

## **TOMPASTA valmiuksia työelämään**

Pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointiprosessin työtoimintaosuus Hämeenlinnan Seudun Työvalmennussäätiö Luotsissa.

Jaana Hirvenlahti  
Opinnäytetyö  
Lokakuu 2017  
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala  
Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)

Tekijä(t) Hirvenlahti, Jaana	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä Lokakuu 2017
	Sivumäärä 81	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi <b>TOMPASTA valmiuksia työelämään</b> Pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointiprosessin työtoimintaosuus Hämeenlinnan Seudun Työvalmennussäätiö Luotsissa		
Tutkinto-ohjelma Kuntoutuksen ohjaaja (AMK)		
Työn ohjaaja(t) Pelkonen Anu, Juntunen Kristiina		
Toimeksiantaja(t) Hämeenlinnan kaupunki, Hämeenlinnan Seudun Työvalmennussäätiö Luotsi		
Tiivistelmä <p>TOMPPA on pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointiprosessi, jossa arvioidaan työttömien jäljellä olevaa työ- ja toimintakykyä. Opinnäytetyön tarkoituksena oli arvioida ja kehittää Hämeenlinnan Seudun Työvalmennussäätiö Luotsissa tapahtuvan TOMPPA-prosessin työtoimintaosuutta. Prosessi kestää kokonaisuudessaan 9-12 kuukautta, josta työtoimintajakson osuus on kolme kuukautta. Hämeenlinnan kaupunki rahoittaa ja koordinoi sekä vastaa prosessista.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin laadullisena tutkimuksena. Luotsin henkilökunnan mielipiteitä TOMPPA-prosessista kerättiin haastattelun avulla. Työtoimintaosuuttaan suorittavien asiakkaiden mielipiteitä selvitettiin asiakaskyselyllä. Aineiston keruu tapahtui maaliskuun ja elokuun 2017 välisenä aikana. Analysointi tapahtui sisällönanalyysi menetelmän avulla.</p> <p>Tulosten mukaan yksilö- ja työvalmentajien työskentely prosessissa on asiakaslähtöistä. Jonkin verran epäselvyyttä oli prosessiin liittyvissä työnkuvissa ja -sisällöissä. Asiakkaiden työ- ja toimintakyvyn havainnointi on monipuolista ja tavoitteiden arviointi säännöllistä. Havaintojen kirjaaminen jää valitettavan vähäiseksi. Kognitiivisten taitojen arviointi on vaihtelevaa. Asiakkaat pitivät perehdytystä pääosin riittävänä. Työtoimintajaksolle kaivattiin joihinkin työpisteisiin enemmän tehtäviä ja työtehtäviltä toivottiin monipuolisuutta. Prosessi koettiin hyödylliseksi, mutta sen todellinen hyöty työllistymisen kannalta epäilytti.</p> <p>Johtopäätöksenä voidaan todeta TOMPPA-prosessin työtoimintajaksolla tapahtuvan asiakastyöskentelyn olevan pääosin laadukasta. Prosessiin liittyvää havaintojen kirjaamista ja kognitiivisten taitojen arviointia tulee kehittää. Työtoimintajakson työtehtävät vaativat jatkuvaa suunnittelua ja kehittämistä. Opinnäytetyön tuotoksena syntyneen perehdytysmateriaalin hyödyntäminen on tukena tasalaatuisen asiakasohjauksen saavuttamisessa. Panostaminen työelämäyhteyksien luomiseen ja kehittämiseen saattaisi lisätä prosessin hyötyä.</p>		
Avainsanat ( <a href="#">asiasanat</a> ) Pitkäaikaistyöttömyys, arviointi, TOMPPA-prosessi, työkyky, toimintakyky, kuntoutus		
Muut tiedot Liitteet: Asiakaskysely, 5 sivua. Perehdytysmateriaali, 22 sivua		

Author(s) Hirvenlahti, Jaana	Type of publication Bachelor's thesis	Date October 2017
	Number of pages 81	Language of publication: Finnish
		Permission for web publication: x
Title of publication <b>TOMPPA enhances capacity to work</b> Long-term unemployed people's capacity to work, ability to function and need of rehabilitation during a work activation process at Hämeenlinna Region's Job Coaching Foundation Luotsi.		
Degree programme Bachelor of Rehabilitation Counselling		
Supervisor(s) Pelkonen Anu, Juntunen Kristiina		
Assigned by City of Hämeenlinna, Hämeenlinna Region's Job Coaching Foundation Luotsi		
Description <p>TOMPPA is a process where long-term unemployed people's capacity to work and ability to function as well as their need of rehabilitation are evaluated. The purpose of the thesis was to evaluate and develop the work activity part of the process. This work-related part of the TOMPPA-process is carried out at Hämeenlinna Region's Job Coaching Foundation Luotsi. The entire process is carried out in 9 to 12 months of which the work activity takes three months. The city of Hämeenlinna finances, coordinates and leads the process. The thesis was carried out as qualitative research. The views of the staff of Luotsi about the TOMPPA-process were studied by conducting interviews. The views of the clients participating in the work activity part were studied with a questionnaire. The data was collected between March and August 2017. The analysis was made with content analysis.</p> <p>According to the results, the individual coaches and job coaches were client orientated in their work. However, also unclear elements in their job descriptions and job contents were found. The observation of the clients' work abilities and their overall function was versatile and the evaluations were made consistently. However, written records of the observations were regrettably rare. The evaluations of cognitive skills were varied. The clients found the orientation given to them as sufficient. They hoped for more duties as well as more varied duties, during the work activity period. The TOMPPA-process was seen useful, but its usefulness for finding employment was seen quite slim.</p> <p>In conclusion, it can be said that the coaches' client work during the TOMPPA-process work activity is mainly of high quality. However, the recordings of the client observations and the evaluation their cognitive skills need to be developed. The work activity duties also need continuous planning and development. The orientation material produced by the thesis will support the attainment of consistent and uniform client guidance. Investing in creating and developing working life connections might also increase the benefits of the process.</p>		
Keywords (subjects): Long-term unemployed, evaluation, TOMPPA-process, capacity to work, ability to function, rehabilitation		
Miscellaneous Attachments: Customer questionnaire, five pages. Orientation material, 22 pages		

## Sisältö

1	Johdanto .....	3
2	Käsitteet .....	4
2.1	Pitkäaikaistyöttömät.....	4
2.2	Työ- ja toimintakyky .....	4
2.3	Työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointi .....	5
2.4	Yksilöllisyys .....	6
2.5	Verkostotyö ja moniammatillisuus.....	7
2.6	Kuntouttava työtoiminta .....	7
2.7	Kompassi-menetelmä .....	8
3	Taustateoriaa.....	9
3.1	Kuntouttava työtoiminta asiakkaan näkökulmasta.....	9
3.2	Toimintakyvyn arvioinnin prosesseja, hankkeita ja menetelmiä .....	11
3.3	Työttömien aktivointi meillä ja maailmalla .....	15
4	Opinnäytetyön toteutus.....	17
4.1	Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus .....	17
4.2	Opinnäytetyön tutkimuskysymykset .....	18
4.3	Kohderyhmä .....	19
4.4	Menetelmät .....	21
4.5	Aineiston analysointi .....	21
5	Työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointiprosessi TOMPPA .....	22
5.1	Prosessin kokonaiskuvaus .....	22
5.2	Työtoimintaosuuden kuvaus .....	24

6	Tulokset .....	27
6.1	Henkilökunnan haastattelun analysointi ja tulokset .....	27
6.1.1	Henkilökunnan haastattelun analysointi .....	27
6.1.2	Haastatteluaineistosta saadut tulokset .....	28
6.1.3	Haastattelun esiin tuomat prosessin hyvät ja kehitettävät asiat .....	31
6.2	Asiakaskyselyn tulosten raportointi ja analysointi .....	32
6.2.1	Asiakaskyselyn analysointi .....	32
6.2.2	Asiakaskyselyn tulokset.....	33
7	Pohdinta .....	36
7.1	Reliabiliteetti ja validiteetti .....	36
7.2	Eettisyys ja luotettavuus.....	37
7.3	Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset .....	38
	Lähteet.....	47
	Liitteet .....	51
	Liite 1. Asiakaskysely .....	51
	Liite 2. Perehdytysmateriaali Luotsille .....	56

## 1 Johdanto

Työkyvyn ylläpitäminen ja työurien pidentäminen ovat työttömyyden parantamisen ohella yksi oleellinen osa tämän päivän yhteiskuntapolitiikkaa. Toimintakyvyn ylläpitäminen vaatii erilaisia tukemisen ja edistämisen keinoja. Tästä syystä toimintakyvyn arviointi on erittäin oleellinen ja tärkeä osatekijä, joten arviointiprosesseja on syytä tutkia ja kehittää. Uudessa sosiaalihuoltolaissa on kiinnitetty entistä enemmän huomiota tuen ja palveluiden tarpeiden selvittämiseen, minkä vuoksi toimintakyvyn arviointikin nousee aiempaa näkyvämmäksi tekijäksi. (Sainio & Salminen 2016, 206-207.)

Pitkäaikaistyöttömyys on edelleen yksi suurimmista yhteiskunnan ongelmista. Pitkäaikaistyöttömiä oli vuoden 2016 lopulla noin 122 000. Pitkäaikaistyöttömäksi luetaan henkilö, joka on ollut yhtäjaksoisesti työttömänä yli 12 kuukauden ajan. (Pitkäaikaistyöttömät 2017.) Pitkäaikaistyöttömyyden voidaan sanoa olevan peruja 1990-luvun laman suurtyöttömyydestä ja kriisin aiheuttamasta laajasta ja pitkästä jatkumosta ihmisten hyvin-/pahoinvoinnin, työttömyyden ja syrjäytymisen saralla. Pitkäaikaistyöttömien joukossa on paljon ihmisiä, jotka eivät ole työkykyisiä, ja joilla ei ole valmiuksia siirtyä työelämään. (Heikkinen 2016, 13.) Työttömyyden tarkastelussa ja työnhaun rinnalla on huomioitava muitakin näkökulmia kuin vain terveydelliset tekijät. Työnhakijan arvio hänen omasta tilanteestaan ei välttämättä ole realistinen. Siksi onkin kiinnitettävä huomiota myös muuhun elämänhallintaan, sosiaalisiin taitoihin ja osaamiseen liittyviin tekijöihin. (Tarvainen 2016.)

Pitkäaikaistyöttömät ovat myös tämän opinnäytetyön kohderyhmä. Opinnäytetyö tehdään pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointiprosessi TOMPAN työtoimintaosuudesta. TOMPPA on arviointiprosessi, jonka avulla arvioidaan pitkäaikaistyöttömien jäljellä olevaa työ- ja toimintakykyä. Opinnäytetyön tekijän tehtävänä on arvioida ja kehittää Hämeenlinnan Seudun Työvalmennussäätiö Luotsissa tapahtuvaa TOMPAN työtoimintaosuutta.

## 2 Käsitteet

### 2.1 Pitkäaikaistyöttömät

*Pitkäaikaistyöttömät* on asiakasryhmä, jolla edellisestä työssäolojaksosta on kulunut pitkä aika. Heillä ei useinkaan ole voimavaroja lähteä selvittelemään omaa tilannettaan, jolloin itsearviointi omasta työkyvystä ei aina ole täysin realistinen. Pitkäaikaistyöttömille kasaantuu usein elämänhallintaan liittyviä ongelmia, jotka ovat esteenä oman tilanteen selvittämisessä. Heillä voi olla myös erilaisia kognitiivisia, sosiaalisia ja fyysisiä ongelmia. On mahdollista, ettei henkilö itse edes tiedosta kaikkien haasteiden olemassaoloa. (Keihtä & Kestilä 2015, 5.)

Työn ja sairastavuuden muodot ovat muuttuneet yhteiskunnan kehityksen myötä, mikä näkyy sosiaalivakuutuksen määrittämässä työkyvyttömyydessä. Painotus sairauspäivärahojen ja työkyvyttömyyseläkkeiden perusteina olevissa sairauksissa on vaihtunut sydän- ja verisuonisairauksista mielenterveydenongelmiin sekä tuki- ja liikuntaelinsairauksiin. (Ilmarinen, J., Gould, R., Järvikoski, A. & Järvisalo, J. 2006, 17-18.) Esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyyden on todettu nostavan mielenterveyshäiriöiden riskiä jopa kaksinkertaiseksi. Pitkäaikaistyöttömien kuolleisuus on 1,6 kertainen muuhun väestöön verrattuna (Kerätär 2016b, 2).

### 2.2 Työ- ja toimintakyky

*Työkyvyn* perusta koostuu terveydestä ja fyysisestä, psyykkisestä sekä sosiaalisesta toimintakyvystä. Työkykyyn liittyvät olennaisesti myös osaaminen, arvot, asenteet,

motivaatio, johtaminen ja työyhteisö sekä työolot. Kaikkien näiden osatekijöiden tulee olla tasapainossa keskenään ja tukea toisiaan, jotta työkyky säilyisi hyvänä. (Mitä työkyky on? 2014.)

Työkyvyn pohjana on *toimintakyky*, joka muodostuu niistä fyysisistä, psyykkisistä ja sosiaalisista tekijöistä, joiden avulla ihminen selviää päivittäisestä arjestaan. Toimintakykyyn vaikuttavat niin kunkin oman elämän yksittäiset tekijät, kuin ympäristö eri piirteineen. (Mitä toimintakyky on? 2016.) Toimintakyvyn käsitteen muutos sairauslähteisestä (ICIDH International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps) mallista monialaiseen toimintakyvyn arviointiin (ICF International Classification of Functioning, Disability and Health) on tuonut sairauden aiheuttamien rajoitusten lisäksi arviointiin myös asiakkaan yksilölliset piirteet, rajoitukset ja voimavarat sekä ympäristön vaikutuksen. (Kerätär 2016b, 16-17.) Tämä kehitys on otettu huomioon myös kuntouttavaan toimintaan sisältyvillä työtoimintajaksolla, joilla arvioidaan työtoiminnassa havainnoitavan työkyvyn lisäksi myös muita yksilön arkeen ja elämänhallintaan liittyviä taitoja ja valmiuksia laaja-alaisesti.

### **2.3 Työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointi**

*Työ- ja toimintakyvyn- sekä kuntoutustarpeen arviointia* tulee tehdä kaikilla terveydenhuollon tasoilla, ja se on ulotettava myös sosiaalipalveluiden piirissä automaattisesti tehtäväksi. Yhteistyö terveydenhuollon ja sosiaalipalveluiden välillä on tärkeää, ja sen on hyvä sisältää varhaisessa vaiheessa tehtävää kuntoutustarpeen arviointia. (Autti-Rämö, Mikkelsson, Lappalainen & Leino 2016, 59, 61.) Työkykyä arvioidaan yleensä suhteessa työhön, mutta työttömällä voi olla viimeisestä työsuhteesta hyvinkin pitkä aika. Usein työttömän työkykyä arvioidaankin toimintakyvyn käsitteellä tai terveyden ja työllistymisen edellytyksistä ja edistämisestä käsin. (Saikku 2011, 57.)



Kuntien tehtävänä on terveydenhuoltolain (30.12.2010/1326) mukaisesti järjestää työttömien terveystarkastukset. Näiden terveystarkastusten ja terveystarkastuksen tu- lee tukea työttömän työ- ja toimintakykyä sekä ehkäistä sairauksia. Tarkastuksilla on myös tuettava ja edistettävä yksilön mielenterveyttä sekä elämänhallintaa. Tarpeen vaatiessa henkilöt on ohjattava hoitoon tai tarpeen mukaiseen kuntoutukseen (lää- kinnällinen, ammatillinen, sosiaalinen). TE -toimistolla on vastuu työttömän työ- ja toimintakykyarvioinnin koordinoimisesta (Työttömien terveystarkastukset n.d).

## 2.4 Yksilöllisyys

Pitkäaikaisella työttömyydellä tai sairaudella on erittäin suuri vaikutus ihmisen oman itsensä sekä oman elämänsä merkityksen kokemisessa. Ruotsissa vuonna 2004 jul- kaistussa laadullisessa tutkimuksessa helpottavien tekijöiden vaikutusta työkyvyttö- mien työhön paluuseen tutkittiin haastatteleamalla tutkimukseen osallistuneita sai- raita ja pitkäaikaistyöttömiä. Osallistujat toivat työelämän merkityksen tärkeäksi teki- jäksi oman itsetunnon muovaajana. Itseluottamus, elämänilo ja usko omaan kykyihin laskee jatkuvasti henkilön ollessa työelämän ulkopuolella. Ihminen kokee, ettei ole toimiva, suorituskykyinen kansalainen. (Isaksson-Mettävainio & Ahlgren 2004, 19.) Tästä syystä ihmisen kokonaisvaltainen huomioiminen ja useiden eri osa-alueiden ar- viointi on erittäin tärkeää yksilön työelämään vaikuttavia mahdollisuuksia arvioita- essa. Arvioinnissa tulee muistaa *yksilöllisyys* - yksilön oma elämäntilanne, elämänhal- lintataidot, osallisuus, toimijuus ja voimavarat. TOMPPA-prosessi perustuu hyvin yksi- löllisen tilanteen arviointiin ja selvittämiseen, jota tehdään moniammatillisesti.

## 2.5 Verkostotyö ja moniammatillisuus

Työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointiprosessin jouheva eteneminen vaativat laajaa *verkostotyötä* ja *moniammatillisuutta*. TOMPPA-prosessissa on asiakkaan lisäksi mukana mm. sosiaalityöntekijä, yksilövalmentaja, työvalmentaja, terveydenhoitaja, lääkäri, TE-toimiston asiantuntija, Kelan asiantuntija ja tarvittaessa eläkeselvittelijä.

Moniammatillisen kuntoutuksen katsotaan olevan osa hyviä kuntoutuskäytäntöjä. Useissa laeissa, suosituksissa ja standardeissa suositellaan moniammatillista työskentelyä asiakkaan kuntoutuksen edistämiseksi. Moniammatillisella kuntoutuksella tarjotaan asiakkaalle asiakaslähtöistä ja kokonaisvaltaista palvelua, jossa on hyödynnetty usean eri ammattilaisen tietotaitoa. Maailman terveysjärjestö WHO on asettanut moniammatillisen työn kehittämisen yhdeksi tavoitteekseen. (Jeglinsky & Kukkonen 2016, 393.)

## 2.6 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta perustuu lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta (L 2.3.2001/189), jossa säädetään toimenpiteistä, joilla on tarkoitus parantaa pitkään työttömänä olleen henkilön työllistymisedellytyksiä (L2.3.2001/189, 1§). Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen on 3-24 kuukauden ajan toteutettavaa yksilöllistä osa- tai kokopäiväistä toimintaa yhdestä neljään päivään viikossa. (Kuntouttava työtoiminta n.d.). Laissa ei tarkemmin määritellä kuntouttavan työtoiminnan sisältöä, mutta palvelun tulee tukea ja edistää asiakkaan elämänhallintaa ja työelämävalmiuk-

sia. Kuntouttava työtoiminta voi sisältää työtoimintaa, ryhmätoimintaa, yksilövalmennusta sekä toimintakyvyn arviointia. Usein työtoiminnan ohkeen lisätäänkin edellä mainittuja muita palveluita. Kuntouttavan työtoiminnan sisältö tulee suunnitella yksilöllisesti niin, että se tukee henkilön työ- ja toimintakykyä sekä edistää hänen osaamistaan parhaalla mahdollisella tavalla. Joillakin työtoiminta keskittyy nimenomaan työn tekemiseen, joillakin kuntouttavan työtoiminnan sisältö on enemmän totuttautumista säännölliseen päivärytmiin sekä ohjattuun toimintaa. (Kuntouttavan työtoiminnan sisältö 2014.)

## **2.7 Kompassi-menetelmä**

Kompassi on helppokäyttöinen ohjelmistokokonaisuus, Graphing Life verkkoalustalla. Kompassin tarkoituksena on tukea palveluohjausta ja verkostoyhteistyötä. Sen avulla kartoitetaan asiakkaan elämäntilannetta hänen oman arvionsa mukaan. Asiakkaan omat lähtökohdat ja motivaatio ovat tärkeässä roolissa. Kompassi on sovitettu ja räätälöity kuntoutuksen, sosiaalityön ja elämäntilannuksen osa-alueisiin. Sitä käytetään aikuis- ja nuorisososiaalityön lisäksi mm. perhesosiaalityössä, etsivässä nuorisotyössä ja välityömarkkinoilla. (Arnkil n.d.) Tilannekompassin avulla sosiaalityöntekijä ja asiakas kartoittavat asiakkaan työelämään, terveyteen, psyykkiseen hyvinvointiin ja toimintakykyyn, arjen hallintaan, talouteen sekä osallisuuteen ja sosiaalisiin tilanteisiin liittyviä tekijöitä. Työtehtäväkompassilla puolestaan arvioidaan työelämävalmiuksia, työelämän sosiaalisia taitoja sekä ammattitaidon hallintaan ja työn laatuun liittyviä asioita. Tilanne- ja työtehtäväkompassi suositellaan täytettäväksi suoraan verkkopalveluun palvelun käytön seurannan mahdollistamiseksi.

### 3 Taustateoriaa

#### 3.1 Kuntouttava työtoiminta asiakkaan näkökulmasta

Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämä aktiivisen sosiaalipolitiikan muoto, jonka avulla pitkäaikaistyöttömille järjestetään toimintaa. Työtoimintaa voidaan järjestää erillisillä työpajoilla tai eri työpaikoilla, joita voivat olla sairaalat, palvelukeskukset, päiväkodit ja muut kunnan/kaupungin omat toimipisteet. Kuntouttavan työtoiminnan kesto määritellään jaksoittain, esimerkiksi kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan. Kuntouttavaa työtoimintaa ja sen vaikuttavuutta sekä asiakaskokemusta on tutkittu viime vuosina jonkin verran. Karjalaisen ja Karjalaisen (2010, 3) pääkaupunkiseudulla tehdyssä tutkimuksessa selvitettiin kuntouttavan työtoiminnan toteutukseen ja tilaan liittyviä tekijöitä työntekijöiden ja asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimus toi esille, että pääosin asiakkaat viihtyivät toiminnassa ja kokivat sen itselleen tarpeelliseksi. Työllistymistä kuntouttavan työtoiminnan kautta tapahtui hyvin vähän. Kuntouttava työtoiminta on enimmäkseen kuntouttava elementti joka lisää osallisuuden ja yhteistöllisyyden tunnetta. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 3-4.) Vähäisestä työllistymisestä huolimatta kuntouttava työtoiminta tulisi nähdä yhtenä tärkeänä osatekijänä asiakkaan kuntoutuspolulla. Näiden palveluiden kehittämisen ja moniammatillisen yhteistyön avulla palvelu on tärkeässä roolissa asiakkaan työ- ja toimintakyvyn selvittämisessä ja sitä kautta oikeiden reittien löytymisessä.

Janssonin 2014 julkaistussa tutkimuksessa *Asiakkaalla langat omissa käsissään läpi kuntouttavan työtoiminnan* on selvitetty asiakkaan kokemaa osallisuutta sekä toiminnan asiakaslähtöisyyttä kuntouttavassa työtoiminnassa. Tutkimus on tehty eteläsuomalaisessa sosiaalisen kuntoutuksen yksikössä haastattelemalla asiakasryhmiä, työntekijöitä sekä esimiehiä. (Jansson 2014, 2.) Tutkimuksen mukaan asiakkaat ovat koke-

neet osallisuuden mahdollisuuden vähäisenä kuntouttavan työtoiminnan suunnittelussa. Asiakkaat olivat haastatteluissa tuoneet esille alemmuuden tunnetta, kun työllistymisen vaihtoehtona on ollut vain kuntouttava työtoiminta. Asiakkaiden mielestä heidän eteensä oli tuotu valmiiksi päätettyjä asioita, joihin oli pystyttävä reagoimaan liian nopealla aikataululla. Positiivisena kokemuksena asiakkaat nostivat esille työtoiminnan mukanaan tuoman arkirytmien sekä yhteisön voimauttavan merkityksen. Onnistuminen toiminnassa toi uskoa omiin kykyihin. (Jansson 2014, 60.) Työntekijöiden kuntouttava työote ja tapa toimia asiakkaan etenemisen mahdollistamiseksi oli yksilöllistä ja tavoitteellista. Asiakas pyrittiin ohjaamaan eteenpäin joko opintoihin tai palkkatukityöhön joustavasti ja oikea-aikaisesti. Tutkimuksen mukaan asiakkaan terveydentilaa ja työkykyä arvioitiin työtoiminnan kuluessa, ja halukkaiden ohjausta työttömien terveystarkastukseen tapahtui säännöllisesti. Tutkimus osoitti muun muassa seuraavia kehittämiskohteita: materiaalin tarve työtoiminnan eri pisteiden esittelyyn, haastattelulomake aktivointisuunnitelman teon avuksi sekä selkeyttä ja tukea asiakkaan jatkotoimiin liittyen, mitä mahdollisuuksia kuntouttavan työtoiminnan jälkeen. (Jansson 2014, 61-62.) Tarkoituksenaahan on aina kuitenkin tavoitella jotain muuta kuin työskentelyä kuntouttavassa työtoiminnassa. Yksi keino vastata tähän esimerkiksi Hämeenlinnassa on TOMPPA-prosessin kaltainen toiminta, minkä avulla pyritään kokonaisvaltaisesti selvittämään jäljellä olevaa työ- ja toimintakykyä ja työllistymisedellytyksiä. Prosessin avulla saadaan monialainen suunnitelma asiakkaan tulevaisuuden tueksi.

Yhtenä tärkeänä osa-alueena näen yksilöllisyyden huomioimisen ja asiakkaan mukaan ottamisen toiminnan suunnittelussa, mikä tuli esille myös Janssonin (2014) tutkimuksessa. Kompassi-menetelmän kanssa työskentely tukee asiakaslähtöisyyttä ja yksilöllisyyttä. Menetelmän avulla kartoitetaan laajasti ja monialaisesti asiakkaan palveluntarvetta, minkä pohjalta tapahtuu palveluohjausta.

Hämeenlinnassa Työvalmennussäätiö Luotsissa vuonna 2016 tehty palautekysely kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille antoi Luotsille kokonaisarvosanaksi 3,9 (asteikolla 1-5). Kyselyyn osallistuneet henkilöt olivat olleet Luotsi-säätiön asiakkaana keskimäärin seitsemän kuukautta. Asiakkailta tiedusteltiin kyselyssä muun muassa ympäristöön, ilmapiiriin, työoloihin, perehdytykseen, ohjaukseen, vaikutusmahdollisuuksiin ja työelämävalmiuksiin sekä toiminnan hyödyllisyyteen liittyviä asioita. Kehityskohteina asiakkaat toivoivat enemmän ja monipuolisempia työtehtäviä ja tarkempaa työllistymismahdollisuuksien arviointia. Myös tarkempaa terveystilanteen kartoitusta toivottiin. Työllistymismahdollisuudet koettiin melko vähäisiksi. Asiakkaat kokivat palvelun kuitenkin pääosin positiiviseksi ja tunsivat sen kannustavaksi ja osallisuutta tukevaksi. Asiakkaat kertoivat kuntouttavan työtoiminnan tukeneen omaa jaksamista ja rutiinien haltuun ottamista. Toiminta on antanut ajattelemisen aihetta ja tuonut tunteen: ”Olen tärkeä”. Mainittuihin kehityskohteisiin työelämävalmiuksien ja terveystilanteen kartoittamisesta pystytään vastaamaan ainakin opinnäytetyön tutkimuskohteena olevan TOMPPA-prosessin avulla. Työtehtävien sisällön ja määrän parantamiseksi tehdään jatkuvaa kehitystyötä. Luotsissa pyritään siihen, että ”työtä luodaan asiakkaiden tarpeisiin”. Työllistymisen haaste tulee varmasti olemaan esillä jatkossakin jo yhteiskunnassa vallalla olevan heikon työllisyystilanteen vuoksi.

### **3.2 Toimintakyvyn arvioinnin prosesseja, hankkeita ja menetelmiä**

Ihmisen voi olla hankalaa tunnistaa tai hyväksyä toimintakykynsä heikkenemistä. Toimintakyvyn heikentyminen voi johtaa siihen, että ihminen alkaa vältellä niitä arkisia-kin tilanteita, joita hän kokee hankaliksi. Ihminen voi joutua ponnistelemaan suoriutuakseen päivittäisistä toiminnoistaan. Apua haetaan useasti vasta kun toimintaky-

vyn haitta on erittäin suuri. Terveydenhuollon ammattilaisten tehtävä on tässä vaiheessa selvittää oireen syy ja pyrkiä varhaiseen kuntoutustoimenpiteiden käynnistämiseen. Hoitotoimet ja kuntoutus ovat kokonaisuus, jonka avulla ihmistä autetaan selviytymään. (Autti-Rämö, Mikkelsson, Lappalainen & Leino 2016, 59.)

TOMPPA-prosessiin tulevilla asiakkailla on takanaan pitkä työttömyysjakso ja usein myös sen myötä kertyneitä muita toimintakyvyn ongelmia. Prosessin toimintojen avulla pyritään tunnistamaan jäljellä oleva toimintakyky ja ehkä myös ne piilossa olevat vahvuudet, joiden avulla henkilön työkykyä voidaan kartoittaa.

Toimintakyvyn arvioinnin tulee aina olla asiakaslähtöistä ja vahvistaa niin asiakkaan toimijuutta ja voimavaroja kuin kykyä tehdä valintoja sekä niiden mukaan toimimista. Arvioinnilla tulee aina olla tavoite ja päämäärä, ja tekemisen tulee olla perusteltua. Tavoitteiden määrittely tulee aina tehdä asiakkaan kanssa yhteistyössä. (Sainio & Salminen 2016, 207.) TOMPPA-prosessissa Kompassi-menetelmän avulla pystytään yhdessä asiakkaan kanssa kartoittamaan olemassa olevia ja kehitettäviä vahvuuksia. Yhdessä asiakkaan kanssa luodaan tavoitteet, joita seurataan prosessin ajan. Lopullisena tavoitteena oleva monialainen suunnitelma työestetään moniammatillisen työryhmän voimin yhdessä asiakkaan kanssa. Asiakas on aina myös motivoituneempi toimija, mikäli hän on mukana toiminnan suunnittelussa.

TOMPPA-prosessi pohjaa Rovaniemen ja Ranuan Monet -kuntakokeiluhankkeeseen. Hanke toteutettiin vuosina 2012–2015 ja sen tavoitteena oli pitkäaikaistyöttömyyden vähentäminen. Asiakasohjaus hankkeeseen tapahtui kuntien sosiaalitoimen, TE-toimiston sekä työvoimanpalvelukeskuksen kautta. Palvelukokonaisuus käynnistyi työttömyyteen liittyvien taustatekijöiden tunnistamisella, josta edettiin oman ammatillisen suunnitelman selkeyttämiseen hyödyntäen palveluverkoston tukea. Tavoitteita kohti edettiin yksilöllisten tarpeiden pohjalta, pyrkien lisäämään osallisuutta sekä vahvistamaan osaamista ja tukemaan työllistymistä. Hankkeen palvelut oikea-aikainen asiakasohjaus, työ- ja toimintakyvyn arviointi sekä tarvittaessa kuntoutusohjaus

ovat jo olemassa olevia peruspalveluita täydentäviä palveluita. Työllistymisvaiheessa kehitetään työhön sijoittumiseen ja työssä selviytymiseen liittyviä tukimuotoja ja -keinoja. Joidenkin asiakkaiden kohdalla hyödynnetään välityömarkkinoita, koska avoimille työmarkkinoille ei kaikilla on mahdollisuutta. Hankkeen avulla oli myös tarkoitus tiivistää eri toimijoiden välistä yhteistyötä. Hankkeen avulla luodut työ- ja toimintakyvyn arviointi ja selvittelypalvelut on todettu pääosin toimivaksi ja ne ovat käytössä tällä hetkelläkin. Työllistymisvaiheen palveluiden kehittäminen on Rovaniemellä meneillään. (Monet kuntakokeiluhanke n.d.)

TOMPPA-prosessin kehittämisessä on hyödynnetty myös Raija Kerättären *Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä* väitöskirjan (2016a) tuloksia. Tutkimuksessa tuli esille työkykyä heikentävien sairauksien suuri määrä ja etenkin mielenterveyden häiriöiden esiintyvyys ja hoitamattomuus. (Kerätär 2016a, 81.) Tutkimuksessa selvisi työkykyarviointien käytäntöjen riittämättömyys ja kapea-alaisuus, jossa olemassa olevalla toiminnalla ei saada tarpeeksi laajaa, kokonaisvaltaista työkykyarviointia (Mts. 82). Normaalisti kun asiakkaan vaivaa aletaan tutkia kliinisesti lääkärin vastaanotolla, alkaa tutkiminen asiakkaan kertomasta vaivasta ja lääkärin siitä tekemästä analysoinnista. Kerättären tutkimuksessa tuli esille, että asiakkaan elämäntilanteen ja toimintakyvyn historia on tärkeämpi lähtökohta, kun tutkitaan toimintakykyä. Asiakkaan kyky arvioida omaa toimintakykyään voi olla puutteellinen, joten arvio ei ole välttämättä todennukainen. Arviota tekevien ammattilaisten on nähtävä ja ymmärrettävä asiakkaan toimintakyvyn todellinen taso, jotta ammatilliset suunnitelmat ovat realistisia. Ihmisellä on oltava toiveikkuutta ja luottamusta omaan tekemiseensä, jotta suoriutuminen esimerkiksi työelämässä on mahdollista. (Mts. 84.) Kun arvioidaan pitkäaikaistyöttömän asiakkaan työkykyä, on tärkeää huomioida myös ei-medikaaliset tiedot. Näitä ovat työvoimaura, esimiehen arvio työssä suoriutumisesta, asiakkaan oma arvio työkyvys-



tään sekä hänen motivaationsa (halu, pystyvyys, mahdollisuudet) ja sosiaalinen toimintakyky. Huomioon tulee ottaa myös aiempaan toimintakykyyn vaikuttaneet tekijät ja voimavarat. (Kerätär 2016a, 84.)

TOMPPA-prosessissa sosiaalityöntekijä kerää asiakkaan aiempia koulutus-, työhistoria ja terveystietoja. Myös Kelan, kouluterveydenhuollon ja armeijan tiedot sekä mahdolliset kuntoutusasiakirjat ja muut haastatteluissa oleelliseksi havaitut asiakirjat kerätään ja koostetaan yhteen ennen asiakkaalle tehtäviä Terveystalon tutkimuksia.

Työhön kuntoutuksella on tarkoitus auttaa asiakasta kuntoutumaan niin, että koulutautuminen tai siirtyminen työelämään olisi mahdollista. Kuntoutumisen ohjauksen tarpeisiin on kehitetty myös VAT eli valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä. Järjestelmä perustuu WHO:n ICF -luokitukseen ja sillä on tarkoitus tukea kuntoutuksen kohdistamista oikeisiin asioihin. Järjestelmän avulla saadaan yhdisteltävää ja siirrettävää tietoa asiakkaan toimintakyvyn eri osa-alueista, jotka pohjaavat ICF -luokitukseen. Arviointi sisältää asiakkaan tekemän itsearviointin sekä yhden tai kahden ulkopuolisen henkilön (esim. yksilö- tai työvalmentaja) tekemät havainnot. Havaintoja on mahdollista koota myös esimerkiksi jostain ulkopuolisesta työpaikasta. Arviointitietoa pystytään käyttämään kuntoutuksen suunnittelun ja ohjaamisen sekä etuuspäätösten tekemisen tukena. Arviointi on toimintaympäristöstä riippumaton ja siinä on muokausmahdollisuus asiakkaan lähtötilanteen, kuvattavan toimintaympäristön ja kuntoutumisen etenemisen mukaan. Järjestelmän avulla helpotetaan arjen valmennustyötä, tiedon vaihtoa organisaation sisällä sekä tarvittavan tiedon välittämistä yhteistyökumppaneille. (VAT n.d.)

VAT-järjestelmää hyödynnetään esimerkiksi Jyväskylän ja Mikkelin työllisyyspalveluissa. Luotsi-säätiö on miettinyt erilaisia vaihtoehtoja arviointimenetelmiä käyttöönottaessaan ja on käynyt tutustumassa VAT -järjestelmään Jyväskylässä. Luotsissa päädyttiin kuitenkin käyttämään CRM-järjestelmää.

### 3.3 Työttömien aktivointi meillä ja maailmalla

Työmarkkinoilta syrjäytyminen ilmenee pitkäaikaistyöttömyytenä sekä työmarkkinoiden ulkopuolelle jäämisenä. Pitkittynyt työttömyys voi huonontaa hyvinkin nopeasti ammattitaitoa ja työkykyä. (Hiilamo, Komp, Moisio, Babila Sama, Lauronen, Karimo, Mäntyneva, Parpo & Aaltonen 2017, 7.) Suomessa aktivointitoimina ja työllistymistä edistävinä palveluina työmarkkinatuen saajille TE -toimistot tarjoavat / myöntävät työvoimakoulutusta, työ- ja koulutuskokeiluja, työelämävalmennusta, työnhakuvaikeamminkin työllistyville. Kuntouttavan työtoiminnan ensisijainen tavoite on ollut pitkäaikaistyöttömien saaminen avoimille työmarkkinoille. Siirtymä tosin on ollut hyvin vähäistä. Toisena tavoitteena kuntouttavalla työtoiminnalla pyritään parantamaan osallistujien elämänhallintakykyä. Kieltäytyminen kuntouttavasta työtoiminnasta voi johtaa työttömyysturvan lakkauttamiseen määräaikaaisesti. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisesta maksetaan yhdeksän euron päivittäinen kulukorvaus, toimintaraha sekä matkakorvauksia. Poissaolo kuntouttavasta työtoiminnasta ilman pätevää syytä johtaa poissaolopäivän työttömyysetuuden menetykseen. (Hiilamo ym. 2017, 9.)

Saksassa, Tanskassa ja Hollannissa on osallistavan sosiaaliturvajärjestelmän malli, jossa työttömän on hyväksyttävä työvelvoitteita sosiaaliturvaa vastaan. Pitkäaikaistyöttömien tulee osallistua järjestötyöhön, koulutukseen tai muuhun vastaavanlaisen toimintaan. Hollannissa ja Saksassa mallit korostavat toimeentulon vastikkeellisuutta sekä palkattomaan työtoimintaan osallistumista. Tanskassa työttömille tarjotaan kouluttautumismahdollisuuksia ja ammatillista täydennyskoulutusta sosiaaliturvan saamisen vastikkeeksi. Jokaisessa maassa on sanktioita osallistumattomuudesta,

mutta sanktioiden ankaruus ja toimeenpano vaihtelevat. (Mts. 11.) Hollannissa työtön valitsee itse sopivan toiminnan yhdessä viranomaisen kanssa. Saksassa viranomaiset määräävät työn ja Tanskassa työtön sopii viranomaisen kanssa tarkoituksenmukaisesta toiminnasta. (Hiilamo ym. 2017, 13.)

Ruotsissa työttömien työllistämiseen on kokeiltu useita eri keinoja. Yhtenä keinona esimerkiksi tehostettua työnvälitystä, jossa käytössä on kolmen askeleen metodi: 1) tehostettu välitys, 2) valmisteleva sijoittaminen työharjoittelun avulla ja 3) tehostettu seuranta. Tehostettujen toimenpiteiden avulla voidaan paremmin myös löytää oikea tasapaino kannustimien ja sanktioiden välille. Tulokset ovat osoittaneet työkalupakin hyväksi, mutta vaikeasti käytettäväksi. (Klem 2013, 77.) Työmarkkinamielessä Norja on eniten Suomen kaltainen muun muassa syrjäisen sijaintinsa, vähäisen maahanmuuton sekä elinkeinorakenteensa myötä. Runsaiden luonnonvarojensa ansiosta Norjan on mahdollista panostaa sosiaaliseen toimintaan naapurimaitaan enemmän. (Mts. 78.) Norjassa asiakkaiden työkykyä selvitetään eräänlaisella tasoarvioinnilla. Käytetyin palvelumuoto alentuneen työkyvyn omaavalle henkilölle on työharjoittelu. Myös työelämään suuntautunutta kuntoutusta hyödynnetään jonkin verran. (Klem 2013, 78.)

Isossa-Britanniassa tehtävä työkyvyn arviointi on kolmiportainen ja se tehdään ulkoistetussa moniammatillisessa yrityksessä. Etuuksista päättää kuitenkin valtion virasto. Sosiaalityön osastojen kautta tarjotaan tuetun työllistämisen palveluita, jotka sisältävät viisi erilaista tuen vaihetta. Ranskassa vaikeassa työmarkkina-asemassa olevia työllistetään sosiaalisen integraation yrityksiin. (Klem 2013, 79.)

## 4 Opinnäytetyön toteutus

### 4.1 Opinnäytetyön tavoite ja tarkoitus

Pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arvioinnin tulee olla laaja-alaista ja moniammatillista verkostoyhteistyötä. Työtoiminnassa tehtävä havainnointi antaa lisätietoja henkilön varsinaisesta työ- ja toimintakyvystä lääkärin arvioinnin tueksi, kun määritellään hoito- ja kuntoutustarpeita. (Keihtä & Kestilä 2015, 10). Laaja-alaisen arvioinnin turvin saadaan paremmin eroteltua oikeasti työkykyiset työkyvyttömien joukosta ja pystytään kohdentamaan taloudelliset resurssit oikein. On myös inhimillisempää löytää ihmisille tarpeisiinsa nähden oikeat palvelut. (Kestilä 2015, 2). Työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointiprosessi TOMPAN avulla selvitetään kokonaisvaltaisesti pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakykyä sekä kuntoutustarvetta. Prosessi on moniammatillista työtä asiakkaan voimavarojen selvittämiseksi ympäristö huomioon ottaen.

Tässä opinnäytetyössä oli tarkoituksena luoda kirjallinen kuvaus TOMPPA-prosessin työtoimintaosuuden kulusta. Arvioinnin avulla saadaan tietoa toimintatavoista ja kehittämiskohteista. Opinnäytetyön avulla pystytään tuomaan esille työtoiminnan hyödyt työttömien työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arvioinnissa. TOMPPA-prosessin tarkoituksena on selvittää asiakkaan jäljellä oleva työ- ja toimintakyky. Prosessin auki kirjaamisella ja sitä kautta toimintojen kehittämisellä saadaan työtoiminta palvelemaan entistä paremmin niin pitkäaikaistyöttömiä kuin yhteiskuntaakin. Prosessin arviointi ja kehittäminen tukevat myös meneillään olevan Luotsin työvalmennustoiminnan palvelulinjojen kehittämistyötä. Prosessin arvioinnissa kirjattiin ylös asiakkaan kulku prosessissa ja prosessiin kuuluvat arvioinnit ja mittaukset sekä yksilö- ja työvalmentajien tehtävät. Asiakaskyselyn avulla selvitettiin asiakkaiden mielipiteitä

ja toiveita prosessiin liittyen. Prosessissa toimivien yksilö- ja työvalmentajien mielipiteitä ja kehittämisehdotuksia selvitettiin haastattelun avulla. Opinnäytetyön tuloksena syntyneitä materiaalia on mahdollista hyödyntää prosessiin tulevien asiakkaiden sekä uusien prosessissa työskentelevien työntekijöiden perehdytyksessä.

## 4.2 Opinnäytetyön tutkimuskysymykset

Opinnäytetyön tavoitteet tulivat esiin seuraavien kysymysten avulla:

1. Miten työtoimintaosuus etenee Työvalmennussäätiö Luotsissa?
2. Millaisia ovat henkilökunnan kokemukset prosessin kulusta?
3. Millaisia ovat asiakaskokemukset prosessin kulusta?
4. Mitä pitäisi kehittää?

**Tavoite 1.** Ensimmäinen tavoite oli selvittää Hämeenlinnan Seudun Työvalmennussäätiö Luotsin työtoimintajakson prosessia. Siinä kirjattiin asiakkaan eteneminen työtoimintajakson prosessissa olemassa olevien materiaalien pohjalta ja kuvattiin prosessin kulku kirjallisesti opinnäytetyöhön.

**Tavoitteet 2 ja 3.** Toisena tavoitteena oli selvittää yksilö- ja työvalmentajien kokemuksia haastattelemalla heitä vapaamuotoisesti. Lisäksi kerättiin asiakkaiden kokemuksia prosessista asiakaskyselyn avulla. Saadut tiedot analysoitiin ja tietoja hyödynnettiin prosessin kehittämisessä.

**Tavoite 4.** Neljäs tavoite oli löytää prosessin kehittämiskohteita yllä mainittujen menetelmien (haastattelu, kysely) avulla. Opinnäytetyössä tuodaan esille kehittämisehdotuksia prosessin toimivampaan etenemiseen.

Prosessin avaamisella ja kuvaamisella pystytään tuomaan esille työtoiminnan hyödyt työttömien työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arvioinnissa. Samalla saadaan tarpeellista lisätietoa toimintatapoja varten, jotta työtoiminta tulevaisuudessa palvelisi paremmin niin pitkäaikaistyöttömiä kuin yhteiskuntaakin. Kehitystä tarvitaan, jotta henkilöt eivät ”jää pyörimään” kuntouttavan työtoiminnan pariin, vaan siirtyvät oikeasti eteenpäin joko työelämään tai muiden palveluiden äärelle.

Kaiken toiminnan lähtökohtana on hyvä pitää asiakaskeskeisyyttä ja asiakaslähtöisyyttä. Näin toimintakyvyn arvioinnissakin; tarkoituksena on vahvistaa asiakkaan toimijuutta. (Sainio & Salminen 2016, 207.) Tästä syystä asiakasnäkökulman selvittämisen työtoiminnan prosessiohjauksessa on tärkeää.

### **4.3 Kohderyhmä**

Työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointiprosessi TOMPPAN asiakkaita ovat 18-58-vuotiaat työttömät työnhakijat, joille on työttömyyden perusteella maksettu työmarkkinatukea 300 päivää. Työtön työnhakija on tilanteessa, joka ei etene koulutus- tai työmarkkinoiden näkökulmasta. Lisäksi hänellä on hoidon ja kuntoutuksen tarvetta sekä motivaatiota tilanteen selvittämiseen. On joitain poikkeustapauksia, missä TOMPPAAN on siirrytty palkkatukityöstä tai esimerkiksi yritystoiminnan lopettamisen yhteydessä. Poikkeustilanteissa on asian käsittelyssä havaittu prosessin tarve.

TOMPPA-prosessiin tulevalla asiakkaalla voi olla haasteita kaikilla seuraavilla osa-alueilla: työllistyvyydessä (työnhakutaidot, työelämän pelisäännöt) terveydessä, arjessa (perhe, arjen sujuvuus), taloudessa (velat, talouden hallinnan osaamisen puute)

osaamisessa (työ- ja toimintakyky) tai sosiaalisissa suhteissa (sosiaaliset taidot, ihmisuhteet). Haasteita saattaa olla myös kognitiivisissa taidoissa (havainto-, ajattelu-, toiminnalliset taidot, muistin ongelmat). Usein myös asiakkaan persoonallisuudessa voi olla huomiota herättäviä tekijöitä (esim. sosiaalinen aktiivisuus ja tunne-elämän tasapainoisuus). Asiakkaan kohdalla on tarve selvittää toiminnallisesti työ- ja toimintakykyä. (Sillanpää 2016, 3.) On mahdollista, että asiakkaan työ- ja toimintakykyä on tutkittu monella eri taholla, mutta jäljellä oleva todellinen toimintakyky ei ole tiedossa. Tarve toiminnallisen työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen on näin olemassa. Asiakkaan voimavarat, sairaudentunto sekä ajantaju ovat heikot ja ymmärrys tilanteeseen on mennyt. Prosessin avulla pystytään todentamaan psyykkisiä ja fyysisiä rajoitteita. Tietyt persoonallisuuden piirteet on havaittu olevan melko yleinen tekijä, prosessiin tulevien asiakkaiden kohdalla. Nämä persoonallisuuden piirteet ovat usein myös se syy, miksi työelämässä ei tällä hetkellä olla tai miksi esimerkiksi koulut ovat jääneet kesken.

TOMPPA-prosessissa Luotsin työtoiminnassa on tämän vuoden puolella nelisenkymmentä uutta ”Tomppalaista”. Otoksena asiakaskyselyssä ovat prosessin loppuvaiheessa olevat asiakkaat, noin kymmenkunta henkilöä. Asiakkaat vastaavat kyselyyn prosessinsa loppuvaiheessa, jolloin he voivat parhaiten arvioida työtoimintaosuuden kokonaisuutta. Luotsi-säätiön palveluksessa on kaikkiaan 40 ohjaus- ja toimihenkilöä, joilla kaikilla on asiakkaita eri statuksella (”Tomppalaisia”, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita, työkokeilijoita jne.). Haastattelin yhdeksää työntekijää, jotka ovat prosessissa yksilö- tai työvalmentajina.

#### 4.4 Menetelmät

Opinnäytetyö on kvalitatiivinen tutkimus, jossa hyödynnettiin asiakaskyselyä sekä henkilökunnan haastattelua. Opinnäytetyön aineistoa kerättiin TOMPPA-prosessiin liittyvistä materiaaleista sekä prosessiin osallistuvilta asiakkailta asiakaskyselyn avulla. Kyselyt toteutettiin Webropol kyselytutkimustyökalun avulla verkkokyselynä. Asiakaskyselystä tulostettiin myös paperinen versio, sillä kaikilla ei ollut mahdollisuutta verkkokyselyn täyttämiseen. Asiakaskyselyn vastauksia kerättiin elokuun 2017 loppuun saakka. Materiaalin kerääminen ja henkilökunnan haastattelut on toteutettu maaliskuun ja toukokuun välisenä aikana.

#### 4.5 Aineiston analysointi

Aiheeseen liittyvä teoria on ollut apuvälineenä tutkimuksessa käsiteltävän aineiston analysoinnissa. Sisällönanalyysi on tieteellinen menetelmä, jonka avulla analysoidaan dokumentteja niin systemaattisesti kuin objektiivisestikin. Analyysi perustuu loogiseen päättelyyn sekä tulkintaan. Menetelmässä kerätty aineisto hajotetaan osiin, käsitteellistetään ja kootaan lopulliseksi aineistoksi. Analyysin tarkoituksena on kuvata tutkittava ilmiö tiivistetyssä ja yleisessä muodossa. (Kuukkanen 2016, 23.) Laadullisessa tutkimuksessa pyritään esimerkiksi teemahaastattelun avulla saamaan ymmärrys ilmiöstä. Aineistosta tulisi nähdä mitä se haluaa opinnäytetyön tekijälle viestiä. Viesti yritetään selvittää esimerkiksi etsimällä aineistosta rakenteita, prosesseja tai malleja. Aineistosta tulee kaivaa esille pääasiat ja unohtaa ylimääräinen sisältö. (Kananen 2010, 61.)



Opinnäytetyön aineistoa on kerätty prosessin aineistoihin tutustumalla, jotka on koostettu prosessikuvaukseksi. Prosessikuvaus on toteutettu sanallisen tekstin sekä kuvioiden avulla. Asiakaskyselystä saadut tulokset on raportoitu sisällön analyysi -menetelmää käyttäen. Aineiston luotettavuutta on arvioitu vastauksia läpikäydessä. Aineisto on analysoitu aiemman teorian ja saatujen vastausten pohjalta. Aineistoa on reflektoitu ja kuvattu tiivistetysti saadut tulokset. Henkilökunnan haastatteluista saadut aineistot on käyty läpi sisällön analyysi -menetelmää hyödyntäen. Avoimella haastattelulla saadut mielipiteet ja ajatukset on kirjattu puhtaaksi ja arvioitu saatuja vastauksia. Aineistosta on kirjattu oleelliset asiat tiivistetysti ylös. Analyysi on tapahtunut teemoitellen vastaukset prosessin tavoitteisiin ja tutkimuskysymyksiin peilaten. Teemoittelun avulla on analysoitu TOMPPA-prosessin kannalta oleelliset esille tulleet asiat. Teemoittelulla tarkoitetaan aineistojen pilkkomista ja järjestämistä eri aihepiirien mukaisesti. Teemoittelussa nostetaan esiin tutkimusongelmaan olennaisesti liittyviä asioita ja tutkimusta valaisevia teemoja. (Silius 2008, 4.) Kokonaisuudessaan prosessiin liittyvää aineistoa on analysoitu ja tulkittu aiheeseen liittyvään teoriaan peilaten, ja tältä pohjalta tehty johtopäätökset. Aineistosta on etsitty vastauksia esitettyihin tutkimuskysymyksiin (Kananen 2015, 177).

## **5 Työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointiprosessi TOMPPA**

### **5.1 Prosessin kokonaiskuvaus**

Kokonaisuudessaan 9-12 kuukautta kestävä arviointiprosessin tarkoituksena on selvittää asiakkaan jäljellä olevaa työ- ja toimintakykyä sekä kuntoutustarvetta. Proses-

sia on vuonna 2014 edeltänyt eläkeselvittely. Selvittelyssä huomattiin asiakkailla olevan muitakin mahdollisuuksia ja tavoitteita eläkkeen sijaan, joten lähdettiin selvittämään tarkemmin työ- ja toimintakykyä. Tavoitteena on löytää jokin muu ratkaisu kuin eläke.

Hämeenlinnan kaupunki rahoittaa ja koordinoi sekä vastaa prosessista. Sosiaalityöntekijä kulkee asiakkaan rinnalla koko prosessin ajan. Prosessiin kuuluvista lääkärin-tarkastuksista sekä -tutkimuksista vastaa Terveystalo. Terveystalon toiminta on vain tutkimuksia, ei hoitoa sisältävää. Prosessinaikaiset mahdollisesti tarvittavat lääkärihoitot omalla (esimerkiksi terveyskeskuksen) lääkäriillä. Prosessin työtoimintaosuus suoritetaan pääsääntöisesti Hämeenlinnan Seudun Työvalmennussäätiö Luotsissa. (Sillanpää 2016, 2-4.) TOMPPA-prosessiin asiakas päätyy yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa ja he täyttävät tilannekompassin. Luotsi-säätiön yksilövalmentaja sekä sosiaalityöntekijä tekevät tilannekartoituksen ja alustavan suunnitelman toiminnallisen työjakson ajalle. Suunnitelmaan kirjataan prosessin aikaiset tavoitteet ja allekirjoitetaan yhteistoimintasopimus. Asiakkaalta tiedustellaan myös luvat asiakastietojen käsitte-lyyn.

Mikäli asiakkaalla on päihdeongelmaa, ohjataan hänet A-klinikalle. Jos on tiedossa tuleva, pitkä päihdehoitojakso, ei asiakas voi aloittaa TOMPPA-prosessia. Päihdekuntoutuksen aikana prosessi on kuitenkin mahdollinen tilanteessa, jossa hoitosuhde on olemassa ja tilanne hallinnassa.

Prosessin lopputuloksena on monialainen suunnitelma työllistymisen tueksi tai muun ratkaisun löytämiseksi. (Sillanpää 2016, 4.) Prosessi on kokonaisuudessaan pitkä ja vaativa. Voi olla, että eteen tulee tilanteita, joissa prosessi täytyy keskeyttää. Prosessin aikana voidaan huomata, ettei edellytyksiä työpaikalla toimimiseen ole. Asiakas ei esimerkiksi selviä työtehtävistään, ei edes muokatuista. Asiakas voi jäädä sairaalomal- le, tai voidaan päätyä eläkeratkaisuun tai tavalliseen kuntouttavaan työtoimin-

taan TOMPPA-prosessin työtoimintajakson sijasta. Näissä tilanteissa pyritään kuitenkin saattamaan tarvittavat tutkimukset ja muut asiat päätökseen lopullisen arvioinnin saamiseksi. TOMPPA-prosessin kokonaiskuvaus kaavion muodossa on liitteenä olevassa perehdytysmateriaalissa. (Liite 2, kuvio 1, s.5).

## 5.2 Työtoimintaosuuden kuvaus

Työtoimintaosuuden kuvaamisella vastataan opinnäyteyön tutkimuskysymykseen siitä, miten työtoimintaosuus etenee Työvalmennussäätiö Luotsissa.

Luotsissa TOMPPA-prosessin työtoimintaosuuksien toteuttaminen on alkanut syksyllä 2015. Prosessin työtoimintaosuus perustuu kuntouttavaan työtoimintaan. Prosessissa olevalle asiakkaalle mietitään ja valitaan mahdollisimman hyvin hänen kiinnostustaan ja kykyjään vastaava työpaikka. Työpaikan tulee olla sellainen, jossa asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia sekä mahdollisia haasteita voidaan arvioida. Työpaikkoja Luotsissa on kierrätyskeskuksen ja pukuvuokraamon asiakaspalvelu-, järjestely-, hyllytys ym. tehtävissä. Ompelimon puolella töitä tehdään erilaisten ompelutöiden parissa. Palvelukeskus Sampolan valmistuskeittiöllä voi työskennellä keittiötehtävissä tai Viisarilla olevan jakelukeittiön töissä. Työpiste voi löytyä myös rakennuskierrätyksestä, mediapajalta, siivoustöiden parista, Sote-pajalta ohjaustehtävistä, Monitoimiosastolta esimerkiksi pihatöiden parista tai työ- ja toimintayksiköstä, jossa työnkuvaa voi muokata leipomisesta kehitysvammaisten apuohjaajana toimimiseen.

Työtoimintajaksoa aloitettaessa yksilövalmentaja on yhteydessä ajatellun työpisteen työvalmentajaan (puhelu tai vierailu). Asiakas tutustuu vierailukäynnillä Luotsin toimipisteeseen ja tulevaan työskentelypisteeseensä. Asiakas saa joko yksilöllisen perehdytyksen säätiöön ja sen palveluihin tai asiakas osallistuu ryhmäperehdytykseen

sellaisen ollessa kohdalla. Ryhmäperehdytyksiä on muutaman kerran vuodessa, johon osallistuvat niin kuntouttavaan työtoimintaan tulevat kuin TOMPPA-prosessiin tulevat asiakkaatkin.

Toiminnallinen työkyvyn arviointi, kestoaltaan 60 päivää (3kk) toteutetaan Luotsissa työvalmennuksen ohjauksessa sovituisissa työtehtävissä. Asiakas työskentelee neljä päivää viikossa kuusi tuntia päivässä. Asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään työtehtäväkompattia, joka täytetään noin kahden viikon sisällä työtoiminnan aloituksesta sekä työtoimintajakson loppupuolella noin 2,5 kk. n kohdalla. Mahdollisuuksien mukaan työvalmentaja on mukana työtehtäväkompassin täytössä.

TOMPAN työtoimintajaksoon sisältyy talouskartoitus (talous- ja velkaneuvoja), fyysisen toimintakyvyn mittaukset (terveysvalmentaja), sähköinen terveystarkastus, eKansalainen-testi, CV:n työstäminen (mediapaja) sekä kognitiivisten taitojen kartoitus (yksilö- ja työvalmentaja). Kunkin yksilö- ja työvalmentajan tulisi kirjata omien haastatteluiden, mittausten ja havainnoinnin tulokset ylös, esimerkiksi käytössä olevaan CRM järjestelmään. Fyysisen toimintakyvyn mittaukset sekä talouskartoitus on tarkoitus toteuttaa prosessin alkuvaiheessa, tarkkaa aikamääritelmää näille ei ole. Terveysvalmentaja kirjaa testien ja mittausten tulokset CRM järjestelmään ja koostaa lausunnon asiakkaan tilanteesta Terveystalon tutkimusten tueksi. Talous- ja velkaneuvojan palveluita jatketaan kartoituskäynnin jälkeen tarvittaessa ja jatkotoimia sekä palveluohjausta toteutetaan tarpeen mukaan. Mediapajassa asiakas työskentelee sovitusti. Käyntejä voi olla kerran viikossa tai jonkin tiiviimmän jakson ajan. Kognitiivisten taitojen kartoitusta on tarkoitus tehdä koko työtoimintajakson ajan.

Yksilö- ja työvalmentaja sekä asiakas keskustelevat työtoimintajakson aikana asiakkaan etenemisestä ja tilanteesta. Yhteisillä väliarvioinneilla tarkistetaan tilannetta ja tavoitteita sekä tuetaan asiakasta jaksamaan prosessissa. Samalla kartoitetaan asiakkaan kokemuksia prosessin etenemisen tueksi. (Sillanpää 2017.) Työtoimintajakson

päätyessä pidetään yhteispalaveri asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja yksilövalmentajan kesken. Palaverissa on tarvittaessa mukana myös työvalmentaja, terveysvalmentaja sekä velkaneuvoja. Prosessin lopussa yksilövalmentaja koostaa raportin asiakkaan työtoimintajakson osuuden kartoituksista, mittauksista, havainnoista ja kirjauksista. Raportti toimitetaan sosiaalityöntekijälle ennen Terveystalon tutkimuksia. Kolmen kuukauden kartoitusjakso on pakollinen, mutta tilanteen niin vaatiessa työtoiminta voi jatkua pidempään. Kartoitusjakson jälkeen jatkuvat vielä prosessiin kuuluvat terveys- ja lääkärintarkastukset sekä muut tarvittavat selvitykset. (Sillanpää 2016, 3.) Toiminnan tulee olla tiivistä yhteistyötä mahdollisimman todenmukaisen arvioinnin saamiseksi. TOMPPA-prosessin työtoimintajakson kaaviokuvaus löytyy liitteenä olevasta perehdytysmateriaalista. (Liite 2, kuvio 2, s.7).

Työtoimintajakson aikana asiakkaan on mahdollista osallistua erilaisiin ryhmätoimintoihin. Terveysvalmentajan ohjaamaan kuntosaliryhmään pyritään aktivoimaan kaikki ”Tomppalaiset” oman hyvinvoinnin ja kunnon ylläpitämiseksi. Työttömän työllistymismahdollisuuksien parantamiseksi oman terveyden parantaminen voi olla ensimmäinen tärkeä askel. Fyysisellä harjoittelulla on positiivisia vaikutuksia muun muassa hapenottokykyyn, lihasvoimaan, yleiseen hyvinvointiin, verenpaineeseen ja kroonisia sairauksia potevan masennusoireisiin. Fyysinen ja psyykinen terveys liittyvät toisiinsa ja fyysiseen terveyteen panostetut asiat vaikuttavat positiivisesti myös mielen-terveyteen ja päinvastoin. (Schutgens, Schuring, Voorham & Burdorf 2009, 2.) Luotsissa toimii kuntosaliryhmän lisäksi ravitsemusryhmä, peliryhmä ja muita eri teema- ja asiasisällön ryhmiä. Ryhmätoimintaa kehitetään parhaillaan.

Luotsille voi tulla asiakkaita myös kevyempään TOMPPA-prosessiin. Tällöin asiakas suorittaa / on suorittanut työtoiminnan osuuden jossain muussa yksikössä (esim. 4H, lähiökeskus, Samaria), jossa työtehtävään liittyvä arviointi on jo tehty. Työtehtävien yhteydessä on selvinnyt tarve laajemmalle kartoitukselle ja on katsottu, että työtehtävää jatketaan kyseisessä pisteessä. Näissä tilanteissa asiakkaille tehdään Luotsissa

vain fyysisen toimintakyvyn mittaukset sekä talouskartoitus ja esim. mediapajan osuus. Työtehtäväkompassi täytetään kerran tänä aikana. Tällöin asiakkaan päivä- ja tuntimäärät ovat perusprosessissa määriteltyä pienemmät. Kevyemmän TOMPPA-prosessin suorittaminen perustuu aina harkintaan tai saatuun oleelliseen tietoon. Työelämän kaltaisessa tehtävässä suoritettava jakso on aina osa TOMPPA-prosessia. (Sillanpää 2017.)

Mikäli prosessin aikana huomataan asiakkaalla päihdeongelma, keskustellaan asiasta hänen kanssaan. Jos asiakas tunnistaa ja myöntää ongelman, otetaan yhteys sosiaalityöntekijään ja A-klinikkaan hoidon aloittamiseksi. Mikäli asiakas ei miellä tai tunnusta ongelmaa, ollaan yhteydessä sosiaalityöntekijään, joka keskustelee vielä asiakkaan kanssa ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla. Tilanteen ollessa hankala tai mikäli asiakas tulee päihtyneenä töihin, keskeytetään prosessi toistaiseksi. Prosessia on mahdollista jatkaa tilanteen ollessa hallinnassa.

Yksilö- ja työvalmentajien tehtäväkuvaukset, työtoiminnan aikana asiakkaasta havainnoitavat ja arvioitavat asiat sekä kognitiivisten taitojen kartoituksessa hyödynnettävä materiaali löytyvät liitteenä olevasta perehdytysmateriaalista. Perehdytysmateriaali on työstetty Luotsin henkilökunnalle prosessissa toimimisen tueksi.

## **6 Tulokset**

### **6.1 Henkilökunnan haastattelun analysointi ja tulokset**

#### **6.1.1 Henkilökunnan haastattelun analysointi**

Opinnäytetyön tutkimuskysymykseen, mitkä ovat henkilökunnan kokemukset prosessista, kerättiin vastauksia avoimen teemahaastattelun avulla. Haastateltavana oli yksilö- ja työvalmentajia, yhteensä yhdeksän henkilöä. Kukin henkilöistä haastateltiin

erikseen, työntekijöiden omissa toimistotiloissa. Haastateltaville kerrottiin, että haastattelujen tuloksista ei voi tunnistaa vastaajaa. Henkilökunnan kanssa keskusteltiin vapaamuotoisesti ja kysyttiin mielipiteitä prosessiin liittyen sekä heidän toimintatapojaan arviointiin ja havainnointiin liittyen. Haastattelussa tiedusteltiin yhteistyön sujuvuutta (yksilö- ja työvalmentajien välillä) sekä kognitiivisten taitojen kartoittamista ja mahdollisia kehittämiskohteita prosessiin liittyen. Haastattelut kirjattiin ensin suoraan tekstinkäsittelyohjelmaan, jonka jälkeen tekstit kirjattiin vielä uudelleen tiivistäen. Teksteistä nostettiin esiin pääkohdat: havainnointi, kirjaaminen, tavoitteiden seuranta ja kognitiiviset taidot ja vastaukset teemoiteltiin yllämainittujen pääkohtien alle. Kehittämisehdotukset kirjattiin erikseen ylös. Tuloksiin on nostettu esiin joitakin suoria sitaatteja henkilökunnan vastauksista.

### **6.1.2 Haastatteluaineistosta saadut tulokset**

Henkilökunta kertoi olevansa pääpiirteittäin selvillä siitä, mikä on TOMPPA-prosessin tarkoitus ja kenelle se on tarkoitettu. Hieman epäselvyyttä tuntui olevan siinä, miten ”Tomppalaisen” ohjaaminen eroaa normaalin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan ohjaamisesta. Työnsisältö ja työnkuvat eivät olleet kaikille ihan selvillä. Näin ollen asiakasohjaus voi vaihdella hyvinkin paljon työpisteiden välillä ja eri työpisteissä asiakashavainnointi voi olla hyvin eri sisältöistä ja erilaatuista. Ohjaus ja arviointi eivät sinällään toki eroakaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan ja ”Tomppalaisen” välillä, mutta havainnointi ja arviointi on saatava näkyvämmäksi ja dokumentoitua ”Tomppalaisen” kohdalla, jotta prosessin tarkoitus toteutuu. Henkilökunta toi esille havainnoivansa asiakkaita monipuolisesti työpäivän aikana. Asiakkaiden toiminnassa he kertoivat seuraavansa muun muassa ryhmätyö- ja sosiaalisia taitoja, työn tekemistä ja siitä selviämistä. Havainnointia tehdään sekä seuraamalla taustalla, että työskentelemällä asiakkaan kanssa ja myös hyödyntämällä työparityöskentelyä.

*” Työn lomassa teen seuranta, siinä olen tukena ja apuna.”*

Havainnoinnin tarkoitus on tiedon ja ymmärryksen lisääminen asiakkaan toiminnasta (Huumonen 2014, 37). Oli hienoa kuulla, että myös asiakkaan sanattomaan viestintään kiinnitettiin huomiota. Sanattomalla viestinnällä (ilmeet, eleet, ruumiin kieli) on iso rooli viestinnässä. Usein kehon kieli voi kertoa muuta kuin mitä sanoilla ilmaistaan.

TOMPPA-prosessissa on oleellista saada mahdollisimman laaja-alainen kuva asiakkaan työ- ja toimintakyvystä, minkä vuoksi havaintojen kirjaaminen on tärkeää. Arvioinnin onnistumiseksi kirjaaminen on välttämätöntä. Haastatteluissa tuli esille, että kirjaaminen on melko vähäistä tällä hetkellä.

*” Keskusteluja käydään, ei tule kirjattua”*

Kirjaamisen tärkeys kyllä tiedostetaan, mutta toteutus ontuu.

*” Olisi ehkä hyvä kirjata enemmän”*

Tavoitteiden seuranta tapahtuu asiakkaan ja yksilö- tai työvalmentajan välisillä keskusteluilla, joita kerrottiin tehtävän säännöllisesti. Työtehtäväkompassin avulla seurataan myös asiakkaan tavoitteiden etenemistä. Asiakas arvioi siinä itse omaa etenemistään ja yksilövalmentaja tuo esiin oman näkökulmansa. Työtehtäväkompassia on täytetty tähän asti vain kerran prosessin aikana, joten asiakkaan edistyminen ja tavoitteiden etenemisen seuranta on jäänyt hieman vajaaksi. Työtehtäväkompassin täyttö on tapahtunut asiakkaan ja yksilövalmentajan yhteistyönä. Yksilövalmentajalla on ollut toki mahdollisuus etukäteen keskustella asioista työvalmentajan kanssa.

Kognitiivisten taitojen kartoitukseen ei kaikissa työpisteissä kiinnitetä huomiota. Osittain niiden arviointia tehdään automaattisesti ja joissain työpisteissä kognitiivisten



taitojen kartoitus ei ole riittävää. Ohjeistuksen puuttumisen vuoksi arviointi ei ole tasalaatuista, kun ei ole selvillä, mitä kognitiiviset taidot tarkoittavat ja millaisia asioita siihen liittyen olisi hyvä havainnoida.

*”Kognitiiviset haasteet tulee usein vasta jonkin ajan työskentelyn jälkeen, kun on sinut työn kanssa.”*

Yllämainittujen haastatteluiden pääkohtien lisäksi henkilökunnan kanssa keskusteltiin yhteistyön sujumisesta yksilö- ja työvalmentajien välillä, sekä asiakastyöskentelyyn vaikuttavista tekijöistä. Yhteistyö koetaan pääosin toimivaksi yksilö- ja työvalmentajien välillä. Toki yhteisiä palaverieja toivottaisiin olevan enemmän. Työvalmentajien kanssa on aina sovittu asiakkaan tulosta työpisteeseen (työajat jne.), mutta asiakkaan tavoitteet ja taustat ovat heikommin tiedossa. Haastattelussa toki mainittiin, että voi olla toisaalta hyvä, ettei ihan kaikkea asiakkaasta tiedäkään etukäteen, koska tällöin luo asiakkaasta tietyn kuvan itselleen. Tieto voi asenteellistaa, mikä saattaa vaikuttaa siihen annetaanko asiakkaalle mahdollisuuksia oikealla tavalla. Väkivaltatausta, päihdeongelmat ja työhön vaikuttavat sairaudet on toki hyvä tietää. Yhteiselle (asiakas, yksilövalmentaja ja työvalmentaja) aloituspalaverille toivottiin enemmän aikaa, jossa selkeästi käytäisiin TOMPPA-prosessin tarkoitus ja tavoitteet yhdessä läpi. Tällä hetkellä tarkoitus ja tavoitteet on käyty asiakkaan kanssa siinä palaverissa, jossa asiakas, sosiaalityöntekijä ja yksilövalmentaja tekevät alustavan suunnitelman prosessin etenemisestä.

*”Tapaaminen alussa olis kiva, missä käytäis läpi asiakkaan tavoitteet, vahvuudet ja toiveet.”*

Tällä hetkellä Luotsin henkilökunta on mukana parissa työyhteisön yhteisessä koulutuksessa ja sen lisäksi osalla on omia, esimerkiksi oppisopimuskoulutuksia käynnissä. Nämä omat koulutukset ja niihin liittyvät tehtävät sekä kuluva aika tuovat selvästi

haasteita asiakastyöskentelyyn. Tarvittaville asiakas- ja yhteispalavereille (väliarviointi) ei jää tarpeeksi aikaa.

### **6.1.3 Haastattelun esiin tuomat prosessin hyvät ja kehitettävät asiat**

Haastattelu toi esille niin prosessin hyviä puolia kuin kehitettäviä asioitakin. Näillä pystytään vastaamaan opinnäytetyön neljänteen tutkimuskysymykseen.

Palvelussa hyväksi koettiin TOMPPA-prosessin kokonaisvaltainen ja moniammatillinen työskentely asiakkaan hyväksi.

*” Me herätetään asiakas ajattelemaan.”*

Moniammatillisuus nähtiin myös omaa työtä edistävänä tekijänä.

*” Moniammatillisuus tukee asiakkaan lisäksi meitäkin, on joku kelle ohjata, jos asiakkaalla on, vaikka selkävaiivaa”*

Laaja-alainen ja moniammatillinen arviointi nähdään lääkärin arviota tukevana tekijänä. Toki silti voi olla tilanteita, joissa asiakas ja lääkäri näkevät toiminta- ja työkyvyn eri tavalla, myös prosessin jälkeen. Prosessin tärkeys on tullut esille asiakkaiden puheista, kun he ovat kertoneet yksilö- ja työvalmentajille prosessin olevan uusi mahdollisuus.

Kompassi-menetelmään toivottiin saatavan koulutusta niin yksilö- kuin työvalmentajienkin toimesta. Toiveena tuli esiin myös, että yksilö- ja työvalmentajia kuunneltaisiin enemmän liittyen asiakkaiden TOMPPA-prosessiin tulemiseen sekä heidän sijoittumiseensa eri työyksiköihin. Asiakkaiden sisääntulon porrastaminen nähtäisiin myös hyvänä vaihtoehtona. Joustavuutta koettiin tarvittavan lisää myös asiakkaiden siirtymiseen eri työyksiköiden välillä tilanteissa, joissa työ tietyssä yksikössä koettiin liian

haastaviksi, ja myös tilanteissa, kun haastetta ei ole tarpeeksi. Prosessin vaikuttavuudesta, siitä onko prosessista ollut asiakkaille todellista hyötyä ja mihin asiakkaat ovat edenneet, haluttaisiin säännöllisesti tietoa myös Luotsille.

Haastatteluissa tiedusteltiin mielipiteitä mahdollisen tukimateriaalin hyödyntämisestä oman työn tukena. Prosessikuvauksen ja kognitiivisten taitojen havainnoinnin sisältämä perehdytysmateriaali koettiin tarpeelliseksi. Perehdytysmateriaalin avulla prosessikuvaus selkeytyisi toimijoille ja prosessiin liittyviä osa-alueita voi tarvittaessa tarkistaa.

## **6.2 Asiakaskyselyn tulosten raportointi ja analysointi**

### **6.2.1 Asiakaskyselyn analysointi**

Kolmanteen tutkimuskysymykseen saatiin vastauksia TOMPPA-prosessin asiakkaille teetetyn asiakaskyselyn avulla. Kysely toteutettiin verkossa Webropol-kyselyohjelmiston avulla. Kyselystä oli myös tulostettu paperinen versio. Paperisten kyselylomakkeiden vastaukset siirrettiin Webropol-kyselyn verkkoversioon. Kyselyihin vastattiin nimettömästi, eikä vastaajia voi tunnistaa vastausten perusteella. Kyselyyn vastasi 13 henkilöä. Suurin osa vastaajista koki paperiseen kyselyyn vastaamisen itselleen helpompana. Asiakaskyselyn haluttiin olevan yksinkertainen ja helppo vastata, jotta vastauksia saataisiin mahdollisimman monelta asiakkaalta. Asiakaskyselyä on muokattu yhdessä työnantajan edustajien kanssa ja se on hyväksytetty työnantajalla ennen kyselyn toteuttamista. Kyselyn tarkoituksena oli kerätä asiakkaiden mielipiteitä heidän työtoimintaosuuden kokonaisuudesta. Asiakasnäkökulma on tärkeää huomioida palveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä.

Asiakaskyselyssä tiedusteltiin muun muassa palvelun oikea-aikaisuutta, ryhmätoimintojen tarvetta sekä sitä, miten asiakas on kokenut perehdytyksen itse prosessiin sekä työtehtäviin. Kysely kartoitti myös asiakkaiden mielipidettä valmentajien tarjoaman

ohjauksen ja tuen riittävydestä prosessin aikana. Asiakaskokemuksia kysyttiin myös työtoimintaan, suoritettuihin mittauksiin sekä palvelun kokonaishyötyyn liittyen. Kyselyssä oli lisäksi mahdollisuus tuoda esille mahdollisia kehityskohteita sekä kirjata avoimesti mielipiteitään. Asiakkaiden vastaukset teemoiteltiin yllämainittujen pääkohtien alle. Tuloksiin on nostettu esiin muutamia asiakkaiden suoria sitaatteja avoimista vastauksista.

### **6.2.2 Asiakaskyselyn tulokset**

Asiakaskyselyyn vastanneista 77% (N=10) on arvioinut TOMPPA-prosessin etukäteistiedon olleen riittävää. Pääsääntöisesti asiakkaat kokivat olleensa palvelun piirissä oikeaan aikaan (N=11). Kaksi vastaajista oli sitä mieltä, että olisivat hyötyneet aiemmin toteutetusta prosessista enemmän, joista toinen oli kuitenkin tyytyväinen prosessin myötä selvinneisiin oman toimintakyvyn heikkouksiin ja vahvuuksiin. Vastaajista 54% (N=7) on osallistunut järjestettyyn ryhmätoimintaan. Ryhmätoiminnoista tiedottaminen ei ole kohdannut kaikkia vastaajia. Asiakkaat toivoivat ryhmätoimintojen sisältävän TOMPPA-prosessiin osallistuvien asiakkaiden yhteistä liikuntaa, virkistysohjelmaa, teatteria, askartelua ja avoimen keskustelun tilaisuuksia. Enemmistö vastaajista, 62% ei kuitenkaan koe tarvitsevansa ryhmätoimintoja prosessiin. Yksi vastaajista valinnut molemmat vaihtoehdot, kommentoiden, että ryhmätoiminnan sisällöllä on vaikutusta tarpeeseen.

62% (N=8) vastaajista kertoi perehdytyksen itse prosessiin olleen riittävää ja 77% (N=10) kertoi saaneensa riittävän perehdytyksen työtoiminnan aikaisiin työtehtäviin. Loput asiakkaista oli jäänyt kaipaamaan kattavampaa perehdytystä. Yhtä vastaajaa lukuun ottamatta vastaajat (92%, N=12) olivat tyytyväisiä prosessin aikana yksilö- ja työvalmentajilta saamaansa ohjaukseen ja tukeen. Yksi vastaajista olisi halunnut, että valmentaja olisi ollut paremmin tavoitettavissa ja selvittämässä eteen tulleita asioita.

Vastaajista 85% (N=11) kertoi työtoimintaosuuden vastanneen odotuksia. Yksi vastaajista kirjoitti olleensa positiivisesti yllättynyt hyvin menneestä työtoimintajaksosta. (Työpiste poistettu sitaatista, jottei asiakasta voida tunnistaa).

”Kun tiesin joutuvani paljon hommiin *tässä pisteessä*, nii ajattelin että "saas nähä, mitä täst tulee" mut tää oliki positiivista.”

Yksi vastaajista nosti esiin työtehtävien riittämättömyyden Media-jaksolla. Varsinaisten jaksoon kuuluvien tehtävien teon jälkeen olisi kaivattu jotain lisätekemistä verkkosivujen selailun sijasta. Työtoimintajakson työtehtävien toivottiin olevan tarpeellisia, sellaisia tehtäviä, että asiakas saa tarkoituksen tulla töihin. Vastauksissa nostettiin esiin myös toive, että asiakkaan voimavaroihin kiinnitettäisiin vielä enemmän huomiota.

” Pitää kiinnittää huomiota siihen erityisesti, että mitä kukakin pystyy tekemään ja mitä taitoja ihmisellä on, joka tulee palvelun piiriin.”

Vastaajista 83% (N=10) olivat sitä mieltä, että prosessiin kuuluvat arvioinnit ja mitaukset ovat tukeneet ja selventäneet heidän tilannettaan. Yksi henkilö oli jättänyt vastaamatta kysymykseen. Vastaajat kertoivat työtoiminnassa mukana olemisen tuoneen päiviin kaivattua tekemistä. Lisäksi he toivat esille positiivisena tekijänä osallisuuden kokemisen ja yhteistyön mahdollisuuden sekä työmotivaation löytymisen.

”Saa tehdä yhteistyötä muitten aikuisten kanssa.”

Prosessissa mukana olemisen on havaittu kehittäneen omia kognitiivisia taitoja sekä persoonallisuuden piirteitä. Prosessi on myös auttanut pääsemään eteenpäin muiden palveluiden piiriin.

” Minusta on tullut asiallisempi, sosiaalisempi ja positiivisempi.”

Työtoiminnan avulla pystytään tuomaan esille asiakkaan mahdollisia työ- ja toimintakyvyn haasteita. Tehtäviä on mahdollista jonkin verran muokata tilanteen niin vaatiessa.

” Töitä tehdessä näkee oman toimintakykynsä heikkoudet ja vahvuudet, työpisteiden vaihtelu helpottaa, jos kipuja tulee jostakin toisesta työstä / liikkeestä.”

Vastaajat nostivat valmentajien joustavuuden ja tuen sekä muiden asiakkaiden kanssa tehdyn yhteistyön merkittäväksi tekijäksi työtoiminnan aikana. Tehtyihin mittauksiin ja terveydentilan kartoitukseen oltiin myös tyytyväisiä. Vaikka pääsääntöisesti palveluun oltiin tyytyväisiä, tuotiin esille epäily, onko prosessilla lopulta vaikutusta työllistymiseen. Vastauksissa kehitettävänä asioina esiin nousi TOMPPA-prosessiin kuuluvien asiakkaiden yhteisen liikunnan tai muiden (esimerkiksi rentoutus, taidemusiikin kuuntelu) hetkien lisääminen ja enemmän tekemistä sekä vaihtelua työtoiminnan työtehtäviin. Lisäksi asiakkaiden toiveissa oli asiakaskohtaisen valmennuksen lisääminen ja valmentajan parempi tavoitettavuus. Asiakkailta tuli myös toive, että ylimmällä tasolla ihminen huomioitaisiin vielä enemmän kokonaisuutena.

Kyselyn lopussa oli sana vapaa ja asiakkaat toivat siellä avoimesti esille tyytyväisyytensä Luotsin henkilökunnan palveluun.

” Iso kiitos Luotsin väelle. Ryhmä ja ohjaaja superkivoja.”

” Olen viihtynyt nykyisessä työpaikassani hyvin ja voisin jatkaa siellä myöhemminkin.”

## 7 Pohdinta

### 7.1 Reliabiliteetti ja validiteetti

Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden tarkastelu on haastavampaa kuin kvantitatiivisessa tutkimuksessa, jossa tuloksia voidaan laskea ja arvioida. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus on opinnäytetyön tekijän arvioinnin ja näytön varassa. (Kananen 2014, 146.) Reliabiliteetilla tarkoitetaan tulosten pysyvyyttä ja laadullisessa tutkimuksessa reliabiliteetin voidaan sanoa liittyvän lähinnä tutkimuksen toteutukseen (Kananen 2014, 147). Reliabiliteettiin eli luotettavuuteen on opinnäytetyön tekemisen yhteydessä kiinnitettävä huomiota alusta asti. Luotattavuudella tarkoitetaan myös sitä, että tutkimustulokset ovat totuudenmukaisia eli vastaavat tutkittavaa ilmiötä. Tässä opinnäytetyössä luotettavuus on pyritty takaamaan tutkimuskysymysten selkeällä ja tarkalla asetellulla ja niihin valittujen sopivien menetelmien, haastattelun ja asiakaskyselyn avulla kerättyjen vastausten avulla. Asiakaskyselyn tulosten tarkastelussa on kiinnitetty huomiota siihen, että asiakkaat ovat vastanneet nimenomaan siihen mitä on kysytty. Tulosten selkeästi määritetty ja kuvattu analysointitapa ja analysoinnin tulokset sekä niiden tarkka dokumentaatio tukevat luotettavuutta tässä työssä. Validiteetti tarkoittaa oikeiden asioiden tutkimista. Tuloksia hyödynnetään peilaamalla tuloksia olemassa olevaan tutkimustietoon, teorioihin sekä sovittujen mittareiden ja analysointitapojen käyttöön. (Kananen 2015, 355-356.) Validiteetti toteutuu, sillä valituilla tutkimus- ja analysointimenetelmillä on saatu tutkittua juuri sitä mitä on tarkoitettu. Validiteettia työssä tukee opinnäytetyöhön valittu teoreettinen viitekehys.

## 7.2 Eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyön tekemisessä on huolehdittava eettisyydestä, mikä edellyttää hyvän tieteellisen käytännön noudattamista. Käytännössä tämä tarkoittaa rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta tutkimuksen tekemisessä, tulosten tallentamisessa ja esittämisessä sekä tutkimusten ja tulosten arvioinnissa. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien tulee olla eettisesti kestäviä ja tutkimuksen tulosten julkaisemisessa tulee huolehtia tieteellisen tiedon luonteeseen kuuluvasta avoimuudesta. Lisäksi tulee ottaa huomioon muiden tutkijoiden työt ja saavutukset, kunnioittaen heidän työtään antamalla saavutuksille niille kuuluvan arvon ja merkityksen oman opinnäytetyön yhteydessä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 24.)

Opinnäytetyön tekemisessä tulee muistaa ihmisarvon ja itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen (Hirsjärvi ym. 2009, 25). Tämä tarkoittaa sitä, että ihmisillä oli ehdoton oikeus itse päättää, osallistuivatko he esimerkiksi tässä tapauksessa opinnäytetyön tekijän tekemään asiakaskyselyyn. TOMPPA-prosessiin osallistuville asiakkaille tehtiin itse prosessiin liittyen erilaisia kyselyitä, joten oli olemassa mahdollisuus, että innokkuus kyselyyn vastaamiseen jäisi vähäiseksi ja asiakaskyselyn otos pieneksi. Kysely saavutti lopulta hyvän otoksen, 13 henkilöä. Aineiston raportoinnissa oli huomioitava, ettei prosessissa olevien asiakkaiden tai henkilökunnan henkilöllisyyttä missään tilanteessa tuoda esille.

Opinnäytetyön tekemisessä on muistettava välttää epärehellisyyttä. Opinnäytetyötä tehdessä ei saa plagioida muiden tietoa. Tuloksia ei saa yleistää kriitikittömästi, eikä niitä saa sepittää tai kaunistella. Raportointi tulee toteuttaa siten, ettei se ole harhaanjohtavaa tai puutteellista. (Hirsjärvi ym. 2009, 26.)



### 7.3 Johtopäätökset ja kehittämisehdotukset

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää ja arvioida TOMPPA-prosessin Luotsissa tapahtuvaa työtoimintasuutta. Työssä selvitettiin ja kirjattiin ylös asiakkaan kulku prosessin työtoimintaosuudessa. Jotta saataisiin mahdollisimman kattava kuva toiminnasta, selvitettiin myös prosessissa toimivan henkilöstön sekä työtoimintajaksoaan suorittavien asiakkaiden mielipiteitä. Aineistoa on kerätty usealla eri tavalla, mikä on ollut tarpeen mahdollisimman laajan palvelukuvauksen saamiseksi. Saatujen tulosten avulla palvelua on mahdollista kehittää entistä laadukkaammaksi ja prosessista saatua hyötyä voidaan kasvattaa.

Yhteiskunnankin näkökulmaa peilaten TOMPPA-prosessille on selkeä tarve. Palveluiden on toimiakseen oltava laadukkaita ja vastattava tarpeeseen. Kerättären (2016a) tekemässä tutkimuksessa tuli esille, että pitkäaikaistyöttömien joukossa on monia sellaisia henkilöitä, joiden työkykyyn on mahdollista vaikuttaa parantavasti. Näiden henkilöiden löytymiseksi monialainen työkyvyn arviointi on tarpeen. Monialaisen työkyvyn arvioinnin avulla pystytään selvittämään sairauden ja sen aiheuttamien rajoitusten lisäksi myös asiakkaan yksilölliset ja kontekstuaaliset piirteet, rajoitukset sekä voimavarat. (Kerätär 2016a, 71-73.)

Lähdettäessä arvioimaan asiakkaan kuntoutustarvetta ovat kokonaisvaltainen toimintakyvyn arviointi sekä huolellinen diagnostiikka arvioinnin keskeisiä tekijöitä. Asiakas tarvitsee kuntoutumiseen läheisten, terveydenhuollon ja sosiaalihuollon palveluiden lisäksi usein myös yhteistyötä muiden eri toimijoiden kanssa. Näitä ovat esimerkiksi vakuutuslaitokset, TE-keskus, potilasjärjestöt sekä muut kolmannen sektorin toimijat. Asiakkaan motivaatiota kuntoutumiseen pyritään lisäämään kuntouttavalla työotteella sekä tukemalla asiakkaan arjessa selviytymistä (Autti-Rämö ym. 2016, 57, 59.)

TOMPPA-prosessin kaltaisten arviointiprosessien avulla pystytään edistämään asiakkaan etenemistä työelämään tai muiden tarvittavien palveluiden äärelle. Tämä on tulevaisuuden SOTE-uudistuksenkin näkökulmasta tärkeä tekijä huomioida. Arviointiprosessissa toimimisen tulee olla suunnitelmallista, tavoitteellista sekä eri ammattilaisten välistä laadukasta toimintaa. Heikkisen 2016 ilmestyneessä väitöskirjassa *Pitkäaikaistyötön vai pysyvästi työkyvytön* on nostettu esiin pitkäaikaistyöttömien työkyvyn arvioinnin sisällyttäminen tulevaan SOTE-uudistukseen. Heikkisen mielestä SOTE-uudistuksen suunniteltaviin kuntoutuspalveluihin olisi hyvä liittää kiinteäksi osaksi toimintakykylähtöinen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointiprosessi. (Heikkinen 2016, 184.)

Palvelun laadun takaaminen ja kehittäminen vaativat toiminnan arviointia. TOMPPA-prosessin työtoimintaosuus on tärkeässä roolissa asiakkaan työ- ja toimintakykyä selvitettyä. Toiminnan haasteet tulevat usein parhaiten esille työskenneltäessä oikeassa työympäristössä. Luotsissa työtoimintaosuuteen liittyvät työskentelyn perusasiat ovat hyvin hallinnassa. Joitain epäselvyyksiä kuitenkin oli esimerkiksi prosessin työkuviin ja asiakashavainnointiin liittyen. Aineiston keruun ja haastattelun kautta tuli esille tukimateriaalin tarve. Näin ollen opinnäytetyön liitteeksi on Luotsille tuotettu perehdytysmateriaali prosessissa toimimisen tueksi.

Luotsissa toiminnan selkeimpiä kehittämiskohteita ovat asiakastyöskentelyn havaintojen kirjaaminen sekä kognitiivisten taitojen kartoituksen tekeminen. Luotsissa asiakastietojen hallintaan on käytössä CRM-tietojärjestelmä. CRM-tietojärjestelmä koetaan kankeaksi käyttää päivittäiseen kirjaamiseen ja perehdytys järjestelmän käyttöön koetaan puutteelliseksi. Kirjaaminen eli dokumentointi on säännöllinen prosessi, jossa kirjataan ylös pieniä havaintoja ja pieniäkin arjessa näkyviä kehitysaskeleita. Työyhteisössä on oltava yhteisesti sovittu dokumentointitapa, jotta kaikki kirjaavat havaintonsa mahdollisimman samalla tavalla. Dokumentointi tehdään voimassa olevan lainsäädännön puitteissa (esim. henkilötietolaki). Dokumentoinnin

avulla saadaan asiakkaan muutos näkyväksi. (Huumonen 2014, 38.) Mikäli asioita ei kirjata ylös olennaisia asioita voi jäädä pois asiakkaan loppuarvioinnista. Dokumentointi turvaa myös niissä tilanteissa, joissa esimerkiksi yksilö- tai työvalmentaja jää prosessin aikana pois tehtävästä, syystä tai toisesta. Tilanteissa, joissa havaintoja ei ole kirjattu ylös lähtee tieto valmentajan mukana.

Yhtenä syynä Luotsissa vähäiseen kirjaamiseen voi olla selkeän ohjeistuksen ja perehdytyksen puute siitä, mitä pitäisi kirjata ja mihin. Heillä on tekeillä prosessikuvaukset, jotka tuovat omat raaminsa kirjaamisellekin. Lisäksi on perustettu työryhmä, joka koostaa yhtenäisen ohjeistuksen kirjaamista varten. Näiden toimien avulla päästään säännöllisen kirjaamisen käytäntöön.

Eri työpisteiden välillä saattaa olla epätasalaatuisuutta havainnoinnissa, kun arvioinnissa ei hyödynnetä minkäänlaista arvioinnin pohjaa. Myös epäselvyydet työnkuviin liittyen vaikuttavat arvioinnin kokonaisvaltaisuuteen. Liitteenä olevaan perehdytysmateriaaliin on kirjattu osa-alueet, joita työtoiminnan aikana tulisi havainnoida ja arvioida. Nämä osa-alueet löytyvät myös CRM-järjestelmästä. Perehdytysmateriaalista löytyy työtoiminnassa arvioitavat osa-alueet -lomake, jota voi käyttää apuna päivittäisessä toiminnassa havaintojen ylös kirjaamiseen. Lomakkeesta kirjaukset on hyvä siirtää työpaikalla yhteisesti sovittuun kirjauskohteeseen.

Kirjaamista kehittämällä asiakasarvioinnin laajempaa näkökulmaa saadaan vahvistettua. Tällä hetkellä yksilövalmentaja kirjaa haastatteluiden, yhteispalavereiden ja melko vähäisten CRM kirjausten pohjalta loppuraportin asiakkaan työtoimintaosuudesta ja siihen liittyvistä erillisistä arvioinnista ja mittauksista. Yksilövalmentaja hyödyntää loppuraportin kirjaamisessa omaa verkkopohjaista seurantapohjaa, johon hän asiakkaan työtoimintajakson aikana säännöllisesti kirjaa havaintojaan. Yhteinen seurantapohja säätiön Office 365 kansioissa, mahdollistaa jokaisen työntekijän tekemän suoran kirjauksen loppuraporttia varten. Kirjaukset On Line-pohjaan voivat olla lyhyitä kommentteja, joita käydään keskustellen läpi yksilö- ja työvalmentajan välisissä

väli- ja loppuarviointipalavereissa. Seurantapohjan kirjauksista yksilövalmentaja koostaa loppuraportin. Hyödyntämällä yhteistä seurantapohjaa, loppuraporttiin saataisiin syvempää arviointia ja raportin kirjoittaminen olisi jouhevampaa.

Dokumentoinnissa on hyvä pyrkiä avoimeen kirjaamiseen, jolloin asiakkaan kokema osallisuus kasvaa. Janssonin 2014 julkaistussa tutkimuksessa on asia kiteytetty seuraavasti: ”*Asiakkaan kokema osallisuus sisältää parhaimmillaan tunteen valinnanvapaudesta ja tiedon päätöksenteon perusteista.*” (Jansson 2014, 2). Näin toimien asiakkaan kanssa käydään keskustelu loppuraportin kirjoittamisen yhteydessä. Palaverissa käydään läpi, millaisia havaintoja on tehty ja mitä työtoimintaosuudesta raporttiin kirjataan. Tässä yhteydessä raporttiin on mahdollisuus myös kirjata asiakkaan mahdolliset eriävät mielipiteet.

Kognitiivisten taitojen kartoitus on nostettu TOMPPA-prosessin yhdeksi osatekijäksi. Tämä on tärkeä osa-alue huomioida kartoituksessa, sillä kognitiivisissa taidoissa olevat haasteet voivat olla merkittävä tekijä esimerkiksi työstä selviämisessä. Voi olla, että näitä haasteita ei ole missään vaiheessa tutkittu tai ne eivät ole tulleet aiemmin esille. Kognitiivinen toimintakyky tarkoittaa ihmisen tiedonkäsittelyn toimivuutta arjessa ja työssä. Näihin kognitiivisiin eli tiedonkäsittelyn toimintoihin kuuluu havaitseminen, tarkkaavaisuus ja toiminnanohjaus, muistaminen sekä kielelliset toiminnot. Työikäisillä kognitiivisen toimintakyvyn heikentymisen syyt ovat usein hoidettavissa olevia syitä. Näitä voi olla esimerkiksi uniongelma aiheutuva päiväväsytys, alkoholin riskikäyttö, työuupumus, depressio, huomiokykyä häiritsevä kipu ja särky sekä huolta aiheuttavat tapahtumat. Työikäisillä vanhenemisen myötä muistisairauksien esiintyvyys lisääntyy. Pelkkä ikääntyminen ei työikäisillä yleensä vaikuta merkittävästi kognitiiviseen toimintakykyyn työssä eikä arkielämässä. Kognitiivisten ongelmien taustasyiden selvittäminen on tärkeää, jotta työkyvyn menetystä ehkäiseviä hoito- ja kuntoutustoimia voidaan kohdentaa oikein ja oikea-aikaisesti. (Kuikka, Paajanen, Kivekäs, Vuokko & Sainio 2014, 2.)

Mahdollisimman laaja-alaisen kognitiivisen toimintakyvyn arviointi on hyvä sisältää portaittain tehtävää haastattelua ja havainnointia sekä taustatietojen (koulutus-, työhistoria) keräämistä (Kuikka ym. 2014, 2). TOMPPA-prosessissa sosiaalityöntekijä kerää asiakkaan taustatiedot yhteen työtoimintajakson aikana. Työtoiminnassa työtehtävien kognitiivisen toimintakyvyn arviointia tulee tehdä säännöllisesti työtoimintajakson aikana. Tilanteissa, joissa epäillään potilaan sairaudentunnon puutetta tai oman tilanteen alentunutta arviointikykyä, voi olla hyvä pyytää läheisten havaintoja asiakkaan kognitiivisesta toimintakyvystä. Työtoiminnassa tehtävä kognitiivisen toimintakyvyn arvioinnin havainnot antavat yleistä tietoa asiakkaan kognitiiviseen toimintakykyyn liittyen. Havaintojen avulla saattaa nousta esiin tarve tarkemmille ammattilaisten tekemille kognitiivisten taitojen arvioinneille ja tutkimuksille.

Luotsin työtoimintaosuuden aikana asiakkaan kognitiivisia taitoja arvioidaan yksilö- ja työvalmentajan toimesta esimerkiksi sääntöjen noudattamista tai ohjeiden ymmärtämisestä seuraamalla. Kognitiivisten taitojen kartoitukseen ei ollut tukimateriaalia käytössä, jonka vuoksi kognitiivisten taitojen kartoitus jää prosessissa tällä hetkellä melko ohueksi, eikä ole tasalaatuista. Kartoitus vaihtelee yksilö- ja työvalmentajasta sekä työpisteestä riippuen. Tästä syystä perehdytysmateriaalissa on tukimateriaalia liittyen kognitiivisten taitojen kartoitukseen. TOMPPA-prosessissa olisi hyvä yksilövalmentajan esimerkiksi haastattelun keinoin selvittää asiakkaan kognitiivisia taitoja yleisellä tasolla. Tämän lisäksi niitä havainnoitaisiin ja arvioitaisiin vielä työtoiminnassa. Näiden toimien avulla kognitiivisten taitojen havainnointiin saataisiin syvempi näkökulma asiakkaan loppuraportin sekä ammattilaisten tutkimusten tueksi.

Mikäli asiakkaan toimintakyvyn tarkastelu jää vajavaiseksi, eikä huomioida kokonaisuutta, on mahdollista, että kuntoutustoimenpiteitä ei saada kohdistettua oikein. Eri-alaisten toimintakyvyn haasteiden esimerkiksi liikkuvuuden rajoitusten tai lihastaspainon häiriöiden huomioimattomuus, voi aiheuttaa alikuntoutusta. Kognitiivisten

taitojen aiheuttamien haasteiden huomiotta jättäminen voi johtaa väärinkuntoutukseen ja mikäli keskitytään vain asiakkaan tiettyyn rajoitukseen tai vammaan, eikä huomioida kokonaisuutta, voidaan syyllistyä ylikuntoutukseen. Monialaisessa työkyvyn arvioinnissa on tarkoitus kiinnittää huomiota asiakkaan tilanteeseen työkyvyn tukemisen tai kohentamisen näkökulmasta, jotta tarvittavat jatkosuunnitelmat on mahdollista laatia. Empaattisessa vuorovaikutuksessa tehdyt asiakkaan haastattelut ovat myös yksi tärkeä osa kokonaisvaltaista työkyvyn arviointia. (Kerätär 2016a, 74-76.)

Opinnäytetyöhön liittyneen asiakaskyselyn perusteella voidaan todeta perusasioiden olevan hallinnassa TOMPPA-prosessin asiakastyöskentelyssä. Asiakkaiden mielestä prosessin työtoiminnan tärkeimpiä vaikutuksia ovat arkeen saatava rytmi, yhteistyö muiden aikuisten kanssa sekä työskentelymotivaation löytyminen. Vastaavanlaisia kokemuksia on tullut esille niin Karjalaisen & Karjalaisen (2010) sekä Janssonin (2014) tutkimuksessa. Janssonin tutkimuksessa asiakkaat kertoivat kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen tuoneen lisää energiaa viikkoon. Keskustelut ja toiminta muiden ihmisten kanssa siirtää ajatuksia pois itsestä ja omien voimavarojen voi tuntea kasvavan. Työtoimintapäivän lisäksi asiakkaat ovat kertoneet jaksaneensa tehdä jopa kotiaskareita, joiden epäilivät jäävän tekemättömäksi, mikäli he olisivat olleet vain kotona. Kuntouttavan työtoiminnan voidaan näin ollen todeta voimauttavan asiakasta mikä vaikuttaa positiivisesti syrjäytymisen ehkäisyyn sekä osallisuuden lisääntymiseen. (Jansson 2014, 51-52.)

Asiakaskyselyn mukaan kehittämistä vaatisi työtoiminnan aikaiset työtehtävät. Tehtävien toivotaan olevan mielekkäitä ja monipuolisia. Yksi vaihtoehto voisi olla joustavampi mahdollisuus työtehtävän vaihtoon eri työpisteiden välillä. Mikä tuli esille myös henkilökunnan haastattelussa. Työpisteillä tulee huolehtia jatkuvasta työn kehittamisestä ja miettiä mahdollisuuksia myös uusien työtehtävien luomiseen. Työn

suunnittelussa tulee ottaa huomioon myös tehtävien riittävyys. Mikäli työtoimintajaksoon varsinaisesti kuuluvat tehtävät esimerkiksi Media-jaksolla on suoritettu, tulee asiakkaalle järjestää muita tehtäviä. Tehtävien on hyvä olla sellaisia, joista asiakkaalle on hyötyä koko prosessin näkökulmasta. Prosessissa toimimisessa tulisikin kaiken aikaa muistaa kokonaisvaltaisen arvioinnin saaminen, jossa eri toimintojen on tuettava toisiaan. Prosessin asiakastyöskentelyn tulee olla asiakaslähtöistä, asiakasta motivoivaa ja työskentelyssä tulee olla kuntouttava ote. Valmentajien tulee oman ammattitaitonsa avulla saada asiakas näkemään omat mahdollisuutensa hänelle itselleen sopivien jatkopolkujen luomiseksi.

Opinnäytetyössä mainituissa tutkimuksissakin on tuotu esille vähäistä työllistymistä vastaavanlaisten toimintojen kautta. Tässä työssä tehdyssä asiakaskyselyssä nousi myös esille epäily sinänsä hyödyllisen prosessin todellisesta vaikutuksesta työllistymiseen. Muutenkin heikon työllisyystilanteen vuoksi ei pitkäaikaistyöttömien työllistyminen avoimille työmarkkinoille ole helppoa. Työelämäyhteyksien säännöllisen ja järjestelmällisen kasvattamisen avulla prosessin hyödyn lisääminen mahdollistuu. Alueellisesti on syytä miettiä ja etsiä uusia vaihtoehtoja esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseksi. Norjassa sosiaalisessa toiminnassa hyödynnetään runsaita luonnonvaroja. Meilläkin luonnonvarojen, mautilojen, puutarhojen ja matkailuyritysten hyödyntäminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa on hyvä ottaa pohdintaan.

Työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointiprosessit ovat osa ammatillista kuntoutusta. Arviointien avulla saatujen tietojen pohjalta asiakkaan kanssa suunnitellaan ammatillisen kuntoutuksen jatkotoimet. Asiakkaan yksilöllinen ammatillinen kuntoutus voi sisältää esimerkiksi työ- tai koulutuskokeilua, työhön valmennusta, ammatillista tai muuta koulutusta, työvoimaneuvontaa ja ammatinvalintaohjausta. Arvioinnissa on saatettu nähdä myös lääkinnällisen kuntoutuksen tarve ammatillisen kuntoutuksen rinnalla toteutettavaksi. Arvioinnin mahdollisimman laajan ja asiakasta

parhaiten palvelevan lopputuloksen löytymiseksi, tulee prosessissa työskentelevien toimia tiiviissä yhteistyössä. Jatkokolkuihin ohjauksen tulee olla suunniteltua ja tavoitteellista toimintaa. Asiakkaila tulee olla saatavilla niin henkistä kuin taloudellista-kin tukea siirtymävaiheeseen, työtoiminnasta työelämään tai muuhun palveluun. (Jansson 2014, 61). TOMPPA-prosessin ajan asiakkailla on rinnallaan useita tukihenkilöitä. On tärkeää, että prosessin päättymisen jälkeen asiakkaalla on saatavilla säännöllistä tukea ja ohjausta jatkoluilla etenemiseen. Toiminnan tulee olla suunniteltua palveluohjauksen toteutumiseksi.

Asiakastyöskentelyä Luotsissa haastavat tällä hetkellä käynnissä olevat koulutukset, muut kiireet ja asiakkaiden runsas määrä. Laadukkaan asiakastyöskentelyn takaamiseksi työntekijöiden on hyvä kiinnittää huomiota itsensä johtamiseen ja oman työn organisointiin. Oman työn organisoimisella pystytään vaikuttamaan positiivisesti työn tekemiseen kuluvaan aikaan sekä pystytään paremmin kohdentamaan ja varmistamaan tarvittavan asiakasvalmennuksen saatavuutta.

Työ- ja toimintakykyarvioiden avulla saadaan selville monia tekijöitä, jotka vaikuttavat asiakkaan työkykyyn. Tarpeenmukaisia yksilöllisiä toimintatapoja ja toimivia verkostoja on syytä kehittää tarvittavien kuntoutustoimenpiteiden toteuttamiseksi. Moniammatillista verkostoa kehitettäessä on hyvä huomioida Kuntoutuksen ohjaajien laaja-alaisen koulutuksen kautta saatu osaaminen. Heillä on valmiudet arvioida ja ohjata erilaisissa elämäntilanteissa olevia eri ikäisiä ihmisiä ja selvittää sekä tukea heidän toimintamahdollisuuksiaan. Kuntoutuksen ohjaajilla on hyvät valmiudet toimia tällaisten prosessien kaltaisissa toiminnoissa osana moniammatillista tiimiä.

Opinnäytetyön tuotoksena syntynyttä perehdytysmateriaalia tullaan hyödyntämään Luotsin toiminnassa välittömästi. Perehdytysmateriaalista löytyviä lomakkeita on jo käytetty yksilö- ja työvalmentajan sekä asiakkaan välisessä palaverissa ja ne on todettu kattavaksi ja hyväksi tukimateriaaliksi. Työtehtäväkompassia täytetään nyt oh-



jeistuksen mukaisesti kahdesti asiakkaan TOMPPA-prosessin aikana. Perehdytysmateriaalin hyödyntäminen tukee myös asiakkaan perehdyttämistä prosessiin ja työtoiminnan aikaisiin työtehtäviin. Materiaalin avulla asiakas saa myös konkreettisemmän kuvan siitä, mitä työtoiminnan aikana hänestä tullaan havainnoimaan ja dokumentoimaan. Materiaalin tuella pystytään vahvistamaan asiakastyöskentelyä ja vaikuttamaan asiakaskyselyn kautta tulleisiin epäkohtiin.

Työnantajan edustajat ovat tutustuneet opinnäytetyöhön ja tehtyyn perehdytysmateriaaliin ja kokevat materiaalien palvelevan heitä työssään. Materiaalia hyödynnetään Hämeenlinnan kaupungin ja Hämeenlinna Seudun Työvalmennussäätiö Luotsin välisissä TOMPPA-prosessiin liittyvissä palavereissa. Materiaaleja tullaan hyödyntämään myös Hämeenlinnassa tänä vuonna alkaneessa Nuorten TOMPPA-prosessissa sekä Hämeenlinnan kaupungin OVAT-ryhmien toiminnassa.

## Lähteet

Arnkil, T. N.d. Graphing life ja kompassi. Power Point, Luonto Creations. Viitattu 14.6.2017.

Autti-Rämö, I., Mikkelsen, M., Lappalainen, T. & Leino, E. 2016. Kuntoutumisen prosessi. Teoksessa Kuntoutuminen. Toim. I. Autti-Rämö, AL. Salminen, M. Rajavaara & A. Ylinen. Helsinki: Duodecim.

Heikkinen, V. 2016. Pitkäaikaistyötön vai pysyvästi työkyvytön. Tyypitarinoita 2000-luvun teollisuuskaupungista. Tampereen yliopisto, terveystieteiden yksikkö, akateeminen väitöskirja. Tampere University Press 2016. Viitattu 11.2.2017. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/100096/978-952-03-0280-1.pdf?sequence=1>

Hiilamo, H., Komp, K., Moisio, P., Babila Sama, T., Lauronen, J-P., Karimo, A., Mäntyneva, P., Parpo, A. & Aaltonen H. 2017. Neljä osallistavan sosiaaliturvan mallia. Valtioneuvoston selvitys- ja tutkimustoiminnan julkaisusarja 18/2017. Helsinki: Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 20.6.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131903/18\\_2017\\_Nelj%C3%A4%20osallistavan%20sosiaaliturvan%20mallia.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131903/18_2017_Nelj%C3%A4%20osallistavan%20sosiaaliturvan%20mallia.pdf?sequence=1)

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15 uud.p. Helsinki: Tammi.

Huumonen S. (toim.) 2014. Työ- ja yksilövalmennus työpajalla. Opetus – ja kulttuuri-ministeriö. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

Ilmarinen, J., Gould, R., Järvikoski, A. & Järvisalo, J. 2006. Työkyvyn moninaisuus. Teoksessa Työkyvyn ulottuvuudet. Terveys 2000 -tutkimuksen tuloksia. Toim. R. Gould, J. Ilmarinen, J. Järvisalo & S. Koskinen. Helsinki: ETK, Kela, KTL & TTL.

Isaksson-Mettävainio, B. & Ahlgren, C. Facilitating factors for work return in unemployed with disabilities: A qualitative study. Scandinavian journal of occupational therapy. 2004, 11: 17-25. Viitattu 14.2.2017. <http://web.b.ebsco-host.com.ezproxy.jamk.fi:2048/ehost/detail/detail?vid=3&sid=93950ed5-433f-4e3c-9ed9-fdc70bbdcdb6%40ses-sionmgr120&hid=125&bdata=JnNpdGU9ZWhvc3QtGjI2ZQ%3d%3d#db=afh&AN=12453948>

Jansson, A. 2014. Asiakkaalla langat omissa käsissään läpi kuntouttavan työtoiminnan. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta- ja kulttuuritieteiden yksikkö. Viitattu 16.6.2017. <https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96435/GRADU-1418305140.pdf?sequence=1>

Jeglinsky, I. & Kukkonen, T. 2016. Moniammatillinen yhteistyö kuntoutuksessa. Teoksessa Kuntoutuminen. Toim. I. Autti-Rämö, AL. Salminen, M. Rajavaara & A. Ylinen. Helsinki: Duodecim.

Kananen, J. 2014. Laadullinen tutkimus opinnäytetyönä. Miten kirjoitan kvalitatiivisen opinnäytetyön vaihe vaiheelta. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 176.

Kananen, J. 2015. Opinnäytetyön kirjoittajan opas. Näin kirjoitan opinnäytetyön tai pro gradun alusta loppuun. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 202.

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – Aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa. Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL) raportti 38. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 12.6.2017. <https://www.thl.fi/documents/10531/99473/Raportti%202010%2038.pdf>

Keihtä, T. & Kestilä, M. 26.11.2015. Pitkäaikaistyöttömien työ- ja toimintakykyarviointi, Rovaseudun Monet -kuntakokeiluhankkeessa. Power Point. Viitattu 11.2.2017.

Kerätär, R. 2016a, Kun katsoo kauempaa, näkee enemmän. Monialainen työkyvyn ja kuntoutustarpeen arviointi pitkäaikaistyöttömillä. Väitöskirja. Oulu: Oulun yliopisto. Viitattu 19.6.2017. <http://jultika.oulu.fi/files/isbn9789526210865.pdf>

Kerätär, R. 10.11.2016b. Toimintakyvyn arvioinnin haasteet työllisyyspalveluille. Power Point. Oorninki. Viitattu 11.2.2017.

Kestilä, M. 26.11.2015. Miksi työkyvyttömiä erottaminen työkykyisistä on tärkeää? Power Point. Eduro. Viitattu 11.2.2017.

Klem S. 2013. Työllistymistä tukeva toiminta, työtoiminta ja työhönvalmennus sosiaalihuollossa. Kuntakartoitus. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:23. Helsinki: Sosiaali ja terveysministeriö. Viitattu 20.6.2017. [https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126175/RAP\\_2013\\_23\\_Kuntakartoitus\\_verkko.pdf?sequence=1](https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/126175/RAP_2013_23_Kuntakartoitus_verkko.pdf?sequence=1)

Kuntouttava työtoiminta. N.d. Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) verkkosivut kuntouttavasta työtoiminnasta. Viitattu 14.6.2017. <http://stm.fi/kuntouttava-tyotoiminta>

Kuntouttavan työtoiminnan sisältö. 23.9.2014. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen verkkosivut. Viitattu 26.5.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-sisalto>

Kuikka P., Paajanen T., Kivekäs T., Vuokko A. & Sainio M. 2014. Työikäisten kognitiivisen toimintakyvyn hyvä arviointikäytäntö. Toimia tietokanta. Viitattu 9.6.2017. [http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/media/files/suositus/2014/04/03/TOIMIA\\_Tyoi-kaisten\\_kognitiivisen\\_toimintakyvyn\\_hyva\\_arviointikaytanto.pdf](http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/media/files/suositus/2014/04/03/TOIMIA_Tyoi-kaisten_kognitiivisen_toimintakyvyn_hyva_arviointikaytanto.pdf)

Kuukkanen, T. 2016. Tutkimus ja kehittäminen. Laadullinen tutkimus. Power Point. Viitattu 2.4.2017.

L2.3.2001/189. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Viitattu 26.5.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Mitä toimintakyky on? 4.10. 2016. Terveiden ja hyvinvoinninlaitoksen verkkosivut toimintakyvystä. Viitattu 12.2.2017. <https://www.thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toimintakyky-on>

Mitä työkyky on? 6.3.014. Työterveyslaitoksen verkkosivujen työkykytalo. Viitattu 12.2.2017. [http://partner.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita\\_on\\_tyokyky/sivut/default.aspx](http://partner.ttl.fi/fi/tyohyvinvointi/tykytoiminta/mita_on_tyokyky/sivut/default.aspx)

Pitkäaikaistyöttömät. 2017. Tilastokeskuksen Findikaattori nettisivut. Viitattu 11.2.2017. <http://www.findikaattori.fi/fi/37>

Monet kuntakokeiluhanke. N.d. Rovaniemen Monet kuntakokeiluhankkeen verkkosivusto. Viitattu 16.6.2017. <https://www.rovaniemi.fi/fi/Palvelut/Tyo-ja-elinkeinot/Tyollistamispalvelut/Monet--kuntakokeiluhanke>

Saikka, P. 2011. Pitkäaikaistyöttömien terveyspalvelut ja kuntoutus: tarkastelua siirtymätyömarkkinoiden kehikossa. Yhteiskuntapolitiikka – YP 76, 2011,1: 55-64. Viitattu 14.2.2017. <https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/100619/saikka.pdf?sequence=1>

Sainio, P. & Salminen, AL. 2016. Toimintakyvyn arviointi ja menetelmät. Teoksessa Kuntoutuminen. Toim. I. Autti-Rämö, AL. Salminen, M. Rajavaara & A. Ylinen. Helsinki: Duodecim.

Schuthens, C AE., Schuring, M., Voorham, T AJ. & Burdorf, A. 2009. Changes in physical health among participants in a multidisciplinary health programme for long-term unemployed persons. BMC Public Health 2009, 9:197, 2. Viitattu 20.6.2017. <http://www.biomedcentral.com/1471-2458/9/197>

Silius, K. 14.11.2008. Teemoittelu ja tyypittely. Power Point. Tampereen teknillinen yliopisto. Hypermedialaboratorio. Viitattu 4.4.2017.

Sillanpää, M. 2016. Työ-, toimintakyky- ja kuntoutusarviointi, TOMPPA. Power Point. Eryityssosiaali-ohjaaja Mira Sillanpää. Hämeenlinnan kaupunki. Viitattu 12.3.2017

Sillanpää, M. 2017. Eryityssosiaali-ohjaaja Mira Sillanpää. Hämeenlinnan kaupunki. Palaverit ja sähköpostiviestit maaliskuu - heinäkuu 2017.

Tarvainen, S. 2016. Kun lääkäri ja potilas ovat eri mieltä toimintakyvystä. Terve.fi verkkosivustolla julkaistu Työterveyslaitoksen Työterveyshuollon erikoislääkäri Aki Vuokon haastattelu. Viitattu 11.2.2017. <http://www.terve.fi/tyohyvinvointi/84199-kun-laakari-ja-potilas-ovat-eri-mielta-tyokyvysta>

Työttömien terveyspalvelut. N.d. Sosiaali- ja terveysministeriön verkkosivut. Viitattu 14.2.2017. <http://stm.fi/tyottomien-terveyspalvelut>

VAT. N.d. Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä. Kumppaniksi ry. n verkkosivusto. Viitattu 20.6.2017. <http://www.kumppaniksi.fi/?p=5>

## Liitteet

### Liite 1. Asiakaskysely



#### Asiakaskysely

Työ-, toimintakyky- ja kuntoutusarviointiprosessi TOMPPA

Teen TOMPPA -prosessin Luotsilla tapahtuvasta työtoimintaosuudesta opinnäytetyöni Jyväskylän Ammattikorkeakoulun, Kuntoutuksen Ohjaajan AMK tutkintoon liittyen.

Toivoisin, että voisitte vastata kyselyyn omien Luotsin palvelusta saamienne kokemusten perusteella. Kyselyyn vastaat merkitsemällä oikean vastausvaihtoehdon tai kirjoittamalla vastauksen omin sanoin vastauskenttään. Vastattuasi kyselyyn voit toimittaa sen yksilövalmentajalle.

Kyselyssä TOMPPA prosessista puhutaan palveluna.

Vastausten avulla palvelua on mahdollista kehittää.

Vastaus tapahtuu nimettömästi, eikä henkilöitä voida yhdistää tiettyyn vastaukseen.

Vastaaminen vie vain hetken - Kiitos ajastasi

Jaana / Kuntoutuksen Ohjaaja opiskelija / JAMK

1. Koetko olevasi TOMPPA -palvelun piirissä oikeaan aikaan?

Kyllä

Aiemmin toteutettu arviointi olisi tukenut minua paremmin

2. Saitko TOMPASTA mielestäsi riittävästi ennakkotietoa?

Sain tietoa riittävästi

Olisin halunnut enemmän etukäteistietoa

**3. Miten koit perehdyttämisen TOMPPAAN?**

- Sain mielestäni kattavan perehdytyksen
- Olisin kaivannut tarkempaa perehdytystä
- En saanut perehdytystä

**4. Miten koit perehdyttämisen työtoimintasi aikaisiin työtehtäviin?**

- Perehdytys oli riittävää
- Olisin tarvinnut tarkempaa perehdytystä
- Minua ei perehdytetty

**5. Koetko saaneesi tarpeeksi tukea ja ohjausta työvalmentajalta?**

mm. tukea ja neuvoa työtehtäviin ja työympäristöön liittyvissä asioissa.

- Työvalmentajan ohjaus ja tuki oli riittävää
- Olisin kaivannut enemmän ohjausta ja tukea

**6. Koetko saaneesi tarpeeksi tukea ja ohjausta yksilövalmentajalta?**

Yksilövalmentaja on mm. yhteyshenkilö eri toimijoiden välillä, hoitaa poissaolojen kartoituksen, arviointikeskustelut, työtehtäväkompassin täytön, asiakkaan tukena prosessin ajan.

- Yksilövalmentajan ohjaus ja tuki oli riittävää
- Olisin kaivannut enemmän ohjausta ja tukea

**7. Vastasiko työtoiminta -osuus odotuksiasi?**

- Kyllä
- Ei

8. Mikäli työtoiminta -osuus ei vastannut odotuksiasi - minkä olisit halunnut olevan toisin?

---

---

---

9. Saitko palvelun aikana tarpeeksi vertaistukea?

Vertaistuki; omaehtoista, yhteisöllistä tukea sellaisten ihmisten kesken, joita yhdistää samankaltainen elämäntilanne

- Sain vertaistukea tarpeeksi
- En saanut vertaistukea
- Olisin halunnut enemmän vertaistukea
- En saanut vertaistukea, en koe myöskään tarvitsevani sitä

10. Oletko saanut tietoa olemassa olevista ryhmätoiminnoista?

- Kyllä
- En

11. Onko tietoa ryhmätoiminnoista ollut helppo saada ja tietoa on saanut riittävästi?

- Tietoa ryhmätoiminnoista on ollut helposti saatavilla, mutta tieto on ollut vähäistä
- Olen saanut tietoa ryhmätoiminnoista helposti ja tieto on ollut riittävää
- Tietoa ryhmätoiminnoista on ollut hankala saada, mutta saatu tieto on ollut riittävää
- En ole saanut tietoa ryhmätoiminnoista

12. Oletko osallistunut ryhmätoimintaan?

- Kyllä
- En



13. Koetko tarvitsevasi ryhmätoimintaa palveluun?

- Kyllä  
 En näe tarpeelliseksi

14. Millaista ryhmätoimintaa haluaisit palvelun sisältävän?

---

---

---

15. Tukivatko palvelun aikana tehdyt mittaukset ja arvioinnit tilannettasi? (fyysinen toimintakyky, kognitiiviset taidot, talouskartoitus)

Kognitiivisilla taidoilla tarkoitetaan havainto-, ajattelu- ja toiminnallisten taitojen kokonaisuutta, joiden avulla muodostetaan käsityksiä ja toimitaan ympäristössä.

- Kyllä  
 Ei

16. Miten olet hyötynyt palvelusta?

Arvioi palvelun Luotsilla tapahtunutta osuutta

---

---

---

17. Mikä palvelussa mielestäsi toimi hyvin?

Arvioi palvelun Luotsilla tapahtunutta osuutta

---

---

---

**18. Mitä palvelussa pitäisi mielestäsi kehittää?**

Arvioi palvelun Luotsilla tapahtuvaa osuutta

---

---

---

**19. Halutessasi voit antaa vapaata palautetta**

---

---

---

Kiitos

Toivon sinulle kaikkea hyvää tulevaan

## **Liite 2. Perehdytysmateriaali Luotsille**



# **TOMPPA**

**Työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointi-  
prosessi**

**Perehdytysmateriaali Luotsi säätiölle**

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Kuntoutuksen ohjaaja AMK

Jaana Hirvenlahti

Opinnäytetyön liite 8/2017

## Sisältö

1	TOMPPA-prosessi.....	3
1.1	Asiakasryhmä.....	3
1.2	Prosessin kokonaiskuvaus .....	4
1.3	Luotsin työtoimintaosuus.....	6
2	Asiakasvalmennus.....	8
2.1	Yksilövalmentajan tehtävät ja vastuut .....	8
2.2	Työvalmentajan tehtävät ja vastuut.....	9
2.3	Havainnointi ja dokumentointi.....	10
3	Prosessin aikana arvioitavat osa-alueet.....	11
3.1	Työelämävalmiudet .....	11
3.2	Työelämän sosiaaliset taidot .....	11
3.3	Ammattitaitojen hallinta ja työn laatu (tekniset ja taloudelliset taidot) .....	11
3.4	Suunnittelu ja kehittämistaidot.....	12
4	Kognitiivisten taitojen kartoitus.....	12
4.1	Kognitiivisten taitojen määrittely .....	12
4.2	Keskeiset kognitiivisen toimintakyvyn arvioitavat toiminnot .....	13
5	Asiakkaan jaksamisen tukeminen .....	15
	Lähteet.....	16
	Liitteet .....	17
	Liite 1. Työtoiminnassa arvioitavat osa-alueet .....	17
	Liite 2. Kognitiivinen toimintakyky -havainnointilomake.....	18

Liite 3. Jaksamisen arviointi.....	21
------------------------------------	----

## **Kuviot**

Kuvio 1 TOMPPA-prosessikuvaus (Mukaillen Sillanpää 2016).....	5
---	---

Kuvio 2 Työtoimintajakson kuvaus.....	7
---------------------------------------	---

# 1 TOMPPA-prosessi

## 1.1 Asiakasryhmä

Työ- ja toimintakyky- sekä kuntoutusarviointiprosessi TOMPPA on tarkoitettu 18-58 vuotiaalle työttömille työnhakijoille, joille on työttömyyden perusteella maksettu työmarkkinatukea 300 päivää. Työtön työnhakija on tilanteessa, joka ei etene koulutus- tai työmarkkinoiden näkökulmasta. Asiakkaalla on hoidon ja kuntoutuksen tarvetta, mutta häneltä löytyy myös motivaatiota tilanteen selvittämiseen. On joitain poikkeustapauksia, missä TOMPPAAN on siirrytty palkkatukityöstä tai esimerkiksi yritystoiminnan lopettamisen yhteydessä. Poikkeustilanteissa on asian käsittelyssä havaittu prosessin tarve.

TOMPPA-prosessiin tulevalla asiakkaalla voi olla ongelmia kaikilla seuraavilla sektoreilla; työllistyvyydessä (työnhakutaidot, työelämän pelisäännöt jne.) terveydessä, arjessa (perhe, arjen sujuvuus), taloudessa (velat, talouden hallinnan osaamisen puute) osaamisessa (työ- ja toimintakyky) tai sosiaalisissa suhteissa (sosiaaliset taidot, ihmissuhteet). Haasteita saattaa olla myös kognitiivisissa taidoissa (havainto-, ajattelu-, toiminnalliset taidot, muistin ongelmat), usein asiakkaalla on myös huomiota herättäviä persoonallisuuden piirteitä (esim. sosiaalinen aktiivisuus ja tunne-elämän tasapainoisuus). Asiakkaan työ- ja toimintakykyä on voitu jo tutkia monella taholla, mutta jäljellä oleva todellinen toimintakyky ei ole tiedossa. Tarve toiminnallisen työ- ja toimintakyvyn selvittämiseen on näin olemassa. Asiakkaan voimavarat, sairaudentunto sekä ajantaju ovat heikot ja ymmärrys tilanteeseen on mennyt. Prosessin avulla pystytään todentamaan psyykkisiä ja fyysisiä rajoitteita.

## 1.2 Prosessin kokonaiskuvaus

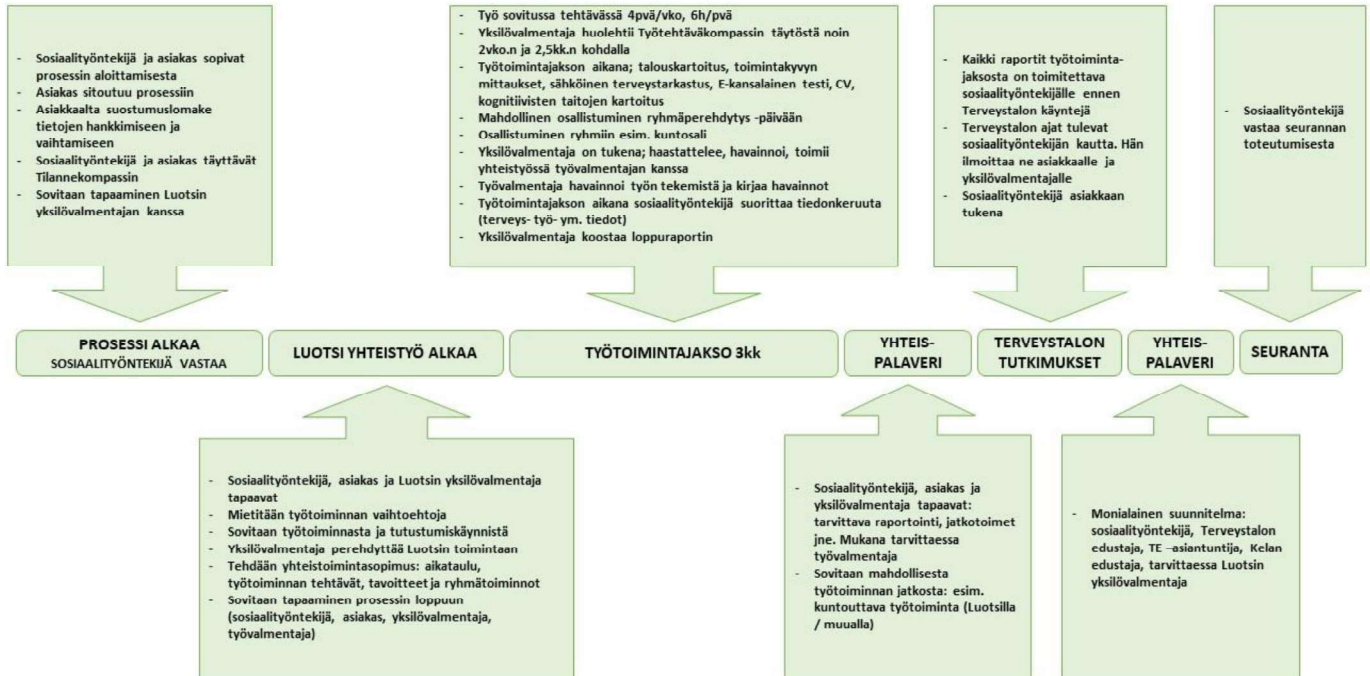
TOMPPA työ- ja toimintakyvyn sekä kuntoutustarpeen arviointiprosessin kokonaiskesto on n. 9-12 kuukautta. Hämeenlinnan kaupunki rahoittaa ja koordinoi sekä vastaa prosessista. Sosiaalityöntekijä kulkee asiakkaan rinnalla koko prosessin ajan. Prosessiin kuuluvista lääkärintarkastuksista sekä -tutkimuksista vastaa Terveystalo. Terveystalon toiminta on vain tutkimuksia, ei hoitoa sisältävää. Prosessinaikaiset mahdollisesti tarvittavat lääkärihoidot omalla lääkärillä. Prosessin työtoimintaosuus suoritetaan pääsääntöisesti Hämeenlinnan Seudun Työvalmennussäätiö Luotsissa.

TOMPPA-prosessiin asiakas päätyy yhdessä sosiaalityöntekijän kanssa ja he täyttävät tilannekompassin. Luotsi-säätiön yksilövalmentaja sekä sosiaalityöntekijä tekevät tilannekartoituksen ja alustavan suunnitelman toiminnallisen työtoimintajakson ajalle. Suunnitelmaan kirjataan prosessinaikaiset tavoitteet ja allekirjoitetaan yhteistoimintasopimus. Asiakkaalta tiedustellaan myös luvat asiakastietojen käsittelyyn.

Prosessin lopputuloksena on monialainen suunnitelma työllistymisen tueksi tai muun ratkaisun löytämiseksi. Prosessi on kokonaisuudessaan pitkä ja vaativa. Voi olla, että eteen tulee tilanteita, joissa prosessi täytyy keskeyttää. Prosessin aikana voidaan huomata, ettei edellytyksiä työpaikalla toimimiseen ole. Asiakas ei esimerkiksi selviä työtehtävästään, ei edes muokatuista. Asiakas voi jäädä sairauslomalle, voidaan päätyä eläkeratkaisuun tai tavalliseen kuntouttavaan työtoimintaan TOMPPA-prosessin työtoimintajakson sijasta. Näissä tilanteissa pyritään kuitenkin saattamaan tarvittavat tutkimukset ja muut asiat päätökseen, lopullisen arvioinnin saamiseksi.

Seuraavalla sivulla kuviossa 1 on kuvattu prosessin kokonaiskulku.





Kuvio 1 TOMPPA-prosessikuvaus (Mukaillen Sillanpää 2016).

### 1.3 Luotsin työtoimintaosuus

TOMPPA-prosessin työtoimintaosuus perustuu kuntouttavaan työtoimintaan. Prosessissa olevalle asiakkaalle mietitään ja valitaan mahdollisimman hyvin hänen kiinnostustaan ja kykyjään vastaava työpaikka. Työpaikan tulee kuitenkin olla sellainen, jossa asiakkaan voimavaroja ja vahvuuksia sekä mahdollisia haasteita voidaan arvioida.

Toiminnallinen työkyvyn arviointi, kestoaltaan 60 päivää (3kk) toteutetaan Luotsissa työvalmennuksen ohjauksessa sovituisissa työtehtävissä. Asiakas työskentelee 4 päivää viikossa, 6 tuntia päivässä. Asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arvioinnissa hyödynnetään työtehtäväkompattia, joka täytetään noin kahden viikon sisällä sekä työtoimintajakson loppupuolella noin 2,5 kk. n kohdalla. Yksilövalmentaja huolehtii työtehtäväkompassin täytöstä, jossa mahdollisuuksien mukaan työvalmentaja on mukana. Työtehtäväkompassi suositellaan täytettäväksi suoraan verkkopalveluun. Työtoimintajaksoon sisältyy talouskartoituksen tekeminen (talous- ja velkaneuvoja), fyysisen toimintakyvyn mittaukset (terveysvalmentaja), sähköinen terveystarkastus, E-kansallinen testi, CV (mediapaja) sekä kognitiivisten taitojen kartoitus (haastattelu sekä työn ohessa tehtävä havainnointi). Kukin yksilö- ja työvalmentaja kirjaa omien haastatteluiden, mittausten ja havainnoinnin tulokset ylös CRM järjestelmään tai muuhun Luotsin kirjausohjeissa määriteltyyn paikkaan.

Yksilö- ja työvalmentaja sekä asiakas keskustelevat työtoimintajakson aikana asiakkaan etenemisestä ja tilanteesta. Yhteisillä väliarvioinneilla tarkistetaan tilannetta ja tavoitteita sekä tuetaan asiakasta jaksamaan prosessissa. Samalla kartoitetaan asiakkaan kokemuksia prosessin etenemisen tueksi. Toiminnan tulee olla tiivistä yhteistyötä mahdollisimman todenmukaisen arvioinnin saamiseksi. Prosessin lopussa yksilövalmentaja koostaa loppuraportin asiakkaan työtoimintajaksosta. Raportti toimitetaan sosiaalityöntekijälle, ennen Terveystalon tutkimuksia. Työtoimintajakson kuvaus seuraavalla sivulla, kuviossa 2.



Kuvio 2 Työtoimintajakson kuvaus

Luotsille voi tulla asiakkaita myös kevyempään TOMPPA-prosessiin. Asiakas suorittaa / on suorittanut työtoiminnan osuuden jossain muussa yksikössä (esim. 4H, lähiökeskus, Samaria), jossa työtehtävään liittyvä arviointi on jo tehty. Työtehtävien yhteydessä on selvinnyt tarve laajemmalle kartoitukselle ja on katsottu, että työtehtävää jatketaan siinä pisteessä. Näissä tilanteissa tehdään Luotsissa vain fyysisen toimintakyvyn mittaukset sekä talouskartoitus ja esim. mediapajan osuus. Työtehtäväkompassi täytetään kerran tänä aikana. Tällöin asiakkaan päivä- ja tuntimäärät ovat perusprosessissa määriteltäviä pienemmät. Kevyemmän TOMPPA-prosessin suorittaminen perustuu aina harkintaan tai saatuun oleelliseen tietoon. Työelämän kaltaisessa tehtävässä suoritettava jakso on aina osa TOMPPA-prosessia.

Mikäli prosessin aikana huomataan asiakkaalla päihdeongelmaa, keskustellaan asiasta hänen kanssaan. Jos asiakas tunnistaa ja myöntää ongelman otetaan yhteys sosiaalityöntekijään ja A -klinikkaan hoidon aloittamiseksi. Mikäli asiakas ei miellä tai tunnusta ongelmaa, ollaan yhteydessä sosiaalityöntekijään, joka keskustelee vielä asiakkaan kanssa ja toimii tilanteen vaatimalla tavalla. Tilanteen ollessa hankala tai asiakas tulee päihtyneenä töihin, keskeytetään prosessi toistaiseksi. Prosessia on mahdollista jatkaa tilanteen ollessa hallinnassa.

## **2 Asiakasvalmennus**

### **2.1 Yksilövalmentajan tehtävät ja vastuut**

- Yhteyshenkilönä asiakkaan ja muiden toimijoiden välillä (esim. TE -hallinto)
- Asiakkaan juoksevien asioiden hoito
- Dokumentointi
- Asiakkaan poissaolojen hoito ja selvittely, yhdessä työvalmentajan kanssa

- Arviointikeskustelut yhdessä asiakkaan ja työvalmentajan kanssa
- Työtehtäväkompassin täyttö kaksi kertaa prosessin aikana; n. 2 vk:n sisällä sekä prosessin loppupuolella, n. 2,5kk.n kohdalla.
- Kognitiivisten taitojen kartoitus -haastattelu
- Ryhmätoimintojen ja perehdytyspäivän suunnittelu ja toteuttaminen
- Tarvittaessa työvalmentajan apuna / tukena kirjaamisessa, arvioinnissa ym.
- Loppuraporttien ja yhteenvetojen koostaminen
- Työ- ja toimintakyky sekä kuntoutusarviointiprosessin kokonaisseuranta Luot-  
sin osalta
- Mukana IMS toimintajärjestelmän kehittämistyössä

## 2.2 Työvalmentajan tehtävät ja vastuut

- Perehdyttää asiakkaan työhön ja ohjaa asiakkaan työtekoa
- Asiakkaan poissaolojen ilmoittaminen Kelaan tai ammattiliittoon
- Suunnittelee, hankkii ja räätälöi asiakkaalle soveltuvia, mielekkäitä töitä, yhteistyössä yksilövalmentajan kanssa
- Havainnoi ja arvioi asiakkaan toimintaa ja kognitiivisia taitoja työtehtävässä ja työympäristössä
- Jakaa omaa ammattitaitoaan asiakkaalle ja välittää ammatillista ylpeyttä
- Oman ammattitaidon kautta arvioi asiakkaan osaamista, taitoja, vahvuuksia ja oppimiskykyä
- Työelämätaitojen ohjaaminen, arvioiminen ja tarvittaessa korjaaminen
- Peilaa asiakkaan taitoja, osaamista ja tietoa suhteessa työtehtävään sekä työelämässä ko. tehtävissä vaadittavaan osaamiseen
- Sanoittaa, keskustelee, opastaa ja valmentaa asiakkaan kanssa hänen tehtävi-  
ään, taitojaan ja vahvuuksiaan

- Arvioi asiakkaan tehtävistä suoriutumista
- Arvioi ryhmätyötaitoja
- Kirjaa säännöllisesti ylös merkintöjä havainnoista
- Asiakkaan poissaolojen hoito ja selvittely yhdessä yksilövalmentajan kanssa
- Mahdollisuuksien mukaan mukana täyttämässä asiakkaan ja yksilövalmentajan kanssa työtehtäväkompattia
- Arviointipalaverit asiakkaan ja yksilövalmentajan kanssa
- Tarvittaessa mukana sosiaalitoimen kanssa esim. loppupalavereissa

### **2.3 Havainnointi ja dokumentointi**

Havainnoinnilla on tarkoitus lisätä tietoa ja ymmärrystä asiakkaan toiminnasta. Valmentaja havainnoi asiakasta ja dokumentoi havaintonsa. Dokumentointi on tärkeä osa prosessia. Havaintojen kirjaamisen avulla saadaan asiakkaan haasteet, vahvuudet ja edistyminen näkyväksi. Havainnointi on subjektiivista, joka tarkoittaa sitä, että jokainen valmentaja voi kiinnittää huomiota eri asioihin. Valmentajan omat käsitykset, ennakkoluulot, elämäkokemus ja vireystila vaikuttavat havaintojen tekemiseen. Tästä syystä omat käsitykset ja ennakkoluulot on hyvä tiedostaa, jotta havainnointi olisi mahdollisimman asiakaslähtöistä.

Dokumentointi turvaa havainnoinnin. Tarkoitus on kirjaamisen avulla tuoda esille juuri niitä asiakkaan arkeen vaikuttavia tekijöitä. Siitä syystä on tärkeää kirjata asioita ylös säännöllisesti eikä vain erityistilanteissa. Kirjaamisessa tulee muistaa ammatillisuus. Asiakkaalle on hyvä tuoda prosessin alussa esille tieto, että työtoiminnan aikana havainnoituja asioita kirjataan ylös CRM järjestelmään ja asiakkaalla on oikeus nähdä kirjaukset. Kirjaamisessa tulee muistaa henkilötietolaissa sekä tietosuojalaissa määritellyt tietojen käsittelyyn liittyvät tekijät.

### **3 Prosessin aikana arvioitavat osa-alueet**

#### **3.1 Työelämävalmiudet**

- Työaikojen noudattaminen
- Yleinen työpaikan sääntöjen noudattaminen
- Suhtautuminen työhön
- Motivaatio
- Uusien asioiden omaksuminen
- Ahkeruus
- Muut huomiot

#### **3.2 Työelämän sosiaaliset taidot**

- Sopeutuminen työyhteisöön
- Yhteistyötaidot
- Asiakaspalvelutaidot
- Palautteen vastaanotto
- Muut huomiot

#### **3.3 Ammattitaitojen hallinta ja työn laatu (tekniset ja taloudelliset taidot)**

- Alan käsitteiden tuntemus ja käyttö
- Työmenetelmien ja välineiden käyttö
- Työn tulos
- Soveltuvuus työtehtäviin
- Muut huomiot

### **3.4 Suunnittelu ja kehittämistaidot**

- Vastuunotto omasta työstä ja sen vaikutuksista
- Oma-aloitteisuus
- Työn sujuminen
- Muut huomiot

Yllä kirjatusta työtoiminnan aikana arvioitavista osa-alueista löytyy koostettu taulukko liitteenä (Liite1, s.17). Taulukkoa voi hyödyntää päivittäiseen kirjaamiseen. Lopulliset kirjaukset sovittuun kirjauskohteeseen.

## **4 Kognitiivisten taitojen kartoitus**

### **4.1 Kognitiivisten taitojen määritelmä**

Kognitiivinen toimintakyky tarkoittaa ihmisen tiedonkäsittelyn toimivuutta arjessa ja työssä. Näihin kognitiivisiin eli tiedonkäsittelyn toimintoihin kuuluu havaitseminen, tarkkaavaisuus ja toiminnanohjaus, muistaminen sekä kielelliset toiminnot.

Työikäisillä kognitiivisen toimintakyvyn heikentymisen syyt ovat usein hoidettavissa olevia syitä. Näitä voi olla esimerkiksi uniongelma aiheutuva päiväväsytys, alkoholin riskikäyttö, työuupumus, depressio, huomiokykyä häiritsevä kipu ja särky sekä huolta aiheuttavat tapahtumat. Työikäisillä vanhenemisen myötä muistisairauksien esiintyvyys lisääntyy. Pelkkä ikääntyminen ei työikäisillä yleensä vaikuta merkittävästi kognitiiviseen toimintakykyyn työssä eikä arkielämässä. Kognitiivisten ongelmien taustasyiden selvittäminen on tärkeää, jotta työkyvyn menetystä ehkäiseviä hoito- ja kuntoutustoimia voidaan kohdentaa oikein ja oikea-aikaisesti.



Mahdollisimman laaja-alaisen kognitiivisen toimintakyvyn arviointi on hyvä sisältää portaittain tehtävää haastattelua ja havainnointia sekä taustatietojen (koulutus-, työhistoria) keräämistä. Työtoiminnassa työtehtävien kognitiivisen toimintakyvyn arviointia tulee tehdä säännöllisesti työtoimintajakson aikana. Tilanteissa, joissa epäilään asiakkaan sairaudentunnon puutetta tai oman tilanteen alentunutta arviointikykyä, voi olla hyvä pyytää läheisten havaintoja asiakkaan kognitiivisesta toimintakyvystä. Työtoiminnassa tehtävät kognitiivisen toimintakyvyn arvioinnin havainnot ovat tukena ammattilaisten tekemille tutkimuksille ja arvioinnille.

Kognitiivisten taitojen arvioinnin tueksi havainnointilomake liitteenä (Liite 2, s.18).

## **4.2 Keskeiset kognitiivisen toimintakyvyn arvioitavat toiminnot**

### **Toiminnanohjauksen toiminnot**

- Käyttäytymisen kontrollointi; arvostelukykyinen oman käytöksensä kontrollointi suhteessa sosiaalisen tilanteen vaatimuksiin; sairaudentunto, oiretiedostus
- Tiedonkäsittelyn ohjaus; suoritusten suunnittelu ja toteutuksen valvonta, oman toimintakyvyn mahdollisten heikentyvien merkitysten tunnistaminen

### **Tarkkaavaisuustoiminnot**

- Vireystaso
- Valppauden ylläpito
- Huomiokyvyn kohdistaminen mahdollisista häiriötekijöistä huolimatta
- Toiminnan pitkäjänteisyys

### **Muistitoiminnot**

- Lyhytkestoinen ns. työmuisti; tiedon aktiivinen prosessointi, väliaikainen tallennus, työstäminen
- Pitkäkestoinen muisti ja oppiminen; Uusien asioiden tallennus säilömuistiin, niiden mieleen palauttaminen, uusien tietojen ja taitojen oppimisvalmiudet

### **Näköhavainnot**

- Koneiden ja laitteiden turvallinen käyttö
- Liikenteessä selviytyminen
- Tilasuhteiden hahmottaminen
- Vaativien työtehtävien vaatima havainnointi

### **Kielelliset kyvyt**

- Puheen tuottaminen ja ymmärtäminen
- Kirjoitetun tekstin tuottaminen ja ymmärtäminen

Havaittaessa haasteita kognitiivisessa toimintakyvyssä, voidaan seuraavilla toimilla yrittää kompensoida tilannetta;

- Keskittymistä tehostamalla (pitkään jatkuessa voi johtaa kuormittumiseen ja uupumiseen)
- Muokkaamalla työtehtäviä henkilön kykyjen ja osaamisen mukaiseksi
- Vaihtamalla tehtäviä toisenlaisiksi

## 5 Asiakkaan jaksamisen tukeminen

Asiakkaan jaksamista on hyvä kartoittaa prosessin kuluessa. Työtehtävissä selviämisen ja jaksamisen lisäksi on hyvä kiinnittää huomiota myös siihen, kuinka asiakas jaksaa kotona, työpäivän jälkeen. Prosessin aikana tehtävien väliarviointien avulla tarkastellaan asiakkaan kokonaistilannetta. Väliarviointien avulla asiakkaan kokemustietoa voidaan hyödyntää prosessin suunnittelussa, tiedon hankinnassa ja asiakkaan tukemisessa. Liitteessä 3 (s.21) on esimerkkikysymyksiä asiakkaan jaksamisen selvittämisen tueksi. Kysymykset on muokattu Toimia tietokannan EuroHIS-8-elämänlaatumittarin ja WHOQOL-BREF -mittarin sekä Työn imu arviointimenetelmän pohjalta.

## Lähteet

Huumonen S. (toim.) 2014. Työ- ja yksilövalmennus työpajalla. Opetus – ja kulttuuri-ministeriö. Helsinki: Valtakunnallinen työpajayhdistys ry.

Kuikka P., Paajanen T., Kivekäs T., Vuokko A. & Sainio M. 2014. Työikäisten kognitiivisen toimintakyvyn hyvä arviointikäytäntö. Toimia tietokanta. Viitattu 28.4.2017. [http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/media/files/suositus/2014/04/03/TOIMIA\\_Tyoi-kaisten\\_kognitiivisen\\_toimintakyvyn\\_hyva\\_arviointikaytanto.pdf](http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/media/files/suositus/2014/04/03/TOIMIA_Tyoi-kaisten_kognitiivisen_toimintakyvyn_hyva_arviointikaytanto.pdf)

Sillanpää, M. 2017. Eryityssosiaaliohjaaja. Hämeenlinnan kaupunki. Palaverit ja sähköpostiviestintä, maaliskuu – heinäkuu 2017. Viitattu 11.7.2017

Sillanpää, M. 2016. Työ-, toimintakyky- ja kuntoutusarviointi, TOMPPA. Power Point. Hämeenlinnan kaupunki Eryityssosiaaliohjaaja Mira Sillanpää. Viitattu 28.4.2017

Toimia tietokanta. Mittarit. Viitattu 5.7.2017. <http://www.thl.fi/toimia/tietokanta/mittari/tulokset/>

TOMPPA-prosessiin liittyvät materiaalit. Viitattu 28.4.2017.

## Liitteet

### Liite 1. Työtoiminnassa arvioitavat osa-alueet

<b>Työelämävalmiudet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Työaikojen noudattaminen</li><li>- Yleinen työpaikan sääntöjen noudattaminen</li><li>- Suhtautuminen työhön</li><li>- Motivaatio</li><li>- Uusien asioiden omaksuminen</li><li>- Ahkeruus</li><li>- Muut huomiot</li></ul>	
<b>Työelämän sosiaaliset taidot</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Sopeutuminen työyhteisöön</li><li>- Yhteistyötaidot</li><li>- Asiakaspalvelutaidot</li><li>- Palautteen vastaanotto</li><li>- Muut huomiot</li></ul>	
<b>Ammattitaitojen hallinta ja työn laatu</b> (tekniset ja taloudelliset taidot) <ul style="list-style-type: none"><li>- Alan käsitteiden tuntemus ja käyttö</li><li>- Työmenetelmien ja välineiden käyttö</li><li>- Työn tulos</li><li>- Soveltuvuus työtehtäviin</li><li>- Muut huomiot</li></ul>	
<b>Suunnittelu ja kehittämistaidot</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Vastuunotto omasta työstä ja sen vaikutuksista</li><li>- Oma-aloitteisuus</li><li>- Työn sujuminen</li><li>- Muut huomiot</li></ul>	

## Liite 2. Kognitiivinen toimintakyky -havainnointilomake

<p><b>Psyykkiset ja psykososiaaliset kuormitustekijät työssä ja arjessa (unen määrä ja laatu jne.)</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Onko unelias tai nukkuuko päiväsaikaan?</li><li>- Onko hidastumista päivittäisissä toiminnoissa?</li><li>- Onko ajatuksenjuoksu yhtä nopeaa kuin ennenkin?</li></ul>	
<p><b>Aikaisempi ja nykyinen kognitiivinen toimintakyky</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Onko oma-aloitteisuudessa muutoksia?</li><li>- Tarvitaanko enemmän kehotteluja ja patistelua kuin ennen?</li><li>- Onko puheiden ja tekojen estottomuus lisääntynyt?</li><li>- Onko piittaamattomuus / välinpitämättömyys omien tekojen seurausten suhteen lisääntynyt?</li><li>- Onko ajattelu samalla tavalla johdonmukaista kuin ennen vai syrjähtelevätkö ajatukset ja puheenaiheet herkemmin kuin ennen?</li><li>- Onnistuuko suunnittelu tehtävien järjestyksen yms. suhteen? Huomaako toimintavirheitään, korjaako niitä?</li></ul>	
<p><b>Tarkkaavuus ja asioiden muistaminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Voiko muistamiseen luottaa käytännön asioiden hoitamisessa?</li><li>- Muistaako äskettäiset sovitut asiat?</li><li>- Kyseleekö tai kertoo hän samoja asioita uudelleen?</li><li>- Pystyykö oppimaan uusia asioita tai toimintatapoja kuten ennenkin?</li><li>- Onko huomiokyky ja reagointi hidastunut liikennetilanteissa?</li><li>- Onko hätiköivyyttä, kiirehtimistä, lyhytjänteisyyttä lisääntynyt?</li><li>- Onko vaikeuksia keskittyä asioihin, katkeileeko ajatus, tuleeko huolimattomuusvirheitä?</li></ul>	

<p><b>Ohjeiden ymmärtäminen ja noudattaminen, puheen sisältö, artikulaatio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ymmärtääkö ohjeita? (sanallisia, kirjallisia, kuvallisia)</li> <li>- Tarvitseeko ohjeistusta toistaa?</li> <li>- Noudattaako annettua ohjeistusta?</li> <li>- Onko puheen ymmärtäminen muuttunut?</li> <li>- Onko puheilmaisussa muutoksia, kuten lisääntynyt sanojen hakeminen tai ääntämisen vaikeutuminen?</li> <li>- Onko lukemisen nopeus muuttunut, esimerkiksi sanomalehden tai TV-ohjelmien tekstityksen?</li> <li>- Onko kirjoittaminen vaikeutunut, tuleeko kirjoitusvirheitä?</li> </ul>	
<p><b>Hahmottaminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Löytyvätkö reitit ja paikat kuten ennenkin?</li> <li>- Miten suunnistaminen onnistuu isoissa tiloissa kuten kauppakeskus tai uimahalli?</li> <li>- Miten tilasuhteiden hahmotusta vaativat käytännön tehtävät sujuvat (kodinkoneiden käyttö, pienet korjaustyöt tms.)?</li> </ul>	
<p><b>Mieliala, oiretietoisuus, oireisiin suhtautuminen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onko mielialassa vaihteluita?</li> <li>- Tiedostaako omat oireensa?</li> <li>- Onko oiretiedostus realistista?</li> </ul>	
<p><b>Vireystila, motoriikka</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Onko vireystilassa vaihteluita?</li> <li>- Millaiset motoriset taidot ovat? Onko niissä tapahtunut muutoksia?</li> </ul>	
<p><b>Ulkoasu, käytös, katsekontakti, yhteistyökyky</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ulkoinen habitus?</li> <li>- Käytöstavat?</li> <li>- Yhteistyötaidot?</li> </ul>	

<b>Työvalmentajan, yksilövalmentajan ja muiden läheisten lisätiedot ja havainnot</b>	
<b>Muutokset työtehtävissä ja niiden vaativuudessa</b>	



### Liite 3. Jaksamisen arviointi

<b>Työtehtävät ja työympäristö</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Millaisena kokee työtehtävien kuormittavuuden (sopiva työn määrä ja sisältö)?</li><li>- Millaisena kokee työympäristön?</li><li>- Saako tarpeeksi tukea työympäristön muilta henkilöiltä?</li><li>- Kokeeko työn mielekkääksi?</li><li>- Onko tyytyväinen tekemäänsä työhön?</li><li>- Onko tarpeeksi energiaa ja voimavaroja työn tekemiseen?</li><li>- Mikä / mitkä tekijät aiheuttavat haasteita työstä selviytymiseen?</li><li>- Onko työpaikalle lähteminen mielekästä?</li></ul>	
<b>Arjessa jaksaminen</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Onko työpäivän jälkeen vielä energiaa ja voimavaroja koti- töihin / harrastuksiin?</li><li>- Miten kokee selviävänsä arjen toiminnoista?</li><li>- Onko elämässä sellaisia tekijöitä, joiden avulla töistä palautuminen onnistuu?</li><li>- Mistä asioista saa voimaa arjessa jaksamiseen?</li><li>- Onko henkilö / henkilöitä, joilta saat tukea tarvittaessa?</li><li>- Onko arjessa joitain kuormittavia tekijöitä, joiden vuoksi töistä palautuminen ja arjesta selviytyminen on vaikeaa?</li><li>- Kokeeko arkiympäristön turvalliseksi?</li></ul>	
<b>Terveys</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Kuinka tyytyväinen on tämänhetkiseen terveyteen?</li><li>- Kuinka ylläpitää terveyttä?</li><li>- Mitkä tekijät kokee terveyttä edistävinä tekijöinä?</li><li>- Onko elämässä terveydelle haitallisia tekijöitä? Onko niihin mahdollista vaikuttaa?</li><li>- Onko tyytyväinen unen laatuun?</li></ul>	
<b>Ihmissuhteet</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- Onko läheisiä ihmissuhteita?</li><li>- Onko tyytyväinen ihmissuhteisiin?</li></ul>	