

EN OLE OBJEKTI – OLEN SUBJEKTI

Kuntoutujan ääni kuntouttavassa työtoiminnassa työpajalla

Liisa Lehikoinen
Anna-Maija Tuomisto

Opinnäytetyö
Huhtikuu 2014

Kuntoutusohjauksen ja –suunnittelun koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



Tekijä(t) LEHIKONEN, Liisa TUOMISTO, Anna-Maija	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 14.4.2014
	Sivumäärä 90	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi EN OLE OBJEKTI - OLEN SUBJEKTI Kuntoutujan ääni kuntouttavassa työtoiminnassa työpajalla		
Koulutusohjelma Kuntoutusohjauksen ja –suunnittelun koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) ROIVAS, Terttu		
Toimeksiantaja(t) Sastamalan seudun Sosiaali- ja Terveyspalvelut/Työllisyyspalvelut Työteekki ja Sosiaalinen kuntoutus		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tavoitteena oli saada kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan työttömän työnhakija-asiakkaan kokemukset näkyviksi ja kuuluville sekä tuottaa tietoa, millaista tukea osallistuja kaipaa kuntoutusprosessissaan sekä siirtymä- ja nivelvaiheissa. Tutkimuksen toimeksiantajana oli Sastamalan seudun Sosiaali- ja Terveyspalvelut/Työllisyyspalvelut Työteekki ja Sosiaalinen kuntoutus.</p> <p>Aito kohtaaminen, asiakkaan ja kuntoutujan toimijuuden vahvistaminen ja tukeminen, toimiva dialogisuus ja asiakaslähtöisyys ovat tukijalka pitkällisten kuntoutusprosessien rakentamisessa. Molemmipuolinen luottamus kuntoutujan ja ohjaajan välillä mahdollistaa sitoutumisen kuntoutumiseen.</p> <p>Kuntoutusprosessin etenemisessä asiantunteva ja luotettava kuntoutuksen ohjaus positiivisesti asiakkaan hyödyntämään moniammatillista tukea muutoksessaan. Kuntoutuksen ohjaajan rohkaisua tarvitaan suunniteltaessa jatkopolkuja. Tutusta ja turvallisesta työpajasta on uskallettava irtaantua, ettei jäädä kehäilmiöön.</p> <p>Työelämälähtöinen tutkimus oli kvalitatiivinen ja aineistoa kerättiin puolistrukturoidulla teemahaastattelulla. Yksilöhaastatteluihin osallistui kuusi kuntouttavassa työtoiminnassa työpajalla olevaa kuntoutujaa, joilla oli kokemuksia keskeytyneistä työtoimintajaksoista. Tutkimusanalyyysinä käytettiin aineistolähtöistä teemoitteluun perustuvaa sisällönanalyyysia.</p> <p>Asiakkaan ääni tuli kuuluviin haastatteluissa ja opinnäytteen tutkimustuloksia hyödynnetään kehitettäessä Työteekin toimintaa. Kuntoutus- ja palveluohjaus käsitteinä olivat tuntemattomia, kuitenkin keskusteluissa tuli selkeästi esille tarve yksilöllisestä tuesta ja ohjauksesta. Kriittisin tuen tarve osuu nivel- ja siirtymävaiheisiin.</p>		
Avainsanat (asiasanat) kuntouttava työtoiminta, osallisuus, subjekti, työpaja, toimijuus, asiakaslähtöisyys		
Muut tiedot		

Author(s) LEHIKONEN, Liisa TUOMISTO, Anna-Maija	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 14.4.2014
	Pages 90	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title I'M NOT AN OBJEKT – I'M A SUBJEKT Rehabilitee's voice in rehabilitative working activity in the workshop		
Degree Programme in Rehabilitation Counselling		
Tutor(s) ROIVAS, Terttu		
Assigned by The Social and Health services in the Region of Sastamala/Employment Service Tyoteekki and Social Rehabilitation		
Abstract The aim of the thesis was to highlight unemployed job-seeking clients' experiences in rehabilitative work activities and produce information on what support they would require in their rehabilitation process and at the critical transitional phases. The study was assigned by the Social and Health Services in the Region of Sastamala /Employment Service Tyoteekki and Social Rehabilitation. Authentic encountering, the strengthening and support of the client's working ability and human agency, effective dialogue and client orientation are the foundations to building long-term rehabilitation processes. Mutual trust between the rehabilitee and the counselor will reinforce the commitment to rehabilitation. Professional and reliable counseling and supervision of the rehabilitation process will allow the clients to benefit from multidisciplinary support in their transformation. The clients need encouragement and support as they are prepared for the future. They need the courage to detach themselves from the familiar and safe environment provided by the workshop. The data for this qualitative, working-life-based study was collected by using semi-structured thematic interviews. Six individual rehabilitants, all in the workshop at the time of the study and all with experiences of interrupted periods of work activity, were interviewed. The analysis method was a thematically based content analysis of the interview material. The clients' views and voices could be heard in the interviews, and the research results will be applied when developing the operations of the Tyoteekki. The concepts of rehabilitation counseling and case management were unfamiliar to the interviewees. However, the need for individual support and training was clearly expressed. The most crucial need for support was seen to be in the critical transitional phases.		
Keywords Rehabilitative working activity, social inclusion, subject, workshop, human agency, client orientation		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1	KUNTOUTUJA KESKIÖSSÄ	3
2	KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA	6
2.1	Laki kuntotuttavasta työtoiminnasta.....	7
2.2	Sisältö ja toteutus	10
2.3	Kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuus	11
3	TYÖPAJA	12
3.1	Työpajatoiminta ja –toteutus.....	13
3.2	Sosiaalinen ja ammatillinen kuntoutus työpajatoiminnassa.....	15
3.3	Työllisyyspalvelut Työteekki ja Sosiaalinen kuntoutus.....	17
4	KOHTAAMISEN KONTEKSTISSA	22
4.1	Ihmisenä ihmiselle	24
4.2	Asiakaslähtöisyys	26
4.3	Dialogisuus	29
5	TOIMIJUUS.....	31
5.1	Osallisuus ja valtaistuminen	34
5.2	Jaettu toimijuus	35
6	OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TEHTÄVÄT	37
7	OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS	38
7.1	Kohderyhmä.....	38
7.2	Tutkimusmenetelmä ja -aineisto	39
7.3	Tutkimuksen eteneminen.....	40
7.4	Aineiston analyysi	43
7.5	Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus.....	45
8	TULOKSET.....	48
8.1	Kuntoutujan ääni	48
8.1.1	Asiakaslähtöisyys ja konteksti	48
8.1.2	Kohtaaminen ja vuorovaikutus.....	50

8.2	Kuntouttava työtoiminta	52
8.2.1	Sitoutuminen ja tavoitteellisuus	52
8.2.2	Asiakkuus.....	54
8.2.3	Sosiaalinen osallisuus ja yhteisöllisyys.....	55
8.3	Kuntoutuksen ohjaus	57
8.3.1	Asiantuntijuus ja luotettavuus.....	58
8.3.2	Positio	59
8.3.3	Moniammatillisuus.....	60
9	POHDINTA	61
9.1	Johtopäätökset.....	61
9.2	Opinnäytetyöprosessi ja reflektio opinnäytetyön tekemisestä	66
9.3	Jatkokehittämishaasteet	71
	LÄHTEET	74
	LIITTEET	81
	Liite 1. Teemahaastattelurunko	81
	Liite 2. Tiedote	83
	Liite 3. Suostumus	84
	Liite 4. Tutkimuslupa	85
	Liite 5. Tarkistus siteerauksista	87
	Liite 6. Teemoista tuloksiin Kuntoutujan ääni	88
	Liite 7. Teemoista tuloksiin Kuntouttava työtoiminta	89
	Liite 8. Teemoista tuloksiin Kuntoutuksen ohjaus	90
	KUVIOT	
	Kuvio 1. Kuntouttavan työtoiminnan prosessikuva	9
	Kuvio 2. Tuulimylly -malli	14
	Kuvio 3. Työteen palveluprosessin porrasmalli	19
	Kuvio 4. Työteen työvalmennus- ja työtoimintaprosessi	20
	Kuvio 5. Toimijuuden ulottuvuudet	32
	Kuvio 6. Toimijuus kuntouttavassa työtoiminnassa	64
	TAULUKOT	
	Taulukko 1. Asiakas, asiakkuus, ihminen	28

1 KUNTOUTUJA KESKIÖSSÄ

Olemme valinneet tutkimusaiheeksemme kuntoutujan äänen kuntouttavassa työtoiminnassa (kuty) työpajalla. Kiinnostuimme aiheesta ja erityisesti kuntoutujan omakohtaisen kokemuksen esille nostamisesta työmme ja työharjoittelumme kautta. Monen kuntoutujan kohdalla työtoimintajakso keskeytyy useita kertoja ja palataan lähtöruutuun. Tilanne huolestuttaa meitä niin yksilön, yhteisön kuin yhteiskunnan kannalta. Opinnäytetyömme toimeksiantaja Sastamalan seudun Sosiaali- ja Terveyspalvelut/Työllisyyspalvelut Työteekki ja Sosiaalinen kuntoutus, jatkossa käytämme toimeksiantajasta nimeä Työteekki, tarjoaa meille mahdollisuuden opinnäytetyöntekijöinä lähestyä kuntoutujia ja kuulla heidän tuntemuksiaan kuntouttavasta työtoiminnasta ja palvelujärjestelmässä selviytymisestä.

Lähestymme kuntouttavaa työtoimintaa asiakaslähtöisesti ja toimeksiantajamme toiveena on saada tutkimuksesta uusia kehittämiskelpoisia ajatuksia, löytää kriittiset pisteet ja saada konkreettisia vastauksia, joita voidaan hyödyntää arvioitaessa ja kehitettäessä Työteekin toimintaa. Opinnäytetyömme on perustellusti työelämälähtöinen. Tulevina kuntoutuksen ohjaajina mielenkiintomme kohdistuu palveluprosessiin ja sen saumattomuuteen. Kuntoutujien omat arviot ohjauksen onnistumisesta tai sen ontumisesta ovat opinnäytetyön tutkimukselle arvokasta tietoa. Mitkä tekijät ovat tukeneet ja vahvistaneet heidän voimaantumistaan ja mitkä puolestaan ovat ohjanneet heitä pois prosessista.

Kuntouttavaa työtoimintaa aktiivisena työvoima- ja sosiaalipoliittisena toimenpiteenä on Suomessa järjestetty vuodesta 2001 lähtien. Tuona aikana asiakasrakenteeseen on tullut uusia haasteita, samoin työmarkkinoilla ja työelämässä on eletty muutosten aikaa, joka vaikuttaa palvelun tarpeeseen ja tuottamiseen. Vajaakuntoisuus -käsite ei enää yksin kuvaa heikossa työmarkkina-

asemassa olevaa. Tänä päivänä asiakaskunta on monimuotoinen: pitkäaikaistyötön, mielenterveys-, päihde- ja maahanmuuttotaustainen, vanhentunut ammattitaito ja koulutus tai niiden puuttuminen, syrjäytyneet, syrjäytymisuhan alla olevat nuoret, sosiaaliset ja taloudelliset vaikeudet. Perinteiset palvelumallit eivät vastaa psyykkisistä ongelmista ja niihin läheisesti kytkeytyvistä sosiaalisista ja taloudellisista ongelmista kärsivien henkilöiden tukijärjestelmänä. Voinnissa tapahtuvat äkilliset muutokset tuovat epävarmuutta työkykyyn ja työssä selviytymiseen. Äkilliset ja toistuvat poissaolot vaikuttavat tukijärjestelmiin ja työpaikkoihin. (Arnkil, Spangar & Jokinen 2012a, 20-21.)

Opinnäytetyömme on yhteiskunnallisesti ajankohtainen. Olemme huolissamme syrjäytymisen lisääntymisestä huolimatta toimenpiteistä, joita yhteiskunnassamme on jo tehty rakenteita ja toimintamalleja kehittämällä. Yhteiskunta ei ole pystynyt vastaamaan Kuntoutusselonteon julkaisussa (2002) suosituksiin vajaakuntoisten ja pitkäaikaistyöttömien kuntoutus- ja työllistymistoimenpiteistä.

Vaikeasti työllistyvien asiakkaiden kuntoutus- ja työllistymismahdollisuuksia avoimille työmarkkinoille lisätään sellaisten palvelumallien ja työllistämismuotojen avulla, jotka perustuvat paikallistason eri toimijoiden ja yritysten yhteistyöhön sekä työelämälähtöisesti räätälöityihin valmennus- ja koulutusohjelmiin (Kuntoutusselonteko 2002, 22).

Asiakkaan, kuntoutujan kohtaamisella ja kohtelulla on suuri merkitys siihen, miten hän sitoutuu toimenpiteisiin, omaan kuntoutumisprosessiinsa ja miten hän kokee voimaantumista (empoverment) ja osallisuutta omassa kuntoutumisessaan. Kuuluuko asiakkaan ääni riittävästi ja onnistummeko työntekijöinä näkemään ja aistimaan vaikeissa tilanteissa mahdollisuuksia ja toivoa sanktioiden sijaan, todentamaan läpinäkyväksi kuntoutujan omaa roolia ja sitouttamaan, motivoitumaan häntä kuntoutumiseen? Epäonnistuminen, retkahdus ja notkahdus synnyttävät aaltoliikkeen. Hyvin ohjatussakin palvelu-

ketjussa ilman yksilöllistä tukea kuntoutumisen keskeytyminen tai palaaminen lähtötilanteeseen kuormittaa yhteiskuntaa etenkin resurssien, talouden ja hyvinvoinnin turvaamisen näkökulmasta. Tutkimusten mukaan keskeytyksiä tapahtuu edelleen paljon ja osa kuntoutujista jää pyörimään ”kehään”. Kuntouttavaan työtoimintaan juututaan liian pitkäksi ajaksi, jolloin eteneminen varsinaiseen työelämään ei toteudu (VTV 2011, 71).

Karjalainen ja Karjalainen (2010, 17-18) tarkastelevat pääkaupunkiseudulla toteutetussa tutkimuksessaan kuntouttavaa työtoimintaa erilaisten siirtymien kautta. Käytännössä kuntouttavaan työtoimintaan osallistuva asiakas on aina toimenpiteessä, jossa valmistellaan jonkinlaista siirtymää ja se määritellään lopputuloksen perusteella joko työllisyyspoliittiseksi tai sosiaalipoliittiseksi siirtymäksi: työhön, eläkkeelle, kuntoutukseen, sairausvapaalle, uudelleen kuntouttavaan työtoimintaan tai toimenpiteettömään tilaan. Yhteiskunnan tukea tarvitaan, jotta löydetään ulospääsy noidankehästä ja syrjäyttävistä siirtymistä. Kuntouttavasta työtoiminnasta harvoin siirrytään suoraan avoimille työmarkkinoille (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 209; Karjalainen & Karjalainen 2010, 49).

Kuntouttava työtoiminta ja sen vaikuttavuus on ollut tutkimuskohteena reilun kymmenvuotisen historian alusta lähtien. Oma tutkimuksemme ei ulotu vaikuttavuussektorille, silti vaikuttavuutta on täysin mahdotonta ohittaa puhuttaessa kuntouttavasta työtoiminnasta. Opinnäytteemme tavoitteena on kuulla työpaja-asiakasta ja tuoda esille kuntoutujien arvokas ääni. Perustellusti otimme oikeuden siteerata monipuolisesti aineistoa ja tuoda ne julki runsaina ja aitoina esimerkkeinä opinnäytetyömme tutkimustuloksissa.

Käytämme opinnäytetyössämme synonyymeinä asiakasta ja kuntoutujaa, koska työpajalla työskentelevällä kuntoutujalla on lisäksi asiakasrooli työnhakijana Työ- ja elinkeinotoimistoon ja/tai etuusasiakkuus Sosiaalitoimeen.

2 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua ja sen lainsäädännöstä ja kehittämisestä vastaa Sosiaali- ja terveysministeriö (STM). Kuntouttava työtoiminta on aktiivista sosiaalipolitiikkaa, jonka tavoitteena on parantaa asiakkaan elämänhallintaa ja toimintakykyä. Tämän kunnallisen työllistymistä edistävän toimenpiteen tavoitteena on työttömyyden pitkittyessä tukea työnhakija-asiakasta työllistymisessä, hakeutumisessa koulutukseen tai osallistumisessa Työ- ja elinkeinohallinnon (TE) työllistymistä edistäviin palveluihin. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan toimeentulo tulee siitä järjestelmästä, mikä hänellä oli ennen toimenpiteen alkua joko työmarkkina- tai toimeentulotukena. Kulukorvauksena maksetaan ylläpitokorvausta tai toimintarahaa ja lisäksi korvataan matkakustannukset. (Kuntouttava työtoiminta; Kuntoutusselonteko 2002, 14-15.)

Vuosina 2012 - 2015 toteutettavan hallitusohjelmaan sisältyvän työllisyydenhoidon kuntakokeilun tarkoituksena on kehittää paikallisia yhteistyö- ja toimintamalleja pitkäaikaistyöttömien palveluiden järjestämiseksi ja rakennetyöttömyyden alentamiseksi. Kokeilukunnissa asiakkaiden palvelutarpeen arviointiin, palveluprosessin suunnitteluun ja seurantaan osallistuvat kunta ja työ- ja elinkeinotoimisto yhteistyössä. Moniammatillista yhteistyötä tehdään yli sektorirajojen ja hyödynnetään paikallisia toimijoita. Kokeilun painopisteenä on löytää kuntien esittämiä ratkaisuja vaikeasti työllistyvien työmarkkinakelpoisuuden edistämiseen. (Kuntakokeilu.)

Kuntouttavan työtoiminnan kehittämispäivillä syksyllä 2013 STM:n ylitarkastaja Eveliina Pöyhönen (Pöyhönen 2013) esitteli selvityksen työllistymistä tukevasta toiminnasta, työtoiminnasta ja työhönvalmennuksesta sosiaalihuollossa/STM 2013. Selvityksessä nousi esille sosiaalisen työllistymisen haasteet: heikko työllisyystilanne, asiakkaiden heikko kunto, vaikea elämäntilanne tai

motivaation puute, kuntien resurssit toteuttaa palvelua, palvelujen kehittämisen työelämään suuntaaviksi ja kuntouttavan työtoiminnan jaksot liian lyhyitä työhön kuntoutumiseen. Tuloksena on lainsäädännön ja palvelujärjestelmän kehittämistarpeet. Nyt meneillään olevia kehittämistoimia ovat mm. sosiaali-, terveys- ja vammaishuollon lainsäädännön uudistaminen, osatyökykyisten työllistymisen edistäminen, työpankkikokeilu, sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukeva työryhmä (TEOS), Työvoiman palvelukeskusmallin lakisääteistäminen, kuntakokeilu, KASTE II -hanke ja hallituksen rakennepoliittinen ohjelma. Tulevaisuuden suuntana on lainsäädännön selkeyttäminen, sosiaalisen työllistämisen palveluista siirrytään kohti sosiaalisen kuntoutuksen palveluita ja palvelut järjestetään asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen mukaisesti.

2.1 Laki kuntouttavasta työtoiminnasta

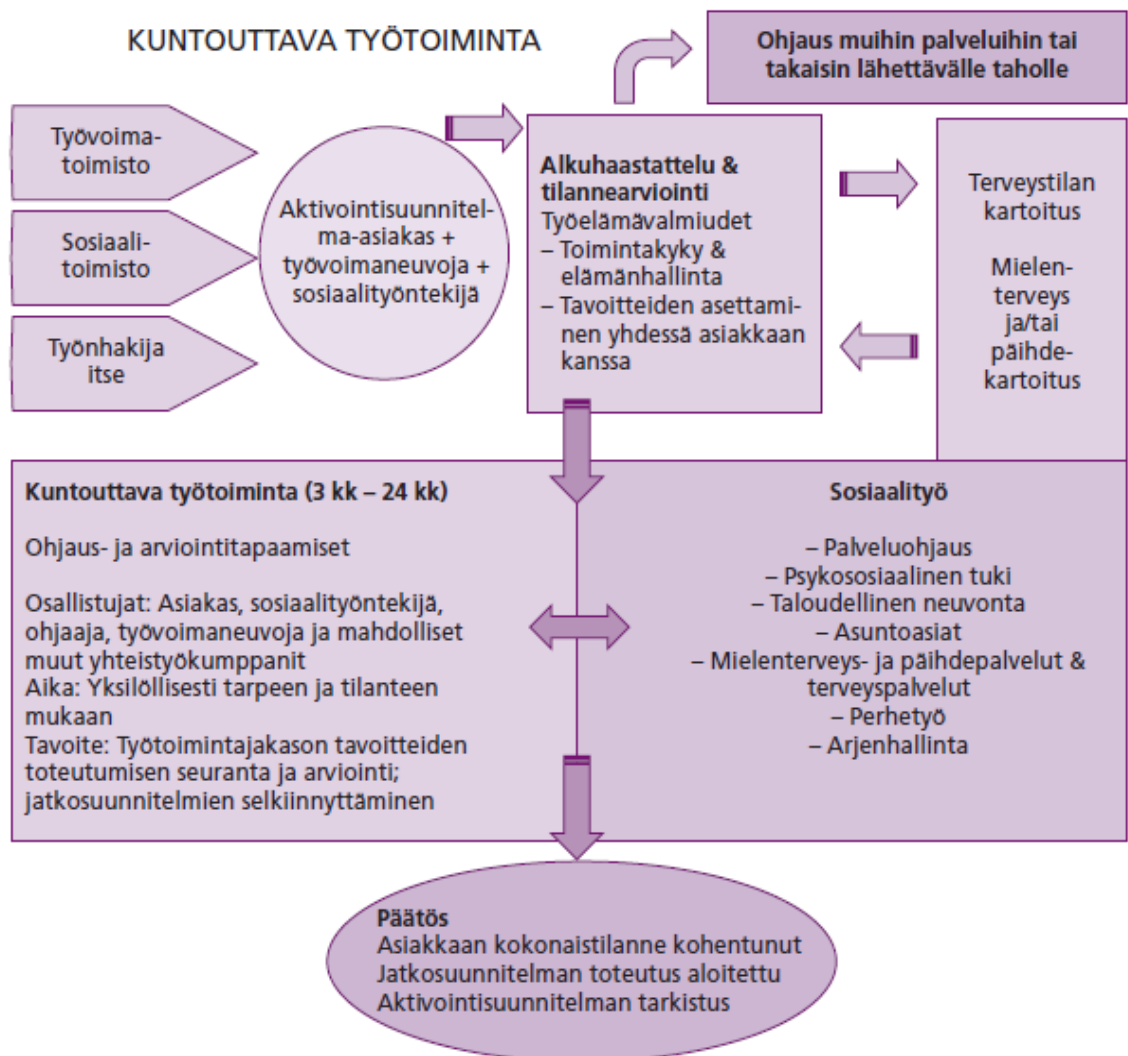
1.9.2001 voimaan tulleen kuntouttavan työtoiminnan lain 189/2001 tarkoituksena on parantaa työmarkkinatuen ja toimeentulotuen piiriin kuuluvien pitkäaikaistyöttömien työllistymisen edellytyksiä, koulutusmahdollisuuksia ja elämänhallintaa. Toimenpiteillä edistetään työmarkkinaresursseja, omakoh- taista aktiivisuutta ja elämänhallintaa sekä ehkäistään syrjäytymistä. Uudistus mahdollistaa viranomaisten varhaisen puuttumisen yksilön työttömyyspro- sessiin sekä lisää työhallinnon ja kuntien yhteistyötä haasteellisesti työllistyvi- en aktivoinnissa. Laki sisältää toimenpiteisiin osallistuvien henkilöiden vel- vollisuudet ja oikeudet. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23; Kuntouttavan työtoi- minnan käsikirja 2001,13,46; L2.3.2001/189.)

Kunta vastaa kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä lakia noudattaen ja aktivointisuunnitelman sisällön mukaisesti. Kunnat saavat itsenäisesti sopia järjestelyistä, hoitavatko he kuntouttavan työtoiminnan itse, yhteistyössä kuntayhtymän tai toisen kunnan kanssa. Mahdollisia yhteistyötahoja ovat lisäksi rekisteröidyt säätiöt ja yhdistykset, valtion virastot ja uskonnolliset yhdykunnat. Yritykset on rajattu kuntouttavan työtoiminnan ulkopuolelle. Kunnan on toimitettava työhallinnolle työtoiminnan järjestämisestä tehty sopimus. (L2.3.2001/189.)

Aktivointisuunnitelma laaditaan kolmikannassa jokaiselle aktivointiehdon täyttävälle pitkäaikaistyöttömälle ja nuorisotakuun piiriin kuuluvalla työnhakija-asiakkaalle yksilöllisesti. Suunnitelmassa kartoitetaan asiakkaan palvelutarve ja allekirjoituksella asiakas, TE-asiantuntija (työhallinto) ja sosiaalityöntekijä (kunta) sitoutuvat sovittuihin toimenpiteisiin (Kuvio 1.). Tarvittaessa hyödynnetään muiden viranomaisten ja toimijoiden asiantuntemusta. Suunnitelma sisältää tiedot asiakkaan koulutuksesta, työurasta, arviot aikaisempien työllistymistä edistävien toimenpiteiden vaikuttavuudesta, työnhakusuunnitelmista ja tulevista toimenpiteistä kuten työtarjoukset, kuntouttava työtoiminta, kuntoutus- ja koulutuspalvelut sekä muut sosiaalipalvelut. Aktivointisuunnitelmaa laadittaessa ensisijaisesti on selvitettävä edellytykset työllistyä avoimille työmarkkinoille, osallistuminen koulutukseen tai julkisiin työhallinnonpalveluihin. Mikäli työhallinto arvioi, ettei kolmen kuukauden kuluessa henkilölle pystytä tarjoamaan työtä tai työllistymistä edistäviä palveluja, on aktivointisuunnitelmaan sisällytettävä kuntouttavaa työtoimintaa. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 18-22; L2.3.2001/189.)

Aktivointiehdon piiriin kuuluva henkilö on velvollinen osallistumaan aktivointisuunnitelman laatimiseen ja kuntouttavan työtoiminnan palveluprosessiin. Suunnitelma toimii aktivointipolitiikan välineenä, jossa oikeus ja velvollisuus kohtaavat vastavuoroisesti. 1990 -luvulta alkaen on yleisesti Euroopassa harjoitettu vastikkeellista sosiaali- ja työllisyyspolitiikkaa työttömien sosi-

aaliturva- ja aktivointiohjelmissa. Aktiivisen sosiaalipolitiikan toimeentuloturva on vastikkeellista, se edellyttää osallistumista työvoimapolitiittiseen toimintaan. Toimeentuloturva kytketään yhä kiinteämmin työhön. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 19, 26-27; L2.3.2001/189.) Vastikkeellisuuden tavoitteena on syrjäytymisen ehkäiseminen ja osallisuuden lisääminen. Väitöstutkimuksessaan aktivointipolitiikan kehittymisestä Keskitalo (2008,206) toteaa, että työttömyyden pitkittyessä työnhakija-asiakas koki aktivointisuunnitelman henkilökohtaisempaan palveluna poiketen aiemmasta saamastaan rutiinimaisesta sosiaali- ja työvoimaneuvonnasta.



KUVIO 1. Kuntouttavan työtoiminnan prosessikuvaus (Tammelin 2010, 26)

2.2 Sisältö ja toteutus

Kuntouttava työtoiminta suunnitellaan yksilöllisesti ottaen huomioon asiakkaan ammattitaito, työ- ja toimintakyky. Avustavien työtehtävien tulee olla riittävän haasteellisia ja mielekkäitä, jotka lisäävät valmiuksia siirtyä avoimille työmarkkinoille. Kuntouttavan työtoiminnan kesto kirjataan aktivointisuunnitelmaan, minimi jakso on kolme kuukautta ja pisimmillään yhtäjaksoisesti 24 kuukautta. Päivittäinen työaika on vähintään neljä tuntia enimmillään kahdeksan tuntia ja viikossa toimintaan osallistutaan 1-5 päivää. (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2001, 47-50; L2.3.2001/189.)

Laki mahdollistaa kunnille kuntouttavan työtoiminnan järjestämisen räätälöinnin omien intressien pohjalta. Pienellä paikkakunnalla oleva pitkäaikaisytytön on eriarvoisessa asemassa verrattuna suuriin kaupunkeihin, joissa on tarjolla vaihtoehtoja niin määrällisesti kuin laadullisesti (Tammelin 2010, 50, 54.) Meneillään olevan sosiaalihuollon lainsäädännön uudistuksen 2015 toivotaan tuovan ratkaisumalleja kuntouttavan työtoiminnan osalta muun muassa yhdenvertaisuuden ja asiakaslähtöisyyden näkökulmasta (STM 2012, 89).

Työ- ja elinkeinoministeriö teetti selvityksen heikossa työmarkkina-asemassa olevien työmahdollisuuksista ja palveluista Pohjoismaissa sekä Alankomaissa, Isossa-Britanniassa, Saksassa ja Ranskassa. Kartoituksen tavoitteena oli saada käsitys eri maiden rakenteista, toimintamalleista ja tukijärjestelmistä, joilla tuettiin vaikeasti työllistyvien pääsyä avoimille työmarkkinoille. Yhteistä kaikissa tutkimukseen osallistuneissa maissa oli työllistämishaasteelliset ryhmät, joista kuvaavat sanat: vajaakuntoisuus, heikentynyt toimintakyky, osatyökykyinen ja myös nuoret, joilla ei ole yhteyttä työelämään ja joiden toimeentulo ei ole turvattu. Mitenkä näiden ryhmien kohdalla saadaan lisättyä työhön osallistumista ja työvoiman parempaa liikkuvuutta? (Arnkil, Spangar & Jokinen 2012b, 3-4, 11.)

2.3 Kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuus

Kuntouttava työtoiminta ja sen vaikuttavuus on ollut tutkijoiden ja opinnäyte-työntekijöiden mielenkiinnon kohteena. Ala-Kauhaluoma ym. (2004, 106) toteavat kuntouttavan työtoiminnan aktivointitoimenpiteenä vaikuttaneen positiivisesti osallistujien elämänhallintaan ja osallisuuteen. Päihteiden käytön väheneminen ja päivärytmin löytyminen lisäsivät mielekkyyttä elämään. Toisaalta Keskitalo (2008,205) nostaa esille lain toimeenpanon ristiriitaisuuden yksilöllisellä tasolla, työttömän oikeudet ja vastuut. Sanktoidut oikeudet ja velvollisuudet sosiaali- ja työttömyysturvaan koettiin pakotteina ja se synnytti kielteistä asennoitumista kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan. Tämä on esteenä toimenpiteen tarjoamien mahdollisuuksien hyödyntämiselle kuten työllistymiselle ja hyvinvoinnin lisääntymiselle.

Rahikkala ja Salo-Tinnilä (2007) selvittivät kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksenmukaisuutta ja vaikuttavuutta asiakkaiden kokemana. Keskeisiä tuloksia olivat voimaantuminen ja elämänhallintaan liittyvät taidot. Kuntoutumisprosessia vahvistivat: tuen saaminen, vaikuttamisen mahdollisuus, riittävän pitkä kuntouttavan työtoiminnan jakso, joustot ja jatkopolkujen löytyminen.

Laitinen (2008) tarkasteli lahtelaisten pitkäaikaistyöttömien asiakkaiden kokemuksia vallasta ja asiakaslähtöisyydestä viranomaiskohtauksissa. Haastateltavilla oli meneillään kuntouttavan työtoiminnan ja Työvoiman palvelukeskuksen (TYP) asiakkuus. Tutkimuksen tavoitteena oli kuulla marginaalissa olevien asiakkaiden ääntä ja kuinka he määrittelevät asiakaslähtöisyyttä ja sen merkitystä. Tärkeimpänä tekijänä kohtaamisessa nousi esille aito läsnäolo, yksilöllisyys, kuuntelemisen tärkeys ja kunnioitus. Asiakaslähtöisyys tulee rakentaa jokaisen asiakkaan kanssa erikseen.

Luhtasela (2009) tutki osallisuuden rakentumista kuntouttavassa työtoiminnassa asiakkaiden näkökulmasta. Tutkimuksessa selvitettiin, miten kuntout-

tava työtoiminta aktivoi ja kuntouttaa ja millaisia osallisuuden tuntemuksia osallistumisen kautta on syntynyt. Tutkimuksessa esille tulleita myönteisiä tuloksia ja vaikutuksia: elämän rytmi ja säännöllisyys, työtehtävien mielekyys ja merkityksellisyys, taloudelliset etuudet, työyhteisön tuki ja sosiaaliset suhteet, osaamisen lisääntyminen ja aktivoituminen itsetunnon vahvistumisen ja toimintakyvyn lisääntymisen myötä. Turvattomuus, epävarmuus ja osattomuuden kokemukset nousivat esille tulevaisuudesta keskusteltaessa; kuinka kauan saan olla kuntouttavassa työtoiminnassa ja mitä sen jälkeen tapahtuu?

Valtiontalouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomuksen (VTV 2011, 23) mukaan vaikuttavuutta on myös tehtyjen toimenpiteiden seurauksena saadut tulokset. Yleisesti työllisyysvaikutuksia on helpompi arvioida ja mitata kuin hyvinvoinnissa tapahtuvia muutoksia. Tuloksia syntyy näin myös sivutuotteena tavoitteiden ulkopuolisilla osa-alueilla.

3 TYÖPAJA

Suomessa työpajahistoria sai alkunsa ensimmäisen työpajan syntymän myötä vuonna 1983. Lähtökohtana oli nuorten ja työhallinnon toimenpiteiden yhdistämisen kehittäminen ja toteuttaminen. Kohderyhmänä olivat ensisijaisesti ammattikouluttamattomat ja työttömät nuoret. Kehityksen myötä asiakaskunta ja tarjottavat palvelut ovat monipuolistuneet ja laajentuneet. Uutena haasteena 2000 -luvulla ilmaantuivat pitkäaikaistyöttömyyden kerrannaisvaikutukset kuten aikuisten alentunut toimintakyky ja vanhentunut ammattitaito sekä erityistä tukea tarvitsevat ryhmät kuten mielenterveyskuntoutujat, päihdeongelmaiset ja maahanmuuttajat. (Pekkala 2007, 13-16.)

Pekkala jatkaa edelleen, että nykyisin työpajatoiminta on nuoriso- ja työllisyyspolitiikan ohella sijoittunut vahvasti sosiaali- ja koulutuspolitiikan sektoreille. Toimintamallina on rajapintatyö monialaisena ja –ammattillisena eri toimijoiden, organisaatioiden ja hallintojen välillä ja siten työpajatoiminnan toteutuksen vahvuutena on palvelujärjestelmän rajapinnoilla toimiminen ja yksilöllisten tarpeiden mukaan räätälöity valmennus ja kuntoutus.

Koivula (2004, 116) toteaa pitkien kuntoutusprosessien herättävän keskustelua ja näkemuseroja siitä, mikä hallinnon ala on kokonaisvastuussa asiakkaan palveluprosessista. Tämän päivän uudet haasteet edellyttävät työpajatoiminnalta, henkilökunnalta, organisaatiolta ja eri hallinnon aloilta vahvaa ammatillisuutta, monipuolista kehittämiskykyä, nopeaa muuntautumiskykyä ja dialogista moniammatillista työtettä. Valtakunnallinen työpajayhdistys ry vastaa työpajojen kehittämisestä ja järjestää jäsenistölleen koulutusta (Lampinen & Pikkusaari 2012, 34).

3.1 Työpajatoiminta ja –toteutus

Työpajalla tapahtuva valmennus on yksilöllistä, suunnitelmallista ja tavoitteellista toimintaa, jossa työ on väline tukea valmentautujan, kuntoutujan arjen jäsentymistä, itsetunnon kohottamista, sosiaalista verkostoitumista ja työ- ja työelämätaitojen vahvistumista. Keskeisenä tavoitteena on hyvinvoinnin parantaminen työelämävalmiuksien ja elämänhallinnan vahvistamisen myötä. Työpajatoiminta on monesti ainoa kuntien tarjoama palvelu ja mahdollisuus eri kohderyhmien syrjäytymisen ehkäisyssä ja sosiaalisessa vahvistamisessa, niinpä voimme puhua kunnan toiminnallisesta yhteisöllisyydestä ja sosiaalisesta työllistämisestä. (Haavisto, Raivio & Rissa 2004, 65; Koivula 2004, 26-27; Pekkala 2007, 17.)

Sosiaalinen kokonaisvaltainen tukeminen ja työelämään kiinnittyminen toteutetaan työpajatoiminnassa työ- ja yksilövalmennuksen menetelmällä. Työ- ja yksilövalmennusta tehdään kunnallisella, yhdistysten ja säätiöiden ylläpitämillä työpajoilla sekä erilaisten elämänhallintaan ja työllistymiseen liittyvien projektien yhteydessä (Koivula 2004, 21). Tuulimylly -mallin mukaisesti voidaan Koivulan (2004, 23-27) esittämänä kuvata työ- ja yksilövalmennusta asiakaslähtöisenä palveluprosessina työllisyyden hoidon viitekehyksessä (Kuvio 2.). Työvalmennus tukee kuntoutujan pääsemistä ja paluuta työmarkkinoille vahvistamalla kuntoutujan työkykyä ja -valmiuksia. Yksilövalmennus edistää kuntoutujan arjen hallintaa ja toimintakykyä sekä mahdollistaa palveluohjauksen. Työpajassa työtoiminnassa oleva työnhakija-asiakas voi osallistua yksilö- ja ryhmävalmennukseen.



KUVIO 2. Tuulimylly -malli (Koivula 2004)

Sosiaalisen työllistämisen ja kuntouttavan työtoiminnan yhtenä toteutuspaikkana ja osallistumismuotona on työpaja ja työpajatoiminta. Työpajalla asiakas on työllistymistä edistävässä toimenpiteessä ja työllisyyden hoidon palvelussa kuntoutujana, ei työntekijänä. Tammelinin (2010, 49) mukaan yhtenä kolmesta työllisyyden hoidon palveluaukosta on työterveyspalvelujen puuttuminen kuntouttavan työtoimintaan osallistujilta. Tutkimuksessa esiin tullut tulos perustuu siihen, että kuntouttavaan työtoimintaan osallistuva kokee olevansa normaalissa työsuhteessa eikä sosiaalipalvelussa. Näin syntyy helposti rooliristiiriita: työntekijä vai kuntoutuja? Tämä näyttäytyy asiakkaalle epäoikeudenmukaisuutena ja eriarvoisuutena.

3.2 Sosiaalinen ja ammatillinen kuntoutus työpajatoiminnassa

Työpajatoiminnassa valmennuksen menetelmin työnhakija-asiakas kehittyy ja kuntoutuu sosiaalisesti ja ammatillisesti, joka mahdollistaa voimaantumisen, hyvinvoinnin lisääntymisen ja tarkoituksenmukaisten jatkopolkujen syntymisen. Etenkin siirtymävaiheissa ohjauksen ratkaisukeskeinen lähestymistapa on yksi voimaantumisen vahvistaja. Asiakas kokee turvallisuutta, uskoo onnistumiseensa ja motivaatio omaan kuntoutumiseensa lujittuu (Pajapedagogiikka 2013, 66-68).

Ratkaisukeskeisessä asiakastyössä vahvistetaan jo olemassa olevia voimavaroja. Työskentelyssä keskitytään asiakkaan motivaation ja toiveikkuuden vahvistamiseen. Ongelmien sijasta etsitään arjessa toimivia positiivisia ja tavoiteltavia asioita ja oivalluksia. Keskustelua ohjataan siten, että asiakas rakentaa itselleen erilaista identiteettiä ja itsetuntoa hyvien ja toimivien asioiden kautta tulevaisuuteen suuntautuen. Asiakas on oman elämänsä asiantuntija, häntä autetaan työskentelemään itse itsensä hyväksi. Konkreettisuus ja kuntoutujan

oman toiminnan tutkiminen, arviointi ja reflektointi ovat ohjauksessa keskeistä. Voimavarakeskeisyys kunnioittaa asiakkaan omaa tahtoa ja riittävän pieniä muutosaskeleita. Työtapa perustuu itsemääräämisoikeuteen ja oman elämän hallintaan, jonka kautta asiakas valtaistuu ja pääsee osalliseksi omaan kuntoutusprosessiinsa. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 74 - 77.)

Lampisen ja Pikkusaaren (2012, 36-42) sekä Haapakosken (2012, 217-218) mukaan työllistämisen tukemista toteutetaan työvoimapalveluna, sosiaalipalveluna ja ammatillisena kuntoutuksena, joihin nivoutuu myös koulutusta ja osaamisen kehittämistä. Julkisia työvoimapalveluja, ammatillista kuntoutusta ja kunnan vastuuta järjestää työllistymistä tukevia palveluja ohjaa kutakin oma lainsäädäntönsä, joka on jakautunut monen eri lain sisään. Tavoitteellinen asiakasohjaus ja oikein kohdistettu, oikea-aikainen kuntoutus haastavat moniammatillisesti toimivat työntekijät ja eri viranomaistahot. Toimiva vastuunjako edellyttää eri vastuutoimijoilta asiantuntevaa kuntoutuksen kokonaisuuden hallintaa ja tuntemusta, asiakaslähtöisyyttä ja hyvää yhteistyötaitoa. Palveluverkoston tunteminen ja paikallisten toimijoiden toimintatapojen hahmottaminen on tärkeä osa ammatillista kuntoutus- ja palveluohjausta (Pii-rainen & Kallanranta 2008, 99). Työteekin laadukkaassa palveluohjauksessa ja työtoiminnassa on päivittäin mahdollista hyödyntää Te-palvelujen, aikuis-sosiaalitoimen, terveydenhuollon ja Kelan asiantuntijuutta, sillä fyysisesti samoissa tiloissa toimii moniammatillista tukea työllistymiseen tarjoava yhteistyökumppani Työvoiman palvelukeskus.

Työpajan eli sosiaalisen työllistämisen yksikön toiminnan keskeinen tavoite on elämän kokonaisvaltainen tukeminen ja työelämään kiinnittäminen työ- ja yksilövalmennuksen tuen ja ohjauksen keinoin. Työvalmennus on tuen antamista arkeen, konkreettisten taitojen ja työn opettelua ohjatusti sekä työyhteisössä toimimista. Asiakkaan kokonaisvaltaista toiminta- ja työkykyä tukee moniammatillisin työottein yksilövalmennus. Eri valmennustyyliä ja –

menetelmät valmentajat valitsevat työnhakija-asiakkaan osaamistason, työ- ja toimintakyvyn sekä motivaation perusteella yksilöllisesti kuntoutusjakson aikana. (Haavisto ym. 2004, 64-65; Pekkala 2007, 25-34.)

Ryhmädynamiikan käyttö ja hyödyntäminen ohjauksessa ja ryhmäohjaus yksilöohjauksen rinnalla tai yhdistettynä Tapanisen (2000, 29-30) esille tuomana on nykyisinkin kehitelty, laajennettu ja tutkittu ohjauksen muoto. Yhdessä tekeminen, ryhmän tuki ja rohkaisu lisäävät psykososiaalisia voimavaroja ja auttavat tarvittavien taitojen ja tietojen oppimista. Voimaantumisessa toivo vahvistuu omiin kykyihin luottamisesta, uskosta tulevaisuuteen ja uusista mahdollisuuksista.

Sosiodynaamisen ohjauksen gury Vance Peavy (1997, 12-20) kiteyttää ohjauksen merkitystä muutoksen aikaansaamisessa: oppiminen, mielekäs ja merkityksellinen aktiivisuus, tulevaisuus, kommunikaation ja visuaalisuuden väli- neet sekä voimavarojen vahvistuminen. Sosiodynaaminen ohjaaminen toteutuu työpajatoiminnassa aidon ja inhimillisen kohtaamisen synnyttämän luottamuksellisen suhteen avulla. Kovia kokenut ja hukassa oleva kuntoutuja on kohdannut ja läpikäynyt elämänsä aikana useita epäonnistuneita vuorovaikutus- ja ohjaustilanteita. Ennaltasovitut toimintamallit ja valmiiksi ajatellut tilanteet eivät välttämättä suju suunnitellusti, vaan yllätyksellisiä asioita nousee ohjauksen ja keskustelujen aikana esille jatkaa Peavy (2006, 37).

3.3 Työllisyyspalvelut Työteekki ja Sosiaalinen kuntoutus

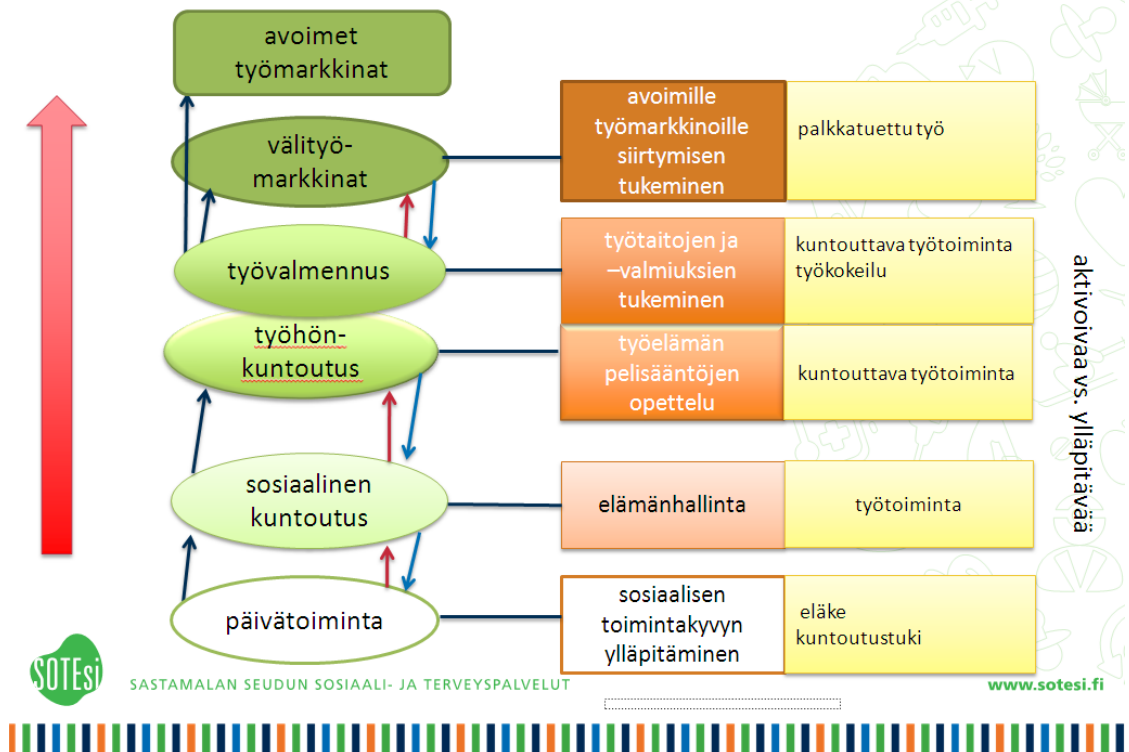
Työteekin toiminta on alkanut jo vuonna 1994 Vammalan kaupungin järjestämänä Nuorten työpajana Euroopan sosiaalirahaston (ESR) rahoituksella (nuorisotoimen alainen). Työllisyysstrategisen muutoksen myötä toiminta

laajentui ja monipuolistui koskemaan koko työikäistä väestöä. Työllisyyden kokonaisvaltaiseen hoitoon erikoistunut yksikkö nimettiin Työllistämiskeskukseksi vuonna 2003 (sivistystoimen alainen). Muutoksen myötä myös yhteistyötahojen määrä kasvoi ja vuosituhannen alussa Vammalan kaupunki yhdessä työvoimahallinnon kanssa kehittivät strategisten linjausten mukaisesti työllisyydenhoidon palveluja koko Lounais-Pirkanmaan seutukunnalle. Tiivis yhteistoiminta vakiintui ja oli tuloksellista. (Leppäniemi 2006.)

Vuonna 2004 Vammalan kaupungin Työllistämiskeskus, Perusturvakeskus, Vammalan seudun työvoimatoimisto ja Kansaneläkelaitos käynnistivät työllisyydenhoidon yhteistyökokeilun Vammalan seudun työvoiman yhteispalvelupisteen, joka toimi työllistämiskeskuksen yhteydessä. Toimintaideana asiakastyössä oli yksilö- ja työvalmennus, jossa yksilövalmentaja vastaa asiakkaan palveluohjauksesta sekä sen koordinoinnista ja työvalmentaja sosiaalisen ja ammatillisen osaamisen vahvistamisesta työpajatoiminnassa. (Mt.) Hankkeen tuloksena syntyi seudullinen Työvoiman palvelukeskus vuonna 2006 (elinkeino ja osaaminen –prosessi). Vuoden 2010 kuntaliitoksen myötä Työvoiman palvelukeskuksen nimeksi tuli Sastamalan seudun työvoiman palvelukeskus.

Sastamalan kaupungin työllisyydenhoito siirtyi vuoden 2012 alusta sosiaali- ja terveystalouteen. Työllisyyspalvelut Työteekki ja Sosiaalinen kuntoutus sekä kaupungin, työhallinnon ja Kelan yhteissopimuksella toimiva Työvoiman palvelukeskus toimivat edelleen fyysisesti samoissa tiloissa. Työteekki järjestää työtoimintaa ja työvalmennusta vaikeasti työllistyville työnhakija-asiakkaille (Kuvio 3.). Työteekissä on kuusi työvalmennusosastoa ja kaksi työtoimintaosastoa, joissa kuntoutuja osallistuu erilaisten työtehtävien tekemiseen toiminta- ja työkykynsä mukaan. Työvalmennusosastot ovat Alihankinta, Koti- ja laitostalous, Kädentaito ja myymälä, Metall- ja ulkoalue, Puu- ja rakennus sekä Toimisto. Kuntsari I ja Kuntsari II ovat työtoimintaosastoja.

Suuntaviivoja työllisyyspalveluiden kehittämiseksi



KUVIO 3. Työteekin palveluprosessin porrasmalli (Työteekki 2013)

Päivittäisten työtehtävien lisäksi kuntoutujalla on mahdollisuus osallistua monipuolisiin ryhmäpalveluihin, jotka tukevat yksilön toimintakykyä osallisuuden ja osallistumisen kautta. Sosiaalinen muutostyö, kuntouttava työtoiminta ja siihen liitetty ryhmätoiminta, lisäävät ihmisen hyvinvointia. Yksilöiden ja ryhmien toimintaedellytykset, osallisuus ja elämäntoiminnan vahvistuminen tukevat muutoksen tavoitteen saavuttamista. Ne ovat apuna hankalissa sosiaalisissa oloissa ja vaikeissa elämäntilanteissa, luovat edellytykset omaehtoiselle selviytymiselle, ehkäisevät syrjäytymistä ja asiakas kokee olevansa täysivaltainen kansalainen. (Kanaoja 2007, 19; Tuusa 2005, 41.) Tiivis yhteistyö Työvoiman palveluksen kanssa mahdollistaa osallistumisen monipuolisiin ryhmäpalveluihin, joita tarjotaan työpajassa kuntouttavassa työtoiminnassa oleville asiakkaille työpajan oman ryhmätoiminnan lisäksi. (Työllisyyspalvelut Työteekki ja Sosiaalinen kuntoutus 2013.)

Sosiaalisesti työllistävä ja psykososiaalista tukea antava yksikkö Työteekki tuottaa palvelu- ja hyödyketuotteita pääasiallisesti Sastamalan asukkaille sekä alueen yrityksille ja kolmannelle sektorille. Työteekissä on keskimäärin kuntouttavassa työtoiminnassa 90 työnhakija-asiakasta ja ulkopuolisissa työtoimintapaikoissa 40. Lisäksi on 20 asiakasta työkokeilussa, työtoiminnassa, harjoittelussa ja velvoitetoimenpiteessä, jotka ovat ohjautuneet asiakkaaksi eri toimijoiden kautta. Työteekin asiakkaan työpajajakson palvelut on kuvattu prosessikaaviona (Kuvio 4.).



KUVIO 4. Työteekin työvalmennus- ja työtoimintaprosessi (Tuomisto 2011)

Työteekin henkilökunta on rakentunut seuraavasti: yksikön johtaja, palvelusihteeri, kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, työtoiminnan ohjaaja, neljä työvalmentajaa, kaksi työtoiminnanohjaajaa ja seitsemän työsuunnittelijaa. Kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja ja työtoiminnan ohjaaja ovat myös Työvoiman palvelukeskuksen työntekijöitä. Työyhteisö on monimuotoinen, sillä henkilöstön koulutus ja työkokemus on monelta eri alalta; yksilövalmentajien

kompetenssi on ammattikorkeakoulutasoinen ja työvalmentajien vähintään ammattialansa perustutkintotasoinen.

Kuntouttava työtoiminta ja työvalmennus perustuvat holistiseen ihmiskäsitykseen. Ihminen on fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen kokonaisuus ja tehdyllä työllä on kokonaisvaltainen vaikutus asiakkaaseen. (Hassinen 2005, 38; Järvikoski & Härkäpää 2011, 29.) Laadukkaan sosiaalisen ja ammatillisen työvalmennuksen toteuttajana työpajan henkilökunnalla on oltava laaja ammatillinen erityisosaaminen eri aloilta: sosiaali-, terveydenhoito-, kaupallinen, käsityö-, kotitalous-, palvelu- ja tekninen ala. Tällä hetkellä kaksi työvalmentajaa suorittaa Työvalmennuksen erikoisammattitutkintoa ja työnsuunnittelijoilla on mahdollisuus kartuttaa omaa osaamistaan oppisopimuksen kautta.

Työteekin toiminnan lähtökohtana ovat perusarvot, jotka ovat

- kunnioitus
- oikeudenmukaisuus
- vastuullisuus.

Nämä näyttäytyvät arkityössä kuntouttavana työotteena ja asiakkaan omana voimaantumisenä. Työskentely pohjautuu luottamuksellisuuteen, yksilöllisyyteen, asiakaslähtöisyyteen, avoimuuteen ja osallisuuteen. (Tuomisto 2011.)

Työteekin organisaation toimintamallissa, henkilöstössä ja asiakaskunnan määrässä on tapahtunut jonkin verran muutoksia opinnäytetyön tekemisen aikana. Sosiaalinen kuntoutus etsii toteutusmalliaan ja vuoden 2014 alusta on vain yksi työtoimintaosasto ja yksi työtoiminnanohjaaja. Yksikön johtajan nimike muuttui työllisyyspalvelupäälliköksi ja esimiehen vaihtuessa hakuprosessin aikana palveluohjaaja on päällikön sijainen. Yksilövalmentajia on kolme: kuntouttavan työtoiminnan ohjaaja, työtoiminnan ohjaaja ja palveluohjaaja. Palkkatuetusti työllistettyjä työnsuunnittelijoita on kuusi ja yksi jakeluauton kuljettaja. Määräaikaiset työsuhteet ovat haaste laadukkaalle ohjaustyölle.

Asiakaskunnan määrä on jo kasvanut ja on edelleen kasvamassa, mikä lisää painetta ohjausresurssien, työtehtävien, ryhmäpalvelujen ja tilojen suhteen.

4 KOHTAAMISEN KONTEKSTISSA

Kuntoutusjärjestelmän pirstaleisuus ja monimutkaisuus aiheuttavat asiakkaiden eriarvoisuutta ja asiakas ei välttämättä saa tietoa palveluista, joita hänellä on mahdollisuus ja oikeus saada. Kuntoutusprosessin eteneminen vaikeutuu ja jopa keskeytyy ellei yhteistyö ja moniammatillisuus toteudu eri toimijoiden välillä ja asiakkaan ohjauksessa. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 62-63.) Kohtaamista tapahtuu yksilötasolla, organisaatioiden sisällä ja palvelujärjestelmän eri vaiheissa.

Isoherranen (2005, 14; 2008, 34) määrittelee moniammatillisen yhteistyön vuorovaikutusprosessissa tapauskohtaisesti rakennetuksi, asiakaslähtöiseksi, yhteiseen tavoitteeseen ja yhteiseen käsitykseen pyrkiväksi toiminnaksi. Tietoa ja eri näkökulmia kootaan yhteen yhteisesti sovitulla toimintaperiaatteella yhteistyön keinoin, huomioiden rajojen ylitykset ja tilanteeseen vaikuttavat verkostot. Asiakas ja tarvittaessa läheiset osallistuvat keskusteluun ja päätöksentekoon.

Moniammatillisessa työssä tarvitaan dialogista työtapaa rakentamaan eri toimijoiden ajatuksia yhteiseksi tarinaksi ja synnyttämään luottamusta yhteisissä haasteissa (Mönkkönen 2007, 86). Toimiva moniammatillinen yhteistyö selkeyttää rooleja ja vastuuta eri toimijoiden välillä. Käytännössä uuden ymmärryksen oivaltaminen moniammatillisessa yhteistyössä vaatii opettelua ja uusia toimintatapoja. Tilanteissa on oltava aidosti läsnä ja annettava tilaa toisten ajatuksille ja mielipiteille. Näköalan laajentaminen oman profession ulkopuo-

lelle mahdollistaa asian käsittelyn kokonaisvaltaisemmin. Yhteistyöllä pyritään pois tarkoin rajatuilta omilta tonteilta. Useamman näkökulman kautta syntyvät päätökset lisäävät työssä jaksamista, yksin ei tarvitse kantaa kaikkea vastuuta. (Seikkula & Arnkill 2009, 7.)

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä (L13.6.2003/497) pyrkii edistämään viranomaisten ja laitosten asiakasyhteistyötä tilanteessa, jossa kuntoutujan palvelutarve vaatii usean eri toimijan toimenpiteitä. Lisäksi lain tarkoituksena on kuntoutujan aseman ja osallisuuden edistäminen. Asiakkaan oikeuksia ja kohtaamista kuntouttavassa työtoiminnassa ohjaa sosiaalihuollon ja työhallinnon lainsäädäntö. Työntekijän tulee edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun. Asiakkaalle tulee tarjota mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Työntekijöiden ja toimijoiden on huomioitava asiakkaan toivomukset ja mielipiteet sekä kunnioitettava hänen itsemääräämisoikeuttaan. (L22.9.2000/812.)

Julkisen työvoimalain (L28.12.2012/916) mukaan asiakkaalla on oikeus yhdessä viranomaisen kanssa määritellä arvioitu palvelutarpeensa omatoimisesti käytettävänä palveluina ja henkilökohtaisena palveluna. Työhallinnon viranomaisen on tarjottava ja annettava tietoa muiden palvelumahdollisuuksista, mikäli asiakkaan palvelutarve sitä edellyttää. Asiakkaalla on oikeus tulla ohjatuksi muun viranomaisen tai palvelun järjestäjän palvelujen piiriin yhteistyössä näiden kanssa. Näiden lakien tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä, luottamuksellista asiakassuhdetta, oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun viranomaistyössä.

4.1 Ihminenä ihmiselle

Subjektius käsitteenä tarkoittaa yksilön käsitystä itsestään ihmisenä, jolla on kyky tehdä päätöksiä ja valintoja sekä vaikuttaa omalla toiminnallaan elämänsä kehitykseen. Vuorovaikutuksen tulisi tukea näitä ominaisuuksia ja taitoja. (Mönkkönen 2007, 142.) Seikkula ja Arnkill (2009, 5-6) näkevät asiakkaiden sosiaaliset suhteet ja ammattilaisten yhteistyön voimavarana, jolla selviää kriiseistä. Asiakkaan roolin muuttuessa kohteesta toimijaksi asiantuntijakeskeisyys väistyy ja yhteistyössä korostuu avoimuus alusta alkaen. Läheisverkoston tuki yhteistyössä ja moniammatillisissa tapaamisissa on nostettu oikeutetusti keskusteluun.

Jokaisessa kohtaamisessa asiakasta arvostava työskentelytapa joko sulkeutuu tai toteutuu (Laitinen & Kemppainen 2010, 138; Erkkilä & Valve 2013, 40-41). Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kohdalla ajan antaminen, asiakkaiden lähtökohdan ja toiveiden huomiointi synnyttää turvallista ja välittävää ilmapiiiriä. Elämäntapaa muutetaan omien voimavarojen sallimissa rajoissa tilanteen selkiytyessä. Muutosta ei määritellä ulkoa käsin vaan kuntoutuvan ihmisen omista lähtökohdista yksilöllisyyttä korostaen ja kuntoutujaa varten. Tällainen tilan antaminen mahdollistaa oman elämän ja identiteetin rakentamisen pala palalta. (Koskisuu 2004, 46-49; Romakkaniemi & Väyrynen 2011, 141.)

Raunio (2009, 89-90) nostaa sosiaalityössä esille yhteiskunnallisten arvojen rinnalle yksilöön kytkeytyviä arvoja kuten ihmisyyden kunnioittamisen. Ihmisiä ei tulisi arvioida ominaisuuksien ja tekojen perusteella, vaikka sosiaalityössä ihmiset leimautuvat juuri tekojen ja ominaisuuksiensa kautta. Vaikeassa elämäntilanteessa olevia asiakkaita ei tule määritellä heidän ongelmiansa kautta eikä heitä pidetä muita vähempiarvoisina, vaikka vaikeat tilanteet olisivat aiheutuneet omista valinnoista.

Koukkarin (2010, 155) tutkimuksen mukaan kuntoutujalähtöisyys on noussut yhdeksi kuntoutuksen tärkeimmäksi periaatteeksi. Kuntoutujat arvostavat kunnioittavaa kohtelua, jossa heidät kohdataan omana persoonanaan eikä tapauksena toisten joukossa. Organisaatioille ja asiantuntijatyöhön tulee haasteita, kuinka ne pystyvät vastaamaan kuntoutujien mahdollisuuteen osallistua palveluiden suunnitteluun ja arviointiin, moniammatilliseen yhteistyöhön, julkisten palveluiden säilymiseen sekä reagoimaan kuntoutuksen arviointituloksiin.

Asiakas kuvautuu kohtaamisissa abstrakteina käsitteinä kuten pitkäaikaistyötön, moniongelmainen, elämännhallinnaltaan riittämätön ja näiden mielikuvien pohjalta heistä muodostetaan ennakkokäsityksiä. Ihmisen kokonaisuus peitetty kategorioihin ja luokitteluun, jotka perustuvat yleistettyihin mielikuviin ja ilmiöihin asiakkaan elämäntilanteesta. Tällöin on vaarana, että olennaiset asiat selviytymisen kannalta jäävät huomioimatta. Asiakastyöskentelyn tulee olla asiakaskeskeistä ja kohtaamisen ihmisyyttä arvostavaa hänen elämäntilanteessaan. Työntekijältä vaaditaan tunneälyä, tilannetajua ja hienotunteisuutta asiakastilanteessa sekä taitoa reflektoida omaa toimintaansa. Asiakasta on arvostettava subjektina ja tasavertaisena toimijana, joka ajattelee, tuntee ja osallistuu. Asiakas odottaa työntekijältä välittämistä, inhimillisyyttä, ymmärrystä ja asioiden kohtaamista tosissaan. (Pohjola 2010, 30-35, 53.)

Myös Mönkkönen (2007, 46, 61) nostaa esille ennakkoasenteet ja asiakkaan historian merkityksen kohtaamisissa. Asiakkuuksista kirjatut ja kerrotut tiedot viranomaisverkostossa seuraavat kuntoutujaa hänen siirtyessään palvelusta toiseen. Jokaisen työntekijän tulisi luoda oma käsitys asiakkaasta puhtaalta pöydältä, ei toisten tulkintojen perusteella käyttäen asiantuntijavaltaa. Kriittinen suhtautuminen ennalta kerrottuun antaa asiakkaalle uuden mahdollisuuden tulla kuulluksi ja se voi olla merkittävä alku muutokselle ja uusille tavoitteille. Mönkkönen on oikeutetusti huolissaan ja erityisesti syrjäytyneiden

kohdalla törmätään tilanteisiin, joissa henkilöhistoria vaikuttaa tulevaisuuden suunnitteluun. Tilastot kertovat esimerkiksi pitkäaikaistyöttömien vaikeuksista päästä ammatilliseen kuntoutukseen (Karjalainen 2011, 93).

Sosiaalisessa kuntoutuksessa kuntoutujan reitti palvelujärjestelmässä on monesti melko pitkä, moninainen ja samat asiat on nostettu esille toistuvasti Fräntin ja Väyrysen (2010, 35) mukaan. Työntekijän negatiivinen asennoituminen asiakkaaseen estää yhteistyön syntymistä toteutuneesta kohtaamisesta huolimatta. Arvostuksen, välittämisen ja kunnioituksen kokeminen saa aikaan positiivisen minäkokemuksen ja täten vahvistaa kuntoutujan minäkuva. Laitinen ja Väyrynen (2011, 180-181) tarkastelevat luottamuksellista yhteistyösuhdetta asiakkaan ja työntekijän välillä eettisenä päämääränä. Luottamuksellisuus perustuu molemminpuoliseen kunnioitukseen.

4.2 Asiakaslähtöisyys

Kuntoutusparadigman muutos asiantuntijakeskeisyydestä asiakaslähtöisyyteen on muuttanut asiakkaan roolia palvelujärjestelmässä ja tuonut haasteen vuorovaikutukseen. Nykyisin palvelujärjestelmän eri vaiheissa tapahtuva kohtaaminen on nostettu oikeutetusti esille asiakastyössä. Tossavainen (1996, 9) korostaa kuntoutustyössä kohtaamisen merkitystä ja ihmisyyttä ennen yhteiskunnallisten palvelujen ja tukijärjestelmien mukaantuloa.

Sosiaalilääketieteellisessä aikakauslehdessä Veikko Launis (2010, 136) tulkitsee itsemääräämistä ja itsemääräämisoikeuksia säätelevän lainsäädännön kautta ja siteeraa osuvasti Isaiiah Berliniä:

Haluan olla subjekti enkä objekti; haluan, että minua kuljettavat syyt, tietoiset päämäärät, jotka ovat omiani, eivät syyt, jotka vaikuttavat minuun ulkopuolelta. Haluan olla joku, en ei-kukaan; tekijä, joka päättää, eikä se, jonka puolesta päätetään, itseohjautuva enkä ulkoisen luonnon tai muiden ihmisten ohjaama kuten esine, eläin tai orja, joka on kykenemätön esiintymään ihmisen roolissa, toisin sanoen, muotoilemaan päämääriä ja toimintaohjelmia jotka ovat omiani. Haluan ennen kaikkea olla tietoinen itsestäni ajattelevana, tahtovana, aktiivisena olentona, joka kantaa vastuun teostaan ja kykenee selittämään ne viittaamalla omiin ajatuksiinsa ja tavoitteisiinsa.

Isaiah Berlin: Four Essays on Liberty.1969 Suom.Eerik Lagerspetz

Yhteiskunnallinen luokittelujattelu, kategorointi on läsnä työpaja-asiakkuudessa, jossa asiakkaita tyypitellään samojen nimikkeiden alle. Tyypittelystä johtuen heistä muodostuu sosiaalinen ryhmä, jolla on kollektiivinen identiteetti. Toimiva ja muuttuva ihminen stereotyyppisesti yleistämällä nähdään staattisena ilmiönä. Kohtaamisessa on vaarana esineellistää ihminen tapaukseksi, ilmiöksi ja puhutaan asiakkuudesta unohtaen itse inhimillinen ihminen omassa asiassa. Kohtaamisesta saattaa tulla tekninen suoritus, toimenpide ja tilastoitu asiakaskäynti. (Pohjola 2010, 37-39.) Mukaellen Pohjolan Asiakas vai ihminen –taulukkoa (Taulukko 1.) kuvaamme työpajakuntoutuksessa olevan asiakkaan asemaa suhteessa omaan subjektimaailmaansa. Tavoitteena on päästä irti lajityyppiajattelusta ja nähdä ihminen subjektina omassa elämäntilanteessaan ja asiakkaana. Yksilöllinen ohjaus ja tuki sekä erilaisuuden ymmärtäminen tulisi korostua ammatillisessa kohtaamisessa.

TAULUKKO 1. Asiakas, asiakkuus, ihminen. Muokattu Lehtikainen, Tuomisto 2014

ASIAKKAAN LAJITYYPPI:	TYÖTEEKIN ASIAKKUUS:	IHMINEN ASIAKASSUBJEKTINA:
yleistetty asiakas	kuntoutuja	yksilö
abstrakti asiakas	työtön	konkreetti ihminen
asiakastapaus	työ- ja toimintakykyrajoite	ihminen elämässään
asiakasaines	aktivoituna toimenpiteessä ja työtoiminnassa	ihminen apua edellyttävässä tilanteessaan
asioiminen	kuntoutuksen ohjaus	ratkaisun hakeminen
asiakaskäynti	viranomaistyö, ohjaustyö	kohtaaminen
toimenpiteet	kuntouttava työtoiminta	auttaminen ja tukeminen

Ihmisen ymmärtäminen palvelujärjestelmän asiakkaana ja kerrannaisvaikutusten liittyminen hänen asiakkuuteensa herättää arvopohdinnan, millaisena asiakas nähdään sosiaalityön asiakkuudessa. Myönteisessä asiakassuhteessa hänestä puhutaan subjektina ja painotetaan hänen itsemääräämisoikeuttaan, valinnanmahdollisuuksiaan ja vapauttaan. Asiakkaan omat ajatukset ja oikeudet sekä osallisuus ja aktiivisuus palveluissa ovat perusta asiakaslähtöisyydelle. (Pohjola 2010, 20, 29.)

Etenen (2012, 5-6) mukaan kaikkia ihmisiä tulee kohdella yhdenvertaisina sosiaali- ja terveydenhuollossa. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelua ja täten henkilökunnan toimintaa ohjaa sosiaali- ja terveysalan eettinen ohjeistus. Työteen ohjaajat kunnioittavat asiakkaidensa ihmisarvoa ja perusoikeuksia: yhdenvertaisuus, syrjimättömyys, yksityisyyden suoja, valinnanvapaus, oikeus päättää asioistaan ja itsemääräämisoikeus. Kunnioituksen tulee ulottua myös asiakkaan läheisiin.

Tutkimus- ja kehitystyön innovaatiotoiminnan rahoittajan ja asiantuntijan (Tekes) teettämässä oppaassa käsitellään asiakaslähtöisyyttä palvelujärjestel-

män kehittämisen näkökulmasta. Samalla asiakkaalla on yhtäaikaisia asiakkuuksia eri sektoreilla sosiaali- ja terveydenhuoltopalveluissa. Asiakslähtöisyyden toteutuminen jatkumona vaatii useiden osa-alueiden huomioimista niin palvelun tuottajien kuin käyttäjien perspektiivistä. Ajankohtaisena innovointina nähdään palveluiden integroiminen, jossa asiakkaiden tarpeet otetaan keskiöön. (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 10-13.)

Asiakslähtöisyyden arvoperustana on ihmisarvo. Palvelutoiminnan suunnitteluun osallistuvat palveluntarjoaja ja asiakas yhdessä tasavertaisina kumppaneina, jolloin luodaan yhteisymmärrys palvelumahdollisuuksista ja niiden toteutumisesta. Asiakkaan rooli palvelutapahtumassa muuttuu osallisuudeksi, kun hänestä tulee toimija ja hän tiedostaa olevansa asiakas, jolla on oikeuksia ja velvollisuuksia. (Mts. 18-19.)

4.3 Dialogisuus

Dialogisuus on avoin ja moniääninen vuorovaikutussuhde, jossa kukaan ei tiedä oikeaa vastausta. Tässä suhteessa yhteisen ymmärryksen saavuttaminen ei ole yksimielistä päätöksentekoa vaan uusien näkökulmien avaamista ja mahdollisuuksien löytymistä auttaen kuntoutujaa käsittelemään epävarmuuttaan ja alkavaa muutostaan. (Mönkkönen 2002, 57; Seikkula & Arnkill 2009, 90.) Koukkari (2012, 41) korostaa kuntoutuksessa kuntoutujan asemaa ainutkertaisena yksilönä, joka määrittää kuntoutumisensa tavoitteet asiantuntijoiden kanssa dialogisena yhteistyönä.

Valkonen (2004, 179, 181) nostaa esiin tarinoiden merkityksen kuntoutumisessa ja kuntoutuksessa. Ihmiset haluavat kertoa tarinansa ja sen kautta jäsentää

tilannettaan, saada hyväksyntää ja tulla kuulluksi. Tarinan kautta ollaan vuorovaikutuksessa ja kertomuksen kuuleminen auttaa tunnistamaan kuntoutujan arvoja ja eettisiä käsityksiä. Kerrottu tarina avaa näköalan kuntoutujan tunteisiin, kokemuksiin ja tapahtumiin sekä mahdollistaa yhteisen ymmärryksen ja asiakaslähtöisyyden syntymisen kuntoutukseen. Luottamus asiakassuhteen rakentamisessa on noussut esille useissa asiakkuutta sivuavissa tutkimustuloksissa. Luottamusta ei synny ilman aitoa kohtaamista, työntekijän on oltava aidosti läsnä. Kuuntelemisen taito ja tietoinen läsnäolo kuntoutujan kannalta ainutkertaisessa tilanteessa tuo huomiota ja edistää kuntoutumista (Erkkilä & Valve 2013, 33; Koukkari 2011, 225).

Hyvä työskentelysuhde työntekijän ja asiakkaan välillä syntyy vastavuoroisuuden kautta. Jotta auttaminen mahdollistuu, on luotava suhde, jossa asiakas haluaa työskennellä ja työntekijä haluaa tukea asiakasta. Asiakas ei ole tarkastelukohteen objekti vaan työntekijän rinnalla toimiva subjekti, joka pohtii elämäntilannettaan mahdollisimman monesta näkökulmasta. Asiakas hyväksyy sellaisenaan kaikkine ongelmineen. Vuorovaikutuksessa on tärkeää ymmärtää asiakkaan näkökulma, miten hän kokee ja näkee asiansa. Vasta sen jälkeen, kun asiakas tuntee saaneensa äänensä kuuluville, hän kykenee ottamaan vastaan työntekijän tarjoamia vaihtoehtoja. Rakentamalla molemminpuolista ymmärrystä, päästään kehittävään dialogiin ja yhteistyösuhteeseen. Puhutaan kumppanuudesta, jossa asiakkaan elämää ja tekoja tarkastellaan yhdessä työntekijän kanssa molempien ehdoilla. Dialogisuudessa luottamuksen syntymisen myötä on luonnollista ottaa kantaa asioihin eikä sitä tuolloin nähdä vallan käyttönä. (Mönkkönen 2007, 87,93; Särkelä 2011, 27-28, 30-33.)

Juhilan (2006, 137-138) mukaan kumppanuussuhteeseen perustuva sosiaalityön asiantuntijuus on horisontaalista silloin, kun työntekijällä ja asiakkaalla ei kummallakaan ole sellaista asiantuntijuutta, joka ylittäisi toisen kumppanin asiantuntijuuden. Horisontaalisuudessa asetutaan samalle tasolle ja kuunnellaan toinen toistaan. Työntekijä ei ole yksin asiantuntija, vaan asiakkaalla on

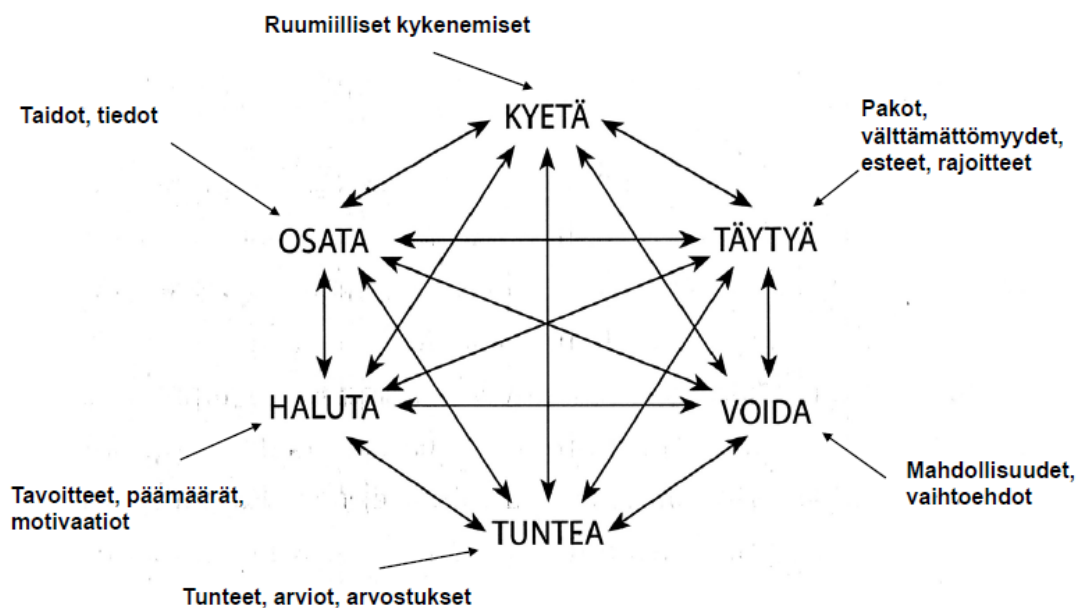
monenlaista asioiden tuntemusta ja kokemusta omassa asiassaan. Kuntouttavassa työtoiminnan tavoitteellisuudessa on merkittävää kuntoutujan oman äänen kuuluminen ja kuuleminen halutun muutoksen aikaansaamiseksi. Kuntoutujan äänen kuulemisessa kunnioitetaan ihmisen autonomiaa ja perusoikeuksia (Koukkari 2012, 40). Työpajatoiminnassa toiminnallisuuden rinnalle on nostettava aito kohtaaminen ja välittäminen kuntoutuksen ohjauksessa.

Suominen (2010, 16) nostaa esille palveluohjauksessa toteutuvan luottamuksen synnyn olevan perusta toimivalle dialogisuudelle. Ilman luottamusta mielipiteen ja erimielisyyden ilmaiseminen on vaikeaa eikä johda toivottuun ratkaisuun ennen kuin asiakas on hyväksynyt työntekijän. Opinnäytetyön tutkimuksemme kohderyhmällä on monia asiakkuuksia samanaikaisesti. Yhteisen ymmärryksen saavuttamiseksi kuntouttavassa työtoiminnassa pitää olla joustava, toimiva ja johdonmukainen palvelunohjaus ja luottamus toimijoihin. Opinnäytetutkimuksemme kautta saamme vastauksia vastaako henkilöstörakenne ja riittääkö henkilöstöresurssit laadukkaaseen ohjaukseen.

5 TOIMIJUUS

Ihminen on toimija, joka toimii eri aikana ja erilaisissa sosiaalikkulttuurisissa ympäristöissä eli konteksteissa ja käyttää vaihtoehtoisia mahdollisuuksia toimiessaan eri ympäristöissä ja tarjolla olevissa tilanteissa. Yksilön elämäntilanne ja ympäristö määrittävät toimijuuden ja sen eri muotojen toteutumista. Ikä, elämänvaihe, ajankohta, paikka ja tila vaikuttavat toimijuuden toteutumiseen ja erilaiset arkielämäntilanteet korostavat toimijuuden eri muotoja eri tavoin. Kyvyillä on vaikutusta elämänkulkuun tietyllä tavalla, mutta elämänkulku kokonaisuudessaan muovautuu toimijuuden eri modalityettien (ulottuvuus) kosketuksessa, ei kykyjen määrään. Kuntoutustyössä ulottuvuuk-

sien tarkastelua voidaan käyttää työkaluna kuntoutussuunnitelmien laatimisessa, selvittäessä kuntoutuksen edellytyksiä ja kuntoutusprosessin etenemisen ongelmia. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 102.) Modaliteetit (Kuvio 5.) jakautuvat Jyrkämän mukaan kuuteen ulottuvuuteen: tunteminen, haluaminen, kykeneminen, osaaminen, voiminen ja täytyminen (Jyrkämä 2007, 206; Jyrkämä 2008, 195). Tutkimustulosten analyysissä hyödynnämme modaliteetteja ja viemme ne käytännön tasolle Työteekkiin.



KUVIO 5. Toimijuuden ulottovuudet (Jyrkämä 2011)

Jyrkämä (2008, 192) korostaa toimijuudessa tarkoituksellisuutta ja valtaa valita, miten toimia vaihtelevissa tilanteissa. Päivittäin jokaiselle meistä tulee eteen valintatilanteita, joissa meillä on oltava mahdollisuus tehdä päätöksiä. Esteet, rajoitukset, mahdottomuudet ja pakot eivät saisi hallita päätöksenteossa. Toimijuus edellyttää tietoa, jonka perusteella kuntoutujalla on mahdollisuus tehdä omia ratkaisuja (Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013, 263). Miten sosiaalisen ja ammatillisen kuntoutuksen rajapinnoilla Jyrkämän kuvaamat toimijuuden ulottovuudet näyttäytyvät kuntoutujien arjessa ja työtoiminnassa?

Kuntoutusprosessia ohjaa lainsäädäntö, joka sitoo ja antaa mahdollisuuksia toimijoille ja kuntoutujille. Monitoimijuudessa törmätään usein ristiriitatilanteisiin vastuiden ja roolien ollessa epäselvät. Järvikoski ja Härkäpää (2011, 67) siteeraavat OECD:n vuonna 2008 julkaistua raporttia *Sickness, disability and work*, jossa Suomen osalta nostetaan esille kuntoutusjärjestelmän työnjaon ongelmat. Pirstaleinen järjestelmä aiheuttaa epäselvyyttä ja vaikeuttaa ammatillisen kuntoutuksen tehokasta toteutusta. Ongelmat näkyvät erityisesti kuntoutuksen käynnistämisvaiheessa, kuntoutusprosessin koordinoinnissa ja siirtymävaiheissa. Kuntoutuja tarvitsee tukea ja ohjausta toimijuudessaan ymmärtääkseen oman asemansa kuntoutusprosessissaan.

Toimimisen mahdollisuuden vaikuttavat konteksti, muut toimijat ja toimija itse. Toimijuudessa huomio kiinnittyy siihen, miten toimijalla on mahdollisuus toteuttaa haluamansa, luoda tapahtuma tai saavuttaa päämäärä. Sitä voi olla yksilö- ja yhteisötasolla. Kahdenkeskisessä toimijuudessa korostuu asiakkaan toimijuus etenkin hyvinvointipalveluissa. Subjektina oleminen, mahdollisuus valita, päätöksenteon oikeus, elämisen mahdollisuus, haluamallaan tavalla toiminen ja kuulluksi tuleminen määrittelevät toimijuuden rajojen ja mahdollisuuksien käsittelemistä. (Hokkanen 2013, 60, 63-64.)

Toimijuus edellyttää kuntoutujalta roolinsa tiedostamista ja sisäistämistä sekä työntekijältä asiantuntijuutta. Työntekijän yksi tärkeimmistä tehtävistä vuorovaikutussuhteen synnyttyä on tukea ja kannustaa kuntoutujaa löytämään oma toimijuutensa ja ylläpitämään sitä. Se näyttäytyy työtoiminnassa meidän havaintojemme mukaan myös yhteisötoimijuutena, jossa vertaistuen merkitys korostuu. Laitisen (2008, 154) mukaan tekemisen ja työn lisäksi yhteisöllisyydellä, oman paikan löytämisellä muiden joukossa on tärkeä merkitys kuntoutumiseen.

5.1 Osallisuus ja valtaistuminen

Kuntoutuksen tavoitteena on auttaa kuntoutujaa toteuttamaan elämänprojektejaan ja ylläpitämään elämänhallintaansa silloin, kun ne syystä tai toisesta ovat uhattuina tai heikentyneet. Yksilölle tarjotaan toimenpiteitä, joilla lisätään voimavaroja, toimintakykyä ja hallinnan tunnetta. Tukitoimet toteutetaan yksilö- tai ryhmätyöskentelynä, johon liitetään lähiyhteisöjen sosiaaliset verkostot. Valtaistumisprosessi avaa kuntoutujalle mahdollisuuden suunnitella elämäänsä, toteuttaa sitä koskevia ratkaisuja ja seurata valintojensa tuloksia. Oman tilanteensa reflektointi suhteessa ympäristön mahdollisuuksiin vahvistaa kuntoutujan hallinnan tunnetta ja auttaa omaksumaan uusia toimintatapoja tavoiteasetteluun ja omien elämänprojektiensa toteuttamiseen. (Järvikoski & Härkäpää 1995, 21-22; Järvikoski & Härkäpää 2011, 145-146.)

Pohjola (2010, 56-59) muistuttaa ongelmatilanteen ja avuntarpeen olevan vain osa kuntoutujan elämää eikä ihmistä tulisi määritellä hänen rajoitteensa kautta. Hänet tulisi kohdata kokonaisena subjektina, oman elämänsä asiantuntijana ja toimijana. Subjektius pitää määritellä, mitä se palveluprosessin toteutumisessa pitää sisällään. Kuntoutujan passiivinen osallistuminen muuttuu osallisuudeksi, kun hän ymmärtää oman aktiivisen roolinsa ja on valmis asettamaan itselleen tavoitteita. Asiakkaan aktiivinen rooli, vuorovaikutuksessa syntynyt dialogi ja monitoimijuus mahdollistavat yhteistyösuhteen, jossa kuntoutujan osallisuus on tasaveroista ja -vertaista. Tutkimusteemoissa selvitetään työtoiminta-asiakkuutta ja tavoitteellisuutta, miten ne toteutuvat työtoiminnassa ja niiden merkitystä nivel- ja siirtymävaiheissa.

Dialogisuus mahdollistaa asiakkaan osallisuuden omaan elämäänsä. Asiakkaan omista lähtökohdistaan nostama tieto, kuulluksi tuleminen, yhdessä arviointi ja että tulee otetuksi vakavasti, on tärkeä osallisuuden kokemus. Osallistavassa sosiaalityössä osallisuutta vahvistetaan suhteessa omaan elämään ja

sen tapahtumiin. Osallisuus liittyy elämänpoliittisiin valintoihin. Kuntouttava työtoiminta on osallistavaa, jos sen avulla saadaan palautettua usko omiin kykyihin ja mahdollisuuksiin. (Juhila 2006, 119-120.) Usein työpaja-asiakkaalla on heikko itsetunto johtuen menneisyydessä koetuista epäonnistumisista. Tästä syystä ohjaustilanteessa ja vuorovaikutuksessa on huomio kiinnitettävä voimavaroihin ja arvostavaan, kannustavaan kohtaamiseen.

Kuntouttava työtoiminta mahdollistaa osallistumisen, saa aikaan osallisuuden tunteen ja vahvistaa valtaistumista. Väyrynen (2012, 287) kuvaa mielenterveys- ja päihdekuntoutujien syrjäytymisuhkaa ja sen vaikutuksia toimintakykyyn. Toimintakykyä tukeva kontrolli muuttaa rajoitukset mahdollisuudeksi, välittäminen ja huolenpito edistää toimijuutta. Yhteinen sopimus ja tavoite ovat perusta muutosta tukevalle ja ylläpitävälle toiminnalle. Toiminnallisuudella ja intensiivisyydellä saadaan yhdessä aikaan kokonaisuus, jossa kuntoutuja kokee samanaikaisesti osallisuutta, arvostusta ja huolenpitoa sekä valtaistuu.

5.2 Jaettu toimijuus

Jaetussa toimijuudessa hyödynnetään eri tahojen asiantuntijuutta ja kokonaisvaltaista ymmärrystä yhteistyössä ja yhteistoiminnallisuutena, jossa toimintaan sitoudutaan yhteisen tavoitteen suunnassa. Tarkoituksenmukaisessa etenmistavassa jaettu toimijuus vaatii aina tilannekohtaista arviointia. Jaetussa toimijuudessa ohitetuksi tuleminen kertoo vallan käytöstä, joka voi ilmetä kuntoutujan ja työntekijän välisessä vuorovaikutuksessa sekä myös eri asiantuntijoiden välisissä suhteissa. (Romakkaniemi & Väyrynen 2011, 142.)

Väyrynen ja Lindh (2013, 408) käyttävät jaetusta toimijuudesta myös käsitettä yhteistoimijuus, jossa korostuvat palveluntuottajien, työntekijöiden ja asiakkaan yhteistyö, verkottuminen, vuorovaikutus ja kumppanuus sekä näiden toteutuminen käytössä olevien resurssien ja olosuhteiden kautta. Jakamattomassa toimijuudessa Romakkaniemi ja Järvikoski (2013, 42-43) nostavat esille odotukset, hylkäämiset ja vallan. Professio mahdollistaa työntekijälle enemmän valtaa kuin asiakkaalle. Tämä on asiantuntijavaltaa ja se esiintyy määrittäessä ongelmia. Asiakassuhteessa läsnä oleva valta tulisi näyttäytyä positiivisuutena jaetussa toimijuudessa. Kuntouttavassa työtoiminnassa keskeytykset, pettymykset, saavuttamattomat tavoitteet, kohtaamattomuus ja valankäyttö estävät kuntoutumiseen sitoutumiseen ja toimijuuden oivaltamiseen. Jakamaton toimijuus ei tue osallisuutta eikä valtaistumista.

Muutos-, nivel- ja siirtymävaiheissa tarvitaan erityisesti palvelunohjauksen antamaa tukea. Uudessa ja muuttuneessa tilanteessa konkreettisten muutosten lisäksi asiakkaaseen kohdistuu uudenlaisia odotuksia ja paineita. Asiakkaan omalle kehitykselle ja kasvulle on annettava riittävästi aikaa. Elämänhallintansa ja selviytymisensä tueksi on järjestettävä hyvää palvelunohjausta, jossa toiveet ja suunnitelmat punnitaan. Tuki ja palvelut pidetään ihmisen mittaisina. (Pietiläinen & Seppälä, 2003, 58-59.) Asiakkaalla on päävastuu omassa kuntoutusprosessissaan työntekijän antamasta tuesta ja ohjauksesta huolimatta. Kuntoutuja on itse kuntoutumisensa subjekti ja sitoutuu aktiivisesti prosessiinsa. Aikaansaatu muutos vahvistaa toivoa ja herättää lisää aktiivisuutta ja positiivista energiaa. (Erkkilä & Valve 2013, 17, 65-66.)

Järvikoski ja Härkäpää (2011, 202, 240) puhuvat kuntoutuksen vastuuhenkilön merkityksestä kuntoutujan tukena tilanteessa, jossa kuntoutusprosessiin tulee esteitä. Kuntoutuksen palveluohjaus mahdollistaa kuntoutujille riittävän tuen ja ohjauksen kuntoutusprosessin kaikissa vaiheissa. Kuntoutuksen palveluohjauksessa palveluohjaaja auttaa kuntoutujaa palvelutarpeen määrittämisessä ja palveluiden valinnassa siten, että eri järjestelmien tarjoamista vaihtoehtois-

ta saadaan asiakkaan asettamien tavoitteiden mukainen kokonaisuus. Kuntoutumisprosessilla on tavoite, jonka saavuttamiseksi on laadittu kuntoutussuunnitelma. Suunnitelmassa otetaan huomioon asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys ja kuntoutujan elinympäristö palvelutarpeen lisäksi. Kuntoutuksen ohjaus on prosessinomaista toimintaa ja vuorovaikutusta, jossa korostuvat työntekijän persoonallisuus, kyvyt ja luovuus. (Kuntoutusohjausnimikkeistö, 2010, 7-8.)

6 OPINNÄYTETYÖN TAVOITE, TARKOITUS JA TEHTÄVÄT

Opinnäytetyön tavoitteena on saadun tiedon avulla tuoda kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan kuntoutujan kokemukset näkyviksi ja kuuluville: miten saavutetaan asiakaslähtöinen työtoiminta ja palvelunohjaus, millainen toiminta tukee kuntoutujaa tavoitteensa saavuttamisessa, selkeyttääkö suunniteltu kuntoutuksen ohjaus kuntoutujaa palvelujärjestelmän vastuutahojen hahmottamisessa.

Opinnäytetyön tarkoituksena on selvittää Työteekissä työtoiminta-/työvalmennusjaksolla olevien kuntoutujien omia kokemuksia kuulluksi tulemisesta kuntoutusprosessin eri vaiheissa. Opinnäytetyöntekijöinä meitä erityisesti kiinnostaa kuntoutuksen ohjauksen merkitys asiakkaan tavoitteen saavuttamisen tukena. Opinnäytetyön kautta saadaan tietoa työtoiminnan ja työvalmennuksen vaikutuksesta elämänhallintaan ja siirtymävaiheen ohjauksen merkityksestä sekä kuntoutujan kokemuksia toiminnan kehittämiseksi.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymysten tarkoituksena oli selvittää:

1. Miten kuntoutuja kokee osallisuuden omassa kuntoutusprosessissaan?
2. Mikä on edistänyt kuntoutuksen tavoitteiden saavuttamista ja auttanut sitoutumaan kuntoutumiseen?
3. Miten palveluohjaus näkyy kuntoutujien kokemana?

Vastauksia haettiin teemahaastattelulla kohdentaen kysymykset tiettyihin teemoihin, joista keskusteltiin (Hirsjärvi & Hurme 2008, 47-48). Tutkimuksemme teemoja oli neljä: tausta ja ohjautuminen, asiakkuus työpajalla, kohtaaminen sekä tulevaisuus ja palveluissa ohjautuminen (Liite 1.). Teemojen alle suunnitellut kysymykset toivat vastauksia haastateltujen omakohtaisista kokemuksista.

7 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTUS

7.1 Kohderyhmä

Opinnäytetyömme kohteena oleva perusjoukko koostuu Sastamalan Työteekissä työvalmennus- ja työtoimintaosastoilla (työpaja) kuntouttavassa työtoiminnassa työskentelevistä henkilöistä, joilla on kokemusta keskeytyneestä kuntouttavasta työtoiminnasta. Osalla on useita keskeytyksiä ja kaikki haastateltavat ovat palanneet jossakin vaiheessa tauon jälkeen takaisin. Tutkimuksemme haluttiin eri-ikäisiä sekä sosiaalitoimen että työhallinnon kautta ohjautuneita miehiä ja naisia, joilla on vuorovaikutustaidot. Tutkimuksemme kannalta on oleellista kerätä tietoa henkilöiltä, joilla on omakohtaista asian-

tuntemusta. Haastateltaviksi valitaan henkilöt, joilla on tietoa aiheesta, joihin ilmiö liittyy ja joita se koskettaa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 60; Kananen 2010, 54; Tuomi & Sarajärvi 2009, 74). Työteekillä on kuntouttavaa työtoimintaa julkisella ja kolmannella sektorilla, mutta rajaamme tutkimuksemme kuntouttavassa työtoiminnassa työpajoilla työskenteleviin kuntoutujiin ja heidän kokemuksiinsa.

7.2 Tutkimusmenetelmä ja -aineisto

Kvalitatiivinen tutkimusmenetelmä soveltuu opinnäytetyömme metodologiksi. Tutkimuksella haluamme saada kuuluviin kuntoutujien oman äänen ja näkökulman. Tutkimuksemme sijoittuu todelliseen elämään ja käsittelemämme tapaukset ovat ainutlaatuisia. Ilmiöön etsitään syvällisiä, kokonaisvaltaisia ja tosiasioita paljastavia argumentteja. Haastateltavien omat havainnot tilanteistaan ja heidän elämäntarinansa kehitykseen vaikuttavien tekijöiden huomiointi ja ymmärrys saadaan esille kvalitatiivisella tutkimuksella. Tutkimuksemme kohdejoukko on valittu tarkoituksenmukaisesti ja aineistoa pyrimme tulkitsemaan ymmärrettävästi ja perusteellisesti. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 27-28; Hirsjärvi, Remes & Sarjavaara 2009, 161,164; Kananen 2010, 41-43.)

Eskolan ja Suorannan (2001, 16,20) sekä Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 152) mukaan laadullista tutkimusta tulkitaan koko tutkimusprosessin ajan aina aineistonkeruusta raportointiin saakka. Tutkijalla on käytössään tietynlaista vapautta, joka mahdollistaa joustavuutta tutkimuksen suunnitteluun ja toteutukseen. Vasta-alkaville opinnäytetyöntekijöille vapaus on vapauttava tunne. Prosessi elää koko ajan ja aika tuo uusia ulottuvuuksia tutkimukseen. Aineisto vauhdittaa tutkijan pohdiskelua ja tutkimusmateriaalista löydetään uutta nä-

kökulmaa eikä vain todenneta ennakkokäsityksiä (Eskola & Suoranta 2000, 20). Kvalitatiivinen tutkimus kuvaa tapahtumaa, ymmärtää toimintaa ja tuottaa tietopuolista tulkintaa ilmiöstä eikä pyri tilastolliseen yleistykseen (Mts. 61).

Metodina käytetään puolistrukturoitua teemahaastattelua, joka toteutetaan yksilöhaastatteluna kuudelle kuntoutujalle. Teemahaastattelu korostaa ihmisten tulkintoja asioista ja heidän asioille antamiaan merkityksiä ja kuinka merkitykset syntyvät vuorovaikutuksessa. Haastateltava on aktiivinen subjekti, jonka ainutlaatuiset näkemykset ja kokemukset halutaan saada selville ja vuorovaikutustilanne mahdollistaa vastausten selventämisen lisäkysymyksillä. Teemahaastattelussa kysymykset ovat avoimia ja ne pohjautuvat tutkimuksen teemojen mukaisiin aihealueisiin. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 35, 48.)

Tuomi ja Sarajärvi (2009, 73) näkevät haastattelun etuna joustavuuden. Kysymysjärjestys on muunneltavissa, sanamuotoja voidaan selventää ja toistaa kysymyksiä, jotta saadaan riittävästi tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Haastattelija hyödynsi teemahaastattelun sallimaa mahdollisuutta vaihdella kysymysjärjestystä, tehdä lisäkysymyksiä ja varmistaa haastateltavilta, että oli ymmärtänyt vastaukset oikein. Toisaalta haastattelija pystyi selventämään esittämiään kysymyksiä, jos haastateltavalla oli vaikeuksia käsittää kysymyksen tarkoitus.

7.3 Tutkimuksen eteneminen

Valmisteilla olevasta opinnäytetyöstä informoitiin Työteekissä viikkopalaverien yhteydessä ja lisäksi laadittiin tiedote (Liite 2.), jossa kerrottiin haastattelua koskevista asioista. Haastatteluun osallistuvat allekirjoittivat suostumuksen (Liite 3.) haastatteluajan sopimisen yhteydessä, jolloin käytiin läpi

myös tietosuojaan liittyvät asiat. Osallistuminen on vapaaehtoista, tutkimuksen luonteesta ja tavoitteesta on annettava riittävä informaatio jokaiselle haastateltavalle sekä tutkimuksen on noudatettava ihmisarvon kunnioittamista (Eskola & Suoranta 2000, 56; Kuula 2006, 61-62).

Haastattelija tutustui organisaatioon ja tutkimusympäristöön tutustumiskäynnillä elokuussa 2012. Toimeksiantajan tapaaminen ja tutustuminen työtoimintaan eri osastoilla toteutui helmikuussa 2013. Ensimmäisenä haastattelupäivänä haastattelija esiteltiin viikonaloituspalaverissa kuntoutujille ja kerrottiin alkavasta tutkimuksesta. Toinen opinnäytetyöntekijä työskentelee tutkimuskohteena olevassa organisaatiossa. Organisaation ulkopuolelta tuleva henkilö suoritti tutkimushaastattelut. Tällä valinnalla vältimme tutun työntekijän mahdolliset omat ennakkokäsitykset, -odotukset ja -luulot haastateltavasta sekä virheelliset tulkinnat tutkittavasta ilmiöstä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 76).

Koehaastattelu järjestettiin ennakkoon ja se toteutettiin yhdessä molempien opinnäytetyöntekijöiden toimesta. Koehaastateltavaksi valikoitui henkilö, joka tutkimusajankohtana oli työllistymistoimenpiteessä. Muuten hän täytti tutkimuskriteerit erinomaisesti. Pilotoinnin jälkeen oli mahdollista tehdä muutoksia haastattelurunkoon ja tarkentaa kysymysten asettelua. Pilottihaastattelua emme analysoi tutkimuksessamme.

Varsinaiset haastattelut toteutettiin kahtena perättäisenä päivänä maaliskuussa 2013 ja haastattelijana toimi tutkija, joka tuli organisaation ulkopuolelta. Tutkimuksen luotettavuutta lisättiin tällä tietoisella valinnalla. Tuttu työntekijä ja kuntoutuja -asetelma mahdollistaa kysymysten manipulaation ja toisaalta on oletettavissa kuntoutujan vastaavan työntekijän odotustenmukaisesti. *Siinä o viä tämäki ku toi Anna-Maija taas tuntee meijät, nin siinä ei tunnu semmonen nin-ku no nin sanottu puolueellisuus. Se just tää sillai helpompaa ku o ourompi henkilö,*

totesi yksi haastateltavista, kun lopuksi keskusteltiin haastattelun tunnelmista ja kuinka haastattelutilanne koettiin.

Haastattelijalle tilanne oli haasteellinen, mutta toisaalta ainutlaatuinen kokemus. Hirsjärven ja Hurmeen (2008, 96-97) mukaan haastattelijan ammattirooli edellyttää asiallista käyttäytymistä, luottamuksellisuutta ja tehtäväkeskeistä työskentelyä, jossa etusijalla on tutkimuksen kannalta tärkeän tiedon hankkiminen, ei uteliaisuus. Vuorovaikutuksen on oltava vapautunutta ja keskustelunomaista. Haastattelijalla on kaksoisrooli: tutkijana ja osallistuvana persoonana. Tässä tilanteessakin tulee pysyä puolueettomana ja on vältettävä arvovalta-asetelmaa. Omaa mielipidettä ei saa näyttää, väittelyyn heittäytymistä tulee välttää eikä tulisi hämmästellä mitään.

Ensikertalaisena haastattelija saavutti haastateltavien luottamuksen, haastattelutilanteet olivat avoimia ja lämminhenkisiä. Luottamuksen syntymiseen myönteisesti vaikuttavia tekijöitä olivat ennakkoinformointi ja haastattelijan tutustuminen käytännössä Työteen arkeen. Litterointivaihe paljasti haastattelijan kokemattomuuden, miten syvälle hän oli mennyt tilanteisiin mukaan. Haastattelijan kommentoissa kuului hämmästyä ja ihmetystä ”ihanko totta?”, mutta välttämättä haastateltavat eivät tätä eläytymistä panneet merkille.

Kaikki kuusi haastattelua toteutui suunnitellusti. Haastattelu ympäristönä oli Työteen sosiaalityöntekijän huone. Tilan valinnassa kiinnitettiin huomiota viihtyisyyteen, rauhallisuuteen ja keskeytysten minimointiin. Ennakoimalla ulkoiset häiriötekijät, mahdollistetaan haastattelun toteutuminen suunnitellusti (Hirsjärvi & Hurme 2008, 127). Haastattelutilanteesta tehtiin mahdollisimman luonnollinen ja aito. Haastattelun aikana oli mahdollista nauttia kahvia ja pientä purtavaa. Alkuun kerrattiin haastateltavien suostumus ja haastateltavat saivat kopion kirjallisesta suostumuksestaan. Haastattelutilanteessa korostettiin luottamuksellisuutta ja ettei haastattelijalla ole haastateltavista henkilökohtaista ennakkotietoa ja että opinnäytetyömme tutkimus ei vaikuta

kenenkään Työteekissä meneillään olevaan asiakassuhteeseen. Haastattelut taltioitiin nykyaikaisella digitaalisella tallentimella, minkä lisäksi käytettiin varmennuksena kasetille nauhoittavaa sanelukonetta. Varsinaisen haastattelun aikana ei tehty muistiinpanoja.

Litterointi suoritettiin välittömästi seuraavien kahden viikon aikana ja molemmat opinnäytetyöntekijät osallistuivat litterointiin. Yhteisestä päätöksestä haastattelut aukikirjoitettiin sana sanalta täytesanoja myöten, vaikka se olikin hidasta ja työlästä. Opinnäytetyöntekijöille yllätyksenä tuli digitaalisen tallentimen pettäminen. Uusi laite ei ollut taltioinut kaikkia haastatteluja kokonaisuudessaan, vaikka olimme testanneet laitteen toimivuuden pilottihaastattelussa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 140, 184-185). Pelastuksemme oli vanha sanelukone. Litteroitavaa aineistoa kertyi yhteensä yhdeksän tuntia ja litteroituna 84 liuskaa (A4) asetuksilla: fontti Platino Linotype 12, riviväli 1,0, reunukset 2/2,5.

7.4 Aineiston analyysi

Ruusuvuori, Nikander ja Hyvärinen (2010, 9) toteavat analyysin aloitusvaiheessa aineiston näyttäytyvän tutkijoille outona, sekavana ja hämmentävänä. Litteroinnin jälkeen valtasi hetkellinen epävarmuuden tunne. Materiaalia oli runsaasti, mutta löytyykö sieltä tutkimuksemme kysymyksiin vastaukset? Lukemalla aineistoa läpi useaan kertaan, sisällön kokonaisuus alkoi hahmottua ja tutkimusaineistomme jäsentelyyn soveltui parhaiten aineistolähtöinen sisällönanalyysi. Sisällönanalyysillä pyritään kuvaamaan dokumenttien merkitystä sanallisesti (Tuomi & Sarajärvi 2009, 106).

Tutkimuskysymysten runkoa hyödyntäen aloimme teemoitella aineistoa neljällä eri värillä etsien alkuperäisilmaisuja. Punainen väri kuvasi haastateltujen taustaa ja ohjautumista Työteekkiin, vihreä asiakkuutta työpajalla, keltainen kuntoutujan roolia ja kohtaamista sekä sininen tulevaisuutta ja ohjautumista palveluissa ja toimenpiteissä. Kävimme koko aineiston läpi, minkä jälkeen kokosimme alkuperäisilmaukset kokonaisuudessaan värikoodien mukaisesti taulukkoon. Varasimme tässä vaiheessa sarakkeet pelkistetyille ilmauksille, ala-, ylä- ja pääluokalle. Aineiston koodaaminen ja luokittelu auttavat jäsentämään ja ymmärtämään aineistoa, mitä siitä halutaan kertoa ja mitä siitä on havaittavissa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 149; Kananen 2010, 140).

Alkuperäisilmaukset redusointiin eli pelkistettiin. Pelkistetyt ilmaukset klusteroitiin eli ryhmiteltiin etsien samankaltaisuuksia ja erilaisuuksia. Tämän jälkeen aineisto abstrahoitettiin, jossa kehiteltiin aineistosta tärkeitä ja keskeisiä piirteitä teoreettista käsittelyä varten. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 110-111.) Abstrahoinnissa hyödynsimme miellekarttaa, *Mind Mapia* aineiston hahmottamisessa. Tämä tulkintavaihe oli mielenkiintoinen, koska siinä tutkimuksemme alkoi konkreettisesti elämään. Yhdessä työstäminen herätti monia kysymyksiä ja pohdintoja, joita kirjasimme jo tässä vaiheessa ylös voidaksemme hyödyntää niitä jatkossa varsinaisessa pohdintaosiossa. Analyysivaiheen tehtävänä on löytää aineistosta jotain, mitä ei suorista lainauksista sellaisenaan tule ilmi. Aineisto ei puhu puolestaan eikä aineiston taakse voi kätkeytyä, tutkijan on oltava aidosti läsnä analyysissä. (Ruusuvuori ym. 2010, 19.)

7.5 Tutkimuksen eettisyys ja luotettavuus

Kuulan (2006, 60) mukaan tutkimuseettiset normit ihmistieteissä ovat lähtökohta ihmisen kunnioittamiselle tutkimukseen osallistujana. Eettisyyden tärkeimpiä periaatteita ovat tiedottamiseen perustuva suostumus, luottamuksellisuus, seuraukset ja itsemääräämisoikeus (Hirsjärvi & Hurme 2008, 20; Hirsjärvi ym. 2009, 25). Haastateltavat informoitiin henkilökohtaisesti ja tutkimuseettisten periaatteiden mukaisesti. Tiedottaminen tehtiin hyvissä ajoin ja se mahdollisti keskustelun tutkimukseen liittyvistä asioista. Tällä ajalla haluttiin taata mahdollisuus perua osallistuminen haastatteluun. Haastattelun alussa kerrattiin tutkimuksen luotettavuus. Haastatteliija kertoi, että hänellä on tiedossa haastateltavista ainoastaan nimi ja että heillä on omakohtaista kokemusta kuntouttavasta työtoiminnasta ja sen keskeyttämisestä. Tutkimukseen osallistuminen ei vaikuta Työteekin asiakkuuteen ja palveluohjaukseen. Sosiaali- ja terveystieteiden (Sotesi) johtaja oli myöntänyt tutkimusluvan (Liite 4.)

Haastatteluista jäi päällimmäisenä mieleen avoimuus, luottamus ja lämminhenkisyys. Rungas tutkimusaineisto kertoo, että haastateltavat avautuivat kertomaan spontaanisti elämäntilanteistaan ja esille nousi hyvinkin arkaluonteisia asioita. Opinnäytetyön tehtäviin saatiin edustava aineisto ja näin opinnäytetyötämme voidaan pitää luotettavana kuvauksena kuntoutuja-asiakkaiden omakohtaisista kokemuksista. Haastattelujen taltioiminen nauhoittamalla lisää tiedon autenttisuutta (Kananen 2008, 122).

Hirsjärvi ym. (2009, 182) toteavat, ettei kvalitatiivisen tutkimusaineiston päätelmien itseisarvo ole yleistettävyyttä, mutta yksityisessä tapauksessa kertautuu yleinen. Yksityisten tapausten kyllin tarkka analyysi tuo esille sen, mikä ilmiössä on merkittävää. Opinnäytteen kuuden haastattelun aineisto on tapauksena ainutlaatuisista ja siten teemojen sisältä löytyneet tutkimustulokset ovat riittäviä kuvaamaan Työteekin nykyistä toimintaa. Opinnäytetyömme kannal-

ta saturaation eli kylläisyyden määrittäminen tiettyyn lakipisteeseen ei mielestämme ole merkityksellinen otantamme kannalta. Laadullisen tutkimuksen aineiston määrä on tutkimuskohtainen ja tutkimusaineistoa tarvitaan juuri sen verran, mikä aiheen kannalta on tarpeellista (Eskola & Suoranta 2000, 62-63).

Tutkimustulokset lähetettiin luettaviksi kaikille kuudelle haastateltavalle. Heillä oli mahdollisuus kommentoida niitä ja tarvittaessa poistattaa omia suosia siteerauksia ennen tulosten virallistamista (Liite 5.). Tällä menettelyllä kunnioitetaan ja arvostetaan tutkimukseen osallistuneiden identiteettiä ja varmistetaan, ettei tuloksia ole manipuloitu opinnäytetyöntekijöiden toimesta.

Haastattelutilanteessa haastateltavat tulivat satunnaisessa järjestyksessä. Litteroinnissa haastattelujärjestys sekoitettiin tunnistettavuuden minimoimiseksi. Litteroinnin jälkeen päätimme, ettemme käytä haastatelluista ollenkaan numerointia. Tällä varmistetaan anonymiteetti näin pienessä otannassa ja haastateltavien tuntiessa toisensa. Siteerauksissa tunnistettavuuden eliminoimiseksi poistimme tarkat aikamääritteet, henkilöiden nimet, hoitotahot ja yksityiskohdalliset osastokuvaukset. Osittain myös murreilmaukset on muutettu yleiskieleksi. Anonymisoinnilla varmistetaan tutkimukseen osallistuneiden tunnistettavuus (Kuula 2006, 214).

Tutkijatriangulaatiossa saman ilmiön tutkimiseen osallistuu useampi tutkija, jolloin syntyy eri näkemyksiä, huomioita ja keskustelua. Tutkimusprosessissa käydään neuvotteluja valinnoista ja tulkinnoista. Parityöskentely tutkimusprosessissa laajentaa ja monipuolistaa tutkimuksen näkökulmaa. (Eskola & Suoranta 2000, 69.) Omassa tutkimuksessamme hyödynnämme triangulaation antamaa mahdollisuutta tuottaa sisältörikas tutkimus.

Haastatteluissa käytettiin tarkentavia kysymyksiä ja valaisevia esimerkkejä, joilla varmistettiin kysymysten ja vastausten molemminpuolinen ymmärrys (Hirsjärvi & Hurme 2008, 66). Tällä pyrittiin ehkäisemään väärintulkinnat ja siten lisäämään opinnäytetyön luotettavuutta jo haastattelutilanteessa. Tietyt

teemat olivat osalle haastateltavista tuntemattomia eivätkä ne avautuneet haastattelijan selvennyksistä huolimatta. Tietämättömyys hyväksyttiin tutkimustulokseksi eikä haastattelussa kaikkiin kysymyksiin haettu pakolla vastausta. Haastattelijalla ei välttämättä saa toivomaansa tietoa (Hirsjärvi & Hurme 2008, 96).

Tuomen ja Sarajärven (2009, 135-136) mukaan laadullisen tutkimuksen luotettavuutta ja puolueettomuutta tarkasteltaessa törmätään saadun tiedon objektiivisuuteen. Vaikuttaako esimerkiksi tutkijan status, miten vastaukset halutaan kuulla ja tulkita? Opinnäytteessämme haastattelijaksi valittiin tietoisesti organisaation ulkopuolinen henkilö, jolla varmistettiin neutraali haastattelutilanne niin haastattelijan kuin haastateltavien näkökulmasta. Haastattelijalla toimi aidosti uudessa roolissa omien kykyjensä mukaisesti toivoen, että haastateltavien kanssa syntyy antoisa keskustelu. Haastattelijalla ei ollut minkäänlaista valmiutta ohjata haastattelua tiettyyn päämäärään.

Analyysivaiheen luokittelu vei paljon aikaa runsaan tutkimusaineiston vuoksi huolimatta siitä, että haastattelurunko oli suunniteltu huolellisesti teema-aiheittain. Tutkimuskysymykset ohjasivat kategorointia ja pitkällisen manuaalisen prosessin jälkeen pääsimme käsiksi tutkimustuloksiin, jotka perustuvat haastateltavien alkuperäisiin vastauksiin. Tutkimustuloksia muotoiltaessa kirjalliseen muotoon on hyödynnetty tutkijatriangulaatiota, kunnioitettu hyvää tieteellistä käytäntöä ja eettistä sitoutuneisuutta. Koko opinnäytetyöprosessin ajan on noudatettu Jyväskylän ammattikorkeakoulun eettisiä periaatteita. Opinnäytetyön tutkimusaineistoa on säilytetty asianmukaisesti ja se on tuhottu työn valmistuttua.

8 TULOKSET

8.1 Kuntoutujan ääni

Vastauksen Kuntoutujan ääneksi saimme teemakysymyksellä 3. Kohtaaminen (Liite.1.). Kuntouttavassa työtoiminnassa työpajalla ja palveluohjauksessa asiakaslähtöisyyden ja kohtelun merkitys oli lähtökohtana onnistuneelle ja luottamukselliselle kohtaamiselle (Liite 6.).

8.1.1 Asiakaslähtöisyys ja konteksti

Asiakaslähtöisen kuntoutusprosessin käynnistyminen edellyttää työntekijältä asiantuntijuuden lisäksi ammattitaitoa kohdata kuntoutuja niin, että lähde-tään liikkeelle hänen tarpeistaan ja tavoitteistaan sen hetkisessä kontekstissa. Huolenaiheina haastatteluissa nousi esille epäluottamus käytössä oleviin tietojärjestelmiin, niiden sisältämien tietojen oikeellisuuteen ja niiden perusteella luotuihin ennakkokäsityksiin.

... mä en oikein tiijä, kun tuolla tietojärjestelmässä on taas virheellistä tietoo yllättäen. Kyl mä noita sopimuksia oon tehny, mitään merkityksiä, mitä siellä lukee, käytännön asiat ratkasee.

Siirtymä- ja nivelvaiheissa ammatillinen tuki ja ohjaus on oltava oikea-aikaista ja riittävää, mutta on myös osattava päästää irti ja luottaa kuntoutujan omaan selviytymiseen. Osa kuntoutujista koki liiallisen holhoamisen ahdistavana tilanteessa, jossa halusi tilaa omaan muutosvaiheeseensa.

Välillä se on, et mä ymmärrän, että kaikki niin ku haluaa tietää ja tukee ja kannustaa, mutta välillä niin ku tulee just semmonen olo, että antakaa mun nyt hetken aikaa itte pärjätä tässä, että kyllä mä sitten tuun haakeen apua, kun siltä tuntuu. Et kun tarvii sitä, et sillan kun menee hyvin niin antakaa mennä älkääkö tökkikö... et ku koko ajan ollaan parem-

paan menossa, niin nin nin meen nyt näillä ja toivotaan, että ei tuu mitään tökkäystä, että mikä vaatis sitten enää toimenpiteitä.

Viranomaistyöskentely ja byrokratia asettavat kuntoutumiselle omat haasteensa. Helposti suunnitelmista tulee organisaatio- ja työntekijälähtöisiä, jossa asiakkaan tarpeet, toiveet ja tavoitteet unohtuvat. Vallan käytön ja pakotteen voiman kuntoutuja kokee alistavana. Toisaalta kuntoutujan oma asenne määrittää, kuinka velvoitteet pystytään muuttamaan mahdollisuuksiksi.

...siis tää just tää voimankäyttö siellä osa-alueella, millä sitä voimaa on eli ton tietojärjestelmän sisällä. Siis mää en vaan tiijä, ihan nin ku ihmistä ei vaan uskota, siis annetaan niin ku toisen elimen päättää siitä, että mikä se toinen ihminen on.

Ei sen tähden varmaan, kun mä oon itte alottellinen. Mä sanon siis itse, mitä mä haluan, ei mua oo pakotettu, ei mua oo pyydetty, jos sää menisit sinne, ei mulle oo tehty sitä ollenkaan. Mut kun se on musta ihmisestä ittestä kiinni, miten suhtautuu asioihin. Jos sä aattelet, että mä nyt lepäilen tässä työttömänä ja oon vaan, niin ei se kyllä edistykään mihinkään ihminen, ei. Siin täytyy oma asenne olla erilainen, mä oon sitä mieltä. Mä oon positiivinen luonne kaikessa muussakin, aina mennään vaikka vastuksii tulee.

Työteekin ja TYP:n henkilöstö sai haastatelluilta myönteistä palautetta. He olivat tyytyväisiä henkilöstön kohtaamiseen ja kohteluun sekä arvostivat sen asiantuntijuutta. Työpajan arjessa toteutuu asiakkaan kuulluksi tuleminen. Päätösvalta, toiminnan kehittämismahdollisuudet, omien tavoitteiden ja kiinnostuksen huomioonottaminen vahvistavat osallisuutta ja oman position ymmärtämistä.

Iso pelastus, että täällä on, ainakin mun nähdäkseni niin mukavaa henkilökuntaa. Tää on niin positiivisia siis miellyttäviä ihmisiä, että sen takia on motivaatioo tulla tänne. Henkilöstölle hyvän palautteen. Mä tulisin tänne vaikka töihinkin, jos multa kysyttäis.

...he voi niin ku suositella ja antaa neuvoja ja mut ne lähtee kumminki musta, et mun täytyy ne hyväksyä eihän se muuten onnistu.

Joo että kyllä siellä niin ku mun puheitteni perusteella katotaan. Ei, että siellä niin kun kyllä sitä ehdotetaan mitä vois tehdä, mutta kyllä se päätösvalta on sitten nin ku kumminki mulla.

...semmosia galluppeja vois aina välillä tehdä ja ja ehkä enemmän sitten yhteisiä projekteja niin ku eri osastojen välillä... nin kehitellä jotain sellasia missä vois olla niin ku, sais vähä sekotettua pakkaa aina välillä. Ja ja ehkä vois kokeilla joskus sillai, että pistää ihmiset kiertoon ja mennä kokeileen eri osastoille miten tekee eri hommia, että mitä teette täällä ja. Ei väkipakolla mutta niin ku tällai.

8.1.2 Kohtaaminen ja vuorovaikutus

Ilman luottamusta kuntoutumisprosessilla ei ole tulevaisuutta. Etenkin vaikeiden asioiden ja pettymysten käsittely vaativat ehdotonta luottamusta ja avointa dialogia. Palvelujärjestelmän moniammatillisen yhteistyön sujuminen vaatii kaikilta toimijoilta kuntoutujan arvostamista ja hänen oman asiantuntijuutensa kuulemista. Tällä saadaan aikaan aito kohtaaminen, jossa kuntoutuja on subjekti. Onnistuneiden kohtaamisten tuoma kokemus ja positiivisen palautteen merkitys vahvistavat itsetuntoa ja identiteettiä sekä antavat varmuutta selviytymiseen.

Kyllä siinä kun itte tietää vähä ne ninku luottaa ei ne oo siinä kuule senlän takana hyvi ei se toi ettei sielä kytätä, että millai ninku se työ sujuu, se o sen verran jo, siihe vaikuttaa varmaa aikaisempi liki XXXvuotinen, vaikka välivuosia tuliki. Ni joo, että luottamusta.

Täällä on ihan helppo lähestyä ihmisiä, noita ohjaajia. Mä oon kokenu, että mä voin puhuu niille ihan mistä vaan, ne kuuntelee ja ne ottaa selvää, jos ei ne tiedä, niin ne ottaa selvää asioista ja neuvoe sen mukaan.

Että, miten mä edistyn sitä seurataan kyllä täällä. Ihan, en mä tunne sitä mitenkään vastenmielisenä, enkä muutenkaan. Ja mä koen sen, että mä voin sanoo sen, mitä mä ajattelen asioista, mä niin ku pystyn sanoo oman mielipiteen. Monta kertaa nää kaikki ratkasut on tullu sen kautta, kun mä oon sanonu, mitä mä haluan. Mä oon niin ku itte miettiny ne valmiiks ja esittäny ne siellä näille XXX ihmisille, että mitä suunnitelmaa mulla on eteenpäin. Tuntuu, että me ollaan samanarvosia ihmisiä.

Pikku hiljaa piti rakentaa niitä, että vähän tuntee ja tietää ihmisistä enne ku pystyy pääsee nin kun samalle levelille vähä niin ku kene kans menee toimittaa asioita...Tietää miten toiselle puhutaan ja millai toiselle puhutaan, toiselle toisella tavalla kuin toiselle.

Menneisyys ja tausta eivät saa olla rasite kohtaamisessa, vaan ihminen on kohdattava ihmisenä tässä ja nyt. Liian usein toimijat syyllistyvät kategorointiin, sillä ennakkoasenne on syntynyt jo lausuntojen ja palveluohjauksessa välitettyjen tietojen perusteella. Leimaantuminen johtaa usein epäasialliseen kohteluun, sillä alkavassa vuorovaikutustilanteessa varauksellinen asiakas ja ennakkoluuloinen työntekijä ovat törmäyskurssilla. Jos työntekijällä on eettisesti vahva ammatillisuus, hän kykenee rakentamaan toimivan dialogin ohjaustilanteessa ja ottamaan vastuun sen toimivuudesta.

Mä en tiedä, onko työnantajilla joku kammo, kun mulla on nää omat työrajoitteeni, tuntuu, et se estää niin ku paljo. Ihmisillä on ennakkoluuloja. Semmonen ennakkoasenne vammasta ihmistä kohtaan.

Juu siinä mielessä siis noi no esimerkiksi mitä tuolta tietokoneelta kun ne pitää sammuttaa, kun mun kans jutellaan, sen mä oon monta kertaa todistanu. Sen, että kun tulee automaattilausuntoja, jotka eivät pidä mitenkään paikkansa ja sitten kun tosta noin kun joku kattoo sokeena ja uskoo tietokonetta silmät ristissä, niin ei siitä tuu mitään, mutta tollai kun tehdään henkilökohtaisia sopimuksia, tämmösinä ne on käsittääkseni pitäny ihan hyöin paikkansa joo o.

Ei, siis yleisellä tasolla niin siis ei ihminen oo minkään arvoinen, eikä sen mielipide, koska kaikki joka paikassa katsotaan koneelta, et mikä se ihminen on, joka ei o taas mitenkään se ei o niin ku mitenkään sama asia, mikä se todellisuudessa on. Siel on jonkun käsitys asiasta, jolla ei oo välttämättä mitään tekemistä totuuden kanssa, mitä on oikeesti tapahtunu ja sen perusteella katotaan se ennakkovaikutus, vaikutelma, mikä toi ihminen on. Sitten kun se tulee tähän näin, niin sitä kohdellaan sen mukaan, mitä se on niin ku. Juu, ja sitten kun niille puhuu, niin se menee toisesta sisään, ei se tartu mihinkään, se on aivan sama puhutko sinä vai et, kun se lopullinen päätös on aina siinä virallisessa paperissa mikä se on. Niin ja siinä, että mullakin on niin ku sitä mä haluan tietää, että mikäköhän ennakkokäsitys, kun kattoo kaikki tiedot, mitä mustakin tuol-

la on, niin ku poliisilta, XXX:lta, koululta, työpaikoilta, ni, määhän oon nin ku monta ihmistä sitte.

8.2 Kuntouttava työtoiminta

Vastauksen Kuntouttavasta työtoiminnasta saimme teemakysymyksellä 2. Asiakkuus työpajalla (Liite 1.). Kuntouttava työtoiminta auttoi sitoutumaan ja saavuttamaan tavoitteita suunnitelmallisella ja tavoitteellisella toiminnalla. Kuntoutujan roolin löytäminen ja asiakkuuden tunnistaminen on haasteellista. Sosiaalinen osallisuus vahvistui yhteisöllisyyden kautta (Liite 7.).

8.2.1 Sitoutuminen ja tavoitteellisuus

Elämänhallinta ja selviytyminen arjessa vahvistavat sitoutumista työtoimintaan, mikä edesauttaa kuntoutumista. Työtoiminta koetaan selviytymiskeinona hankalassa elämäntilanteessa. Turvallisuuden tunne ja arjen sujuvuus tukevat tavoitteen saavuttamisessa. Positiivinen kokemus työtoiminnassa ja oikea asenne mahdollistavat ja luovat motivaation omaan kuntoutumiseensa. Asiakkaan oma ymmärrys kuntoutumisprosessista kokonaisuutena on hyvin merkittävä sitoutumisen kannalta.

En mä tiijä, varmaan ihan hyvin, kun sitä mä lähdin täältä hake, et mul la on tosiaan jotain tekemistä, että tä on vähä kuin että töissä kävis, mutta ei kumminkaan yhtään samanlaista. Tänne saa tulla rennoin mielin, eikä oo sillai paineita mistään.

Motivaatio kasvaa kyllä täällä. Mul on mennä tosi hyvin kaikki.

Sitten juur, että kun täältä saa niin ku eväitä eteenpäin ja neuvotaan kyllä.

Toisaalta kuntoutusta ohjaavat säädökset sekä työtoiminnan pelisäännöt koetaan tiukkana ja ankarana. Myös pakote nousi esille haastatteluissa. Toimeentuloon liittyvät velvoitteet koetaan uhkana ja pakotteena eikä mahdollisuutena ja tukena kuntoutumiseen. Lainsäädäntö takaa oikeudet ja velvollisuudet, toisaalta löytyy järjestelmän väärinkäyttäjiä, laskelmointia ja etuuksien hyväksikäyttöä. Haastatteluissa tuli esille tärkeä huomio työtoiminnan vaikuttavuudesta, pakko ei tue omatoimisuutta.

Kaikki pelkää, että tulee karenssia ja kaikki pelkää, en mä voi sitä sanoo, mut niin ku se pelote ja pakote on iso työkalu ja aika usein käytössä.

Töitä mä en pysty tekee. Eihän tää mitään herkkua oo. Mutta kyllähän työttömyys loppuu, et töihin pitää mennä tästä näin, kun liitonpäivät on lusittu jo.

Välillä tulee aina armeija mieleen.

Kuntouttavan työtoiminnan keskeytyminen aiheuttaa aina pettymyksen, oli se itseaiheutettu tai ei. Nivelvaiheessa kaivataan tukea ja ohjausta oikeisiin palveluihin kuten madaltaa kynnystä työtoimintaan osallistumiseen repsahduksen jälkeen. Haastateltavat toivat esille myös perheen tuen ja vapaa-ajan tarjoamat aktiviteetit selviytymisen mahdollistajana. Erilaiset rajoitteet, kuntoutujasta itsestä tai ympäristöstä johtuvat, estävät osallistumista ja sitoutumista.

Et kun monillehan se voi olla kynnyks niin ku mulle ittellenikin , että jos hirveesti joutuu selitteleen ja puolusteleen itteensä niin se on se on niin ku semmonen, että sillon helposti niin ku että jos oot päivän kaks pois ja tiedät että sä joudut täällä kauheeseen tenttiin niin sitten se jää niin ku vallan, että sitä ei enää kehtaa tulla. Joo, että siinä tulis niin korke kynnyks sitten lähtee tänne, et kun tuntuu, että välillä saa niin ku joka suuntaan itteensä puolustella, että miks en minä nyt käy töissä ja mitä mä nyt.

O vaan erilaiset elämänkuviot, sanotaa näi että ku ny saa itte päättää menoistansa.

8.2.2 Asiakkuus

Haastattelussa osittain törmättiin rooliristiriitaan, jossa kuntoutujan rooli oli epäselvä. Osa haastateltavista koki olevansa työntekijä työpajassa, ei niinkään työllistymistä edistävää palvelua saava asiakas. Kaikilla haastateltavilla on kaksoisasiakkuus: Työllisyyspalveluissa (Työteekki) työtoimintaan osallistujana ja Työvoiman palvelukeskuksessa (TYP) työnhakija-asiakkaana. Fyysisesti nämä palvelut ovat samassa talossa, mikä osittain aiheuttaa epäselvyyttä hahmottaa omaa rooliaan kuntoutujana. Tässä vaiheessa Työllisyyspalveluissa ei ole kuntoutuksen ohjaajaa vaan kuntoutusohjaus on TYPin virkailijoiden vastuulla.

Miksi ne totanoin laskee, että me ollaan asiakas. Me ei olla mitään asiakas. Me ollaan täällä töissä. Minusta se on väärä sana. A-S-I-A-K-A-S. Ne on asiakas, kun ne tulee tänne ja tilaa palveluita ja niin pois päin

Ohjauksella on suuri merkitys erityisesti tilanteessa, jossa oma rooli on vielä kadoksissa. Laadukas, johdonmukainen työvalmennus ja asiallinen kohtelu ohjauksessa luovat edellytykset turvalliselle ja luotettavalle toiminnalle. Kannustus ja vastuun antaminen ohjauksessa voimaannuttavat ja lisäävät itseluottamusta, mikä mahdollistaa askel askeleelta siirtymisen kohti uusia haasteita sekä tukee tavoitteiden saavuttamista. Itsetunnon vahvistuminen tuo turvallisuutta, luotettavuutta ja mielekkyyttä työtoimintaan sitoutumiseen, mikä lisää ymmärrystä omasta kuntoutujan roolista ja vastuista.

...välillä säännöt ehkä muuttuu vähä niinku lennosta, että eka annetaan tietty niinku malli hoitaa asioita ja sitten se ei käykään toisena päivänä, se on negatiivista.....Että, jos ei o hyväksyttävää, se ei oo hyväksyttävää, jos on hyväksyttävää, se on hyväksyttävää, mutta tolleen ei tarvi ruveta pelleilee.

O. Ei siinä oikee o mittää semmosta että jännittää ny tarttis. Että se on ihan. Juuuu, ei silleen kun tää on tuttu paikka. Aika monet ohjaajat ovat vaihtuneet, mutta sillai sanotaan, että tuoXXX ja XXX tuola XXX-osaston ohjaaja, ne on vielä vanhoja tuttuja kyllä.

Osaamisen ja työelämävalmiuksien vahvistamisen haastateltavat kokevat mahdollisuutena luoda omia tavoitteita. Monella pitkäaikaistyöttömyys, terveydellinen rajoite ja addiktio ovat aiheuttaneet vieraantumista työelämästä, tietojen ja taitojen ruostumista tai ammattitaidottomuutta. Ohjattu työtoiminta osoittautui monen kuntoutujan kohdalla moottoriksi motivaation säilyttäjänä. Oman osaamisen kehittäminen lähtee kuntoutujasta itsestään. Motivaation puute ja rooliristiriita tuovat ohjaukselle erityisen haasteen.

Siinä toi, just ATK-opetuksen takia mä voin hakkee töihin ninku paikkoja kuin paikkoja.

Ei mitään kuntoilua eikä mitään työharjoittelua tai semmosta. Ei me nyt vanha kettu mitään työkuntoo ja työharjoitteluu. Ei me olla mitään nuoria.

8.2.3 Sosiaalinen osallisuus ja yhteisöllisyys

Vertaistuen merkitys tuli korostuneesti esille kaikilla haastateltavilla. Kuntoutujilla oli hyvinkin erilaiset lähtökohdat: perhe ja muut sosiaaliset suhteet, päihde- ja psyykkinen tausta, ikä, sukupuoli, työttömyys-/koulutus-/työkokemus. Siitä huolimatta he kokivat yhteisöllisyyttä ja hyväksyntää. Haasteellisista elämäntilanteista kolhiintunut itsetunto oli useammalla haastateltavalla olematon ja heikko. Erilaisesta taustasta huolimatta mielekäs toiminta, viihtyisä ympäristö, ilmapiiri ja ihmissuhteet vahvistivat yhteenkuuluvuuden tunnetta.

Tää on ollu viihtyisä työympäristö ja kavereita on ollu, ihan mukavia ja monta kaveria on edelleen, kun mä oon täältä lähteny. Että ihan hyvä työympäristö on ollu työkavereiden suhteenkin. Tääl pystyy luomaan monet ystävyysuhteet.

Syrjäytyminen on yksi suurimmista uhkista työttömyyden pitkittyessä. Haastattelussa nousi esille työtoiminnan merkitys syrjäytymisen ehkäisyssä. Lähes jokainen haastateltava koki työtoiminnan ehkäisevän syrjäytymistään ja vahvistavan itseluottamustaan.

Positiivisesti, et jos en olisi täällä ollu, en osaa kuvitella misä mä olisin muutaku kotona. Et varmaan rypisin jossain itsesäälässä. Että tää on olu mulle iha ninku positiivinen tää aika, minkä mä täällä oon ollu.

Kuntouttava työtoiminta tukee elämänhallintaa ja tuo säännöllisyyttä arkeen. Arjenhallinta lisää hyvinvointia ja mahdollistaa omien voimavarojen kasvun vähitellen ja avaa mahdollisuuksia rakentaa tulevaisuutta. Tuettu työtoiminta, mielekäs tekeminen ja viihtyisä työympäristö luovat edellytykset asiakkaan kuntoutumiselle ja hallitulle elämälle.

Että mä saan ittelleni jotain tekemistä, että mä en tee mitään tyhmää. Mähän voisin vaikka juopotella päivät pitkät ja tehdä mitä vaan sitten, jos mulla ei olis mitään päivärutiinia ja sitten kun mä tylsistyn, niin sit sitä tekee mitä vaan, että on tekemistä.

Jos mä en olis täällä millanen kunto. Mää olisi kaks metriä maan alla. Kyllä se nyt tämmöstä niinku jarruttaa tää Työteekki.

Työpaja työtoimintaympäristönä koetaan kannustavana ja joustavana. Työtoiminta ja -valmennus on suunnitelmallista, tavoitteellista ja yksilöllistä sekä ottaa huomioon kuntoutujan realistisen työ- ja toimintakyvyn. Onnistumiset, positiivinen palaute ja vahvuuksien tunnistaminen vahvistavat itsetuntoa sekä kannustavat ja motivoivat itsensä kehittämiseen.

Mää en oikein tiiä, just toi, että kun oon saanu kannustusta, niin tulee halua vähä yrittää ja näyttää semmosille tutuille, jotka ei usko mun kykyihin.

Toisaalta haastattelutilanteessa tuli esille tuttu ja turvallinen työtoiminta sekä tyytyväisyys omaan tilanteeseensa työttömänä, johon on vaarana juuttua. Laitostuminen ja tottuminen, sopeutuminen elämäntilanteeseensa hidastavat jopa estävät kokonaisvaltaisen kuntoutumisen ja etenemisen kohti työmarkkinoita. Kuntoutuja jää helposti työttömyyden kehään, josta ei uskalleta lähteä ulos uusiin haasteisiin. Tässä tilanteessa vaaditaan kuntoutuksen ohjaukselta pelisilmää, milloin kuntoutujalla on oikea hetki ottaa vastaan seuraava askel ja milloin kuntoutuksen ohjauksen pitää tukea tätä nivelvaihetta.

Täsä iäsä kauheesti enää oo aatellu, että menis välillä töihin, välillä sitä aattelee, että sais siitä rahaa mulla on rahapula, en mä tiiä, mä oon vaan sit sopeutunu tähän.

Ihannetyö. Täällä Työteekissä töissä palkalla. Aivan tämä on unelmatyö. On niitä tarjoiltu, mutta en oo halunnu mennä. Mä tulisin tänne vaikka töihinkin, jos multa kysyttäis.

Tällä hetkellä olen erittäin tyytyväinen. Mutta on tietysti niin ku mä sanoin ainaski kuus ja puoli tuntia koko päivään, ei haittaisi vaikka alkaisi kello seitsemän aamulla lopettaisi kello neljä. Tää on niinku kuntoilua.

8.3 Kuntoutuksen ohjaus

Vastauksen Kuntoutujan ohjaus saimme temakysymyksillä 1. Tausta ja ohjautuminen sekä 4. Tulevaisuus ja palveluissa ohjautuminen. (Liite 1.) Kuntoutusjärjestelmässä ohjautuminen ja kuntoutujan position hahmottaminen edellyttävät asiantuntijuutta, luottamusta ja toimivaa moniammatillisuutta (Liite 8.).

8.3.1 Asiantuntijuus ja luotettavuus

Haastattelussa tuli esiin, että palveluihin ja tukitoimiin on ohjausta, mutta se on koordinoimatonta. Irralliset toimenpiteet eivät hahmotu kuntoutujalle kokonaisuudeksi eikä hänelle muodostu käsitystä omasta kuntoutumisprosessistaan. Monet kuntoutujat turhautuvat tarjottuihin toimenpiteisiin. Kiinnostus ja motivaatio oman elämäntilanteen muutokseen heikkenee, mikä johtaa herkästi laitostumiseen tai syrjäytymiseen. Monipuolisia kuntoutuspalveluja on tarjolla, mutta niihin ohjaaminen ontuu varsinaisen kuntoutuksen ohjaajan puuttuessa henkilöstörakenteesta. Pirstaleinen kuntoutusjärjestelmä vaatii kuntoutuksen ohjaajan asiantuntijuutta, ilman sitä kuntoutujan palveluohjaus jää kapeaksi ja hajautuu usealle eri vastuutaholle. Usko ja luotettavuus kuntoutuksen vaikutukseen, oman elämän tilanteen parantamiseen ja hyvinvoinnin lisäämiseksi on epävarmaa.

Saattaa niinku joutua kertoa omat asiansa kahdesta viiteen kertaan eri ihmisille ennen kun pääsee, se vaikeuttaa, se turhauttaa ja se ni tekee siitä vaan paljon hankalampaa. Täällä ilmeisesti on joku sosiaalityöntekijä.

Tosiaan, et jos täällä olis joku semmonen yks tietty henkilö niin sittenhän sen vois aina välillä taikka toiveitten mukaan järjestää semmosen palaverin, että jos tuntuu, että nyt mennään mennään, niin pitää semmonen preppaus siinä, että joo mitä nyt voidaan tehdä ja miten ne eri osa-alueet toimis.

Nimenomaan puolueeton ihminen, se että pitäis kattoo asiaa just sillai että se on niin ku ei kenenkään kantilta vaan, mikä on nin ku kuulostaa vaan järkevimmältä et joskus on joku sanonu, että se on hyvä sopimus jos molempia vähä harmittaa.

Joo, et välillä on niin ku tullu semmonen tympääntyminen siihen, että kun joka taholle täytyy aina selitellä ja perustella ja kertoo miltä tuntuu ja miten ny on menny ja antakaa ny olla ja välillä.

Nivel- ja siirtymävaiheet sekä keskeytyneet työtoiminnan kuntoutusjaksot ovat erityistilanteita, joissa onnistuminen tai pettyminen ovat molemmat riskitekijöitä kuntoutumisen etenemisessä. Nämä erityistilanteet vaativat spesi-

fistä ammattitaitoa, joustavuutta ja suunnitelmallisuutta ohjauksessa. Kuntoutujan tavoite ei saa romuttua epäonnistumisen takia vaan kuntoutuksen ohjauksen keinoin tavoitteen säilyttämiseen on löydettävissä vaihtoehtoja ja ratkaisuja. Oikea-aikaisessa irtaantumisessa ja siirtymisessä kuntoutuspolulla eteenpäin on kuntoutuksen ohjaajan tuki merkittävä niin kannustajana muutokseen kuin muutoksen onnistumiseen.

... että tehdä sitä lyhennettyä työpäivää ja muuta että et tota sopisin paremmin sinne, että kun en kumminkaan oo niin ku valmis lähteen töihin ja sehän on ideana tossa niin ku Teekin puolella, että sieltä ollaan niin ku valmiina, että jos tulee työpaikkatarjous, ollaan niin ku valmiina, niin todettiin, että et mun kannataa siirtyä sinne, kun en kumminkaan oo valmis niin kun ihan työelämän vaatimuksiin niin lähtee siltä puolelta ja kattoo sitten sitä mukaa, kun tilanne kehittyy niin harkitaan sitten portaittain taas takaisin tonne Teekin puolelle ja sitä kautta sitten uudelleen työelämään.

8.3.2 Positio

Kaikki haastateltavat kokivat kuntouttavan työtoiminnan Työteekissä tukevan heidän jokapäiväistä elämänhallintaansa ja antavan sisältöä elämäänsä. Vain osa kuntoutujista hahmotti olevansa kuntoutumisprosessissa, jonka tavoitteena on sosiaalisin tukitoimin sekä yksilö- ja työvalmennuksen keinoin kuntoutuminen ja työllistyminen. Tutkimuksen kannalta tämä ”tietämättömyys” oli merkittävä tulos ja se toi arvokasta viestiä toiminnan kehittämiseksi. Haastatteluissa tuli ilmi, kuinka kuntoutuja oli ulkopuolisena osallistujana ja objektina omassa palaverissaan eikä ymmärtänyt kokoontumisen ja kokoonpanon merkitystä.

Ollaan vaan siinä, kuka haluaa pitää palaveria, mä vaan vastaan kysymyksiin, onhan se mukava nähdä aina XXX:aa.

En mää tiä, mää oon aikalailta tyytyväine, e mää sillai. Tää o vaan sitte oma juttunsa tää vaa että mää käyn sitten vaan keran kuukaudessa juttelemassa tuolla XXX:lla että se o ny iha vaa kuha sielä vaa rupertellaa,

ei siä o mittää ei se oikeastaa oo mikkää pakollinenkaa. Ne on erillisenä, juu, juu.

On, on tota muutaman kerran, on tosa tosa tota noin , onko pari kertaa tuolla on noita papereita tehty. No XXX teki sillo, hän jäi pois.

Oon viihtyny, koska oon yli XXX ollu niin oon viihtyny. Mää oon sanonu, että mää oon tääl niin kauan ku eläkkeelle.

...nin tota se on vähä ninku orja olis, et saa jotain nimellistä korvausta siitä että totanoi tekee jotain muutaki kun makaa kotona. Siinä mielessä on ninku huono juttu että tää on niin naurettava tää korvaus, minkä tästä saa yhdeksän euroo päivöä. Niinku nää on sanonu XXX, ettei kukaan täysipäinen tee siihen hintaan töitä.

8.3.3 Moniammatillisuus

Monitoimijuus on mahdollisuus moniammatillisesti tuetuissa palveluissa, mutta synenergia jää käyttämättä ilman kokonaisvastuun kantajaa ja toiminta ei ole aukotonta ilman kuntoutuksen ohjausta. Nykyisessä toimintamallissa tehdään päällekkäistä työtä, joka näyttäytyy kuntoutujalle hajanaisena jopa sekavana kokonaisuutena. Verkostoyhteistyöllä tavoitellaan oikeita palveluita oikea-aikaisesti.

No sillan alkuun kävin noin kerran kuussa tuolla XXX olikohan nyt XXX vai XXX ja tota sitten kun mulla yhdisty niin kun alkoholiongelmat tähän masennukseen että siinä oli niin ku sitä, että kumpikin sitten ajo toistansa niin nytten ollaan sitten siirtämässä siirtämässä tonne XXX:n puolelle sitä, että kävoisin siellä sitten keskustelemassa, että on ollut puhetta että sillai just sillai parin kolmen viikon välein olis niinku tämmönen kontrollikäynti. Et määhän oon XXXkuntoutuksessa, elikkä se on se kaikkein joustavin mahdollinen.

Kuntoutujan tavoite on oltava selkeästi tiedossa kaikilla toimijoilla. Etenkin tilanteissa, joissa kuntoutuja ei tunnista omaa positiotansa, kuntoutuksen ohjaajalla on merkittävä tehtävä moniammatillisen tiimin työskentelyssä toimia vastuuhenkilönä ja kuntoutujan tukena. Mitä useampi toimija sitä merkittä-

vämmäksi kuntoutuksen seuranta kasvaa. Pahimmillaan kuntoutusprosessi keskeytyy kuntoutujasta itsestään riippumatta ilman vastuullista seurantaa.

Kun meillä oli viimeks keskustelua, siellä käydään aina lävitte, että miten on hommat sujunu siinä on aina välillä toi XXX sitten paikalla, että keskustellaan, että miten on menny ja sitten tosiaan XXX:n kans kattaan että joo mitkä on tavoitteet ja nyt oikeestaan viimesin sopimus uusitteen silleen, että samoilla mennään, että mullon tavoitteena ollu, että pyrin käymään täälä sovitut päivöt ja olemaan selvinpäiten. Että et tänne on turha tulla, jos promilleja on.

9 POHDINTA

9.1 Johtopäätökset

Kuntoutujan äänen kuuluminen ja kuuleminen

Tutkimustuloksissa korostuu kohtaamisen merkitys, jossa kuntoutuja kokee, että häntä arvostetaan ja kunnioitetaan ihmisenä itsenään ja asiantuntijana omassa asiassaan. Subjektiuden kokeminen vahvistaa myönteistä asiakassuhdetta, jossa pystytään yhdessä suunnittelemaan realistista kuntoutumisprosessia. Viranomaiskohtaamisissa pakote ja vallankäyttö ovat uhkia itsemääräämisoikeuden toteutumiselle. Pohjola (2010, 20, 29) on nostanut arvokeskustelun sosiaalityön asiakkuudesta ja korostaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta, valinnanmahdollisuutta ja vapautta.

Riittämätön tuki muutosvaiheessa johtaa helposti negatiiviseen kokemukseen, itseaiheutettuun keskeytykseen. Toisaalta liiallinen hyysääminen koetaan ahdistavana ja se tekee asiakkaasta passiivisen toimijan. Työntekijöinä meiltä vaaditaan ammatillista otetta ja asiantuntijuutta tunnistaa muutosvaiheiden riskit ja pystyä ohjauksellisin keinoin olemaan asiakkaan tukena. Työteekissä asiakkaan kohtaaminen, luottamuksellinen asiakkuus ja myönteisen palaut-

teen saaminen osallistavat asiakkaan ja tätä kautta hänen osallisuutensa vahvistuu työvalmennuksen aikana. Vahva osallisuus ja oman position ymmärtäminen ovat kantavia voimia murrosvaiheissa. Luhtasela (2009, 39) korostaa osallisuudessa toiminnan kokemista tarpeellisena, tarkoituksenmukaisena ja hyödyllisenä yhteydessä omaan elämään.

Luottamuksellisen asiakassuhteen syntymisen esteenä on usein kategorointi. Haastateltavien omakohtaiset kokemukset herättivät pohtimaan omaa ja myös työyhteisön ammatillisuutta asiakkaan kohtaamisessa ja ohjauksessa. Ennakokäsitys herkästi kertaantuu moniammatillisissa työryhmissä ja on vaarana, että asiakkaan tilanteesta käytetään laajennettua tulkintaa. Karjalainen (2011, 93) on huolissaan pitkäaikaistyöttömien jatkopolkujen katkeamisista ja mahdollisuuksien kapenemisesta abstraktina muodostetun asiakaskäsitteen perusteella. (Taulukko 1.)

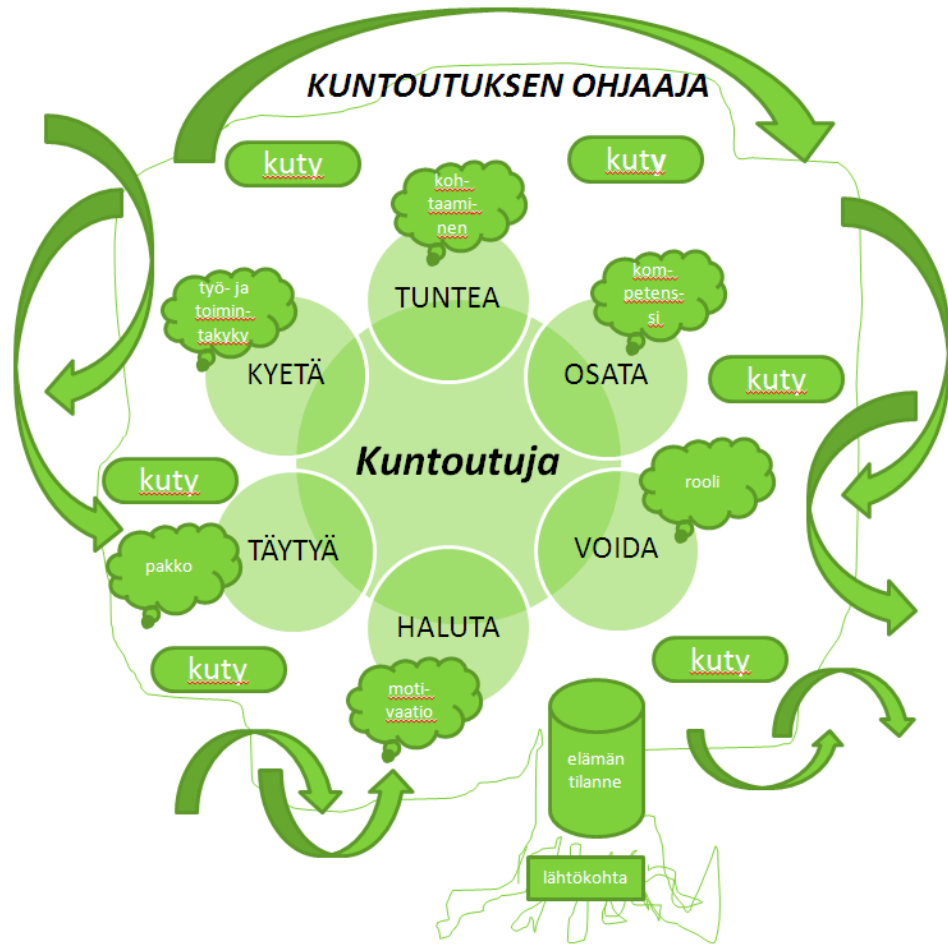
Kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuus

Tutkimuksessa vahvistui Työteenkin työtoiminta sosiaalisen ja ammatillisen kuntoutuksen toteuttajana ja yhtenä toimijana kuntoutuksen palvelujärjestelmässä. Kuntoutus sosiaalisen ja ammatillisen toiminnan rajapinnalla tuo oman haasteensa, sillä niistä ovat vastuussa eri tahot. Etuna Työteenkin kuntoutujille on tiivis yhteistyö Typin kanssa, mutta ilman kuntoutuksen ohjausta kuntoutujien roolin ymmärrys häilyy, koska samalla työntekijällä voi olla monia toimenkuvia. Haastattelussa ilmeni, että kuntouttavassa työtoiminnassa osallistuja suunnittelee omat tavoitteensa ja tekee omat valintansa. Toimijuudessa korostetaan kuntoutujan mahdollisuutta valita ja tehdä omia ratkaisujaan (Jyrkämä 2008, 192; Romakkaniemi & Kilpeläinen 2013, 263).

Kuvaamme toimijuutta suhteessa kuntouttavaan työtoimintaan Työteekissä, sillä asiakkaan toimintaan vaikuttaa aina aika, konteksti ja mahdollisuudet. Tarkastelemme kuntouttavan työtoiminnan tuloksia Jyrkämän (2007, 206; Jyr-

kämä 2008, 195) kuuden ulottuvuuden mukaan: tuntea, haluta, kyetä, osata, voida ja täytyä (Kuvio 6.). Kuntoutujan asenteella ja halulla kuntoutua on suuri merkitys motivaation syntyyn ja työtoimintaan sitoutumiseen. Työtoiminnassa saatu positiivinen kokemus, turvallisuuden ja elämänhallinnan tunne, työ- ja toimintakyvyn vahvistuminen, auttavat myös sitoutumista, mutta työtoiminnan laatu on taattava jatkossakin. Kuntouttava työtoiminta mahdollistaa kuntoutujan sosiaalisen kuntoutuksen kautta vahvistaa elämänhallintaansa ja arkielämän taitojaan, jotka ovat edellytyksenä riittävälle toimintakyvylle lähteä vahvistamaan ammatillista osaamista ja työelämävalmiuksia.

Kohtaaminen tapahtuu tunnetasolla. Aito kohtaaminen vaatii ammatillista otetta, yhteistyösuhde asiakkaan ja työntekijän välillä on oltava eettisesti tasa-vertainen ja kaikki asiakkaat on kohdattava tasa-arvoisesti. Organisaation johdon on huolehdittava henkilöstön ammattitaidosta ja jaksamisesta. Kuntoutuja pystyy toimimaan sosiaalisissa suhteissa ja yhteisöissä hyödyntäen kuntoutujan roolia ja tätä kautta saa mahdollisuuksia itsensä kehittämisen ja muutoksen aikaansaamiseen. Sosiaalinen ja ammatillinen kuntoutus on porrastettava niin, että kuntoutujalla on mahdollisuus irtautua työttömän roolistaan ja sitoutua työpajatyöntekijän rooliin. Erilaiset pelisäännöt ja lainsäädäntö näyttävät kuntoutujalle pakkona ja täytymisenä.



KUVIO 6. Toimijuus kuntouttavassa työtoiminnassa (Lehikoinen ja Tuomisto 2014)

Varsinaisesti tutkimuksemme ilmiö ei ollut kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuus elämänhallintaan, silti se kohosi selkeästi ja korostuneesti esille haastatteluissa. Elämänhallinta ja toimintakyky ovat edellytyksiä työkyvylle ja työllistymiselle. Muutoksen aikaansaaminen on hidaskäyttöprosessi ja vaikutukset tulevat näkyviin viiveellä laadullisten indikaattoreiden puuttuessa (VTV 2011, 24). Täten syrjäytymistä ehkäisevien vaikutusten arvioiminen reaaliajassa on suurpiirteistä ja kustannuspoliittisesti vaikeasti todennettavissa.

Kuntoutuksen ohjaaja toimijuutta tukemaan

Haastateltavat eivät mieltäneet ja hahmottaneet oma prosessiaan, kuntoutuksen ohjaajan tukea eivätkä kuntoutus- ja palveluohjausta. Keskustelun pohjalta syntyi selkeä tarve yksilölliseen kuntoutuksen ohjaukseen. Moniammatillinen toiminta ja monet toimijat ohjaustilanteessa sekä käsiteltävien asioiden toisto ja esilleotto loivat selkeästi paineita kuntoutujalle. Etenkin muutosvaiheissa kuntoutuksen ohjaajan tuki olisi ollut merkityksellinen. Läpinäkyvä, avoin toiminta ja selkeät pelisäännöt yli organisaatorajojen selkeyttävät ja mahdollistavat samanaikaisten palveluiden synnergian. Moniammatilliset työryhmät ja verkostotyö tuovat uusia mahdollisuuksia yhdistää resursseja, mutta toisaalta ne saattavat vaikeuttaa ja monimutkaistaa kuntoutujan omaa asemaa ilman koordinaattoria. Kuntoutuksen tarkoituksenmukaisessa etenemisessä jaettu toimijuus ja dialogisuus mahdollistavat tilannekohtaisen arvioinnin, jossa asiakkaan osallisuus korostuu ja täten asiantuntijavalta näyttäytyy positiivisena. (Juhila 2006, 119-120; Romakkaniemi & Järvikoski 2013, 42-43; Romakkaniemi & Väyrynen 2011, 142; Väyrynen & Lindh 2013, 408.)

Nivel- ja siirtymävaiheet näkyvät kriittisinä pisteinä. Niissä kuntoutumisen jatkumo on vaakalaudalla ja uhattuna. Epäonnistumiset ja pettymykset ovat monilla Työteekin asiakkailta rasitteena uudelleen aloittamiselle sekä ne aiheuttavat näköalattomuutta, epätoivoisuutta ja lisäävät luovuttamisen riskiä. Kuntoutuksen ohjaaja ylläpitää toivoa ja luottamusta, puhalttaa yhdessä asiakkaan kanssa toivon kipinää. Hyvä kuntoutuksen ohjaus antaa asiakkaalle riittävästi aikaa muutokseen ja pitää yllä toivoa siirtymävaiheissa (Pietiläinen & Seppälä 2003, 58-59). Erkkilä ja Valve (2013, 16) tuovat esille positiivisen energian, subjektiivisuuden ja toiminnasta saadun onnistumisen tunteen työhönvalmennuksessa.

Kuntouttavassa työtoiminnassa ja työpajatyöskentelyssä kuntoutumisen välineinä ovat ohjatusti suoritettavat työtehtävät. Osallistujat ovat kuntoutujia

eivätkä työntekijöitä. Opinnäytetyömme tutkimuksessa nousi esille ristiriita kuntoutujan roolista, mikä on esteenä kuntoutumisen etenemiselle ja isona vaarana on olla objektina omassa asiassaan. Kuntoutuja mieltää olevansa työsuhteessa kuntoutumisen sijaan (Tammelin 2010,49). Kuntoutusprosessin alettua oman roolin löytyminen ja ymmärrys nopeutuvat ja helpottuvat asiakaslähtöisen, laadukkaan perehdytyksen, orientaation ja yksilöllisen ohjauksen myötä.

9.2 Opinnäytetyöprosessi ja reflektio opinnäytetyön tekemisestä

Anna sattumalle tilaa. Näin tapahtui meille tutustumiskäynnillä Sastamalan seudun Työvoiman palvelukeskus Työteekissä elokuussa 2012. Vuoden 2013 alusta organisaation nimi on Työllisyyspalvelut Työteekki ja Sosiaalinen kuntoutus ja yhteistyökumppanina Työvoiman palvelukeskus. Molempia tutkijoita yhdisti kiinnostus sosiaalisen ja ammatillisen kuntoutuksen toteuttamiseen sosiaalipalveluna kuntatasolla ja kuntouttavaan työtoimintaan. Aihevalintamme syntyi ajankohtaisuudesta ja organisaation toiminnassa tapahtuneen muutoksen synnyttämästä todellisesta tarpeesta: Miten Sastamala vastaa sosiaalisen kuntoutuksen tarpeeseen jo olemassa olevilla rakenteilla? Ajankohtaisuus on edelleen vahvistunut ja näkyy yhteiskunnassa meneillään olevissa sosiaali- ja terveystieteellisissä sekä työvoimapolitiittisissa uudistuksissa. Opinnäytetyöntekijöinä markkinoimme toimeksiantajalle mahdollisuutta tehdä tutkimus, miten asiakasta kuullaan ja kohdataan kuntouttavan työtoiminnan aikana ja mikä vaikuttavuus kuntouttavalla työtoiminnalla on.

Johtaja puuttuu peliin. Kokemattomuus opinnäytetyöntekijöinä innoitti haukaamaan liian ison palan tutkimusteemaksi, mutta keskustelu toimeksiantajan

kanssa auttoi rajaamaan aihetta. Vaikuttavuus oli syytä jättää opinnäyte-työmme ulkopuolelle. Asiakkaan kuntoutuminen tapahtuu portaittain ja toimeksiantajaa kiinnosti erityisesti tuen antaminen nivel- ja siirtymävaiheissa. Ohjausresurssien uudelleen järjestely ja niiden potentiaalinen hyödyntäminen ovat haasteena muuttuneessa tilanteessa sekä kuntatasoa koskevat lakiuudistukset (TYP -laki 2015, sosiaalihuoltolain uudistus ja Hallituksen kehyspäättös 3/2013 kuntien roolista ja vastuusta pitkäaikaistyöttömien aktivointitoimenpiteissä) tulevat vaikuttamaan organisaation toimintaan.

Tosi toimiin. Tutkimus toteutui suunnitellusti: Kaikki kuusi haastateltavaa saapuivat paikalle sovitusti ja olivat motivoituneita kehittämään toimintaa, josta heitä oli informoitu ennakkoon. Haastattelijalle tilanne oli uusi ja jännittävä, mutta molemminpuolinen luottamus ja avoin, välitön tunnelma saivat aikaan vapautuneen keskustelun. Teemojen mukaan laaditut kysymykset tuottivat hyvin monipuolista haastatteluaineistoa, lisäksi tarkentavia kysymyksiä ja paluuta käsiteltävään aiheeseen käytettiin vastausten selventämiseksi.

Haastattelijä tiesi tutkimukseen osallistujista vain nimen ja jossakin vaiheessa heidän kuntouttava työtoimintansa oli keskeytynyt. Haastatteluhetkellä haastateltavat olivat kuntouttavassa työtoiminnassa työpajalla. Ajankäytön suhteen ei osattu varata aikaa purkutilanteelle. Haastatteluissa nousi esiin pulmatilanteita ja rankkoja elämäkokemuksia, jotka jäivät elämään haastattelijan mieleen. Koetun kokemuksen jälkeen voidaan todeta, että kolme intensiivistä haastattelua päivässä on maksimi.

Huh huh, mikä urakka. Litteroinnin purkuvaiheessa tuli tuskan hiki havaitesamme digitaalisen tallentimen pettämisen, osa haastatteluista oli tuhoutunut. Menivätkö haastattelut uusiksi? Onneksemme varmuustallennin toimi ja saimme aineiston purettua. Litterointiin meni useita päiviä, haasteellista oli kuunnella ja kirjoittaa eri murteita. Käytäntö todisti, että ehdottomasti on

varmistettava tekniikan toimivuus myös haastattelun kuluessa ja taltiointiin on varattava vähintään kaksi laitetta. Haastatteluprosessi oli työläs ja myös eettisesti olisi arveluttavaa, jos sen joutuisi toistamaan.

Tutkimusaineistoa kertyi runsaasti ja analysoinnin alkuvaiheessa oli vaikeuksia hahmottaa, miten saamme vastaukset ilmiöihimme. Tässä vaiheessa oli aika palata teorian lähteille ja palauttaa mieliin kvalitatiivisen tutkimuksen sisällönanalyysin perusteet. Alkuperäisilmausten teemoittelussa käyttämämme värikoodaus toimi hyvin. Teemoittelu oli mielenkiintoinen vaihe, jossa aloimme päästä tutkimuksemme ytimeen. Visuaalisina hahmottajina tukeuduimme manuaaliseen *leikkaa-liimaa* -tekniikkaan. Muodostimme alkupe-
räisilmauksista teemoittain 15 metriä paperikääröä. Alkuperäisilmauksista pelkistykseen kautta saimme muodostettua ala- ja yläluokkia. Tässä vaiheessa oli avuksi otettava *Mind Map* -menetelmä, jonka avulla muodostimme kolme pääluokkaa, tuloksemme. Tulosten hahmottuessa kävimme keskustelua toimeksiantajan kanssa tutkimuksen etenemisestä ja tutkimuksen tuomista uusista näkökulmista kuntouttavan työtoiminnan viitekehyksessä.

Jihuu. Aineiston pohjalta saimme tutkimuskysymyksiimme vastaukset. Toimeksiantajamme sai kaipaamaansa tietoa uuden toimintamallin luomiseen sosiaalisessa viitekehyksessä, henkilöstörakenteen arviointiin ja toiminnan kehittämiseen kuntoutujalähtöisesti. Lisäksi tuli paljon tietoa ja tarvetta laadukkaan työvalmennuksen ja työtoiminnan kehittämiseksi. Tutkimuksessa kuntoutujan ääni kuului ja kuultiin, mutta kuuluuko Työteekin arjessa?

Käytännössä työpajan arki sujuu hyvin ja sen toiminnan vaikuttavuus yksilö-, yhteisö- ja yhteiskuntatasolla on merkityksellinen: toiminta- ja työkyky, elämänhallinta, sosiaalisuus ja kustannuspoliittinen vaikutus. Kuntoutuksen ohjaus oli tuntematon käsite, mikä on erittäin merkittävä ja huolestuttavakin tulos. Kuntoutuja tarvitsee tulkkia selviytyäkseen viranomaisverkostossa,

opasta pirstaleisessa palvelujärjestelmässä ja tukijaa kuntoutumisprosessissaan. Tutkimuksen tavoite saavutettiin.

Mitä tästä opittiin. Ennen päätöstämme ryhtyä yhteiseen urakkaamme mietimme yhdessä ja erikseen persoonallisia ominaisuuksiamme, elämämme arvoja ja käytännön haasteita, onnistuuko yhteistyömme? Yllättävän nopeasti löytyi yhteinen sävel. Molemmat olivat orientoituneita ja motivoituneita yhteiseen päämäärämme, opinnäytetyö parityönä. Perhe, arkityö ja pitkät välimatkat sekä niiden yhteen sovittaminen haastoivat meidät todenteolla. Opinnäytetyön työstämisen aikana usko omiin taitoihin ja tietoihin sekä arjesta selviytymiseen oli kovilla. Nummenmaa ja Lautamatti (2004, 89-90) kuvaavat opiskelun arkitodellisuutta. Opiskelijat yhdistävät opiskelun osaksi muuta elämän kokonaisuutta ja opinnäytetyön tekemisen työlääksi omakohtaiseksi muutosprosessiksi, joka vaatii määrätietoista, itsenäistä ja pitkäjänteistä työskentelyä.

Tutkijatriangulaatio synnytti syvällisiäkin keskusteluja käytännön kokemuksista, laajensi molempien opinnäytetyöntekijöiden näkökulmaa ja toi opinnäytteeseen reflektiota todellisuuteen ja käytännön tilanteisiin. Päivittäisessä työssä joudumme luovimaan ja laittamaan persoonaamme peliin. Jokainen asiakastilanne ja kohtaaminen on ainutlaatuinen tapahtuma, joka ei taivu standardeihin ja jota ei voi uusia. Teoriatieto on oltava taustalla, lakeja ja asetuksia tulee noudattaa, mutta perusta onnistuneelle asiakastyölle luodaan aidolla ihmisyyttä ja inhimillisyyttä arvostavalla otteella (Tossavainen 1996, 9). Ammattirooleissamme ja opinnäytetyöntekijöinä allekirjoitamme kohtaamisen merkittävyyden, jota pitää korostaa asiakkuuksissa ensi tapaamisesta alkaen luottamuksen saavuttamiseksi.

Opinnäytetyömme ulkoisella asulla otimme tietoisien riskien valitessamme tekstiosan oikean reunan tasauksen JAMK:n raportointiohjeistuksesta poiketen (Liukko & Perttula 2010, 32). Työmme hyödyntäminen jatkossa toimek-

siantajamme koulutusmateriaalina, selkeä luettavuus ja oma mieltymyksemme ovat perusteena valinnallemme. Tekstissä käytämme kerronnallista tyyliä ja osittain persoonamääritteitä puhuessamme omista lähtökodistamme (Liukko & Perttula 2010, 6-10). Yhteisestä päätöksestä halusimme tuottaa helposti luettavaa ja persoonallista tekstiä. Helppolukuinen teksti tavoittaa mahdollisimman monen asiasta kiinnostuneen ja asiaa koskettaneen lukijan tutustumaan opinnäytetyöhömmme. Olemme noudattaneet Suomen kielen oikeakieliisyyttä ja asiatekstin ohjeistusta hyödyntäen Timo Sorjasen Suomen kieli -käyttäjän käsikirjaa ja FM Helena Virikon Pirkanmaan ammattikorkeakoulun Asiatekstin kielenhuolto-opasta. Toteutimme tutkimuksemme käytännönläheisesti ja noudatimme samaa linjaa koko opinnäytetyöprosessin aikana.

Tarkoituksenmukaisesti käytimme paljon ja pitkiäkin suoria lainauksia dokumentoidessamme tuloksia. Ohjeistuksesta poiketen asetimme kaikki siteeraukset syvennettynä, vaikka rivimäärät eivät sitä edellyttäneet (Liukko & Perttula 2010, 19-20). Haastateltavien lainauksien paljouteen ja määrällisyyteen vaikuttivat opinnäytetyömme tavoite, kuntoutujan ääni kuuluviin. Pohdintaosion vapaamuotoiset omat tunnesiteerauksemme viestivät lukijalle omaa intensiivistä, innostunutta ja asiakaslähtöistä työtettämme. Teimme työtämme aidolla kutsumuksella.

Aika on tehnyt tehtävänsä. Vuosi ja neljä kuukautta kestänyt prosessi on pitänyt meitä otteessaan välillä intensiivisemmin ja välillä on pidetty tietoisesti taukoa. Riittävä aika on antanut etäisyyttä pohtia tutkimustuloksia ja ne ovat syventäneet omaa ymmärrystämme yksilötason kuntoutuksen haasteista. Eettisyyttä tunnistettavuuden kannalta lisää riittävän pitkä opinnäytetyön julkaisuaika. Henkisesti opinnäytetyön työstäminen on ollut hetkittäin raskasta ensikertalaisille opinnäytetyöntekijöille. Yhdessä pohtien, toisiamme tukien ja kannustaen on selvitty toivottomalta tuntuneista tilanteista ja tunnustamme parityöskentelyn antaneen uskoa. Tyrvääläisyys ja savolaisuus on koettu voimaannuttavana elementtinä. Yhteenvetona voimme todeta saavuttaneemme

oppimista ja ammatillista kasvua haasteellisten kokemustemme kautta, mikä jää ehkä ainutlaatuisiksi kokemukseksemme opinnäytetyöntekijöinä.

Kiitosten aika. Kiitos toimeksiantajallemme, ohjaavalle opettajallemme ja erityinen suurkiitos kaikille haastateltavillemme, joita ilman opinnäytetyömme ei olisi toteutunut. Kuntoutujan arvokas ääni kuului ja sitä hyödynnetään kehitettäessä Työteekin toimintaa. Perheemme ja läheisemme elivät mukana prosessissamme ja antoivat arvokkaan tukensa monilla tavoilla mahdollistaen opinnäytetyömme toteutuksen, lämmin kiitos heille!

9.3 Jatkokehittämishaasteet

Pajatoiminnassa ja kuntouttavan työtoiminnan kautta moni haasteellisesti työllistyvä tai muutoin yhteiskunnan marginaalissa elävä kuntoutuja on löytänyt elämänhallinnan ja arkeensa sisältöä. Kuten tutkimuksessamme tuli esille, moni kokee olevansa töissä eikä kuntoutustoimenpiteessä. Tällainen rooliristiriita on este kuntoutumisprosessin etenemiselle. Yhteiskunnassa tarvitaan asennemuutosta ja enemmän konkreettisia työpaikkoja, joihin vajaakuntoisilla on mahdollisuus siirtyä kuntouttavan työtoiminnan jälkeen. Kuntouttavan työtoiminnan toteutuksen tulee jatkossa olla tasavertaista riippumatta siitä, millä paikkakunnalla kuntoutuja asuu. (Tammelin 2010, 2.)

Kuntouttavan työtoiminnan tiedottamisen, asenteen ja toteuttamismahdollisuuksien tueksi järjestää Nuorisopalveluverkosto (Nupave) syksyllä 2014 asiantuntijaluennon tietoisuuden lisäämiseksi. Kuntatasolla Sastamalassa on muodostettu Perhepalveluverkosto, jossa eri toimijat yhteisvastuullisesti etsivät toimintamalleja kuntalaisen elämänhallinnan saavuttamiseksi ja ylläpitä-

miseksi. Verkosto- ja moniammatillinen työ on henkilöstöresurssihaaste Työteekin arkityössä ja poissa henkilökohtaisesta asiakastyöstä.

Kuntoutumisen kehässä olevan asiakkaan liikkuminen tuetusti ja joustavasti myötä- ja vastapäivään ilman lisäbyrokratiaa on Työteekin arkitoiminnan yksi tavoite. Asiakkaan voimavarojen ja tavoitteiden mukaan räätälöity käytännön toteutus kuntoutuksessa ontuu sosiaalisen kuntoutuksen toimintamallin ja resurssien puuttuessa. Tulevaisuudessa laki velvoittaa kuntia järjestämään sosiaalista kuntoutusta ja kuntaresurssien puuttuessa on kolmas sektori mahdollisuus. Toiminnan järjestämisen vastuu ja koordinointi olisi kunnilla ja yhdistykset, säätiöt ja seurakunnat toteuttaisivat päivätoiminnan.

Monelle tulevaisuus kuntouttavan työtoiminnan jälkeen näyttäytyy uhkakuvana. Tähän tulisi tulevaisuudessa löytää toimivia ratkaisuja. Koordinoitu kuntoutuksen ohjaus on tutkimuksemme mukaan toimenpide, jolla pystytään suunnittelemaan yksilöllisiä jatkopolkuja yhdessä kuntoutujan ja yhteistyötahojen kanssa.

Asiakaslähtöisen kuntoutuksen ohjauksen todellinen tarve todentui opinnäytetyömme tutkimustuloksissa ja kokonaisvaltainen koordinoitu asiakkaan palveluohjaus ontui henkilöstörakenteesta johtuen. Työtoiminnan ohjaus työpajatoiminnassa toimii asiakaslähtöisesti ja hallitusti työvalmennuksen keinoin. Palveluohjauksessa henkilöstöresurssien ja koordinoitun kuntoutuksen ohjauksen (toimijoiden, palvelujen ja työn tahaton päällekkäisyys) puute hidastavat ja pitkittävät asiakkaan yksilöllistä kuntoutusprosessia.

Kuntoutumiseen sitoutumisen ja kuntoutujan roolin tiedostamisen edellytyksenä on laadukas perehdytys: jäsenelty, johdonmukainen, riittävä aika, yksilölliset erovaisuudet huomioiva ja perehdytysprosessin seuranta. Toimeksiantajan nykyinen perehdytysprosessi vaatii uudelleen arviointia ja päivitystä.

Työteekki ja sen verkosto ovat yhdessä suunnitelleet ja toteuttaneet matalan kynnyksen ryhmäpalveluita mm. starttivalmennus pilottina Etsivä nuoriso-

työn kanssa. Nämä ovat tuoneet kuntoutujien työtoimintapäivään kaivattua vaihtelua ja mahdollistaneet heidän osallistumisensa ja tekemisensä monenlaisissa ja erikokoisissa ryhmissä. Ryhmäpalveluja ja työnkiertoa toivottiinkin määrällisesti lisää ja niihin monipuolisia aiheita ja tehtäviä.

Positiivisena ja henkilökuntaa kannustavana ilmiönä Työteekin arkityöskentely työpajalla sai kiitosta haastateltavilta. Laadukkaan työtoiminnan ja –valmennuksen jatkumon turvaamiseksi on henkilökunnan osaamista aktiivisesti kehitettävä, huolehdittava työntekijöiden työhyvinvoinnista ja kiinnitettävä huomiota henkilöstörakenteeseen ja –resursseihin.

LÄHTEET

- Ala-Kauhahuoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömi- en aktivointi. Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikuttavuus. Tutki- muksia 141. Saarijärvi: Stakes.
- Arnkil, R., Spangar, T. & Jokinen, E. 2012(a). Kansainvälisen kartoituksen sanomaa Suomen työ- ja työllisyyspolitiikalle ja palveluille heikossa työmark- kina- asemassa olevien suhteen. Työpoliittinen Aikakauskirja 3, 20-30. Viitattu 18.3.2013. <http://www.tem.fi/files/34162/arnkilspangarjokinen.pdf>
- Arnkil, R., Spangar, T. & Jokinen, E. 2012(b). Selvitys heikossa työmarkkina- asemassa olevien palveluista Pohjoismaissa sekä Alankomaissa, Isossa- Britanniassa, Saksassa ja Ranskassa. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja. Työ ja yrittäjyys. 10/2012. Viitattu 18.3.2013. http://www.tem.fi/files/32256/TEMjul_10_2012_web.pdf
- Erkkilä, E. & Valve, E. 2013. Osaamisen tunnistamisen ohjaus. Etnografinen tutkimus ohjausprosessista ja ohjauksen rooleista työhönvalmennuskonteks- tissa. Pro gradu. Kasvatustieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 14.12.2013. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/41036/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201303081310.pdf?sequence=1>
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 5. p. Tam- pere: Vastapaino.
- ETENE. 2011. Sosiaali- ja terveystieteiden eettinen perusta. Valtakunnallinen sosi- aali- ja terveydenhuollon eettinen neuvottelukunta. Sosiaali ja terveysministe- riö. Helsinki:ETENE.Viitattu20.10.2013. http://www.etene.fi/c/document_library/get_file?folderId=63023&name=DLFE-2903.pdf
- Fränti, J. & Väyrynen, S. 2010. MIEPÄ – Tutkimus kaksoisdiagnoosiasiakkai- den intensiivisen avokuntoutuksen vaikuttavuudesta. Nuorten Ystävät ry. Oulu: Multiprint Oy.
- Haapakoski, K. 2012. Työhön kuntoutumisen vaikeus ja mahdollisuudet. Te- oksessa Sosiaalityön haasteet. Toim. M. Strömberg-Jakka ja T. Karttunen. Juva: PS-Kustannus.
- Haavisto, K, Raivio, P. & Rissa, T. 2004. Ratkaistaan ongelmia, ei ihmisiä. Te- oksessa Työkalupakki, työllisyyden palveluprosesseista. Toim. U-M. Koivula ja S. Koskinen. Tampere: Eräsalon kirjapaino, 64-66.
- Hassinen, J. 2005. Työ- ja yksilövalmennuksen käytäntöjä: Näkökulmia 2000 – luvun työpajojen palveluihin. Helsinki:Edita Prima Oy.

- Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2008. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sarjavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, L. 2013. Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen ja A. Niskala. Tampere: Vastapaino, 55-86.
- Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY.
- Isoherranen, K., Rekola, L. & Nurminen, R. 2008. Enemmän yhdessä – moniammatillinen yhteistyö. Helsinki: WSOY Oppimateriaalit Oy.
- Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Jyrkämä, J. 2007. Toimijuus ja toimijatilanteet –aineksia ikääntymisen arjen tutkimiseen. Teoksessa Vanhuus ja sosiaalityö. Sosiaalityö avuttomuuden ja toimijuuden välissä. Toim. M. Seppänen, A. Karisto ja T. Kröger. Jyväskylä: PS-kustannus, 195-217.
- Jyrkämä, J. 2008. Toimijuus, ikääntyminen ja arkielämä-hahmottelua teoreettis- metodologiseksi viitekehykseksi. Gerontologia 4, 190-203.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 1995. Mitä kuntoutus on? Teoksessa Kuntoutuksen ulottuvuudet. A. Suikkanen, K. Härkäpää, A. Järvikoski, T. Kallanranta, K. Piirainen, M. Repo ja J. Wikström. Juva: WSOY, 12-28.
- Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. 5. uud. p. Helsinki: WSOYpro Oy.
- Kananen, J. 2008. Kvali. Kvalitatiivisen tutkimuksen teoria ja käytänteet. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja –sarja. Jyväskylä: Jyväskylän yliopistopaino.
- Kananen, J. 2010. Opinnäytetyön kirjoittamisen käytännön opas. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 111. Tampere: Juvenes Print.
- Kananoja, A. 2007. Sosiaalityö ammattina. Teoksessa Sosiaalityön käsikirja. Toim. A. Kananoja, M. Lähteinen, P. Mäki, K. Laiho, P. Sarvijärvi, P. Karjalainen ja M. Seppänen. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy, 17-23.
- Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta –aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunki-seudulta. Terveysten ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 38/2010. Viitattu 19.3.2013. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/4aa5eb26-0e0e-4dac-92H8e-4597d8c7a8d9>

- Karjalainen, V. 2011. Työttömien ammatillisen kuntoutuksen kysymys. Teoksessa Kuntoutus muutoksessa. Toim. A. Järvikoski, J. Lindh ja A. Suikkanen. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus, 89-101.
- Keskitalo, E. 2008. Balancing social citizenship and new paternalism: Finnish activation policy and street-level practice in a comparative perspective. Research report 177. Jyväskylä: Gummerus printing.
- Koivula, U-M. 2004. Palveluprosessien laatutekijöitä & Palveluista prosesseihin ja verkostoon. Teoksessa Työkalupakki, työllisyyden palveluprosesseista. Toim. U-M. Koivula ja S. Koskinen. Tampere: Eräsalon kirjapaino, 21, 23-27, 116.
- Koskisuus, J. 2004. Eri teitä perille. Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita Prima Oy.
- Koukkari, M. 2010. Tavoitteena kuntoutuminen. Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Akateeminen väitöskirja. Yhteiskuntatieteiden tiedekunta. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus.
- Koukkari, M. 2011. Kuntoutujien käsityksiä kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Teoksessa Kuntoutus muutoksessa. Toim. A. Järvikoski, J. Lindh ja A. Suikkanen. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus, 220-226.
- Koukkari, M. 2012. Kuntoutujan äänellä on väliä. Fysioterapia 1, 40-43.
- Kuntakokeilu. Viitattu 19.1.2014.
<http://www.kunnat.net/fi/asiantuntijapalvelut/ae/tyollisyys/kuntakokeilu/Sivut/default.aspx>
- Kuntoutusohjausnimikkeistö. 2010. Toim. T. Holma. 2.p. Suomen kuntaliitto. Helsinki: Kuntatalon paino.
- Kuntoutusselonteko 2002. STM. Viitattu 20.3.2013.
<http://pre20031103.stm.fi/suomi/eho/julkaisut/kuntselonteko2002/kselte02.pdf>
- Kuntouttava työtoiminta. Viitattu 13.12.2013.
http://www.stm.fi/sosiaali_ ja_ terveyspalvelut/kuntoutus/kuntouttava_tyotoiminta
- Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. 2001. Sosiaali ja terveysministeriö. Oppaita 2001:8. Julkaisuja 289. Helsinki: Edita.
- Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Laitinen, M. 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatintutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityön laitos. Tampereen yliopisto. Viitattu 6.3.2013.

<http://tutkielmat.uta.fi/pdf/lisuri00081.pdf>

Laitinen, M. & Kemppainen, T. 2010. Asiakkaan arvokas kohtaaminen. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen ja A. Pohjola. Helsinki: Gaudeamus, 138-177.

Laitinen, M. & Väyrynen, S. Eettiset haasteet lastensuojelun sosiaalityön prosessissa. 2011. Teoksessa Sosiaalityön arvot ja etiikka. Toim. A. Pehkonen ja M. Väänänen-Fomin. Jyväskylä: PS-kustannus, 163-187.

L22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 15.12.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>.

L 2.3.2001/189. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 15.3.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>.

L13.6.2003/497. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 15.12.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2003/20030497>.

L28.12.2012/916. Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta. Säädös säädöstietopankki Finlexin sivuilla. Viitattu 15.12.2013.

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>.

Lampinen, P. & Pikkusaari, S. 2012. Työ(hön)valmennus pintaa syvemmmältä. Kerava: Savion kirjapaino.

Launis, V. 2010. Itsemääräämisoikeus ja paternalismi terveydenhuollossa. Sosiaalilääketieteellinen aikakauslehti 47, 136 - 139. Viitattu 30.10.2013.

http://www.google.fi/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=1&ved=0C4QFjAA&url=http%3A%2F%2Ffojs.tsv.fi%2Findex.php%2FSA%2Farticle%2Fdownload%2F2821%2F4137&ei=fn-sUpWPLo2Q4ATHq4D4AQ&usq=AFQjCNESlp8tUve_43WkJ76F-7povdVo5g&bvm=bv.57967247,d.bGE

Leppäniemi, T. 2006. Yhteistyön kehittäminen yhteispalveluksi. Opinnäytetyö. Sosiaalialan koulutusohjelma. Satakunnan ammattikorkeakoulu.

Liukko, S. & Perttula, S. 2010. Opinnäytetyön raportointi. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 14.12.2013.

<http://oppimateriaalit.jamk.fi/raportointiohje/6-kirjallisen-tehtavan-ulkoasu/>

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Yhteiskuntapolitiikan laitos. Valtiotieteellinen tiedekunta. Helsingin yliopisto. Viitattu 7.3.2013.

http://www.sosiaaliportti.fi/File/80c12321-fc3c-48a6-b211-92920175e45d/Luhtasela_lisuri_26+9+2009.pdf.

Mönkkönen, K. 2002. Dialogisuus kommunikaationa ja suhteena. Vastaamisen, vallan ja vastuun merkitys sosiaalialan asiakastyön vuorovaikutuksessa. Väitöskirja. Sosiaalitieteiden laitos. Kuopion yliopisto.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Nummenmaa, A.R. & Lautamatti, L. 2004. Opiskelun työprosessien ohjaus korkea-asteella –metaforia ja merkityksenantoja. Teoksessa Ohjaus ammattina ja tieteenalana 3 ohjaustyön välineet. Toim. J. Onnismaa, H. Pasanen ja T. Spangar. Jyväskylä: PS-kustannus, 88-103.

Nuorten yhteiskuntatakuu 2013. TEM raportteja 8/12. Työllisyys ja yrittäjäosasto. Viitattu 15.12.2013

http://www.tem.fi/files/32352/Nuorten_yhteiskuntatakuu_-_tyoryhman_raportti_%282%29.pdf

Pajapedagogiikka –Tulevaisuuden osaajaksi oppilaitoksen ja työpajan yhteistyöllä. 2012. Valtti Kankaanpään Aikuiskoulutussäätiö/Valtti-työpaja. Venesjärvi: Printvisio.

Peavy, V. 1997. Sociodynamic Counselling, A Constructivist Perspective for the Practice of counselling in 21 st Century. Victoria: Trafford Publishing.

Peavy, V. 2006. Sosiodynaamisen ohjauksen opas. Helsinki: Helsingin painotuote.

Pietiläinen, E. & Seppälä, H. 2003. Palveluohjaus Asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto: Painopörssi Oy.

Piirainen, K. & Kallanranta, T. 2008. Kuntoutuspalvelut kuntoutumisen ja muutoksen tukena. Teoksessa Kuntoutus. Toim. P. Rissanen, T. Kallanranta ja A. Suikkanen. 2.p. Helsinki: Kustannus Oy Duodecim, 94-109.

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen ja A. Pohjola. Helsinki: Gaudeamus, 19-74.

Pöyhönen, E. 2013. Kuntouttava työtoiminta ja sosiaalisen työn kehittäminen. Luentomateriaali. Kuntouttavan työtoiminnan kehittämispäivät Helsingissä 24.-25.9.2013.

- Rahikkala, S. & Salo-Tinnilä, T. 2007. Pitkä polku työhön. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Opinnäytetyö. Lahden ammattikorkeakoulu, sosiaalipedagoginen aikuistyö, sosiaalialan koulutusohjelma.
- Raunio, K. 2009. Olennainen sosiaalityössä. 2. uud. p. Helsinki: Gaudeamus.
- Romakkaniemi, M. & Järvikoski, A. 2013. Jaetun toimijuuden kokeminen. Kuntoutus 1, 39-44.
- Romakkaniemi, M. & Kilpeläinen, A. 2013. Asiakkuus terveydenhuollon sosiaalityössä – Terveydenhuollon sosiaalityöntekijät asiakkaiden toimijuuden tilojen rakentajina. Teoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen ja A. Niskala. Tampere: Vastapaino, 244-271
- Romakkaniemi, M. & Väyrynen, S. 2011. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kokemuksia psykososiaalisesta kuntoutuksesta. Teoksessa Kuntoutus muutoksessa. Toim. A. Järvikoski, J. Lindh ja S. Suikkanen. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus, 135-151.
- Ruusuvuori, J., Nikander, P. & Hyvärinen, M. 2010. Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Haastattelun analyysi. Toim. J. Ruusuvuori, P. Nikander ja M. Hyvärinen. Tampere: Vastapaino.
- Seikkula, J. & Arnkill, T.E. 2009. Dialoginen verkostotyö. 1. uud.p. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- STM. 2012. Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistaminen – Sosiaalihuollon lainsäädännön uudistamistyöryhmän loppuraportti 2012:21. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.
- Suikkanen, A., Härkäpää, K., Järvikoski, A., Kallanranta, T., Piirainen, K., Repo, M. & Wikström, J. 1995. Kuntoutuksen ulottuvuudet. Juva: WSOY.
- Suominen, S. 2010. Palveluohjaaja – Asiakkaan tuki ja tulkki. Omaiset mielenterveystyön tukena. Uudenmaan yhdistys ry. Viitattu 30.10.2013.
<http://www.sosiaaliportti.fi/File/df3efabf-60e6-4178-9cca-2bd73333d531/palveluohjaus.pdf>
- Särkelä, A. 2011. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. 2. p. Jyväskylä: Bookwell Oy.
- Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista. Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Helsinki: Yliopistopaino. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen raportteja 31/2010. Viitattu 7.3.2013.
<http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/197ff535-0630-413d-bc64-c7c14a0ea3a3>
- Tapaninen, A. 2000. Työttömyys ja ohjaus. Teoksessa Ohjaus ammattina ja tieteenalana 2 – ohjauksen toimintakentät. Toim. J. Onnismaa, H. Pasanen. ja T. Spangar. Porvoo: PS-kustannus, 24-33.

Tossavainen, A. 1996. Kohti asiakaslähtöistä kuntoutusta. 2. p. Helsinki: WSOY.

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

Tuomisto, A-M. 2011. Perehdytys Työteekki. Projektisuunnitelma.

Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä: Aktivointi ja työllistymisen tukeminen ammattikäytäntönä kunnissa. Helsinki: Yliopistopaino.

Työ- ja yksilövalmennuksenperusteet – 2000 –luvun työpajojen palvelut ja menetelmät. 2007. Toim. T. Peckala. 6.p. Valtakunnallisen työpajayhdistys ry:n julkaisu. Edita Prima Oy.

Työllisyyspalvelut Työteekki ja sosiaalinen kuntoutus. Suuntaviivoja työllisyyspalvelujen kehittämiseksi. 2013. Esittelymateriaali.

Työpoliittinen aikakauskirja 3/2008. Finnish Labour Review. Työ- ja elinkeinoministeriö. Viitattu 13.3.2013.

<http://www.tem.fi/files/20259/aikakauskirja308.pdf>

Valkonen, J. 2004. Kuntoutus tarinoina. Teoksessa Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Toim. V. Karjalainen ja I. Vilkkumaa, I. Helsinki: Stakes, 175-192.

Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Teos. Helsinki: DTPage Oy.

VTV. 2011. Pitkäaikaistyöttömien työllistyminen ja syrjäytymisen ehkäisy.

Valtion talouden tarkastusviraston tuloksellisuustarkastuskertomukset 7/2011. Helsinki: Edita Prima Oy. Viitattu 14.2.2013.

https://www.vtv.fi/files/2650/2292011_Pitkaaikaistyottomien_tyollistyminen_nettili.PDF

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen. Helsinki: Edita Prima.

Väyrynen, S. 2012. Muutosta edistävät tekijät päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa. Asiakkaiden kokemuksia intensiivisen avokuntoutuksen vaikuttavuudesta. Teoksessa Sosiaalityön vaikuttavuus. Toim. A. Pohjola, T. Kempainen ja S. Väyrynen. Rovaniemi: Lapin Yliopistokustannus, 271-300.

Väyrynen, S. & Lindh, J. 2013. Yhteistoimijuuden rajakohteet päihde- ja mielenterveyskuntoutuksessa. Teoksessa Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen ja A. Niskala. Tampere: Vastapaino, 405-426.

LIITTEET

Liite 1. Teemahaastattelurunko

TEEMAHAASTATTELUN RUNKO (1-4):

Teemahaastattelun avoimet kysymykset

1. TAUSTA JA OHJAUTUMINEN

Tausta

- Kerro itseäsi: vapaa-aika
- Faktat : sukupuoli, ikä, perhe, ystävät
- Miten ohjauduit / päädyit / löysit työteekkiin

Toiminta- ja työkyky

- Miten koet oman kuntosi ja terveytesi
- Arvioi omaa työkykyäsi
- Miten koet työttömyytesi
- Mitä (kuntotus)palveluja tarvitsee

Koulutus- ja työhistoria

- Koulu: erityisvaikeudet, mukautukset, keskeytykset. -> onko puututtu
- Työ: erityisvaikeudet, keskeytykset ->onko saanut tukea
- Missä työssä viihtyisit

2. ASIAKKUUS TYÖPAJALLA

Kuntouttava työtoiminta

- Osallistuminen Työteekissä: montako päivää ja tuntia, osasto ja työtehtävät, miten pitkä jakso
- Montako jaksoa työvalmennus/työtoimintajakso olet kokenut, niiden kesto
- Mikä on Työteekissä positiivista / negatiivista -> ilmapiiri
- Mikä toimii / mikä ei
- Mitä muuttaisit
- Miten koet työnsisällön ja vaatavuustason, tuottaako se iloa / onnistumista -> onko riittävästi haastetta
- Miten koet työkaverit ja työympäristön
- Miten koit ryhmäpalvelut (viriketunti, vuosikelloluennot, taidepolku, atk..)
- Missä olisit jos et olis täällä
- Missä haluaisit olla
- Mikä saa sinut käymään täällä / osallistumaan ->sitoutumaan

Tavoitteellisuus

- Millainen käsitys, miksi olet Työteekissä?
- Millä mielellä osallistut ja sitoudut työtoimintaan
- Millaisia kokemuksia: oletko saavuttanut tavoitteesi?
- Oletko päässyt vaikuttamaan omiin tavoitteisiisi ->ylhäältäohjaus/valta
- Kerro onko sinulla tavoitteet / motivaatio muuttuneet uusilla aloitusjaksoilla
- Pakko vai mahdollisuus

3. KOHTAAMINEN

Ohjaus

- Miten koit ohjauksen jakson aikana
- Millaista tukea ja ohjausta olet saanut ja saat
- Miten koet ohjaajan kohtaamisen, onko helppo keskustella / lähestyä
- Millaista muuta ohjausta toivoisit
- Onko ohjauksessa / asenteessa tapahtunut muutosta aloittaessasi uusia jaksoja
- Miten omat vaikutusmahdollisuutesi ovat muuttuneet

Kuntoutujan rooli

- Miten olet kokenut palaverissa/suunnitelmien teossa mahdollisuuden vaikuttaa omiin asioihin ->onko sinua kuultu
- Miten koit palaverit / verkostot -> jännittikö, virallisuus, uskaltaako kertoa omat näkökulmat, tavoitteet, tarpeet ja toiveet, eri vaihtoehdot
- Miten koet Työteekissä olon vaikuttavan joka päiväiseen elämään-> motivaatio & itsetunto
- Miten siirtymien välillä, miten vaikuttaa elämänhallintaan
- Minkälaista tukea / ohjausta / tukipalveluja kaipasit jaksojen välillä ->ohjaus ja tuki
- Missä asioissa et päässyt vaikuttamaan
- Onko tilanteita / asioita, jotka jääneet kesken / painamaan mieltä

Viranomaisten kohtelu

- Miten yhteistyö kutupaikan viranomaisten välillä toteutui / näyttäytyi
- Ymmärsitkö / tiesitkö palaverien tarkoituksen, kerrottiinko minkä takia kokoonnutaan
- Miten koko elämäntilanteesi huomioon ->hoitoonohjaus, taloudellinen ja sosiaalinen tilanne
- Oletko päättänyt itse omista asioista ja tulevaisuudesta -> osallisuus
- Oletko kokenut vallan käyttöä ->pakoitettu

4. TULEVAISUUS JA PALVELUISSA OHJAUTUMINEN

Tulevaisuus

- Missä näet itsesi vuoden kuluttua, millaisia tavoitteita tulevaisuudessa
- Miten koettu on vaikuttanut arkeen ja elämänhallintaan
- Mikä muuttaisi tai parantaisi nykyistä tilannettasi
- Miten kehittäisit Työteekin toimintaa ->ohjaushenkilö ja työtehtävät

Tuleva ohjaus

- Millaisesta ohjauksesta / tuesta hyötyisit omassa elämäntilanteessa ja työllistymisessäsi
- Millaista tukea kaipaat siirtymä- ja repsahdusvaiheissa
- Millaisena koet / kokisit yhteistyön Työteekin ja eri hoitotahojen kanssa
- Millaisia henkilöitä kaipaat omaan ohjaukseen tueksi -> henkilöstörakenne

Liite 2. Tiedote

TIEDOTE

Opinnäytetyön nimi	Kuntoutujan ääni kuntouttavassa työtoiminnassa työpajalla
Opinnäytetyön tekijät	Liisa Lehikoinen 050 4915319 ja Anna-Maija Tuomisto 0400 229152
Oppilaitos	Jyväskylän ammattikorkeakoulu, kuntoutuksen suunnittelu ja ohjaus - koulutusohjema
Opinnäytetyön ohjaajat	Terttu Roivas, lehtori, Tampereen ammattikorkeakoulu Tuija Rantala, johtaja, Sastamalan kaupunki/Sosiaali- ja terveysterveystoiminta/ Työllisyyspalvelut Työteekki ja sosiaalinen kuntoutus
Toimeksiantaja	Sastamalan kaupunki/Sosiaali- ja terveysterveystoiminta/Työllisyyspalvelut Työteekki ja sosiaalinen kuntoutus
Tavoite	Opinnäytetyön tavoitteena on tuoda kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvan kuntoutujan kokemukset näkyviksi ja kuuluville: miten saavutetaan asiakaslähtöinen työtoiminta ja palvelunohjaus, millainen toimintamalli tukee kuntoutujaa tavoitteensa saavuttamisessa, selkeyttääkö suunniteltu kuntoutuksen ohjaus kuntoutujaa palvelujärjestelmän vastuutahojen hahmottamisessa.
Haastattelu	Opinnäytetyön tutkimuksen aineistona ovat useamman kuntouttavan työtoimintajakson kokeneiden työnhakija-asiakkaiden kokemukset aktiivitoimenpiteistä ja palvelunohjauksesta. Aineisto kootaan haastattelemalla kuntouttavaan työtoimintaan työpajalla osallistuvia kuntoutujia. Kohderyhmänä ovat Työteekin työtoiminta-/työvalmennusosastoilla kuntouttavassa työtoiminnassa olevat kuntoutujat, joilla on useampi työtoimintajakso koettuna. Haastateltavien määrä on kuusi henkilöä. Yhteen haastatteluun on varattu aikaa 1-2 tuntia. Teemahaastattelun aiheet liittyvät kuntouttavan työtoimintajakson toteutumiseen, työtehtäviin, arjen hallintaan ja sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä palvelunohjaukseen prosessin aikana.
Luottamuksellisuus	Haastattelun aikana esille tulleet arkaluontoiset ja salassa pidettävät asiat ovat luottamuksellisia. Niitä ei luovuteta viranomaisten ja ulkopuolisten käyttöön. Haastateltavat esiintyvät anonymisti, nimi- ja henkilötietoja ei kirjata. Haastattelusta saatu materiaali käsitellään siten, ettei se joudu ulkopuolisten tietoon. Aineiston pohjalta tehdystä raportista ei ole tunnistettavissa yksittäistä haastateltavaa.
Vapaaehtoisuus	Osallistuminen on vapaaehtoista ja se ei vaikuta Työteekissä meneillä olevaan asiakassuhteeseen. Haastateltava voi keskeyttää haastattelun ja perua suostumuksen.
Aineiston käyttö	Haastatteluaineistoa kerätään kuntoutuksen suunnittelu ja ohjaus – koulutuksen opintoihin. Aineistoa käytetään opinnäytetyön tutkimuksessa.

Liite 3. Suostumus

SUOSTUMUS

tietojeni käyttämisestä tutkimuksessa

Suostun haastateltavaksi opinnäytetyön tutkimusta varten, joka käsittelee kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien kokemuksia työtoiminta-/työvalmennusjaksolla.

Haastattelu nauhoitetaan ja se tehdään nimettömänä eikä henkilöllisyys tai muut tunnistettavat tiedot tule esille tutkimusmateriaalin tietojen käsittelyssä. Haastateltavan kommentteja on lupa käyttää osana opinnäytetyön tuloksia. Aineisto tuhoetaan tutkimuksen analyysin jälkeen.

Olen saanut tietoa tutkimuksesta ja sen tavoitteista. Minua koskevista tietojen käsittelystä on sovittu:

1. Minua koskeva tieto on täysin luottamuksellista. Tutkimustulokset käsitellään ja julkaistaan siten, ettei minua voi tunnistaa.
2. Haastatellussa esille tulleet asiat ja tiedot ovat luottamuksellisia. Niitä ei saa luovuttaa viranomaiskäyttöön. Osallistumiseni haastatteluun ja tutkimukseen tai sen keskeyttäminen eivät vaikuta sosiaaliviranomaisilta tai työvoimatoimistolta saamiini palveluihin.
3. Tutkimusaineisto ilman haastateltavien tunnistetietoja on käytettävissä Sotesin palvelujen kehittämiseksi tehtävään työhön.

Sastamalassa _____._____.

Haastateltavan allekirjoitus ja nimenselvennys

Olemme varanneet sinulle haastatteluajan pv ja klo

Työteekin toimistohuoneessa.

TERVETULOA!

Tutkimuksen tekijä Liisa Lehikoinen

Tutkimuksen tekijä Anna-Maija Tuomisto

Liite 4. Tutkimuslupa



TUTKIMUSLUPA-ANOMUS

Tutkimuksen/tutkielman tekijä/tekijät: nimi, osoite ja puhelinnumero:

Liisa Lehikoinen: Jänneäentie 9, 70940 Jännevirta
050 4915319

Anna-Maija Tuomisto: Koskikatu 3 A 29, 38200 Sastamala
0400 229152

Laitos, johon tutkimus tehdään:

Jyväskylän ammattikorkeakoulu

Tutkinto, jonka suorittamiseen tutkimus/tutkielma liittyy:

Kuntoutuksen ohjaus ja suunnittelu (amk)

Tutkimuksen/tutkielman ohjaajat ja heidän yhteystietonsa:

terveys- ja kuntoutustieteiden lehtori Terttu Roivas: Kuntokatu 3, 33520 Tampere
03 2452111

palvelukeskuksen johtaja Tuija Rantala: Asemakatu 15, 38210 Sastamala
040 1368313

Tutkimuksen/tutkielman nimi:

Kuntoutujan ääni kuntouttavassa työtoiminnassa työpajalla

Tutkimuksen/tutkielman tavoitteet:

Kuntoutujan/asiakkaan kuuleminen kuntoutuksen palvelujärjestelmässä

Kuntoutuksen ohjauksen merkitys kuntoutujan/asiakkaan tavoitteen saavuttamisen tukena





Tutkimusmenetelmät:

Teemahaastattelu

Tutkimuksen aikataulu:

Helmi-toukokuu 2013

Tutkimuksen/tutkielman tekijä/tekijät sitoutuu luovuttamaan yhden kappaleen tutkimuksestaan Sastamalan seudun sosiaali- ja terveystalvluille tutkimuksen/tutkielman valmistuttua.

Tutkimuslupa on hyväksytty

Tutkimuslupa on hylätty

Päivämäärä ja allekirjoitus

Sastamalassa 22. 2 .2013

Päivi Tryyki

Päivi Tryyki
Sosiaali- ja terveystalvjohtaja



Liite 5. Tarkistus siteerauksiin.

HYVÄ HAASTATTELUUN OSALLISTUJA!

Osallistuit pyynnöstämme keväällä 2013 haastatteluun, jonka tarkoituksena oli kuulla ja saada tietoa kuntouttavassa työtoiminnassa työpajalla olevan työnhakija-asiakkaan kokemuksia työvalmennusjaksojen ajalta ja niiden vaikutuksesta elämänhallintaan ja työllistymiseen.

Suurkiitos Sinulle haastatteluun osallistumisestasi ja antamastasi arvokkaasta kokemuksestasi tutkimuksemme käyttöön. Ennen virallista tutkimustulostemme julkaisua pyydämme Sinua lukemaan Tulokset –osion ja tarkistamaan oma lainauksesi eli siteerattu alkuperäisilmaisusi.

Jos haluat omiin lainattuihin haastatteluteksteihisi muutosta eli poistettavaksi ko. siteeraus tai sen osa, ota ystävällisesti yhteyttä tutkimuksen tekijöihin sähköpostitse vuoden 2013 loppuun mennessä.

Sastamalassa 11.12.2013

Liisa Lehikoinen

050 4915319

liisa.lehikoinen@soc.tamk.fi

Anna-Maija Tuomisto

0400 229152

anna-maija.tuomisto@soc.tamk.fi

Liite 6. Teemoista tuloksiin Kuntoutujan ääni

TEEMOISTA TULOSSIIN -esimerkki Kuntoutujan ääni:

ALKUPERÄISILMAISU	PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Kun on pitempään täällä ollu, niin rohkeemmin ottaa esille ja sanoo mielipiteitään ja ehdottelee asioita. Joo, kyllä täällä tosi hyvin pystyy itse vaikuttamaan...	Itsemääräämisoikeus ja mahdollisuus vaikuttaa	Kuulluksi-tuleminen ja kuuleminen		
Ihmisläheisyys isomaks tai ainakin yhdeks isoimmista työkaluista tänne, että sitten kun ihminen tuntee, että sitä kuunnellaan tai välitetään, sillä on niinku merkitystä, mitä se tekee, missä se on, mitä se sanoo, kun se tietää sen, et sillä on merkitystä, sitten se on tehokkaampi jokaisella osa-alueella	Ihminen ihmiselle	Arvokas kohtaaminen ja kunnioittaminen	Vuorovai- kutus ja kohtaaminen	
...on mulle kyllä sanottu joskus, että kyseinen henkilö ei halua keskustella mun kans.	Syrjintää ja valikointia asiakkaista viranomaistaholla	Provosointi ja puutteellinen vuorovaikutustaito		
...mää oon ihan tyytyväinen ollu niihin. Ne on toiminu puolin että toisin ihan hyvin... se ei osaa vastata sit ne ottaa selvää asioista.	Ohjaustilanteen dialogisuus toimii			
Mähän pyysin moneen kertaan kirjallisena asioita ja lausuntoja...niitä ei oo vielääkään tullu. Se oli tosi ei ammattitaitois- ta.	Vallan käyttö			
...en mä viitti käydä sit lääkäriissä, kun ne vähättelee.	Epäoikeudenmukaisuus ja asiaton käytös			
...mitä tuolta tietokoneelta kun ne pitää sammuttaa, kun mun kans jutellaan...Sen, että kun tulee automaattilausuntoja, jotka eivät pidä mitenkään paikkansa... kattoo sokeena ja uskoo tietokonetta silmät ristissä, niin ei siitä tuu mitään.	Ennakkokäsityksen muodostaminen lausuntojen perusteella			
		Ammattitaito ja asiantuntijuus		
			Luottamus	
		Leimaaminen ja kategorointi		

K
U
N
T
O
U
T
J
A
N

Ä
Ä
N
I

Liite 7. Teemoista tuloksiin Kuntouttava työtoiminta

TEEMOISTA TULOSSIIN -esimerkki Kuntouttava työtoiminta:

ALKUPERÄISILMAISU	PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Sitä mä lähdin täältä hake, et mulla on tosiaan jotain tekemistä...Tänne saa tulla rennoin mielin eikä oo sillai paineita mistään.	Työtoiminnan ja arjen sujuvuus sekä turvallisuus	Asenteen merkitys		K U N T O U T T A V A T Y Ö T O I M I N T A
Välillä menee paremmin ja välillä sitten vähän huonommin,... yrittää sitten sitten niin ku petrata. Täällä työssäkäynti niin se kyllä auttaa todella paljon, että saa sen päivärytmin ja on niin kun tarkoitus minkä takia nouset sitten aamulla ylös et jos ei tätä olisi sitä tulis vaan maattua ja.	Osallistumisen kautta selviytymiskeino ja elämän ja arjen hallinta			
Se oli sillonki sitä mä jo huomasin, että oli sitä luottamusta mua kohtaan. Tietää monet tietää tietysti totanoi että ku kerta täällä o ollu ennenki ja mä oon saanu vähä ninku jonkun verran kehuja.	Myönteisen palautteen saaminen kannustaa	Kannustuksen merkitys ja motivaation löytäminen	Sitoutuminen	
Motivaatio kasvaa kyllä täällä. Mul on menny tosi hyvin kaikki.	Työtoiminta tukee tavoitteen saavuttamisessa			
...sillai vähä ninku pakkojuttu. Täälläki olis ollu opetusta, mutta X sitte päätti että mää meen X:lle opiskeleen.	Pakko ei tue omatoimisuutta	Pakote ja velvoite on uhka		
Kaikki pelkää, että tulee karenssia ja kaikki pelkää, en mä voi sitä sanoo, mut niin ku se pelote ja pakote on iso työkalu ja aika usein käytössä	Karenssit koetaan pelkona ja pakoitteena			
Mää oon siihe vähä ninku tota se on osa arkipäivää.	Sopeutuminen elämäntilanteeseensa	Laitostuminen	Sosiaalinen osallisuus	
Tämmöiset kukoistavat sosiaaliset siteet...Että mä saan ittelleni jotain tekemistä, että mä en tee mitään tyhmää. Mähän voisni vaikka juopotella päivät pitkät...	Asiat, jotka tuovat hyvinvointia ja arjen hallintaa	Elämäntilanteen hallinta	ja yhteisöllisyys	

Liite 8. Teemoista tuloksiin Kuntoutuksen ohjaus

TEEMOISTA TULOSSIIN -esimerkki Kuntoutuksen ohjaus:

ALKUPERÄISILMAISU	PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA	PÄÄLUOKKA
Kun uusitaan sitä sopimusta niissä käydään näitä asioita lävitte ja kyllä se on sillai et katotaan miten on menny ja miten jatkossa ja et et onko jotain, mitä voitais tehdä erilailla ja taikka et jos haluaisin muuttaa sopimusta ... taikka miten nyt on sujunu. ... mun puheitteni perusteella katotaan.	Kuntoutujan ääni ja tavoitteet kuuluviin sekä omat asiat esille	Ymmärrys kuntoutusprosessista	Positio	K U N T O U T U K S E N O H J A U S
On, on tota muutaman kerran, on tosa tosa tota noin , onko pari kertaa tuolla on noita papereita tehty. No X teki sillo, hän jäi pois.	Ulkopuolinen omassa palaverissaan			
Ollaan vaan siinä, kuka haluaa pitää palaveria, mä vaan vastaan kysymyksiin, onhan se mukava nähdä aina X:a.	Käsitys palaverin merkityksestä puuttuu			
Ei, että siellä niin kun kyllä sitä ehdotetaan mitä vois tehdä, mutta kyllä se päätösvalta on sitten niin ku kumminki mulla	Kuntoutujan ääni kuuluviin	Asiakasläh- töisyys	Asiantunti- juus	
Niin tai sit mulle koetettiin syöttää sanoja, että mitä mä sanoisin siinä että, mutta ei tietenkään...	Epäluottamus henkilökunnan ammattitaitoon	Palveluohjaus		
Voi kysyä ja saa apua, neuvotaan, mihin voi sit mennä ja kysyä, jos ei täällä osata, niin ne neuvoo sit eteenpäin	Ammattitaitoinen henkilökunta			
Saattaa niinku joutua kertoo omat asiansa kahdesta viiteen kertaan eri ihmisille ennen kun pääsee, se vaikeuttaa, se turhauttaa ja se ni tekee siitä vaan paljon hankalampaa.	Ohjaus eri palveluihin ja tukitoimiin sekä monet eri toimijat haasteena			
Nimenomaan puolueeton ihminen, se että pitäis kattoo asiaa just sillai että se on niin ku ei kenenkään kantilta vaan, mikä on niin ku kuulostaa vaan järkevimmältä...	Kaipaa puolueetonta henkilöä palveluohjaukseen			