

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU
Sosiaalialan koulutusohjelma / sosiaalinen kuntoutus

Seija Rotonen

MIKÄ VÄYLÄSSÄ VAIKUTTAA? – Työvoiman palvelukeskus Väylän asiakkaiden
kokemuksia palvelun vaikutuksesta kuntoutumisen näkökulmasta

Opinnäytetyö 2010

TIIVISTELMÄ

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

Sosiaalialan koulutusohjelma / sosiaalinen kuntoutus

ROTONEN, SEIJA

Mikä Väylässä vaikuttaa? – Työvoiman palvelukeskus
Väylän asiakkaiden kokemuksia palvelun vaikutuksesta
kuntoutumisen näkökulmasta

Opinnäytetyö

67 sivua + 3 liitesivua

Työn ohjaaja

Lehtori Tuomo Paakkonen

Toimeksiantaja

Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylä

Maaliskuu 2010

Avainsanat

kuntoutuminen, työvoiman palvelukeskukset, työttömyys,
teemahaastattelut, vaikutukset

Opinnäytetyön lähtökohtana oli työvoiman palvelukeskus Väylän tarve arvioida omien palveluiden vaikutusta. Tutkimusaiheen on Väylän johtoryhmä määrittänyt. Opinnäytetyössä arvioinnin näkökulmana on kuntoutuminen.

Väylä on työvoiman palvelukeskus, joka tukee Kotkan ja Haminan seudun pitkäaikaistyöttömien työllistymistä. Väylä on työ- ja elinkeinotoimiston ja alueen kuntien sekä Kansaneläkelaitoksen muodostama palveluverkosto.

Tutkimuksen tarkoituksena oli selvittää Väylän palvelujen vaikutusta asiakkaan kuntoutumiseen. Tutkimuksessa kuntoutuminen tarkoittaa asiakkaan täysipainoista arkielämässä toimimista.

Laadullisen tutkimuksen aineisto kerättiin haastattelemalla kahdeksaa asiakasta, jotka olivat olleet Väylän asiakkaana yli kaksi vuotta. Menetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Haastateltavilta kysyttiin heidän kokemuksia palveluista sekä palveluiden vaikutuksia. Tutkimuksen aineisto on analysoitu sisällönanalyysiä käyttäen.

Tutkimustuloksen mukaan useimmat tutkimukseen osallistuneista olivat sitä mieltä, että Väylän palveluissa vaikuttavat ihmisläheisyys, asiakaslähtöisyys ja moniammatillisuus. Suurin osa haastateltavista toi esille, että Väylän asiakkuus oli vaikuttanut positiivisesti heidän toimintakykyyn, aktiivisuuteen ja asenteeseen. Tutkimus osoitti, että Väylä on tarpeellinen, ja useimmat haastateltavista kokevat kuntouttavina sekä keskustelut että Väylän tarjoaman tekemisen.

ABSTRACT

KYMENLAAKSON AMMATTIKORKEAKOULU

University of Applied Sciences

Social Care

ROTONEN, SEIJA

What Is the Effect of Väylä? - Customers' Experiences on the Effect of Väylä as Observed from a Viewpoint of Rehabilitation

Bachelor's Thesis

67 pages + 3 pages of appendices

Supervisor

Tuomo Paakkonen, Senior Lecturer

Commissioned by

Employment Service Center Väylä in Kotka - Hamina Region

March 2010

Keywords

rehabilitation, employment service centers, unemployment, theme interviews, effects

The basis of this study was the Employment Service Center Väylä's need to assess the effects of its services. The subject matter has been set by the management of Väylä. The viewpoint of this assessment has been rehabilitation. Väylä is a labor service center that promotes the employment of the long term unemployed. It is a service network formed by the Employment and Economic Development Office, regional counties and the Social Insurance Institution of Finland.

The aim of the study was to find out the effects of Väylä services on the rehabilitation of a customer. Rehabilitation in the study means the customers' well balanced participation in everyday life.

Material for the qualitative research was gathered by interviewing eight clients that have been customers of Väylä for over two years. The method used was a theme interview. The interviewees were asked on their experiences on the services and the effects. The study material has been analyzed using a content analysis.

According to the research results, most of the participants in the study considered the humane, customer-oriented and multiprofessional approach the main contributor in Väylä's services. Most of the interviewees brought up the fact that being a customer at Väylä has had a positive effect on their functionality, activity and attitude. The study showed that Väylä is useful, and most of interviewed experienced both the discussions and the activities provided by Väylä rehabilitative.

SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO	6
2	TYÖLLISYYSPOLITIIKKA JA TYÖLLISTÄMISEN KEINOT	7
	2.1 Työllisyyspoliittisia tavoitteita	7
	2.2 Työttömyystilanne	8
	2.3 Työelämän rakennemuutos	8
	2.4 Sosiaalinen syrjäytyminen	9
	2.5 Työllistämisen tukitoimet	11
	2.6 Aktivointi ja osallisuus	12
3	TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSET JA NIIDEN TEHTÄVÄT	13
	3.1 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)	13
	3.2 Työvoiman palvelukeskukset	14
	3.3 Aktivointitoimet	14
4	TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS VÄYLÄ	15
	4.1 Toiminta ja tavoitteet	15
	4.2 Väylän palvelut	16
	4.3 Aktivointisuunnitelma	17
	4.4 Kuntouttava työtoiminta	18
5	KUNTOUTUMINEN	19
	5.1 Kuntoutuminen	19
	5.2 Kuntoutumistarve ja asiakkaan elämäntilanne	20
	5.3 Voimavarat, motivaatio sekä toiminta- ja työkyky	21
	5.4 Sosiaalisen kuntoutuksen asiakastyö	23
6	VAIKUTUKSEN ARVIOINTI	24
7	AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSISTA	26
8	TUTKIMUS VÄYLÄN VAIKUTUKSESTA	27
	8.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset	27
	8.2 Tutkimusmenetelmän valinta	28

8.3 Tutkimusaineisto, aineiston analyysi ja synteesi	29
9 TULOKSET	33
9.1 Asiakkaan elämäntilanne (teema 1)	34
9.1.1 Työ ja opiskelu	34
9.1.2 Ongelmat ja työllistymisen esteet	35
9.1.3 Voimavarat	39
9.1.4 Tulevaisuus ja tavoitteet	40
9.2 Kuntoutumisprosessi (teema 2)	41
9.2.1 Palvelutarpeen tunnistaminen	41
9.2.2 Palveluun ohjaaminen	43
9.2.3 Palvelun vaikutus	45
9.3 Palvelun laatutekijät (teema 3)	48
9.3.1 Palvelun erityisyys	48
9.3.2 Palvelun asiakaslähtöisyys ja oikea-aikaisuus	50
10 VÄYLÄN VAIKUTUS	53
10.1 Väylän vaikutus kuntoutumiseen	53
10.1.1 Asiakkaan elämäntilanteen tekijät ja muutos	53
10.1.2 Kuntoutumisprosessi	56
10.2 Väylän vaikuttava palvelu	57
10.3 Yhteenveto Väylän vaikutuksesta	60
11 POHDINTAA	60
11.1 Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus	60
11.2 Tulosten tarkastelua	61
11.3 Väylän asiakastyössä huomioitavaa	62
11.4 Jatkotutkimusaiheita	63
LÄHTEET	
LIITTEET	
Liite 1. Tutkimuskysymykset ja teemat	
Liite 2. Haastattelukysymykset	

1 JOHDANTO

Arviointi on tullut tärkeäksi osaksi myös julkisten palvelujen kehittämisessä. Palveluntuottajat haluavat tietää, onko heidän toiminnallaan oikeanlainen sisältö ja haluttu vaikutus. (Robson 2001, 5 - 6.) Kysytään ja otetaan kantaa, kannattaako joku toimenpide tai mikä vaikutus on tietyllä toiminta-ajatuksella. Palvelujen tuottajat haluavat tietää, ovatko palvelut vaikuttavia, laadukkaita tai kustannustehokkaita. (Dahler-Larsen 2005, 5.) Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylä tarvitsee myös arviointitietoa oman toimintansa vaikutuksesta, ja tähän tarpeeseen pyrin osaltani vastaamaan opinnäytetyölläni, joka arvioi Väylän vaikutusta asiakkaiden kuntoutumiseen.

Väylä on työvoimatoimiston, Kotka ja Hamina kaupunkien sekä Virolahden, Miehikkälän ja Pyhtään kuntien, Kansaneläkelaitoksen sekä palveluiden tuottajien muodostama asiantuntija- ja palveluverkosto. Väylän tehtävänä on edistää asiakkaiden työllistymistä, aktivointia, työkyvyn ylläpitoa ja kuntoutumista. Väylän toiminnan tarkoituksena on ohjata pitkäaikaistyöttömiä asiakkaita työelämän suuntaan. (Väylän toimintakertomus 2008.) Väylässä oli tehty oma asiakaspalautekysely keväällä 2008. Väylän johtoryhmä halusi jatkotutkimuksella tarkentaa asiakaspalautteesta heränneitä kysymyksiä, joten opinnäytetyössäni lähdin etsimään vastausta ongelmaan, mikä Väylän toiminnassa edistää asiakkaan kuntoutumista ja ohjaa asiakasta työelämän suuntaan.

Opinnäytetyötäni ohjasi opintojeni suuntautuminen sosiaaliseen kuntoutukseen. Väylän omasta asiakaskyselystä heränneet jatkotutkimustarpeet antoivat opinnäytetyölleni suunnan ja teoreettinen viitekehys perustuu kuntoutumisen teoriaan. Väylän asiakasprosessin näen asiakkaan pitkäaikaisena kuntoutumisprosessina, jossa sosiaalisen kuntoutuksen keinoin pyritään tavoitteellisesti kuntoutumiseen ja asiakkaalle parhaiten sopivaan ratkaisuun, joka voi olla joko työllistyminen tai eläkepäätös. Pitkäaikaistyöttömän kuntoutuminen työelämään edellyttää kuntouttavia toimia, työllistämisen tukitoimia ja työtä, joiden tarjoaminen on työvoiman palvelukeskus Väylän tehtävä. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2001/189) säätelee työvoiman palvelukeskusten toimintaa.

Kuntoutuminen on monitahoinen prosessi, johon vaikuttavat niin yhteiskuntapoliittiset, paikkakuntakohtaiset kuin yksilöllisetkin arvot ja resurssit. Kuntoutuminen on

elämän hallinnan ja toimintakyvyn paranemista sekä aktivoitumista ja asennemuutosta. Käsittelin kuntoutumista Väylän asiakkaan näkökulmasta ja etsin vastauksia tutkimuskysymyksiin haastatteleamalla kahdeksaa Väylän asiakasta, joilla oli yli kahden vuoden asiakkuus Väylässä. Haastattelumenetelmänä käytin teemahaastattelua, jonka teemat olivat asiakkaan elämäntilanne, kuntoutumisprosessi ja palvelun laatutekijät.

Asiakkaiden kokemustensa perusteella arvioin Väylän palvelujen vaikutusta, joka tässä tutkimuksessa näkyy asiakkaan kuntoutumisen edistymisenä. Vaikutuksia etsin mm. kartoittamalla asiakkaan elämäntilannetta, voimavaroja ja aktiivisuutta sekä palvelukokemuksia.

2 TYÖLLISYYSPOLITIikka JA TYÖLLISTÄMISEN KEINOT

Työllisyyspolitiikan tavoitteet ja työllisyyspoliittiset ratkaisut vaikuttavat maamme työmarkkinatilanteessa ja työllisyyteen, jotka puolestaan vaikuttavat sekä tarjolla oleviin työllistämisen että kuntoutuksen keinoihin. Tässä luvussa tuo esille työllisyyspoliittisia tavoitteita ja työelämän rakennemuutosta sekä tarjolla oleviin työllistämisen tukitoimia.

2.1 Työllisyyspoliittisia tavoitteita

Eurooppa-neuvosto nostaa työllisyyspolitiikan yhdeksi keskeiseksi tavoitteeksi sosiaalisen yhteenkuuluvuuden ja osallisuuden vahvistamisen (Salo 2004). Kuntaliiton työllisyysohjelma puolestaan korostaa Suomen työllisyyspoliittisia haasteita, joista toinen on suuri rakenteellinen työttömyys ja toinen on tulevaisuudessa kiristynvä kilpailu osaavasta työvoimasta (Ruohomaa 2009).

Hallituksen työn, yrittämisen ja työelämän politiikkaohjelma pyrkii työvoimapolitiikan keinoilla puuttumaan mahdollisimman varhain työttömyyteen ja estämään syrjäytymistä. Työvoiman saannin turvaamiseksi tulevaisuudessa, on tärkeää saada myös vaikeasti työllistyvät ansiotyöhön avoimille työmarkkinoille. Ratkaisuja etsitään niin työvoimapolitiikan keinoin kuin kehittämällä välityömarkkinoiden toimivuutta ja parantamalla sosiaaliturvan työhön kannustavuutta. Kouluttautumattomien ja työmarkkinoiden ulkopuolella olevien nuorten pitkäaikaistyöttömyyden ja syrjäytymisen riski

on suuri, joten näiden nuorten työmarkkinoille kiinnittymiseen on hallituksen politiikkaohjelman mukaan suunnattava entistä voimakkaampia työvoimapolitiittisia toimia. (Hallituksen Työn, yrittämisen ja työelämän politiikkaohjelma 2007.)

2.2 Työttömyystilanne

Työttömyys oli huipussaan 1990-luvuvulla, josta se on hieman alentunut, mutta samalla on muodostunut pitkäaikais- ja toistuvaistyöttömien ryhmä, jonka työllistyminen on entistä vaikeampaa (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 19). Helmikuussa 2009 todettiin työttömyyden kasvaneen edellisestä vuodesta kaikkialla maassamme. Työttömien työnhakijoiden määrä nousi edellisen vuoden tammikuusta eniten teollisessa työssä, luokittelemattomassa työssä ja rakennus- ja kaivosalan työssä. (Työ- ja elinkeinoministeriön tiedotteet 2009.)

Työttömyysaste oli vuoden 2009 toisella vuosineljänneksellä 9,6 prosenttia ja kasvoi huomattavasti vuodentakaisesta 7,3 prosentista. Miesten työttömyys kasvoi kevään aikana naisten työttömyyttä enemmän ja 15–24-vuotiaiden nuorten työttömyysaste nousi jo 28,3 prosenttiin. (Työvoimatutkimus 2009.)

Ammattiryhmittäin tarkasteltuna työttömyys laski edellisen vuoden tammikuuhun verrattuna eniten terveydenhuolto- ja sosiaalialan työssä, hallinto- ja toimistotyössä sekä palvelutyössä. Avoimet työpaikat lisääntyivät ainoastaan terveydenhuolto- ja sosiaalialan työssä. (Työ- ja elinkeinoministeriön tiedotteet 2009.)

2.3 Työelämän rakennemuutos

Yhteiskunta, joka korostaa teknologiseen kehitykseen perustuvaa taloudellista kasvua, vaatii jäseniltään myös työelämässä tietoa, taitoa ja tehokkuutta. Suomesta on tullut tietoteknologian huippumaa ja kehittyneen teknologian käyttöönotto on aiheuttanut myös meillä työelämän rakennemuutoksen, joka tarkoittaa perinteisten teollisuus- ja palvelualojen työpaikkojen menettämistä. Uusi tekniikka syrjäyttää yksinkertaisempaa työtä ja vaatii työntekijöiltä yhä korkeampaa osaamista. Rakennemuutos edellyttää työntekijältä jatkuvaa uuden oppimista ja ammattipätevyyttä, johon kaikki työikäiset eivät kuitenkaan pysty, joten syntyy uhka työelämästä syrjäytymiselle. Tämä muuttunut työelämä vaatii toisenlaista osaamista, kuin mitä on esimerkiksi teollisuudesta työttömiksi jääneillä. Korkeasti ammattitaitoisesta työvoimasta on pulaa, ja samalla

vähän ammattitaitoa omaavista on ylitarjontaa. Koulutuskuilu on liian suuri, jotta vähän ammattitaitoinen työvoima pystyisi työllisyys- tai uudelleenkoulutuksen kautta siirtymään uusiin korkeaa ammattitaitoa vaativiin työtehtäviin. Pitkää koulutusta parempi ratkaisu syrjäytymisvaarassa oleville pitkäaikaistyöttömille olisi vähän koulutusta vaativien nk. matalan tuottavuuden työpaikkojen luominen. (Raunio 2006, 77 - 78.)

Rakenteellisen työttömyyden piiriin kuuluvat pitkäaikaistyöttömät, työvoimapolitiittisten toimenpiteiden jälkeen työttömäksi jääneet sekä toimenpiteisiin toistuvasti osallistuneet henkilöt. Työttömyyden pitkittymisestä johtuen yhä suurempi osa työttömistä on menettänyt ansiosidonnaisen työttömyysturvan ja saa tarveharkintaista työmarkkinatukea sekä usein myös täydentävää toimeentulotukea. Seurauksena on ollut köyhyyden selvä lisääntyminen pitkäaikaistyöttömien keskuudessa. Pitkäaikaistyöttömyys koskettaa erityisesti ikääntyviä ihmisiä. Vuonna 2001 lähes 60 prosenttia pitkäaikaistyöttömistä oli yli 50-vuotiaita. Pitkäaikaistyöttömät ovat olleet työllisyyspoliittinen ongelma jo useita vuosia. Työttömistä oli vuonna 2003 pitkäaikaistyöttömiä 23 prosenttia. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 114, 30.)

Työpaikkojen vaatimustaso ja työttömien osaaminen eivät kohtaa toisiaan. Kumman on mukauduttava? Onko työttömistä koulutettava paremmin töihin kelpaavia vai olisiko työpaikkojen vastattava paremmin työvoiman osaamista. Koulutustason lisääminen vähentää osaamisvinoumaa, mutta sen keinot ovat rajalliset. Hyvinvointiyhteiskunnassa pitäisi olla tarjolla työtä myös niille, joilla ei ole ns. lukupäätä tai riittävää motivaatiota opiskeluun. (Soininvaara 2003.)

2.4 Sosiaalinen syrjäytyminen

Aktiivisen sosiaali- ja työvoimapolitiikan keinoin ovat Euroopan unionin jäsenmaat pyrkinneet ehkäisemään köyhyyttä ja syrjäytymistä (Järvikoski & Härkäpää 2006, 21). Ehkäisytoimenpiteistä ja kehittyneestä sosiaaliturvajärjestelmästä huolimatta liian moni eurooppalainen yhä elää köyhyydessä eikä kaikilla ole varaa edes perusterveydenhuoltoon. Eurooppalaisista 16 prosenttia elää köyhyysrajalla, ja joka kymmenes eurooppalainen elää taloudessa, jossa kukaan ei käy töissä. Euroopan unioni ja sen jäsenvaltiot ovat ottaneet päätavoitteeksi taistelun köyhyyttä ja sosiaalista syrjäytymistä vastaan ja nimenneet vuoden 2010 Euroopan köyhyyden ja sosiaalisen syrjäytymisen

torjunnan teemavuodeksi ja näin pyrkivät antamaan äänen niille, joita sosiaalinen syrjäytyminen ja köyhyys koskettavat päivittäin. (European Commission 2009.)

Euroopan unionin vuoden 2004 sosiaalisen osallisuuden raportissa on nimetty yhteiskuntatasolta indikaattoreita, joilla voidaan osoittaa köyhyiden ja sosiaalisen syrjäytymisen ilmenemistä. Näitä indikaattoreita ovat esimerkiksi pitkäaikaistyöttömyyden aste, työttömissä kotitalouksissa elävien osuus tai pelkän oppivelvollisuuskoulun suorittaneiden osuus. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 135.)

Syrjäytymisriskit liittyvät muun muassa moniongelmaisuuuteen, pitkäaikaistyöttömyyteen, alhaiseen koulutustason ja heikkoon terveydentilaan. Nuorilla suurin syrjäytymisriski on niillä, jotka eivät jatka opintojaan peruskoulun jälkeen. Sosiaalisen syrjäytymisen yksilölliset riskit ovat ongelmia, jotka edellyttävät eri organisaatioiden yhteistyötä ja moniammatillista lähestymistapaa. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 16, 48.)

Syrjäytymistä yksilötasolla kuvaa moniulotteinen huono-osaisuus. Syrjäytymisen riskitekijöitä ovat edellä mainitut matala koulutustaso tai kesken jäänyt koulutus, työttömyys, toimeentulotuen saaminen, taloudelliset vaikeudet, ystävien ja luottamuksellisten ihmissuhteiden puuttuminen, yhteiskunnallisen osallistumisen vähäisyys, elämänhallinnan ongelmat, runsas alkoholinkäyttö ja huono terveydentila. Useamman riskitekijän samanaikainen esiintyminen merkitsee yksilön vakavaa syrjäytymisen riskiä. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 137.) Työttömyyden pitkittyessä köyhyys lisääntyy, sillä yhä suurempi osa työttömistä saa vain työmarkkinatukea ja tarvitsee eläkkeeseen täydentävää toimeentulotukea. Työttömyyden pitkittyminen ja rahavarojen niukkuus ovat suuri riski huono-osaisuuden kasaantumiselle. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 21.) Taloudellinen ahdinko voi näin johtaa syrjäytymiskierteeseen, jossa pitkäaikaistyöttömän elämän hallinta vähitellen rapistuu ja syrjäytymisriski kasvaa.

Syrjäytyminen voidaan nähdä yhteiskunnan ja yksilön välisten siteiden heikkoutena tai yksilölle kasautuneina hyvinvoinnin ongelmina ja yhteiskunnallisesta normaaliudesta sivuun joutumisena (Raunio 2006, 72). Vuoden 2002 kuntoutusselonteko toteaa, että vakavan sosiaalisen syrjäytymisen uhka katsotaan nykyään yhdeksi kuntoutuksen perusteeksi, joten kuntoutuksen yhdeksi tavoitteeksi on nostettu sosiaalisen syrjäytymisen estäminen ja osallisuuden vahvistaminen (Järvikoski & Härkäpää 2006, 135).

2.5 Työllistämisen tukitoimet

Työkeskeinen yhteiskuntapolitiikka korostaa työn tekemistä parhaana keinona integroida kansalaiset yhteiskuntaan ja estää syrjäytyminen sekä siitä aiheutuvat ongelmat. Tähän tarvitaan työllisyyttä tukevaa talouspolitiikkaa ja rakenteellista työttömyyttä vähentäviä toimia sekä yksilöllisiä kuntoutustoimenpiteitä, jotta pitkäaikaistyöttömien mahdollisuudet kiinnittyä työelämään paranisivat. (Raunio 2006, 83–84.)

Työllistämisen tukitoimiin kuuluvat eri tavoin toteutettu työkaksot ja koulutus, joiden tavoitteena on tukea työttömän pääsyä työmarkkinoille. Työkaksolla työttömät hankkivat työkokemusta ja testaavat työkykyä sekä solmivat suhteita työelämään. Työharjoittelu ammatillista koulutusta vaille olevalle nuorelle ja työelämävalmennus ovat työkaksoja, joilla tuetaan mm. oman alan löytymistä ja työelämään sopeutumista. Työllistämisen tukitoimia ovat myös erilaiset kuntoutustukimukset ja työkykyarviot. Työkuntoutuspalveluihin kuuluvat mm. työkokeilu, tuettu työllistyminen ja oppisopimuskoulutus. Työn tekemistä itsessään pidetään jo kuntouttavana ja elämänlaatua kohentavana. (Hinkka, Koivisto & Haverinen 2006, 26.)

Palkkatukea maksetaan työnantajalle, joka työllistää pitkäaikaistyöttömiä, joilla on riski syrjäytyä työmarkkinoilta. Kunta voi samoin perustein työllistää työllistämistuellla pitkäaikaistyöttömiä työhön yhdistykseen, säätiöön tai yksityiselle henkilölle. Palkkatuetun työn tarkoituksena on parantaa työttömän työnhakijan ammattitaitoa, osaamista ja työmarkkina-asemaa sekä edistää työttömän pääsyä avoimille työmarkkinoille. (Työllistämistuet 2009.) Työhallinto järjestää myös kurssimuotoisia ohjelmia vajaakuntoisille työnhakijoille. Ohjelmat sisältävät ammatillisen kuntoutuksen ja koulutuksen ohella myös elementtejä toimintakykyä kohentavasta sosiaalisesta kuntoutuksesta. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 24.)

Työllistämisen tukitoimiin valikoituvat ne helpommin työllistyvät, ja jäljelle jää joukko vaikeasti työllistyviä pitkäaikaistyöttömiä, joilla tarkoitetaan sekä ikääntyviä huonosti koulutettuja henkilöitä että koulutuksen ulkopuolelle jääneitä nuoria, joilla ei ole työkokemusta. Vaikeasti työllistettäviä iäkkäitä pitkäaikaistyöttömiä yhdistävät tekijät ovat moniongelmaisuus, vanhentunut koulutus ja mielenterveys- tai päihdeongelma. Tähän ryhmään kuuluvat tarvitsevat runsaasti tukea, ammatillista koulutusta ja usein myös kuntoutusta. Sitten on vielä ryhmä työttömiä, joiden työllistymistä ei voida auttaa edes kuntouttavilla ja aktivoivilla toimenpiteillä. He muodostavat ryhmän, jonka

paluu työelämään on hyvin epätodennäköinen, sillä he ovat jo sosiaalisesti syrjäytyneet, koska ovat olleet hyvin pitkään työttöminä ja heillä on usein myös päihde- ja mielenterveysongelma. Tämän ryhmän työllistymistä estää työkyvyttömyys, joten työllistämistä tärkeämpää on toimeentulon takaava sosiaaliturva ja elämänhallinnan tukeminen. Heille eläkepäätös takaa paluun yhteiskunnallisen normaaliuden piiriin. (Raunio 2006, 84 - 85.)

Meidän yhteiskunnassa on vallalla käsitys, että palkkatyö on jokaisen työikäisten vastuullisten kansalaisten valinta ja tätä käsitystä edistetään aktiivisuuden perustuvilla julkisilla etuuksilla ja palveluilla. Työnteon ensisijaisuus varmistetaan liittämällä työttömien sosiaaliturvaoikeuteen velvoite osallistua aktivoiviin toimenpiteisiin. Velvoitteella ehkäistään pitkäaikaistyöttömien passivoituminen ja jättäytyminen sosiaaliturvan varaan. Aktivointitoimet korostavat työttömän velvollisuuksia niin omaa elämää kuin yhteiskuntaa kohtaan. (Raunio 2006, 86.)

2.6 Aktivointi ja osallisuus

Yksilön hyvinvointia sekä yksilön ja yhteiskunnan siteitä pyritään vahvistamaan yhteiskunnallisista aktivoivista ja osallistavista toimin. Aktivointi perustuu toiminnalliseen ihmiskäsitykseen ja ihmisen oman toiminnan kautta tapahtuvaan voimaantumiseen. Toiminta vaatii asiakkaan omaa motivaatiota ja hänen henkilökohtaiset tavoitteet, tunteet ja toimintakykyyn liittyvät uskomukset vaikuttavat motivaatiota vahvistavasti tai heikentävästi. (Ala-Kauhala ym. 2004, 94 - 95.) Aktiivisuuden kannustaminen voi perustua sanktioihin ja velvoitteisiin, mutta kannustimet voivat olla luonteeltaan myös myönteisiä ja sisältää koulutus- ja työllistymismahdollisuuksien ja muiden kuntoutusmahdollisuuksien aktiivista tarjoamista (Järvikoski & Härkäpää 2006, 21).

Osallisuus tarkoittaa kansalaisten yhteenkuuluvuutta, aktiivista osallistumista suunnitteluun ja päätöksentekoon sekä yhteiskunnalliseen vaikuttamiseen (Järvikoski & Härkäpää 2006, 132). Osallisuus tarkoittaa myös tasavertaisena kansalaisena toimimista ja mahdollisuutta saada tarvitessaan hoivaa ja moraalista tukea perheeltä, ystäviltä ja sosiaaliselta verkostolta (Raunio 2006, 74). Sosiaalinen osallisuus on tila, jossa syrjäytymisen riskit ovat vähäiset ja aktiivinen osallistuminen mahdollista (Järvikoski & Härkäpää 2006, 138).

3 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSET JA NIIDEN TEHTÄVÄT

Tämä luku käsittelee alustavasti lakia kuntouttavasta työtoiminnasta ja työvoiman palvelukeskusten syntyä, joka perustuu edellä mainittuun lakiin. Tarkastellaan yleisluoteisesti työvoiman palvelukeskusten tehtäviä. Seuraavassa luvussa esitellään tutkimuskohteena oleva Kotkan ja Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylä ja sen toiminnan esittelyn yhteydessä käsitellään tarkemmin kuntouttava työtoimintalain sisältöä.

3.1 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)

Työttömyyttä on pyritty vähentämään monin keinoin. Vuonna 2001 voimaan tullut laki kuntouttavasta työtoiminnasta on aktiivisen sosiaalipolitiikan uudistus, jolla pyritään vaikuttamaan pitkäaikaistyöttömyyteen yhtenäisen lainsäädännön keinoin. Lakiuudistus perustui ministeritason työryhmän vuoden 1999 aikana valmistelemiin ehdotuksiin, joiden tavoitteena oli pitkäaikaistyöttömien ja toimeentulotuen saajien työllistymisen tehostaminen ja syrjäytymisen ehkäisy. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta liittyy kansainväliseen työttömyyden ja syrjäytymisen vastaiseen politiikkaan, jossa oikeus toimeentuloturvaan liitetään entistä tiiviimmin työhön. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 19.)

Lain kuntouttavasta työtoiminnasta tarkoituksena on sen ensimmäisen pykälän mukaan parantaa pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja muuhun työhallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen. Laissa säädetään myös toimenpiteisiin osallistuvan henkilön oikeuksista ja velvollisuuksista. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.)

Lain sisältämillä toimenpiteillä pyritään edistämään työttömien työllistymistä ja heidän työmarkkinaresursseja sekä aktivoimaan ja kuntoutetaan jo pitkään työttömänä olleita. Lain toimenpiteiden taustalla on ajatus siitä, että hyvä elämänhallinta, työkyky, elämänlaatu ja aktiivisuus edistävät työttömän työmarkkinaresursseja ja siten hänen mahdollisuuksiaan kiinnittyä työmarkkinoille. Kuntouttava työtoiminta on se keino, jolla parannetaan pitkäaikaistyöttömän elämänhallintaa ja toimintakykyä ja näin luodaan edellytykset työllistymiselle. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23, 31.)

3.2 Työvoiman palvelukeskukset

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001) oli uudistus, jolla pyrittiin aktivoimaan niin palvelujärjestelmää kuin pitkäaikaistyöttömiä työnhakijoita. Kun laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan syyskuussa 2001, aloitti työvoimahallinto keväällä 2002 yhteispalvelukokeilun 18 suurimmassa kunnassa. Kokeilussa luotiin työttömien asioiden hoitoon uutta palvelukonseptia. Laki käynnisti uuden toimintamallin, jossa työllistymisen esteiden käsittelyyn ja ratkaisujen etsimiseen paneudutaan työvoimaviranomaisten ja sosiaaliviranomaisen yhteistyönä. Kokeilun pohjalta kirjattiin vuoden 2003 työllisyysohjelmaan päätös perustaa 40 työvoiman palvelukeskusta vuosina 2004 - 2006. Työvoiman palvelukeskukset perustettiin hoitamaan vaikeasti työllistyvien työttömien asioita. Yhteispalvelu perustui kuntien sosiaali- ja terveystoimen, työvoimatoimiston ja Kelan yhteistyöhön. Työvoiman palvelukeskusten toiminnan tarkoitus on tukea pitkäaikaistyöttömien asiakkaidensa työllistymistä ja elämänhallintaa sekä tarjota aktiivisia ja kuntouttavia palveluja. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 25 - 26.)

3.3 Aktivointitoimet

Työvoiman palvelukeskuksen aktivoivilla toimilla pyritään palauttamaan työttömät sosiaaliturvan piiristä työhön. Se vähentää sosiaaliturvakustannuksia ja lievittää työttömyyden negatiivisia vaikutuksia. Aktivointipolitiikassa voidaan erottaa kaksi päälinjaa, joista toinen korostaa työllistymisen ensisijaisuutta ja toinen korostaa laajempaa hyvinvointia parantavaa linjaa, jossa työttömien työllistymisvalmiuksia parannetaan koulutuksen ja työkokemuksen avulla. Ajatuksena on, että koulutus lisää työttömien henkilökohtaisia resursseja ja pitkällä tähtäimellä myös heidän työllistymismahdollisuuksiaan. Aktivointiohjelmat sisältävät perinteisiä työvoimapolitiittisia toimenpiteitä: koulutusta, työharjoittelua tai tukityötä. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 27 - 28.)

Työllisyyspolitiittisia aktivointiohjelmiä kritisoidaan siitä, että aktivointivaatimuksilla tehdään rakennetyöttömyydestä yksilön ongelma, vaikka korkean työttömyyden olosuhteissa, jossa työtä ei riitä kaikille, tarvittaisiin sekä työpaikkojen synnyttämistä että työttömien aktivointia. Aktivoinnin velvoittavuus sekä velvoitteiden tiukka soveltaminen voi pahimmillaan huonontaa kaikkein heikoimmassa asemassa olevien työttömien asemaa, sillä sanktioiden myötä taloudelliset vaikeudet ja syrjäytymiskierre voivat syventyä entisestään. Kuntouttava työtoiminta -lain tavoitteena on edistää työllistymistä ja ehkäistä syrjäytymistä, mutta keinot ovat puutteellisia. Tarjottavien aktiivitoimenpi-

teiden puute ja etenkin työn puute vaikeuttavat lain toteuttamista. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 28, 56.)

4 TYÖVOIMAN PALVELUKESKUS VÄYLÄ

Kotkan kaupunki, Kotkan työvoimatoimisto ja Kela olivat mukana edellä mainitussa työvoimahallinnon yhteispalvelukokeilussa, joka edelsi vuonna 2005 alkaneen Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylän toimintaa. Nykyinen Väylä on työ- ja elinkeinotoimiston, seudun kuntien (Kotka, Hamina, Pyhtää, Virolahti, Miehikkälä), Kansaneläkelaitoksen sekä palveluntuottajien muodostama asiantuntija- ja palveluverkosto. Työvoiman palvelukeskus Väylä toteuttaa valtion ja kuntien yhteisvastuuta työttömyyden hoidosta Kotkan ja Haminan seudulla ja sillä on kiinteät toimipisteet Kotkassa ja Haminassa. Miehikkälässä ja Virolahdella asiakkaita palvelee sosiaalitoimistoissa. Työ- ja elinkeinotoimisto on osa valtionhallintoa, kun taas sosiaalitoimi on osa kunnan omaa hallintoa. (Väylän toimintakertomus 2008.)

4.1 Toiminta ja tavoitteet

Työvoiman palvelukeskusten toimintaa ohjaavat pääsääntöisesti laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2001/189 ja laki julkisesta työvoimapalvelusta 1295/2002. Työvoiman palvelukeskus Väylän toiminnan tarkoituksena on ohjata pitkäaikaistyöttömiä asiakkaita työelämän suuntaan esimerkiksi työkokeilun, työelämävalmennuksen, työllistämisen tai opiskelun kautta. Väylä selvittelee asiakkaan elämänhallintaan ja terveydentilaan liittyviä asioita ja ohjaa tarvittaessa muiden palvelujen piiriin. Väylän tehtävä on edistää asiakkaiden aktivointia, työkyvyn ylläpitoa ja kuntoutumista ja näin parantaa asiakkaiden työmarkkina- ja elämäntilanteita sekä työllistymisedellytyksiä. Väylän tavoitteena on laatia asiakkaan kanssa hänelle soveltuva yksilöllinen suunnitelma, joka koostuu työhallinnon, sosiaali- ja terveystoimen ja Kelan palveluista sekä tarvittaessa hankittavista yksilöllisistä ostopalveluista. (Väylä-esite 2009.)

Työvoiman palvelukeskuksen organisaatio koostuu ohjausryhmästä, työvoimakeskuksen johtajasta, johtoryhmästä ja moniammatillisista tiimeistä. Ohjausryhmässä ovat edustajat Kotkan ja Haminan kaupungeista, Virolahden, Miehikkälän ja Pyhtään kunnista, Kelasta, TE -keskuksesta, työ- ja elinkeinotoimistosta, Kotkan kaupungin ter-

veydenhuollosta sekä nuorisotoimesta. Ohjausryhmä tekee Väylän strategiset linjaukset ja asettaa toiminnalle tavoitteet sekä valvoo ja ohjaa Väylän toimintaa. Väylän johtoryhmän puheenjohtajana toimii palvelukeskuksen johtaja, muina jäseninä ovat sosiaalityöntekijä, Kotkan aikuistiimin vetäjä ja nuorten tiimin vetäjä sekä Haminan tiimin vetäjä. Väylän johtoryhmän tehtävänä on johtajan työn tukeminen, käytännön työjärjestelyihin liittyvät asiat ja niiden kehittäminen, määrärahojen käytön seuranta ja suunnittelu, tavoitteiden seuranta sekä toiminnan kehittäminen. (Väylän toimintakertomus 2008.)

Työvoiman palvelukeskus tarjoaa työvoimatoimiston, kunnan ja Kelan peruspalveluja täydentävää yhteistyöhön perustuvaa erityispalvelua asiakkaille, joiden työllistymistä vaikeuttavat työ- ja toimintakyvyn rajoitteet. Väylä arvioi asiakkaan työ- ja toimintakykyä. (Väylän toimintakertomus 2008.) Väylän asiakkaat ovat pääsääntöisesti työmarkkinatukea saavia pitkäaikaistyöttömiä tai nuoria työnhakijoita, joiden suunnitelmien eteneminen edellyttää moniammatillista yhteistyötä. Asiakkaat ohjautuvat työvoiman palvelukeskukseen työvoimatoimiston tai sosiaalitoimiston kautta palvelutarvearvion perusteella. (Väylä-esitys 2009.)

4.2 Väylän palvelut

Työvoiman palvelukeskus Väylä tarjoaa asiakkailleen työ- ja elinkeinotoimiston sekä sosiaalitoimiston peruspalvelujen lisäksi myös muita moniammatillisia palveluja. Tämän opinnäytetyön tutkimusaineisto kerättiin haastattelemalla Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylän Kotkassa sijaitsevan toimipaikan asiakkaita. Kotkan toimipaikassa työskentelevät asiakastyössä työvoimaohjaajat, sosiaaliohjaajat, sosiaalityöntekijä, kuntoutuspsykologi, terveydenhoitaja ja uraohjaaja. Asiakkaat on jaettu iän perusteella kahdelle tiimille. Aikuistiimin asiakkaat ovat yli 25-vuotiaita, ja tiimissä työskentelevät työvoimaohjaajat, sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaajat. Nuorten tiimin asiakkaat ovat pääosin alle 25-vuotiaita ja tiimissä työskentelevät työvoimaohjaajat, sosiaaliohjaajat sekä uraohjaaja. (Väylä-esitys 2009.)

Väylässä asiakkailla on nimettyinä vastuuhenkilöinä työvoimaohjaaja ja sosiaalityöntekijä. Asiakkaan suunnitelmaa tuetaan moniammatillisesti ja yksilöllisesti. Työvoimaohjaaja ja sosiaalityöntekijä tai sosiaaliohjaaja työskentelee työparina, ja yleensä molemmat ovat mukana asiakastapaamisessa. He tekevät yhdessä asiakkaan kanssa hänelle soveltuvan henkilökohtaisen ja tavoitteellisen aktivointisuunnitelman, jonka

toteutumista tuetaan tiiviillä yhteydenpidolla ja käytettävissä olevilla palveluilla. (Väylä-esitys 2009.)

Väylässä työskentelee myös terveydenhoitaja ja kuntoutuspsykologi. Terveydenhoitaja tekee asiakkaan halutessa terveystarkastuksen sekä antaa neuvoja terveydenhoitoon liittyvissä asioissa. Hän ohjaa myös tarvittaessa lääkäripalveluihin. Kuntoutuspsykologi tekee tarvittaessa asiakkaille työkyvyn arviointiin liittyviä selvityksiä ja muita psykologisia tutkimuksia sekä tarpeen mukaan ohjaa ja motivoi asiakasta hoidon piiriin. Väylän uraohjaajalla on tietoa ja yhteyksiä koulumaailmaan. Hän opastaa tarvittaessa ammatillisiin koulutuksiin liittyvissä asioissa. (Väylän toimintakertomus 2008.)

Asiakkaalle pyritään tarjoamaan myös hänen tavoitteitaan ja tilannettaan tukevia ostopalveluja, jotka hankitaan tarvelähtöisesti kilpailuttamalla. Nämä ostetut lisäpalvelut voivat olla erilaisia yksilö- ja ryhmäpalveluja, terveydentilantutkimuksia tai erikoislääkärin tutkimuksia. (Väylän Internet-sivut 2009.) Ryhmäpalvelut ovat ohjattua kuntoutumista tukevaa toimintaa, joka perustuu suurelta osin psykososiaaliseen kuntoutukseen ja siihen sisältyy asiakkaan emotionaalinen ja toiminnallinen tukeminen sekä motivointi (Hinkka, Koivisto & Haverinen 2006, 23). Väylä ostaa asiakkailleen ryhmätoimintaa, joilla pyritään tukemaan arjenhallintaa ja itsenäistä selviytymistä sekä fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä. Osaan ryhmistä kuuluu myös työharjoittelua tai työkokeilua. Yksilöpalveluna on Väylässä tarjolla tukihenkilöpalvelua, jolla tuetaan asiakkaan arjessa selviytymistä ja jaksamista. Toinen yksilöpalvelu on työhönvalmentajan palvelu, jossa asiakas saa henkilökohtaista opastusta ja ohjausta etsiessään itselleen työharjoittelu- tai tukityöpaikkaa, joka johtaisi pysyvään työsuhteeseen. (Väylä-esitys 2009.)

4.3 Aktivointisuunnitelma

Lain kuntouttavasta työtoiminnasta keskeinen interventio on työvoimaviranomaisen ja sosiaaliviranomaisen yhdessä työttömän kanssa laatima aktivointisuunnitelma. Viranomaisilla on velvollisuus kutsua työtön aktivointisuunnitelman laadintaan tietyn työmarkkinatuen ja toimeentulotuen saamisajan jälkeen. Laki velvoittaa työttömät osallistumaan suunnitelman laadintaan. Yhteistapaamisen tuloksena laaditaan kirjallinen kaikkien osapuolten allekirjoittama aktivointisuunnitelma, jonka toteutuminen tarkistetaan määräajoin. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23.)

Ohjautuminen aktivointitoimiin tapahtuu iän ja työttömyyden aikaisen toimeentuloturvan saamisen mukaan. Alle 25-vuotiaat osallistuvat aktivointisuunnitelman laadintaan aikaisemmassa vaiheessa kuin 25 vuotta täyttäneet. Jos työttömän kieltäytyy osallistumasta aktivointitoimiin, voidaan hänelle määrätä sanktiot sekä työmarkkina- tuessa että toimeentulotuessa. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 8 §.) Aktivointisuunnitelman on oltava voimassa siihen saakka, että suhteutetun työttömyyspäivärahan tai peruspäivärahan saamisen edellytyksenä oleva 10 kuukauden työssäoloehto täyttyy (Lindqvist, Oksala & Pihlman 2001, 25).

Väylän aktivointikeskusteluissa työllistymiseen liittyvät asiat ovat työvoimaohjaajan vastuulla, sosiaaliseen selviytymiseen ja sosiaaliturvaan liittyvissä asioissa sosiaalityöntekijän rooli korostuu. Yksilökohtainen ohjaus pitää sisällään keskustelua ja motiivintyötä liittyen sekä työssäkäynnin ja ammatinvalinnan tukemiseen että henkilökohtaiseen elämänhallintaan. (Väylän toimintakertomus 2008.)

Työntekijät arvioivat yhdessä asiakkaan kanssa hänen tilannetta ja tarpeita sekä erilaisia tarjolla olevia vaihtoehtoja, joiden pohjalta laaditaan aktivointisuunnitelma. Suunnitelmassa lähdetään liikkeelle asiakkaan aikaisemmasta työhistoriasta ja kartoitetaan mahdolliset työllistymisen esteet. Suunnitelma huomioi asiakkaan elämäntilanteen, toiveet ja ongelmat. Se voi sisältää työvoimapoliittisia toimenpiteitä, sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluita sekä viimesijaisena vaihtoehtona kuntouttavaa työtoimintaa. Mikäli todetaan, että sosiaaliset ja terveydelliset syyt ovat asiakkaan työllistymisen esteenä, suunnitelmaan lisätään myös sosiaali- ja terveyspalveluja. (Hinkka ym. 2006, 25.) Aktivoivat toimenpiteet tulisi suunnitella siten, että niistä muodostuu asteittain polku työelämän suuntaan. Suunnitelma huomioi asiakkaan tilanteen ja tavoitteet, mutta myös työntekijöiden päätökset sekä paikalliset tarjolla olevat mahdollisuudet vaikuttavat suunnitelman sisältöön. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 131, 70.)

4.4 Kuntouttava työtoiminta

Aktivointisuunnitelmaa laadittaessa on ensin selvitettävä asiakkaan mahdolliset työpaikat tai työllistymistä edistävät toimenpiteet. Kuntouttava työtoiminta on viimesijainen aktivoiva toimenpide. Kuntouttavalla työtoiminnalla on syrjäytymistä ehkäiseviä tavoitteita, sillä kuntouttava työtoiminta pyrkii parantamaan asiakkaan elämänhallintaa ja luomaan edellytyksiä työllistyä avoimille työmarkkinoille tai osallistua työvoimapoliittisiin toimenpiteisiin. Kuntouttava työtoiminnan sisältö sovitaan jokaisen asi-

akkaan kanssa yksilöllisesti ja sovitetaan hänen toimintakyvyn ja osaamisen mukaan. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 30, 28.)

Kunnan tehtäviin kuuluu järjestää kuntouttavaa työtoimintaa kuten muitakin sosiaali- huoltolain mukaisia palveluja. Kunta voi järjestää kuntouttavaa työtoimintaa itse tai yhdessä toisen kunnan tai kuntayhtymän kanssa. Rekisteröity säätiö, valtion virasto tai seurakunta voi järjestää kunnan kanssa kuntouttavaa toimintaa, mutta laki kieltää hankkimasta sitä yritykseltä. Kuntouttavaa työtoimintajakso voi kestää 3 - 24 kuukautta ja henkilön tulee osallistua työtoimintaan vähintään yhtenä päivänä, mutta enintään viitenä päivänä viikossa. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 13–15 §.) Kuntouttavaan työtoimintaan osallistumispäiviltä maksetaan työmarkkinatuen saajille ylläpito- korvausta ja toimeentulotuen saajille toimintarahaa, joka on kaikille osallistujille 8 euroa toimintapäivää kohti sekä lisäksi kaikille korvataan matkakustannukset toimeentulotukilain perusteella (Lindqvist ym. 2001, 58).

5 KUNTOUTUMINEN

Sosiaalinen kuntoutus pyrkii parantamaan sosiaalista toimintakykyä mm. helpottamalla osallistumista, huolehtimalla taloudellisesta turvallisuudesta ja tukemalla sosiaalisia verkostoja (Järvikoski & Härkäpää 2006, 24). Tässä tutkimuksessa kuntoutuksen interventiolla tarkoitetaan Väylän asiakkuutta ja kuntoutustyöntekijällä Väylän työntekijää, jonka tehtävänä on löytää asiakkaan kuntoutustarpeet ja -mahdollisuudet sekä tukea niiden toteutumista. Tässä luvussa käsitellään asiakkaan kuntoutumisprosessiin kuuluvia käsitteitä kuten kuntoutuminen, kuntoutustarve, elämäntilanne, toiminta- ja työkyky sekä voimavarat. Luvun lopussa käsitellään vielä sosiaalisen kuntoutuksen asiakastyötä.

5.1 Kuntoutuminen

Kuntoutuminen on aktiivinen muutosprosessi, jonka aikana kuntoutuja kehittää itselleen parhaiten sopivat keinot ja toimintatavat, joilla pystyy selviytymään mahdollisimman täysipainoisesti arkielämän toimissa, niihin kuuluvissa sosiaalisissa rooleissa ja sosiaalisessa kanssakäymisessä (Järvikoski & Härkäpää 2006, 19).

Kuntoutuminen näkyy positiivisena muutoksena mm. asiakkaan työ- tai toimintakyvyssä ja elämänhallinnassa. Kuntoutuminen työelämään on monitahoinen prosessi, johon vaikuttavat niin yhteiskuntapoliittiset, paikkakuntakohtaiset kuin yksilöllisetkin arvot ja resurssit (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 53). Kuntoutumisprosessi vaatii motivaatiota eli voimaa, joka aktivoi, suuntaa ja pitää yllä toimintaa (Järvikoski & Härkäpää 2006, 140). Asiakkaan on haluttava muutosta, tiedettävä miten se voidaan toteuttaa ja annettava kuntoutumiselle aikaa ja tilaa tapahtua (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 96).

5.2 Kuntoutumistarve ja asiakkaan elämäntilanne

Kuntoutukseen on vahvistunut kokonaisvaltaisen kuntoutuksen näkökulma, joka tarkoittaa, että kuntouttaviin toimenpiteisiin kuuluvat nykyään sekä toimintakykyä kohentavat, ammatilliset, kasvatukselliset että sosiaaliset osa-alueet. Kuntoutuksen lisähaasteeksi ovat nousseet pitkäaikaistyöttömyyteen ja syrjäytymisen uhkaan liittyvät tuen tarpeet. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 3, 24.)

Yhteiskunnan näkökulmasta voidaan kuntoutus nähdä järjestelmänä, jonka tavoitteena on taata työkuuntoisen työvoiman riittävyys. Kuntoutus- ja eläkejärjestelmä näyttää määrittävän sen, kenen siirtyminen eläkkeelle on yhteiskunnan tai yksilön kannalta tarkoituksenmukaista. Yhteiskunnallisten etujen lisäksi kuntoutuksella tavoitellaan myös yksityisen kansalaisen hyvää, joka näkyy toimintakyvyn mukanaan tuomana elämänlaatuna, hyvinvointina ja onnellisuutena. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 20, 22.)

Kuntoutustarpeesta puhuttaessa voidaan erottaa yksilöllinen kuntoutumistarve ja yhteiskunnallinen kuntouttamistarve. Henkilön omaa kokemusta ja käsitystä tilanteestaan kutsutaan yksilölliseksi kuntoutumistarpeeksi, joka voi poiketa asiantuntijoiden arviosta. Yhteiskunnallinen kuntouttamistarve perustuu sairauden, vian tai vamman aiheuttamaan työ- tai toimintakyvyn rajoitukseen, haittaan tai työkyvyttömyyden uhkaan. Sosiaalisen syrjäytymisen uhka katsotaan myös riittäväksi kuntouttamisperusteeksi. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 143.)

Situationaalisuus eli elämäntilanne viittaa olemassaoloon suhteessa ympäristöön. Ihmisten elämäntilanteessa on monia yhteisiä tekijöitä (yhteiskunnalliset tekijät, kulttuuri ja ympäristötekijät). Yhteisistä tekijöistä huolimatta, jokaisen ihmisen elämäntilanne

on kuitenkin aina ainutlaatuinen, sillä esimerkiksi koti, perhe, työ ja ystävät ovat jokaisen omia ja ainutlaatuisia elämäntilanteen tekijöitä. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 33.)

Vajaakuntoisuus, syrjäytyminen ja kuntoutuksen tarve ovat yksilön ja ympäristön vuorovaikutuksessa syntyviä ilmiöitä. Yksilöä tarkastellaan hänen omassa toimintaympäristössään. Asiakkaan sekä henkilökohtaiset että toimintaympäristöön liittyvät ominaisuudet voivat olla tukevia tai rajoittavia, syrjäyttäviä tai osallistavia. Ne voivat lisätä voimavaroja tai aiheuttaa vajaakuntoisuutta. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 53.)

5.3 Voimavarat, motivaatio sekä toiminta- ja työkyky

Voimavarat muodostavat perustan ihmisen toimintakyvylle ja vaikuttavat ihmisen kykyyn selviytyä elämässä. Voimavarat kehittyvät vuorovaikutuksessa toisten ihmisten ja ympäristön kanssa. Tässä vuorovaikutuksessa ihmiselle muodostuu käsitys itsestä, ajattelustaan, osaamisestaan sekä suhteestaan toisiin ihmisiin ja ympäristöön. Ihmisen toimintaan vaikuttavat erilaiset voimavarat, jotka voidaan jakaa kehollisiin, henkisiin ja yhteisöllisiin voimavaroihin. Keholliset (fyysiset) voimavarat liittyvät ihmisen kehoon ja elintoimintoihin. Henkiset (psykkiset) voimavarat liitetään ihmisen älylliseen toimintaan kuten esimerkiksi muistiin, oppimiseen, ongelmien ratkaisukykyyn, minäkuvaan ja mielenterveyteen. Yhteisölliset (sosiaaliset) voimavarat liittyvät ihmisten väliseen kanssakäymiseen. Sosiaalisia voimavaroja ihminen tarvitsee lähiyhteisössä (perhe, parisuhde, ystävät) ja yhteiskunnassa toimimiseen. (Juutinen & Rannikko 2009.)

Psykkisiä voimavaroja ovat muun muassa ihmisen motivaatio, persoonallisuus, itsetunto ja itsetuntemus sekä stressinhallintakyky. Fyysisiä ja psykkisiä voimavaroja voi kohentaa terveellisillä elintavoilla ja liikunnalla, jotka lisäävät hyvää oloa ja virkeyttä. Sosiaalisia voimavaroja lisäävät aktiivisen osallistumisen mahdollisuus sekä toimivat sosiaaliset suhteet ja toisten ihmisten sosiaalinen tuki perhe-, koulu- tai työyhteisössä. (Työterveyslaitoksen Internet-sivut 2009.)

Kuntouttavalla ja aktivoivalla työotteella pyritään löytämään ja hyödyntämään yksilön voimavarojen (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 31). Kuntoutumisen edistymisen vaatii huomion kiinnittämistä asiakkaan voimavaroihin, kokemuksiin ja vaikutusmahdollisuuksiin sekä aktiivisen osallisuuden merkitykseen. Yhteiskunnan tasolla terveys on

hyvinvoinnin voimavara, mutta heikko terveys on sosiaalisen syrjäytymisen riskitekijä. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 53, 76.)

Motivaatio on tärkeä kuntoutumista ylläpitävä voimavara. Motivaatioon vaikuttavat asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet, tunteet ja toimintauskomukset. Nämä toimintauskomukset liittyvät asiakkaan uskomuksiin omista kyvyistä ja ovat usein sidoksissa tiettyyn ympäristöön. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 94 - 95.)

Kuntoutuminen voi onnistua vain, jos kuntoutuja itse sitoutuu toimintaan, toisin sanoen pystyy hyväksymään asetetut tavoitteet ja niiden saavuttamiseen tehdyn toimintasuunnitelman. Kuntoutumisen muutosprosessissa kuntoutujalla itsellään on tärkein rooli, kun hän etsii itsestä uusia voimavaroja sekä oppii parempia toimintatapoja omaan arkeen. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 17, 19.)

Toimintakyky tarkoittaa ihmisen valmiuksia selviytyä jokapäiväisen elämän tehtävistä kotona, työssä ja vapaa-aikana. Toimintakyky jaetaan fyysiseen, psyykkiseen ja sosiaaliseen toimintakykyyn. Hyvä fyysinen toimintakyky on voimavara, joka auttaa jaksamaan paremmin ja kohentaa myös itsetuntoa. Psyykkinen toimintakyky koostuu pääosin kognitiivisista kyvyistä (muisti, oppiminen, ongelmien ratkaisukyky) ja psyykkisistä voimavaroista. Sosiaalisella toimintakyvyllä viitataan erilaisiin sosiaalisen kanssakäymisen edellyttämiin taitoihin. Toimintakykyä ja toimintarajoitteita arvioidessa kiinnitetään huomioita toisaalta ruumiin toimintoihin, toisaalta yksilön suoriutumiseen ja osallistumiseen. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 94 - 95, 99.)

Asiakkaan yksilöllisiä työllistymisen esteitä ovat muun muassa vaikeat henkilökohtaiset ongelmat kuten päihde- tai mielenterveysongelmat (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 53). Työkyky taas on suorituskyykyä suhteessa työn vaatimukseen (Koskinen 2006). Työllistyminen ja työssä pysyminen edellyttävät yksilön riittävää työkykyä. Työkykyyn vaikuttavat yksilön terveydentila, elämäntilanne, voimavarat, osaaminen ja asenteet. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 155 - 156.) Vaikka asiakas todettaisiin työkykyiseksi, se ei aina tarkoita pääsyä työelämään. Työkykyisyys ja työllistymiskyky ovat kaksi eri asiaa. (Vakkuri 2004.) Tulevaisuudessa työmarkkinoiden todellisuus pakottaa muuttamaan työkyvyttömyyskäsitteen sisältöä, ja yhtenä vaihtoehtona on esitetty ns. työllistymiskyvyn käsitettä, jossa työn saamisen ongelmat otetaan huomioon (Järvikoski & Härkäpää 2006, 119).

Työkyvyttömyys on ilmiö, jota arvioidaan yleensä sairauden tai vamman aiheuttamien haittojen pohjalta. Eläkelainsäädäntömme mukaan työkyvyttömyyden toteaminen edellyttää lääkärin toteamaa sairautta, vikaa tai vammaa. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 107.) Suomessa työkyvyttömyyseläkkeelle pääsyä on viime vuosikymmenten aikana aktiivisesti säädelty. 2000-luvulla halutaan pidentää väestön työssäoloaikaa mm. työkykyisyyttä ja työssä jaksamista edistämällä. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 108.)

5.4 Sosiaalisen kuntoutuksen asiakastyö

Kuntoutuksessa korostuu nykyään asiakaslähtöinen, asiakkaan osallistumista tukeva ajattelu- ja toimintatapa, jossa uusia ratkaisuja haetaan mm. yksilön ja lähiyhteisön voimavaroista (Järvikoski & Härkäpää 2006, 3). Sosiaalisen kuntoutuksen asiakastyön toimivuus edellyttää asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellista asiakassuhdetta, työntekijän oikeanlaista suhtautumista sekä asiakkaan sitoutumista ja motivaatiota (Hinkka, Koivisto & Haverinen 2006, 27).

Asiakaslähtöisyys tarkoittaa asiakkaan tarpeista lähtevää tukemista. Jokainen asiakas on erilainen, joten asiakaslähtöisessä toiminnassa myös tavoitteiden on oltava asiakkaan omia ja hänelle sopivia. Asiakaslähtöisyyden toteuttaminen osoittaa halua palvelulla asiakasta. (Vilén, Leppämäki & Ekström 2008, 22.) Asiakaslähtöisyys on kuntouttavan asiakastyön perusta. Asiakastyö on kannustamista, ohjaamista, asiakkaan kuulemistä ja ymmärtämistä. Asiakas tulee hyväksyä sellaisena kuin hän on, mikä tarkoittaa asiakkaan ihmisarvon ja hänen omien valintojen hyväksymistä. Joskus työntekijän jämäkkyys ja tiukkuus on asiakkaan parhaaksi, mutta työntekijän tulee perustella vaatimuksensa ja olla johdonmukainen. Asiakkaalta tulee vaatia sopivasti, jotta hän ponttelisi tavoitetta kohti, mutta ei vaadita liikaa, jotta tavoitteen saavuttaminen ei näyttäisi aivan mahdottomalta. (Ihalainen & Kettunen 2006, 51, 39 - 43.)

Kuntoutuksen tavoitteellinen suunnitelma lähtee asiakkaan elämäntilanteen kartoittamisesta ja etenee asiakkaan määrittämien toiveiden ja ongelmien kautta tavoitteiden määrittelyyn ja suunnitelman tekemiseen (Hinkka ym. 2006, 25). Tavoitteeseen pyrkiminen edellyttää asiakkaan uskoa omiin mahdollisuuksiin ja tietoa keinoista, joilla tavoitteeseen päästään (Järvikoski & Härkäpää 2006, 140). Asiakkaan elämää tarkastellaan kokonaisuutena ja pyritään työskentelemään niin, että asiakas saisi mahdollisimman monipuolista ja kattavaa tukea eri elämän alueilla. Palveluiden ja tuen järjes-

tämisen mielekäs siis oikea-aikainen järjestys ohjautuu asiakkaan elämäntilanteesta käsin. (Hinkka ym. 2006, 27.)

Sosiaalisen kuntoutuksen psykososiaaliseen työhön kuuluu sekä asiakkaan emotionaalinen että toiminnallinen tukeminen. Se koostuu yksilökohtaisesta työstä ja ryhmämuotoisesta toiminnasta. Yksilökohtainen työ sisältää keskustelua ja motivointityötä, avustamista asiatasolla esimerkiksi sosiaaliturva-asioissa ja keskusteluja liittyen ammatinvalintaan sekä työssäkäynnin tukeminen. Keskustelu ja motivointityö koostuvat asiakkaan elämää ja tulevaisuutta sekä elämän- ja arjenhallintaa tukevasta keskustelusta. (Hinkka ym. 2006, 23 - 24.)

Asiakaslähtöisyys on yksi luottamuksellisen asiakassuhteen luomisen edellytys. Luottamuksellisen asiakassuhteen syntymiseen vaaditaan asiakasta varten varattua aikaa ja tapaamiskertoja, erityisesti asiakassuhteen alussa. Luottamuksellinen asiakassuhde voi olla edellytys asiakkaan aktivoitumisprosessin syntymiselle. (Hinkka ym. 2006, 27.) Jos asiakkaalle jää useammalla asiakastapaamiskerralla tunne, että häntä kuunnellaan, häneen luotetaan ja häntä kunnioitetaan, sitä paremmat edellytykset on luottamukselliselle asiakassuhteelle (Ihalainen & Kettunen 2006, 43). Asiakaslähtöisyyttä ilmentää myös myönteinen ilmapiiri ja asiakkaan itsetunnon vahvistaminen. Asiakkaat kokevat mielekkäänä tuen pitkäkestoisuuden ja asiakkaan tarpeenmukaisen tukemisen. (Hinkka ym. 2006, 27.)

6 VAIKUTUKSEN ARVIOINTI

Tutkimukseni lähtökohtana on työvoiman palvelukeskus Väylän toiminta-ajatus, joka perustuu lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta. Lähestyn tutkimusongelmaa kuntoutumisen näkökulmasta ja arvioin palvelujen vaikutusta Väylän asiakkaiden kokemusten pohjalta. Tässä tutkimuksessa toiminnan vaikutus näkyy asiakkaan kuntoutumisen edistymisenä. Vaikutusten arviointi on tutkimusaineistoon perustuvaa intervention arvon määrittelyä sillä perusteella, onko interventio, joka tässä tutkimuksessa on Väylän asiakkuus, ollut edesauttamassa positiivista muutosta asiakkaan elämäntilanteessa (ks. Heiskanen 2007).

Vaikuttavuuden arviointi tarkastelee sekä prosessia että tuloksia. Vaikuttavuuden arvioinnin keskeinen kysymys kuuluu: mikä vaikuttaa mihinkin, miten, milloin ja millä edellytyksillä? Sana ”vaikuttavuus” kuvaa sekä tulosta eli vaikutusta että vaikuttamisen prosessia. (Dahler-Larsen 2005, 7 - 8.) Vaikuttavuuden arvioinnilla pystytään vastaamaan sosiaalipalveluiden peruskysymyksiin kuten esimerkiksi miten ja mihin toiminnalla pyritään tai mikä on muutos. Vaikuttavuuden arviointiin sisältyy sekä vaikuttamisen prosessi että prosessin seuraus eli vaikutus. (Dahler-Larsen 2005, 6, 23.) Keskityn opinnäytetyössäni vaikutuksiin, niihin positiivisiin muutoksiin, joita asiakkuus Väylässä on saanut aikaan ja mikä on edesauttanut muutosten syntymistä.

Kuntoutumista tutkitaan tutkimalla muutosta. Tarvitaan tietoa sekä niistä tekijöistä ja prosesseista, jotka johtavat toimintakyvyn ja sosiaalisen selviytymisen alentumiseen että niistä päinvastaista prosesseista ja olosuhteista, jotka ylläpitävät sekä edistävät terveyttä, hyvinvointia ja toimintakykyä. Asiakasmuutoksen tutkimuksessa verrataan kahtena tai useampana eri ajankohtana tehtyä havaintoa todellisuudesta keskenään. Muutoksia voidaan seurata esimerkiksi asiakkaan elämäntilanteen, käyttäytymisen, toiminta- ja työkyvyn, asenteen tai käsitysten suhteen. (Järvikoski & Härkäpää 2006, 238 - 239.)

Kun kysytään intervention vaikutusta, kysytään tulosten syy-seuraussuhdetta. Yksittäisellä asiakkaalla on paras tieto siitä, miten julkinen interventio vaikuttaa hänen elämäänsä. Asiakas voi auttaa omalta osaltaan ymmärtämään syy-seuraussuhdetta. Intervention ja vaikutuksen syy-yhteyksistä saatava tieto on rajallista, koska todelliset yhteydet ovat hyvin monimutkaisia. Sosiaalipoliittiset interventiot ovat yhtä mutkikkaita kuin sosiaaliset ongelmat, jotka ovat moniulotteisia, vaihtelevia ja sekavia. (Dahler-Larsen 2005, 7 - 9, 27.)

Muutos on seurausta vaikuttamisen prosessista (Dahler-Larsen 2005, 23). Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on tuottaa positiivisia muutoksia asiakkaissa. Muutokset näkyvät esimerkiksi sosiaalisten taitojen ja elämäntilanteen paranemisena, itsetunnon kohentumisena, aktivoitumisena ja osallistumisena työllistämistoimenpiteisiin. (Hinkka ym. 2006, 37.)

7 AIKAISEMPIA TUTKIMUKSIA TYÖVOIMAN PALVELUKESKUKSISTA

Kuten jo edellä mainitsin, Väylä oli tehnyt oman asiakastyytyväisyyttä kartoittavan asiakaspalautekyselyn keväällä 2008. Asiakaspalautekyselyjä lähetettiin 425 kappaletta ja vastauksia tuli 44 kappaletta, joten vastausprosentti oli 10,4. Asiakaspalautte oli suurelta osin myönteistä, ja Väylän toimintaan oltiin vastauksissa hyvin tyytyväisiä. (Väylän toimintakertomus 2008.) Vastausprosentin ollessa kovin alhainen heräsi tarve selvittää, mikä toiminnassa erityisesti koettiin hyväksi.

Väylän toimintaa on tutkittu aikaisemminkin kahden AMK-opinnäytetyön muodossa. Karhula ja Nieminen tutkivat vuoden 2008 opinnäytetyössään Haminan työvoiman palvelukeskuksen vaikutusta asiakkaiden elämänhallintaan ja sosiaaliseen selviytymiseen asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimusaineisto koottiin lähettämällä 100 asiakaskyselylomaketta, joissa oli avoimia ja monivalintakysymyksiä. Kyselyn vastausprosentti oli 33, ja tulos osoitti, että Haminan työvoiman palvelukeskus oli pääosin kyennyt ylläpitämään asiakkaiden elämänhallintaa ja sosiaalista selviytymistä sekä osin myös vahvistamaan niitä. Asiakkaiden hallinnan tunne, usko itseen ja sosiaaliset suhteet olivat vahvistuneet asiakkuuden aikana sekä tyytyväisyys omaan elämään oli kohonnut. Positiiviset vaikutukset olivat vähäisiä asiakkaiden ongelmanratkaisutaitojen kehittymisessä ja yhteiskunnallisessa osallisuudessa. Asiakkaista 52 prosenttia koki työvoiman palvelukeskuksen vaikuttaneen myönteisesti heidän elämäänsä. (Karhula & Nieminen 2008, 5.)

Hoxha ja Sutela tutkivat vuoden 2004 opinnäytetyössään ”Asiakkaan Väylä” Kotkan yhteispalvelupiste Väylän asiakkaiden kokemuksia ja mielipiteitä silloin vielä kokeiluasteella olevasta työvoiman palvelukeskustoiminnasta. Tutkimus kartoitti asiakkaiden avuntarvetta, josta ilmeni asiakkaiden erilaiset elämäntilanteet ja niiden tuomat erilaiset avuntarpeet, jotka keskittyivät työnsaantiin, koulutukseen sekä terveydellisiin ja taloudellisiin ongelmiin. Kokemus avun saamisesta muuttui negatiivisemmaksi asiakkuuden jatkuessa, koska asiakkaiden saama apu ei vastannut palvelulle asetettuja odotuksia. Väylän henkilökunta koettiin palvelualttiiksi ja asiantuntevaksi ja pidettiin hyvänä asiana sitä, että henkilökunta on pysynyt samana, mikä edesauttoi luottamuksellisen asiakassuhteen syntymistä. Asiakkaiden mielestä Väylästä saatu tieto oli ymmärrettävää, mutta sille ei ollut käyttöä eikä se edistänyt työllistymistä. (Hoxha & Sutela 2004, 5.)

Yleisemmällä tasolla työvoiman palvelukeskuksia ovat tutkineet Karjalainen, Saikku, Pasuri ja Seppälä. Vuoden 2008 Stakes-raportteihin heiltä saatiin tutkimus siitä, mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa työvoiman palvelukeskuksien näkökulmasta. He perehtyivät etenekin kuntouttavaan sosiaalityöhön ja pitkäaikaistyöttömyyteen. (ks. Karjalainen, Saikku, Pasuri & Seppälä 2008.)

Toinen työvoiman palvelukeskuksiin liittyvä Stakesin tutkimus on Työttömien aktivointi -teos, joka tutki kuntouttava työtoiminta -lain sisältöä ja vaikuttavuutta (ks. Alakauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004). Näistä tutkimuksista sain omaan opinnäytetyöhöni aineistoa sekä vertailukohtia Väylän asiakkaiden kokemuksiin.

8 TUTKIMUS VÄYLÄN VAIKUTUKSESTA

8.1 Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset

Väylän esittämä tutkimuspyyntö vahvistettiin, kun olin Väylässä työharjoittelussa. Väylän johtoryhmä toivoi kartoitettavan asiakkaiden kokemuksia työvoiman palvelukeskuksen palvelujen vaikuttavuudesta ja oikea-aikaisuudesta. Vaikuttavuus on laaja ja moniulotteinen käsite, josta paljon puhutaan, mutta mitä se pitää sisällään? Mitä vaikuttavuus Väylän johtoryhmälle tarkoittaa? Selvitin heidän tutkimustarpeitaan ja pyysin johtoryhmältä tarkennusta siitä, mihin asiakaspalautekyselyn osa-alueisiin tutkimusta halutaan ja minkä vaikuttavuutta konkreettisesti tutkisin.

Lähdin siis etsimään opinnäytetyössäni vastausta ongelmaan: Mikä Väylän toiminnassa edistää asiakkaan kuntoutumista ja ohjaa asiakasta työelämän suuntaan?

Tutustuin Väylän tekemään asiakaspalautekyselyyn ja sen tuloksiin. Kirjallisia kyselyjä kotkalaisille asiakkaille lähetettiin 425 kappaletta ja vastauksia tuli 44 kappaletta. Kyselyyn sisältyi numeroarviointeja palvelukeskuksen toiminnasta sekä vapaasti vastattavia kysymyksiä. (Väylän toimintakertomus 2008.)

Omat tutkimuskysymykset selkeytyivät, kun sain johtoryhmältä tarkennuksia tutkimuspyyntöön. Johtoryhmä nosti asiakaspalautekyselystä esille kolme kysymystä, joihin se halusi tarkennusta. Nämä kysymykset olivat:

- Asiakastilanteessa, miten teidän yksilöllinen tilanteenne on huomioitu?
- Käytyjen keskustelujen hyöty on mielestänne ollut oman tilanteenne selkiytymisen kannalta?
- Onko tilanteenne edistynyt työvoiman palvelukeskuksen asiakkuuden aikana?
(Väylän toimintakertomus 2008)

Asiakaspalaute oli hyvin myönteistä, mutta vastaukset nostivat esille uusia kysymyksiä. Minulle heräsi kysymys, mikä asiakastilanteessa saa asiakkaan kokemaan, että hänen yksilöllinen tilanne on hyvin huomioitu. Mikä oli se hyöty, jonka asiakkaat kokevat saavansa, ja miten asiakkaan mielestä hänen tilanne on edistynyt?

Johtoryhmä nosti edellä mainittujen aiheiden lisäksi tutkittavaksi asiakkaiden kokemukset palvelun oikea-aikaisuudesta sekä sen, miten Väylän palvelu eroaa aikaisemmista palvelukokemuksista sosiaalitoimessa, työvoimatoimistossa tai Kelassa. Johtoryhmä halusi myös selvitettävän, oliko asiakkaiden aktiivisuus ja osallisuus lisääntynyt? Väylän johtoryhmän tutkimustoiveet ja oman kiinnostukseni sosiaaliseen kuntoutukseen huomioiden päädyin seuraaviin tutkimuskysymyksiin ja teemahaastattelun teemoihin:

1. Miten Väylä vaikuttaa asiakkaan kuntoutumista edistävästi?

Asiakkaan elämäntilanne (teema 1)

Kuntoutumisprosessi (teema 2)

2. Mikä tekee Väylän palvelusta vaikuttavan?

Palvelun laatutekijät (teema 3)

8.2 Tutkimusmenetelmän valinta

Tutkimuksella on aina jokin tarkoitus, ja sillä pyritään tekemään johtopäätöksiä tutkimuksen kohteena olevasta asiasta (Järvikoski & Härkäpää 2006, 233). Omalla tutkimuksellani pyrin kartoittamaan Väylän vaikutusta asiakkaan työllistymiseen ja kuntoutumisprosessin edistymiseen. Tutkimusongelman selkiytyttyä mietin, millaisella aineistolla ja menetelmillä pystyn vastaamaan asetettuihin tutkimuskysymyksiin.

Opinnäytetyöni on asiakkaiden kokemuksiin perustuva tutkimus, jonka tavoitteena on kartoittaa asiakkaiden kokemuksia Väylän palvelujen vaikuttavuudesta. Opinnäytetyöhöni sopii laadullinen eli kvalitatiivinen tutkimus, sillä se perustuu ihmisten todelliseen elämään ja siihen liittyviin toisiinsa vaikuttaviin tapahtumiin. Laadullinen tutkimus pyrkii löytämään ihmisten elämästä tosiasioita eikä todentamaan jo olemassa olevia väittämiä. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2006, 152.)

Laadullinen tutkimus valitaan, kun halutaan selvittää käyttäytymisen merkitys ja sen konteksti eli käyttäytymiseen liittyvät tilanteet tai olosuhteet. Laadullinen tutkimus tuo esille tutkittavien havainnot ja näkemykset tilanteista ja mahdollistaa heidän kehityksensä liittyvien tekijöiden huomioimisen. Tutkittavat muuttajat, jotka ovat ihmisen elämään liittyviä, ovat vaikeasti mitattavia ja usein monimutkaisia sekä toisistaan riippuvaisia. Laadullinen tutkimus perustuu prosessiin, joka etenee päättelyssä yksityisestä yleiseen. Laadullinen tutkimus on kiinnostunut useasta yhtäaikaista tekijästä ja sen asetelmat muotoutuvat tutkimuksen edetessä. Tutkimustuloksen tarkkuus ja luotettavuus nojaa asioihin, joita on jo aikaisemmin tutkittu ja havaittu. Tutkimus ankkuroituu teoriaan ja päättyy tieteellisesti koeltuihin oletuksiin eli hypoteeseihin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 23 - 27.) Laadullisella tutkimuksella saadut tulokset ovat kontekstisidonnaisia ehdollisia selityksiä (Hirsjärvi ym. 2006, 152).

8.3 Tutkimusaineisto, aineiston analyysi ja synteesi

Opinnäytetyöni tutkimussuunnitelman esittelin helmikuussa 2009. Työ- ja elinkeinotoimisto vahvisti tutkimuslupani maaliskuussa. Väylä halusi siis tarkentaa oman asiakaspalautekyselyn vastauksia ja saada selville asiakkaiden mielipiteitä perusteluineen, joten haastattelu oli paras tapa kerätä tutkimusaineistoa. Haastattelu on joustava menetelmä, ja siinä ollaan suorassa keskusteluyhteydessä tutkittavan kanssa, joten haastattelutilanteessa tutkija voi suunnata ja tarkentaa tiedonhankintaansa. Haastattelulla myös tavoitetaan paremmin henkilöitä, sillä haastattelusta kieltäydytään harvemmin kuin lomaketutkimuksesta. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 34, 36.) Väylän itse tekemän asiakaspalautekyselyn lomakkeista palautettiin vain 10 prosenttia, joten haastattelujen sopiminen etukäteen varmistaisi haastatteluun suostumisen.

Ihmisten kokemusten kartoittamiseen haastattelu on hyvä tutkimusmetodi. Haastattelu perustuu vuorovaikutukseen, jossa keskustelunomaisesti voi lähestyä vaikeitakin asioita. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 15.) Tutkimusaineiston kerääminen haastattelemalla tun-

tui myös minulle sopivalta tavalta kerätä asiakkaiden kokemuksista. Vaikka en ollut koskaan aikaisemmin tehnyt haastatteluja, koin että pystyn luomaan haastattelussa tarvittavan luotettavan ja keskusteleavan ilmapiirin.

Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan haastattelijoiden valintaa tehtäessä otoksen sijasta harkinnanvaraisesta näytteestä, koska tilastollisen yleistyksen sijaan, tutkimuksella pyritään lisäämään ymmärrystä tietystä tapahtumasta. Tutkimukselle merkittävää tietoa voidaan saada jo muutamaa harkinnanvaraisesti valittua ihmistä haastatteleamalla. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 58.) Haastateltavien valintaa mietin yhdessä Väylän työntekijöiden ja myös ohjaavan opettajan kanssa. Opinnäytetyötäni ohjaava opettaja päätyi suosittelemaan haastateltavien määräksi kahdeksaa Väylän asiakasta, kun hän mietti tutkimukseni laajuutta ja käytettävissä olevaa aikaa. Haastateltavien harkinnanvarainen valinta jäi Väylän työntekijöiden vastuulle, ja he päätyivät keräämään listan mahdollisista haastateltavista. Sain nimilistan ja puhelinnumerot, jotta voin itse ottaa yhteyttä asiakkaisiin ja sopia haastattelusta sekä antaa tarvittavaa tietoa haastattelusta.

Haastateltavat löytyivät Väylän aikuistiimin ja nuorten tiimin työntekijöiden keräämästä asiakaslistoista. Aikuistiimi oli kysynyt jo etukäteen alustavasti neljältä mahdolliselta ehdokkaalta suostumuksen haastatteluun, joten päätin hyödyntää valmiiksi kysytyjä suostumuksia ja sovin heidän kanssaan haastattelut. Nuorten tiimiltä sain aluksi 11 satunnaisesti valittua nimeä, joihin vain kolmeen sain puhelinyhteyden ja kaksi heistä suostui haastatteluun. Kahden viimeisen haastateltavan löytämiseen sain nuorten tiimiltä lisää 6 nimeä, joihin yritin ottaa yhteyttä, ja lopulta sain sovittua tarvittavat haastattelut.

Haastattelumetodiksi valitsin teemahaastattelun, jota suositellaan käytettäväksi laadullisessa tutkimuksessa, koska tutkittavien näkökulmat ja ääni pääsevät siinä hyvin esille (ks. Hirsjärvi ym. 2006, 155). Tutkimukseni tarkoituksena oli juuri kartoittaa Väylän asiakkaiden palvelu- ja kuntoutumiskokemuksia ja tehdä heidän kokemuksensa näkyväksi. Teemahaastattelu on puolistrukturoitu haastattelumenetelmä, jolla voidaan kartoittaa haastateltavien kokemuksia jostakin tietystä tilanteesta. Haastatteliija tietää, että haastateltavat ovat kokeneet tietyn tilanteen kuten Väylän asiakkaat pitkän työttömyyden ja hän miettii kyseiseen tilanteeseen liittyviä prosesseja, kuten minä omassa tutkimuksessani haastateltavan kuntoutumista työelämän suuntaan, ja päätyy tiettyihin oletuksiin, joiden pohjalta laatii haastatteluteemat ja haastattelun rungon. Teemahaas-

tattelussa kysymysten muoto ja järjestys voivat vaihdella, mutta haastattelun teemat (liite 1) ovat kaikille haastateltaville samat. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47 - 48.)

Tavoitteenani oli mahdollisimman vapaamuotoinen haastattelu, joka etenisi luontevasti aiheesta toiseen ja synnyttäisi aitoa vuoropuhelua haastateltavan ja haastattelijan välille. Haastatteluvastauksessa näkyy kuitenkin aina haastattelijan läsnäolo sekä hänen tapansa esittää kysymyksiä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 49). Teemahaastattelurunkoa mietin haastattelun loogisen etenemisen kannalta ja päädyin aloittamaan haastattelun kysymyksellä: Kerro jotakin itsestäsi (ikä, perhe, koulutus, työhistoria). Ajattelin, että jokainen osaa kertoa itsestään jotain ja voin sitten kysyä lisää. Haastattelukysymyksiä miettiessäni oli tärkeää laatia mahdollisimman avoimet ja neutraalit kysymykset, jotta ne johdattelisivat mahdollisimman vähän haastateltavan vastausta. Haastavaa oli laatia tarkoituksenmukaiset haastattelukysymykset. Mietin myös apukysymyksiä, joilla tarkentaa kysymystä, ellei kysymys avautuisi haastateltavalle (ks. liite 2).

Lainasin nauhurin ammattikorkeakoululta haastattelujen tallentamiseen, ja Väylän tiloissa minulla oli käytettävissä huone haastatteluja varten. Haastattelija joutuu motivoimaan haastateltavaa sekä ylläpitämään hänen motivaatiota (Hirsjärvi & Hurme 2008, 43). Pyrin luomaan kiireettömän, luotettavan ja asiallisen, mutta silti rennon haastatteluilmapiirin. Tarjosin haastattelun aluksi kahvit tunnelman keventämiseksi ja kiitokseksi siitä, että haastateltava oli suostunut haastatteluun. Kerroin haastattelun alussa, mitä tutkin ja kenen pyynnöstä sekä salassapitovelvollisuudestani ja siitä, että haastateltavia ei voi tunnistaa tutkimuksesta. Pyysin luvan nauhoittaa haastattelut ja mainitsin myös tuhoavani kaiken haastatteluaineiston tutkimuksen valmistuttua. Haastatteluissa pyrin pitämään myös huolen siitä, että kaikki ennalta määritellyt teemat tuli käsiteltyä, vaikka niiden laajuus ja järjestys vaihtelivat haastateltavan mukaan.

Käyttäydyin kohteliaasti ja kuuntelin tarkasti haastateltavaa, jotta hän kokisi mielipiteensä tärkeiksi ja vapautuisi avoimempaan keskusteluun. Haastattelijan kuuluu olla utelias ja tehdä outojakin kysymyksiä (Hirsjärvi & Hurme 2008, 43). Kaksi haastateltavaa totesi kysymykset vaikeiksi ja vastaamisen hankalaksi. Toinen heistä vastasi usein vain yhdellä sanalla tai eivät lainkaan. Kuuden muun haastateltavan kanssa pääsin pidempään keskusteluun, ja kaksi heistä oli hyvin puheliasta, joten keskustelu harhautui välillä aiheesta. Haastattelu vaatii taitoa, kokemusta ja runsaasti aikaa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35). Hyvä haastattelu todella vaatii aikaa, ja haastattelukokemus

tuota siinä tarvittavaa varmuutta ja määrätietoisuutta. Haastattelu on hyvä menetelmä saada tarvittavaa tietoa, mutta vaatii myös runsaasti valmisteluja sekä haastattelijan panostusta niin haastattelutilanteeseen kuin kirjaamiseen. Haastattelut toteutin maalissa ja huhtikuun aikana. Haastattelun jälkeen kuuntelin haastattelun ja tallensin tietokoneelleni odottamaan litterointia.

Nauhoitusten sisällön litteroin eli kirjoitin puhtaaksi tietokoneelleni, jokaisen haastattelun omaksi tekstitiedostoksi. Litteroidut ja tallennetut kahdeksan haastattelutiedostoa koodasin aluksi haastattelujärjestyksen sekä mies - nainen ja aikuistiimi - nuorten tiimi -merkinnöin, jotta pystyin tarvitessani hahmottamaan myös haastateltavan iän ja sukupuolen. Lopullisissa tuloksissa esitän litteroidut haastattelusiteeraukset pelkästään haastattelujärjestyksen mukaan merkittyinä, koska haastateltavien ikä ja sukupuoli eivät tuoneet tuloksiin lisäarvoa. Haastateltavaa kuvaa H-kirjain (H1), ja ainoastaan haastattelija tietää, ketä merkinnällä tarkoitetaan.

Haastattelutiedostot tulostin paperiversioksi, koska niitä oli helpompi lukea ja luokitella aineistoa haastatteluteemojen alle. Etsin jokaisesta haastattelusta teemaan liittyvät vastaukset, jotka eivät aina olleet haastattelurungon mukaisessa järjestyksessä, sillä haastateltava saattoi vastata kysymykseen jo aikaisemmin toisen kysymyksen yhteydessä. Merkitsi tulosteisiin eri väreillä tiettyyn teemaan liittyvät vastaukset. Esimerkiksi teeman asiakkaan elämäntilanne liittyvät vastaukset löytyivät kaikista haastattelutulosteista punaisella alleviivattuna. Näin etenin jokaisen haastattelun kohdalla, ja lopulta minulla oli edessäni värikkäitä papereita, joiden teemamerkit kohdat siirsin asiakkaan haastattelutiedostosta teema-aiheisiin tiedostoihin. Esimerkiksi edellä mainittu teematiedosto sisälsi kaikkien haastateltavien punaisella alleviivatut vastaukset ja koodin kenen vastauksesta oli kysymys. Kokosin haastatteluvastauksista kolme teematiedostoa, joista lähdin analysoimaan tutkimuksen tuloksia.

Analyysitavat voidaan karkeasti jakaa kahteen ryhmään, joista toisessa pyritään selittämiseen ja käytetään tilastollista analyysia, kun taas toisessa tavassa pyritään ymmärtämiseen ja käytetään laadullista analyysia ja päätelmien tekoa (Hirsjärvi ym. 2006, 213). Tutkimusstrategia siis määrää sen mitä analyysitapaa käytetään. Laadullisen tutkimuksen menetelmiin kuuluvat muun muassa tekstejä analysoiva diskurssianalyysi ja sisällönanalyysi, joka puolestaan käyttää analysointikeinoina teemoittelua, laskemista ja yhteyksien tarkastelua. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 152.)

Laadulliseen tutkimukseeni sopi sisällönanalyysi, joka lähtee aineiston kuvailemisesta. Kuvausta tapahtumista ja toiminnoista tarvitaan päätöksenteon pohjaksi sekä toteutettujen toimenpiteiden seurauksien ymmärtämiseen. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 145.) Laadullisen tutkimuksen aineistosta ei tehdä yleistettäviä päätelmiä, mutta tutkimalla yksittäistä tapausta tarkasti, voidaan siinä nähdä toistuvia yleistettäviä ilmiöitä (Hirsjärvi ym. 2006, 171). Tutkimukseni analyysimenetelmä on teemoittelu, jossa etsitään haastatteluaineistosta esiin nousevia aiheita tai asioita, jotka ovat yhteisiä usealle haastateltavalle. Yhteiset piirteet voivat perustua teemahaastattelun teemoihin tai yhteiseksi piirteeksi voi esiin nousta muita teemoja, jotka saattavat osoittautua mielenkiintoisemmiksi kuin lähtöteemat. Teemoittelu luokittelee aineiston ja rakentaa pohjan, jonka varassa haastatteluissa saatua aineistoa voidaan tulkita. Laadullisessa analyysissä tutkija tarkastelee luokiteltua aineistoa omasta ajatusmaailmasta käsin ja pyrkii ymmärtämään ilmiötä. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 173, 147 - 150.)

Kun tulokset on analysoitu, ne pitää vielä tulkita eli tutkija pohtii analyysin tuloksia ja tekee niistä omia päätelmiä. Nämä tulkinnat eli synteetit selkeyttävät analyysissä esiin nousseita erilaisia merkityksiä. Tutkija pohtii analyysin tuloksia kokonaisvaltaisesti ja tekee useampia tulkintoja, jotka tavallaan mittaavat tutkimuksen pätevyyttä eli validiutta. Tulkinnoista näkee, vastaako tutkimus tutkimusongelmaan. (Hirsjärvi ym. 2006, 213 - 214.) Johtopäätökset tiivistävät sen, mihin aineiston tulkinnan perusteella on päädytty. Johtopäätöksissä tutkimuksen tulokset suhteutetaan teoriaan. Teoria ohjaa ajattelua ja vie näin tietoa eteenpäin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 193, 56.)

9 TULOKSET

Opinnäytetyöni tutkii, mikä Väylän toiminnassa edistää asiakkaan kuntoutumista ja ohjaa asiakasta työelämän suuntaan. Tutkimustulos on asiakkaan näkökulma Väylän vaikutuksesta. Tarkastelen tässä luvussa tuloksia sekä haastateltavien palvelukokemusten että heidän kuntoutumiskokemusten kautta. Esitän tulokset haastatteluteemoitain haastattelukysymys kerrallaan (liite 2). Teemat ovat asiakkaan elämäntilanne, kuntoutumisprosessi ja palvelun laatutekijät.

Tutkimustuloksiin poimin haastatteluista suoria lainauksia, jotka kursivoin ja merkitsin lainausmerkein. Toivon, että sitaatit selventävät ja elävöittävät lukijalle tulosten

esittelyä. Lainausten perässä on merkintä siitä, kenen haastattelusta (H1) lainaus on peräisin. Kaikkien haastateltavien vastaukset ovat yhtä merkityksellisiä, joten pyrin mahdollisimman tasapuolisesti siteeraamaan kaikkien haastateltavien kokemuksia. Sitaateissa kolme pistettä (...) tarkoittaa pidempää taukoa haastateltavan puheesta tai välistä puuttuvaa lausetta. Sitaatit ovat suoria kopioita litteroidusta puheesta.

Haastateltavat olivat iältään 22 - 53 vuotta ja kahdeksasta haastateltavasta kaksi oli naista ja kuusi miestä. Haastateltavilla oli kaikilla yli kahden vuoden asiakkuus Väylässä. Haastattelujen kesto oli pisimmillään 80 minuuttia, ja lyhin haastattelu kesti 35 minuuttia. Haastattelun alussa pyysin haastateltavaa kertomaan jotakin itsestään ja sain keskustelun avattua. Ajattelin, että jokainen osaa kertoa jotakin itsestään, vaikka haastattelutilanne jännittäisi, ja jokainen haastateltava sai sanoa juuri sen, mitä oli haastattelun alussa valmis itsestään kertomaan. Näin haastattelu sai suunnan, jota sitten haastattelijana pyrin ohjaamaan haluamaani suuntaan uusien kysymyksin.

9.1 Asiakkaan elämäntilanne (teema 1)

Asiakkaan elämäntilanteesta nousevat asiakkaan palvelutarpeet ja elämäntilanteen kohentumisena näkyvät myös tapahtuneet positiiviset muutokset. Palveluiden ja tuen järjestäminen tulisi määrittellä asiakkaan elämäntilanteen mukaan. Elämäntilanteen kohentuminen parantaa asiakkaan elämänlaatua ja hyvinvointia, joka puolestaan edesauttaa asiakkaan kuntoutumista. Tämän teeman alle kuuluvat tulokset olen otsikoinut kysymysten luonteen mukaan seuraavasti: työ ja opiskelu, ongelmat ja työllistymisen esteet, voimavarat sekä tulevaisuus ja tavoitteet.

9.1.1 Työ ja opiskelu

Työhistoria haastateltavilla oli niukka ja koostui pätkätöistä. Keskusteluissa työstä toistui termit määräaikainen, työllisyyskurssi, palkkatuki, työkokeilu, työharjoittelu ja kuntouttava työtoiminta. Nuorilla työkokemusta ei ollut kertynyt muuten kuin työharjoittelun, työhön tutustumisjakson tai kuntouttavan työtoiminnan kautta. Väylän asiakkuuden aikana oli pisin yhtäjaksoinen työ ollut kahden vuoden työllistämisyksikössä. Määräaikaisuus oli tunnusomaista kaikkien työsuhteissa. Kahdeksasta haastateltavasta vain yhdellä oli ammattitutkinto, yhdellä oli ylioppilastutkinto ja loppuilla kuudella haastateltavalla oli suoritettuna vain peruskoulun opinnot. Kolme haastateltavaa kertoi

aloittaneensa lukion tai ammatilliset opinnot, mutta ne olivat aikanaan keskeytyneet. Yksi haastateltava oli käynyt työllisyyskursseja, ja hänen haaveena oli oma yritys:

”No, en pahemmin oo ollu, mitä nyt koulussa on ollu työelämään tutustumisjaksoja. Kuntouttavassa työtoiminnassa olen ollut työvoimatoimiston kautta silloin aikanaan. Ja jonkinlaisia työhön tutustumisjaksoja, joita kuului niihin kursseihin, mitä olen täältä Väylän kautta ollu. Mutta ei missään oikeassa työelämässä.” H4

Niin ja mie oon käynyt yrittäjäkurssei ja täältä Väylän kautta pääsyt, ... Yrittäjyyttä ja maalarikurssilla. H3

Kolme haastateltavaa kertoi opiskeluun liittyvistä vaikeuksistaan. Kahden haastateltavan opinnot olivat keskeytyneet, kun jaksamista vaikeutti päihdeongelma. Toinen heistä oli jo miettinyt jatkavansa opiskelua, kunhan kuntoutuminen edistyy. Koulussa käyminen ei yhden haastateltavan mielestä sopinut hänelle, kun peruskoulukin oli läpäisty hänen omien sanojensa mukaan nipin napin. Oppisopimusta ja kymppiluokkaa hän oli kuitenkin miettinyt, mutta koulukielteisyys esti motivoitumisen.

Kaksi aikuistiimin asiakasta oli haastattelua tehtäessä tuetun työllistämisen työjaksolla. Neljällä oli suunnitteilla joko kurssi tai kuntouttavaa työtoimintaa. Yksi tiesi, mihin yrittäisi päästä seuraavaksi töihin, ja yksi haastateltava odotti lausuntoa työkyvystään.

9.1.2 Ongelmat ja työllistymisen esteet

Kysymys ”Missä asioit ennen Väylää?” valotti haastateltavan aikaisempaa elämäntilannetta ja avuntarpeita. Haastateltavat olivat kaikki tulleet Väylän asiakkaiksi työvoimatoimiston kautta, ja kolme heistä oli tullut asiakkaaksi jo keväällä 2002, kun Väylän toiminta oli alkanut. Viisi heistä kertoi hakeneensa sosiaalitoimesta toimeentulotukea. Kelassa asiointi ei tämän kysymyksen kohdalla erikseen noussut esille, mutta monet toimeentulotuella elävät joutuvat hakemaan myös asumistukea.

Haastateltavilla ennen Väylän asiakkuutta ilmenneet ongelmat vaihtelivat, mutta kaikkia yhdisti yksi yhteinen ongelma, ja se oli pitkään jatkunut työttömyys. Syyt ongelmiin ja elämäntilanteen epävakauteen olivat moninaisia, sillä haastateltavien elämää hankaloittivat työttömyyden lisäksi terveysongelmat, pettymykset, masennus ja ahdistunut olo sekä turhautuminen toimeettomuudesta. Kahden haastateltavan elämää rajoitti

päihdeongelma. Negatiivinen asenne ja motivaation puute vaikeutti monen haastateltavan elämää ja työllistymistä. Haastateltavilla oli selkeä tarve ulkopuoliseen tukeen ja ohjaukseen, jotta elämäntilanne kohentuisi:

”Moni asia paino mieltä silloin ... kun sain sen karessin ja sieltä ne sit ohjas mut tänne Väylään. Ei ollu mitään tarkotusta oikeestaan elämällä silloin, että oisko pitänyt tehdä töitä tai ettii niitä.” H3

Seitsemällä haastateltavalla oli tai oli ollut terveyteen liittyviä ongelmia. Neljä heistä mainitsi mielenterveyteen lähinnä masennukseen liittyvistä ongelmista ja kolme totesi selkään liittyvän terveyshaitan. Päähteet tulivat esille neljän haastateltavan kertomasta: yksi kärsi läheisen päihderiippuvuudesta, yhdellä oli ollut runsaampaa alkoholinkäyttöä useita vuosia sitten ja kahdella nuorella haastateltavalla oli takanaan vasta reilu puoli vuotta raittiutta.

Neljä haastateltavaa nosti työn puutteen tai sen määräaikaaisuuden suurimmaksi ongelmaksi, joka aiheutti epävakautta taloudelliseen turvaan sekä toimeettomuutta. Määräaikaiset sopimukset vaikeuttivat työkokemuksen kertymistä ja jo kertyneen kokemuksen hyödyntämistä. Velan nosti yksi haastateltava suurimmaksi ongelmakseen. Huoli läheisestä oli yhden haastateltavan suurin huoli, sillä isän pitkään jatkunut alkoholismi vei runsaasti haastateltavan voimavaroja, ja se oli aikanaan myös aiheuttanut haastateltavalle tarpeen hakeutua mielenterveyspalveluihin.

Viisi haastateltavaa kertoi sosiaaliin suhteisiin ja motivaatioon liittyvistä ongelmista ja he olivat huomanneet itsessä ominaisuuksia, jotka haittasivat elämää. Kolme toi esille omat vähäiset sosiaaliset taidot tai sosiaaliset pelot, jotka vaikeuttivat ihmissuhteita. Yksi oli huomannut itsellään auktoriteetti-ongelman, joka vaikeutti virastoasiointia. Omaa motivaatiota tai oikeammin sen puutteen pohtivat muutamat haastateltavat, ja yksi heistä toi esille, että hän ei ole oma-aloitteinen vaan passiivinen. Mutta hän myös tiedosti, että hänen olisi itse aktivoituttava, jotta oma hyvinvointi kohenisi:

”Sehän tässä vain olis, kun olis töitä. Se tässä on ongelma. Nyt on sopimus voimassa kesäkuun loppuun. Se on hommassa kuin hommassa, kun annetaan vain vuosi. Siinä on vaikea saada kokemusta kertymään.” H1

Kysyttäessä mikä vaikeuttaa eniten haastateltavien työllistymistä, haastateltavien mielestä omaan terveyteen ja jaksamiseen liittyvät tekijät vaikeuttivat eniten heidän työhön pääsemistä. Todettiin, että pitkään jatkunut työttömyys myös masentaa ja laskee työ- ja toimintakykyä. Oma asenne ja motivaation puute sekä koulutuksen ja ammatillisen pätevyyden puuttuminen oli myös monen työllistymisen esteenä. Puutteellinen sosiaalinen toimintakyky hankaloitti joidenkin haastateltavien työn hakemista tai saamista.

Kuusi haastateltavaa oli asiakkuutensa aikana käynyt keskustelemassa omasta toimintakyvystä tai jaksamisesta joko Väylän kuntoutuspsykologilla tai mielenterveystoimistossa. Kyseisestä palvelutarpeesta voi päätellä, että asiakkailta on tai on ollut psyykkiseen jaksamiseen liittyviä ongelmia ja asiakkaan työllistymistä vaikeuttaa tai vaikeutti heikko psyykkinen toimintakyky.

Haastateltavilla oli etenkin asiakkuuden alkuvaiheessa monenlaisia fyysiseen toimintakykyyn liittyviä toimintarajoitteita, jotka heikensivät jaksamista. Neljä haastateltavaa totesi, että tällä hetkellä heillä ei ollut terveydellisiä työllistymisen esteitä. Kolmella haastateltavalla oli selän kanssa ongelmia, ja lääkäri oli myös vian todennut, mutta vain yhdellä heistä se aiheutti työkyvyttömyyttä, ja hän epäili, ettei enää palaa työelämään. Kahdella haastateltavalla oli takana vakava usean vuoden päihteiden käyttö, joka vielä heikensi jaksamista ja työhön sitoutumista, sillä raittiutta oli kestänyt vasta reilut puoli vuotta. Yksi haastateltava kertoi aikaisemmin reilun ylipainon ja huonon kunnan vaikeuttaneen jaksamista. Osalta haastateltavista toimintakykyyn liittyviä rajoitteet olivat poistuneet tai ainakin helpottuneet, kun he olivat asiakkuuden aikana raitistuneet, päässeet erikoislääkärin hoitoon tai laihtuneet:

”Tottakai työttömyys masentaa ja kun on tarpeeks kauan on työttömänä niin ei enää haluakkaan töihin.” H3

”On minulla tuon selän kanssa ollut monta vuotta ongelmia. Se on alkanut nyt vaivaamaan, mitä vanhemmaksi sitä on tullut. ... Tokko minä enää töihin pääsenkään. Se on tosi vaikeeta.” H2

”Viimiset viis vuotta oli semmosta yhtä ryyppäämistä. ... Ni.in, nyt oon ollu puol vuotta juomatta.” H6

Oma asenne ja motivaation puute olivat viiden haastateltavan työllistymisen esteenä. Tämä näkyi heidän mielestään passiivisuutena, jääräpäisyytenä ja sitoutumisen vaikeutena. Työhön sitoutuminen oli heikkoa, koska ei ollut tarjolla oikeaa työtä vain työharjoittelua tai kuntouttavaa työtoimintaa, josta ei saa oikeaa palkkaa eikä työn tuomaa arvostusta. Velka heikensi yhden haastateltavan työhön sitoutumista, koska ansaitut rahat menisivät velan maksamiseen. Yksi haastateltava totesi, että työllistymistä vaikeuttaa myös työnantajien ennakoasenteet pitkään työttömänä ollutta kohtaan:

”Varmaan se lähtee tuolta omien korvien välistä. Ei niitä töitä tällä hetkellä oo, mutta kyllä se syy ja seuraus on itsessä. Enemmän olis voinu yrittää, sitä tulee niin passiiviseksi. Turha ketään yrittää syyttää, valtioo tai työvoimatoimistoo, kyllä se ihan itsestä lähtee.” H3

”Varmaan velka. ... Sais töitä, niin sieltä lähtis kaikki.” H6

Kolme haastateltavaa piti oman työllistymisen esteenään koulutuksen ja ammattitaidon puutetta. Kolme haastateltavaa oli aikanaan aloittanut lukion tai ammatilliset opinnot, mutta ne olivat keskeytyneet. Yksi haastateltava totesi, että kuntouduttuaan riittävästi, hän suorittaa lukion loppuun ja jatkaa siitä ammattiopintoihin. Työllisyyskursseja mainitsi yksi haastateltava käyneensä ja yksi haastateltava totesi, että koulutus ei häntä enää kiinnosta. Haastateltavien koulutukseen hakeutumista sekä koulutukseen sitoutumista vaikeuttaa aikaisempi heikko koulumenestys ja huonot koulukokemukset:

”Ai mitkä vai? No, ammattitaidottomuus, ei ole mitään pätevyyttä, kun kaikkeen vaaditaan nykyään pätevyys.” H5

Sosiaalisen toimintakyvyn rajoitteet ilmenivät kolmen haastateltavaa mielestä heidän suurimmaksi työllistymisen esteeksi. He kokivat, että eivät ole sosiaalisia ja ihmissuhteiden luominen oli vaikeaa. Yksi heistä totesi, ettei viihdy ryhmässä. Yhden haastateltavan kertomasta nousi esille läheisen ihmissuhteen tarve sekä ihmissuhteen luomiseen liittyvien valmiuksien ja mahdollisuuksia puuttuminen:

”Ja olisi hyvä olla sosiaalisempi ... Mulla ei tällä hetkellä ainakaan tällä paikkakunnalla oo ketään sellaista ja tuota .. kun minulla ei ole ketään kovin läheistä keskustele-

luyhteyttä, että vois niinku uskoutua ja tälleen omista asioista muuten puhua. ...

No..oo mulla on vaikeuksia tulla ihmisten kanssa toimeen, sillai ainakin uusien ihmisten kanssa.” H4

9.1.3 Voimavarat

Neljän haastateltavan elämään tuki parisuhde ja kahdella heistä oli myös lapsia. Kuiden haastateltavan tukijoukkoja olivat vanhemmat ja sisarukset. Ystävät tai työkaverit mainittiin vain kolmen haastateltavan puheessa, ja Väylän työntekijät laskivat tukijoukkoihinsa kuusi haastateltavaa. Haastateltavien kertomasta selvisi, että kaksi heistä oli palkkatuetussa työssä ja viisi tarvitsi tekemistä.

Kysyttäessä haastateltavilta, mitä he tekivät päivisin ja mitä muutosta päiviin toivoisivat, kertoi neljä haastateltavaa viihtyvän kotona, kaksi viihtyi töissä ja kaksi kaipasi päiviinsä sisältöä. Kotona viihdyttiin yhdessä kihlatun tai avopuolison kanssa ja kahdella heistä oli tekemistä kotitöissä ja läheisten auttamisessa tai tapaamisessa. Toiset kaksi kotona viihtyvää kertoi tärkeimmäksi tekemiseksi lapsen hoidon. Haastateltavista kaksi kertoi kaipaavansa tekemistä päiviinsä, eikä heillä ollut myöskään parisuhdetta. Tekemisen, liikunnan ja harrastuksen lisäksi suurempaa muutosta toivoi elämäänsä kolme haastateltavaa, ja heidän tärkeitä muutostoiveita olivat: halu elää enemmän kuin muutkin ihmiset, läheinen ihmissuhde, irrottautuminen edellisestä elämästä ja yksityisyrittäminen. Muutosta päiviinsä kaipasivat useimmat haastateltavista:

”Huonosti, kun ei oo töitä niin ei oo mitään tekemistä eikä voi juuri sanoa päivien kulumisesta, kyllä se on aikamoista purkkaa. Yrittää itse keksii tekemistä.” H3

”Haluaisin elää enemmän niinku ihmiset yleensä. Monipuolisempaa toimintaa ja ylipäänsä ulkoilua. Ja olisi hyvä olla sosiaalisempi... niin aktiivisempaa elämää.” H4

Sosiaalista tukea kartoitin kysymällä ensin haastateltavilta sitä, olivatko läheiset olleet huolissaan heidän tilanteesta ja miten läheisten huoli on vaikuttanut. Sosiaaliseen tukeen kuului myös kysymys, miten läheiset ovat tukeneet ja kannustaneet haastateltavia. Kysymykseen läheisten huolesta puolet haastateltavista kertoi läheisten olleen huolissaan ja yksi heistä totesi sen motivoineen hänen raitistumista. Läheisten huoli haastateltavien tilanteesta vaikutti heihin myönteisesti, ja he kokivat sen välittämisenä ja asiaan kuuluvana. Haastattelijalle tuli kokemus, että nekin haastateltavat, joiden lä-

heiset eivät olleet huoltansa ilmaisseet, olisivat toivoneet läheisten niin tekevän. Sosiaalinen tuki on siis tärkeä voimavara ajatellen kuntoutujan jaksamista ja kuntoutumista.

Viisi haastateltavaa kertoi saavansa tukea läheisiltä keskustelun muodossa ja yksi heistä mainitsi saavansa tiukan paikan tullessa myös taloudellista apua. Kaksi heistä korosti sitä, että heidän oma muuttuminen eli päihteiden käytön lopettaminen oli palauttanut läheisten tuen ja kannustuksen. Neljän haastateltavan elämään sosiaalista tukea toi parisuhde. Kaksi aikuistiimin haastateltavaa sanoi, etteivät läheiset ole tukeet tai kannustaneet:

”Ei mitenkään koskaan. Ei minuu oo koskaan kukaan kannustanu tai neuvonu tai yhtään mitään. Minä oon aina joutunut kaiken tekeen itte ihan pennusta asti.” H3

9.1.4 Tulevaisuus ja tavoitteet

Kysymyksellä, miltä tulevaisuus näyttää, kartoitin haastateltavien uskoa tulevaisuuteen. Pyydettyäessä ajattelemaan omaa elämää muutamia vuosia eteenpäin kaikki haastateltavat näkivät tulevaisuudessa positiivista ja heidän mielestään se näyttäisi valosammalta kuin aikaisemmin. Positiivisuutta heidän tulevaisuuteen toivat muun muassa työ, lapsi, kuntouttava työtoiminta sekä elämän ja raha-asioden selkiytyminen. Osa haastateltavista pystyi näkemään omaan tulevaisuuteen vaikuttavia asioita, joten he olivat luultavasti pohtineet tulevaisuuttaan aikaisemminkin. Kolme haastateltavaa totesi, että mennään ja katsotaan päivä tai kaksi kerrallaan. Kahdella haastateltavalla oli siis työpaikka, jossa he viihtyivät ja kokivat itsensä tarpeellisiksi. Palkkatuetun työn haittana oli heidän mielestään työn määräaikaisuus, joka tekee määräaikaiseksi myös taloudellisen turvallisuuden sekä työyhteisön.

Kysymyksellä, mitä pitäisi tapahtua, että tulevaisuus näyttäisi paremmalta, halusin kartoittaa haastateltavien muutostoiveita ja -tarpeita. Yksi haastateltava ei osannut haastattelutilanteessa sanoa mitään, mikä saisi hänen tulevaisuuden näyttämään paremmalta. Toiset haastateltavista toivat esille niin omaa kuin läheisten tilannetta koskevia parannuksia, jotka toteutuessaan saisivat haastateltavien tulevaisuuden näyttämään paremmalta. Harrastuksen tai jonkin muun aktiviteetin löytyminen koettiin tärkeäksi, sillä tekemättömyys rasitti usean haastateltavan arkea ja itsetuntoa. Toivottiin

itselle työelämän suunnan selkeytymistä ja työkykyä sekä työn tai lottovoiton tuomaa taloudellista turvaa:

”En ainakaan halua olla Väylän asiakas ja tietenkin olla muutenkin henkisesti ja fyysisesti paremmassa kunnossa ja lähempänä täyttä työkykyä. Todennäköisesti mulla ei siinä vaiheessa valmista koulutusta ole, mutta toivottavasti on joku suunta selvillä mihin lähtee.” H4

Mitä haastateltavat olivat valmiit itse tekemään tulevaisuutensa eteen? Kolmella haastateltavalla oli selvillä, mitä heiltä vaaditaan, jotta heidän tulevaisuus olisi parempi. He olivat hahmottaneet omiksi tavoitteiksi aktiivisuuden hakea kärsivällisesti töitä sekä huolehtia omasta hyvinvoinnista. Kaksi haastateltavista oli vuoden sisällä tehnyt suuren päätöksen elämässään ja lopettanut päihteiden käytön. Tämän muutoksen tärkeimmäksi motivoivaksi tekijäksi osoittautui molemmilla haastateltavilla lapsen syntymä. Toinen heistä oli aloittamassa kuntouttavaa työtoimintaa, mutta toinen vielä etsi omaa kuntouttavaa toimintaa. Kolme haastateltavista oli epä tietoisia, siitä mitä he itse voisivat tehdä tulevaisuutensa eteen, heiltä ei löytynyt selkeitä tavoitteita tulevaisuuteen.

9.2 Kuntoutumisprosessi (teema 2)

Tässä tutkimuksessa pitkäaikaistyöttömän asiakkaan kuntoutumista työelämän suuntaan edistävä interventio on asiakkuus Väylässä. Väylän työntekijän tehtävänä on löytää asiakkaan palvelutarpeet ja -mahdollisuudet sekä tukea niiden toteutumista. Kuntoutuminen työelämään vaatii työkykyä, johon voidaan vaikuttaa kohentamalla asiakkaan elämäntilannetta, terveydentilaa, voimavaroja, osaamista ja asennetta.

Asiakkaan toiminta- ja työkykyä pyritään Väylässä kohentamaan moniammatillisella yhteistyöllä ja tavoitteellisesti yhdessä asiakkaan kanssa ja hänen tarpeet sekä resurssit huomioiden. Tässä luvussa tarkastelen haastateltavien kuntoutumiskokemuksia palvelutarpeen, palveluun ohjaamisen ja palvelun vaikutuksen kautta.

9.2.1 Palvelutarpeen tunnistaminen

Väylän asiakkuus on aikanaan alkanut perustuen yhteiskunnalliseen kuntouttamistarpeeseen, jonka tärkein syy oli asiakkaan sosiaalisen syrjäytymisen uhka ja heikot työ-

listymisvalmiudet, joihin vaikuttavat pitkään jatkunut työttömyys, ammattitaidottomuus sekä asiakkaan henkilökohtaiset ongelmat. Aikaisemmin tuli jo esille, että kaikki haastateltavat olivat tulleet Väylän asiakkaaksi vuosia sitten työvoimatoimiston palvelutarvearvion perusteella.

Kysymyksellä, miksi käyt Väylässä, halusin kartoittaa haastateltavien omaa käsitystä siitä, miksi he ovat asiakkaana Väylässä. Palveluun sitoutumisen ja tavoitteiden asettamista kannalta on tärkeää, että asiakas tietää, miksi käy Väylässä ja mihin sen palvelulla pyritään. Muutama haastateltava totesi, ettei oikeastaan tiedä asiakkuutensa syytä, mutta useimmilla oli käsitys siitä, miksi he käyvät Väylässä tai millä perusteella palvelua oli aikanaan heille tarjottu:

”Silloin alussa minä sanoin ja olin sitä mieltä, että tuota periaatteessa mä en sellasta tukee tarvi, mutta en mä halunnut siitä hommasta irrottaa, töitähän mä halusin ja se oli siinä se idea.” H1

Kysymykseen, miten ongelmat on otettu puheeksi, totesivat useimmat haastateltavista, että oikeista asioista ja ongelmista on keskusteltu. Heitä on kuunneltu ja ehdotettu vaihtoehtoja sekä puhuttu järkeä. Yksi haastateltava koki, että ongelmia ei ole otettu puheeksi. Kolme haastateltavaa nosti esille aktivointitapaamisten negatiivisina puolina sen, että keskusteluissa ei tule useinkaan mitään uutta, vaan samoja asioita käydään läpi, mikä toisinaan turhauttaa. Yksi haastateltava koki, että hänen oli hyvin vaikea puhua työvoimaohjaajan ja sosiaalityöntekijän kanssa asioistaan:

”Työvoimaohjaaja ja sosiaalityöntekijä ei niitten kaa oikeen, ei oikein synkannutkaan niitten kanssa ja oli hirveen vaikee niitten kanssa puhuu niit asioita. Välillä tuntuneet turhilta enimmäkseen keskustelut, ei niistä ollut minulle mitään apua.” H2

Kysyttäessä, millaista apua haastateltavat tarvitsevat, olivat avuntarpeet useimmilla työhön ja tekemiseen liittyviä. Haastateltavat toivat esille myös jaksamiseen, omien mahdollisuuksien selvittämiseen sekä taloudelliseen tilanteeseen liittyviä tarpeita. Aikaisemmin tutkimuksessa oli tullut jo esille sosiaaliin suhteisiin liittyvät ongelmat ja niiden mukanaan tuomat avun tarpeet.

Seitsemän haastateltavaa ilmoitti tarvitsevansa työtä tai ainakin tekemistä. He kokivat tärkeäksi, että arjessa on tekemisen tuoma rytmi. Usean haastateltavan mielestä juuri

tekeminen ylläpitää aktiivisuutta ja toimintakykyä. Yksi haastateltavaa ei maininnut tarvitsevansa työn tuomaa toimintaa, mikä johtui luultavasti kokemuksesta, ettei hän ollut työkykyinen. Löytyi myös omaan jaksamiseen liittyviä tarpeita, sillä kaksi haastateltavaa piti tärkeänä päästä kuntouttavaan työtoimintaan, jossa voi itse säädellä työaikaa ja tekemistä oman jaksamisen mukaan. Toimeentulon niukkuus sai yhden haastateltavan toivomaan ylimääräistä rahan, jotta hän voisi toteuttaa itseään paremmin ja joskus vaikka lomailla. Yksi haastateltavista kaipasi ammattilaisen näkökulmaa selkeyttämään näkemystä omista kyvyistä ja mahdollisuuksista:

”No ehkä..tuota.. niinku.. se on niinku tuo oma näkökulma, on niinku muuttunut vähän mökkiytyneeks, kun ei ole ollut missään yhteiskunnallisessa toiminnassa mukana. Niin sais niinku sellaista ulkoista näkökulmaa, mitä pystyy tehdä ja mikä olis viisainta tai tollai.” H4

9.2.2 Palveluun ohjaaminen

Kysyttäessä, mitä Väylän palveluja haastateltavat olivat käyttäneet ja millaiseen toimintaan osallistuneet, tulokset osoittavat haastateltavien osallistuneen Väylän palveluihin vuosia (2 - 7 vuotta) kestäneen asiakkuuden aikana monipuolisesti. Kaikki kahdeksan haastateltavaa olivat jossain asiakkuuden vaiheessa osallistuneet joko ryhmiin, työharjoitteluun tai kuntouttavaan työtoimintaan. Määräaikaiset työsuhteet olivat tulleet tutuiksi viidelle haastateltavalle ja kaksi haastateltavaa oli parhaillaan töissä määräaikaisella tuetun työllistämisen työjaksolla.

Haastateltavat olivat osallistuneet Väylän omiin palveluihin ja ostopalveluina hankittuihin ryhmiin. Kaikki haastateltavat olivat käyneet terveydenhoitajaa tapaamassa ja kolme heistä koki saaneensa sieltä erityistä apua omaan tilanteeseen. Painonhallintaryhmä, yksityiselle lääkärille pääsy ja hoitopaikan etsintä olivat heille merkittäviä erityispalveluja, joiden ansiosta sen hetkiset ongelmatilanteet helpottuivat. Kuntoutuspsykologin palvelusta oli ollut hyötyä puolelle haastateltavista. Kaksi haastateltavaa oli erittäin tyytyväisiä, kun olivat päässeet useamman kerran keskustelemaan kuntoutuspsykologin kanssa omista asioistaan, ja he kokivat oman tilanteen helpottuneen ja edistyneen keskustelujen myötä:

”Se kuntoutuspsykologi on ollut mulle ihan hyvä juttu. On alkanut asiat meneen eteenpäin. En tiää, jos en olis sinne mennyt niin ois asia varmaan ihan entisellään. Se on tosi paljon auttanut mun tilannetta. Asiat lähtenyt menemään parempaan.” H2

Kuntouttavaa työtoimintaan oli asiakkuutensa aikana osallistunut seitsemän haastateltavaa. Kaikille neljälle nuorten tiimin haastateltavalle kuntouttava työtoiminta oli tuttua ja kolme heistä oli osallistunut myös johonkin ryhmään ja/tai pajatoimintaan. Ryhmiin ja kursseille osallistumisen hyötyinä näkivät haastateltavat muun muassa oman aktiivisuuden lisääntymisen:

”Hyvin saanut mahdollisuuden päästä semmoisille kursseille ja saanut selvitettyä noita kuntouttavan työtoiminnan paikkoja ja muita niin eihän sitä ite tulis, ehkä sellaisille mentyä.” H4

Haastateltavien mielestä oli hyvä, että heiltä vaadittiin, mutta työntekijät antoivat heille myös mahdollisuuksia valita. Haastateltavat käyttivät positiivisessa hengessä sanoja pakottaa, patistaa ja laittaa, sillä he näkivät nyt jälkeenpäin hyvänä, että heidät oli työntekijöiden taholta määrätietoisesti ohjattu tiettyyn suuntaan, josta oli ollut heille oikeasti hyötyä. Haastateltavista monet tiedostavat tarvitsevansa määrätietoista ohjausta ja ”pakkoa”, jotta pysyisivät toimintakykyisinä. He ymmärsivät, että aktiivisuus säilyy, kun joutuu tulemaan sovittuihin tapaamisiin, joutuu tekemään aktivointisuunnitelmia ja joutuu toteuttamaan sovittuja suunnitelmia. He tiedostivat, että heidän täytyi tehdä näitä asioita, jotta heidän tilanteensa kohenisi, vaikka toimenpiteet toisinaan turhauttivat ja aiheuttivat vastarintaa. Yksi haastateltavista totesi, että jos olisi itse joutunut olemaan aktiivisempi, niin hänen tilanteensa olisi ehkä edistynyt paremmin.

Kysymykseen, millaista apua Väylä voisi tarjota heille jatkossa, ei ollut haastateltavilla esittää mitään uusia Väylän toiminnasta poikkeavia toiveita. Neljä haastateltavaa toi esille tyytyväisyytensä saamastaan avusta ja toivoi sen jatkuvan ainakin yhtä hyvänä. Konkreettista apua Väylältä toivottiin henkilökohtaisten mahdollisuuksien etsimisessä ja vaihtoehtojen esittelyssä sekä tavoitteiden ohjaamisessa. Luotettiin, että Väylässä on tietoa, kokemusta ja moniammatillista osaamista. Haastateltavista puolet koki tarvitsevansa jatkossakin Väylältä tukea ja ohjausta, jotta pystyvät toteuttamaan tavoitteitaan, pysymään aktiivisina ja etenemään työelämän suuntaan:

”Tähän mennessä mä oon täällä saan apuu ja neuvo, niin se on pelkästään hyvä. Jos samalla linjalla jatketaan tai enemmänkin niin se on pelkästään positiivista.” H3

9.2.3 Palvelun vaikutus

Kuntoutuminen työelämän suuntaan näkyy tässä tutkimuksessa asiakkaan toimintakyvyn, jaksamisen ja arjessa selviytymisen kohentumisena. Kuntoutumista kartoitin kysymällä Väylässä käytyjen keskustelujen vaikutusta ja selvittämällä asiakkuuden vaikutusta haastateltavan elämään, aktiivisuuteen ja käsityksiin itsestä.

Kysymykseen, miten keskustelut olivat heidän mielestään vaikuttaneet, vastasivat kaikki kahdeksan haastateltavaa, että he olivat hyötäneet Väylän asiakastapaamisista. Haastateltavat olivat pääosin tyytyväisiä tapaamisiin työvoimaohjaajan ja sosiaalityöntekijän tai sosiaalihoitajan kanssa. Seitsemän haastateltavan kokemukset keskustelujen vaikutuksesta olivat positiivisia ja heidän omaa kuntoutumista, jollakin tapaa edistäviä. Kolme haastateltavaa korosti vaikuttavana tekijänä sitä, että Väylässä välitetään ja kysytään: ”Mitä sinulle kuuluu ja miltä sinusta tuntuu?” Moni haastateltavista totesi asiointia ja vuorovaikutusta helpottavan, kun asiointitilanteessa ovat samat tutut työntekijät. Yksi haastateltava koki, ettei keskusteluyhteys työvoimaohjaajan ja sosiaalityöntekijän kanssa oikein sujunut, ja hänen oli vaikea puhua heille asioistaan, mutta kuntoutuspsykologin kanssa käydyt keskustelut olivat edistäneet hänen tilannetta.

Kuulluksi tulemisen kokemus tuli hyvin tärkeänä esille neljän haastateltavan käyneistä Väylän kuntoutuspsykologin luona. Kaksi heistä oli käynyt useita kertoja keskustelemassa omasta tilanteestaan ja elämästään. Keskustelut koettiin todella merkittäviksi ja omaa tilannetta selkeyttäväksi. Haastateltavat painottivat sitä, että sai puhua ja joku kuunteli:

”Kävin sen kuntoutuspsykologin luona, niin siinä oli sitt, oliko se noin vuoden ajan, että oli kerran kuussa tapaaminen ja siinä sitten kartoitettiin työhistoriaa ja vähän muutakin. Siinä sitt sai puhua asioistaan ja jutella mitä on niinku menneisyydessä ja motivaatio lähinnä.” H5

Puolet haastateltavista oli havainnut oman asenteen muuttuneen positiivisemmaksi ja itsetuntemuksen lisääntyneen. Nämä muutokset tulivat esille heidän suhtautumisessa työhön, tulevaisuuteen tai omaan itseensä. Kolme haastateltavaa kertoi saaneensa kes-

kusteluista tukea ja neuvoja oman kuntoutumisen edistämiseen. Keskustelujen todettiin aktivoineen toimintaan ja omien asioiden suunnitteluun, kun oli joutunut miettimään omia tavoitteita ja tulevaisuutta. Keskustelut todettiin suurelta osin tyydyttäväiksi ja tarpeellisiksi, mutta kaksi haastateltavaa toi esille niiden pakollisuuden sekä samankaltaisuuden, joka heitä toisinaan häiritsi:

”Asenne on nyt aivan toisenlainen. ...Ei minuu silloin kiinnostanut yhtään yrittää eteenpäin. Pikkusen on toi aivokapasiteetti ruvennut paraneen, kun täällä on vierailut ja jutellu niin se on auttanu.” A3m

Kysymykseen Väylän asiakkuuden vaikutuksista useimmat vastasivat hyötynensä asiakkuudesta. Kuusi haastateltavaa kertoi Väylän asiakkuuden vaikuttaneen positiivisesti heidän elämään. Voisi todeta kuten yksi haastateltavista, ettei Väylässä käyminen ole ollut turhaa, vaan Väylä on saanut aikaan positiivista muutosta niin ihmisessä itsessä kuin hänen elämäntilanteessaan. Yksi haastateltava sanoi, että oli hyvä, kun tietää minne mennä ja mitä tehdä. Kaksi haastateltavaa ei ollut havainnut tai osannut tuoda esille Väylän vaikutuksia. Yhden haastateltavan asiakkuus Väylässä oli jo päätynyt ja hän oli siirtynyt takaisin työ- ja elinkeinotoimiston asiakkaaksi. Väylän asiakkuus päättyy, kun asiakkaan tilanne edistyy ja hän työllistyy tai Väylällä ei ole enää tarjota asiakkaan tilannetta edistäviä palveluja.

Haastateltavat olivat havainneet Väylän vaikuttavan monella tavalla heidän elämäänsä. He toivat esille itsessä ja elämässään tapahtuneita positiivisia muutoksia, kuten uudet sosiaaliset suhteet, aktivoituminen ja rytmin saaminen arkeen sekä asennemuutos ja kielteisen kehityksen katkeamisen. Haastateltavien elämässä kielteistä kehitystä oli ollut passivoituminen, syrjäytymisvaara, ylipaino ja fyysisen kunnon heikkeneminen sekä päihderiippuvuus. Haastateltavat olivat huomanneet omien näkemysten avartuneen ja oman asenteen muuttuneen. Puolet haastateltavista oli huomannut oma asenteen työhön sekä oman motivaation muuttuneet positiivisesti asiakkuuden aikana, ja he kokivat Väylän aktivoineen myös omaa ajattelua ja ymmärrystä.

Ryhmiin ja kursseille osallistumisen hyötyinä haastateltavat näkivät etenkin oman aktiivisuuden ja toimintakyvyn paranemisen sekä päivärytmin löytymisen. Kaksi haastateltavaa toi esille, että ryhmätoimintaan osallistuminen oli tukenut heidän sosiaalisten suhteiden syntymistä ja sosiaalista toimintakykyä. Yksi haastateltava totesi niiden myös lievittäneen yksinäisyyden tunnetta. Päihteettömyys ja oman kunnon kohenta-

minen ovat hyviä esimerkkejä kielteisen kehityksen katkaisemisesta ja nämä muutokset tuovat haastateltaville parempaa jaksamista ja tukevat osallistumista. Osa haastateltavista oli saanut tietoa esimerkiksi terveellisestä ruokavaliosta, mikä sai korjaamaan omia ruokailutottumuksia tai neuvoja raha-asioissa, mikä opetti puolestaan järkevää rahankäyttöä:

”On oppinut laskeen, oppinut pärjään pienellä summalla rahaa ja sekin on yksi isoplussa mun elämässä. Ku ennen mulla meni kaikki rahat aina parissa päivässä.... Kyllä ne on olleet ihan opettavaisii noi pajat ja on niinku piristynyt ja jaksanut miettii jotain ihan muuta.” N8m

Kysyttäessä, miten aktiivisuutesi on muuttunut, vastasi kuusi haastateltavaa aktiivisuutensa lisääntyneen Väylän asiakkuuden aikana. Kaksi haastateltavaa ei ollut havainnut aktiivisuutensa muuttuneen. Toinen heistä pohti omia syitä vähäiseen aktiivisuuteen ja totesi, että hänelle jo Väylään tuleminen tai kaupassa käyminen vei voimavaroja, joten Väylässä ehdotetun liikuntaharrastuksen aloittaminen oli vielä ylivoimaista. Haastateltavien mielestä omaa aktivoitumista edisti kurssin tai ryhmän aloittaminen, kun täytyi nousta ja lähteä. Osalle haastateltavista elämäntapamuutos (liikunta, päihteettömyys) toi lisää aktiivisuutta ja jaksamista elämään.

Käsitykset itsestä olivat muuttuneet huomattavasti myönteisimmiksi Väylän asiakkuuden aikana viidellä haastateltavalla. Usean haastateltavan itsetunto ja tyytyväisyys omaan elämään oli kohonnut. Haastateltavista puolet koki, että usko omiin kykyihin ja osaamiseen sekä motivaatio oli kohentunut positiivisen palautteen tai onnistumisten kautta. Haastateltavista muutamat totesivat, että hyväksyivät nyt paremmin omat heikkoudet ja osasivat olla tyytyväisiä omista saavutuksista. Yksi haastateltava toi esille rehellisen palautteen tärkeyden; kun tietää tehneensä työn hyvin, on ansainnut ja myös odottaa myönteistä palautetta. Positiivinen palaute kohottaa itsetuntoa sekä parantaa motivaatiota ja sitoutumista.

”No, on musta tullu paljon aktiivisempi, just, ett mä haen enemmän noit työpaikkoja ja soittelen eri paikkoihin ja sovin haastatteluja. Ei nyt kaikki voi tärppää, mutt kuitenkin oon enemmän aktiivisempi kuin olin.” H7

”Mä koen tietynlaista tyytyväisyyttä siitä, että on pystynyt käymään töissä ja joitakin asioita on täällä töissä pystynyt ratkaisemaan ihan kivasti.” H1

”On itsetunto kasvanut tosi paljon ja alkaa pikkuhiljaa olla ylpee itestään. Se on nyt tärkein.” H8

9.3 Palvelun laatutekijät (teema 3)

Väylän palvelujen toimivuus edellyttää asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellista asiakassuhdetta, työntekijän oikeanlaista suhtautumista sekä asiakkaan sitoutumista ja motivaatiota. Asiakkaan kuntoutumista pyritään edistämään tavoitteellisella ja asiakkaan tarpeet, toiveet sekä voimavarat huomioivalla asiakaslähtöisellä palvelulla.

Tässä esitän tuloksia palvelun laatutekijät teemasta. Tulokset osoittavat, mikä tekee Väylän palvelusta vaikuttavan. Kysymyksillä erityisyydestä, asiakaslähtöisyydestä ja oikea-aikaisuudesta selvitin haastateltavien palvelukokemuksia.

9.3.1 Palvelun erityisyys

Väylän palvelun erityispiirteitä kartoitin kysymällä haastateltavilta, miten Väylän palvelu eroaa haastateltavien aikaisemmista palvelukokemuksista sekä mitä hyvää/ ikävää on Väylässä. Kysymys, miten Väylässä asiointi eroaa asioinnista työvoimatoimistossa, sosiaalitoimistossa tai Kelassa, toi esille haastateltavien palvelukokemuksia aikaisemmista asiointitilanteista sekä Väylän asiakastapaamisista. Tuloksissa oli monenlaisia positiivisia kokemuksia Väylän palveluista, mutta työvoimatoimiston, sosiaalitoimiston tai Kelan palveluista oli usealla haastateltavalla negatiivisia kokemuksia.

Kuusi haastateltavaa osasi nimetä enemmän tai vähemmän eroavuuksia ja muutamat heistä erittäin vuolaasti, joten he myös kokivat saaneensa Väylässä huomattavasti parempaa palvelua ja apua omiin ongelmiinsa. Vastauksista voi päätellä, että useimmat haastateltavista kokivat Väylän palvelut parempina ja itselleen sopivina. Väylässä asioidaan useammin, siellä keskustellaan ja otetaan selvää. Väylästä löytyvät samasta paikasta tutut työntekijät, jotka tuntevat asiakkaansa ja hänen taustat, joten asiakkaan ei tarvitse toistuvasti selittää tilannettaan. Näihin kahteen haastattelusitaattiin kiteytyvät monen muunkin haastateltavan ajatukset ja kokemukset Väylän palvelusta:

”Tähän niinku sitoudutaan ja sitt sä niinku asioit enemmän ja täällä puhutaan ja otetaan selvää. Mutt työkkärissä se vähän enemmän painottuu just siihen työhön.” H7

”Minusta siinä oli hyvä se, kun siinä oli se sosiaalityöntekijä samass, että siinä oli ne samat ihmiset kenen kanssa toimi ja ne tuli silleen tutuiks, niin oli paljon varmempi käydä. Jos aina olis ollu eri ihminen, niin olis aina joutunu selittää kaikki uuestaan ja uuestaan.” H5

Erot aikaisempiin palvelukokemuksiin Väylän eduksi olivat, että työntekijät tuntevat asiakkaansa ja heidän taustat. Työntekijöihin saa hyvin yhteyden ja avun saa heti eikä tarvitse aina edes varata aikaa vaan voi tulla käymään, soittaa tai lähettää sähköpostia. Väylässä asiakas ei ole pelkkä numero vaan häntä kuunnellaan. Asiointi Väylässä on sujuvaa, ja asiakas tietää, kuka hoitaa hänen asioita. Päätökset asioista saa nopeammin kuin sosiaalitoimistosta tai Kelasta. Väylässä ei ole jononumeroita eikä lomakkeiden täyttämistä niin kuin esim. Kelassa. Yksi haastateltava totesi, ettei sosiaalitoimisto usko eikä ymmärrä, että ihmisellä on paljon vaikeuksia ja ongelmia. Kaksi haastateltavaa ei kokenut asioinnin Väylässä juurikaan eroavan asioinnista työvoimatoimistossa. Yksi haastateltava koki työvoimatoimiston toiminnan tehokkaampana ja asioitaan paremmin edistävänä, vaikka siellä oli vähemmän henkilökuntaa asiakasta kohti eikä työskennelty moniammatillisesti.

Moniammatillisuus oli viiden haastateltavan mielestä erityisen hyvää Väylässä. Neljä haastateltavista koki tärkeäksi, että asiointitilanteessa olivat aina ne samat työntekijät, jotka tunsivat asiakkaat ja heidän taustat. Haastateltavat kokivat työntekijät mukaviksi ja helposti lähestyttäviksi. Haastateltavien mielestä Väylässä asiakasta kuunneltiin, ja siellä sai yksilöllistä sekä tarpeitaan vastaavaa palvelua. Palvelukokonaisuus, joka pyrkii auttamaan ongelmatilanteessa olevia nuoria ja työttömiä, oli yhden haastateltavan mielestä se kaikkein paras asia Väylässä. Haastateltavien kokemuksista löytyi yhteisiä teemoja kuten moniammatillisuus, tutut työntekijät, ihmisläheisyys, asiointin helppous ja avun saaminen.

Negatiivisia kokemuksia Väylästä esitettiin vähän eikä niitä erikseen kysyttäessäkään tuotu esille kovin monta. Kaksi haastateltavaa koki ikävänä asiakastapaamisten pakollisuuden ja samankaltaisuuden, ja yksi haastateltava koki luottamuspulana työntekijöiden tarpeen tarkistaa ja varmistaa asiakkaan tekemiset. Yhden haastateltavan mielestä taas työntekijöiden olisi pitänyt vaatia asiakkaalta enemmän aktiivisuutta.

Väylän erot ja asiointikokemukset saivat osan haastateltavista pohtimaan myös omaa aktiivisuuden merkitystä. Tuli esille myös Väylän ja sen työntekijöiden rajalliset re-

surssit, joilla tukea ja motivoida asiakkaita. Väylässä pyritään aktivoimaan asiakkaita tekemällä heidän kanssa aktivointisuunnitelma, jossa tulisi näkyä asiakkaan omat tavoitteet. Muutama haastateltava toi esille, että asiakkaan oma aktiivisuus on tärkeää ja se tuo mukanaan myös osallistumismahdollisuuksia. Kun työntekijät huomaavat, että asiakas on motivoitunut, niin hänelle löytyy ja tarjotaan helpommin myös sopivaa toimintaa:

”Väylä on kuitenkin niin uusi palvelu, että ehkä ne ei itekkään ole kaikkein tehokkain-ta toimintatapaa vielä löytäny. On tietenkkin niin monenlaista asiakasta ja tilannetta, että eihän heiltäkään pysty ihan mahottomia vaatimaa. Se... omalla aktiivisuudella-han on aina iso vaikutus.” H4

9.3.2 Palvelun asiakaslähtöisyys ja oikea-aikaisuus

Asiakaslähtöisyyttä selvitin kysymällä haastateltavilta, millainen on asiointitilanteen ilmapiiri ja miten he kokevat, että heidän yksilöllinen tilanne on huomioitu Väylän asiointitilanteissa. Kysyin myös, ovatko asiakkaat saaneet tarvitsemaansa apua ja huomioiko asiakastyöskentely asiakkaan elämäntilanteen, lähtökohdat sekä tavoitteet. Haastateltavilta kysyttiin myös kokemuksia palveluun ohjautumisen oikea-aikaisuudesta.

Asiakastapaamisen ilmapiiriä selvitettiin kysymällä, miten asiointitapaamiset sujuvat. Kun haastateltavat muistelivat viimeisintä asiakastapaamista Väylässä, heille useim-mille nousi mieleen positiivisia muistikuvia. Haastateltavat kokivat asioinnin Väylässä miellyttäväksi ja asiakasystävällistä ilmapiiriä kuvaavat haastateltavien kokemukset: ”hyvä ja rento tunnelma, helppo tulla, ne uskoo ja ymmärtää, ne kysyy ja välittää”. Työntekijät olivat haastateltavien mielestä ammattitaitoisia ja ystävällisiä.

Kysyttäessä, miten haastateltavien tarpeet huomioitiin ja saivatko he tarvitsemaansa apua, vastasi seitsemän kahdeksasta haastateltavasta, että heidän tarpeensa oli huomi-oitu ja he olivat saaneet apua omaan ongelmatilanteeseen. Kolme heistä totesi, että Väylässä välitetään ja kuunnellaan asiakasta. Näistä kolmesta yksi painotti erityisesti sen tärkeyttä, että joku oli hänestä huolissaan ja kysyi, miltä hänestä tuntui. Yksi haas-tateltava totesi, että Väylässä asiakas ei ole pelkkä sosiaaliturvatunnus, vaan siellä ol-laan kiinnostuneita asiakkaasta.

Erilaista tukea niin ohjauksellista kuin rahallistakin tukea olivat kaikki haastateltavista saaneet ja useimmat kokivat sen positiivisena sekä omia tarpeita tyydyttävänä. Neljä haastateltavaa oli sitä mieltä, että olivat saaneet tarvitsemaansa tukea ja neuvoja sekä mahdollisuuden käyttää esimerkiksi terveydenhoitajan tai velkaneuvojan palveluja. Kolmen haastateltavan elämäntilannetta helpotti, kun he saivat joko toimeentulotukea tai velkaneuvontaa:

”Täältä löyty apu, kävin hakemassa ton velkasaneerauksen, täältä kautta neuvottiin sinne ja menin sinne. Pantii mun asioita kondikseen.” H3

Haastateltavat toivat esille myös käsityksiä omasta osaamisesta ja voimavaroista. He tunnistivat itsestä vahvuuksia kuten hyvä fyysinen kunto ja remonttitaidot, jota oli aktiivintitoimissa hyödynnetty, mutta he nostivat itsestä esille myös ominaisuuksia, jotka rajoittivat heidän valinnan mahdollisuuksia kuten koulukielteisyyttä, sosiaaliset pelot ja passiivisuus. Tulokset osoittavat, että Väylän asiakastyöskentely huomioi asiakkaan elämäntilanteen ja hänen lähtökohtansa sekä tarjoaa yksilöllistä palvelua ja henkilökohtaista tukea:

”No ainakin se, että tavoitteena on ottaa ihmisten tilanteet niinku henkilökohtaisesti ehkä se yksilöity palvelu, ettei pelkästään katsota papereita vaan kuunnellaan asiakasta.” H4

Asiakaslähtöisyyttä kuvastaa myös se, että asiakkaan omaa tahtoa ja toiveita kuunnellaan. Yksi haastateltava kertoi itse löytäneensä mieleisen kurssin lehti-ilmoituksesta ja ilmoittautuneessa kurssille. Hän arveli Väylän työntekijöiden siinä vaiheessa epäilleen hänen henkistä jaksamista, mutta he olivat tukeneet hänen omaa ratkaisua mennä kurssille. Lopulta kurssi osoittautui asiakkaalle todella mieleiseksi ja edisti hänen työllistymistä:

”Missään vaiheessa ei sanottu, ettei sun vielä kannata vaan jatketaan tätä kuntouttavaa, oltiin tukemassa täysillä, kun hain kurssille.” H1

Kysymyksen, onko Väylään ohjautuminen ollut asiakkaan mielestä oikea-aikaista hänen elämäntilanteensa kannalta, tulokset osoittivat, että suurin osa haastateltavista oli omasta mielestään tullut asiakkaaksi Väylään oikeaan aikaan ja saanut asiakkuutensa aikana sekä itselleen sopivaa että oikea-aikaista palvelua. Kaksi aikuistiimin asiak-

kaista olisi ollut valmis tulemaan Väylään jo kymmenen vuotta aikaisemmin. He kokivat, että työura olisi käynnistynyt, kun olisi saanut tukea ja ohjausta ajoissa. Yksi haastateltavista ei kommentoinut lainkaan. Yksi haastateltava toi esille, että asiakkuuden alussa Väylään tulo tuntui oikea-aikaiselta ja auttoi, mutta vuosien asiakkuus turhauttaa, kun se ei tuo ratkaisua työttömyyteen. Haastateltavilla oli takana pitkä työttömyys eikä näköpiirissä ollut työllistymismahdollisuuksia. He olivat aikanaan kokeilleet työvoimatoimiston tarjoamia työllistymistä edistäviä kursseja, mutta ne eivät olleet johtaneet toivottuihin tuloksiin. Yksi haastateltava totesi, että hänellä itsellään ei ollut mitään mahdollisuuksia löytää töitä, joten Väylä oli ainoa työllistymisen mahdollisuus. Kaksi haastateltavaa totesi oman työmotivaation olleen asiakkuuden alussa hyvin heikko.

Väylän palvelun toimivuuteen ja sen oikea-aikaisuuteen vaikuttavat monet tekijät, joista varmaan merkittävin on asiakkaan oma jaksaminen. Kun kysyttiin, onko osallistuminen ryhmiin ja kursseille ollut haastateltavan kunnolle ja jaksamiselle sopivaa, useimmat kokivat ne itselleen sopiviksi ja kuntoutumista edistäviksi. Yksi haastateltava oli keskeyttänyt kuntouttavan työtoiminnan, kun ei ollut jaksanut sitoutua toimintaan. Haastattelussa tuli myös esille, että moni haastateltava oli jälkepäin tyytyväinen osallistumisestaan, vaikka ei osallistumisen alussa ollut kovin motivoitunut. He näkivät osallistumisen vaikuttaneen positiivisesti heidän kuntoutumiseen.

Yleisesti ottaen haastateltavat luottivat Väylän työntekijöiden ammattitaitoon arvioida asiakkaiden toiminta- ja työkykyä. Haastateltavien mielestä Väylässä nähtiin, mitä asiakkaat pystyvät tekemään ja milloin jaksavat osallistua. Väylän katsottiin tarjoavat asiakkailleen toimintaa ja palveluja heidän todellisen toiminta- ja työkyvyn mukaan. Viiden haastateltavan mielestä heidän henkilökohtaiset resurssit (jaksaminen, osaaminen, halu yms.) oli huomioitu, kun Väylässä mietittiin aktivointia ja tukitoimia. Kaksi haastateltavaa totesi oman jaksamisen olleen asiakkuuden alussa hyvin heikkoa, joten Väylä antoi mahdollisuuden vahvistua ja tarjosi sen hetkiseen kuntoon sopivaa toimintaa. Väylän kautta tarjottu tekeminen on ollut haastateltavan kunnolle ja jaksamiselle sopivaa:

”Jaksoi osallistua, kun ryhmä oli kolme kertaa viikossa ja vain kolme tuntia päivässä.” H8

10 VÄYLÄN VAIKUTUS

Tämän luvun tarkoitus on koota yhteen pääseikat ja vastata tutkimuskysymyksiin. Keskityn tässä luvussa ensin tarkastelemaan, miten Väylä vaikuttaa asiakkaan kuntoutumista edistävasti. Kuntoutumista tarkastelen etsien asiakkaan elämäntilanteesta ja asiakkaassa tapahtuneita positiivisia muutoksia.

Luvun lopussa tarkastelen sitä, mikä tekee Väylän palvelusta vaikuttavan. Nostan tuloksista esille asiakkaiden tärkeinä pitämiä vaikuttavan palvelun laatutekijöitä.

10.1 Väylän vaikutus kuntoutumiseen

Asiakkaan elämäntilanteesta tuon esille syrjäyttävät tekijät, kuntouttavat tekijät sekä havaitun muutoksen. Kuntoutumisprosessissa etsin asiakkaassa tapahtunutta positiivista muutosta, mikä tarkoittaa kuntoutumisen edistymistä.

10.1.1 Asiakkaan elämäntilanteen tekijät ja muutos

Asiakkaan elämäntilanteen tekijöissä on etenkin asiakkuuden alussa asiakasta syrjäyttäviä tekijöitä, mutta asiakkuuden aikana elämäntilanteesta pitäisi näkyä positiivista muutosta, joka on osa asiakkaan kuntoutumisen edistymistä.

Väylän asiakkaiden elämäntilanteesta löytyy etenkin asiakkuuden alussa monia sosiaalisen syrjäytymisen riskitekijöitä: pitkään jatkunut työttömyys, heikko terveydentila, alhainen koulutustason, taloudelliset vaikeudet, ystävien ja luottamuksellisten ihmissuhteiden puuttuminen sekä runsas päihteidenkäyttö. Tämä osoittaa, että Väylän asiakkaat tarvitsevat moniammatillista tukea ja ohjausta elämäntilanteensa kohentamiseen ja syrjäytymisriskien poistamiseen. Asiakkaat tulevat Väylään pääasiassa työ- ja elinkeinovoimatoimiston kautta ja useille heistä on tuttua sosiaalitoimen asiakkuus sekä toimeentulotuen tarve. Asiakkaiden elämää kuormittaa työttömyyden tuoman taloudellisen epävarmuuden ja toimeentulotuen puuttuminen.

Työhistoria asiakkailla on niukkaa ja koostuu pätkätöistä. Asiakkaiden mielestä eniten heidän työllistymistä vaikeuttaa oma terveys ja jaksaminen. Asiakkailla on etenkin asiakkuuden alkuvaiheessa monenlaisia fyysiseen toimintakykyyn liittyviä toimintarajoitteita, jotka heikentävät jaksamista. Osalta asiakkaista nämä rajoitteet poistuvat tai

ainakin helpottavat, kun he asiakkuuden aikana saavat tarvitsemaansa hoitoa ja kuntouttavia toimia (erikoislääkäri, painonhallinta, päihdekuntoutus).

Toiseksi suurin työllistymisen este on asiakkaan oma asenne ja motivaation puute, joka näkyy etenkin asiakkuuden alussa passiivisuutena ja sitoutumisen vaikeutena. Velka voi heikentää osan työhön sitoutumista ja heikko koulumenestys joidenkin asiakkaiden opiskeluun motivoitumista. Asiakkaiden työllistymistä voi vaikeuttaa myös työnantajien ennakoasenteet pitkään työttömänä ollutta kohtaan. Tähän mahdolliseen ongelmaan Väylä voi tarjota tukea ja ohjausta niin uudelle työntekijälle kuin työnantajallekin ostopalveluna hankitulla työhönvalmentajan palvelulla.

Kolmanneksi suurimpana oman työllistymisen esteenä asiakkaat pitävät koulutuksen ja ammattitaidon puutetta. Hyvin harvalla Väylän asiakkaalla on ammattitutkinto ja suurella osalla asiakkaista on suoritettuna vain peruskoulun opinnot. Tunnusomaista asiakkaille on myös keskeytyneet jatko-opinnot. Koulutuksen puute ja keskeytyneet opinnot ovat tutkimuksissa todettu yhdeksi vakavaksi syrjäytymisriskiksi kuten myös heikko terveyden tila.

Puutteellinen sosiaalinen toimintakyky vaikeuttaa myös monen asiakkaan työn hakemista ja/tai saamista. Osalla asiakkaista on todennäköisesti myös läheisen ihmissuhteen tarve, mutta heiltä puuttuvat ihmissuhteen luomisen mahdollisuudet ja siihen tarvittavat vuorovaikutustaidot. Näiden ongelmien ratkaisuun on Väylällä mahdollisuus tarjota tukihenkilöä yksilökohtaiseen tukeen ja ryhmätoimintaa ihmissuhteiden luomiseen ja vuorovaikutustaitojen opetteluun.

Voimavaroja, jotka tukevat kuntoutumista, edustaa asiakkaan elämässä sosiaalinen tuki ja arkeen rytmin tuova tekeminen. Sosiaalinen tuki koostuu läheisten ja viranomais-tahon tuesta. Asiakkaiden tukiverkosto näyttää painottuvan paljolti viranomaistahoihin, sillä ystävät kuuluvat vain harvan asiakkaan elämään. Parisuhde näyttää olevan monelle asiakkaalle se tärkein ja usein myös ainoa luottamuksellinen ihmissuhde, joka näyttäisi ylläpitävän heidän sosiaalista toimintakykyä. Osa etenkin nuorista asiakkaisista saa keskustelutukea myös vanhemmilta ja sisaruksilta.

Kun läheinen ihmissuhde puuttuu ja sosiaaliset verkostot ovat niukat eikä saatavilla ole myöskään läheisten tukea tai kannustusta, silloin Väylän työntekijöiden rooli tuen antajana ja kannustajan korostuu entisestään. Sosiaalinen tuki on tärkeä voimavara,

kun mietitään asiakkaan jaksamista, hänen kuntoutumiseen motivoitumista ja etenkin kuntoutumisen tukemista. Läheisten huoli asiakkaan elämäntilanteesta sekä läheisten tuki ja kannustus, mutta myös viranomaistahon myötätunto ja kannustus, vaikuttaa asiakkaisiin myönteisesti. Se lohduttaa ja ilmaisee välittämistä sekä motivoi muutokseen. Muutosta päiviinsä kaipaavat useimmat Väylän asiakkaat ja eniten he kaipaavat tekemistä, ja sitä he myös saavat, kun he osallistuvat Väylän tarjoamaan toimintaa: ryhmiin, työharjoitteluun tai kuntouttavaan työtoimintaan.

Tyytyväisyys omaan elämään on kuntouttava voimavara ja se perustuu usealla parisuhteeseen ja oman elämäntilanteen selkeytymiseen sekä oman jaksamisen kohentamiseen. Asiakkuuden aikana asiakas oppii myös hyväksymään paremmin omat heikkoudet ja olemaan tyytyväinen omista saavutuksista.

Positiivisuutta ja uskoa asiakkaiden tulevaisuuteen tuo työ, perhe, tekeminen sekä elämän ja raha-asioiden selkiytyminen. Asiakkaiden tulevaisuuden usko näyttäisi kohentuneen ja he osaavat nähdä elämässään hyviä ja omia voimavaroja tukevia asioita, mutta työttömyyden tuoma epävarmuus ei anna uskallusta kovin kauaskantoisiin suunnitelmiin, vaan useat toteavat, että katsotaan päivä kerrallaan. Osalle asiakkaista oli asiakkuuden aikana selvinnyt, mitä heiltä vaaditaan, jotta tulevaisuus olisi parempi. He olivat hahmottaneet omiksi tavoitteiksi aktiivisuuden hakea kärsivällisesti töitä sekä huolehtia omasta hyvinvoinnista. Yhdeksi hyvin tärkeäksi kuntoutumista motivoivaksi tekijäksi osoittautui oman lapsen syntymä.

Työssäkäynti on selvä merkki asiakkaan kuntoutumisesta ja elämäntilanteen kohentumisesta, samoin tyytyväisyys omaan elämään ja tulevaisuuden usko kertovat luottamuksesta omiin mahdollisuuksiin ja kykyyn vaikuttaa omaan elämään. Työ tuo mukanaan työyhteisön ja arkeen rytmin sekä kokemuksen, että asiakas on tarpeellinen yhteiskunnan jäsen. Palkkatuetun työn haittana on vain työn määräaikaisuus, joka tekee määräaikaiseksi myös taloudellisen turvallisuuden sekä työyhteisön. Tuetun työn tarkoitus on vahvistaa työntekijää ja antaa hänelle valmiuksia edetä vapaille työmarkkinoille. Tavoite ei toteudu, jos asiakas palautuu taas takaisin työttömäksi odottamaan seuraavaa työllistävää mahdollisuutta.

10.1.2 Kuntoutumisprosessi

Asiakkaiden kuntoutumiskokemuksia tarkastelen asiakasprosessin kautta. Väylän työntekijän tehtävänä on löytää asiakkaan kuntoutustarpeet ja -mahdollisuudet sekä tukea niiden toteutumista, jotta asiakkaan kuntoutuminen työelämän suuntaan edistyy. Työelämän suuntaan pyrkiminen edellyttää uskoa omiin mahdollisuuksiin ja tietoa keinoista, joilla tavoitteeseen päästään. Tämä kuntoutumisprosessi vaatii myös motivaatiota, joka aktivoi, suuntaa ja ylläpitää toimintaa.

Väylän asiakkuus on aikanaan alkanut perustuen yhteiskunnalliseen kuntouttamistarpeeseen, jonka tärkein syy on pitkäaikaistyöttömällä sosiaalisen syrjäytymisen uhka. Syytä omaan asiakkuuteensa eivät kaikki asiakkaat tiedä, tai se on pitkän asiakkuuden aikana hämärtynyt. Palveluun sitoutumisen ja tavoitteiden asettamisen kannalta on tärkeää, että asiakas tietää, miksi käy Väylässä ja mihin sen palveluilla pyritään. Asiakkaiden epätietoisuutta täytyy hälventää jo asiakkuuden alussa ja käydä kaikkien asiakkaiden kanssa säännöllistä keskustelua asiakkaan elämäntilanteesta ja Väylän tarjoamista palveluista. Näyttäisi, että pitkään asiakkaan olleilta hämärtyy se todellinen syy asiakkuuteen, joka ei aina ole se työn puute, vaan liittyy usein asiakkaan työllistymisvalmiuksiin. Asiakkaiden elämäntilanteen ja työkyvyn muutoksia pitää seurata koko asiakkuuden ajan ja tarkentaa tarvittaessa asiakkaalle Väylän toiminnan asiakkaan työllistymiseen tähtäävää tavoitetta.

Väylässä kuntouttavat aktivointitoimenpiteet pyritään miettimään siten, että niistä muodostuisi asiakkaalle asteittain polku työelämän suuntaan. Tässä kuntoutumisprosessissa asiakkaalla itsellään on tärkein rooli, kun hän etsii yhdessä työntekijöiden kanssa itselleen uusia voimavaroja (sosiaaliset suhteet, motivaatio) ja oppii parempia toimintatapoja (rahankäyttö, päihteettömyys) omaan arkeen. Asiakastapaamiset pitävät sisällään keskustelua ja aktivointityötä liittyen sekä työssäkäyntiin että henkilökohtaiseen elämäntilanteeseen. Työntekijät arvioivat yhdessä asiakkaan kanssa hänen tilannetta ja tarpeita sekä erilaisia tarjolla olevia vaihtoehtoja, joiden pohjalta laaditaan tavoitteellinen aktivointisuunnitelma, joka huomioi asiakkaan elämäntilanteen, toiveet ja ongelmat sekä paikalliset tarjolla olevat mahdollisuudet

Väylän asiakkuus näyttää vaikuttavan positiivisesti asiakkaiden elämään. Tulokset osoittavat, että useimmat asiakkaat hyötyvät asiakkuudesta ja saivat tarvitsemaansa apua. Asiakkuus Väylässä on pitkäkestoista, ja asiakkaat osallistuvat aktivointitapa-

misiin ja tarjolla oleviin Väylän palveluihin (terveydenhoitaja, kuntoutuspsykologi), ryhmiin, työharjoitteluun ja kuntouttavaan työtoimintaan. Etenkin nuorten tiimin asiakkaille kuntouttava työtoiminta on tuttua, ja sehän on nimenomaan suunnattu aktiivomaan nuoria, joilla ei ole työkokemusta eikä ammattikoulutusta.

Asiakkaiden mielestä osallistuminen lisää heidän aktiivisuutta ja arjen hallintaa, johon aktivointitoimilla nimenomaan pyritään. Kun asiakas tietää, minne mennä (säännölliset asiakastapaamiset) ja mitä tehdä, hän kokee asiakkuuden kautta kuuluvansa ja pyrkivänsä johonkin, joten Väylällä on myös asiakkaan osallisuutta kohentava vaikutus.

Asiakkaat saavat keskusteluista tukea ja neuvoja oman kuntoutumisen edistämiseen. Keskustelujen todettiin aktivoineen niin toimintaan kuin myös omien asioiden suunnitteluun, kun oli joutunut miettimään omia tavoitteita ja tulevaisuutta. Keskustelut todettiin suurelta osin tyydyttäväksi ja tarpeellisiksi.

Tulokset osoittavat, että asiakkaiden aktiivisuus lisääntyy Väylän asiakkuuden aikana. Elämäntapamuutos (liikunta, päihteettömyys) tuo osalle asiakkaista lisää aktiivisuutta ja jaksamista elämään. Aktiivisuus ja motivaatio ovat tärkeitä kuntoutumista ylläpitäviä voimavaroja. Asiakkaan käsitykset itsestä näyttävät muuttuvat huomattavasti myönteisimmiksi Väylän asiakkuuden aikana. Asiakkaan itsetunto ja tyytyväisyys omaan elämään kohoaa positiivisten muutosten vaikutuksesta. Usko omaan kykyihin ja osaamiseen sekä motivaatio kohoaa positiivisen palautteen ja onnistumisten kautta. Asiakkaalle on tärkeää saada rehellistä palautetta, kun tietää tehneensä työn hyvin, on ansainnut ja myös odottaa myönteistä palautetta. Positiivinen palaute niin työntekijöiltä kuin läheisiltäkin kohottaa itsetuntoa sekä parantaa kuntoutumiseen tarvittavaa motivaatiota ja sitoutumista.

10.2 Väylän vaikuttava palvelu

Tässä nostan tuloksista esille asiakkaiden tärkeinä pitämiä vaikuttavan palvelun laatu-tekijöitä. Kuten olen jo aikaisemmin todennut, palvelujen toimivuus edellyttää asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellista asiakassuhdetta, työntekijän oikeanlaista suhtautumista sekä asiakkaan sitoutumista ja motivaatiota. Asiakkaan kuntoutumista pyritään Väylässä edistämään tavoitteellisella ja asiakkaan tarpeet, toiveet sekä voimavarat huomioivalla asiakaslähtöisellä palvelulla.

Asiakaslähtöinen palvelu on asiakkaan tarpeista lähtevää tukemista. Tulokset osoittavat, että asiakkaiden yksilöllinen tilanne on huomioitu Väylän asiointitilanteessa ja palvelua suunniteltaessa. Väylässä välitetään sekä kuunnellaan asiakasta. Asiakkaat kokevat saavansa apua asiakaslähtöisesti, sillä Väylässä heidän tarpeet huomioidaan ja he saavat tarvitessaan apua omiin ongelmatilanteisiin (velkaneuvonta, toimeentulotuki).

Väylän työntekijät tukevat ja motivoivat. Väylässä asiakasta aktivoidaan ja hänelle tehdään henkilökohtainen aktivointisuunnitelma, jonka toteutumista säännöllisesti tuetaan ja arvioidaan. Väylässä asiakasta kuunnellaan ja autetaan, siellä hän saa yksilöllistä ja tarpeitaan vastaavaa palvelua. Väylän tarjoama palvelu on tulosten perusteella asiakaslähtöistä myös siksi, että asiakasta tuetaan ja arvioidaan kokonaisvaltaisesti.

Moniammatillisuus, joka tuo palveluun laaja-alaista ammattitaitoa ja osaamista, on asiakkaiden mielestä erityisen hyvää Väylässä. Asiakkaille on myös tärkeää se, että asiointitilanteessa on aina samat tutut työntekijät, jotka tuntevat omat asiakkaansa ja heidän taustat. Työntekijät koetaan mukaviksi ja helposti lähestyttäviksi. Nämä kaikki ominaisuudet yhdessä tekivät Väylästä hyvän palvelukokonaisuuden, joka sitouttaa asiakkuuteen.

Asiakkaan aktivoituminen vaatii pitkäkestoista ja luottamuksellista asiakassuhdetta, jonka syntyminen vaatii taas työntekijältä aikaa sekä kykyä kuulla asiakkaan kokemuksia ja toiveita. Tulokset osoittavat, että asiakkaalle on tärkeää, että työntekijä on hänestä huolissaan ja kysyy, miltä hänestä tuntuu. Asiakkaille on tärkeää tulla kuuluksi ja ymmärretyksi omassa vaikeassa tilanteessa.

Asiakkaista suurin osa luottaa Väylän työntekijöiden ammattitaitoon arvioida asiakkaiden toiminta- ja työkykyä. Työntekijät näkevät, mitä asiakkaat pystyvät tekemään ja milloin jaksavat osallistua, joten he osaavat tarjota asiakkailleen toimintaa ja palveluja asiakkaiden todellisen toiminta- ja työkyvyn mukaan. Aktivoinnissa hyödynnetään asiakkaiden mielestä myös heidän omaa osaamista. Motivaation säilymisen ja toimintaan sitoutumisen kannalta on tärkeää tunnistaa sekä hyödyntää asiakkaan omaa osaamista ja halua osallistua.

Asiakkaan motivaatioon vaikuttavat myös asiakkaan henkilökohtaiset tavoitteet ja uskomukset. Motivaatiota heikentävät asiakkaan negatiiviset uskomukset itsestä ja

omasta osaamisesta. Asiakkaat suhtautuvat opintoihin kielteisesti, mihin luultavasti liittyvät epäonnistumiset koulussa ja huono koulumenestys. Osa asiakkaista kokee, että eivät viihdy ryhmässä tai pitävät itseään passiivisena persoonana. Asiakkaiden uskomukset heikentävät heidän suoriutumista ja osallistumista sekä rajoittavat heidän valinnan mahdollisuuksia. Kielteiset uskomukset rajaavat sitä, mihin asiakas pyrkii ja mitä hän uskaltaa kokeilla. Väylän työntekijöillä on tärkeä rooli kielteisten uskomusten muuttamisessa, sillä Väylän yksi tärkeä tehtävä on työttömän ihmisen herättely takaisin osallistuvaksi ja itsenäiseksi toimijaksi, joten kielteisiä uskomuksia, jotka rajoittavat toimintakykyä, pyritään tunnistamaan ja vähitellen muuttamaan uusien positiivisten kokemusten kautta osallistumista tukevaksi voimavaraksi.

Oikea-aikaisen palvelun saaminen tai sen piiriin pääseminen on monien yhteensattumien summa, johon vaikuttavat niin yhteiskuntapoliittiset, paikkakuntakohtaiset kuin asiakkaan yksilölliset resurssit. Täytyvätkö Väylän asiakkailleen asettamat asiakkuuskriteerit, ja onko asiakas halukas ja kykenevä osallistumaan Väylän tarjoamaan palveluun. Millainen on Väylän palvelutarjonta, silloin kun asiakkaalle tehdään aktivointisuunnitelmaa. Nämä kaikki tekijät liittyvät siihen, onko palvelu oikea-aikaista ja vaikuttavaa. Asiakkaan motivaation on myös oltava oikea-aikainen tarjottujen palvelujen kanssa, jotta osallistuminen tuottaisi toivotun tuloksen. Väylään ohjautuminen on useimpien asiakkaiden mielestä ollut oikea-aikaista hänen elämäntilanteensa kannalta, sillä suurin osa haastateltavista koki, että oli tullut asiakkaaksi oikeaan aikaan ja saaneet asiakkuutensa aikana itselleen sopivia sekä oikea-aikaisia palveluja.

Monen pitkäaikaistyöttömän kohdalla, Väylä on se ainoa ratkaisu, kun he pyrkivät työelämän suuntaan. Väylän asiakkaat ovat kokeilleet monia työllistämisen tukitoimia, mutta ne eivät ole johtaneet pitempiaikaiseen työllistymiseen. Asiakkuuden alussa Väylään tulo tuntuu useimmista oikea-aikaiselta ja auttaa, mutta vuosien asiakkuus turhauttaa, kun se ei tuo ratkaisua työttömyyteen. Väylän kannattaa siis panostaa juuri asiakkuuden alkuun, kun uusia asiakas on motivoitunut. Asiakkaalle pitää olla tarjolla jatkuvuutta työelämän suuntaan, kun hän kuntoutuu tarpeeksi. Ikävä kyllä nykyinen työllisyystilanne ei helpota Väylän työllistämistehtävää. Työelämä ei myöskään ole vielä valmis vastaanottamaan kuntoutuvaa tai vajaakuntoista työntekijää.

10.3 Yhteenveto Väylän vaikutuksesta

Yhteenvetona tutkimuksen tuloksesta voi todeta, että asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä Väylän asiakkuuteen ja sen tarjoamaan palveluun. Väylän asiakkuus vaikuttaa positiivisesti asiakkaiden toimintakykyyn, aktiivisuuteen ja asenteeseen. Väylä on tarpeellinen ja asiakkaat kokevat kuntouttavina sekä asiakastapaamisten keskustelut että Väylän tarjoaman tekemisen.

Asiakkaiden mielestä Väylän palvelu on vaikuttavaa, kun asiakasta kuunnellaan, hänestä välitetään, tarjotaan asiakkaalle sopivia palveluja, ohjataan määrätietoisesti sekä kohennetaan asiakkaan elämäntilannetta ja aktiivisuutta. Asiakkaiden mielestä Väylän palvelu vaikuttaa, koska se on ihmisläheistä, asiakaslähtöistä ja moniammatillista.

11 POHDINTAA

11.1 Tutkimuksen eettiset kysymykset ja luotettavuus

Arviointitutkimuksessa keskeisiä eettisiä kysymyksiä ovat suostumus, yksityisyys ja luottamuksellisuus. Eettisen periaatteen mukaan on tutkijan pidettävä huoli siitä, että tutkimukseen osallistuva tietää olevansa tutkimuksessa mukana. (Robson 2001, 50.) Kerroin jo puhelimesta haastatteluja sopiessa, miksi soitin ja mistä sain vastaanottajan yhteystiedot. Itse haastattelutilanteen alussa kerroin uudestaan, miksi haastattelen ja kenen pyynnöstä sekä omasta salassapitovelvollisuudestani. Pyysin lupaa nauhoittaa haastattelu ja korostin, että jokainen saa kertoa sen, mihin on itse valmis. Ilmoitin myös tuhoavani kaiken haastattelumateriaalin opinnäytetyön valmistuttua.

Haastatteluaineiston luotettavuus on riippuvainen aineiston laadusta. Haastattelujen luotettavuus taataan, kun pidetään huolta, että kaikkia haastatteluun valittuja haastatellaan, haastattelujen tallennus on onnistunut sekä litterointi on toteutettu koko aineistosta samalla tavalla. Aineiston luokittelun on myös oltava säännönmukaista. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 185.) Haastattelin kaikki haastatteluun suostuneet ja vain yhden haastateltavan kohdalla oli vastauksissa paikoin niin hiljaista puhetta, ettei aina saanut vastauksesta ihan joka sanasta selvää. En katso puuttuvien kohtien vaikuttaneen lopul-

liseen tutkimustulokseen. Litteroin kaikkien haastattelut sanatarkasti ja lähdin siitä aineistosta tekemään sisällönanalyysiä teemoitellen.

Omat haastattelutaidot huomasin osin puutteellisiksi, kun analysoin tutkimustuloksia. Koska en ollut osannut tehdä sopivia tarkentavia kysymyksiä, jäi muutamien haastatteluvastausten kohdalla liikaa tulkinnan varaa. Tietysti omaa tulkintaa helpotti, kun muisti haastattelutilanteen ja sen tunnelman niin pystyin päättelemään näiden vastauksen sävyn kielteiseksi tai myönteiseksi. Tämä saattaa osin heikentää muutaman vastauksen tulkinnan luotettavuutta, mutta se ei vaikuta mitenkään kokonaistulokseen.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuutta lisää, kun tutkija selostaa tutkimuksen toteutumisen kaikkia vaiheita. Aineiston tuottamisen olosuhteet on kuvattava selkeästi ja totuudenmukaisesti. Luotettavuutta tuo, kun lukijalle kerrotaan aineiston analyysin luokittelun synty ja luokittelujen perusteet. Tulosten tulkinnassa tutkijan on pyrittävä tarkkuuteen ja perusteltava tulkintansa. Tulkintaa elävöittävät suorat haastatteluotteet. (Hirsjärvi ym. 2006, 217.) Olen pyrkinyt kuvaamaan tutkimukseni etenemistä ja toteutumista tarkasti ja luotettavasti. Olen perustellut tekemiäni valintoja ja arvioinut myös omaa toimintaa tutkimuksen kuluessa.

Tutkimus perustui Väylän asiakkaiden henkilökohtaisiin kokemuksiin. Asiakas itse on paras asiantuntija kertomaan kokemuksistaan, sillä vain hän tietää, miltä hänestä tuntuu ja miten hän kokee tietyt asiat tai tilanteet. Me muut voimme vain olettaa hänen tuntojaan. Tutkimukseni sai näin ollen luotettavinta ja tuoreinta Väylän asiakkaiden kokemuksiin perustuvaa tietoa. Luotettavuutta lisää se, että tutkimushaastattelun tekijänä olin ulkopuolinen henkilö ja asiakkaan kannalta neutraali henkilö, koska en ollut Väylän työntekijä, joten he pystyivät avoimemmin kertomaan myös ikävistä palvelukokemuksista.

11.2 Tulosten tarkastelua

Tähän opinnäytetyöhön kerätty teoriaosuus, kuten esimerkiksi syrjäytyminen, toimintakyky ja asiakaslähtöisyys näyttäytyvät Väylän asiakkaiden kuntoutumisprosessissa samantyyppisinä. Saadut tutkimustulokset näyttävät vastaavan hyvin aikaisemmin tutkittua tietoa. Tämän tutkimuksen tuloksissa tulee esille, että työvoiman palvelukeskus Väylän aktivoivat toimet vaikuttavat toivotulla tavalla asiakkaan työkykyisyyteen ja edistävät asiakkaan kuntoutumista työelämän suuntaan. Tutkimus tuo myös esille, että

asiakkaan jatkopolku työelämään on hyvin mäkinen ja mutkainen eikä se monenkaan asiakkaan kohdalla hyvistä tavoitteista huolimatta johda työelämään, sillä asiakkaiden työllistyminen on pääsääntöisesti määräaikaista.

Väylän palveluun vaikuttavat suurelta osalta tarjolla olevat resurssit, millaiset ovat asiakkaiden resurssit ja valtion tai kunnan resurssit, joilla palvelua järjestetään ja maksetaan. Tarjottavien aktiivitoimenpiteiden puute ja etenkin työn puute vaikeuttavat toiminnan toteuttamista. Työttömät turhautuvat, kun tarjolla on vain kuntouttavaa työtoimintaa, työharjoittelua, kursseja tai määräaikaista työtä. Monen Väylän asiakkaan elämässä säilyy toimenpiteistä huolimatta epävarmuus ja näköalattomuus. Tavoite polusta työelämään ei toteudu, kun asiakas palautuu aina vaan takaisin työttömäksi odotamaan seuraavaa työllistävää mahdollisuutta.

11.3 Väylän asiakastyössä huomioitavaa

Tuloksista nousi esille aiheita, joihin mielestäni erityisesti Väylän asiakastyössä kannattaisi asiakkaan kuntoutumisen näkökulmasta paneutua. Ensinnäkin asiakkaan täytyy tietää, miksi hän käy Väylässä ja mihin sen palveluilla pyritään. Asiakkaiden epä-tietoisuutta täytyy hälventää jo asiakkuuden alussa ja käydä kaikkien asiakkaiden myös niiden vuosia asiakkaana olleiden kanssa säännöllisesti keskustelua sekä asiakkaan että Väylän tavoitteista ja pyrkiä suuntaamaan asiakkaan katsetta tulevaisuuteen. Tulevaisuudesta täytyy löytää muutakin tavoittelemisen arvoista kuin työ, sillä pitkä-aikaistyöttömän työllistyminen näyttää olevan se Väylän vaikein tehtävä.

Toiseksi tärkeäksi kuntouttavaksi ja asiakastyötä tukevaksi tekijäksi nostaisin kannustamisen ja palautteen antamisen. Usko omiin kykyihin ja osaamiseen sekä motivaatio kohoaa positiivisen palautteen ja onnistumisten kautta. Asiakkaalle on tärkeää saada rehellistä palautetta, jotta hän voi arvioida omaa edistymistä. Kielteiset uskomukset rajaavat monen asiakkaan tavoitteita ja uskallusta yrittää. Väylän työntekijällä on tärkeä rooli näiden kielteisten uskomusten muuttamisessa. Positiivinen palaute onnistumisesta tai yrittämisestä kannustaa sekä kohottaa itsetuntoa, mutta myös parantaa kuntoutumiseen tarvittavaa motivaatiota ja sitoutumista.

11.4 Jatkotutkimusaiheita

Jatkotutkimusaiheita nousi esille tämän tutkimuksen edetessä kaksi. Jos Väylä haluaa jatkossa arvioida asiakkaidensa kuntoutumisen edistymistä työelämänsuuntaan, on Väylällä oltava mittari, jolla voi arvioida asiakkaan yksilöllistä edistymistä. Työllistyminen on hyvin harvinainen mittari ja tapahtuu ehkä vasta vuosien kuluttua. Samoin osallistuminen aktivointitoimiin on osoitus edistymisestä, mutta niiden vaikutus jää usein epäselväksi. Väylä tarvitsee jonkinlaisen arviointilomakkeen, jossa asiakas itse säännöllisin väliajoin pohtii ja arvioi omaa asiakkuuttaan ja kuntoutumistaan. Tämä olisi ensisijainen ja omaa työtäni jatkava tutkimusaihe, joka hyödyntäisi arvioinnin aihealueina opinnäytetyöni esille nostamia ja tutkimia asiakkaan kuntoutumiseen liittyviä tekijöitä: elämäntilanne, terveys, osallistuminen, aktiivisuus sekä asenne ja motivaatio.

Toinen mielenkiintoinen jatkotutkimusaihe voisi olla se, miten Kotkan kaupungin tai valtion poliittiset päätökset vaikuttavat pitkäaikaistyöttömän työelämään kuntoutumiseen ja etenkin työllistymiseen. Miten lainsäädännöllisin ja paikallispoliittisin päätöksin edistetään tai rajoitetaan pitkäaikaistyöttömien kuntoutumista työelämään? Asiaa voisi tarkastella erityisesti työnantajan ja työn saamisen näkökulmasta. Tutkimus paikallisten työnantajien suhtautumisesta pitkäaikaistyöttömien työllistämiseen olisi myös mielenkiintoinen ja tarpeellinen tutkimusaihe.

LÄHTEET

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

Dahler-Larsen, P. 2005. Vaikuttavuuden arviointi. FinSoc arviointiraportteja 3/2005. Stakesin sosiaalipalvelujen evaluaatioryhmä FinSoc. Hyvät käytännöt. Menetelmä-käsikirja. Helsinki: Stakes.

European Commission 2009. Employment, Social Affairs and Equal Opportunities. Fact sheet - 2010, the European Year for combating poverty and social exclusion. Saatavissa: <http://ec.europa.eu/social/main.jsp?langId=en&catId=637> [viitattu 20.12.2009].

Hallituksen Työn, yrittämisen ja työelämän politiikkaohjelma 2007. Valtioneuvosto. Saatavissa: <http://www.valtioneuvosto.fi/toiminta/politiikkaohjelmat/> [viitattu 16.11.2009]

Heiskanen, A. 2007. Vaikuttavuuden arviointi. Luento kehittämispäivä 30.11.2007. Maininiemi päihdetyön kehittämissyksikkö. Saatavissa: http://docs.google.com/gview?a=v&q=cache:WqMnKdZ_XBUJ:www.paihdekehitys.fi/tiedostot/vaikuttavuuden_arviointi.pdf [viitattu 6.9.2009].

Hinkka, T., Koivisto, J. & Haverinen, R. 2006. Kartoittava kirjallisuuskatsaus sosiaalisen kuntoutuksen työmuodoista ja niiden vaikutuksista. Stakesin raportteja 12 / 2006. Helsinki: Stakes

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Gaudeamus.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2006. Tutki ja kirjoita. 12. painos. Helsinki: Tammi.

Hoxha, S. & Sutela, S. 2004. Asiakkaan väylä. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammatikorkeakoulu.

Ihalainen, J. & Kettunen, T. 2006. Turvaverkko vai trampoliini sosiaaliturvan mahdollisuudet. 1. painos Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.

Juutinen, E. & Rannikko, S. 2009. "Kun ne kysyis mitä mä haluun" – vanhuksen valinnat voimavaraksi -oppimateriaali. Vanhustyön oppimateriaalia. Opetushallitus 2009. Saatavissa: <http://www.edu.fi/oppimateriaalit/vanhusty/voimavarat/voimavara-aineistoa.html> [viitattu 6.12.2009].

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2006. Kuntoutuksen perusteet. 1.- 3. painos. Helsinki: WSOY

Karhula, K. & Nieminen, L. 2008. Haminan työvoiman palvelukeskuksen vaikutus asiakkaiden elämänhallintaan ja sosiaaliseen selviytymiseen asiakkaiden näkökulmasta. Opinnäytetyö. Kymenlaakson ammattikorkeakoulu.

Karjalainen, V., Saikku, P., Pasuri, A. & Seppälä, A. 2008. Mitä on aktiivinen sosiaalipolitiikka kunnassa? Näköalapaikkana työvoiman palvelukeskukset. Stakesin raportteja 20/ 2008. Helsinki: Stakes. Saatavissa: <http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/raportit/R20-2008-VERKKO.pdf> [viitattu 4.2.2009].

Koskinen, S. 2006. Työkyvyn arviointi ja työlainsäädäntö. Työterveyslääkäri lehti 2006; 24(3): 62 - 67. Saatavissa: http://www.terveysportti.fi/ltk/ltk.naytaartikkeli?p_artikkeli=ttl00360 [viitattu 4.3.2009].

Kuntoutusselonteko 2002. Valtioneuvoston kuntoutusselonteko eduskunnalle. Sosiaali- ja terveysministeriön julkaisuja 6. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.

Lindqvist, T., Oksala, I. & Pihlman, M-R. (toim.) 2001. Kuntouttavan toiminnan käsikirja. Sosiaali- ja terveysministeriön oppaita 2001:8. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö.

Raunio, K. 2006. Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökulmia. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Robson, C. 2001. Käytännön arvioinnin perusteet. Opas evaluaation tekijöille ja tilaajille. Helsinki: Tammi.

Ruohomaa, M. 2009. Kuntaliiton työllisyysohjelma. Saatavissa: http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;121;1440;149064 [viitattu 16.11.2009].

Salo, R. 2004. Euroopan työllisyysstrategia. Saatavissa: http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;121;1440;39246 [viitattu 16.11.2009].

Soininvaara, O. 2003. Vihreiden keskustelupaperi työllisyyden parantamiseksi. Saatavissa: http://www.soininvaara.fi/vihreita_tyollisyysajatuksia_231003.html [viitattu 17.11.2009].

Työ- ja elinkeinoministeriön tiedotteet 24.2.2009. Työ- ja elinkeinoministeriö. Saatavissa: <http://www.tem.fi/> [viitattu 2.8.2009].

Työllistämistuet 2009. Kuntaliitto. Saatavissa: http://www.kunnat.net/k_perussivu.asp?path=1;29;121;1440;101594 [viitattu 16.11.2009].

Työterveyslaitoksen Internet-sivut 2009. Voimavarat. Päivitetty 2006. Saatavissa: <http://www.ttl.fi/Internet/Suomi/Aihesivut/Tietotyö/Voimavarat/> [viitattu 6.12.2009].

Työvoimatutkimus 21.7.2009. Tilastokeskus. Saatavissa: <http://www.tilastokeskus.fi/til/tyti/index.html> [viitattu 2.8.2009].

Vakkuri, R. 2004. Kuntoutussäätiön asiakaslehti 11/2004. Työkyvyn arviointi on kuin palapeli. Saatavissa: http://www.kuntoutussaatio.fi/julkaisut/asiakaslehti11_1.html [viitattu 8.7.2009].

Vilén, M., Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. 3. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Väylä-esite 2009. Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylän esite.

Väylän Internet-sivut 2009. Kotkan - Haminan työvoiman palvelukeskus Väylän Internet-sivut. Saatavissa: <http://www.vayla.net/palvelut.htm> [viitattu 3.3.2009].

Väylän toimintakertomus 2008. Kotkan - Haminan seudun työvoiman palvelukeskus Väylän toimintakertomus 2008.

Tutkimuskysymykset ja teemat

1. Miten Väylä vaikuttaa asiakkaan kuntoutumista edistävästi?

Asiakkaan elämäntilanne (teema 1)

- työ ja opiskelu
- arki
- läheiset ja läheisten tuki
- työllistymisen esteet
- tulevaisuus ja tavoitteet

Kuntoutumisprosessi (teema 2)

- palvelun tarve
- palveluun ohjaus
- palvelun vaikutus

2. Mikä tekee Väylän palvelusta vaikuttavan?

Palvelun laatutekijät (teema 3)

- erityisyys
- asiakaslähtöisyys ja oikea-aikaisuus

Teemahaastattelukysymykset

Asiakkaan elämäntilanne (teema 1)

- Kerro itsestäsi (ikä, perhe, koulutus, työhistoria)
- Mitä teet päivisin? Mitä muutosta siihen toivoisit?
- Muistele aikaa, kun tulit ensikertaa Väylään. Mikä oli elämäntilanteesi silloin?
- Ennen Väylää missä asioit? Mitä palveluja tarvitsit?
- Mitä ongelmia näet elämässäsi?
- Mitkä asiat mielestäsi vaikeuttavat työllistymistäsi?
- Ovatko läheiset huolissaan tilanteestasi?
- Miten läheiset tukevat ja kannustavat sinua?
- Mitä näet, kun ajattelet elämääsi muutamia vuosia eteenpäin?
Miltä tulevaisuus näyttää?
- Mitä pitäisi tapahtua, että tulevaisuus näyttäisi paremmalta?
- Mitä mielestäsi itse voit tehdä, että tulevaisuutesi olisi parempi?

Kuntoutumisprosessi (teema 2)

Palvelutarpeen tunnistaminen

- Miksi käyt Väylässä?
- Miten sovitut tapaamiset sujuvat?
- Miten ongelmiasi on Väylässä otettu puheeksi?
- Millaista apua mielestäsi tarvitset?

Palveluun ohjaaminen

- Mihin Väylän palveluihin olet osallistunut? Millaisia kokemuksia?
- Millaista apua olet saanut Väylästä?
- Mitä apua toivot jatkossa Väylältä?

Palvelun vaikutus

- Miten keskustelut ovat vaikuttaneet?
- Miten Väylän asiakkuus on vaikuttanut elämääsi?
- Miten aktiivisuutesi on muuttunut? Mistä arvelet sen johtuvan?
- Käsitteet itsestäsi ovatko ne muuttuneet Väylän asiakkuuden aikana?

Palvelun laatutekijät (teema 3)

Erityisyys

- Miten Väylässä asiointi eroaa asioinnista työvoimatoimistossa, sosiaalitoimistossa tai Kelassa?
- Mikä Väylässä on parasta? Miksi?
- Mikä Väylässä on ikävintä? Miksi?

Asiakaslähtöisyys ja oikea-aikaisuus

- Miten asiakas kokee, että hänen yksilöllinen tilanne on huomioitu Väylän asiointitilanteissa?
- Mitä hyötyä sinulle on Väylästä?
- Oletko saanut tarvitsemaasi apua?
- Mieti aikaa kun tulit ensikertaa Väylään. Oliko se oikea aika tulla Väylään? Miksi?
- Kerroit osallistuneesi... Osuiko palvelu mielestäsi oikeaan aikaan ajatellen terveyttäsi / jaksamistasi? Miten hyödyit?