



**LAUREA**

AMMATTIKORKEAKOULU

*Yhdessä enemmän*

# Palvelukartta - helpotusta mielenterveyskuntoutujan työhön paluuseen

Jenni Pykäri & Suvi Pöntynen

2018 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

## **Palvelukartta - helpotusta mielenterveyskuntoutujan työhön paluuseen**

Jenni Pykäri & Suvi Pöntynen  
Sosionomi  
Opinnäytetyö  
Tammikuu, 20182018

PykäriJenni Pykäri & Suvi Pöntynen, Jenni & Pöntynen, Suvi

**Palvelukartta - helpotusta mielenterveyskuntoutujan työhön paluuseen**  
**Palvelukartta - helpotusta mielenterveyskuntoutujan työhön paluuseen**  
2018 2018 [OBJ] 53

---

Opinnäytetyö luotiin yhdessä Espoon mielenterveysyhdistys Emy ry:n kanssa osana Kutsu-hanketta. Tarkoituksena oli luoda Espoon seudun palvelukartta. Opinnäytetyön osuus palvelukartasta oli mielenterveyskuntoutujien ja osatyökykyisten työhön paluuseen ja kuntoutukseen liittyvät osiot. Palvelukartta painottuu mielenterveyskuntoutujille ja heidän läheisilleen suunnattuihin palveluihin. Tavoitteena oli luoda kartasta selkeä ja yhtenäinen.

Opinnäytetyön kohderyhmät olivat mielenterveyskuntoutajat ja osatyökykyiset. Lisäksi tietoperustaan kuuluu palveluohjaus, palvelumuotoilu, työkyky ja työhönkuntoutus sekä selkokieli. Opinnäytetyössä myös käytetään hieman markkinoinnin teoriaa ja tekstilajitutkimusta.

Opinnäytetyössä käytettiin tutkimuksellista kehittämistoimintaa ja se toteutti spiraalimallia. Opinnäytetyön suurin toiminnallinen osuus oli palvelukartan Tukea työllistymiseen -osio. Sen alle tulivat alaotsikot ammatillinen kuntoutus, kohti työelämää, koulutus sekä tuet ja etuudet. Lisäksi opinnäytetyön tuotoksiin kuuluu ohjeet Emy ry:lle selkokieliseen kirjoittamiseen ja muotoiluun internetissä ja tiedote palvelukartasta Emy ry:n yhteistyökumppaneille. Opinnäytetyöhön kuului myös muiden palvelukartan osuuksien kommentointi selkokielen ja tekstin yhtenäisyyden näkökulmasta.

Opinnäytetyöprojekti onnistui pääasiassa hyvin ja sai positiivista palautetta. Osa alkuperäisistä suunnitelmavaiheen tavoitteista jäi toteutumatta aikataulumuutosten vuoksi.

Palvelukartta onnistuttiin luomaan erityisen hyvin jaottelun osalta. Tuotoksessa on kiinnitetty huomiota selkeyteen ja yhtenäisyyteen. Opinnäytetyöprojekti koettiin hyödylliseksi työn tekijöiden sekä työelämäkumppanin puolelta. Palvelukarttaa voisi kehittää tulevaisuudessa jaottelun osalta, kun palveluntarjoajiin ja painoalueisiin tulee muutoksia. Myös informaation ja linkkien päivittäminen sekä kartan pitäminen ylipäänsä ajantasaisena koettiin tärkeäksi kehittämistarpeeksi tulevaisuudessa.

Asiasanat: ammatillinen kuntoutus, mielenterveys, osatyökykyisyys, palvelukartta, työhönkuntoutus

PykäriJenni Pykäri & Suvi PöntynenPöntynen, Suvi

**Service map - making a mental health rehabilitee's return to work easier**

2018

2018

OBJ

53

This thesis was made in cooperation with Espoon mielenterveysyhdistys Emy ry (mental health association in Espoo) as a part of the project Kutsu (a project to reach lonely people in Espoo). The purpose was to create a service map for Espoo area. This thesis includes three parts of the map: vocational rehabilitation, towards the working life, and education. The service map focuses on services for mental health rehabilitees and their relatives. The aim was to create a coherent and readable map.

The target groups of this thesis were mental health rehabilitees and those with limited working ability. The thesis also includes theory of service counseling, service design, working ability, work rehabilitation and plain Finnish. Also, some theory of marketing and text research is used.

Research development activities were used in this thesis and the project followed a spiral model. The main functional part of the thesis was to collect the three parts of the service map. Also, a guide for writing in plain Finnish on the internet and an information sheet on the map for the partners of Emy ry were produced. The thesis project also included commenting on the other parts of the service map to clarify and unify the whole map.

The project was mainly successful, and the feedback was positive. Some of the goals set in the planning phase were not reached due to schedule changes.

The different segments of the service map are highly informational. The clarity and coherence were paid specific attention to in the final product. The project of the thesis was considered useful for both of the parties. The segments of the map could still be developed in the future, when the focus and the providers of the services change. Also updating the links and the information in the map and keeping the map otherwise up to date can be a useful development suggestion.

**Keywords:** limited working ability, mental health, service map, vocational rehabilitation, work rehabilitation

## Sisällys

1	Johdanto .....	1
2	Lähtökohta ja tarve .....	3
2.1	Espoon mielenterveysyhdistys Emy ry ja Kutsu-hanke .....	3
2.2	Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet .....	4
3	Opinnäytetyön lähtökohta ja keskeiset teoriat .....	5
3.1	Asiakasryhmät .....	5
3.1.1	Mielenterveyskuntoutujat .....	6
3.1.2	Osatyökykyiset .....	7
3.2	Palveluohjaus .....	10
3.3	Palvelumuotoilu .....	12
3.4	Työkyky ja työhönkuntoutus .....	12
3.5	Työhön paluun haasteita .....	14
3.6	Selkokieli .....	16
4	Metodologiset asetelmat .....	18
4.1	Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan elementit .....	19
4.2	Kehittämistoiminnan menetelmät .....	20
4.3	Kehittämishankkeen prosessikuvaus .....	21
5	Toteutus .....	22
5.1	Palvelukartan koonti .....	23
5.2	Palvelukartan kommentointi .....	25
5.3	Levittäminen yhteistyötahoille .....	26
6	Arviointi .....	27
6.1	Palaute .....	28
6.2	Itsearviointi .....	29
6.3	Luotettavuus ja eettisyys .....	30
7	Pohdinta .....	31
	Lähteet .....	35
	Kuviot .....	39
	Liitteet .....	40

## 1 Johdanto

Opinnäytetyömme kohderyhmäksi valikoituivat mielenterveyskuntoutujat ja osatyökykyiset. Teemaksi rajautui työhön palaaminen. Ammatillinen kuntoutus ja työhönkuntoutus ovat teemoja, joista on asiakkaana hankala löytää tietoa ja raskasta etsiä eri palveluita tarjoavia yrityksiä ja järjestöjä. Usein kuntoutusta tarjoavilla järjestöillä ja yrityksillä on joitakin rajoituksia sen suhteen, keitä he kuntoutukseen ottavat.

Kuntoutukseen hakeutumisen voi yksilö aloittaa itse. Muita aloitteen tekeviä tahoja voivat olla sosiaali- ja terveydenhuolto, Kela, työterveyshuolto, vakuutusyhtiö, opetushenkilöstö ja TE-palvelut. Työntekijöiden on siis ohjattava asiakas hänelle asianmukaisiin kuntoutuspalveluihin. Kuntoutukseen päästäkseen asiakkaan on kuitenkin saatava lääkärinlausunto B. (Sosiaaliturvaopas, 99.)

Työhönkuntoutus on kokonaisuutena hajanainen, ja asiakas voi joutua olemaan yhteydessä moneen eri tahoon saadakseen kaikki tarvitsemansa palvelut ja etuudet. Kuntoutujalla tai osatyökykyisellä ei myöskään välttämättä ole itsellään tarvittavaa jaksamista tai muita resursseja hallita kokonaisuutta itse tai etsiä tietoa mahdollisista palveluista. (Haapakoski 2012, 217-218.)

Tässä opinnäytetyössä kehittämisen kohteena olikin palveluiden löytäminen. Tärkeäksi kehittämisen kohteeksi koimme mielenterveyskuntoutujien ja osatyökykyisten työhön palaamisen helpottamisen tarjoamalla heille palvelun, josta he löytävät tarvitsemansa palveluntarjoajat. Työelämäkumppaniksi saimme Espoon mielenterveysyhteys Emy ry:n ja opinnäytetyö tuli osaksi Kutsu-hanketta.

Kutsu-hankkeen yksi osio on Espoon alueen palvelukartta. Se mahdollistaa eri asiakasryhmille tarkoitettujen palvelujen mahdollisimman helpon löytymisen. Palvelukartta kokoaa samalle sivustolle, eli karttaan, mielenterveyspainotteiset palvelut Espoon alueelta. Palvelukartan tavoitteena on helpottaa asiakkaiden ja työntekijöiden tiedonhakua ja selkeyttää palvelujen viidakkoa molemmille osapuolille. Palvelukartan osa-alueet ovat tukea työllistymiseen, kriisiapua, tukea terveystaloudesta, mielenterveysyhdistykset ja vertaistukitoiminta, keinoja omahoitoon, tietoa mielenterveydenhäiriöistä ja nettitestejä itsearviointiin, tukea psyykkisesti sairastuneen läheisille, ongelmana päihteet, auttava netti, auttavat puhelimet, maahan muuttaneille, tukea asumiseen sekä mielihyvää harrastuksista ja tekemistä päivään.

Päädymme projektiin mukaan, sillä koimme osatyökykyiset ja mielenterveyskuntoutujat kiinnostaviksi asiakasryhmiksi. Kokemuksemme mukaan asiakkaana ei saa välttämättä tarpeeksi tietoa eri palveluista ja mahdollisuuksista palata sairauslomalta työ- tai

opiskeluelämään. Halusimmekin tarttua tähän epäkohtaan ja tarjota tietoa ihmisille, joilla ei välttämättä oma jaksaminen tai osaaminen riitä eri vaihtoehtojen tutkimiseen. Onneksemme, kun otimme yhteyttä Emy ry:hyn, oli heillä alkanut projekti, johon pääsimme mukaan opinnäytetyötämme tekemään.

Meidän roolimme palvelukartan koonnissa oli koota kolmen otsikon alle Espoon alueella tarjottavat palvelut: ammatillinen kuntoutus, kohti työelämää ja koulutus. Tarkoituksena oli toisessa vaiheessa testauttaa palvelukarttaa asiakkaila, mutta koska projekti viivästyi, tämä vaihe jäi toteutuksesta pois. Sen sijaan toiminnallisessa osuudessa kommentoimme muiden kokoamia osuuksia palvelukartasta. Opinnäytetyön kolmanteen vaiheeseen oli tarkoitus kuulua palvelusta tiedottaminen ja sen levittäminen asiakkaille ja yhteistyötahoille. Viivästyksen vuoksi myös tämä osuus tyypistyi suunnitelmavaiheesta, ja sen sijaan laadimme tiedotepohjan Emy ry:n yhteistyökumppaneille.

Projektiympäristö ja eritoten opinnäytetyöhön kuuluva ”työn rajalla” -teema ottaa huomioon työelämään palaajien moninaiset erityistarpeet. Tarkoituksena oli koota esimerkiksi osatyökykyisille tarkoitettuja palveluita ja erilaisia kanavia, joita he voivat hyödyntää tai saattavat tarvita palatakseen takaisin työelämään. Palvelukartta tarjoaa koonnin eri palveluista myös läheisille, mikä on erityisen merkittävää. Työhön palaaja löytää kartasta nekin palvelut, joita hänelle ei välttämättä ole kuntoutuksessa osattu tarjota.

Palvelukartta toteuttaa yksilön oikeutta tukeen työhön paluussa. Palvelukartasta löytyy Espoon alueen mielenterveyttä tukevat palvelut ja järjestöt, joista apua on saatavilla, jos työhön paluussa tarvitsee lisätukea. Palvelukartta siis tukee yksilön yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä pysymistä ja ehkäisee syrjäytymistä. On ensiarvoisen tärkeää, että kuntoutujille on saatavilla tarpeeksi ja arvokasta tietoa erilaisista työhön paluun mahdollisuuksista.

Palvelukartta on palveluohjauksessa käytettävä työkalu, mutta myös sinällään osa palveluohjauksen työmenetelmää. Kehittämisprosessia on sidottu myös palvelumuotoilun menetelmään. Tiedotepohjan luomisessa käytimme hyväksi markkinoinnin teoriaa ja toisaalta tekstilajitietoa. Olennaiseksi osaksi työtä muodostui myös selkokielen osaaminen.

Helsingin kaupungilla on pääkaupunkiseudun palvelukartta, josta löytää kaupungin julkiset palvelut sekä teemoittain jaoteltuna listauksena, että konkreettisena karttana (Pääkaupunkiseudun palvelukartta). Emy ry:n palvelukartta ei kuitenkaan pohjaudu tähän malliin, vaan on yksinkertaisempi ja rajatumpi. Tästä syystä tässä raportissa ei perehdytä tämän enempää pääkaupunkiseudun palvelukarttaan.

## 2 Lähtökohta ja tarve

Opinnäytetyön lähtökohtana oli tarve Espoon alueen palvelut kokoavalle internetsivustolle. Erityisesti mielenterveyskuntoutuksen jaksamisen näkökulmasta tällainen projekti voitiin perustella kattavasti. Koimme tarpeen palvelukartalle ajankohtaiseksi, ja sitä se tulee olemaan jatkossakin, kun osa palveluista häviää ja niiden tilalle tulee mahdollisesti uusia.

### 2.1 Espoon mielenterveysyhdistys Emy ry ja Kutsu-hanke

Espoon mielenterveysyhdistys Emy ry on vuonna 1985 perustettu yhdistys, jonka arvot ovat yhdenvertaisuus, yhteisöllisyys, jäsenlähtöisyys, toiminnallisuus, itsemääräämisoikeus ja avoimuus. Tarkoituksena Emy ry:n toiminnalla on aktivoida ja yhdistää Espoon alueella ja lähikunnissa asuvia psyykkisistä ongelmista kärsiviä. Tarkoituksena on myös tehdä ennalta ehkäisevää mielenterveystyötä. Emy ry järjestää kokous- ja kuntoutustoimintaa sekä informoi viranomaisia jäseniensä tarpeista. Lisäksi Emy ry aikaansaa selvityksiä psykiatristen potilaiden elämäntilanteista, julkaisee erilaisia asioita, järjestää valistus- ja keskustelutilaisuuksia, opintotoimintaa ja kerhoja sekä erilaisia matkoja ja retkiä omille jäsenilleen. (Espoon mielenterveysyhdistys Emy ry.)

KUTSU on etsivän ja löytävän tuen hanke espoolaisille 29-65-vuotiaille. Kutsu-hankkeessa pyritään tavoittamaan yksinäisiä päihde- ja mielenterveysongelmaisia, jotka helposti jäävät ulkopuolelle palveluverkostosta. Emy ry:n yhteistyökumppaneina hankkeessa on muun muassa Espoon kaupungin aikuissosiaalityö, mielenterveys- ja päihdepalvelut ja luterilaiset seurakunnat sekä Sininauhasäätiö. Eri yhteistyötahot ovat mukana eri tavoin: osa on ohjaamassa asiakkaita Kutsu-hankkeen piiriin, osa tarjoaa tilojaan hankkeen käyttöön, ja osa on mukana taloudellisella panoksella. (Järvisalo 2016.)

Espoossa on noin 2000 ihmistä, jotka kokevat itsensä yksinäisiksi. Vuosittain Espoossa tehdään eri sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoille arviolta noin 100 yhteydenottoa, joissa ollaan huolissaan jonkun läheisen ihmisen yksinäisyydestä. Näillä ihmisillä on joku läheinen - perheenjäsen, naapuri tai ystävä - joka tämän yhteydenoton tekee, ja joka voi myös osaltaan lievittää henkilön yksinäisyyttä. Kutsu-hankkeessa pyritään tavoittamaan myös niitä ihmisiä, joilla tällaista läheistä ei ole. Tarkoitus on siis aktiivisesti kutsua ihmisiä mukaan toimintaan ja hakea tarvittaessa vaikka kotoa. (Järvisalo 2016.)

Kutsu-hankkeen toimintaa on muun muassa yksilötapaamiset, palveluneuvonta, pienryhmät ja muu ryhmätoiminta. Hankkeen työntekijä ottaa asiakkaaseen yhteyttä ja sopii tämän kanssa



jatkosta kahden kesken. Palvelukartta on osa prosessia: se auttaa palveluohjauksessa, ja toisaalta sen avulla yksinäinen potentiaalinen asiakas voi myös itse etsiä itselleen sopivan palvelu- tai toimintamuodon. (Järvisalo 2016.)

## 2.2 Opinnäytetyön tarkoitus ja tavoitteet

Tarkoituksenamme oli siis luoda yhdessä Emy ry:n kanssa palvelukartta, joka helpottaa yksilön työhön paluuta. Palvelukartasta tuli luoda selkeä ja konkreettinen, jotta jaksamisen rajamailla oleva työhön palaaja löytää helposti linkin tarvitsemiinsa palveluihin. Yksilötasolla tavoitteenamme oli helpottaa eri asiakasryhmien tiedonhankintaa ja palveluihin hakeutumista.

Palvelukartan tarkoitus on myös auttaa työntekijää asiakkaan ohjaamisessa erilaisiin palveluihin. Palveluohjauksen yhtenä välineenä palvelukartta on onnistuessaan hyödyllinen. Työntekijän sekä asiakkaan on helpompi hahmottaa Espoon alueen palvelurakennetta sekä erilaisten palveluiden suurta kirjoa. Parhaimmassa tapauksessa palvelukartasta tulee Espoon alueella sosiaali- ja terveysalan työyhteisön yleinen työväline.

Kommentointivaiheessa tavoitteenamme oli yhtenäistää palvelukartan kieliasua ja auttaa muita tekijöitä selkokielisyyden kanssa.

Palvelukartta pyrkii tavoittamaan myös mielenterveysongelman läheiset ja muut tietoa hankkivat. Hyvin toteutettuna palvelukartta tulee todennäköisesti olemaan hyödyksi käyttäjälle. Pitkän aikavälin tavoitteena onkin, että palvelukartta leviäisi laaja-alaiseen käyttöön. Tavoitteena olikin saada palvelukartalle sen verran näkyvyyttä, että ihmiset osaavat hakea tietoa sen avulla. Palvelukartasta tulevat hyötymään läheiset, opiskelijat, työntekijät ja muut kiinnostuneet.

Yhteiskunnallisesti palvelukartta voisi hyvin onnistuessaan ja tarpeeksi laajan käyttäjäkunnan saavuttaessaan avata polkuja muidenkin kaupunkien palvelukarttojen luomiseen. Palvelukartta on konsepti, josta jokainen Suomen kunta ja kaupunki hyötyisi.

Opinnäytetyössä autoimme tiedottamista Emy ry:n lähimmille yhteistyökumppaneille. Opinnäytetyöhön kuului myös vastuun ottaminen Laurea-ammattikorkeakouluun tiedottamisesta, jolloin myös opiskelijat ja henkilökunta hyötymään palvelukartasta. Tarpeeksi laaja näkyvyys ja hyvä palaute mahdollistavat sen, että Espoon ulkopuolellakin voitaisiin huomata kartan kuntalaisille tuoma hyöty. Levittämisvaiheen tavoitteena oli saada kartalle tarpeeksi näkyvyyttä, jotta myös työntekijät osaavat suositella sitä kollegoilleen.

Tavoitteemme olivat siis:

- luoda yhteistyössä Emy ry:n kanssa selkeä ja konkreettinen palvelukartta, joka helpottaa yksilön työhön paluuta
- luoda työväline, joka helpottaa asiakkaan palveluihin hakeutumista ja työntekijän kannalta palveluihin ohjaamista
- yhtenäistää palvelukartan kieliasua ja selkokielistää sitä
- saada näkyvyyttä palvelukartalle.

### 3 Opinnäytetyön lähtökohta ja keskeiset teoriat

Ajatus osatyökykyisyydestä perustuu osittain siihen, että Suomen perustuslain mukaan jokaisella on oikeus työhön (Suomen perustuslaki 731/1999). Vaikka yksilö ei olisi täysin työkykyinen, hänellä on silti perustuslaillinen oikeus tehdä työtä. Voidaan myös puhua workfare-hyvinvoinnista, jossa hyvinvoinnin keskiössä on yksilön oikeus ja kyky työntekoon. Työ, työnteko ja työkyky liittyvät yksilön autonomiaan ja sitä myötä tyypillisesti itsekunnioitukseen. (Haapakoski 2012, 224-228.) On kuitenkin tärkeää erottaa itsearvostus ja toisten arvostelu toisistaan: vaikka yksilö arvostaakin itseään työn kautta, se ei tarkoita, että ihmisten arvo riippuisi heidän työkyvystään.

#### 3.1 Asiakasryhmät

Espoon sähköisen hyvinvointikertomuksen 2014 mukaan Espoossa on vähemmän mielenterveysperusteisesti sairaspäivärahaa saaneita työkäisiä kuin vertailukunnissa. Espoossa on myös huomattavasti vähemmän työkyvyttömyyseläkkeitä saavia verrattuna muihin vertailukuntiin. (Espoo 2014, 14.)

Espoon työttömyysaste oli helmikuun 2017 lopulla 9,8% ja työttömien määrä 13718. Suomen keskimääräinen työttömyysaste oli 12,5%. Alle 25-vuotiaista työttömiä oli 1265 ja yli 50-vuotiaita puolestaan 4932. Vähän alle puolet (45,5%) työttömistä oli naisia. Yli vuoden yhtäjaksoisesti työttöminä olleita eli pitkäaikaistyöttömiä oli 42% työttömistä. Työttömyysaste kääntyi lokakuussa 2016 laskuun. (Lintunen 2017.)

Asiakasryhmänä opinnäytetyössä olivat mielenterveyskuntoutujat ja osatyökykyiset.

### 3.1.1 Mielenterveyskuntoutajat

Kelan tilastojen mukaan vuonna 2016 61% työkyvyttömyyseläkkeen saajista sai eläkettä mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöiden perusteella. Vuonna 1996 vastaava luku oli 35%. Ei täyttä eläkettä saavista osuus oli vuonna 2016 50% ja vuonna 1996 28%. Täyttä eläkettä saavista mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriön perusteella eläkettä nostavat olivat molempina vuosina suurin luokka. Osittaista eläkettä saaneissa tuki- ja liikuntaelinten sairaudet ohittivat mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt vuonna 1996, mutta 2016 myös osittaista eläkettä saavista mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt olivat suurin ryhmä. Paitsi, että mielenterveyssyistä eläkkeellä tai osa-aikaeläkkeellä olevat ovat merkittävän suuri ryhmä eläkkeensaajista, on heidän määränsä lisääntynyt huomattavasti viimeisten kahdenkymmenen vuoden aikana. (Kelan työkyvyttömyyseläkkeen saajat sairauden mukaan.) Toisaalta muutokset tilastoissa kertovat myös yhteiskunnan muutoksista: miten erilaisiin sairauksiin ja niiden vaikutukseen työkykyyn suhtaudutaan. Kokoaikaeläkkeellä olevat otimme tähän tarkasteluun mukaan, koska he voivat myös tehdä osa-aikatyötä tiettyjen tuloarajojen puitteissa, mitä esimerkiksi nuoret sairaseläkeläiset työhönkuntoutajat tekevätkin ennen esimerkiksi osatyökyvyttömyyseläkkeelle tai kuntoutusrahalle siirtymistä. (Haapakoski 2012, 219-223.)

Terveystalon potilastietoreksiterin mukaan vuonna 2016 eniten sairauspoissaoloja aiheuttivat mielenterveysongelmat. Pitkien sairauspoissaolojen kohdalla vain polvivaivat aiheuttivat pidempiä poissaoloja kuin mielenterveysongelmat. Terveystalon mukaan mielenterveysongelmista johtuvat sairauspoissalaolot ovat lähivuosina lisääntyneet. (Terveystalo 2017.)

Työterveyslaitoksen määritelmän mukaan stressi on tilanne, jolloin työntekijä kokee olevansa kykenemätön selviytymään vaatimuksista ja odotuksista, joita häneen kohdistetaan. Stressin kehittämisessä puolestaan on kyse sekä työntekijän että työn ominaisuuksista. Pitkittyneen stressin seurauksena voi kehittyä häiriö, jonka edetessä ihmisen voimavarat vähenevät. Häiriöstä käytetään nimitystä työuupumus. Työuupumus aiheuttaa kielteisiä seurauksia terveydelle ja työhyvinvoinnille sekä työturvallisuudelle. (Työterveyslaitos.)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan mielenterveyden häiriöiden oireet aiheuttavat psyykkistä vajaakuntoisuutta ja kärsimystä sekä rajoittavat ihmisen työ- ja toimintakykyä tai osallistumis- ja selviytymismahdollisuuksia. Vakavimmissa tapauksissa mielenterveyden häiriöt voivat johtaa ihmisen syrjäytymiseen ja vammauttaa lähes täysin. Päivittäisessä elämässä mielenterveysongelmat näyttäytyvät voimia verottavina sekä mieltä painavina asioina tai ne voivat tuntua jopa fyysisenä kipuna. Ne vaikuttavat myös aivojen kognitiiviseen toimintaan,

kuten muistiin, uskomuksiin ja asenteisiin. Mielenterveyden ongelmat luokitellaan oireiden vaikeusasteen mukaan eri luokkiin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.)

Vuori-Kemilä (2007, 15-16) kirjoittaa, että mielenterveyttä voidaan tarkastella kolmen eri ulottuvuuden kautta, jotka ovat yhteydessä ja vuorovaikutuksessa toistensa kanssa. Biologislääketieteellinen näkökulma painottaa mielenterveyden biologisia ja lääketieteellisiä seikkoja, eli mielenterveyttä määrittää oireiden ilmeneminen tai niiden puuttuminen. Psykologinen näkökulma kohdistaa huomion henkilön kokemusmaailmaan ja yksilöpsykologisten sekä kognitiivisten ja henkisten tekijöiden merkitykseen. Mielenterveyttä määrittää siis ihmisen kokemus henkilökohtaisesta mielen hyvinvoinnistaan. Sosiaalinen ulottuvuus eli vuorovaikutusta korostava näkökulma keskittyy mielenterveyden ja vuorovaikutuksen yhteyteen. Mielenterveyttä on tällöin kyky sopeutua yhteisöön ja rakentavaan toimintaan kykeneminen vuorovaikutussuhteissa. (Vuori-Kemilä 2007, 15-16.)

Kun työssä uupuminen johtaa sairauslomaan masennuksen perusteella, tilanne on erilainen verrattuna kehollisen sairauden perusteella alkavaan lomaan. Masennusta sairastavien työssä uupuneiden työsuoritukset eivät välttämättä heikentyneet työssä uupumisen edetessä vastoin kulttuurisesti vallitsevaa näkemystä. Työnantajalle ja työtovereille työuupuminen ei siis aina näy päällepäin, vaikka henkilö on jaksamisen äärirajoilla. Sen seurauksena sekä uupunut itse että työnantaja voivat alkaa epäillä sairauslomalle jäämisen perusteita. (Rikala 2013, 141-142.)

Työstä pois jäädessä koetaan syyllisyyttä, sillä henkilöt eivät näytä eivätkä tunne olevansa sairaita perinteisessä mielessä. Uupumuksen aiheuttaman masennuksen perusteella sairauslomalle jääneet eivät tiedä miten sairauslomalla kuuluisi toimia tai mitä saisi tehdä, sillä he eivät täytä sosiaalisia odotuksia siitä, millainen työhön kykenemätön henkilö yleensä on. (Rikala 2013, 141-142.)

### 3.1.2 Osatyökykyiset

Työkyvyn määrittelyssä täytyy ottaa huomioon sekä yksilö, työ että ympäristö. Työkyky tai osatyökykyisyys eivät siis ole pelkästään lääketieteellisesti määriteltävissä olevia termejä, vaikka opinnäytetyössämme tämä puoli osatyökyvyn käsitteestä korostuukin. Työkyky voi myös olla tietyllä tapaa tasapainon käsite: yksilön voimavarat ja taidot osuvat yksiin työn vaatimusten kanssa, jolloin hän on työkykyinen. (Vuorento & Terävä 2014, 9.)

Työkykyisyys on termi, joka liittyy työn suorittamiseen, käsite on siis tehtäväsidonnainen. Ihmistä voidaan pitää työkykyisenä, jos hänen yksilölliset edellytyksensä kohtaavat työn vaatimukset, ja hän pystyy työskentelemään vähintään keskimääräisellä tasolla.

Osatyökykyisyydellä tarkoitetaan tavallisimmin sitä, ettei yksilö kykene suoriutumaan työnsä asettamista vaatimuksista täydellisesti. Osatyökykyisyydestä puhuttaessa on tiedettävä työn vaatimukset. Osatyökykyisyys on erotettava vammaisuudesta ja vajaakuntoisuudesta. Ei ole siis olemassa vain yhtä yksiselitteistä osatyökykyisyyden määritelmää. (Pakarinen 2016, 5-10.)

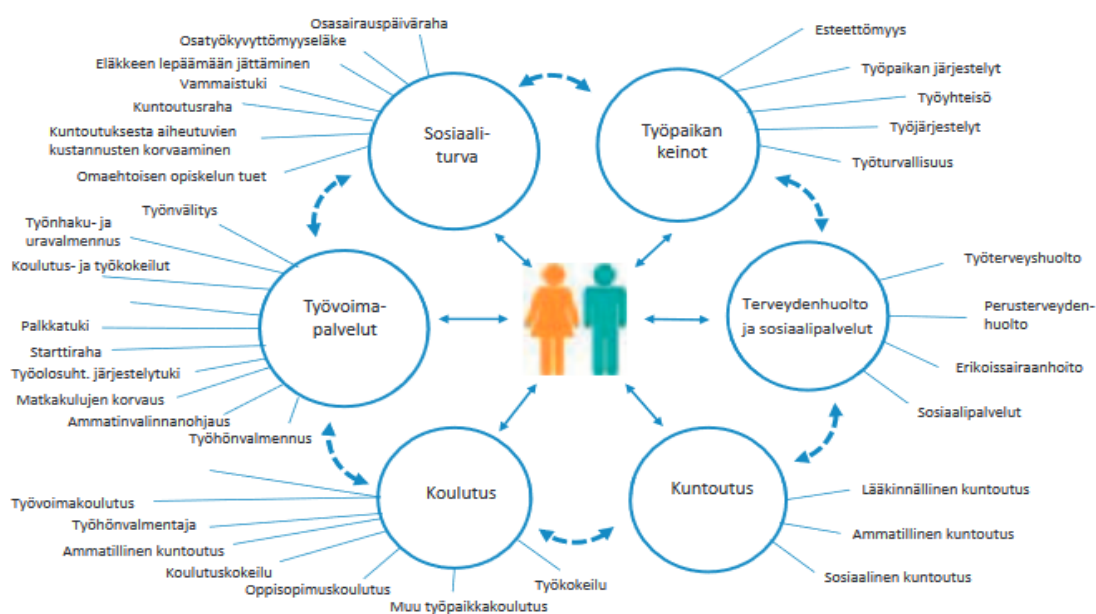
Yksilö on työkykyinen, jos hän ei ole fyysisesti, sosiaalisesti tai psyykkisesti rajoittunut tekemään työtään, vaan hän suoriutuu siitä täysipäiväisesti. Osatyökykyisyys puolestaan viittaa tämän työkyvyn alenemiseen. Termiin siis sisältyy oletus jonkinlaisesta normaalista työkyvystä, johon yksilöä verrataan. Tällainen ”normaali” lienee henkilö, joka pystyy tekemään työtään viitenä päivänä viikossa täyden työpäivän verran. Tarkemmin ”normaalin” voi kuitenkin määritellä vielä alakohtaisesti: miten tuottava työntekijän pitää olla, ja katsotaanko esimerkiksi asiakas- tai myyntilukuja. Tämän ajatuksen mukaan ketään ei voisi määritellä suoralta kädeltä osatyökykyiseksi esimerkiksi vamman tai sairauden perusteella, vaan osatyökykyisyys liittyisi aina kulloinkin puheena olevaan työtehtävään. (Paanetoja, Kröger & Östman 2016, 25-26.) Tämän opinnäytetyön näkökulmasta kuitenkin on tärkeää ymmärtää myös se, että jotkin sairaudet aiheuttavat sellaisenaan työkyvyn vähenemistä, joka ei liity työn ominaisuuksiin.

Sosiaali- ja terveysministeriön mukaan osatyökykyiseksi voidaan määritellä henkilö, jolla on jäljellä osa työkyvystään. Osatyökykyiseksi voidaan määritellä esimerkiksi vammainen, pitkäaikaissairas, elämäkriisin kokenut tai vakavasta sairaudesta toipuva. Myös pitkäaikaistyöttömät, joiden toimintakyky on sairauden, vamman tai sosiaalisten syiden takia heikentynyt, voivat olla osatyökykyisiä. Osatyökykyisyys voi olla tilapäistä, sillä työkykykin voi vaihdella elämän aikana. Sosiaali- ja terveysministeriö painottaa vielä osatyökykyisten olevan melko heterogeeninen ryhmä. (Sosiaali- ja terveysministeriö A.) Osatyökykyinen voi siis olla vammainen, mutta kuten Pakarinen (2016) kirjoittaa, osatyökykyisyys ei ole synonyymi vammaisuudelle.

Työlainsäädäntö ei tunne osatyökykyisen käsitettä, ja säädöksissä käytetään termiä ”vajaakuntainen”. Vajaakuntoisuutta ei kuitenkaan määritellä lainsäädännössä mitenkään. Paanetojan ja muiden (2016, 27) mukaan vajaakuntoisuus voi olla fyysistä, psyykkistä tai sosiaalista. Vammaispoliittinen ohjelma suosittelee osatyökykyinen-termin käyttöä vajaakuntoisen sijaan. Ongelma on kuitenkin juuri se, etteivät nämä kaksi ole synonyymejä, vaikka osatyökykyinen voi olla esimerkiksi vajaakuntainen tai vammainen. Vajaakuntainen tai vammainen voi kuitenkin olla myös täysin työkykyinen tai työkyvytön yksilö. Muita kuin puhtaasti terveydellisiä syitä työkyvyn heikkenemiseen on esimerkiksi työyhteisön ominaisuudet, työn johtaminen, työhyvinvointi, työn hallinta, kiire, stressinsietokyky, kielitaito, koulutus, vanhuus tai osaamisen vanheneminen. (Vuorento & Terävä 2014, 9; Paanetoja ym. 2016, 25-27.)

Terveydentila, sairaus ja työkyvyn aleneminen vaikuttavat sekä työllistymismahdollisuuksiin että työssä pysymiseen. Näiden vaikutusten syy-seuraussuhteita ei ole kuitenkaan selvitetty kovin tarkkaan, ja onkin epäselvää, missä määrin kyse on yksilöiden - työnantajien tai -tekijöiden ja -hakijoiden - yksilöllisistä asenteista ja valinnoista, ja missä määrin esimerkiksi lainsäädännöllisistä tai -tulkinnallisista ongelmista. Muun muassa työntekijän ja -antajan välisillä sopimuksilla näitä vaikutuksia voitaisiin kuitenkin pehmentää. (Paanetoja ym. 2016, 24.)

Sosiaali- ja terveysministeriössä on meneillään Osatyökykyisille tie työelämään -hanke eli OTE, joka on yksi hallituksen kärkihankkeista. Sen alla on erilaisia projekteja ja ohjelmia, jotka kohdistuvat eri teemoihin osatyökykyisyyteen liittyen. Esimerkiksi vuosina 2013-15 toteutetun Osatyökykyiset työssä -ohjelman eli Oskun tuloksia viedään käytäntöön OTE:n alaisuudessa. Tämän lisäksi OTE:n piirissä vaikutetaan mm. vammaisten yrittäjyyteen, koulutuksella vaikuttamiseen ja osatyökykyisten rekrytointiin. (Sosiaali- ja terveysministeriö B.)



Kuva 1: Osatyökykyiset työssä -toimintakonseptin keinovalikoima (Vuorento & Terävä 2014, 8).

Edellä mainitun Osku-hankkeen piirissä kartoitettiin erilaisia keinoja, joilla helpotettaisiin osatyökykyisten työhön pääsemistä sekä työssä pysymistä. Nämä keinot voidaan jaotella seuraavasti: työvoimapalvelut, sosiaaliturva, työpaikan keinot, terveydenhuolto ja sosiaalipalvelut, kuntoutus ja koulutus. (Vuorento & Terävä 2014, 8.)

Osatyökykyisen henkilön työssä pysyminen voi olla uhan alla. On tärkeää, että osatyökykyinen saa tarvitsemaansa tukea ja apua jäljellä olevan työkyvyn ylläpitämiseen. Koska osatyökykyiset ovat heterogeeninen ryhmä, on tuen tarjonnan oltava monipuolista. Palvelukartan etu osatyökykyisille on, että karttaan on jaoteltu eri osa-alueisiin selkeästi eri kohderyhmille tarkoitettut palvelut. Osatyökykyisille on vaikea tehdä omaa osa-aluetta, sillä osatyökykyisyys on moninaista ja useimmiten työn vaatimuksiin ja tehtäviin liittyvää.

### 3.2 Palveluohjaus

Sosiaali- ja terveysalan asiakkaat ja tässä tapauksessa mielenterveyskuntoutujat ovat tyypillisesti sellaisessa elämäntilanteessa, jossa omat voimavarat eivät välttämättä riitä oikeiden palvelujen etsimiseen palveluviidakosta. Palveluohjaus tulee tässä avuksi. Palveluohjauksessa työotteena tai -menetelmänä työntekijä etsii asiakkaan puolesta tälle sopivia palveluita. Työntekijän tulee siis tuntea ainakin paikallinen palvelukenttä ja osata ehdottaa asiakkaalle oikeanlaisia toimijoita, joihin olla yhteydessä. (Liikanen 2015.)

Erityisesti elämän muutostilanteissa ja siirtymävaiheissa palveluohjauksen tarve korostuu. Asiakas ei itse tiedä uudessa tilanteessa, mistä lähteä etsimään tietoa tarvitsemistaan palveluista. (Liikanen 2015, 44.) Tärkeää on tällöin, että palveluohjaus on helposti saavutettavissa ja lähtee liikkeelle asiakkaan tarpeista (Liikanen 2015, 46). Palveluohjauksessa otetaan huomioon asiakkaan yksilölliset voimavarat ja palveluntarpeet ja vastataan näiden voimavarojen pohjalta tähän tarpeeseen (Hänninen 2009, 5).

Palveluohjaus toisaalta auttaa tiedostamaan ja toisaalta vähentää palveluiden päällekkäisyyksiä ja lisää yhteistyötä. Mitä laajemmin työntekijät tietävät alueensa palvelutarjonnasta, ja mitä tiheämpää yhteistyötä eri toimijat tekevät keskenään, sitä vähemmän päällekkäisyyksiä syntyy. Toisaalta on hyvä pitää mielessä, että vaikka jokin palvelu olisi jo olemassa, sen tarjonta ei välttämättä ole riittävä. Järjestöjen ja muiden toimijoiden yhteistyö ja palveluohjaus pitäisi kulkea käsi kädessä, jotta ei syntyisi redundanssia eikä asiakkaita ohjattaisi suotta luukulta toiselle. (Liikanen 2015, 44-45.) Hänninen (2009, 6) puhuukin "yhden luukun palvelusta".

Kaija Hänninen (2009, 6-7) esittelee kolmitasoisien neuvonta- ja palveluohjausmallin. Ensimmäinen taso on neuvonta ja ohjaus, toinen palveluohjauksellinen työote ja kolmas yksilökohtainen palveluohjaus. Neuvonta ja ohjaus on kaikille avointa, ja siihen sisältyy myös työntekijöille avuksi olevat palvelut. Neuvonta ja ohjaus on taso, jolta omatoimisisimmat ja itseohjautuvimmat asiakkaat voivat hakea myös itsenäisesti palveluita esimerkiksi sähköisesti.

Tavoite on, että asiakasta pystytettäisiin auttamaan mahdollisimman pitkään tällä alimmalla tasolla. (Hänninen 2009, 6-7.)

Jos neuvonta ja ohjaus eivät riitä, asiakas siirtyy palveluohjauksellisen työtteen piiriin. Palveluohjauksellinen työote auttaa asiakkaita, jotka tarvitsevat monia erilaisia palveluita. Työntekijä kokoaa eri palvelut asiakkaan saataville eri lähteistä. Yksilökohtainen palveluohjaus taas on tarkoitettu asiakkaille, jotka tarvitsevat tiivistä tukea ja paljon kasvokkaista ohjausta. Ohjausta voidaan tarvittaessa antaa myös asiakkaan kotona tai muissa hänen arkisissa ympäristöissään. Tavoitteena yksilökohtaisessa palveluohjauksessa on asiakkaan voimaantuminen. (Hänninen 2009, 6-7.)



Kuva 2: Sosiaali- ja terveydenhuollon kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli (Hänninen 2009, 6).

Johanna Hirvonen (2015, 27) esittelee Pietiläisen ja Seppälän (2003) mallin, jossa palveluohjaus on jaettu viiteen eri osaan: perinteinen palveluohjaus, yksilöllinen tai intensiivinen palveluohjaus, asiakkaan itsemääräämistä korostava palveluohjaus, siirtymävaiheiden palveluohjaus ja asianajomalli.

Perinteinen palveluohjaus sijoittuu Hännisen mallin neuvonnan ja ohjauksen sekä palveluohjauksellisen työtteen alueelle: asiakas on pitkälti itsenäinen toimija, jota vain avustetaan oikeanlaisten palveluiden löytämisessä. Yksilöllisessä tai intensiivisessä palveluohjauksessa taas ohjaaja voi myös avustaa asiakasta päivittäisissä toimissa vaikean elämäntilanteen keskellä. Itsemääräämistä korostavassa palveluohjauksessa tavoitteena on asiakkaan oma-aloitteisuuden lisääntyminen ja voimaantuminen. Siirtymävaiheista puhutaan, kun tiedetään asiakkaan olevan siirtymässä palvelusta toisen piiriin, esimerkiksi



asunnottomasta tuetun asumisen asiakkaaksi. Asianajomallissa taas ohjaajan tehtävä on puolustaa asiakkaan oikeuksia ja viedä aktiivisesti tämän asiaa eteenpäin palveluviidakossa, esimerkiksi auttamalla lomakkeiden täytössä. (Hirvonen 2015, 27.)

### 3.3 Palvelumuotoilu

Palvelumuotoilua voidaan kuvata käyttäjälähtöiseksi innovaatiotoiminnaksi, toisin sanoen tarkoituksena on luoda uutta ja pitää asiakkaan tai palvelun käyttäjän näkökulma keskiössä (Miettinen, Raulo & Ruuska 2011, 12-13). Palvelumuotoiluun kuuluu palvelun testaaminen asiakkailla kehittämisvaiheessa, jotta saadaan palautetta ja kehittämis ehdotuksia ja voidaan parantaa palveluideaa. Toki palveluita on aiemminkin kehitetty yhdessä käyttäjien kanssa, mutta palvelumuotoilussa yhteistyö palveluntarjoajan ja asiakkaiden välillä on aiempaa tiiviimpää. Käyttäjät pidetään mukana palvelun kehittämisessä koko prosessin ajan. (Miettinen 2011, 21-23.)

Keskeistä palveluissa on asiakkaan kokemus niistä. Asiakaskokemus on jaettavissa merkityksen, toiminnan ja tunteiden tasoihin, joista merkityksen taso on ylin. Merkityksen taso tarkoittaa erilaisia mielikuvia ja merkityksiä, joita kokemukseen liittyy. Merkityksen taso siis vastaa henkilökohtaisiin merkityksiin ja kohtaa identiteetin. Tunteiden taso tarkoittaa palvelun vastaamista tunnetason odotuksiin. Toiminnan taso taas hakee vastausta asiakkaan toiminnallisiin tarpeisiin. (Tuulaniemi 2011.)

Palvelumuotoilun prosessiin kuuluu viisi vaihetta, jotka ovat määrittely, tutkimus, suunnittelu, palvelutuotanto ja arviointi. Suunnitteluvaiheeseen kuuluu ideointia ja konseptointia sekä prototypointia. Tässä vaiheessa muun muassa jatkokehitetään toimiviksi testattuja ideoita sekä määritellään palvelukanavia. Palveluntuotannon vaiheessa palvelua pilotoidaan ja lanseerataan. Pilotointiin kuuluu palvelun testaus asiakkailla ja sen kehittäminen saadun palautteen mukaan. Lanseerauksessa palvelu implementoidaan markkinoille. (Tuulaniemi 2011.)

### 3.4 Työkyky ja työhönkuntoutus

Kela otti työhönkuntoutuksen käyttöönsä käsitteenä 2007-2011 kehittämissankkeen yhteydessä. Tavoitteena hankkeessa oli edistää eri yhteistyötahojen välistä verkostoitumista sekä kehittää kuntoutusta työelämän ja työn muuttuneisiin tarpeisiin. Seppänen-Järvelä,

Aalto, Juvonen-Posti, Laaksonen ja Tuusa (2015, 14-15) viittaavat Järvikoskeen ja Härkäpäähän (2011) puhuessaan ammatillisesta kuntoutuksesta. Heidän mukaansa ammatillinen kuntoutus voidaan määrittää toiminnan tavoitteiden tai toimenpiteiden kautta. Seppänen-Järvelä ym. viittaavat Waddelliin ynnä muihin, joiden mukaan tavoiteperusteista ammatillista kuntoutusta voi olla toiminta, joka edistää terveysongelmista kärsivän työhön paluuta tai työssä pysymistä. Tämän määritelmän mukaan osaa työhyvinvointia tukevaa toimintaa työpaikoilla ja työterveysyhteisöissä voitaisiin pitää ammatillisena kuntoutuksena, mutta suomalaisessa käsityksessä kuntoutusta pidetään erillisenä toimintana. (Seppänen-Järvelä ym. 2015, 14-15.)

Koskinen (2006) arvioi, että työkykyä pitäisi tarkastella muutenkin kuin lääketieteellisenä terminä. Hänen mukaansa työntekijän sopivuus työtehtävään liittyy olennaisesti työkyvyn arviointiin. Esimiehet ja työnantajat tekevät työntekijöistään arvioita päivittäin, jolloin terveydenhuollon ammattilaisen näkökulma jää puuttumaan. Työntekijästä tehdyt arvionnit saattavat tällöin jäädä epäpäteviksi ja subjektiivisiksi. Koskisen mukaan yleensä työkykyä arvioitaessa tarkastellaan työntekijän suorituskyvyn ja työn vaatimusten suhdetta. (Koskinen 2006.)

On tärkeää, että työntekijä saa lääketieteellisen arvioinnin työkyvystään. Esimiehen suorittama arvio työkyvystä on aina ei-asiantuntijan tekemä. Tällöin työntekijän ja esimiehen epätasapainossa oleva vuorovaikutussuhde voi vaikuttaa arvioon. Jos työkyvyn arviointi liittyy arvioitavan terveydentilaan, on mukana todennäköisimmin terveydenhuollon asiantuntijoita. On myös tärkeää, että työntekijän terveydentilaa arvioitaessa työnantaja saa johtopäätökset tai yleisen arvion alaisensa kyvystä suorittaa hänelle kuuluvat tai suunnitellut tehtävät loppuun. (Koskinen 2006.)

Kangas ja Pykälä (2017) mainitsevat ajankohtaisina haasteina työelämän vaatimusten koventumisen sekä eläkkeelle siirtymisen varhaisten reittien sulkemisen. Kela järjestää, kehittää ja tutkii kuntoutusta, ja edellä mainitut haasteet asettavat uusia vaatimuksia kuntoutusjärjestelmälle. Kankaan ja Pykälän mukaan oikeaa kuntoutustahoa on vaikea löytää, sillä kuntoutusjärjestelmä on monimuotoinen ja hajanainen. Onnistuakseen kuntoutuksessa tarvitaan parempaa yhteistyötä julkiselta terveydenhuollolta, työterveyshuollolta, Kelalta, työeläkejärjestelmältä sekä sosiaali- ja työvoimahallinnolta. Kuntarakenteiden muutokset sekä sosiaali- ja terveyspalveluiden rakenneuudistukset muuttavat huomattavasti palvelujen toteuttamisen mallia ja kuntoutuspalvelujen kehittämistä. (Kangas & Pykälä, 2017.)

Seppänen-Järvelän ja muiden (2015, 132-133) Yksilöllisesti räätälöity ja työhön kytketty - tutkimuksessa kuntoutuja sai kuntoutuksesta tietoa työterveyshuollon kautta. Tutkimuksessa eri toimijat tekivät kuntoutuksessa verkostoyhteistyötä, joka koettiin kaikkien osapuolten mielestä myönteiseksi. Kuntoutuajan asema saattoi kuitenkin vaihdella eri

yhteistyöfoorumeilla. Haasteena verkostoyhteistyössä oli aikataulujen sovittaminen. (Seppänen-Järvelä ym. 2015, 132-133.)

Tiainen, Oivo, Puumalainen ja Korkeamäki (2011) kirjoittavat Työhön paluu -projektista, jossa työhön paluun tukea on kehitetty verkostoyhteistyössä työterveyshuoltojen sekä työhön palaajan muiden hoitotahojen ja työhön palaamista edistävien tahojen kanssa. Heidän mukaansa aidosti asiakkaan etua edistävä yhteistyö on haaste, ja puutteet työhön paluun tuessa liittyy palvelujärjestelmän toimimattomuuteen. Taloudellisten säästöjenkin näkökulmasta työhön palaajan ohjaaminen juuri hänelle tarpeelliseen palveluun, eri toimijoiden avoin yhteistyö ja aukoton palvelujärjestelmä ovat tärkeitä. (Tiainen ym. 2011, 8.)

Rahusen (2013) pro gradu -kirjallisuuskatsauksessa käsitellään työkykyä ja siihen vaikuttavia psykososiaalisia kuormitustekijöitä. Rahusen mukaan työkyky on käsitteenä kompleksinen ja työkykyyn vaikuttavat monet työntekijään, työympäristöön sekä työhön liittyvät tekijät. Psykososiaalisten kuormitustekijöiden tunnistaminen voi olla haasteellista ja kuormitustekijöitä on monia. On tärkeää, että työterveyshuolto, yritykset sekä yksittäinen työntekijä tekevät yhteistyötä, sillä siten työkykyongelmia saadaan ennaltaehkäistyä, tunnistettua ja parannettua. Terveiden edistämisessä tuleekin huomioida työhön, asenteisiin, terveyteen ja ammatilliseen osaamiseen liittyvät asiat. (Rahunen 2013, 45.)

Moniammatillisuutta on kehitettävä työterveyshuollossa, jotta työkykyasiat saadaan selvitettyä. On myös kehitettävä uusia helppokäyttöisiä ja toimivia työkaluja työkyvyn psykososiaalisten kuormitustekijöiden tunnistamiseksi. Rahusen (2013) mukaan yritysten ja työterveyshuollon välille on etsittävä uusia muotoja yhteistyöhön, jotta työkyvyn kaikki osatekijät saataisiin selvitettyä. Sitä kautta voidaan vaikuttaa työolosuhteisiin. (Rahunen 2013, 45.)

### 3.5 Työhön paluun haasteita

Tiainen ynnä muut (2011) viittaavat Holmgrenin ja Ivanoffin (2004) tutkimukseen, josta kävi ilmi, että työhön paluuta vaikeuttaa työtilanteen pysyminen samana kuin ennen sairauslomaa. Myös työnantajalta saadun sympatian vähyys työntekijän tarvitsemia muutoksia kohtaan sekä yhteydenpidon ja sosiaalisen tuen puuttuminen vaikeuttavat työhön paluuta. Ei ollut harvinaista, että sairausloman aikana ja sen jälkeen henkilön luottamus omiin kykyihin ja itsetunto vähenivät. Tutkimuksen mukaan keskeistä työhön paluussa on elämän kokonaistilanteen saaminen hallintaan, esimerkiksi etsimällä työn ohelle merkityksellisiä asioita, jotka palkitsevat ja joista voi nauttia. Merkittävä asia työhön paluun onnistumisen

kannalta on työntekijän oma aktiivisuus ja aloitteellisuus kuntoutuksen suunnittelussa ja työtilanteen muutosten järjestämisessä. Paluuta työhön siis helpottavat työtä keventävät järjestelyt sekä erilaiset mukautukset. Yksilön oikeus tukeen työhön paluussa edistää hänen työssä pysymistään ja ehkäisee syrjäytymistä työelämästä. (Tiainen ym. 2011, 15-16.)

Työpaikalle on tärkeää luoda yhteisesti sovittu käytäntö, varhaisen tuen malli, jonka avulla kaikkien työntekijöiden yhdenvertainen kohtelu varmistetaan. Esimiehen rooli on tärkeä, jopa ratkaiseva, työkyvyn tukemisen mallin onnistumisessa. Esimiehen tehtävä on puuttua ongelmiin ja selvittää miten niihin löydetäisiin varhaisen tuen mallin mukainen ratkaisu. Suuri sairauspoissaolojen määrä, toistuvat poissaolot tai niiden määrän kasvu, ylityöt, myöhästely, työn laadun heikkeneminen, poikkeava käytös tai käytöksen muuttuminen sekä työtovereiden tai asiakkaiden palaute ovat merkkejä siitä, ettei yrityksessä ole kaikki hyvin. Terävän ja Mäkelä-Pusan (2011) mukaan toimiva tapa puuttua ongelmiin on käydä työntekijän kanssa niin kutsuttu puheeksiottokeskustelu. Puheeksiottokeskustelu voi olla molemmille osapuolille stressaava, joten esimiehen kannattaa valmistautua keskusteluun etukäteen. Esimiehen olisi myös hyvä saada keskustelujen käymiseen tarkoitettua valmennusta. Pelkkä keskustelu tai työtehtävien muutos ei aina riitä, vaan voidaan esimerkiksi rakentaa kuntoutumisen polku yhdessä työeläkelaitoksen tai työterveyshuollon kanssa. (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 14-16.)

NÄIN KÄYÄN PUHEEKSIOTTOKEKUSTELUN	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ota asia esille heti, kun olet havainnut ongelmia</li> <li>2. Kerro aihe henkilökohtaisesti <ul style="list-style-type: none"> <li>• sovi aika ja varaa häiriötön tila</li> </ul> </li> <li>3. Keskustelu <ul style="list-style-type: none"> <li>• kerro havaintoja, faktoja</li> <li>• kerro myös hyvät asiat ja osaamiset</li> <li>• kuuntele, anna aikaa ja tilaa, osoita arvostusta, älä syyllistä, älä diagnosoi</li> <li>• jos ongelmaa ei ole, kiitä keskustelusta</li> </ul> </li> <li>4. Sopikaa tavoite / toivottu tila</li> <li>5. Määrittäkää tarvittavat muutokset käytännössä</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. Keskustelkaa tarvittavista toimenpiteistä <ul style="list-style-type: none"> <li>• ratkaisukeskeisiä askelia kohti tavoitetta</li> <li>• sopikaa, tarvitaanko mahdollisesti lisäresursseja asian selvittämiseen, auttamiseen</li> </ul> </li> <li>7. Valitkaa ja sopikaa toimenpiteet</li> <li>8. Sopikaa seuranta, seuraava tapaaminen ja muut seurannan menetelmät</li> <li>9. Seuratkaa toteutumista sovittun mukaisesti <ul style="list-style-type: none"> <li>• anna tukea ja palautetta onnistumisesta</li> <li>• arvioikaa sopivin väliajoin tilanne ja päättäkää etenemisestä</li> </ul> </li> </ol>

Kuva 3: Näin käyn puheeksiottokeskustelun (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 15).

Kiander (2011, 54) kirjoittaa, että työttömyydestä sekä vajaatyöllisyydestä seuraa sosiaalisia ongelmia, joita voivat olla pienituloisuus, kannustinloukut, tukiriippuvuus ja syrjäytyminen. Alhainen työllisyysaste on myös julkista taloutta rasittava tekijä. Väestöllisen hoitosuhteen heikentyessä on tärkeää, että työikäisten työllisyysaste saadaan nousuun. (Kiander 2011, 54.)

Vaarama (2013, 6) kirjoittaa Kaikenikäisille hyvä Suomi -raportissa yhdeksästä tavoitteesta, jotka on asetettu hyvinvointiyhteiskunnan kehittämiseksi. Suomen lainsäädäntöön kuuluu palvelulupaus, jossa sosiaali- ja terveyspalvelut turvataan kansalaisille. Monimutkaiset säädökset aiheuttavat palvelujärjestelmän monimutkaisuuden, jolloin kansalaisten on vaikea löytää tarvitsemaansa palvelua. Tieto erilaisista palveluista pitäisikin olla saatavavilla koottuna yhteen esimerkiksi erilaisissa palvelupisteissä ja internetissä. Palveluvalikon on oltava konkreettinen ja selkeä. (Vaarama 2013, 6.)

Työllisyysasteen saamiseksi nousuun on työ ja perhe-elämä kyettävä sovittamaan paremmin yhteen. Erilaiset järjestelyt, jotka ottavat huomioon työntekijöiden yksilölliset tarpeet työpaikolla, ovat tarvittavia. Työ ja sosiaaliturva pitää pystyä sovittamaan yhteen kannustavasti ja osallistavalla tavalla. Heti työttömyyden alkaessa on varmistettava, ettei työttömyydestä seuraa syrjäytymistä ja eristäytymistä. Väestörakenteen johdosta väestö ikääntyy, ja on arvioitu, että vuonna 2026 työssäkäyvien osuus koko väestöstä on alle 40 prosenttia. (Vaarama 2013, 5-7.)

### 3.6 Selkokieli

Virtasen mukaan ainakin 200 000 ihmistä Suomessa tarvitsee selkokieltä. Selkokieli on kirjoitusmuoto, joka auttaa erityisryhmiä ymmärtämään tekstiä paremmin. Selkokielessä sisältöä, sanastoa sekä rakennetta on mukautettu yleiskieltä helpommaksi luettavaksi. Sen tarkoitus ei kuitenkaan ole syrjäyttää yleiskieltä, jota valtaosa suomalaisista lukee ja käyttää. (Virtanen 2014, 16-24.)

Selkokielen tarve on siis erityisryhmillä, joita ovat esimerkiksi tarkkaavaisuushäiriötä sairastavat, lukivaikeuksista kärsivät, erilaisia kielen ja puheen kehityksen häiriöitä kantavat, kehitysvammaiset, aivoverenkiertohäiriötä sairastavat, muistihäiriötä sairastavat ja ne, joiden äidinkieli ei ole suomi. Mielenkiintoista on, että myös mielenterveyskuntoutujat ja syrjäytyneet mainitaan ryhmiksi, jotka voivat hyötyä selkokielestä. Mielenterveyskuntoutujan keskittymiskyky voi olla rajoittunut siinä määrin, että yleiskielellä kirjoitetun kirjan tai sanomalehden lukeminen voi tuntua mahdottomalta. Syrjäytyneistä mainitaan paljon alkoholia käyttävät sekä vangit. Ongelmia lukutaidossa on jopa 20-60 %:lla vangeista. (Virtanen 2014, 37-60.)

Selkokielen taso vaihtelee sekä lukijan että kirjoituksen aiheen mukaan. Jos kirjoittaa jostakin konkreettisesta toimijasta, on teksti verrattain helppo selkokielistä. Esimerkiksi, jos tekstin toimija on joku yksittäinen ihminen, tekstistä on helppo tehdä selkokielistä. Jos taas teksti kertoo monimutkaisemmista rakenteista, kuten EU:sta tai TE-keskuksesta,

selkokieliisyys on hankalampi haaste. Tekstiin tulee väkisinkin monimutkaisia ja pitkiä sanoja ja helposti myös pitkiä ja polveilevia virkkeitä. Joidenkin lukijoiden voi myös olla vaikea hahmottaa esimerkiksi juuri TE-keskusta aktiivisena toimijana. Joillekin selkokielen tarvitsijoille, kuten tietäntyyppisille kehitysvammaisille tai lapsille, teksti pitäisi ohjeiden mukaan kirjoittaa niin, että kullekin riville tulisi vain yksi keskeinen asia, ja myös tavutusta saatetaan käyttää apuna. Tällöin teksti on helpompi lukea ja hahmottaa. (Virtanen 2014, 66-67.)

Selkokielen kirjoitusohjeet pohjautuvat yleiskielen kirjoitusohjeisiin esimerkiksi sanajärjestyksen, välimerkkien ja oikeinkirjoituksen suhteen. Selkokielellä on kuitenkin omia erityispiirteitään. Tavoitteena on tietenkin tekstin ymmärrettävyys lukijalle. Ideaalia olisi, että valmis teksti luetutettaisiin selkolukijalla, koska silloin saadaan palautetta suoraan kohdeyleisöltä. Tavallista on käyttää sinä-muotoa, jolla teksti saadaan helposti käännettyä lukijan näkökulmaan. Rakenteena hyvä on kärjellään seisova kolmio -malli, jossa tärkein asia kerrotaan ensin, ja muu teksti suhteutetaan siihen. Selkotekstit ovat tyypillisesti lyhyempiä kuin yleiskieliset tekstit, joten monet itse asian kannalta turhat yksityiskohdat voi jättää pois. Tällöin on kuitenkin varottava, ettei tekstiin jää aukkoja, koska selkolukija ei välttämättä osaa niitä itse täydentää. Tämä pätee myös erilaisten taustatietojen esittämiseen: selkolukijalla ei välttämättä ole samanlaista yleistietoa esitettävästä aiheesta kuin yleiskielisellä lukijalla. (Virtanen 2014, 70-80.)

Selkotekstissä olisi hyvä käyttää pääasiassa jokapäiväisiä, ennestään tuttuja sanoja. Ammattislangia tai murteellisia ilmaisuja tulisi välttää. Joskus kuitenkin täytyy puhua myös uusista asioista, ja tällöin uudet sanat tulisi aina selittää auki tekstissä. Sanojen tulisi myös olla mahdollisuuksien mukaan lyhyitä, jotta ne on helppo hahmottaa. Myös harvinaisempia johtimia ja taivutusmuotoja tulisi välttää, koska ne tekevät helpoista sanoista turhan pitkiä ja vaikeasti hahmotettavia. Tällaisia mahdollisesti hankalia taivutusmuotoja ovat esimerkiksi abessiivi "talotta" tai komitatiivi "taloineen" ja johtimia frekventatiivijohdos "yskiskellä". Kielikuvien käyttäminen tulee harkita tarkkaan. Tärkeitä sanoja on hyvä toistaa, ja tekstin sisäisiä viittauksia on hyvä välttää. Tautofoniaan asti ei kuitenkaan kannata mennä. Erilaiset varsinkin suuret luvut on hyvä selittää auki vertaamalla niitä johonkin tuttuun. (Virtanen 2014, 82-90.)

Selkotekstissä tulisi mahdollisuuksien mukaan välttää abstrakteja käsitteitä, kuten "hyvinvointi" tai "terveydenhuolto", ja puhua sen sijaan konkreettisella tasolla vaikka "terveyskeskuksesta" tai "lääkäristä". Abstrakteja termejä ei voi kuitenkaan kokonaan välttää, mutta ne täytyy selittää auki. Substantiivitauteja on myös syytä välttää: sen sijaan, että kirjoittaisi "koiran ulkoiluttaminen tapahtuu", kannattaa sanoa "koiraa ulkoilutetaan". Passiivia tulee kuitenkin käyttää harkitusti: teksti on helpompi hahmottaa, jos tekijä on selvillä. Verbien aikamuodoista preesens on helpoin käsittää. Kieltomuodot ovat helpommin

ymmärrettävissä, varsinkin käskevissä tai ohjaavissa teksteissä, jos ne käännetään myönteiseen muotoon. Selkokielisessä tekstissä kannattaa siis mieluummin sanoa "älä mene oikealle" kuin "mene vasemmalle". (Virtanen 2014, 91-97.)

Pitkiä määreketjuja kannattaa välttää, esimerkiksi "Essin naapurin kauniin vaimon vanhan äidin musta koira". Ylipäänsä lyhyet ilmaisut - lauseet, virkkeet - ovat parempia kuin pitkät ja polveilevat. Lauseiden välillä tulisi kuitenkin käyttää sidoskeinoja, joilla teksti saadaan yhtenäiseksi. (Virtanen 2014, 97-101.)

#### 4 Metodologiset asetelmat

Tämä on toiminnallinen opinnäytetyö, jossa käytimme metodina tutkimuksellista kehittämistoimintaa ja sen menetelmiä.

Kehittäminen on toimintaa, joka tähtää johonkin ennalta määritellyyn tavoitteeseen. Se tähtää muutokseen, ja tietenkin aiempaa parempaan tai toimivampaan ratkaisuun. Kehittämisellä voidaan tähdätä joko nykyisten ongelmien poistamiseen tai lieventämiseen taikka täysin uuden käytännön tai tuotteen luomiseen. Muutos voi olla määrällistä, laadullista tai rakenteellista. (Toikko & Rantanen 2009, 14-16.) Kehittämistoiminta on sosiaalinen prosessi, joka edellyttää ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Sitä ei siis voi tehdä yksin, vaan kehittäminen perustuu dialogisuuteen. (Toikko & Rantanen 2009, 89.)

Tutkimuksellisessa kehittämistoiminnassa nimensä mukaisesti sovelletaan tutkimuksellista tietoa kehitettävään käytäntöön. Käytännön ongelmat ohjaavat sitä, miten ja millaista tietoa halutaan tutkimuksella saada. Pääpaino on kehittämisessä, mutta hyödyksi käytetään tutkimuksellisia elementtejä kuten menetelmiä ja periaatteita kuten eettisiä sääntöjä. (Toikko & Rantanen 2009, 19-22.)

Tutkimuksellinen kehittämistoiminta ja kehittävä tutkimus voidaan edelleen jaotella alakategorioihin: toimintatutkimus, kehittävä työntutkimus, käytäntötutkimus ja työelämän tutkimusavusteinen kehittäminen. Tämä opinnäytetyö edustaa tutkimusavusteista kehittämistä. Se tarkoittaa työelämän kehittämistoimintaa, joka pohjautuu olemassa olevaan tutkimukselliseen tietoon, jolloin tutkimus palvelee kehittämistä. Tutkimus tukee kehittämistoimintaa, ja toiminnassa käytetään tutkimuksellisia elementtejä, kuten hypoteeseja ja johtopäätösten kriittistä arviointia. Tarkoitus on saavuttaa laajemmin yleistettävissä olevia uusia käytäntöjä ja tietoja. (Toikko & Rantanen 2009, 29-34.)

#### 4.1 Tutkimuksellisen kehittämistoiminnan elementit

Kehittäminen mielletään usein toiminnaksi, joka on konkreettista ja jolla on selkeästi ennalta määritelty tavoite. Kehittämisen onnistumista peilataan yleensä tavoitteisiin. Esimerkiksi kehittämisprojekti etenee systemaattisena prosessina ja sen onnistumista arvioidaan ennalta asetettujen tavoitteiden onnistumisen kautta. Kehittämistoimintaa voidaan jäsentää kuuden eri vertailun avulla. Voidaan vertailla, onko kyseessä toimintatavan vai toimintarakenteen kehittäminen. Voidaan miettiä, onko kehittämisen kohteena yksikkökohtaisia uudistuksia vai laaja-alaisempia reformeja. Tavoite voi olla joko toimijoiden itsensä määrittelemä tai ulkopuolelta annettu. Kehittäminen voi olla myös hankeperustaista tai jatkuvaa. Voidaan myös pohtia, onko kehittämistoiminta innovaation tulosta vai diffuusioita ja onko kehittäminen organisaation sisäistä kehittämistä vai toimitusprojekti. (Toikko & Rantanen 2009, 14-15.)

Kehittämistoimintaan liittyy vahvasti tavoitteellisuus. Kehittämisessä pyritään siis aina saamaa aikaan jotain parempaa ja tehokkaampaa, eli muutosta. Lähtökohtana kehittämiselle voi olla tämänhetkisen tilanteen parantaminen tai jonkin aivan uuden luominen. Kehittämisen kohde vaihtelee, se voi olla esimerkiksi työyhteisö, organisaatio, yksittäinen ihminen, toimintaprosessi tai konkreettinen tuote. Kehittämistyön toimijoina taas ovat olleet eri yritykset, työyhteisöt ja työorganisaatiot. (Toikko & Rantanen 2009, 16-17.)

Kehittämistoiminnan menetelmät ovat usein käytännönläheisiä, toisin kuin tutkimustoiminnassa. Kehittämisvälineitä on mahdollista jaotella käyttötarkoituksen mukaan, eli onko tarkoituksena selvittää kehittämisen tarpeita, arvioida erilaisten tavoitteiden saavuttamista vai ylläpitää kehittämiseen liittyviä sosiaalisia prosesseja. (Toikko & Rantanen 2009, 18.)

Toikko ja Rantanen (2009) viittaavat Räsäseen (2007) kehittämistoimintaa jäsentäessään. Perustelut kehittämistoiminnalle voivat olla ulkoisia tai sisäisiä. Ulkoisia tekijöitä ovat erilaiset ympäristön muutokset, joihin on sopeuduttava. Sisäisiä tekijöitä voivat olla esimerkiksi ristiriidat, jännitteet, haasteet tai visiot. Toisaalta kehittämistoimintaa voidaan perustella myös palveluiden käyttäjän näkökulmasta, kuten palveluiden saatavuus. (Toikko & Rantanen 2009, 18-19.)



#### 4.2 Kehittämistoiminnan menetelmät

Opinnäytetyöhön kuului kehittämistoimintaan osallistuminen. Reflektointi nousi tärkeäksi teemaksi oppinäytetyöprojektissa, kuten myös uudelleen suunnittelu.

Toikon ja Rantasen (2009, 90) mukaan yhteistyökumppaneiden osallisuus kehittämistoimintaan lisää sitoutumista kehittämiseen. Opinnäytetyöprojektissa osallistuimme kehittämispalaveriin, joissa osallistuimme kehittämiseen aktiivisesti. Sekä meidän että työelämäkumppanien näkökulmia ja kommentteja sekä ehdotuksia suunniteltiin dialogissa. Jo edistyneitä tuotoksia havainnoitiin ja kehitettiin yhdessä.

Mäkinen, Raatikainen, Rahikka ja Saarnio (2011, 47) viittaavat Ruohotiehen (2002) kirjoittaessaan reflektiosta. Ruohotien mukaan reflektio on toimintaa, jossa yksilö arvostelee ja analysoi omaa toimintaansa sekä toiminnan seurauksia ja perusteita kriittisesti. Reflektio antaa mahdollisuuden syventyä, mutta samalla tarjoaa mahdollisuuden ottaa etäisyyttä arkiajatteluun ja ohjaa toimintatapojen entistä parempaan toteuttamiseen ja suunnitteluun (Mäkinen ym. 2011, 47).

Collierin ja Williamsin mukaan palveluoppimisessa tarpeeksi vaikuttava reflektio on oltava tavallista syvempää, ja muodostuttava havainnoinnista, henkilökohtaisesta merkityksestä ja asioiden yhteydestä. Syvän reflektion vaikutuksena on usein se, että reflektion jälkeen ihmisellä on enemmän kysymyksiä kuin ennen sitä. Reflektion tarkoituksena onkin johdattaa tekijää tiedostetumpaan ymmärrykseen itsestään, muista ihmisistä ja koko maailmasta. (Collier & Williams 2005, 89-91.)

Palveluoppimisella tarkoitetaan tietojen kehittämistä ja yhteiskunnallista osallistumista yhdistävää menetelmää, joka on osana oppimisprosessia koulutyön yhteydessä. Palveluoppimisen vaiheisiin kuuluu tilanneselvitys tai ideointi, projektisuunnittelu, projektityöskentely ja projektin päättäminen. Tärkeää on säännöllinen reflektointi. (Tapiovaara & Lehtinen 2012.)

Vaikka opinnäytetyötä ei voida suoraan verrata palveluoppimiseen, on niissä monia yhdistäviä tekijöitä. Reflektion merkitystä voitiin soveltaa opinnäytetyöprosessissa palveluoppimisen malliin. Mitä enemmän käytimme reflektiota, sitä enemmän tulimme tietoiseksi kehittämistarpeista ja eteen tuli kysymyksiä, joihin ei löytynyt selkeää vastausta. Reflektio siis tuotti entistä parempaa tietoisuutta.

Opinnäytetyöprosessissa käytettiin reflektiota menetelmänä niin toiminnallisessa osuudessa kuin kirjoitusvaiheessakin. Toimintaa havainnoitiin monesta eri näkökulmasta useita kertoja. Prosessissa pyrittiin kriittiseen tarkasteluun ja pyydettiin sitä myös työelämäkumppanilta.

Kaikkia opinnäytetyön vaiheita reflektointiin kaikissa vaiheissa, eli suunnitelmien osalta, keskellä prosessia sekä prosessin jälkeen.

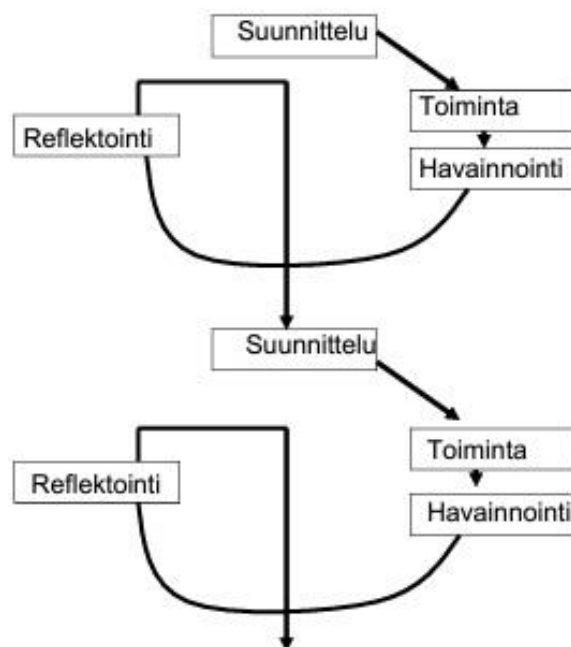
Reflektoinnin pohjalta jatkokehitettiin ideoita ja suunniteltiin prosessia uudelleen. Uudelleen suunnittelu jätti joitain alkuperäisiä menetelmiä pois opinnäytetyöstä, mutta oli tarpeellista opinnäytetyöprosessin kannalta.

Palvelumuotoilun vaiheista opinnäytetyö toteutti suunnitteluvaihetta. Jatkokehitimme palvelukarttaa, kun huomasimme, mitkä asiat siinä toimivat erityisen hyvin. Palautetta annettiin palvelukartan luomisessa mukana olevien välillä. Lanseeraukseen osallistuimme tiedotepohjan avulla, pohja otetaan käyttöön palvelukartan valmistuttua.

#### 4.3 Kehittämishankkeen prosessikuvaus

Kun kehittämisprosessia kuvataan jatkuvana syklinä, on kyse spiraalimallista. Spiraalimallissa perusteluvaiheen jälkeen tapahtuu toteutus, organisointi sekä arviointi. Arvioinnin jälkeen spiraalimallissa kuitenkin tapahtuu uusi perusteluvaihe ja sitä seuraavat toteutus-, organisointi- ja arviointivaiheet. Prosessissa siis kehittämistoiminnan tuloksia arvioidaan uudestaan useita kertoja, jolloin syntyy useita peräkkäisiä kehiä. Prosessi onkin jatkuvaa kehittämistä, kun arvioinnin jälkeen perusteluja, toteutusta ja arviointia täsmennetään. (Toikko & Rantanen 2009, 66.)

Toimintatutkimuksellisessa spiraalissa vuorovaikutus konkreettisen toiminnan ja sen diskurssin välillä korostuu. Konkreettinen toiminta on havainnointia ja toteutusta. Konkreettista toimintaa käsittelevä diskurssi taas tarkoittaa suunnittelua ja reflektiota. Toikko ja Rantanen (2009) viittaavat Heikkiseen, Rovioon ja Kiilakoskeen (2006) puhuessaan reflektiovaiheen tärkeydestä. Reflektio- eli arviointivaiheen aikana tapahtuu kehitystä. Reflektiovaiheessa tapahtuu oppimista, ja toimijoiden ajattelu palaakin oppimisen tai johtopäätösten jälkeen normaalitoimintaan. (Toikko & Rantanen 2009, 66-67.)



Kuva 4: Toimintatutkimuksen spiraalimalli (Toikko & Rantanen 2009, 66).

## 5 Toteutus

Opinnäytetyön toteutukseen kuului kolme osuutta. Ensimmäiseksi toteutimme palvelukartan koonnin yhteistyössä Emy ry:n kanssa. Palvelukartan koonti tapahtui pääasiassa kesän 2017 aikana. Palvelukartan pilottiversiota meidän oli tarkoitus testauttaa Emy ry:n asiakkailla, mutta aikataulumuutosten vuoksi emme tätä vaihetta ehtineet tehdä: palvelukartan linkkien kokoamisessa ja työelämäkumppanin toteuttamassa koodaamisessa meni arvioitua enemmän aikaa. Korvaavaksi kehittämistoiminnaksi päätimme yhteistyössä Emy ry:n kanssa ottaa muiden palvelukartan osioiden kommentoinnin ja yhtenäistämisen. Kolmantena vaiheena opinnäytetyötä laadimme valmiista palvelukartasta vielä tiedotteen lähetettäväksi yhteistyötahoille. Kolmannen vaiheen suunnitelmaan kuului alun perin myös muita tuotteen levittämisen ja markkinoinnin muotoja, kuten tiedotustilaisuuksia yhteistyötahojen kanssa. Aikataulumuutosten vuoksi laajempaan levittämiseen emme kuitenkaan päässeet mukaan.

Onnistuneelle kehittämis- ja projektitoiminnalle on tyypillistä ennustamattomuus. Toiminta ei ole täysin ennalta suunniteltavissa. Kyseessä on prosessi, jossa saattaa tapahtua takapakkeja

ja ennalta-arvaamattomia käänteitä, jolloin suunnitelmat täytyy tehdä uusiksi tai vähintään arvioida uudestaan. Prosessin suuntaa joudutaan sen edetessä hakemaan aina uudelleen. (Toikko & Rantanen 2009, 10.) Näin kävi tässäkin projektissa, ja suunnitelmia jouduttiin muuttamaan.

## 5.1 Palvelukartan koonti

Palvelukartan kokoaminen tapahtui keväällä ja kesällä 2017. Palvelut kokosimme yhteen internetiä käyttäen, sillä palvelukartta tulee olemaan sähköinen. Tietoa saimme muun muassa eri järjestöjen, oppilaitosten ja Espoon kaupungin sivuilta, sekä apua etsintään Espoon mielenterveysyhdistys Emy ry:n yhteyshenkilöltä. Jonkin verran etsinnässä käytimme myös Google-hakukonetta. Esimerkiksi kuntoutuskurssit olivat meille ennestään tuntematonta aluetta, ja parhaiten niistä tietoa löytyi hakukoneen avulla. Joitakin tietoja löysimme myös sattumalta: esimerkiksi oppilaitosten sivuja tutkiessa tuli ilmi, että Kiipulan ammattiopisto järjestää myös kuntoutuskursseja. Rahalliset tuet kuten Kelan etuudet eivät alkuperäisen suunnitelman mukaan kuuluneet projektin piiriin. Yhteistyössä päädyimme kuitenkin siihen, että kuntoutukseen ja työttömyyteen liittyvät tuet ovat hyödyllinen osa palvelukarttaa. Tukien ja etuuksien oheen päätimme laittaa päivämäärät, joina tiedot on tarkastettu, koska ehdot eri etuuksille muuttuvat ajoittain. Linkkien kautta pääsee kuitenkin aina ajantasaisen tiedon äärelle.

Palvelukartan rakennetta pohdittiin kokouksissa Emy ry:n tiloissa 28.3.2017, 16.6.2017 ja 15.8.2017. Kokouksessa oli meidän lisäksi aina ainakin yksi Emy ry:n edustaja sekä HUS psykiatrian edustaja. Kokouksissa kävimme läpi palvelukartan eri osiot yksitellen, jotta niistä tulisi mahdollisimman yhtenäiset. Kokouksissa myös pohdittiin selkokielisyyden ja eri palveluiden merkitystä palvelukartassa. Osa linkeistä jätettiin pois ja saimme tietää palveluista, joita emme olleet vielä löytäneet.

Luvussa 3.3 Palvelumuotoilu mainittu palvelumuotoilun suunnitteluvaihe tarkoittaa tässä projektissa palveluiden kokoamista yhteen paikkaan. Kehitimme palvelukarttaa tässä vaiheessa myös muun muassa otsikoiden osalta ja toimivuuden näkökulmasta.

Muokkasimme palvelukarttaa useita kertoja linkkien kokoamisen jälkeen. Otsikoimme linkkejä uudelleen ja muutimme niiden järjestystä painotuksen mukaan. Ensisijaiset linkit kunkin otsikon alla päätimme sijoittaa alkuun. Jokaisen linkin alle kirjoitimme lyhyen saatetekstin, jotta ilman linkin auki klikkaamistakin lukija näkee mistä palvelusta on kyse, ja mille asiakaskunnalle kyseinen palvelu on suunnattu. Tekstejä muokkasimme vielä selkokielisemmiksi ja yhtenäistimme niiden kieliasua.

Tekstin muokkaaminen selkokieliseksi oli yllättävän vaikeaa. Muokkasimme tekstejä kertaalleen, mutta palautteeksi tuli, että niitä pitäisi vielä selkokielistää. Monet linkkien esittelytekstit olivat referoituja tai jopa lainattuja suoraan niiltä sivuilta, joille linkit veivät. Valmiita sanavalintoja oli hankalaa muokata jälkikäteen ja miettiä, miten esittää erilaiset työllistymispalvelut selkokielisenä. Jo palvelujen nimet itsessään ovat helposti kapulakielisiä ja vaativat aukikirjoittamista, jotta ne olisivat ymmärrettäviä esimerkiksi maahanmuuttajille.

Varsinkin puhuttelumuoto saateteksteissä mietitytti kaikkia palvelukartan kokoamisessa mukana olevia. Selkokielisyyteen kuuluu sinuttelu, mutta passiivimuodossa tai nollapersoonassa kirjoittaminen tuntui joissain kohdin luontevammalta. Lopulta päädyttiin tulokseen, että noudatetaan selkokielen ohjeita ja kirjoitetaan sinuttelumuodossa. Kaikkiin saateteksteihin sinuttelu ei kuitenkaan sopinut. Koska selkokielisyys nousi merkittäväksi tekijäksi projektin aikana, päätimme vielä lisätä opinnäytetyöhön teoriaosuuden selkokielisyydestä.

Täysin selkokielistä palvelukartasta ei tule. Esimerkiksi 'vertaistuki' on terminä asiantuntijamainen. Jos termiä olisi lähdetty kiertämään tai selittämään auki, olisivat saatetekstit tulleet liian pitkiksi tarkoitukseensa nähden. Ammattitermien kiertäminen ja selittäminen olisi myös aiheuttanut sen, että teksti olisi vaikuttanut sekavalta niille, jotka eivät tarvitse selkokielistä suomea.

Työelämäosioon kokosimme aina olemassa olevien palvelujen lisäksi Euroopan sosiaalirahaston rahoittamia hankkeita. Emy ry:n puolelta kommentoitiin, että niiden mukaan ottamista voisi vielä harkita, koska ei ole varmaa, kuinka pitkään hankkeet jatkuvat, ja milloin palvelukartta saadaan julki. Päätimme kuitenkin jättää hankkeet palvelukarttaan, koska karttaa on tarkoitus tarkistaa säännöllisin väliajoin, ja tarkistuksissa jo päättyneet hankkeet voisi poistaa kartasta. Emy ry:lle ehdotimme suunnitteluvaiheessa, että karttaan tulisi mahdollisuus antaa helposti palautetta, jos jokin linkki ei toimi tai on vanhentunut. Tämä myös auttaisi ”vanhentuneiden” hankkeiden poistamisesta kartasta sitä mukaa, kun ne tulevat ilmi.

Palvelukartan kokoamisessa siis toimimme spiraalimallin mukaisesti. Tukea työllistymiseen-teemaa ja linkkejä sekä sanamuotoja reflektoimme ja suunnittelimme uudelleen useita kertoja projektin edetessä. Myös linkkien järjestystä ja muotoilua pohdittiin useasti. Havainnoinnin ja reflektoinnin jälkeen kehitimme palvelukarttaa jälleen käytännössä ennen uutta havainnointia.

Tukea työllistymiseen-osio palvelukartasta on liitteenä, Liite 1.

## 5.2 Palvelukartan kommentointi

Palvelukartan kommentointi oli osuus, jossa tutkimme muiden palvelukartan osuuksien tekstiä. Pääpainona oli selkeä teksti ja yhteneväisyys osuuksien välillä.

Korjasimme muiden kokoamien osuuksien oikeinkirjoitusvirheitä ja yhtenäistimme kieliasua selkokielisemmäksi. Korjasimme monia kohtia puhuttelumuotoon, koska selkokielessä tyypillisesti sinutellaan lukijaa. Lyhenteitä, kuten "esim." tai "18v" kirjoitimme auki. Korjasimme tekstin rakenteita jonkin verran pilkkomalla pitkiä virkkeitä lyhyemmiksi.

Jätimme epäselviin kohtiin kommentit siitä, mikä on pielessä tai mitä puuttuu. Kohdat jätimme alkuperäisten kirjoittajien itse korjattavaksi. Yhdessä kohdassa esimerkiksi oli lyhenne, josta ei selvinnyt, mihin se viittaa, ja toisessa kohtaa lause loppui kesken. Jätimme osuuksiin myös ehdotuksia, mitä palveluja voisi lisätä listauksiin.

Yhteyteen sopimatonta, turhaa informaatioita poistimme. Turhan tiedon esittäminen saateteksteissä ei ole tarkoituksenmukaista, ja se saattaa hämätä varsinkin selkokielistä lukijaa. Linkkien ohessa on siis oltava vain sellaista informaatiota, joka on olennaista palveluun hakeutumisen kannalta. Periaatteena pidimme, että esittelytekstin pitää kertoa käyttäjälle mitä tarjotaan, missä, miten ja kenelle.

Kommenttien ja tiedostojen muokkauksen lisäksi laadimme Emy ry:lle ohjenuorat, miten internetsivusto pitäisi muotoilla mahdollisimman selkokieliseksi. Koska palvelukartan teksteissä on kiinnitetty huomiota selkokielisyyteen, myös palvelukartan muotoilussa olisi otettava huomioon erityisryhmät. Suuri osa palvelukartasta hyödyttää selkokielen käyttäjiä, esimerkiksi mielenterveyskuntoutujia ja maahanmuuttajia.

Kommentointiin siirryimme, kun spiraalimallin reflektiovaiheen aikana totesimme, ettei palvelukartan testaamista asiakkailta pystytä toteuttamaan. Konkreettisessa kommentoinnissa havainnoimme ja kehitimme muita osuuksia. Kommentoinnin jälkeen peilasimme vielä muita osuuksia tukea työllistymiseen -osuuteen. Peilauksen johdosta opinnäytetyön osuutta palvelukartasta oli mahdollista vielä kerran kehittää paremmaksi.

Selkokieli internetissä -ohje on liitteenä, Liite 2.

### 5.3 Levittäminen yhteistyötahoille

Tuulaniemen (2011) mukaan nykyajan markkinoinnissa tärkeimmät kanavat ovat kasvotusten suosittelu sekä sosiaalisen median julkaisut. Markkinoinnin tarkoituksena on herättää asiakkaan huomio siitä tietotulvasta, joka meihin päivittäin kohdistetaan. Markkinoinnissa tärkeimpänä tehtävänä on esitellä kohderyhmälle tuotteen tai palvelun ominaisuuksia. Internet, muu digitaalisuus ja viestintäkanavien hajaantuminen on vaikuttanut lähivuosina kommunikointiin ja markkinointiin merkittävästi. (Tuulaniemi 2011.)

Laajan määritelmän mukaan jokainen kontakti ja kaikki viestintä voidaan nähdä markkinointina. Varsinaiset mainokset ovat vain pieni osa markkinointia. Markkinointia tehdään aina asiakas mielessä pitäen: toisin sanoen markkinointi suunnataan aina jollekin yleisölle. (Kainlauri 2007, 79-80.) Tässä opinnäytetyöprojektissa yleisö oli toisaalta yhteistyötahot sosiaali- ja terveyspalveluissa ja toisaalta sosiaali- ja terveyspalveluiden potentiaaliset asiakkaat. Markkinointi ja itse tuote, palvelukartta, oli siis suunniteltava sekä alan työntekijöitä että maallikkoja silmällä pitäen.

Aikataulun viivästyttyä markkinointiosuudeksi palvelukartan levittämisestä jäi vain tiedotteen tekeminen yhteistyötahoille.

Tiedotteen tekemisessä on kuusi oleellista kysymystä: kuka, mitä, milloin, missä, miten ja miksi. Erilaisissa tiedotteissa painottuu hieman eri kysymykset näistä tiedotteen tavoitteen mukaan. Esimerkiksi muutoksista tiedotettaessa miksi-kysymys on korostunut. Tiedotteessa pääuutinen tulee ensimmäiseksi - ei siis esimerkiksi organisaation tai hankkeen esittely. Tiedotteen teksti tulee olla sopivan lyhyt - korkeintaan yksi arkki. Tiedotteessa tulee lukea sellaisen henkilön yhteystiedot, jolta voi kysyä tarvittaessa lisätietoja. Otsikkoon tulee tiedotteen olennaisin sisältö. (Iisa, Oittinen & Piehl 2006, 349-358.)

Toisaalta teksti oli kirje vain muutamalle yhteistyökumppanille, joten sovelsimme siinä myös kirjeen tunnusmerkkejä.

Kirjeeseen kuuluu myös otsikko ja tarvittaessa väliotsikoita. Samoin kuin tiedotteessa, kirjeessäkin pääasia tulee otsikkoon ja esitellään laajemmin heti kirjeen alussa. Kirjeessä on tyypillistä puhutella vastaanottajaa ja kirjoittaa sinä-muodossa. Puhuttelun lisäksi alku- ja lopputervehdykset ovat meidän kannaltamme merkittävimpiä erottajia kirjeen ja tiedotteen välillä. Kirjeeseen on myös mahdollista luoda kevyempi sävy kuin tiedotteeseen, joka helposti jää lukijalle etäiseksi. (Iisa ym. 2006, 337-341.)

Tiedotamme Laurea-ammattikorkeakoulun opiskelijoille ja henkilökunnalle palvelukartasta, kun se on valmistunut ja käytettävissä. Tiedottaminen tapahtuu Laurean sisäisen

viestintäkanavan kautta Optimassa sekä mahdollisesti sähköpostin välityksellä. Laurean henkilökunta hyötyy palvelukartasta etsiessään uusia projektivaihtoehtoja opintojaksoille. Opiskelijoille palvelukartta on hyödyllinen etenkin yhteistyökumppaneiden ja harjoittelupaikkojen löytämisen kannalta.

Vaikka palvelukartan levittäminen kohdentuu vain työntekijöille, on muistettava, että työntekijä voi olla myös asiakas. Tavoitteena oli levittää tietoa uudesta palvelusta.

Tässäkin osuudessa kävi koko prosessia reflektoidessa ja havainnoidessa ilmi, että aikatauluviivästyksen takia on tehtävä uusi suunnitelma. Uudeksi tuotokseksi syntynyttä tiedotepohjaa refleктоimme ja kehitimme ensin ilman palautetta. Kun koimme tiedotepohjan tarpeeksi hyväksi, otimme yhteistyökumppanin palautteen mukaan lopulliseen muokkaamiseen. Palautteen johdosta poistimme tiedotteesta lauseen, joka mainitsi palvelukartan olevan osa Kutsu-hanketta. Jokaisessa opinnäytetyön toiminnallisessa osuudessa siis toteutettiin spiraalimallia.

Laadittu tiedotepohja on liitteenä, Liite 3.

## 6 Arviointi

Peilaamme tuloksia ensin luvussa 2 esitettyihin tavoitteisiin.

Palvelukartasta tuli selkeä ja konkreettinen: selkokieliyys nousi isoon rooliin selkeyden ja konkreettisuuden onnistumisen kannalta. Yleiskieltä selkeämmästä kielimuodosta johtuen palvelukartta on helppokäyttöisempi erityisryhmille kuten vanhuksille, maahanmuuttajille ja joillekin kehitysvammaisille. Aivan kaikille asiakkaille kartta ei kuitenkaan sovi, koska jotkut selkolukijat tarvitsevat vielä paljon selkeämpää tekstiä. Tällaiset henkilöt kuitenkin ovat yleensä jonkin sosiaali- tai terveyspalvelun asiakkaita, ja voivat tarvitessaan käyttää karttaa työntekijän avustuksella.

Opinnäytetyön osuus palvelukartasta jäsenneltiin käyttäjäystävällisemmin. Alun perin opintoihin ja työhön liittyvät linkit oli tarkoitus laittaa saman otsikon alle, mutta koimme, että palvelee asiakasta paremmin, jos ne ovat eri osioissa. Lisäksi rahallisten etuuksien lisääminen kerättyihin linkkeihin toimii käyttäjäystävällisesti: lukija näkee yhdellä silmäyksellä, mitä kaikkia etuuksia liittyy kuntoutukseen, työttömyyteen ja opintoihin. Nämä teemat linkittyvät osatyökykyisyydestä ja mielenterveydestä puhuttaessa vahvasti toisiinsa. Palvelukartta onnistui myös siinä määrin hyvin, että se auttaa huomattavasti palvelurakenteen hahmottamista. Palveluihin ohjaaminen ja palveluihin hakeutuminen siis



mahdollisesti tulee helpottumaan, jos palvelukartta otetaan työväliseksi. Onnistuimme yhdessä Emy ry:n kanssa kehittämään palvelukartan, joka todennäköisesti helpottaa työntekijää ja asiakasta löytämään tarvitsemansa palvelut.

Onnistuimme hyvin palvelukartan yhtenäistämisessä kommentoinnin avulla. Onnistuimme myös luomaan selkeämmän kokonaisuuden sekä parantamaan kieliasua.

Levittämisvaiheen tavoitteena oli saada palvelukartalle riittävästi näkyvyyttä, jotta yhteistyökumppanit ottaisivat sen käyttöönsä ja asiakkaat löytäisivät sen. Koska aikataulu viivästyi, levittämisvaiheeseen emme päässeet kunnolla mukaan, joten tämä tavoite ei toteutunut. Onnistuimme kuitenkin helpottamaan palvelukartan levittämistä valmiin tiedotepohjan avulla.

Osa tavoitteista oli sellaisia, ettei mahdollinen toteutuminen tule näkymään ennen koko palvelukartan valmistumista. Suoraan palvelukartan vastaanottamiseen liittyvää palautetta ei ole mahdollista vielä saada. Myös palautetta siitä, minkä verran palvelukartta helpottaa asiakkaita tai yhteistyötahoja, ei voi saada ennen kartan valmistumista. Sitäkään ei pystytä vielä näkemään, leviääkö palvelukartan konsepti muihin kuntiin. Ylipäänsä kartan saamaa näkyvyyttä ei pystytä arvioimaan ennen sen valmistumista.

Verrattuna pääkaupunkiseudun palvelukarttaan (Pääkaupunkiseudun palvelukartta) Kutsu-hankkeen kartta on kuitenkin helpompi toteuttaa. Pääkaupunkiseudun palvelukartta vaatii enemmän teknistä osaamista ja aikaa kokoavalta taholta. Palvelukartta voi toimia mallina esimerkiksi jollekin pienemmälle kunnalle tai järjestölle, joka haluaa koota tietyn alueen palvelut vastaavalla tavalla yhteen paikkaan. Pääkaupunkiseudun palvelukartta myös toimii hieman eri periaatteella: sen avulla on helppo löytää esimerkiksi palvelujen sijainti, kun taas Emy ry:n palvelukartta perustuu helpompaan palveluihin hakeutumiseen.

## 6.1 Palaute

Palautetta palvelukartan toteutuksesta saimme Emy ry:n työntekijöiltä. Tarkoituksenamme oli kerätä palautetta myös asiakkailta palvelukartan testausvaiheessa ja yhteistyötahoilta levitysvaiheessa, mutta nämä palautekanavat jäivät pois. Tiedotesähköpostista pyydettiin siis palautetta vain Emy ry:ltä.

Palautetta pyysimme viidellä kysymyksellä:

- Miten yhteistyö meidän ja Emyn välillä on teidän mielestänne sujunut?

- Mitkä asiat meidän osuudessamme palvelukartasta olivat erityisen onnistuneita, ja mihin olisimme voineet panostaa lisää?
- Oliko antamistamme kommentteista ja parannusehdotuksista hyötyä?
- Aiotteko käyttää hyödyksi antamiamme vinkkejä selkokieleen internetissä?
- Onko tiedotteessa riittävästi tietoa, tai pitäisikö jotain jättää pois?

Lisäksi saimme palautetta useaan kertaan työskentelyvaiheessa, kun kokosimme linkkejä palvelukarttaa varten. Palautteen avulla täydensimme ja paransimme tukea työllistymiseen-osuutta.

Loppupalaute oli positiivista. Työskentelyämme pidettiin aktiivisena ja itsenäisenä sekä Emy ry:n kanssa sovittujen tavoitteiden saavuttaneena. Emy ry:n kannalta oli tietenkin harmi, ettemme päässeet testaus- ja levitysvaiheeseen mukaan. Työpanoksemme koettiin hyödylliseksi varsinkin palvelukartan valmistumiseen liittyvän resurssipulan takia. Opinnäytetyön osuutta palvelukartasta pidettiin kattavana ja sen arveltiin olevan avuksi kohderyhmälle. Onnistuimme myös löytämään Emy ry:n yhteyshenkilöllemme ennestään tuntemattomia toimijoita.

Komentointimme pohjalta palvelukartan kieliasu parani, ja kartta koettiin aiempaa luettavammaksi. Emy ry:ltä myös luvattiin, että antamiamme vinkkejä käytetään jatkossa hyväksi verkkoviestinnässä. Palautteen pohjalta päätimme jättää tiedotteesta maininnan Kutsu-hankkeesta pois, koska se oli hieman irrallinen, mutta muuten tiedotteeseen oltiin tyytyväisiä, ja se tulee käyttöön.

## 6.2 Itsearviointi

Palvelukarttaa tehdessä jouduimme sopeutumaan muuttuviin suunnitelmiin, niin kuin projektityöskentelyssä kuuluukin. Suurin vastoinkäyminen tässä opinnäytetyössä oli se, ettei palvelukartan pilottiversio valmistunut alkuperäisen aikataulun mukaisesti. Onnistuimme kuitenkin korvaamaan toiminnallisen osuuden kommentoimalla palvelukartan muita aihepiirejä sekä yhtenäistämällä palvelukartan saatetekstit.

Näitä suunnitelmanmuutoksia emme olisi pystyneet ehkäisemään, mutta olisimme voineet varautua niihin paremmin. Opinnäytetyöprojektia vaikeutti hieman se, että aikataulun viivästyminen tuli tietoomme melko myöhäisessä vaiheessa. Jos olisimme varmistaneet aikataulun aikaisemmin, olisimme ehkä voineet suunnitella paremmin korvaavan osuuden.

Opinnäytetyön aikana opimme teorian lisäksi paljon projektityöskentelystä. Etenkin suunnitelmien muuttuminen ja vaikeudet olivat arvokas oppimiskokemus. Epävarmuus kasvatti paineen alla työskentelyn kykyä, jota työelämässä tarvitaan. Omaa tuotosta oli myös opittava tarkastelemaan entistä objektiivisemmin. Eri palveluita selvittäessä tietopohjamme ammatillisesta kuntoutuksesta ja eri palveluista kasvoi ja konkretisoitui merkittävästi. Opinnäytetyön pohjalta osaamme ehkä myös ohjata tulevia asiakkaitamme sopiviin palveluihin. Tämä opinnäytetyö oli opettavainen kokemus meille sekä Emy ry:n yhteistyökumppanillemme.

Luvun 6 alussa pohdimme tavoitteiden toteutumista. Osa tavoitteista toteutui hyvin, kun taas osaa ei voida arvioida. Kaikkia opinnäytetyöprojektin alussa asetettuja tavoitteita emme saavuttaneet.

Opinnäytetyöprosessi on tuottanut työelämälle uutta tietoa ja osaamista uudenlaisen työkalun muodossa. Työkalu, palvelukartta, on julkaisun jälkeen hyödynnettävissä myös muualla kuin vain yhteistyökumppanin käytössä. Prosessissa olimme aloitteellisia ja itsenäisiä, mutta toteutimme sen Emy ry:n kanssa yhteistyössä. Tarkoituksenamme oli kehittää työelämää, mutta varsinaiset tulokset näkyvät vasta pidemmällä aikavälillä. Yhteistyökumppani on arvioinut opinnäytetyön prosessin sekä palvelukarttaosuudet, selkokielihojeet ja tiedotteen hyödylliseksi ja ottanut tuotokset käyttöönsä.

### 6.3 Luotettavuus ja eettisyys

Suunnitteluvaiheessa ajattelimme eettisyyttä lähinnä palvelukartan testaamisen näkökulmasta. Pohdimme testaamiseen liittyvää yksityisyydensuojaa. Testaukseen olisi liittynyt myös se näkökulma, että testaajilla on oltava tarpeeksi tietoa testauksesta ja heidän oikeuksistaan esimerkiksi jättää testaus kesken. Myös kysymyksenasettelu vaati eettistä pohdintaa.

Kun palvelukartan testaaminen jäi opinnäytetyöstä pois, jouduimme ajattelemaan etiikkaa eri näkökulmasta. Talentian (2017) mukaan itsemääräämisoikeuteen kuuluu, että työntekijä tarjoaa asiakkaalleen tarpeeksi tietoa erilaisista mahdollisuuksista ja niiden vaikutuksista, jotta asiakkaalla olisi mahdollisuus tehdä valintoja. Talentian Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet (2017) mainitsee myös osallisuuden edistämisen. Osallisuus on tunne, joka kehittyy toiminnassa. Siinä osallisuuden tunne on voimaantumisen ja valtaistumisen kokemista. Osallisuuden edistäminen on eettisesti kestävää toimintaa tilanteessa, jossa yhteiskunnallinen valta sekä yksilön asema ovat epätasapainossa. (Talentia 2017, 12-16.)

Sosiaalialan eettisissä ohjeissa korostetaan myös yhteiskunnallista vaikuttajuutta ja moniammatillista yhteistyötä (Talentia 2017, 26-27). Opinnäytetyössä kokosimme yhteen ja toimme näkyville Espoon alueen palvelukenttää, ja näin toimme myös potentiaalisia asiakkaita hieman lähemmäs heidän tarvitsemiaan palveluja. Tiedotteen avulla lisäsimme moniammatillisuutta, kun toimme eri alojen palveluita eri toimijoiden tietoon.

Palvelukartta helpottaa tai jopa edistää yksilön tiedonhankintaa omista mahdollisuuksistaan. Erityisen edistyksellistä palvelukartan käyttö olisi, jos työntekijä kertoisi palvelukartasta asiakkaalle ja osoittaisi sen käytön etuja. Itsemääräämisoikeus ja osallisuus ovat sidoksissa toisiinsa. Itsemääräämisoikeuden sekä osallisuuden edistäminen ovat myös palvelukartan käytön mahdollisesti tuomia etuja. Itsemääräämisoikeus vahvistuu mahdollisuuksien tiedostamisen kautta ja osallisuuden tunne kasvaa ja syntyy, kun palvelukartan esittämien palvelujen piiriin löydetään.

Tiedotteessa kiinnitimme huomioita siihen, että annamme vain todenmukaista informaatiota. Levittämisessä huomioimme myös, että palvelukartan käyttämisestä ei anneta leimaavaa kuvaa. Tiedotteessa siis korostetaan, että kartta on tarkoitettu kaikille sitä tarvitseville kuntalaisille.

Vaikka opinnäytetyö on toiminnallinen, sovelsimme siinä myös hyvän tieteellisen käytännön periaatteita (HTK 2012). Projektissa noudatimme rehellisyyttä, yleistä huolellisuutta ja tarkkuutta. Emme plagioineet, ja pyrimme esittämään tässä raportissa selkeästi, mitkä ovat omia ajatuksiamme ja tulkintojamme, ja mikä on jostain muualta lainattua. Lähteet merkitsimme alan ohjeistuksen mukaisesti. Opinnäytetyöraportin julkaisemme Laurean käytäntöjen mukaisesti Theseus-tietokannassa. Opinnäytetyössä toimimme Laurean ja Emy ry:n kanssa tehdyn opinnäytetyösopimuksen puitteissa.

## 7 Pohdinta

Palvelukartassa erityinen onnistuminen liittyy Espoon alueen palveluiden ja palvelurakenteen hahmottamiseen. Etenkin palveluiden jaottelu eri otsikoiden alle toimii hyvin. Lähes kaikkia palvelukartan otsikoita muutettiin useita kertoja, kunnes löydettiin kaikkien mielestä toimiva jaottelu. Niin me opinnäytetyön tekijöinä kuin Emy ry:n yhteistyökumppanitkin opimme uutta erilaisista palveluista, joita Espoon alueella on tarjolla.

Yhteneväsyyden osalta palvelukartta voidaan myös katsoa onnistuneeksi. Palvelukartassa on kiinnitetty erityistä huomiota selkeyteen, joka oli useilla vierailemillamme sivustoilla ongelmana. Koska jo täysin työkykyisen oli vaikea hahmottaa eri internetsivustojen

rakennetta ja palvelutarjontaa, on se varmasti paljon vaikeampaa mielenterveyskuntoutujalle. Onkin huomattavaa, että palvelukartta on tarkoitettu nimenomaan asiakkaille sekä työntekijöille. Yleensä kohderyhmänä on vain toinen osapuoli.

Palvelukarttaa voisi kehittää luomalla vielä paremman jaottelun, kun jossain vaiheessa sille tulee tarvetta. Kun yhteiskunnassa tapahtuu muutoksia, saattavat jotkin tietyt palvelut nousta entistä tärkeämpään asemaan. Sivustoa onkin aiheellista päivittää säännöllisesti. Osa linkeistä ja palveluista saattaa poistua käytöstä. Myös uusien palveluiden syntyessä palvelukarttaa on pystyttävä muokkaamaan. Palvelukartan päivittäminen ajan tasalle voisikin olla esimerkiksi tulevaisuuden opinnäytetyön aihe.

Palvelukarttaa voisi myös markkinoida laajemmalle kohderyhmälle. Olisi tärkeää, että paikkoihin, joissa käy päivittäin paljon asiakkaita eri asiakasryhmistä, saataisiin tieto palvelukartasta. Tällaisia paikkoja ovat esimerkiksi asukastalot, terveyskeskukset sekä eri järjestöjen tilat.

Palvelukarttaa voisi kehittää myös valtakunnalliseksi tulevaisuudessa. Olisi hienoa, jos useampiin tai jopa kaikkiin kuntiin voitaisiin tehdä tällainen koonti tarjolla olevista palveluista. Tietenkin silloin eri osioiden painoarvoja täytyisi muuttaa ja miettiä uudelleen priorisointia. Valtakunnallinen palvelukartta, joka toimisi valitsemalla kaupungin, on kuitenkin epärealistinen toive.

Palvelukartta on tällä hetkellä vain suomeksi. Sitä voi siis käyttää itsenäisesti vain suomea osaavat. Olisi mahdollisesti tärkeää saada käyttöön myös esimerkiksi ruotsin tai englannin kielinen palvelukartta. Resurssien vajavaisuuden vuoksi sitä ei nyt ollut mahdollista toteuttaa.

Toikko ja Rantanen (2009, 90) puhuvat asiakkaiden osallistamisesta yhtenä tutkimuksellisen kehittämistoiminnan menetelmänä. Tarkoituksenamme oli osallistaa Emy ry:n kävijöitä palvelukartan suunnitteluun testaamisvaiheessa, mutta tämä osa prosessista jäi pois. Myös selkokielisessä kirjoittamisessa ja palvelumuotoilussa asiakkaiden osallistaminen tuotteen tai palvelun suunnitteluun on tärkeä elementti (Miettinen 2011, 21-23; Virtanen 2014, 73). Olisikin tärkeää, että palvelukartta saataisiin testattua asiakkailla, ja mielellään selkokieltä käyttävillä asiakkailla, joko heti lanseerauksen jälkeen tai jo ennen sitä.

Kuten luvussa 3.1.1 kerroimme, mielenterveyden ja käyttäytymisen häiriöt aiheuttavat nykyään suurimman osan sekä koko- että osa-aikaisista työkyvyttömyyseläkkeistä. Mielenterveysongelmat myös aiheuttavat eniten sairaspöissaoloja ja toiseksi eniten pitkiä sairaspöissaoloja. On siis todella tärkeää, että mielenterveyden ongelmien kanssa painivia autetaan pääsemään takaisin työelämään. Palvelukartta helpottaa asiakkaan itsenäistä avun hakemista ja toisaalta auttaa myös asiakkaan kanssa työskentelevää esimerkiksi terveydenhuollon henkilökuntaa etsimään sopivaa apua. Saamamme palautteen mukaan

opinnäytetyön aikana onnistuimme löytämään ainakin joitain sellaisia palveluntarjoajia, joista palautteen antajalla ei ollut aiemmin tietoa. Oletettavasti tukea työllistymiseen -osuudessa palvelukartasta on siis muillekin alan työntekijöille ennestään tuntemattomia toimijoita.

Tuleva sote-uudistus on vielä monille mysteeri. Sen kohdalla on kuitenkin puhuttu paljon valinnanvapaudesta. Valinnanvapauteen liittyy myös se, että asiakkaalla pitäisi olla laajasti tietoa eri palveluntarjoajista, jotta hän voisi valita niistä haluamansa ja parhaiten sopivan. Palvelukartta auttaa asiakasta löytämään erilaisia mahdollisia palveluja ja toimijoita, joista saattaisi olla hänelle hyötyä, ja se auttaa vertailemaan eri mahdollisuuksia ja päättämään niiden väliltä.

Asiakkaan ja hänen työntekijänsä lisäksi palvelukartasta on hyötyä muillekin. Myös opiskelijat voivat käyttää palvelukarttaa apunaan opinnoissa: sen avulla löytyy tietoa eri aiheista ja yhteistyökumppaneita erilaisiin opiskeluprojekteihin. Myös harjoittelupaikkavaihtoehtoja voi haravoida palvelukartan avulla. Myös päättäjille, varsinkin kuntatasolla, on kartassa kootusti tietoa alueen palveluista. Palvelukartan avulla voi myös selvittää, onko jotakin tarvittavaa palvelua jo tarjolla, vai pitäisikö kehittää jotain uutta. Myös muut kiinnostuneet hyötyvät, kun palveluntarjoajat ovat koottuna yhteen paikkaan.

Palvelukartta tukee palveluohjausta. Se on tarkoitettu helpottamaan sekä työntekijää että asiakasta oikeiden toimijoiden ja yhteistyötahojen löytämisessä. Asiakas voi käyttää sitä itsenäisesti sähköisen palveluohjauksen muotona. Työntekijä voi taas käyttää sitä palveluohjauksen työkaluna asiakkaan kanssa. Onkin tärkeää, että palvelukartta saadaan käyttöön ja tietoisuuteen mahdollisimman laajasti niin asiakkaille kuin työntekijöillekin, jotta siitä saadaan suurin mahdollinen hyöty irti.

Esimerkiksi Espoon järjestöjen yhteisö Ejy ry on koonnut sivuilleen sosiaali- ja terveysalan toimijoita listaksi. Toimijoita on myös jaoteltu kategorioittain, esimerkiksi yhdistykset ja liitot omana sivunaan, ja sen alla vielä jaettuna pienempiin alakategorioihin. (Espoon järjestöjen yhteisö.) Palvelukartan etu Ejy ry:n jaotteluun nähden on se, että se on suunnattu rajatummalle kohderyhmälle, ensisijaisesti mielenterveyden ongelmien kanssa painiville, jolloin tämän kohderyhmän tarpeet korostuvat palvelukartassa. Palvelukartasta löytyy myös kaikille saatavilla olevat internet- ja puhelinpalvelut. Palvelukarttaan kirjoitetaan auki kunkin järjestön tai muun tahon tarjoamia palveluita. Lisäksi karttaan kootaan tietoa palveluiden näkökulmasta: esimerkiksi mitkä tahot järjestävät kuntoutuskursseja, joita taas ei Ejy ry:n listauksessa ole ollenkaan.

Luvussa 4 kerroimme työelämän tutkimusavusteisesta kehittämisestä. Sen prosessiin kuuluu kolme piirrettä: 1) Kehittämistoiminnassa hyödynnetään aiemmasta tutkimustiedosta saatuja käsitteellisiä malleja. 2) Tutkimusavusteisessa kehittämisessä asetetaan toiminnalle tutkimusongelmia ja hypoteeseja, jotka voivat muuttua ja tarkentua toiminnan edetessä. 3)

Prosessin perusteella tehtyjä johtopäätöksiä tarkastellaan kriittisesti. (Alasoini 2007, 4; Toikon & Rantasen 2009, 33 mukaan.)

Tässä opinnäytetyössä on hyödynnetty olemassa olevia käsitteitä ja malleja, joita esittelimme erityisesti luvussa 3 ja sen alaluvuissa. Tutkimusongelmia ja hypoteeseja tässä työssä vastaavat työn lähtökohta ja tavoitteet: Ongelmana oli muun muassa tiedon löydettävyyden hajanaisuus ja hankaluus, ja hypoteesina, että jos kootaan palvelukartta, tiedon löytäminen helpottuu. Tavoitteet myös muuttuivat ja tarkentuivat matkan varrella, ja kaikki niistä ei täyttyneet. Sekä tässä että arviointiluvussa tuloksia on arvioitu kriittisesti ja työlle on esitetty jatkokehittämisideoita.

Tämä opinnäytetyöprosessi on opettanut meille arvokasta projektiosaamista sekä yhteistyöstä eri alojen edustajien kanssa. On ollut hienoa päästä tekemään opinnäytetyö Emy ry:n hankkeessa. Prosessissa opimme paljon verkostoyhteistyöstä sekä viestinnästä eri tahojen välillä. Lisäksi oppimiskokemuksen tuotti muiden tekemän tuotoksen tarkastelu ja sen vertailu opinnäytetyöhön kuuluvaan osuuteen. Opinnäytetyö vaati myös oman projektimme säännöllistä tarkastelua ja reflektointia. Onnistuimme tuottamaan jotain, mikä antoi meille ja Emy ry:lle uutta tietoa.

## Lähteet

### Painetut

Collier, Peter & Williams, Dilafruz 2005. Reflection in action. Teoksessa Cress, Christine; Collier, Peter & Reitenauer, Vicki (toim.). Learning through Serving: A Student Guidebook for Service-Learning Across the Disciplines. Sterling Stylus Publishing.

Espoo 2014. Sähköinen hyvinvointikertomus 2014. Espoo.

Haapakoski, Kaisa 2012. Työhönkuntoutuksen vaikeus ja mahdollisuudet. Teoksessa Strömberg-Jakka, Minna & Karttunen, Teija (toim.). Sosiaalityön haasteet. Tukea ammattilaisen arkeen. Jyväskylä: PS-kustannus.

Hirvonen, Johanna 2015. Avauksia sosiaaliohjauksen menetelmällisyyteen. Teoksessa Hirvonen, Johanna; Niiranen-Linkama, Päivi & Saksio, Mauno (toim.). Sosionomit asiakastyön kentillä. Mikkeli: Mikkelin ammattikorkeakoulu.

HTK 2012 = Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012.

Hänninen, Kaija 2009. Neuvonta- ja palveluohjausmalli kuntoutussosiaalityön työkäytäntöjen jäsentäjänä. Teoksessa Forssén, Katja; Nyqvist, Leo & Raitanen, Anniina (toim.). Tutkiva sosiaalityö. Moniammatillisuus sosiaalityön mahdollisuutena. Tampere: Sosiaalityön tutkimuksen seura.

Iisa, Katariina; Oittinen, Hannu & Piehl, Aino 2006. Kielenhuollon käsikirja. Helsinki: Yrityskirjat.

Kainlauri, Anne 2007. Ideasta hyvinvointialan yrittäjäksi. Helsinki: WSOYpro.

Kiander, Jaakko 2011. Voiko talouskasvu olla kestävä? Teoksessa Pohjola, Annlei & Särkelä, Riitta (toim.). Sosiaalisesti kestävä kehitys. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Liikanen, Sanna-Liisa 2015. Palveluohjauksen käytäntöjä. Teoksessa Näkki, Pirjo & Sayed, Terttu (toim.). Asiakastyön menetelmiä sosiaalialalla. Helsinki: Edita.

Miettinen, Satu 2011. Palvelumuotoilu. Yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Miettinen (toim.). Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.



Miettinen, Satu; Raulo, Mikko & Ruuska, Jukka 2011. Johdanto. Teoksessa Miettinen (toim.). Palvelumuotoilu. Uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen. Helsinki: Teknologiainfo Teknova.

Mäkinen, Päivi; Raatikainen, Eija; Rahikka, Anne & Saarnio, Tuula 2011. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOYpro.

Paanetoja, Jaana; Kröger, Tarja & Östman, Pirjo 2016. Osatyökykyinen työntekijä. Vastauksia käytännön kysymyksiin. Helsinki: Kauppakamari.

Pietiläinen, Erja & Seppälä, Heikki 2003. Palveluohjaus asiakastyössä ja organisaatiossa. Kehitysvammaliitto.

Rahunen, Nina 2013. Työkyky ja siihen vaikuttavat psykososiaaliset kuormitustekijät - kirjallisuuskatsaus. Pro gradu -tutkielma. Itä-Suomen yliopisto.

Rikala, Sanna 2013. Työssä uupuvat naiset ja masennus. Tampere: Tampere University Press.

Seppänen-Järvelä, Riitta; Aalto, Anna-Mari; Juvonen-Posti, Pirjo; Laaksonen, Maire & Tuusa, Matti. 2015. Yksilöllisesti räätälöity ja työhön kytketty. Kelan työhönkuntoutuksen kehittämishankkeen arviointitutkimus. Helsinki: Kela.

Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö Talentia ry 2017. Arki, arvot ja etiikka - Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet.

Suomen perustuslaki 731/11.6.1999.

Terävä, Kimmo & Mäkelä-Pusa Pirkko 2011. Esimies työhyvinvointia rakentamassa. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press.

Tuulaniemi, Juha 2011. Palvelumuotoilu. Hämeenlinna: Talentum.

Virtanen, Hannu 2014. Selkokielen käsikirja. Tampere: Oppimateriaalikeskus Opike.

Vuorento, Mirkka & Terävä, Kimmo 2014. Osatyökykyisen työssä jaksamisen ja työllistymisen tukeminen. Kirjallisuuskatsaus ja haastattelututkimus. Helsinki: Kuntoutussäätiö.

Vuori-Kemilä, Anne 2007. Mielenterveystyö. Teoksessa Vuori-Kemilä, Anne; Stengård, Eija; Saarelainen, Ritva & Annala, Tuula (toim.). Mielenterveys- ja päihdetyö. Helsinki: WSOY.

## Sähköiset

Espoon mielenterveysyhdistys Emy ry. Yhdistys ja yhteystiedot. <http://emy.fi/yhdistys/> Luettu 5.12.2017

Espoon järjestöjen yhteisö. Toimijat. <http://www.espoolaiset.fi/fi/toimijat/> Luettu 8.4.2017

Kangas, Olli & Pykälä, Pertti 2017. Toimintaympäristön muutokset heijastuvat Kelan tulevaisuuteen. <http://blogi.kansanelakelaitos.fi/arkisto/3823> Luettu 16.11.2017

Kelan työkyvyttömyyseläkkeensaajat sairauden mukaan 1996-2016. Tilastotietokanta Kelasto. [http://raportit.kela.fi/ibi\\_apps/WFServlet](http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet) Luettu 3.4.2017

Koskinen, Seppo 2006. Työkyvyn arviointi ja työlainsäädäntö. Esimerkkejä palvelussuhteen elinkaarelta. [http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p\\_artikkeli=t100360&p\\_haku=hoitosuositus](http://www.ebm-guidelines.com/dtk/ltk/avaa?p_artikkeli=t100360&p_haku=hoitosuositus) Luettu 16.11.2017

Lintunen, Petri 2017. Työttömyys kuukausittain. Espoo. [http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon\\_kaupunki/Tietoa\\_Espoosta/Tilastot\\_ja\\_tutkimukset/Tyossakaynti\\_tyottomuus\\_ja\\_e linkeinot/Tyottomuus\\_kuukausittain\(549\)](http://www.espoo.fi/fi-FI/Espoon_kaupunki/Tietoa_Espoosta/Tilastot_ja_tutkimukset/Tyossakaynti_tyottomuus_ja_e linkeinot/Tyottomuus_kuukausittain(549)) Luettu 20.4.2017

Pakarinen, Jaana 2016. Osatyökykyiset. Keistä ja mistä puhutaan? <http://www.vates.fi/media/tiedollavaikuttaminen/2016-03-08-pakarinen-etk.pdf> Luettu 16.11.2017

Pääkaupunkiseudun palvelukartta. <https://palvelukartta.hel.fi/> Luettu 10.11.2017

Sosiaali- ja terveysministeriö A. Mikä osatyökykyisyys? <http://stm.fi/osatyokykyisyys/mika-osatyokykyisyys> Luettu 2.5.2017

Sosiaali- ja terveysministeriö B: OTE-kärkihankkeen kuvaus. <http://stm.fi/osatyokykyisyys/hankkeen-kuvaus> Luettu 16.11.2017

Sosiaaliturvaopas. Järjestöjen sosiaaliturvaopas 2017. [https://sosiaaliturvaopas.files.wordpress.com/2017/02/sosiaaliturvaopas\\_20175.pdf](https://sosiaaliturvaopas.files.wordpress.com/2017/02/sosiaaliturvaopas_20175.pdf) Luettu 8.12.2017

Tapiovaara, Kaisu & Lehtinen, Silvia (toim.) 2012. Vapaaehtoistoiminta oppimiskokemuksena. HY PALMENIA. [http://kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistoiminta\\_oppimiskokemuksena\\_materiaalit.pdf](http://kansalaisareena.fi/Vapaaehtoistoiminta_oppimiskokemuksena_materiaalit.pdf) Luettu 11.12.2017

Terveystalo ja hyvinvoinnin laitos. Mielenterveys.

<https://www.thl.fi/fi/web/mielenterveys/mielenterveyden-edistaminen/keinoja-mielenterveyden-edistamiseen/time-out-aikalisa-elama-raiteilleen/aikalisaohjaajien-materiaalipaketti/mielenterveys> Luettu 16.11.2017

Terveystalo 2017. Näin Suomi sairasti 2016. Mielenterveysongelmat ja selkävaiivat yleisimmät sairausloman syyt. <https://www.terveystalo.com/fi/Ajankohtaista/Uutiset/Nain-Suomi-sairasti-2016--mielenterveysongelmat-ja-selkavaivat-yleisimmat-sairausloman-syyt/> Luettu 16.11.2017

Tiainen, Raija; Oivo, Marja; Puumalainen, Jouni & Korkeamäki, Johanna 2011. Tukea masennuksen jälkeiseen työhön paluuseen. Helsinki: Unigrafia Oy.

[https://kuntoutussaatio.fi/files/674/Tukea\\_masennuksen\\_jalkeiseen\\_tyohon\\_paluuseen.pdf](https://kuntoutussaatio.fi/files/674/Tukea_masennuksen_jalkeiseen_tyohon_paluuseen.pdf) Luettu 16.11.2017

Työterveyslaitos. Stressi ja työuupumus. <https://www.ttl.fi/tyontekija/tyostressi-ja-uupumus/> Luettu 16.11.2017

Vaarama, Marja 2013. Kaikenikäisille Hyvä Suomi. Helsinki: Copy-Set Oy. Luettavissa [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110167/THL\\_TY%C3%96018\\_2013web.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/110167/THL_TY%C3%96018_2013web.pdf?sequence=1) Luettu 16.11.2017

Julkaisemattomat

Järvisalo, Kaj 2016. Kutsu-hankkeen rahoitusavustushakemus.

## Kuviot

Kuva 1: Osatyökykyiset työssä -toimintakonseptin keinovalikoima (Vuorento & Terävä 2014, 8).....	9
Kuva 2: Sosiaali- ja terveydenhuollon kolmitasoinen neuvonta- ja palveluohjausmalli (Hänninen 2009, 6). ....	11
Kuva 3: Näin käyn puheeksiottokeskustelun (Terävä & Mäkelä-Pusa 2011, 15).....	15
Kuva 4: Toimintatutkimuksen spiraalimalli (Toikko & Rantanen 2009, 66). ....	22

## Liitteet

Liite 1: Palvelukartta - tukea työllistymiseen .....	41
Liite 2: Selkokieli internetissä .....	46
Liite 3: Tiedotepohja yhteistyökumppaneille.....	47
Liite 4: Alustava palvelukartan visuaalinen hahmotelma .....	48

## Liite 1: Palvelukartta - tukea työllistymiseen

### AMMATILLINEN KUNTOUTUS

Ammatillinen kuntoutus on tarkoitettu henkilöille, jotka ovat vaarassa joutua työkyvyttömäksi. Työkyvyttömyys tarkoittaa, ettei esimerkiksi sairauden, tapaturman tai vamman takia pysty tekemään töitä. Kuntoutuksen jälkeen henkilö pystyy jatkamaan työntekoa kokonaan tai osittain samoin kuin ennen sairastumista, tapaturmaa tai vammaa. Sairastuneella on oikeus saada itselleen sopivaa ammatillista kuntoutusta. Työssä jatkaminen on parempi kuin eläkkeelle siirtyminen. Työssä kuntoutuja saa enemmän rahaa kuin eläkkeellä. Kuntoutus ei maksa kuntoutujalle mitään. Kuntoutuksen ajalle voi saada rahallista tukea ja matkakorvauksia.

#### Kelan kuntoutuskurssit

[https://easiointi.kela.fi/kz\\_app/KZInternetApplication](https://easiointi.kela.fi/kz_app/KZInternetApplication)

KIILA-kuntoutusta hakemalla löydät kurssit, jotka on tarkoitettu työssä oleville. Kurssit ovat myös sellaisille henkilöille, joiden työkykyä ja toimeentuloa lähivuosina uhkaa jokin sairaus. Ammatillisia kursseja etsimällä löydät Kelan kurssit henkilöille, jotka eivät ole työelämässä ja tarvitsevat kuntoutusta työhön paluuseen tai uuteen koulutukseen tähdäten. Hakuehtoja vaihtamalla löydät nuorille, aikuisille sekä nuorille aikuisille kohdistetut kurssit.

#### Espoon diakoniasäätiö

<http://www.espoondiakoniasaatio.fi/palvelut>

Espoon diakoniasäätiö järjestää työtoimintaa sekä työhönvalmennusta.

#### Kiipulan ammattiopisto

[www.kiipula.fi/kuntoutus](http://www.kiipula.fi/kuntoutus)

Kiipula tarjoaa ammatillisia kuntoutuskursseja ja muita kuntoutuskursseja mielenterveysongelmallisille ja omaishoitajille.

#### Verve

<http://www.verve.fi/toimipaikat/toimipaikka/verve-helsinki.html>

Verve järjestää monipuolista työhön paluuseen tukevaa toimintaa. Tarjolla on muun muassa ammatillista kuntoutusta, työhön paluun suunnittelua, työkokeilun järjestämistä sekä ohjauskeskusteluja. Kaikki Verven työuran käännekohtiin liittyvät palvelut löydät tästä linkistä.

#### Kuntoutussäätiö

<https://kuntoutussaatio.fi/palvelumme/palvelumme-kuntoutuja-asiakkaille/>

Kuntoutussäätiöllä on monenlaista ammatilliseen kuntoutukseen liittyvää toimintaa. Täältä löydät kuntoutusmuotoja, jotka ovat aikuisten ammatillinen kuntoutuskurssi, ammatillinen kuntoutusselvitys, työkokeilu ja työhönvalmennus.

#### Mielenterveyden keskusliitto

<http://mtkl.fi/palvelut/tyollistymispalvelut/>

Mielenterveyden keskusliiton kurssit ovat tarkoitettu sinulle, jos olet kuntoutustuella mielenterveysongelmien vuoksi tai työkyvyttömyyseläkkeeltä työelämään palaava tai pitkäaikaistyötön. Tarjolla on kolme erilaista sopeutumisvalmennus- sekä työ- ja koulutusvalmennuskursseja. Kurseilla vertaistuki, voimavarakeskeisyys, vuorovaikutus sekä tavoitteiden ja unelmien synnyttämä muutosenergia ovat tärkeitä.

#### Avire

<http://www.avire.fi/app/calendar/calendar>

Avire järjestää kuntoutuskursseja esimerkiksi masentuneille sekä omaishoitajille.

**Keskinäinen Eläkevakuutusyhtiö Ilmarinen**

<https://www.ilmarinen.fi/henkiloasiakas/kuntoutus/>

Ilmarisen kuntoutukseen voit hakea, jos sinulla on vamma tai sairaus, joka vaikeuttaa työn tekemistä. Tukea voit hakea myös, jos olet vaarassa jäädä työttömäksi.

**Katja Noponen Oy**

<http://www.katjanoponen.fi/portfolio-item/ammattillinen-kuntoutus/>

Kuntoutuksen tavoitteena on työelämän jatkuminen. Katja Noponen Oy tarjoaa myös uravalmennusta.

**KOHTI TYÖELÄMÄÄ****TE-palvelut**

<http://toimistot.te-palvelut.fi/espoo>

TE-palvelut tarkoittavat työ- ja elinkeinopalveluita. Ne ovat tarkoitettu Suomessa asuville työnhakijoille tai sellaisille ihmisille, jotka haluavat töihin Suomeen. TE-palvelut ovat ilmaisia.

**Espoon kaupungin työllisyyspalvelut**

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo\\_ja\\_yrittaminen/Apua\\_tyollistymiseen](http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo_ja_yrittaminen/Apua_tyollistymiseen)

Espoon kaupunki tarjoaa erilaisia palveluita ja tukea työttömille. Työllisyyspalvelut voivat olla mahdollisuuksia työhön, kuntouttavaa työtoimintaa, työkokeilua, ohjausta ja neuvontaa tai valmennusta.

**Espoon kaupungin työhönvalmennuskeskus**

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo\\_ja\\_yrittaminen/Apua\\_tyollistymiseen/Uudelle\\_uralle/Tyohonvalmennuskeskus](http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo_ja_yrittaminen/Apua_tyollistymiseen/Uudelle_uralle/Tyohonvalmennuskeskus)

Työhönvalmennuskeskus auttaa pääsemään töihin tai kouluun. Työhönvalmennuskeskuksessa on myös erilaisia työpajoja, joissa pääset kokeilemaan erilaisia töitä ja tehtäviä. Et tarvitse aiempaa kokemusta, osaamista tai koulutusta.

**Espoon työvoiman palvelukeskus**

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo\\_ja\\_yrittaminen/Apua\\_tyollistymiseen/Uudelle\\_uralle/Tyovoiman\\_palvelukeskus/TYP\\_Espoo\\_ja\\_Kauniainen\(57421\)](http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo_ja_yrittaminen/Apua_tyollistymiseen/Uudelle_uralle/Tyovoiman_palvelukeskus/TYP_Espoo_ja_Kauniainen(57421))

Työvoiman palvelukeskus auttaa töihin tai kouluun hakemisessa. Työvoiman palvelukeskus tarjoaa kuntoutusta. Siellä autetaan myös työssä käymistä vaikeuttavissa ongelmissa. Voit tulla asiakkaaksi, jos olet yli 17-vuotias tai ollut pitkään työttömänä.

**Kuntouttava työtoiminta**

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo\\_ja\\_yrittaminen/Apua\\_tyollistymiseen/Kuntouttava\\_tyotoiminta](http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo_ja_yrittaminen/Apua_tyollistymiseen/Kuntouttava_tyotoiminta)

Kuntouttavan työtoiminnan avulla voit parantaa tilannettasi niin, että pääset hakemaan töihin tai kouluun.

**Työkokeilu**

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo\\_ja\\_yrittaminen/Apua\\_tyollistymiseen/Tyokokeilu](http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo_ja_yrittaminen/Apua_tyollistymiseen/Tyokokeilu)

Työkokeilu voi olla sopiva vaihtoehto, jos sinulla ei ole ammatillista koulutusta ja haluat opiskella. Työkokeilu voi olla sopiva vaihtoehto myös, jos harkitset ammatin vaihtamista tai olet ollut pitkään ilman työtä.

**Palkkatuettu työ**

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo\\_ja\\_yrittaminen/Apua\\_tyollistymiseen/Palkkatuettu\\_tyo](http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo_ja_yrittaminen/Apua_tyollistymiseen/Palkkatuettu_tyo)

Palkkatuetussa työssä voit päästä töihin Espoon kaupungille erilaisiin tehtäviin. Osassa työpaikoista tarvitaan erityisosaamista tai erityistaitoja. Osaan työpaikoista ei vaadita aiempaa osaamista.

**Duunifestarit ja työnhakutori**

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo\\_ ja\\_yrittaminen/Apuu\\_tyollistymiseen/Duunifestarit](http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo_ ja_yrittaminen/Apuu_tyollistymiseen/Duunifestarit)

Noin kaksi kertaa vuodessa järjestettävässä tapahtumassa työnantajat etsivät uusia työntekijöitä. Töitä on kokeneille ja kokemattomille työntekijöille. Tapahtumissa on tietoa myös eri kouluista, urasuunnittelupalveluista ja vaihtoehtoisista mahdollisuuksista löytää työpaikka.

**Ohjaamo Espoo**

<http://www.ohjaamoespoo.fi/>

Ohjaamon asiakkaaksi voit tulla, jos olet alle 30-vuotias espoolainen. Ohjaamossa autetaan etsimään sopivaa koulu- tai työpaikkaa.

**Vamos Espoo**

<https://www.vamosnuoret.fi/espoo>

Vamos Espoon asiakkaaksi voit tulla, jos olet alle 30-vuotias Espoon, Kirkkonummen tai Kauniaisten asukas. Vamoksessa autetaan etsimään sopivaa koulu- tai työpaikkaa. Vamoksessa työskennellään kahdestaan työntekijän kanssa tai ryhmässä.

**AURA-hanke**

<http://www.edupoli.fi/aura/>

Aura on tarkoitettu yli 50-vuotiaille espoolaisille ja vantaalaisille, jotka ovat hiljattain jääneet työttömäksi. Edupolin ohjauksen ja valmennuksen avulla saat mahdollisuuden hakeutua uudelleen työhön.

**Työttömästä Equal pace -ammattilaiseksi -hanke**

<http://www.bpw-finland.fi/equal-pace/>

Hanke on yli 50-vuotiaille naisille, jotka ovat jääneet tai jäämässä työttömäksi. Sinut koulutetaan Equal pace -verkkotyökalun käyttöön ja ohjataan uudelleen työhön.

**RIMENTORI-hanke**

<https://www.rinnekoti.fi/tutkimus-ja-kehitys/kehittaminen/rimentori-2016-2017.html>

Hanke auttaa työttömiä, pääasiassa miehiä pääsemään töihin. Hankkeessa autetaan pääsemään sosiaali- ja terveysalan töihin ja erityisesti kehitysvammatöihin. Myös naiset voivat hakea ohjelmaan.

**KORKO - korkea osaamista yrityksiin -hanke**

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo\\_ ja\\_yrittaminen/Apuu\\_tyollistymiseen/Korko\\_korkea\\_osaamista\\_yrityksiin](http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo_ ja_yrittaminen/Apuu_tyollistymiseen/Korko_korkea_osaamista_yrityksiin)

Korko-hanke auttaa korkeakoulutettuja ihmisiä ja työntekijöitä tarvitsevia yrityksiä löytämään toisensa.

**Yrittäjäksi Espoossa**

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo\\_ ja\\_yrittaminen/Yrityksille\\_ ja\\_yrittäjiksi\\_aikoville](http://www.espoo.fi/fi-FI/Tyo_ ja_yrittaminen/Yrityksille_ ja_yrittäjiksi_aikoville)

Jos olet espoolainen ja kiinnostunut yrityksen perustamisesta, täällä on sinulle koottuna palveluita ja tietoa.

**KOULUTUS****Opintopolku**

<https://opintopolku.fi/wp/fi/>

Yhteishaku toisen asteen koulutuksiin ja korkeakouluihin sekä osaan aikuiskoulutuksista. Lisää tietoa koulutuksista ympäri Suomen.

**Lisäopetus eli kymppiluokka**

[http://www.espoo.fi/fi-FI/Paivahoito\\_ ja\\_koulutus/Perusopetus/Peruskoulun\\_jalkeen/Lisaopetus\\_kymppiluokka](http://www.espoo.fi/fi-FI/Paivahoito_ ja_koulutus/Perusopetus/Peruskoulun_jalkeen/Lisaopetus_kymppiluokka)

Kymppiluokka on tarkoitettu ensisijaisesti sellaisille espoolaisille nuorille, jotka ovat jääneet yhteishaussa ilman koulutuspaikkaa, ovat alle 18-vuotiaita, ja jotka ovat päättäneet peruskoulun.



Lisäopetuksessa opiskelija voi selkiyttää omia suunnitelmiaan ja parantaa mahdollisuuksiaan päästä lukioon tai ammattikouluun.

### **KELAn koulutuskokeilu**

[http://www.kela.fi/tyo-ja-koulutuskokeilu\\_nain-haet](http://www.kela.fi/tyo-ja-koulutuskokeilu_nain-haet)

Koulutuskokeilu on suunnattu työkäisille, joilla on erityisiä vaikeuksia koulutusalan valinnassa. Koulutuskokeilu kestää korkeintaan kaksi viikkoa.

### **Aikuislukio Espoossa**

<https://www.omnia.fi/tule-oppimaan/aikuislukiokoulutus>

Jos olet suorittanut peruskoulun, voit opiskella aikuislukiossa joko yksittäisiä kursseja taikka lukion päättötodistukseen tai ylioppilastutkintoon tähdäten. Aikuislukiossa voit opiskella myös esimerkiksi kieliohjelmaa tai valmentautua korkeakoulujen pääsykokeisiin eri oppiaineiden kurssien avulla.

### **Omnia**

[www.omnia.fi](http://www.omnia.fi)

Omnia tarjoaa ammatillista koulutusta, aikuislukio-opintoja, perusopetukseen valmistavaa kielikoulutusta, ammatilliseen perusopetukseen valmistavaa koulutusta sekä oppisopimuskoulutusta.

### **Keskuspuiston ammattiopisto**

<http://www.keskuspuisto.fi>

Keskuspuiston ammattiopistolla Helsingissä on paljon erilaisia ammattikoulun koulutusvaihtoehtoja. Keskuspuiston ammattiopisto tarjoaa myös ammattikouluun valmistavaa ja työelämään valmistavaa koulutusta sekä aikuisten ammattikoulutusta.

### **Ammattiopisto Luovi**

<https://luovi.fi/>

Erityisammattiopisto Luovissa Helsingissä voit opiskella mediapalvelujen tuottajaksi tai merkonomiksi. Lisäksi Luovilla on muita koulutuksia muualla Suomessa.

### **Erityisammattioppilaitos Optima**

[www.optimaedu.fi](http://www.optimaedu.fi)

Ruotsinkielinen erityisammattioppilaitos Optima Helsingissä on pääasiassa vammaisille tarkoitettu oppilaitos. Optima tarjoaa myös oppisopimuskoulutusta ja aikuiskoulutusta.

## **TUET JA ETUUDET**

### **Työttömyysetuudet (20.10.2017)**

<http://www.kela.fi/tyottomyysetuutta-kelasta>

Jos jätät työttömäksi, voit ilmoittautua työttömäksi työnhakijaksi TE-palveluihin. Sen jälkeen voit hakea Kelalta työttömyyspäivärahaa tai työmarkkinatukea. Työmarkkinatukea voit saada, jos tulet ensimmäistä kertaa työmarkkinoille tai et vielä täytä työssäoloahtoa. Voit saada työmarkkinatukea myös, jos et voi enää saada perus- tai ansiopäivärahaa.

Työttömyyspäivärahaa, eli perus- tai ansiopäivärahaa voit saada, jos täytät työssäoloahtoon (26 kalenteriviikkoa). Ansiopäivärahaa maksaa ammattiliiton työttömyyskassa ja peruspäivärahaa Kela.

### **Opiskelijan tuet (31.10.2017)**

<http://www.kela.fi/opiskelijat>

Voit saada Kelasta opintotukea, jos opiskelet päätoimisesti, eli teet ensisijaisesti opintojasi ammattikoulussa, lukiossa tai korkeakoulussa. Opintotuen lisäksi voit saada opintolainaa, joka pitää maksaa opintojen jälkeen takaisin. Opintotukea voi saada vain rajallisen ajan, eli tukikuukaudet voivat loppua, jos opintosi kestävät tavallista pidempään.

### **Sairauspäiväraha (31.10.2017)**

<http://www.kela.fi/sairauspaivaraha>

Voit saada Kelasta sairautesi ajalle sairauspäivärahaa korkeintaan 300 päivää. Sairauspäivärahaa varten tarvitset lausunnon lääkäriltäsi.

**Kuntoutuksen tuet (31.10.2017)**

<http://www.kela.fi/kuntoutusraha>

Kuntoutumisen ajalle voit saada kuntoutustukea tai kuntoutusrahaa. Kuntoutusrahaa voit saada esimerkiksi, jos opiskelet uuteen ammattiin tai jatkat työssä osa-aikaisena pitkän sairauden jälkeen. Kuntoutusrahaa varten tarvitset lausunnon lääkäriltäsi.

<http://www.kela.fi/tyokyvyttomyyselake-ja-kuntoutustuki>

Kuntoutustuki on pidempiaikainen tuki. Kuntoutustuen aikana on mahdollista tehdä hieman töitä ja saada lisäksi palkkaa. Kuntoutustuelta on mahdollista päästä takaisin opiskelemaan tai töihin, tai siirtyä kokonaan työkyvyttömyyseläkkeelle. Kuntoutustukea ja työkyvyttömyyseläkettä varten tarvitset lausunnon lääkäriltäsi.

**Perustoimeentulotuki (31.10.2017)**

<http://www.kela.fi/toimeentulotuki>

Voit saada toimeentulotukea, jos et ole oikeutettu mihinkään muuhun rahalliseen tukeen tai palkkasi on todella pieni. Jos sinulla on rahaa säästössä, et voi saada toimeentulotukea.

**Täydentävä ja ehkäisevä toimeentulotuki (31.10.2017)**

<http://www.espoo.fi/toimeentulotuki>

Espoon kaupunki voi myöntää täydentävää tai ehkäisevää toimeentulotukea, jos sinulla on sellaisia menoja, joihin perustoimeentulotuki ei riitä, tai joihin et voi saada perustoimeentulotukea. Täydentävää ja ehkäisevää toimeentulotukea varten tarvitset ensin Kelan myönteisen tai kielteisen päätöksen perustoimeentulotuesta.

**Asumisen tuet (31.10.2017)**

<http://www.kela.fi/asumisen-tuet>

Jos palkkasi on pieni, tai jos tulosi on esimerkiksi vain jokin Kelan myöntämä tuki, voit saada Kelasta asumistukea. Eläkeläinen voi saada eläkkeensaajan asumistukea. Armeijassa oleva tai hänen puolisonsa voi saada sotilasavustuksen asumisavustusta. Muut voivat saada yleistä asumistukea. Asumisen tuen määrään vaikuttavat muut saamasi tulot.

## Liite 2: Selkokieli internetissä

### Selkokieli internetissä

Internetissä selkokieleen on kiinnitettävä erityistä huomiota. Kokosimme yhteen ohjenuoria, joiden avulla internetsivuston voi muotoilla mahdollisimman käyttäjäystävälliseksi.

- Tekstikappaleiden ja lauseiden kannattaa olla vieläkin lyhyempiä ja helpompia lukea
- Tekstipalstan leveys on hyvä olla 55-60 merkkiä
- Kirjoita yksinkertaista tekstiä, jossa ei esitetä ”turhaa” tietoa
- Luo linkeistä yksiselitteisiä ja konkreettisia, selkokieltä käyttävän on pystyttävä navigoimaan sivustolla
- Linkin nimen pitäisi olla sama kuin sen sivun otsikko, mille linkki vie
- Kirjaintyyppiä kannattaa valita päätteetön groteski
- Suosi suuria kirjaimia ja graafisia elementtejä
- Kirjainten on erotuttava taustasta selkeästi
- Ulkoasu ja väritys kannattaa suunnitella helppolukuiseksi
- Vältä liikkuvia elementtejä

Lähde:

Virtanen, Hannu 2014. Selkokielen käsikirja. Tampere: Opike

### Liite 3: Tiedotepohja yhteistyökumppaneille

Hyvä yhteistyökumppanimme

Päivämäärä

Espoon mielenterveysyhdistys on julkaissut Espoon seudun palvelukartan

Espoon mielenterveysyhdistys Emy ry on julkaissut palvelukartan Espoon alueen palveluista mielenterveyskuntoutujille ja heidän omaisilleen. Kartan on tarkoitus levitä yhteiseen käyttöön paitsi asiakkaille, myös työkaluksi mielenterveyden kanssa työskenteleville tahoille. Palvelukartta on suunnattu pääasiassa aikuisasiakkaille, mutta soveltuu osittain myös nuorille.

Kartassa on 12 osiota:

- Kriisiapua
- Tukea terveysterveysten palveluista
- Mielenterveysyhdistykset ja vertaistukitoiminta
- Keinoja omahoitoon, tietoa mielenterveyden häiriöistä ja nettitestejä itsearviointiin
- Tukea psyykkisesti sairastuneen läheisille
- Ongelmana päihteet
- Auttava netti
- Auttavat puhelimet
- Maahan muuttaneille
- Tukea asumiseen
- Tukea työllistymiseen
- Mielihyvää harrastuksista ja tekemistä päivään

Palvelukartta on luotu sinua ja asiakkaitasi varten ja sen on tarkoitus helpottaa palveluiden löytämistä. Sieltä löytyy tietoa ja linkkejä erilaisista palveluista ja tukimuodoista eri elämäntilanteisiin. Toivomme, että käyt tutustumassa palvelukarttaan ja pystyt hyödyntämään sitä työssäsi.

Palvelukartta löytyy osoitteesta nnnnnnnn

Lisätietoja antaa N.N., yhteystiedot

Ystävällisin terveisin,  
N. N., Espoon mielenterveysyhdistys

Liite 4: Alustava palvelukartan visuaalinen hahmotelma

