perusteella kyselylomakkeeseen tehtiin lopulliset muokkaukset ennen sen laajempaa käyttöönottoa. Prosessi varmisti, että lopullinen lomake oli asiakaslähtöinen, selkeä ja teknisesti toimiva, mikä parantaa sen käyttöastetta ja kerätyn palautteen laatua.

Lopullisen palautelomakkeen valmistuttua se annettiin käyttöön Valo-Valmennusyhdistyksen kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautteen keräämiseen. Lomakkeen suunnittelussa ja kehittämisessä painotettiin asiakaslähtöisyyttä sekä selkeyttä, jotta se palvelee mahdollisimman hyvin niin asiakkaita kuin toiminnan kehittäjiä.

Ennen lomakkeen käyttöönottoa se jaettiin Valo-Valmennusyhdistyksen edustajille, ja heidän kanssaan käytiin läpi ohjeistus lomakkeen käyttämisestä, muokkaamisesta ja vastausten tarkastelusta Google Forms -alustalla. Lisäksi heille annettiin tunnukset lomakkeelle kirjautumista varten, jotta he voivat jatkossa itsenäisesti hallinnoida palautteen keruuta ja hyödyntää tuloksia toiminnan kehittämisessä.

Lomakkeen luovuttamisen yhteydessä toimeksiantajaa pyydettiin myös antamaan palautetta lopullisesta kyselystä. Palautteen avulla voidaan arvioida, kuinka hyvin lomake vastaa käytännön tarpeisiin ja millainen sen kehitysprosessi oli toimeksiantajan näkökulmasta. Tämä palaute auttaa arvioimaan kyselyn soveltuvuutta käytännön asiakastyöhön sekä reflektoimaan kehittämisprosessia opinnäytetyön raportoinnissa.

## 5 Tulokset

### 5.1 Vaikuttavuuden mittari

Sähköinen Google Forms sovelluksella luotu asiakaspalautekysely sai nimekseen Vaikuttavuuden mittari. Palvelunkäyttäjät pääsevät vastaamaan kyselyyn anonyymisti saamansa linkin tai QR-koodin kautta. Vastaaminen ei ole riippuvainen laitteen tyypistä, vaadi rekisteröitymistä tai kirjautumista sivustolle. Kyselylomake löytyy tämän opinnäytetyön raportin liitteestä yksi (Liite 1).

Kysely on suomenkielinen. Kyselyn alussa on saate, jossa toivotetaan asiakas tervetulleeksi vastaamaan kyselyyn. Lyhyessä tekstiosuudessa kerrotaan kyselyn taustasta ja sen tarkoituksesta. Kyselyssä mainitaan osallistumisen olevan vapaaehtoista, ja ettei vastauksista pysty päättelemään vastaajan henkilöllisyyttä.

Kyselyssä on kolme osiota:

1. Kolme ensimmäistä kysymystä selvittävät valmentautujan iän, työpajayksikön sekä henkilökohtaiset tavoitteet kuntouttavan työtoiminnan jaksolle.
2. Seitsemän seuraavaa kysymystä käsittelevät työtoiminnan ja työtehtävien sisältöä sekä valmentautujan omia kokemuksia työpajaan osallistumisesta.
3. Kolme viimeistä kysymystä kartoittavat asiakkaan kokemia muutoksia arjessa ja hyvinvoinnissa.

Kyselyn visuaalinen tyyli on harmoninen ja selkeä. Kysymyssarjat on jäsennely aiheoryhmittäin, mikä tekee niistä tiiviitä ja helposti luettavia. Kyselyssä käytetään vastaustapaa, jossa rasti merkitään vain niihin kohtiin, jotka vastaaja kokee toteutuviksi. Vastauksien vaihtoehdot eivät poissulje toisiaan, ja rastin voi lisätä niin moneen kohtaan kuin on tarpeellista. Avoimet kysymykset tarjoavat mahdollisuuden kertoa, millä kuntouttavan työtoiminnan osa-alueilla henkilökohtaisesti on jäänyt kaipaamaan onnistumista ja miten toimintaa voisi

kehittää. Avoimien kysymyksen yhteydessä on vastaajan oman pohdinnan tueksi mallivastauksia.

Linkin kyselyyn voi jakaa vaivattomasti sähköisesti. Kuntouttavan työtoiminnan käytössä olevaan työskentelytilaan voi tulostaa QR-koodin helposti skannattavaksi. Kyselyn tuloksia pääsee katsomaan kirjautumalla ensin Google-tiliin. Formsissa luodut tai Google Driveen ladatut tiedostot salataan siirron ja säilytyksen aikana. Tuloksia ja osallistujien vastauksiin perustuvia automatisoituja kaavioita voi tutkia reaaliajassa. (Google 2005.)

### 5.1.1 Kehittämistyön arviointi

Vaikuttavuuden mittari on kehitetty käytännön työkaluksi Valo-Valmennusyhdistyksen kuntouttavan työtoiminnan arvioinnin ja kehittämisen tueksi. Oman arviomme mukaan Vaikuttavuuden mittari tarjoaa selkeän rakenteen asiakaspalautteen systemaattiselle keräämiselle. Lomakkeen käyttöönoton myötä organisaation on mahdollista seurata asiakaskokemuksia vaikuttavuudesta ja asiakastyytyvyydestä eri työpajoissa. Tulokset tarjoavat konkreettista dataa siitä, miten työtoiminnan prosessi tukee asiakkaiden elämänhallintaa, työelämävalmiuksia ja hyvinvointia. Asiakaslähtöisen palautteen avulla työpajatoiminnan vahvuudet ja kehittämiskohteet pystytään tunnistamaan. Vaikuttavuuden mittarin avulla Valo-Valmennusyhdistys voi hyödyntää asiakaspalautetta entistä tehokkaammin, joka osaltaan tukee palveluiden jatkuvaa kehittämistä ja asiakasosallisuuden vahvistamista.

Hyvään lopputulokseen päästäksemme, oli tärkeää tutustua kuntouttavan työtoiminnan prosesseihin ja palvelun järjestämiseen. Pystyimme räätälöimään kyselystä selkeän ja napakan kokonaisuuden. Huomioimme kehittämistyössä ensisijaisesti toimeksiantajan toiveita. Kysymyksissä ja vastauksissa pyrimme huomioimaan kaikki osapuolet ja toimintaympäristön. Teimme yhdessä rakentavaa pohdintaa siitä, miten yksittäiset vastaukset voivat edistää toiminnan kehittämistä. Kehittämistyön prosessi oli kokonaisuudessaan mielenkiintoinen.

Heikoista ennakkotiedoista huolimatta koemme onnistuneemme hyvin prosessin eri vaiheissa ja etenimme päämäärätietoisesti kohti tavoitetta.

### 5.1.2 Valo-Valmennusyhdistyksen palaute

Toimeksiantajan yhteyshenkilöiltä saama palaute oli hyvää. He kokivat opinnäytetyön prosessin edenneen suunnitelmallisesti. Saimme positiivista palautetta aktiivisuudestamme, tavastamme valmistautua tapaamisille sekä viestinnän luontevuudesta. He kokivat meidän opiskelijoiden tehneen hyvää yhteistyössä ja olleen avoimia heidän antamilleen korjausehdotuksille. He havaitsivat, että jokaisella tapaamisella oli nähtävissä selkeää edistymistä ja osasimme esittää tarkentavia kysymyksiä, jotta haluttujen muutosten taustalla olevat syyt tulivat esille. Kokonaisuutena he kokivat prosessin olleen hyvin organisoitu ja yhteistyön olleen hyödyllistä.

Vaikuttavuuden mittarin teknisestä toteutuksesta toimeksiantajan edustajat olivat mielissään, koska lomaketta on tarvittaessa helppo muokata ja siitä on hyötyä heidän organisaatiolleen. Kyselyn helppo muokattavuus lisää mahdollisuutta käyttää sitä myös heidän muissa palveluissaan. Asiakasryhmän näkökulmasta toimeksiantaja totesi kyselyssä olevan sopivasti kysymyksiä ja vastaamisen olevan niin selkeää, että palvelunkäyttäjät pystyvät sen täyttämään ilman ohjaajan tukea. Lisäksi toimeksiantajan edustajat pitivät avoimien kysymyksien mallivastauksista ja ettei kyselyyn vastaaminen vie paljon aikaa.

Palautteessa ei tullut esille toimeksiantajan kokemusta vastauksien analysointi mahdollisuuksista. Tämä on tietysti ymmärrettävää, koska käytettävää tietoa ei vielä ole muodostunut. Toimeksiantajan yhteyshenkilö kertoo asiakaspalautekyselyn tulevan käyttöön kuntouttavan työtoiminnan pajoilla.

### 5.2 Valo-Valmennusyhdistyksen toimipisteiden asiakaspalautekäytännöt

Toimeksiantajan taholta tutkimusluvan saamisen lisäedellytys oli selvittää, miten Valo-Valmennusyhdistyksen muilla alueilla kerätään asiakaspalautetta

kuntouttavasta työtoiminnasta. Kartoitimme meille toimeksiantajatahon osoittamien eri toimipisteiden asiakaspalautekäytänteitä kyselyllä (Liitteet 2–3). Kysely eri käytänteistä toteutettiin sähköpostitse, sähköpostiosoitteet saimme toimeksiantajalta. Vastausvaihtoehtona kyselyssä oli joko Forms-lomakkeen täyttäminen tai sähköpostivastaus. Kysely lähetettiin yhteensä kahdeksaan Valo-Valmennusyhdistyksen toimipisteeseen, joista kuusi vastasi määräaikaan mennessä. Näin ollen vastausprosentiksi muodostui useista muistutuksista huolimatta vain 75 %. Kyselyn avulla pyrittiin kartoittamaan kunkin toimipisteen asiakaspalautteen keräämisen käytäntöjä, niiden toimivuutta sekä mahdollisia kehitystarpeita.

Kaikissa vastanneissa kuntouttavaa työtoimintaa tuottavissa yksiköissä toimipisteissä asiakaspalautetta kerätään monimuotoisesti. Yksi toimipiste vastasi, ettei heillä ole ennakkotiedosta poiketen kuntouttavaa työtoimintaa. Sähköiset lomakkeet ovat yleisin käytäntö: viidessä vastanneessa toimipisteestä käytetään sähköistä Forms-kyselyä. Lisäksi Sovari-mittaria hyödynnetään kolmessa toimipisteessä. Monessa yksikössä palautteen kerääminen tapahtuu myös suullisesti arjen työskentelyn yhteydessä. Kolmessa toimipisteessä on käytössä QR-koodin avulla saavutettava kysely, ja kahdessa on fyysinen palauteboksi.

Toimipisteissä kerätty palaute käsitellään tyypillisesti työryhmäpalavereissa ja kehittämispäivissä. Kolmessa vastauksessa mainittiin erikseen palautteiden käsittely pajatoimikunnassa, mikä viittaa asiakkaiden osallistamiseen kehittämistyöhön. Sovari-mittarin tulokset puolestaan analysoidaan erityisesti kehittämispäivien yhteydessä. Suullinen palaute ohjaa päivittäistä toimintaa, ja sähköinen palaute toimii pidemmän aikavälin kehittämisen tukena.

Vastaajat korostivat, että parhaiksi käytännöiksi on koettu yhdistelmä määrällisiä ja laadullisia kysymyksiä sekä monikanavainen palautteenkeruu. Selkeät, helposti lähestyttävät kysymykset ja mahdollisuus antaa palaute anonyymisti nostettiin esiin useaan otteeseen. Pajatoimikuntien koettiin tukevan osallistavaa kehittämistä.

Haasteina nousivat esiin sähköisten lomakkeiden saavutettavuus – erityisesti QR-koodien käyttö ei ole kaikille asiakkaille mahdollista laitteiden tai osaamisen puutteen vuoksi. Paperisten lomakkeiden käyttöä pidettiin työläänä, ja useampi vastaaja toi esiin tarpeen löytää helposti täytettävä ja asiakkaita motivoiva tapa antaa palautetta. Yhdessä vastauksessa toivottiin yhtenäistä pohjaa, jota olisi mahdollista muokata sopivaksi omaan yksikköön.

Analyysin perusteella voidaan todeta, että Valo-Valmennusyhdistyksen toimipisteissä on monipuolisia käytäntöjä asiakaspalautteen keräämiseen ja hyödyntämiseen. Käytännöt tosin vaihtelevat alueittain, eikä yhtenäistä linjaa ole asiakasosallisuuden tukemiseksi tältä osin. Yhtenäisen palautelomakkeen avulla olisi mahdollista tukea palautekäytäntöjen yhdenmukaistamista, lisätä asiakasosallisuutta ja tarjota systemaattinen työkalu työtoiminnan vaikuttavuuden arviointiin valtakunnallisesti.

## 6 Yhteenveto, johtopäätökset, pohdinta

### 6.1 Yhteenveto

Sosiaalityön vaikuttavuuden arviointiin on kehitetty erilaisia mittareita. Mittareiden avulla asiakkaan elämänlaadusta kokoavaa kuvaa pystytään arvioimaan säännöllisin väliajoin. Asiakkaan täyttämää kyselyä voidaan käyttää myös keskustelun tukena asiakastapaamisella ja näin voidaan toimia myös kehittämämme Vaikuttavuuden mittarin kanssa verraten työtoimintajakson loppuvaiheen tuloksia saman toimintajakson alkuvaiheen tuloksiin.

Kehittämistyön tavoitteet saavutettiin osaltamme suunnitelman mukaisesti. Toimeksiantoon vastattiin asiakaspalautekyselyllä, joka otettiin Valo-Valmennusyhdistyksellä vastaan positiivisin sanoin arvioituna. Pärjäsimme suhteellisen vähin toimeksiantajatapaamisin, sillä yhteydenpito toimeksiantajan yhteyshenkilöihin sähköpostitse oli sujuvaa ja aktiivista. Toimeksiantajan selkeiden ohjeiden ja tarpeen taustoituksen, sekä tekemiemme tarkentavien kysymysten myötä muutokset, joita kyselylomakkeeseen pilottiversion jälkeen tehtiin, olivat vähäisiä. Työn lopputuotoksena toimeksiantaja sai käyttöönsä heti käyttövalmiin kyselylomakkeen, jota heidän on kuitenkin tarpeen mukaan helppo itse muokata.

### 6.2 Johtopäätökset

Onnistuimme vastaamaan toimeksiantajan tarpeisiin luomalla kyselylomakkeen mittaamaan Valo-Valmennusyhdistyksen kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta. Valo-Valmennusyhdistykselle tekemämme mittari on helppokäyttöinen ja selkeä. Mittarin tuottamaa tietoa tulisi arvioida käyttöönottamisen jälkeen uudelleen siten, että se varmasti tuottaa hyödyllistä tietoa vaikuttavuuden ja toiminnan kehittämisen mittarilla.

Kysely itsessään ei tee palvelusta vaikuttavampaa. Ammattilaisilta tarvitaan kehittämismyönteistä asennetta ja motivaatiota tuottaa laadukkaita palveluita.

Koemme, että asiakkaiden kohtaaminen ja yksilöllistä palveluntarvetta vastaava motivoiva ohjaaminen on kaiken toiminnan lähtökohta. Selvityksemme pohjalta Valo-Valmennusyhdistyksen eri toimipisteiden käytänteiden yhtenäistämiseksi voisi pohtia, olisiko mahdollista ottaa Vaikuttavuuden mittari käyttöön kaikilla Valo-Valmennusyhdistyksen toimipisteillä. Näin voitaisiin tuottaa tasavertaisempaa ja vielä laadukkaampaa palvelua ilman huomattavia eroja yksiköiden välillä, kun käytetyt vaikuttavuuden mittarit olisivat joka paikassa samat. Myös tiedolla johtamisen näkökulmasta tietoa tulisi kerätä systemaattisesti. Kyselyn helppo muokattavuus tuo mahdollisuuden jatkokehittää Vaikuttavuuden mittarista omanlaiset versiot vastaamaan eri toimipisteiden tarpeita.

### 6.3 Pohdinta

Kehittämistyön aihe koettiin opiskelijoiden kesken mielenkiintoiseksi, koska meillä ei ollut entuudestaan kokemusta kuntouttavasta työtoiminnasta. Koimme tärkeäksi, että opinnäytetyön aiheen valinta painottui etätyöskentelyn mahdollisuuksiin. Saimme hyvin sovittua työnjaosta ja yhteisistä aikatauluista projektin toteuttamiseksi. Viestintä oli ajantasaista ja yhteydenpito toimeksiantajaan tuntui vaivattomalta ja luontevalta. Opiskelijoiden keskinäiseen viestintään käytettiin pääasiassa WhatsApp-ryhmää. Tämä koettiin hyvänä ja tehokkaana keinona. Opiskelijoiden henkilökohtaiset aikataulut olivat projektin aikana hyvin erilaiset, joten viestien avulla pystyi nopeasti pyytämään muilta mielipiteitä ja ideoita.

Opinnäytetyön tekijöiden opiskelijaroolista, tutkimuksen tavoitteista ja käytännöistä kerrottiin asianmukaisesti kehittämistyön pilottiversion vastaajille ja toimeksiantajan edustajille. Tutkimuslupa hankittiin ennakkoon. Aineiston keruuseen, käsittelyyn, tallentamiseen sekä hävittämiseen liittyvät käytänteet huomioitiin asianmukaisesti ja tietosuoja huomioiden. Haastattelu- ja kyselyaineisto sisälsi ainoastaan kokemuksellista tietoa, eikä henkilötietoja yhdistetty kerättyyn aineistoon. Lisäksi varmistimme toimeksiantajan edustajilta, kuinka haluavat heitä raportissa kutsuttavan.

Yhteisten pelisääntöjen tekeminen ja niiden noudattaminen projektin kaikissa vaiheissa on ollut tärkeää. Huolimatta siitä, että opiskelijat olivat entuudestaan toisilleen vieraita, saimme haastavissa tilanteissa sovittua käytännön asioista, eikä aikatauluun tarvinnut tehdä muutoksia.

Työskentelystä teki mielenkiintoista varsin suuret työllisyystoimien rakenteelliset muutokset ja kesken kehittämistyötä muuttuneet lait. Koska aihealue oli lähes kokonaan vieras, tiedon kerääminen ja kokonaisuuden hahmottaminen vei paljon aikaa. Luotettavien lähteiden ja toimeksiantajan asiantuntijatiedon avulla varmistimme kyselylomakkeen käytännöllisyyden, eettisen toteutuksen ja kehitystarpeet lyhyessä aikataulussa.

Raportointivaiheessa pohdimme kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden poissaolojen ja niihin johtaneiden syiden kartoittamisen tarpeellisuutta kyselylomakkeessamme. Toimeksiantajan kanssa käymissämme keskusteluissa ei tullut esiin työtoimintaan osallistuvien poissaolojen olevan merkittävä ongelma, joten tämä puoli jäi huomioimatta valmiissa kyselylomakkeessa. Toisaalta jos poissaoloja ja niiden syitä olisi ollut syytä mitata, olisi toimeksiantaja varmasti nostanut tarpeen esille itse. Pohdimme myös hyötyisikö toimeksiantaja myöhemmässä vaiheessa kyselylomakkeen ruotsinkielisestä versiosta.

Julkisten palveluiden asiakastietojärjestelmiä päivitetään yhtenäisiksi. Olisi hyvä, kun käyttöön saisi mittarin, jonka tiedot tallentuisivat asiakkaan asiakirjoihin ja tietoa pystyisi hyödyntämään valtakunnallisesti. Dokumentoinnin tulisi olla vaivatonta ja tukea myös yhteistyötä ostopalveluiden tuottajien kanssa.

Kokonaisuutena opinnäytetyön tekeminen oli varsin opettavaista. Pitkäjänteinen työskentely sekä projektin loppuun saattaminen onnistuneesti on kehittänyt omaa ammattitaitoa monipuolisesti. Tärkeintä meille kaikille kuitenkin on se, että toimeksiantaja oli tyytyväinen tekemäämme työhön ja Vaikuttavuuden mittari otetaan käyttöön.

## Lähteet

Ahonen-Walker, M., Kapanen, A., Pietikäinen, R. 2017. Johdanto – TPY 20 vuotta. Teoksessa R. Pietikäinen & A. Välimaa (toim.) Mahdollisuuksia rakentamassa. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry 20 vuotta työpajakentän vaikuttajana ja kehittäjänä. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry. E-kirja. Viitattu 17.3.2025. <https://www.intory.fi/materiaalipankki/mahdollisuuksia-rakentamassa-%20valtakunnallinen-tyopajayhdistys-%2020-vuotta-tyopajakentan-vaikuttajana-%20ja-kehittajana/>

Google. 2025. Kerää tiedot kätevästi verkkolomakkeella. Viitattu 25.3.2025. <https://workspace.google.com/intl/fi/products/forms/>

Heliskoski, J. Humala, H., Kopola, R., Tonteri, A., Tykkyläinen, S. 2018. Sitran selvityksiä 130. Vaikuttavuuden askelmerkit. Työkaluja ja esimerkkejä palveluntuottajille. Sitra. E-kirja. Viitattu 24.3.2025. <https://www.sitra.fi/wp/wp-content/uploads/2018/03/vaikuttavuuden-askelmerkit.pdf>

Helsingin yliopisto. 2025. Hyvä tieteellinen käytäntö. Viitattu 29.4.2025. <https://www.helsinki.fi/fi/tutkimus/vastuullinen-tiede/tutkimusetiikka/hyva-tieteellinen-kaytanta>

Impilä, M. 2018. Työttömille osallistamisen mahdollisuuksia Raisiossa: toimintamallin pilotointi Mahittulaan. Opinnäytetyö (YAMK). Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen. Turku: Turun ammattikorkeakoulu. Viitattu 18.4.2025. <https://www.theseus.fi/handle/10024/154110>

Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry. 2022. Työpajatoiminnan laatukriteeristö ja käsitteet. E-kirja. Viitattu 20.3.2025. <https://www.intory.fi/materiaalipankki/tyopajatoiminnan-laatukriteeristo-ja-kasitteet/>

Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry. 2024. Ohjeita Sovarin käyttöön työpajalla. Viitattu 14.4.2025. <https://www.intory.fi/tyopajatoiminta/sovari/>

Kansaneläkelaitos (Kela). 2025a. Kelan työttömyysetuudet korvausperusteen mukaan. Raportti. Viitattu 05.4.2025. <https://raportit.kela.fi/linkki/96913929>

Kansaneläkelaitos (Kela). 2025b. TE-palvelut siirtyvät kuntiin – näin uudistus vaikuttaa asiointiin. Viitattu 16.3.2025. <https://www.kela.fi/ajankohtaista/te->

[palvelut-siirtyvat-kuntiin-nain-uudistus-vaikuttaa-asiointiin#miten-asiointyollisyyspalvelujen-kanssa-uudistuksen-jalkeen](#)

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010 Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Raportti 38/2010. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Yliopistopaino: Helsinki. Viitattu 8.5.2025

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80039/4aa5eb26-0e0e-4dac-928e-4597d8c7a8d9.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Karjalainen, J., Sahrio, A. & Eklín, L., Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2023. Kuntouttavan työtoiminnan järjestämisen tilanne hyvinvointialueilla. Palveluiden turvaamista ja yhteistyötä, luovia ratkaisuja hyödyntäen keväällä 2023. Työpaperi 40/2023. Viitattu 10.5.2025.

[https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147973/URN\\_ISBN\\_978-952-408-214-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/147973/URN_ISBN_978-952-408-214-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Karppinen, M. & Korpela, S. 2022. Arvioinnin kehittäminen Uusix-verstailla. Opinnäytetyö (YAMK). Voimavaraistavien menetelmien johtaminen ja kehittäminen sosiaali- ja terveystalalla. Vantaa: Laurea-ammattikorkeakoulu. Viitattu 16.2.2025. <https://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2022051910605>

Laki Kansaneläkelaitoksesta 17.8.2001/731. Finlex. Viitattu 24.3.2025. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2001/731>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Finlex. Viitattu 15.3.2025. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. Viitattu 15.3.2025. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2000/812>

Laki työllistymisen monialaisesta edistämisestä 3.3.2023/381. Viitattu 1.5.2025. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/381>

Laki työvoimapalveluiden järjestämisestä 23.3.2023/380. Viitattu 1.5.2025. <https://www.finlex.fi/fi/lainsaadanto/2023/380>

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

Miettinen, J., Selander, K. & Linnosmaa, I. 2020. Sosiaali- ja terveystalouden vaikutavuuden ja kustannusvaikutavuuden tutkiminen. Teoksessa: Hujala, A., Taskinen, H. 2020. Uudistuva Sosiaali- ja terveysala. Tampere: Tampere University Press, 77–128. E-kirja. Viitattu 05.4.2025.

<https://urn.fi/URN:ISBN:978-952-359-022-9>

Mäntyneva, P. 2019. Toimijuuden vahvistumisen edellytykset kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalipedagoginen Aikakauskirja, Vol 20 Vuosikirja 2019, 11–36. <https://journal.fi/sosiaalipedagogiikka/article/view/70243/47758>

Pettersson, A. 2018. Work & Study, opi työssä. Näkökulmia työn opinnollistamisen ohjaukseen. UAS Journal 2/2018. Viitattu 20.3.2025. <https://uasjournal.fi/2-2018/work-study-opi-tyossa-nakokulmia-tyon-opinnollistamisen-ohjaukseen/>

Pieviläinen, H., Pyykkönen, A., Saukkonen T. 2014. Asiakkaan äänellä. Menetelmäopas asiakaspalautteen keräämiseen sosiaalityössä. oSallisuushanke Salli. Pohjois-Karjalan Sosiaaliturvayhdistys ry. Viitattu 20.3.2025.

<https://www.yhdistysyhteistyö.fi/assets/files/sites/6/2017/07/Asiakkaan-%C3%A4%C3%A4nell%C3%A4-menetelm%C3%A4opas.compressed.pdf>

Ranta, E., Lehtinen, U., Sulkakoski, S., Turunen, H., Niemi, P., Järveläinen, M., Martti, M. & Rantanen, P. (Toim.) 2022. Arki, arvot, etiikka – sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. 3. painos. E-kirja. Viitattu 29.4.2025.

<https://talentia.lukusali.fi/#/reader/4fb08bf6-d9e1-11ed-bdad-00155d64030a>

Riipinen, T-L., Palo, S., Kinnunen, R., Pietikäinen, R., Piironen, M., Kivivuori, A., Pahlman, P., Into - Etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry. 2023. Työpajatoiminnan käsikirja – Valmennusta, toiminnallisuutta ja yhteisöllisyyttä. Helsinki: Into – etsivä nuorisotyö ja työpajatoiminta ry. E-kirja. Viitattu 15.3.2025. <https://www.intory.fi/app/uploads/2023/11/Tyopajatoiminnan-kasikirja.pdf>

Sandelin, I. 2014. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana – Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitoksen työpapereita 8/2014. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 24.3.2025. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-302-154-9>

Sosiaalihuoltolaki 30.12.2014. Finlex. Viitattu 15.03.2025.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). 2014. Tieto hyvinvoinnin ja uudistuvien palvelujen tukena - Sote-tieto hyötykäyttöön -strategia 2020. E-julkaisu. Viitattu 05.4.2025. <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3548-8>

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). 2025a. Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 24.3.2025. <https://stm.fi/ministerio>

Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). 2025b. Työllistymisen monialainen edistäminen. Viitattu 15.3.2025. <https://tem.fi/tyollistymisen-monialainen-edistaminen>

Suomen kuntaliitto. 2024a. Kysely kunnille uudesta matalan kynnyksen työvoimapalvelusta. Tiedote 17.06.2024. Viitattu 18.4.2025.

<https://www.kuntaliitto.fi/ajankohtaista/2024/kysely-kunnille-uudesta-matalan-kynnyksen-tyovoimapalvelusta>

Suomen kuntaliitto. 2024b. Kuntouttavasta työtoiminnasta uuteen vaikuttavampaan matalankynnyksen palveluun. Muistio 27.03.2024. Viitattu 18.4.2025. <https://www.kuntaliitto.fi/sites/default/files/media/file/Kuntouttavasta-tyotoiminnasta-matalan-kynnyksen-palveluun-27032024%20%28004%29.pdf>

Tampereen yliopisto ja Tampereen ammattikorkeakoulu (Tuni). 2024. Opinnollistaminen – vaihtoehtoinen tapa suorittaa opintoja. Viitattu 20.3.2025. <https://www.tuni.fi/tlc/suunnittelu/opetussuunnitelmatyo/opinnollistaminen/>

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL). 2023. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 15.3.2025. <https://thl.fi/aiheet/hyvinvoinnin-ja-terveyden-edistamisen-johtaminen/osallisuuden-edistaminen/tyoelamaosallisuus/kuntouttava-tyotoiminta>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (THL). 2025. Tietoa meistä. Viitattu 24.3.2025. <https://thl.fi/thl/tietoa-meista>

Tietoarkisto. n.d. Kyselylomakkeen laatiminen. Viitattu 14.4.2025.

<https://www.fsd.tuni.fi/fi/palvelut/menetelmaopetus/kvanti/kyselylomake/laatiminen/>

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi. 6. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2025a. Työllistymisen monialainen edistäminen. Viitattu 10.3.2025. <https://tem.fi/tyollistymisen-monialainen-edistaminen>

Työ- ja elinkeinoministeriö. 2025b. Työvoimapalvelut tukevat työllisyyttä ja kasvua. Viitattu 16.3.2025. <https://tem.fi/julkiset-tyovoimapalvelut>

Työterveyslaitos. Kykyviisari. n.d. Viitattu 14.4.2025. <https://www.ttl.fi/teemat/tyohyvinvointi-ja-tyokyky/tyokyky/kykyviisari>

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290. Finlex. Viitattu 17.03.2025. <https://finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290>

Valo-Valmennusyhdistys ry:n edustajat 2024. Opinnäytetyön aloituspalaveri. Valo-Valmennusyhdistys ry:n edustajat, asiantuntijahaastattelu 3.10.2024. Maria Honkasaari, Emilia Kettunen, Tanja Terkola

Valo-Valmennusyhdistys ry:n edustajat 2025. Opinnäytetyön työpaja. Valo-Valmennusyhdistys ry:n edustajat, asiantuntijahaastattelu 31.1.2025. Maria Honkasaari, Tanja Terkola

Valo-Valmennusyhdistys ry. 2025. Viitattu 15.3.2025. <https://valo-valmennus.fi/>

Valtioneuvosto. 2023. Vahva ja välittävä Suomi – Pääministeri Petteri Orpon hallituksen ohjelma. Valtioneuvoston julkaisuja 2023:58. Viitattu 18.4.2025. <https://valtioneuvosto.fi/hallitukset/hallitusohjelma?gsid=255e3b41-0f3f-4aa5-97c3-b929e3b6aac2#/>

Valtiovarainministeriö. 2025. Sosiaali- ja terveydenhuollon korvaavat säästöt. PDF taustamuistio. Viitattu 05.4.2025. <https://vm.fi/-/hallitus-linjasi-korvaavista-saastoista-sosiaali-ja-terveydenhuoltoon>

Varsinais-Suomen hyvinvointialue. 2024. Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 17.3.2025. <https://www.varha.fi/fi/palveluhakemisto/kuntouttava-tyotoiminta>

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4., uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.



## Vaikuttavuuden mittari

Tervetuloa vastaamaan kyselyymme!

Tämä kysely on osa kuntouttavan työtoiminnan kehittämisprojektia, jonka tavoitteena on parantaa palveluita ja lisätä asiakasosallisuutta. Vastauksenne ovat arvokkaita, sillä ne auttavat meitä ymmärtämään, miten voimme kehittää toimintaamme vastaamaan paremmin asiakkaidemme tarpeita.

Osallistuminen kyselyyn on täysin vapaaehtoista. Voitte vastata anonymisti, eikä vastauksistanne voi tunnistaa henkilöllisyyttänne. Kyselyn tuloksia käytetään ainoastaan palveluidemme kehittämiseen.

Kiitos ajastanne ja panoksestanne!

Ikä

- Alle 18
- 18-20
- 21-25
- 26-30
- 31-40
- 41-50
- 51-60
- 60-70



Millä pajalla olit?



- Sanataidepaja (Turku)
- Taidepaja (Turku)
- Digipaja (Turku)
- Taitopaja (Turku)
- Lounaspaja (Turku)
- Puhtaanapito (Turku)
- Luontopaja Männynkäpy (Raisio)
- Kiinteistönhoito (Raisio)
- Taitopaja (Kaarina)
- Digipaja (Kaarina)
- Lounaspaja (Kaarina)
- Puhtauspaja (Kaarina)
- Etävalmennus
- Muu: \_\_\_\_\_

Mitä henkilökohtaisia tavoitteita asetit kuntouttavan työtoiminnan jaksolle?

- Arjenhallintataidot
- Päivärytmi
- Ravitsemusasiat
- Taloudenhallinta
- Työllistyminen
- Päihdehaittojen vähentäminen
- Muu: \_\_\_\_\_

**Työtehtävät**

Valitse kaikki Sinun tilannettasi vastaavat kohdat

Mitkä seuraavista asioista toteutuivat kuntouttavan työtoiminnan jaksolla?

- Pajaohjaajat kohtasivat minut arvostavasti
- Pajaohjaajat huomioivat elämäntilanteeni
- Yksilövalmentajan kanssa muodostui luottamuksellinen suhde
- Tapasin yksilövalmentajaa riittävän usein kahden kesken
- Työtoimintaan osallistuville järjestettiin riittävästi erilaisia aktiviteetteja (esim. teemapäiviä, liikunnallisia retkiä tms.)
- Työtehtävät olivat monipuolisia
- Työtehtävät motivoivat työn tekemiseen
- Sain pajaohjaajalta palautetta
- Ei mikään edellä mainituista
- Muu: \_\_\_\_\_

Ovatko työtehtävät olleet tavoitteiden mukaisia?

- Työtehtävät ovat vastanneet henkilökohtaisia tavoitteitani
- Työtehtävät eivät täysin vastanneet tavoitteitani, mutta niitä on muokattu tarpeideni mukaan
- Työtehtävät eivät vastanneet tavoitteitani, eikä niitä muokattu
- Olen saanut vaikuttaa työtehtäviini sisältöön
- Työtehtävät ovat asteittain muuttuneet työelämälähtoisemmiksi
- Työtehtävät ovat pysyneet samanlaisina koko työtoimintajakson ajan
- Työtehtävät ovat olleet liian haastavia tai eivät ole vastanneet voimavarojani
- Työtehtävät ovat tukeneet tulevaisuuden suunnitelmiani (esim. työllistyminen, koulutus)

Kerro omin sanoin: Miksi kaikki asiat eivät toteutuneet? Onko sinulla ideoita, kuinka pajatoimintaa voisi kehittää sinun näkökulmastasi katsottuna paremmaksi? Ohessa esimerkkijatuksia.

● ● ● ● ● —————  
*"Kaikki asiat eivät toteutuneet, koska työtehtävät eivät täysin vastanneet omia tavoitteitani. Olisin toivonut enemmän mahdollisuuksia kehittää työelämätaitojani ja saada konkreettista ohjausta jatkopolkuihin. Pajatoimintaa voisi kehittää tarjoamalla yksilöllisempiä tehtäviä ja enemmän tietoa jatko-opinnoista tai työllistymismahdollisuuksista."*

*"Työtehtävät olivat osittain liian yksipuolisia enkä päässyt kokeilemaan eri osa-alueita niin paljon kuin olisin halunnut. Pajatoimintaa voisi kehittää lisäämällä mahdollisuuksia kiertää eri työpajoissa tai kokeilla erilaisia työtehtäviä, jotta oma osaaminen ja kiinnostuksen kohteet selkeytyisivät paremmin."*

*"Osallistumiseni työtoimintaan oli välillä hankalaa esimerkiksi terveydellisistä syistä tai muista arjen haasteista. Pajatoimintaa voisi kehittää lisäämällä joustavuutta esimerkiksi siltä osin, että poissaolojen jälkeen olisi helpompaa jatkaa ilman tunnetta siitä, että on jäänyt jälkeen tai menettänyt olennaisia asioita."*

————— ● ● ● ● ●

Oma vastauksesi

---

Mitkä seuraavista asioista toteutuivat kuntouttavan työtoiminnan jaksolla?

- Opin uusia taitoja
- Työelämätaidoni vahvistuivat (työn laatu, työaikojen noudattaminen, työhöjeiden seuraaminen yms.)
- Ryhmämuotoista toimintaa oli riittävästi (sosiaaliset suhteet, vertaistuki, yhteiset ruokailut, yhteiset tauot)
- Työpajalla oli hyvä ilmapiiri
- Kaikkia kohdeltiin tasavertaisesti
- Sain tarvittaessa apua työtoiminnan ohjaajilta tai muilta osallistujilta
- Ei mikään edellä mainituista
- Muu: \_\_\_\_\_

Miten työtoimintaa voisi mielestäsi kehittää niin, että kaikki listatut asiat olisivat toteutuneet?

Ohessa esimerkkiajatuksia.



*"Voisi olla enemmän yksilöllistä ohjausta, jossa kartoitettaisiin jokaisen osallistujan tavoitteet ja tarpeet tarkemmin ennen työtoiminnan aloitusta. Näin työtehtävät ja tuen määrä voitaisiin räätälöidä paremmin jokaiselle osallistujalle."*

*"Toimintaa voisi kehittää joustavammin niin, että työtehtävien sisältöä ja vaatimustasoa voisi muokata matkan varrella. Esimerkiksi jos jonkin tehtävän suorittaminen osoittautuu liian haastavaksi tai epämotivoivaksi, voisi olla mahdollista kokeilla jotain muuta sopivampaa tehtävää."*

*"Olisi hyvä lisätä enemmän konkreettisia työelämään valmentavia elementtejä, kuten harjoituksia työnhakutaitojen parantamiseen, työhaastattelujen simulointia ja mahdollisuus saada ohjausta esimerkiksi jatko-opintomahdollisuuksista."*



Oma vastauksesi

\_\_\_\_\_

Mitkä seuraavista asioista toteutuivat kuntouttavan työtoiminnan jaksolla?

- Sain riittävästi apua Kelan, TE-toimiston ym. palveluiden saamiseksi
- Sain riittävästi ohjausta ja apua edistääkseni työnhakua (työpaikkailmoitusten etsiminen, työhakemuksen tekeminen, valmistautuminen haastatteluun, lisäkoulutukset)
- Olen saanut työtoiminnasta konkreettisia työkaluja arjenhallintaan
- Olen saanut uusia ystäviä tai kontakteja työtoiminnan aikana
- Minulla on suunta ja tavoitteet tulevaisuuteen työtoiminnan päätyttyä
- Ei mikään edellä mainituista
- Muu: \_\_\_\_\_

Onko sinulla ideoita, kuinka toimintaa voisi kehittää sinun näkökulmastasi katsottuna paremmaksi?

Ohessa esimerkkiajatuksia.



*"Toimintaa voisi kehittää lisäämällä enemmän käytännönläheisiä työtehtäviä, jotka vastaavat paremmin eri alojen työelämätaitoja. Esimerkiksi yhteistyö paikallisten yritysten kanssa voisi tarjota monipuolisempia kokemuksia ja verkostoitumismahdollisuuksia."*

*"Palautte- ja kehityskeskustelut voisivat olla säännöllisempiä, jotta saisi paremman käsityksen omasta edistymisestäään. Myös konkreettiset tavoitteet ja niiden seuranta voisivat motivoida jatkamaan eteenpäin."*

*"Voisi olla hyvä lisätä enemmän ryhmätoimintaa ja vertaistukea, esimerkiksi työelämävalmiuksia kehittäviä työpajoja, joissa voisi harjoitella työnhakua, haastattelutilanteita tai vuorovaikutustaitoja yhdessä muiden kanssa."*



Oma vastauksesi \_\_\_\_\_

**Muutos**

Valitse kaikki Sinun tilannettasi vastaavat kohdat

Mitkä seuraavista asioista ovat muuttuneet parempaan suuntaan kuntouttavan jakson aikana?

- Huolehdin paremmin hyvinvoinnistani
- Olen tyytyväisempi elämäntilanteeseeni
- On tullut tahtotila päästä elämässä eteenpäin
- Koen, että olen oppinut uusia asioita itsestäni työtoiminnan aikana
- Itsevarmuuteni on lisääntynyt
- Sosiaaliset taitoni ovat lisääntyneet
- Rohkeus hakea työtä tai lisäkoulutusta on lisääntynyt
- Ei mikään edellä mainituista
- Muu: \_\_\_\_\_

Mitkä seuraavista asioista ovat muuttuneet parempaan suuntaan kuntoututtavan jakson aikana?

- Päivärytmi
- Ravitseminen
- Liikunta
- Talouden hallinta
- Päihteiden käytön vähentäminen
- Mielialan kohoaminen
- Vapaa-ajan viettäminen (uusi harrastus, ruuan valmistus yms.)
- Tulevaisuuden suunnitelmat edistävät hyvinvointiani
- Työllistyminen
- Ei mikään edellä mainituista
- Muu: \_\_\_\_\_

Jos mieleen nousi jotain mitä haluat sanoa, niin tässä on tilaa omille ajatuksille!



*Kiitos osallistumisestasi!*

*Arvostamme suuresti aikaasi ja panostasi tämän kyselyn täyttämässä. Vastauksesi ovat tärkeä osa toiminnan kehittämistä ja auttavat meitä ymmärtämään paremmin kokemuksiasi sekä kehitystarpeita.*

*Jos kysely herätti sinussa uusia ajatuksia, tunteuksia tai kysymyksiä, älä epäröi ottaa yhteyttä yksilövalmentajaasi. Voit keskustella matalalla kynnyksellä kaikista mieleesi nousseista asioista – olemme täällä tukemassa sinua.*

*Kiitos vielä kerran arvokkaasta palautteestasi!* 🌿



Oma vastauksesi



**Hei arvoisa Valo-Valmennuksen ohjaaja,**

Olemme Turun ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijoita, ja teemme opinnäytetyötämme yhteistyössä Valo-Valmennusyhdistyksen kanssa. Työmme keskittyy kuntouttavan työtoiminnan asiakaspalautteen kehittämiseen. Tarkoituksenamme on tuottaa uusi palautelomake, joka tukee asiakkaiden osallisuutta ja toiminnan vaikuttavuuden arviointia.

Osana tutkimuslupaprosessia Eeva Salmi esitti toiveen, että selvittäisimme myös Valo-Valmennusyhdistyksen muiden alueiden käytäntöjä asiakaspalautteen keräämisessä. Jody Ray välitti meille teidän yhteystietonne ja suositteli ottamaan yhteyttä suoraan teihin tämän aiheen tiimoilta.

**Toivoisimme teiltä vastauksia seuraaviin kysymyksiin:**

1. Miten asiakaspalautetta kerätään toimipisteessänne?
2. Käytättekö sähköisiä lomakkeita, paperilomakkeita vai muita menetelmiä?
3. Onko käytössä palautelomakkeita, joita voitte jakaa kanssamme esimerkkinä?
4. Miten kerättyä palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?
5. Onko palautteen keräämisessä käytäntöjä, jotka koette erityisen toimiviksi?

Samoihin kysymyksiin voi vastata sähköpostilla tai tästä linkistä:

<https://forms.gle/przjbmbxUpxpGWoY7>

Vastauksenne toivoisimme viimeistään **31.1.2025**.

Kaikki tiedot käsitellään luottamuksellisesti.

Kiitämme jo etukäteen arvokkaasta ajastanne ja panoksestanne kehittämistyöhön! Mikäli herää kysymyksiä tai haluatte lisätietoja, olettehan rohkeasti yhteydessä.

**Ystävällisin terveisin,**

Maria Honkasaari

Emilia Kettunen

Tanja Terkola





## Kysely Valo-Valmennusyhdistyksen ohjaajille

**Miten asiakaspalautetta kerätään toimipisteessänne?**

Oma vastauksesi

**Käytättekö sähköisiä lomakkeita, paperilomakkeita vai muita menetelmiä?**

Oma vastauksesi

**Onko käytössä palautelomakkeita, joita voitte jakaa kanssamme esimerkkinä?**

Lataa enintään 5 tuettua tiedostoa. Enintään 10 MB per tiedosto.

[Lisää tiedosto](#)

**Miten kerättyä palautetta hyödynnetään toiminnan kehittämisessä?**

Oma vastauksesi

**Onko palautteen keräämisessä käytäntöjä, jotka koette erityisen toimiviksi?**

Oma vastauksesi

**Nimi ja toimipiste**

Oma vastauksesi

Lähetä

Tyhjennä lomake