

Taina Era (toim.)

OSALLISUUS

OIKEUTTA VAI PAKKOA?



Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA 156

TAINA ERA (TOIM.)

Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN JULKAISUJA -SARJA
Toimittaja • Teemu Makkonen

© 2013

Tekijät & Jyväskylän ammattikorkeakoulu

OSALLISUUS – OIKEUTTA VAI PAKKOA?

Kannen kuva • Janne Laitinen
Ulkoasu • JAMK / Pekka Salminen
Taitto ja paino • Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print • 2013

ISBN 978-951-830-279-0 (Painettu)
ISBN 978-951-830-280-6 (PDF)
ISSN 1456-2332

JAKELU

Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto
PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä
Puh. 040 552 6541
Sähköposti: julkaisut@jamk.fi
www.jamk.fi/julkaisut

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ	7
ABSTRACT	8
ESIPUHE.....	9

OSA 1 – OSALLISUUS JA POLITIIKKAOHJELMAT

Helka Raivio ja Jarno Karjalainen OSALLISUUS EI OLE KEINO TAI VÄLINE, PALVELUT OVAT!	12
---	----

Tuomo Kokkonen, Kati Närhi ja Aila-Leena Matthies OSALLISUUDEN REUNAEDOT PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ	35
---	----

OSA 2 – OSALLISUUS JA ASIAKKAIDEN KOKEMUKSET PALVELUISTA

Taina Era ja Helena Koskimies MIKÄ AUTTAA? KESKISUOMALAISTEN ASIAKKAIDEN ARVIOINTEJA AMMATILLISESTA KUNTOUTUKSESTA JA AKTIVOINNISTA	52
---	----

Raija Lääperi ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY, ARVIOINTI JA OSALLISUUS	89
---	----

OSA 3 – OSALLISUUTTA VAHVISTAVIA TOIMINTATAPOJA

Milla Ukkonen NUORET TOIMINNAN KEHITTÄJINÄ NUORTENTALO KATUTASON TOIMINNASSA.....	106
---	-----

Helena Koskimies KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ASIAKASRAADIT JA PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN.....	122
---	-----

POHDINTA.....	141
KIRJOITTAJAT	147

TIIVISTELMÄ

Taina Era (toim.)

Osallisuus – oikeutta vai pakkoa?

Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu, 2013, 149 s.

(Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 156)

ISSN: 1456-2332

ISBN 978-951-830-279-0 (Painettu)

ISBN 978-951-830-280-6 (PDF)

”Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat” -artikkeli analysoi poliittisia ohjelmia ja selvityksiä hyvinvoinnin teorian taloudellisilla, toiminnallisilla ja yhteisöllisillä ulottuvuuksilla. Nuorten miesten palvelukokemuksia tarkastellaan artikkelissa ”Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä”. Nuorten miesten mukaan osallisuus palvelujärjestelmässä mahdollistuu työntekijän ja nuoren aidon kohtaamisen sekä yksilöllisen ja nuoren aikuisen elämäntilannetta kunnoittavan palvelun avulla.

”Mikä auttaa? keski-suomalaisten asiakkaiden arviointeja ammatillisesta kuntoutuksesta ja aktivoinnista ” artikkeli esittää neljä asiakkaita auttavaa elementtiä: palveluita ja palveluprosessia koordinoiva työote, pitkäjänteinen ja dialoginen palveluohjaus, asiakkaiden osallisuus palveluissa ja yhteisössä. Asiakastyytyväisyys, arviointi ja osallisuus” artikkeli pohtii arviointityön vaikuttavuutta ja nostaa esiin työllistämistoimenpiteissä olleiden asiakkaiden esittämiä kehittämistarpeita.

”Nuoret toiminnan kehittäjinä Nuortentalo Katutason toiminnassa” artikkelissa kerrotaan bench-marking menetelmällä toteutetusta toiminnan kehittämisestä. Artikkelin ”Kuntouttavan työtoiminnan asiakasraadit ja palveluiden kehittäminen” kuvailee asiakasraatien ja sähköisen asiakaspalautteen toimivuutta osallisuuden näkökulmasta.

Asiasanat: osallisuus, palvelujärjestelmä, politiikkaohjelma, palvelukokemus, aktivointi, kuntoutus, nuoret, palveluohjaus, asiakasraati, asiakastyytyväisyys, kuntouttava työtoiminta

ABSTRACT

Taina Era (eds.)

Involvement – a right or an obligation?

Jyväskylä: JAMK University of Applied Sciences, 2013, 149 p.

(Publications of JAMK University of Applied Sciences, 156)

ISSN: 1456-2332

ISBN 978-951-830-279-0 (Painettu)

ISBN 978-951-830-280-6 (PDF)

Article “Involvement is not a measure or a tool – services are” analyses political programmes on the basis of the theory of well-being, which has three dimensions: economic, functional and social. The article “Boundary conditions of participation and involvement in the welfare services” studies the service experiences of young men. According to the participants, involvement in services is possible when the encounter between a worker and a client is genuine, individual and respecting.

“What helps? clients from Central Finland evaluate vocational rehabilitation and activation” article presents four supporting elements: approach, which coordinates services and the service process, persistent and dialogic case-management approach, clients involvement in services and in communities. Article “Client satisfaction, evaluation and involvement” reflects on the effectiveness of the evaluation work and demonstrates development needs presented by clients.

The involvement policies describe practical methods as a purpose to clients’ participation in service development. Article “The young as developers in the functions of the Youthhouse Streetlevel” describes a bench-marking process in the development of activities. Article “Client panels in Rehabilitative work practise and service development” describes how client panels and e-feedback responds to participation and involvement.

Keywords: involvement, inclusion, participation, political programme, welfare services, client experience, case-management, activation, rehabilitation, youth, client satisfaction, client panels, rehabilitative work practise

ESIPUHE

Osallisuus ja moniasiakkuus seminaari Jyväskylässä, 4.10.2012 kokosi satakunta työllistämisen ja sosiaalityön toimijaa pohtimaan yhteisten asiakkaiden osallisuutta palveluissa ja niiden kehittämisessä. Seminaarin järjestäjinä oli kolme Euroopan sosiaalirahaston rahoittamaa projektia¹. Seminaarissa neuvotteleva virkamies Eveliina Pöyhönen kertoi osallisuuden tematiikasta valtion lakivalmisteluissa ja erilaiset projektitoimijat kuvasivat kehittämistyötään, kokemuksiaan ja tutkimustensa tuloksia. Osallisuuden teema herätti siinä määrin kiinnostusta, että päätimme syventää aineistojamme ja koota seminaarin aiheet julkaisuksi. Tässä julkaisussa osallisuutta pohditaan rakenteellisesti, kokemuksellisesti ja osallisuutta vahvistavia käytäntöjä kuvailemalla. Julkaisu rakentuu kolmesta eri osasta: Osallisuus poliittisissa tavoite- ja toimintaohjelmissa, Osallisuuskokemuksia työllistämispalveluissa, Osallisuutta tukevat käytännöt.

”Osallisuus ei ole keino tai väline - palvelut ovat” -artikkeli tutkii osallisuuspuhetta ministeriöiden selvityksissä ja ohjelmissa. Kirjoittajat, Helka Raivio ja Jarno Karjalainen, toimivat Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitoksella, Osallisuuden edistämisen yksikössä. Helka Raivio on Työelämäosallisuuden hyvät käytännöt Euroopassa -projektin projektipäällikkö ja Jarno Karjalainen on kehittämisspäällikkö, jonka vastuualueena on mm. kuntouttavan työtoiminnan käsikirjan kehittäminen. Poliittisten ohjelmien osallisuuspuheen ja nuorten miesten osallisuuden toteutumista tarkastellaan empiirisen aineiston valossa artikkelissa: ”Osallisuuden reunaehdot palvelujärjestelmässä.” Jyväskylän yliopiston Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksen tutkijat Tuomo Kokkonen, Kati Närhi ja professori Aila-Leena Matthies raportoivat nuorten miesten osallisuutta koskevan tutkimuksensa tuloksia. Artikkelin aineisto on koottu osana Suomen akatemian rahoittamaa Palvelut ja kansalaisosallistuminen (Palko) -tutkimushanketta.

Työllistämistoimenpiteissä olevien asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta kuvataan kahdessa artikkelissa. Asiakkaiden kokemuksia koottiin KEVÄT-koulutus, palvelu ja tukirakenne (KEVÄT) ja Osallisuutta kuntouttavaan työtoimintaan (OSKU) -projekteissa. Jyväskylän ammattikorkeakoulun asiantuntija Taina Era ja projektipäällikkö Helena Koskimies vertailevat Kelan ja työhallinnon ammatillisessa kuntoutuksessa ja kolmen kunnan kuntouttavassa työtoiminnassa olleiden asiakkaiden kokemuksia otsikolla: ”Mikä auttaa? Keskisuomalaisen

¹ KEVÄT - Keski-Suomen välityömarkkinoiden koulutus, palvelu ja tukirakenne (ks. <http://www.jamk.fi/tutkimus/projekteja/kevat>) OSKU, Osallisuutta kuntouttavaan työtoimintaan (ks <http://www.jamk.fi/tutkimus/projekteja/osku>) SARANA, Työelämän moniammatillinen oppimis- ja kehittämisareena - sosiaalialan pilotoinnista visioita hyvinvointialalle (ks . <http://www.jamk.fi/tutkimus/projekteja/sarana>)

asiakkaiden arviointia ammatillisesta kuntoutuksesta ja kuntouttavasta työtoiminnasta.” Tutkija Raija Lääperi Terveiden ja hyvinvoinnin laitokselta pohtii artikkelissaan ”Asiakastytyväisyyskysely, arviointi ja osallisuus” asiakastytyväisyyskyselyn antamaa informaatiota ja sen merkitystä kehittämistyötä tukevassa arvioinnissa. Kysely tehtiin keskisuomalaisissa työllisyyspoliittisista avustusta saaneissa projekteissa olleille asiakkaille, ja tulokset ilmentävät osallisuutta tuottamalla asiakkaiden mielipiteitä palvelukokemuksista sekä palvelun vaikutuksista.

Osallisuutta kehittäneitä toimintatapoja kuvataan kahdessa artikkelissa. Sosionomi Yamk Milla Ukkonen teki ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyönsä nuorten osallisuutta vahvistaneesta kehittämistyöstä. Hän kertoo artikkelissaan ”Nuoret toiminnan kehittäjinä Nuortentalo Katutason toiminnassa” miten toimintaa kehitettiin bench-marking menetelmällä, miten nuoret osallistuvat toimintaan ja miten toiminta muuttui. OSKU -projektin projektipäällikkö Helena Koskimies pohtii osallisuutta ja kuvaa miten asiakasraatitoiminta toteutettiin virtuaalisena palautejärjestelmänä ja asiakkaita keskustelemaan koonneina raateina artikkelissaan ”Kuntouttavan työtoiminnan asiakasraadit ja palveluiden kehittäminen”. Hän kuvaa myös kehittämisprosessin etenemistä, miten asiakasraatien tuomia ehdotuksia vietiin eteenpäin ja miten niitä toteutettiin.

Lopuksi tehdään yhteenvetoa osallisuuden herättämisestä ajatuksista eri artikkeleissa. Pohditaan mitä oikeus osallisuuteen voisi tarkoittaa ja miten osallistumisen pakko näyttäytyy.

Jyväskylässä 12.6.13, toimittaja Taina Era



Osallisuus ja politiikkaohjelmat

Jarno Karjalainen

Tuomo Kokkonen

Aila-Leena Matthies

Kati Närhi

Helka Raivio

OSALLISUUS EI OLE KEINO TAI VÄLINE, PALVELUT OVAT!

Osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa

Helka Raivio ja Jarno Karjalainen

JOHDANTO

Osallisuuden edistäminen on osa Suomen hallituksen ja Euroopan Unionin tavoitteita. Se on nostettu yhdeksi keskeiseksi keinoksi torjua köyhyyttä ja ehkäistä syrjäytymistä.¹ Siitä, mitä osallisuudella tarkoitetaan, ei kuitenkaan vallitse yksimielisyyttä. Käsitteen ”löysyys” jättää väljyyttä ja tilaa hyvin monenlaiselle toiminnalle sekä toimenpiteille, jolla voidaan kontekstista riippuen tulkita ja arvioida olevan hyvin eritavoin köyhyyttä tai syrjäytymistä torjuvia vaikutuksia. Osallisuus on eräänlainen kattomääritelmä, joka kerää alleen erilaisia lähestymistapoja ja näkökulmia käsitteineen. Osallisuus hahmottuukin 2010-luvun politiikka- ja hyvinvointiohjelmissa samanaikaisesti sekä tavoitteeksi että keinoksi lisätä ja edistää yhteiskunnan tasa-arvoa ja sosiaalista koheesiota. Lähtöoletuksena on, että osallisuutta lisäämällä kasvatetaan yksilötason hyvinvointia, mikä puolestaan heijastuu yhteiskuntaan sosiaalisena kestävyys- ja eheytenä sekä luottamuksen lisääntymisenä.

Artikkelissa tarkastelemme osallisuuden rakentumista osaksi 2010-luvun hallinnollisia tavoite- ja toimintaohjelmia ja näin muodostuvaa erityistä osallisuudenpolitiikkaa. Keskeisimmiksi keinoiksi köyhyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen torjumiseksi analysoimissamme raporteissa, selvityksissä ja toimintaohjelmissa määrittyvät työnteko ja työmarkkinoille kiinnittyminen, vaikka samalla tunnustetaan, että tietyillä ryhmillä tämän työelämäosallisuuden tavoitteen täyttymisessä on suuria haasteita. Osallisuus työelämässä nähdään yhtenä yhteiskunnallisen osallisuuden tärkeimmistä muodoista ja sen tukeminen pohjana monelle muulle hyvinvoinnin rakentamisen tekijälle – hyvinvoinnin nähdään syntyvän työstä. (Pääministeri Kataisen hallitusohjelma 22.6.2011) Tavoitteena näyttäisi siis olevan osallisuuden hahmottaminen ensisijaisesti toimina, joilla lisätään heikossa työmarkkina-asemassa olevien ryhmien osal-

¹ kts. mm. Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelma 2011–2015 <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/fi.jsp>, Eurooppa 2020 –strategia http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/02_taloudelliset_katsaukset/20120419Euroop/Europa_2020_strategia_suomi.pdf

lisuutta sekä osallistavampien toiminta- ja palvelumallien luominen sosiaalisen osallisuuden, mutta erityisesti työelämäosallisuuden lisäämiseksi.

Osallisuuden liittyminen ja linkittyminen työllisyyteen ja työntekoon nostetaan välineellisesti useimmissa aineistomme raporteista esiin. Keskityimme artikkelissamme työikäisen aikuisväestön osallisuuden edistämiseen, jolloin tarkastelun ulkopuolelle jäävät mm. vanhukset sekä lapset. Varsinaisten konkreettisesti laajempaa yhteiskunnallista osallisuutta lisäävien toimenpiteiden nimeäminen tuntuu aineistomme tavoite- ja toimintaohjelmissa olevan vaikeampaa. Ehdotetut toimenpiteet koskevat lähinnä erilaisia tapoja lisätä asiakkaiden tai kuntalaisten osallistumista palvelujärjestelmän kehittämiseen. Pyrimme avaamaan myös osallisuuden käsitettä selvittääksemme, miksi näin.

Artikkelimme aineisto koostuu viidestä Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksestä ja raportista, yhdestä Oikeusministeriön selvityksestä sekä yhdestä Työ- ja elinkeinoministeriön selvityksestä vuosilta 2011–2013. Tarkemmassa analyysissä keskityimme kolmeen hallitusohjelmatyöskentelyssä hyödynnettyyn STM:n raporttiin, yhteeseen OM:n sekä yhteeseen TEM:n raporttiin. Raportit on listattu kirjallisuusluettelon yhteydessä.

Olemme lähilukeneet aineistoamme paikantaen siitä osallisuudelle annettavia merkityksiä. Olemme kartoittaneet yhteyksiä, joissa osallisuus -termiä käytetään sekä tapoja, joilla osallisuudesta puhutaan. Olemme pyrkineet olemaan herkkiä myös sen suhteen, mitä jätetään sanomatta. Tavoitteenamme on hahmottaa, keiden osallisuudesta osallisuuspolitiikassa ollaan kiinnostuneita ja suhteessa mihin sekä minkälaisin ehdoin. Jäsennämme myös niitä osatekijöitä, jotka katsomme osallisuudelle ja osallistumiselle välttämättömiksi.

OSALLISUUS SYRJÄYTYMISEN VASTAPARINA

Tuula Helne on väitöskirjassaan *Syrjäytymisen yhteiskunta* (2003) tarkastellut syrjäytymisen käsitettä sosiaalisena konstruktiona. Helne toteaa väitöskirjassaan, että uusi käsite määritellään yleensä melko väljästi, joka osoittautuu ongelmalliseksi pyrittäessä hahmottamaan, mikä sisältö käsitteellä oikeasti on ja miten käsitettä voitaisiin hyödyntää hallinnossa (Helne 2003,77). Osallisuuden käsitettä vaivaa juuri tällainen heikkous. Osittain ongelma juontuu siitä, että osallisuus on eräällä tavalla hyvin yleinen arvo, jotakin yhteisesti tavoiteltavaksi tunnustettua. Hankalammaksi käy jo tavoitteen konkretisointi osallisuutta lisääväksi toiminnaksi ja toimenpiteiksi.

Osallisuus on siis toisaalta eräänlainen arvotavoite, toisaalta toimintaa – ihmisten osallistumista. Alilan, Grönnin, Keson ja Volkin (2011) mukaan osallistuminen tapahtuu virallisten ja epävirallisten sosiaalisten suhteiden ja erilaisten

verkostojen kautta eriasteisilla tasoilla (yksilötaso, perhe, ystäväpiiri, työpaikka, aluetaso ja valtakunnallinen taso). Verkostot voivat ylittää sosiaalisia, etnisiä ja uskonnollisia rajoja lisäten suvaitsevaisuutta ja yhteenkuuluvuuden tunnetta ja sitä kautta luottamusta ja turvallisuutta. Liittyminen yhteisöön ja yhteiskuntaan on siis monipuolista ja vuorovaikutteista toimintaa ja normien ja arvojen kautta ohjattua ja säänneltyä. (mt.)

Käsitteet osallisuus ja yhteiskunnallinen osallistuminen sekoittuvat myös helposti. Yhteiskunnallinen osallistuminen ymmärretään usein aktiivisena yhteisiin asioihin vaikuttamisena, toimintana järjestö- ja yhdistyskentällä tai esimerkiksi äänestämisenä. Vaikutusmahdollisuudet ovat olennainen osa yhteiskunnallista osallistumista ja kiinnittymistä yhteisöön ja yhteiskuntaan. On hyvä huomata, että kysymys on potentiaalisesta osallistumisesta eikä välttämättä toteutuneesta vaikuttamisesta. (mt.) Osallisuuspuhe on EU-johdannainen, jolloin sillä tarkoitetaan inklusiota, ei kansalaisosallistumista.

Osallisuus -käsitteen kohdalla ongelmaksi nousee myös osallisuuden kokemuksellinen luonne. Osallisuus ja osattomuus ovat ensisijaisesti yksilöllisiä kokemuksia tai tunteita, joista emme voi puhua toistemme puolesta. Osallisuuden liittyy myös valinnan vapaus ja vallan tunne, joten osallisuus ei voi olla pakollista (Luhtasela, 2009). Palvelun käyttäjän kokemus omasta osallisuudestaan riippuu mm. vaikutusmahdollisuuksista ja tiedonsaannista eri vaihtoehdoista. Tarvitaan aitoa dialogia viranomaisten ja asiakkaiden välillä, ja asiakkaiden kokemustiedon ottamista suunnitelmien ja päätösten perustaksi. (mt.) Osallisuus hahmottuu siis sekä kokemuksena tai tunteena ja toisaalta toimintakykyä ja toimintamahdollisuuksina. Mitkä sitten ovat hallinnon mahdollisuudet lisätä, edistää, tuottaa osallisuuden kokemusta?

Osallisuutta ja yhteiskunnan sisäistä eheyttä voidaan tarkastella indikaattoreilla yhteiskunnan sektori kerrallaan. Saatavilla on tietoa ihmisten asemasta keskeisissä instituutioissa, kuten työmarkkinoilla ja koulutuksessa. Käytettävissä on myös kyselytietoa siitä, miten suomalaiset suhtautuvat muihin ihmisiin ja yhteiskunnan instituutioihin. (Alila ym. 2011) Millaisia sitten olisivat ne indikaattorit, joilla kokemusta osallisuudesta ja yhteisöllisyydestä voitaisiin mitata?

Muuta kuin kyselytietoa ei ole juurikaan saatavilla (mt.).

Syrjäytyminen on relationaalinen ilmiö, syrjäytymistä tapahtuu aina suhteessa muihin, toisiin ihmisiin (Helne 2003, 175–176). Yleensä puhe syrjäytymisestä kohdistuu johonkin ryhmään tai jopa alueeseen. Tuula Helne toteaa yhteisöjen rakentuvan aina poissulkemisen periaatteelle, joka on paradoksaalista syrjäytymistä määriteltäessä. (mt.) Syrjäytymisestä puhutaan yleensä prosessina, missä keskeistä on yksilön, perheen tai kokonaisten yhteisöjen ajautuminen yhteiskunnassa tavanomaisena ja yleisesti hyväksyttynä pidetyn elämäntavan, resurssien hallinnan ja elintason ulkopuolelle (Moisio, 2012).

Osallisuuskin on hahmotettava prosessina, syrjäytymisen vastaparina. Se ei ole yksilön pysyvä ominaisuus tai staattinen tila, joka voidaan saavuttaa, sillä sen aste vaihtelee elämänvaiheiden ja -tilanteiden mukaan. Osallisuuden aste ja yhteiskunnallinen toimintakykymme vaihtelevat osin jo elämänkaaremme mukaisesti. Vanhuus-, vanhemmuus-, lapsuus-, nuoruus elämänvaiheina vaikuttavat olennaisesti yhteiskunnalliseen toimintakykyisyyteemme. Olemme joissakin ikä- tai elämänvaiheissamme osallisempia ja yhteiskunnallisesti aktiivisempia, kuin joissakin toisissa. Esimerkiksi sukupolvisopimus perustuu siihen, että elinkaaren puitteissa kansalaiset ovat vuoroin palvelujen ja etuuksien saajia ja maksajia (Alila ym. 2011, 14).

ONKO OSALLISUUSPUHEELLA UNIVERSAALIA POHJAA?

Pyrkiessämme torjumaan osattomuutta ja edistämään osallisuutta emme kuitenkaan ole huolissamme ”itsestämme”, ”kaikista meistä”, vaan joistakuista muista. Osallisuuden edistämiseen liittyviä toimenpiteitä kohdistetaan tiettyihin ihmisryhmiin, joista käytetään erilaisia termejä; riskiryhmät, haavoittuvassa asemassa olevat, heikossa tai vaikeassa työmarkkina-asemassa olevat, pitkäaikaistyöttömät, osatyökykyiset, syrjäytymisvaarassa olevat tai jo syrjäytyneet, passiiviset ja poissaolevat.

Syrjäytyneiksi leimatut eivät kuitenkaan välttämättä itse miellä itseään syrjäytyneiksi. Alilan ja muiden (2011) mukaan taloudellista osattomuutta, tulojen ja varallisuuden jakautumista, voidaan tarkastella melko suoraan tilastojen avulla. Sen sijaan toimintamahdollisuuksien jakautuminen, kuten koulutus, työ, oikeus päättää omasta rahankäytöstään, ovat hankalampia kuvattavia. Kertooko esimerkiksi peruskoulun jälkeisen koulutuksen puute siitä, ettei nuorelle ole annettu mahdollisuuksia kouluttautua, vai siitä, ettei hän ole halunnut tai jostain syystä pystynyt kouluttautumaan. Ainakin teoriassa tällaiseen yksilötason tarkasteluun liittyy vaara, että yhteiskunta ottaa tietyt hyvän elämän normit annettuina ja niitä noudattamattomia ihmisiä pidetään syrjäytyneinä. (mt.)

Käsitteinä osallisuus ja syrjäytyminen ovat kielellisiä konstruktioita, joiden yhteys reaalityodellisuuteen ei ole yksiselitteinen ja selvä. Osittain osallisuuspuheessa onkin kyse kiertoilmauksesta, eufemismista. Osallisuudesta puhumalla välttelemme syrjäytymispuheen syrjäyttävyyttä. Keskustelussa osallisuudesta on kuitenkin myös tunnistettava kysymys vallankäytöstä, vallasta määritellä käsitteitä ja luokitella niiden kautta ihmisiä joko osallisiksi tai syrjäytyneiksi. Kyse on klassisesta me – ja – muut -ajattelusta, joka on perustavanlaatuisia yhteiskunnallisia kysymyksiä tai tapoja hahmottaa maailmaa.

OSALLISUUDEN PERUSEDellyTYKSET

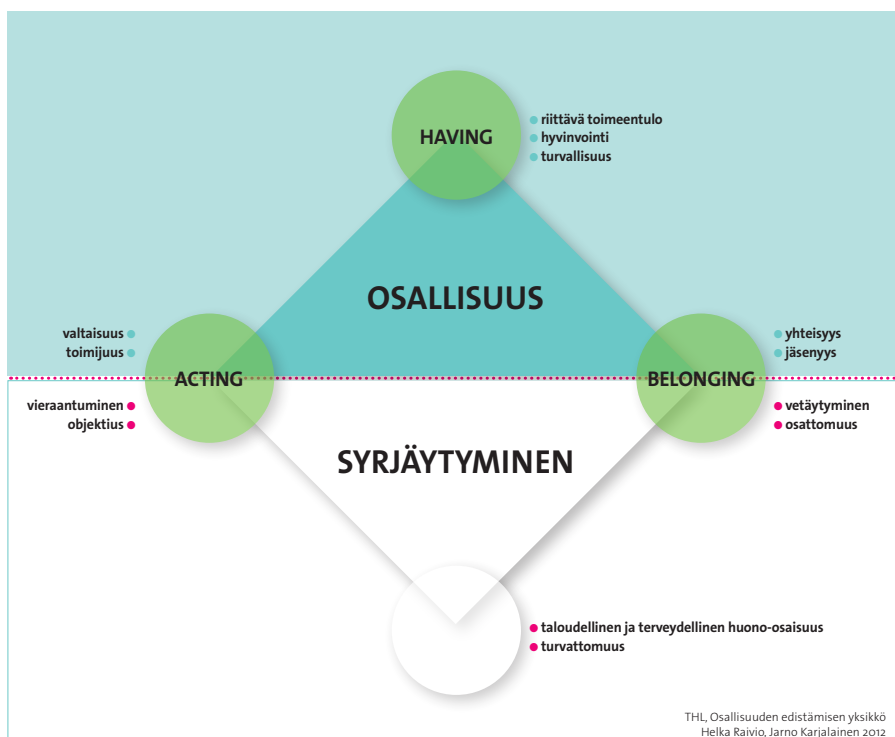
Tarkastelemme osallisuuden rakentumista aineistomme tavoite- ja toimintaohjelmissa kolmen osallisuuden ulottuvuuden kautta:

- riittävä toimeentulo ja hyvinvointi, taloudellinen osallisuus (HAVING)
- valtaisuus/toimijuus, toiminnallinen osallisuus (ACTING) sekä
- yhteisöihin kuuluminen ja jäsenyys, yhteisöllinen osallisuus (BE-LONGING).

Jäsennyksemme ei ole ainutkertainen, ja ajattelumme juuri on ilmeinen. Sosiologi Erik Allardtin jäsenyys hyvinvoinnin ulottuvuuksista on toiminut innoituskana osallisuuden rakennetta hahmottaessamme. Allardt on määritellyt hyvinvoinnin ulottuvuuksia ihmisen perustarpeiden kautta (having, loving, being). Having viittaa materiaaliin olosuhteisiin (esimerkiksi taloudelliset, asuin, työllisyys, terveys, koulutus). Loving viittaa tarpeeseen olla yhteydessä muihin ihmisiin (perheeseen, sukuun, ystäviin, erilaisiin yhteisöihin). Being viittaa tarpeeseen integroitua (kuulua) yhteiskuntaa esimerkiksi osallistumisen, poliittisen aktiivisuuden, merkityksellisen työelämän kautta. (Allardt 1976, 88–94.)

Kyseiset hyvinvoinnin elementit, riittävä toimeentulo, yhteisöön kiinnittyminen sekä aktiivinen toiminta, on monessa yhteydessä tunnistettu osallisuutta ja siten yhteiskunnallista toimintakykyämme tukeviksi sekä sosiaalista kestävyttä rakentaviksi keskeisiksi perusedellytyksiksi. Sosiaalisen kestävyuden käsite ja mallintaminen -raportissa (Alila ym. 2011) sosiaaliselle kestävyydelle esitetyt edellytykset ovat liki samansanaiset osallisuuden ulottuvuuksiksi nimeämiemme kanssa ja ne asettuvat hyvin alla olevaan kuvioomme osallisuudesta syrjäytymisen vastaparina:

- riittävän toimeentulon, riittävien hyvinvointipalvelujen ja turvallisuuden takaaminen
- resurssien ja toimintamahdollisuuksien oikeudenmukainen jakautuminen ja yksilön mahdollisuus vaikuttaa elämäänsä
- osallisuus, yhteisöllisyys ja kiinnittyminen yhteiskuntaan



KUVIO 1. Osallisuus syrjäytymisen vastaparina

Kuviossamme kullekin osallisuuden olottuvuudelle hahmottuu myös negatiivinen vastapari; syrjäytymisen olottuvuudet. Vajaus osallisuusolottuvuudella tarkoittaa osallisuuden vähentymistä ja syrjäytymisriskin lisääntymistä; täysimääräinen osallisuus ei toteudu, jos jokin osallisuuden olottuvuuksista ”vuotaa”. Kokemukseemme osallisuudesta vaikuttaakin osallisuusolottuvuuksien tasapainoisuus. Tasapainoisen osallisuuden kolmion voi katsoa ilmentävän yksilötason hyvinvointia, joka heijastuu yhteiskuntaan sosiaalisena kestävytenä.

SOSIAALINEN KESTÄVYYS

Pohjimmainen tekijä riittävän toimeentulon ja hyvinvointipalvelujen sekä turvallisuuden takaamiseksi on yhteiskunnan taloudellisten resurssien riittävyys. Työssäkäynti on keskeinen tekijä taloudellisen hyvinvoinnin sekä sosiaalisen kestävyuden ylläpitämiseksi. Riittävän suuren osan väestöstä tulee olla työllisiä, jotta pystymme takaamaan toimeentulon ja palvelut niille, jotka eivät ole työelä-

mässä. (Alila ym. 2011) Kaikki on pidettävä mukana yhteiskuntaa rakentamassa (Syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia vähentävä poikkihallinnollinen toimenpideohjelma, STM 2013).

Alilan ja muiden (2011) mukaan sosiaalisen kestävyuden arvioinnista on kaivattu julkisen talouden kestävyysarviointiin verrattavaa pysyvää prosessia päätöksenteon tueksi. Kestävyuden käsite on alun perin otettu käyttöön ympäristön tilaa arvioitaessa ja kehitystä ennakoitaessa. Sittemmin kestävyyskäsitteen käyttö on laajentunut talouden alueelle (esimerkiksi julkisen talouden kestävyyslaskelmat) ja viimeksi yhteiskunnan sosiaaliselle alueelle. Kuten osallisuuden käsite, on sosiaalisen kestävyudenkin käsite kuitenkin vakiintumaton, eikä sen sisällöstä olla yksimielisiä. Kysymys on lähinnä näkökulmasta tai orientaatiosta. Yhteisiksi tekijöiksi sosiaalisen kestävyuden vaihtoehtoisissa määritelmissä nousevat Kauton ja Metson (2008) mukaan: 1) oikeudenmukaisuus ja tasa-arvo, 2) ihmisten mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäänsä ja 3) ihmisten yhteisöllisen identiteetin ylläpito ja vahvistaminen. (mt. 7, Kautto & Metso, Alila ym. 2011 kautta.) Toisenlainen painotus käy ilmi Sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimassa syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia vähentävässä poikkihallinnollisessa toimenpideohjelmassa, jossa sosiaalista kestävyyttä todetaan edistettävän yksilön ja yhteiskunnan oikeuksien ja velvollisuuksien tasapainolla (Syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia vähentävä poikkihallinnollinen toimenpideohjelma, STM 2013).

Alilan ja muiden (2011) mukaan kestävyuden käsitteen käyttö ympäristökysymyksissä näyttää toimivan, koska monia ympäristöön liittyviä asioita voidaan tarkastella ikään kuin varantoina (esimerkiksi malmi- tai metsävarat), joiden kulutuksen pitkän aikavälin kestävyyttä voidaan arvioida. Yhteiskunnan sosiaalinen koheesio voidaan myös ajatella varannoksi. Tällöin muun muassa tulonjako, suvaitsevaisuus ja luottamus yhteiskunnallisiin instituutioihin olisivat tekijöitä, jotka vaikuttavat sosiaalisen kestävyuden kasvuun tai vähenemiseen ajassa. Yhtäläillä väestön terveys ja toimintakyky voitaisiin nähdä varantona, jonka kertymiseen vaikuttavat esimerkiksi terveyspalvelut, ihmisten elintavat ja ympäristötekijät. (mt. 6–8.) Syrjäytyminen ja eriarvoistuminen puolestaan vievät pohjaa ihmisten uskolta yhteiskunnan oikeudenmukaisuuteen ja omiin toimintamahdollisuuksiin (STM:n raporteja 2011:4).

Sosiaalisen kestävyuden kannalta on ongelmallista, että monet siihen vaikuttavat asiat ovat lyhyellä aikavälillä kustannuksia. Pitkällä aikavälillä ne ovat kuitenkin luonteeltaan investointeja, kuten terveydestä ja työkyvystä huolehtiminen. (Alila ym. 2011.) Suomalaista peruskoulua esitellään mielellään sosiaalisena investointina ja sellaisena koulutus ylipäätään onkin helppo mieltää. Peruskouluaan päättävää nuorta patistellaan jatko-opintoihin investointina tule-

vaisuutta varten, koko väestön elinikäistä oppimista perustellaan lähes samoin sanoin. Yhtä suurta yksimielisyyttä ei näytä syntyvän kattavan sosiaaliturvan, laajojen sosiaali- ja terveystalvelujen näkemiseksi investointeina. Pitkäaikais-työttömän työ- ja toimintakykyyn sekä kuntoutukseen satsaaminen voi olla vielä vaikeampaa ymmärtää sosiaalisena sijoituksena. Työttömyys merkitsee kuitenkin vakavaa uhkaa sekä fyysiselle että henkiselte terveydelle ja voidaan siten ymmärtää sekä taloudellisina että sosiaalisina kustannuksina. Työttömyys on selkeästi syrjäyttävää sen poistaessa työttömältä osan normaaleista siteistä yhteisöön ja yhteiskuntaan.

Osallisuutta pidetään keskeisenä tekijänä yksilön hyvinvoinnin kannalta, vaikka selkeitä kausaalisia yhteyksiä osallisuuden ja hyvinvoinnin välille ei ole helposti esitettävissä. Sangan suuri yksimielisyys vallitsee siitä, että osallisuus ja sosiaaliset verkostot toimivat suojaavina tekijöinä erilaisia disorganisaatioilmiöitä (rikollisuus, huumeet), hyvinvointivajeita ja syrjäytymistä vastaan. Osallisuuden liittyy yhteisten normien hyväksymistä, yksilöiden ja ryhmien välistä vastavuoroisuutta ja altruismia. Nämä edellyttävät luottamusta niin muita ihmisiä kuin yhteiskunnan instituutioita kohtaan sekä instituutioiden kehittyneisyyttä ja toimivuutta. (Alila ym. 2011.)

OSALLISUUSTAVOITTEET TAVOITE- JA TOIMINTAOHJELMISSA

Olemme analysoineet aineistoamme sisällönanalyttisesti; teemoitellen ja tyyptellen. Olemme ryhmitelleet aineistosta hahmottuvat osallisuustavoitteet seuraavien teemojen mukaisesti:



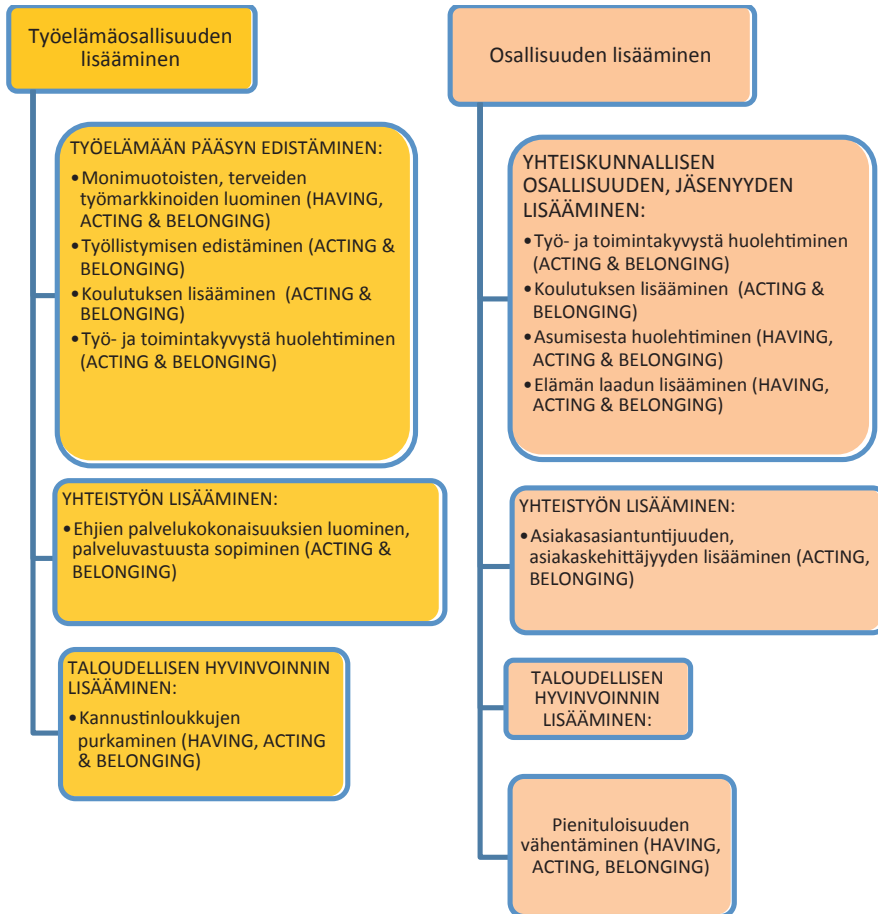
KUVIO 2. Osallisuustavoitteet tavoite- ja toimintaohjelmissa

Kuten jo aiemmin todettiin, olemme keskittyneet työikäiseen aikuisväestöön kohdistuvien osallisuustavoitteiden erittelyyn. Ensimmäinen jako osallisuustavoitteissa voidaan tehdä yhteiskuntatason ja yksilötason välillä. Osa osallisuustavoitteista koskee esim. työmarkkinoiden toimintaan tai palvelujärjestelmään vaikuttamista, osa puolestaan liittyy selkeästi yksilön osallisuuteen vaikuttamiseen.



KUVIO 3. Osallisuustavoitteet yhteiskuntatasolla ja yksilötasolla

Aineistosta hahmottamamme osallisuustavoitteet jakaantuvat A) työelämäosallisuutta lisääviin sekä B) osallisuutta lisääviin tavoitteisiin, jotka on luokiteltu alla myös osallisuuden ulottuvuuksien kautta eriteltynä.



KUVIO 4. Osallisuustavoitteet liittyen työelämäosallisuuteen ja osallisuuteen

Vedämme seuraavaksi yhteen raporteista ja selvityksistä nousseita osallisuustavoitteita sekä ehdotettuja ratkaisumalleja, keinoja näiden tavoitteiden saavuttamiseksi. Keskustelutamme raportteja ja selvityksiä keskenään kustakin osallisuusteemasta. Kuvioiden lukemisen helpottamiseksi alta löytyvät numeroituna käyttämämme aineistolähteet:

Raportti 1. Lehto, Markku (2011): Kaikki mukaan! Osatyökykyiset työmarkkinoilla. Selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2011:5.

Raportti 2. Filatov, Tarja (2013): Selvitystyö välityömarkkinoiden mahdollisuuksista tukea vaikeasti työllistyvien työelämään osallistumista ja työmarkkinoille pääsyä. TEM raportteja 7/2013: Selvitysmiehen raportti.

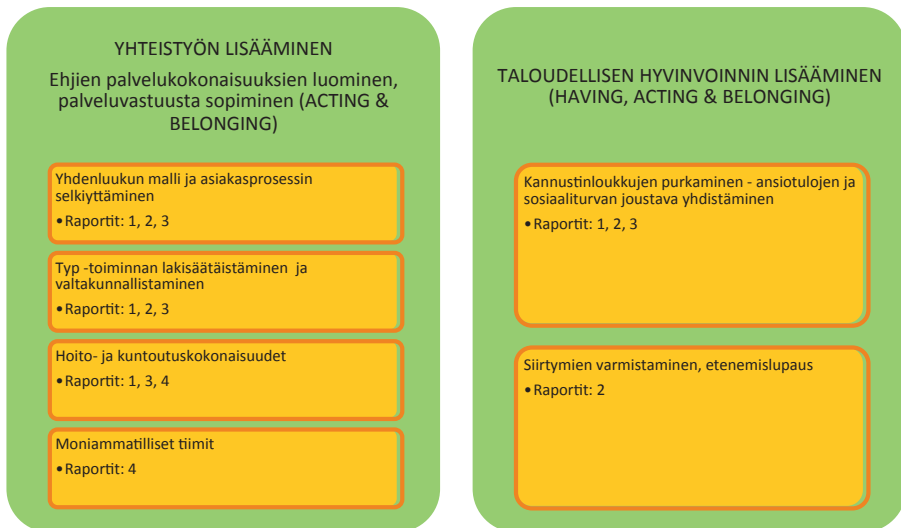
Raportti 3. Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:4.

Raportti 4. Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012–2015. Toimeenpanosuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 2012.

Raportti 5. Kansallinen perus- ja ihmisoikeustoimintaohjelma 2012–2013. Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 18/2012.



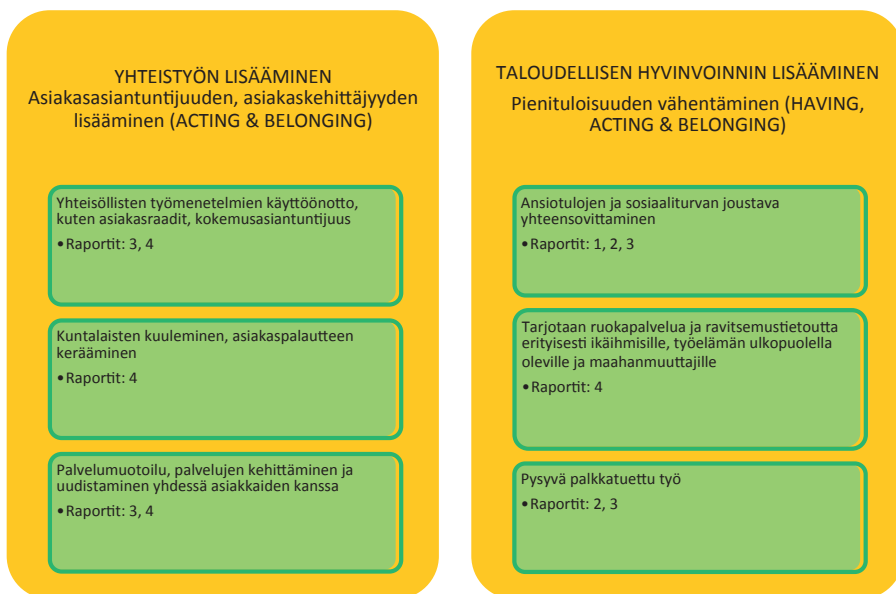
KUVIO 5. Työelämäosallisuuden lisääminen; osallisuustavoitteet ja ratkaisuehdotukset I.



KUVIO 6. Työelämäosallisuuden lisääminen; osallisuustavoitteet ja ratkaisuehdotukset II



KUVIO 7. Osallisuuden lisääminen; osallisuustavoitteet ja ratkaisuehdotukset I



KUVIO 8. Osallisuuden lisääminen: Osallisuustavoitteet ja ratkaisuehdotukset II

TUTKIMUSTULOKSET JA JOHTOPÄÄTÖKSET

OSALLISUUDESTA OIKEUTENA?

Tämän osallisuuteen keskittyvän julkaisun nimeksi on valittu Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? Oman aineistomme perusteella on vaikea vastata kysymykseen, millaisiksi muodostuvat yksilön *osallisuus oikeudet*. Olemme kartoittaneet viidestä, kolmessa eri ministeriössä vuosina 2011–2013 laaditusta raportista ja selvityksestä osallisuuden lisäämiseen liittyviä tavoitteita ja ratkaisuehdotuksia. Aineistossamme painotus on järjestelmätasoon vaikuttamisessa. Osallisuus myös asettuu hyvin vahvasti työhön ja työelämään liittyväksi. Yksilöä, yksilön oikeuksia ja työelämän ulkopuolista, laajempaa yhteiskunnallista osallisuutta aineistossamme käsitellään vähänlaisesti.

Aineistomme kautta hahmotettava osallisuuspolitiikka kuin välttelee yksilön oikeuksista puhumista. Raporteissa ja selvityksissä puhutaan paljon mahdollisuuksien lisäämisestä; tavoitteena on lisätä esimerkiksi heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden ja ryhmien mahdollisuuksia työllistyä, osallistua, kouluttautua tai saada äänensä kuuluviin. Tai kuten Kaste – ohjelman ensimmäisen osaohjelman tavoite parantaa *riskiryhmien* mahdollisuutta osallisuuteen,

hyvinvointiin ja terveyteen. Osallisuuden edistämisen politiikoissa kohderyhmänä ei välttämättä olekaan koko yhteiskunta, jokainen kansalainen. Keitä ovat nämä riskiryhmät? Kaste -ohjelmassa heitä ei suoraan esitellä, mutta toimenpiteitä tarkasteltaessa ryhmät tulevat esiin. Riskiryhmiksi määrittyvät pitkäaikaistyöttömät, vammaiset henkilöt, etniset ja kielelliset vähemmistöt, maahanmuuttajat sekä mielenterveys- ja päihdekuntoutajat (Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012–2015). Riskiryhmäpuhunnalla on potentiaalia tunnistaa alati uusia riskiryhmiä. Työllistymisen kannalta riskivaiheita voivat olla esimerkiksi koulutuksesta työelämään siirtymisen pitkittyminen, erilaisten työprojektien väliin jäävät aukot, hoitovapailta työelämään pyrkiminen, vanhan työn loppuminen. jne. (Filatov 2013). Kuvatut tilanteet ovat työelämästä tuttuja jo suurelle osaa meistä.

Mahdollisuuksia korostavassa puhunnassa on ongelmia. Mahdollisuuksia tarjotaan, mutta oikeudet pitää turvata. Mahdollisuuksiin joko tartutaan tai ei tartuta, jolloin vastuu toimimisesta ja seurauksista jää yksilön omille harteille, omaksi yksilölliseksi valinnaksi. Yksilökeskeiset, mahdollisuuksien tasa-arvoon keskittyvät tasa-arvomääritelmät ovat uusliberalistinen tarkastelutapa, joka jättää tasa-arvon toteuttamisen yksilön omalle vastuulle (Kantola, Nousiainen ja Saari 2012). Osallisuuspolitiikoissa yksilö myös itse on vastuussa omasta osallisuudestaan, oman osallisuutensa ja osallistumisensa kautta. Muodollisen tasa-arvon ja syrjimättömyyden tavoitteiden lisäksi, tai sijaan, tulisi keskustelussa vahvemmin näkyä tosiasiallisen tasa-arvon toteutuminen ja sitä turvaavat, oikeuksiin perustuvat toimenpiteet. Tavoiteltavaa on siis hyvinvointivaltion universaaleihin oikeuksiin liittyvän keskustelun palauttaminen.

Yhteiskunnan toiminnalla, lainsäädännön ja politiikkaohjelmien implementoinnilla palvelujärjestelmässä on vaikutuksia ja seurauksia yksilötason toiminnassa ja käyttäytymisessä. Osallisuuden toteutumiseen, yksilön ja ryhmien kokemuksiin osallisuudesta, vaikutetaan yhteiskunnan toimin ja toimenpitein. Tärkeimpiä näistä ovat julkiset sosiaali- ja terveystalvet sekä työllisyyspalvelut. Aineistomme kautta yksilön oikeudet ilmenevätkin konkreettisimmillaan oikeuksina tiettyihin perustuslaissa turvattuihin palveluihin. Erityisesti erilaiset yhteiskunnallisen toimintakykyisyytemme rajoitteet, kuten vamma tai sairaus, kielitaidottomuus, päihde- ja mielenterveysongelmat vaativat yhteiskunnalta osallisuutta tukevia ja turvaavia erityistoimia ja palveluja.

Kyse on siis pitkälti julkisista, kunnallisista palveluista, jotka ovat julkisen vallan velvoitteita sekä yksilön perusoikeuksia. Kuntien tehtävät liittyvät mm. taloudellisten, sivistyksellisten ja sosiaalisten oikeuksien täytäntöönpanoon. Vuoden 2012 alussa perustettiin eduskunnan oikeusasiamiehen kanslian yhteyteen Ihmisoikeuskeskus. Ihmisoikeuskeskuksella on vastaisuudessa tärkeä

rooli perus- ja ihmisoikeuksien kansallisen toteutumisen arvioijana (Kansallinen perus- ja ihmisoikeustoimintaohjelma 2012–2013). Ihmisoikeuskeskukselta voidaan odottaa paljon, myös osallisuuspolitiikan seuraamisessa.

Riittävä toimeentulo ja peruspalvelut ovat merkittäviä tekijöitä turvallisuuden luomisessa (Alila ym. 2011). Talouskriisi, kilpailukyky-yhteiskunta sekä EU:n vaikutukset jäsenmaiden sosiaaliturvajärjestelmiin ovat kuitenkin purkaneet ajattelua, jossa hyvinvointivaltiollisen perinteen mukaisesti *taloudellisen osallisuuden* (HAVING) ulottuvuudella on osallisuuden muita ulottuvuuksia edeltävä sekä vahvistava merkitys. Hyvinvointivaltiollisen hallintarationaliteetin mukaisesti esimerkiksi toimeentulotuella on asiakkaan yhteiskunnallista osallisuutta kasvattava ja vahvistava funktio. Yhteiskunnalle asettuu vastuu vähäosaisten integroimisesta yhteiskuntaan heidän sosiaalisten oikeuksiensa kautta. Sen sijaan uusliberalistisen hallintarationaliteetin vahvistuessa toimeentulotuen osallistava funktio kaventuu vähäosaisten olemassaoloa ylläpitäväksi – vastuu integroitumisesta yhteiskuntaan asettuu yksilölle itselleen hänen sosiaalisten velvollisuuksiensa kautta. (Raivio 2006.)

On huomioitavaa, että nimenomaan *taloudellisen osallisuuden* suhteen aineistomme oli kaikkein köyhin. Köyhyydestä tai pienituloisuudesta ei aineistossamme puhuttu itsenäisesti mitään. Köyhyys ja vähävaraisuus liittyivät joko työelämästä poissaolemisen seurauksiin tai kannustinloukuista käytävään keskusteluun. Raporteissa ei esimerkiksi pohdittu köyhyyden tai pienituloisuuden vähentämistä nostamalla ensisijaisia etuuksia, kuten työmarkkinatukea tai asumistukea, riittävän korkealle tasolle niin, että viimesijaisen ja väliaikaiseksi tarkoitetun toimeentulotuen tarve häviäisi. Suomessa on kuitenkin käyty keskustelua myös kansalaispalkasta tai perustulosta välineenä lisätä kansalaisten osallistumismahdollisuuksia niissäkin tilanteissa, joissa sidettä työmarkkinoille ei ole. Tällainen pohdinta puuttui analysoimistamme raporteista.

Yhteiskunnan taloudellisten resurssien riittämättömyydellä, kestävyysvaajeella on perusteltu tarpeita rajoittaa julkisen talouden menoja sekä vaatimuksia kasvattaa kilpailukykyä ja lisätä taloudellista kasvua. Alilan ja muiden (2011) mukaan on huomattava, että talouskasvun asema on sosiaalisen kestävyyskannalta pitkälti instrumentaalinen. On vaikea sanoa, lisääkö talouskasvu suoraan sosiaalista kestävyyttä. Sen sijaan se parantaa välillisesti sosiaalisen kasvun edellytyksiä esimerkiksi perustason toimeentulon ja hyvinvointipalvelujen turvaamiseksi. (mt.)

Työ on parasta sosiaaliturvaa -ajattelu on kääntänyt ajattelun suuntaa ja *taloudellisen osallisuuden* merkitys toiminnan ja käyttäytymisen (työllistymisen) seurauksena on vahvistunut. Työmarkkinat eivät kuitenkaan tarjoa töitä kaikille. Selvitysmies Tarja Filatovin (2013) mukaan tarvitaankin työelämästrategia,

joka luo inklusiivisemmat työmarkkinat. Filatovin sanoin, nykyisin trimmataan työtöntä työmarkkinoiden tarpeisiin, mutta ei niinkään mietitä, millä keinoilla työelämää voitaisiin trimmata sellaiseksi, että vaikeimmin työllistyvätkin voisivat antaa työpanoksensa yhteiskunnan hyväksi.

Monimuotoisten, terveiden työmarkkinoiden luominen nousikin aineistossamme yhdeksi keskeiseksi osallisuustavoitteeksi. Kuviossa 5, sivulla 13 on esitetty useita toimenpiteitä työmarkkinoiden rakenteiden muuttamiseksi vastaanottavammiksi sekä työvoiman kysynnän lisäämiseksi. Useammassa raportissa peräänkuulutettiin julkisen sektorin vastuun lisäämistä vaikeasti työllistyvän työvoiman työllistämiseksi ja osallisuuden lisäämisestä työtä tarjoamalla. Kyse ei ole vain työn etsinnän ja välityksen tehostamisesta, vaan sopivien työpaikkojen luomisesta (Filatov 2013). Tarvitaan erityistoimia, joilla tuetaan esimerkiksi vähemmän erityisosaamista vaativien töiden lisääntymistä. Yksi mahdollisuus ovat ns. avustavat työtehtävät, joihin pätevytykseen riittää lyhytkestoisempi koulutus. Kysymys on tällöin työtehtävien uudelleenmäärittelystä ja työn jakamisesta siten, että enemmän koulutettu henkilöstö voi keskittyä koulutustaan vastaaviin tehtäviin tukitehtävien siirtyessä vähemmän koulutetulle henkilökunnalle (STM:n raportteja 2011:4).

Kunnat voivat ohjata avustavien tehtävien lisääntymistä tarkastelemalla omien palvelujensa järjestämistapoja uudelleen sekä huomioimalla avustavat tehtävät kilpailutuksien yhteydessä. Kunnat ja julkinen sektori voivat yleisemminkin vahvistaa heikossa työmarkkina-asemassa olevien kysyntää työmarkkinoilla ottamalla laajasti käyttöön sosiaaliset työllistämisenäkökulmat julkisissa hankinnoissa. (mt.) Kuntien tulisi nykyistä rohkeammin yhteiskuntavastuullisina toimijoina käyttää työvoimana henkilöitä, joiden on todettu työtoiminnassa ja kuntouttavassa työtoiminnassa kykenevän tavanomaiseen työhön (Lehto 2011).

Monissa maissa vammaisille on varattu pakollinen kiintiö työpaikoilla. Yrityksillä, virastoilla ja laitoksilla on velvoite palkata tietty osuus työvoimasta vajaakuntoisista (vammaisia ja osatyökykyisiä). Pakollisuuteen on tietysti syynä se, ettei moraalinen velvoite yksin riitä muuttamaan käyttäytymistä. Työnantaja ei palkkaa työntekijää altruistisin tavoittein. Kiintiöitä on arvosteltu muun muassa kankeutensa ja leimaavuutensa takia, eivätkä ne tunnu istuvan markkinoiden perusajatukseen. Tutkimusten perusteella niillä näyttää olevan työllistymistä edistävä vaikutus. (mt.) Kiintiölainsäädännön vaikuttavuutta voitaisiin koetella myös Suomessa. Voisimme ottaa kiintiöt käyttöön vaikeassa, tai heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työllistämiseksi, jolloin työnantaja voisi valita haluaisiko hän työllistääkö syrjäytymisvaarassa olevan nuoren, maahanmuuttajan, pitkäaikaistyöttömän vai osatyökykyisen.

Osallisuuden edistämisen ei tule kuitenkaan tyypistyä pelkästään työllistämiseksi. Osallisuuteen kuuluvat kokemukset myös yhteiskunnan muilta saroilta ja tilaa on tuotettava muunkinlaiselle osallistavalle, omaehtoiselle toiminnalle. Liikunnallisten ja kulttuuristen elämäntapojen vahvistaminen kuuluu Sosiaali- ja terveystieteiden syrjäytymistä, köyhyyttä ja eriarvoisuutta vähentävän poikkihallinnollisen toimintaohjelman mukaan terveyden edistämisen teeman alle, jossa se on mainittu yhtenä STM:n yhdessä OKM:n kanssa hallinnoimista kärkihankkeista (Syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia vähentävä poikkihallinnollinen toimenpideohjelma 2013). Tavoitteena on valmistella ja toteuttaa linjaukset sekä toimenpideehdotukset taiteen ja kulttuurin saavutettavuuden ja moninaisuuden edistämiseksi. Tukea kohdennetaan urheiluseuroille sellaisen mallien kehittämiseksi ja toteuttamiseksi, joilla vähävaraisten perheiden urheiluun osallistuminen on mahdollista. (Kansallinen perus- ja ihmisoikeustoimintaohjelma 2012–2013.)

OSALLISUUDESTA PAKKONA?

Julkaisun nimessä esiintyvä sana pakko tulee aineistomme kautta esiin erityisesti työnomaiseen toimintaan osallistumisen velvoittavuuden kautta. Pakon omaisuutta löytyy niin osatyökykyisten kuin pitkäaikaistyöttömien työtoimintaan ja kuntouttavaan työtoimintaan osallistamisesta, jotka kuitenkin käytännössä ovat sosiaalihuollon *palveluita* ja joiden pakollisuus on siten kyseenalaista. Mikäli palvelullisia elementtejä lisättäisiin ja työtoimintojen palveluiden sisältöihin ja jatkopolkuihin kiinnitettäisiin raporttien ehdotusten mukaisesti enemmän huomiota, on mahdollista että palveluiden vaikuttavuus lisääntyisi merkittävästi. Käytössämme on hyvin vähän tietoa siitä, millaiseksi henkilöt itse oman osallisuutensa kokevat. Emme juurikaan tiedä, millä keinoin he itse toivoisivat omaa osallisuuttaan edistettävän, ja suhteessa mihin. Osallisuuden kokemuksellisuudesta johtuen liikumme osittain olettamuksien varassa, joiden taustalta löytyy myös arvolutuneisuutta ja moralismia. Millaiseksi aineistossamme hahmotuu yksilön rooli? Yksilön on oltava valmis koulutautumaan, kuntoutumaan ja ottamaan vastuuta omasta ja lähimmäistensä hyvinvoinnista ja terveydestä huolehtimisesta. Hänen odotetaan myös osallistuvan omien palveluidensa suunnittelu-, kehittämis- ja arviointityöhön asiakasasiantuntijan roolissa.

POHDINTA

Mitä on kirjoitettu sosiaalisen kestävyden käsitteestä, pätee sellaisenaan myös osallisuuteen. ”On tärkeää määritellä riittävän konkreettisesti, mitä sosiaalisella

kestävyydellä kulloinkin tarkoitetaan. Erityisen tärkeää tämä on, jos käsitettä käytetään perusteluna politiikkatoimille” (Alila ym. 2011). Aineistostamme ulosluettavat vaikeudet muotoilla osallisuustavoitteisiin liittyen kyllin konkreettisia ratkaisuehdotuksia liittyvät juuri tähän. Osallisuuspuhe ilmentää 2010-luvun yhteiskuntapolitiikassa painottuvaa visiointia, joka pahimmillaan tarkoittaa pysähtymistä tai tyytymistä vain tavoitteiden asettamiseen.

Olemme tietoisia riskiryhmä- ja mahdollisuusdiskurssien EU- lähtöisyydestä. Sosiaali- ja työllisyyspolitiikan ollessa kuitenkin omissa kansallisissa käsissämme, toisenkinlainen puhetapa olisi mahdollinen. Voisimme pyrkiä välttämään sanavalintoja, jotka etäännyttävät kohteistaan ja tekevät konkreettisten toimien ja toimenpiteiden nimeämisen vaikeaksi. Voisimme puhua esimerkiksi taloudellisissa, sosiaalisissa tai terveydellisissä vaikeuksissa olevista henkilöistä tai ryhmistä, joiden ongelmia ratkomme tietyin sosiaali- ja terveyspalveluin.

Tarvitsisiko meidän lainkaan puhua osallisuudesta, miksemme puhuisi hyvinvoinnista? Olisiko reilumpaa puhua köyhyydestä, yksinäisyydestä, työttömyydestä ja niiden ratkaisemisesta; laadukkaista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista, toimeentulon tasosta, tuen tarjoamisesta eri muodoissaan sekä työstä, ja välineistä luoda uusia työpaikkoja? Oikeuksia korostava puhetapa ja sen mukaisesti rakennetut palvelut ovat tässä vaihtoehtona.

LÄHTEET

AINEISTOLÄHTEET:

Alila, A & Gröhn, K & Keso, I & Volk, R 2011. Sosiaalisen kestävyuden käsite ja mallintaminen. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:1. Sosiaali- ja terveysministeriö. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3216386&name=DLFE-15314.pdf,

Filatov, T. 2013. Selvitystyö välityömarkkinoiden mahdollisuuksista tukea vaikeasti työllistyvien työelämään osallistumista ja työmarkkinoille pääsyä. TEM raportteja 7/2013: Selvitysmiehen raportti. http://www.tem.fi/files/35574/TEMrap_7_2013.pdf linkki testattu 14.6.2013

Kansallinen perus- ja ihmisoikeustoimintaohjelma 2012–2013. Oikeusministeriön selvityksiä ja ohjeita 18/2012. http://www.oikeusministerio.fi/fi/index/julkaisut/julkaisuarvisto/182012kansallinenperus-jaihmisoikeustoimintaohjelma201282112013/Files/OM_18_2012_Ihmisoikeustoimintaohjelma_88_s.pdf , linkki testattu 14.6.2013

Lehto, M. 2011. Kaikki mukaan! Osatyökykyiset työmarkkinoilla. Selvityshenkilön raportti. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2011:5. Viitattu 14.6.2013. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=2872962&name=DLFE-14649.pdf,

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelma 22.6.2011. Viitattu 14.6.2013. <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma, KASTE 2012–2015. Viitattu 14.6.2013. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-18303.pdf,

Sosiaali- ja terveydenhuollon kansallinen kehittämisohjelma (Kaste) 2012–2015. Toimeenpanosuunnitelma. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki 2012. Viitattu 14.6.2013. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=5197397&name=DLFE-23137.pdf,

Syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia vähentävä poikkiallinen toimenpideohjelma 2013. Viitattu 14.5.2013 http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=42733&name=DLFE-20715.pdf,

Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2011:4. Viitattu 14.6.2013. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-15421.pdf

KIRJALLISUUS:

Allardt, E. 1976. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia. Porvoo: WSOY.

Helne, T. 2003. Syrjäytymisen yhteiskunta. Stakes, Tutkimuksia 123. Helsinki, 2003..

Kantola, J. & Nousiainen, K. & Saari, M. (2012): Tasa-arvo toisin nähtynä. Gaudeamus 2012

Moisio, P. (2012): Terve Sos-esitys 2012: Nuorten syrjäytyminen – mistä on kyse? Viitattu 14.6.2013 <http://www.slideshare.net/THLfi/pasi-moisio-tervesos-2012>
Eurooppa 2020 –strategia. Viitattu 14.6.2013. http://www.vm.fi/vm/fi/04_julkaisut_ja_asiakirjat/01_julkaisut/02_taloudelliset_katsaukset/20120419Euroop/Eurooppa_2020_strategia_suomi.pdf

Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelma 2011–2015 Viitattu 14.6.2013
<http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>

Raivio, H. (2006): Etuuskäsittely ja kannustintekniikat toimeentulotuessa. Sosiologian pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto.

OSALLISUUDEN REUNA-EHDOT PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ¹

Tuomo Kokkonen, Kati Närhi ja Aila-Leena Matthies

JOHDANTO

Osallisuus on nykypäivän sosiaali- ja terveydenhuollossa tärkeäksi tunnustettu tavoite, vaikkakin sen käytännön toteutuminen on todettu olevan puutteellista (mm. Laitila 2011; Pohjola 2010; Croft & Beresford 2004). Jyväskylän yliopiston Kokkolan yliopistokeskus Chydeniuksessa toteutettavassa 3-vuotisessa Suomen Akatemian rahoittamassa PalkO (Palvelut ja kansalaisosallistuminen) -hankkeessa tutkitaan hyvinvointipalvelujen roolia osallisuuden ja osallistumisen edistäjänä tai estäjänä². Erityisesti olemme kiinnostuneita työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien ja sosiaali- ja työvoimapalveluita käyttävien alle 30-vuotiaiden miesten näkökulmasta osallisuuteen ja osallistumiseen yhteiskunnan täysivaltaisina jäseninä. PalkO -hanke perustuu tutkimustiedolle siitä, että suuri osa poliittisesti ja sosiaalisesti vähiten osallistuvista kansalaisista kuuluvat ryhmiin, jotka käyttävät hyvinvointipalveluita ja ovat niistä riippuvaisia. (mm. Sommerfeld & Maier 2003; Salonen 2006). Erityisen tärkeää asiakkaiden osallisuuden kehittäminen onkin juuri sosiaali- ja työvoimapalveluissa, koska niiden käyttäjillä on usein puutteelliset vaikutusmahdollisuudet muun muassa työttömyyden, toimeentuloon liittyvien ongelmien ja sosiaalisen syrjäyttämisen vuoksi (vrt. Laitila 2011; Croft & Beresford 2004). Näemmekin, että hyvinvointipalveluilla on tärkeä rooli, kun tavoitellaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallisen osallisuuden ja osallistumisen sekä täysivaltaisen kansalaisuuden vahvistamista.

¹ Tämä artikkeli perustuu teemasta kirjoitettuun laajempaan artikkeliin: Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo & Matthies, Aila-Leena (2013) Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reuna-ehdot sosiaali- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, Merja & Niskala, Asta (toim.) Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Vastapaino, Tampere.

² Osallisuus (involvement) ymmärretään suomalaisessa keskustelussa laajempaan käsitteeseen kuin osallistuminen (participation) (mm. Julkunen & Heikkilä 2003; Laitila 2011; Särkelä 2009). Osallisuus tarkoittaa kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta jäsenyydestä, mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisöissä ja yhteiskunnassa (Kiilakoski ym. 2012). Osallistuminen puolestaan rajautuu osallisuutta konkreettisemmin kansalaisten oikeuksiin ja velvollisuuksiin itseään ja lähipiiriään koskevassa päätöksenteossa (Bäcklund ym. 2002). PalkO -tutkimuksessa olemme kiinnostuneita molemmista käsitteiden muodoista.

Tähän mennessä PaIKO-tutkimushankkeessa on analysoitu hallinnon dokumentteja³ osallisuuden ja osallistumisen näkökulmista sekä haastateltu alle 30-vuotiaita sosiaali- ja työvoimapalveluita käyttäviä miehiä sekä heidän kanssaan työskenteleviä ruohonjuuritason työntekijöitä. Tutkimuksen ensimmäisessä vaiheessa syksyllä 2011 olemme tutkineet hallitusohjelmien, työ- ja elinkeinoministeriön sekä sosiaali- ja terveysministeriön strategiapapereiden valossa sitä miten osallisuus ja osallistuminen määritellään sekä sitä minkälaisia osallisuuden ja osallistumisen paikkoja kansalaisille ja erilaisille toimijaryhmille annetaan. Tutkimuksen toisessa vaiheessa syksystä 2011 kesään 2012 olemme tutkineet palvelukäyttäjien osallistumista estäviä ja edistäviä tekijöitä asiakkaiden ja työntekijöiden ryhmähaastatteluilla. Syksystä 2012 eteenpäin olemme keskittyneet osallistuvan toimintatutkimuksen keinoin yhdessä nuorten aikuisten sekä sosiaali- ja työvoimapalveluissa toimivien viranomaisten kanssa keinoihin osallisuutta tukevan palvelujärjestelmän kehittämiseksi.

Tämän artikkelin tarkoituksena on kuvailla ja pohtia hallinnon dokumenttien ja nuorten aikuisten miesten haastatteluaineiston avulla palvelujärjestelmän asettamia osallisuuden reunaehtoja sekä sitä, mikä rooli palvelujärjestelmällä on työn ja koulutuksen ulkopuolella olevan nuoren aikuisen yhteiskunnallisen osallisuuden ja osallistumisen vahvistamisessa.

OSALLISUUS JA OSALLISTUMINEN POLIITTISENA TAVOITTEENA

Osallisuuden ja siihen liittyvän osallistumisen nouseminen keskeiseksi teemaksi suomalaisessa politiikassa juontaa juurensa 1990-luvun alun lamasta liikkeelle lähteneisiin sosiaalipoliittisiin uudistuksiin. Tuolloin tavoitteena oli paitsi leikata julkisen talouden kustannuksia sosiaalisten etuuksien ja palvelujärjestelmän muutoksilla, niin myös uudistaa koko järjestelmä kannustavampaan muotoon. Yksi avaintema oli tällöin 'ehkäisevä sosiaalipolitiikka'. Ehkäisevän sosiaalipolitiikan perusidea juonsi syvältä hyvinvointivaltion rakentamisen varhaishistorian pyrkimyksistä lievittää köyhyyttä ja tukea kotitalouksien normaalia elämää esimerkiksi lapsilisien avulla tapahtuvan perhekustannusten tasauksen ja kodinhoitajatoiminnan avulla (Rauhala 1998). 1900-luvun alun jälkeisissä oloissa ajatus ehkäisevyydestä sai kuitenkin toisenlaisen merkityksen. Sosiaalisessa mielessä sen tehtäväksi nimettiin yksilöllistyneen ja perinteistä

³ Analyysissä on käytetty kolmea viimeisintä hallitusohjelmaa (vuosilta 2003–2011) sekä kolmea työ- ja elinkeinoministeriön sekä kahta sosiaali- ja terveysministeriön strategiadokumenttia vuosilta 2006–2011.

irtautuneen yksilön tukeminen. Tietoperustaa tälle haettiin paitsi käyttämistieteistä, niin myös muun muassa Anthony Giddensin ja Ulrich Beckin tuohon aikaa muodikkaista modernin murrosta ennustelevista aikalaisanalyyseistä. Tällöin sosiaalipolitiikan fokus vaihtui hyvinvointivaltion ajan universalismista elinolo- ja ilmiölähtöisten – usein paljolti myös yksilöllisten – riskien analyysiin (Rauhala ym. 2000, 201–204).

Lisäksi ehkäisevän sosiaalipolitiikan konseptiin sisältyi vahva taloudellinen ulottuvuus. Tärkeätä perustutkimusta tästä teemasta on tehnyt Juho Saari vuonna 1996 julkaistussa väitöskirjassaan 'Sosiaalipolitiikka markkinariippuvuuden vähentäjänä'. Keskeisiä Saaren tarkastelemia ongelmia olivat muun muassa sosiaalipolitiikan suhde talouteen jälkiteollisessa yhteiskunnassa, sosiaalipolitiikkaan sisältyvä resurssien uudelleenjakoa, sosiaaliturvaa nauttivan kansalaisen rationaliteetti sekä ns. vapaamatkustamisen ongelma.

Tuon ajan sosiaalipoliittisten keskustelujen kietoutumisesta talouteen kertoo myös se, kuinka Raija Julkunen puhuu vuonna 1998 julkaisemassaan artikkelissaan ehkäisevästä sosiaalipolitiikasta 'aktiiviana sosiaalipolitiikkana'. Julkusen (1998) analyysin perussävy on kriittinen. Hänen mukaansa ehkäisevässä sosiaalipolitiikassa korostunut kansalaisen aktiivisuuden ihanne on ideologinen hybridi, jossa ihmisarvon turvaamisen ohella keskeinen teema on toimeentulon hankkiminen työmarkkinoilla sekä täystyöllisyys. Ei siis ihme, että ehkäisevästä sosiaalipolitiikasta olikin vain lyhyt askel tämän vuosituhannen alussa keskeiseen ja vahvemmin taloudellisia arvoja korostaneeseen 'aktiivisen sosiaalipolitiikan' konseptiin. Esimerkiksi vuonna 2000 muistionsa luovuttanut aktiivisen sosiaalipolitiikan työryhmä korostaa muistiossaan voimakkaasti työmarkkinoiden kitkatonta toimintaa (STM 2000). Aktiivisen sosiaalipolitiikan keskeiseksi sisällöksi vakiintui tuolloin jo Saaren väitöskirjassaan tutkima työhön hakeutumisen esteiden alentaminen, mikä ennakoி vahvasti vuonna 2001 voimaan astunutta lakia kuntouttavasta työtoiminnasta.

Palko -tutkimuksessa tekemämme analyysi osallisuudesta rakentuu siis edellä kuvatun kaltaisille aktiivisuutta yhtäältä jälkiteollisen maailman yksilöllistymisperspektiivistä tarkastelevien yhteiskuntatieteellisten analyysien, sekä toisaalta markkinoiden merkitystä korostavien taloudellisten näkemysten varaan. Osallisuutta ja osallistumista koskevan keskustelun erityisluonne suhteessa aikaisempaan on kuitenkin siinä, että sen alkujuuret korostavat myös vahvasti demokratian periaatetta sekä hallinnon avoimuutta. Keskeinen askel tähän suuntaan oli vuosina 2003–2007 Jäätteenmäen sekä Vanhasen ensimmäisen hallituksen aikana toteutettu kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma. Sen keskeinen tavoite oli tehdä Suomesta 'demokratiapolitiikan' mallimaa, jossa päätöksenteko perustuu kansalaisten laajaan osallistumiseen sekä kansalaisten yhdenvertaisuuteen.

Toimenpiteiden tasolla kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelmassa (Valtioneuvosto 2003) korostetaan muun muassa koulutuspolitiikan aluetta sekä kansalaisyhteiskuntaa. Sosiaalipolitiikan, sosiaalipalveluiden ja sosiaalityön suhteen ohjelma oli varsin ympäröivä. Nyt jälkeenpäin voidaan arvioida, että keskeisin sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön suuntaan tehty avaus oli vaatimus kansalaisten ja hallinnon vuorovaikutuksen demokratisoinnista. Kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma korostaa muun muassa toimenpiteitä jotka tähtäävät alamaiskulttuurin kitkemiseen julkisesta hallinnosta sekä korostavat kansalaisten ja kansalaisjärjestöjen mukaan ottamista päätöksentekoon.

Vanhasen ensimmäistä hallitusta seuranneiden Vanhasen toisen hallituksen (2007–2011) sekä nykyisen Kataisen hallituksen (2011–) aikana suomalaisen osallisuuspolitiikan fokus näyttää asteittain siirtyneen yleisistä tavoitteista konkreettiseen hallintoon, palvelujärjestelmään ja kansalaisiin vaikuttaviin toimenpiteisiin. Kehitys on siis hieman samankaltainen kuin mikä vuosittuuhannen taitteessa koettiin ehkäisevän sosiaalipolitiikan kiteytymisessä toimeentuloturvariippuvuuksia katkaisevaksi ja työmarkkinoille osallistumista vahvistavaksi aktiiviseksi sosiaalipolitiikaksi.

Huomionarvoista on erityisesti se, että Vanhasen toinen hallitus kytki osallisuuden ja siihen kytkeytyvän osallistumisen voimakkaimmin sosiaaliturvan kannustavuuteen sekä palvelujärjestelmän uudistamiseen. Hallitusohjelman sosiaaliturvaa sekä hyvinvointipolitiikkaa käsittelevän osan ensimmäinen otsikko on ”kannustaen ja välittäen 2010-luvulle” (Valtioneuvosto 2007, 51). Kannustavuus tulee hallitusohjelmassa lisäksi esille koulutuksen, työnvälityksen ja tukityöllistämisen kehittämisen sekä yrittäjyyden tukemisen kautta. Samalla demokratiapolitiikan ulottuvuus oli jäänyt taka-alalle. Osallisuus edusti siis Vanhasen toiselle hallitukselle sen kaltaista yksilön toimintakykyä joka vähentää hänen passiivisuuttaan toimeentulon hankkimisessa.

Nykyisen pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelmassa (Valtioneuvosto 2011) osallisuus ei ole yleisenä teemana kovinkaan vahvasti esillä. Sen sijaan osallisuudesta toki puhutaan useissa kohdin Kataisen hallituksen ohjelmaa, vieläpä varsin konkreettiseen sävyyn. Kataisen hallituksen mukaan kansalaisten osallisuus koskee niin Eurooppa-asioita kuin ulkopolitiikkaakin, jonka tulisi olla aikaisempaa avoimempaa ja jota koskevissa neuvotteluprosesseissa kansalaisyhteiskunnalla tulisi olla aikaisempaa vahvempi rooli.

Hallitus jatkaa myös edeltäjänsä painottamaa osallisuuden toteuttamista koulujärjestelmässä sekä korostaa lisäksi muun muassa nuorisotyön merkitystä, lapsen kuulemisesta sekä jokaisen lapsen oikeutta päästä osallisuuteen tietoyhteiskunnassa. Lisäksi Kataisen hallitus painottaa osallisuuteen liittyen vähemmistöjen aseman parantamista, ihmisoikeuksia, sitoutuu perustamaan kansalaisyhteis-

kuntapolitiikan neuvottelukunnan sekä pyrkii edistämään erilaisia deliberatiivisen demokratian ihannetta myötäileviä välittömän demokratian muotoja. Esimerkkinä deliberatiivisesta demokratiasta hallitusohjelma mainitsee kansalaispaneelit sekä jopa neuvoa antavat kansanäänestykset, joista tosin päätettäisiin hallitusohjelman mukaan tapauskohtaisesti (Valtioneuvosto 2011, 24).

Kataisen hallitus korostaa myös edeltäjänsä tavoin työhön osallistumisen merkitystä osallisuuden muotona. Tässä kontekstissa sen hahmottelema osallisuus on sitä, että ”Suomi tarvitsee kaikkien kansalaistensa työtä” (Valtioneuvosto 2011, 45). On kuitenkin sosiaalipolitiikan kannalta kiinnostavaa, että hallitus täydentää osallisuutta koskevia toimenpiteitään nostamalla köyhyyden, eriarvoisuuden ja syrjäytymisen vähentämisen ensimmäisen politiikkaohjelman aiheeksi.

Kaikesta huolimatta, vaikka Kataisen hallituksen retoriikassa ’pohjoismaisella hyvinvointivaltiolla’ onkin tärkeä osa, on politiikan peruslinja talouskeskeisempi kuin mitä sanavalinta antaisi odottaa. Hallitusohjelman ajattelutavan talouskeskeisyys tulee voimakkaimmin esille sosiaaliturvan kysymyksissä, kuin millään muulla osallisuuteen liittyvällä alueella. Kärjistäen ilmaistuna, Kataisen hallitus näkee työttömät ja köyhät ihmiset ryhmänä joiden osallisuutta tulee kehittää työmarkkinoille hakeutumisen kautta, ei niinkään esimerkiksi demokratian, vähemmistö- tai ihmisoikeuksien turvaamisen avulla. Väestön enemmistöä ajatellen hallitus myös korostaa thatcherilaisin sanavalinnoin ”työn olevan parasta sosiaaliturvaa” (Valtioneuvosto 2011, 7.)

Kokonaisuudessaan suomalaisen osallistumispolitiikan kaarta 1990-luvun lamaa seuranneista vuosista nykypäivään voidaan kuvata osallistumisen edistämisen muotojen vähittäiseksi konkretisoitumiseksi. On kuitenkin todettava, että PalkO -hankkeessa tutkimiemme sosiaali- ja työvoimapalveluiden toiminnoissa osallisuus on yhä paljon enemmän ideaali kuin konkreettinen käytäntö. Lisäksi on huomioitava, että osallisuuden edistämisen taloudellinen ulottuvuus on vahvasti tunkeutunut juuri osallisuuden sosiaalipoliittisille alueille.

Kaikkein selkeimmin osallisuuteen liittyvän sosiaali- ja talouspoliittisen vastakkainasettelun luonne selviää tarkasteltaessa sosiaali- ja terveysministeriön (STM) sekä työ- ja elinkeinoministeriön (TEM) välisiä suhteita. Havaintojemme mukaan näyttäisi siltä, että vaikka STM pyrkiikin integroimaan osallisuutta yhteen Suomessa yhä vaikuttavan pohjoismaisen hyvinvointivaltion perinteen kanssa, ovat useat sosiaalipolitiikan kannalta kriittiset tärkeät alueet liukumassa yhä vahvemmin TEM:n hallintovalan alueelle. Näin etenkin siellä missä sosiaalipolitiikan harjoittamisen taloudelliset merkitykset ovat suurimmillaan, kuten sosiaalipalveluiden tuottamisessa sekä työhön hakeutumista vauhdittavassa aktivointipolitiikassa. Tämä merkitsee väistämättä myös sitä,

että toimintaa tarkastellaan kansalaisosallistumisen sosiaalisten tai demokratiaa korostavien näkökulmien sijaan suunnasta, joka korostaa kansantalouden kilpailukykyä, tuottavuutta, yrittäjyyttä ja palvelujärjestelmän tapauksessa myös yksityisten palveluntuottajien roolia julkisen valan tuottamiin palveluihin verraten (TEM 2009a).

On kuitenkin todettava, että TEM:n linjana ei ole ollut vaieta kansalaisosallistumista estävien sosiaalisten ongelmien olemassaolosta, vaan ehkäpä jopa korostaa niitä. Esimerkiksi työttömyyden suhteen TEM toteaa pitkittyvän työttömyyden olevan haitallista niin työttömän ruumiillisen ja henkisen terveyden, kuten myös sosiaalisen elämän ja myöhemmän työssä selviytymisen kannalta. Erityisen ongelmalliseksi TEM nimeää tutkimiemme nuorten miesten aseman. Heihin kohdistuvat paitsi nuorten työelämään osallistumista yleisesti estävät syyt, niin myös se, että talouden kehitys on erityisesti vaikeuttanut tilannetta miesten suosimilla aloilla (TEM 2009b).

Tämän suorapuheisuuden vastapoolina on kuitenkin se, että talouslähteisyydestään johtuen TEM:n ehdottamat toimintamallit eivät erityisesti ota huomioon sosiaalisten oikeuksien näkökulmaa, vaikka se aktivointipolitiikan kaltaisessa toiminnassa olisikin erityisen keskeinen. TEM pyrkii noudattamaan mahdollisimman suoraviivaisesti hallituksen ajatusta siitä, että 'työ on parasta sosiaaliturvaa'. Avaintekijöiksi tämän saavuttamisessa se näkee standardoitujen ja nopeatahtisten palvelupolkujen kehittämisen, sähköiset palvelut, tehokkaamman tiedottamisen sekä ohjauksen ja työvoiman kannustamisen liikkuvuuteen.

Myös nuorten yhteiskuntatakuun toteuttamisessa TEM:llä on merkittävä rooli. Sosiaalisesta näkökulmasta tarkasteltuna on selvää, että näin järjestelmälähtöisesti suunnitellut toimintamallit eivät koskaan voi täysin ottaa huomioon niitä yksilöllisiä ongelmia joita eri syistä heikommassa asemassa olevien kansalaisten osallisuuden esteenä on. Edelleen voidaan todeta, että huolimatta periaatteessa kannatettavista tavoitteista, on olemassa suuri vaara sille, että tehnyt toimenpiteet eivät ylipäätään vahvista niiden kohteeksi joutuneiden kansalaisten oikeuksia, vaan pikemminkin kasautuvat heille erityisiksi kansalaisvelvollisuuksiksi joita työttömänä olevan yksilön tulisi täyttää lunastaakseen asemansa palveluiden käyttäjänä tai sosiaaliturvan saajana (vrt. Närhi & Kokkonen 2013).

OSALLISUUS PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ NUORTEN AIKUISTEN HAASTATTELUJEN POHJALTA

Tutkimuksemme toinen osa liittyy alle 30-vuotiaiden, työelämän ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten miesten haastatteluaineistoon, joka

koostuu kaikkiaan viidestä Jyväskylässä ja Kokkolassa toteutetusta ryhmähaastattelusta. Ryhmiä haastateltiin kaksi kertaa noin kahden tunnin mittaisissa temaattisissa keskusteluissa. Haastatteluihin osallistui kaikkiaan 19 miestä ja yksi nainen. Haastateltavien keski-ikä oli 23,5 vuotta. Heidän kokemuksensa palvelujärjestelmästä koskivat muun muassa Kansaneläkelaitosta, työvoiman palvelukeskusta, TE-toimistoa, sosiaalitoimistoa sekä kolmannen sektorin palveluntuottajia. Osalla nuorista oli myös aikaisempaa kokemusta muun muassa lastensuojelun asiakkuudesta, nuorisokodeista, nuorisopsykiatrisista hoitolaitoksista sekä päihdehuollosta.

Asiakasosallisuuden lisäksi kiinnostuksemme kohteena haastattelussa olivat nuorten aikuisten miesten elämäntilanteet, sosiaaliset suhteet sekä heidän yhteiskunnallinen aktiivisuutensa. Haastattelujen kokoavana tutkimuskysymyksenä oli, mitkä tekijät estävät ja edistävät osallisuutta hyvinvointipalveluissa.

OSALLISUUDEN ESTEET

Osallisuuden esteet palvelujärjestelmässä paikantuvat aineistomme nuorten aikuisten miesten keskusteluissa palvelujärjestelmän joustamattomuuteen ja organisaatiokeskeisyyteen, järjestelmän kommunikaation ongelmiin, ammatillisen vuorovaikutuksen kohtaamattomuuteen, riippuvuuteen järjestelmästä, sekä aktivointipolitiikan tuottamiin hankaliin tilanteisiin (vrt. Närhi ym. 2013).

Nuoret aikuiset kertoivat, että palvelujärjestelmän byrokratia on usein vaikeaselkoista ja organisaatioiden palvelukulttuuri puutteellista. Siksi he joutuvat käyttämään paljon energiaa pohtiessaan ovatko jätetyt hakemukset varmasti täytetty oikein. Lomakkeiden vaikeaselkoisuuden lisäksi organisaatiokeskeisyys ja joustamattomuus näyttäytyvät palvelujärjestelmän yksipuolisena ja -suuntaisena vuorovaikutuksena asiakkaaseen päin. Pahimmillaan tämä tarkoittaa asiakkaan näkökulmasta pitkäjänteisiä päätöksiä ja hankalia elämäntilanteita päätöstä odottaessa. Joustamattomuus näkyi myös haastateltavien toiveena saada enemmän yksilöllistä palvelua ns. massapalvelujen sijasta.

Palvelujärjestelmän kommunikaation ongelmat liittyvät haastateltavien mukaan järjestelmän monimutkaisuuteen, minkä vuoksi he eivät useinkaan tiedä mitä pitäisi kysyä ja keneltä. Myös palvelujen pirstaleisuus (vrt. Virkki ym. 2011) aiheuttaa tietämättömyyttä siitä kenen puoleen kääntyä missäkin elämän ongelmassa. Haastateltavat nuoret miehet kuitenkin tiedostavat sen, että yksilön tulisi olla itse aktiivinen oman elämäntilanteensa kysymyksissä. Tässä mielessä aktiivisen kansalaisen vaade on sisäistetty.

Toinen palvelujärjestelmän kommunikaation vaikeuksiin liittyvä tekijä on haastateltavien mielestä eri organisaatioiden epäselvä tai huono tiedottami-

nen oikeuksista ja palveluista. Haastateltavat kokevat, että tämän takia heidän oikeutensa voivat jäädä toteutumatta ja heille sopiva palvelu saavuttamatta. Nuorten miesten näkökulmasta palvelujärjestelmän eräänä lähtökohtaisena tehtävänä onkin oikeuksien ja osallisuuden rajaaminen toiminnallaan, jotta voidaan vähentää oikeuksista ja palveluista aiheutuvia kustannuksia.

Erityisen voimakkaasti omien oikeuksien toteutumattomuutta kritisoitiin silloin, kun palvelut koettiin ns. 'kasvottomiksi' eli kun palvelu oli internet-pohjaista, tai kun esimerkiksi kuukausittaista toimeentulotukea haettiin lomakkeilla ilman kontaktia työntekijöihin (vrt. myös Virkki ym. 2011; Roivainen ym. 2011). Tilannetta pahentaa se, että kasvottomat palvelukäytännöt ovat erityisen yleisiä siellä, missä palvelu on perusluonteeltaan muutoinkin byrokraattista ja kontrolloivaa tai sellaista, että siihen koettiin liittyvän järjestelmän taholta esitettyjä epäilyjä asiakkaan passiivisuudesta. Nämä syytökset asioiden hoitamattomuudesta ja muistutukset yksilön vastuusta tuottavat haastateltavien mukaan osattomuuden kokemuksia. Toisaalta haastateltavat eivät aina edes odota osallisuutta tai sen kokemusta palvelujärjestelmässä, vaan näkevät järjestelmän tehtäväksi yksipuolisen ylhäältä päin sanelun, jolle he itse eivät voi mitään.

Ammatillisen vuorovaikutuksen kohtaamattomuus tarkoitti nuorten miesten mielestä ns. 'kasvottomien' palvelujen lisäksi 'sydämen' puuttumista työntekijän ja asiakkaan kohtaamisessa. Viranomaissanelun sijasta haastateltavat kaipaivat kohtaamisessa kunnioittamista, välittämistä ja arvostamista.

Tärkeäksi osallisuutta tuottavaksi tekijäksi vuorovaikutuksen osalta nähtiin myös työntekijän ja asiakkaan välisen 'kemian' kohtaaminen. Haastattelemamme sosiaalipalveluita käyttävät miehet korostivat sitä, että asioiden hoituminen sosiaalitoimistossa ja muissa toimistoissa vaihtelee työntekijöittäin. Erityisesti työntekijöiden vaihtuvuus ja kiire aiheuttavat nuorten aikuisten miesten mielestä katkoksia kohtaamisessa. Näin myös todennäköisyys tippua palveluista kasvaa.

Osattomuuden yksi ilmentymä on itsemääräämisoikeuden puute ja vaikeus hallita omaa elämäänsä. Aineistossamme toimeentulotuen hakemiseen konkretisoituikin juuri tämän tyyppisiä ongelmia kuten haastateltavien epämiellyttäväksi kokema riippuvuus tukijärjestelmästä. Haastateltavat näkivät sosiaalitoimistoissa asioimisen viimesijaiseksi keinoksi saada toimeentuloa (vrt. Roivainen ym. 2011).

Riippuvuus tukijärjestelmästä oli epäoikeudenmukaista myös siitä syystä koska koettiin, että palveluun ja sen nopeuteen ei esimerkiksi päätösten osalta voinut itse vaikuttaa. Palvelun sujuvuus ja nopeus ja sen myötä koko elämä olivat ikään kuin 'kohtalon käsissä' tai 'hyvää tuuria'. Nuoren aikuisen näkökulmasta tämänkaltaisen riippuvuus tukee pikemminkin passiivisen kuin aktiivisen kansalaisuuden identiteettiä.

Suomalaiseen osallisuutta ja aktiivisuutta kansalaisuutta edistävään politiikkaan liittyy myös vahva pyrkimys tehostaa taloutta ja vähentää sosiaalipolitiikan etuuksiin vähintäänkin oletetusti liittyvää hyvinvointiriippuvuutta (Julkunen 2008). Erityisen selkeästi tämä korostuu aktivointipolitiikassa jonka tarkoituksena on – näkökulmasta riippuen – joko parantaa työelämän ulkopuolella olevien kansalaisten mahdollisuuksia päästä takaisin työelämään tai sitten tehdä etuuksilla eläminen siinä määrin vaikeaksi, että heikostikin palkattu työ tai ammatillinen kouluttautuminen vaikuttaa etuuksia houkuttelevammalta toimeentulon lähteeltä. Aineistomme perusteella vaikuttaa siltä, että aina ei ole helppoa tehdä eroa näiden toimintatapojen välillä sillä tarjottu mahdollisuus sisältää usein myös velvollisuuden sitoutua asiaan jota ei välttämättä koeta omaksi tai joka koetaan oman elämän hallinnan kannalta jopa riskiksi. Aktivointipolitiikan yhteydessä voidaankin puhua ns. keppipolitiikasta tai kaavamaisten toimintatapojen tuottamista järjestelmän ei-aiotuista seurauksista. Ehkä selkein esimerkki näistä on yksilöllistä elämäntilanteista ja kiinnostuksista riippumaton velvoite osallistua syksyn yhteishakuun (vrt. Palola ym. 2012). Haastateltavat eivät ymmärtäneet käytäntöä, jossa koulutuspaikan hakeminen syksyllä, jolloin tarjolla ei ole kaikkien alojen aloituspaikkoja, on sidottu voimakkaasti toimeentuloon eli työmarkkinatuki-etuuteen.

Kaiken kaikkiaan haastattelemiemme nuorten miesten suhde palvelujärjestelmään on valtasuhteiltaan epäsymmetrinen ja hetkittäin epäoikeutetuksi koettu. Pahimmillaan järjestelmä- ja organisaatiokeskeinen palveluorientaatio ja byrokratiatyö tuottavat kohdeasiakkuutta (Niiranen 2002)⁴ sekä heikkoa toimijuutta osallisuuden tai aktiivisen kansalaisuuden sijasta. Palvelun leimavuus ja yksilöllinen syyllisyyskategorisointi liittyivät myös kokemuksiin siitä, että mahdollisuudet vaikuttaa palvelujärjestelmään nähtiin erittäin pieniksi. Jo lähitökohtaisesti koettiin, että kuka tahansa ei voi vaikuttaa palveluihin ja kaikkien ääni ei ole yhtä arvokas.

Tässä tilanteessa nuoret miehet toivoivatkin järjestelmältä lähinnä pelinsääntöjen molemminpuolisen noudattamisen tuomaa turvallisuuden, reilun ja kunnioittamisen tunnetta. Esimerkiksi jos asiakkailta vaadittiin toimeentulotuen lomakkeiden palauttamista sosiaalitoimistoon säädettyyn aikaan mennessä, oikein täytettyinä ja oikeilla liitteillä varustettuna, oli kohtuullista ajatella, että myös järjestelmä täyttäisi oman osansa tästä sopimuksesta yhtä täsmällisesti.

Yhteenvetona osallisuuden esteistä palvelujärjestelmässä voimme todeta, että haastattelemamme nuoret aikuiset olivat pääasiallisesti turhautuneita pal-

⁴ Niiranen (2002, 67–68) tarkoittaa kohdeasiakkuudella ammatillisten toimenpiteiden objektina olemista. Kohdeasiakkuus voidaan liittää vahvaan valtiokeskeiseen sosiaalipolitiikkaan ja siihen liittyy ajatus siitä, että kansalainen ei kykene arvioimaan itse asiakkuuteen johtanutta ongelmaansa, eikä voi olla aktiivinen omien palvelujensa suhteen.

velujärjestelmän joustamattomuuteen, monimutkaisuuteen ja sen yksisuuntaiseen kommunikointiin, jotka ammatillisen kohtaamattomuuden ja vastikkeellisen aktivointipolitiikan ohella voivat johtaa yhä syvenevään riippuvuuteen palvelujärjestelmästä sekä kokemuksiin osattomuudesta. Nämä tekijät johtivat aineiston mukaan myös ajatuksiin omien vaikutusmahdollisuuksien puutteesta suhteessa palvelujärjestelmään ja erityisesti sen byrokraattisimpiin osiin. Palvelujärjestelmä rajaa ja muotoilee heille tarjotun aktiivisen kansalaisuuden pikemminkin yksilöllisen vastuun vaateeseen kuin osallistumiseksi ja osallisuudeksi yhteiskunnan päätöksentekoon ja toimintaan.

OSALLISUUDEN MAHDOLLISUUDET PALVELUJÄRJESTELMÄSSÄ

Huolimatta elämäntilanteidensa vaikeudesta sekä kritiikistä viranomaistoimintaa kohtaan, haastattelemamme nuoret miehet olivat kiitollisia saamastaan palvelusta sekä siitä, että Suomessa on vahvempi hyvinvointivaltio kuin monissa muissa maissa. Vaikka haastateltavat kritisoivatkin erityisesti sosiaalitoimiston ja Kelan palveluja, nähtiin näiden instituutioiden kautta saatava perustoimeentulo olennaisen tärkeänä osallisuuden mahdollistajana.

Erityisen paljon arvostettiin palveluja joissa asiakas kohdataan henkilökohtaisesti. Jos palveluissa päästiin kohtaamiseen kasvottoman palvelun sijasta, sen nähtiin selventävän elämäntilannetta vaikka palvelun byrokraattiset reunaehdot, saadut etuisuudet tai esimerkiksi siihen liittyvä kontrolli eivät tästä muuttuisikaan.

Osallisuutta edistäviksi tekijöiksi palveluissa miehet nostivat esiin muun muassa henkilökohtaisuuden, yksilöllisyyden, kuuntelemisen, luottamuksen ja kunnioituksen (vrt. myös Virkki ym. 2011). Nämä tekijät toteutuivat useimmiten niissä palveluissa joissa haastateltavien mukaan heiltä ei odotettu liikaa, joissa tuettiin ilman syyllistämistä ja joissa koettiin, että saa olla oma itsensä. Toisaalta haastateltavat ymmärsivät lähtökohtaisesti, ettei tämä ole mahdollista kaikissa palveluissa, erityisesti ns. massapalveluissa, kuten Kelan etuuksiin ja toimeentulotukeen liittyvissä palveluissa.

Miehet siis tiedostivat hyvin myös sen Roivaisen ym. (2011) esille ottaman asian, että hyvinvointipalvelujen eriytyessä viranomaisten ja muiden ammatiauttajien välinen ero alkaa kasvaa ja korostua. Vallankäytön muodot ovat erilaisia erilaisissa palveluissa. Useimmin mainituksi vastakohtaksi sosiaalitoimistojen toimeentulotukityön kasvottomalle palvelulle mainittiin työvoiman palvelukeskukset.

Yhteenvetona palvelujärjestelmän osallisuuden mahdollisuuksista voi aineistomme perusteella todeta, että nuorten miesten näkemysten mukaan osal-

lisuutta palvelujärjestelmässä edistää palvelu, joka on asiakkaiden yksilöllisistä tarpeista lähtevää sekä heidän elämäntilanteitaan kunnioittavaa kohtaamista. Kohtaaminen pirstaleisessa palvelujärjestelmässä vaatii aikaa ja luottamuksen rakentamista tasavertaisessa suhteessa. Nämä kohtaamiset palvelujärjestelmässä tukevat nuoren aikuisen tunnetta kuuluvansa johonkin, osaksi yhteiskuntaa sekä kokemusta, että hänet hyväksytään yhteiskunnan täysivaltaiseksi jäseneksi. Ilman tätä tunnetta asiakkaiden osallistumiselta esimerkiksi palvelujärjestelmän kehittämiseen puuttuu perusta.

MITEN PALVELUJÄRJESTELMÄ VOI TUKEA OSALLISUUDEN RAKENTUMISTA?

Tutkimuksemme aineistojen perusteella väitämme, että osallisuus näyttää liittyvän läheisesti käsillä olevaan hyvinvointivaltion murrokseen. Osallisuudella ajatellaan tuotettavan demokratiaa, avoimuutta, hyvinvointia ja tasa-arvoa, ja se sopii erinomaisesti yhteen myös aikamme yksilöllisyyttä ja markkinoita korostavan poliittisen ilmapiiriin kanssa. Samalla on kuitenkin kysyttävä kenen yhteiskuntaa rakennamme osallisuutta korostavan politiikan avulla.

Tutkimuksemme perusteella suomalaisesta osallisuuspolitiikasta on keskeiseen asemaan nousemassa kaksi toisiinsa kietoutuvaa havaintoa. Ensinnäkin, politiikan ylätasolla, hallituksen ja ministeriöiden toimesta, osallisuutta edistetään lähtien liikkeelle keskiluokkaisen työtä tekevän kansalaisen oikeuksista ja tarpeista. Osallisuus ymmärretään kansakunnan tulevaisuudelle tärkeäksi hyvinvointitekijäksi ja kaikkein luontevimmin normaalissa työkeskeisessä elämänmenossa toteutuvaksi aktiiviseksi kansalaisuudeksi. Sen sijaan köyhyyteen, huono-osaisuuteen tai kasvaviin tuloeroihin osallisuutta koskevalla politiikalla ei ole paljonkaan muuta sanottavaa kuin, että syrjäytymistä – mitä sillä kussakin yhteydessä tarkoitetaan – tulisi vastustaa. Tämä tulisi toteuttaa yhteiskuntapoliittisia järjestelmiä muuttamatta ja taloudellisesta tehokkuudesta tinkimättä.

Toiseksi, nuorten työn ja koulutuksen ulkopuolella olevien nuorten aikuisten ja palveluiden käyttäjien näkökulmasta osallisuus ja aktiivinen kansalaisuus hahmottuu aineistojemme perusteella paljolti velvollisuudeksi osallistua aktiivitoimenpiteisiin sekä koulutukseen. Tällöin osallisuus tulee ymmärretyksi toimenpidekeskeisesti sekä tavalla jossa huono-osaisen kansalaisen oikeus tehdä omaa elämäänsä koskevia valintoja voi kääntyä ylhäältä palvelujärjestelmästä päin aikataulutetuksi valintapakoksi. Tätä kehityssuuntaa kärjistää myös se, että väestörakenteen muutos, eläköityminen ja kiristyvä kansainvälinen kilpailu lisäävät houkutusta edistää osallisuuden elementtejä, jotka sisältävät lupauksen kansantalouden suorituskyvyn parantumisesta.

Tutkimiemme nuorten työttömien miesten ja palvelujärjestelmän kohtaamisen näkökulmasta vaikuttaisi tärkeältä se, että pyritään vaalimaan ja lisäämään niitä palveluita, joissa asiakkailta ja työntekijöillä on mahdollisuus kohtaavaan ja inhimilliseen vuorovaikutukseen. Tämä vaatii päättäjiltä uskallusta resursoida ja kehittää ennakkoluulottomasti nuorten aikuisten palveluita. Tärkeää olisi myös luoda sellaisia suoran osallisuuden ja vaikuttamisen areenoita jotka ovat aidosti auki myös työelämän ydinjoukkoon kuulumattomille palveluidenkäyttäjille. Asiakasraadit ja kuulemistilaisuudet ovat tästä yksi esimerkki. Ehkä kaikkein tärkeintä olisi kuitenkin demokratisoida palvelujärjestelmää. Konkreettinen esimerkki olisi kunnallisen demokratian ja lautakuntatyöskentelyn kääntäminen tulosohjauksen välineestä jälleen kuntalaisten ja palvelunkäyttäjien näkemysten äänitorveksi.

Kiilakoski ym. (2012) mukaan osallisuudessa on kyse sosiaalisesta suhteesta: osallisuus toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä suhteessa. Tällöin osallisuuden viimekätisenä edellytyksenä on, että yhteisö/yhteiskunta hyväksyy yksilön jäsenekseen ja että yksilö haluaa olla sen jäsen.

Aineiston perusteella väitämme, että hyvinvointipalveluilla on tärkeä rooli, kun tavoitellaan kaikkein heikoimmassa asemassa olevien kansalaisten yhteiskunnallisen osallisuuden vahvistamista. Nuorten aikuisten haastattelujen pohjalta voimme todeta, että mitä kohtaavampaa ja räätälöidympää palvelua on tarjolla, sitä enemmän nuorilla aikuisilla on positiivisia osallisuuden kokemuksia ja luottamusta palvelujärjestelmään ja sen toimivuuteen. Toisaalta mitä enemmän palvelujärjestelmässä esiintyy kontrollointia ja sääntöjä joita ei selitetä ymmärrettävästi nuorille aikuisille, sitä enemmän haastateltavat kertoivat kokevansa epäluuloisuutta palvelujärjestelmää kohtaan. Tämä voi johtaa myös Määtän (2012) kuvaamaan poiskäännyttämisen kehään.

Kaiken kaikkiaan on todettava, että haastateltavien nuorten aikuisten pääasiallinen kokemus palvelujärjestelmästä on kohdeasiakkuuden (vrt. Niiranen 2002) vahvistamista. Voidaankin kysyä, miten palvelukokemus siitä, että ”menee hyvin, kun tehdään mitä käsketään” voi tukea aktiivisen toimijuuden ja aktiivisen kansalaisuuden identiteettiä. Aktiivinen ja vahva toimijuus vaatii aitoa nuorten aikuisten kunnioittamista, vakavasti ottamista ja todellista vallan jakamista. Ajatteleminen, että lopulta tunne siitä, että on hyväksytty osa yhteisöä tai yhteiskuntaa, luo pohjaa osallisuudelle ja aktiiviselle osallistumiselle yhteiskunnassa.

LÄHTEET

Bäcklund, P., Häkli, J. & Schulman, H. (toim.) 2002. Osalliset ja osajat. Kansalaiset kaupungin suunnittelussa. Helsinki: Gaudeamus.

Croft, S. & Beresford, P. 2004. Service users and practitioners united: The key component for social work reform. *British Journal of social work* 34(1), 53–68.

Heikkilä, M. & Julkunen, I. 2003. Obstacles to an increased user involvement in social services: A commissioned background document. Strasbourg: Council of Europe, Group of Specialists on User Involvement in Social Services (CS-US). Viitattu 11.10.2011. <http://www.coe.int/.../socialrights/source/2003socservrepobstacles.doc>.

Julkunen, R. 1998. Aktivoivan sosiaalipolitiikan hämmennykset. *Yhteiskuntapolitiikka* 63 (2) 180–188.

Julkunen, R. (2008) Sosiaalipolitiikan kansalainen: aktivoitu, valtaistettu, vastuutettu, hylätty? Teoksessa Niemi, Petteri & Kotiranta, Tuija (toim.) *Sosiaalialan normatiivinen perusta*. Palmenia. Helsinki: Helsinki University Press, 183–220.

Kiilakoski, T., Gretschel, A. & Nivala, E. 2012. Osallisuus, kansalaisuus ja hyvinvointi. Teoksessa Gretschel, Anu & Kiilakoski, Tomi (toim.) *Demokratiaoppitunti. Lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa*. Nuorisotutkimusverkosto/Nuorisotutkimusseura julkaisuja 118. Helsinki: Hakapaino, 9–33.

Laitila, M. 2011. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. *Fenomenografinen lähestymistapa*. Publications of the University of Eastern Finland, Dissertations in Health Sciences 31. Kuopio: Kopijyvä Oy.

Määttä, A. 2012. Perusturva ja poiskäännyttäminen. *Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja A. Tutkimuksia* 36. Tampere: Juvenes Print Oy.

Niiranen, V. 2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Juhila, K., Forsberg, H. & Roivainen, I. (toim.) *Marginaalit ja sosiaalityö*. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.

Närhi, Kati & Kokkonen, Tuomo 2013. Transformation of participation politics and social citizenship in Finnish welfare governance. Teoksessa Matthies, Aila-Leena & Uggerhoej, Lars (toim.) *Participation, marginalisation and welfare services – concepts, politics and practices across European countries*. Ashgate. Hyväksytty käsikirjoitus.

Närhi, K., Kokkonen, T. & Matthies, A. 2013. Nuorten aikuisten miesten osallisuuden ja toimijuuden reuna- ja työvoimapalveluissa. Teoksessa Laitinen, M. & Niskala, A. (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino.

Palola, E., Hannikainen-Ingman, K. & Karjalainen, V. 2012. Nuorten syrjäytymistä on tutkittava pintaa syvemmltä. *Yhteiskuntapolitiikka* 77 (3), 310–315.

Pohjola, A. (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Laitinen, M. & Pohjola, A. (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–74.

Rauhala, P. (1998) Onko keskustelu ehkäisevästä sosiaalipolitiikasta uutta Suomessa? *Yhteiskuntapolitiikka* 63 (2), 121–139.

Rauhala, P., Simpura, J. & Uusitalo H. 2000. Hyvinvoinnin tutkimusperinteet, hyvinvointipolitiikka ja hyvinvoinnin uudet avaukset. *Yhteiskuntapolitiikka* 65 (3), 191–207.

Roivainen, I., Heinonen, J. & Ylinen, S. 2011. Köyhä byrokratian rattaissa. Kunnallisa-
lan kehittämissäätiön tutkimusjulkaisut nro 64. Sastamala: Vammalan Kirjapaino Oy.

Saari, J. 1996. Sosiaalipolitiikka markkinariippuvuuden vähentäjänä. Sosiaalitalou-
dellinen näkökulma jälkiteollistuvan yhteiskunnan sosiaalipolitiikkaan. *Stakes. Tut-
kimuksia* 69. Saarijärvi: Gummerrus.

Salonen, T. 2006. *Socialt arbete med arbetslösa*. Teoksessa Denvall, V. & Vinnerljung,
B. (toim.) *Nytta och fördärv. Socialt arbete i kritisk belysning*. Stockholm: Natur och
Kultur.

Sommerfeld, P. & Maier, K. 2003. Integrierte Praxisforschung als Theoriebildung und
Praxisentwicklung. Reflexionen zur Kooperation von Wissenschaft und Praxis am
Beispiel des Projektes „Quartiersaufbau Rieselfeld“. Teoksessa Otto, H., Oerlich,
G. & Micheel, H. (toim.) *Empirische Sozialforschung und Soziale Arbeit*. Bielefeld:
Luchterhand.

Sosiaali- ja terveystministeriö 2000. Aktiivinen sosiaalipolitiikka – työryhmän muistio.
Helsinki: Sosiaali- ja terveystministeriö.

Särkelä, M. 2009. Miten huono-osainen voi olla osallinen? Tarkastelussa päihteiden-
käyttäjien, toimeentulotuen saajien, vankien ja asunnottomien osallisuus ja aktiivinen
kansalaisuus. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Jyväskylä.

TEM 2009a. Hyvinvointihanke HYVÄ. Hyvinvointialan työ- ja elinkeinopoliittiset ke-
hittämistavoitteet. Viitattu 20.8 2011. http://www.tem.fi/files/25766/hyvahanke_kehittamistavoitteet.pdf

TEM 2009b. Työllisyys- ja yrittäjyysstrategia. Viitattu 21.8.2011. <http://www.tem.fi/files/24196/TYstrategiaLOPULLINEN.pdf>

TEM 2010. Työ- ja elinkeinoministeriön hallinnonalan tulostavoitteet vuodelle 2010. Viitattu 13.8.2011. http://www.tem.fi/files/26790/TEMjul_21_2010_netti.pdf

Valtioneuvosto 2003. Kansalaisvaikuttamisen politiikkaohjelma. Viitattu 20.8.2011. http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/politiikkaohjelmat_2003-2007/kansalaisvaikuttaminen/ohjelma/fi.pdf

Valtioneuvosto 2007. Matti Vanhasen II hallituksen ohjelma. 19.4.2007. Viitattu 20.8.2011. <http://valtioneuvosto.fi/tietoarkisto/aiemmat-hallitukset/vanhanenII/hallitusohjelma/pdf/hallitusohjelma-painoversio-040507.pdf>

Valtioneuvosto 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma. 22.6.2011. Viitattu 21.8.2011. <http://valtioneuvosto.fi/hallitus/hallitusohjelma/pdf/fi.pdf>

Virkki, T., Vartiainen, A., Kettunen, P. & Heinämäki, L. 2011. Sosiaalipalvelut muutoksessa: kuntalaisten ja henkilöstön näkemyksiä Paras-uudistuksesta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.



Osallisuus ja asiakkaiden kokemukset palveluista

Taina Era

Helena Koskimies

Raija Lääperi

MIKÄ AUTTAA? KESKISUOMALAISTEN ASIAKKAIDEN ARVIOINTEJA AMMATILLISESTA KUNTOUTUKSESTA JA AKTIVOINNISTA¹

Taina Era ja Helena Koskimies

JOHDANTO

Köyhyys ja syrjäytymisen riskit kuten pienituloisuus, materiaaliset puutteet ja työttömyys ovat kasvaneet niin koko Euroopassa kuin Suomessakin taloudellisen laman myötä (Okkonen & Sauli 2013). Tämä on otettu huomioon myös tulevassa Eurooppa 2020 ohjelmassa, jossa työllisyysasteen nostaminen ja köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen torjunta ovat kehittämistyön yleistavoitteita (Eurooppa 2020 kasvuohjelma). Työttömyyden pitkittyminen ja työnhakijoiden ajautuminen kasautuviin, arjesta selviytymisen vaikeuksiin ovat ns. ilkeitä ongelmia, joita pallorellaan toimijalta toiselle, eikä niiden ratkaisuksi ei ole mitään yksinkertaisia keinoja. Työllisyyden reunaehtoja määrittävät talouden ja tuotantorakenteen muutokset sekä muutoksiin ja työntekijöiden siirtymiin vastaavat yhteiskunnalliset palvelut kuten työnvälitys, koulutus ja kuntoutus. Työnhakijan työllistyvyys liittyy rakenteellisten tekijöiden lisäksi mm. elämäntilanteeseen, ammatilliseen osaamiseen ja työkykyyn. Työllistämistä tukevat toimenpiteet ovat kohdentuneet pääosin yksilöllisten tekijöiden vahvistamiseen ja vahvistamista tukevan palvelujärjestelmän kehittämiseen sekä lisääntyvässä määrin työnantajille suunnattuihin palveluihin.

Työllisyyttä on edistetty mm. aktivointipolitiikan avulla, jonka keskeisiä lähtökohtia ovat työnhakijoiden yksilöllisten ominaisuuksien kuten motivaation vahvistaminen, työnhakutaitojen ja osaamisen parantaminen. Kehittämistyössä keskityttiin työ- ja toimintakyvyn vahvistamiseen ja yksilöllisiin työllistymisratkaisuihin esim. työttömien terveystarkastukset ja -neuvonta, elämänhallintaa tukeva ryhmätoiminta, monet erilaiset ja eriaisteiset kouluttautumismahdollisuudet kuten osatutkintojen suorittaminen työpajojen ja oppilaitosten yhteistyönä jne. Menetelmäkeskusteluissa lähtökohdiksi nousivat usein asiakaslähtöisyys, moniammatillisuus, verkostotyö, siirtymien tukeminen ja osallistaminen. Asiakaslähtöisessä kehittämistyössä tunnistettiin henkilökohtaisten valmiuksien, motivaation, ammatillisten taitojen ja työelämään pääsyn mahdollisuuksia

¹ Aineisto esitetty aiemmin: Reassessing the Nordic Welfare Model – Final International Conference” 21–22 August 2012, Oslo

sekä valmennettiin ja etsittiin erilaisia joustavia mahdollisuuksia työelämään palaamiseksi. Työllistämisen toimijoiden osaamista vahvistettiin erilaisten asiantuntijatapaaamisten konferenssien ja koulutusten avulla.

Työllistämistä tukevien tahojen joukko on moninainen ja toimintaa tarjoavat viranomaistahot, järjestöt ja yhdistykset, säätiöt ja yritykset sekä oppilaitokset. Työnhakijoiden tuki toteutetaan, TE-hallinnon työllistymistä tukevinä toimenpiteinä, kunnan sosiaalityön toimenpiteinä ja vakuutuslaitosten tuottamina ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteinä. Usein ruohonjuuritason toteutus tapahtui 3. sektorilla ja usein myös projektityönä. Monien toimijatahojen kesken pohdittiin mitä työllistymisen tukemiseksi tehdään eri tahoilla ja miten vastuuta jaetaan tai tulisi jakaa (esim. Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveystalvet 2011; Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia 2011; Lehto 2011). Viimeksi tammi-kuussa 2013 Tarja Filatov esitti sosiaalipoliittisen työvoimapolitiikan siirtämistä kuntien vastuulle (Selvitystyö välityömarkkinoiden mahdollisuuksista... 2013).

Tässä artikkelissa pohdimme työllistymistä tukevien palveluiden moninaisuutta, asiakkaiden siirtymiä ja osallisuutta tässä monimutkaisessa järjestelmässä. Kuvaamme sitä, millaisia kokemuksia ammatillisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta oli palveluista ja saamastaan ohjauksesta sekä haemme vastausta siihen, millaiset asiat olivat heidän mielestään autta- neet selviytymään ja miten he kehittäisivät palveluja. Esitämme asiakkaiden kokemuksia siitä miten siirtymät toteutuivat asiakkaiden palveluhistoriassa ja miten moniammatillinen yhteistyö ja osallisuus toteutuivat asiakkaiden koke- muksissa kuntouttavasta työtoiminnasta ja ammatillisesta kuntoutuksesta.

KEVÄT- JA OSKU PROJEKTIT TYÖLLISTYMISTÄ EDISTÄMÄSSÄ

Työllistymistä tukevien toimijatahojen moninaisuus tunnistettiin palveluiden sirpaleisuutena ja asiakkaiden palveluprosessien katkonaisuutena myös Keski-Suomessa. Osana TEM:n kansallista välityömarkkinat -ohjelmaa perustettiin, Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämisohjelma, joka koostui projektiko- konaisuudesta (ks. Era 2011, 16–24). Asiakkaat ja palveluiden tuottajat ja asian- tuntijat tuottivat palautetietoa arviointikyselyissä ja haastatteluissa, joita tehtiin Keski-Suomessa. KEVÄT-kehittämisohjelma onnistui koordinoimaan projektien tarjontaa kuntiin ja aktivoimaan kuntien omaa toimintaa työttömien palveluiden tunnistamisessa ja organisoinnissa (Lääperi 2010). Kuuden kunnan alueella toteutettiin kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit KEVÄT- ja ParasSos hankkeen toimesta (Tammelin 2010; Era 2011). KEVÄT- koulutus-, palvelu- ja tukirakenne jatkoi kehittämisohjelman toimintaa ja sai yleisemmän luonteen keskisuomalaisten välityömarkkinoiden koordinoijana.

Tämän artikkelin aineistot perustuvat kahden projektin yhteydessä asiakailta koottuihin tietoihin. Projektit liittyvät Euroopan sosiaalirahaston kansalliseen, Manner-Suomen kehittämissuunnitelmaan, toimintalinja 2, jonka tavoitteena oli edistää työllisyyttä, työmarkkinoilla pysymistä ja ehkäistä syrjäytymistä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu hallinnoi näitä kahta projektia; em. Keski-Suomen välityömarkkinoiden koulutus-, palvelu- ja tukirakenne (KEVÄT-projekti) ja Osallisuutta kuntouttavaan työtoimintaan (OSKU-projekti). KEVÄT toimi Keski-Suomen maakunnan alueella ja kokosi työllistämisen toimijoita ja projekteja koulutuksen ja erilaisten asiantuntija ja verkostopalaverien avulla tiivistämään yhteistyötään. OSKU-projekti kehitti kuntouttavaa työtoimintaa viiden kunnan alueella.

KEVÄT-projektin tavoitteena oli tukea toiminnallisesti ja alueellisesti joustavien palveluiden kehittämistä Keski-Suomen välityömarkkinoille. Keski-Suomalaisen työmarkkinoiden muutokset toteutuivat mm. teollisuuden työpaikkojen vähentymisenä ja vaikeutuvana työmarkkinoille pääsynä, mikä näkyi pitkään työttömänä olleiden henkilöiden lukumäärän kasvuna. Työllisyyden epävarmuus ja elämänkulun sosiaalisten vaatimusten moninaisuus kuten vanhemmuus, työkyvyn muutokset, huoli omista vanhemmista, edellyttävät siirtymävaiheiden joustavaa tukemista. Oletimme, että monitoimijaiset ja moniammatilliset palvelut voivat vastata moninaisesti yksilöllisiin tarpeisiin. Projektin tavoitteena oli selkiintyä toimijoiden, kuntien ja alueiden keskinäistä yhteistyötä. Tehtävämme oli yhdistää alueellisia projekteja toimiviksi verkostoiksi, tarjota koulutusta, järjestää asiantuntijataapaamisia sekä arvioida ja koordinoita palveluita. (Ks. lisää <http://www.jamk.fi/tutkimus/projekteja/kevat/etusivu> .)

OSKU-projekti toimi yhteistyössä viiden keskisuomalaisen kunnan kanssa, joita olivat Hankasalmi, Jyväskylä, Jämsä, Muurame ja Äänekoski. Tämän projektin tavoitteena oli kehittää uusia menetelmiä kuntouttavaan työtoimintaan. Kehittämistyö jakaantui erityisen tuen tarpeessa olevien nuorten verkosto-ohjaukseen, työkäisten toimenpiteisiin, ikääntyvien toimintaan, ja kuntouttavan työtoiminnan työnjakoon ja järjestämiseen. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkuus on usein moniasiakkuutta ja asiakasohjaus perustuu kunnan ja te-palveluiden väliseen yhteistyöhön, joka toteutuu osassa kunnista työvoiman palvelukeskuksessa. Kuntouttavien elementtien vahvistaminen työllistymistä tukevassa prosessissa edellyttää sekä asiakkaiden osallisuutta ja heidän tarpeisiinsa vastaamista että riittävien työmahdollisuuksien osoittamista. (ks. lisää <http://www.jamk.fi/tutkimus/projekteja/osku/etusivu>)

KEVÄT-projektin asiantuntija Taina Era kokosi ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiden kokemuksia keväällä ja kesällä 2012 ja OSKU-projektin projektipäällikkö Helena Koskimies kokosi asiakasraatien aineistoa keväällä 2012.

Havaitsimme, että aineistoissamme oli kiinnostavia vastakkaisuuksia ja yhtäläisyyksiä. Siksi päätimme tarkastella rinnakkain kuntouttavan työtoiminnan ja ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiden näkemyksiä tämän artikkelin yhteydessä. Laajempi kuvaus asiakasfoorumien tuloksista ja tulosten viemisestä kuntien kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseen on tässä teoksessa (Koskimies sivuilla 122–140.)

TYÖLLISTYMISTÄ TUKEVIEN PALVELUIDEN MONIMUOTOISUUS

1990-luvun lamaan liittyneeseen työttömyyden rajuun lisääntymiseen vastattiin 2000-luvun alussa kehittämällä uusia palveluita ja valmistelemalla uusia lakeja. Työvoiman palvelukeskukset perustettiin palvelemaan asiakkaita, joilla on useita, erilaisia tuen tarpeita. Järjestöt ja yhdistykset (esim. Valtakunnallinen työpajayhdistys, VATES-säätiö, TEKEVÄ-säätiö, VISIO-säätiö) kehittivät aktiivisesti työvalmennusta ja muita työllistämisen toimenpiteitä ja menetelmiä. Kuntien aikuissosiaalityö sai aiempien työtoimintojen lisäksi velvoitteeseen kuntouttavan työtoiminnan järjestämisen ja perusterveydenhuolto veloitettiin terveysneuvonnan ja -tarkastusten järjestämiseen. Työllistymistä tuettiin myös työnhakijoille tarjotuilla Kela:n kuntoutusjaksoilla ja ammatillista kuntoutusta järjestettiin työeläkelaitoksen, Kelan ja TE-toimiston toimesta. Monia näistä palveluista (erityisesti alla olevassa tekstissä lihavoidut) kehitettiin työllistymistä tukeneissa projekteissa, joihin osallistuivat oppilaitokset, kuntien ja valtion viranomaiset sekä yhdistykset, järjestöt ja säätiöt.

Työllistymisen tueksi tarjottiin ainakin seuraavia palveluita:

- terveyspalvelut, kuten **terveystarkastukset ja -neuvonta, liikunta-ryhmät** ja työkyvyn arvioinnit
- sosiaalipalvelut kuten **kuntouttava työtoiminta**, tai muiden sosiaalilakien alainen työtoiminta ja muut sosiaalipalvelut esim. asumislisä, perhetuki, päihdehuolto, velkaneuvonta
- työ- ja elinkeinopalvelut: työpaikan välittäminen, työnhakukoulutus, työvoimapolitiininen koulutus, työkokeilu, työharjoittelu, **työvalmennus, ryhmävalmennus**, palkkatuki, **moniammatilliset palvelut**
- kuntoutuspalvelut: **kuntoutuskurssit**, ammatillinen kuntoutus
- koulutuspalvelut: **osatutkinnot, työpajakoulut**, oppisopimuskoulutus, **opiskelu palkkatukityön ohessa**, omaehtoinen opiskelu, **ohjauspalvelut**

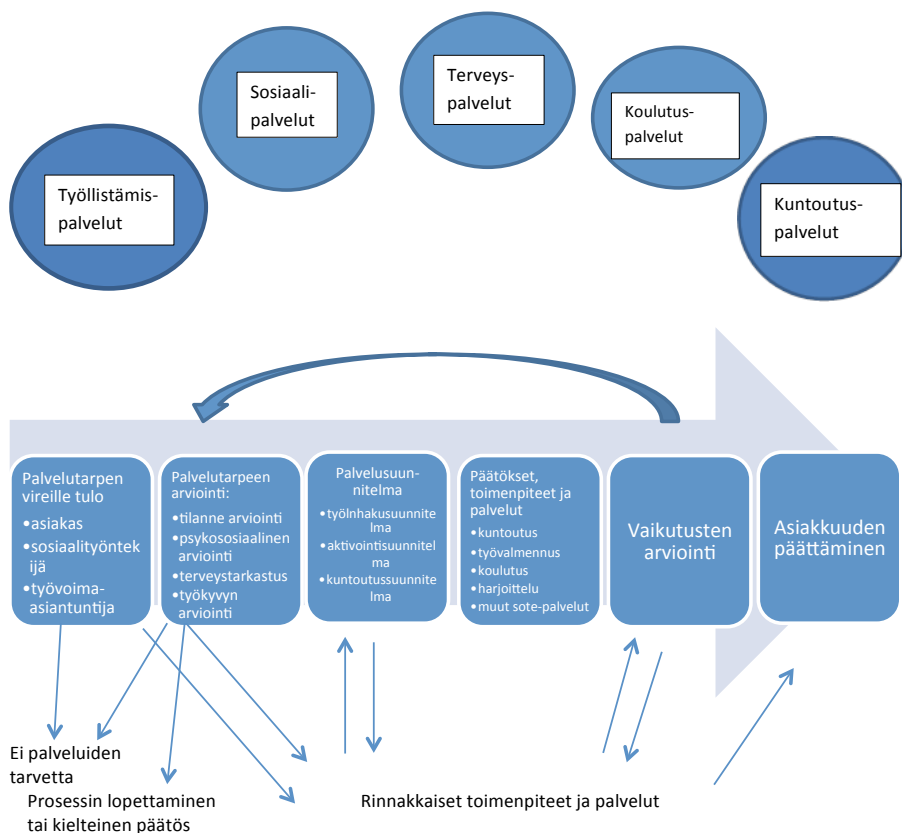
Palvelutarjonnan ja palvelurakenteiden muutokset näkyivät myös lainsäädännössä. Laki julkisesta terveydenhuollosta (313/2011) velvoittaa kuntia tarjoamaan terveysneuvontaa, terveystarkastuksia niille henkilöille, jotka eivät kuulu työterveyshuollon piiriin. Kuntoutuksen vastuut jakautuvat peruspalveluihin (terveys-, koulutus- ja sosiaalipalveluihin) ja sosiaalivakuutuksen piiriin. Työhön aktivointia on tarjolla eri muodoissa ja se voi perustua ainakin seuraaviin lakeihin: Mielenterveyslaki (519/1977), Vammaispalvelulaki (380/1987), Sosiaalihuoltolaki (710/1982), laki kuntouttavasta työtoiminnasta (710/2001) ja vasta uudistettu laki julkisista työvoima- ja yrityspalveluista (916/2012). (Ks. lisää Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja.) Etuisuudet kuten työstä maksettava korvaus vaihtelevat sen mukaan, minkä järjestelmän mukaisessa toimenpiteessä asiakas on.

Vuodesta 2004 alkaen työntekijällä on ollut oikeus ammatilliseen kuntoutukseen. Ammatillista kuntoutusta järjestävät vakuutuslaitokset, Kela, TE-toimisto ja työeläkelaitos. Työnjako kuntoutuksen järjestäjien välillä perustuu työllistymisen esteen laatuun ja työkyvyn paranemisen ennusteeseen. Kela vastaa työikäisten ammatillisesta kuntoutuksesta, kun työikäisellä asiakkaalla on vain vähän tai ei lainkaan työkokemusta (alle 5 vuotta) ja hänen työkykynsä on heikentynyt. Työeläkelaitosten ammatillinen kuntoutus on mahdollista silloin kun kertyneitä työvuosia on yli 5 vuotta ja työntekijöillä on vakava työkyvyn alenema. Työ- ja tapaturmalaitoksen kustantama ammatillinen kuntoutus liittyy ammatissa toimimista aiheuttaneen vikaan tai vammaan, joka haittaa työssä selviytymistä. TE-toimiston ammatillinen kuntoutus on suunnattu työnhakijoille, joiden työkyvyn alenemisen uhka heikentää joko työn löytämistä tai sen säilyttämistä. Työn ja eläkkeen välisen siirtymän joustavuutta parannettiin vuosina 2009–2011, jolloin toteutettiin osa-aikaeläkkeet, osa-aikaiset työkyvyttömyyseläkkeet ja osasairauspäiväraha.

TAULUKKO 1. Ammatillisen kuntoutuksen järjestäjät ja palvelun kohderyhmä (Paatero, Lehmijoki, Kivekäs ja Ståhl 2008, 34).		
Ammatillisen kuntoutuksen järjestäjä	Kohderyhmä	Työssäälo- vuodet
TE-toimisto	Työttömät, vajaakuntoiset työnhakijat; mahdollisuudet saada sopivaa työtä tai säilyttää työ ovat huomattavasti vähentyneet	
Kela	Alle 65-vuotiaat vajaakuntoiset: työkyvyttömyyden uhka tai työkyky ja ansiomahdollisuudet olennaisesti heikentyneet	alle 5 vuotta
Työeläkelaitos	Työeläkkeelle siirtyneet tai työkyvyttömyysuahan alaiset henkilöt	yli 5 vuotta
Liikenne- ja tapaturmavakuutus	Ammattitaudin, työtapaturman tai liikenneonnettomuuden vuoksi kuntoutusta tarvitsevat, menetetty tai uhattu työ- ja ansiokyky	

MONINAINEN ASIAKKUUS

Asiakasprosessit ovat samankaltaisia eri järjestelmissä; asiakas ohjautuu palvelun piiriin, hänen tarpeensa ja mahdollisuutensa kartoitetaan, asiakas ohjataan toimenpiteisiin, asiakkaan prosessia arvioidaan ja palvelu päättyy. Järjestelmien joustavuus, verkostojen toimivuus ja hyvin toimiva yhteistyö sekä selkeästi sovitut tehtävät, siirtymät ja tiedon välitys edistävät tuen tarpeiden toteutumista. Päinvastaisissa tilanteissa palvelujärjestelmä näyttäytyy asiakkaalle monimutkaisena ja vaikeaselkoisena. Asiakkuusprosessi voi toistua myös eri toimenpiteissä, joissa myös vastaanottava taho toteuttaa kokonaisvaltaista asiakkaan ohjausta. Näin asiakkaat voivat olla yhtäaikaisesti rinnakkaisissa toimenpiteissä tai kerta toisensa jälkeen samankaltaisissa prosesseissa vailla jatkuvuutta omassa kuntoutumisessaan tai työllistymisessään. Ohessa pelkistetty kuvaus mahdollisista asiakkuusprosesseista, joissa toimenpiteissä oleva asiakas voi olla mukana.



KUVIO 1. Asiakkuusprosessi palvelujärjestelmässä (mukaillen Sarvimäki ja Siltaniemi 2007)

Pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden työllistymiseen liittyvät toimenpiteet esim. kuntouttava työtoiminta, työkokeilu (aiemmin työharjoittelu, -valmennus ja työkokeilu) ja palkkatukityö toteutettiin usein 3. sektorin toimipaikoissa. Eri järjestelmät hyödynsivät samoja palveluntuottajia ja toisinaan eri toimenpiteissä olleet asiakkaat olivat samoissa työkohteissa ja tekivät samoja tehtäviä, jolloin asiakaslähtöiset tavoitteet saattoivat jäädä epäselviksi. Työllistämistä tukevien palveluiden kansallisessa ja kansainvälisessä vertailussa arvioitiin, ettei Suomessa ole tarvetta uusille työllistämispalveluille (Arnkil ym. 2012). Niiden sijaan Arnkil ja muut (2012) suosittelivat työllistymistä tukevien palveluiden sijoittamista osaksi normaalia työelämää sekä asiakaslähtöisten, kokonaisvaltaisten ja yhdistettyjen palveluiden huolellista järjestämistä (ks. myös Terävä ym. 2011). Myös Suikkanen ja Lindh (2012) ovat esittäneet kuntoutuspalveluiden osalta siirtymistä organisaatioiden rajat ylittävään, joustavaan ja asiakaslähtöiseen

palveluiden toteutukseen. Palveluiden moninaisuus ja verkostotyö mahdollistavat henkilökohtaistettuja työllistymispolkuja, joita myös kuntakokeilujen avulla pyrittiin kehittämään (Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelma 22.6.2011).

OSALLISUUS, OIKEUTTA, YHTEISTYÖTÄ JA VASTIKKEELLISUUTTA?

Palvelujärjestelmän hajanaisuus ja palveluiden moninaisuus on herättänyt uudelleen kysymyksen asiakkaiden osallisuudesta niin omien palveluidensa kuin sosiaali- ja työllistämispalveluiden suunnittelussa. Asiakkaiden osallistumisen ja osallisuuden vaatimus on lähtöisin kansalaistoiminnasta ja järjestöistä. Järjestöjen työ jäsentensä äänten kuulluksi saamisesta näkyy mm. siinä, että monet tasa-arvoiseen kohteluun, oikeuteen saada palveluita sekä eri sairaus- ja vamma ryhmien kansalaisoikeuksiin liittyneet aloitteet ovat toteutuneet, kuten vammaispalvelulaki ja sosiaalipalveluiden asiakaslaki. Tätä 1960-luvulla alkanutta osallisuuden vaatimusta voisi luonnehtia kollektiiviseksi, kansalaisvaikuttamiseksi, jolloin erilaiset ryhmät alkoivat yhdessä ajaa omia etujaan ja löysivät niihin poliittisia ratkaisuja (Beresford 2012). Samanaikaisesti vaikuttamistoiminnan ohella järjestöistä ja yhdistyksistä tuli merkittäviä asiantuntijaorganisaatioita ja palveluiden tuottajia (esim. VATES ja Työttömien valtakunnallinen yhteistyöjärjestö ry, Hengitysliitto ry). 3. sektoriin kohdistuu paljon paineita ja toiveita palveluiden tuottamiseksi. Tämä on herättänyt kysymyksen siitä, miten palvelujen tuottamiseen voi yhdistää kansalaistoiminnan, jäsenistön etujen ajamisen ja osallisuuden vahvistamiseen.

1980-luvulla palvelujen tuottaminen laajeni julkisesta palvelutuotannosta yksityiselle ja kolmannelle sektorille. Osallisuuden ja osallistumisen tavat olivat myös muuttumassa; osallistuva demokratia sai rinnalleen itsepalveludemokratian (Eriksson 2009). Beresford (2012) kuvaa vastaavaa muutosta palveluiden suunnittelussa ja kehittämistyössä siirtymisenä demokraattisesta, kollektiivina vaikuttamisesta, yksilöä ja kulutusta korostavaan, yksilökohtaiseen vaikuttamiseen. Kulutusta korostavan, itsepalveludemokratian ajatus perustuu sisäistettyyn pyrkimykseen toimia järkipäisesti, tavoitteellisesti ja vastuullisesti. Palveluiden käyttäjänä kuluttaja tekee valintoja ja arvioi omien valintojensa seurauksia, joista hän on myös vastuussa. Yksilöllisinä ratkaisuinä tehdyt valinnat eivät hahmotu palvelujärjestelmän kokonaisuutena tai yhteiskunnallisesti oikeudellisenä järjestelmänä. Yksilölliset valinta- ja arviointiprosessit jäävät vaille kollektiivisten kokemusten jakamista, joissa mm. köyhyyden ja työttömyyden syyt voisivat näyttäytyä myös yleisinä yhteiskunnallisina ja toimintaympäristön rakenteita koskevinä asioina. (Beresford 2012; Eriksson 2009.)

Viimeaikaiset työllistämistä koskeneet lakiuudistukset koskivat suunnitteluprosessiin osallistumisen velvoitteita; vastikkeena etuisuuksille työnhakijan pitää sopia osallistumisesta työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin. Kolmen kuukauden työttömyysjakson jälkeen työvoimapolitiisen toimenpiteen ei tarvitse vastata aiempaa koulutusta tai ammattia. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 290/2012 ja laki työttömyysturvasta 2887/2012.) Osin vastikkeellisuus ja pakonomainen osallistuminen toimenpiteisiin ovat johtaneet asiakkaiden ajautumiseen yhteiskunnan ulkopuolelle. Anne Määttä (2012) kuvaa tätä syrjäyttämistä palveluista poiskäännyttämisen kehänä. Hän kertoo asiakkaiden prosesseista, joissa osatyökykyisyyttä ei oteta huomioon. Asiakkaita ohjataan esim. työtointapaikkoihin, vaikka he eivät kykene suoriutumaan työtehtävistä. Osallistumattomuudesta sanktioidaan joko toimeentulotukea pienentämisellä (20% tai myöhemmin 40%) tai työttömyysetuuden poistamisella karenssin ajaksi.

Vastikkeellinen sosiaali- ja työvoimapolitiikka toteutuvat samanaikaisesti yhteiskunnallisen eriarvoisuuden kasvun kanssa. Marja Vaarama (2011) kuvasi kiristyneitä elämisen ehtoja suomalaisen sosiaalipolitiikan menetystarinana, jossa sosiaaliturvan heikkeneminen näyttäytyy eriarvoisuuden lisääntymisenä. Noin kolmasosa (28,6%) suomalaisista lukeutui heikomman elämänlaadun omaavien ryhmään, jossa työkäisten osalla korostuu työttömyys, toimeentulotuen varassa eläminen ja työkyvyttömyyseläkkeellä olo. (Vaarama 2011, 20.) On helppo ymmärtää, että asiakkaat yrittävät osallistua toimenpiteisiin säilyttääkseen toimeentulonsa, jolloin osallisuus voi muodostua asiakkaalle myös pakoksi.

Kuntoutumisen ja työllistymisen kannalta on olennaista määrittäkö osallisuus näennäiseksi, pakon sanelemaksi eleeksi vai yksilöllistä motivaatiota vahvistavaksi, uusia mahdollisuuksia oivaltavaksi toiminnaksi. Onkin kiinnostavaa tutkia miten nämä osallisuuteen liittyvä oma-aloitteisuus ja aktiivisuus nivoutuvat järjestelmän ansaintalogiikkaan ja sanktiointikäytäntöihin; miten hyvät kokemukset mahdollistuvat. Asiakkaiden osallistuminen palveluiden kehittämiseen vahvistaa heidän kykyään parantaa omia elinolosuhteitaan myös kollektiivisen toiminnan avulla. Näin erityisesti silloin kun asiakkailla on mahdollisuus valvoa elämäänsä vaikuttavia asioita, kun tehdyt ratkaisut vastaavat heidän tarpeisiinsa ja heillä on mahdollisuus olla päättämässä heitä koskevista asioista. Osallistavien menetelmien avulla voidaan myös tukea palveluntuottajien mahdollisuuksia rakentaa uudenlaisia palveluita sekä vuorovaikutussuhteita asiakkaiden ja palveluntuottajien välille. (Luhtasela 2009; Barnes ja Cotterell 2012.)

Osallisuuden teema löytyy monista EU- valtakunnan sekä kuntatason poliittisista ohjelmista, jotka ohjaavat myös palveluiden kehittämistä esim. KASTE-ohjelma 2008-2011 ja Vammaispoliittinen ohjelma 2010 (ks. lisää Raivio ja

Karjalainen ss. 12–34). Projektit ja projektien toiminnan arvioinnit ovat tuoneet asiakkaat keskeiseen tiedonvälittäjän rooliin palveluiden kehittämisessä (vrt. Tammelin 2010, Närhi ja Kokkonen 2012) Asiakkaat ovat voineet osallistua aktiivisesti työllistämisen palvelutoiminnan kehittämis-, suunnittelu- ja arviointityöhön vielä suhteellisen vähän. Palveluiden kehittämiseen liittyvä vallan jako luo vastarintaa ja toisaalta luo uusia mahdollisuuksia myös rakenteiden uudistamiseen.

AINEISTON KOONTI JA MENETELMÄT

TUTKIMUSKYSYMYKSET

Meitä kiinnostivat asiakkaiden kokemukset moniammatillisesta yhteistyöstä, asiakkaiden mahdollisuudet osallisuuteen omassa prosessissaan ja palveluiden kehittämisessä ja heidän havaintonsa niistä tekijöistä, jotka ovat auttaneet siirtymissä tai asioista, joista on ollut apua asiakkaiden arjessa. Tutkimuskysymyksemme olivat:

- Millaisia siirtymiä asiakkaiden palveluprosessissa on ollut?
- Mitä kokemuksia asiakkailla on ollut moniammatillisesta yhteistyöstä?
- Millaisia kokemuksia osallisuudesta asiakkailla on erilaisissa palveluissa?

MENETELMÄT

Tutkimuksen aineisto koottiin keväällä 2012. Aineisto koostuu pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden asiakasraadeissa, elämän kulku haastatteluista ja ryhmäkeskusteluista. Asiakkaat olivat joko kuntouttavassa työtoiminnassa tai ammatillisessa kuntoutuksessa.

Kuntouttavassa työtoiminnassa olevien asiakkaiden aineisto koottiin **asiakasraadeissa**, jotka järjestettiin Keski-Suomessa, kolmella paikkakunnalla: Hankasalmeella, Muuramessa ja Äänekoskella. Kuntien sosiaalityöntekijät lähettivät kutsukirjeet 79:lle kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle. Yhteensä 19 asiakasta, joiden ikä vaihteli 27–62, osallistui paneeleihin. Äänekosken raatiin osallistui kuusi (6) nuorta ja keski-ikäistä työnhakijaa, joista kolme (3) oli naisia ja kolme (3) oli miehiä. Hankasalmen raatiin osallistui viisi (5) keski-ikäistä työnhakijaa, joista neljä (4) oli naisia ja yksi (1) mies. Muuramessa mukana oli kahdeksan (8) vanhempaa henkilöä, joista kaksi (2) oli naisia ja kuusi (6) oli miehiä.

Asiakkaiden osallistuminen raateihin oli vapaaehtoista ja osallistuminen tulkittiin osaksi kuntouttavan työtoimintaa. Asiakkaille tarjottiin myös kahvit ja lounas tilaisuuden yhteydessä. Osallistujat olivat motivoituneita keskustelemaan palveluistaan ja heillä oli riittävät taidot mielipiteensä ilmaisemiseen ryhmässä.

Muuramessa ja Äänekoskella raatien vetäjinä toimivat projektipäällikkö Helena Koskimies ja projektiasiantuntija Taina Era. Hankasalmen raadissa vetäjinä toimivat Helena Koskimies ja opiskelija Maarit Saarinen. (vrt. Tammelin 2010; Era 2011.)

Asiakaspaneelien kesto vaihteli kahdesta neljään tuntiin. Paneelit olivat puolistrukturoituja; kehykset keskusteluille perustuivat ydinteemoihin ja toiminnallisiin elementteihin. Asiakkaiden itse nostamille asioille jätettiin kuitenkin tilaa ydinteemojen lisäksi. Esittäytymiskierroksen jälkeen asiakkaita pyydettiin arvioimaan kuntouttavan työtoiminnan paikkoja. Kuntouttavan työtoiminnan paikkojen nimet asetettiin seinälle kiinnitetyille fläppipapereille. Asiakkaat kuvasivat kunkin paikan kokemuksia ”hymynaamoilla”. Kun arvioinnit oli tehty, käytiin keskustelua siitä, mitkä asiat olivat herättäneet myönteisiä tai kielteisiä kokemuksia. Asiakasraadeissa käytiin keskustelua seuraavista teemoista:

- kuntouttavan työtoiminnan käytäntö kunnassa ja toiminnan järjestäminen eri työtoimintapaikoissa
- asiakkaiden mahdollisuudet vaikuttaa toiminnan sisältöön ja organisointiin työtoimintapaikoissa
- asiakkaiden prosessien tavoitteellisuus ja systemaattisuus
- ohjaus, neuvonta ja palveluihin ohjaus

Näin koottu laadullinen aineisto perustui kirjallisiin materiaaleihin kuten, asiakasraadin vetäjien muistiinpanot, fläppipapereille kirjatut asiakkaiden mielipiteet kuntouttavan työtoiminnan toimipaikoista. Nämä aineistot litteroitiin ja analysoitiin sisällönanalyysin avulla hyödyntäen keskustelun aiheiteemoja. Analyysissa osallistujien ilmauksista muodostui abduktiivisen päättelyn avulla kategorioita, joilla vastattiin tutkimuskysymyksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2009.)

Ammatillista kuntoutusta koskeva aineisto koottiin yksilöllisen elämänkulkun haastattelun avulla ja tulosten yhteenvetoa arvioivan ryhmäkeskustelun avulla. Haastattelut toteutettiin Äänekoskella ja Jyväskylässä. Äänekosken työvoiman palvelukeskuksen työvoimaneuvoja välitti kaksi (2) vapaaehtoista osallistujaa haastatteluun. Jyväskylässä haastateltiin ammatillisessa kuntoutuksessa ollutta mielenterveyskuntoutujien ryhmää (5 henkilöä) ja yhtä henkilöä, joka ei kuulunut samaan ryhmään. Ammatillisen kuntoutuksen palveluohjaaja järjesti mahdollisuuden esitellä projektia ja tutkimusta. Esittelyn jälkeen vapaaehtoisten asiakkaiden kanssa sovittiin haastatteluista, jotka toteutettiin sovittuina aikoina. Haastatteluihin osallistui yhteensä kahdeksan (8) henkilöä, jotka olivat haastatteluhetkellä joko Kelan (5 henkilöä) tai TE-toimiston (3 henkilöä) ammatillisen kuntoutuksen palveluissa. Kuntoutuksen diagnostisena perusteena oli mielenterveyden häiriöt. Haastatteluista neljä (4) oli naisia ja neljä (4) oli

miehiä. Haastateltujen ikä vaihteli 23–50. Koulutustaustojen erot olivat suuret ja vaihtelivat peruskoulusta korkeakouluasteen tutkintoihin.

Yksilöllinen elämänkulku -haastattelun lähtökohtana oli narratiivinen lähestymistapa. Elämän tarina haastattelua sovellettiin työllistymiskertomuksena. Haastattelun tarkoituksena oli ymmärtää asiakkaan saamien palveluiden ja hänen elämäkokemustensa välistä suhdetta; olivatko palvelut auttaneet ja miten palvelut olivat auttaneet selviytymään vaikeista tilanteista (ks. Huttu-Hiltunen 2009; Schroots ym. 2010). Sosiaalityön opiskelijat Heidi Piirto ja Jaana Karjalainen tekivät menetelmään liittyvän kirjallisuushaun, he kuvasivat ja testasivat elämänkulku menetelmää, jolla toteutin asiakkaiden haastattelut.

Haastattelu alkoi esittäytymällä ja kertomalla haastattelun tarkoitus ja tietojen käyttö palveluiden arviointiin ja kehittämiseen. Sen jälkeen asiakkaille annettiin paperi, johon he kuvasivat elämäntapahtumiaan valitsemastaan tilanteesta, joka liittyi kuntoutumiseen tai työllistymiseen ja palveluiden käyttöön. Elämä kuvattiin piirtämällä viiva, jossa huonoiksi koetut tilanteet kuvattiin alaspäin suuntautuneella viivalla ja hyväksi koetut tilanteet ylöspäin suuntautuvalla viivalla. Viivan piirtämisen jälkeen pyysin haastateltavia kertomaan omaa selviytymisen tarinaansa ja miten käännekohtat liittyivät palveluiden käyttöön. Suuntasin keskustelua lähinnä viimeaikaisiin tapahtumiin ja erityisesti tilanteisiin, joissa elämässä oli tapahtunut käännteitä ja myönteisiä muutoksia. Tein muistiinpanoja haastattelun aikana ja kirjoitin haastattelun jälkeen keskustelun kulun sekä kuvauksen haastatteluympäristöstä, ilmapiiristä ja prosessin kulusta. Luokittelin aineiston ensin aineistosta käsin tarkistamalla mitä aihepiirejä siitä nousi esiin ja poimin tämän tutkimuksen teemoihin liittyvät kuvaukset. Sisällönanalyysi oli abduktiivista teemoittelua (Tuomi & Sarajärvi 2009).

Ammatillisen kuntoutuksen palveluohjaaja järjesti mahdollisuuden tulosten arviointiin kuntoutujien kanssa. Arviointia tehneessä ryhmässä olivat mukana kaikki sillä hetkellä ammatillisessa kuntoutuksessa olleet henkilöt (10 asiakasta), joista osa oli myös osallistunut haastatteluihin. Palveluohjaajat osallistuivat myös tähän keskusteluun. Ryhmän keskustelun avulla tarkistettiin ja syvennettiin konkretisoimalla haastattelun koostetta. Tavoitteenani oli tarkistaa asiakkaiden näkemyksiä haastattelujen perusteella tekemistä tulkinnoistani.

ASIAKKAIDEN KOKEMUKSIA SIIRTYMISTÄ, MONIAMMATILLISUUDESTA JA OSALLISUUDESTA

Kun aktivoinnin onnistumista arvioidaan siirtyminä työhön, niin tulokset näyttävät heikoilta ja vaikutukset ovat olleet vähäisiä (Karjalainen & Karjalainen 2010; Aho & Mäkiäho 2012). Näyttää siltä, että työnhakijat palaavat usein uudestaan tai jäävät toistuvasti työllistämispalveluihin pätkittäisten työllisyysjaksojen jäl-

keen (Nio & Sardar 2009; Aho & Mäkiäho 2012; Sihto 2013). Samanaikaisesti monet tutkimukset ovat osoittaneet, että aktivointiprosesseilla on ollut vaikuttavuutta arjen hallinnassa, toimintakyvyn ja sosiaalisen vuorovaikutuksen paranemisessa ja koetussa elämän eheyden tunteessa ja kyvyssä vaikuttaa omaan elämään (esim. Suikkanen ym. 2007; Era ym. 2007; Vastamäki 2009; Era ja Turunen 2008). Toisaalta, kiinnostavaa Ahon ja Mäkiähon (2012, 86) tutkimuksessa oli se, että yli 1000 päivää työttömänä olleista henkilöistä työllistyi 18%. On siis vaikeaa, jollei mahdollontta varmasti ennustaa, keillä on mahdollisuus työllistyä.

Työhön ohjaavien ja kuntouttavien palveluiden käyttö voi olla asiakkaan kannalta vaikeaa palveluihin pääsyn, niiden pirstaleisuuden ja siirtymien ohjauksen satunnaisuuden vuoksi (ks. Haapakoski 2012). Harkko ja muut (2013) tutkivat keitä vaikeasti työllistyvät ovat ja he tunnistivat kaksi ryhmää 1. työmarkkinoiden liepeillä olevat työnhakijat ja 2. työmarkkinoiden ulkopuolella olevat työnhakijat. Työllistämistoimenpiteet kohdentuivat useimmiten ensimmäiseen työmarkkinoiden liepeillä olevaan ryhmään. (Harkko ym. 2013). Tutkijat ovat esittäneet, että palveluiden pitäisi vastata paremmin pitkään kestäneen työttömyyden aiheuttamiin vaikeuksiin kuten köyhtymiseen, sosiaalisten ja ammatillisten taitojen kaventumiseen, terveyden ja mielenterveyden pulmiin, taloudellisen ja sosiaalisen aseman heikkenemiseen (Vaarama ym. 2010; Rotko ym. 2011; Kerätär & Karjalainen 2010; Harkko ym. 2012). Monitoimijaisessa ympäristössä tulisi kiinnittää huomiota asiakkaan prosessin jatkuvuutta tukevaan, toimijoiden välisen yhteistyöhön (Harkko ym. 2012).

KUNTOUTUMISEN JA TYÖLLISTYMISEN SIIRTYMIÄ

Työn ja elämäntapahtumien väliin tarvittaisiin joustavia siirtymävaiheita, koska kuka tahansa voi jäädä aktiivisen työvoiman ulkopuolelle mitä erilaisimmista syistä. Schmid (2008) kuvaa näitä siirtymiä kriittisinä elämänvaiheina, jotka liittyvät koulutukseen, työpaikan vaihtoon, sairastumisiin, kotityöhön tai eläkkeelle siirtymiseen. Siirtymät voivat olla liian jäykkiä, mikäli järjestelmät eivät mahdollista osittaista tai osa-aikaista työntekoa (esim. vanhempain vapaat). Joustavat siirtymät kriittisten vaiheiden ja työn välillä tukisivat aktiivisena työntekijänä pysymistä. Siirtymiä tapahtuu myös erilaisten toimeentulojärjestelmien välillä, jolloin asiakkaan status ja siihen liittyvät etuisuudet ja jatkossa avautuvat mahdollisuudet voivat muuttua (ks. myös Räisänen & Schmid 2008).

Jarno Karjalainen ja Vappu Karjalainen (2010) ovat kehittäneet siirtymätyömarkkinoiden kehukseen perustuvan siirtymien kuvauksen kuntouttavassa työtoiminnassa. Siirtymät kuvaavat prosessia työkyvyttömyydestä työelämään siirtymissä tarvittavia palveluita. Palvelut vähentävät sosiaalisia riskejä, tukevat

elämän hallintataitoja ja parantavat työllistymismahdollisuuksia. He havaitsivat, että asiakkaiden tilanteissa tapahtui sosiaalipoliittisia ja työpoliittisia siirtymiä ja luokittelivat siirtymät seuraavalla tavalla:

1. siirtymä työhön tai työvoimapolitiittiseen toimenpiteeseen = työvoimapolitiittinen siirtymä
2. siirtymä eläkkeelle, kuntoutukseen tai sairauslomalle = sosiaalipoliittinen siirtymä
3. siirtymä takaisin kuntouttavaan työtoimintaan tai palveluiden ulkopuolelle = sosiaalipoliittinen siirtymä (Karjalainen & Karjalainen 2010, 18).

Tulkitessamme asiakkaiden kokemuksia ajattelimme siirtymää asiakaan aseman muutoksena, joka oli toteutunut palveluiden käytön yhteydessä. Muutokset voivat olla siirtymistä työn ja palvelurakenteen asemista toisiin: työvoima-, sosiaali- tai koulutuspoliittiset asemat. Siirtymiä tarkastellaan asiakkaiden kuvaamina muutoksina heidän elämänsä eri vaiheissa.

Ammatillisessa kuntoutuksessa olleiden asiakkaiden siirtymät

Ammatillisen kuntoutuksen asiakkaat kuvasivat elämäänsä lähtökohtaisesti pulmallisena työhön palaamisen tai työhön pääsyn kannalta. Heidän tarinansa eivät olleet täydellisiä kuvauksia palveluhistoriasta tai kaikista elämänsä muutoksista. Asiakkaat kuvasivat muutosvaiheita ja käännteitä elämässään ja näihin muutoksiin liittyneitä palveluita tai asioita, jotka olivat auttaneet heitä selviytymään kriisitilanteistaan. Asiakkaat aloittivat kuvauksensa koulutuksesta, työelämän ulkopuolelta tai työelämästä. Tärkeimmät välittävät prosessit olivat psykiatrisen hoitokontaktin saaminen ja pääsy säännölliseen terapiaan sekä sosiaalinen tuki läheisverkostolta. Matkalla kohti ammatillista kuntoutusta asiakkaiden kokemukset kertoivat, toisaalta, elämän monikerroksisuudesta ja tuen tarpeiden liittyemisestä erilaisiin elämäntilanteisiin, ja toisaalta, kehämäisestä palveluissa kiertämisestä, jolloin asiakkailta puuttuu tukihenkilö eikä tukitoiminnalla ollut jatkuvuutta (ks. Karjalainen 2013). Asiakkaat kuvasivat ainakin seuraavia siirtymiä, jotka liittyivät heidän erilaisiin siirtymiinsä ja palveluihinsa:

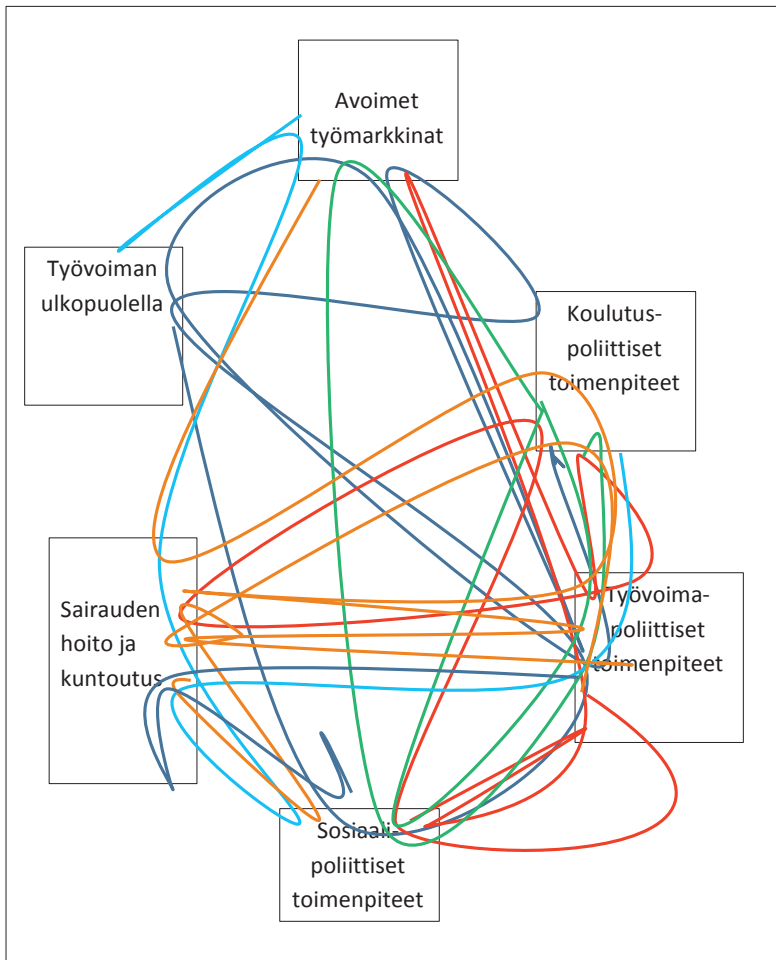
- a. **Työelämän ulkopuolinen siirtymä** (kotityö, vapaaehtoistyö, työkyvyttömyys, eläke)
- b. **Sairausten hoitoon tai kuntoutukseen perustuva siirtymä** (psykiatrisen hoitotahon kontakti, terapiat, ammatillinen kuntoutus-kela)
- c. **Sosiaalipoliittinen siirtymä** (päivätoiminta, työtoiminta, kuntouttava työtoiminta, perhetuki)

- d. **Työpoliittinen siirtymä** (ammatin valinnan ohjaus, työurasuunnittelu, valmennus ja työnhakukoulutus, työvalmennus ja -harjoittelu, työkokeilu, ammatillinen kuntoutus-TE-toimisto)
- e. **Koulutuspoliittinen siirtymä** (amatilliset tutkinnot ja osatutkinnot, aikuiskoulutus ja täydennyskoulutus, työvoimapolitiittinen koulutus, oppisopimus)
- f. **Siirtymä avoimilla työmarkkinoilla** (palkkatyö)

Nämä siirtymät erilaisten sosiaalipoliittisten, koulutuksellisten ja työpoliittisten toimenpiteiden välillä olivat toistuvia tai rinnakkaisia ennen meneillään olevaa ammatillista kuntoutusta, johon kaikki haastatellut olivat päätyneet. Suurin osa asiakkaista, viisi henkilöä oli kansaneläkelaitoksen ammatillisessa kuntoutuksessa ja kolme henkilöä TE-toimiston ammatillisessa kuntoutuksessa.

Siirtymien kaoottisuus

Asiakkaiden siirtymiä viimeisten viiden vuoden aikana on kuvattu kuviossa 1. Tämä kuvaa hyvin aiempien, rekisteriaineistoihin perustuneiden tutkimusten tuloksia, siitä miten pitkään työttömänä olleet asiakkaat jäävät jumiin palveluiden kehään (ks. Nio and Sardas 2009; Terävä ym. 2010). Kuvion kukin värillinen viiva edustaa yhden asiakkaan palvelupolkuja. Jokaisella on ollut useita palvelukontakteja ja ne ovat näyttäytyneet myös asiakkaille sekavina.



KUVIO 2. Mielensterveyskuntoutujien siirtymät viiden viimeisen vuoden ajalta.

Kuntoutujien vaiheet eri palveluissa kertovat mielestämme myös siitä, miten palveluissa ei tunnisteta asiakkaan ensisijaista palvelutarvetta. Kuntoutujat olivat hämmentyneitä, saattoivat keskeyttää palvelun ja olla pitkiäkin aikoja vailla tukea, jolloin heidän tilanteensa oli vain vaikeutunut. Anne Määttä (2012) kuvaa vastaavaa tilannetta pirstaloitumisena, jolloin asiakas ei tunne oikeuksiinsa, kukaan ei hallitse asiakkaan kokonaistilannetta ja etuuksien hakeminen on hajaantunut eri tahoille. Vaikka ammatilliseen kuntoutukseen pääsyä oli edeltänyt monivaiheinen palveluluiden ”kaaos”, niin ammatillisen kuntoutuksen palveluun päästyään asiakkaat kokivat olevansa oikeassa paikassa.

Kokemusten kirjo kuntouttavassa työtoiminnassa

Asiakasraateihin osallistuneilla oli kokemuksia useammista eri kuntoututtavan työtoiminnan työpaikoista ja osa heistä suunnitteli yhdessä palveluohjaajan kanssa siirtymistä uuteen kuntoututtavan työtoiminnan paikkaan. Pääkaupunki-seudulla tehdyssä tutkimuksessa (Karjalainen & Karjalainen 2010) havaittiin sama ilmiö; 26 % asiakkaista ohjattiin takaisin kuntouttavaan työtoimintaan ja 40 % asiakkaista ei tapahtunut minkäänlaista siirtymää työllistymisen suuntaan. Tämä oman tilanteen pysähtyneisyys aiheutti pettymystä ja turhautumista aktiivoimaan toimintaan. Asiakkaat ilmaisivat kokemuksiaan siirtymistä seuraavasti:

”Tarjotaan harjoittelua tai kuntouttavaa työtoimintaa vaikka osaa ja haluaisi tehdä oikeita töitä”

”Tuettu pitäisi työllistää palkkasuhteiseen työhön, kun on ollut tarpeeksi kauan tuetussa työssä”

”Kuntouttavalla työtoiminnalla on alku ja loppu, mutta nyt ollaan kuntouttavan työtoiminnan päättyessä edelleen alkupisteessä”

Osa ei kokenut kuntouttavaa työtoimintaa heille sopivana vaihtoehtona. Veloitavuus koettiin pakkona joka ilmaistiin mm. ”*pakotettu kuntouttavaan työtoimintaan*”. Osalle se on ollut kuitenkin mahdollisuus oppia uutta, saada sosiaalisia kontakteja ja luoda rytmiä elämään, ”*parempi kuin ei mitään*”. Vastaavia tuloksia saivat Karjalainen ja Karjalainen (2010) selvityksessään. Heidän mukaansa 82 % asiakkaista koki kuntoututtavan työtoiminnan hyvänä ratkaisuna, koska se vahvisti päivärytmiä ja rutiineita sekä toi säännöllisyyttä, sosiaalista kanssakäymistä, työkavereita sekä mielekästä työtä.

Eroja asiakasryhmien arvioinneissa siirtymistä

Ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiden pitkäaikaiset kokemukset palveluista vaikuttivat siirtymien kannalta satunnaisilta ja osin kaoottisilta. Ammatillisen kuntoutuksen asiakkaat olivat kuntoutumisprosessinsa loppupäässä, jolloin he pystyivät arvioimaan omaa kehittymistään ja heille oli avautumassa uusia mahdollisuuksia. Nykyinen tilanne ammatillisessa kuntoutuksessa ja sen rinnalla toimineet erityispalvelut (terapia, päihdekuntoutus) vaikuttivat vastaavan heidän tarpeitaan. Kuntoututtavan työtoiminnan ryhmien asiakkaiden elämäntilanteet ja tuen tarpeet olivat moninaisempia ja osa asiakkaista oli vasta kuntoutumisensa alussa. Tällöin heille ei ollut vielä rakentunut eheyttävää kokemusta itsestä tai selkeää näkemystä tulevaisuudesta. Kuntien aktivointikeinot ovat vähäisiä,

joten kuntotuttavan työtoiminnan palveluihin ohjautuu myös asiakkaita, joille palvelu ei ole oikea-aikainen.

Asiakkaiden kokemukset vahvistavat Asko Suikkasen ja Jari Lindhin (2012) palvelujärjestelmän kohtaan esittämää kritiikkiä kuntoutuksen sektoroituneesta jäykkyydestä ja rakenteiden muuttumattomuudesta. Ratkaisu on samansuuntainen asiakkaiden toiveissa ja tutkijoiden arviossa. Toiminta monimutkaisessa ja alati muuttuvassa toimintaympäristössä edellyttää toimijoiden keskinäistä, tiivistä verkostoyhteistyötä ja joustavia, asiakaskeskeisiä ratkaisuja. (Suikkanen & Lindh 2012). Näin myös aiemmin kuvattu palvelujärjestelmän monimutkaisuus voisi toimia monien mahdollisuuksien lähteenä ja voimistaa palveluiden yhteistä kehittämistä. Tom Arnkil (2013) esittikin, että palveluissa, niiden järjestämisessä ja toimintatavoissa tarvitaan kulttuurista muutosta, joka korostaa organisaatioiden rajat ylittävää, yhteistoiminnallista, avointa keskustelua ja ongelmien ratkaisuja.

Kiinnostavaa oli havaita asiakasryhmien näkemysten erot. Ammatilliseen kuntoutukseen osallistuneet asiakkaat eivät ilmaisseet lainkaan, että he olisivat olleet väärässä palvelussa tai että heidät olisi pakotettu osallistumaan ammatilliseen kuntoutukseen kuten osa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista. Simo Aho ja Ari Mäkitalo (2012) arvioivat, että palveluiden kehässä oleville asiakkaille pitäisi tarjota riittävän erikoistuneita palveluratkaisuja, joissa harkittaisiin huolellisesti yksilölliset tarpeet ja palvelut rakentuisivat yhteydessä työelämään. Näiden asiakaskokemusten perusteella kuntouttavassa työtoiminnassa oli vaikeuksia vastata asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin ja ohjata niitä vastaaviin siirtymiin. Nämä asiakkaiden kokemukset tarpeiden ja palveluiden kohtaamisesta jatkuvat seuraavassa teemassa moniammatillisesta työstä.

KOKEMUKSIA MONIAMMATILLISUUDESTA JA PALVELUOHJAUKSESTA

Ammattilaiset ja asiantuntijat erilaisista organisaatioista voivat tukea työelämän siirtymien esteiden madaltamisessa ja purkamisessa. Ammatilliset toimivat verkostoina tai ketjuina, jotka arvioivat asiakkaan tilannetta, suunnittelevat toimenpiteitä ja tarjoavat asiakkaalle erilaisia tuen muotoja. Moniammatillisen työn toimintatapoja on kehitetty pitkään ja asiakkaan asema siinä on vahvistunut työmuodon kehittyessä (Isoherranen 2005; Katajamäki 2010). Asiakas on voinut olla moniammatillisen tiimin osallistuja tai hänen edustajansa esim. palveluohjaaja on voinut asiakkaan viestiä verkostossa. Moniammatillisessa työssä kunkin ammattilaisen oma tulee näkyväksi, jolloin eri asiantuntijuuksien rajapinnoilla voi syntyä uusia ratkaisuja. Näin moniammatillinen ohjaustilanne vaatii osallistujiltaan hyviä vuorovaikutustaitoja, erilaisten näkemysten

huomioon ottamista, tietämyksen ja kokemusten jakamista sekä konkreettisten, asiakkaan tarpeita koskevien asioiden ratkaisemista. SARANA-projektin²(4.2.2013) loppuseminaarissa asiantuntijat kuvasivat kokemuksiaan, miten he olivat kehittyneet alkuvaiheen tiukasti oman professionsa näkökulmasta ja opettaen päätyneet avoimeen keskusteluun asiakkaan tilanteesta.

Yhden ihmisen moninaiisiin tarpeisiin vastaaminen monitoimijaisessa palvelujärjestelmässä edellyttää, että asiakkaalla on tieto siitä miten palveluihin pääsee ja miten niitä voisi hallita. Palveluohjausta ja palveluihin ohjausta on kehitetty vastaamaan edellä mainittuihin, niin asiakkaiden kuin asiantuntijoidenkin kannalta haasteellisiin tilanteisiin. Palveluohjaus on asiakaslähtöinen työtapaterveys- ja sosiaalipalveluissa sekä kuntoutuksessa. Sillä tarkoitetaan sekä yksilöllistä/henkilökohtaista palveluohjausta että palveluiden koordinoitua vastaamaan asiakkaan tarpeisiin. Henkilökohtainen palveluohjaaja toimii asiakkaan kumppanina ja tarvittaessa valmentaa asiakastaan hänen arjen elämänpiirissään. Suomalaisten tutkimusten mukaan palveluohjauksen toiminnalliset peruselementit ovat seuraavia:

- Lähteminen asiakkaan haaveista, kiinnostuksenkohteista
- Henkilökohtainen ja paneutuva palvelu, ”tosissaan otto”
- Oma vakiintunut työntekijä; luottamuksellisuus
- Pitkäkestoinen, askel askeleelta etenevä prosessi rauhallinen eteneminen asiakasta kuunnellen
- Useiden vaihtoehtojen etsiminen ja esittäminen; joustavuus
- Saattaminen palvelujen piiriin, saattaen vaihtaminen
- Epävirallinen, ei-virastomainen palvelupiste ja epäviralliset toimintatavat; matalan kynnyksen toimipiste
- Pieni ja pysyvä tiimi tuo moninäkökulmaisuutta asioiden käsittelyyn
- Pienten onnistumisten kokemusten jäsentäminen – usein etenemisen kannalta keskeistä

(Hänninen 2007; Blomgren 2005; Arnkil ym. 2004; Korteniemi 2003).

Tutkijat ja käytännön työntekijät ovat kritisoineet yleistä olettamusta asiakkaan prosessin lineaarisesta, askel askeleelta etenemisestä. Koivula ja Koskinen (2004) kuvasivat kriittisesti työttömien ohjaus- ja neuvontapalveluissa valitsevaan ns. porrasmallia. Malli sisältää heidän mukaansa kestäättömiä oletuksia pal-

² Sarana- Työelämän moniammatillinen oppimis- ja kehittämisareena - sosiaalialan pilotoinnista visioita hyvinvointialalla. SARANA-projekti luo moniammatillisen sosiaalialan oppimisen ja kehittämisen areenan, joka kokoaa yhteen Keski-Suomen maakunnan sosiaalialan koulutuksen, tutkimuksen ja työelämän toimijoita. Projekti oli ESR:n hanke, jota Jyväskylän ammattikorkeakoulu hallinnoi. Yhteistyökumppaneina olivat Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus, KOSKE, Jyväskylän yliopisto ja Jyväskylän kaupunki.

velujen lineaarisuudesta, työttömien asiakkaiden etenemisestä suoraviivaisesti palveluportaalta toiselle ja siitä, että palveluja on aina tarjolla ja niistä ollaan tietoisia. Haavoittuvassa asemassa olevat työnhakijat joutuvat helposti pois-käännyttämisen kehään, kun heidän tilannettaan ei arvioida kokonaisvaltaisesti, eikä heidän erityisiä tarpeitaan oteta huomioon (Määttä 2012).

Tulkitessamme aineistoja **moniammatillisuus** ymmärrettiin eri ammattiryhmien samalle asiakkaalle tarjoamina palveluina (kuten ohjaus, neuvonta, terapia, hoidolliset toimenpiteet, valmennus, koulutus) ja kuntoutumisen tai työllistymisen kulussa toteutuneena yhteistyönä. Aineistossamme asiakkaat kuvaavat kokemuksia moniammatillisuuden toteutumisesta heidän omista palveluprosesseissaan.

Asiakas on “hukassa” moniammatillisissa palveluissa

Ammatillisen kuntoutuksen asiakkaat kuvasivat miten palvelujärjestelmässä vaikeinta on: ”*Hukassa olemisen tunne*”. Tämä aiheuttaa kasvavaa ahdistusta, koska asiakas ei voi tietää kehen tai mihin pitäisi ottaa yhteyttä. Palvelujärjestelmän hajanaisuus tuli esiin esimerkiksi kommentissa ”*Kela ja TE-toimisto toimii omina segmentteinään, toimeentulon katkeaminen ja epävarmuus jatkosta*”. Ohjaus kunkin instituution sisällä perustuu viraston omiin palveluihin. Molemmat asiakasryhmät kertoivat riittävän tiedon saannin puutteista (näin myös aiemmissa tutkimuksissa esim. Tammelin 2010). Samanaikaisesti hajanaisen järjestelmän ja vähäisen tiedon lisäksi virastojen lomakkeita oli vaikea ymmärtää. Näin hakemukset ovat ensi vaiheessa usein puutteellisia esim. kaikki vaadittavat lausunnot tai todistukset eivät ole mukana. Tämän seurauksena tarvittavat liitteet voivat olla myöhässä, toimenpiteet esim. kuntoutusjaksot ehtivät mennä ohi, kuntoutus jää kesken ja asiakkaiden toimeentulo katkeaa. Asiakkaat kokivat palvelujärjestelmän epävakaana ja tunnistivat sen aiheuttavan hallinnantunteen menetyksiä (ks. myös Määttä 2012, Haapakoski 2013).

Ammatillisessa kuntoutuksessa olleet kertoivat usein siitä, miten pääsy palveluihin oli sattumanvaraista. Asiakkaat olivat tavanneet heidän vanhoja opettajiaan, naapureitaan tai sukulaisiaan, jotka tukivat avun hakemisessa ja osoittivat oikeita paikkoja, joista sitä voi saada. Ensimmäiset mielenterveyteen liittyvät hoitokontaktit olivat epäsäännöllisiä ja epäasiallisesti järjestettyjä heidän mielestään. Kuntouttavan työtoiminnan asiakaspaneelissa ihmeteltiin sitä, miten tavoitteet muuttuivat aina toimipaikan mukaan. Asiakkaiden kokemusten mukaan palvelujen tuottajat ja viranomaiset eivät olleet tietoisia mistään yleisemmästä tai yhteisestä tavoitteesta kunkin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan kohdalla. Eivät myöskään asiakkaat itse olleet aina tietoisia eri toimenpiteiden tarkoituksista.

Muutammat ammatillisen kuntoutuksen asiakkaista mainitsivat, että TE-toimiston viranomaiset eivät ottaneet huomioon heikentynyttä työkykyä. He kuitenkin ajattelivat, että kaikkien viranomaisten tuki vaikeuksien voittamiseksi olisi tärkeää. Useimmat mielenterveyskuntoutujat totesivat että käännekohta heidän elämässään oli ollut pääsy terapiaan, joka oli säännöllistä ja toteutui muiden toimenpiteiden rinnalla ja näin mahdollisti niihin osallistumisen.

Ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiden kokemuksia toimivasta ohjauksesta

Palveluissa toimiva työnjako koettiin hyvänä silloin, kun kukin asiantuntija antoi omaa erityisohjaustaan. Rinnakkaisissa palveluissa asiakas sai erikseen ohjausta työssään ja omassa kehittämisessään. Osaamiseen ja työhön liittyviä asioita ohjattiin työkokeilu- ja valmennuspaikoissa. Itseen liittyviä asioita kuten identiteettiä ja toimintakykyyn liittyviä asioita käsiteltiin terapioissa tai päihdepalveluissa. Hyvän kokemuksen ajatuksena oli mahdollisuus keskittyä kulloinkin esillä olevaan asiaan. Asiakkaan ei tarvinnut jakaa kaikkia huoliaan samassa tilanteessa. Silti kuntoutuminen on vaativaa työtä, josta yksi haastellusta asiakkaista totesi:

“Raskasta työtä, vie voimia kun tapahtuu psyykkisesti niin paljon”

Vastauksena palvelujärjestelmän kompleksisuuteen, asiakkaat arvostivat yhtä ohjaavaa henkilöä, joka koordinoi koko asiakkuusprosessia. Asiakkaat kokivat tarvitsevansa tukea oman prosessinsa koordinointiin ja tiedon saamiseen erilaisista valinnanmahdollisuuksista. Asiakkaat halusivat myös etsiä ja kokeilla erilaisia mahdollisuuksia uusien taitojen oppimiseen. Palveluohjaajan tuki Kelan ammatillisessa kuntoutuksessa koettiin hyvänä. Hän vastasi em. palveluverkoston vaatimukseen auttamalla lomakkeiden täyttämistä, osoittamalla hakemusten käsittelyn kulun, seuraamalla päätöksenteon etenemistä, tukemalla asiakasta verkostotapaamisissa ja työyhteisöjen kanssa käydyissä neuvotteluissa. Näin palveluohjaajat jäsensivät pirstaloitunutta asiakkuutta (vrt. Määttä 2012). Asiakkaat pitivät tärkeänä sitä, että valmentajat pitivät heihin yhteyttä ja auttoivat tarvittaessa esim. työtehtävistä sovittaessa.

...”tuntuu siltä että se valmentaja on mua varten.”

Vastauksena palveluverkoston epävakauteen asiakkailla oli hyviä kokemuksia jatkuvuuden varmistamisesta. Ammatillinen kuntoutus koettiin joustavana silloin, kun asiakas pystyi hakemaan jatkoa kuntoutumisprosessilleen ja aktii-

vinen kuntoutusjakso ei katkennut siirtymävaiheessa toiseen palveluun, esim. koulutukseen siirryessä. Siirtymien tukeminen siten, että palveluohjaaja tuli mukaan ja auttoi tietojen kertomisessa ja uuden yhteistyön aloittamisessa, koettiin tärkeänä. Palveluohjaajan tukea oli mahdollisuus saada vielä vuoden ajan asiakkaan siirryessä työhön tai koulutukseen. Tavoitteellisuus ja selkeä päämäärä toteutuivat kun kuntoutuksen suhdetta työelämään käsiteltiin aktiivisesti ja erilaiset reitit kuten oppisopimusratkaisut tai muut koulutukselliset mahdollisuudet olivat vaihtoehtoina asiakkaiden tulevaisuuden suunnitelmissa. Lisäksi koettiin hyvänä se, että koulutukseen hakumahdollisuuksia ja opiskeluun liittyviä muita edellytyksiä käsiteltiin. Miltei kaikki haastateltavat ottivat puheeksi jatkuvuuden tunteen ja kuntoutusprosessin todellisten jatkotoimenpiteiden ylläpitämisen merkityksen heidän jaksamiselleen.

Asiakasraadeissa etsittiin parempaa ohjausta

Aktivointisuunnitelman tekeminen yhdessä asiakkaan, sosiaalityöntekijän ja työvoimaneuvojan kanssa oli asiakkaiden selkein kokemus moniammatillisesta työstä. Aktivointisuunnitelman tekeminen perustuu kuntouttavan työtoiminnan lakiin (L 2.3.2001/189). Tämän lain mukaan toimenpiteiden tarkoituksena parantaa asiakkaan edellytyksiä työllistyä sekä edistetään hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamaan julkiseen työvoimapalveluun sekä tukea asiakkaan elämänhallintaa. Asiakkaiden kokemus suunnitelman toteutumisesta oli se, että he vain sukkuloivat eri palveluissa ja asiantuntijoilla vailla päämäärää.

Asiakasraatien nuoret ja keski-ikäiset asiakkaat korostivat palvelun prosessimaisuutta ja sitä, että palveluiden pitäisi toimia suhteessa asetettuihin päämääriin. Asiakkaiden mielestä aktivointisuunnitelmien tavoitteet eivät olleet selkeitä eikä tieto tavoitteista siirtynyt palvelusta toiseen. Lain mukaan suunnitelman tulee sisältää asiakkaan koulutus- ja työhistoria ja arviot aikaisemmin tehtyjen sekä työllistymistä edistävien toimenpiteiden että työnhakusuunnitelmien ja muiden kunnan tekemien suunnitelmien toteutumisesta ja vaikuttavuudesta. Suunnitelmasta tulee ilmetä sovitut toimenpiteet ja tarvittaessa se sisältää erilaisia sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluja (L 2.3.2001/189). Osallistujat kokivat, että aktivointisuunnitelmaa tehtäessä ei selvitetä riittävästi henkilön taustaa eikä omia tarpeita ja toiveita; tavoitteista ei juurikaan keskustella, eikä niitä aina kirjata. Vaikka tavoite kirjattaisiin, niin sen saavuttamista ei seurata. He kertoivat myös, että aktivointisuunnitelmaan kirjataan niukasti.

”työssäoloaika ja niukasti jotain”

”Tavoitteen tulisi olla yhteinen, myös ohjaajan tulee haluta, että asiat menee eteenpäin.”

Osallistujat toivoivat työntekijöiltä herkkyyttä ja ymmärrystä suhteessa asiakkaan elämäntilanteeseen. Ohjaus koettiin silloin onnistuneeksi, kun siinä oli asiakkaan yksilöllisten tarpeiden mukaan neuvontaa, ohjaamista, muistuttamista (puhelinsoitto tai kotikäynti) sekä asiakkaan tukemista arjessa (esimerkiksi mukaan tulo päihdeneuvojan vastaanotolle). Lähiohjaajat koettiin useimmiten ”hyviksi pomoiksi”, jotka osasivat joustaa ja ottaa huomioon asiakkaan yksilölliset tarpeet. Näin lähiohjaajien koettiin toimivan vuorovaikutteisesti, dialogisesti ja oikeudenmukaisesti. Osallistujien kuvaamat ohjauksessa koetut ongelmat liittyivät enemmänkin viranomaisten toimintaan sekä tiedonkulkuun eri toimijoiden välillä. Kokemus siitä, että ei ole valtaa päättää itseä koskevista asioista eikä asiakkaalle kertoa hänen oikeuksistaan, kuvaavat osallisuuden puutteita (ks. Luhtasela 2009). Kehittämistarvetta he näkivät myös palveluiden oikea-aikaisuudessa ja palveluista tiedottamisessa.

”Työkykyarviointeja ei aina tehdä, vaikka tarvetta olisi.”

”Itse pitää olla aktiivinen tiedon hankkimisessa.”

”Täytyy olla tosi aktiivinen että sais tietoo”

Sirpa Kirvesmäen (2013) OSKU-projektille tekemän tutkimuksen mukaan kuntouttavan työtoiminnan aloittamisvaiheessa osallisuus näyttäisi toteutuvan riittävän tiedon ja ihmisarvoisen kohtelun suhteen. Sen sijaan vallan määrän (vaikutus oikeudenmukaisuuden kokemiseen), työyhteisöön kuulumisen tunteen sekä asiakkaan yksilöllisen huomioimisen suhteen toiminta oli osin osallisuutta sivuuttavaa.

Palveluohjauksellinen työote peilautuu asiakkaiden kokemuksissa ja toiveissa

Näiden kahden asiakasryhmän kokemukset moniammatillisesta työstä olivat osin ristiriitaisia. Samat asiat, kuten tavoitteellisuus, joustavuus, asiakkaan kuuleminen ja tarvelähtöinen toiminta tulivat esiin vastakkaisina kokemuksina ammatillisen kuntoutuksen ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kertomuksissa. Sen sijaan, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden toiveet ja ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiden kokemukset hyvästä palvelusta olivat samansuuntaisia. Niissä korostuivat asiakkuusprosessien ja lomakkeiden koordinoiminen tuki, rinnakkainen ja kannatteleva moniammatillinen yhteistyö, yksilöllisiin tarpeisiin

perustuva ja tulevaisuuteen suuntaava ohjaus ja etenemisen arviointi yhteisesti sovittujen tavoitteiden suunnassa. Nämä kuvaukset vastaavat palveluohjauksellista työtettä. Suomalaisessa työttömien palveluohjausta selvittäneissä tutkimuksissa kuvataan työttömän henkilön palveluohjauksen parhaimmillaan olevan vakiintuneen työntekijän tarjoamaa luottamuksellista, henkilökohtaista ja paneutuvaa palvelua, jossa lähdetään liikkeelle asiakkaan omista haaveista ja kiinnostuksen kohteista ja jossa etsitään ja esitetään useita vaihtoehtoja. Palveluohjaus on pitkäkestoinen, askel askeleelta asiakasta kuunnellen etenevä prosessi (Arnkil ym. 2004; Blomgren 2004; Koskimies 2007; Suominen & Tuominen 2007).

OSALLISUUS

Asiakkaat ovat osallistuneet erilaisiin kehittämissuunnitelmiin informanteina, joiden antamaa tietoa hyödynnetään palveluiden kehittämisessä. Suunnittelijat ja muut vastaavat asiantuntijat pyrkivät ymmärtämään ja tulkitsemaan asiakkaiden tarjoamaa tietoa kehittämistehtävänsä puitteissa (ks. Tammelin 2010; Lääperi 2011). Näin asiakas toimii kokemusasiantuntijana ja arvioi palveluiden tai palvelujärjestelmän toimivuutta (ks. Hänninen ym. 2009). Tämän artikkelin yhteydessä olemme kuitenkin enemmän kiinnostuneita siitä miten asiakas osallistuu oman prosessinsa suunnitteluun, arviointiin ja suuntaamiseen; miten asiakas kokee osallisuutensa useiden eri asiantuntijatahojen kohtaamisessa ja verkostopalaverissa.

Osallistuminen toimintaan ja osallisuus käsitteet ymmärretään tässä eri asioina. Pelkkä toimintaan osallistuminen ei lisää henkilön osallisuuden kokemusta. (Eloranta 2006; Luhtasela 2009.) Osallistuminen voi parhaimmillaan mahdollistaa ja vahvistaa osallisuuden kokemusta. Luhtaselan (2009) tutkimuksen mukaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden osallisuus edellyttää asiakkaiden kokemusta tasa-arvoisesta vuorovaikutuksesta, itsemääräämisoikeudesta, osallistumisesta vallan käyttöön ja heidän kokemustietonsa hyödyntämisestä.

Osallisuus palveluiden kehittämisessä voi toteutua oman palvelun käytön suunnitteluna, palveluiden strategiseen suunnitteluun osallistumisena, asiakkaiden osallistumisena palveluiden suunnitteluun tai palveluiden tutkimiseen (Barnes & Cotterell 2012). Tässä yhteydessä kyseessä oli asiakaslähtöinen palveluiden suunnittelu ja kehittäminen. Asiakkaat kutsuttiin kertomaan kokemuksistaan palveluissa ja koottu aineisto ja siitä tehdyt yhteenvedot ja johtopäätökset käsiteltiin asiakkaiden kanssa. KEVÄT- ja OSKU-projektien kohteena olleessa suunnittelutyössä asiakkaat osallistuivat palveluiden suunnitteluun sekä tiedon antajina että arviointikeskusteluissa kehittämiskumppaneina.

Tulkitsimme **osallisuutta** siten, että se koostuu niistä kokemuksista, joita asiakkaalle on syntynyt hänen omissa asiakkuuksissaan. Osallisuus ymmärrettiin asiakkaiden mahdollisuuksina oman asiakkuusprosessinsa määrittelyyn seuraavissa yhteyksissä:

- palvelun suunnittelu esim. tavoitteiden asettaminen ja prosessin eteneminen
- palvelun toteutus: esim. työtoimintapaikkojen osoittaminen, työtehtävien määrittely, joustavuus suhteessa oppimiseen ja muuttuviin tarpeisiin
- palvelun arviointi: esim. tavoitteet, prosessit, henkilökohtainen eteneminen, olosuhteet

Osallisuus ymmärrettiin myös ryhmäkokemuksena, kuuluvuuden tunteena, joka liittyy ryhmään, yhteisöön tai kansalaisuuteen (vrt. Kiilakoski ym. 2012).

Osallisuus palveluohjauksen osana

Ammatillisessa kuntoutuksessa olleet kommentoivat meneillään olevaa prosessia hyvänä kokemuksena, jossa heitä on kuultu. Asiakkaat kertoivat punnitsevansa erilaisia vaihtoehtoja yhdessä valmentajiensa kanssa. Heidän kuntoutumissuunnitelmansa perustuivat näihin keskusteluihin. He selvensivät usein, että työkokeilupaidat perustuivat heidän erilaisiin kiinnostuksen kohteisiinsa, aiempiin työtehtäviinsä tai harrastuksiinsa. He näkivät myös tärkeänä kulloisistakin tavoitteista sopimisen, eräänlaisina virstanpylväinä, joiden perusteella tehtyä ”matkaa” voi arvioida yhdessä valmentajien kanssa. Asiakkaat suosittelivat jatkossakin painokkaasti kuntoutustoimenpiteiden asiakaslähtöistä toimintatapaa. Asiakkaiden kokemukset kertovat osallisuudesta, jossa asiakkaita on kuultu ja he ovat osallistuneet päätöksentekoon, jotka ovat Luhtaselan (2009) määrittämiä osallisuuden osatekijöitä.

Ammatillisen kuntoutuksen asiakkaat kokivat tavoitteisiin perustuvan palautteen mahdollisuutena arvioida uudelleen omaa tilannettaan. Avoimet keskustelut mainittiin auttavana työkaluna vaikeuksista selviytymisessä sekä omassa arkiympäristössä että työkokeilupaidoissa. Viikoittaiset, kuntoutumisryhmän keskustelut ja tapaamiset olivat sensitiivisiä hetkiä, jolloin asiakkaat kokivat tunnistavansa oman terveytensä ja työkykynsä tilan. Kuntoutusryhmä muodostui yhdeksi, osallistavaksi yhteisöksi. Asiakkaat kokivat voivansa kehittyä ja oppia uusia taitoja rennossa ilmapiirissä, missä ei ole rangaistuksen uhkaa ja jokainen saa oppia kokeilemalla. Heillä oli myös hyviä kokemuksia yhdessäoppimisesta, ja valmentajan tuelle tapahtuneesta oppimisesta työkokeilupaidoissa. Ryhmät

ja yhteisöt muodostuivat keskeisiksi kuuluvuutta ja osallisuuden tunnetta vahvistaviksi tekijöiksi kuten myös aiemmissa tutkimuksissa on havaittu (ks. myös Luhtasela 2009; Kiilakoski ym. 2012; Ukkonen 2012).

MUUTTAVA OSALLISUUS KUNTOUTTAVASSA TYÖTOIMINNASSA

Asiakasraadin osallistujat kuvasivat kokeneensa sekä osallisuutta vahvistavia että sitä heikentäviä tekijöitä. Osallistujilla oli kaikissa Luhtaselan (2009) kuvaamissa osallisuuden ”rakennuspalikoissa” (kokemustiedon kuulemisessa, vallan kokemisessa, oikeudenmukaisessa ja ihmisarvoisessa kohtelussa sekä itsemääräämisoikeudessa) sekä positiivisia että negatiivisia kokemuksia.

Osallistujat tunnistivat osallistumisensa aktivointisuunnitelmapalaveriin ja aktivointisuunnitelman laatimiseen. Asiakkaat osallistuivat suunnitteluun, mutta eivät kokeneet osallisuutta. Heidän omaa elämäntarinaansa, heidän vahvuuksiaan eikä omia toiveitaan oltu kuultu riittävästi. Tämä oli myös yksi poiskäännynnän kehän elementeistä, jolloin asiakas ja hänen tarpeensa määriteltiin viranomaistahon tarpeisiin ja ohjaus kuntouttavaan työtoimintaan oli asiakkaan kannalta pakkovalinta (vrt. Määttä 2012).

”Ei olla kiinnostuneita siitä, miksi joku on työtön.”

Osa osallistujista koki, että heidän omaa mielipidettään aktivointipalvelusta, työstä avoimilla työmarkkinoilla, palkkatukityöstä tai esimerkiksi koulutus-toiveista ei otettu huomioon. Kuntouttava työtoimintaa ei ollut kaikille sopiva, oikea-aikainen, palvelu. Osa koki jopa, että heidät on pakotettu kuntouttavana työtoimintaan. Toisaalta osallistujat kuvasivat, että heillä on ollut mahdollisuus oppia uusia asioita, saada kokemusta alasta, joka ei ollut tuttu, mutta kiinnosti.

Jos aktivointisuunnitelmaan merkitään aktivointitoimenpiteenä kuntouttavat työtoiminta, siihen kirjataan myös keskeiset tiedot työtoiminnasta. Tässä prosessissa he olisivat halunneet vaikuttaa enemmän tavoitteiden asettamiseen ja kokivat, että yhteistä ymmärrystä tavoitteista ei ollut tai se ei kuitenkaan siirry suunnitelmista arjen käytäntöihin työtoimintapaikoissa. Aktivointisuunnitelman seurannassa koettiin myös puutteita.

”kuntouttavalla työtoiminnalla on alku ja loppu, mutta kutyn päättyessä ollaan edelleen alkupisteessä”

Asiakkaan kuulluksi tulemista suhteessa työtehtäviin ja oma-aloitteisuutta ei osan osallistujista mielestä tueta riittävästi. *”Pomo ei jaa tehtäviä asiakkaiden osaamisen mukaan. He tarjoavat töitä, joihin ei kenelläkään ole osaamista.”*

Toisaalta nähtiin, että kuntouttavaan työtoimintaa on tullut lisää työtoimintapaikkoja ja asiakkaan valinnanmahdollisuus on lisääntynyt.

Kuntouttavan työtoiminnan merkitystä ja mahdollisuuksia ei kaikissa työtoimintapaikoissa vielä riittävästi tunneta, mikä aiheuttaa osassa työyhteisöissä negatiivista asenteita ja arvostuksen puutetta asiakasta kohtaan. Osallistujien kokemukset olivat positiivisempia niistä yhteisöistä, joissa he saivat myös vertaistukea.

”Toiminnassa kuntouttava meininki ja pajalla on mukava käydä.” ’

”Ryhmään on ollut helppo tulla ja ryhmässä pystyy puhumaan lähes mistä vaan.”

Osassa työtoimintapaikoista koettiin vahvaa yhteisöllisyyttä. Työtoiminta mahdollisti sosiaalisia suhteita, toi rytmiä elämään, ajan käytön hallintaa, oli *”parempaa kuin ei mitään”*.

Osa osallistujista kuvasi kohtelun olevan joskus huonoa ja aliarvioivaa, asiakkaat olivat kokeneet myös uhkailua ja sellaisia varoituksia, jotka he kokivat epäoikeudenmukaisiksi. Epäoikeudenmukaisuutta koettiin myös työnjaossa ja ohjauksen määrässä, laadussa ja ajoituksessa. Osallisuuden kokemista vahvistava tasa-arvoinen kohtaaminen ja oikeudenmukainen ja ihmisarvoinen kohtelu eivät aina toteutuneet. Luhtaselan (ks. myös Kirvesmäki 2013) mukaan osallistumisesta osallisuuden kokemiseen pääsemisessä on työyhteisöön kuulumisen yhtenä merkittävänä tekijänä samoin kuin se, että asiakkaalle annetaan valtaa, esimerkiksi mahdollisuus valita työtehtävänsä sisältö (vrt. Luhtasela 2009).

Kuitenkin osa osallistujista kuvasi lähiohjaajien tuen olevan yksilöllistä, ymmärtävää ja tukeva: työajoista voi tietyissä rajoissa sopia, työaikaan on mahdollisuus sisällyttää muita asiakkaan tarvitsemia palveluita.

”Otetaan hyvin huomioon, kun on huonoja päiviä.”

Myönteiseksi osallistujat kokivat erityisesti sellaisen palveluohjauksellisen tuen, jossa on asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan neuvontaa, ohjaamista, puuttumista, muistuttamista *”vaikka soittamalla kotiin”* ja jossa ohjaaja jalkautuu asiakkaan arkeen.

Osallisuuden mahdollisuudet ja pakot

Yhteisöllisyys ilmeni vahvana osallisuutta kannattelevana tekijänä niin kuntouttavan työtoiminnan kuin ammatillisen kuntoutuksenkin asiakkaiden kokemuksissa. Vertaistuen ja yhteisön merkityksestä onkin vahvaa näyttöä aiemmin jo Freiren tutkimuksista lähtien aina viimeaikaisiin selvityksiin mm. kuntouttavasta työtoiminnasta (ks. myös Luhtasela 2009; Kiilakoski ym. 2012).

Sanktioinnin negatiiviset merkitykset asiakkaiden osallisuuden mitätöintinä tulivat selvästi esille kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden kokemuksissa. Vallan käyttö ohjauksellisena välineenä ilmeni epäoikeudenmukaisuuden, alistamisen ja huonouden kokemuksina. Näissä toimipisteissä myös henkilöstö hierarkisoitui empaattisiin lähiohjaajiin ja välinpitämättömiin johtajiin asiakkaiden kokemuksissa. Sanktiointi liittyi monissa asiakaskokemuksissa myös heikkoon tavoitteellisuuteen. Asiakkaat joutuivat osallistumaan sellaisiin toimenpiteisiin, joita he eivät kokeneet mielekkäiksi tai, jotka eivät varsinaisesti edistäneet heidän kuntoutumistaan tai työllistymisensä edellytyksiä. Asiakkaat joutuivat siis tilanteisiin ja paikkoihin, joissa he eivät olisi halunneet olla (ks myös Kotiranta 2008).

Asiakkaiden kokemuksia voi kuvata Vappu Karjalaisen (2011) aktivoinnin ulottuvuuksien avulla. Sanktiointi näyttäisi johtaneen moralisoivaan, syyllisyyttä ja huonoutta herättävään, pakottavaan ja uskottelevaan toimintatapaan. Samanaikaisesti osallisuuteen perustuva, vapautta ja tasa-arvoisuutta korostava, tarjoava toimintapa vaikuttaisi herättävän asiakkaiden kokemuksia itsestään oppivina ja tulevaisuuteen suuntautuneina ihmisinä. Sanktioinnin mahdollistama vallankäyttö ja pakottaminen aktiivisuuteen ja osallistumiseen voivat toimia tavoitteensa vastaisesti ja ajaa asiakkaat yhä etämmälle oman arjen hallinnasta ja työelämään suuntautumisesta. Osallisuuden pakko voi johtaa poiskäännyttämisen kehään, jolloin palvelut eivät vastaa asiakkaiden tarpeisiin, sulkevat mahdollisuuksia ja syrjäyttävät asiakkaita yhteiskunnan palveluiden ulkopuolelle (ks Määttä 2012).

JOHTOPÄÄTÖKSET – MIKÄ AUTTAA?

Palveluntuottajat, julkiset, kuten kuntien sosiaalityö ja työvoiman palvelukeskukset sekä 3. sektorin toimijat, olivat kiinnostuneita asiakasraatien sekä asiakashaastattelujen tuloksista. Projektien yhteistyökumppanit toimivat aloitteellisesti mm. tarjoamalla tilat asiakkaiden tapaamisiin asiakasraatien ja haastattelujen yhteydessä. Asiakasraadeissa ja haastatteluissa saatuja tuloksia käsiteltiin sekä osallistujien että palveluntuottajien kanssa ja vaikutettiin palvelujen laatuun asiakkaiden omissa prosesseissa ja oman kunnan palvelutuotannossa.

Kehittämistyö asiakasyhteistyönä jatkui ammatillisessa kuntoutuksessa oppinnytteiden ja asiantuntijoiden koulutuksen ja verkostotapaamisten yhteydessä. Asiakasraatien toiminta OSKU-projektissa jatkui osin uusienkin asiakasryhmien kanssa ja tavoitteena oli juurruttaa raatien toimintatapa osaksi kuntouttavaa työtoimintaa. Tätä osallisuusprosessia voisi kuvata demokraattista osallistumista vahvistaneeksi, koska asiakkaat olivat mukana aidossa kehittämistyössä ja asiakkaiden mielipiteillä oli myös merkitystä palveluiden organisoinnin kehittämisessä. Lisäksi sekä asiakkaat että työllistämisen toimijat tulivat tietoisemmiksi heille tarjoutuvista vaihtoehdoista ja tekemistään valinnoista ja asiakkaat ottivat myös vastuuta omasta etenemisestään tekemällä parannusehdotuksia palveluihin. Näin myös palvelujen tuottajat saivat uuden vuoropuhelun muodon asiakkaidensa kanssa ja kehittämishaasteita omaan työhönsä.

Aineistossamme niin ammatillisen kuntoutuksen asiakkaiden tarinoissa kuin kuntoututtavan työtoiminnan asiakasraateihin osallistuneiden kokemuksissa palvelujärjestelmä näyttäytyy aktivointi- ja kuntoutumisprosessin epävarmuutena sekä katkoksina ja jatkuvuuden menetyksinä pitkään työttöminä olleille asiakkaille. Negatiiviset kokemukset osallisuudesta ja ohjauksesta herättivät ahdistuneisuuden ja kyvyttömyyden kokemuksia oman elämän hallinnassa. Toisaalta asiakkailla oli toiveita muutoksista omassa elämässään sekä hyviä kokemuksia sekä toimivista että joustavista toimintatavoista niin ammatillisessa kuntoutuksessa kuin kuntouttavassa työtoiminnassakin.

Näillä asiakasryhmillä oli hyvin samankaltainen käsitys ja pitkän ajan kokemus palvelujärjestelmän toiminnasta kokonaisuudessaan. Kokemukset erosivat, kun tarkasteltiin heidän tämänhetkistä tilannettaan ammatillisessa kuntoutuksessa ja kuntouttavassa työtoiminnassa. Selkeästi nousivat esiin erilaiset kokemukset palveluohjauksesta ja osallisuudesta. Ammatillisen kuntoutuksen asiakkaat olivat tyytyväisempiä moniammatillisen verkoston toimivuuteen ja osallisuuteensa omassa kuntoutumisessaan kuin kuntoututtavan työtoiminnan asiakkaat. Osalla kuntoututtavan työtoiminnan asiakkaista kokemukset olivat kielteisiä ja he arvioivat olevansa jopa väärässä palvelussa. Asiakkaiden kokemukset ja niiden vertailu kertoivat työllistymistä tukevien palveluiden välillä olevista laadullisista eroista.

Kuntouttavaa työtoimintaa kehitettiin alun perin viimesijaiseksi sosiaalihuollon toimenpiteeksi. Käytännössä olisi mielekkäämpää arvioida palvelua oikea-aikaisuuden näkökulmasta. Asiakkaan elämäntilanteeseen ja tuen tarpeisiin vastaaminen voi joskus edellyttää kuntoututtavan työtoimintaa ensisijaisena palveluna. Palveluun liitetty sanktiointi ja toimeentulon vastikkeellisuutta korostava ohjaustapa oli murentanut vuorovaikutuksellista asiakassuhdetta. Osallisuus oli muodostunut osalle kuntoututtavan työtoiminnan asiakkaista pakoksi,

joka koettiin asiakkaan aliarvioimisena ja epäoikeudenmukaisena kohteluna. Toisaalta juuri lähiohjaukseen liittyivät useimmat hyvät kokemukset tarpeen mukaisesta yksilöllisestä tuesta. Näin ohjaus nousi merkittäväksi välittäväksi tekijäksi vastikkeellisen aktivointipolitiikan ja asiakkaan kuntoutumista tai työllistymistä tukevan palvelun väliin.

Asiakkaiden kokemusten ja toiveiden perusteella kysymykseen: Mikä auttaa, vastattiin seuraavasti:

1. Monista palveluista rakentuvaa toimintaympäristöä **koordinoiva työote**, joka auttaa asiakasta hallitsemaan pirstaloituvaa asiakkuuttaan ja ymmärtämään omaa asiakkuusprosessiaan sekä omia oikeuksia ja mahdollisuuksia palvelujärjestelmässä
2. **Palveluohjauksellinen työote**, jossa korostuu pitkäjänteinen ja dialoginen ohjaus sekä tasavertainen kohtelu.
3. Asiakkaiden **osallisuus omaan palveluprosessiin ja palveluiden kehittämiseen**, jonka tarkoituksena on löytää joustavia ratkaisuja ja oikea-aikaisia työhön liittyviä työkokeilupaikkoja ja toimenpiteitä, jotka parantavat työllistymisen mahdollisuuksia.
4. Työtoimintapaikkojen **yhteisöllisyys**, jossa on mahdollisuus kuulua ryhmään ja saada vertaistukea.

LÄHTEET

Aho, S. & Mäkiäho, A. 2012. Pitkään työttömänä olleiden työllistymisen esteet ja julkisiin työvoimapalveluihin osallistuminen. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 15.2012.

Aho, S. & Koponen, H. 2007. Työvoimapolitiisiin toimenpiteisiin osallistuneiden seuranta II. Tutkimus rekisteriaineistosta vuosilta 2002–2005. Työpoliittinen tutkimus 324.

Arnkil, R., Karjalainen, V., Aho, S., Lahti, T., Lyytinen, S-M. & Spangar, T. 2004. Yhteis- palvelusta palvelukeskuskonseptin kehittämiseen. Yhteispalvelukokeilun arvioinnin loppuraportti. Työministeriö.

Arnkil, R., Spangar, T. & Jokinen, E. 2012. Selvitys heikossa työmarkkina-asemassa olevien palveluista Pohjoismaissa sekä Alankomaissa, Iso-Britanniassa, Saksassa ja Ranskassa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja, Työ ja yrittäjyys, 10/20

Arnkil, T. 2013. Moniääninen arki keskelle. Palveluiden rakentaminen vuoropuhelussa. Alustuspuheenvuoro. SARANA-hankkeen loppuseminaari 4.2.2013, Jyväskylällä.

Barnes, M. & Cotterell, P. 2012. User Involvement in services. Teoksessa *Critical perspectives on user involvement*. Toim. Barnes, M. ja Cotterell, P. Bristol. The Policy Press. 73–77.

Beresford P. 2012. The theory and philosophy behind user involvement. Teoksessa *Social Care, Service Users and User involvement*. Toim. P. Peresword ja S. Carr. Lontoo. Research highlights 55. Jessica Kingsley Publishers. 21–36.

Blomgren, S. 2005. Toimivia palveluohjauksen elementtejä etsimässä? Kirjallisuuskatsaus suomalaisista palveluohjaustutkimuksista. *Stakes, FinSoc Työpapereita 1/2005*.

Eloranta, H. 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Pro gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto, Terveystieteen laitos. Viitattu 30.10.2012. http://www.sosiaaliportti.fi/File/f8d0663a-6a7a-49ed-8ef3-13531a25483c/Eloranta_gradu.pdf

Era, T. 2011. Kevättä työllistämisen järjestämiseen. Teoksessa *Työtä, osaamista ja osallisuutta Keski-Suomessa*. Raportti Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämistyöstä 2008–2010. Toim. T. Era. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 119. Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print Oy.

Era, T. 2011. Asiakasfoorumit ja palveluiden kehittäminen. Teoksessa *Työtä, osaamista ja osallisuutta Keski-Suomessa*. Raportti Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämistyöstä 2008–2010. Toim. T. Era. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 119. Tampereen yliopistopaino – Juvenes Print Oy.

Era, T. 2009. Saarijärven 3. sektorin palvelukartoitus. Moniste. KEVÄT-koordinaatiohanke. Jyväskylän ammattikorkeakoulu Oy.

Era, T. & Turunen, R. 2008: Wiren asiakkaiden työllistettävyyttä ennustavat tekijät. Teoksessa *Hyvät käytännöt kestäviksi vaikutuksiksi*. Toim. A. Hakulinen & H. Niemi H. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 83. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.

Era, T., Turunen R. & Vuopala, A. 2007. Asiakkaana työttömille suunnatuissa palveluissa. Teoksessa *Wirettä työttömien palveluihin: tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla*. Toim. T. Era & H. Koskimies. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 78. Jyväskylän Yliopistopaino. <http://janet.amkit.fi/cgi-bin/Pwebrecon.cgi?BBID=105649>

Eurooppa 2020 kasvustrategia. Euroopan komissio. Viitattu 15.5.2013. http://ec.europa.eu/europe2020/europe-2020-in-a-nutshell/targets/index_fi.htm.

Eurostat. Euroopan unionin tilasto pitkäaikaistyöttömyydestä. Viitattu. 16.5.2013 <http://epp.eurostat.ec.europa.eu/tgm/graph.do?tab=graph&plugin=1&pcode=tsdsc330&language=en&toolbox=data>

Eriksson, K. 2009. Osallistuva politiikka. Aktiivinen kansalaisuus ja itsepalveluyhteiskunta. Sosiologia. 46/3:190–209.

Haapakoski, K. 2012. Työhönkuntoutuksen vaikeus ja mahdollisuudet. Teoksessa Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisten arkeen. Toim. T. Karttunen & M. Strömberg-Jakka. Juva. Bookwell Oy.

Harkko J., Lehikoinen T. & Ala-Kauhaluoma M. 2012. Vaikeasti työllistyvät helsinkiläiset: Rekisteritutkimus kunnan osarahoittamaa työmarkkinatukea saaneista helsinkiläisistä työttömistä

Helsingin kaupungin tietokeskus. Tutkimuksia 2012, 4. Helsinki.

Huttu-Hiltunen, J. 2012. Kynnysten ylityksiä: vaikeasti työllistyvän miehen työllistymisen mahdollistuminen. Teoksessa Identiteetti- tarinoita ja todellisuuksia. Toim. M. Korhonen & L. Hirva. Joensuu: Joensuun yliopistopaino, 32–33. 2009. Viitattu 26.3.2012: http://www.tsr.fi/c/document_library/get_file?folderId=13109&name=DLFE-2041.pdf

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Raportteja 20/2007 STAKES: Helsinki.

Isoherranen, K. 2008. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: Sanoma Pro Oy.

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL), Raportti 38/2010.

Karjalainen, V. 2011. Aktiivisen sosiaalipolitiikan ristiriitainen tehtävä. Teoksessa Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Toim. E. Palola & V. Karjalainen. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos Helsinki: Unigrafia Oy. Yliopistopaino.

Katajamäki, E. 2010. Moniammatillisuus ja sen oppiminen. Tapaustutkimus ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalalta. Tampereen yliopiston kasvatustieteellisen tiedekunnan väitöskirja. Tampere: Tampere university Press.

Kerätär, R. & Karjalainen, V. 2010. Pitkäaikaistyöttömillä on runsaasti hoitamattomia mielenterveyshäiriöitä. Suomen Lääkärilehti 45 / 2010 vsk 65, 3683 – 3690.

Laki julkisista työvoimapalveluista (1295/2002) Viitattu 20.6.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021295>

Kiilakoski, T., Gretschel, A., & Nivala, E. 2012. Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Demokratiaoppitunti lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa. Toim. A. Gretschel & T. Kiilakoski. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 118, 9–33.

Kirvesmäki, S. 2013. Osallisuus – todellisuutta vai fraaseja? Kuntouttavan työtoiminnan asiakas aktivointisuunnitelmaprosessissa. Opinnäytetyö. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaalialan koulutusohjelma. <http://publications.theseus.fi/handle/10024/55061>

Koivula, U. & Koskinen S. (toim.) 2004. Työkalupakki työllisyysenhoidon palveluprosesseista. Työn Tiet -projekti 2 /2004. Tampere.

Korteniemi, P. 2003. Mikä palveluohjauksessa toimii, kenen kohdalla ja missä olosuhteissa. Keski-sen sosiaalikeskuksen palveluohjausprojektin loppuarviointiraportti 11.12.2003 Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Koskimies, H. 2007. Palveluohjauksellinen työote työttömän työnhakijan tukena. Teoksessa Wirettä työttömien palveluihin: tutkimusraportti palveluiden kehittämisestä Jyväskylän seudulla . Toim. T. Era & H. Koskimies. Jyväskylän ammattikorkeakoulu, sosiaali- ja terveysala. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 78. Jyväskylän Yliopistopaino. <http://janet.amkit.fi/cgi-bin/Pwebrecon.cgi?BBID=105649>

Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Väitöskirja. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research. 335. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Viitattu 2.5.2013. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/>

Laki kehitysvammaisten erityishuollosta (519/1977) Viitattu 20.6.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1977/19770519>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) Viitattu 20.6.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2001/20010189?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=%20kuntouttava%20>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta annetun lain muuttamisesta (314/2010). Viitattu 20.6.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120290>

Laki vammaisuuden perusteella järjestettävistä palveluista ja tukitoimista (380/1987) Viitattu 20.6.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/1987/19870380>

Laki työttömyysturvalain muuttamisesta (288/2012) Viitattu 20.6.2012. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2012/20120288>

Lehto, M. 2011. Kaikki mukaan! Osatyökykyiset työmarkkinoilla. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2011:5. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006. Helsinki: Socca ja Heikki Waris -instituutti. http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa_sosiaalityota_paikantamassa.pdf

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c>

Lääperi, R. 2010. Kevättä ilmassa. Keski-Suomen välityömarkkinoiden KEVÄT-kehittämishjelmantoimeenpanon 2008–2009 arviointi. Keski-Suomen välityömarkkinat –kehittämishjelman arviointiraportti. Moniste. Terveiden ja Hyvinvoinnin laitos. Jyväskylän toimipiste.

Martikainen, M. & Suomi, S. 2005. Kumppanuus ja moniasiantuntijuus erityispäivähoidon kehittämiskohteina. Teoksessa Verkostoituva erityispäivähoito-hanke. Toim. P. Kortelainen. www.jyu.koske.fi.

Määttä, A. 2012. Perusturvan poiskäännytyt. Yhteiskuntapolitiikka 77 (2012):2:145–156.

Nio, I. & Sardar P. 2011. Työvoimapoliittisilta toimenpiteiltä sijoittuminen vuonna 2009. TEM-analyseja 34/2011. Helsinki. Työ- ja elinkeinoministeriö.

Närhi, K. ja Kokkonen, T. 2012. Osallisuus toimijuuden mahdollistajana palvelujärjestelmässä. Moniasiakkuus ja osallisuus palveluissa seminaari 4.10.2012. Luentomateriaali.

Okkonen, K-M. & Sauli H. 2013. Talouskriisi sosiaali-indikaattoreiden valossa. Tilastokeskus. Hyvinvointikatsaus 1/2013. Viitattu 16.5.2013. http://tilastokeskus.fi/artikkelit/2013/art_2013-03-11_001.html

Paatero, H., Lehmijoki, P., Kivekäs, J. & Ståhl, T. 2008. Kuntoutusjärjestelmä. Teoksessa Kuntoutus. Toim. P. Rissanen, T. Kallanranta & A. Suikkanen. Duodecim.

Roefsl, D.J., Shor, E., Davidson, K.W. & Schwartz J.E. 2011. Losing life and livelihood: a systematic review and meta-analysis of unemployment and all-cause mortality. *Soc Sci Med.*72:6:840–854.

Rotko, T., Aho, T., Mustonen, N. & Linnanmäki, E. 2011. Kapeneeko kuilu. Tilannekatsaus terveyserojen kaventamiseen Suomessa 2007–2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 8. Helsinki: Yliopistopaino.

Räisänen, H. & Schmid, G. 2008. Siirtymätyömarkkinat ja joustoturva Suomen näkökulmasta. Työpoliittinen aikakauskirja. 3: 5–29.

Sarvimäki, P. & Siltaniemi, A. (toim.). 2007. Sosiaalihuollon ammatillisen henkilöstön tehtävärakennesuositus. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 2007:14.

Schmid, G. 2008. Full employment in Europe: managing labor markets transitions and risks. Cheltenham: Edward Elgar.

Schroots, J. J. F., Van Dijkum, C. & Assink, M. H. J. 2012. Autobiographical memory from a life span perspective. *Aging and Human Development*, vol 58(1), 69–85. 2004. Viitattu 8.3.2012: [http://dare.ubvu.vu.nl/bitstream/1871/18268/2/Schroots_International%20Journal%20of%20Aging%20and%20Human%20Development_58\(1\)_2004_u.pdf](http://dare.ubvu.vu.nl/bitstream/1871/18268/2/Schroots_International%20Journal%20of%20Aging%20and%20Human%20Development_58(1)_2004_u.pdf)

Selvitystyö välityömarkkinoiden mahdollisuuksista tukea vaikeasti työllistyvien työelämään osallistumista ja työmarkkinoille pääsyä. 2013. TEM raportteja 7/2013. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö.

Sihto, M. 2012. Ikääntyneet työttömät alkavat työllistyä, edes jotenkin. Työpoliittinen Aikakauskirja 4: 5–15.

Sosiaalihuoltolaki (710/1982) Viitattu 20.6.2012 <http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/1982/19820710?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=sosiaalihuoltolaki>.

Sosiaaliportti. Good Practise (2012) Viitattu 20.6.2012.

<http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/hyvakaytanto/kuvaus/?Practicelid=e228fe2d-6673-4bab-9f85-b4b26ce6af6a> (<http://www.sosiaaliportti.fi/en-GB/goodpractice/>).

Soppela, H. 2011. Jyväskylän 3. sektorin välityömarkkinoiden palvelukartoitus. Moniste. KEVÄT-koordinaatiohanke. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu Oy.

Suikkanen, A., Linnakangas R., Harjajärvi M., & Martin M. 2005. Kokeilusta KIPINÄÄ. Keski-ikäisten pitkäaikaistyöttömien kuntoutuskokeilun arviointi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2005:8

Suikkanen, A. & Lindh, J. 2012. Kuntoutuksen tukevaisuuden näkymiä. Kuntoutus. 50–57.2:2012.

Suominen, S. & Tuominen M. 2007. Palveluohjaus – Portti itsenäiseen elämään. Profami, Picaset Oy, Helsinki.

Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Raportti 31/2010, Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. Yliopistopaino.

Terveydenhuoltolaki 313/2010. Viitattu 20.6.2010. <http://www.finlex.fi/fi/laki/smur/2010/20101326>.

Terävä, E., Virtanen, P., Uusikylä, P. & Köppä, L. 2011. Vaikeasti työllistyvien tilannetta ja palveluita selvittävä tutkimus. Työ- ja elinkeinoministeriö (TEM) 23/2011.

Turunen, M. 2009. Ääneseudun 3. sektorin palvelukartoitus. Moniste. Äänecoski. Ääneseudun Katulähetys ry.

Toikko, T. 2009. Asiakkaiden osallistuminen palvelujen suunnitteluun, toteutukseen ja kehittämiseen. Seinäjoki: Valtaväylä –hanke.

Toikko, T. 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Toivo sosiaalisessa. Toim. P. Ruuskanen, K. Savolainen & M. Suonio. 103–117. Tampere: University Press.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittäminen. Näkökulmia kehittämisprosessiin, osallistamiseen ja tiedontuotantoon. Tampere: University Press.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5.p., uud.p. Helsinki: Tammi.

Työttömien työkyvyn arviointi- ja terveyspalvelut, 2011. Työllisyys- ja yrittäjyysosasto. Työryhmän raportti 1.3.2011. TEM raportteja, 10/2011.

Työelämäosallisuuden lisääminen ON YHTEINEN ASIA. 2011. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistiota 2011:4.

Vaarama, M. 2011. prologi. Sosiaalipolitiikan nykytila. Teoksessa Sosiaalipolitiikka. Hukassa vai uuden jäljillä? Toim. E. Palola & V. Karjalainen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos Helsinki: Unigrafia Oy.

Vaarama, M., Siljander, E., Luoma, L-M. & Meriläinen, S. 2010. Suomalaisten kokema elämänlaatu nuoruudesta vanhuuteen. Teoksessa Suomalainen hyvinvointi. Toim. M. Vaarama, P. Moisio & S. Karvonen. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.

Vastamäki, J. 2009. Sense of Coherence and Unemployment. Friedrich-Alexander-Universität Erlangen-Nürnberg, Kuopio: University of Kuopio.

ASIAKASTYYTYVÄISYYSKYSELY, ARVIOINTI JA OSALLISUUS

Raija Lääperi

JOHDANTO

Osallisuus kuuluu arviointityöhön, se on osa asiakasarviointia, jota tehdään esimerkiksi asiakastyytyväisyyskyselyjen avulla. Asiakastyytyväisyyskyselyjä on arvosteltu monissa osallisuuteen liittyvissä tutkimuksissa. Niiden on katsottu antavan pinnallisen kuvan eikä niiden katsota osallistavan toivotulla tavalla. Osa kritiikistä on toki perusteltua. Asiakastyytyväisyyskyselyjen tulosten tulkinta ja hyödyntäminen ovat usein jääneet palveluun kohdistuneen tyytyväisyyden arvioinniksi, eikä niitä juurikaan ole käytetty vaikuttavuuden mittaamiseen. Lisäksi niiden antamaa, monien mielestä liiankin positiivista palautetta, on pidetty arveluttavana.

Seuraavassa käsitelty Työllisyyspoliittista avustusta saaneiden ns. TYPO-hankkeiden asiakastyytyväisyyskysely toteutettiin osana Keski-Suomen välityömarkkinoiden arviointia, jota tehdään ESR-rahoitteisessa KEVÄT- Keski-Suomen välityömarkkinoiden palvelu-, koulutus- ja tukirakenne -projektissa. Tässä kyselyssä pyritään paitsi välityömarkkinallisten palveluiden toimivuuden ja sisällön arviointiin, myös palveluiden asiakasvaikuttavuuden selvittämiseen. Asiakastyytyväisyyskyselyn valinta menetelmäksi oli pitkälle niukkojen resursien aikaansaama ratkaisu, mikä lienee tilanne myös monissa muissa asiakastyytyväisyyskyselyissä. Henkilökohtaiset haastattelut ovat harvoin mahdollisia silloin, kun tuloksia halutaan nopeasti ja myös kustannustehokkaasti.

OSALLISUUS JA ARVIOINTI

Arviointityössä osallisuus tarkoittaa mm. sitä, että asiakkaiden mielipiteet huomioidaan arvioinnissa ja viime kädessä myös siinä kehittämistyössä, jota arvioidaan. Osallisuus on informaation antamista ja saamista, konsultointia, osallistumista tai voimaantumista. Informaatiota voidaan antaa ja saada erilaisien kyselyjen, mielipiteiden selvittämisen ja tiedon jakamisen kautta. Osallisuus konsultointina tarkoittaa asiakkaiden näkemysten huomioimista esimerkiksi palveluiden arvioinnissa. (Laitila 2010; Toikko 2010) Eräs tapa saada asiakkaiden mielipiteet selville on asiakastyytyväisyyskysely.

Asiakkaiden osallistuminen päätöksentekoon on sidoksissa vaikuttamiseen ja vallan jakamiseen. Asiakas osallistuu sellaisen informaation tuottamiseen, jonka avulla palveluita voidaan kehittää. Asiakkailta saadaan tietoa kyselyiden ja haastattelujen kautta. Asiakkaiden valta liittyy oman äänen antamiseen ja kuulluksi tulemiseen, mutta ei varsinaiseen päätöksentekoon. (Era 2011.)

Seuraavissa tuloksissa on huomioitava, että asiakastytyväisyyskyselyn tulokset ilmentävät osallisuutta tuottamalla palveluiden käyttäjien mielipiteitä heille tarjotuista palveluista ns. palvelukokemuksesta sekä palvelun vaikutuksista yksilötasolla. Tiedot palvelivat KEVÄT-projektin arviointityötä¹, mutta myös TE-hallinnon työttömien palveluihin kohdistamaa kehittämistyötä sekä tuleville TYPO-hankkeille kohdistettavia linjauksia. Arvioinnin keskeinen tavoite oli tuottaa tietoa kehittämistyöstä, sen vaikutuksista ja mahdollisista muutostarpeista. Sen selvittäminen, miten asiakkaiden so. palveluiden käyttäjien osallisuus on toteutunut työllisyyspoliittista avustusta saaneiden hankkeiden palveluissa, on ollut toissijainen selvittämisen kohde.

KYSELYN KOHDE, ARVIINTIKYSYMYKSET JA TOTEUTUS

Kyselyn kohteena olivat ns. työllisyyspoliittista avustusta (valtakunnallinen rahoitus) saaneet hankkeet Keski-Suomessa. Avustuksella on tarkoitus edistää välityömarkkinoiden ja niihin liittyvien palvelujen kehittämistä sekä tukea vajaakuntoisten, pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien osallistumista aktiiviohjelmiin. Toiminnalla on oltava liittymä työttömien työmarkkinavalmiuksien parantamiseen sekä työpaikkojen luomiseen työttömille työnhakijoille. Avustuksen saaja voi olla kunta, kuntayhtymä, muu yhteisö, säätiö, sosiaalinen yritys ja uusosuuskunta. Avustusta voidaan myöntää samaan toimintaan enintään viiden vuoden ajaksi kerrallaan. (TEM.)

Tässä artikkelissa keskitytään hankkeiden asiakaskokemuksiin so. asiakkaiden mielipiteisiin hankejaksosta yleensä, heidän osallisuuden-kokemuksiinsa ja hankkeiden toimintaan liittyvistä muutostarpeista. Yksilöityjä kysymyksiä olivat:

- Miten TYPO-hankkeiden asiakkaat kokevat hankejakson merkityksen?
- Miten asiakkaat ovat voineet vaikuttaa itseään koskeviin ratkaisuihin hankkeessa?
- Onko hankkeiden toimintatavassa asiakkaiden mielestä muutostarpeita?

¹ Asiakastytyväisyyskyselyn tuloksia on käsitelty laajemmin KEVÄT-hankkeen väliarviointiraportissa (Lääperi,Raija: Kevätpisaroita, Kevät-hankkeen väliarviointi. Jyväskylä 2013).

TYPO-hankkeiden vaikuttavuutta käsitellään sekä yleisesti että asiakastasolla. Tällöin arviointikysymyksiä olivat:

- Toteutuivatko hankkeissa niille asetut, yleiset TYPO-hankkeita koskevat tavoitteet?
- Asiakasvaikuttavuus
 - Tapahtuiko asiakkaiden kohdalla työmarkkinallisia muutoksia so. siirtymiä?
 - Tapahtuiko elämänlaadun osatekijöissä muutoksia hankejakson aikana?

Kysely toteutettiin talvella 2012 ns. informoituna kyselynä, jossa kyselytilaisuudet järjestettiin hankekohtaisesti, ja kyselyyn vastaaminen kussakin hankkeessa tapahtui yhtäaikaaisesti. Ryhmäkyselytilaisuuksien systemaattisen järjestämisen tavoitteena oli saada mahdollisimman moni TYPO-hankkeiden asiakas vastaamaan kyselyyn sekä myös tehdä kysymykset ymmärrettäviksi tarjoamalla mahdollisuus selventäviin lisäkysymyksiin. Kyselytilaisuuksien järjestämisen vastaajien aktivointijakson puitteissa ja nimettöminä vastaamisen uskottiin myös lisäävän osallistumisaktiivisuutta. Kyselytilaisuuksien organisoinnista vastasivat TYPO-hankkeiden vetäjät/projektipäälliköt. Jyväskylän alueen kyselytilaisuuksien ohjaajina toimivat Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijat parityöskentelynä. KEVÄT-projektin arvioija ohjasi muualla Keski-Suomessa kuusi kyselytilaisuutta. Neljässä hankkeessa hankevetäjät huolehtivat kyselyn toteutuksesta.

Kyselyn kohteena olleet hankkeet toimivat pääosin kolmannen sektorin organisaatioissa, kaksi hanketta toimi sosiaalisissa yrityksissä ja yksi hanke kuntaorganisaatiossa. Osallistuneita hankkeita oli kaikkiaan 23, mikä määrä on noin 70 % kaikista työllisyyspoliittisella avustuksella Keski-Suomessa rahoitetuista hankkeista.

Kyselyyn vastasi kaikkiaan 213 henkilöä, mikä on noin 50 % kaikkien keski-suomalaisen työllisyyspoliittisten v. 2012 toiminnassa olleiden hankkeiden asiakkaista. Jos huomioidaan, että vastaajien edellytettiin toimineen hankkeissa vähintään puoli vuotta, nousee edustavuusprosentti noin 10-15 %:lla. Vastamattomuuden taustalla oli yleisimmin, että hankkeiden asiakkailla oli kieliongelmiä tai asiakkaat olivat edelleen sijoitettuna. Kolme hanketta ei halunnut osallistua kyselyyn.

Kyselyaineisto analysoitiin SPSS-ohjelmalla, pääosin suorien jakaumien, ristiintaulukointien ja korrelaatioanalyysin avulla.

TAUSTATIETOJA

Kyselyyn osallistuneista 213 henkilöstä oli naisia 56 % ja miehiä 44 %. Ikäluokittain miesten ja naisten osuudet jakautuivat melko tasaisesti, kuitenkin niin että nuorimmissa ikäluokissa oli suhteellisesti enemmän miehiä kuin naisia. Sen sijaan 45-54-vuotiaiden ikäluokassa naisten osuus oli suurempi.

Vastanneiden koulutustaustassa ei ollut merkittäviä eroja naisten ja miesten välillä. Miltei puolella (48 %, 108 vastaajaa) osallistujista oli keskiasteen koulutuksen saaneita. 25 %:lla (56 vastaajaa) oli perusasteen koulutus, 10 %:lla (23 vastaajaa) keskiasteen jälkeinen ei-korkea-asteen koulutus ja 8 %:lla (17 vastaajaa) korkea-asteen koulutus.

Kaikissa hankkeissa suurin osa osallistujista oli osallistunut työllisyyspoliittisiin aktivointitoimenpiteisiin ennenkin. 11 hankkeessa (23:sta) kaikki osallistujat olivat olleet toimenpiteissä aiemmin. Kaiken kaikkiaan 197 hankkeisiin osallistunutta ilmoitti olleensa välityömarkkinoiden toimenpiteissä ennenkin, ainoastaan 16 henkilölle tämä hanke oli ensimmäinen. Suhteellisesti eniten ensimmäistä kertaa toimenpiteeseen osallistuneita oli nuorimmissa ikäluokassa (22 %) ja suhteellisesti vähiten 45–54-vuotiaiden ikäluokassa (4 %).

Keskeistä työttömyyden taustalla olevaa tekijää tiedusteltiin strukturoidulla kysymyksellä. Vastaajat saivat nimetä yhdestä kolmeen keskeistä tekijää. Taulukon 1 perusteella huomataan, että sekä miehillä, että naisilla käsitykset olivat saman suuntaiset.

TAULUKKO 1. Vastaajien käsitykset työttömyyden keskeisistä syistä				
Työttömyyden syy	Nainen		Mies	
	lkm	%	lkm	%
Ikä	37	18 %	27	17 %
Terveydentila	32	16 %	20	12 %
Vanhentunut tai puuttuva ammattitaito	37	18 %	30	18 %
Velat	4	2 %	5	3 %
Oman alan heikko työtilanne paikkakunnalla	56	27 %	57	35 %
Muu syy, mikä	39	19 %	24	15 %

Keskeisin syy vastaajien mielestä on oman alan heikko työtilanne paikkakunnalla. Vastaukset olivat yhteneväisiä kaikilla hankepaikkakunnilla. Seuraavaksi yleisimpänä syynä pidettiin vanhentunutta tai puuttuvaa ammattitaitoa. Nuorimmilla vastaajilla kyse on useimmiten puuttuvasta ammattitaidosta, kun taas vanhemmilla syyt olivat usein vanhentuneessa, osin myös työmarkkinoiden kannalta vääränlaisessa ammattitaidossa. Kolmanneksi tavallisin syy oli ikä; jo ikäryhmässä (45–55) iän merkitys nostettiin keskeiseksi työttömyyden syyksi. Naisten kohdalla perhetilanteeseen liittyvät seikat olivat usein työttömyyden taustalla. Miehet taas mainitsivat alkoholiongelman syyksi useammin. Terveystila oli naisilla työttömyyden syynä tavallisemmin kuin miehillä, mikä saattaa johtua vastaajajoukon naisten miehiä vanhemmasta ikärakenteesta. Kymmenellä vastanneella työttömyyden taustatekijänä oli erään vastanneen luonnehtima ”elämäntapatyöttömyys”, jolla tarkoitettiin työttömyyden olevan pitkälle henkilökohtainen omaan elämäntilanteeseen liittyvä valinta, jota luonnehtivat mm seuraavat ilmaisut:

- ”oma valinta”
- ”en ole hakenut töitä intensiivisesti”
- ”ei ole motivaatiota tehdä työtä”
- ”vapaus tehdä mitä haluaa, olla työtön mutta yhteiskunnallisesti aktiivinen”

Kyselyyn osallistuneista TYPO-hankkeiden asiakkaista suurin osa (73%) oli kyselyn tekohetkellä palkkatukityössä. Seuraavaksi tavallisin tukityön muoto oli työharjoittelu tai työelämävalmennus (16 %), kuntouttava työtoiminta oli kolmanneksi yleisin (6%). Oppisopimusjaksolla ja työkokeilussa oli kummassakin vain muutama osallistuja, näiden yhteenlaskettu osuus oli 5 % .

Tukijakson keskeinen tavoite kaikissa ikäluokissa oli työllistyminen, useimmiten palkkatuettuun työhön mutta myös muihin työllisyyspoliittisiin toimiin kuten työelämävalmennukseen, työharjoitteluun ja työkokeiluun. Myös mielekkään tekemisen löytäminen ja työ- ja toimintakyvyn parantaminen sekä ansiosidonnaiselle työttömyysturvalle pääsy olivat vastaajien keskeisiä tavoitteita. Sen sijaan uudelleen kouluttautumisen harkinta ja mahdollinen alan vaihto olivat harvinaisempia, mutta tavoitteina kuitenkin erittäin tärkeitä avoimille markkinoille työllistymistä ajatellen. Muista tavoitteista yleisimpiä olivat eläkkeelle pääseminen, karenssien poistaminen sekä ammattitaidon päivitys, työkokemuksen saanti jne. jotka viimeksi mainitut tavoitteet voidaan pitkälle yhdistää myös työllistymistavoitteen alle.

TULOKSET

OSALLISUUDEN KOKEMUS

Osallisuuden kokemista tiedusteltiin kysymyksillä ”Oletko saanut hankkeen aikana riittävästi tukea ja ohjausta työtehtävissäsi” sekä ”Oletko saanut äänesi kuuluviin tehtäessä omaan toimintaasi liittyviä ratkaisuja ” Vastausten perusteella työllisyyspoliittisten hankkeiden toimenpiteissä löytyi asiakkaiden osallistumista tukevia elementtejä. Asiakkaita oli opastettu ja neuvottu ja suurimman osan (87 %) mielestä myös kuunneltu tukityöjakson aikana. Tyytymättömyyden taustalla oli monilla alemmuuden tunne ja myös se, että yksilöllistä elämäntilannetta ja taustatekijöitä ei riittävästi huomioitu työtehtäviä jaettaessa

Kati Närhin ja Tuomo Kokkosen mukaan asiakkaan osallisuutta nuorten hyvinvointipalveluissa estäviä tekijöitä ovat köyhyys, palvelujärjestelmän monimutkaisuus, leimaavat, eriarvoistavat ja epädemokraattiset/läpinäkymättömät palvelut, byrokratian joustamattomuus, rakenteelliset tekijät kuten aktivointiin, yhteishakuun ja työmarkkinoihin liittyvät kaavamaisuudet, massapalvelut, työntekijöiden työolot ja kehittämismahdollisuudet, resurssien vähäisyys. Edistäviä tekijöitä ovat perusturva, palveluiden riittävyys ja oikea-aikaisuus, toiminnan läpinäkyvyys ja ymmärrettävyys, oikeuksien toteutuminen, hyvä vuorovaikutus ja molemminpuolinen luottamus, onnistumisen kokemukset, räätälöidyt ja yksilölliset palvelut, kaavamaisen rakenteiden purkaminen. (Närhi & Kokkonen 2012.)

TYPO-hankkeiden rahoituksen edellytyksenä on, että niiden tulee edistää välityömarkkinoiden ja niihin liittyvien palvelujen kehittämistä sekä parantaa työttömien työnhakijoiden työllistymisedellytyksiä. Kyselyssä selvitettiin asiakkaiden käsityksiä siitä, miten hankkeissa on ohjattu työllistymiseen liittyen ja kannustettu koulutukseen. Lisäksi kysyttiin, onko hankkeen ohjauksellisissa toimenpiteissä huomioitu aika, jolloin hanke asiakkaan kohdalla on loppunut. Edellä luetellut tekijät ovat asiakkaiden osallisuutta edistäviä tekijöitä palveluiden riittävyden ja oikea-aikaisuuden kautta. Toisaalta nämä tekijät ovat myös niitä, joiden kautta voidaan arvioida TYPO-hankkeiden yleistä vaikuttavuutta niille asetettujen tavoitteiden toteutumisen kautta.

Hankkeissa annettu ohjaus ja neuvonta työllistymisessä vaihtelee haasteltujen kohdalla enemmänkin yksilö- kuin hankekohtaisesti. Noin 60 % vastanneista on saanut työllistymiseen liittyvää ohjausta kun taas 40 % ei tällaista ohjausta tunnistanut. Silloin kun ohjausta on ollut, se on pääasiassa saatu projektihenkilökunnalta, mutta muutamassa projektissa ohjausta oli antanut myös toisen TYPO-projektin työvalmentaja.

TAULUKKO 2. Työllistymiseen ja koulutukseen kannustaminen TYPO-hankkeissa		
Kysymys	Kyllä- vastaukset	Ei- vastaukset
Oletko saanut hankkeen aikana neuvoja ja ohjausta työllistymiseen liittyen?	124 (60 %)	82 (40 %)
Onko sinulle kerrottu hankkeen aikana mahdollisuuksistasi koulutukseen?	122 (60 %)	80 (40 %)
Onko hankkeessa tehty jatkosuunnitelma ajalle kun hanke loppuu?	49 (24 %)	153 (76 %)

Koulutusmahdollisuuksista oli kerrottu hankejakson aikana myös noin 60 %:lle vastanneista, mikä tarkoittaa sitä, että noin 40 % ole tällaista tietoa saanut. Ehkä huolestuttavin tulos on kuitenkin se, että hankkeissa ei pääsääntöisesti suunnitella asiakkaiden jatkopolkuja hankejakson päättymisen jälkeen (taulukko 2). Saaduille tuloksille löytyy myös joitakin lieventäviä asianhaaroja. Osalla kyselyyn osallistuneista hankejakso oli vasta alussa, jolloin hankkeen kokonaisuus oli osin hahmottumatta ja ohjaustoiminta vasta alkuvaiheessa. Tulosten pohjalta välittyi kuitenkin selkeästi tarve nostaa ohjauksen sekä erityisesti tulevaisuusorientoituneen ja koulutukseen suuntaavan ohjauksen merkitystä kaikissa TYPO-hankkeissa, mikä todennäköisesti edistäisi myös asiakkaiden osallisuuteen liittyvää kokemusta. Myös tukijakson ja koulutuksen yhdistäminen on mahdollinen ja suositeltava koulutuksen muoto. Tämän tyyppisen koulutuksen malleja on kokeiltu välityömarkkinallisissa ESR-hankkeissa, joista voidaan esimerkkeinä mainita Keski-Suomen alueella toiminut Työnhakijan ammatilliset polut -hanke sekä entisen Jyväskylän TE-toimiston alueella parhaillaan toimiva, nuoriin kohdistuva Osaamisella töihin -hanke.

TYPO-HANKKEIDEN HYVÄT JA HUONOT PUOLET

Suurin osa (lähes 70 %) asiakkaista oli tyytyväisiä hankkeiden toimintatapoihin, muutostarpeita ilmeni noin kolmanneksella vastaajista. Yleisimmin muutostarpeet koskivat hankkeiden tiedonkulun parantamista, suunnitelmallisuuden ja yksilön arvostuksen lisäämistä. Tyytymättömyyttä aiheuttivat myös tukityöllistämiskakson lyhyys, palkan pienuus ja se, että samoja töitä tehdään eri statuksilla (palkkatukityö, kuntouttava työ, työelämävalmennus), jolloin palkka samasta työstä vaihtelee. Yksinkertaiset työtehtävät, toistotyö, loppoajat saivat myös arvostelua osakseen samoin kuin projektinvetäjien osin puutteelliset johtamis- ja delegointitaidot.

Hankkeilta toivottiin myös tiedotusta ja kannustusta koulutukseen yleisesti ja erityisesti hankkeen aikana sekä lisäohjausta niin tukityöllistämiseen kuin myös avoimille markkinoille työllistymiseen liittyen. ”Ei kannusteta hakemaan töitä avoimilta markkinoilta”. Työohjauksen ja työvalmennuksen tarve hankkeissa on kyselyn tulosten perusteella ilmeinen.

Kyselyssä tiedusteltiin asiakkailta avoimella kysymyksellä, mikä meneillään olleella hankejaksoilla on ollut heidän mielestään hyvää ja mikä huonoa. Vastauksia saatiin lähes kaikilta ja useimmat löysivät hankkeista sekä hyviä että huonoja puolia. Keskeinen tyytyväisyyden lähde oli saavutettu yhteisöllisyyden kokemus, työn tekeminen samanlaisessa tilanteessa olevien kanssa sekä työtovereilta saatu vertaistuki. Tätä mieltä oli yli puolet vastanneista. Myös työilmapiiri tukityöllistymisjaksoilla koettiin pääosin hyväksi samoin kuin työn sisällöllinen anti ja työtehtävissä kohdatut asiakkaat (kirpputorityö, kotipalvelutyöt). Hyväksi puoleksi nousi myös monissa vastauksissa elämänhallinnan paraneminen työssäkäynnin ansiosta, mikä tulos on havaittu useissa välityömarkkinoita koskevissa selvityksissä (esim. Luhtasela 2009; Lääperi 2011). Huonoissa puolissa oli myös tuttu pohjavire, jossa keskeisinä asioina olivat määräaikaisuus sekä palkan pienuus. Työtehtävien yksitoikkoisuus, suunnitteleamattomuus, likainen ja pölyinen työympäristö sekä henkilöstöjohtamiseen liittyvät ongelmat olivat myös mukana huonoja ominaisuuksia listattaessa. Osa mainituista tekijöistä on samoja, joita Närhi ja Kokkonen (2012) listasivat osallisuuden kokemusta heikentäviksi seikoiksi.

Tiedusteltaessa hankkeisiin liittyviä muutostarpeita, löysi 60 asiakasta muutettavaa kun taas 128 asiakasta oli tyytyväisiä vallitsevaan tilanteeseen. Muutostarpeina korostettiin huonoina ominaisuuksina, joita haluttiin parantaa, kuten palkan määrän ja työssäolojakson kesto. Erityisesti toivottiin hankkeiden suunnitteluun panostusta, yksilön lähtökohtien huomioimista, työllistymiseen liittyvän ohjauksen lisäämistä ja koulutukseen kannustamista sekä hankejaksoilla että yleisesti.

VAIKUTUKSET, VAIKUTTAVUUS

Työllisyyspoliittisen avustuksen tavoitteena on edistää välityömarkkinoiden ja niihin liittyvien palvelujen kehittämistä sekä tukea osatyökykyisten, pitkäaikaistyöttömien ja vaikeasti työllistyvien osallistumista aktiiviohjelmiin. Lisäksi järjestettävällä toiminnalla on oltava liittymä työttömien työmarkkinavalmiuksien parantamiseen sekä työpaikkojen luomiseen työttömille työnhakijoille. Näitä tavoitteita kartoittavien kysymysten ”Oletko saanut hankkeen aikana neuvoja ja ohjausta työllistymiseen liittyen ” sekä ”Onko sinulle kerrottu hankkeen aikana

mahdollisuuksistasi koulutukseen” osalta välittyy kuva tavoitteiden osittaisesta toteutumattomuudesta. 40 % asiakkaista ei ole saanut tai ainakaan tunnistanut saaneensa työllistymiseen liittyvää ohjausta eikä koulutusmahdollisuuksiin liittyvää tietoa. Myös kyselyn tulos, jonka mukaan hankkeissa ei pääsääntöisesti suunnitella asiakkaiden jatkopolkuja hankejakson päättymisen jälkeen, tukee johtopäätöstä, että TYPO-hanketoiminnan vaikuttavuus ei ole kaikilta osiltaan hyvä. Peräti 76 % vastanneista oli sitä mieltä, että jatkosuunnitelmaa hankejakson jälkeiselle ajalle ei ole tehty. Prosenttiosuutta parantaneen jonkun verran se, että osa vastaajista oli ollut hankkeissa vasta vähän aikaa, eikä suunnitelman laadinta ole ollut vielä ajankohtainen. Kuitenkin samantapaisia tuloksia on saatu myös muissa selvityksissä. Kolmannen sektorin työhallinnolle tuottamien palveluiden ja työtilaisuuksien vaikutuksia koskeneessa tutkimuksessa todettiin, että kolmannen sektorin organisaatioiden resurssit eivät riitä palkkatukijakson jälkeisen ajan suunnitteluun. Tämä johtaa helposti siihen, että jaksosta saadut kokemukset ja hyödyt voivat valua hukkaan erityisesti silloin, kun tavoitteena on työllistyminen. (Von Hertzen-Oosi, Vaittinen, Ruoppila & Virtanen 2010.)

ASIAKASVAIKUTTAVUUS

Kyselyyn osallistujilta tiedusteltiin, miten he uskoivat hankejakson vaikuttavan heidän omiin, tuleviin työllistymismahdollisuuksiinsa. Kysymykseen vastanneista 65 prosenttia uskoi hankejakson parantavan omia työllistymismahdollisuuksiaan, 35 prosenttia sen sijaan katsoi, että hankejaksolla ei ole vaikutusta työllistymiseen. Viimeksi mainitut olivat pääosin välityömarkkinoiden kiertolaisia, joilla työttömyys- ja välityömarkkinallisten jaksojen vaihtelu on muodostunut eräänlaiseksi pysyväksi ratkaisuksi. Kuitenkin myös nämä henkilöt näkivät tukityöllistämisen työttömyyttä parempana ratkaisuna.

”Tilanne tuntuu toivottomalta. Kun tämä työjakso on ohi, alkaa taas työttömyys joka jatkuu hamaan tulevaisuuteen. Onhan tämä ollut yhtä tyhjän kanssa hommia, mutta parempi sekin kuin työttömyys.”

Asiakasvaikuttavuutta selvitettiin tarkemmin elämänlaatumittarin osatekijöiden avulla, joilla tekijöillä oletetaan olevan vaikutusta välityömarkkina-asiakkaiden siirtymiseen kohti työllistymistä. Elämänlaatumittari on rakennettu keskisuomalaisessa aikuissosiaalityön hankkeessa, ja se pohjaa pitkälle Asko Suikasen tekemiin havaintoihin vaikeasti työllistettävien esteistä ja kynnyksistä työllistämisprosessissa. Lähestymistavan ideana on motivaation (ks. Kotiranta 2008), elämänhallinnan (sosiaaliset verkostot ja sosiaaliset taidot), osaamisen

ja työllistettävyyden kynnyksen ylittäminen käytettävissä olevien palveluiden avulla. Mittaria voidaan käyttää vaikuttavuuden osoittajana mm. SKV-indeksissä (Rautiainen 2009), joka poikkeaa perinteisistä ”kustannuksen muutos / tuoton muutos” -malleista siinä, että siinä huomioidaan muutos todennäköisissä kustannuksissa ja siten katsotaan tarvittaessa pitkällekin tulevaisuuteen.

Elämänlaadun osa-alueittainen tarkastelu palvelee yksityiskohtaisempaa aktivoinnin tuloksellisuus- ja vaikuttavuustarkastelua. Tarkasteltavat elämänlaadun osa-alueet ovat: asiakkaan yhteisöllisyys (sosiaaliset suhteet), asiakkaan sosiaaliset taidot, asiakkaan yleinen terveydentila, asiakkaan työvalmius, asiakkaan mahdollisuus tehdä itse omaa elämäänsä koskevia valintoja (voimaantumisen), asiakkaan taloudellinen tilanne, asiakkaan mahdollisuudet työllistyä välityömarkkinoille, asiakkaan mahdollisuudet työllistyä avoimille markkinoille ja asiakkaan koulutushalukkuus. Kutakin osatekijää kuvataan 5-portaisella Likert-asteikolla, jossa 1 = erittäin huono ja 5 = erittäin hyvä. (Ulfves, Lääperi, Rautiainen & Närhi 2010.)

TYPO-hankkeiden asiakkaat arvioivat (kyselytilanteessa) elämänlaadun osa-alueita sekä ennen TYPO-hankkeeseen tuloa että asiakastyytyväisyyskyselyn tekohetkellä. Tapahtuneen muutoksen oletetaan kuvaavan TYPO-hankkeen toimenpiteiden vaikutusta, TYPO-hankkeen vaikuttavuutta. Väliintulevia, TYPO-hankeeseen kuulumattomia seikkoja ei huomioida tarkastelussa vaan oletetaan tilanteen pysyneen niiden osalta samana. Näin ollen tulokset toimivat vain suuntaa-antavina.

Tulosten perusteella (kts. taulukko 3) eniten positiivista muutosta oli tapahtunut asiakkaiden taloudellisessa tilanteessa ja sosiaalisissa suhteissa. Taloudellisen tilanteen parantuminen on monien kohdalla ilmeinen silloin kun siirrytään työttömyydestä palkkatuella tai oppisopimuskoulutukseen sekä myös siirryttäessä tulottomasta työmarkkinatuen piiriin. Sosiaalisten suhteiden paraneminen on yhteydessä jo aiemmin todettuun tulokseen, jonka mukaan asiakkaat pitivät hankeajan parhaana puolena yhteisöllisyyden kokemusta. Työvalmiudessa sekä mahdollisuuksissa työllistyä avoimille markkinoille ja välityömarkkinoille havaittiin merkittävää paranemista, mutta enemmistön mielestä nämä osa-alueet olivat kuitenkin säilyneet ennallaan. Koulutushalukkuuden muutos positiiviseen suuntaan oli sitä suurempi, mitä nuoremasta ikäluokasta oli kyse.

Ikäluokittain tarkasteltuna huomattiin vanhimman ikäluokan edustajien arvioiden olevan muita poikkeavia. Kaikkien osa-alueiden kohdalla enemmistö tähän ikäluokkaan kuuluvista katsoi, että muutosta ei ole tapahtunut, vaan tilanne on säilynyt ennallaan.

TAULUKKO 3. Elämänlaadun osatekijöiden muutokset TYPO-hankejaksolla			
Elämänlaadun osa-alue	Muutos	lkm	%
Sosiaaliset suhteet	Heikentynyt	10	5 %
	Säilynyt ennallaan	98	48 %
	Parantunut	97	47 %
Sosiaaliset taidot	Heikentynyt	6	3 %
	Säilynyt ennallaan	148	72 %
	Parantunut	51	25 %
Mahdollisuus tehdä itse omaa elämäänsä koskevia valintoja	Heikentynyt	10	5 %
	Säilynyt ennallaan	132	65 %
	Parantunut	60	30 %
Työvalmius	Heikentynyt	9	5 %
	Säilynyt ennallaan	112	58 %
	Parantunut	73	38 %
Terveystila	Heikentynyt	15	7 %
	Säilynyt ennallaan	139	68 %
	Parantunut	51	25 %
Taloudellinen tilanne	Heikentynyt	4	2 %
	Säilynyt ennallaan	99	49 %
	Parantunut	100	49 %
Mahdollisuus työllistyä välityömarkkinoille	Heikentynyt	29	15 %
	Säilynyt ennallaan	99	51 %
	Parantunut	68	35 %
Mahdollisuus työllistyä avoimille työmarkkinoille	Heikentynyt	7	4 %
	Säilynyt ennallaan	117	59 %
	Parantunut	74	37 %
Koulutushalukkuus	Heikentynyt	7	4 %
	Säilynyt ennallaan	149	76 %
	Parantunut	40	20 %

Työmarkkinallisten siirtymien valossa (kts. taulukko 4) vaikuttavuuden arviointi oli ongelmallista, sillä saadut arviot, erityisesti avoimille markkinoille työllistymisestä vaikuttivat olevan enemmänkin arvauksia ja toiveita kuin ar-

kipäivän realismia². Siirtymään avoimille markkinoille kolme kuukautta hankejakson jälkeen uskoivat erityisesti korkeimman koulutustaustan omaavat, miehet useammin kuin naiset, oppisopimuskoulutuksessa ja palkkatukityöjaksolla olevat sekä alle 45-vuotiaat. Vaikka saatuun prosenttiosuuteen tulee suhtautua varauksellisesti, osoittaa se hankejakson vaikuttaneen asiakkaiden itseluottamuksen ja tulevaisuuden uskon kasvuun. Tätä todistaa myös saatu elämänlaatumittariin liittyvä tulos, jonka mukaan hankejakson vaikutus ilmeni niin voimaantumisen lisääntymisenä kuin myös työvalmiuden paranemisena, erityisesti 25–54-vuotiaiden ikäluokissa.

TAULUKKO 4. Työmarkkinallisten siirtymien arviot eri ikäluokissa. Arvio työmarkkina-asemasta kolme kuukautta TYPO-hankejakson jälkeen.					
Työmarkkina-asema	15–24	25–44	45–54	55–65	Yhteensä
Työtön työnhakija	36 %	36 %	44 %	51 %	43 %
Työssä avoimilla markkinoilla	27 %	27 %	23 %	14 %	23 %
Välityömarkkinoiden toimenpiteissä	0 %	10 %	17 %	13 %	13 %
Koulutuksessa	36 %	11 %	8 %	8 %	10 %
Muu, mikä	0 %	8 %	2 %	2 %	3 %
Eläkkeellä	0 %	1 %	1 %	8 %	2 %
Kuntoutuksessa	0 %	3 %	3 %	0 %	2 %
Yrittäjä	0 %	3 %	2 %	2 %	2 %
Työmarkkinoiden ulkopuolella	0 %	0 %	1 %	3 %	1 %

Siirtymien kannalta ehkä positiivisin viesti löytyi nuorimman ikäluokan kohdalla, sillä heistä 36 % uskoi olevansa koulutuksessa hankejakson jälkeen. Muiden ikäluokkien kohdalla luku oli huomattavasti alhaisempi (noin 10 %). Koulutuksellisen siirtymän vähyyttä selittää osaltaan myös se, että 40 % vastanneista ilmoitti, ettei heille hankejaksolla kerrottu lainkaan koulutusmahdollisuuksista. Työttömyyteen ”siirtymän” osalta saadut tulokset ovat samansuuntaisia kuin KEVÄT-ohjelmaan (2008-2011) kuuluneen Työnhakijan ammatilliset polut -projektin tulokset jossa

² Esimerkiksi KEVÄT-ohjelmaan kuuluneen koulutusprojektin pitkäaikaistyöttöminä aloittaneista oli projektin päättyessä avoimille markkinoille työllistyneitä 15 %, joka on vähemmän kuin nyt käsitellyssä kyselyssä. Huomattava on lisäksi, että TYPO-hankkeiden kyselyssä luku on arvio, kun taas KEVÄT-ohjelmaan kuuluneen Työnhakijan ammatilliset polut -projektin luvun taustalla on tosiasiallinen tilanne projektin lopussa.

työttömyyteen uskoi hankkeen jälkeen palaavansa 43 % vastanneista (Lääperi 2011). Nyt käsitellyssä TYPO-hankkeiden kyselyssä kaikista vastanneista 43 %, palkkatukijaksolla olleista 46 % uskoi olevansa työtön hankejakson jälkeen. Ikäluokittain tarkasteltuna työttömyyden odote oli sitä suurempi, mitä vanhemmasta henkilöstä oli kyse. Vanhimasta ikäluokasta yli puolet arvioi olevansa työttömänä hankejakson loputtua.

KRITIIKKIÄ JA JOHTOPÄÄTÖKSIÄ

Hyvinvointipalveluihin liitettynä asiakastyytyväisyyskyselyjä ja niiden tuloksia on kritisoitu erityisesti sen vuoksi, että niissä annetut vastaukset painottuvat tyytyväisiin tai erittäin tyytyväisiin. Normaalina pidetään, että 70–80 % asiakkaista on tyytyväisiä ja tätä huomomman tuloksen katsotaan edustavan jopa vähäistä tyytyväisyyttä!

Suurta tyytyväisten määrää on selitetty esimerkiksi sillä, että verovaroin tuotetuilla palveluilla olisi kansalaisten enemmistön tuki takanaan ja saadessaan kyselyn kansalaiset uskovat arvioinnillaan olevan merkitystä palvelujen olemassaoloon, organisointiin ja toteutukseen. Asiakkaiden palautteen on myös havaittu olevan sidoksissa siihen, kuinka merkittävä palvelu on asiakkaan elämäntilanteelle. Jos palvelun piiriin pääsy on erityisen kynnyksen takana tai jos ilman palvelua jääminen merkitsee kurjuutta, on asiakkaan huomattu suhtautuvan palveluihin myönteisesti.

Vaikka asiakastyytyväisyyskyselyihin liittyy monia kritisoitavia piirteitä, voidaan niitä pitää ensiaskeleina kohti laajempaa asiakasosallisuutta. Usein onkin suositeltu, että asiakaskyselyjen tulosten analysoinnissa erityinen merkitys tulee antaa niille tuloksille, jotka poikkeavat tyytyväisyydestä. (Hokkanen 2012.)

Edellä esitetyt näkökohdat on huomioitava myös työllisyyspoliittista avustusta saaneiden hankkeiden asiakastyytyväisyyskyselyn analysoinnissa. Asiakkaat arvioivat palveluja, jotka monelle ovat ainoa vaihtoehto työttömyyden edes väliaikaiseksi ratkaisuksi. Suurin osa on ollut vastaavissa palveluissa jo aiemmin, eikä heille ole ilmaantunut muita vaihtoehtoja työttömyyden jatkuessa. Monelle palveluita jääminen voi merkitä syrjäytymiskierteen syvenemistä. Toisaalta eroja välityömarkkinallisissa palveluissa kiertäneiden ja ensimmäisen kokemuksensa palveluista saaneiden palvelukokemuksissa ei käsitellyn asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta havaittu eroja, mikä puoltaa oletusta siitä, että asiakastyytyväisyyskyselyn tulokset voivat olla myös oikeita ja erityisesti silloin, kun tuloksissa huomioidaan tyytyväisyyttä aiheuttavien tekijöiden ohella myös selkeät poikkeamat tyytyväisyydestä.

Nyt käsitellyssä kyselyssä asiakastyytyväisyyskyselyä laajennettiin kohti asiakasvaikuttavuutta, jota arvioitiin asiakkaiden elämänlaadullisten tekijöiden muutoksella sekä asiakkaiden arvioilla omasta työmarkkinatilanteestaan kolme kuukautta hankejakson jälkeen. Nämä tulokset täydentävät palveluista saatua kuvaa ja täsmentävät asiakastyytyväisyyskyselyn perustulemaa ja niitä viestejä, joita kyselystä kokonaisuudessaan saadaan.

Viestien pohjalta suositellaan koulutusvaihtoehdon konkretisointia tuki-työllistämisyksikön aikana. TYPO-hankkeiden mahdollisuudet, esimerkiksi ammatillisen koulutuksen aloittaminen tukijaksolla, oppisopimuskoulutus, kurssit (esimerkiksi ikääntyneiden atk-valmiudet) tulee selvittää. Koulutuksista tulee antaa tietoa myös hankkeille yhteisesti ja erikseen. Hankkeissa tulee nykyistä enemmän antaa asiakkaille ohjausta ja neuvontaa työllistämiseen liittyen sekä suunnittelua ja panostusta työllistämisyksikön jälkeiselle ajalle. Vanhimhalle ikäluokalle tulee kehittää omia ja omanlaisia ratkaisuja ja koulutukseen tulee motivoida erityisesti nuorimpien ikäluokkien edustajia. Lisäksi asiakastyytyväisyyskyselyjä tulee tehdä säännöllisesti sekä hyödyntää lisääntyvässä määrin asiakkaiden mielipiteitä ja kokemuksia – kokemusasiantuntijuutta.

Palvelun käyttäjien roolin korostaminen edellyttää työllistämispalveluissa asiakaslähtöistä toimintatapaa. Toikon (2010) mukaan asiakkaita ei pyritä osallistamaan vain suhteessa omaan elämäänsä, vaan myös palvelujärjestelmien suuntaan. Palvelun käyttäjät tulee nähdä asiantuntijoina, joiden tietoa ja taitoa käytetään palvelujärjestelmän toimintatapojen arviointiin ja kehittämiseen. Kysymys on paitsi asiakkuudesta, myös asiantuntijuudesta. Sopivat osallisuuden muodot ja toimintatavat löytyvät kokeilemalla erilaisia osallisuuden toimintatapoja. Edistyminen työllistämispalvelujen käyttäjien osallistumisessa edellyttää organisaatiotason ts. työvoimahallinnon strategisia päätöksiä, rohkeita kokeiluja ja tilan luomista kokemusasiantuntijuuden kehittymiselle.

LÄHTEET

Era, T. 2011. Työllistäminen ja kuntien käytännöt. Teoksessa Era, Taina (toim.) Työtä, osaamista ja osallisuutta Keski-Suomessa. Raportti Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämistyöstä 2008-2011. Jyväskylän ammattikorkeakoulu.

Hokkanen, L. 2012. Sosiaalitoimistojen asiakastyytyväisyyskyselyn tulkinta. teoksessa: Sosiaalityön vaikuttavuus. toim. Pohjola A. Kempainen, T. & Väyrynen, S. Rovaniemi: Lapin yliopistokustannus.

Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Sciences 335. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Laitila M. 2010. Asiakkaan osallisuus mielenterveys- ja päihdetyössä. Fenomenografinen lähestymistapa. Itä-Suomen yliopisto, Terveystieteiden tiedekunta. Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Health Sciences, no 33. Kuopio.

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Licensiaattitutkimus. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto.

Lääperi, R. 2011. KEVÄT-tasaus. Keski-Suomen välityömarkkinoiden KEVÄT-kehittämishjelman tuloksia ja vaikutuksia. Moniste. Jyväskylä.

Närhi, K. & Kokkonen, T. 2012. Osallisuus toimijuuden mahdollistajana. Esitys Moniasiakkuus ja osallisuus palveluissa -seminaarissa. Jyväskylän yliopisto/Kokkolan yliopistokeskus Chydenius.

Rautiainen, A. 2009. Aikuissosiaalityön kustannusvaikuttavuuden mittaaminen ja elämänpolut: taustaa ja käsiteanalyysia. Työpaperi. Jyväskylä.

Suikkanen, A. 2008. Selvitys välityömarkkinoista 13.10.2008. Viitattu 4.5.2009. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=41254&name=DLFE-4806.pdf.

TEM:Työllisyyspoliittinen avustus. Viitattu 4.6.2013. http://www.mol.fi/mol/fi/O1_tyonantajat/O6_2rekrytoinnin_tuki/O4_tyollisyysavustus/index.jsp.

Toikko T. 2010. Asiakkaiden osallistuminen suunnitteluun toteuttamiseen ja kehittämiseen. Seinäjoen ammattikorkeakoulu 2010. Viitattu 4.6.2013. <http://www.seamk.fi/includes/loader.aspx?id=829bcc78-5b64-480b-82c4-c389946952c5>.

Ulfves, A., Lääperi, R., Rautiainen, A. & Närhi, K. 2010. Aikuissosiaalityöhön kiinteästi liittyvien aktivointi- ja työllistämispalvelujen kustannuksia ja vaikutuksia. Keski-Suomen sosiaalialan osaamiskeskus. Raportteja 26/2010. Jyväskylä.

Von Hertzen-Oosi, N., Vaittinen, E., Ruoppila, S. & Virtanen, P. 2010. Kolmannen sektorin työ- ja elinkeinohallinnolle tuottamien palveluiden ja järjestettyjen työtilaisuuksien vaikutukset. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys 13/2010.



Osallisuutta vahvistavia toimintatapoja

Helena Koskimies

Milla Ukkonen

NUORET TOIMINNAN KEHITTÄJINÄ NUORTENTALO KATUTASON TOIMINNASSA

Milla Ukkonen

JOHDANTO

Nuoret ovat olleet julkisen puheen keskiössä, kun poliitikot, tutkijat ja virkamiehet ovat ilmaisseet huolensa nuorten syrjäytymisestä ja nuorisotyöttömyydestä. Puhe syrjäytymisestä on tuottanut uusia toimenpiteitä, joista ehkä merkittävimpänä vuoden 2013 alusta voimaan tullut nuorten yhteiskuntatakuu. Yhteiskuntatakuu on kunnianhimoinen tavoite, jonka toteuttaminen haastaa koko yhteiskuntaa ja sen eri sektoreita. Muiden toimijoiden ohella haasteeseen on tarttunut nuorisotyö, joka on perinteisesti tehnyt työtä nuorten vapaa-ajalla. Nuorisotyöllä voisi olla enemmänkin sanottavaa ja annettavaa nuorisotyöttömyyden yhteiseen haasteeseen, jos työttömyyden näkökulmat otettaisiin vahvemmin esiin nuorisotyön kentällä ja arjessa.

Jyväskylän Katulähetys ry:n Nuortentalo Katutaso on nuorisotyötoimijana toteuttanut nuorten työllistämistä hyödyntäen nuorisotyön menetelmiä. Nuortentalon työllistämistoiminnan tavoitteet on asetettu nuorisotyön näkökulmasta talon toimiessa samalla myös välityömarkkinoilla edistäen haastavassa työllistymistilanteessa olevien nuorten työllistymisen edellytyksiä. Toimiessani Nuortentalo Katutason vastaavana työntekijänä, olen kohdannut paljon työttömiä nuoria, joiden elämäntilanteet ja työttömyyden taustatekijät ovat hyvin moninaiset. Nuorisotyön näkökulmien ja menetelmien hyödyntäminen on tuottanut elämäntilanteen tukevaa toimintaa sekä edistänyt nuorten työelämässä tarvittavien taitojen oppimista, jolloin nuori on vahvempi suunnatessaan työllistymisen polullaan eteenpäin.

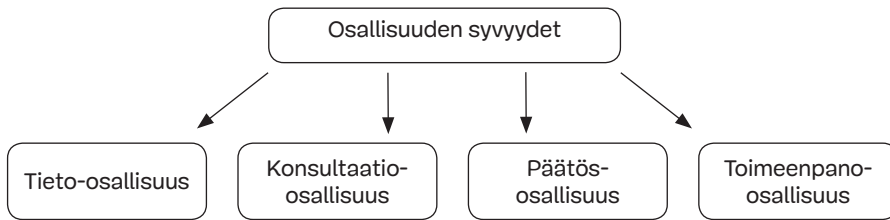
Osallisuus on Nuortentalon toiminnan lähtökohta. Laajemmin katsottuna osallisuuskasvatus on vallannut voimakkaasti koko nuorisotyön kentän. Nuorisotyössä toteutettu osallisuuskasvatus ei rajoitu yksittäisiin menetelmiin tai toimintaympäristöihin, vaan sitä toteutetaan nuorisotyön laajalla kentällä erilaisin menetelmin. Vesikansa (2002, 21–22) korostaa nuorisotyön roolia osallisuuden edistämiseksi ja demokratiatoiminnassa osallisuuden oppimisen näkökulmasta. Osallisuus ja osallistuminen vaativat aina oppitaitoja ja psyykkisiä valmiuksia, joiden opetteluun nuorisotyö tarjoaa monipuolisia ympäristöjä. Nuortentalo Katutaso tarjoaa yhden nuorisotyön tekemisen ja oppimisen ympäristön, jossa hyödynnetään laajasti erilaisia osallisuuden menetelmiä.

Osallisuustoiminnan ei tule pysähtyä toteuttamaan vain totuttuja menetelmiä ja malleja, vaan toiminnassa on oltava aina läsnä arviointi ja kehittäminen. Tämä artikkeli syntyi osana Nuortentalon työllistämistoiminnan kehittämishanketta, joka toteutettiin vuoden 2012 aikana. Kehittämishanke oli opinnäytetyö Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosiaali- ja terveysalan kehittämisen ja johtamisen koulutusohjelmaan (YAMK). Kehittämishankeen tarkoituksena oli nuorten osallisuuden vahvistaminen Nuortentalon työllistämistoiminnassa. Tässä artikkelissa kuvataan Nuortentalon toimintaa ja periaatteita sekä kehittämishankkeen prosessi suunnittelusta toteutukseen ja nuorten rooli hankkeessa. Pohjaksi avataan kehittämistyön teoreettiseksi taustaksi valittuja teorioita sekä kehittämismenetelmää.

OSALLISUUS JA ASIAKKAIDEN ROOLIT KEHITTÄMISPROSESSEISSA

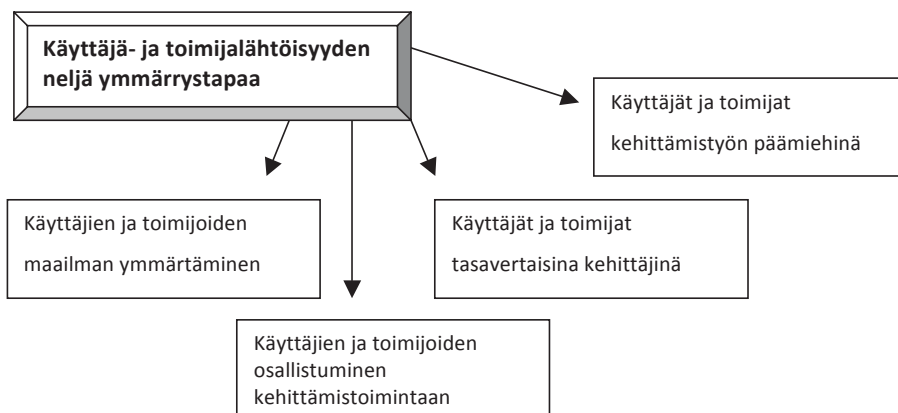
Lasten ja nuorten palveluita on totuttu suunnittelemaan ja kehittämään ammattilaisten kesken. Verkostoitumisen ja monialaisen yhteistyön osaaminen on jo osa kehittämistyötä, mutta asiakkaat ovat edelleen harvoin aktiivisia toimijoita kehittämisprosesseista, vaikka heitä jo monin tavoin kuullaankin. Kuuleminen ja aktiivisen toimijan rooli kehittämistyössä ovat eri asioita, vaikka molemmat näkökulmat ovatkin tärkeitä. Kun asiakkaat halutaan aktiivisiksi toimijoiksi mukaan kehittämistyöhön, on tärkeää pohtia, millaista osallistumista ja roolia heiltä odotetaan tai toivotaan.

Kehittämistyöhön osallistuvien asiakkaiden roolia voidaan tarkastella erilaisten mallien avulla. Yksi tällaisista malleista on osallisuuden syvyydet. Salmikangas (1998, 3) jakaa osallisuuden syvyydet neljään ryhmään: tieto-osallisuus, konsultatio-osallisuus, päätösosallisuus ja toimeenpano-osallisuus. Kaksi ensimmäistä kuvastavat asiakkaiden roolia tiedon saamisen ja välittämisen näkökulmasta. Päätösosallisuudessa asiakkaat ovat osana päätöksentekoprosesseja ja toimeenpano-osallisuudessa toteuttamassa tehtyjä päätöksiä. Malli ei anna suoraan vastauksia esimerkiksi siihen, ovatko asiakkaat toimeenpano-osallisuudessa toteuttamassa päätöksiä, joiden päätösprosesseissa ovat itse olleet mukana, vai ovatko he toteuttamassa muiden tekemiä päätöksiä. Kumpikaan vaihtoehto ei sinällään tarjoa suoraa vastausta myöskään siihen, onko osallisuus toteutunut hyvin tai huonosti. Malli pikemminkin kuvaa osallisuuden määrittämisen ja ymmärtämisen haasteellisuutta.



KUVIO 1. Osallisuuden syvyydet (Salmikangas 1998, 3)

Toikko ja Rantanen (2009, 2, 3) tarkastelevat asiakkaiden osallisuutta palveluita tai tuotteita tuottavan organisaation kehittämisprosessissa. Heidän mallissaan osallisuus rakentuu neljän ymmärrystavan kautta käyttäjä- ja toimijälähtöisessä kehittämisessä, jolla he tarkoittavat ihmiskeskeistä toimintaa. Mallin ensimmäinen ymmärrystapa, käyttäjien ja toimijoiden maailman ymmärtäminen, tarkoittaa empaattista kehittämistä, jossa pyritään ymmärtämään käyttäjien ja toimijoiden tarpeet. Toisessa ymmärrystavassa käyttäjät ja toimijat osallistuvat kehittämistoimintaan, mutta päävastuu kehittämistyöstä säilyy työhön nimetyillä kehittäjillä. Kolmannessa ymmärrystavassa nimetyt kehittäjät toimivat tasavertaisesti käyttäjien ja toimijoiden kanssa. Neljännessä ymmärrystavassa käyttäjät ja toimijat ovat kehittämistyön päämiehiä, jolloin kehittämistyö on heidän kontrolloimaa. Toikko ja Rantanen (2009) muistuttavat, että käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittämistyö tulee olla luonteeltaan prosessimaista, joka rakentuu avoimuudesta, prosessin vaiheiden ennakoimattomuudesta sekä joustavuudesta. Käyttäjien ja toimijoiden kehittämistyötä heikentää suunnitteluorientoitunut kehittäminen, jossa työn määrittely ja vaiheet on rajattu tarkasti.



KUVIO 2. Käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden neljä ymmärrystapaa (Toikko ja Rantanen, 2009)

Edellä kuvattuja malleja ei tule tulkita siten, että mallin jokin tietty syvyys tai ymmärrystapa tuottaisi erityisesti vahvaa osallisuutta kehittämistyöhön. Mallit tulisi hyödyntää enemminkin osallisuuden ymmärtämisen välineenä, joilla voidaan vahvistaa asiakkaiden rooleja kehittämisprosesseissa. Osallisuustyön pohjana tulisi olla ymmärrys osallisuuden moninaisuudesta, jolloin organisaatio pystyy eri tilanteissa hyödyntämään osallisuuden eri syvyyksiä ja ymmärrystapoja tilanteiden ja kehittämistyön tarpeiden mukaan. Kaikkeen kehittämistyöhön ei välttämättä sovellu kaikki osallisuuden tasot ja syvyydet, jotta työssä päästäisiin asiakkaiden kannalta parhaaseen lopputulokseen. Organisaation vahvuutena kehittämistyössä tulisikin olla osallisuuden monimuotoisuuden hyödyntäminen.

Osallisuustoiminnassa tulee aina huomioida se, että lopulta osallisuuden toteutumisesta kertoo asiakkaiden tunne osallisuudesta. Osallisuuden tunne tulisi osata tunnistaa ja ottaa huomioon kaikessa osallisuustoiminnassa, koska osallisuuden tunteen toteutuminen vasta kuvastaa, onko osallisuudessa lopulta onnistuttu. Nuorisotutkija Gretscher (2002, 90–92) tarkastelee osallisuuden määritelmässään osallisuutta juuri asenteellisuuden ja tunnetilan kautta. Osallisuus tunnetilana on sidoksissa ihmisen kokemukseen itsestään tärkeänä yhteisön jäsenenä sekä mahdollisuuksiinsa hallita resurssejaan. Oman roolin ymmärtäminen sekä kyky vaikuttaa omaan elämään luovat osallisuuden tunteen. Osallisuuden tunnetta ei voi tuottaa yksilön ulkopuolelta, vaan se on ihmisestä itsestään lähtevä sosiaalinen prosessi. Osallisuuden tunne voi syntyä osallisuuden eri syvyyksissä ja ymmärrystavoissa, kun kehittämistyössä on löydetty oikea tapa ottaa asiakkaat mukaan kehittämistyön eri prosesseihin.

NUORET OSALLISINA KEHITTÄMISPROSESSEISSA

Nuoruutta ja sen merkitystä voidaan määritellä ihmisen elämänkaaressa eri näkökulmista. Suppea määritelmä näkee nuoruuden itseisarvoltaan vähäisenä välivaiheena kahden merkittävän elämänvaiheen välissä, lapsuuden ja aikuisuuden. Laajempi määritelmä tulkitsee nuoruuden itsessään merkittäväksi elämänvaiheeksi ihmisen elämänsä aikana. Laajempi määritelmä huomioi erilaisia näkökulmia pelkän aikuisuuteen kasvamisen sijaan. Näitä näkökulmia ovat mm. biologinen ja psykologinen kehitys, juridinen asema, sosiaalinen kanssakäyminen ja sen erityispiirteet, yksilön toiminta kokeiluineen ja rajojen rikkominen unohtamatta nuorisokulttuureja ja niiden merkitystä. Nuoruus on erityinen elämänvaihe ihmisen elämänkaaressa, ja jokaisen elämänkaaren vaiheen erityispiirteet ohjaavat ihmisen käyttäytymistä ja määrittelevät ihmisen henkistä kypsyyttä sekä tietojen ja taitojen määrää. Nuorelta ei voida odottaa tiettyjä aikuisuuden taitoja, vaan on huomioitava, että nuoruus on kokemisen, kokeilemisen, opetteluun ja oman minä rakentamisen aikaa. Elämänvaiheen perustehtäville on annettava riittävästi tilaa, mutta myös rakennusaineita. (Nivala & Saastamoinen 2010, 10–12.)

Se, miten nuoruuden elämänvaihe ja sen merkitys ymmärretään, vaikuttaa siihen, miten nuoriin suhtaudutaan heille tarkoitetussa toiminnassa ja sen kehittämisen prosesseissa. Tärkeää on miettiä, miten toiminta ja sen kehittämistyö edistävät parhaiten kasvua hyvään aikuisuuteen, mutta myös hyvää ja aktiivista nuoruutta itseisarvona. Oppimisen vuoksi nuorille tulee tarjota vastuuta ja oikeita tekemisen paikkoja, eikä ainoastaan kuulemisen tilanteita tai avustavia tehtäviä. Nuorten kanssa on mahdollista toteuttaa kaikkia osallisuuden syvyksiä sekä käyttäjä- ja toimijälähtöisyyden ymmärrystapoja. Vastuun tarjoaminen ja jakaminen voidaan nähdä vaativan yhtä paljon, tai vielä enemmän, työntekijältä kuin nuorilta. Vastuun tarjoaminen ja jakaminen nuorille edellyttää työntekijältä rohkeutta, nuorten kykyihin uskomista ja nuoriin luottamista. Työntekijän on ymmärrettävä oma rooli kehittämistyön erivaiheissa, työn käynnistämässä, suunnittelussa, päätöksenteossa, toiminnassa ja arvioinnissa. Rooli vaatii etenkin muuntautumiskykyä ja joustavuutta, kun on osattava oikealla hetkellä vetäytyä taustalle ja toisaalta tartuttava niihin tilanteisiin, kun on työntekijän hetki tehdä päätöksiä tai ohjata prosesseja oikeaan suuntaan. Taustalla oleva työntekijä ei ole passiivinen sivusta seuraaja, vaan nuorten voimavara ja ohjaus, jota hyödyntää tarvittaessa.

Luottamus on nuorten osallistamisen kulmakivi. Aidon vastuun tarjoaminen ja antaminen nuorille vaatii luottamusta. Nuoret aistivat sen, onko luottamus aitoa vai ensin teolla ansaittavaa. Kun nuorelle tarjotaan aidon luottamuksen, josta

ei tarvitse tuntea vääränlaista kiitollisuutta, syntyy nuorelle tavoite ja motivaatio olla tuon luottamuksen arvoinen. Aidon luottamuksen tarjoaminen ei tarkoita sitä, ettei nuori voisi epäonnistua tai tehdä virheitä. Virheiden ja epävarmuuden sietokyky on luottamuksen osoittamisen ohella työntekijän osaamisen vahvuus. Nuoruuteen kuuluu se, että opetellaan, testataan ja kehitetään omaa osaamistaan. Hyvin harvoin opettelu tuottaa ainoastaan onnistumisia. Epäonnistumiset ja virheet ovat yhtä opettavaisia onnistumisten rinnalla, kun nuori pääsee turvallisessa ympäristössä pohtimaan, miksi epäonnistui tai onnistui. Nuorille on sallittava epäonnistumiset ja virheet, ja luotava turvallinen ympäristö niiden tekemiseen ja käsittelemiseen ilman luottamuksen menettämisen uhkaa.

NUORTENTALO KATUTASO OPETTELEMISEN, TEKEMISEN JA KOHTAAMISEN AREENA

Jyväskylän Katulähetyksen organisaation kuuluvan Nuortentalo Katutason toiminta pohjautuu osallisuuteen ja monitasoisiin kohtaamisiin. Toiminta muodostuu kolmesta työmuodosta, joita ovat kaikille nuorille avoin kohtaamispaikka, kadulle jalkautuva nuorisotyö sekä nuorten työllistäminen. Kaikkia työmuotoja ohjaa osallisuuden periaate, jolla pyritään pelkän näennäisen osallistumisen tai kuulemisen sijaan nuorten vastuuseen suunnittelussa, päätöksenteossa ja toiminnassa. Monitasoiset kohtaamiset toteutuvat ammatillisen nuorisotyön, vertaistoiminnan ja ”isosisko ja -veli” näkökulmasta. Mitään kohtaamista ei ole nostettu toista merkittävämmäksi, vaan kohtaamisten moninaisuuden nähdään tuottavan monitasoisia merkityksiä Nuortentalon toimintaan. Nuortentalon ammatilliseen vastuutiimiin kuulu kolme työntekijää ja talo työllistää työkokeilijoiden ja kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien lisäksi tilatyöntekijöitä palkkatuella. Palkkatukipaikkoja on seitsemän, joista osa täytetään oppisopimuksella. Oppisopimuksella Nuortentalolla on voinut opiskella nuoriso- ja vapaa-ajanohjaajaksi sekä työvalmentajaksi. Työkokeilijoita ja kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvia nuoria on kerrallaan vaihdellen 7–13.

Nuortentalon kohtaamispaikka on kaikille nuorille avoin kohtaamisen ja tekemisen tila. Ammatillinen vastuutiimi ei tarjoa nuorille valmiita toimintoja, vaan kaikki mitä talossa tapahtuu, toteutetaan nuorten ideoimana, suunnittelemana ja toteuttamana. Kohtaamispaikka toimii avointen ovien periaatteella, jolloin kaikki nuoret voivat hyödyntää talon mahdollisuuksia aina talon ollessa auki. Nuoret järjestävät tilassa pieniä ja isoja toimintoja arjen yhdessä olosta isompiin tapahtumiin. Kadulle jalkautuva nuorisotyö pohjautuu myös osallisuuteen, jossa nuoria kohdataan heidän omalla reviirillään ohjaten heitä osallistavilla menetelmillä. Kadulla tehtävän työn osallisuus rakentuu käytyihin dialogisiin

keskusteluihin. Myös kadulla kohdattaville nuorille tarjotaan mahdollisuus erilaisten aktiviteettien toteuttamiseen, joista esimerkkinä erilaiset retket ja yhteiset harrastustoiminnot.

Nuortentalon työllistäminen on suunnattu pääsääntöisesti alle 29-vuotiaille nuorille, ja on merkittävä osa Nuortentalon osallistavaa toimintatapaa. Koko Nuortentalon toiminnan, ja siten myös työllistämisen työmuodon lähestymistapa on nuorisotyöllinen, joka luo omat ominaispiirteet Nuortentalon työllistämiseen. Työllistämisen ikäraja on myös suoraan nuorisolaista (L 27.1.2006/72), jonka mukaan nuoria ovat kaikki alle 29-vuotiaat. Nuorisotyön näkökulmasta toteutettu työllistämistoiminta rakentuu työvoimapoliittisen näkökulman lisäksi nuoren kasvun tukemisesta ja ohjaamisesta sekä aktiivisen ja hyvän nuoruuden edistämisestä. Nuortentalon työllistämisen päätavoitteiksi onkin nostettu aktiivisen kansalaisuuden edistäminen sekä elämännäköntaitojen kartuttamisen, joilla nähdään olevan vaikutuksia nuorten kouluttautumiseen ja työelämään mukaan pääsyyn. Myös erilaisten taitojen sekä työelämätaitojen oppiminen on toiminnassa merkittävää.

Työllistettyjen nuorten työtehtävät muodostuvat kolmesta kokonaisuudesta, joita ovat Nuortentalon arjen askareet, työtiimien tehtäväalueet sekä kohtaamispaikan tehtävät. Arjen askareet sisältävät mm. talon siisteydestä huolehtimisen ja kassatyön, jossa hoidetaan harrastevälineiden varaukset, asiakasseuranta ja kioskimyynti. Nuoret avaavat ja sulkevat Nuortentalon päivittäin. Jokainen työllistetty nuori kuuluu vähintään yhteen työtiimiin, jotka ovat vastuullisia tiimin tehtäväalueen suunnittelussa, päätöksenteossa ja toiminnassa. Työtiimit ovat joko pysyviä tai projektiluonteisia. Pysyviä tiimejä ovat esimerkiksi kioskitiimi, joka tekee kioskihankinnat ja muut kioskin toimintaa ylläpitävät tehtävät, markkinointitiimi vastaa koko talon markkinoinnista ja välinetiimi harrastevälineiden hankinnoista ja huolloista. Projektiluontoiset tiimit voivat olla Nuortentalon tarpeista nousevia tai nuorten omista ideoista toteutettuja tiimejä, joista esimerkkinä videotiimi, joka toteutti yhteistyössä markkinointitiimin kanssa Nuortentalon toiminnasta videon. Kohtaamispaikan työssä työllistetyt nuoret kohtaavat ja aktivoivat tilassa käyviä nuoria, sekä ovat mukana kohtaamispaikan toimintojen ja tapahtumien järjestämisessä. Työllistetyt nuoret eivät ole kohtaamispaikassa nuorisotyöntekijöitä, vaan tekevät työtään ”isosiskoina ja –veljinä” kohtaamispaikassa käyvien nuorten kanssa.

Tavoitteena kaikessa Nuortentalon toiminnassa on, että nuoret voisivat kokea omistajuutta tilaan ja toimintaan, ja että Nuortentalo olisi aidosti nuorten omaehtoisen toiminnan areena, jossa heillä on mahdollisuus hyödyntää ammatillisen vastuutiimin osaaminen. Organisaation rakenne mahdollistaa sen, että nuoret käytännössä pyörittävät talon kaikkea toimintaa, kun vastuutiimiin kuuluu

kolme työntekijää ja työllistettyjä nuoria voi olla kerrallaan jopa kaksikymmentä tehden työtä maanantaista lauantaihin kahdessa vuorossa.

Nuortentalon vastuutiimin tehtävät muodostuvat talon johtamisesta, hallinnoinnista ja ammatillisesta nuorisotyöstä. Vastuutiimin yhtenä tärkeänä tehtävänä on varmistaa talon periaatteiden toteutuminen. Talon toimintaan ei ole kirjattu varsinaisia sääntöjä, vaan neljä periaatetta, jotka ovat päihteettömyys, fyysinen koskemattomuus, psyykinen koskemattomuus ja toisen omaisuuden kunnioittaminen. Vastuutiimin toiminnan lähtökohtana on mahdollistaa osallisuuden ja monitasoisten kohtaamisten toteutuminen. Vahvaan osallisuustoimintaan pystytään, kun osallisuuden kaikki syvytydet ja ulottuvuudet on ensin ymmärretty.

NUORTENTALO KATUTASO KEHITTÄMISTYÖN AREENANA

Työllistetyt nuoret ovat merkittäviä toimijoita Nuortentalon kehittämistyössä, jota voidaan tarkastella työllistettyjen nuorten edellä mainittujen työtehtäväkokonaisuuksien kautta. Periaatteena kehittämistyössä on, että työllistetyt nuoret ovat omien tehtäviensä asiantuntijoita, koska vastuutiimin tehtävät muodostuvat eri kokonaisuuksista. Voidaankin tulkita, että nuoret ovat omissa tehtäväalueissaan käyttäjä- ja toimilähtöisyyden neljän ymmärrystavan mukaan kehittämistyön päämiehiä, mutta myös tarvittaessa tasavertaisia kehittäjiä vastuutiimin kanssa. Osallisuuden syvyiksiä tarkastellessa työllistetyt nuoret toimivat työssään päätösosallisuuden ja toimeenpano-osallisuuden tasoilla.

Arjen tehtävät ovat työtä, joissa nuoret opettelevat vastuunottamista ja -kantamista, tehtävien organisointia ja yhdessä tekemistä. Tehtävät ovat valmiiksi suunniteltuja, mutta tehtävänjaot toteutetaan pääasiassa nuorten kesken. Arjen tehtävien kehittämistyön keskustelun tilana on työvuoron yhteinen aloittamisen hetki sekä työyhteisön viikoittainen palaveri. Viikkopalaveri sisältää keskusteluja kaikista tehtäväkokonaisuuksista, mutta keskusteluissa korostuvat arjen tehtävät ja toisaalta myös kohtaamispaikan työ. Viikkopalaveri ei ole vain tiedottamisen kanava, vaan työyhteisön päätöksenteon ja kehittämistyön väline, jossa nuorilla on aktiivinen rooli. Vastuutiimi ei anna valmiita vastauksia kehittämistarpeisiin, vaan johdattelee keskustelua siten, että nuoret ottavat kehittämistyöstä vastuun ideoinnin, päätöksenteon ja toiminnan tasoilla.

Työtiimit ovat vastuussa oman tiimin tehtäväalueesta kokonaisuudessaan. Työtiimit ovat nuorten vastuunottamisen ja tekemisen kenttää, jossa jokaiselle tiimille on nimetty ohjaaja vastuutiimistä. Ohjaajan rooli on olla käytävissä tarvittaessa, mutta ohjaaja voi olla myös tasavertaisena toimijana tiimissä, jos nuoret niin haluavat. Jokainen tiimi toimii itsenäisesti, jolloin tiimien työskentely-

tavat, motivaatio ja aktiivisuus rakentuvat olemassa olevan tiimin voimavaroista. Tiimien tehtäväalueet ovat luonteeltaan hyvin erilaisia, jolloin toisissa tiimeissä päästään kehittämistyöhön paneutumaan joitakin muita tiimejä syvemmin. Näin tiimit tarjoavat erilaisia kehittämisen ja suunnittelun tilanteita, joissa työlle rakentuu selkeät raamit tehtäväalueen mukaan, mutta myös tila luovuudelle. Kaikissa tiimeissä lähtökohtana on se, että nuoret toimivat kehittämistyön päämiehinä.

Kohtaamispaikan kehittämistyössä toteutuvat nuorten toimiminen kehittämistyön päämiehinä sekä tasavertaisina toimijoina vastuutiimin kanssa. Vastuutiimillä on merkittävä rooli kohtaamispaikan työssä toimiessaan kohtaamispaikan ammatillisina nuorisotyöntekijöinä. Vastuutiimi ei ole kokoajan läsnä kohtaamispaikassa, jolloin työllistetyillä nuorille on myös merkittävä rooli tässä tehtäväkokonaisuudessa. Vastuutiimin vahva läsnäolo ja toimiminen työmuodossa eivät tarkoita sitä, että työllistetyt nuoret joutuisivat vetäytymään kehittämistyössä sivummalle, vaan kohtaamispaikan kehittämistyössä korostuu tasavertaisuus. Toisaalta vastuutiimillä on tiettyjä ammatillisia vastuualueita toiminnassa, jotka vastuutiimi hoitaa itsenäisesti, kuten esimerkiksi lastensuojelun ilmoitusvelvollisuus tai muu vahvan huolen tilanne.

KEHITTÄMISHANKE OSALLISUUTTA VAHVISTAMASSA

Nuortentalon työllistämisen työmuotoon toteutettiin vuoden 2012 aikana kehittämishanke, jonka tarkoituksena oli vahvistaa edelleen osallisuutta nuorten työllistämisessä sekä tuottaa tietoa toiminnan kehittämistarpeiden ja mahdollisuuksien tunnistamiseksi. Tarkastelun kohteeksi nostettiin ohjaajan rooli, toimijalähtöisyys työllistämisen osallisuustoiminnassa sekä osallisuuden ilmeminen tunnetilana toiminnassa. Nuorten osallisuus toteutui konkreettisesti myös kehittämishankkeen eri vaiheissa, kun hanke toteutettiin tiiminä, jossa oli yksi Nuortentalon vastuutiimin jäsen ja kolme työllistettyä nuorta.

BENCHMARKING KEHITTÄMISTYÖN MENETELMÄNÄ

Hankkeen kehittämismenetelmäksi valittiin benchmarking, joka on parhailta esikuvilta oppimista, ja jolla pyritään tietoa keräämällä sekä vertailulla löytämään parhaita käytäntöjä ja toimintamalleja. Esikuvatoimijoiden toimintaan perehtymällä voidaan arvioida ja kyseenalaistaa omia prosesseja ja menetelmiä. Benchmarking ei ole toiminnan kopioimista tai valmiiden kehittämisvastausten löytämistä, vaan uuden tiedon ja taidon soveltamista omaan toimintaan. Olennaista on, miten omassa organisaatiossa pystytään hyödyntämään ja sovelta- maan esikuvatoimijan havaittuja vahvuuksia. Tietojen kerääminen ja vertailu

edellyttää kahden organisaation tiivistä yhteistyötä, jossa toinen organisaatio on lupautunut jakamaan tietoa. Kun organisaatiot ovat sopineet yhteistyöstä, voidaan toteuttaa menetelmää, joka on ihmiselle ominainen tapa oppia uutta, mallioppimalla. (Hotanen, Laine & Pietiläinen 2001, 6-8; Patterson 1996, 4-7.)

NUORET AKTIIVISINA JA TASAVERTAISINA KEHITTÄJINÄ

Työllistettyjen nuorten rooli kehittämishankkeessa vaihteli hankkeen vaiheiden mukaan. Kehittämishankkeen käynnistämisen ja työn suunnittelussa korostui vastuutiimin jäsenen rooli, jossa käyttäjä- ja toimijalähtöisyyden ymmärtävöistä toteutui taso, jolla pyritään ymmärtämään käyttäjien ja toimijoiden maailmaa. Nuoret tulivat mukaan kehittämistyöhön siinä vaiheessa, kun konkreettinen kehittämistyö aloitettiin. Nuoret olivat mukana vierailuilla valituissa esikuvaorganisaatioissa, kerätyn tiedon hyödyntämisessä ja myöhemmin konkreettisten kehittämistoimien toteuttamisessa. Nuorten rooli kehittämistyössä oli olla tasavertaisia toimijoina vastuutiimin jäsenen kanssa. Tässä kehittämishankkeessa ei varsinaisesti toteutunut nuorten toimiminen kehittämistyön päämiehinä. Tämä ei kuitenkaan heikentänyt nuorten osallisuuden tasoa ja tunnetta, vaan mahdollisti osallisuuden toiminnan monimuotoisuuden hyödyntämällä vastuutiimin jäsenen osaaminen ja nuorten osallisuutta. Hankkeessa toteutui nuorten osallisuuden syvyydet, joissa kuvastuu päätösosallisuus ja toimeenpano-osallisuus. Osallisuuden toteutuminen ei aina vaadi sitä, että ohjaaja on vain taustalla oleva voimavara, vaan tasavertainen kumppanuus oikeassa tilanteessa voi edistää vahvasti nuorten osallisuuden tunteen syntymistä. Yhdessä tekeminen tasavertaisina toimijoina tuottaa parhaimmillaan hyvän oppimisen kokemuksia. Merkittävää toiminnassa onkin se, miten ohjaaja pystyy sopeutumaan ja muokkautumaan erilaisiin rooleihin prosessin aikana.

Benchmarking-vierailut tehtiin kahteen organisaatioon, Voimalaitos Nuorten taitopajoille Jyväskylässä sekä Sastamalan kaupungin nuorisopalveluihin. Vierailuissa tutustuttiin toimitiloihin sekä toteutettiin haastattelut esimies, työntekijä ja asiakastasoilla. Nuoret hoitivat haastattelut yhdessä vastuutiimin jäsenen kanssa. Haastatteluiden jälkeen kehittämistiimi kävi vapaan keskustelun, jossa nostettiin esiin esikuvaorganisaation toiminnan vahvuudet ja hyvät toimintatavat. Näiden oivalluksien pohjalta pohdittiin keinoja hyviksi havaittujen toimintatapojen soveltamista Nuortentalon työllistämistoimintaan. Keskustelujen pohjalta laadittiin listaus kehittämiskohteista ja -suosituksista.

Vierailujen aikana ja myöhemmin tiimin keskusteluissa nuorten puheessa korostui innostus, joka nousi esiin esikuvatoimijoiden hyvien toimintatapojen oivaltamisesta. Puheessa korostui samalla myös Nuortentalon toiminnan epä-

kohdat ja kehittämisen tarpeet. Benchmarking osoittautui toimivaksi kehittämismenetelmäksi nuorten kanssa, koska puheessa välittyi vahvasti konkreettiset kehittämisen tarpeet ja ehdotukset. Kehittämistiimin keskustelu toteutui spontaanisti, eikä vastuutiimin jäsen ohjannut keskustelua puheenjohtajan tapaan. Vastuutiimin jäsenen tehtävänä oli innostaa ja motivoida keskustelua eteenpäin sekä kirjata ylös vapaamuotoisen keskustelun esiin nostamat näkökulmat. Tasavertaisuus olisi hävinnyt, jos vastuutiimin jäsen olisi rajoittanut keskustelua tai niiden epäkohtien esiin nostamista, joita vierailut nostivat esiin Nuortentalon toiminnasta. Keskusteluissa välittyi myös esikuvaorganisaatioiden valinnan onnistuminen, koska nuorten puheesta heijastui vahvasti se näkökulma, että vierailut ja haastattelut osoittivat valittujen organisaatioiden olevan esikuvia toiminnan monilla osa-alueilla. Nuoret omaksuivat oppimisen näkökulman sen sijaan, että puhe olisi ollut väärällä tavalla vain vertailevaa.

Kehittämistyön eri vaiheissa oli näkyvillä nuorten kyky kehittämistyöhön, kun kehittämismenetelmä on valittu siten, että se parhaiten tukee nuorten tekemistä. Benchmarking tarjosi nuorille mielenkiintoisen näkökulman kehittämistyöhön, jossa korostui konkretia ja luovuus. Nuorten keskustelusta välittyi kyky vertailla ja oppia esikuvilta. Kehittämistyöhön sitoutumista ja motivoitumista edisti se, että nuorten kanssa tehtiin konkreettisesti jotain mielenkiintoista, kuten retki Sastamalaan ajomatkoineen ja kahvitaukoineen sekä se, että he pääsivät kohtaamaan tasavertaisessa keskustelussa esikuvaorganisaation työntekijöitä ja nuoria. Kehittämistiimin nuoret eivät olleet kehittämistyön apulaisia, vaan kehittämistyön kannalta merkittäviä toimijoita.

KEHITTÄMISKOHTEET JA -SUOSITUKSET

Kehittämiskohteiksi nousi nuorten osallisuuden vahvistaminen Nuortentalon toiminnan suunnittelussa, päätöksenteossa ja toiminnassa sekä Nuortentalon fyysiseen toimintaympäristöön panostaminen. Kaikissa kehittämiskohteissa näkökulmiksi tarkentuivat ohjaajan ja nuoren roolien vahvistaminen sekä tasavertaisuuden lisääminen toiminnassa. Toiminnan suunnittelun konkreettisiksi kehittämissuosituksiksi ryhmä nosti työpäivän aikataulujen tarkentamisen ja työpäivän aloittamisen yhteisellä kokoontumisella, vuosikellon rakentamisen työllistämistoimintaan sekä tehtäväkuvien tarkan kirjauksen. Päätöksenteossa korostui nuorten osallisuuden lisäämisen tarve työllistettyjen nuorten valintaprosessiin, johon haluttiin nuoret itse vahvemmin mukaan. Toiminnan kehittämiseksi tiimi kirjasi myös suosituksen rakentaa toimintaan motivaatiota lisäävä pistesysteemi, joka toimisi samalla palkitsemisjärjestelmänä.

Kehittämiskohteet ja -suositukset otettiin käyttöön vaiheittain. Kehittämistiimi suunnitteli motivaatiota lisäävän pistesysteemin pilotoinnin ja pienemmillä

kokoonpanoilla toteutettiin myös muita konkreettisia kehittämissuosituksia. Pistesysteemi toteutettiin syksyn 2012 aikana ja siihen sitoutettiin koko työyhteisö. Pisteiden keräämisessä kaikki työyhteisön jäsenet olivat tasavertaisia, jolloin vastuutiimi keräsi työllään pisteitä yhtälailla työllistettyjen nuorten kanssa. Pisteitä kerättiin kahden kuukauden ajan erityisellä aktiivisuudella omassa työssänsä. Viikkopalaverin yhteydessä käytiin pieniryhmissä läpi jokaisen ehdotus omiksi pisteiksi, jonka pienryhmä joko hyväksyi tai ehdotti pisteiden määrään muutoksia. Pisteillä pienennettiin omavastuuosuutta joulukuussa toteutettuun viiden päivän mittaiseen palkitsemismatkaan Kittilän Leville. Ne, jotka eivät halunneet osallistua Lapin matkalle, saivat käyttöönsä rahasumman, jolla palkitsivat ryhmänsä Jyväskylässä. Pistesysteemi lisäsi syksyn aikana huomattavasti työntekijöiden oma-aloitteisuutta ja työmotivaatiota sekä vahvisti työyhteisön yhteisöllisyyttä.

Syksyn aikana työllistämistoimintaan rakennettiin vuosikello, johon kirjattiin mm. toiminnan syys- ja kevätkaudet, kauden aloituskoulutusten ajankohdat ja työllistämistoiminnan arvioinnin ajankohdat. Myös työpäivien rakennetta tarkennettiin ja otettiin käyttöön yhteiset työpäivän aloitushetket aamuvuoroihin. Myös työllistettyjen nuorten valintaprosessin kehittäminen aloitettiin. Aiemmin harjoittelu- ja palkkatukipaikkojen täyttämistä ja henkilövalinnoista vastasi itsenäisesti vastuutiimi. Nyt otettiin käyttöön hakumenettely, jossa kaikki avoimena olevat palkkatukipaikat ilmoitetaan Nuortentalon ilmoitustaululla ja kaikilla palkkatukeen oikeutetuilla nuorilla oli mahdollisuus hakea paikkaa. Kohtaamispaikan nuorten osallisuuden lisäämiseksi päätettiin koota nuorten ryhmä, joka osallistuu henkilövalintoihin konsultin roolissa. Myöhemmin toteutettaviksi kehittämissuosituksiksi jäi tehtävänkuvien tarkka kirjaaminen, jolla kehittämissiimi näki olevan vaikutusta tasavertaisuuden lisääntymiseen työyhteisössä. Nuortentalon fyysisen viihtyvyyden lisääntyminen toteutettiin kohtaamispaikan toiminnan kautta saman vuoden aikana.

TAULUKKO 1. Kehittämiskohteet ja –suositukset sekä niiden toteutus		
Kehittämiskohteet	Kehittämissuositukset	Toteutus
Toiminnan suunnittelu	Työllistettyjen nuorten työpäivän aikataulujen tarkennus ja työpäivän aloitus yhteisellä kokoontumisella sekä tehtäväkuvien tarkka kirjaus.	Syksyllä 2012: työpäivän aikatauluja tarkennettiin sekä otettiin käyttöön aamuvuorojen yhteinen aloitushetki. Tehtäväkuvien tarkentamista ei vielä toteutettu.
Päätöksenteko	Työllistettyjen nuorten työhön valinnan tarkentaminen ja nuorten ottaminen mukaan valintaprosessiin.	Syksyllä 2012: otettiin käyttöön uusi hakumenettely, jossa kaikilla palkkatukioikeutetuilla oli mahdollisuus hakea avoinna olevaa työpaikkaa sekä otettiin kohtaamispaikan nuoria mukaan valintaprosessiin konsultin roolissa.
Toiminta	Työllistettyjen nuorten motivaatiota ja sitoutumista lisäävän pistesysteemin rakentaminen.	Syksyllä 2012: toteutettiin motivaatiota lisäävän pistesysteemin pilotointi, johon sitoutettiin koko työyhteisö.
Muut	Fyysisen ympäristön viihtyisyyteen panostaminen.	Syksyllä 2012: kohtaamispaikan toimintojen kautta toteutettiin tilojen remontointia ja uusien kalustojen hankintaa.

Prosessit voivat tuottaa myös sellaista tietoa, mitä ei kehittämisprosessilta etukäteen osattu odottaa. Näin tapahtui myös tässä Nuortentalon kehittämishankkeessa, joka tuotti mm. tärkeää palautetta työllistämistoiminnassa syntyneestä osallisuuden tunteesta. Tällaisesta palautteesta esimerkkinä Päivin 25-vuotta työhakemus, kun kehittämistyön tuloksena kaikilla palkkatukioikeutetulla oli mahdollisuus hakea avoinna olevaa palkkatukiperusteista työpaikkaa.

”Hei Milla

Olen nyt vieläkin kiinnostuneempi tästä aukenevasta työpaikasta kuin silloin kesän alussa. Kiva, että kaikilla on mahdollisuus hakea. Varmistin TE-toimistosta palkkatukitilanteeni, ja heidän mukaan minulla on oikeus korkeampaan korotettuun palkkatukeen.

En osaa sanoa haluanko tätä työpaikka enemmän siksi, että olen niin kovasti yrittänyt saada töitä jo monta vuotta, vai siksi, että täällä on ollut niin uskottoman mukavaa olla töissä. Pidän erityisesti siitä, että vaikka tämä työ

onkin rentoa ja mukavaa, mutta samalla myös haastavaa, ja täällä onnistuminen jossain tuntuu niin paljon palkitsevammalta kuin arkisemmassa työssä. Kun olen tehnyt niin paljon ns. liukuhihnatyötä sellaisissa paikoissa, joissa ihmiset eivät edes jaksa jutella keskenään, on maailmani mullistunut, kun olen päässyt tekemään töitä ihmisten kanssa. Olen myös osannut kovasti arvostaa sitä, että jokainen päivä täällä todellakin on erilainen.

Mitä omaan suoritukseeni tulee, olen onnistunut täällä mielestäni ihan hyvin. Olen päässyt jo tutustumaan ja tulemaan hyvinkin toimeen muutaman nuoren kanssa, joka on ollut minulle todella antoisa kokemus, sillä juuri heidän kanssaan kommunikoidessa jännitin alussa ehkä eniten. Myös työkaverit täällä ovat mahtavia ja ammattitaitoisia, mutta sen tiedät varmasti itsekin.

Ja okkei, nyt saat vähän nauraa, mutta jo pelkkä viikko-, ja tiimipalaveriinkin osallistuminen on saanut minut tuntemaan itseni tärkeäksi. En vain yksinkertaisesti ole tähän mennessä ollut missään työpaikassa niin korkeassa asemassa, että minua olisi kutsuttu palaveriinkin tai mielipidettäni olisi sen kummemmin kysely. Vaikka hassua se onkin, mutta minusta on tosi kiva, että otatte harkkaritkin näihin juttuihin mukaan.

Tämä työhakemukseni näköjään uhkaa muuttua palautteeksi, joten totean tähän loppuun, että tuo aukeneva työpaikka olisi minulle unelmien täyttymys. Uskon, että pärjäisin tilatyöntekijänä oikein hyvin, minulta saattaa silloin tällöin tulla ihan kehityskelpoisia ideoita ja tahdon kovasti myös kehittyä itse. Elämäkokemusta minulle on kertynyt nuoresta iästä huolimatta melko paljon sekä hyvässä että pahassa ja siksi uskon, että minulla olisi tässä työssä myös paljon annettavaa, vaikkun varsinainen ammattilainen olekaan. En pelkää myöskään tehdä niitä arkisempiakaan tehtäviä, joita tähän työhön kuuluu. Olen niin rakastunut koko Katutasoon, että tahdon antaa kaikkeni, että täällä olisi sekä työntekijöillä että nuorilla mahdollisimman hyvä olla.

Päivi”

LOPUKSI

Nuorten osallistuminen kehittämisprosesseihin ja hankkeisiin on enemmän kiinni ohjaajien kuin nuorten asenteesta. Ohjaajat ovat joko mahdollistamassa tai estämässä nuorten osallisuuden mahdollisuuksia. Nuorten mukaan ottaminen toiminnan kohteista aktiiviseksi osalliseksi toimintaan ja kehittämistyöhön vaatii ohjaajalta etenkin rohkeutta ja uskallusta heittäytyä tuntemattomaan. Osallisuustoiminnan toteuttaminen tulee aloittaa pohtimisella, mitä osallisuus tarkoittaa ohjaajalle. Ohjaajan kyky vaihdella omaa rooliaan on avainasemassa

osallisuuden toteutumisen kannalta. Rohkeus heittäytyä kohti tuntematonta on samalla myös luottamusta nuoriin. Ilman luottamusta on vaikea uskaltaa heittäytyä.

Nuorisotyöllä on etulyöntiasema nuorten osallisuuden edistämisestä sen nuoria houkuttelevan imagon vuoksi. Nuorisotyö ei tuo nuorille mielikuvaa yhteiskunnan toimijasta, joka rajoittaa tai velvoittaa, ja siksi nuorisotyön aseman hyödyntäminen moniammatillisella sosiaali-alan kentällä voi tukea osallisuuden edistämistä myös muiden yhteiskunnallisten tahojen toiminnoissa. Nuorisotyön vahvuus ja osaaminen nuorten elämän asiantuntijana tuottaa moniammatillisiin prosesseihin tietotaitoa, joka tukee työntekijöiden ymmärrystä nuorten osallisuuden monimuotoisuudesta.

Nuortentalo Katutason toteuttaman nuorisotyön osallisuus voidaan nähdä rakentuvan luottamuksen ja rohkeuden lisäksi ohjaajan roolien muunteluista. On ymmärrettävä ne tilanteet, joissa ohjaajan on astuttava esiin ja otettava vetovastuu, jotta seuraavassa vaiheessa nuoret voivat toimia kehittämistyön päämiehinä. Mutta, mitä tarkoittaa se, kun nuoret toimivat kehittämistyön päämiehinä? Turvallisessa ympäristössä se tuottaa uusia innovaatioita ja rohkeita kokeiluja sekä nuorille tärkeitä oppimisen tilanteita.

LÄHTEET

Gretschel, A. 2002. Kunta nuorten osallisuusympäristönä. Nuorten ryhmän ja kunnan vuorovaikutussuhteen tarkastelu kolmen liikuntarakentamisprojektin laadunarvioinnin keinona. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.

Hotanen, J, Laine, R & Pietiläinen, S. 2001. Benchmarking-opas. Opi hyviltä esikuvilta. Helsinki: Suomen Laatu keskus Koulutuspalvelut Oy.

L 27.2.2006/72. Nuorisolaki. Säädös säädöstöteitopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 22.2.2013. [Http://www.finlex.fi](http://www.finlex.fi).

Nivala, E & Saastamoinen, M. 2010. Nuorisokasvatuksen teorian kohde ja konteksti. Teoksessa Nuorisokasvatuksen teoria. Perusteita ja puheenvuoroja. Toim. Nivala, E & Saastamoine, M. 2. p., uud. p. Helsinki: Yliopistopaino.

Patterson, J. 1996. Benchmarking basics. Looking for a better way. California, USA: Crisp Learning.

Salmikangas, A. 1998. Kohti kansalaisten kuntaa. Helsinki: Suomen Kuntaliitto.

Toikko, T & Rantanen, T. 2009. Käyttäjä- ja toimijälähtöinen kehittäminen. Osaaja.net. Viitattu 18.2.2013. [Http://www.uasjournal.fi/index.php/osaaja/article/view/1115/966](http://www.uasjournal.fi/index.php/osaaja/article/view/1115/966).

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ASIAKASRAADIT JA PALVELUIDEN KEHITTÄMINEN

Helena Koskimies

JOHDANTO

OSKU – Osallisuutta asiakkuuteen kuntouttavassa työtoiminnassa -projektin (2011–2013) tavoitteena oli luoda uusia kuntouttavan työtoiminnan menetelmiä ja kehittää asiakkaiden työllistymiseen johtavaa kuntoutumista ja osaamista ja yhtenä osatavoitteena asiakkaiden osallistumisen vahvistaminen palveluiden kehittämisessä. Projekti toteutettiin viidessä keskisuomalaisessa kunnassa ja näistä kolmessa järjestettiin asiakasraadit ja yhdessä laadittiin sähköinen palautejärjestelmä.

Projektin tavoitteen asettamiseen on vaikuttanut muun muassa sosiaali- ja terveyspolitiikan muutokset kohti asiakkaan aktiivisuuden tukemista ja sosiaaliturvan vastikkeellistumista. Työttömien aktivointiohjelmat ja sosiaaliturvan vastikkeellistaminen ovat olleet sosiaali- ja terveyspolitiikan yleinen trendi Euroopassa 1990-luvulla (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist ja Papro 2004, 26–32).

Näkemyksiä asiakkuudesta on muuttumassa sosiaalipalveluissa, asiakas nähdään palvelujen käyttäjänä, yksilöllisten valintojen tekijänä, aktiivisena toimijana ei niinkään palvelujen kohteena. Palvelujen käyttäjät halutaan mukaan kehittämään niitä palveluja, joita he käyttävät ja joissa heillä on kokemusasiantuntijuutta. Suomessa on pilotoitu erilaisia malleja, jotka soveltuvat asiakkaiden vaikuttamiskanaviksi (esimerkiksi BIKVA -malli, Hänninen ym. 2007). Kuntalaisia haetaan laajemminkin mukaan kuntansa tai asuinalueensa kehittämiseen.

Asiakkaan osallistumista ja omaa aktiivisuutta pyritään vahvistamaan myös lainsäädännöllä. Sosiaalihuollon asiakaslaki (L 22.9.2000/812) edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa. Laki velvoittaa ottamaan huomioon asiakkaan toivomukset ja mielipiteet sellaisena, kuin hän itse ne ilmaisee ja kunnioittamaan hänen itsemääräämisoikeuttaan. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. edistämään sosiaalihuoltoon liittyvää asiakkaan myönteistä kohtelua. (L 22.9.2000/812.)

Osallisuuden ja osallistumisen nähdään olevan tekijöitä, jotka vaikuttavat yksilön kokemukseen omasta hyvinvoinnista (Perälähti, Londén, Siltaniemi,

Särkelä, Peltosalmi & Eronen 2011, 14). Aito vaikuttaminen ja valinnan mahdollisuus on sitä tärkeämpää mitä riippuvaisempi henkilö on sosiaalihuollosta. Osallistumisen tukemisella ja lisäämisellä pyritään edistämään ihmisten osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja omatoimisuutta. (Ilmonen 2012.)

Hyvistä periaatteista ja pyrkimyksistä huolimatta voidaan kysyä, jääkö asiakkaan osallistuminen lähinnä kuulluksi tulemisen tasolle. Toikko (2011, 107–108) määrittelee tämän heikoimmaksi osallistumisen tasoksi ja käyttää siitä käsitettä ”asiakkaiden ymmärtäminen”. Ammatillaiset pyrkivät tulkitsemaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita, ymmärtämään asiakkaiden maailmaa. Monet asiakaspalauttejärjestelmät ja myös asiakasraadit voivat jäädä tälle tasolle – osallistujalla on passiivisen mukana olijan rooli eikä mahdollisuutta osallistua varsinaisesti kehittämisprosessiin.

Kokemusasiantuntijuuden hyödyntämiseen palvelujen kehittämisessä liittyvään keskusteluun aktiivisesti osallistuneet Toikko ja Rantanen (2009, 89) näkevät osallistavasta kehittämistoiminnasta tulleen jo muoti-ilmiön. Uusimman Sosiaalibarometrin (2013) tulokset osoittavat kuitenkin, että suuri haaste palvelujärjestelmälle on ihmisten mukaan ottaminen palvelujen kehittämiseen. Sosiaalijohtajat, terveysjohtajat, Kelan toimistojen ja TE-toimistojen johtajat arvioivat asiakaskeskeisyyden toteutuneen heikoimmin systemaattisessa asiakaspalautteen keräämisessä ja osallistumisessa palvelujen kehittämiseen. Heistä 60 % arvioi asiakkaiden osallistumisen palvelujen kehittämiseen toteutuneen ”ei lainkaan tai huonosti” ja vain 17 % ”melko hyvin tai hyvin”. Edellisen vuoden barometriin verrattuna muutos on lievästi positiivinen, hivenen kohti parempaa asiakaslähtöisyyttä. (Perälähti, Londén, Siltaniemi, Särkelä, Peltosalmi & Eronen 2013, 14.)

Edellä esitetyn lisäksi kuntouttavan työtoiminnan palvelujen käyttäjien osallistumisen ja osallisuuden vahvistaminen on perusteltua siksi, että eri selvitysten (Kallio, Meklin, & Tammi 2008; Karjalainen & Karjalainen 2011) mukaan kuntouttavan työtoiminnan palvelun haasteena ovat olleet heikot siirtymät, ja asiakaspalautteiden mukaan myös osin väärin ajoittuva palvelu. Tästä on nousut tarve pohtia sitä, miksi ja miten palvelujen käyttäjien näkemys palvelun toimivuudesta saadaan mukaan kehittämisen perusteluiksi. Miten niiden ihmisten, joiden tuen tarpeet ovat moninaiset ja joista monet ovat hyvin haavoittuvassa elämäntilanteessa, ääni saadaan kuuluviin?

KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA – SOSIAALISTA TYÖLLISTÄMISTÄ

Keski-Suomen alueella, kuten muuallakin Suomessa, pitkäaikaistyöttömien määrä on kasvanut. Työttömien työnhakijoiden osuus työvoimasta eli työnvälitystilaston mukainen työttömyysaste oli huhtikuun lopussa Keski-Suomessa 13,9 % (17 873 henkilöä). Vuoden aikana määrä oli lisääntynyt 15 %:lla. Työttömille henkilöille tarjottavista palveluista yhtenä on kuntouttava työtoiminta. Huhtikuussa 2013 kuntouttavassa työtoiminnassa oli 630 henkilöä, mikä oli 22,1 % enemmän kuin vuosi aiemmin. (Keski-Suomen työllisyyskatsaus 30.4.2013.)

Kuntouttavalla työtoiminnalla on takanaan reilun kymmenen vuoden historia. (L189/2001). Kuntouttavan työtoiminnan laki perustuu ministeritasoisen Aktiivinen sosiaalipolitiikka -työryhmän valmistelemiin ehdotuksiin (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist ja Papro 2004). Lain taustalla on 1990 luvun laman aikana syntynyt ja sen jälkeen lisääntynyt pitkäaikaistyöttömyys sekä aktiivisen sosiaalipolitiikan painopisteen siirtyminen yhä enemmän vastikkeellisuuteen ja toimenpiteiden suuntautumisen yhä vahvemmin työhön kannustamiseen ja kuntouttamiseen. Laki yhdistää pitkäaikaistyöttömyyden sekä aktivointiin että kuntoutukseen. Kotiranta on pohtinut väitöskirjassaan (2008, 21–22) ”Aktivoinnin paradoksit” sitä prosessia, joka johti lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) ja uhkakuvaan työttömyyden lääketieteellistämisestä. Lain nimen muuttaminen on yleinen keskustelun aihe tähän teemaan liittyvissä seminaareissa ja alan toimijoiden tapaamisissa. Muualla Euroopassa puhutaan vain aktivoinnista (Kotiranta 2008, 21).

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, jonka tarkoitus on tukea henkilöiden, joiden työttömyys on jatkunut pitkään, elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle. Laissa on säädetty toimenpiteistä, ”joilla parannetaan pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla sekä edistetään hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamaan julkiseen työvoimapalveluun”. Laissa viitataan kuntoutukseen käsitteellä ”parannetaan henkilön edellytyksiä työllistyä”. Kunta voi toteuttaa järjestämisvelvollisuutensa järjestämällä kuntouttavan työtoiminnan itse tai tekemällä sopimuksen sen järjestämisestä toisen kunnan tai kuntayhtymän taikka rekisteröidyn yhdistyksen, rekisteröidyn säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa. (L189/2001.)

Työ- ja elinkeinotoimisto ja kunnan sosiaalihuollon viranomainen laativat yhdessä asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelman, johon kirjataan tarvittaessa

kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen ja yksilöllinen palvelukokonaisuus. Olennaista on se, että jo suunnittelussa otetaan huomioon asiakkaan henkilökohtainen kokonaistilanne, joka määrittelee asiakkaan palvelukokonaisuuden. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2013.) Kuntouttavan työtoimintapalvelun monitoimijuutta lisää se, että työtoimintaa järjestetään usein kolmannen sektorin yksiköissä. Kolmikanta kehkeytyy usein nelikannaksi ja joskus monisyiseksi palveluviidakoksi.

Sosiaali- ja terveysministeriön Osallisuuden edistämisen ryhmän johtaja Kari Ilmonen lähtee siitä, että kuntouttavan työtoiminnan palvelut ovat niin sanottuja ”nostepalveluita”, muista sosiaalihuollon palveluista kohti välityömarkkinoita ja viime kädessä kohti avoimia työmarkkinoita. Tämä näkemys liittyy myös asiakkaiden esiin tuomaan ongelmaan palvelujen oikea-aikaisuudesta (Karjalainen & Karjalainen 2011) ja Työ- ja elinkeinoministeriön selvitykseen (Pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisesta työvoimavarojen turvaamiseen 2011, 27–29), jossa nostetaan esiin se, ettei kuntouttavaa työtoimintaa nähdä viimesijaisena palveluna vaan elämänhallintaa parantavana ja työllistymisedellytyksiä lisäävänä palveluna, joka voi edeltää työvoimapalveluna. Selvityksessä korostetaan määräraajojen sijasta lähtemistä asiakkaiden yksilöllisistä palvelutarpeista.

Karjalaisen ja Karjalaisen (2010) pääkaupunkiseudulla tekemän empiirisen tutkimuksen mukaan kuntouttava työtoiminta johtaa vain harvoin pitkäaikaistyöttömän työllistymiseen avoimille työmarkkinoille. Kuitenkin valtaosa asiakkaista (82 %) arvioi kuntouttavan työtoiminnan hyväksi ratkaisuksi sen hetkisessä elämäntilanteessaan ja osa asiakkaista (38 %) toivoi saavansa jatkossa palkkatyötä. Kyse on siis enemmän sosiaalisesta kuin ammatillisesta kuntoutuksesta. (Karjalainen & Karjalainen 2010.) Luhtaselan (2009) mukaan aktiivisen sosiaalipolitiikan kannalta kuntouttavassa työtoiminnassa on elementtejä, jotka lisäävät yhteiskuntaan kuulumisen ja osallisuuden kokemuksia.

OSALLISTUMISTA JA OSALLISUUTTA ASIAKASRAADEISSA

MONIMUOTOISTA OSALLISUUTTA

Osallisuus -käsite (englanniksi inclusion tai social engagement) ja sitä lähellä olevat käsitteet ovat problemaattisia. Niitä on pyritty määrittelemään viime vuosina sekä asiakkaiden kuvaamina osallisuuskokemuksina että tutkijoiden tekeminä käsiteanalyysinä. Erityisesti käsitteitä osallisuus ja osallistuminen on haluttu tarkastella syvemmin, koska kulloinkin valittu käsite kuvaa asiakkaan mukana olon eri ulottuvuuksia ja merkityksiä sekä asiakkaalle että järjestelmälle. Lisää haastetta käsitteen määrittelylle tuo se, että osallisuus on

koettua, jolloin kyse on aina myös subjektiivisesta kokemuksesta (Kiilakoski, Gretschel & Nivala 2012). Toikko ja Rantanen (2009, 90–92) tuovat pohdintaan myös käsitteiden kirjon paradoksaalisuutta. Osallistuminen korostaa toimijan subjektiutta, mutta osallistuvaa ihmistä joku osallistaa, jopa pakottaa.

Osallisuus -käsitteen ja sen lähikäsitteiden eroja on kuvattu esimerkiksi luokittelemalla osallisuuden muotoja ja tapoja. Tammelin (2010) korostaa käsitteiden eroja sen perusteella, millaista palvelujen käyttäjien mukana olon merkitys kehittämistoiminnoissa on. ”Käyttäjien osallistuminen on heikoin osallistumisen muoto. Palvelujen käyttäjät toimivat informantteina, kertoen kokemuksiaan, mutta eivät varsinaisesti osallistu palvelujen kehittämiseen” (Tammelin 2010).

Toikko (2011, 107–108; vrt. Kaseva 2011) määrittelee osallistumisen eri tasoina:

- Asiakkaiden ymmärtäminen: ammattilaiset pyrkivät tulkitsemaan asiakkaiden toiveita ja tarpeita, ymmärtämään asiakkaiden maailmaa.
- Asiakkaiden rahoitettu osallistuminen: voivat esittää mielipiteitä, mutta eivät voi osallistua kehittämiseen. Keskustelun tavoite ja muoto on asetettu etukäteen.
- Asiakkaiden tasavertainen osallistuminen: ovat kokemusasiiantuntijoita muiden asiantuntijoiden rinnalla, osallistuminen yhtä tärkeää kuin muidenkin. On apuprosessi, jolla voidaan tukea tavoitteiden saavuttamista.
- Asiakkaat päämiehinä: asiakkaat omistavat kehittämisprosessin. Tällöin olennaista on se, kuka kontrolloi toiminnan suunnittelua, toteutusta ja arviointia. Asiakkaat voivat konsultoida ulkopuolista asiantuntijaa.

Osallistumisen muotoja kuvaavat esimerkiksi Perälahti ja muut (2011, 14) kuntalaisten tieto-osallisuutena, suunnitteluosallisuutena, päätösohallisuutena ja päätöksenteko-osallisuutena. Toikko (2011) puolestaan osallistumisen muotoina osallistuminen konsultaatioon ja osallistumisen toimintaan ja päätöksentekoon. Konsultaatio-osallistumisessa kokemusasiiantuntijuutta käytetään avuksi palveluiden suunnittelussa ja toteutuksessa ja kehittämisessä hyödyntämällä esimerkiksi asiakasfoorumeita, -raateja. Asiakkaan osallistuminen voi olla myös palveluiden toteutukseen osallistumista, esimerkiksi tutortoiminta, kokemusasiiantuntija-kouluttajat, asiakas-kehittäjät. (Toikko 2011, 110–111.)

Luhtasela (2009, 129) määrittelee osallisuutta sekä yksilötasolla, osallistujan oman elämän haltuunottona, että yhteiskunnan tasolla, henkilön kokemuksena aktiivisesta ja täysivaltaisesta kansalaisuudesta. Pelkkä toimintaan osallistuminen ei välttämättä lisää asiakkaan osallisuuden kokemuksia. Hänen

tutkimuksensa mukaan osallisuus rakentuu kuntouttavassa työtoiminnassa osallistujien hyvinvointia lisäävien tekijöiden avulla. Keskeistä osallisuuden mahdollistamisessa on ”osallistujien kokemustiedon ottaminen toiminnan suunnittelun pohjaksi, vallan käytön uudelleen jako niin, että työntekijät ja asiakkaat käyttävät jaettua valtaa toiminnan kehittämiseksi, osallistujien ihmisarvoinen ja oikeudenmukainen kohtelu ja dialogisen toiminnan menetelmien käyttö esimerkiksi luomalla osallistujien kanssa toiminnallisia rakenteita, joissa he voivat lisätä tietoisuuttaan omasta tilanteestaan” (Luhtasela 2009, 128–129).

OSKU Osallisuutta kuntouttavassa työtoiminnassa -projektin toimintaa ohjasi osallisuuden tarkastelu kolmella eri tasolla. Osallisuus määriteltiin projektissa – eri asiantuntijoiden näkemyksiä mukaillen – yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumisen kokemuksena, jonka syntymisessä on olennaista mahdollisuus tulla kuulluksi yhteisön ja yhteiskunnan jäsenenä ja vaikuttaa päätöksen tekoon omassa asiassa, yhteisössä ja yhteiskunnassa.

Projektissa mahdollistettiin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille, palvelun käyttäjille, osallistuminen asiakasraatiin kolmessa kunnassa ja yhdessä kunnassa kehitettiin sähköinen asiakaspalautejärjestelmä. Tammelinin (2010) mukaan asiakasfoorumit (asiakasraadit) sijoittuvat sille osallisuuden tasolle, jossa asiakkaita on konsultoitu asiakaskokemusten kartoittamiseksi. Hänen mukaansa asiakasfoorumien käyttäminen palvelujen kehittämisessä riippuu luonnollisesti kunta- ja muiden toimijoiden halusta ja kyvystä ottaa huomioon asiakaskokemukset ja kehittää palveluja. (Tammelin 2010, 21.) OSKU-projektissa pyrittiinkin kehittämään asiakasraatitoimintaa prosessimaisemmaksi, jolloin vuoropuhelu jatkui palvelujen tuottajien ja palvelujen käyttäjien kesken ja projekti toimi tässä välittäjänä.

ASIAKASRAADIT – ASIAKAS RAATILAISENA

Asiakasraadit, asiakasfoorumit, BIKVA -menetelmällä toteutettu kehittämis-toiminta ja myös asiakaspalautteiden kerääminen ovat mahdollisuuksia ottaa kokemusasiantuntijuus mukaan sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Asiakas- ja kansalaisraatitoiminta on laajentunut viime vuosina. Asiakkaiden sosiaalipalveluita koskevaa kokemustietoa voidaan käyttää palvelujen laadun, toimivuuden ja saatavuuden arvioimisessa, palveluiden muotoilemisessa tai kehittämisessä. Sitä voidaan myös pitää yhtenä osatekijänä entistä kustannustehokkaampien julkisten palvelujen kehittämisessä. (Tammelin 2010, 18.)

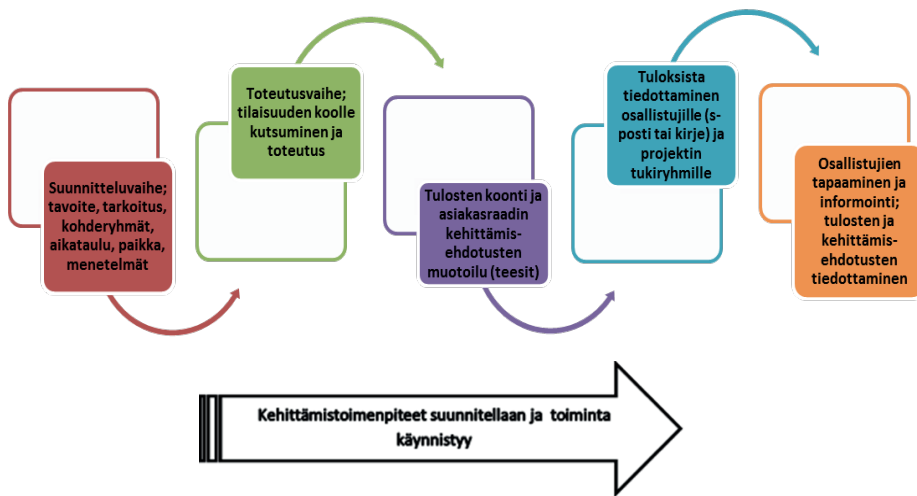
OSKU-projektin asiakasraatien tavoitteena oli asiakkaiden osallisuuden lisääminen palveluiden arvioinnissa ja seurannassa yhteistyössä työntekijöiden kanssa. Asiakasraadeissa kuultiin ja koottiin kuntouttavaan työtoimintaan

osallistuvien asiakkaiden kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta ja siihen läheisesti liittyvistä palveluista. Saatua tietoa käytetään kunnan ja muiden toimijoiden palvelujen kehittämiseen. Asiakasraatiin osallistumisen toivottiin myös lisäävän asiakkaiden itseluottamusta ja omanarvontunnetta. Osallistujan oletettiin kokevan voimaantumista saadessaan kokemusta siitä, että hänen mielipiteitään arvostetaan ja että hänen näkemyksillään on merkitys. Samalla pyrittiin lisäämään osallistujien yhteiskunnallisista näkemystä ja sitä kautta lujittuvaa yhteisöllisyyden tunnetta, johonkin kuulumista. Haluttiin tarjota aito vaikuttamisen mahdollisuus palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa. (Ks. Karjalainen 2012; Osallisuus 2012; Luhtasela 2009.)

Asiakasraadit järjestettiin Hankasalmella, Muuramessa ja Äänekoskella keväällä 2012. Äänekoskella toteutettiin myös toinen asiakasraati vuoden kuluta, keväällä 2013, jotta saatiin kokemusta prosessimaisuudesta kokemusasiantuntijuutta hyödyntävästä kuntouttavan työtoiminnan palvelun kehittämisestä. Sähköinen asiakaspalautejärjestelmä kehitettiin Jämsän osahankkeessa. Asiakasraatien toimintamallit ja toteutustapa olivat osin erilaisia, yhteistä kuitenkin oli kuitenkin halu kuulla asiakasta ja ottaa asiakkaan mielipiteet huomioon palvelujen kehittämisessä. Kaikkiin asiakasraateihin osallistuminen oli vapaaehtoista.

Asiakasraadien toteutuksen vaiheet eri kunnissa olivat pääosin samat:

- Suunnitteluvaihe; tavoite, tarkoitus, kohderyhmät, aikataulu, osallistujien kutsut, paikka, menetelmät
- Toteutusvaihe; tilaisuuden koolle kutsuminen ja toteutus
- Tulosten koonti ja asiakasraadien kehittämis ehdotusten muotoilu (teesit)
- Tuloksista tiedottaminen osallistujille (s-posti tai kirje) ja projektin tukiryhmille
- Osallistujien tapaaminen ja informointi; tulosten ja kehittämis ehdotusten tiedottaminen (Äänekoski)



KUVIO 1. OSKU-projektin asiakasraadin toteutuksen eri vaiheet

HANKASALMEN, ÄÄNEKOSKEN JA MUURAMEN TOTEUTUKSET

Hankasalmen ja Äänekosken osahankkeiden tavoite oli asiakaslähtöisten ja tehokkaiden palvelurakenteiden luominen kuntaan. Muuramessa painopiste oli luoda toimintamalli niidenpitkäaikaistyöttömien henkilöiden tukemiseen, joiden työllistyminen on erityisen haasteellista. Projektin alkuvaiheessa (2011) tätä Muuramen osahankkeen kohderyhmää kuvattiin käsitteellä ”ei soveltuvaa toimenpidettä TE-toimistossa.” Kaikissa kunnissa tavoitteena oli myös kuntouttavan työtoiminnan asiakaskunnan ja heidän tarpeitaan vastaavan toiminnan laajentaminen ja kehittäminen. Asiakkaiden kokemusasiantuntijuuden kuuleminen ja hyödyntäminen näiden tavoitteiden saavuttamiseksi toteutui asiakasraadissa keväällä 2012 ja 2013.

Asiakasraadin tavoitteesta ja sisällöstä neuvoteltiin yhdessä kunnan projektisuunnittelijoiden Piia Karhun (Hankasalmi), Katri Kaiston (Muurame) ja Leena Pasasen (Äänekoski) sekä osahankkeiden tukiryhmien kanssa. Projektisuunnittelijat lähettivät kirjallisen kutsun kaikille silloin kuntouttavassa työtoiminnassa olleille asiakkaille, Hankasalmella 17 ja Äänekoskella 32 henkilölle sekä Muuramessa kaikille kohderyhmään kuuluvilla 29 henkilölle. Kirjallinen kutsu oli selkeäkielinen ja mukana oli myös selkeäkielinen esite asiakasraatitoiminnasta. Asiakasraati suunniteltiin toteutettavaksi osin toiminnallisina menetelmin. Yhdessä asiakasraadin toisen vetäjän, asiantuntija Taina Eran (JAMK) kanssa, laadittiin kirjallinen toteutussuunnitelma.

Keväällä 2012 asiakasraatiin osallistujia oli yhteensä 19; Hankasalmella viisi, yksi mies ja neljä naista, Äänekoskella kuusi henkilöä, kolme miestä ja kolme naista ja Muuramessa kahdeksan, kuusi miestä ja kaksi naista. Raadin kesto oli Hankasalmella ja Äänekoskella neljä tuntia, klo 10.00–14.00. Se oli kaikille osallistuneille yksi kuntotuttavan työtoiminnan päivä, josta osallistujat saivat toimintarahan ja matkakorvauksen, kunta tarjosi heille kahvin ja lounaan. Muuramen asiakasraati oli kaksi tuntia kestänyt iltapäivän kahvihetki. Asiakasraatien vetäjänä toimi projektipäällikkö Helena Koskimies ja asiantuntija Taina Era sekä Hankasalmella valmistumisvaiheessa oleva sosionomiopiskelija Maarit Savolainen.

ASIAKASRAATI 1.6.2012
TERVETULOA!

KLO 9.00 - 11.00 Keskustelua ja
Aamukahvit 

KLO 11.00 - 11.45 Ruokailu 

KLO 11.45 - 13.00 Keskustelu jatkuu

KIITOS ! 

Päivän aluksi virittäydettiin tilaisuuteen kahvitellen ja esittäytymällä, tutustuttiin OSKU-projektiin ja käytiin läpi asiakasraadin tarkoitus ja päivän kulku. Osallistujille korostettiin luottamuksellisuutta ja osallistujat saivat allekirjoittaa osallistumiseen suostumislomakkeen, jossa tarkennettiin salassapitoa ja luottamuksellisuutta.

Ensimmäinen keskustelun teema oli *Hankasalmella ja Äänekoskella* asiakkaiden oma kokemus ja käsitys kuntotuttavan työtoiminnan paikoista ja järjestämisestä tarpeiden ja toiveiden mukaan sekä mahdollisuudesta vaikuttaa paikan valintaan ja toiminnan sisältöön. Osallistujien esiin tuomista kuntotuttavan työtoiminnan paikoista koottiin seinälle pahvitaulut, jossa oli kunkin paikan nimi. Pyydettiin muistelemaan myös muita, kuin juuri tällä hetkellä itselle tutuinta paikkaa. Kannustettiin keskustelemaan seuraavista aiheista: Millaisia ajatuksia nämä paikat teissä herättävät? Millaisia tehtäviä näissä paikoissa on? Mitä hyvää / huonoa olette kuulleet näistä paikoista? Millaisia kuntotuttavan työtoimin-

nan paikkoja kunnassa tarvittaisiin lisää / mitkä ovat turhia? Miten asiakas voi vaikuttaa kuntouttavan työtoiminnan paikan valintaan? Keskustelun kuluessa esiin tulleet kommentit kirjattiin seinällä oleville pahvilapuille. Osallistujat saivat vielä antaa palautetta kustakin yksiköstä ”hymy- ja hapannaamatarroilla ” (J ja L). Yhteenvedona koottiin erillisille kartongeille ideaalin kuntouttavan työtoimintapaikan kriteerit ja nykyiset kehittämishaasteet. Käytiin vielä tarkentava keskustelu ja varmistettiin, että kirjaajat olivat ymmärtäneet asiat oikein.

Seuraava teema oli osallistujien käsitys kuntouttavan työtoiminnan palvelun suunnitelmallisuudesta ja tavoitteellisuudesta. Pohdittiin teemoja seuraavin apukysymyksiin: Miten aktivointisuunnitelmaa tehtäessä asioista sovitaan? Ketkä sitä yleensä on tekemässä? Miten omat ehdotukset/toiveet otetaan huomioon? Mistä asioista voi itse päättää (esimerkiksi työtehtävät, työtuntien/päivien määrä)? Miten tulevat työtehtävät suunnitellaan? Miten sovitut asiat näkyvät sitten työpaikalla? Tulokset koottiin fläppitaululle otsikon ”Suunnitelmia ja tavoitteita” alle.

Kolmas teema oli osallistujien kokemukset ja käsitys neuvonnan, tukemisen ja ohjaamisen osuvuudesta ja laadusta. Keskusteltiin teemasta seuraavin apukysymyksiin: Mistä sinä sait tietoa kuntouttavasta työtoiminnasta? Mistä yleensä työtön henkilö saa tietoa kuntouttavasta työtoiminnasta? Voiko työpaikalla pyytää neuvoa siihen, miten jokin esimerkiksi työhön liittyvä asia tehdään? Millaista perehdytys työhön yleensä on ollut? Millaista ohjausta voi saada niissä tilanteissa, kun elämässä on pulmia? Keneltä tukea saa, esimerkiksi valmentajilta, työkavereilta vai joltain muulta? Koetteko, että Hankasalmella tukea saa niihin tarpeisiin, joita kuntouttavassa työtoiminnassa olevilla henkilöillä on? Koetteko, että asioitanne käsitellään luottamuksellisesti? Tulokset koottiin fläppitaululle otsikon ”Neuvoa, tukea ja ohjausta” alle.

Lopuksi pohdittiin sitä, millaisia vahvuuksia hyvällä ohjaajalla /valmentajalla tulisi olla. Tässä käytettiin apuna VAHVUUSKORTTEJA (Pesäpuu ry). Osallistujia pyydettiin vielä antamaan kouluarvosana 4–10 kunnan kuntouttavan työtoiminnan palvelulle.

Muuramen asiakasraadissa keskustelun teemana oli osallistujien käsitys ja kokemukset siitä, miten TE-toimistossa ja kunnan palveluissa saatu neuvonta, ohjaus ja tuki ovat vastanneet tarpeita ja toiveita sekä mahdollisuudesta itse vaikuttaa tehtyihin ratkaisuihin. Koonnit tehtiin positiivisten asioiden ja kehittämistä vaativien asioiden fläppitauluille, josta ne käytiin lopussa yhdessä läpi.

Äänekoskella järjestettiin vielä toinen asiakasraati noin vuoden päästä edellisestä. Prosessi ja tavoitteet olivat vastaavia kuin edellä kuvatuissa. Tavoitteena oli lisäksi saada kokemusta asiakasraatitoiminnan jatkuvuudesta ja vakiinnuttamisesta. Tällä kertaa osallistujia oli kahdeksan kuntouttavan työ-

toiminnan asiakasta, kaksi miestä ja kuusi naista. Toteutustapa oli edellisiä toteutusmuotoja toiminnallisempi.

Kaikissa toteutetuissa asiakasraadeissa osallistujat olivat kykeneviä ilmaisemaan oman näkemyksensä ja keskustelu oli avointa ja aktiivista. Toiminnallisten menetelmien käyttäminen mahdollisti myös hiljaisimpien osallistujien mielipiteen ilmaisun.

JÄMSÄN TOTEUTUS

Jämsän osahankkeen tukiryhmän toiveesta asiakasraadın tilalle pilotoitiin sähköistä palautejärjestelmää. Pilotoinnissa palautetta antoi viisi kuntouttavan työtoiminnan asiakasta. Kysymykset laati projektisuunnittelija Heidi Oranen tukiryhmän ja projektipäällikön ohjauksessa. Asiakasraadeille asetettuja tavoitteita sovellettiin:

- Asiakkaiden osallistumisen mahdollistuminen palveluiden arvioinnissa: kootaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta ja siihen läheisesti liittyvistä palveluista.
- Asiakkaiden osallistumisen mahdollistuminen oman asiakasprosessin arvioinnissa: kootaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden omia arvioita palvelujen toimivuudesta ja tulevaisuuden suunnitelmista.
- Saatua tietoa käytetään kunnan ja muiden toimijoiden palvelujen kehittämiseen.

Palautekysely toteutettiin Wepropol -alustalla on line -kyselynä. Tarkoitus on, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat vastaavat kyselyyn työtoimintajakson päätyttyä. Vastaaminen voi tapahtua työtoimintapaikassa tai omalla tietokoneella kunkin asiakkaan mahdollisuuksien mukaan. Sosiaalitoimen palveluohjaajat kokoavat tulokset esimerkiksi puolivuositain ja analysoivat niistä kehittämistarpeita. Näin saadaan kehittämistyölle myös kokemusasiantuntijuuden panostus.

TUOTETTU TIETO JA SEN HYÖDYNTÄMINEN

Millaista tietoa kehittämistyön tueksi voidaan asiakasraadeista olettaa saatavan? Tammelinen (2010) kokemusten mukaan muun muassa tietoa siitä, miten palvelujärjestelmä vastaa heidän arkielämän tarpeisiinsa. Heillä on tästä ja myös siitä, onko palveluita riittävästi tarjolla, ja miten palvelut toimivat, subjek-

tiivinen, kokemuksiin perustuva käsityksensä. Tämän perusteella oli laadittu keskustelun teemat, toiminnallisten osuuksien aiheet ja kysymykset.

Kirjalliseen muotoon kootut tulokset asiakasraadeista analysoitiin teemoitellen kokonaisuuksiksi, joihin osallistujat olivat tyytyväisiä ja kokonaisuuksiksi, joissa he näkivät kehittämistarpeita. Nämä teemat käytiin läpi kunkin osatoimittajajakunnan tukiryhmässä. Keskusteluissa korostettiin positiivisia asioita, joiden varaan kehittämistyötä voidaan rakentaa. Lisäksi sovittiin ne kehittämistä vaativat asiat, joita kukin tukiryhmän jäsen vie eteenpäin omalla vastuualueellaan. Äänekoskella tuloksia käytiin läpi myös laajemmassa alueen työllistäjien tapaamisessa.

Myönteiseksi koetut asiat olivat: (Lainausmerkeissä oleva teksti on suoraa lainausta.)

1. Kuntouttava työtoiminta on parempi kuin ei mitään, ”se luo elämään rytmiä.”
2. Erityisesti niissä yhteisöissä, joissa oli muitakin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita, oma työyhteisö koettiin hyväksi. Ryhmään oli ollut helppo tulla ja ryhmässä pystyy puhumaan lähes mistä vaan. Osasta on tullut kavereita. Asiakkaat saivat ja antoivat vertaistukea. ”Ryhmässä oli hyvä huumori.”
3. Kokemukset lähiohjauksesta vaihtelivat. Osa koki lähiesimiehet ovat ”hyviksi pomoiksi”. Lähiohjaajat ovat tietoisia ja kiinnostuneita asiakkaan tavoitteista. Tavoitteen koettiin oleva yhteinen silloin, kun myös ohjaaja haluaa, että asiat menevät eteenpäin. Hyvä ohjaajan kanssa voi sopia työajoista tietyissä rajoissa ja työaikana on mahdollisuutta käydä esimerkiksi A-klinikalla. Heiltä sai yksilöllistä tukea ja ohjausta. Hyvällä ohjaajalla on herkkyyttä ja ymmärrystä suhteessa asiakkaan elämäntilanteeseen. ”Otetaan hyvin huomioon, kun on huonoja päiviä.” Annetaan vastuuta ja mahdollisuuksia omien ideoiden toteuttamiseen.
4. Työpajatoiminta koettiin vahvuutena. Työpajatoiminnalla on pitkä perinne ja sitä on kehitetty. Se on ”uniikkia toimintaa”, joka vastaa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan tarpeisiin. Toiminnassa nähtiin olevan kuntouttavia piirteitä; yksilöllistä, joustavaa, ymmärtävää ohjausta.
5. Toiminnan sisältö koettiin pääosin mielekkääksi. Työ oli monipuolista, ei tarvitse olla vain yhdessä paikassa. Työ oli myös mielenkiintoista ja mukavaa. Se oli mahdollisuus oppia tekemään uutta, saada kokemusta alasta, joka ei ole tuttu, mutta kiinnostaa. Asiakas voi valita työtehtäviä, työtehtävissä on joustavuutta.

6. Palveluohjaustyyppinen tuki ja ohjaus koettiin hyvänä. Ohjaus oli koettu hyväksi, kun siinä on asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan neuvontaa, puuttumista, ohjaamista, ”jalkautuvaa” muistuttamista vaikka soittamalla kotiin, tavoitteellista.

Kehittämishaasteiksi nousivat pitkälti ne samat teemat, joista on raportoitu viime vuosien selvityksissä asiakkaiden kokemuksina (esimerkiksi Karjalainen ja Karjalainen 2010, 64–65).

1. Palvelun oikea-aikaisuus ei aina toteutunut. Kuntouttavassa työtoiminnassa oli asiakkaita, joille kuntouttava työtoiminta ei ole oikea paikka. Osa koki, että oli pakotettu kuntouttavaan työtoimintaan. Osalle se oli ollut hyvä vaihtoehto tässä elämäntilanteessa. Keskustelua syntyi työtoimintasuhteiden muuttamisesta työsuhteiksi. ”Tarjotaan harjoittelua tai kuntouttavaa työtoimintaa, vaikka oikeita töitä osaa ja haluaa tehdä.”
2. Osallistujat toivoivat selkeämpää tavoitteellisuutta kuntouttavaan työtoimintaan. Tavoitteista ”ei puhuta, niistä ei kysytä eikä niitä kirjata”. Joskus asiakkaan voi olla vaikea itsekkin tavoitteita määritellä. ”Kuntouttavalla työtoiminnalla on alku ja loppu, mutta kutyn päättyessä ollaan edelleen alkupisteessä.” Heidän näkemyksensä mukaan osassa paikoista ei kartoitettu eikä tunnistettu riittävästi asiakkaiden työhistoriaa ja osaamista.
3. Lähiohjaukselta toivottiin yksilöllisyyttä, kannustamista, tsemppausta, ja itsetunnon vahvistamista. Toivottiin palautetta onnistumisista ja selkeämpiä tehtävien ohjeistuksia. Osa koki, että oma-aloitteisuutta ei tuettu riittävästi.
4. Osallistujat halusivat itse vaikuttaa työtehtäviinsä. Työtehtävä saattoi keskeytyä uusien työpyyntöjen takia. Joskus oli ”liian vähän työtä, voi laiskistua ja itse ei aina välttämättä löydä työtä” ja joskus on taas liian kiire, ”ei aina ehdi saada annettua tehtävä valmiiksi”.
5. Osa osallistujista toivoi tasa-arvoisempaa kohtelua. Osallistujat kokivat kuntouttavaan työtoimintaan liittyvät sanktiot osin epäoikeudenmukaisina. Niihin liittyen osa koki saaneensa myös epäoikeudenmukaisista uhkailua ja varoituksia.
6. TE-toimiston palveluun liittyen koettiin tärkeäksi yksilöllisten elämäntilanteiden ja terveydentilan huomioon ottaminen. Sekä Kelan että TE-toimiston palveluista haluttiin selkeämpää tiedottamista. Epätietoisuutta oli esimerkiksi työttömien terveystarkastuksista, työkykyarvioinneista, kuntoutusmahdollisuuksista ja erilaisista korvauksista.

Osahankekuntien tukiryhmissä sovittiin kuntakohtaisista kehittämistoimenpiteistä. Palautteen käsittely monialaisessa tukiryhmässä tarkoitti myös sitä, että tietoa kehittämistarpeista vietiin jäsenten kautta pohdittavaksi omiin yksiköihin, mm. TE-toimistoon. Kehittämishaasteisiin vastaaminen voidaan tiivistää seuraaviin toimenpiteisiin, joilla pyrittiin lisäämään asiakkaiden yksilöllisten tarpeiden huomioon ottamista, palvelun oikeaa kohdentumista ja palveluista tiedottamista:

- kuntouttavasta työtoiminnasta tiedottaminen kunnan eri hallintoaloilla
- uusien kuntouttavan työtoiminnan paikkojen hankkiminen
- ryhmätoimintojen käynnistäminen
- yhteistyön tiivistäminen terveystoimen kanssa (työttömien terveystarkastusten käytännöistä sopiminen)

Muuramen asiakasraatiin osallistuneet olivat muita raatilaisia iäkkäämpiä. Osa heistä kuvasi omaavansa monipuolista ja vahvaa osaamista, olivat kouluttautuneet vielä iäkkäämpänäkin. Osalla oli takanaan myös pitkiä työuria ja halua työhön ja yrittämiseen. Muutamalla kynnyks työelämään oli kuitenkin jo korkea. Osallistujien mukaan heillä ei ollut vapaa-ajan ongelmia: he tekivät monenlaista yleishyödyllistä työtä, esimerkiksi vapaaehtoistyötä. Luonto, kodin remonttityöt jne. antoivat sisältöä päivään.

Myönteistä palautetta raatilliset antoivat TE-toimiston ”positiivisesta hengestä”, tiedon välittämisestä ja mahdollisuudesta vaikuttaa työn valintaan. Myönteiseksi palvelu koettiin myös sosiaalitoimessa, terveystoimessa ja erikseen mainittiin vielä ammattiliiton neuvonta ja tuki varsinkin työttömyyden alkuvaiheessa. Kehittämishaasteeksi nousi tiedon saanti esimerkiksi työttömyysturvan ehtoihin tulevista muutoksista, kuntoutusmahdollisuuksista ja työttömien terveystarkastuksista. Kulttuuri- ja liikuntapalveluista kaivattiin myös tietoa, haluttiin tietoa alennuksista yms. eduista, joita työttömät henkilöt voivat saada. Osa raatillaisista, ne jotka arvioivat tietotekniset taitonsa heikoiksi, koki erityisesti verkkoasiakaspalvelut haasteellisiksi.

Muuramen tukiryhmässä sovittiin kehittämistoimenpiteistä, joilla pyrittiin vastaamaan osallistujien konkreettisiin toiveisiin:

- Järjestettiin eläkeinfo
- Arvioitiin kunnan Terveystietotuvan toiminta ja kehitettiin siitä Hyvinvointitietotupa, joka mahdollistaa omaehtoisen tiedonhankinnan
- Järjestettiin vertaisohjaukseen perustuvaa tietokoneen käytön opastusta (internetin ja sähköpostin käyttö), jolle on toivottu jatkoa
- Toteutettiin hyvinvointiryhmä, joka vakiintui osaksi kunnan muuta liikuntapalvelua

POHDINTA

OSKU -Osallisuutta asiakkuuteen kuntouttavassa työtoiminnassa -projektin yhtenä tavoitteena oli asiakkaiden osallistumisen vahvistaminen palveluiden kehittämisessä. Projektin tuloksena olivat asiakasraadit kolmessa keskisuomalaisessa kunnassa, asiakasraadin tulosten perusteella sovitut kehittämistoimenpiteet ja sähköisen asiakaspalautejärjestelmän käyttöön ottaminen yhdessä osatoteuttajakunnista.

Olen edellä kuvannut osallisuuteen liittyvä keskustelua ja perusteluita asiakkaiden osallisuudelle palvelujen kehittämisessä sekä asiakasraatien toteuttamisen projektissa. Vahvistuiko asiakkaiden osallisuus näiden kuntien palveluiden kehittämisessä?

Pelkkä toimintaan osallistuminen ei välttämättä lisää asiakkaan osallisuuden kokemuksia (Luhtasela 2009, Toikko 2011). Voidaan siis olettaa, että pelkkä asiakasraateihin osallistuminen tai sähköisen asiakaspalautteen antaminen ei lisännyt kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan osallisuuden kokemusta. Asiakkaan näkökulmasta asiakasraati ja asiakaspalautekysely kuitenkin mahdollistivat vähintäänkin osallistumisen kehittämisprosessiin ja kokemustiedon jakamisen. Kunnan näkökulmasta ne mahdollistivat kokemustiedon hankkimisen ja antoivat mahdollisuuden sen hyödyntämiseen kehittämistyössä.

Luhtaselan (2009) mukaan osallisuutta vahvistaa osallistujien kokemustiedon ottaminen toiminnan suunnittelun pohjaksi, vallan käytön uudelleen jako niin, että työntekijät ja asiakkaat käyttävät jaettua valtaa toiminnan kehittämiseksi. Tämä haaste otettiin huomioon luomalla asiakasraadista prosessimainen malli, jossa asiakasraadin kootut, teemoitellut, tulokset lähetettiin osallistujille kommentoitavaksi. Sen jälkeen ne käsiteltiin kunnan ja palveluiden tuottajien kanssa ja määriteltiin kehittämiskohteet. Äänekoskella järjestettiin lisäksi asiakasraatiin osallistuneille vapaamuotoiset ”kesäkahvit”, jossa informoitiin siitä, mitä asiakasraadin jälkeen on tapahtunut ja mistä kehittämiskohteista on sovittu. Osallistujat tulivat tietoisiksi siitä, että osallistuminen oli vaikuttavaa. Tämän voidaan olettaa lisäävän osallistumisen mielekkyyden kokemusta.

Osallisuus edellyttää Luhtaselan (2009) mukaan osallistujien ihmisarvoista ja oikeudenmukaista kohtelua ja dialogisten toiminnan menetelmien käyttöä. Tähän vaateeseen vastattiin korostamalla osallistumisen vapaaehtoisuutta ja sopimalla anonymiteetistä (kirjallinen sitoumus). Asiakasraatien vetäjät toimivat parhaansa mukaan dialogisen keskustelun pariaatteita noudattaen. Myös toiminnallisten menetelmien käyttö mahdollisti mahdollisimman monen osallistumisen, kukin ”sai äänensä kuuluviin” omalla tavallaan.

Muuri (2008) kuvaa väitöskirjassaan avointa asiantuntijuutta vahvistumassa olevana heikkona signaalina. Hänen mukaansa avoin asiantuntijuus liittyy käytäntöön ja kokemuseräiseen tietoon, ja siten sen vaikutukset ovat merkittäviä juuri sosiaalipalveluissa ja sosiaalityössä. Muurin tutkimuksen ja useiden tutkimusten, joihin hän viittaa, mukaan asiakkaat ovat ja haluavat olla oman asiansa asiantuntijoita. Tälle luovat edellytyksiä asiakkaiden lisääntynyt tieto hoidoista, palveluista ja etuuksista sekä kehittyvä tekniikka ja kommunikaatio verkostoissa. (Muuri 2008, 60.) OSKU-projektissa toteutetuissa asiakasraadeissa välittyi myös asiakkaiden motivaatio omien kokemusten ja näkemysten jakamisesta.

Osa asiakasraatiin osallistuneista koki osallistumisensa myönteisenä ja merkityksellisenä: ”olen otettu, että olen paikalla”, ”vaikuttaminen on tärkeää”. Osa korosti sen tiedon jakamiseen liittyvää merkitystä: ”auttaa ymmärtämään kokonaisuutta”, ”tietää, mitä muualla on”. Muita positiivisia kommentteja olivat: ”hyvä porukka, hyvät vetäjät”, ”kivaa, vaihtelua arkeen”, ”kiinnostavaa”, ”menihän tuo”.

Valkaman (2012) mukaan valinnanmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollossa ovat vielä melko vähäiset. Hänen väitöskirjansa teesi on se, että asiakas voi vaikuttaa jossakin määrin omiin palveluihinsa, mutta yleisellä tasolla vaikuttaminen on pääasiassa välillistä ja tämän vuoksi asiakkaan osallisuus jää usein näennäiseksi. Sen varmistaminen, että kokemusasiantuntijuus tulee hyödynnettyä ja kehittämistyölle saadaan vahvempi perusta, onkin pitkäjänteistä toimintaa. Tässä prosessissa jonkun on otettava vastuu asioiden eteenpäin viemisestä, esittelystä, ratkaisuehdotusten tekemisestä, toiminnan tukemisesta ja toimeenpanon seurannasta. Ensisijaisesti kuntien päättäjiä, virkamiesten sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tulee ymmärtää asiakkaiden kiinnostus ja motivaatio kokemusasiantuntijuuden jakamiseen voimavarana ja hyödyntää sen kunnan palveluiden kehittämisessä. Projektimme osatoteuttajakunnissa myönteistä asennetta ja tahtotilaa osoitti se, että kunta oli hyväksynyt tämän projektin tavoitteeksi ja mahdollisesti asiakasraatien toteuttamisen sekä oli valmis hyödyntämään tuloksia kehittämisessä.

LÄHTEET

Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömien aktiivointi. Kuntouttava työtoiminta – lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes, tutkimuksia 141. Helsinki: Stakes.

K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnappa, S., Paananen, I., Romo, H. & Thomasén, T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Raportteja 6/2007. Helsinki: Valopaino Oy. [Http://.www.julkari.fi/handle/10024/75691](http://www.julkari.fi/handle/10024/75691).

Ilmonen, K., Kerminen, P. & Lindberg, E. 2011. Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia. Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämäosallisuuden lisäämiseksi. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 31.5.2013. URL:http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-15421.pdf.

Ilmonen, K. 2012. Osallisena ja asiakkaana palvelujärjestelmässä. Itä-Suomen sosiaali- ja terveyspolitiikan kehittämispäivät. Kuopio 27.9.2012.

Kallio, O., Meklin, P. & Tammi, J. 2008. Kuntouttavan työtoiminnan taloudelliset vaikutukset kunnille vuonna 2006. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja.

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

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2011. Kuntouttava työtoiminta kunnissa. Arvioita toiminnan järjestämistavasta ja kehityssuunnasta. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 46/2011. Helsinki.

Kaseva, K. 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä – integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveysministeriö. Helsinki. Viitattu 30.5.2013. http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=3320152&name=DLFE-16805.pdf

Keski-Suomen työllisyyskatsaus 30.4.2013. Luettu 14.6.2013 <http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/57310/Keski-Suomen+ty%C3%B6llisyyskatsaus+huhtikuu+2013.pdf/e217595a-cdac-48d8-a81d-e6c3656664ce>.

Kiilakoski, T., Gretschel, A. & Nivala, E. 2012. Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa *Demokratiaoppitunti lasten ja nuorten kunta 2010-luvun alussa*. Toim. A. Gretschel & T. Kiilakoski. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, julkaisuja 118, 9–33.

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. 31.5.2013. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 2.3.2001/189. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 15.4.2013. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajan-tasainen lainsäädäntö.

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. sosi-aalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto. Viitattu 20.5.2013. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c>.

Muuri, A. 2008. Sosiaalipalveluja kaikille ja kaiken ikää? Tutkimus suomalaisten mielipiteistä ja kokemuksista sosiaalipalveluista sekä niiden suhteesta legitimitettiin. Tutkimuksia 178. Helsinki: Stakes.

Osallisuus. 2012. Mitä osallisuus on? Kasvunkumppanit, lasten hyvinvointia vahvistamassa. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu XXXX http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi, työn tueksi, periaatteet, osallisuus.

Perälähti, A., Londén, P., Siltaniemi, A., Särkelä, R., Peltosalmi, J. & Anne Eronen, A. 2011. *Sosiaalibarometri 2011: Ajankohtainen arvio palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista*. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto.

Pitkäaikaistyöttömyyden hoitamisesta työvoimavarojen turvaamiseen. 2011. Rakenneytyöttömyyttä koskevat kehittämislinjaukset. Työ- ja Elinkeinoministeriö: maaliskuu 2011.

Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista – Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Raportti 31/2010. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki: Yliopistopaino.

Toikko, T. 2011. Kokemusasiiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Toim. P. Ruuskanen, K. Savolainen & M. Suonio. EU: UNIpress, 103–117.

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino.

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. ACTA WASAENSIA NO 267. Vaasan Yliopisto.

OSALLISUUS – OIKEUTTA VAI PAKKOA?

Taina Era

Kysymys osallisuuspuheen luonteesta oikeutena tai pakkona heräsi asiakkaiden palvelukokemusten ristiriitaisuudesta. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasraadeissa ja monien tutkimusten tuloksissa oli kuultavissa toisaalta vaihtoehdottomuus: etuus tai osoitettu aktivointitoimenpide. Toisaalta asiakkaat kertoivat työllistämisen palveluista mahdollisuutenaan nousta syrjäytymisen noidankehästä ja pysytellä elämässä kiinni. Asiakkaiden selviytymiskertomukset ja elämänmahdollisuuksien uudet avautumiset oikein kohdentuneiden palveluiden, kannustaneiden ja osaavien ohjaajien tuella ja omien ponnistustelujen tuloksena hakivat selityksiä; miksi osallistuminen, osallisuus ja osallistaminen voivat herättää niin erilaisia asiakaskokemuksia.

Artikkeleissa käydään keskustelua, jossa aktivointipolitiikka nähdään osana Eurooppalaista uusliberalistista talouspolitiikkaa ja sen vaikutuksia sosiaali- ja työpolitiikkaan. Suomessa tämä hyvinvointireformi on näkynyt pääasiassa keskusteluna kannustavuudesta, tulo- ja muiden loukkujen purkamisesta ja konkretisoitunut sosiaali- ja työttömyysturvaetuuksien vastikkeellistamisena. Aktiivisen sosiaalipolitiikan ja aktiivisen työpolitiikan yhteiseksi tavoitteeksi on muodostunut asiakkaiden ohjaaminen ansiotyöhön erilaisten etuisuuksia koskevien sanktioiden ja taloudellisten kannustinten avulla. (Julkunen 2013, 34–35) Keskitalo ja Karjalainen (2013) kuvaavat tätä aktivointipolitiikkaa kovana, työkeskeisenä lähestymistapana, jota luonnehtivat tiukat etuuksien ehdot, nopea työllistyminen mihin tahansa työhön ja työhön ohjaamisen ensisijaisuus. Vastaavasti pohjoismainen sosiaalisiin investointeihin perustuva aktivointi korostaa työttömien oikeutta palveluihin, positiivisia kannustimia ja työllistymismahdollisuuksien parantamista tukemalla asiakkaiden edellytyksiä esim. koulutuksen ja kuntoutuksen avulla. (Keskitalo & Karjalainen 2013, 12–13) Osallisuudesta on tullut yksi aktivointipolitiikan perusteluista ja osallisuus ymmärretään usein osallisuutena työelämään. Kuitenkin niin aktivointi kuin osallisuus rakentuvat monenlaisista tekijöistä alkaen subjektiivisista kokemuksista aina rakenteellisiin ratkaisuihin ja ovat näin myös kiinnostavia arvioinnin ja tutkimuksen kohteita.

”Missä kissa, missä kehto?”: ihmettelee Newt Hoenikker kohdatessaan tilanteita, joissa käsitteet eivät vastaa todellisuutta Kurt Vonnegutin (1968) teoksessa Kissan kehto. Näin myös artikkeleissa pohditaan osallisuuden merkitystä poliittisissa ohjelmissa ja selvityksissä. Osallisuus näyttäytyy erilaisina mahdollisuuksina tai tavoitteina kuten syrjäytymisen ehkäiseminen, mutta jää vaille

konkreettista sisältöä. Yksilöllinen vastuu korostuu tarjottujen mahdollisuuksien hyödyntämisenä, mutta konkreettiset toimenpiteet tai asiakkaiden oikeudet taloudelliseen, yhteisölliseen tai toiminnalliseen osallisuuteen jäävät määrittelemättä. Näin osallisuus poliittisten ohjelmien tasolla vaikuttaa eufemismilta, kiertoilmaisulta hankalille asioille kuten syrjäytyminen tai hyvinvointi ja sen osatekijät. Raija Julkunen (2013, 29) kirjoittaa samasta ilmiöstä ja toteaa että EU:ssa määriteltiin ongelmaksi ”työttömyyden sijasta eksklusio (syrjäytyminen) ja tavoitteeksi toimeentulon turvaamisen sijasta inkluusio (osallistaminen)”. Epäkonkreettisen, mahdollistavan puheen sijasta Raivio ja Karjalainen esittävät konkreettista puhetta kohteesta ja palveluista kuten puhetta köyhyydestä ja toimeentulon tasosta, siis puhetta, joka korostaa universaaleja oikeuksia palveluihin.

Palveluiden epämääräisyys, vaikeus päästä oikea-aikaisesti palveluihin ja koko palveluiden kentän pirstaleisuus ja vaikea hallittavuus tuli esille asiakkaiden kokemuksina niin nuorten palvelukokemuksissa, kuntouttavassa työtoiminnassa, ammatillisessa kuntoutuksessa kuin muissakin työvoimapolitiisissa toimenpiteissä ja asiakkaiden palveluhistorioissa. Asiakkaiden kokemukset näyttäytyivät kohdeasiakkuutena, viivästyneenä palveluihin pääsynä ja pahimmillaan syrjäytymisenä normaalipalveluista kuten koulutus tai etääntymisenä tavoitteina olleista avoimista työmarkkinoista. Asiakkaat kertoivat ohjauksen moralisoivasta ja syyllistävästä sävystä, jota Vappu Karjalainen (2011) on kuvannut syyllisyyttä ja huonoutta herättävänä, pakottavana ja uskottelevana toimintatapana. Raimo Lahti ja Anja Riitta Lahikainen (2013) ihmettelevät teoimistojen uudistuksessa tapahtunutta valvonta ja ohjaustehtävien laajentamista ja vertaavat nykyistä tilannetta Bourdieun lanseeraamaan käsitteeseen ”köyhyyden teatteri”. Valvontatehtävän ulottaminen ohjaus- ja neuvontatehtäviä tekeviin työntekijöihin heikentää vuorovaikutussuhdetta eikä tue syrjäytymistä ehkäisevää, asiakkaan tilanteesta lähtevää työtä (Lahti & Lahikainen, 2013, 67–68).

Ohjaukselle ja asiakkaiden kohtaamiselle tulee merkittävä tulkinnallinen tehtävä erilaisissa asiakkuusprosesseissa. Asiakkaiden kokemuksia käsittelevissä artikkeleissa nousee olennaiseksi tapa, millä ohjaus toteutuu. Vaikeatkin asiat, ikävät tehtävät jne. voidaan hyväksyä ja toteuttaa, jos niitä on perusteltu ja pohdittu yhteistyössä: tavoitteellisuus, merkitys asiakkaan kannalta jne. Asiakkaiden kokemuksissa eri artikkeleissa kertaantuivat samankaltaiset asiat: asiakkaat kokivat hyvinä tai toivoivat saavansa kohtaavia, konkreettisia palveluita. Osallistuminen oli heille osa prosessia, jonka avulla he saivat keinoja ja välineitä oman elämäntilanteensa parantamiseksi sekä pystyivät vaikuttamaan palveluiden kehittämiseen.

Aktivointi ja asiakkaiden osallisuus saavat monia ilmenemismuotoja. Kova, sanktioita korostava toimintatapa aiheutti paljon huonommuuden, turvattomuuden ja arvottomuuden kokemuksia. On vaikea kuvitella miten ne vahvistaisivat asiakkaiden selviytymistä normaalista arjestaan tai avaisivat polkuja työelämään. Aktivointitoiminnalla on mitä moninaisempia teoreettisia ja menetelmällisiä lähtökohtia ja niiden käytännön sovelluksia. Dirk Geldoff (1999, 14–26) pohti aktivointipolitiikan käytännön menetelmien ja toimintatapojen ristiriitaisuutta, aktivointiin liittyvää potentiaalia asiakkaiden tilanteiden erilaisiin ratkaisuihin ja toisaalta aktivoinnin riskeihin liittyvää, moralisoivaa, leimaavaa ja syrjäytymiseen johtavaa toimintatapoja. Aktivointi sinänsä ei ole hyvää tai huonoa ja siksi toimintaa arvioivaa keskustelua ja määrittelyä pitäisi hänen mukaansa jatkaa. Hän esitti kriteerit ihmisarvoiselle aktiivipolitiikalle (Geldoff 1999, 14–26). Tarkastelin asiakkaiden useimmin artikkeleissa esiin nostamia hyviä kokemuksia tai toiveita ja ne näyttivät tukevan hyvin Geldoffin aktivoinnin kriteereitä. Seuraavassa taulukossa pelkistettynä aktivointikriteereiden positiivinen puoli ja miten ne kuvastuivat asiakkaiden arvioinneissa.

TAULUKKO 1. Artikkeleissa esiintyvät asiakkaiden toiveisiin ja hyviin kokemuksiin liittyvät asiat Geldoff'n aktivointipolitiikan kriteereiden mukaan luokiteltuna	
Aktivointitoiminnan kriteerit (Geldoff 1999)	Asiakkaiden toiveet tai kokemukset hyvästä palvelusta
Osa laajempaa köyhyyden, työttömyyden ja syrjäytymisen vastaista politiikkaa	palveluohjauksellinen työote, pitkäjänteisyys, dialogisuus, tasavertaisuus (Era ja Koskimies) kohtaava ja räätälöity palvelu (Kokkonen ja muut) osallisuus omaan palveluprosessiin ja palveluiden kehittämiseen, joustavuus, oikea-aikaisuus (Koskimies) aktivointisuunnitelman päivittäminen (Koskimies) terveystarkastusten lähetekäytännöt muihin terveyspalveluihin ja työkyvyn arviointiin (Koskimies)
Toive pysyvämmästä integroinnista	työllistymisen ohjaus, tiedon jakaminen ja neuvonta (Lääperi, Koskimies) aktivoinnin tavoitteellisuus ja systemaattisuus
Asiakasta kunnioittava kohtelu	kohtaava ja inhimillinen vuorovaikutus, kunnioittaminen, vakavasti ottaminen (Kokkonen ja muut, Ukkonen) asiakkuusprosessin, oikeuksien ymmärtäminen (Era ja Koskimies) kannustava, tsemppaava ohjaus (Koskimies) asiakkaat toiminnan kohteista aktiivisiksi toimijoiksi (Kokkonen ja muut, Ukkonen)
Vapaaehtoisuus	työllistävän toiminnan monipuolisuus ja vaihtoehtoisuus (Koskimies)
Taloudelliset kannustimet ja palkkiot	palkkatukijakson pituus, maksettavat korvaukset (Lääperi)
Aktivoinnin kelvollinen hallinnollinen toimeenpano	toimintaympäristöä koordinoiva työote (Era ja Koskimies)
Tavoitteena työmarkkinoiden lisäksi myös muunlainen sosiaalinen integraatio	yhteisöllisyys, ryhmään kuuluminen ja vertaistuki (Koskimies) koulutusmahdollisuudet (Lääperi ja Koskimies) tuki informaatioteknologisten taitojen kehittämiseen (Koskimies)

Geldoffin (1999) kriteereihin voisi lisätä asiakkaiden aktiivisen osallistumisen oman asiakkuusprosessinsa ja palvelun kehittämiseen. Asiakkaat halusivat myös osallistua ja vaikuttaa sekä omiin palveluihinsa ja palveluprosessiensa etenemiseen että palveluiden kehittämiseen. Näitä tavoitteita artikkelissa kuvattiin seuraavasti:

- todellinen vallan jakaminen (Kokkonen & muut, Ukkonen)
- hyväksytyt osa yhteisöä ja yhteiskuntaa (Kokkonen & muut, Era ja Koskimies, Koskimies)
- kokemusasiantuntijuuden hyödyntäminen palvelujen kehittämisessä (Koskimies, Ukkonen)

Näitä kriteereitä voisi hyödyntää myös aktiivipolitiikan käytäntöjen laadun arvioinnissa ja toteuttajatahoille myönnettävän rahoituksen kriteereinä kunnissa, työhallinnossa ja vakuutuslaitoksissa.

MIETTEITÄ OSALLISUUDESTA JA OSALLISTUMISESTA

Osallisuuden käsite saa artikkeleissa erilaisia merkityksiä. Tiivistelmän käännösvaiheessa pohdimme käsitteitä osallisuus inkluusiona, osallistuminen (participation) ja osallisuus palveluprosessissa (involvement). Inkluusio osana EU-politiikkaa näkyy politiikkaohjelmissä mahdollistavana puheena, jossa ei ole juurikaan konkreettista sisältöä. Toiminnallisella tasolla osallisuus (involvement) ja osallistuminen (participation) saavat konkreettisia sisältöjä ja toimintamuotoja. Osallistuminen on mahdollista monella tapaa ja osallistujat voivat kokea tilanteita eri tavoin. Osallistujat voivat kokea osallisuutta, mikäli tulevat kuulluksi ja saavat vaikuttaa päätöksentekoon jne. Erilaiset osallisuuden määritteet voidaan ymmärtää myös asiakkaan oikeuksina. Osallistaminen vaikuttaa ylhäältäpäin ohjatulta, näennäiseltä tai pakotetulta.

Osallisuuden ja osallistumisen käsitteet ja käytännöt, niiden ymmärtäminen ja tulkinnat ovat ristiriitaisia ja sekavia. Osin osallisuus tyhjenee konkreettisesta sisällöstä ja osin se ilmenee selkeinä osallistumisen käytäntöinä. Osallisuus vuorovaikutustilanteena, ryhmäkäyttäytymisenä, vallankäytön muotona ja toiminnallisen prosessin osana tai yhteiskunnallisena rakenteena saa erilaisia merkityksiä. Osallisuuden, osallistamisen ja osallistumisen käsitteiden analysoinnin jatkaminen ja kontekstisidonnainen tunnistaminen voisi lisätä ymmärrystä tästä kiinnostavasta ilmiöstä

Aktivoinnin ja osallisuuden kehittämiseksi on vielä paljon tehtävää koska pelkkä työhön velvoittaminen ei tuo työpaikkoja. Keskeinen pulma on puuttuva työpaikka, jonne toimenpiteistä voitaisiin ohjata. Toinen, itse prosessiin liittyvä, aktivointiprosessien avoimilta työmarkkinoilta syrjäyttävä merkitys; on vaikea perustella työnantajalle työkykyään kun työkokemus perustuu kuntouttavaan työtoimintaan. Myös erilliset, suuret työpajat saattavat olla leimaavia ja vaikeuttaa siltä osin myös työllistymistä. Näin ne voivat aiheuttaa osallisuuden sijasta syrjäytymistä. Yhteiskunnallisen tason työelämäosallisuus inkluusiona voisi

merkitä työllistymispolkujen luomista työpaikoille, avoimille työmarkkinoille. Voisiko joustavuutta rakentua myös työyhteisöissä, työnjaossa ja työtehtävissä?

Osallisuus näyttäytyy asiakkaiden kokemuksissa sekä oikeutena että pakkona. Katseen kääntäminen kontrollista ja valvonnasta aktiiviseen osallistumiseen, yhteiseen toimintaan ja kehittämistyöhön voisi luoda uusia toimintatapoja ja vahvistaa yhteisöön ja yhteiskuntaan kuulumista sekä lisätä asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia. Asiakkaan osallisuus omassa prosessissaan on asiakkaan kuulluksi tulemista ja konkreettisia tuen muotoja, joilla hänen edellytyksiään selviytyä normaalista elämästä ratkotaan ja tavoitellaan osallisuutta myös työelämässä. Kehittämistyön tulokset viimeiseltä Euroopan sosiaalirahaston kaudelta ovat vielä rakentumassa. Monia osallisuutta kehittäneitä projekteja on toiminut ja myös niiden työtä ja toimintaa olisi hyvä koota, analysoida ja tuottaa erilaiset ratkaisut ja pohdinnat näkyviksi, tukemaan aktiivipolitiikasta käytävää keskustelua ja kehittämistyötä. Osallisuuspuhetta voisi kehittää myös eri tasoilla ja tutkia, miten asiakkaiden tai kansalaisten oikeudet voisivat määrittää osallisuuden näkökulmasta.

LÄHTEET

Geldof, D. 1999. New activation policies: Promises and Risks Teoksessa: Linking Welfare to work. European foundation. For the improvement of living and working conditions. Dublin. Viitattu 20.6.13. Saatavana: <http://www.eurofound.europa.eu/pubdocs/1998/53/en/1/ef9853en.pdf>.

Julkunen, R. 2013. Aktivointipolitiikka hyvinvointivaltion paradigman muutoksena. Teoksessa: Kaikki työurille! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. (toim.) Karjalainen, V. & Keskitalo, E. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Teema 18. 21–44. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino OY.

Keskitalo, E. & Karjalainen, V. 2013. Mitä on aktivointi ja aktiivipolitiikka? Teoksessa: Kaikki työurille! Työttömien aktiivipolitiikkaa Suomessa. (toim.) Karjalainen, V. & Keskitalo, E. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Teema 18. 21–44. Tampere: Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino OY.

Lahti, R. & Lahikainen Vonnegut, K. 1974. Kissan kehto. Helsinki: Tammi kustannus-osakeyhtiö.

KIRJOITTAJAT

KIRJOITTAJAT

Taina Era

projektiasiantuntija,
Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Jarno Karjalainen

kehittämispäällikkö,
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Tuomo Kokkonen

tutkija,
Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Helena Koskimies

lehtori,
Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Raija Lääperi

tutkija,
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Aila-Leena Matthies

professori,
Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Kati Närhi

tutkijatohtori,
Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius

Helka Raivio

projektipäällikkö,
Terveyden ja hyvinvoinnin laitos

Milla Ukkonen

vastaava työntekijä
Nuortentalo Katutaso
Jyväskylän Katulähetys ry.

JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULUN Julkaisuja



MYynti JA JAKELU
Jyväskylän ammattikorkeakoulun kirjasto
PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä
Puh. 040 865 0801
Sähköposti: julkaisut@jamk.fi
www.jamk.fi/julkaisut

VERKKOKAUPPA
www.tahtijulkaisut.net



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



JYVÄSKYLÄN
AMMATTIKORKEAKOULU

PL 207, 40101 Jyväskylä
Rajakatu 35, 40200 Jyväskylä
Puh. 020 743 8100
Faksi (014) 449 9700
www.jamk.fi

AMMATILLINEN OPETTAJAKORKEAKOULU

HYVINVOINTIYKSIKKÖ

LIIKETOIMINTA JA PALVELUT -YKSIKKÖ

TEKNOLOGIAYKSIKKÖ



Osallisuus oli keskeinen teema 2000-luvun poliittisissa ohjelmissa ja kehittämistyössä. Teoksessa pohditaan miten osallisuus ymmärrettiin poliittisissa asiakirjoissa ja miten tavoiteohjelmat kohtasivat asiakkaiden ja työntekijöiden arjen. Hyvinvoinnin osatekijöiden, vastikkeellisuutta korostaneen aktiivoinnin ja osallistavien toimintatapojen ristiriitaisuuksia ja mahdollisuuksia tutkitaan nuorten miesten, ammatillisen kuntoutuksen, kuntouttavan työtoiminnan ja työllistämistoimenpiteissä olleiden asiakkaiden näkökulmista. Kokemuksia osallisuutta vahvistavista toimintatavoista kuvataan nuorten toiminnassa ja asiakasraatien pitkäjänteisessä työskentelyssä.

Julkaisu avaa näkökulmia ja tarjoaa toimintatapoja osallisuuden ymmärtämiseksi ja toteuttamiseksi kehittämis- ja ohjaustyössä. Julkaisu on tarkoitettu työllistämisen ja sosiaalityön piirissä toimiville asiantuntijoille, kehittämistyöntekijöille, asiakkaita ohjaaville työntekijöille ja asiakkaille sekä opiskelijoille.

ISBN 978-951-830-279-0



9 789518 302790 >