

Duunin kuntoutuksen kokemuksia palvelupolusta

Lindberg, Taju
Matikainen, Jenna

2017 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Duunin kuntoutujan kokemuksia palvelupolusta

Lindberg Taju, Matikainen Jenna
Hoitotyön koulutusohjelma
Opinnäytetyö
Marraskuu, 2017

Lindberg Taju & Matikainen Jenna

Duunin kuntoutujan kokemuksia palvelupolusta

Vuosi 2017 Sivumäärä 50

Opinnäytetyön tarkoituksena oli kartoittaa Duunin kuntoutujan palvelupolkua ja selvittää, mitä kautta asiakkaat ohjautuvat Duunin palveluiden piiriin. Työn toimeksiantajana toimi Monipalvelukeskus Duuni. Työn tavoitteena oli saada vastaus seuraaviin kysymyksiin: Millaisia asiakkaiden palvelupolut ovat? Mitä Duunin palveluita asiakkaat käyttävät? Minkälaisiksi asiakkaat kokevat saamansa palvelun? Miten Duuni voisi kehittää palveluitaan entisestään?

Teoreettisessa viitekehyksessä kuvattiin Duunin yleisimpiä asiakasryhmiä sekä avattiin niitä keskeisiä käsitteitä, jotka liittyvät kuntouttavaan työtoimintaan ja sen järjestämiseen. Opinnäytetyön aineisto kerättiin teemahaastatteluin. Haastattelut toteutettiin seitsemänä yksilöhaastatteluna. Haastatellut olivat Duunin nykyisiä asiakkaita, asiakkuuksien pituudet vaihtelivat viikoista vuosiin. Aineiston analyysi toteutettiin induktiivisella eli aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä, joka pohjasi tutkimuskysymyksiimme ja niistä nousseisiin käsitteisiin.

Haastattelutulosten perusteella Duunin asiakkaat kokivat palvelupolkunsa toimivaksi ja Duunissa saamansa palvelun hyväksi. He kokivat, että heidät kohdataan yksilöinä ja että heidän yksilölliset erityistarpeet otetaan hyvin huomioon. Työ Duunissa koettiin mielekkääksi ja toimintakykyä ylläpitäväksi. Työtehtävien lisäksi erilaiset retket koettiin tärkeiksi ja virkistäviksi.

Kehittämissuhteissa esille nousi ruotsinkielisten huomioiminen paremmin esimerkiksi ruokalistoja tehdessä, lumitöiden hoito talvella ja liikuntalajien monipuolistaminen. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Duunissa ja Uudenmaan vammaispalvelusäätiössä laajemmin esimerkiksi palvelupolkujen suunnittelun yhteydessä.

Lindberg Taju & Matikainen Jenna

Experiences of the service path of "Duuni" rehabilitation clients

Year	2017	Pages	50
------	------	-------	----

The purpose of the thesis was to survey the service path of a rehabilitation client at "Duuni" and to find out how the clients are being directed to the services provided by "Duuni". "Monipalvelukeskus Duuni" served as the *commissioner* of this thesis. "Duuni" is a center providing diverse employment and rehabilitation services for people who have trouble getting employed for different reasons, for example because of intellectual disability, mental health issues or long-term unemployment. The aim was to find out what the clients' service paths are like, which services of "Duuni" do the clients use, how the clients experience the services and in which way "Duuni" could improve their services.

The most common client types and central concepts of rehabilitative work activities were described in the theoretical frame of reference. The material was collected with theme interviews and seven clients were interviewed one at a time. The interviewees had been clients at "Duuni" for time periods varying from weeks to several years. The analysis of the collected material was carried out with inductive content analysis, which was based on the thesis study questions and concepts that rose from the questions.

The results indicate that the clients at "Duuni" describe the experience at their service paths as well-working and the service they have gotten as good. The clients felt that they were met as individuals and that their individual needs were met. The work at "Duuni" was experienced as meaningful and that it helped to maintain their ability to function in everyday life. Different kinds of trips were experienced as important and refreshing.

Further development proposals may include paying more attention towards the Swedish-speaking clients for example when making the menu for the cafeteria, taking care of the snow removal in the wintertime and making the exercise opportunities more versatile. The results of this thesis may be used while developing the services paths of "Duuni" rehabilitation clients and the services of "Uudenmaan vammaispalvelusäätiö" in the future. "Uudenmaan vammaispalvelusäätiö" is a foundation that provides different kinds of services for mentally handicapped individuals and for individuals having trouble getting employed for various reasons. "Duuni" is one of the main services provided by the foundation.

Keywords: Service path, rehabilitating work activity, mentally disabled, long-term unemployed, mental health rehabilitation client

Sisällys

1	Johdanto	6
2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet	7
3	Duuni työllistämisen- ja kuntoutuspalveluiden tarjoajana	7
4	Työllistymiseen vaikuttavat ominaisuudet	8
4.1	Kehitysvammaisuus	8
4.2	Pitkäaikaistyöttömyys	10
4.3	Mielenterveyskuntoutujat	12
5	Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen.....	14
5.1	Kuntouttavan työtoiminta ja sitä ohjaavat lait	14
5.2	Tuetun työllistymisen menetelmä	15
5.3	Ratkaisukeskeisyys ohjausmenetelmänä	18
5.4	Palvelupolun määritelmä	20
6	Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä	21
6.1	Tutkimusaineiston keräys	21
6.2	Tutkimusaineiston analyysi	23
7	Tutkimustulokset	24
8	Pohdinta	28
8.1	Tulosten tarkastelu	28
8.2	Tutkimuksen luotettavuus	30
8.3	Tutkimuksen eettisyys.....	31
	Lähteet	34
	Kuviot.....	37
	Taulukot	38
	Liitteet	47

1 Johdanto

Palvelupolku on tärkeä käsite suunniteltaessa palveluita niiden käyttäjille. Ilman toimivaa palvelupolkua asiakkaat eivät ohjaudu tehokkaasti palveluiden piiriin, vaan saattavat joutua kokonaan niiden ulkopuolelle. Palveluketju on käsite, jota käytetään terveydenhuollossa silloin kun ketjuun sisältyy myös muidenkin kuin terveydenhuollon palveluita (Stakes 2002). Palveluketju ja -polku tarkoittavat tässä opinnäytetyössä samaa asiaa.

Kuntouttava työtoiminta on toimintaa, jonka tarkoituksena on edistää asiakkaan valmiuksia työelämään, lisätä elämänhallintaa ja jota sovitetaan henkilön yksilöllisten tarpeiden mukaisesti. Toiminta on parhaimmillaan asiakkaan tarpeiden mukaan räätälöityä palvelua, jonka sisältöä muokataan toimintakyvyn muuttuessa parempaan suuntaan. Kuntouttavasta työtoiminnasta puhuessa on tärkeä huomioida, ettei henkilö ole työsuhteessa, vaan hän on asiakas joka käyttää hänelle räätälöityjä palveluita. (THL 2014.)

Tuetulla työllistymisellä tarkoitetaan kuntoutujan oman kiinnostuksen mukaisen työpaikan nopeaa, yksilöllistä etsimistä ja tarvittavan koulutuksen tarjoamista työpaikalla. Tarkoituksena on työpaikalla hankkia taitoja ja valmiuksia työhönvalmentajan avustuksella. (Sailas, Selkama & Joffe 2007, 2083-2090.) Tuetun työllistymisen käsite, arvot ja periaatteet tulevat Pohjois- Amerikassa tehdystä havainnosta, jonka mukaan vaikeistakin oppimisvaikeuksista kärsivät pystyvät suoriutumaan heille annetuista haastavistakin tehtävistä. Tämä havainto toi esille sen, että vajaakuntoisilla ja vammaisilla ihmisillä on toimintamahdollisuudet, kyvyt ja osaaminen työskennellä palkkatyössä avoimilla työmarkkinoilla. (Kipulasäätiö 2014.)

Ratkaisu- ja voimavaruusautuneessa työssä asiakas asettaa omat tavoitteensa, sen sijaan, että joku asiantuntija olisi määritellyt hänelle valmiit tavoitteet. Kaikissa keskusteluissa tärkeintä on tavoitteet ja miten asiakas itse voi ne saavuttaa. Asiakkaan omia taitoja, kykyjä ja osaamista hyödynnetään ja tutkitaan käsillä olevan pulman ratkaisussa tai tavoitteiden saavuttamisessa. (Ratkes 2015.)

Duunin kuntoutujan kokemuksia palvelupolusta on Monipalvelukeskus Duunin antama aihe, jonka tarkoituksena on kartoittaa heidän asiakkaidensa kokemuksia Duuniin palveluista siitä, kuinka sujuvasti niiden piiriin on päästy. Työ on toteutettu yksilöhaastatteluin teemahaastattelua käyttäen. Opinnäytetyömme on rajattu tarkasti koskemaan työllisyyttä, sitä edistäviä tekijöitä ja siihen vaikuttavia tekijöitä. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää Duunissa ja mahdollisesti muissa samantapaisissa keskuksissa.

2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on kartoittaa Monipalvelukeskus Duunin kuntoutujan palvelupolkua ja sitä, mitä kautta asiakkaat ohjautuvat Duunin palveluiden piiriin. Selvitämme lisäksi asiakkaita haastattelemalla mitä palveluita he käyttävät ja tarvitsevat sekä annamme heille mahdollisuuden esittää toiveita esimerkiksi uusista palveluista. Etsimme vastauksia seuraaviin kysymyksiin: Mitä Duunin palveluita asiakkaat käyttävät? Kuinka hyvin he kokevat Duunin palveluiden vastaavan tarpeitaan? Minkälaisena asiakkaat kokivat Duunin palveluiden piiriin siirtymisen prosessin? Miten Duuni voisi kehittää palveluitaan? Tämän prosessin avulla pystymme tuottamaan arvokasta tietoa Duunille esimerkiksi mahdollisista solmukohdista palvelupoluissa sekä tietoa siitä, miten palveluja voitaisiin kehittää entisestään. Tavoitteena on siis tuottaa konkreettista tietoa Duunin työntekijöille sekä muulle verkostolle siitä, miten palvelupolku rakentuu ja toimii.

Opinnäytetyön tavoitteena on tuottaa Monipalvelukeskus Duunille sekä koko Uudenmaan vammaispalvelusäätiölle arvokasta tietoa heidän palvelupolkunsa toimivuudesta sekä asiakkaiden ja kuntoutujien kokemuksista. Opinnäytetyön tuloksia voidaan hyödyntää esimerkiksi palvelupolun suunnittelussa.

3 Duuni työllistämis- ja kuntoutuspalveluiden tarjoajana

Duuni on Porvoon Tarmolassa sijaitseva monipalvelukeskus, joka tarjoaa erilaisia työllistämis- ja kuntoutuspalveluita. Duuni on yksi Uudenmaan vammaispalvelusäätiön tuottamista palveluista. Uudenmaan vammaispalvelusäätiö on Etelä-Suomen alueella toimiva säätiö, jonka tarkoituksena on tuottaa asumis- työ- ja päivätoimintapalveluita vammaisille ja osatyökykyisille henkilöille. Näiden palveluiden tarkoituksena on edistää asiakkaiden selviytymistä yhteiskunnassa. Duunin palvelut voidaan jakaa tuetun työllistymisen palveluihin ja työhön kuntouttaviin palveluihin. Työhön kuntouttavat palvelut käsittävät työtoiminnan Duunissa. Työtoiminta koostuu metallipajasta, kokoonpano- ja sähköosastosta, tekstiiliosastosta sekä puutöistä. Kuntoutujille valitaan edellä mainituista työtehtävistä mieleisin, jonka parissa he työskentelevät Duunissa. Työtoiminta on ohjattua yksilö- tai ryhmätoimintaa ja tavoitteet asetetaan kuntoutujalle aina henkilökohtaisesti. (Uudenmaan vammaispalvelusäätiö 2013).

Tuetun työllistymisen palveluiden tavoitteena on osatyökykyisten ja kehitysvammaisten työllistyminen avoimille työmarkkinoille. Nämä palvelut toteutetaan palveluprosessina, jossa tuki on jatkuvaa ja kokonaisvaltaista (Kuvio 1). Tavallisimmat syyt työkyvyn alentumiseen ja Duunin asiakkuuteen ovat erilaiset kehitysvammat, mielenterveysongelmasta kuntoutuminen sekä pitkäaikaistyöttömyys.



Kuvio 1: Palveluprosessi

4 Työllistymiseen vaikuttavat ominaisuudet

4.1 Kehitysvammaisuus

Kehitysvammaisella tarkoitetaan henkilöä, jonka kehitys tai henkinen toiminta on estynyt tai häiriintynyt. Tämä johtuu yleensä kehitysiässä saadusta tai synnynnäisestä sairaudesta, viasta tai vammasta. Vammalla tarkoitetaan fyysistä tai psyykkistä vajavuutta, joka rajoittaa henkilön suorituskkyä pysyvästi. Kehitysvammaisuuteen luetaan myös muidenkin elimien kuin hermoston vammat ja vauriot. Suurin ja merkittävin ryhmä on kuitenkin hermoston erilaiset sairaudet, vauriot sekä muut poikkeavuudet. Näistä käytettävä nimitys on hermoston kehityshäiriöt. Hermoston kehityshäiriöistä tärkeimmät ovat aivojen kehityshäiriöt, joihin yleensä liittyy älyllisen toimintojen vajavuutta. Tätä kutsutaan myös älylliseksi kehitysvammaisuudeksi, termi on Maailman terveysjärjestön (WHO) valitsema ja yleisesti tunnettu kyseisessä merkityksessä. WHO määrittelee älyllisen kehitysvammaisuuden tilaksi, jossa on epätäydellinen tai estynyt henkisen suorituskvyn kehitys. Yleiseen henkiseen suorituskvyn vaikuttavat kognitiiviset, kielelliset, motoriset ja sosiaaliset taidot ovat yleensä puutteellisesti kehittyneitä. American Association on Mental Retardation (AAMR) taas määrittelee älyllisen kehitysvammaisuuden perustaltaan toiminnalliseksi. Ratkaisevia tekijöitä määrittelyssä on toimintakyky, ympäristö ja edellytykset. Kyse on vuorovaikutuksesta älyllisten ja adaptiivisten taitojen ja ympäristön vaatimusten välillä. Kehitysvammaisuuden AAMR määrittelee tämänhetkisten toimintakykyjen rajoitukseksi. Ominaista edellä mainitulle tilalle on merkittävästi keskimääräistä heikompi älyllinen suorituskvvy. Tällä tarkoitetaan älykkyyssosamäärää, joka on alle 70-75. Samaan aikaan on myös rajoituksia kahdessa tai useammassa adaptiivisten taitojen osa-alueista. Näitä ovat muun muassa kommunikaatio, kotona asuminen, yhteisössä toimiminen, itsehallinta, sosiaaliset taidot, oppimiskvvy ja terveys ja turvallisuus. (Kaski (toim.), Manninen, Mölsä & Pihko 2001, 20-21.)

Kehitysvammaisille työ- ja päivätoiminta tarkoittaa usein kaikkea toimintaa heräämisen ja nukkumaanmenon välissä. Työssä käyminen on yleensä lievästi vammaiselle keskeinen

elämään sisältöä tuova tekijä. Vaikeammin vammaiselle taas päivätoimintaan sisältöä mahdollisesti löytyy vapaa-aikaan ja asumiseen liittyvissä toiminnoissa. Voidaan siis sanoa, että kehitysvammaisen aikuisen toiminta voi olla kotona tehtäviä kodinhoitoon liittyviä asioita tai kodin ulkopuolella tehtävää säännöllistä työtä. Kun suunnitellaan työ- ja päivätoimintaa, lähdetään liikkeelle yksilön tarpeista, kiinnostuksesta ja taipumuksista. Valitun toiminnon tulee olla kehitysvammaiselle mielekästä ja tarjota mahdollisuuksia käyttää hänen omia taitojaan uuden oppimiseen ja vuorovaikutukseen. Joskus täytyy kokeilla useita erilaisia vaihtoehtoja, että löytyy se juuri oikea työ tai toiminto. (Kaski (toim.) ym. 2001, 248-250.)

Työtoiminnassa työn lisäksi toiminta sisältää työtaitojen sekä sosiaalisten valmiuksien kehittämisen ja yleisten sosiaalisten toimintakykyjen ylläpitämisen. Työtehtäviä ovat yleensä teollisuuden alihankintatyöt, esimerkiksi metalli- ja puuteollisuudelle, kutomo- ja ompelutyöt sekä muu oma tuotanto. Työtehtäviä pyritään monipuolistamaan, jotta ne tarjoaisivat yhä useammalle kehitysvammaiselle sopivaa tekemistä. Aina päivää jäsentävän toiminnon ei tarvitse olla perinteistä vaihetyötä työkeskuksessa. On tehty työtoiminnan kehittämisprojekteja, joissa on saatu hyviä kokemuksia monenlaisista ratkaisuksista avoimille työmarkkinoille työllistymisestä sekä taiteen ja luovan toiminnan hyödyntämisestä. Kaikki ihmiset, myös kehitysvammaiset, pyrkivät toiminnassaan kehittämään ja käyttämään kykyjään. Kehitysvammaiset ovat tunnollisia ja huolellisia työntekijöitä, vaikka itsenäinen toiminta ja tilanteiden ennakointi voivat olla heille vaikeita. (Kaski (toim.) ym. 2001, 249-250, 359-360.)

Erja Misukka (2009) kirjoittaa väitöskirjassaan, että työllä on monenlaisia merkityksiä kehitysvammaisille. Hänen tutkimuksensa tulokset osoittavat, että he tunsivat itsensä arvokkaiksi ja itsenäisiksi, kun saivat tehdä esimerkiksi tuotteita myyntiin työ- ja toimintakeskuksissa. Osallistuminen työtoimintaan ehkäisee myös kehitysvammaisten syrjäytymisen tunnetta, auttaa kehitysvammaista sopeutumaan ympäröivään yhteiskuntaan sekä lisää myös kehitysvammaisen osallisuuden kokemuksen muodostumista. (Misukka 2009, 136.) Kehitysvammaisten sosiaalisen osallisuuden kannalta keskeiset osatekijät ovat mahdollisuus puhua eri ihmisille, hyväksytyksi tuleminen tunne ja erilaisten palveluiden käyttäminen (Järvikoski & Härkäpää 2011, 151).

Tutkimukseen osallistuneista kehitysvammaisista 42 prosenttia oli sitä mieltä, että työn tekemisen merkittävin tekijä on hyvä palkka. Rahan tärkeyden syynä oli se, että kehitysvammaiset kokivat itsensä taloudellisesti itsenäisiksi sekä pystyivät arkipäiväisiä asioita hoitamaan ja ostamaan. Työ- ja päivätoiminnasta saatavan työosuusrahan määrän useat sanoivat olevan liian pieni, eikä palkkaus vastaa työsuorituksia. Saatava palkka oli kuitenkin työhön sitoutumisessa tärkeä monien mielestä. (Misukka 2009, 71-73.)

Erja Misukan väitöskirjasta nousi esiin myös itsensä arvostamisen merkitys työ- ja päivätoiminnassa. Arvostusta haetaan tai saadaan työ- ja toimintakeskuksen ulkopuolelle myytävistä tuotteista. Työhön liittyvien ihmissuhteiden eli työkavereiden ja työnohjaajien tarpeellisuus osoittautui tärkeäksi, koska heidät koettiin sosiaalisen kontaktin antajina. Työnohjaajia pidettiin myös tärkeinä neuvonnan ja työn antamisen kannalta. Työ- ja toimintakeskuksissa työskentely oli tärkeää monille, koska se toi päivään sisältöä ja tekemistä. Työskentelyä kuvattiin myös mukavaksi, koska ei tarvinnut kotona olla neljän seinän sisällä ja työttömänä. Tutkimuksessa nousi esiin myös huonoja puolia työtoiminnassa. Näitä olivat eri ihmisten mielestä fyysinen rasitus, juttelu ja puhuminen työskennellessä, työskentely on hankalaa, työ on yksitoikkoista ja avotyötoimintaa myös kaivattiin. Monet kokivat onnistumisen tunteita, kun työnohjaajat kehuivat heidän tekemäänsä työtä. Osallisuuden kokemusta kehitysvammaisille toi, kun oli palkkapäivä niin kuin mullakin työssä käyvillä ihmisillä, työkavereiden auttaminen, itsensä tärkeäksi tunteminen ja vain yleisesti se, että kävi töissä niin kuin kuka tahansa. (Misukka 2009,81,87,90,102-107, 122-123.)

Simo Klem (2010) kirjoittaa kuntakartoituksessa työllisyyttä tukevasta toiminnasta, työtoiminnasta ja työhönvalmennuksesta sosiaalihuollossa, että vammaisen henkilön työtoiminnan tärkeimmät tavoitteet ovat toimintakyvyn ylläpito ja mielekkään tekemisen tarjoaminen. Tärkeisiin tavoitteisiin sisältyy myös asiakkaan arjessa selviytyminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Etenemistä koulutukseen, työ- ja elinkeinopalveluihin tai ammatillisen kuntoutuksen palveluihin pidettiin harvemmin tärkeinä tavoitteina. Työllistymistoiminnassa työllisyyden vaikeudet liittyvät yleensä mielenterveysongelmiin ja kehitysvammoihin. Vastaaajien mielestä mielenterveysongelmat olivat 44 prosentissa ja kehitysvammat 40 prosentissa vastanneista kunnista tai kuntayhtymistä työllisyyttä vaikeuttava tekijä. Asiakkaat vammaisen henkilön työtoimintaan tulevat useimmiten vammaispalvelun ohjaamana. Puolessa kunnissa vammaispalvelu oli yleisin lähettävä taho. Kartoituksessa ilmeni myös, että yleensä työtoiminta on pitkäkestoinen palvelu. Yli puolessa kunnissa oli tilanne, että asiakkaat pysyivät palvelussa. Työtoiminta nähtiin mielenterveyskuntoutujille merkittävänä tukitoimena avohuollossa ja vammaisten henkilöiden työtoiminnan merkitys asiakkaille oli suuri, palvelu tarjosi mielekästä sekä toimintakykyä ylläpitävää toimintaa ja asiakkaat viihtyivät työtoiminnassa. (Klem 2013, 26-28, 32,34.)

4.2 Pitkäaikaistyöttömyys

Pitkäaikaistyöttömyyden käsitteelle on useita määritelmiä. Tilastokeskus määrittelee pitkäaikaistyöttömän henkilöksi, joka on tutkimushetkellä ollut yhtäjaksoisesti työtön 12 kuukautta tai pidempään (Tilastokeskus). Pitkäaikaistyöttömäksi luetaan yleensä myös henkilö, joka on saanut työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä tai 180 päivältä työmarkkinatukea, kun työttömyyspäiväraha-kaus on loppunut. Työmarkkinatukea on

mahdollista saada vain työttömyyden perusteella. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001.) Laki julkisesta työvoimapalvelusta (2002) määrittelee pitkäaikaistyöttömän työnhakijaksi, joka on ollut työttömänä työnhakijana yhtäjaksoisesti 12 kuukautta. Pitkäaikaistyöttömäksi luetaan myös henkilö, joka on työttömänä työnhakijana ollut useammassa työttömyysjaksossa yhteensä vähintään 12 kuukautta ja näin kokonaiskeston perusteella voidaan rinnastaa yhtäjaksoisesti 12 kuukautta työttömänä olleeseen. (Laki julkisesta työvoimapalvelusta 2002.) Opinnäytetyössä pitkäaikaistyöttömäksi määritellään henkilö, joka on vähintään vuoden ollut työttömänä ja tarvitsee tukea päästäkseen takaisin työelämään.

Pitkäaikaistyöttömät ohjataan takaisin työelämään sosiaaliturvaetuuksilta sanktion uhalla, kuntouttavaa työtoimintaa käyttäen. Koska kuntouttava työtoiminta on aktivointia, on asiakas aktivointiehdon täytettyään velvollinen osallistumaan oman aktivointisuunnitelmansa tekoon sosiaalityöntekijän ja työ- ja elinkeinohallinnon työntekijän kanssa. Pitkäaikaistyöttömät viettävät kuntouttavassa työtoiminnassa pisimmän sallitun ajan, mikä on kaksi vuotta. Joskus asiakkaat sopivat kahden vuoden jälkeen uuden kuntouttavan työtoiminnan jakson. Tämä selittyy sillä, että joskus työhön ja toimintakykyiseksi kuntoutuminen on pitkä prosessi ja edistyminen on hitaasti etenevää. Työkyky yleensä alenee pitkän ajan kuluessa, jolloin myös sen palauttaminen vie paljon aikaa. Prosessi voi edetä niin, että kuntouttavan työtoiminnan sisällä asiakas siirtyy yhä vaativampiin tehtäviin ja vähitellen saavuttaa työelämään siirtymisen valmiuksia. Voi myös käydä päinvastoin, jolloin selviää, että työtoiminnan jakson aikana asiakkaan selviytyminen työssä on suoriutumiskyvyn ääri rajoilla, eikä työmarkkinoille siirtyminen ole mahdollista. Jos näin käy, on pitkään kestävä kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus ylläpitää toimintakykyä ja yhteisöllistä osallisuutta. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 16, 26.)

Pitkäaikaistyöttömät ovat jämähtäneet omaan työttömyyteensä ja kuntouttavan työtoiminnan avulla he pääsevät kokeilemaan miltä työnteko tuntuu normaalissa yhteiskunnassa. Erittäin hyödylliseksi tai melko hyödylliseksi osallistujista 73 prosenttia oli kuvaillut kuntouttavan työtoiminnan jaksoja. He ovat olleet tyytyväisiä kuntouttavan työtoiminnan jaksoihin mutta osa oli ollut sitä mieltä, että rahallisen hyödyn pitäisi olla suurempi. Kuntouttavan työtoiminnan jaksoista työttömät saivat rytmiä elämään ja vertaistukea. Työkavereiden saaminen oli tärkeää, jos heitä ei ole ollut pitkään aikaan työttömyydestä johtuen. Työtoiminnassa pystyy myös helposti tapaamaan uusia ihmisiä. Asiakkaat kokivat virkistyneensä, kun olivat osallistuneet kuntouttavaan työtoimintaan. Näiden myötä elämän mielekkyys asiakkailla lisääntyy. Työtön tarvitsee rahan lisäksi myös yhteisöllisiä suhteita. Sosiaaliset suhteet ovat työttömälle tärkeitä, koska se pitää yllä hyvinvointia ja auttaa kestävästi työttömyyden taakan. Tämä voi olla myös terveyttä ja työkykyä ylläpitävä tekijä. Töissä käyminen jäsentää vapaa-aikaa ja luo aktiivisuutta työttömän elämään. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 100-103, 124, 142.)

Pitkäaikaistyöttömät voivat saada kuntoutusinterventioksi nimettyjä palveluita, syrjäytymisuhan alaisena ja työkyvyltään mahdollisesti ongelmallisena ryhmänä. Kun puhutaan pitkäaikaistyöttömien peruspalveluista, kuntoutus ei yleensä esiinny niissä vaan työllistyminen. Mannila & Laisola-Nuotio (2002) kirjoittavat raportissaan, että kuntoutuksella on vaikutuksia asiakkaiden psyykkisten vaikuttavuuksien tai kunnan paranemiseen, esimerkiksi vastoinkäymisiin varautuminen. Kuntoutuksella pystytään myös vaikuttamaan pitkäaikaistyöttömyyden päättymiseen työllistymisen, koulutukseen siirtymisen tai eläkeratkaisujen kautta. Raportissa mainitaan myös, että kaikkien pitkäaikaistyöttömien kuntouttaminen työhön ei ole tavoitteena oikea. Kuntoutusinterventiot jakavat pitkäaikaistyöttömät työn ja eläkkeen suuntaan. Molemmat vaihtoehdot kehittävät elämäntilannetta parempaan suuntaan. (Mannila & Laisola-Nuotio 2002, 57-61.)

Työttömyys heikentää terveyttä ja hyvinvointia osalla väestöstä. Työttömyys on myös valikoivaa, monilla pitkäaikaissairailla, mielenterveysongelmaisilla ja vammaisilla on vaikeaa saada töitä ja heidän riskinsä pitkittyneeseen työttömyyteen on suurempi kuin muulla väestöllä. Kuntoutuksen tavoitteina on työkyvyn paraneminen tai palauttaminen aikaisemmalle tasolle sekä kuntoutujan työllistyminen sopivaan työhön. Vammaisten, pitkäaikaissairausten ja mielenterveysongelmaisten työllistymismahdollisuudet ovat heikentyneet silloinkin, kun heidän työkyky ei ole alentunut. Tämä johtuu siitä, että työnantajat pitävät vajaakuntoisten palkkauksen esteenä työturvallisuutta ja työntekijöiden tasa-arvoa. Monet työnantajat suhtautuvat myös kielteisesti vajaakuntoisiin ja työntajilta puuttuu työkalut vajaakuntoisten työllistämiseen. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 125, 129.)

4.3 Mielenterveyskuntoutajat

Mielenterveyshäiriöitä esiintyy enemmän työttömillä kuin työssä käyvillä ihmisillä. Pysyvällä työllä on myönteinen vaikutus terveyteen koska se antaa toimeentulon, jäsentää aikaa, tarjoaa tavoitteellista toimintaa, kykyjen käyttöä ja kehittymisen mahdollisuuksia sekä ohjaa yhteisön jäseneksi. Työn menettämisestä voi seurata ahdistuneisuutta, unihäiriöitä, masennusta ja huolestuneisuutta. Psykkinen oireilu on yleensä pahimmillaan työttömyysuhan alla ja helpottuu työttömyyden alkuvaiheessa. Laajoissa mielenterveystutkimuksissa on todettu, että lääkäreiden toteamien ja koettujen mielenterveysongelmien ja työttömyyden välillä on yhteys. Osaksi tämä yhteys voi johtua mielenterveysongelmien aiheuttamasta työttömyydestä. (Kalimo, Saarelma-Thiel & Vuori 1993.)

Mielenterveyskuntoutujasta ajatellaan, että hän on toimija, joka pyrkii toteuttamaan sekä omia tarkoituksiaan että pyrkimyksiään. Ajatuksena on myös se, että kuntoutuja on tavoitteellinen oman kuntoutumisen suhteen niin että hän tulkitsee, ymmärtää ja

suunnittelee omaa elämäänsä ja sen perustaa. Kuntoutujan käsite on muuttumassa aktiiviseksi toimijaksi, kun aikaisemmin se on ollut kuntoutuspalveluiden ja asiantuntijuuden kohde. (Koskisuus 2004, 12.)

Mielenterveyskuntoutajat voivat usein ajatella olevansa oman sairautensa tai ulkoisten voimien kontrolloimia, jolloin ollaan tilanteessa, jossa sairaus hallitsee elämää. Näyttää siltä, että tyyppillistä on se, ettei uskota omiin voimiin ja kykyihin hallita tilannetta, jolloin ei tunnisteta oman toiminnan seuraamuksia tai hahmotetaan kokonaan väärin. Kuntoutujan on yleensä vaikea jäädä oman itsensä varaan koska hän pelkää, että sairauden oireet pahenevat. Tällöin kuntoutuksen tulisi kohdentua parantamaan kuntoutujan uskoa siihen, että sairaus, sattuma ja toiset ihmiset eivät ole ainoita asioita jotka hallitsevat elämää. (Koskisuus 2004, 14-15.)

Kuntoutuminen voidaan ajatella prosessina, jossa kuntoutuja hyväksyy itsensä ja sairaudesta mahdollisesti aiheutuvat rajoitukset. Kuntoutuksen keskeinen tavoite on yksilöllisen kuntoutumisen prosessin tukeminen. Näin kuntoutuja voi huomata, että kaikki kokemukset ja toiveet ovat saavutettavissa mahdollisista rajoituksista huolimatta. Kuntoutujalle kuntoutuminen on koko elämän mittainen prosessi, jonka aikana hän joko oppivat elämään sairautensa kanssa tai sen uusiutumisen uhan alla (Koskisuus 2004, 55,67.)

Mielenterveyskuntoutujille on tarjolla erilaisia kuntoutusmahdollisuuksia, muun muassa päivätoimintaa ja muita toiminnallisia ryhmiä. Kuntoutuminen sisältää kuntoutumisen ja tavoitteista puhumisen lisäksi myös tekemistä, opettelua ja harjoittelua. Kuntoutusjärjestelmä on hyvä silloin kun tarjolla on erilaisia mahdollisuuksia erilaisiin toimintoihin jotka tukevat kuntoutusta. Toiminta voidaan lukea kuntouttavaksi vain silloin kun käytettävät toiminnot vastaavat kuntoutujan oppimisen, kasvamisen ja toiminnan tarpeita. (Koskisuus 2004, 207-208.)

Työssä käyminen on hyväksi mielenterveydelle, mutta työttömyys ja huonot työolot eivät. Mielenterveyspotilaan työhön kuntoutumisen haasteina ovat työttömyyden uhka, työttömyys, työn kuormittavuus ja viive työhön paluun yrittämisessä. Suurimmalla osalla vaikeasti työllistyvistä on mielenterveysdiagnoosi. Mielenterveyskuntoutujien työhön kuntoutumista on tärkeää tukea, koska se on tärkeää elämänlaadun, päivärytmin, toimintakyvyn, toipumisen, yhteiskuntaan osallistumisen, identiteetin ja yhdenvertaisuuden kannalta. Ammatillisen kuntoutuksen jälkeen mielenterveyskuntoutujien paluu työhön on lisääntynyt vuosina 2002-2011. Kun kuntoutus on alkanut ajoissa, ansiotyöhön on päätynyt jopa 70 prosenttia kuntoutujista. Tuloksellisin työttömien mielenterveyskuntoutujien ammatillinen kuntoutusmuoto on tuettu työllistyminen. Vuoden seurannan jälkeen tuettuun työllistymiseen

osallistuneista kolmannes oli ansiotöissä. (Tuisku, Juvonen-Posti, Härkäpää, Heilä, Vainiemi & Ropponen 2013.)

5 Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen

5.1 Kuntouttavan työtoiminta ja sitä ohjaavat lait

Sosiaalihuoltolain tarkoitus on turvata kaikille tarpeelliset ja laadukkaat sosiaalipalvelut ja muut hyvinvointia edistävät toimenpiteet sekä asiakkaan oikeus saada hyvää palvelua ja oikeudenmukaista kohtelua. Lain tarkoituksena on myös parantaa yhteistyötä kuntien eri toimialojen ja sosiaalihuollon välillä. Sosiaalihuoltolaki myös edistää osallisuutta ja ehkäisee eriarvoisuutta. Sosiaalipalveluilla tässä laissa tarkoitetaan kunnallisia sosiaalipalveluita ja niihin liittyviä tukipalveluita sekä toimia joilla sosiaalihuollon ammattihenkilö tukee yksilön, perheen ja yhteisön turvallisuutta, osallisuutta, hyvinvointia ja toimintakykyä. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu ja kuntien tulee huolehtia sen saatavuudesta. Tämä ehkäisee syrjäytymistä ja edistää osallisuutta. (Sosiaalihuoltolaki 2014.)

Kuntouttava työtoiminta on kunnan järjestämää toimintaa, jossa on tarkoituksena parantaa henkilön elämänhallintaa ja luoda edellytykset työllistymiselle, missä ei synny virkasuhdetta tai työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tahon välillä (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001). Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa henkilön elämänhallintaa ja toimintakykyä. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus on saada henkilö työllistymään, hakeutumaan koulutukseen tai osallistua työ- ja elinkeinohallinnon työllistymistä edistäviin palveluihin. Laissa ei ole määritelty kuntouttavan työtoiminnan sisältöä, mutta oleellista on, että palvelu edistää asiakkaan elämänhallintaa ja työelämävalmiuksia. Kuntouttavaa työtoimintaa voi olla työtoiminta, ryhmätoiminta, yksilövalmennus ja toimintakyvyn arviointi. Kuntouttava työtoiminta tulee sovittaa asiakkaan osaamisen sekä työ- ja toimintakyvyn mukaan, jotta se edistää parhaalla mahdollisella tavalla hänen elämänhallintaansa ja toimintakykyä. Kuntouttavan työtoiminnan tulee olla yksilöllisesti suunniteltua, koska kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien toimintakyky voi vaihdella suuresti. Osalla asiakkaista kuntouttavassa työtoiminnassa voi olla vastuullisia työtehtäviä, kun taas osa asiakkaista totuttelee säännönmukaiseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. Kuntouttava työtoiminta on monivaiheinen prosessi, jossa palvelun painopiste muuttuu asiakkaan toimintakyvyn mukaan. (Thl 2014.)

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään 3-24 kuukaudeksi kerrallaan. Tämän jakson aikana henkilön tulee osallistua vähintään kerran tai korkeintaan neljä kertaa viikossa kuntouttavaan työtoimintaan. Yhden työpäivän keston tulee olla vähintään neljä tuntia. Kuntouttavaan

työtoimintaan voi osallistua korkeintaan 230 päivää 12 kuukauden aikana, eikä sillä saa korvata virka- tai työsuhteessa tehtävää työtä. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001.)

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjaututaan aina aktivointisuunnitelman kautta. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrittelee aktivointisuunnitelman pitkään työttömänä olleen henkilön työllistymisen edellytysten ja elämänhallinnan parantamiseksi tehdyksi suunnitelmaksi kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston ja asiakkaan kanssa (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001). Aktivointisuunnitelmaprosessin aloittamisen vastuu on viranomaisella, jonka pääasiallinen asiakas on kyseessä. Aktivointisuunnitelma (Kuvio 2) tehdään alle 25-vuotiaalle työttömälle, jolle on jo laadittu työllistymissuunnitelma ja joka on saanut 180 päivää työmarkkinatukea viimeisen 12 kuukauden aikana tai 500 päivän ajan työttömyyspäivärahaa tai joka on ollut työnhakijan haastattelussa ja toimeentulo on ollut viimeisen neljän kuukauden aikana toimeentulotukea työttömyydestä johtuen. 25 vuotta täyttäneelle työttömälle aktivointisuunnitelma tehdään silloin kun hänelle on aikaisemmin tehty työllistymissuunnitelma ja on saanut työmarkkinatukea vähintään 500 päivältä, on 500 päivän työttömyysrahakauden jälkeen saanut 180 päivää työmarkkinatukea tai on viimeisen 12 kuukauden aikana saanut työttömyyden johdosta toimeentulotukea. (Thl 2015).



Kuvio 2: Kenelle aktivointisuunnitelma tehdään? (www.thl.fi)

5.2 Tuetun työllistymisen menetelmä

Tuetulla työllistymisellä tarkoitetaan kuntoutujan oman kiinnostuksen mukaisen työpaikan nopeaa, yksilöllistä etsimistä ja tarvittavan koulutuksen tarjoamista työpaikalla.

Tarkoituksena on työpaikalla hankkia taitoja ja valmiuksia työhönvalmentajan

avustuksella. Koko työsuhteen ajan tuetussa työllistymisessä on ammatillista kuntoutusta, monipuolista ohjausta, neuvontaa ja opetusta, jota kuntoutuja tarvitsee pitääkseen työpaikkansa. Muitakin tuetun työllistymisen menetelmiä on, mutta ne eivät ole yhtä käytettyjä kuin työhönvalmentajaa korostava malli. Muita malleja ovat esimerkiksi enklaavimalli ja alihankintamalli. Enklaavimallissa usean työntekijän ryhmä työskentelee työhönvalmentajan ohjauksessa ja alihankintamallissa vajaakuntoisista koostuva työryhmä tekee töitä tavallisella työpaikalla esimerkiksi kokoonpanotehtävissä. Tuetusta työllistymisestä on tehty Cochrane-katsaus, johon valittiin 18 satunnaista kontrolloitua tutkimusta. Katsauksen tuloksena oli se että 18 kuukauden kuluttua 34 prosenttia tuetun työllistymisen piirissä olivat työllistyneet, kun taas vain 12 prosenttia tavanomaista ammatillista kuntoutusta saaneista oli työllistynyt. (Sailas, Selkama & Joffe 2007, 2083-2090.) Katsauksesta ilmenee myös se, että tuetun työllistymisen menetelmä on tehokkaampi menetelmä kuin tavanomainen ammatillinen kuntoutus psyykkisesti sairaiden työllistämässä ja saadun työpaikan pitämisessä. Kaikki katsaukseen otetut tutkimukset oli tehty Amerikassa ja tutkimuksiin osallistuneet sairastivat skitsofreniaa tai muuta psyykkistä sairautta. (Crowther, Marshall, Bond & Huxley 2001.)

Tuetun työllistymisen prosessissa työnantaja palkkaa työntekijän ja työnteko perustuu työsuhteeseen, jossa noudatetaan työsopimuslakia ja työehtosopimusta. Työntekijä on työyhteisön täysivaltainen jäsen, niin kun kaikki muutkin työntekijät, vaikka onkin tuetun työllistymisen asiakas. Prosessin koko matkalla työntekijä saa tarvitsemansa perehdytyksen, ohjauksen ja tuen työhönvalmentajalta. Työnantajalle työhönvalmentajan palvelut ovat maksuttomia. Prosessista ei voi antaa tiettyä yleistä tai yksityiskohtaista kuvausta, koska työllistymiset räätälöidään tapauskohtaisesti. Työtehtävät räätälöidään niin, että työntekijän omat kyvyt ja tarpeet vastaavat toisiaan. Työstä saatu palkka sovitetaan tehtyihin työtehtäviin ja työaikaan. (Kehitysvammaisten tukiliitto ry.)

Tuetun työllistymisen käsite, arvot ja periaatteet tulevat Pohjois- Amerikassa tehdystä havainnosta, jonka mukaan vaikeistakin oppimisvaikeuksista kärsivät pystyvät suoriutumaan heille annetuista haastavistakin tehtävistä. Tämä havainto toi esille sen, että vajaakuntoisilla ja vammaisilla ihmisillä on toimintamahdollisuudet, kyvyt ja osaaminen työskennellä palkkatyössä avoimilla työmarkkinoilla. Tätä mallia kehitettiin yhä laajemmille vammaisryhmille, kun huomattiin sen hyödyllisyys ja onnistumisaste. Myös sellaisten henkilöiden työllistymistä pystyttiin tukemaan, joiden vaikeuksia pidettiin aikaisemmin työllistymisen esteenä. Vuonna 1993 perustettiin tuetun työllistymisen kattojärjestelmä The European Union of Supported Employment (EUSE). EUSE määrittelee tuetun työllistymisen työmenetelmäksi, jossa vammaisia ja kaikkia muita heikossa työmarkkina-asemassa olevia tuetaan työllistymään avoimille työmarkkinoille. Koko menetelmän tavoitteena on pysyvä palkkatyö tavallisessa työsuhteessa. (Kipulasäätiö 2014.)

Tuetun työllistymisen keskeiset käsitteet ovat voimaantuminen, sosiaalinen osallisuus, itsekunnioitus ja yksilön kunnioittaminen. Euroopassa on yhteinen näkemys arvoista ja periaatteista, joiden tulisi näkyä tuetun työllistymisen kaikilla tasoilla ja toiminnoissa. Näiden arvojen ja periaatteiden tulisi mukailla yksilöiden kansalaisoikeuksia. Arvot ja periaatteet ovat yksilöllisyys, kunnioitus, itsemääräämisoikeus, tietoon perustuva valinta, voimaantuminen, luottamuksellisuus, joustavuus ja saavutettavuus. Näillä varmistetaan se, että kaikkien tuettuun työllistymiseen osallistuvien henkilöiden tarpeet ovat etusijalla kaikissa päätöksenteon vaiheissa. (Kipulasäätiö 2014.)

EUSE on kehittänyt standardimallin tuetulle työllistymiselle. Malli on viisiportainen (Kuvio 3) ja perustuu EUSEN arvoihin ja periaatteisiin. Palveluun ohjautuminen ja siihen sitoutuminen on asiakkaan ensimmäinen vaihe tuetun työllistymisen prosessissa. Tämän vaiheen toiminnot ovat laajoja ja vaihtelevia. Tässä vaiheessa asiakas saa asianmukaista ja paikkansapitävää tietoa, jotta hän pystyy itse tekemään tietoihin perustuvan valinnan siirtymisestä eteenpäin tuetun työllistymisen palvelussa. Työllistymistä tukevien työntekijöiden tulisi varmistaa, että heillä on riittävästi aikaa asiakkaan palvelun ohjaamiseen, sillä siitä on hyötyä prosessin seuraavissa vaiheissa. Jotta onnistutaan asiakkaan palveluun ohjaamisessa ja sitoutumisessa palveluprosessiin, tuetun työllistymisen palveluntuottajan on noudatettava yksilöllistä toimintatapaa. Näin asiakas pystyy tekemään tietoon perustuvia valintoja ja päätöksiä. (Kipulasäätiö 2014.)



Kuvio 3: Tuetun työllistämisen viisiportainen menetelmä. (www.vates.fi)

Tämän viisivaiheisen prosessin toinen vaihe on osaamisen kartoitus, yksilöllinen kartoitus joka tarjoaa jäsenellyn ja tavoitteellisen lähestymistavan. Päämääränä on sovittaa yhteen työtehtävien tai työnantajan vaatimukset ja työnhakijan osaaminen ja avuntarve. Juuri tämä vaihe vaikuttaa tulosten perusteella olevan yksi tärkeimmistä tekijöistä, jotka vaikuttavat työmarkkinoille sopeutumiseen. Tuetun työllistymisen kolmas vaihe on työn etsintä. Työn etsintävaiheessa yhdistetään työnhakija ja mahdolliset työnantajat. Työnhakijan taitojen ja osaamisen soveltuvuutta tarkastellaan suhteessa avoimien työmarkkinoiden vaatimuksiin; näin saadaan työnhakijan ja työnantajan tarpeet vastaamaan toisiaan. Fokuksena on työnhakijan tarpeet mutta työnantajankin tarpeet tulee huomioida, jotta tuetun työllistymisen prosessi olisi hyödyllinen molemmille osapuolille. (Kipulasäätiö 2014.)

Prosessin toiseksi viimeinen vaihe, työskentely työnantajien kanssa on vaihe, jossa luodaan yhteyksiä työnantajiin. Tuetun työllistymisen palveluntarjoajat ovat niitä, jotka ovat yhteydessä työnantajiin hakiessaan sopivaa työpaikkaa tai työkokeilupaiikkaa. Työnantajien kanssa työskentely ei sisällä vain kasvokkain tapaamista, vaan markkinointimateriaalilla voi olla suuri vaikutus tuetun työllistymisen palveluiden markkinoinnissa. Markkinointimateriaali tuottaminen voi olla kallista, mutta kun materiaali on ammattimaisesti tuotettu sillä voi olla positiivinen vaikutus potentiaalisiin työnantajiin. Viides ja viimeinen vaihe, tuki työssä pysymiseen on keskeinen tekijä tuetussa työllistymisessä. Se tekee menetelmästä onnistuneen keinon varmistaa, että erityistä tukea vaativat henkilöt pääsevät palkkatyöhön ja pysyvät avoimilla työmarkkinoilla. Tuetut ympäristöt luovat vakaammat erityistä tukea tarvitseville henkilöille. (Kipulasäätiö 2014.)

Ylipaavalniemi (2004) kirjoittaa tutkimusraportissaan, että tuetun työllistymisen asiakkaiden heikon työmarkkina-aseman pääsyyt painottuvat kehitysvammoihin ja mielenterveysongelmiin. Kehitysvammaisista ja mielenterveyskuntoutujista 85 prosenttia osallistui tuettuun työllistämiseen ja 90 prosenttia kaikista prosessin asiakkaista oli kehitysvammaisia ja mielenterveyskuntoutujia. Muilla tuetun työllistymisen asiakkailla heikon työmarkkina-aseman syy oli jokin muu. Tämä on ymmärrettävää, koska tuetusta työllistymisestä hyötyvät eniten kehitysvammaiset ja mielenterveyskuntoutujat. Vuonna 1999 tämä edellä mainittu prosenttiosuus oli vain 57. Tästä voidaan päätellä, että juuri tuettu työllistyminen on vakiintunut näiden ryhmien tukimuotona. (Ylipaavalniemi 2004,12-13.)

5.3 Ratkaisukeskeisyys ohjausmenetelmänä

Ratkaisukeskeisellä ajattelutavalla tarkoitetaan omanlaistansa asennetta ongelmallisiin tilanteisiin. Pyritään ratkaisuihin, tavoitteiden ja päämäärien löytämiseen. Olenaisesti tähän ajattelutapaan kuuluu tulevaisuuteen suuntautuminen, toiveikkuuden ja voimavarojen

etsiminen ja tukeminen. Kaikkiin ongelmiin ei löydy ratkaisuja, mutta uusien erilaisten näkökulmien avulla voidaan innostaa muutostoiveisiin ja -tavoitteisiin, jotka sitten kannustavat eteenpäin. Perinteinen suhtautuminen ongelmiin on lineaarinen syy-seurausmalli. Siinä etsimme syitä ilmestyneille ongelmille. Syiden etsimisen kierre ei edistä yhteistyötä tai asioiden kehittymistä toivottuun suuntaan. On tuloksellisempaa pyrkiä tavoitekierteeseen, jossa toivottu tilanne ja siihen johtavat edistysaskeleet kannustavat eteenpäin. Ratkaisukeskeinen ajattelutapa, on syntynyt syy-seurausmallin rinnalle ja korvaamaan sen pulmien ja ongelmien ratkaisussa. (Katajainen, Lipponen & Litovaara 2006.)

Ajattelu- ja työtavalle, joka on ratkaisu- ja voimavarasuuntautunutta, on ominaista asiakaslähtöisyys, tavoitelähtöisyys ja tulevaisuussuuntautuneisuus, voimavarakeskeisyys, poikkeuksien ja edistyksen huomioiminen, myönteisyys, leikkisyys, huumori, luovuus, hyödyntäminen ja konstruktiiivinen näkemys, yhteistyö sekä kannustus. Ratkaisu- ja voimavarasuuntautuneessa työssä asiakas asettaa omat tavoitteensa sen sijaan että joku asiantuntija olisi määritellyt hänelle valmiit tavoitteet. Kaikissa keskusteluissa tärkeintä on tavoitteet ja miten asiakas itse voi ne saavuttaa. Asiakkaan omia taitoja, kykyjä ja osaamista hyödynnetään ja tutkitaan käsillä olevan pulman ratkaisussa tai tavoitteiden saavuttamisessa. Menneisyys käsitetään voimavarana. Tutkitaan aikoja, jolloin vaikeudet ovat paremmin hallinnassa ja tavoitteiden toteutumista, vaikka tavoite ei kokonaan toteutuisikaan. Tärkeää on pysyä kartalla tavoitteiden suuntaan tapahtuvasta edistymisestä. (Ratkes 2015.)

Ratkaisu- ja voimavarasuuntautunut työ tukee asiakkaan vahvoja puolia. Samalla kun tulee uusia näkökulmia, olennaista on yhdessä vuorovaikutussuhteessa ideoida erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja ja testata niitä. Ratkaisukeskeisyys on sallivaa ja voidaan vapaasti oman päätöksen mukaan liittää muista työmuodoista lainattuja ideoita, esimerkiksi tarinoita, sopimuksia ja kognitiivisen terapian harjoituksia. Asiakkaan omat verkostot ja omaiset ovat voimavara ja he voivat olla mukana pulmien ratkaisussa. Tärkeä osa työtä on myönteinen palaute ja ansion sekä kiitoksen jakaminen edistyksestä kaikille osapuolille. Tämä työtapa on alkanut vallata alaa etenkin ihmissuhdealoilla toimivien keskuudessa. Asiakkaita kunnioittavana ja taloudellisena terapiamuotona ratkaisukeskeinen terapia on saanut yhä enemmän kannatusta. Inhimillisen elämän haasteisiin pyritään keksimään luovia ratkaisuja, korostamalla toiveikkuutta, voimavaroja, edistystä ja yhteistyötä. (Ratkes 2015.)

Alkunsa tämä menetelmä on saanut USA:ssa 1950- luvulla ja 1970 luvulta lähtien sitä on kehitetty aktiivisesti. Tutkijat ja terapeutit Steve de Shazer, Insoo Kim Berg ja Elam Nunnally ovat kehittäneet menetelmää ja tehneet siitä kansainvälisesti tiedostetun kirjoilla ja luennoilla. Tämän lähestymistavan luojat ovat olleet terapeutteina ja organisaatioiden kehittäjinä ja kouluttajina. Siitä huolimatta, että tämä lähestymistapa on lähtöisin terapiamaailmasta, on siitä saatu hyvän vuorovaikutuksen ja toiminnan strategioita, joita on

sovellettu sekä mallinnettu monille erilaisille inhimillisen toiminnan ja vuorovaikutuksen aloille. (Katajainen ym. 2006.)

Ratkaisukeskeisyys on Duunin käyttämä menetelmä, jossa keskitytään asiakkaan omiin vahvuuksiin ja voimavaroihin. Ratkaisukeskeisyyden idea on edetä asiakkaan itse asettamien tavoitteiden mukaisesti ja hyödyntää asiakkaan taitoja sekä kykyjä. Duunissa asiakkaille annetaan mielekästä tekemistä käsitöistä kiinteistönhuoltoon. Heille annetaan työtehtäviä ja haasteita, jotka vastaavat heidän taitoja sekä toiveita. Näin asiakkaat pääsevät osallistumaan heidän omia taitoja vastaaviin työtehtäviin työtoiminnassa.

5.4 Palvelupolun määritelmä

Tuulaniemi (2011,78) määrittelee palvelupolun seuraavasti: palvelu on prosessi ja palvelun kuluttaminen on aika-akselille sijoittuvaa kokemuksen kuluttamista. Palvelupolku kuvaa sitä, miten asiakas kulkee ja mitä hän kokee palvelun aika-akselilla. Palvelupolku jaetaan palvelutuokioihin ja palvelun kontaktipisteisiin. Palvelutuokiot sisältävät useita kontaktipisteitä. Palvelupolku on palvelukokonaisuus ja asiakkaan kokeman palvelun polku kuvataan vaiheittain, jotta sitä voidaan analysoida. (Tuulaniemi 2011, 78.)

Saumaton palveluketju tarkoittaa toimintamallia, missä asiakkaan sosiaali- ja terveyshuollon ja muun sosiaaliturvan asiakokonaisuuteen liittyvät palvelutapahtumat yhdistyvät niin että kokonaisuus on asiakaslähtöinen ja joustava. Tämä on täysin riippumaton siitä, mikä toiminnallinen yksikkö palvelun järjestää tai toteuttaa. (Laki sosiaali- ja terveyshuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta 2000.) Sosiaali- ja terveydenhuollon sanastossa palveluketjulla tarkoitetaan asiakkaan tiettyyn ongelma- tai tarvekokonaisuuteen kohdistuvaa suunnitelmallista, yksilöllistä palveluprosessin kokonaisuutta, joka ylittää sosiaali- ja terveydenhuollon tai sosiaalivakuutuksen organisaatorajat. Palveluketju edellyttää sitä, että asiakkaalle annetuista palveluiden ohjauksesta ja seurannasta vastaa jokin sosiaali- ja terveydenhuollon tai sosiaalivakuutuksen toimintayksikkö. (Hyppönen, Hämäläinen, Pajukoski & Tenhunen 2005, 46.) Palveluketju on käsite, jota käytetään terveydenhuollossa silloin kun ketjuun sisältyy myös muidenkin kuin terveydenhuollon palveluita (Stakes 2002). Näitä voivat olla esimerkiksi sosiaalitoimi. Voidaan siis sanoa, että opinnäytetyössämme palvelupolulla tarkoitetaan kuntoutujan kulkemaa reittiä Duunin palveluihin ja asiakkaan kokemuksia kulkemastaan reitistä. Kuntoutujan palvelutuokiot ovat asiakkaan eri vaiheissa saamaa palvelua eri ihmisiltä ja eri paikoista, muun muassa terveydenhuolto ja työllisyyttä edistävät palvelut.

6 Haastattelu aineistonkeruumenetelmänä

6.1 Tutkimusaineiston keräys

Haastattelu tarkoittaa tutkimuksessa käytettävää tiedonkeruutapaa tutkimuksen kohteesta, jossa vastaus saadaan puhutussa muodossa. Haastattelussa kaksi ihmistä tapaa toisensa ja näin se on sosiaalinen vuorovaikutustilanne. Tutkimushaastattelu on osa laajempaa kokonaisuutta ja haastattelulla on vain välillinen arvo tutkimusprosessissa. Haastattelulla on tarkoitus kerätä informaatiota ja on näin ennalta suunniteltua. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 41-42.) Tutkimushaastattelulla on tarkoitus ja omanlaiset osallistujaroolinsa. Tietämätön osapuoli on haastattelijaa ja haastateltavalla on tieto. Haastattelu lähtee aina tutkijan aloitteesta ja hän yleensä ohjaa tai suuntaa keskustelua haluttuihin puheenaiheisiin. Haastattelu muistuttaa spontaania keskustelua mutta eroaa siitä kuitenkin, koska haastattelulla on tietty päämäärä. Haastattelijaa on kiinnostunut saamaan tarvitsemaansa informaatiota haastattelemalla, jonka vuoksi hän esittää kysymykset, kannustaa haastateltavaa vastaamaan, ohjaa keskustelua ja fokusoii sitä tiettyihin aiheisiin. Tutkimuksen tavoite ohjaa tutkimushaastattelua. Haastattelun parhaiten erottaa keskustelusta, osallistujien roolit, haastattelijan eli kysyjän rooli ja haastateltavan eli vastaajan rooli (Ruusuvuori & Tiittula(toim.) 2005, 22-23.)

Tiedonkeruumenetelmistä haastattelu on yksi käytetyimmistä ja se sopii useisiin erilaisiin tutkimustarkoituksiin, sillä se on hyvin mukautuva menetelmä. Kun tutkittavaa haastatellaan, ollaan suorassa kielellisessä vuorovaikutuksessa keskenään. Tällöin tiedonhankintaan pystytään vaikuttamaan ja suuntaamaan sitä haluttuun suuntaan. Samalla on mahdollista, että vastausten taustalla olevat motiivit saadaan esille. Kun käytetään haastattelua tiedonkeruumenetelmänä, pystyy haastattelun kohteena oleva henkilö tuomaan esiin itseään koskevia asioita niin vapaasti kuin mahdollista. Kun henkilöä haastatellaan, samalla voidaan selvittää ja syventää esiin nousevia ajatuksia ja tietoja. Haastattelu tuottaa sekä monenlaisia että eri suuntiin viittaavia vastauksia. Haastattelijalta vaaditaan tämän takia hienotunteisuutta, koska haastattelu voi olla haastateltavalla vaikea ja aihe hänelle hyvin henkilökohtainen. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 34-35.)

Haastattelu tutkimusmenetelmänä tuottaa myös haasteita. Haastattelu on aikaa vievä menetelmä, koska on paljon sovittavia asioita sekä itse toteutus vie aikaa. Kun haastattelut on saatu tehtyä, jäljelle jää vielä haastattelun purkaminen ja analysointi. Analysointi ja tulkinta voivat tuottaa paljon haastetta, koska valmiita malleja ei ole saatavilla. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 35.)

Puolistrukturoitua haastattelumenetelmää kutsutaan teemahaastatteluksi.

Teemahaastattelussa haastattelu kohdennetaan tiettyihin teemoihin. Teemahaastattelu-

termillä on etu sen takia, että se ei sido tutkimusta kvalitatiiviseen tai kvantitatiiviseen tutkimukseen, ei ota kantaa haastattelukertojen määrään tai siihen, miten syvälle aiheen käsittelyssä mennään. Oleellisinta teemahaastattelussa on se, että yksityiskohtaisien kysymysten sijaan haastattelu etenee ennalta määrättyjen teemojen parissa. Tämä vapauttaa haastattelun tutkijan näkökulmasta ja tuo tutkittavien oman äänen kuuluviin.

Teemahaastattelua voidaan kuvata myös puolistrukturoiduksi haastatteluksi, koska yksi osa-alue, teema-alueet, ovat kaikille haastateltaville samat. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 47-48.)

Opinnäytetyön aineistonkeruumenetelmänä toimi teemahaastattelu. Teemahaastattelu valikoitui menetelmäksi siltä varalta, että haastattelukysymyksiä olisi haastattelun aikana tarve muokata haastateltavan mukaan. Haastatteluihin osallistui yhteensä seitsemän henkilöä, jotka edustivat kehitysvammaisia, pitkäaikaistyöttömiä ja mielenterveyskuntoutujia.

Teemahaastattelussa ei voi kysellä mitä tahansa, vaan tarkoituksena on löytää merkityksellisiä vastauksia tutkimuksen tarkoituksen ja ongelmanasettelun mukaisesti. Etukäteen valitut teemat tutkimuksen viitekehukseen eli tutkitusta ilmiöstä jo tiedettyyn. Riippuen siitä kuinka avoin teemahaastattelu on, teemojen sisältämien kysymysten suhde viitekehyksessä esitettyyn vaihtelee kokemuseräisten havaintojen sallimisesta tiukasti vain etukäteen tiedetyissä kysymyksissä pitäytymiseen. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 75.)

On monia erilaisia haastattelumuotoja, mutta on myös monia tapoja toteuttaa haastattelu. Yksilöhaastattelut ovat yleisin tapa tehdä haastattelu. Aloittelevalla haastattelijalle se voi tuntua helpoimmalta haastattelumuodolta. Ryhmähaastattelut ovat kuitenkin nostaneet suosiotaan ja ovat monissa tapauksissa käyttökelpoinen menettely. (Hirsjärvi & Hurme 2009, 61.) Tässä tutkimuksessa haastattelumuodoksi valikoitui yksilöhaastattelut aiheen ollessa henkilökohtainen. Osa haastateltavista ei välttämättä halua puhua omista asioistaan toisten kuullen ja muiden läsnäolo saattaisi häiritä keskittymistä, joten yksilöhaastattelujen toteuttaminen erillisessä tilassa oli paras ratkaisu.

Haastattelut tehtiin kahtena eri päivänä. Haastattelutilanteelle oli varattu Duunin tiloista huone, joka takaa yksityisyyden säilymisen haastattelun aikana. Haastateltavat valikoituivat Duunin henkilökunnan toimesta meille valmiiksi. Haastattelutilanne oli rauhoitettu ja haastattelijoita oli kaksi. Haastatteluaineisto tallennettiin muistiinpanoin, jotta haastateltavilla olisi mahdollisimman mukava olo vastata kysymyksiin ilman äänittämisen paineita. Vastaukset kirjoitettiin valmiille kysymyspohjalle. Jokaiselle haastateltavalle oli oma haastattelukysymyspohja, jotta haastateltavien vastaukset eivät sekoitu keskenään. Haastatteluihin oli varattu hyvin aikaa, jotta haastatteluun valmistautumiseen, itse haastattelun tekemiseen sekä vastausten kirjoittamiseen jäi tarpeeksi aikaa. Haastatteluihin osallistui lopulta toivotun kuuden henkilön lisäksi vielä yksi lisää. Yksi haastateltavista oli

äidinkieleltään ruotsinkielinen ja tämä toi omat haasteensa kysymysten esittämiseen ja vastausten tallentamiseen. Toinen haastattelijoista oli onneksi ruotsinkielinen, joten kysymykset saatiin esiteltyä niin että haastateltava ne ymmärsi ja saadut vastaukset ymmärrettiin.

6.2 Tutkimusaineiston analyysi

Haastateltavalle tehdyt kysymykset eivät sellaisenaan anna vastausta tutkimuskysymyksiin. Tutkimuksen kysymyksiä ei suoraan esitetä haastateltavalle, eikä haastateltavat kerro suoraan tutkimuksen tuloksia. Tämä on olennainen eroavaisuus tutkimuksellisen haastattelun ja journalistisen haastattelun välillä. Tutkijalle haastattelut ovat arvoitus ja uusien kysymysten lähde eikä parhaiden palojen julkaisua. Tutkimus- ja haastattelukysymyksien jälkeen tarvitaan vielä analyttiset kysymykset kerätylle aineistolle. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 9.)

Tutkija joutuu luokittelemaan, analysoimaan ja tulkitsemaan aineistonsa. Nämä vaiheet liittyvät toisiinsa, mutta ovat kuitenkin erillisiä. Näiden vaiheiden eri tehtävät on hyvä tunnistaa, koska esimerkiksi aineiston luokittelu ei vielä tarkoita aineiston analysointia. Aineiston luokittelu lähinnä valmistaa aineistoa seuraavaa vaihetta varten. Luokittelun tarkoituksena on aineiston järjestelmällinen läpikäynti. Läpikäynnin määrittelee tutkimusongelma, keskeiset käsitteet ja lähtökohdat. (Ruusuvoori, Nikander & Hyvärinen 2010, 11-12, 18.)

Sisällönanalyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisissa tutkimuksissa. Sen avulla voidaan tehdä monenlaista tutkimusta, koska sitä voi pitää yksittäisenä metodina tai sitten väljänä teoreettisena kehyksenä, joka voidaan liittää erilaisiin analyysikokonaisuuksiin. Sisällönanalyysi on menettelytapa, jolla dokumenttien analysointi on systemaattista ja objektiivista. Tässä yhteydessä dokumentilla tarkoitetaan esimerkiksi kirjoja, artikkeleita, päiväkirjoja, kirjeitä, haastatteluja, puhetta, keskustelua, dialogeja, raportteja sekä melkein mitä tahansa kirjalliseen muotoon tuotettua materiaalia. Tämän analyysimenetelmän tarkoitus on saada tutkittavasta ilmiöstä kuvaus tiivistettynä ja yleisessä muodossa. Sisällönanalyysillä kerätty aineisto järjestetään johtopäätösten tekoa varten. Sisällönanalyysillä tehtyjä tutkimuksia kritisoidaan juuri tästä, koska silloin tutkimus voi jäädä keskeneräiseksi. Tutkija on saattanut kuvata analyysin tarkasti, mutta esittelee järjestetyn aineiston tuloksia, eikä tee mielekkäitä johtopäätöksiä tutkimuksessaan. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 91, 103.)

Sisällönanalyysi voidaan tehdä aineistolähtöisesti tai teorialähtöisesti. Aineistolähtöisessä eli induktiivisessa sisällönanalyysissä yhdistetään käsitteitä ja saadaan siitä vastaus

tutkimustehtävään, kun taas teorialähtöisessä sisällönanalyysissä luokittelu perustuu aikaisempaan viitekehykseen, mikä on teoriaa tai käsitejärjestelmä. Aineistolähtöinen sisällönanalyysi voidaan jakaa kolmeen osaan: aineiston pelkistämiseen, ryhmittelyyn ja teoreettisten käsitteiden luomiseen. Pelkistämisessä on kyse aineiston auki kirjoittamisesta niin, että epäoleellinen tieto karsitaan pois. Aineistosta etsitään tutkimustehtävän kysymyksillä niitä kuvaavia ilmaisuja. Pelkistuksen jälkeen aineisto ryhmitellään alaluokkien alle, jonka jälkeen aineistosta erotellaan tutkimuksen kannalta oleellinen tieto ja muodostetaan teoreettiset käsitteet. Induktiivisessa sisällönanalyysissä käsitteet yhdistetään ja tällä tavalla saadaan vastaus tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108-112.) Olemme valinneet oman aineistomme analyysimenetelmäksi aineistolähtöisen eli induktiivisen sisällönanalyysin, koska perustamme analyysin tutkimuskysymyksiimme ja niistä nousseisiin käsitteisiin.

Haastatteluaineisto lähdettiin purkamaan jakamalla vastaukset kysymyksiin mukaan listaan (Liite 3). Listaan eri haastateltavien vastaukset merkittiin aakkosilla A: sta G: n. Vastaukset oli kirjoitettu osittain niin kuin ne on sanottu ja osittain haastattelijoiden kirjoittamana lyhennettynä niin että vastauksista kävi ilmi kysymyksen kannalta oleellinen tieto. Kun koko aineisto oli saatu järjestykseen listan muodossa niin että kaikki vastaukset olivat näkyvillä, aloitettiin varsinainen vastausten analysointi. Seuraava vaihe oli taulukon tekeminen ja aineiston pelkistäminen helpommin tulkittavaksi, huomioiden tutkimuskysymysten kannalta oleellinen tieto. Aineisto lähdettiin taulukoimaan laittamalla taulukkoon alkuperäiset ilmaukset, sitten pelkistetyt ilmaukset, jonka jälkeen tulivat alaluokka ja pääluokka. Pääluokat muodostuivat tutkimuskysymysten mukaan. Alla on esimerkki muodostuneesta analyysitaulukosta.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Ei ollut vaikeaa, jos on aktiivisesti halunnut niin aina pääsi, palvelu 100%. Saa tehdä koulutusta vastaavaa työtään.	Palvelun piiriin päässyt halutessaan. Koulutusta vastaava työtehtävä	Mielekästä tekemistä.	Palveluun tyytyväisyys

Kuvio 4: Analyysirungon esimerkki

7 Tutkimustulokset

Duunin palveluiden piiriin päätyminen

Yläluokkaan Duunin palvelun piiriin päätyminen tuli alaluokkia 4, alaluokat hieman vaihdellen tulevaisuudentoiveiden mukaan. Palvelupolkuja kartoittavien kysymysten perusteella Duunin asiakkaaksi päädyttiin työvoimatoimiston, työvoiman palvelukeskuksen, Uudenmaan vammaispalvelusäätiön tai psykiatrian puolen kautta. Työvoimatoimiston kautta Duuniin tulleet kertoivat, että siellä Duunista tiesi erityistyöntekijä, joka osasi suositella Duunia. Yhteistä kaikille haastateltaville oli se, että Duunista oli kertonut juuri lähettävä taho. Kaikki myös kokivat, että siirtyminen lähettävältä taholta Duuniin oli sujunut mutkattomasti eikä missään vaiheessa joutunut odottamaan turhaan. Haastateltavista kaksi olivat käyneet Duuniin siirtymisen prosessin läpi kahdesti tai useammin, ja heillä lähettävä taho oli jokaisella kerralla eri. Siirtymäprosessi ja palvelupolku oli kuitenkin sujunut jokaisella kerralla hyvin.

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Päälouokka
Typin kautta, kuntouttava työtoiminta. Pidemmän aikaa työttömänä, tt kirjoilla. Norm. Työ ei onnistu. Oli ollut pitkään työttömänä kirjoilla työvoimatoimistossa. Joutui jättämään työpaikan terveydellisistä syistä. Kävi toimistossa ja sitä kautta kuuli. varasi ajan typ, siellä jutteli ja tutustumiskäynti.” Ei sillai, iso juttu jo, että 4h tuntia työskentelee”	Pitkään ollut työttömänä työvoimatoimiston kirjoilla. Työvoiman palvelukeskuksen kautta Duuniin. 4 tunnin työskentely Duunissa iso juttu ja riittävä.	Työvoimatoimisto ->TYP-> Duuni	Palvelun piiriin päätyminen
Työvoimatoimiston kautta. Ei mitään, jatkaa samaa mitä on tehny.	Työvoimatoimiston kautta. Ei ole toivetta siirtyä Duunista eteenpäin.	Työvoimatoimisto ->Duuni	Palvelun piiriin päätyminen

Asiakkaat kertoivat kokevansa Duuniin pääsyn helpoksi ja kertoivat olevansa yleisesti ottaen hyvin tyytyväisiä saamaansa palveluun Duunissa. Mahdollisuus saada tutustua tiloihin etukäteen sai kiitosta ja helpotti vieraaseen paikkaan tuloa. Myös erityistarpeiden huomioon ottaminen koettiin tärkeäksi: yksi haastateltavista kertoi arvostavansa sitä, että asiakkaat kohdataan yksilöinä ja jokaisen erityistarpeet ja rajoitteet otetaan huomioon. Myös jokaisen henkilökohtaisen toimintakyvyn huomioon ottaminen koettiin Duunissa onnistuneen. Yksi haastateltavista kertoi Duunin toimintojen tuoneen päiviin kaivattua rytmiä sekä lisänneen sosiaalisia kontakteja. Raha ei ollut tärkeä tekijä, vaan työn ohella tapahtuva sosiaalinen kanssakäyminen.

Toiminta Duunissa

Toiminta Duunissa - pääluokan alle tuli kahdeksan eri alaluokkaa niin, että joitain luokkia oli mainittu kahdesti. Kaikki haastateltavat kertoivat osallistuvansa Duunin tarjoamaan työtoimintaan jossain muodossa. Erilaisiksi työtoimintamuodoiksi nousi esille ruokahuoltoon osallistuminen, käsityöt, tietokone työ sekä sisä- ja ulkotilojen siisteydestä huolehtiminen. Työtoiminnan lisäksi haastateltavista yksi toimi Duunin oman lehden parissa ja toinen haastateltava kertoi olevansa aktiivisesti mukana erilaisissa toimikunnissa.

” On saanut kokeilla vähän eri juttuja, ei vain yksi ja sama asia. Pääsee vähän kokeilemaan, jotta tietää, mitä pystyy tekemään”.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Keittiöpuolella, tiskaus, kahvinkeitto, salaattia	Ruokahuoltoon osallistuminen	Keittiötyöt	Toiminta Duunissa
Tietokonepuolella puhtaaksikirjoitusta ja käännoistyötä	Tietokonekirjoitusta	ATK-työt	Toiminta Duunissa
Käsitöiden tekeminen		Käsityöt	Toiminta Duunissa
Kokoonpanoon, askarteluun, kokeilee vähän kaikkea, että kykeneekö tekemään mitään	Kädentaitojen käyttö	Käsityöt	Toiminta Duunissa

Duunin järjestämät retket koettiin positiiviseksi asiaksi. Retket toivat haastateltavien mukaan päiviin vaihtelua ja mielekästä toimintaa ja niiden kerrottiin virkistävän mieltä. Yksi haastateltavista kertoi olevansa tyytyväinen saamaansa palveluun, mutta harmitteli hieman sitä, että kaikki toiminta ja kirjalliset ohjeet olivat pelkään suomeksi. Hän kertoi kuitenkin, ettei oman äidinkielen puute vaikuttanut millään tavalla työtehtäviin tai ohjeiden sisäistämiseen, vaan harmitus koski lähinnä yhteisen äidinkielen puutetta muiden asiakkaiden kanssa. Kaiken kaikkiaan Duunin palveluun oltiin tyytyväisiä.

”Tiesin heti kun tulin tänne, et se oli oma paikka”.

” Ohjattiin hyvin, selitettiin mitä täällä on, esiteltiin hyvin tilat.”

” Pääsi helposti, mutta ei tiennyt mihin joutui, oli outoa, kun ei tavallaan tiennyt mitä täällä on. Tilojen esittely ja näkeminen helpottivat asiaa”.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Ei ollut vaikeaa, jos on aktiivisesti halunnut niin aina pääsi, palvelu 100%. Saa tehdä koulutusta vastaavaa työtään.	Palvelun piiriin päässyt halutessaan. Koulutusta vastaava työtehtävä	Mielekästä tekemistä.	Palveluun tyytyväisyys
Tyytyväinen on, duuni ja työvoima, on ollut tyytyväinen palveluun.	Palvelu Duunissa ja työvoimatoimistossa hyvää.		Palveluun tyytyväisyys
Hyvää: päivärytmi, viikkotoiminta. Vammaispalvelusäätiön myötä toiminta sosiaalisempaa. Yksilöllistä, otetaan huomioon oma toimintakyky, ei jää vain kotiin nukkumaan, tekeminen tärkeää.	Päivärytmin saanut. Yksilöllistä palvelua, omat toimintakyvyt huomioidaan. Sosiaaliset kontaktit lisääntyneet.	Vuorokausirytmien saaminen. Sosialisoituminen. Yksilöllistä.	Palveluun tyytyväisyys
On saanut kokeilla vähän eri juttuja, ei vain yksi ja sama asia. Pääsee vähän kokeilemaan, jotta tietää, mitä pystyy tekemään, ei mitään.	Saa kokeilla eri asioita. Saa omat rajoitteet ja mahdollisuudet selville.	Kokeilumahdollisuus. Toimintakyvyn selvittäminen.	Palveluun tyytyväisyys

Kehitysehdotukset

Pääluokan kehitysehdotuksia alle kerääntyi 6 alaluokkaa, jossa huomioitu, että yksi alaluokka esiintyi useasti. Kehitysehdotuksia haastateltavien oli aluksi vaikea keksiä, ja moni heistä aloittikin sanomalla, että tietävät rahavarojen rajoittavan esimerkiksi uusien tavaroiden hankkimista. Liikunta ja erilaiset liikuntamuodot nousivat kuitenkin esille. Erilaisia, monipuolisempia liikuntamuotoja kaivattiin nykyisten rinnalle. Yksi haastateltava toivoi mahdollisuutta päästä kokeilemaan erilaisia liikuntamuotoja ja sitä kautta päästä haastamaan

itsensä. Myös puitteiden uudistamista toivottiin, jotta liikunnasta tulisi mielekkäämpää. Toinen haastateltava toivoi mahdollisuutta päästä kokeilemaan erilaisia töitä Duunin ulkopuolella ja antoi esimerkiksi erilaiset somistustyöt.

Erilaisten työ- ja liikuntamuotojen monipuolistamisen lisäksi kehittämisehdotuksia annettiin tietokonekaluston uusimisen ja käyttöjärjestelmien päivittämisen suhteen. Tietokoneella työtään tekevä haastateltava kertoi, että asia on ollut aikaisemminkin työn alla, mutta unohtunut sittemmin. Lopuksi esille nousi vielä ruokalistojen kirjoittaminen sekä suomeksi että ruotsiksi. Näin vahvasti kaksikielisellä alueella mahdollisimman moni pystyisi lukemaan ruokalistaa ja ymmärtämään sen sisällön. Myös korttimaksupäätettä toivottiin ruokalaan, jotta maksu onnistuisi käteisen lisäksi kortilla.

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Ei oikein kehitettävää	Ei keksi kehitettävää	Ei ole.	Kehitysehdotukset
Ei oikein tiedä, tekemisenä pääsisi jotain muutakin kokeilemaan duunin ulkopuolella, jotain somistushommaa	Ei tiedä, pääsee kokeilemaan duunin ulkopuolella töitä, esim. somistushommia	Työt Duunin ulkopuolella.	Kehitysehdotukset
Tietokoneiden ja käyttöjärjestelmien uusiminen on ainakin se, suunnitellaan tietokonekaluston uusimista. uudet koneet ja käyttöjärjestelmät. Asia venähtänyt pitkälle.	Tietokonekaluston sekä käyttöjärjestelmän uusiminen.	ATK-välineistön päivitys.	Kehitysehdotukset

8 Pohdinta

8.1 Tulosten tarkastelu

Opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Monipalvelukeskus Duunin kuntoutujan palvelupolkua ja sitä mitä kautta he ohjautuvat Duunin palveluihin. Tutkimusmenetelmäksi valitsimme teemahaastattelun ja päätimme toteuttaa sen yksilöhaastatteluna tutkittavien

heterogeenisyyden ja henkilökohtaisen aiheen takia. Tutkimuskysymyksiksi valikoitui seuraavat kysymykset: Millaisia asiakkaiden palvelupolut ovat? Mitä Duunin palveluita asiakkaat käyttävät? Minkälaisiksi asiakkaat kokevat saamansa palvelun? Miten Duuni voisi kehittää palveluitaan entisestään?

Haastattelut tehtiin Duunin asiakkaille, jotka olivat olleet vaihtelevan ajan Duunissa, aikavälin vaihdeltaessa muutamasta viikosta lähes kahteen vuosikymmeneen. Haastateltavat kuuluivat kaikkiin työllistymistä vaikuttavien tekijöiden edustamiin ryhmiin, joita olivat kehitysvammaisuus, pitkäaikaistyöttömyys ja mielenterveyskuntoutajuus.

Duunin asiakkaat toimivat useissa erilaisissa työtehtävissä kirjoitustöistä kiinteistön huoltoon (Taulukko 1). Myös metalli- ja ATK-työt olivat käytettyjä palveluita. Duunin palveluiden piiriin asiakkaat olivat ohjautuneet useaa polkua pitkin (Taulukko 4). Näitä polkuja olivat mm. työvoimatoimiston ja TYP:in kautta Duuniin, työvoimatoimiston kautta suoraan Duuniin, sairaalan ja psykiatrisen kuntoutuskeskuksen kautta Duuniin, TYP:in kautta Duuniin sekä Duuniin tulo Uudenmaan vammaispalvelusäätiön kautta. (Klem 2013,47.) TYP-lyhenteellä tarkoitetaan työ- ja elinkeinotoimiston ja sosiaalitoimiston yhteistyöorganisaatiota.

Duunin palveluihin asiakkaat kokivat olevansa pääasiassa tyytyväisiä (Taulukko 2). Tätä tukee myös Klemin (2013) tutkimus siitä, että työtoimintaan osallistuvat kokevat työn mielekkääksi ja toimintakykyä ylläpitäväksi. Duunia kuvailtiin mieluisaksi ja toiset huomioon ottavaksi paikaksi. Mahdollisuus tutustua Duunin toimintaan ja eri työpisteisiin ennen päätöstä mennä sinne herätti asiakkaissa tyytyväisyyttä, joka vastaa sitä mitä (Kaski (toim.) ym. (2001) kirjoittaa siitä, että kokeileminen on tärkeää, jotta löytää juuri sen oman jutun. Asiakkaat mainitsivat myös vuorokausirytmien saamisen ja yksilöllisen palvelun saannin ja sosialisoitumisen tärkeiksi ja positiivisiksi asioiksi, myös Tuiskun ym. (2013) tuloksissa mielenterveyskuntoutujien työhön kuntoutumisen yhteys päivärytmiin ja yhteiskuntaan osallistumiseen oli tärkeää. Duunissa oli myös järjestetty retkipäiviä, mikä sai asiakkaat pireiksi ja virkeiksi.

Erja Misukan (2009) väitöskirjassa nousi esiin se, että työtoimintaan osallistuvat kokivat ihmisten tapaamisen ja juttelun huonoksi puoleksi työtoiminnassa, kun taas päinvastoin meidän tuloksistamme kävi ilmi, että se juuri lisää tyytyväisyyttä ja työn mielekkyyttä. Järvikoski & Härkäpää (2011) taas kirjoittavat, että kehitysvammaisten osallisuutta lisää eri ihmisten kanssa puhuminen. Tuloksia on siis vaihtelevasti siitä, miten asiakkaat kokevat työtoiminnassa sosiaalisen kanssakäymisen. Sekä Misukan (2009) että Järvikosken & Härkäpään (2011) tutkimuksessa kohteena oli kehitysvammaiset. Rahan tärkeyttä myös vähäteltiin, kun taas Misukan (2009) mukaan se oli työntekoon sitova tekijä ja saatavan rahan määrä ei vastaa tehtyä työsuoritusta.

Klem (2010) toteaa, että asiakkaan syrjäytymisen ehkäisy ja arjessa selviytyminen ovat tärkeämpiä tavoitteita kuin esimerkiksi asiakkaan siirtyminen työ- ja elinkeinopalveluiden piiriin. Tämä tukee meidän haastattelutuloksia, sillä haastateltavat toivat kaikki esille sen, että heille Duunin palvelut ovat antaneet nimenomaan säännöllisen päivärytmin ja sosiaalisen verkoston. Siirtymistä työelämään ei painotettu eikä sitä nostettu kenenkään haastateltavan toimesta tärkeimmäksi tavoitteeksi. Pitkään kestävän kuntouttavan työtoiminnan onkin tarkoitus ylläpitää toimintakykyä ja yhteisöllistä osallisuutta (Karjalainen & Karjalainen 2011, 16-26).

Palveluiden kehittämiseen ei asiakkailta paljon ehdotuksia tullut, koska palveluihin oltiin tyytyväisiä (Taulukko 3). Muutamia kehittämistarpeita oli kaksikielisyyden huomioiminen Duunin toimiessa vahvasti kaksikielisellä alueella. Liikuntaan kaivattiin monipuolisuutta lajeihin ja mahdollisuuksiin. ATK-välineistön uusiminen ja korttimaksupiste nousivat myös esiin, sillä tietokonevälineistö on vanhentunutta ja päivitys siihen on ollut pitkään tuloillaan. Korttimaksua kaipailtiin, koska aina ei ole käteistä mukana. Työ mahdollisuudet Duunin ulkopuolella myös kiinnostivat joitakin asiakkaita, mutta suurin osa mielellään jäivät Duuniin, mikä vastaa Karjalaisen & Karjalaisen (2011), kirjoittamaa siitä, että kuntouttava työtoiminta voi kestää pitkäänkin, mutta sen tarkoitus on sitten tarjota yhteisöllistä osallisuutta ja ylläpitää toimintakykyä.

Lähdimme tekemään opinnäytetyötämme tiukalla mutta jäsennellyllä aikataululla, mistä tiesimme selviämme hyvällä yhteistyöllä. Koko prosessi oli mielenkiintoinen ja ennestään oli melko tuntemattomia osa käsitteistä. Näitä oli esimerkiksi kuntouttava työtoiminta ja tuettu työllistyminen. Nämä selvenivät teoriapohjaa rakentaessa. Se, miten asiakkaat kokivat palvelun saamisen ja siinä etenemisen oli mielenkiintoista kuultavaa, koska he olivat niin tyytyväisiä tilanteeseensa, koska aina on oletuksena, että tyytymättömyyttä esiintyy kaikessa jossakin määrin.

Selviä ja mielenkiintoisia tutkimusehdotuksia löytyi myös, koska opinnäytetyössämme haastattelumme koskivat vain Duunin nykyisiä asiakkaita, joten jatkon kannalta olisi mielenkiintoista tutkia, mitä Duunista eteenpäin siirtyneet asiakkaat pitivät saamastaan palvelusta ja palvelupolusta. Myös Duuniin asiakkaita lähettävien tahojen mielipiteitä asiakkaiden kulkemasta polusta olisi mielenkiintoista tietää.

8.2 Tutkimuksen luotettavuus

Paunosen ja Vehviläinen-Julkusen (1997, 215-216) teoksessa tuodaan esille tutkijoiden erimielisyyksien erilaisten tutkimusmenetelmien arviointikriteereitä. Toiset tutkijat ovat

sitä mieltä, että samat arviointikriteerit koskevat sekä kvalitatiivisia että kvantitatiivisia tutkimuksia, kun taas toiset tutkijat esittävät, että samat kriteerit eivät voi koskea molempia. Tärkeänä voidaan kuitenkin pitää sitä, että itse tutkimuksen arvioinnin tulee kohdistua tutkimusaineiston keräämiseen, saadun aineiston analysointiin sekä lopuksi tutkimuksen raportointiin. Luotettavuus perustuu lopulta kahteen tekijään: tutkimuksen validiteettiin joka kuvaa tutkimusmenetelmän kykyä mitata tarkoituksenmukaista asiaa sekä tutkimuksen reliabiliteetin, joka kuvaa mittaustulosten toistettavuutta (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997, 215; Hirsjärvi ym. 2008, 226-228).

Yksi tärkeimmistä luotettavuutta arvioivista kriteereistä laadullisessa tutkimuksessa on edustettavuus (Paunonen & Vehviläinen-Julkunen 1997, 216). Edustettavuudella varmistetaan se, että valitut tutkittavat edustavat koko sitä joukkoa, jota tutkimus koskee. Opinnäytetyömme luotettavuutta lisää se, että haastateltavat on valittu Duunin työntekijöiden toimesta, jotta he edustaisivat koko joukkoa mahdollisimman kattavasti. Kaikki haastateltavat ovat Duunin palveluiden piirissä. Paunonen ja Vehviläinen-Julkunen (1997, 216) toteavatkin että ”aineisto tulee koota sieltä, missä tutkimuksen kohteena oleva ilmiö esiintyy.” Tarkoitus ei kuitenkaan ole yleistää tuloksia koskemaan kaikkia Duunin asiakkaita, vaan tuoda jokaisesta asiakasryhmästä näkemyksiä ja kokemuksia esille.

Työssämme analyysin luotettavuutta lisää se, että haastattelutulokset on analysoitu kahdesti: ensin erikseen, jonka jälkeen tuloksia on vertailtu yhdessä. Luotettavuutta lisää lisäksi se, että saamamme vastaukset ovat jo itsessään ytimekkäitä, jolloin suurta tulkinnanvaraa ei analysoinnissa jää. Analyysi eteni vastausten luokittelulla, jossa laadittiin yläluokituksia haastatteluaineistolle. Suoria lainauksia merkittiin myös ylös, jotta ne siirrettäisiin sellaisenaan työhön. Paunonen ja Vehviläinen-Julkunen (1997, 219-220) esittääkin, että yksi tapa lisätä aineiston analyysin luotettavuutta on esittää alkuperäishavaintoja esimerkiksi juuri suorien lainauksien muodossa.

Raportoinnin luotettavuutta lisää se, että opinnäytetyö on kirjoitettu kirjallisten ohjeiden mukaisesti ja prosessi on kuvattu työssä alusta loppuun. Työssä on myös kuvattu keskeiset käsitteet ja kappaleet ovat nimetty mahdollisimman kuvaavasti, jolloin tutkimuksen arvo nousee (Paunonen & Julkunen-Vehviläinen 1997, 220).

8.3 Tutkimuksen eettisyys

Tutkimuksen eettisyyttä tarkasteltaessa tulee ottaa huomioon koko tutkimusprosessi: eettisyys koskee paitsi itse tutkimusta, myös sen tallentamista, esittämistä ja arviointia (Finni & Mero; Kuula 2006, 11). Eettiset toimintatavat koskevat varsinkin koehenkilöitä, mutta myös tutkimusryhmän muita jäseniä sekä muita tutkimusryhmiä (Finni & Mero 2006, 11). Hyvien

tieteellisten käytänteiden lomassa tulee myös huomioida ne tavat, joita tulee välttää ja jotka loukkaavat hyvää tieteellistä käytäntöä. Nämä tavat loukkaavat joko muita tutkijoita, tutkittavia henkilöitä tai ne voivat ilmentyä tutkimustulosten väärentämisenä. Esimerkiksi plagiointi tai alkuperäisen tutkimusidean varastaminen loukkaavat toista tutkijaa, kun taas esimerkiksi yksityisyydensuojan rikkominen tai puutteellinen tietojen antaminen loukkaavat tutkimuskohteita. (Kuula 2006, 36-39).

Eettinen toiminta aineistonkeruussa ilmenee muun muassa koehenkilötiedotteen laatimisen muodossa. Omassa opinnäytetyössämme itse tutkimus- ja haastatteluprosessin aloitettiin laatimalla tiedote haastateltaville sekä Duunin työntekijöille, josta kävi ilmi keitä me olemme, mitä teemme ja mitä teemme keräämälläme haastatteluaineistolla. Tiedotteesta kävi myös ilmi, ettei haastateltavien henkilöllisyys käy ilmi missään vaiheessa prosessia eikä valmiista työstä. Kuula (2006, 107) toteaaakin, että osallistujat voivat päättää osallistumisestaan tutkimukseen vasta sitten kun heille on annettu riittävästi tietoa tutkimuksesta ja sen kulusta, ja tämän nojalla tiedote jaettiin Duuniin hyvissä ajoin ennen haastatteluiden toteutumista. Haastateltavien nimiä ei kirjattu ylös edes taustamateriaalia varten, vaan jokaiselle haastateltavalle annettiin numero joka kirjattiin ylös haastatteluvastausten yhteyteen. Näin kaikki vastaukset voitiin käsitellä anonymisti. Koska osa haastateltavista olivat kehitysvammaisia, pidettiin huolta Duunin henkilökunnan kanssa siitä, että kaikki henkilöt ymmärsivät mihin he osallistuvat ja pystyivät näin antamaan suostumuksensa haastatteluun. Vapaaehtoisuus voi näkyä tutkimuksen aikana myös niin, että tutkittavalla on mahdollisuus jättää vastaamatta joihinkin kysymyksiin syystä tai toisesta. (Kuula 2006, 108). Aloitimme jokaisen haastattelun kertomalla, että kysymykseen saa jättää vastaamatta, jos siihen ei halua vastata, emmekä vaadi mitään selitystä, jos näin tehdään, vaan siirrymme seuraavaan kysymykseen.

Opinnäytetyömme koskee palvelupolkua ja Duunin asiakkaita ja kuntoutujia haastateltiin tästä aiheesta saadaksemme materiaalia muun muassa siitä, mitä kautta henkilöt ovat päätyneet Duunin palveluiden piiriin. Anonymiteetin turvallisiksi kokonaisiksi palvelupolkuja ei kuitenkaan nostettu työssä sellaisenaan esille vaan nämä asiat kuvattiin sellaisella tavalla joka ei loukkaa henkilöiden yksityisyyttä. Kuula (2006, 214) mainitsee kvalitatiivisen aineiston yhden tavaksi anonymisoida aineistoa taustatietojen luokittelun kategorioihin. Tätä tapaa pystyttiin hyödyntämään esimerkiksi juuri palvelupolkujen julkituomisessa. Varsinaista allekirjoitusta vaativaa tutkimuslupaa haastateltaville emme myöskään laatineet, sillä Kuulan (2006, 199) mukaan suullinen informointi ja vapaaehtoinen suostumus riittävät, kun esimerkiksi haastateltavien nimitietoja ei kerätä. Kaikille osallistujille jaettiin kuitenkin tiedote josta kävi ilmi mm. haastattelujen syy (kts. liite).

Lähteet

Painetut lähteet

Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömien aktivointi, Kuntouttava työtoiminta- lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes-tutkimuksia 141. Saarijärvi: Gummerus Kirjapaino Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2009. Tutkimushaastattelu, Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2008. Tutki ja kirjoita. 13.-14., osin uudistettu painos. Keuruu: Otavan kirjapaino.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. Näkökulmia kuntoutukseen ja kuntoutustieteeseen. 5. uudistettu painos. Helsinki: WSOYpro Oy

Kaski, M(Toim.), Manninen, A., Mölsä, P. & Pihko, H. 2001. Kehitysvammaisuus. Porvoo: WS Bookwell.

Koskisu, J. 2004. Eri teitä perille. Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita Prima.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino.

Kuusisto-Niemi, S. 2002. Sosiaali- ja Terveystieteiden sanastot 3, Palveluketjusanasto, sanasto asiakkaan asiamieheen, itsenäiseen suoriutumiseen ja alueellisuuteen liittyvistä käsitteistä. Stakes.

Mannila, S. & Laisola-Nuotio, A. 2002. Pitkäaikaistyöttömien kuntoutuksen vaikuttavuus. Kannattaako kuntoutus? Asiantuntijakatsaus eräiden kuntoutusmuotojen vaikuttavuudesta. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus STAKES. Raportteja 267/20012. Saarijärvi: Gummeruksen kirjapaino Oy.

Paunonen, M. & Vehviläinen-Julkunen K. 1997. Hoitotieteen tutkimusmetodiikka. Porvoo: WSOY.

Ruusuvuori, J. & Tiittula(toim.), L. 2005. Haastattelu, Tutkimus, Tilanteet ja Vuorovaikutus. Jyväskylä: Gummeruksen Kirjapaino.

Sailas, E., Selkama, S. & Joffe, G. 2007. Työ tekijäänsä kiittää - tuettu työllistyminen osana skitsofreniapotilaiden kuntoutusta. Duodecim 17/2007. 2083-2090.

Sähköiset julkaisut

Crowther, RE., Marshall, M., Bond, GR. & Huxley, P. 2001. Helping people with severe mental illness to obtain work: Systematic review. *BMJ* 2001; 332:204-208. Viitattu 27.9.2017. https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC26585/#__sec11title

Finni, T. & Mero, A. Liikuntabiologian laitoksen eettiset ohjeet tutkimusta ja opinnäytetöitä varten. Viitattu 8.10.2017. <https://www.jyu.fi/hallinto/toimikunnat/eettinentoimikunta/eettiset-ohjeet-tutkimusta-ja-opinnaytetoita-varten>

Hyppönen, H., Hämäläinen, P., Pajukoski, M. & Tenhunen, E. 2005. Selvitys sosiaali- ja terveydenhuollon saumattoman palveluketjun kokeilulain (22.9.2000/811) toimeenpanosta kokeilualueilla. Stakes Raportteja 6/2005. Viitattu 17.10.2017.

<https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/76161/Ra6-2005.pdf?sequence=1>

Kalimo, R., Saarelma-Thiel, T. & Vuori, J. 1993. Työttömyys ja sen uhka: yksilön ja yhteisön kriisi. Duodecim 18/1993. Viitattu 10.10.2017.
<http://www.duodecimlehti.fi/lehti/1993/18/duo30277>

Katajainen, A., Lipponen, K. & Litovaara, A. 2006. Ratkaisukeskeinen ajattelutapa. Duodecim Oy. Viitattu 31.8.2017.
http://www.terveyskirjasto.fi/terveyskirjasto/tk.koti?p_teos=onn&p_artikkeli=onn00012

Karjalainen, V. & Karjalainen, J. 2011. Kuntouttava työtoiminta kunnissa. Arvioita toiminnan järjestämistavasta ja kehityssuunnasta. Viitattu 30.8.2017.
<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80041/c7db7901-6ac7-422b-b09f-b62c88a3737a.pdf?sequence=1>

Kehitysvammaisten tukiliitto ry. Tuettu työllistyminen. Viitattu 24.8.2017.
<http://www.kvtl.fi/fi/tyoelama/tuettu-tyollistyminen/>

Kipulasäätiö. 2014. EUSE Toolkit. Tuetun työllistymisen työkalupakki. Viitattu 24.8.2017.
http://www.vates.fi/media/julkaisut_artikkelit_lehdet-yms/kv_toiminnan_materiaalit/tuetun-tyollistymisen-tyokalupakki-euse-toolkit.pdf

Klem, S. 2013. Työllistymistä tukeva toiminta, työtoiminta ja työhönvalmennus sosiaali- ja terveyshuollossa. Kuntakartoitus 2013. Sosiaali- ja terveyshuollon raportteja ja muistioita 2013:23. Viitattu 9.10.2017.
http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/74475/RAP_2013_23_Kuntakartoitus_verkko.pdf

Laki julkisesta työvoimapalvelusta. 1295/2002. Viitattu 9.8.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2002/20021295>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 2.3.2001/189. Viitattu 25.8.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Laki sosiaali- ja terveyshuollon saumattoman palveluketjun kokeilusta. 2000. 22.9.2000/811. Viitattu 17.10.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/kumotut/2000/20000811>

Misukka, E. 2009. Työn merkitys kehitysvammaiselle”- en ruppee kuule ilimasta hommoo kuule tekemään”. Kuopion yliopisto. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalipsykologian laitos. Väitöskirja. Viitattu 23.8.2017.
http://epublications.uef.fi/pub/urn_isbn_978-951-27-1311-0/urn_isbn_978-951-27-1311-0.pdf

Monipalvelukeskus Duuni. Viitattu 30.8.2017.
<http://www.mpkduuni.fi>

Ratkes. 2015. Ratkaisukeskeisyys pähkinänkuoressa. Viitattu 23.8.2017.
<http://www.ratkes.fi/ratkes-pahkinankuoressa>

Sosiaali- ja terveyshuoltolaki. 1301/2014. Viitattu 25.8.2017.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Thl. 2014. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Kuntouttavan työtoiminnan sisältö. Viitattu 25.8.2017.
<https://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-sisalto>

Thl. 2015. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Aktivointisuunnitelma. Viitattu 25.8.2017.

<https://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma>

Tilastokeskus. Pitkäaikaistyötön. Viitattu 9.8.2017.

<http://www.stat.fi/meta/kas/pitkaaikaistyot.html>

Tuisku, K., Juvonen-Posti, P., Härkäpää, K., Heilä, H., Vainiemi, K. & Ropponen, T. 2013.

Ammatillinen kuntoutus mielenterveyshäiriössä. Duodecim 24/2013. Viitattu 10.10.2017.

<http://www.duodecimlehti.fi/lehti/2013/24/duo11409>

Uudenmaan vammaispalvelusäätiö. 2013. Viitattu 12.8.2017.

<https://www.uvps.fi/>

Uudenmaan vammaispalvelusäätiö. PWS-osaamiskeskus. Viitattu 12.8.2017.

<https://pws.kotisivukone.com/1>

Ylipaavalniemi, P. 2004. Vajaakuntoisten tuettu työllistyminen Helsingissä - toiminnasta ja hyödyistä. Vates-säätiö. Viitattu 27.9.2017.

http://www.vates.fi/media/julkaisut_raportit/_2011/2004_vajaakuntoisten-tuettu-tyollistyminen-helsingin-kaupungin-sosiaalivirasto-pasi-ylipaavalniemi.pdf

Kuviot

Kuvio 1: Palveluprosessi.....	8
Kuvio 2: Kenelle aktivointisuunnitelma tehdään? (www.thl.fi)	15
Kuvio 3: Tuetun työllistämisen viisiportainen menetelmä. (www.vates.fi)	17
Kuvio 4: Analyysirungon esimerkki.....	24

Taulukot

Taulukko 1: Mitä Duunin palveluita asiakkaat käyttävät?.....	39
Taulukko 2: Minkälaisiksi asiakkaat kokevat saamansa palvelun?	40
Taulukko 3: Miten Duuni voisi kehittää palveluitaan entisestään?	43
Taulukko 4: Millaisia asiakkaiden palvelupolut ovat?.....	45

Taulukko 1: Mitä Duunin palveluita asiakkaat käyttävät?

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääloukka
Keittiöpuolella, tiskaus, kahvinkeitto, salaattia	Ruokahuoltoon osallistuminen	Keittiötyöt	Toiminta Duunissa
Pakkausta, elektroniikkaa, kynttilöitä, kokoonpano, metalli, elektroniikka, vaihtelua töissä, lisäksi osallistuu huvitoimikuntaan, työpaikkakokouksissa puheenjohtaja	Kädentaitojen käyttö Ryhmiin osallistuminen	Metallityöt Aktiivinen ryhmätoiminta	Toiminta Duunissa
Tietokonepuolella puhtaaksikirjoitusta ja käännoistyötä	Tietokonekirjoitusta	ATK-työt	Toiminta Duunissa
Virkkaus		Käsityöt	Toiminta Duunissa
Kokoonpanoon, askarteluun, kokeilee vähän kaikkea, että kykeneekö tekemään mitään	Kädentaitojen käyttö	Käsityöt	Toiminta Duunissa
Vähän kaikenlaiseen, tällä hetkellä suurin projekti on duunin oma lehti, siivous ja pihatyt, alussa jotain puu ja maalausjuttuja	Artikkeleiden kirjoitus sisä- ja ulkotilojen siisteydestä huolehtiminen	Kiinteistönhuolto Kirjoitustyöt	Toiminta Duunissa
Puutyöt	Kädentaitojen käyttö	Puutyöt	Toiminta Duunissa

Taulukko 2: Minkälaisiksi asiakkaat kokevat saamansa palvelun?

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Ei ollut vaikeaa, jos on aktiivisesti halunnut niin aina pääsi, palvelu 100%. Saa tehdä koulutusta vastaavaa työtään.	Palvelun piiriin päässyt halutessaan. Koulutusta vastaava työtehtävä	Mielekästä tekemistä.	Palveluun tyytyväisyys
Pääsi helposti, mutta ei tiennyt mihin joutui, oli outoa, kun ei tavallaan tiennyt mitä täällä on. Tilojen esittely ja näkeminen helpottivat asiaa, kyllästy kotona oloon.	Helppo päästä. Outoa tulla vieraaseen paikkaan. Paikkojen esittely auttoi. Kotona olo kyllästytti.	Tutustuminen paikkaan.	Palveluun tyytyväisyys
Typin kautta ohjattiin hyvin, selitettiin mitä täällä on, esiteltiin hyvin tilat. Mietintäaika, sai itse päättää mitä tekee. Sopimuksien uusimiseen pystyy vaikuttamaan hyvin. Vapaata saa pitää, jos haluaa.	Tilat esiteltiin. Oma päätös mitä tekee. Vapaata saa tarpeen mukaan.	Tutustuminen paikkaan.	Palveluun tyytyväisyys
Tyytyväinen on, duuni ja työvoima, on ollut tyytyväinen palveluun.	Palvelu Duunissa ja työvoimatoimistossa hyvää.		Palveluun tyytyväisyys
Hyvää: päivärytmi, viikkotoiminta. Vammaispalvelusäätien myötä toiminta sosiaalisempaa. Yksilöllistä, otetaan huomioon oma toimintakyky, ei jää	Päivärytmin saanut. Yksilöllistä palvelua, omat toimintakyvyt huomioidaan. Sosiaaliset kontaktit lisääntyneet.	Vuorokausirytmien saaminen. Sosialisoituminen. Yksilöllistä.	Palveluun tyytyväisyys

vain kotiin nukkumaan, tekeminen tärkeää.			
On saanut kokeilla vähän eri juttuja, ei vain yksi ja sama asia. Pääsee vähän kokeilemaan, jotta tietää, mitä pystyy tekemään, ei mitään.	Saa kokeilla eri asioita. Saa omat rajoitteet ja mahdollisuudet selville.	Kokeilumahdollisuus. Toimintakyvyn selvittäminen.	Palveluun tyytyväisyys
Hyvää: retket piristää ja virkistää, Helsinki, Loviisa, kotka, Orimattila, saa hyvää vaihtelua. Lehti se mitä mä oon täällä kehittänyt.	Retkipäivät piristäviä ja virkistäviä, tuo vaihtelua. Lehden kehittäminen omaa ansiota.	Retkipäivät. Oman jutun kehittäminen.	Palveluun tyytyväisyys
Ihan ok, ärsyttävää kun kukaan muu ei osaa puhua ruotsia, ei kukaan osaa kertoa ruotsiksi. Ruotsin puute vaikuttanut vain vähän työntekoon.	Ok palvelu. Ruotsin puute ärsyttää, kukaan ei kerro ruotsiksi työtehtäviä.	Oman äidinkielen puute.	Palveluun tyytyväisyys
Pääsin helposti, ”tiesin heti kun tulin tänne et se oli oma paikka”.	Tiesi tullessaan, että oma paikka.	Mieleinen paikka.	Palveluun tyytyväisyys
On ollut tyytyväinen palveluihin, muut ottavat huomioon, että on pyörätuolissa, voisi olla talvisin lumityöt paremmin tehty.	Palveluihin tyytyväinen. Muut huomioivat pyörätuolin, lumityöt voisi tehdä paremmin	Toiset huomioonottavaisia. Lumitöihin parannusta.	Palveluun tyytyväisyys
Tk työvoimavirk. Pääsy hankalaa. Sen jälkeen typ → duuni. typissä palvelu sujunut hyvin ennen kuin pääsi työvoimavirkailijalle huonoa ja haasteellista.	Työvoimavirkailijalle hankala päästä. Duunissa ja TYP:ssä palvelu sujunut hyvin. Ennen työvoimavirkailijalle	Duunissa palveluun tyytyväinen. Huonopalvelu ennen työvoimavirkailijaa.	Palveluun tyytyväisyys

	pääsyä palvelu huonoa ja haasteellista.		
--	--	--	--

Taulukko 3: Miten Duuni voisi kehittää palveluitaan entisestään?

Alkuperäinen ilmaus	Pelkistetty ilmaus	Alaluokka	Pääluokka
Ei oikein kehitettävää	Ei keksi kehitettävää	Ei ole.	Kehitysehdotukset
Ei tuu mitään sellaista mieleen, ei ole mitään jäänyt kaipaamaan	Ei tule mieleen, ei ole jäänyt kaipaamaan mitään	Ei ole.	Kehitysehdotukset
Aina löytyy kehitettävää. Liikunnan laajentaminen, paremmat puitteet, mielekkäämpää, enemmän lajeja (nyt jalkapallo). Uusia haasteita. Liikunnan kehittäminen, paremmat puitteet sille, koripallo heittojuttuja, mielekkäämpää.	Aina on kehitettävää. Laajentaa liikuntaa ja paremmat mahdollisuudet siihen. Enemmän ja oman maun mukaista liikuntaa. Uusia haasteita.	Liikunnan monipuolisuus.	Kehitysehdotukset
On tottunut jo siihen mitä se on niin en osaa sanoa mitään kehitettävää. Tietää resurssit niin ei oikein ole mitään kehitettävää	Tottunut nykyiseen ja tietää resurssit, joten ei osaa sanoa kehitettävää.	Ei ole.	Kehitysehdotukset
Ei oikein tiedä, tekemisenä pääsisi jotain muutakin kokeilemaan duunin ulkopuolella, jotain somistushommaa	Ei tiedä, pääsee kokeilemaan duunin ulkopuolella töitä, esim. somistushommia	Työt Duunin ulkopuolella.	Kehitysehdotukset
Tietokoneiden ja käyttöjärjestelmien uusiminen on ainakin se, suunnitellaan tietokonekaluston uusimista. uudet koneet	Tietokonekaluston sekä käyttöjärjestelmän uusiminen.	ATK-välineistön päivitys.	Kehitysehdotukset

ja käyttöjärjestelmät. Asia venähtänyt pitkälle.			
matlistans översättning till svenska (förstår inte vad maten är), kortbetalningsmöjlighet ifall man inte har kontant med sej	Ruokalistat myös ruotsiksi, ei ymmärrä mitä on ruoaksi. Korttimaksupiste, ei kaikilla käteistä mukana.	Kaksikielisyyden huomioiminen. Maksuvaihtoehtojen päivitys.	Kehitysehdotukset

Taulukko 4: Millaisia asiakkaiden palvelupolut ovat?

Alkuperäinen ilmaisu	Pelkistetty ilmaisu	Alaluokka	Pääluokka
Typin kautta, kuntouttava työtoiminta. Pidemmän aikaa työttömänä, tt kirjoilla. Norm. Työ ei onnistu. Oli ollut pitkään työttömänä kirjoilla työvoimatoimistossa. Joutui jättämään työpaikan terveydellisistä syistä. Kävi toimistossa ja sitä kautta kuuli. varasi ajan typ, siellä jutteli ja tutustumiskäynti. Ei sillai, iso juttu jo, että 4h tuntia työskentelee	Pitkään ollut työttömänä työvoimatoimiston kirjoilla. Työvoiman palvelukeskuksen kautta Duuniin. 4 tunnin työskentely Duunissa iso juttu ja riittävä.	Työvoimatoimisto ->TYP-> Duuni	Palvelun piiriin päätyminen
Työvoimatoimiston kautta. Ei mitään, jatkaa samaa mitä on tehny.	Työvoimatoimiston kautta. Ei ole toivetta siirtyä Duunista eteenpäin.	Työvoimatoimisto ->Duuni	Palvelun piiriin päätyminen
Psyk.kunt. keskus/toimintaterapia kuulin huhuja, sairaalassa oli toiminta kertakäyttölautasten ja haarukoiden pakkaamista, siirtyminen sieltä. Vähän sen jälkeen kuuli Duunista. alkutekijöissä vielä silloin, sairaalan toimipiste. siirtymätyöpaikka. Ei ole keksinyt vielä mitä tulee isona, mahdollisuus vaihtaa siirtymätyöpaikkoihin klubitalolle, itsestä johtuvaa, ettei ole vielä sitä tehnyt, tulevaisuuden suunnitelma, annetaan tilaa muille	Sairaalassa kuuli huhuja Duunista, oli alkutekijöissä vielä silloin. Psykiatrisen kuntoutuskeskuksen kautta Duuniin. Tulevaisuudessa Siirtymätyöpaikkaan klubitalolle siirtyminen, antaa tilaa muille. Itsestä johtuu, ettei ole sitä vielä tehnyt.	Sairaala-> Psykiatrisen kuntoutuskeskus-> Duuni -> Tulevaisuudessa siirtymätyöpaikka klubitalolle	Palvelun piiriin päätyminen

<p>Alun perin työkkäriin kautta, nyt oman soskun kautta, ainoa vaihtoehto, jos ei koton haluas istua. Eriytyötekijä työkkäristä tiesi tästä paikasta. Olisi kumminkin tää paikka, niin kauan, kun haluaa olla työelämässä. Ei resurssit riitä, että jaksaisi tehdä muuta</p>	<p>Työvoimatoimiston kautta alun perin, nyt oman sosiaalipalvelun kautta. Työvoimatoimiston erityistyötekijä tiesi kertoa. Olisi Duuni niin kauan, kun haluaa tehdä töitä, ei resurssit riitä muuhun.</p>	<p>Eriytyötekijä työvoimatoimistosta -> Duuni</p>	<p>Palvelun piiriin päätyminen</p>
<p>Typin kautta. On aina halunnut töihin, nuoresta asti töissä. Toivoo että tulevaisuudessa saa työpaikan mitä pystyy tekemään.</p>	<p>Työvoiman palvelukeskus. Nuoresta asti töissä, tulevaisuuden toive, että saa työn mitä pystyy tekemään.</p>	<p>TYP -> Duuni ->Tulevaisuudessa työ mitä pystyy tekemään.</p>	<p>Palvelun piiriin päätyminen</p>
<p>Uvps. Kun vielä opiskeli Helsingissä artesaanilinjalla, niin tutustuivat eri toimintapaikkoihin, ja haluna muuttaa Porvooseen. Tämä paikka tuntui hyvältä. Että jos lehti juttu onnistuu, että pystyy laajentumaan sen kannalta, että tulee tavallaan itseoppinut toimittaja, että sitten tulevaisuudessa pieni haave uusimaan tai yleisempään isompaan maakunnanlehteen päästä.</p>	<p>Uudenmaan vammaispalvelusäätiö kertoi paikasta. Opiskeli Helsingissä ja oli halu muuttaa Porvooseen, Duuni tuntui hyvältä paikalta. Pääsee maakuntalehteen itseoppineena toimittajana töihin.</p>	<p>Uvps -> Koulun loppuminen ->Duuni ->Tulevaisuudessa oikeaan lehteen töihin</p>	<p>Palvelun piiriin päätyminen</p>
<p>Vammaispalvelut suosittelivat. Å jobb som fastighetsskötare (=talonmies), körkort (1kk takana). pääsee pois täältä, pääsee töihin, jotain puutöihin. Ajokortin saa,</p>	<p>Uudenmaan vammaispalvelusäätiö suositteli. Talonmiehenä saisi töitä ja ajokortin.</p>	<p>Uvps -> Duuni ->Tulevaisuudessa talonmiehen työt ja ajokortti</p>	<p>Palvelun piiriin päätyminen</p>

Liitteet

Liite 1: Saatekirje	48
Liite 2: Haastattelukysymykset	49
Liite 3: Analysoinnin aloitus	50

Liite 1: Saatekirje

Hei!

Opiskelemme sairaanhoitajiksi Laurea ammattikorkeakoulussa ja teemme opinnäytetyömme yhteistyössä Duunin kanssa. Tarkoituksena on kartoittaa mitä kautta asiakkaat ohjautuvat Duunin palveluiden piiriin sekä selvittää millaisia kokemuksia ja toiveita asiakkailla on nykyisistä ja tulevista palveluista. Tätä varten keräämme materiaalia haastatteluiden muodossa. Haastatteluun osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja vastaukset käsitellään anonymisti: haastateltavan henkilötietoja ei missään vaiheessa kirjata ylös eikä yksittäisen vastaajan henkilöllisyys käy ilmi valmiista työstä. Haastattelut tapahtuvat Monipalvelukeskus Duunin tiloissa syyskuussa 2017 ja haastatteluun kannattaa varata aikaa noin yhden tunnin verran. Haastattelut ovat yksilöhaastatteluja ja tapahtuvat kysymyksien avulla eikä niitä nauhoiteta, vaan taltioimme haastattelut muistiinpanojen avulla. Kiitämme jo etukäteen yhteistyöstä ja siitä että saamme tehdä opinnäytetyömme yhdessä kanssanne!

Jenna Matikainen
jenna.matikainen@student.laurea.fi
Sairaanhoitajaopiskelija

Taju Lindberg
taju.lindberg@student.laurea.fi
Sairaanhoitajaopiskelija

Riikka Sorri
riikka.sorri@laurea.fi
Opinnäytetyön ohjaaja

Liite 2: Haastattelukysymykset

Haastattelukysymykset

1. Mistä kuulit Duunista ja sen tarjoamista toiminnoista?
2. Mitä kautta päädyit Duuniin?
3. Mitä teet Duunissa ja mihin toimintoihin osallistut (ryhmät, työhönvalmentajan tapaamiset)?
4. Kauanko olet ollut Duunin asiakkaana?
5. Olisiko Duunin toimintoihin ollut tarvetta jo aikaisemmin?
6. Millaisia kokemuksia sinulla on Duunin toimintoihin ohjautumisesta/pääsemisestä?
 - Oliko jokin syy miksi ei ollut helppoa?
 - Mikä helpotti toimintoihin ohjautumista?
 - Mikä oli haastavaa toimintoihin pääsemisessä?
7. Ovatko Duunin toiminnot palvelleet tarpeitasi?
8. Oletko ollut tyytyväinen saamaasi palveluun?
 - Mikä on ollut hyvää?
 - Mikä on ollut huonoa?
9. Mitä kehitettävää toiminnassa?
10. Mihin toivot Duunissa työskentelyn johtavan?
11. Mitä tavoitteita sinulla on Duunissa työskentelylle?

Liite 3: Analysoinnin aloitus

4. Miten kauan olet ollut Duunissa asiakkaana?

A Puoltoista vuotta.

B Kolmetoista vuotta

C 17+2v harjoitteluaikaa

D: 3 jakso, elokuu 2004, 2003-2011 ja 90 luvulla, jos saa olla niin niin pitkäksi aikaa kun pääsee eläkkeelle

E: tämän kuun 3v, ollut 3 viikkoa, ei aikaisemmin ollut duunissa

F: 2 vuotta joulukuussa

G: 3 kuukautta

5. Olisiko Duunin toiminnoille ollut tarvetta jo aikaisemmin vai tulivatko ne sopivaan kohtaan?

A Sopivaan aikaan, 2 krt vk/4h.

A: Tuli sopivaan aikaan, 2 kertaa viikossa 4 tuntia. Tuntu sopivalta, koska jotain on hyvä tehdä.

B Sopivaan kohtaan.

B: Tuli sopivaan kohtaa, pääsi silloin kun oli tarve

C sopivaan aikaa, tästä vain hyötyä. Kuntoutti hyvin.

C: ei tiedä, oli huonossa kunnossa aikaisemmin, terveydentila huono. Tuli sopivaa aikaan, hyöty tuli vasta myöhemmin. Työterapia oli koko ajan päällä.

D: jos olisi ymmärtänyt niin 97 kun valmistunut yliopistomerkonomiksi, ei ole kokenut muissa paikoissa olleensa tasa-arvoinen.

E: no sopivaan aikaan, sain periaattees, 2014 oli ns firman kirjoissa, työkokeilussa ollut viimekesänä 3kk