

**Päivi Kettukangas**

**”AIKAVÄLI TYÖELÄMÄÄN PÄÄSEMISEEN SAIS OLLA  
LYHYEMPI”**

**Asiakastyytyväisyystutkimus Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry:n  
toimijoille Bikva-arviointimallilla**

**Opinnäytetyö  
CENTRIA-AMMATTIKORKEAKOULU  
Sosiaalialan koulutusohjelma  
Marraskuu 2015**

**TIIVISTELMÄ OPINNÄYTETYÖSTÄ**

<b>Yksikkö</b> Ylivieskan yksikkö	<b>Aika</b> Marraskuu 2015	<b>Tekijä/tekijät</b> Päivi Kettukangas
<b>Koulutusohjelma</b> Sosiaalialan koulutusohjelma		
<b>Työn nimi</b> ”AIKAVÄLI TYÖELÄMÄÄN PÄÄSEMISEEN SAIS OLLA LYHYEMPI” Asiakastyytyväisyystutkimus Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry:n toimijoille Bikva-arviointimallilla		
<b>Työn ohjaaja</b> Harriet Tervonen		<b>Sivumäärä</b> 65
<b>Työelämäohjaaja</b> Aija Tahvanainen		
<p>Kunnilla on velvoite järjestää kuntalaisille sosiaalipalveluna kuntouttavaa työtoimintaa. Kuntouttavalla työtoiminnalla halutaan parantaa pitkään työttömänä olleiden henkilöiden elämänhallintaa, toimintakykyä ja työllistymisedellytyksiä. Tutkimuksen tilaaja oli kuntouttavan työtoiminnan palveluja tuottava Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry.</p> <p>Tutkimus toteutettiin kvalitatiivisena tutkimuksena Bikva-arviointimallilla. Tavoitteena oli selvittää Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry:n toiminnassa mukana olevien toimijoiden kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta. Tiedonkeruumenetelmänä käytettiin ryhmä- ja yksilöhaastatteluja. Haastatteluihin osallistui viisi kuntouttavan työtoiminnan toimijaa, edustajat aikuissosiaalityöstä, työvoiman palvelukeskuksesta (TYP) ja työllisyyden kuntakokeilusta sekä yhdistyksen toiminnanjohtaja. Bikvan neljäs vaihe pidettiin työpaikkakokouksena Jyty-yhdistyksellä. Pyrkimyksenä oli lisätä vuoropuhelua ja tuottaa uutta tietoa, joiden pohjalta kuntouttavaa työtoimintaa voidaan kehittää.</p> <p>Tutkimustulosten mukaan toimijoiden elämänhallinta oli lisääntynyt kuntouttavan työtoiminnan aikana. Osallistuminen paransi arkirytmää, piti yllä sosiaalista elämää ja vertaistuki koettiin tärkeäksi. Yhteisön ilmapiiri koettiin hyväksi. Tutkimuksen mukaan henkilöiden työ- ja toimintakyky oli lisääntynyt. Koettiin, että oli mahdollista asteittain kokeilla työtehtäviä ja omaa jaksamista. Toiminnassa saatiin onnistumisen kokemuksia ja lisävarmuutta työntekijöinä.</p> <p>Kehitettäväksi asioiksi esitettiin perehdyttäminen, tiedottaminen, tehtävänantojen selkeys, vastuu- ja varahenkilöiden nimeäminen, henkilökohtaisten rajoitteiden huomioiminen kiireessä, siirtymät työelämään, kiire ja muutosten määrä sekä sitoutumisesta palkitseminen. Rahan puute nähtiin estävän toiminnan kehittämistä. Lakisääteisiä epäkohtia kuntouttavassa työtoiminnassa nähtiin olevan terveydenhuollon palvelujen puutteellisuus, korvauksen pieni määrä, eläkkeen ja vuosiloman kertymättömyys sekä verotuksen suuruus.</p>		
<b>Asiasanat</b> Bikva-arviointimalli, kuntouttava työtoiminta, toimintakyky		

## ABSTRACT

<b>Unit</b> Ylivieska unit	<b>Date</b> November 2015	<b>Author/s</b> Päivi Kettukangas
<b>Degree programme</b> Degree programme of Social Services		
<b>Name of thesis</b> "THE TRANSITION STAGE OF ENTERING INTO WORKING LIFE COULD BE SHORTER" Customer satisfaction survey to people involved in the activities of Jyty, the Civic house association of Raahe using the Bikva evaluation method		
<b>Instructor</b> Harriet Tervonen		<b>Pages</b> 65
<b>Supervisor</b> Aija Tahvanainen		
<p>Municipalities are obliged to organize their inhabitants rehabilitative work as a social service. Rehabilitative work aims to improve the life management of the long-term unemployed, their functional capacity and employment opportunities. The Civic house association of Raahe called Jyty offers rehabilitative work services and commissioned this study.</p> <p>This study conducted using the qualitative research method known as the Bikva evaluation method. The purpose of this study was to find out about the experiences of people who have participated in rehabilitative work. The data were gathered by group interviews of five persons involved in the rehabilitative work and representative of social work, the employment services and municipality pilot project on employment. Also the executive manager of the Civic house association was interviewed. Finally the results were presented in a meeting in Jyty-association. The aim was to increase the dialogue and provide new knowledge for developing the rehabilitative work.</p> <p>According to the results people's life management improved during the period of rehabilitative work. By participation improved people's everyday routines, and offered social relationships and peer support. The participants' ability to work and to function increased and the participants felt that it was possible to try different duties and test one's own coping little by little. By taking part people acquired experiences of succeeding and gained more confidence as employees.</p> <p>Things that should be developed included familiarizing, informing, the clarity of assignments, and nominating the person in charge and deputy. In addition, taking personal limitations into account in a hurry, transitions to working life, hurry and the number of changes as well as rewarding of commitment were considered as aspects that would need development. The lack of money was seen as a barrier for developing the action. The deficiency of health care services, the little pay, the level of taxation and the fact that the work does not accumulate one's pension or holidays were seen as statutory flaws.</p>		
<b>Key words</b> Bikva evaluation method, rehabilitative work, functional capacity		

**TIIVISTELMÄ  
ABSTRACT  
SISÄLLYS**

<b>1 JOHDANTO</b>	<b>1</b>
<b>2 RAAHEN KANSALAISTALOYHDISTYS JYTYN TOIMINTA</b>	<b>3</b>
2.1 Kansalaisten alueellinen toiminta ja hyvinvointi	4
2.2 Yksilön ja ympäristön vuorovaikutus	6
<b>3 TUTKIMUKSEEN LIITTYVÄT KÄSITTEET</b>	<b>7</b>
3.1 Kuntouttava työtoiminta	7
3.2 Toimintakyky	10
3.3 Bikva-arviointimalli	12
<b>4 TUTKIMUSPROSESSI</b>	<b>15</b>
4.1 Aiheen valinta ja tutkimusaikataulu	15
4.2 Tutkimusongelma	16
4.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu	16
4.4 Aineiston analyysi	18
4.5 Aiemmat tutkimukset aiheesta	19
<b>5 TUTKIMUSTULOKSET</b>	<b>21</b>
5.1 Ensimmäisen tason ryhmähaastattelu	21
5.1.1 Jyty	21
5.1.2 Sidosryhmä	24
5.1.3 Etuudet ja kannattavuus	24
5.1.4 Kulttuuriset arvot, tavat ja lait	25
5.2 Toisen tason ryhmähaastattelu	28
5.2.1 Jyty	28
5.2.2 Sidosryhmä	33
5.2.3 Etuudet ja kannattavuus	33
5.2.4 Kulttuuriset arvot, tavat ja lait	34
5.3 Kolmannen tason yksilöhaastattelu	37
5.3.1 Jyty	37
5.3.2 Sidosryhmä	42
5.3.3 Etuudet ja kannattavuus	43
5.3.4 Kulttuuriset arvot, tavat ja lait	44
5.4 Tutkimuksen läpikäynti Kansalaistaloyhdistys Jytyllä	47
<b>6 POHDINTA</b>	<b>49</b>
6.1 Tulosten pohdinta	49
6.2 Jatkokehittämisehdotukset	55
6.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus	56
6.4 Tutkimusprosessin pohdinta	58
6.5 Itsearvio	59
6.6 Ammatillinen osaaminen	60
<b>LÄHTEET</b>	<b>63</b>

## **KUVIOT**

KUVIO 1. Tutkimuksen eteneminen	15
---------------------------------	----

## **TAULUKOT**

TAULUKKO 1. Yhteenveto 1. tason ryhmähaastattelusta	26
TAULUKKO 2. Yhteenveto 2. tason ryhmähaastattelusta	35
TAULUKKO 3. Yhteenveto 3. tason yksilöhaastattelusta	45
TAULUKKO 4. Yhteenveto tutkimuksen läpikäynnistä Jytyllä	48

## 1 JOHDANTO

Suomen perustuslain 18§ mukaan jokaisella on oikeus työhön. Julkisen vallan tulee pyrkiä turvaamaan jokaiselle tämä oikeus sekä sen on edistettävä työllisyyttä.

Olin harjoittelussa Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry:llä syksyllä 2013. Harjoittelun aikana minuun teki vaikutuksen se, kuinka monen ihmisen arkipäivään yhdistyksen järjestämä toiminta vaikutti. Tutustuessani toiminnassa mukana oleviin ihmisiin, havahduin siihen, kuinka monenlaiset seikat voivat vaikeuttaa henkilöiden työllistymistä. Vuoden aikana yhdistyksen toiminnassa työskentelee noin 80 henkilöä. Laajin palvelumuoto, jota Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty toteuttaa, on ikäihmisille suunnatut kotiapupalvelut. Asiakkaita näiden palveluiden piirissä on noin 300, joten yhdistyksen toiminnalla voidaan katsoa olevan merkittävä rooli paikallisten ikäihmisten kotona asumisen tukemisessa.

Tämän tutkimuksen tavoitteena on asiakaslähtöisen Bikva-arviointimallin avulla selvittää Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry:n toiminnassa mukana olevien toimijoiden kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta. Toimijat ovat henkilöitä, jotka ovat olleet pitkään työttömänä, osatyökykyisiä, kuntoutujia tai maahanmuuttajia. Pyrkimyksenä on lisätä vuoropuhelua ja tuottaa uutta tietoa, joiden pohjalta kuntouttavaa työtoimintaa voidaan kehittää.

Tutkimusprosessi eteni siten, että ryhmähaastattelussa kuntouttavan työtoiminnan toimijat nostivat esille tärkeiksi kokemiaan asioita, jotka koottiin ja esitettiin sidosryhmälle keskustelupohjaksi. Sidosryhmässä oli edustajina henkilöt Raahen seudun työvoiman palvelukeskuksesta (TYP), aikuissosiaalityöstä ja työllisyyden kuntakokeilusta. Näiden haastattelujen tuotokset koottiin ja esitettiin Jytyn toiminnanjohtajan haastattelun keskustelupohjaksi. Tutkimuksen neljännessä vaiheessa yhteenvedot kaikista haastatteluista esiteltiin Jytyn toiminnassa mukana oleville henkilöille elokuussa 2015. Bikva-mallin periaatteen mukaan on tärkeää, että lopussa asiakkaille palautetaan se tieto, josta prosessi aloitettiin.

Haastatteluissa esille nostetut asiat luokiteltiin Bronfenbrennerin kehittämän ekologisen systeemiteorian tyypittelyn mukaisesti. Ekologinen systeemiteoria korostaa yksilön ja ympäristön välistä vuorovaikutusta. Teorian mukaan ympäristö on jaettu neljään sisäkkäiseen kehään: mikro-, meso-, ekso- ja makrosysteemi, joiden kanssa yksilö on vuorovaikutukses-

sa. Tässä tutkimuksessa lähin ympäristö sisältää Jytyn fyysisenä paikkana, sosiaalisena yhteisönä, toimintaan sisältyvät ulottuvuudet sekä ihmissuhteet ja toimijoiden perheet. Mesosysteemiin kuuluvat henkilön kahden tai useamman ympäristön väliset yhteydet ja prosessit, tässä tutkimuksessa esimerkiksi sidosryhmän ja Jytyn väliset suhteet. Tässä tutkimuksessa eksosysteemiä ovat esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan etuudet ja osallistumisen kannattavuus. Uloimpana oleva kerros sisältää tässä tutkimuksessa kuntouttavaa työtoimintaa säätelevät lait ja yhteiskunnalliset arvot, esimerkiksi työnteon arvostaminen. Tutkimustulosten luokittelulla Bronfenbrennerin ekologisen systeemiteorian mukaisesti haluttiin tuoda esiin eri tasot, joista kuntouttavan työtoiminnan kokonaisuus muodostuu.

Useita kuntouttavaa työtoimintaa koskevia muutoksia on parhaillaan meneillään. Tämä opinnäytetyö keskittyy tarkastelemaan jo olemassa olevia kuntouttavan työtoiminnan palveluita, joita toteutetaan Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry:ssä. Kuntouttavan työtoiminnan sisältöä ei ole tarkkaan määritelty, joten toiminta voi olla monenlaista. Edellä mainittu monimuotoisuus voi aiheuttaa epätietoisuutta ja osittain vääriäkin käsityksiä asiasta. Tämän opinnäytetyön avulla on mahdollista lisätä tietoa ja luoda uutta ymmärrystä kuntouttavasta työtoiminnasta.

## 2 RAAHEN KANSALAISTALOYHDISTYS JYTYN TOIMINTA

Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry (josta jatkossa käytetään nimeä Jyty) on perustettu vuonna 1998. Tarkoituksena oli koota kansalaisten hyvinvoinnin kannalta tärkeät yhdistystahot tekemään yhteistyötä. Noihin aikoihin tapahtuneet yhteiskunnalliset muutokset saivat yhdistykset päättämään kansalaistaloyhdistyksen tulevaksi toimintamuodoksi ikäihmisille tarkoitetun kotipalvelun. Samaan aikaan alueella naisten työllisyystilanne oli vaikea. Yhdistämällä nämä kaksi asiaa sekä työvoimahallinnon tuella, yhdistys aloitti edullisen, rajatuille asiakasryhmille tarkoitetun kotiapupalvelun. Jytyn toiminta-alueena on Raahen seutukunta ja tällä hetkellä mukana on 20 eri jäsenyhdistystä. Raahen kaupunki on suurin taho, jonka kanssa Jytyllä on kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelusopimus. (Tahvanainen 2015.)

Yhdistyksen toiminta-ajatuksena on lisätä hyvinvointia luomalla työmahdollisuuksia ja työpaikkoja alueen pitkäaikaistyöttömille ja kuntoutujille (Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry 1998). Toiminta on kehittynyt siten, että näiden työmahdollisuuksien avulla Jyty tarjoaa asiakkailleen koti- ja asiointiapua sekä virkistys- ja korjausompelupalveluja. Kotiapu- ja virkistyspalveluita tarjotaan ikäihmisille, invalideille, eläkeläisille, omaishoitajille ja kuntoutujille. Asiakkailta on mahdollisuus saada verotuksessa kotitalousvähennys siivous- ja kotiaputoista, sekä osalla asiakkaista on käytössään kunnan myöntämä palveluseteli. Virkistyspalvelut sisältävät kampaamopalveluita ja jalkahoitoa. Lapsiperheillä on mahdollisuus saada kotiapua, jos vanhempi tai lapsi sairastaa pitkäaikaissairautta. Korjausompelupalveluita ja käsityömyymälän tuotteita voi ostaa kuka tahansa. Kotiapua saavia asiakkaita Jytyllä on noin 300. Vuoden aikana työllistettäviä henkilöitä toiminnassa on mukana noin 80, joten Jytyn toiminnalla voidaan katsoa olevan vaikutusta alueen monien ihmisten arjen hyvinvointiin. (Tahvanainen 2015.)

Jytyn sääntöihin on kirjattu, että yhdistyksen tarkoituksena on tarjota kuntalaisille mahdollisuus aktiiviseen toimintaan sekä työllistää omassa toiminnassaan alueen työttömiä, kuntoutujia ja vajaakuntoisia henkilöitä. Yhdistyksen tarkoituksena on kannustaa ja tukea kansalaisten oma-aloitteellista toimintaa sekä luoda yhteistoimintaa julkisen, kolmannen ja yksityisen sektorin toimijoille. Yhdistys pyrkii toimimaan työttömien sosiaalisen ja taloudellisen aseman sekä henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin parantamiseksi sekä työttömyyden



vähentämiseksi. Yhdistyksen tarkoituksena on kehittää keinoja syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja mahdollistaa sosiaalinen ja tasa-arvoinen kanssakäyminen yksilön, yhteisöjen ja eri yritysalojen kanssa. Yhdistyksen tarkoituksena on tukea ja kehittää yhdessä tekemällä ja osallistumalla toimintaan, jossa kansalaisten hyvinvoinnin kannalta tärkeät tahot kootaan tekemään yhteistyötä. Yhdistys on kirjannut tarkoituksensa toteuttamiseksi työttömien ohjauksen ja neuvonnan työ- ja koulutusmahdollisuuksiin liittyen sekä tiedotus-, koulutus-, kurssi-, liikunta-, kulttuuri- yms. tilaisuuksien järjestämisen. Yhdistys tekee yhteistyötä muiden työttömyyden ja syrjäytymisen ehkäisemisestä kiinnostuneiden toimijoiden kanssa. (Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry 1998.)

Jyty on ollut sosiaalinen yritys vuodesta 2012 lähtien. Yhdistys tarjoaa työmahdollisuuksia erityisesti pitkäaikaistyöttömille ja osatyökykyisille. Toimintaa ohjaa Laki sosiaalisista yrityksistä (30.12.2003/1351). Työ- ja elinkeinoministeriön hyväksyessä yrityksen sosiaalisten yritysten rekisteriin, yritys saa käyttää nimitystä sekä sillä on oikeus kohdennettuihin tukitoimiin. Yrityksen lisäksi yhdistys tai säätiö voidaan hyväksyä sosiaalisesti yritykseksi. Tukitoimia voivat olla palkkatuki erityisehdoin työllistämiensä vajaakuntoisten ja pitkäaikaistyöttömien palkkaamiseen. Sosiaaliset yritykset voivat toimia kuten muutkin yritykset, mutta tarjoavat myös vammaisille, pitkäaikaistyöttömille ja vajaakuntoisille henkilöille työllistämistoimintaa. Sosiaalisen yrityksen työntekijöistä vähintään 30 prosenttia tulee olla osatyökykyisiä tai osatyökykyisiä sekä pitkäaikaistyöttömiä. Yrityksessä vähintään yhden työntekijän tulee olla osatyökykyinen. Kiintiöön ei lasketa yrittäjää itseään tai yrityksessä määrävässä asemassa olevaa henkilöä. (Vates-säätiö 2015.)

## **2.1 Kansalaisten alueellinen toiminta ja hyvinvointi**

Tuomela ja Mäkelä tuovat esille ihmisillä olevan tarpeen ja taipumuksen haluta elää järjestäytyneissä ryhmissä, jotka parantavat jäsentensä hyvinvointia. Ennen kaikkea yksilöiden sosiaalinen hyvinvointi paranee kuulumalla ryhmään ja toimimalla yhdessä me-moodissa. Me-moodi tarkoittaa ryhmäperustaista sosiaalista toimintaa, jossa toimijat ovat yhteisöllisesti sitoutuneet jaettuihin tavoitteisiin. Tuomelan ja Mäkelän näkemyksen mukaan henkilöt voivat laajentaa toimintamahdollisuuksiaan ja toimijuuttaan sosiaalisuutensa ansioista yli omien rajojensa. (Tuomela & Mäkelä 2011, 87–88, 90–92.)

Kurkinen on tehnyt vuonna 2004 tutkimuksen Raahen seudun hyvinvointi, jossa on tutkittu alueen kansalaisten kokemuksia hyvinvoinnista ja palveluista. Tutkimuksen mukaan terveyspalveluiden, vanhustenhuollon ja kotiavun palvelutarve kasvaa väestön ikääntymisen vuoksi. Moni iäkäs vastaaja oli nimennyt tarvitsevansa apua koti- ja pihatöihin sekä remonttiin. Kurkisen mukaan edellä mainitut tehtävät voidaan toteuttaa useilla eri tavoilla ja paikalliset palvelumallit ovat mahdollisia. Viime aikoina kolmas- tai vapaaehtoissektori on ollut merkittävässä määrin esillä hyvinvointivaltion säilyttämisessä sekä hyvinvointipalvelujen toteuttamisessa, sitä tukevana ja täydentävänä toimintana. Esimerkkejä edellä mainituista sektoreista ovat järjestöt, yhdistykset, säätiöt ja osuustoiminta. Kolmannen sektorin toiminta muodostaa välitason lähiyhteisön mikrotason ja julkisen sektorin makrotason välille. (Kurkinen 2004, 126, 159.)

Jyryn toiminnassa on nähtävissä asiakasmäärän kasvua, koska yhä useampi ikäihminen tarvitsee jotakin apua kotona asumiseen. Jytyllä pyritään kehittämään palveluita kysymällä asiakkaiden toiveita ja tarpeita uusien palveluiden suhteen. Rajalliset henkilöstöresurssit kuitenkin määrittävät palvelutarjontaa. Kurkisen mukaan erilaisilla sosiaalisilla verkostoilla on suuri merkitys henkilöiden selviytymiselle. Kansalaiset luovat hyvinvointiaan päivittäin arjessa vuorovaikutuksessa toistensa, lähiyhteisöjen ja ympäristön kanssa. Osallisuus luo yhteisön toimintaan osallistuville henkilöille hyvinvointia vaikuttamisen ja sosiaalisen tuen muodossa. Kansalaisten osallisuudella on keskeinen merkitys yhteiskunnan kehittämisessä. (Kurkinen 2004, 121, 126–127.)

Kurkisen mukaan henkilöiden hyvinvointi toteutuu johonkin paikkaan kytketyssä vuorovaikutuksessa sosiaalisen ympäristön ja ympäröivän yhteiskunnan kanssa. Kurkinen käyttää tutkimuksessaan hyvinvoinnin osa-alueista kolmen eri tason jaottelua. Sisimpänä on yksilön ja perheen subjektiivinen ja sosiaalinen elämäntila. Toisena on toiminnan taso, jossa kansalaiset vaikuttavat ja osallistuvat hyvinvointinsa toteutumiseen mahdollisuuksiensa ja elämäntilanteensa mukaan vuorovaikutuksessa paikallisen palvelujärjestelmän, yhdyskunnan ja lähiyhteisön kanssa. Uloimpana oleva taso on hyvinvoinnin toteutumista rajaavat ulkoiset tekijät. Niihin kuuluvat paikalliset sisäiset prosessit ja seudun rakenteelliset tekijät. Sisäisiä prosesseja ovat esimerkiksi paikallinen päätöksenteko, sosiaalinen pääoma, aloitteellisuus ja kehittäminen. Seudun rakenteellisia tekijöitä ovat elinkeino-, työpaikka-, väestö- ja palvelurakenne. Kurkisen mukaan paikallinen hyvinvoinnin toteutuminen voidaan nähdä yksilöllisten elämäntilanteiden ”mikromaailman” ja yleisen yhteiskuntakehi-

tyksen ”makromaailman” kohtaamisena. (Kurkinen 2004, 32–34.) Kurkisen käyttämä jaotelu muistuttaa Urien Bronfenbrennerin kehittämää ekologista systeemiteoriaa.

## 2.2 Yksilön ja ympäristön vuorovaikutus

Amerikkalainen psykologi Urien Bronfenbrennerin kehittämä ekologinen systeemiteoria korostaa yksilön ja ympäristön välistä vuorovaikutusta. Bronfenbrennerin teorian mukaan ympäristössä on neljä sisäkkäistä kehää: mikro-, meso-, ekso- ja makrosysteemi, joiden kanssa yksilö on vuorovaikutuksessa. (Härkönen 2007, 26–32.) Tämän opinnäytetyön haastatteluissa esiin tulleiden asioiden luokittelussa on käytetty Bronfenbrennerin ekologisen systeemiteorian mukaista mallia, jonka avulla kuntouttavan työtoiminnan kokonaisuus hahmottuu.

Bronfenbrennerin mukaan mikrosysteemi on henkilöä lähinnä oleva ympäristö. Tässä tutkimuksessa lähin ympäristö sisältää Jytyn fyysisenä paikkana, sosiaalisena yhteisönä, toimintaan sisältyvät ulottuvuudet sekä ihmissuhteet ja toimijoiden perheet. Mesosysteemiin kuuluvat henkilön kahden tai useamman ympäristön väliset yhteydet ja prosessit, tässä tutkimuksessa esimerkiksi sidosryhmän ja Jytyn väliset suhteet. Mesojärjestelmä on mikrojärjestelmien järjestelmä. Keskeistä on se seikka, tukevatko mikrosysteemit toisiaan vai aiheuttavatko ne henkilölle ristiriitaisia paineita. Eksosysteemiin kuuluu kahden tai useamman ympäristön vuorovaikutus, henkilö itse ei välttämättä ole niissä osallisena. Tässä tutkimuksessa eksosysteemiä ovat esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan etuudet ja osallistumisen kannattavuus. Bronfenbrennerin mallin mukaan uloimpana on makrosysteemi, joka on sosio-kulttuurinen konteksti ja se sisältää muun muassa lait, tavat ja kulttuuriset arvot. (Härkönen 2007, 21–32.) Tässä tutkimuksessa uloimpana oleva kerros sisältää kuntouttavaa työtoimintaa säätelevät lait ja yhteiskunnalliset arvot, esimerkiksi työnteon arvostaminen. Makrosysteemin vaikutus muiden systeemien toimintaan on suuri, sillä sen järjestelmät laativat lait ja asetukset, jotka ohjaavat muiden systeemien toimintaa.

### 3 TUTKIMUKSEEN LIITTYVÄT KÄSITTEET

#### 3.1 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on Suomeen 1990-luvun loppupuolella EU:n ja muiden pohjoismaiden kautta tullutta aktivointipolitiikkaa. Useassa maassa käytäntöä toteutetaan siten, että työttömyys- ja sosiaaliturvaan kuuluvat oikeudet ja velvollisuudet arvioidaan uudelleen. Työttömyysturvan saaminen kytketään ajalliseen aktivointiehtoon, jonka täytyessä henkilö on velvollinen osallistumaan aktivointitoimiin. Kieltäytyminen edellä mainituista toimista aiheuttaa työttömyysturvan määräaikaisen karenssin tai toimeentulotuen vähene-  
misen. Aktivointipolitiikalla pyritään saamaan työtön, työttömyysturvaa tai toimeentulotukea saava henkilö palaamaan mahdollisimman nopeasti palkkatyötön. Kansalaisten toimeentulo ei tavoitteen mukaan saisi olla pitkiä aikoja sosiaaliturvan varassa, vaan että henkilöt elättäisivät itsensä ja perheensä työssä käyvinä veronmaksajina. (Karjalainen & Karjalainen 2011,7; Karjalainen & Keskitalo 2013, 7.)

Kuntouttavan työtoiminnan lainsäädännöstä ja kehittämisestä vastaa Sosiaali- ja terveysministeriö. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua, jonka toteuttamisesta on säädetty Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189). Kuntouttava työtoiminta on samalla myös Työttömyysturvalain (30.12.2002/1290) mukaista työllistymistä edistävää palvelua. Kuntouttava työtoiminta on viime sijaista aktivointia pitkään työttöminä olleille henkilöille, joiden työ- ja toimintakyky estää heitä osallistumasta Työ- ja elinkeinohallinnon ensisijaisiin palveluihin ja jotka saavat toimeentulo- tai työmarkkina-  
tukea. Kunnilla on velvoite järjestää kuntalaisille kuntouttavaa työtoimintaa. Järjestäminen perustuu aktivointisuunnitelmaan, jonka laadintaan osallistuu työ- ja elinkeinotoimisto ja kunta yhdessä asiakkaan kanssa. Aktivointisuunnitelma sisältää asiakkaan tarpeiden mukaisen palvelukokonaisuuden. Yksi näistä palveluista on kuntouttava työtoiminta, jolla halutaan parantaa henkilön toimintakykyä, elämänhallintaa ja edellytyksiä työllistyä. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015; Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.)

Viime vuosina kuntouttavan työtoiminnan merkitys ja asiakasmäärät ovat kasvaneet voimakkaasti, mikä merkitsee ohjauksen ja tiedon tarpeen kasvua. Kuntien kehittämistyössä kuntouttava työtoiminta ei kuitenkaan ole ollut merkittävässä asemassa. Vuodesta 2010

alusta lähtien kuntouttava työtoiminta laajennettiin koskemaan myös yli 25-vuotiaita henkilöitä. Vuonna 2013 aktivointisuunnitelmia tehtiin maassamme noin 46 500 ja kuntouttavaan työtoimintaan osallistui tuolloin arvion mukaan 24 200 henkilöä. Tilaston mukaan lisäystä tapahtui tasaisesti naisten ja miesten sekä alle 25-vuotiaiden että 25 vuotta täyttäneiden osalta. (Karjalainen, Kirjavainen, Mattila, Sipilä & Valkonen 2015, 5; Virtanen 2014, 1; Karjalainen & Karjalainen 2011, 4.) Raahen alueella kuntouttavassa työtoiminnassa olevien henkilöiden määrä on lisääntynyt vuoden 2014 alusta 51 henkilöllä elokuuhun 2015 verrattuna (Aunola 2015).

Kunta voi toteuttaa kuntouttavan työtoiminnan itse tai tehdä kirjallisen ostosopimuksen toisen kunnan, kuntayhtymän, rekisteröidyn yhdistyksen, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa. Yrityksiltä kuntouttavaa työtoimintaa ei saa hankkia, koska työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden tekemää työtä ei käytetä taloudellisen voiton tuottamiseen. Kuntouttavassa työtoiminnassa henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välillä ei ole työsuhdetta. Henkilölle maksetaan kuntouttavan työtoiminnan toimintapäiviltä yhdeksän euroa kulukorvausta tai toimintarahaa. Korvauksen nimi määräytyy sen mukaan, onko henkilö työmarkkina- vai toimeentulotuen piirissä. Osallistujilla on myös mahdollista saada matkakorvausta käydessään kuntouttavassa työtoiminnassa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Kuntouttavassa työtoiminnassa otetaan huomioon henkilön osaaminen sekä työ- ja toimintakyky. Toiminnan tulisi olla mielekästä ja riittävän vaativaa. Kuntouttavan työtoiminnan jaksot voivat olla kerrallaan 3-24 kuukautta. Työtoimintapäivän pituuden on oltava vähintään neljä tuntia. Laki ei rajoita asiakkaalle tehtävien perättäisten työtoiminnan jaksoiden lukumäärää. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.) Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä ja sitä voidaan järjestää henkilön yksilöllisen tarpeen mukaan osa- tai kokopäiväisesti. Toiminnan tulee olla tavoitteellista. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2015.)

Aiemmin henkilöt osallistuivat kuntouttavaan työtoimintaan yhdestä viiteen päivänä viikossa. Lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta tuli 1.7.2015 alkaen muutos, jonka mukaan henkilön viikoittaisia osallistumispäiviä voi olla enintään neljä. Muutoksella tavoitellaan kuntien kustannusten pienentämistä. (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2015a.) Toimintapäivien väheneminen korkeintaan neljään viikossa aiheuttaa osallistujalle merkittävän tulo-

jen pienenemisen. Tämä on näyttäytynyt henkilöiden suurena huolena toimeentulonsa suhteen. Jyty-yhdistyksen toiminnassa osallistumispäivien äkillinen väheneminen näkyy hankaluuksina vastata palvelujen kysyntään. Osallistumispäivien väheneminen aiheuttaa myös ylimääräistä työtä, jotta oikea-aikainen henkilömitoitus toteutuisi.

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta (1369/2014) tuli voimaan vuoden 2015 alusta ja sen tulee olla toiminnassa 1.1.2016. Työllistymistä edistävä monialainen yhteispalvelu on toimintamalli, jossa kunta, Työ- ja elinkeinotoimisto ja Kansaneläketuimisto arvioivat yhdessä työttömän palvelutarpeen, suunnittelevat tarkoituksenmukaiset palvelukokonaisuudet sekä vastaavat työttömien työllistymisprosessien seurannasta ja etenemisestä lain mukaan. Monialaisen yhteispalvelun päämääränä on edistää työttömien henkilöiden työllistymistä tarjoamalla asiakkaiden tarpeenmukaisten julkisten työvoimapaalvelujen lisäksi myös sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.)

Monialainen yhteispalvelu tulee kyseeseen esimerkiksi tilanteessa, kun henkilö on saanut työmarkkinatukea työttömyyden perusteella vähintään 300 päivää. Lisäksi palvelu koskee alle 25-vuotiaita yhtäjaksoisesti 6 kuukautta ja 25 vuotta täyttäneitä yli 12 kuukautta yhtäjaksoisesti työttömänä olleita henkilöitä. (Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014.) Kuntouttava työtoiminta määritellään osaksi sosiaalista kuntoutusta. Ennen uutta sosiaalihuoltolakiä ei sosiaalista kuntoutusta ole lainsäädännössä huomioitu. (Karjalainen ym. 2015, 5.)

Huhtikuussa 2015 tuli voimaan uusi sosiaalihuoltolaki, jonka tarkoituksena on parantaa yhteistyötä kunnan eri toimialojen, sosiaalihuollon ja muiden toimijoiden välillä. Lailla halutaan edistää ja ylläpitää osallisuutta, hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. Lain tarkoituksena on eriarvoisuuden vähentäminen. Kun asiakkaan etua arvioidaan, on huomioitava, miten eri ratkaisut ja toimintatavat parhaiten turvaavat asiakkaan ja hänen läheistensä hyvinvoinnin sekä mahdollistavat osallistumisen ja vaikuttamisen omissa asioissaan. Henkilön valmiuksia, toiveita ja taipumuksia vastaavan osallisuutta edistävän toiminnan, väylän työelämään ja koulutukseen liittyvissä ratkaisuissa ja toimintatavoissa on myös huomioitava asiakkaan edun parhaiten turvaavat vaihtoehdot. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Rakenteellisella sosiaalityöllä tulee huolehtia tiedon välittämisestä koskien sosiaalisia ongelmia ja sosiaalista hyvinvointia. Hyvinvointia ja terveyttä tulee edistää sosiaalihuollon asiantuntemusta hyödyntäen. Rakenteelliseen sosiaalityöhön kuuluu muun muassa yhteistyö yksityisten palveluntuottajien ja järjestöjen kanssa, kehittäen paikallisen sosiaalityön lisäksi myös muuta palvelu- ja tukivalikoimaa. Sosiaalipalveluja tulee järjestää osallisuuden edistämiseksi sekä torjumaan sosiaalista syrjäytymistä. Kunnallisena sosiaalipalveluna on järjestettävä muun muassa kuntouttavaa työtoimintaa, josta on lisäksi erikseen säädetty Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.)

Kuntouttavan työtoiminnan sisältöä ei ole määritelty tarkasti. Tyypillisesti kuntouttavaa työtoimintaa on toteutettu kunnan työpajoilla tai muissa toimipaikoissa sekä ryhmätoimintana. Kuntouttava työtoiminta liittyy laajaan kokonaisuuteen, jonka avulla etsitään ratkaisuja vaikeasti työllistyvien tilanteeseen. Kuntouttava työtoiminta on kehittynyt yhä enemmän hoidolliseen ja kuntouttavaan suuntaan siten, että asiakkaille järjestetään toimintajakson aikana terveystarkastuksia, tarvittavaa hoitoa ja kuntoutusta. Kehitystä kuitenkin hankaloittaa kuntien mielenterveys- ja päihdepalvelujen resurssivaje. Parhaillaan uudistetaan moniammatillista yhteispalvelua (työvoiman palvelukeskukset), osatyökykyisten asemaa ja heikossa työmarkkina-asemassa olevien työelämäosallisuutta. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 4.)

### **3.2 Toimintakyky**

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen määritelmän mukaan toimintakyvyllä tarkoitetaan ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä henkilölle itselleen merkittävistä ja välttämättömistä jokapäiväisistä elämän toiminnoista. Toimintoja ovat esimerkiksi työ, opiskelu, vapaa-aika ja harrastukset sekä itsestä ja toisista huolehtiminen. Ympäristön myönteinen tai kielteinen palaute vaikuttaa henkilön toimintakykyyn. Toimintakykyä voidaan ajatella tasapainotilana kykyjen, elin- ja toimintaympäristön sekä omien tavoitteiden välillä. Hyvä toimintakyky on olennainen osa ihmisen hyvinvointia. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b.)

Toimintakyvyllä on monta ulottuvuutta ja se voidaan jäsenellä eri tavoin. Toimintakyvyn ulottuvuudet kytkeytyvät toisiinsa, ympäristön tarjoamiin edellytyksiin ja vaatimuksiin,

mutta myös henkilön terveyteen ja henkilökohtaisiin ominaisuuksiin. Fyysisellä toimintakyvyllä tarkoitetaan henkilön fyysisiä edellytyksiä selviytyä hänen arjessaan tärkeistä tehtävistä. Tärkeitä fyysisiä ominaisuuksia ovat esimerkiksi lihasvoima, kestävyyskunto, keskushermoston toiminta, aistitoiminnot kuten näkö ja kuulo. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b.)

Psyykinen toimintakyky liittyy mielenterveyteen, elämänhallintaan ja psyykkiseen hyvinvointiin. Psyykkiseen toimintakykyyn kuuluvat henkilön voimavarat, joiden avulla hän selviytyy arjen haasteista ja kriiseistä. Siihen liittyy myös kyky tuntee, suunnitella elämäänsä, tehdä ratkaisuja ja valintoja. Persoonallisuus ja sosiaalisen ympäristön haasteista selviytyminen kuuluvat psyykkiseen toimintakykyyn. Psyykkisesti toimintakykyinen ihminen arvostaa itseään, tuntee voivansa hyvin, suhtautuu realistisen luottavasti tulevaisuuteen ja ympäröivään maailmaan sekä pystyy tekemään harkittuja päätöksiä. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b.)

Kognitiiviset toiminnot ovat keskeisiä psyykkisiä toimintoja, mutta kognitiivista toimintakykyä käsitellään yleensä itsenäisenä toimintakyvyn alueena. Kognitiivisilla toiminnoilla viitataan muistiin ja oppimiseen. Kognitiivinen toimintakyky on tiedonkäsittelyn alueiden yhteistoimintaa, joka mahdollistaa henkilön suoriutumisen arjen vaatimuksista. Kognitiiviseen toimintakykyyn sisältyy esimerkiksi muisti, oppiminen, tarkkaavaisuus, hahmottaminen, tiedon käsittely, ongelmien ratkaisu ja kielellinen toiminta. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b.)

Sosiaalinen toimintakyky muodostuu henkilön ja sosiaalisen verkoston, ympäristön, yhteisön ja yhteiskunnan välisessä vuorovaikutuksessa. Sosiaalinen toimintakyky ilmenee yksilölle rooleista suoriutumisena, sosiaalisena aktiivisuutena ja osallistumisena sekä osallisuuden kokemuksina. Sosiaalisella toimintakyvyllä on kaksi ulottuvuutta; henkilö vuorovaikutussuhteissaan ja henkilö aktiivisena toimijana ja osallistujana yhteisöissä sekä yhteiskunnassa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b.) Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien henkilöiden toimintakyky voi vaihdella paljon, joten on tärkeää räätälöidä sisältö osallistujan tarpeen mukaan. Kuntouttava työtoiminta sovitetaan henkilön työ- ja toimintakykyyn, jotta se parhaiten edistäisi hänen toimintakykyä ja elämänhallintaa. Kuntouttava työtoiminta voidaan suunnitella vaiheittaiseksi prosessiksi, jolloin palvelun painopiste muuttuu henkilön toimintakyvyn parantuessa. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014.)



### 3.3 Bikva-arviointimalli

Bikva on tanskalaisen tutkijan Hanne Kathrine Krogstrupin 1990-luvulla kehittämä asiakaslähtöinen arviointimalli. Suomeen Bikva-malli tuli vuonna 2003, kun Krogstrup luennoi siitä arviointiseminaarissa. Kiinnostuksen heräämisen myötä Bikvasta tehtiin suomenkielinen menetelmäopas. Menetelmän avulla on mahdollista vaikuttaa muun muassa työyhteisöjen arvokeskusteluun ja onnistuessaan Bikva-menetelmän käyttö voimaannuttaa sekä asiakkaita että työntekijöitä. (Högnabba 2008, 5; Reijonen 2011, 7.)

Bikva (Brugerinddragelse I KVALitetsvurdering) tarkoittaa suomennettuna ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Ero tavalliseen asiakastytyväisyyskyselyyn on siinä, että Bikva-mallissa asiakkaat itse määrittelevät arviointikysymykset omien kriteeriensä pohjalta. Asiakkaiden rooli Bikva-mallissa on ”triggers for learning”, suomennettuna oppimisen käynnistäjä tai aiheuttaja. Asiakkailla katsotaan olevan kokemuksen kautta tullutta tietoa, joka olisi tärkeää saada työntekijöiden, johtajien ja poliittisten päättäjien tietoon. Kun asiakkaat saavat antaa kritiikkiä nykyisistä palveluista ja tuoda ideoitaan esille, heille tarjoutuu mahdollisuus olla mukana oppimisen ja muutosprosessin käynnistämisessä. Bikva-menetelmän perustana on oppimisprosessi ja yhteisen todellisuuden rakentaminen, jonka avulla palveluja voidaan kehittää. Bikva-malli on kehitetty sosiaalipsykiatrian alalla. (Krogstrup 2004, 7-9; Högnabba 2008, 10; Reijonen 2011, 9-10.)

Bikva-arviointimenetelmän tavoitteena on yhteinen oppimisprosessi ja kehittyminen. Oppiminen, kehittyminen ja kehittäminen edellyttävät sitoutumista prosessiin. Krogstrup näkee Bikva-mallin avulla olevan mahdollista toteutua niin sanottu kaksikehäinen oppiminen, jolloin organisaatio kykenee näkemään tilanteen useasta eri näkökulmasta ja kyseenalaistamaan käyttämänsä toimintatavat. Kaksikehäisen oppimisen avulla voidaan saada lisää tietoa myös ristiriitaisista tarpeista, edellyttäen, että organisaatio kykenee olemaan avoin asiakkaiden mielipiteille. (Krogstrup 2004, 13.) Bikva-mallilla tehdyillä arvioinneilla voidaan hyvin tutkia ajankohtaisia työelämän vaatimuksia. Ideaalitulanteessa asiakkailta nousee kehitysideoita, jotka toteutuessaan vahvistavat koko organisaation ja asiakkaiden oppimisprosesseja ja osaamista. (Reijonen 2011, 10.)

Bikva on laadullinen tutkimusmalli, jota toteutetaan yleensä neljässä vaiheessa. Prosessi etenee alhaalta ylöspäin, jossa asiakkailta saatua palautetta viedään eteenpäin tärkeille si-

dosryhmille. Tietoa kerätään yleisimmin ryhmähaastatteluilla, mutta myös yksilöhaastatteluja voidaan käyttää. Ryhmähaastattelussa osallistujat voivat kommentoida toisten esille tuomia asioita, jolloin yhdessä asioita käsittelemällä näkökulman on mahdollista laajeta. Kokemuksen mukaan ryhmähaastattelussa henkilöt pysyvät paremmin käsiteltävässä asiassa ja innostuvat käsittelemään tarkemmin asioita yhdessä. Yksilöhaastattelussa voi asioiden käsittely olla liian tunnepitoista. Osallistamalla asiakkaita tällä tavoin, saadaan tietoon ongelma-alueita, jotka eivät ole työntekijöiden, johtajien ja päättäjien tiedossa. (Krogstrup 2004, 7-11, 15; Högnabba 2008, 11; Reijonen 2011, 2.)

Aluksi asiakkaille tehdään avoin ryhmähaastattelu, josta oppiminen käynnistyy. Bikva-mallissa kunnioitetaan asiakkaan tärkeiksi kokemia kiinnostuksen kohteita, eikä etukäteen määritellä mitään tiettyjä arviointikriteereitä tai yksittäistä näkökulmaa. Asiakkaat kuvailevat omin sanoin näkemyksiä ja tulkintoja palveluista heidän omasta näkökulmastaan. Tavoitteena on, että toiminnassa olevia itsestäänselvyksiä voitaisiin tarkastella yhdessä ja nähdä asioita eri tavalla. (Krogstrup 2004, 7-11,15; Högnabba 2008, 11; Reijonen 2011, 2.)

Bikvan toisessa vaiheessa kenttätyöntekijät käsittelevät ryhmähaastattelunsa keskustelupohjana asiakkaiden esiin nostamia asioita ja näkemyksiä. Haastateltavat pohtivat asiakkailta tullutta palautetta ja miettivät syitä koettuihin ongelmiin. Tavoitteena on, että osallistujat pohtivat asiakaspalautteen pohjalta omia työkäytäntöjä sekä tekevät konkreettisia esityksiä paremmista palveluista. Haastattelussa voidaan pohtia jatkotoimenpiteiden aikataulua ja käytettäviä menetelmiä. (Krogstrup 2004, 15, 21–22; Högnabba 2008, 11–12; Reijonen 2011, 2.)

Kolmannessa vaiheessa asiakkailta ja kenttätyöntekijöiltä saatu palaute ja näkökulmat esitellään hallintojohdon haastattelun lähtökohdaksi. Johtotason pohtiessa syitä asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden palautteeseen, avautuu heille mahdollisuus oppimisprosessiin, jolloin organisaation asiakaslähtöisyyden on mahdollista voimistua. (Krogstrup 2004, 15; Högnabba 2008, 12.)

Bikva-mallin neljännessä vaiheessa kaikki aiemmissä haastatteluissa saatu tieto kootaan ja esitetään poliittisille päättäjille. Tavoitteena on, että päättäjät keskustelevat palautteiden syistä ja tuloksena saataisiin konkreettisia palveluiden kehittämisehdotuksia. (Krogstrup 2004, 15; Högnabba 2008, 12.)

Bikva-mallissa arvioijan tehtävä on johtaa keskustelua, kerätä, analysoida ja välittää tietoa sekä olla tutkijan roolissa. Arvioijalla tulisi olla empatiakykyä, herkkyyttä, aitoa kuuntelun taitoa, kiinnostusta keskustelijoita ja heidän mielipiteitään kohtaan sekä ennakkoluulottomuuden lisäksi myös objektiivisuutta. Arvioijan tulisi osata pitää keskustelu aiheessa, innostaa tarvittaessa puhumaan ja pystyä varmistamaan, että kaikki saavat äänensä kuuluville. Arvioijan muutosprosessin osallistuminen voi vaihdella aktiivisuudeltaan. Arvioija voi esittää prosessissa esille tulleet asiat, antaa esiin tulleiden tietojen perusteella suosituksia tai edistää kehittämisprosessia. Bikvassa arvioijan tulisi olla entuudestaan tuntematon, työyhteisön ulkopuolelta oleva henkilö, jolloin puolueettomuus toteutuu. Dialogisuuden toteutuessa vuorovaikutustilanteessa syntyvässä suhteessa on tilaa tuoda esiin kokemuksia ja näkökulmia niin, että erilaiset näkökohdat tulevat osaksi yhteistä keskustelua. (Krogstrup 2004, 13–14, 26–27; Högnabba 2008, 37–38.)

Bikva lähtökohtaisesti ”lupaa” asiakkaalle, että työtapoihin tulee muutoksia tai vähintään sen, että heidän mielipiteensä tulevat huomioiduksi toiminnan kehittämisessä. Jos tietoja kerätään ainoastaan työyhteisön ja johdon oppimisprosesseihin, on Bikva-mallin käyttö silloin eettisesti kyseenalaista. Bikvan käytöllä tulee pyrkiä työkäytäntöjen muuttamiseen asiakkailta tulleiden arviointikriteereiden ja näkemysten pohjalta, jolloin asiakkaiden hyvinvointi paranee. Arvioinnin tuloksista olisi tärkeätä tiedottaa myös arkikielellä, jotta asiakkaat ymmärtävät, mitä tuloksia arvioinnista seurasi ja miten niihin vastataan työntekijä- ja johtotasolta. (Högnabba 2008, 40–42, 56.)

## 4 TUTKIMUSPROSESSI

### 4.1 Aiheen valinta ja tutkimusaikataulu

Tämän työelämälähtöisen opinnäytetyön aihe tuli esille harjoittelun kautta syksyllä 2013 (KUVIO 1). Opinnäytetyösopimus allekirjoitettiin huhtikuussa 2014. Syyskuussa 2014 kokoonnuimme opinnäytetyön ohjaajan kanssa ensimmäisen kerran. Lokakuussa 2014 järjestyi yhteistapaaminen Jytyn toiminnanjohtajan ja ohjaavan opettajan kanssa, jolloin Bikva-menetelmän käyttäminen tässä opinnäytetyössä varmistui. Marraskuussa 2014 tutkimussuunnitelma esitettiin opinnäytetyöseminaarissa. Bikva-mallin mukaiset haastattelut toteutettiin tammi-toukokuun 2015 välisenä aikana. Elokuussa 2015 Bikva-mallin neljäs vaihe pidettiin Jytyllä. Syksyllä 2015 tuloksia analysoitiin ja opinnäytetyö valmistui marraskuussa 2015.



KUVIO 1. Tutkimuksen eteneminen

## 4.2 Tutkimusongelma

Tämän tutkimuksen tutkimusongelmana on selvittää, millaiseksi toimijat kokevat kuntouttavan työtoiminnan Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry:llä. Tutkimuksen avulla halutaan saada arvio nykyisestä toiminnasta ja ideoita palveluiden kehittämiseen. Huomioiden opinäytetyön laajuus, tutkimuksen lähtökohdaksi rajattiin toimijoiden kokemukset kuntouttavasta työtoiminnasta.

## 4.3 Tutkimusmenetelmä ja aineiston keruu

Tässä tutkimuksessa on käytetty kvalitatiivista eli laadullista menetelmää. Tavoitteena on selvittää Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry:n kuntouttavassa työtoiminnassa olevien toimijoiden kokemuksia ja mielipiteitä toiminnasta. Laineen mukaan kokemus ymmärrettään henkilön kokemuksellisenä suhteena omaan todellisuuteensa, maailmaan jossa hän elää. Henkilön suhde toisiin ihmisiin, kulttuuriin ja luontoon ilmenee hänen kokemuksissaan. Kokemus muodostuu vuorovaikutuksessa todellisuuden kanssa. (Laine 2010, 29.)

Laadullisen tutkimuksen lähtökohtana on todellisen elämän kuvaaminen, jossa todellisuus on moninainen. Pyrkimyksenä on tutkia kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Laadullisessa tutkimuksessa käytetään usein menetelmiä, jotka tuovat tutkittavan ”äänen” ja näkökulman esille, esimerkiksi käyttäen teema- ja ryhmähaastatteluja. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 161, 164.) Teemahaastattelussa haastattelun aiheet on määrätty etukäteen. Haastattelija varmistaa, että teemat käsitellään haastattelussa, mutta niiden käsittelyjärjestys ja -laajuus voivat vapaasti vaihdella eri haastatteluissa. Teemahaastatteluissa kysymyksillä ei ole tarkkaa muotoa eikä järjestystä. (Eskola & Suoranta 2008, 86.) Tämän tutkimuksen haastattelut on toteutettu teemahaastatteluina.

Laadullisen tutkimuksen pyrkimyksenä ei ole tilastollinen yleistys vaan pyrkimys kuvata jotakin tapahtumaa, ymmärtää tiettyä toimintaa tai antaa teoreettinen tulkinta jostakin ilmiöstä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa aineiston koosta ei ole olemassa tarkkoja sääntöjä, eikä aineiston koolla katsota olevan suoraa vaikutusta eikä merkitystä laadullisen tutkimuksen onnistumiseen. Aineiston tarkoitus on toimia tutkijan apuna, kun tutkittavasta ilmiöstä muodostetaan käsitteellistä ymmärrystä. (Eskola & Suoranta 2008, 61–62.) Ihmis-

ten kokemuksia kerätään tutkimusaineistoksi usein puheen muodossa, jolloin aineisto kerätään haastatteluilla. Ryhmähaastattelu soveltuu paremmin yhteisön käsitysten tutkimiseen ja yksilöhaastattelu haastateltavan henkilön omakohtaisten kokemusten tutkimiseen. (Vilka 2009, 100–101.) Tutkimus toteutettiin asiakaslähtöisen Bikva-arviointimallin avulla, joka etenee neliportaisesti asiakkaiden esille tuomaa tietoa eteenpäin vieden. Tutkimusaineisto kerättiin kahden ryhmähaastattelun, yhden yksilöhaastattelun sekä lopuksi Jytyn työpaikkakokouksen avulla. Työpaikkakokoukseen oli kutsuttuna sidosryhmän haastatteluun osallistuneet henkilöt, joista kaksi oli läsnä.

Pohdimme yhdessä ohjaajieni kanssa menetelmää, jolla toimijat ryhmähaastatteluun valitaisiin. Vaihtoehtoina oli muun muassa arvonta, tehdä luokittelu viikoittaisten käyntipäivien lukumäärän mukaan tai kysyä vapaaehtoisia. Valintaa ei voinut suorittaa kovin kauaa ennakkoon, koska silloin mahdollisesti toimija olisi voinut jo lopettaa käyntinsä Jytyllä. Lopullisen toimijoiden valinnan suoritti Jytyn toiminnanjohtaja näkemyksensä mukaan. Kriteereinä valinnoissa oli, että toimija on ollut mukana kuntouttavassa työtoiminnassa Jytyllä kohtalaisen pitkään ja että toimintapäiviä on useita viikossa. Toiminnanjohtajan mukaan haastatteluun valituilla toimijoilla on paljon tietoa toiminnasta sekä realistinen ja kriittinen suhtautuminen asiaan. Toiminnanjohtaja arvioi, ettei toimija kokisi ryhmää liian pelottavaksi ja itsensä ilmaiseminen ryhmässä olisi mahdollista. Jokaiselle osallistujalle tiedotettiin mahdollisuudesta yksilöhaastatteluun.

Eskolan ja Suorannan mukaan haastattelun tulos on suoraan riippuvainen siitä, saavuttaako haastattelija haastateltavan luottamuksen (Eskola & Suoranta 2008, 93). Ensimmäinen ryhmähaastattelu toteutettiin viidelle kuntouttavan työtoiminnan toimijalle tammikuussa 2015. Toimijat toivat esille tärkeiksi kokemiaan sekä positiivisia, että kehittämistä vaativia asioita kuntouttavaan työtoimintaan liittyen. Haastattelu oli suunniteltu toteutettavaksi nauhoittamalla ja litteroimalla aineisto jälkikäteen. Viime hetkellä ilmenneiden teknisten ongelmien vuoksi haastattelun tallennus toteutettiin siten, että esille tulleet asiat kirjattiin tekstinkäsittelyohjelmalla. Jokaisella osallistujalla oli lisäksi kirjoitettuna paperilla samat avoimet kysymykset: ”Mikä kuntouttavassa työtoiminnassa on hyvää?” ja ”Mitä kuntouttavassa työtoiminnassa on parannettavaa?” Toimijoita ohjeistettiin kirjoittamaan mielipiteitään paperille, jotta ne saataisiin mahdollisimman kattavasti kerättyä. Osallistujilta saadun palautteen mukaan tämä tallennustapa oli heidän mielestään parempi kuin puheen nauhoittaminen. Ryhmähaastattelu haluttiin Jytyn puolelta pitää alkuperäisen aikataulun mukaan,

koska viiden toimijan yhtäaikainen paikallaolo oli haastavaa järjestää. Kirjallista materiaalia toimijoiden haastattelusta syntyi 1250 sanaa.

Sidosryhmän haastattelu pidettiin maaliskuussa 2015. Siihen osallistuivat edustajat Raahen seudun työvoiman palvelukeskuksesta (TYP), aikuissosiaalityöstä ja työllisyyden kuntakoikeilusta. Heidän ryhmähaastattelunsa keskustelurunkona toimi kuntouttavan työtoiminnan toimijoiden ryhmähaastattelusta koottu yhteenveto. Äänitettyä materiaalia haastattelusta kertyi noin tunti, josta litteroitua materiaalia tuli kymmenen A4 kokoista arkkia täyteen kirjoitettua tekstiä, fontti Times New Roman, fontin koko 12, rivivälillä 1. Osallistujien puheenvuorot erotettiin toisistaan tyhjällä rivivälillä. Litterointia hidasti paikoitellen esiintyvä päällekkäinen puhuminen, jolloin nauhoite piti kuunnella useampaan kertaan.

Edellisistä kahdesta ryhmähaastattelusta tehty yhteenveto toimi Jytyn toiminnanjohtajan yksilöhaastattelun pohjana toukokuussa 2015. Toiminnanjohtajan haastattelusta kertyi äänitettyä materiaalia kaksi ja puoli tuntia ja siitä syntyi litteroitua materiaalia 15 A4 kokoista arkkia täyteen kirjoitettua tekstiä, fontti Times New Roman, fontin koko 12, rivivälillä 1. Molempien edellä mainittujen haastatteluiden litterointivaiheeseen oman haasteensa toi murteella puhutun kielen kirjoittaminen tekstimuotoon.

Tutkimuksen neljäs vaihe pidettiin työpaikkakokouksena Jyty-yhdistyksellä elokuussa 2015. Paikalla oli 19 henkilöä, joista kaksi henkilöä kuului tutkimuksen sidosryhmään. Kokouksen avulla haluttiin tiedottaa kaikkia yhteisössä toimivia henkilöitä haastatteluissa esiin tulleista asioista, mahdollisista tulevista toimenpiteistä ja muutoksista parannusehdotuksiin liittyen. On tärkeää, että kaikilla on sama tieto asioista, jolloin mahdolliset uudet käytännöt saadaan juurrutettua yhteisöön paremmin. On myös mahdollista havaita, onko joku haastatteluissa esille tullut ehdotus jo otettu käyttöön. Jytyn työpaikkakokouksessa sekä jälkeempään annetuista kirjallisista palautteista kertyi materiaalia noin 180 sanaa.

#### **4.4 Aineiston analyysi**

Laadullisen tutkimuksen analyysillä pyritään luomaan aineistoon selkeyttä ja sitä kautta tuottaa tutkittavasta asiasta uutta tietoa. Analyysin avulla pyritään tiivistämään aineisto ilman informaation katoamista sekä saada luotua hajanaisesta aineistosta mielekäs ja sel-

keä. (Eskola & Suoranta 2008, 137.) Tässä tutkimuksessa haastattelujen avulla saatu aineisto purettiin litteroimalla ja jaettiin aihe-alueisiin. Tulokset pelkistettiin ja koottiin taulukoihin. Taulukoihin luokittelussa käytettiin Bronfrenbrennerin ekologisen systeemiteorian mukaista mallia eri ympäristöistä. Luokittelun avulla haluttiin selventää ja monipuolistaa näkökulmaa asioihin, joista kuntouttavan työtoiminnan kokonaisuus muodostuu.

#### **4.5 Aiemmat tutkimukset aiheesta**

Sandelin on tutkinut kirjallisuuden perusteella henkilöiden kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta Vantaalla. Asiakkaiden osallisuuden kokemukset aktivoinnista olivat ristiriitaisia. Toiminnalla näytti olevan asiakkaille enemmän sosiaalipoliittista hyötyä, koska heidän elämänrytmensä parani, toiminnan kautta tuli sosiaalinen ympäristö sekä he saivat mielekästä tekemistä ja työtä. Henkilöt kokivat aktivoituvansa, heidän itsetuntonsa sekä työ- ja toimintakykynsä parani. Osa asiakkaista koki toiminnan parantaneen heidän osaamistaan, vaikka työllisyyspoliittiset hyödyt toiminnasta muuten vaikuttivat epäselviltä. Harva henkilö koki työllisyyspoliittisen siirtymän. Kehittämisehdotuksia asiakkailta tuli kuntouttavan työtoiminnan taloudellisten etuisuuksien parantamisesta sekä palvelujärjestelmästä ja omista oikeuksista tiedottamisesta. Lisäksi ohjauksen kehittäminen, yksilöllisempien palveluiden mahdollistaminen ja mielekkäämpien työtehtävien tarjoaminen nähtiin kehitettävänä asioina. (Sandelin 2014, 5.)

Luhtasela on tehnyt lisensointityön osallisuuden rakentumisesta kuntouttavassa työtoiminnassa. Tutkimuksen tuloksista ilmeni, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneet henkilöt kokivat toiminnan rytmittävän arkea, työ koettiin mielekkääksi ja osaamista kartuttavaksi, yhteisö tuki osallistujia ja etuudet kohensivat jonkin verran elintasoja. Osallistujat kokivat aktivoituneensa suhteessa omaan elämään. Jatkotilanteen epävarmuus kuntouttavan työtoiminnan jälkeen aiheutti osallistujille turvattomuuden tunnetta. (Luhtasela 2009, 126–127.)

Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen raportissa 38/2010, Karjalainen ja Karjalainen ovat tutkineet pääkaupunkiseudulla kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia ja seurauksia pitkään työttömänä olleiden henkilöiden tilanteisiin. Suurella osalla kuntouttavassa työtoiminnassa olevista henkilöistä oli terveydellisiä ongelmia. Usein työtoimintajaksojen tavoit-



teena olivat totuttelu työelämään, mielekkään sisällön tuleminen arkeen, työkunnan arviointi ja arkirytmien vakiinnuttaminen. Työtoiminta oli jaksottaista, sopimuksia tehtiin asiakkaiden kanssa lyhyiksi ajoiksi kerrallaan ja toimintajaksojen keskeyttäminen oli hyvin tyypillistä. Suurin osa asiakkaista piti kuntouttavaa työtoimintaa hyvänä ratkaisuna itselleen ja he viihtyivät jaksolla melko hyvin. Asiakkaat kokivat, että työtehtävät olivat enimmäkseen sopivia suhteessa heidän työ- ja toimintakykyynsä. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3-4.)

Työtoimintajakson jälkeen tulevaisuus näyttäytyi epävarmana. Henkilöiden yleisin toive oli päästä töihin kuntouttavan työtoiminnan jälkeen, mutta useimmiten he palasivat töiksi työnhakijoiksi, aloittivat uuden kuntouttavan työtoiminnan jakson ja kuntoutuksen tai vastaavan palvelun. Työelämään siirtymiä ilmeni vähiten, jolloin kuntouttava työtoiminta osoittautui enemmän sosiaalipoliittiseksi kuin työllisyyspoliittiseksi toimenpiteeksi. Tutkimuksen mukaan kuntouttava työtoiminta toimii ennen kaikkea asiakkaiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäjänä sekä hoidon ja kuntoutumisen apuvälineenä. Nopeasti työelämään siirtyminen on harvinaista kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden keskuudessa ja osalle henkilöistä se voi olla ainoa yhteisöllinen toiminta, jossa he pärjäävät. Tällöin kuntouttavalla työtoiminnalla on asiakkaan näkökulmasta katsottuna toimintakykyä ylläpitävä peruspiirre. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3-4.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportissa 46/2011 selvitettiin kuntouttavan työtoiminnan järjestämistapaa ja kehityssuuntaa kunnissa. Kyselyyn vastanneista kunnista työtoimintapaikkoja oli eniten kuntien omissa paikoissa. Paikkoja oli esimerkiksi teknisessä huollossa, siivoustehtävissä ja vanhustenhuollossa. Kuntien työpajoilla tehtäviä oli puutöissä, pakkaustehtävissä sekä ompelu- ja tekstiilitöissä. Ostopalvelupaikkoja oli esimerkiksi kierrätyskeskuksissa, seurakunnissa, yhdistyksissä ja järjestöissä. Tehtävät niissä olivat hyvin pitkälti samankaltaisia kunnan paikkojen kanssa. Kuntouttavan työtoiminnan paikat ja tehtävät olivat monimuotoisia ja usein työtehtävät suunniteltiin yksilöllisesti henkilöille sopiviksi. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 23.)

## 5 TUTKIMUSTULOKSET

### 5.1 Ensimmäisen tason ryhmähaastattelu

Tutkimus käynnistyi kuntouttavan työtoiminnan toimijoiden ryhmähaastattelulla 9.1.2015. Haastatteluun osallistui viisi sillä hetkellä Jytyllä kuntouttavassa työtoiminnassa olevaa henkilöä. Viime hetkellä ilmenneiden teknisten ongelmien vuoksi haastattelun tallennustapa muuttui nauhoituksesta tekstinkäsittelyohjelmalla kirjaamiseen. Osallistujia informoitiin haastattelun alussa, että heille jaetaan paperit muistiinpanojen tekemistä varten, jotta asiat saataisiin mahdollisimman kattavasti kerättyä. Muistiinpanot jäivät minulle haastattelun muun materiaalin tueksi. Haastattelussa esitettiin avoimet kysymykset: ”Mikä kuntouttavassa työtoiminnassa on hyvää?” ja ”Mitä kuntouttavassa työtoiminnassa on parannettavaa?”

#### 5.1.1 Jyty

Osallistajat korostivat Jytyn toiminnassa mukana olemisen vaikuttavan siten, että arkirytmä normalisoituu ja pysyy kunnossa. Yhteisön ilmapiiri koettiin hyväksi ja sosiaalista elämää ylläpitäväksi. Yhteisö koettiin sellaiseksi, että toisilta voi tarvittaessa kysyä ja pyytää apua sekä henkilöt saavat vertaistukea toisiltaan tilanteiden samankaltaisuuden vuoksi. Haastatteluun osallistuneet toimijat kokivat Jytyn positiivisena matalan kynnyksen paikkana, jossa on mahdollista asteittain kokeilla työtehtäviä ja siirtymistä työelämään. Mahdollisuus kokeilla omaa jaksamista asteittainen nähtiin ennaltaehkäisevän uupumista.

Voi pikkuhiljaa kokeilla. Tulisi uupuminen, jos heti pitäisi olla kaheksan tuntia töissä.

Toimijoiden ryhmä koki, että on henkisesti helpompi olla työyhteisössä, jossa muillakin on sama tilanne. Toimijat toivat esille, että kokemusten myötä he saavat lisää varmuutta työntekijöinä ja onnistumisen kokemukset ovat tärkeitä riippumatta siitä, mikä työ on kyseessä. Positiivisena asiana toimijat kokivat, että he oppivat arvostamaan erilaisia työtehtäviä ja

kuntouttava työtoiminta ennaltaehkäisee passivoitumista. Työn rytmittäminen oman voimin mukaan koettiin yleensä mahdolliseksi, lukuun ottamatta kotiaputoitaa.

Tullee lisävarmuutta työntekijänä kun saa kokemusta ja saa onnistumisen kokemuksia, kun onnistuu työsä, olipa työ mikä hyvänsä.

Osallistujat pitivät tärkeänä mahdollisuutta syödä edullinen lämmin ateria Jytyllä. Jokaisella on mahdollisuus vaikuttaa antamalla toiveita ruokailuun liittyen. Toimijat nostivat esille yhteiset kokoukset, joissa kaikki saavat sanoa mielipiteensä asioista. Kokouksia on järjestetty yleensä kahdesti vuodessa. Toimijoiden mukaan asioista pyritään päättämään yhdessä sekä toimimaan yhteisten päätösten mukaisesti.

Kyllä ne aika lailla pittää, mitä on sovittu tai sitten jos halutaan muutosta, yleensä pyritään yhdessä päättämään.

Toimijat kokivat, että rahan puute estää Jytyn toiminnan kehittämisen. Hyvä ergonomia ei toimijoiden mielestä toteudu, koska työpöytiin, tuoleihin ja työvälineisiin ei kohdisteta tarpeeksi varoja. Osallistujat ehdottivat, että kaikki kotiapupalveluina tehtävät siivoukset tehtäisiin Jytyn välineillä, joita henkilöt kuljettaisivat mukana. Hankintojen järkevyydestä toimijat kävivät keskustelua, esimerkiksi siirtyminen käyttämään henkilökohtaisia, pestäviä käsipyyhkeitä.

Mihinkään ei saa panostaa, ei saa rahoitusta tuiki tarpeellisille asioille.

Käsityömyymälään ja asiakaspalvelutiskiinkin liittyen haastateltavat kävivät keskustelua sekä fyysisestä tilasta ja kalusteista että käytössä olevista toimintatavoista. Toimijat miettivät työntekijöiden nykyistä työturvallisuutta, koska asiakaspalvelutiski sijaitsee lähellä seinää, jolloin hätäpoistuminen on hankalaa. Asiakaspalvelutiski tulisi saada osallistujien mielestä toimivammaksi. Asiakaspalvelua toimijoiden mielestä tulisi muuttaa siten, että paikalla olevaa asiakasta palvellaan ennen puhelinasiakkaita. Huomiota tulisi toimijoiden mukaan kiinnittää siihen, että paikalla käyvät asiakkaat eivät pääse näkemään tietoja, jotka eivät ole julkisia. Samassa tilassa säilytetään kyseisen päivän listaa kotiapupalveluiden asiakkaista, sekä työntekijät palauttavat asiakaskuitit asiakaspalveluun työpäivän päätteeksi. Käsityömyymälä nähtiin sekavana, joten sen ilmettä haluttiin parantaa ja selkeyttää. Myymälä ha-

luttiin myös saada enemmän myymälän näköiseksi uusien hyllyjen avulla sekä tehdä toimivammaksi asiakkaan näkökulmasta. Toimijoiden mielestä pitäisi valita vastuuhenkilö, joka huolehtii myymälän tuotteiden esille laittamisesta ja järjestelystä.

Myymälästä sanottiin, että sillisalaatti, sekava, samoja tavaroita monessa paikassa, vastuuhenkilö kuka järjestele.

Perehdytys ei ole haastatteluun osallistuneiden toimijoiden kokemuksen mukaan toiminut Jytyllä viime aikoina. Toimijat pitivät perehdytystä ensiarvoisen tärkeänä ja siihen tulisi heidän mielestään nimetä varahenkilöt toiminnan varmistamiseksi. Haastattelussa nostettiin tiedottaminen kehittämiskohteeksi, koska tiedonkulussa nähtiin olevan ongelmia. Toimijat halusivat siirtää tiedottamisen ilmoitustaululle yhteen paikkaan ja jokaisella tulisi itsellään olla vastuu käydä lukemassa ilmoitukset säännöllisesti. Ilmoitustaulun hyvästä paikasta taukotilassa esitettiin erilaisia näkemyksiä. Haastattelussa tuotiin esille, että tiedotuksen tulisi olla tiettyjen ihmisten vastuulla. Osallistujat kokivat, että tiedotus ja tilanteen tasalla pysyminen eivät onnistu, jos toimintapäiviä on vain yksi viikossa. Toimijat ehdottivat, että kaikilla osastoilla tulisi olla vastuuhenkilöt ja heille nimetyt varahenkilöt, jotta tieto kulkisi aina, eikä siten vaikeuttaisi toimintaa.

Tiedotus vain yhdessä paikassa, vain ilmoitustaululla, ei voi syyttää ketään, jos ei käy lukemassa.

Osallistujat keskustelivat käyntipäivien muuttamisesta ja joustavuudesta. Käyntipäivien haluttiin olevan joustavia toimijan kunnan mukaan sekä työajan tulisi olla liukuva. Toimijat kokivat, että kotiaputyö on kiireistä ja se sisältää paljon muutoksia, jotka koettiin hankaliksi ja stressaaviksi. Kokemus kiireestä ja asiakasmäärän liiallisesta vaihtelusta muissa kuin kotiaputehtävissä otettiin myös esille. Toimijat kokivat, että tehtävänannoissa on epäselvyyttä ja päällekkäisyyttä, joka aiheuttaa turhautumista ja mielihapaa. Epäselvyyksien arveltiin johtuvan kiireestä. Ruokailun taukokäytäntöä ja kotiaputoista päivän päätteeksi Jytylle tulemista haastateltavat eivät pitäneet hyvinä asioina. Ruokatauko pitäisi olla toimijoiden mielestä pidempi nykyisen 12 minuutin sijaan. Toimijoilla oli tuntemus, että he joutuvat syömään omalla ajalla. Ryhmähaastattelussa nousi esille, että henkilökohtaisten rajoitteiden huomioiminen nähtiin vaihtelevan tilanteen mukaan, eikä se toteudu kiireessä.

Jos on työrajoitteita, sehän koskee aina eikä joka kolmas päivä tai siis otetaan huomioon, kun on hiljaisempaa, mutta kiireessä pitäisi pystyä joustamaan. Jokaisellahan on syy, miksi on täällä.

Toimijat kokivat, että tupakointia pidetään laiskotteluna ja tupakoijia syyllistetään asiasta. Sairaslomalla olemisen toimijat kokivat henkisesti raskaaksi syyllisyyden tunteen vuoksi, vaikka poissaoloihin on terveydellinen syy. Toimijat korostivat vaitiolovelvollisuuden muistamisen tärkeyttä, koska toisten poissaolojen syy ei kuulu muille henkilöille.

Henkisesti raskasta syyllisyys kun sairauslomalla, vaikka jokaisella on syy kuntouttavassa olemiseen. Vaikka pätevä syy esimerkiksi selän vuoksi, haluaisi tunnollisesti tehdä töitä. Jos joku käyttää väärin sairauslomaa, ei saisi kaikkia epäillä. Ei ole mitään sairauslomakiintiöitä.

### **5.1.2 Sidosryhmä**

Toimijat pohtivat haastattelussa työvoimahallinnon työntekijöiden tietämystä Jytystä paikana ja siitä, millaisia toimintakykyvaatimuksia Jytyllä on. Toimijoilla oli kokemus, että Työ- ja elinkeinotoimistosta tarjotaan liian useasti vaihtoehdoksi yrittäjäksi ryhtymistä ja pyritään siivoamaan tilastoja. Haastateltavat kyseenalaistivat Työ- ja elinkeinotoimistolle vuosittain palkkatukea varten vaadittavan lääkärintodistuksen tarpeellisuuden.

Työkkärin suuntaan pitäis olla tarkempaan, mihin kukakin työhön pystyy, ei vain tilastojen siivousta. Yritysideaa tarjotaan työkkäristä, putsataan tilastoja, eihän kaikista oo siihen.

### **5.1.3 Etuudet ja kannattavuus**

Haastatteluun osallistuneet toimijat kävivät keskustelua kuntouttavan työtoiminnan korvauksen määrästä. Yhdeksän euron korvaus päivässä nähtiin liian pieneksi. Ryhmä ehdotti henkilöiden toimintaan sitoutumisen palkitsemista portaittain nousevalla korvauksella, esimerkiksi kolmen kuukauden jälkeen 18 euroon sekä lisäksi Jytyn bonuksella. Toimijoiden mielestä kuntouttavan työtoiminnan keskeyttämisestä voitaisiin määrätä nykyistä tuntevammia ja pysyvämpiä sanktioita, esimerkiksi 30 prosentin leikkaus toimeentulotuesta.

Jotka lopettavat, pitäisi olla isommat sanktiot, toimeentulotuesta esimerkiksi 30 prosenttia, ei kuukauden kuntouttavassa käynnin jälkeen palata samaan, pysyvämpi sanktio.

Kuntouttavassa työtoiminnassa ei ole kyse työsuhteesta. Toimijat ottivat esille epäkohdan, koska kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen ei kerrytä eläkettä eikä vuosilomia. Lomaa kuntouttavasta työtoiminnasta voi pitää, mutta silloin menettää kulukorvauksen tai toimintarahaa. Haastateltavat kritisoivat asiaa. Haastattelussa kuntouttavan työtoiminnan toimijoiden terveydenhuolto näyttäytyi puutteellisena ja sitä haluttiin kehittää vastaamaan työssäkävien tasoa. Haastatteluun osallistuneet toimijat kokivat verotuksen olevan liian kireää kuntouttavassa työtoiminnassa, veroa menee 20 prosenttia.

Tukiaika voisi olla kevyemmin verotettavaa aikaa. Verotusprosentti pitäisi olla pienempi, kun on kuntouttavalla.

Toimijat ottivat haastattelussa esille palkkatuen, työnantajan roolin ja työelämään siirtymisen. Osallistujilla oli tiedossaan epäkohta, jossa palkkatukimäärärahat olivat loppuneet kesken vuoden. Osallistujat peräänkuuluttivat työnantajan velvollisuutta palkata henkilö kuntouttavan työtoiminnan jälkeen, tuoden esille jatkumon henkilön kannalta.

Työnantaja tulisi velvoittaa työllistämään puolen vuoden jälkeen, ei saisi pyöriä pelkästään tukijutuilla.

Aikaväli työelämään pääsemiseen sais olla lyhyempi.

#### **5.1.4 Kulttuuriset arvot, tavat ja lait**

Toimijoiden haastattelussa nousi esille tuntemus, että vain terveitä arvostetaan ja henkilö kokee olevansa ”vain” kuntouttavalla työtoiminnalla. Yksi osallistuja oli kääntänyt ajatuksensa positiiviseksi ja sanoi käyvänsä vapaaehtoistyössä. Yhden mottona oli edetä ilon kautta. Esille tuotiin tunne ”hylkiönä” olemisesta, jos ei kykenekään osallistumaan viitenä päivänä viikossa toimintaan.

Ei pitäisi olla hylkiö, jos et pysty tekemään viittä päivää.

TAULUKKO 1. Yhteenveto 1. tason ryhmähaastattelusta

Jyty			
Asteittainen siirtymävaihe työelämään.	Arkirytmii normalisoi- tuu ja säilyy.	Yhteisö: samanlai- set tilanteet, ver- taistuki, sosiaaliset suhteet lisäänty- vät.	Edullinen ruokailu- mahdollisuus tärkeä, ruokatauon pituus liian lyhyt.
Erilaisten työtehtä- vien arvostaminen, onnistumiset ja työ- kokemukset.	Asioihin vaikuttami- nen: mielipiteiden ilmaisut sallitaan, yh- teiset päätökset ja nii- den noudattaminen.	Rahan puute: toi- minnan kehittämi- nen estyy, hankin- nat eivät aina ole järkeviä.	Käsityömyymälä: asiakaspalvelutiskin koko ja sijoittelu, työntekijän työturvallisuus.
Asiakaspalvelua kehitettävä, paikalla oleva asiakas pal- veltava ennen puhe- linasiakasta.	Toiminnan sujuminen: kaikille osastoille vas- tuu- ja varahenkilöt.	Tiedottaminen: vastuuhenkilöt, ilmoitustaulu, oma vastuu seurata.	Vähäiset käyntipäivät vaikeuttavat tilanteen tasalla pysymistä.
Henkilökohtaisten rajoitteiden huomi- oiminen vaihtelee kiireen mukaan.	Kotiaputöiden kiire: muutokset stressaavia, päivän lopuksi ilmoit- tautuminen Jytyllä ei ole hyvä käytäntö.	Tupakoijien ko- kemus syyllistämi- sestä ja laiskotte- lusta.	Tehtävänannot: epä- selvyydet ja päällekkäisyydet aiheuttavat turhautumista ja mie- lipahaa.
Perehdytys: pitää saada toimivaksi, vastuuhenkilöiden nimeäminen.	Vaitiolovelvollisuuden muistaminen.	Liukuva työaika: käyntipäivien muuttaminen ja joustavuus mah- dolliseksi kunnon mukaan.	Sairaslomalla olemi- nen henkisesti raskas- ta, syyllisyys.

(jatkuu)

TAULUKKO 1. (jatkuu)

Sidosryhmä	Etuudet ja kannattavuus	Kulttuuriset arvot, tavat ja lait
Työvoimahallinnon tietoa Jytillä vaadittavasta työkunnosta tulisi lisätä.	Korvaus suuremmaksi, sitoutumisesta palkitseminen asteittain, Jytyn bonus. Keskeyttämisen sanktiot suuremmiksi.	Työnantaja tulisi velvoittaa palkkaamaan kuntouttavan työtoiminnan jälkeen, aikaväli työelämään päämiseen lyhyemmäksi.
Vuosittainen lääkärintodistus TE-toimistolle palkkatukea varten on huono käytäntö.	Toimijoiden terveydenhuolto vastaamaan työterveyshuoltoa.	Käänsin plussaksi, sanoin käyväni vapaaehtoistyössä.
	Eläkkeen tulisi kertyä osallistumisesta.	Ei pitäisi olla hylkiö, jos ei pysty tekemään viittä päivää.
	Lomalla oleminen: kulukorvauksen tai toimintarahaa menettää.	Vain terveitä arvostetaan, olen vain kuntouttavalla työtoiminnalla.
	Verotus matalammaksi osallistumisen aikana.	Onhan minusta jotakin jäljellä.
		Ilon kautta.



## 5.2 Toisen tason ryhmähaastattelu

Tutkimus eteni sidosryhmän haastattelulla 31.3.2015. Ryhmähaastatteluun osallistuivat edustajat työvoiman palvelukeskuksesta (TYP), aikuissosiaalityöstä ja työllisyyden kuntakokeilusta. Haastattelun runkona toimi kuntouttavan työtoiminnan toimijoiden palautteesta koostettu yhteenveto. Haastattelu toteutettiin nauhoittamalla ja litteroimalla aineisto myöhemmin tekstimuotoon. Nauhoitus oli hyvä menetelmä tähän haastatteluun, koska keskustelua syntyi runsaasti. Litterointivaiheessa ilmeni, että haastattelun tallennus ei ollut onnistunut haastattelun loppuosassa. Jälkikäteen jouduttiin sähköpostilla kysymään täydentäviä tietoja haastatteluun osallistuneilta henkilöiltä. Yksi sidosryhmän haastatteluun osallistunut henkilö täydensi tietoja sähköpostitse.

### 5.2.1 Jyty

Sidosryhmään osallistuneet olivat ilahtuneita kuullessaan toimijoiden kokevan Jytyn hyvänä matalan kynnyksen paikkana, jonne on helppo tulla. Sidosryhmäläiset olivat samaa mieltä toimijoiden kanssa, että Jytyn toimintaan osallistuminen edistää säännöllisen arki-rytmin saavuttamista ja ylläpitämistä sekä mahdollistaa sosiaalisten taitojen harjoittelun. Haastateltavat toivat esille huomionsa, että Jytyllä pyritään toimijalle löytämään fyysisesti ja psyykkisesti sopivat työtehtävät, toimijan työkuunto huomioiden. Sidosryhmän haastatteluun osallistuneet henkilöt huomioivat vertaistuen merkityksen. Toimijoiden esille nostamaa yhteisön tukea piti sidosryhmä myös erittäin tärkeänä. Haastateltavat nostivat esille toimijoiden rohkeuden, kun he tekevät kotiaputoita asiakkaille. Toisen henkilön kotiin meneminen ja työskenteleminen siellä nähtiin kunnioitettavina asioina. Kun kotiaputoissa näkee erilaisia ihmisiä ja koteja, on sidosryhmän mielestä mahdollista oppia arvostusta ja saada omaan elämään uusia näkökulmia. Toimijoilta tullut palaute vahvisti sidosryhmäläisille, että heidän tiedottamisensa Jytystä paikkana on ollut totuudenmukaista.

Nämä henkilöt, jotka Jytyllä on kuntouttavassa työtoiminnassa, niin kyllä mää oon sitä mieltä, että varsinkin nuo, jotka mennee ihmisten koteihin, niin vaatii semmosta rohkeutta kyllä mennä. Tää on hyvä kuntouttavan työtoiminnan paikka.

Täällä pyritään se työnkuva järjestämään myös semmoseksi, että se sopii osallistujalle fyysisesti ja psyykkisesti. Se työkuunto otetaan siinä heti huomioon.

Osallistajat olivat yksimielisiä, että Jytyllä käytössä oleva mahdollisuus edulliseen ruokailuun työtoimintapäivinä on erittäin hyvä asia kaikille. Osallistajat nimesivät ruokailumahdollisuudella olevan toimijoille myös taloudellista merkitystä. Sidosryhmän osallistajat toivat esille tärkeinä asioina vaikuttamisen ja asiakkaan äänen saamisen kuuluviin, esimerkiksi yhteisten kokousten kautta. Työkokemuksen saamisesta ja onnistumisen kokemuksista sidosryhmä kävi keskustelua mieltien niiden vaikutuksia toimijoiden jatkopolkuihin. Nähtiin, että edellä mainitut kokemukset voivat kannustaa toimijoita opiskelemaan tai hakemaan töitä avoimilta työmarkkinoilta. Sidosryhmän mukaan Jytyltä kannustetaan toimijoita miettimään itselle sopivia jatkopolkua. Sidosryhmälle oli tullut aiemmin tietoa toimijoilta oman työn suunnittelun mahdollisuudesta muissa paitsi kotiaputyössä. Toimijoiden kommentteista välittyi sidosryhmälle henkilöiden oma-aloitteisuus.

Se varmaan onnistuukin ihan hyvin noissa muissa tehtävissä paitsi just siellä kotiaavassa, siitä määhän oon saanu asiakkailta palautetta.

Yhteenvetona ainakin ite aattelin, että semmonen oma-aloitteisuus kuitenkin näistä lausahduksista tulee ilmi.

Sidosryhmä kävi keskustelua toimijoiden kokemasta rahan puutteen vaikutuksesta toiminnan kehittämiseen ja ergonomian toteutumiseen Jytyllä. Sidosryhmälle on tullut toimijoilta palautetta siivoustyön raskaudesta, varsinkin jos asiakkaiden työvälineet eivät ole asianmukaisia. Osallistajat korostivat, että toimijoiden fyysisten rajoitteiden vuoksi on erittäin tärkeää, että ergonomia olisi mahdollisimman hyvin huomioitu. Jos kaikki kotiaputyö tehtäisiin Jytyn siivousvälineillä, sen arveltiin aiheuttavan asiakasmaksuihin korotuspaineita.

Sitähän sitä aina toivos, on se sitte yhdistys, Jyty tai joku muu meilläkin, että nuo työpöyvät ja tuo ergonomia ois mahdollisimman balanssissa. Se auttaa työhyvinvointia ja vie myös asiakkaan asioita eteenpäin.

Toimijat antoivat palautetta henkilökohtaisten rajoitteiden huomioon ottamisen vaihtelusta kiireen mukaan. Sidosryhmään oli tullut toimijoilta jonkin verran samankaltaista palautet-

ta. Sidosryhmän mukaan heidän olisi sopimusta tehdessä hyvä vielä enemmän muistuttaa toimijaa, että hänen tulisi itse muistuttaa rajoitteistaan tarvittaessa. Toimija voi ottaa yhteyttä omaan työntekijään, mutta se ei ole nopein tapa hoitaa kyseisiä asioita. Sidosryhmän käsityksen mukaan rajoitteet otetaan Jytyllä huomioon, jos ne tuodaan esille. Toimijoita on paljon ja kiireessä työntekijän on mahdotonta muistaa kaikkien rajoitteita. Tehtävänantojen epäselvyydet, päällekkäisyydet ja toimijoiden kokemukset turhasta työstä saivat sidosryhmän osallistujat näkemään tilanteen valitettavana ja josta toimijaa ei missään tapauksessa saa syyllistää.

Ja varmaan ois hyvä varmaan vielä korostaakkin sitä sillä lailla, että se oma vastuu varsinkin siinä kun ollaan sopimusta tekemässä ja kaikella lailla kertua, että: ”kerro, sano, tuota tekstiä, jos et pysty”, että tavallaan sitä vielä vois terottaa.

Tää on semmonen paikka, missä huomioijaan ja kuullaan. Ihan varmasti jos siitä mennään sanomaan, niin se otetaan huomioon...siinä kiireessäkin.

Jos on noita väärinymmärryksiä tai päällekkäistä työtä tai epäselvyyksiä tehtävänannoissa, niin sehän on sitte semmonen asia, että siitäähän ei voi missään nimessä syyttää sitä toimijaa tai sitä osallistujaa.

Sujuvaan toimintaan ja tiedonkulkuun liittyvä vastuu- ja varahenkilöiden nimeäminen osastoittain sai kannatusta sidosryhmään osallistuneilta henkilöiltä. Tiedon kulkemisen turvaamista pidettiin tärkeänä asiana yhteisölle, mutta sen nähtiin vaikuttavan myös vastuu- tai varahenkilön tehtävän saavan henkilön itsetuntoa vahvistavasti. Sidosryhmä keskusteli toimijoiden osallistumispäivien vähäisistä lukumääristä ja tiedon kulkemisesta sekä korosti toimijan omaa vastuuta ja aktiivisuutta yhteisön tilanteen tasalla pysymisessä. Toimijat antoivat haastattelussaan palautetta perehdytyksen toimimattomuudesta ja varahenkilöiden puuttumisesta. Sidosryhmään osallistuneet näkivät puutteellisen perehdytyksen voivan aiheuttaa toimijoiden turhia keskeyttämisiiä.

Ja sitte tuo oli aivan mieletön ehotus tuo vastuuhenkilö.

Se vois sitte vielä ku otettais se asia esille, niin vahvistaa sen tekijän itsetuntoakin.

Se on varmaan, että nyt lähtis vastuu niille, jotka käy yks päivää, että tosiaan kyselee. Onnistuuko se missään semmonen, että tiedotus tulis aina kaikille sitte kuitenkin? Tuntus, että se pitäis olla sen vastuulla, joka tullee.

Ja monesti siinä saattaa tulla näitä keskeytyksiä tai halutaan hyvin nopeasti sitte keskeyttää sopimus, jos on tullut semmonen huono kuva, varsinkin alakuun, kun vaikka asioille ois ollu jotakin tehtävissä, hyvin jollakin pienellä perehytyksellä tai korjauksella.

Sidosryhmä ei nähnyt Jytyn käsityömyymälää sekavana, eivätkä he haluaisi muuttaa sitä enemmän perinteisen myymälän näköiseksi, esimerkiksi hyllyjen avulla. He pitivät myymälän tunnelmaa hyvänä ja tavarat olivat selkeästi esillä. Sidosryhmän osallistujat olivat huomioineet Jytyn ulkopuolella aikaisemmin olleen mainoskyltin. Osallistujat kannustivat kiinnittämään huomiota kyltin suunnitteluun, toteuttamiseen ja esille laittamiseen.

Ei se näin ulukopuolisen silmin, kun tuosa käy, niin oo kyllä sekava.

En määkään koe tuota. Tuohon kun tulee, niin siinä on aina jotenkin niin semmonen...tai sitte on ite tullut semmoseen aikaan, että on semmonen rauhallinen, hyvä tunnelma siinä ja tavarat on selkiästi esillä.

Ja tuossa jossakin julkisivulla on sellanen kylttikin tästä Jytystä näin, että sekin vois olla... se välillä vähän repsottaa jostakin, että sekin vois olla semmonen oikeen joku... kun täälä on kuitenkin henkilöitä, jotka on taiteellisia, niin tehä semmosta.

Sidosryhmään osallistujat näkivät epäkohtana, että kotiaputyö on kiireistä, eikä toimija saa siitä korvausta kuin yhdeksän euroa päivässä työttömyysetuuden lisäksi. Toisaalta kiire nähtiin osittain positiivisena asiana, jolloin toimija voi saada käsityksen omasta jaksamisesta ja valmiuksista siirtyä avoimelle sektorille. Yllättävät poissaolot saattavat sidosryhmän mukaan aiheuttaa lisää kiirettä paikalla oleville toimijoille. He totesivat, että muissa kuntouttavan työtoiminnan paikoissa voi esimiehen luvalla olla pois kolme päivää, mutta Jytyllä vaaditaan sairaanhoitajan tai lääkärin todistus jokaisesta päivästä. Haastattelun ajankohta oli maaliskuun lopussa ja sidosryhmän osallistujat olivat tietoisia Jytyn työnjohdon seuraavan kesän suunnitelmista varautua tilanteeseen. Ryhmä toi esille, että Jytyllä kiirettä pyritään ennakoimaan, ettei henkilöstö uuvu. Osallistujat huomioivat, että Jytyn kotiapupalveluissa henkilöillä on hyvät mahdollisuudet päästä kuntouttavan jakson jälkeen palkkatuettuun työhön.

Sitte toisaalta se, jos jonkun plussan tästä hakis tästä kiireestä, niin ehkä siitä sitten saa jotakin tiettyä kuvaa siitä alasta, että mitä se ehkä on tuola kun sää

sitte lähet sinne avoimelle työsektorille. Antaako se ajattelua itselle, että mihi minä pystyn?

Mutta sitten taas kotipalvelun puolelta täällä palkitaankin sillain, että palkkatukityöhön pääsee, kun vaan hyvin hoitaa, niin kyllä siinä sitä porkkanaa tältä puolelta sitten tulee.

Mun käsittääkseni on pyritty huomioimaan tätä kiirettäkin nyt, esimerkiksi ens kessää täällä ajatellaan, että vähennetään niitä töitä ja että ei uuvuteta henkilöstöä. Kyllä sitä pyritään ajattelemaan.

Sidosryhmä totesi, että nykyisissä rakenteissa on kehitettävää ja jatkopolkuja tulisi myös kehittää. Palkkatukimäärärahojen loppuminen kesken vuoden tuli esille toimijoiden palautteessa. Sidosryhmä totesi työnantajilla olevan pienet mahdollisuudet palkata henkilöitä kuntouttavan työtoimintajakson jälkeen ilman palkkatukea. Sidosryhmä keskusteli uusista säännöksistä, joiden mukaan henkilön tulee olla kuntouttavassa työtoiminnassa viitenä päivänä vähintään kuusi tuntia, jolloin hän osoittaa pystyvänsä palkkatukityöhön. Esille tuli ristiriita, koska sidosryhmällä oli tieto, että kuntouttavan työtoiminnan viikoittaisia käyntipäiviä tullaan vähentämään 1.7.2015 viidestä neljään. Sidosryhmä keskusteli Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön ja palvelujärjestelmän uudistamistarpeita arvioivan työryhmän loppuraportista, jonka mukaan kuntouttavassa työtoiminnassa olisi tulossa henkilöiden jako kohti sosiaalista osallisuutta tai työelämää.

Se, että pystyyko Jyty tai muutkaan yhitykset sitten sillä kovalla rahalla (palkkaamaan), jos et saa tukea, niin kyllä se on aika pientä, se ei vaan taloudellisesti oo mahdollista.

Mutta jos jatkumoa palkkatukeen ajatellaan, niin uudet säännökset nyt tulee, että pitäis pystyä sitte olleen viitenä päivänä vähintään se kuusi tuntia ensin kuntouttavalla, että näyttää, että pystyy siihen.

Että jos tämä laki nyt mennee läpi, niin ihmisille tullaan tekemään tällanen kahtiajaottelu.

Uus lakikin kiinnittää nyt huomiota siihen, että ketkä pystyy etenemään sinne työelämää kohti vai sitten kohti semmosta sosiaalista osallisuutta kohti, että entistä enemmän kiinnitetään huomiota sinne työ- ja opiskeluelämään.

### 5.2.2 Sidosryhmä

Toimijoilta tullut palaute vahvisti sidosryhmäläisille, että heidän tiedottamisensa Jytystä paikkana on ollut totuudenmukaista ja Jytyle voi ohjata henkilöitä matalan kynnyksenperiaatteella. Sidosryhmän mielestä kuntouttavaan työtoimintaan ohjaaminen olisi helpompaa ja motivoisi henkilöitä enemmän, jos korvaukset toimijoille olisivat suurempia ja portaittain nousevia, kuten toimijat ryhmähaastattelussaan esittivät. Sidosryhmä totesi, että toimijoiden perusteettomiin keskeytyksiin tulisi kiinnittää enemmän huomiota. Työllisyyden kuntakokeilun aikana käytössä on ollut YTK-analyysi, yksilön toimintavalmiuksien kartoitus, tulisi sidosryhmän mukaan saada pysyväksi palveluksi. YTK-analyysin tarkoituksena on lisätä ymmärrystä omasta käyttäytymisestä. Toimijat toivat esille kotiaputyöhön liittyvät jatkuvat muutokset, jotka koettiin hankaliksi ja stressaaviksi. Ryhmä pohti olisiko YTK-analyysistä apua edellä mainittujen asioiden käsittelyyn.

Mutta jotenkin sitä ois meijänki helepompi toimia, jos sitä porkkanaa olis enemmän tarjota, että jos jatkat ja jos oot vielä... ja sitte palkita tavallaan siitä sitoutuneisuudesta.

Nyt kuntakokeiluasiakkaille tehdään YTK-analyysi, eli yksilön toimintavalmiuksien kartoitus. Siinä selvitetään yksilön vahvuuksia. Tätä asiakas voi hyödyntää esimerkiksi työhakemuksessa tai CV:ssä. Olisiko tätä testiä mahdollista saada kaikille asiakkaille myös kuntakokeilun jälkeen, jotta ihminen tunnistaisi itseään paremmin, miksi missäkin tilanteessa toimin näin... Me ollaan ostettu se palvelu, mutta tarkoitus on, että sekin olisi pysyvä palvelu.

### 5.2.3 Etuudet ja kannattavuus

Toimijoiden ehdottama portaittainen malli, jolla henkilöiden sitoutuminen Jytyn toimintaan palkittaisiin, sai kannatusta sidosryhmältä. Korvauksen suureneminen toimisi sidosryhmän mielestä kannustimena, joka helpottaisi myös heidän toimintaansa. Sidosryhmä oli yllättynyt toimijoiden ehdotuksesta, että sanktio kuntouttavan työtoiminnan keskeyttämisestä saisi olla tuntuvampi ja pysyvämpi. Sidosryhmään osallistuvat henkilöt totesivat kuntouttavassa työtoiminnassa olevien toimijoiden verotusprosentin olevan liian korkean, koska kaikilla työssäkäyvilläkään ei mene 20 prosenttia veroa. He toivoivat hallituksen ottavan verotusasiaan ja portaittaiseen kuntouttavan työtoiminnan korvaukseen kantaa.

Tuo oli minusta aika hienosti heiltä otettu kantaa, että ei ois heti mahdollista palata takaisin ja sitte ehkä tuo sanktiointiki. Nää on niitä tosiasioita, että mihin varmaan pittää vielä enemmän kiinnittää myös työntekijöinä meidän päässä tuola huomiota.

#### **5.2.4 Kulttuuriset arvot, tavat ja lait**

Sidosryhmä näki tarpeellisena, että lakia kuntouttavasta työtoiminnasta pitäisi muuttaa koskien toimijoiden eläkekertymää. Ryhmä pohti, tullaanko uudessa sosiaalihuoltolaissa ja laissa kuntouttavasta työtoiminnasta huomioimaan toimijoiden keskeytykset ja sanktiot. Sidosryhmä näki tarpeellisena, että kuntouttavan työtoiminnan nimi tulisi muuttaa, koska se usein aiheuttaa väärinkäsityksiä.

Tämän nykyisen hallituksen piti ottaa kantaa kuntouttavan työtoiminnan nimen muuttamiseen, mutta valitettavasti päätös jäi tekemättä, toivottavasti seuraava hallitus ottaa kantaa ja nimi muuttuu. Lisäksi hallituksen piti laajentaa kuntouttava työtoiminta koskemaan yrityksiä, sitäkään ei saatettu loppuun. Monelle yritykselle tuo kuntouttava työtoiminta sanakin aiheuttaa epäilyksiä: ”mistä ihminen kuntoutuu?!” Vaikka monesti ei ole kyse siitä, koska vaan muuta ei ole tällä hetkellä tarjota.

Niin, kyllä ne (työnantajat) arvostaa sitä, kun on ollu kuntouttavassa työtoiminnassa verrattuna siihen, jos oisit ollut kotona työttömänä makkaamassa sen ajan.

TAULUKKO 2. Yhteenveto 2. tason ryhmähaastattelusta

Jyty			
Jyty on hyvä kuntouttavan työtoiminnan paikka, helppo tulla.	Toimijan työkuuntohuomioidaan, fyysiset ja psyykkiset seikat.	Yhteisö ja vertais-tuki, sosiaalisen elämän harjoittelu.	Kotiaputöiden tekeminen vaatii rohkeutta, kunnioitettava asia.
Toiminnan kautta uusia näkökulmia elämään, arkirytmiparane.	Toimijoilta tullut positiivinen palaute Jytystä vastaa sidosryhmäläisten mielikuvaa.	Vaikuttaminen: toimijoita kuullaan, palaverit.	Edullinen ruokailumahdollisuus, myös taloudellinen vaikutus henkilöille.
Töiden mielekkyys ja onnistumiset voivat rohkaista työnhakuun avoimilta työmarkkinoilta.	Mahdollisuus oman alan löytymiseen, ammattitutkinnon opiskelu.	Toimijoiden kommentaiteista välittyy oma-aloitteisuus ja työn suunnitteluvoiminnan mukaan.	Hyvä ergonomia edistää työhyvinvointia, huomiointi henkilöiden rajoitteiden mukaan.
Sidosryhmälle tullut palautetta toimijoilta siivoustyön raskaudesta, asiakkaiden huonokuntoiset siivousvälineet vaikeuttavat työn tekemistä.	Käsityömyymälää ei koeta sekavaksi, hyvä yleisilme ja tunnelma.	Vastuu- ja varahenkilöiden nimeäminen hyvä ehdotus, voi vahvistaa henkilöiden itsetuntoa.	Mainoskyltin kehittäminen ulos.
Asiakaspalvelutiskin hätäpoistuminen on varmistettava.	Tiedotuksen onnistumisessa henkilöillä oma vastuu ja aktiivisuus kysyä asioista.	Hyvällä perehdytyksellä voi välttää turhia keskeytyksiä.	Tehtävänantojen epäselvyyksistä ei saa syyllistää toimijaa.
Kotipalvelutehtävissä on hyvät mahdollisuudet edetä palkkatukityöhön.	Toiminnan selkeät säännöt ovat tarpeelliset.	Työn suunnittelulla varmistettava toimijan mahdollisuus pitää sovitut tauot.	Tiedottamista Työ- ja elinkeinotoimistolle Jytyn työtahdista tulee lisätä.
Kiire voi auttaa tiedostamaan omia voimavaroja.			

(jatkuu)



TAULUKKO 2. (jatkuu)

Sidosryhmä	Etuudet ja kannattavuus	Kulttuuriset arvot, tavat ja lait
Kuntouttavaan työtoimintaa ohjaaminen helpottuisi, jos korvaus toimijalle olisi isompi, motivaatio.	Kuntouttavan työtoiminnan korvaus toimijalle on liian pieni.	Kuntouttavassa työtoiminnassa on paljon epäkohtia ja selkeyttämistä vaativia asioita, hallituksen tulisi ottaa kantaa.
Toimijoiden perusteettomiin keskeytyksiin tulisi kiinnittää enemmän huomiota: palaaminen takaisin ja sanktiot.	Toimijoiden verotus on liian korkea.	Sosiaalihuoltolain ja kuntouttavan työtoiminnan lakimuutoksen tuomat vaikutukset?
Sopimusta tehdessä tuodaan esille henkilön oma vastuu rajoitteiden muistuttamisesta tarvittaessa.		Eläkekertymän tulisi karttua kuntouttavassa työtoiminnassa, lakimuutos.
Jytylle voi ohjata henkilön matalan kynnyksen periaatteella.		Kuntouttavaan työtoimintaan kaavailtu jakoa: henkilöiden eteneminen työelämään tai kohti sosiaalista osallisuutta.
YTK-analyysi (yksilön toimintavalmiuksien kartoitus) tulisi saada pysyväksi palveluksi.		Systeemiä on kehitettävä, etteivät palkkatukimäärärahat loppu kesken vuoden, enemmän jatkopolkuja.
		Kuntouttavan työtoiminnan nimi tulisi muuttaa, aiheuttaa sekaannusta ja epäilyksiä.
		Hyvinvointikuntayhtymä on vakuuttanut toimijat, koskien työpaikkaa ja -matkoja.
		Työnantaja arvostaa enemmän kuntouttavaan työtoimintaan osallistumista kuin työttömänä olemista.

### 5.3 Kolmannen tason yksilöhaastattelu

Tutkimuksen kolmas haastattelu pidettiin 11.5.2015. Haastattelu käsitti Raahen Kansalais-taloyhdistys Jytyn toiminnanjohtajan yksilöhaastattelun. Pohjana haastattelussa oli kun-touttavan työtoiminnan toimijoiden ja sidosryhmän haastatteluista koottu yhteenveto. Haastattelu toteutettiin nauhoittamalla ja litteroimalla materiaali myöhemmin tekstimuo-toon. Nauhoitus oli toimiva menetelmä tähän haastatteluun, koska materiaalia muodostui runsaasti.

#### 5.3.1 Jyty

Toiminnanjohtaja oli samaa mieltä edellisiin haastatteluihin osallistuneiden ryhmien kans-sa Jytystä hyvänä matalan kynnyksen paikkana, jossa yhteisö, vertaistuki ja onnistumisen kokemukset sekä sosiaaliset kontaktit kuntouttavat henkilöä. Arkirytmiin liittyvät mielipi-teet olivat myös yhteneväiset aikaisempien haastateltavien kanssa. Toiminnanjohtaja ker-toi, että henkilöillä on Jytyn toiminnan kautta mahdollista saada turvaverkko. Toimijoiden on mahdollista kartoittaa Jytyllä työelämätaitoja, säilyttää ammattitaito ja mahdollisesti ammatinvalinta voi selkiintyä. Toiminnanjohtaja toi esille, että jokaiselle Jytylle ohjatulle henkilölle annetaan mahdollisuus aloittaa mukana toiminnassa.

Jokainen ihminen on sen yrittämisen arvoinen ainakin heti ensisijaisesti.

Toimijoiden esille nostama kuulluksi tuleminen toteutuu toiminnanjohtajan mukaan pa-remmin ja useammin pienissä kohtaamisissa henkilöiden kanssa. Kohtaamisia on tarpeen mukaan. Koko yhteisön kokouksissa toiminnanjohtaja voi tarvittaessa viedä eteenpäin asi-oita, joita henkilöt ovat tuoneet esille kahdenkeskisissä kohtaamisissa. Toimijat ottivat esil-le yhteisön tärkeyden. Toiminnanjohtajan kannan mukaan on tärkeää silloin tällöin nähdä toisia yhteisön jäseniä vapaa-ajalla liikunnan tai yhteisen matkan muodossa. Yhdistys tu-kee toiminnassa mukana olevien henkilöiden liikkumista tarjoamalla ilmaisen uinnin ker-ran viikossa. Jokaiselle henkilölle tarjotaan mahdollisuus osallistua yhteisön matkoihin ja kokouksiin, antamalla niihin käytetty aika toiminta-ajaksi.

Ollaan yhdessä, se on hirveen tärkeää olla työajan jälkeenkin joskus. Me aina kerran vuojesa on käyty, koitetaan siihen (matkaan) sitoa asiaa ja kiitosta. Samaten nämä uimajutut, niin annetaan mahdollisuus toimijoiden tehdä yhdessä jonkun kaverin kans, se on semmonen osotus, että kuuluu joukkoon.

Toiminnanjohtaja on tietoinen, että töiden rytmittäminen oman voinnin mukaan onnistuu parhaiten käsityötehtävissä. Toiminnanjohtajan mukaan muutos ja kiire liittyvät toisiinsa, muutokset tuovat mukanaan kiireen. Kotiapupalveluissa kiirettä aiheuttavat muutokset, jotka voivat tulla asiakkaiden taholta tai aiheutua muiden henkilöiden yllättävistä poissaoloista. Ikäihmiseltä tulevan yllättävän avuntarpeen myötä voidaan joskus joutua kysymään henkilöltä hänen mahdollisuuttaan lähteä kohteeseen, mutta tarkoituksella henkilökohtaisia rajoitteita ei jätetä huomioimatta. Toiminnanjohtaja näki tarpeellisenä, että asiasta käydään enemmän keskustelua ja viestintään tulee kiinnittää huomiota väärinkäsitysten välttämiseksi. Epäselvissä tilanteissa ei missään nimessä ole tarkoitus syyllistää toimijaa Jytyn taholta, mutta toiminnanjohtaja oli tietoinen, että toimija voi siitä huolimatta syyllistää tapahtuneesta itseään.

Ne keikat, mitä yleensä me kysytään, ovat niitä yllätyksiä, että sieltä joku vanhus tarttee oikeesti apua yllättäen.

Toiminnanjohtajan näkemyksen mukaan Jytyllä tarjottavan ruuan hinta voi edullisuudestaan huolimatta joissain tapauksissa muodostua liian suureksi henkilölle, koska pienituloisen henkilön budjetti ei kestä yhtään yllättävää menoa. Henkilöllä voi olla myös yhdessä ruokailemista haittaavia rajoitteita, esimerkiksi paniikkihäiriö. Sidosryhmältä tuli huomio toimijoiden oma-aloitteisuudesta. Toiminnanjohtajan mukaan oma-aloitteiset henkilöt viihtyvät paremmin. Hän pohti omaa rooliaan ja näki tarpeelliseksi kehittää menetelmiä, joilla henkilöitä voisi ohjata oma-aloitteisuuteen yhteisössä.

Sellainen, joka on oma-aloitteinen, niin selvästi viihtyy paremmin. Sitä pitäis osata meidänkin täällä ruokkia ja rohkaista, se on tärkeä asia. Sitä työhön tarttumista kyllä pitäis jotenkin minunkin opetella, että miten minä opetan huomioimaan.

Rahan puutteesta ja ergonomian toteutumattomuudesta tuli toimijoiden ryhmähaastattelusta palautetta. Toiminnanjohtajan mukaan asioita viedään aina eteenpäin, kunhan havaituis-

ta epäkohdista tuodaan tietoa. Toimijoilta tuli kehitysehdotus, että siivouskohteissa käytettäisiin aina Jytyn siivousvälineitä. Osassa siivouskohteita on jo käytössä Jytyn välineet. Toiminnanjohtaja aikoi lisätä tiedottamista asiasta, että kohteissa olevien siivousvälineiden uudistamistarpeista jokainen henkilö veisi viestiä eteenpäin muutoksen aikaansaamiseksi. Työolosuhteiden parantamiseen tarvitaan jokaisen henkilön aktiivista panosta, jotta tieto epäkohdista nostetaan esille ja muutos on mahdollista. Toimijat toivat esille, etteivät hankinnat Jytyllä ole heidän mielestään aina järkeviä, esimerkkinä he käyttivät siirtymistä pestäviin henkilökohtaisiin käsipyyhkeisiin. Toiminnanjohtajan mukaan käytäntöön siirryttiin, koska käsipyyhepaperit maksoivat noin 60 euroa kuukaudessa. Hän näki tarpeelliseksi käydä asiaa läpi yhteisessä kokouksessa. Toiminnanjohtaja on vienyt tietoa eteenpäin epäkohdasta, jossa toimijoiden kuntoutumista tukevien välineiden kustannukset ylittävät kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelusta maksettuaan summaan.

Kaupunki maksaa meille, kun (toimija) käy kahtena päivänä viikossa, 80 euroa saamme hänestä (kuukaudessa). Jollekin hankitaan 90 euron värejä, vaikka mitä materiaaleja, kalliita koneita. Kaupunki säästää 360 miinus 80 euroa siitä, kun ihminen poistuu Kelan sakkolistalta. Minä oon yrittänyt keskustella, että me saatais enemmän kuntoutujista per päivä.

Toiminnanjohtaja näki myymälän hyllyjen uusimisen olevan arvovalintakysymys, joka vähentäisi varoja työllistämisestä. Toiminnanjohtajan mukaan on tärkeää, että käsityömyymälän ikkunat somistetaan ajankohtaisesti kyseisen vuodenajan mukaisesti. Asiakaspalvelutiski oli muuttunut toimijoiden haastattelun jälkeen pienemmäksi uuden sähköisesti säädettävän työpöydän hankkimisen myötä. Hätäpoistuminen oli parantunut edellä mainitun muutoksen johdosta. Sidosryhmän huomiot Jytyn ulkopuolella olevan mainoskyltin repsottamisesta saivat toiminnanjohtajan miettimään uuden kyltin hankkimista lähitulevaisuudessa. Toiminnanjohtajalle on tullut hyvää palautetta sekä asiakaspalvelusta että myymälästä. Toiminnanjohtaja otti esille sisäisen asiakaspalvelun, jonka avulla yhteisöä ja palvelua voidaan kehittää, koska huomiota kiinnitetään jokaisen ihmisen ystävälliseen ja avuliaaseen kohtaamiseen. Toiminnanjohtaja on puhunut yhteisössä aiemminkin sisäisen asiakaspalvelun periaatteen sisäistämisestä Jytyn toimintamalliksi.

Minä oon täällä koittanut terottaa, että meillä on tää sisäinen asiakaspalvelu kans. Jokaisen täytyy toisen kohatessa, tämä sisäinen asiakkuus pitäs huomioija, se kehittää meitä ihmisinä ja yhteisönä. Kun me palvellaan toisemme hyvin, niin sillan mää uskon, niin se siirtyy, miten me palvellaan asiakaskin.

Toimijat ehdottivat vastuu- ja varahenkilöiden nimeämistä joka osastolle toiminnan ja tiedonkulun varmistamiseksi. Toiminnanjohtaja havahtui epäkohtaan, ettei tietoa käytössä olevasta vastuu- ja varahenkilökäytännöstä ole kaikilla. Henkilöitä tulee toimintaan mukaan koko ajan, joten tiedottaminen on haasteellista. Toiminnanjohtaja oli eri mieltä toimijoiden ehdotuksesta siirtää tiedotus vain ilmoitustaululla tapahtuvaksi. Hän näki tarpeelliseksi miettiä ja kehittää tiedottamiskäytäntöä, esimerkiksi henkilöt voisivat kuitata lukemansa ilmoituksen allekirjoituksella. Toiminnanjohtaja oli huomionnut asiakaspalvelutiskillä aiemmin näkyneen asiakastietoja sisältäviä viestejä sekä listan käyntikohteista ja oli samaa mieltä toimijoiden kanssa, että tietoja ei saa olla ulkopuolisten näkyvissä. Toiminnanjohtaja oli samoilla linjoilla toimijoiden kanssa siitä, että vähäiset käyntipäivät hankaloittavat tilanteen tasalla pysymistä yhteisön asioista sekä hidastavan kuntoutumista ja havaitsemista, onko Jyty paikkana hänelle sopivia.

Jos haluaa, että ihminen kuntoutuu takasin työelämään, niin sitä pitää olla vähintään kaksi ja mieluummin kolme päivää, rytmikin palaa sitten paremmin. Kun on yks tai kaks päivää, sitä on joka päivä niinku firma ois uus ja se ei oo kuntoutumista edistävää ollenkaan.

Toimijoiden haastattelun aikaan perehdytys ei toiminut Jytyllä ja ryhmähaastattelussa painotettiin, että aina tulisi olla nimettynä varahenkilö. Toiminnanjohtajan haastatteluun mennessä perehdytys oli saatu toimimaan sopivan henkilön löytymisen myötä. Perehdyttämisen varahenkilö oli ollut nimettynä koko ajan, mutta tiedotus asiasta oli ollut puutteellista. Jytyllä voi perehdytys tapahtua tällä hetkellä kolmella eri tasolla: toiminnanjohtajan, perehdytyksestä vastaavan henkilön ja kotiapupalveluissa kauemmin olleiden henkilöiden toimesta. Kuntouttavan työtoiminnan toimijat kulkevat aina kohteissa pidempään olleiden työparina.

Siinä on ollut katkosta. Jos henkilö tulee vaikka kotipalveluun, niin minä puhun niistä tietyistä työelämätaidoista tässä perehdytyksessä, sitten tää toinen henkilö näyttää paikat ja puhuu samalla ne meidän säännöt. Työhön perehdyttäminen siellä kentällä tapahtuu, kun moni vanhus haluaa kotipalvelun siivouksen erilalla kuin toinen. Vaajitaan joustavuutta siellä kun mennään.

Toimijoita puhutti ruokatauon pituus, joka oli heidän mielestään liian lyhyt. Toiminnanjohtajan mukaan tauot ovat lakisääteiset, eikä neljään ja puoleen tuntiin kuulu kuin yksi 12

minuutin tauko. Toimijoiden esille nostama ilmoittautumisvelvoite päivän päätteeksi on toiminnanjohtajan mukaan käytännössä hyväksi huomattu toimintatapa, jolloin päivän aikana tulleet laskutuskuitit palautetaan Jytylle. Käytännöstä voidaan myös joustaa, jos päivän viimeinen kohde sijaitsee lähellä omaa kotia. Töiden määrän vaihtelu puhutti toimijoita heidän haastattelussaan. Toiminnanjohtajan mukaan henkilökunta on jokaiselle yritykselle niin tärkeä, että sen jaksamisen huomioimatta jättäminen olisi lyhytnäköistä toimintaa. Työn rasittavuuden mittaaminen olisi hänen mielestään hyvä tehdä kahdesti vuodessa, kunhan siihen ensin kehitetään mittausmenetelmä.

Päivät ei oo samanlaisia. Me katotaan se työn rasittavuus per henkilö. Täytyy kehittää mittausmenetelmä, joka otetaan pari kertaa vuojesa käyttöön, että nähhään se työn rasittavuus.

Toimijat ottivat esille vaitiolovelvollisuuden muistamisen henkilöiden poissaolojen suhteen. Toiminnanjohtaja toi esille varhaisen puuttumisen näkökulman, olipa poissaolojen syynä mikä tahansa. Toimijoiden esittämä ajatus palkkatuen vaihtoehdoista, esimerkiksi henkilö voisi työskennellä kolmena päivänä kuusi tai kahdeksan tuntia sai periaatteessa toiminnanjohtajan suostumuksen. Käytäntö aiheuttaisi kuitenkin lisäkustannuksia esimerkiksi kirjanpitoon. Sidosryhmältä tuli maaliskuussa tieto, että kuntouttavassa työtoiminnassa tulisi pystyä olemaan kuusi tuntia päivässä, kun arvioidaan palkkatuetuun työhön siirtymistä. Toiminnanjohtaja mietti, miten se Jytyn käytännön toiminnassa tulisi näkymään, koska työaika lisääntyisi jonkin verran nykyisestä neljästä ja puolesta tunnista. Sidosryhmän haastattelun kautta tuli tieto, että heinäkuusta alkaen kuntouttavan työtoiminnan toimintapäiviä voi olla viikossa enimmillään viiden sijasta neljä. Toiminnanjohtaja arvioi toimintapäivien vähenemisen aiheuttavan henkilöille paljon negatiivisia vaikutuksia tulojen menetyksinä, mutta mahdollisesti myös esimerkiksi alkoholiiongelman pahenemisena.

Sitten on ristiriidassa sen kans, että jos on elämässä taipumus vaikka paniikkihäiriöön tai sitten alkoholi... joku sanoi, että jokainen ylimääräinen vapaa-päivä viikossa on pahaksi tämmöiselle taipumukselle. Tuonhan on varmaan kunnat ja valtio... rahansäästämisjuttu, mutta ihan väärässä paikassa säästämistä. Se on toimijaltakin se yheksän euroa pois niiltä päiviltä, se on jonkun perheen päivän ruokaraha.

Toimijat esittivät haluavansa vaihtoehtoja ja joustavuutta käyntipäiviin. Toiminnanjohtaja näki hankalana toteuttaa kotiapupalveluita ikäihmisille klo 14 jälkeen, mutta käsityöpalveluissa joustavuus mahdollisesti olisi helpommin toteutettavissa. Toimijat ehdottivat, että pitäisi olla mahdollisuus vaihtaa toimintapäivää kunnan mukaan, milloin on hyvässä kunnossa osallistumaan. Toiminnanjohtaja näki olevan mahdollista suunnitellusti vaihtaa toimintapäivää, mutta samana päivänä tulevat muutokset eivät ole mahdollisia.

Jos henkilö tietää jonkun menon, niitä päiviä on voinut sitten seuraavalla viikolla tehdä joku toinen päivä. Mutta jos tuntuu, että tänä aamuna mulla on näin kurja olo, mä en voi mennä töihin, niin sitten täytyy mennä lääkäriin ja hakia se lääkärintodistus.

Sairaslomalla olemisen toimijat kokivat olevan henkisesti raskasta syyllisyyden vuoksi. Syyllisyyden tunne on toiminnanjohtajan mukaan henkilön oma sisäinen tunne. Toiminnanjohtajan mukaan hoitajan tai lääkärintodistus kaikista poissaoloista on selkeä ja hyvä käytäntö, jonka yhdistyksen hallitus on vuonna 1998 päättänyt. Toimijat kokivat, että tupakkoijia syyllistetään ja se katsotaan laiskotteluksi. Toiminnanjohtajan mukaan kyse on terveysriskistä ja suuntaus on se, että yhä useampi työpaikka on julistautunut savuttomaksi. Tupakoinnin tulisi tapahtua omalla ajalla.

Kyllä se tupakointi on terveysriski. Sitä täytyy miettiä, kun sitoutuu työpaikkaan, niin sitoutuu näihin töitä edistäviin asioihin ja yksi sellanen on, että minimiin tupakointia. Jos meillä ois se kellokortti, niin meillä tehtäs niin, että mentäs omalla ajalla tupakille.

### 5.3.2 Sidosryhmä

Toiminnanjohtaja toivoi, että sidosryhmän viranhaltijat voisivat järjestää Jytyn kaltaisille toimijoille tiedotustilaisuuksia tulossa olevista muutoksista, koska he saavat yleensä tiedon aikaisemmin. Toiminnanjohtaja esitti, että tahot, jotka ohjaavat henkilöitä kuntouttavaan työtoimintaan, voisivat tulla tutustumaan toimintaan sekä haastattelisivat toimijoita myös kahden kesken. Haastattelujen kautta voidaan kuntouttavan työtoiminnan paikoista saada tietoa ja jos epäkohtia ilmenee, niihin voidaan puuttua. Edellä mainitut seikat edesauttavat toiminnan läpinäkyvyyttä. Toimijat esittivät pysyvämpiä sanktioita henkilöille, jotka keskeyttävät kuntouttavan työtoiminnan. Toiminnanjohtaja ei haluaisi rangaista keskeyttäviä

toimijoita, vaan enemmän yhdessä tulisi selvittää keskeytyksiin johtaneita syitä ja yrittää sitä kautta löytää toimijoille hyviä ja yksilöllisiä ratkaisuja. Yhteisiin kokouksiin voisivat osallistua edustaja niistä kuntouttavan työtoiminnan paikoista, joissa toimija on ollut, toimija sekä hänen oma työntekijänsä.

Minä en haluaisi niinkään rangaista, koska se paikka on selvästi ollut väärä. Minusta pitäisi toimijoille olla enemmän vaihtoehtoja. Jos henkilö on kuntouttavassa kuukauden siellä, toisen täällä, niin silloin täytyy ottaa useamman kuntouttavan paikan henkilön ja sitten tämän kyseisen henkilön tukihenkilön yhteinen kokous, että mikä meidän paikassa oli sulle huonoa ja mistä olisi tehty sellanen yhistelmä.

Palkkatukea varten Työ- ja elinkeinotoimistolle vuosittain toimitettavaa lääkärintodistusta toimijat pitivät huonona käytäntönä, koska vaivat usein ovat pysyviä. Toiminnanjohtaja oli toimijoiden kanssa samaa mieltä, että käytäntöä voisi kehittää järkevämmiksi. Nykyisellään vuosittainen lääkärikäynti tulee maksamaan yhdistykselle vähintään 90 euroa.

Meidän täytyy laittaa henkilö työterveyteen ja se on vähintään se 90 euroa. Näitten työvoimahallinnon henkilöitten pitäisi olla rohkeita puolustamaan omia työmenetelmiä, että kun on nähty, että se ei vaiva poistu... niin pitäisi semmosta järjenkäyttöä sallia.

### **5.3.3 Etuudet ja kannattavuus**

Eriarvoisuuden poistamiseksi Jyty-yhdistys korvaa toimijoille tarvittaessa neljä perusterveydenhuollon lääkärikäynnin maksua. Tämä etu ei kuitenkaan ole ollut kaikkien henkilöiden tiedossa ja toiminnanjohtaja näki tarpeelliseksi tiedottaa enemmän asiasta. Myös nais-  
tentautien lääkärin kustannuksiin yhdistys on osallistunut. Verotusprosentin suuruus oli jo aiemmin tullut epäkohtana toiminnanjohtajan tietoon ja hän arveli kyseessä olevan väärinkäsityksen. Toimijat toivat esille epäkohtana kuntouttavasta työtoiminnasta saatavan korvauksen pienen määrän. Toiminnanjohtaja ei nähnyt korvauksen korottamisen palkan tasolle olevan realistista, mutta etuutta tulisi saada korotettua yli nykyisen yhdeksän euron. Toimijan on mahdollista saada matkakorvausta työtoimintaan osallistumisesta aiheutuneista matkamenoista halvimmalla matkustustavan mukaan. Toiminnanjohtajan näkemyksen mukaan Jytyllä sitoutumisesta palkitseminen näkyy henkilön siirtymisenä kuntouttavasta



työtoiminnasta yhdistyksen palkkaamaksi työntekijäksi. Jytyn bonusta hän piti kehitettävänä ideana, jota tulee tarkastella monelta suunnalta.

Joku porkkana pitäis olla siihen, että ihminen lähtee, enemmän kuin se yhdeksän euroa, sitä vois nostaa. Se tuntuu varmaan kohtuuttomalta mennä sillä peruspäivärahalla plus yhdeksän euroa, mutta kun sen jaksaa, niin sitten minä herkästi kyselen, että ”ruvetaanko miettimään sulle palkkaa?” Jytyn bonusta pitäis kehittää ja miettiä. Ei oo hassumpi ajatus, että vois kehittää jonkun pienen palkkiosysteemin. Ajattelen, että ihmisten pitäis olla suunnilleen samalaisin eduin täällä työpaikalla.

### 5.3.4 Kulttuuriset arvot, tavat ja lait

Eläkkeen kertyminen toimisi kuntouttavaan työtoimintaan kannustavana seikkana sekä poistaisi eriarvoisuutta. Toiminnanjohtaja on pyrkinyt toimimaan edellä mainitun epäkohdan poistamiseksi. Hän peräänkuulutti nykyistä runsaampia palkkatukimahdollisuuksia, jos henkilö on ollut monta vuotta kuntouttavassa työtoiminnassa, eikä työllisty avoimille työmarkkinoille. Toimijat esittivät tuntemuksen hylkiönä olemisesta, ellei kykene työskentelemään viitenä päivänä viikossa. Toiminnanjohtaja näki, että kyse on ennen kaikkea henkilön omista korkeista sisäisistä odotuksista itseään kohtaan. Toiminnanjohtaja oli samaa mieltä muiden haastatteluihin osallistuneiden kanssa, että kuntouttavan työtoiminnan nimi tulisi muuttaa. Toimijoiden mielestä työnantajat tulisi velvoittaa palkkaamaan henkilö puolen vuoden kuntouttavan työtoimintajakson jälkeen. Toiminnanjohtajan mukaan toimija voi osoittaa sitoutumisensa pitkäjänteisellä tehtävien hyvällä hoitamisella, esimerkiksi osallistumalla puoli vuotta enimmäismäärään kuntouttavaa työtoimintaa, mistä usein Jyty-yhdistyksessä palkitaan työsuhteella.

Monille tämä kuntouttava työtoiminta saattaa olla se elämän ainua mahdollisuus tehdä työpaikassa, työnomaisessa työyhteisössä. Jos ihminen on vaikka viisi päivää viikossa monta vuotta, kun hän ei työllisty ”koville markkinoille”, niin silloin pitäis joku mahdollisuus meille antaa, vaikka siihen palkkatukeen. Täytyy antaa palkkatukimahollisuuksia enemmän. Ja sitten kun vertaa siihen työttömään, joka on kotona, niin minusta sen vois laittaa ihan hyvin porkkanaksi, että sä lähet toimintaan ja se kerryttää sulle eläkekertymää. Siinä on vähän kenkku nimi se ”kuntouttava työtoiminta”, mutta sielä on hyviä tyyppejä.

TAULUKKO 3. Yhteenvedo 3. tason yksilöhaastattelusta

Jyty			
Ammattitaito säilyy, työelämätaidot karttuvat, ammatinvalinta voi selkiintyä.	Onnistumisen kokemukset, sosiaalisten taitojen harjoittelu, vertaiskokemukset, yhteisön jäsenyys.	Ihmissuhteiden lisääminen vapaa-ajalle: kannustus liikkumaan yhdessä, yhteiset matkat ja Facebook käytössä.	Tiedotusta lisättävä: julkisen terveydenhuollon lääkäripalkkion korvaus, vastuu- ja varahenkilöt.
Oma-aloitteiset henkilöt viihtyvät paremmin. Menetelmien kehittäminen ohjaamisessa.	Ergonomiasta ei tingitä, puutteet tuotava esille asioiden korjaamiseksi.	Henkilöiden jaksamisen tukeminen tärkeää, töiden rasittavuuden mittarin kehittäminen.	Perehdytys on saatu toimimaan.
Myymälän ikkunat ovat ”käyntikortti”, tärkeää huomioida ajantasaisuus sesongin mukaan.	Vähäiset toimintapäivät vaikeuttavat kuntoutumista.	Toimijoiden rajoitteiden huomioonottamiseen liittyvistä asioista on käytävä enemmän keskustelua.	Hyväksi havaittu käytäntö, että päivän päätteeksi palautetaan asiakastöiden laskutuskuitit Jytyille.
Sisäisen asiakaspalvelun omaksuminen, kehittää ihmisiä, yhteisöä ja parantaa ulkoista asiakaspalvelua.	Muutokset aiheuttavat kiirettä, jolloin voi tapahtua epäselvyyksiä tehtävänänoissa. Toimijaa ei syyllistetä tapahtuneista.	Henkilöä ei tulisi rangaista kuntouttavan työtoiminnan keskeyttämisestä, pitäisi pyrkiä löytämään syyt siihen.	Jytyllä käytössä poissaoloissa varhaisen puuttumisen periaate.
Asiakaspalvelutiskillä oltava käytäntö, ettei ulkopuoliset näe asiakastietoja.	Toimijoilla mahdollisuus osallistua matkoihin ja yhteisiin kokouksiin, jos ei ole oma toimintapäivä.	Toimintapäivien vaihtaminen kunnon mukaan; samana päivänä tulevat muutokset eivät onnistu.	Yhdistyksen hallituksen laatima sääntö, että kaikista sairaslomista on oltava todistus, on hyväksi havaittu käytäntö.

(jatkuu)

TAULUKKO 3. (jatkuu)

Sidosryhmä	Etuudet, kannattavuus	Kulttuuriset arvot, tavat ja lait
Toimijoita lähettävät tahot tulisivat useammin tutustumaan Jytyn toimintaan, tiedottaminen tulossa olevista muutoksista.	Vaikuttamistyön tekeminen: eläkkeen kertyminen kuntouttavassa työtoiminnassa.	Ajatus hylkiönä olemisesta voi tulla, jos itsellä isommat odotukset kuin mihin pystyy.
Lähtävien tahojen tekemät toimijoiden haastattelut: olosuhteiden ja epäkohtien korjaaminen tarvittaessa.	Sitoutumisesta palkitseminen ilmenee siirtymisenä kuntouttavasta työtoiminnasta yhdistyksen palkkaamaksi henkilöksi.	Kuntouttavan työtoiminnan nimen muuttaminen on tarpeellista.
Toimijan keskeyttäessä kuntouttavan työtoiminnan monessa paikassa, yhteinen kokous syiden selvittämiseksi.	Toimintapäivien vähentäminen neljään viikossa on säästöä väärässä paikassa.	Toimintapäivien enimmäismäärän palauttaminen takaisin viiteen.
Työ- ja elinkeinotoimiston vaatima vuosittainen lääkärintodistus palkkatukea varten, käytäntöä tulisi uudistaa.		Myymälän hyllyihin sijoitetut varat ovat pois työllistämisestä.
		Epäkohta: toimijan kuntoutumista varten ostetut välineet voivat maksaa enemmän kuin kaupunki maksaa korvausta ostopalvelusopimuksessa.
		Erilaisia vaihtoehtoja palkkatuettuun työhön tulisi kehittää, jatkumo kuntouttavasta työtoiminnasta.
		Tupakoijia ei tietoisesti haluta syyllistää.

#### 5.4 Tutkimuksen läpikäynti Kansalaistaloyhdistys Jytyllä

Tutkimuksen neljäs vaihe pidettiin 25.8.2015 työpaikkakokouksena Jytyllä. Paikalla oli 19 henkilöä, joista kaksi henkilöä kuului tutkimuksen sidosryhmään. Kokouksen avulla haluttiin tiedottaa Bikva-mallin mukaisesti kaikkia yhteisössä toimivia henkilöitä haastatteluissa esiin tulleista asioista sekä mahdollistaa yhteisen keskustelun käyminen. Aika oli rajallinen, yksi ja puoli tuntia, koska tavoitteena oli pysyä henkilöiden työajan puitteissa. Käsiteltäviä asioita oli runsaasti, joten osallistujille jaettiin muistiinpanovälineet. Osallistujia informoitiin, että kirjallinen palaute voidaan jättää nimettömänä palautuslaatikkoon. Kokouksen lopuksi nähtiin tarpeelliseksi jatkaa palautusaikaa muutamalla päivällä.

Ylivoimaisesti eniten keskustelua herätti kuntouttavan työtoiminnan viikoittaisten päivien vähentäminen viidestä neljään. Kukaan ei pitänyt heinäkuun alussa voimaan tullutta muutosta hyvänä käytäntönä, koska toimijalle se aiheuttaa tulon menetyksiä ja Jytylle sekaannuksia, jotka ovat milloinkin paikalla. Kokouksessa ehdotettiin mahdollisuutta, että Jyty korvaisi toimijoille viidennen päivän osalta yhdeksän euron korvauksen, jolloin he voisivat jatkaa viitenä päivänä viikossa. Asia vaatii selvittelyä esimerkiksi verottajalta.

Kokouksessa syntyi keskustelua toimintapäivän aikana olevan tauon lyhydestä. Myöhemmin asia tarkistettiin soittamalla Julkisten ja hyvinvointialojen liiton lakimiehelle. Yksityisen sosiaalipalvelualan työehtosopimuksen mukaan alle viiden tunnin päivään ei sisälly yhtään taukoa. Toimijat ovat Jytyllä kuntouttavassa työtoiminnassa neljä ja puoli tuntia päivässä. Yhdistyksessä toteutetaan kuitenkin käytäntöä, jonka mukaan päivään kuuluu yksi 12 minuutin tauko.

Kokouksen keskustelussa kävi ilmi, että yhdistyksen käytäntö korvata neljän terveystakeskävyn käyntimaksu vuodessa, ei ollut kaikkien tiedossa. Tiedottamisen parantamiseksi ehdotettiin Jytyn oman Intranetin perustamista. Kokouksessa käytiin keskustelua siitä, että kuntouttavan työtoiminnan nimen vaihdos ei ole edennyt, nykyisellä nimellä on ”huono kaiku.” Kirjallista palautetta annettiin siitä, että tupakkapaikka tulisi siirtää kauemmaksi takaovesta. Työnkiertoa ehdotettiin otettavaksi käyttöön. Kommentteja tuli, että Jytyllä on hyvät mahdollisuudet, saa ymmärrystä jaksamisen suhteen sekä on joustava paikka. Palautteessa tuotiin myös esille, että siivouskohteissa on tärkeää jutella asiakkaan kanssa, on mukava kuulla vanhoista asioista. Yhteistä taukotilaa haluttiin saada viihtyisämmäksi.

TAULUKKO 4. Yhteenveto tutkimuksen läpikäynnistä Jytyllä

Jyty	Sidosryhmä	Etuudet, kannattavuus	Kulttuuriset arvot, tavat ja lait
12 minuutin tauko neljän ja puolen tunnin toimintapäivän aikana on liian lyhyt.		Toimintapäivien vähentäminen viidestä neljään on koettu kaikkien kannalta huonoksi.	Lakimuutos toimintapäivien lukumäärän vähentämisestä tulisi perua.
Yhdistyksen käytäntö korvata neljä terveystieteiden keskuksen käyntimaksua vuodessa ei ole kaikkien tiedossa.		Jyтын mahdollisuus maksaa toimijalle viidennen osallistumispäivän kulukorvaus? Vaatii selvittelyä verottajalta.	Neljään ja puoleen tuntiin ei kuulu työsopimuksen mukaan yhtään taukoa.
Jyтын sisäisen Intranetin perustamisen tiedottamisen parantamiseksi.			Siivouskohteissa olevien asiakkaiden kanssa on tärkeää jutella, tarinoiden kuunteleminen.
Tupakkapaikka tulee siirtää kauemmas takaovesta.			Kuntouttavan työtoiminnan nimellä ”huono kaiku”, pitäisi muuttaa.
Työnkierto voitaisiin ottaa käyttöön.			
Jyty koetaan joustavaksi paikaksi, ymmärrystä jaksamisen suhteen.			
Jytyllä on toimijoille hyviä mahdollisuuksia.			
Taukotila tulisi saada viihtyisämmäksi.			

## 6 POHDINTA

### 6.1 Tulosten pohdinta

Tämän tutkimuksen tavoitteena oli asiakaslähtöisen Bikva-arviointimallin avulla selvittää Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry:n toiminnassa mukana olevien toimijoiden kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta. Avoimina tutkimuskysymyksinä toimijoille esitettiin: ”Mikä kuntouttavassa työtoiminnassa on hyvää?” ja ”Mitä kuntouttavassa työtoiminnassa on parannettavaa?”

Kaikki toimijoiden haastattelussa esille tulleet positiiviset asiat liittyivät lähiympäristöön eli Jytyn toimintaan. Haastatteluun osallistuneet toimijat kokivat Jytyn hyvänä matalan kynnyksen paikkana, jossa on mahdollista asteittain kokeilla työtehtäviä ja siirtymistä työelämään. Toimijoiden vastausten perusteella Jytyllä henkilöiden työ- ja toimintakyky on huomioitu ja työtehtävät pyritty räätälöimään osallistujille sopiviksi. Henkilön osaamisen sekä työ- ja toimintakyvyn huomioon ottaminen on kirjattu lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan myös käyttää apuna, kun selvitetään henkilön työ- ja toimintakykyä.

Jytyn toiminnassa mukana oleminen paransi henkilöiden arkirytmää, yhteisö koettiin hyväksi ja sosiaalista elämää ylläpitäväksi, myös vertaistuen positiivinen merkitys nostettiin esille. Edellä mainitut asiat tukevat henkilöiden psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Kokemukset ovat samansuuntaisia aiempiin tutkimuksiin verrattuna, joissa osallistujat kokivat kuntouttavasta työtoiminnasta olevan sosiaalipoliittista hyötyä. Taloudellisen merkityksen lisäksi työpaikalla toimimisella on aina henkilöille myös yhteisöllinen merkitys, joka vaikuttaa hyvinvointia tukevasti. Toimijat korostivat ryhmähaastattelussa sosiaalisen ympäristön saamisen merkitystä kuntouttavan työtoiminnan kautta, koska henkilöt ovat olleet kauan työttömänä ja mainitsivat kotiin ”mökittäytymisen”. Jytyn sääntöjen mukaan yhdistyksen tarkoitus on muun muassa kehittää keinoja syrjäytymisen ehkäisemiseksi, joka toimijoiden vastausten perusteella näyttää onnistuneen.

Toimijat kokivat saavansa lisää varmuutta työntekijöinä ja onnistumisen kokemuksia. Kokemukset vahvistavat henkilöiden psyykkistä toimintakykyä ja hyvinvointia. Toimijat ko-

kivat oppivansa arvostamaan erilaisia työtehtäviä ja kuntouttava työtoiminta ennaltaehkäisi passivoitumista. Nämä seikat parantavat henkilöiden työllistymismahdollisuuksia, joka on yksi kuntouttavan työtoiminnan tavoitteista. Työn rytmittäminen oman voinnin mukaan koettiin olevan mahdollista, paitsi kotiaputoissa. Edullinen ruokailumahdollisuus Jytyllä toimintapäivän aikana tukee henkilöiden fyysistä toimintakykyä ja hyvinvointia.

Toimijat nostivat esille yhteiset kokoukset, asioista tehtävät päätökset sekä yhdessä sovitujen asioiden toteutumisen. Mielipiteistä kävi ilmi kokemus osallisuudesta yhteisöön, joka tukee sosiaalista toimintakykyä. Uuden sosiaalihuoltolain mukaan kuntouttava työtoiminta on osa sosiaalista kuntoutusta, jolloin henkilöille annetaan tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, osallisuuden edistämiseksi ja syrjäytymisen torjumiseksi. Aiemmassa tutkimuksessa asiakkaiden osallisuuden kokemukset aktivoinnista olivat ristiriitaisia. Yhdistyksen sääntöihin yhtenä tavoitteena on kirjattu työttömien sosiaalisen ja taloudellisen aseman parantaminen sekä henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin kohottaminen. Haastattelussa esille tulleista vastauksista päätellen yhdistyksen toiminta on onnistunut edellä mainittujen tavoitteiden suhteen ja toiminnassa mukana olevien henkilöiden toimintakyky sekä sitä kautta hyvinvointi ovat parantuneet. Taloudellisen aseman ei nähty parantuneen kuntouttavassa työtoiminnassa, koska toimija saa osallistuessaan yhdeksän euron kulukorvauksen tai toimintarahaa. Kuntouttava työtoiminta voi johtaa työsuhteeseen Jyty-yhdistyksessä, jolloin taloudellinen asema paranee enemmän.

Toimijat kokivat, että rahan puute estää Jytyn toiminnan kehittämistä ja osittain ergonomian toteutumisen sekä toisaalta hankintoja ei aina koettu järkeviksi. Vähäiset osallistumispäivät koettiin esteenä yhteisön tilanteen tasalla pysymiselle sekä hankaloittavan tiedon kulkua. Vähäiset osallistumispäivät hidastavat siten henkilön kuntoutumista. Toisaalta on hyvä, että kuntouttavaan työtoimintaan voi osallistua yksilöllisesti, mikä on määritelty laissa kuntouttavasta työtoiminnasta. Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteellisuus voi näkyä muun muassa toimijan toimintapäivien lisäämisellä.

Vastuu- ja varahenkilöitä ehdotettiin nimettäväksi kaikille Jytyn toimintaosioille, jotta toiminta sujuisi ja tieto kulkisi. Toimijoilla ei ollut tiedossa, että vastuu- ja varahenkilöt olivat nimettyinä. Tiedotuksen varmistaminen Jytyllä vaatii keskustelun käymistä ja yhteisistä toimintavoista sopimista. Henkilöitä tulee muistuttaa jokaisen omasta vastuusta seurata ilmoituksia, toimijoiden ryhmähaastattelusta esiin tulleiden mielipiteen mukaisesti.

Kokemukset henkilökohtaisten rajoitteiden huomioimisen vaihtelevuudesta tilanteen mukaan sekä liika kiire ja muutosten määrä, eivät tue toimijoiden toimintakykyä ja hyvinvointia. Tehtävänantojen epäselvyys ja päällekkäisyys voivat aiheuttaa negatiivisia tunteita, jotka kuormittavat psyykkistä toimintakykyä ja hyvinvointia. Perehdytyksen toimimattomuus hidastaa yhteisöön kiinnittymistä ja voi alentaa psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä hyvinvointia. Perehdytys on saatu toimimaan Jytyllä toimijoiden haastattelun jälkeen. Muistutus perehdytyksen tärkeydestä tuli hyvin yhdistyksessä esille tämän opinäytetyön myötä.

Toimijat halusivat osallistumispäivien kuntouttavaan työtoimintaan olevan joustavia oman voinnin mukaan. Esille nostettiin ajatus hylkiönä olemisesta, ellei kykene osallistumaan enimmäismäärään toimintapäiviä. Hylkiönä olemisen tunne voi johtua yhteiskunnassa vallalla olevasta käsityksestä, että ihmisen arvostus ja asema määräytyy työn ja ammatin mukaan, mistä omat vaatimukset itseä kohtaan voivat myös syntyä. Sairaslomalla oleminen koettiin henkisesti raskaaksi syyllisyyden tunteen vuoksi. Edellä mainitut epäkohdat alentavat sosiaalista ja psyykkistä toimintakykyä. Sairaslomiin liittyvistä mielipiteistä voidaan päätellä, että toimijat haluavat vastuullisesti ja tunnollisesti osallistua toimintaan.

Toimijoiden terveydenhuolto koettiin puutteelliseksi. Tietoa yhdistyksen korvaamista neljästä lääkäripalkkiosta julkiseen terveydenhuoltoon ei toimijoilla ollut. Työvoimahallinnon tietämystä Jytystä paikkana epäiltiin sekä Työ- ja elinkeinotoimistosta tarjottuihin vaihtoehtoihin ei oltu tyytyväisiä. Kuntouttavan työtoimintaan osallistumisen taloudellinen kannustavuus nähtiin liian vähäisenä. Korvausta haluttiin lisätä portaittaisesti, jolloin sitoutumisesta palkitseminen toteutuisi. Lisäksi ehdotettiin Jytyn bonusta. Toimijoiden mukaan kuntouttavan työtoiminnan keskeyttämisestä voitaisiin määrätä nykyistä tuntuvammat sanktiot.

Toimijoiden haastattelussa peräänkuulutettiin jatkumoa henkilön kannalta sekä työnantajan velvollisuutta palkata kuntouttavan työtoiminnan jälkeen. Jatkuvuuden tunne vaikuttaa henkilöiden turvallisuuden tunnetta parantavasti, joka tukee psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä ja hyvinvointia. Jyty-yhdistyksen toiminta-ajatuksena on hyvinvoinnin lisääminen luomalla työmahdollisuuksia ja työpaikkoja alueen pitkäaikaistyöttömille ja kuntoutujille. Työllistäminen tapahtuu useimmiten palkkatuen avulla. Palkkatuki on harkinnanvaraista tukea, mikä voi aiheuttaa henkilöille lyhyitä työsopimuksia eli pätäkätöitä. Vuoden



2015 alussa järjestelmään toteutetut muutokset aiheuttivat katkoksia tukiin sekä uutisoinnin mukaan monella paikkakunnalla palkkatukimäärärahat loppuivat jo alkuvuodesta. Tämä aiheuttaa henkilöille turvattomuutta sekä yleistä epävarmuutta työpaikalla. Epävarmuus tulevaisuudesta ja työllistymisestä tuli esille myös aiemmin kuntouttavasta työtoiminnasta tehdyissä tutkimuksissa.

Valtakunnallisia epäkohtia kuntouttavassa työtoiminnassa nähtiin olevan terveydenhuollon palvelujen puutteellisuus, korvauksen pienuus, eläkkeen ja vuosiloman kertymättömyys ja verotuksen suuruus. Aiemmissä tutkimuksissa kehittämisehdotuksia esitettiin kuntouttavan työtoiminnan taloudellisten etujen parantamisesta sekä palvelujärjestelmästä ja omista oikeuksista tiedottamisesta. Tämän tutkimuksen tulokset olivat osittain yhteneväiset aiempiin tutkimuksiin verrattuna.

Kuntouttavasta työtoiminnasta aiemmin tehdyissä tutkimuksissa henkilöt kokivat aktivoituneensa suhteessa omaan elämään. Suurin osa henkilöistä piti kuntouttavaa työtoimintaa hyvänä ratkaisuna itselleen ja he viihtyivät jaksolla melko hyvin. Näkemykset olivat yhteneväisiä Jytyn toimijoiden kanssa. Jytyn sääntöihin yhdistyksen tarkoituksiksi on kirjattu muun muassa toimiminen työttömyyden vähentämiseksi, työttömien sosiaalisen ja taloudellisen aseman parantaminen sekä henkisen ja fyysisen hyvinvoinnin kohottaminen. Tavoitteena on kannustaa ja tukea kansalaisia oma-aloitteelliseen toimintaan sekä kehittää keinoja syrjäytymisen ehkäisemiseksi. Tulosten perusteella Jytyn toiminta on yhdistyksen sääntöihin kirjatun tarkoituksen mukaista. Sosiaalihuoltolain mukaisesti sosiaalipalveluja, kuten kuntouttavaa työtoimintaa, tulee järjestää sosiaalisen syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Rakenteelliseen sosiaalityöhön sisältyy muun muassa yhteistyö järjestöjen kanssa. Tässä tutkimuksessa yhteistyötä toteutettiin kuntouttavaan työtoimintaa lähettävien tahojen kanssa. Toimiva yhteistyö palvelee kaikkia osapuolia ja kuntouttavan työtoiminnan avulla voidaan saada hyviä tuloksia aikaan, voidaan puhua palveluiden vaikuttavuudesta.

Kuntouttavan työtoiminnan yhtenä tavoitteena on työllistyminen avoimille työmarkkinoille, joita aiempien tutkimusten mukaan tapahtuu hyvin harvoin. Tämän tutkimuksen ryhmähaastatteluun osallistuneista viidestä toimijasta yksi on työllistynyt avoimille työmarkkinoille. Sen sijaan kolme toimijaa on palkattu Jytyle palkkatuetuun työsuhteeseen. Yksi toimija jatkaa edelleen kuntouttavassa työtoiminnassa. Aiemmistä tutkimuksista kävi ilmi,

että toimija usein keskeytti kuntouttavan työtoiminnan jakson, mitä ei Jytyn haastateltavien toimijoiden keskuudessa tapahtunut. Aiemmissa tutkimuksissa kuntouttavan työtoiminnan jälkeen palattiin usein työttömiksi työnhakijoiksi tai aloitettiin uusi kuntouttavan työtoiminnan jakso. Aiemmistä tutkimuksista ei ilmennyt henkilöiden työllistymistä yhdistyksen omassa toiminnassa. Jyty-yhdistys on vuodesta 1998 toteuttanut henkilöiden työllistämistä omassa toiminnassaan tällä paikallisella mallilla.

Toimijoiden ryhmähaastatteluissa esille tulleiden asioiden perusteella Jyty-yhdistyksen kuntouttava työtoiminta koettiin pääosin hyväksi ja mielekkääksi toiminnaksi. Toimijoiden työ- ja toimintakyky oli huomioitu kuntouttavaan työtoimintaan tullessa. Onnistumisten kokemusten ja erilaisiin työtehtäviin tutustumisen myötä toimijoiden työ- ja toimintakyky vaikutti parantuneen. Tutkimuksessa esille tulleiden epäkohtien korjaamisen kautta Jytyn kuntouttavan työtoiminnan palvelun laadun on mahdollista parantua entisestään.

Sidosryhmällä tulee olla realistista tietoa Jytyn toiminnasta, koska he lähettävät uusia henkilöitä sinne. Sidosryhmän haastatteluun osallistuneet olivat ilahtuneita siitä, että toimijoilta tullut positiivinen palaute vastasi heidän käsitystään Jytystä matalan kynnyksen kuntouttavana työtoiminnan paikkana. Sidosryhmässä ilmaistiin arvostusta varsinkin niitä Jytyn toimijoita kohtaan, jotka työskentelevät asiakkaiden kotona. Sidosryhmän mielestä he voisivat nykyistä enemmän korostaa kuntouttavan työtoiminnan sopimusta tehdessä henkilön omaa vastuuta muistuttaa omista rajoitteistaan, jotta ne varmasti tulevat huomioiduiksi. Sidosryhmän haastattelussa informoitiin kaikki toimijoiden esille tuomat Jytyn sisäisetkin asiat, vaikka niin ei välttämättä Bikva-mallin mukaan olisi tarvinnut tehdä. Koin tiedon lisääntymisen auttavan ymmärtämään paremmin kuntouttavan työtoiminnan toimijan arkea.

Toimijat puhuivat haastattelussaan ”työkkäristä” ja heidän tietämyksestään Jytystä paikkana. Sidosryhmälle jäi epäselväksi, tarkoitettiinko ”työkkärillä” pelkästään Työ- ja elinkeinotoimistoa vai oliko se yleisnimitys, jolloin se koskisi myös sidosryhmän edustavia tahoja. En pystynyt antamaan siihen vastausta, koska en ollut haastattelutilanteessa huomannut esittää tarkentavaa kysymystä. Sidosryhmän haastattelun myötä ilmeni, että kuntouttavaan työtoimintaan liittyen on paljon muutoksia meneillään. Osa näistä muutoksista on ristiriidassa keskenään. Kuntouttavan työtoiminnan nimen muuttaminen on nähty tarpeelliseksi jo vuosia sitten, mutta asia ei valitettavasti ole edennyt.

Toiminnanjohtaja näki, että on tarpeellista kerrata säännöllisesti yhteisiä käytäntöjä, jotta tieto olisi kaikkien käytettävissä tasapuolisesti. Hänellä oli ollut vaikutelma, että yhteiset asiat ja käytännöt olivat hyvin kaikkien tiedossa. Toiminnanjohtajan mukaan esille nousseita ongelmakohtia tulee käsitellä säännöllisesti yhdessä työpaikkakokouksissa. Kannustusta oman terveyden ja työn rasittavuuden sanomisesta tulee toiminnanjohtajan mukaan hänen taholtaan lisätä. Toimijoiden esittämä idea Jytyn bonuksesta otettiin mietintään ja sitä tullaan kehittämään. Sidosryhmältä toiminnanjohtaja toivoi enemmän tiedottamista asioista, esimerkiksi lakimuutoksiin liittyen. Tilaisuudet voisivat olla keskitettyjä, useammille samankaltaisille kuntouttavan työtoiminnan toteuttajille suunnattuja tai sidosryhmä voisi samalla vieraillla Jytyllä tutustuen toimintaan. Toiminnanjohtaja toivoi sidosryhmän henkilöiden menevän toimijoiden mukana asiakaskohteisiin ikäihmisten luokse.

Toiminnanjohtaja mietti, olisiko nimen tarkennus ”pitkäaikaistyöttömän kuntouttava työtoiminta” hyvä asia. Toiminnanjohtaja toi esille suomalaisten tavan määritellä ihminen työn kautta. Vuoden alusta tullut muutos pitkäaikaistyöttömyyden rajan laskeminen 300 päivään ei toiminnanjohtajan mukaan ole ainakaan vielä näkynyt Jytyn toiminnassa. Toiminnanjohtajalla heräsi mielenkiinto, tulisivatko samat puutteet ja vahvuudet esille tutkimuksessa muissa samankaltaisissa kuntouttavan työtoiminnan paikoissa.

Jytyn työpaikkakokouksessa käyty keskustelu vahvisti toimijoilta tullutta tietoa, että Jytyn tiedotusta tulee tehostaa. Tieto yhdistyksen käytännöstä korvata toimijoille neljä perusterveydenhuollon lääkäripalkkiota, laajeni kokouksen myötä kaikkien tietoon. Kokouksessa tauon riittämättömyydestä käydyn keskustelun myötä asia selvitettiin myöhemmin perusteellisesti Julkisten ja hyvinvointialojen liiton lakimieheltä. Saatu tieto kerrottiin henkilöille, joten tiedon voidaan katsoa lisääntyneen. Epäkohtina keskusteltiin käyntipäivien vähentämisestä viidestä neljään ja kuntouttavan työtoiminnan nimen ”huonosta kaiusta”, nimimuutos ei ole edennyt.

Bikva-menetelmä perustuu asiakkailta kerätystä tiedosta käynnistyneeseen oppimisprosessiin ja yhteisen todellisuuden rakentumiseen, joiden avulla palveluja voidaan kehittää. Mielestäni tieto ja yhteinen ymmärrys ovat lisääntyneet kaikilla haastatteluihin osallistuneilla henkilöillä. Esille tulleet asiat on käyty läpi Jytyn työpaikka- ja hallituksen kokouksissa, joten sitä kautta uusia näkökulmia on tuotu kaikkien yhteisössä toimivien henkilöiden tietoon. Mielestäni voidaan nähdä koko yhteisön hyötyneen tästä opinnäyteydestä. Katsoin

tärkeäksi välittää tietoa myös yhdistyksen hallitukselle, erityisesti toimijoilta tullut palaute, koska hallituksen tekemät päätökset vaikuttavat yhdistyksen toimintaan. Keskustelut ovat olleet rakentavia ja saamani palautteen perusteella asioita tullaan viemään eteenpäin ja kehittämään yhdessä. Bikva-mallin mukaisesti myös arvokeskustelua on hieman sivuttu, esimerkiksi varojen käyttämisestä mieluummin henkilöiden palkkaamiseen kuin kiinteisiin kalusteisiin.

Tutkimuksessa tulleiden asioiden kautta Jyty koettiin pääosin hyvänä kuntouttavan työtoiminnan paikkana. Mielenpitoita seikoista, joissa oli parannettavaa, tuotiin rohkeasti esiin, mikä mielestäni todistaa hyväksyvän ilmapiirin olemassaolon. Tuli ilmi, että Jytyn toiminnassa oli käytössä useita etuja ja käytäntöjä, jotka eivät ole lakisääteisiä ja joita ei välttämättä muissa kuntouttavan työtoiminnan paikoissa ole. Edellä mainitut seikat mielestäni osoittavat, että jokaisesta toiminnassa mukana olevasta henkilöstä välitetään. Eriarvoisuuden poistaminen päämääränä tuli esille monessa kohdin.

## **6.2 Jatkokehittämisehdotukset**

Suurimmaksi kehittämiskohteeksi lähiympäristössä tässä tutkimuksessa nousi tiedottaminen, johon liittyy myös vastuu- ja varahenkilöiden nimeäminen. Puutteellisen tiedottamisen seurauksena henkilöillä ei ollut tietoa kaikista heille kuuluvista eduista, mikä aiheuttaa epätasa-arvoa. Jytyllä tulisi käydä keskustelua, mikä tiedottamisen tapa koetaan parhaimmaksi ja sopia esimerkiksi määräaikainen kokeilu. Hyvä tapa voisi olla, että henkilöiden eduista olisi tehty ilmoitustaululle selkeä kooste, jonka paikka perehdytyksen yhteydessä esiteltäisiin. Tämän jälkeen voidaan tarkastella asiaa uudelleen ja kokeilla tarvittaessa jotain muuta tapaa. Tieto vastuu- ja varahenkilöistä tulee saattaa kaikkien tietoon. Jos uusia vastuu- tai varahenkilöitä tarvitaan, heidät täytyy valita ja esitellä, jotta tieto tavoittaa kaikki toiminnassa mukana olevat henkilöt. Lakisääteisiä epäkohtia kuntouttavassa työtoiminnassa tässä tutkimuksessa nähtiin olevan toimijoiden terveydenhuollon palvelujen puutteellisuus, korvauksen pieni määrä (kulukorvaus tai toimintaraha), eläkkeen ja vuosiloman kertymättömyys sekä verotuksen suuruus. Näiden epäkohtien korjaantumisen tulemme näkemään tulevaisuudessa lakimuutosten myötä.

Jatkotutkimuksia tähän tutkimukseen liittyen voisi tehdä alueellisesti, esimerkiksi eri työtoimintapaikkojen välillä tai palveluja järjestävien tahojen organisaatioiden mukaan. Jyty on sosiaalinen yritys, joka voisi olla näkökulmana tutkimuksessa. Lähestymiskulmana voisi olla kuntouttavaan työtoimintaan tulevan henkilön asiakasprosessi ja eteneminen. Hyvin mielenkiintoista olisi toteuttaa seurantatutkimus pitkittäistutkimuksena, jolloin henkilöiden jatkokolkuja voitaisiin tarkastella. Samalla mahdollisesti voitaisiin saada tietoa kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuudesta. Myös työntekijöiden näkökulmasta ja kokemuksista voitaisiin toteuttaa tutkimus kuntouttavaan työtoimintaan liittyen. Monia muutoksia on kuntouttavassa työtoiminnassa meneillään, joista varmasti avautuu paljon mielenkiintoisia tutkimuksen aiheita. Bronfenbrennerin ekologista systeemiteoriaa voi käyttää monenlaisissa tutkimuksissa, joten esimerkiksi työttömyydestä, työllistymisestä ja kuntouttavasta työtoiminnasta voisi tehdä syvemmän yhteiskunnallisen ja ajallisen tutkimuksen.

### **6.3 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus**

Opinnäytetyötä tehdessäni olen pyrkinyt toteuttamaan tutkimuksellista otetta, toimimaan rehellisesti ja eettisten tutkimusperiaatteiden mukaan. Vilkan mukaan hyvä tieteellinen käytäntö tarkoittaa sitä, että tutkija noudattaa eettisesti kestäviä tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä. Tiedonhankinnan tulee perustua oman alan tieteellisen kirjallisuuden tuntemukseen, asianmukaisiin tietolähteisiin, havaintoihin sekä oman tutkimuksen analysointiin. Tutkimuksen tulee tuottaa uutta tietoa tai esitettävä, miten vanhaa tietoa voi hyödyntää uudella tavalla. Hyvään tieteelliseen käytäntöön kuuluu, että tutkija noudattaa rehellisyyttä, huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimustyössä sekä tutkimustulosten esittämisessä. (Vilka 2009, 30–31.) Tässä opinnäytetyössä taustateorian ja käsitteiden määrittelyyn on käytetty luotettavia kirjallisia ja sähköisiä tietolähteitä. Hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti olen esittänyt toisten tutkijoiden aineistot asianmukaisin lähdeviittein merkittyinä. Tutkimusaineiston hankinnassa, käsittelyssä ja esittelyssä olen noudattanut eettisiä ohjeita sekä opinnäytetyö sisältää selostuksen tutkimusprosessin etenemisestä.

Tutkimuksen yksi tärkeistä eettisistä periaatteista liittyy tutkimustulosten paikkansa pitävyden tarkistamiseen, yleistettävyyteen ja julkistamiseen (Mäkinen 2006, 102). Vilkan mukaan laadullisella tutkimuksella ei pyritä niinkään yleistettävyyteen vaan tutkimusai-

neisto toimii apuvälineenä ilmiön tai asian ymmärtämisessä (Vilkkä 2009, 126). Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden kriteeri on viime kädessä tutkija itse ja hänen rehellisyytensä. Tutkijan tulee arvioida tutkimuksen luotettavuutta jokaisessa tekemässään valinnassa ja ratkaisussa. (Eskola & Suoranta 2008, 208, 210–211.) Tässä tutkimuksessa haastattelujen avulla saadun materiaalin kautta on pyritty tuottamaan uutta tietoa kuntouttavaan työtoimintaan liittyen. Tutkimuksen luotettavuutta olen pyrkinyt toteuttamaan punnitsemalla huolella ja kiireettömästi tekemiäni ratkaisuja sekä valintoja, kertyneeseen tutkimusmateriaaliin palaten.

Tutkimuseettisen neuvottelukunnan mukaan ihmistieteitä koskevissa tutkimuksissa tulee eettisinä periaatteina noudattaa tutkittavan vahingoittamisen välttämistä, itsemääräämisoikeuden kunnioittamista sekä yksityisyys ja tietosuojaa. Tutkimukseen osallistuvien vahingoittamisen välttäminen toteutuu tutkittavien arvostavana kohteluna sekä kunnioittavana kirjoittamistapana tutkimuksessa. Jos tutkimusta tehdään vuorovaikutuksessa tutkittavien kanssa, heihin tulee suhtautua kohteliaasti ja heidän ihmisarvoaan kunnioittaen. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4, 7.) Eskolan ja Suorannan mukaan ihmisarvon kunnioittamiseen kuuluu, ettei tutkittavaa loukata tai aiheuteta hänelle vahinkoa (Eskola & Suoranta 2008, 56).

Ihmisarvon kunnioittaminen ja hyvinvoinnin edistäminen ovat olleet periaatteina tutkimuksen eri vaiheissa. Nikanderin mukaan haastatteluihin osallistuneiden henkilöiden kunnioitettava kohtelu toteutuu heidän puheensa arvostamisen kautta sekä siinä tarkkuudessa, jolla se käännetään tekstiksi. Tutkimuksen tekijän suorittamat valinnat litteroinnissa ohjaavat sitä, miten lukija tulkitsee osallistujia ja heidän puhettaan. (Nikander 2010, 439.) Korostin haastatteluun osallistuville kuntouttavan työtoiminnan toimijoille, että nimenomaan he ovat asiantuntijoita ja heidän mielipiteensä ovat ratkaisevassa asemassa tässä tutkimuksessa. Tässä tutkimuksessa tavoitteena on ollut tuoda osallistuneiden henkilöiden tuottama materiaali arvostavasti esiin, ilman leimaamista ja arvostelua. Litterointivaiheessa suoritettavat valinnat pyrin tekemään huolella ja harkiten, aikaa siihen riittävästi käyttäen. Kaikkia tutkimuksen aikana kertynyttä materiaalia on säilytetty asiattomien henkilöiden ulottumattomissa ja aineisto hävitetään asianmukaisella tavalla opinnäytetyön valmistumisen jälkeen. Tutkittavien itsemääräämisoikeus merkitsee tutkimukseen osallistuvien vapaaehtoisuutta ja tutkittavan oikeutta keskeyttää osallistumisensa missä vaiheessa tahansa. Osallistuminen perustuu myös riittävään tietoon. Osallistujille tulee kertoa tutkimuksen aihe, mitä tutki-

mukseen osallistuminen tarkoittaa ja paljonko siihen menee aikaa. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 4-6.) Tutkimuksen tarkoitus ja tavoite esiteltiin osallistujille kirjallisesti sekä suullisesti ennen haastatteluja. Osallistujille kerrottiin arvio, kuinka kauan haastatteluun tulee varata aikaa sekä osallistumisen vapaaehtoisuus.

Yksityisyyden suoja on Suomen perustuslaillinen oikeus ja tutkimuseettinen periaate. Kyse on luottamuksellisuuden ja tieteen avoimuuden periaatteen yhteensovittamisesta. Yksityisyyden suoja liittyy tutkimusaineiston suojaamiseen ja luottamuksellisuuteen. Tutkimusaineiston huolimaton säilyttäminen vaarantaa tutkimukseen osallistuneiden yksityisyyden suojaa. Tunnisteelliset aineistot tulee hävittää heti kun niiden säilyttämiselle ei ole tutkimuksellista perustetta. Tutkimustulokset ovat julkista tietoa. Organisaatiota tutkittaessa on tutkimuskohteen ja sitä edustavien yksittäisten tutkittavien tunnistettavuus ratkaistava tapauskohtaisesti. (Tutkimuseettinen neuvottelukunta 2009, 8-11.) Tätä opinnäytetyötä on tehty yksityisyyden suojan periaatteen mukaisesti, tutkimusaineisto ei sisällä henkilöiden nimiä. Tutkittavasta organisaatiosta pystyy tunnistamaan yhden henkilön, osallistuja on ollut siitä itse tietoinen koko tutkimusprosessin ajan.

#### **6.4 Tutkimusprosessin pohdinta**

Mietin opinnäytetyöhön liittyviä asioita kesän 2014 ajan, erityisesti sitä, millä tavalla olisi mahdollista saada monipuolisesti selville kuntouttavassa työtoiminnassa olevien henkilöiden ajatuksia ja ideoita. Olin hyvin kriittinen perinteistä kyselykaavaketta kohtaan ja sain syksyllä 2014 opinnäytetyön ohjaajalta idean käyttää asiakaslähtöistä Bikva-arviointimallia. Bikva on mielenkiintoinen ja mukautuva väline tutkimuksen tekemiseen. Haastattelutilanteet koin rennoiksi keskusteluiksi, jotka etenivät sujuvasti eteenpäin. Toisaalta Bikvan käyttö edellyttää tutkijalta tiettyä rohkeutta ja epävarmuuden sietoa. Eteen voi tulla tilanteita, jotka vaativat nopeaa reagointia ja varasuunnitelmien käyttöönottoa. Bikva-mallilla tehty tutkimus vaatii runsaasti aikaa, koska haastatteluja on useita ja esimerkiksi nauhoitetun materiaalin litterointi tekstimuotoon on hidasta. Koen hyvänä asiana sen, että haastatteluista kertyi paljon materiaalia, vaikkakin aineiston käsittely vaati runsaasti työtä.

Tutkimus eteni tutkimussuunnitelmassa arvioidusta aikataulusta hieman myöhässä. Osittain siksi, että aikataulujen yhteensovittaminen haastateltavien kanssa oli haasteellista ja koska materiaalin jälkikäsitteily vei ennakkoarviota paljon enemmän aikaa. Opinnäytetyön osioiden tekeminen on välillä edennyt ripeästi ja toisinaan verkkaisesti. Olen myös kohdannut täydellisiä jumiutumisen tunteita, mutta jälkepäin tajunnut sen kuuluneen osaksi prosessia ja oppimista. Olen saanut jokseenkin hyvin pysymään ajankäytön tasapainossa, vaikka varsinaista vapaa-aikaa ei ole harjoittelujen, töiden ja opinnäytetyön tekemisen ohella ollutkaan. Asiakaslähtöisyyden vuoksi koko tutkimusprosessi oli mielekäs, vaikkakin ajanjaksoon tutkijana sisältyi monenlaisia tunteita oppimisen oivalluksista epäilykseen tutkimuksen valmistumisesta syksyn 2015 aikana.

Bikva-mallin periaatteen mukaan puolueettomuuden toteutumiseksi arvioijan tulisi olla entuudestaan tuntematon, työyhteisön ulkopuolinen henkilö. Tässä tutkimuksessa edellä mainittu kriteeri ei täysin täyttnyt, koska olin vuonna 2013 harjoittelun aikana tutustunut suurimpaan osaan henkilöistä. Kokemukseni mukaan henkilöiden tuntemisesta ei ollut haittaa tälle tutkimukselle, vaan aiemmin saavutettu luottamus saattoi jopa rohkaista toimijoita osallistumaan keskusteluun enemmän.

## 6.5 Itsearvio

Pyrin varaamaan opinnäytetyön prosessiin paljon aikaa, koska tiedostin Bikva-mallin olevan työläs menetelmä. Toinen haastattelu oli hankala saada järjestymään aikataulullisesti kaikille, joten se aiheutti alkuperäiseen suunnitelmaan hieman muutoksia. Prosessin yhden vaiheen siirtyminen myöhemmäksi vaikuttaa koko loppuprosessin etenemiseen. Opinnäytetyön valmistuminen on etukäteen suunnitellusta aikataulusta kaksi kuukautta myöhässä. Koen tarvinneeni tuon ajan ”sulattaakseni” tätä haastattelujen kautta tullutta runsasta tietoa, saadakseni sen järjestykseen ja tähän kirjalliseen muotoon.

Vahvuutena opinnäytetyötä tehdessäni on ollut motivaatio. Tutkimuksen kohteena oleva yhteisö on ainutlaatuinen ja sen toiminta hyvin erityistä. Olen onnistunut säilyttämään motivaation aiheen mielenkiintoisuuden sekä asiakaslähtöisen ja mielekkään menetelmän ansiosta. Minulla on ollut koko prosessin ajan tunne, että tällä työllä on merkitystä: asioita tullaan kehittämään sekä kiitos ja kannustus välittyvät kaikista hyvistä asioista ja käytän-



nöistä, joita jo toteutetaan. Heikkoutena koen kriittisyyden omaa tekstiä kohtaan, jolloin työtä tehdessä voin juuttua yhteen kohtaan kauaksi aikaa.

Mahdollisuuksina tämän työn tekemisessä näin olevan, että onnistuessani voisin näyttää omat taitoni ja edesauttaa työllistymistäni. Ammatillisen osaamisen kehittyminen, verkostoituminen ja kokemusten saaminen tulevaan työskentelyyn sosionomina olivat myös mahdollisuuksia. Bikva-menetelmän kautta mahdollisuuksina koin olevan dialogin käynnistyminen organisaatioissa sekä uuden tiedon ja ymmärryksen tuottaminen, joka johtaisi tarvittaessa toiminnan kehittämiseen. Myös itse Bikva-menetelmän oppiminen ja käyttäminen oli mahdollisuus tulevaisuudessa soveltaa sitä eri yhteyksissä.

Uhkana opinnäytetyön tekemiselle koin, että toimijat eivät olisi kokeneet haastatteluun osallistumista motivoivana, eivätkä siten olisi luoneet materiaalia. Pelko jäämisestä ilman tutkimusaineistoa osoittautui turhaksi, päinvastoin, materiaalia tuli paljon ja haasteellista oli saada siihen järjestystä. Myös aineiston tulkintavirheet kävivät uhkina mielessä, mutta pyrin välttämään ne varaamalla riittävästi aikaa analyysiin. Sidosryhmään kuuluvien henkilöiden ehtiminen osallistua tutkimushaastatteluun oli myös uhkana. Toisaalta uhkana koin tekniikasta aiheutuvat epävarmuustekijät, kuten tallennuslaitteiden rikkoutumisen ja siten materiaalin menettämisen. Nauhoituslaitteiden käytössä oli ongelmia, mutta ne eivät lopulta merkittävästi vaikeuttaneet tutkimuksen kulkua. Uhkana koin myös oman ajan riittämättömyyden opinnäytetyön tekemiseen opiskelun ja perhe-elämän lisäksi.

## **6.6 Ammatillinen osaaminen**

Sosionomi toimii ammattieettisten periaatteiden ja sosiaalialan arvojen mukaisesti. Sosiaalialan eettinen osaaminen edistää tasa-arvoa ja pyrkii huono-osaisuuden ehkäisemiseen yksilön, yhteisön ja yhteiskunnan näkökulmasta. Osallisuuden edistäminen ja syrjäytymisen ehkäisy kuuluvat sosionomin eettisiin periaatteisiin. Opinnäytetyön tutkimusosiossa olen kerännyt ja tuonut esiin kuntouttavan työtoiminnan toimijoilta saatua tietoa heidän kokemuksistaan. He ovat tutkittavan aihealueen asiantuntijoita, koska heillä on palvelujen käyttämisen kautta tullutta tietoa. Näitä tärkeitä asiakaspalautteita on saatettu sidosryhmän, yhdistyksen johdon ja hallituksen sekä kaikkien Jyryn toiminnassa mukana olevien tietoon.

Epäkohtien ja kehittämideoiden julkituomisella olen pyrkinyt edistämään toiminnassa mukana olevien henkilöiden hyvinvointia, tasa-arvoa ja osallisuutta.

Asiakastyön osaamisessa sosionomi osaa luoda asiakkaan osallisuutta tukevan, ammatillisen vuorovaikutus- ja yhteistyösuhteen. Asiakkaan voimavarat tulee huomioida eri elämäntilanteissa ja osata soveltaa sekä arvioida erilaisia teoreettisia työmenetelmiä. Opinnäytetyötä tekemällä sain arvokkaita kokemuksia asiakastyöstä sekä asiakaslähtöisestä arviointimallista. Luottamuksellisuus ilmeni henkilöiden motivaationa osallistua aktiivisesti keskusteluihin ja tuoda mielipiteitään esille. Tutkimukseen osallistuminen tuki toimijoiden osallisuutta, he toimivat tutkimuksen ja oppimisen käynnistäjinä. Bikva-malli on mukautuva ja joustava menetelmä, jota tulen varmasti käyttämään jossain muodossa tulevassa työssäni sosionomina. Syvensin tietämystäni toimintakyvystä, joka oli yksi tässä opinnäytetyössä tarkasteltavista käsitteistä. Havahduin huomaamaan kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuuksista vaikuttaa ja parantaa henkilöiden työ- ja toimintakykyyn, mikä parantaa henkilöiden työllistymisedellytyksiä.

Sosiaalialan palvelujärjestelmäosaamiseni karttui ja syveni opinnäytetyön tekemisen aikana sekä paikallisesti että valtakunnallisesti lakeihin tutustumisen muodossa. Sidosryhmän osallistuminen tutkimukseen laajensi näkökulmaa ja toi mukaan moniammatillisuutta. Pääsin opinnäytetyön tekemisen kautta näkemään kolmannen sektorin mahdollisuuksista tuottaa sosiaalipalveluja, kuntouttavaa työtoimintaa, yhteistyössä julkisen sektorin kanssa. Opinnäytetyön tekemisen ajan ollessa pitkä, ehdin nähdä myös lakimuutoksen aiheuttamat vaikutukset käytännön toimintaan sekä henkilöiden itsensä kokemina. Makrotasolla laadittujen lakien vaikutusten näkeminen mikrotasolla kuntouttavan työtoiminnan toimijan arjessa toteutui tämän opinnäytetyön prosessin aikana. Jytyn toiminta on lisäksi siten kerroksellista, että kuntouttavan työtoiminnan toimijat osallistuvat ikäihmisten kotona selviytymisen tukemiseen tekemällä heille kotiapupalveluja.

Yhteiskunnalliseen analyysitaitoon sisältyy sosiaalisten ongelmien jäsentäminen yhteiskunnallisesta näkökulmasta sekä ymmärrys yksilön ja yhteiskunnan välisestä suhteesta. Työttömyys on yhteiskunnallinen ongelma, joka ilmenee ja usein mielletään yksilöiden ongelmana. Työttömyys vaikuttaa hyvinvointiin ja terveyteen negatiivisesti, mutta toisaalta heikko terveys ja alentunut työkyky voivat vaikeuttaa työllistymistä. Opinnäytetyön tekemisen kautta olen etsinyt tietoa myös osatyökykyisyydestä, koska se koskettaa Jytyn toi-

mintaa. Osatyökykyisten työllistymisestä on puhuttu julkisuudessa ja esitetty sen kansantaloudellinen merkitys. Tiedotusvälineistä olen saanut positiivisen ja toiveikkaan kuvan osatyökykyisten mahdollisuuksista työllistyä ja että se tulee toteutumaan laajassa mittakaavassa. Opinnäytetyön tekemisen kautta on kuitenkin tullut esiin epäkohtana palkkatukimäärärahojen vähäisyys ja loppuminen kesken vuoden, jolloin työllistämistä ei ole voinut toteuttaa. Tutkimustulosten luokittelu Bronfenbrennerin ekologisen systeemiteorian jaottelun mukaisesti havainnollisti minua näkemään kuntouttavan työtoiminnan olevan monen asian summa, johon eri ympäristöt vaikuttavat.

Reflektiiviseen kehittämis- ja johtamisosaamiseen sisältyy käytäntöpainotteinen tutkimusosaaminen ja uuden tiedon tuottaminen. Opinnäytetyön toteuttamisen prosessiin kuuluu muun muassa aikataulun laatiminen sekä vastuu tutkimuksen ja työn etenemisestä. Bikva-arviointimenetelmä etenee prosessina tasolta toiselle. Sitä ei voi toteuttaa ja se ei etene, ellei edellisen tason haastattelua ole jälkikäsitelty, esimerkiksi litteroitu ja tehty tiivistelmää seuraavaa haastatteluporrasta varten. Menetelmän toteuttaminen vaatii paljon aikaa, joten aikataulussa pysyminen edellytti johtamisosaamista. Tämän opinnäytetyön ja sen sisältävän tutkimusprosessin toteuttamisen myötä sain hyvää harjoitusta ja oppia tulevaa työskentelyä varten. Kyky kehittää ja johtaa sosiaalialan osaamista, työyhteisöä ja palveluita moniammatillisessa yhteistyössä ovat juuri niitä kompetensseja, joihin olen tutustunut opinnäytetyön tekemisen kautta.

Sosionomin tulee ymmärtää yhteisöjen toimintaperiaatteita ja kulttuureita sekä osata toimia erilaisissa kansalais- ja viranomaisverkostoissa. Olen opinnäytetyötä tekemällä syventänyt tietämystäni kansalaistoiminnasta, jonka pyrkimyksenä on tuottaa hyvinvointia ja poistaa epätasa-arvoa. Jyty-yhdistyksessä työtä tehdään yhteisötyön keinoin. Opinnäytetyön tekemisen kautta olen päässyt tutustumaan myös toimintaan liittyvään viranomaisverkostoon. Opinnäytetyön myötä olen päässyt mukaan käytyihin arvokeskusteluihin, joista koen saaneeni hyviä näkemyksiä tulevaan työskentelyyni sosionomina. Ennen kaikkea tämän tutkimuksen myötä käsitykseni vahvistui entisestään, että asiakkaat ovat käyttämiensä palveluiden asiantuntijoita. Heitä kannattaa kuunnella herkällä korvalla.

## LÄHTEET

- Aunola, M. 2015. Työllisyyden kuntakokeilun projektityöntekijän henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 29.9.2015.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2008. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 8. painos. Tampere: Vastapaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15., uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Härkönen, U. 2007. Teorian ja tutkimuskohteen vuorovaikutus – Bronfenbrennerin ekologinen systeemiteoria ihmisen kehittymisestä. Saatavissa: <http://sokl.uef.fi/verkkojulkaisut/monitiet/pdf/harkonen.pdf>. Viitattu 27.5.2015.
- Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus Bikva-arviointimenetelmän vaikutuksista. Stakesin Raportteja 34/2008. Saatavissa: <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/75525/R34-2008-VERKKO.pdf?sequence=1>. Viitattu 4.9.2014.
- Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta –aktiivista sosiaalipoliittikkaa vai työllisyyspolittikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 38/2010. Saatavissa: <https://www.thl.fi/documents/10531/99473/Raportti%202010%2038.pdf>. Viitattu 14.6.2015.
- Karjalainen, J., Kirjavainen, E., Mattila, I., Sipilä, H-M. & Valkonen, T. 2015. Kohti kuntouttavampia työelämäpalveluja. KOPPI-hankkeen tuloksia. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 7/2015. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125702/URN\\_ISBN\\_978-952-302-438-0.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/125702/URN_ISBN_978-952-302-438-0.pdf?sequence=1). Viitattu 14.6.2015.
- Karjalainen, V. & Karjalainen, J. 2011. Kuntouttava työtoiminta kunnissa. Arvioita toiminnan järjestämistavasta ja kehityssuunnasta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 46/2011. Saatavissa: <http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80041/c7db7901-6ac7-422b-b09f-b62c88a3737a.pdf?sequence=1>. Viitattu 10.9.2015.
- Karjalainen, V. & Keskitalo E. 2013. Kaikki työuralle! Työttömien aktiivipoliittikkaa Suomessa. Toim. Karjalainen, V & Keskitalo, E. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN\\_ISBN\\_978-952-245-888-9.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/104433/URN_ISBN_978-952-245-888-9.pdf?sequence=1). Viitattu 16.9.2015.
- Krogstrup, H. K. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. BIKVA-malli. Hyvät käytännöt Menetelmä -käsikirja. Stakes. Saatavissa: <http://julkari.fi/bitstream/handle/10024/75625/bikva.pdf?sequence=1>. Viitattu 3.9.2014.
- Kurkinen, J. 2004. Raahen seudun hyvinvointi. Kansalaisten kokemuksia hyvinvoinnista ja palveluista. Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskuksen julkaisusarja. Oulu: Pohjois-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, Oulun toimintayksikkö.

Laine, T. 2010. Miten kokemusta voidaan tutkia? Fenomenologinen näkökulma. Teoksessa Aaltola, J. & Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. 3. uudistettu ja täydennetty painos. Jyväskylä: PS-kustannus.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>. Viitattu 15.8.2015.

Laki työllistymistä edistävästä monialaisesta yhteispalvelusta 1369/2014. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141369>. Viitattu 5.7.2015.

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Helsingin yliopisto. Valtiotieteellinen tiedekunta. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Saatavissa: <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c>. Viitattu 7.8.2015.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki: Tammi.

Nikander, P. 2010. Laadullisten aineistojen litterointi, kääntäminen ja validiteetti. Teoksessa Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 432-442.

Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry, säännöt. 1998.

Reijonen, M. 2011. Yhteisellä asialla, asiakkaan kanssa – asiakaslähtöisen arvioinnin Bikva-menetelmä ja sen käyttö. Tampereen yliopisto. Kasvatustieteen tiedekunta. Ammattikasvatuksen tutkimus- ja koulutuskeskus. Ammatillinen lisensiaatintyö. Saatavissa: <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/76549/lisuri00125.pdf?sequence=1>. Viitattu 28.5.2015.

Sandelin, I. 2014. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 8/2014. Saatavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114912/URN\\_ISBN\\_978-952-302-154-9.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114912/URN_ISBN_978-952-302-154-9.pdf?sequence=1). Viitattu 18.8.2015.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Saatavissa: <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Viitattu 22.5.2015.

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö 2015. Saatavissa: <http://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>. Viitattu 15.8.2015.

Suomen perustuslaki 11.6.1999/731. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1999/19990731?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=perustuslaki>. Viitattu 15.5.2015.

Tahvanainen, A. 2015. Raahen Kansalaistaloyhdistys Jyty ry:n toiminnanjohtajan henkilökohtainen tiedonanto, keskustelu. 11.5.2015.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2014. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-sisalto>. Viitattu 9.10.2015.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015a. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/ajankohtaista/kuntouttavan-tyotoiminnan-toimintapaivien-vaheneminen-1.7.2015-alkaen>. Viitattu 8.6.2015.

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2015b. Saatavissa: <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet>. Viitattu 9.10.2015.

Tuomela, R. & Mäkelä, P. 2011. Sosiaalinen toiminta. Teoksessa Kotiranta, T., Niemi, P. & Haaki, R. (toim.) Sosiaalisen toiminnan perusta. Helsinki: Gaudeamus, 87-112.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. 2009. Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakoarvioinnin järjestämiseksi. Helsinki. Saatavissa: <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>. Viitattu 12.10.2015.

Vates-säätiö. 2015a. Saatavissa: <http://www.sosiaalinenyritys.fi/sosiaalinenyritys>. Viitattu 29.5.2015.

Vilka, H. 2009. Tutki ja kehitä. 1.-3. painos. Helsinki: Tammi.

Virtanen, A. 2014. Kuntouttava työtoiminta 2013 – Kuntakyselyn osaraportti. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tilastoraportti 19/2014. Saatavissa: [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116263/Tr19\\_14.pdf?sequence=4](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/116263/Tr19_14.pdf?sequence=4). Viitattu 15.8.2015.