



VAASAN AMMATTIKORKEAKOULU  
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Merja Paulasaari

# SOSIAALINEN KUNTOUTUS

- näkökulmia palvelumallin muotoiluun

Sosiaali- ja terveysala  
2018

## TIIVISTELMÄ

Tekijä	Merja Paulasaari
Opinnäytetyön nimi	Sosiaalinen kuntoutus – näkökulmia kuntoutusmallin muotoiluun
Vuosi	2018
Kieli	suomi
Sivumäärä	82 + 4 liitettä
Ohjaaja	Ulla Isosaari ja Hannele Laaksonen

---

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on nostaa esille joitain sosiaalisen kuntoutuksen toimivia käytäntöjä ja luoda yksi sosiaalisen kuntoutuksen palvelumalli. Tavoitteena on luoda malli, jonka kautta voidaan tuottaa asiakkaille sekä intensiivisempää yksilövalmennusta että kevyempää ja yhteisöllisempää palvelua. Tutkimuksessa etsitään vastausta siihen, millaisella palvelulla asiakasta voidaan parhaiten tukea sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa.

Teoriaosuudessa lähestytään sosiaalista kuntoutusta tarkastellen mitä sosiaalinen kuntoutus on, mitä sillä tavoitellaan ja miten sitä toteutetaan. Lisäksi kerrotaan lyhyesti Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishankkeen (SOSKU), Seinäjoen osahankkeen asiakastyöstä. Tutkimusosuudella haettiin tietoa siitä, millaisella palvelulla asiakasta voidaan parhaiten tukea sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa. Kohderyhmäksi valittiin Seinäjoen osahankkeen asiakkaita (N=19). Aineisto kerättiin teemahaastatteluilla ja analysoitiin induktiivisella sisällönanalyysillä. Tutkimuksellinen osuus yhdessä teoreettisen osuuden kanssa pohjustivat sosiaalisen kuntoutuksen palvelumallinnusta.

Tutkimuksen tulokset tukevat teoriapohjaa sosiaalisen kuntoutuksen toteuttamisen keskeisistä elementeistä hyvin vahvasti. Työntekijän ja asiakkaan välisellä luottamuksella, vuorovaikutussuhteella ja kohtaamisella on sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa suuri rooli. Työntekijä ei saa korostaa auktoriteettiasemaansa vaan asiakas on kohdattava tasavertaisena. Palvelun osalta tärkeitä elementtejä olivat myös vapaaehtoisuus, toiminnallisuus ja yhdessä tekeminen. Yllättävän vahvasti esille nousivat huolenpidon ja turvallisuuden tunteen merkitys.

Palvelumalli painottaa toiminnan vapaaehtoisuutta ja asiakaslähtöisyyttä. Palvelumalli kuuluu työn salattuun osuuteen.

---

Avainsanat	sosiaalinen kuntoutus, sosiaalinen toimintakyky, vuorovaikutus, osallisuus
------------	--

## ABSTRACT

Author	Merja Paulasaari
Title	Social Rehabilitation – Perspectives on Designing Rehabilitation Models
Year	2018
Language	Finnish
Pages	82 + 4 Appendices
Name of Supervisor	Ulla Isosaari and Hannele Laaksonen

---

The purpose of this development assignment is to bring up some viable methods of social rehabilitation and to design, based on them, a new service model for social rehabilitation. The objective of designing this service model is to produce more intensive individual coaching as well as more agile and communal service for the clients of social rehabilitation. This thesis examines what kind of services support the clients in the best possible way during the social rehabilitation process.

The theoretical section explains what social rehabilitation is, what its purpose is and how to implement it. In addition, there is a short description of the client work in Seinäjoki sub-project, which is a part of a Social Rehabilitation Development Project (SOSKU). The empirical part is looking for information about what kind of service supports the client best in the social rehabilitation process. The target group was selected among the clients of Seinäjoki sub-project (N=19). The data were collected by theme interviews and analysed using inductive content analysis. The empirical part together with the theoretical section gave an introduction for the service model of the social rehabilitation.

The results of this research support the key elements of the theoretical basis very strongly. Trust, interaction and encounters between the employee and the client have a major role in the social rehabilitation process. The employee must not emphasize his authority but the client must be treated equally. Voluntary approach, functional methods and doing things together were also important elements in the social rehabilitation process. The importance of the feeling of being taken care of and the feeling of security were brought up surprisingly strongly.

The service model emphasizes the voluntary nature of the social rehabilitation as well as client-oriented approach. The service model is confidential and thus not open to everyone.

---

Keywords	Social rehabilitation, social functioning ability, interaction, social inclusion
----------	--

# SISÄLLYS

TIIVISTELMÄ

ABSTRACT

1	JOHDANTO.....	8
2	TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET.....	12
3	SEINÄJOEN OSAHANKE (SOSKU) SOSIAALISTA KUNTOUTUSTA KEHITTÄMÄSSÄ.....	13
	3.1 Yksilövalmennus Seinäjoen osahankkeessa .....	15
	3.2 Ryhmämuotoinen toiminta Seinäjoen osahankkeessa .....	19
4	SOSIAALINEN KUNTOUTUS .....	21
	4.1 Sosiaalinen kuntoutus osana kuntouttavaa sosiaalityötä.....	21
	4.2 Sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmä .....	25
	4.3 Sosiaalisen kuntoutuksen prosessi .....	26
	4.4 Vuorovaikutustaidot ja kohtaaminen sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa 31	
	4.5 Muita sosiaalisen kuntoutuksen keskeisiä käsitteitä .....	33
	4.5.1 Elämönhallinta ja sosiaalinen toimintakyky .....	33
	4.5.2 Osallisuus .....	37
	4.5.3 Yhteisöllisyys .....	40
5	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS.....	43
	5.1 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus .....	43
	5.2 Tutkimuksen kohderyhmän valinta.....	44
	5.3 Tutkimusprosessi .....	46
	5.4 Aineiston analyysi.....	49
6	TULOKSET .....	52
	6.1 Asiakkaiden näkemys sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmästä .....	52
	6.2 Näkemyksiä sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennuksen sisällöstä ..	53
	6.3 Sosiaalisen kuntoutuksen vaikutuksia.....	54
	6.4 Ryhmätoiminta osana sosiaalista kuntoutusta .....	56

6.5	Sosiaalisen kuntoutuksen tärkeäksi koetut elementit.....	58
6.6	Vuorovaikutus ja kohtaaminen sosiaalisessa kuntoutuksessa.....	63
6.7	Toimintatilan merkitys sosiaalisessa kuntoutuksessa .....	64
6.8	Sähköisten palvelujen mahdollisuudet sosiaalisessa kuntoutuksessa .....	65
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA .....	67
7.1	Tutkimuksen etiikka.....	67
7.2	Tutkimuksen luotettavuus .....	68
7.3	Keskeisimmät tulokset ja johtopäätökset.....	69
7.4	Palvelumallinnuksen perustaa.....	73
7.5	Pohdinta .....	73
	LÄHTEET .....	77
	LIITTEET	

## KUVIO- JA TAULUKKOLUETTELO

<b>Kuvio 1.</b> Liikeideakoulukunnan strategiäkäsitys (Ahonen & Rautakorpi 2008, 34)	11
<b>Kuvio 2.</b> Sosiaalihuollon palveluprosessit (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2018a)	27
<b>Kuvio 3.</b> Kuntouttavan sosiaalityön prosessin jäsentäminen elämänhallinnan kautta (mukaillen Liukko 2006, 84)	34
<b>Kuvio 4.</b> Osallisuuden elementit (Raivio & Karjalainen 2013, 17.)	39
<b>Kuvio 5.</b> Tutkimusprosessi	49
<b>Taulukko 1.</b> Kasvatuksellinen kuntoutuminen (Järvikoski 2013, 48) .....	35
<b>Taulukko 2.</b> Sosiaalisen toimintakyvyn sosiaaliset sekä arki- ja yhteisötaitojen oppimistehtävät (Raivio 2018a, 36) .....	37
<b>Taulukko 3.</b> Tutkimus- ja haastattelukysymysten välinen suhde .....	47
<b>Taulukko 4.</b> Esimerkki analyysitaulukon osiosta .....	50

**LIITELUETTELO****LIITE 1.** Kutsu asiakkaille**LIITE 2.** Saatekirje**LIITE 3.** Haastattelun kysymykset**LIITE 4.** Sosiaalisen kuntoutuksen palvelumallinnus

## 1 JOHDANTO

Viime vuosina työttömien aktivointiin ja osallisuuteen on kiinnitetty aiempaa vahvemmin huomiota, mikä on näkynyt lehtien palstoilla muun muassa perustulon, osallisuustulon ja aktiivimallin uutisoinnissa. Perustulokokeilun kautta etsitään uutta sosiaaliturvan mallia, joka vähentäisi kannustinloukkuja ja osallistavan sosiaaliturvan kokeilussa pyritään antamaan aikuissosiaalityölle keinoja pitkään työttömänä olleiden asiakkaiden tukemiseen (Hallituksen toimintasuunnitelma 2017–2019). Viimeisimpänä on kuohuttanut työttömien aktiivimalli (HE 124/2017), jonka tavoitteena oli kannustaa työttömiä työnhakijoita aktiivisuuteen ja omatoimisuuteen, mutta joka useiden lehtiartikkelien (muun muassa Rautio 2018), koettiin rankaisevan työttömiä. (HE 124/2017; Rautio 2018).

Hallituksen esityksessä 164/2014 todetaan sosiaalihuollon toimintaympäristön muutoksen edellyttävän uusien moniammatillisten toimintarakenteiden luomista vaikeasti syrjäytyneiden tai syrjäytymässä olevien ihmisten toimintakyvyn parantamiseksi. Uusi sosiaalihuoltolaki astui voimaan 1.4.2015. Aikuissosiaalityön puolella Sosiaalihuoltolain merkittävin uudistus on se, että katse kiinnitetään asiakkaisiin, joilla on vaikein tilanne (Hämeen–Anttila 2015).

Uusi sosiaalihuoltolaki painottaa tarpeenmukaisten, riittävien ja laadukkaiden sosiaalipalvelujen saamista yhdenvertaisin perustein. Palvelun riittävyyttä määritellään sen mukaan, että se luo jokaiselle ihmiselle mahdollisuuden toimia yhteiskunnan täysivaltaisena jäsenenä. Lain perusteluissa painotetaan myös asiakaskeisyyttä – arvoperustaa, jossa asiakas kohdataan ihmisarvoisena yksilönä. Tässä keskeisenä ominaisuutena nähdään, että palveluja järjestetään asiakkaan tarpeista lähtien mahdollisimman toimiviksi. (HE 164/2014, 95.)

Tulisi kiinnittää huomiota siihen, että asiakkaille tarjotaan oikeanlaista ja riittävää tukea oikea-aikaisesti. Tuen tarvetta arvioitaessa huomioidaan asiakkaan ja hänen perheensä kokonaistilanne ja valitaan menetelmät ja ratkaisut sen mukaan, että hyvinvointia uhkaavia tekijöitä voidaan torjua ja ehkäistä uusien ongelmien syntymistä. Lisäksi tulee ehkäistä jo syntyneiden ongelmien pitkittymistä ja kroonistumista. (HE 164/2014, 99.)



Puromäen, Kuusion, Tuusan ja Karjalaisen mukaan sosiaalinen kuntoutus nähdään lähipalveluna, mikä vastaa WHO:n yhteisöpohjaisen kuntoutuksen periaatteita. Sosiaalinen kuntoutus siis kiinnittyy kuntiin ja asuinympäristöihin. Tulevassa kuntamallissa korostuu elinvoiman ja hyvinvoinnin edistäminen, minkä pohjalle pysytään rakentamaan sosiaalisen kuntoutuksen vaatimia yhteistyöverkostoja sekä ennalta ehkäisevänä työotteena että kuntoutuspalveluna. Sosiaalisen kuntoutuksen keinoja mietittäessä, tulee huomioida, miten voidaan tukea parhaiten ihmisten omia voimavaroja, jotta he pärjäävät elämässään itsenäisesti. Puromäki ym. kuvaavat sosiaalista kuntoutusta ainutlaatuisena mahdollisuutena aikuissosiaalityön uudeksi orientaatioksi ja työotteeksi, johon kuntien tulisi aktiivisesti panostaa. (Puromäki, Kuusio, Tuusa & Karjalainen 2017, 17, 4445.)

Tutkija työskenteli Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallisen kehittämishankkeen (SOSKU), Seinäjoen osahankkeessa 1.11.2015 – 28.2.2018. Hanketyön kautta avautui erinomainen tilaisuus saada ajankohtaista tietoa aiheesta, kokeilla toimintoja käytännössä ja käydä aiheesta keskustelua sekä asiakkaiden että toimintaa eri puolilla Suomea toteuttavien työntekijöiden kanssa.

Seinäjoen osahanke sai paljon positiivista palautetta yksilövalmennuksesta ja ryhmämuotoisesta toiminnasta sekä yhteistyötahoilta että asiakkailta. Asiakkaille toteutetun vaikuttavuuskyselyn mukaan hankkeen toiminnalla on ollut positiivinen vaikutus etenkin asiakkaiden arjenhallintaan ja toimintakykyyn, mutta myös osallisuuteen (kts. Seinäjoen kaupunki 2018a). Tähän palautteeseen sekä kokemukseen pohjautuu tutkijan oletus siitä, että hankkeen tavassa toteuttaa työtä löytyy laajemminkin sovellettavissa olevia hyviä käytäntöjä tai sovellettavissa olevia yksittäisiä toimintatapoja.

Tämän opinnäytetyön tavoitteena on nostaa esille joitain sosiaalisen kuntoutuksen toimivia käytäntöjä. Näiden pohjalta luodaan yksi osallisuutta painottava sosiaalisen kuntoutuksen palvelumalli, joka pohjautuu teoriaan sekä Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallisen kehittämishankkeen (SOSKU), Seinäjoen osahankkeen (jatkossa osahankkeesta käytetään lyhyesti nimeä Seinäjoen osahanke tai osahanke) kehittämistyöhön ja kokemuksiin. Tämä opinnäyte ei ole tilattu tutkimus-

/kehittämistyö vaan sen ajatus pohjautuu tutkijan pitkään työkokemukseen aikuis-sosiaalityön parissa sekä tavoitteeseen tuottaa aikuisille asiakkaille laadukasta ja asiakkaiden tarpeisiin vastaavaa sosiaalipalvelua.

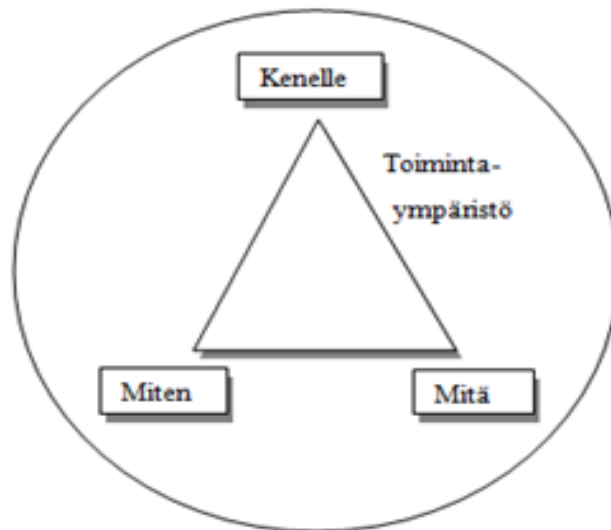
Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön alussa esitellään tutkimuksen taustaa ja tavoitteita, sosiaalista kuntoutusta ja sen keskeisiksi katsottuja käsitteitä toiminnan toteuttamisen näkökulmasta. Lisäksi esitellään lyhyesti Seinäjoen osahankkeen (SOSKU) asiakastyön sisältöä ja toimintatapoja. Aiheena sosiaalinen kuntoutus on laaja. Tässä työssä aihetta tarkastellaan Seinäjoen osahankkeen näkökulmasta, joten työssä painottuu osallisuutta edistävän sosiaalisen kuntoutuksen näkökulma.

Työn tutkimuksellinen osuudessa asiakkailta kerättiin tietoa teemahaastatteluin. Kerätystä materiaalista, nostettiin induktiivisen sisällönanalyysin keinoin esille asiakkaiden kokemuksia Seinäjoen osahankkeen intensiivisestä yksilövalmennuksesta ja ryhmämuotoisesta toiminnasta sekä laajemmin sosiaalisesta kuntoutuksesta suhteessa tutkimuskysymyksiin.

Tutkimuksellinen osuus yhdessä teoreettisen osuuden kanssa pohjustavat palvelumallinnusta. Palvelumallinnus kuuluu työn salattuun osuuteen, mistä johtuen se on sijoitettu työn liitteeksi. Ahosen ja Rautakorven mukaan asiakas ratkaisee yrityksen strategian onnistumisen. Yrityksen on tunnettava, tunnistettava ja tunnus-tettava asiakkaan käyttäytymisen taustalla olevat motiivit. Vision taustalla tulee käyttää syvää asiakasymmärrystä organisaation joka tasolla. Strategia ja tavoitteet asetetaan niin, että asiakkaan tarpeisiin pystytään vastaamaan käytettävissä olevin resurssein. (Ahonen & Rautakorpi 2008, 30–32.)

Palveluiden käyttäjät tuottavat tietoa, jota tulkinnan kautta voidaan käyttää palveluiden suunnitteluun. Palvelumuotoilijan tulee ymmärtää, miten palvelujen arvo, merkitys ja käyttötavat liittyvät asiakkaiden jokapäiväiseen elämään sen eri tilanteissa. Engine-palvelumuotoilutoimiston mukaan asiakastarpeen ja suunnitteluratkaisun tunnistaminen vaatii palvelun toimintaympäristön, asiakkaan liiketoiminnan ja käyttäjien ymmärtämistä. (Miettinen 2011, 26, 32.)

Strategialla yritys hankkii kilpailuetua toimintaympäristöönsä sopeuttamalla kohderyhmän (kenelle), tarjoamansa palvelut (mitä) ja toteuttamistapansa (miten) välisiä suhteita. Tästä johtuen tutkimuksen ja palvelumallinnuksen taustalla kulkee kuviossa 1. näkyvä liikeideakoulukunnan strategiakäsitys (Ahonen & Rautakorpi 2008, 33–34).



**Kuvio 1.** Liikeideakoulukunnan strategiakäsitys (Ahonen & Rautakorpi 2008, 34)

## **2 TUTKIMUKSEN TAVOITTEET, TARKOITUS JA TUTKIMUSKYSYMYKSET**

Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tavoitteena on nostaa esille asiakkaiden näkemyksiä sosiaalisen kuntoutuksen hyvistä käytännöistä ja luoda yksi osallisuutta painottava sosiaalisen kuntoutuksen palvelumalli. Tämän palvelumallin kautta voidaan tuottaa asiakkaille sekä intensiivisempää yksilövalmennusta että kevyempää ja yhteisöllisempää palvelua.

Tässä tutkimuksessa kehittämistyö kohdistuu työikäisille, 18–63-vuotiaille henkilöille suunnattuun palveluun. Palvelumalli noudattaa uuden sosiaalihuoltolain henkeä asiakaslähtöisistä, tavoitteellisista ja asiakkaan voimavaroja tukevista palveluista, joita toteutetaan monialaisena yhteistyönä. Lisäksi tavoitteena on, että malli vastaisi palvelullaan mahdollisimman laajasti sosiaalihuoltolain 17§ Sosiaalisesta kuntoutuksesta, mistä johtuen kyseinen lakipykälä on taustalla koko työssä.

Päätutkimusongelmana tutkimuksessa on, millaisella palvelulla asiakasta voidaan parhaiten tukea sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa Seinäjoella. Tutkimusongelmaan haetaan vastausta seuraavien tutkimuskysymysten kautta:

1. Mitkä asiat asiakkaat ovat kokeneet hyödyllisiksi Seinäjoen osahankkeen tuottaman sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennuksessa ja ryhmätöinnissä?
2. Millaisena asiakkaat ovat kokeneet työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen ja sen merkityksen asiakasprosessissa?
3. Mitä asioita tulisi huomioida sosiaalisen kuntoutuksen palvelua tuottaessa Seinäjoella?

### **3 SEINÄJOEN OSAHANKE (SOSKU) SOSIAALISTA KUNTOUTUSTA KEHITTÄMÄSSÄ**

Seinäjoella toimi yksi Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallisen kehittämishankkeen (SOSKU) osahankkeista. Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallista kehittämishanketta (jatkossa käytetään nimitystä SOSKU -hanke tai valtakunnallinen hanke) rahoittivat Euroopan sosiaalirahasto (ESR) sekä osatoteuttajat. Hanketta koordinoi Terveyden ja hyvinvoinnin laitos ja muita sen osatoteuttajia olivat Seinäjoen kaupungin lisäksi kymmenen eri toimijaa: Diakonia-ammattikorkeakoulu, Forssan seudun hyvinvointikuntayhtymä, Jyväskylän kaupunki, Järvenpään kaupunki, Kuntoutussäätiö, Laukaan kunta, Metropolia Ammattikorkeakoulu, Etelä-Savon sosiaali- ja terveystieteiden kuntayhtymä Essote (aiemmin Mikkelin kaupunki), Rovaniemen kaupunki ja Vantaan kaupunki. (Raivio 2018a, 9.)

Valtakunnallisen hankkeen tavoitteena oli selkeyttää ja yhtenäistää sosiaaliseen kuntoutukseen liittyvää ymmärrystä sekä valtakunnallista toimeenpanoa (Raivio 2018a, 9.) Seinäjoen osahankkeen tavoitteita olivat sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen määrittäminen, osallisuutta ja työelämävalmiuksia edistävän näkökulman vahvistaminen sosiaalisessa kuntoutuksessa, asiakasnäkökulman vahvistaminen sosiaalisessa kuntoutuksessa ja yhteisvoimavarojen hyödyntäminen. (Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishanke (SOSKU) Väliraportti I 2016, 8, 13, 133–134.) Hanke painotti työssään osallisuutta edistävien palveluiden kehittämistä, joiden koettiin kehittämistyössä jääneen työelämäosallisuutta tukevia palveluja heikommalle.

Työorientaationa Seinäjoen osahankkeessa oli ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työorientaatio. Ratkaisu- ja voimavarakeskeiselle työskentelylle ominaista on asiakaslähtöisyys, tavoitteellisuus, voimavarakeskeisyys, poikkeuksien ja edistykseen huomioiminen, myönteisyys, luovuus, leikillisuus ja huumori (Ratkaisukeskeisyys pähkinänkuoressa 2018). Liukko kuvaa kumppanuussuhdetta kuntoututtavan sosiaalityön perustana. Tässä mallissa asiakas ja työntekijä toimivat tasavertaisina yhdessä neuvotellen ja arvioiden tilannetta ja tavoitteita (Liukko 2006, 112).

Tahto edellyttää uskoa siihen, että suunnitelluilla asioilla on mahdollisuus toteutua. Ryanin ja Decin itseohjautuvuusterorian mukaan motivaatio syntyy, kun ihmisen kolme perustarvetta (omaehtoisuus, kyvykkyyden osoittaminen ja yhteenkuuluvuus) tyydyttyvät. Martela ja Ryan ovat ehdottaneet tähän vielä neljänneksi perustarpeeksi hyvän tekemistä. (Isola, Kaartinen, Leeman, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto–Tokoi 2017, 15.)

Seinäjoen osahankkeen kohderyhmänä olivat työikäiset, 18–63-vuotiaat, henkilöt, jotka tarvitsivat tukea ja kannustusta oman suunnan ja voimavarojen löytämiseen. Toiminnan tavoitteena oli asiakkaan hyvä elämä, mikä käytännössä saattoi tarkoittaa esimerkiksi arjenhallinnan parantumista, kiinnostavan alan ja/tai koulutuspaikan löytymistä tai työllistymistä. Asiakkaat olivat pääosin työ- ja opiskeluelämän ulkopuolella olevia henkilöitä sekä työttömiä työnhakijoita, joilla oli haasteita osallistua työllistymistä edistäviin palveluihin. (SOSKU –hanke.)

Yksilövalmennukseen osallistui hankkeen 89 asiakkaasta 45. Hankkeeseen ohjattiin asiakkaita etenkin aikuissosiaalityöstä, etsivästä nuorisotyöstä ja työvoimanpalvelukeskuksesta. Yksilövalmennuksen asiakkaista suurin osa oli alle 30-vuotiaita miehiä. Asiakkaiden elämäntilanteet ja tausta olivat hankkeeseen tullessa hyvin moninaiset. Suuri osa asiakkaista oli yksinasuvia, mutta mukana oli myös pariskuntia ja perheellisiä henkilöitä. Taustalla saattoi olla koulukiusaamista, päihdeongelmaa, sosiaalisten tilanteiden pelkoa ja itsetuhoisuutta. Osa asiakkaista oli vain epävarma siitä, mitä haluaa tulevaisuudeltaan tai omat vaatimukset itseä kohtaan olivat niin korkeat, että tämä lamautti omaa toimintakykyä. Suurimmalla osalla asiakkaista oli kuitenkin yhdistävänä tekijänä yli vuoden jatkunut työttömyys ja pääasiallisena tulona toimeentulotuki. (Seinäjoen kaupunki 2018a, 6–8.)

Toiminnassa ratkaisu- ja voimavarakeskeinen työorientaatio näkyi esimerkiksi siinä, että yhdessä asiakkaan kanssa toiminnalle mietittiin mahdollisimman konkreettiset tavoitteet ja suurempia tavoitteita jaettiin pienemmiksi alatavoitteiksi. Tällä pyrittiin siihen, että asiakas kokisi tavoitteen omakseen, itselleen tärkeäksi ja saavutettavissa olevaksi. Toiminnassa pyrittiin vahvistamaan asiakkaiden uskoa onnistumisen todennäköisyyteen ja kasvattamaan motivaatiota muutokseen ren-

non myönteisessä ilmapiirissä. Lisäksi pyrittiin varautumaan vastoinkäymisiin, mutta etenkin kiinnittämään huomiota onnistumisiin ja edistymiseen. Onnistumisen tuoma mielihyvä toimi sekä asiakasta että työntekijää voimaannuttavana tekijänä. (Ahola & Furman 2018, 17–19.)

Seinäjoen osahanke arvioi toimintaansa monilla tavoin. Asiakkailta pyydettiin palautetta asiakastapaamisten päätteeksi, ryhmistä pyydettiin palaute ja lisäksi palautetta pyydettiin sekä asiakkailta että yhteistyötahoilta kyselyillä. Seinäjoen osahanke on saanut paljon positiivista palautetta yksilövalmennuksesta ja ryhmämuotoisesta toiminnasta sekä yhteistyötahoilta että asiakkailta (kts. esimerkiksi Lemmetti & Paulasaari 2016).

Asiakkaille toteutetussa vaikuttavuuskyselyssä asiakkaat itse arvioivat hankkeen vaikutusta lomakkeessa nimettyihin aiheisiin (pääotsikot arjenhallinta, toimintakyky ja osallisuus oli jaoteltu useisiin alaotsikoihin). Asiakkaille toteutetun vaikuttavuuskyselyn mukaan hankkeen toiminnalla on ollut positiivinen vaikutus etenkin asiakkaiden arjenhallintaan, onnellisuuteen ja luottamukseen tulevaisuuden suhteen. Vaikka hankkeen tavoitteena ei ollut asiakkaiden työelämäosallisuus, oli hanke asiakkaiden kokemuksen mukaan vaikuttanut myös sekä työ- ja opiskeluhaluuteen että työ- ja opiskeluvalmiuksiin. Hankkeen koettiin myös lisänneen kokemusta yhteisöön tai ryhmään kuulumisesta ja mahdollisuutta halutesaan osallistua toimintoihin. (Seinäjoen kaupunki 2018a, 17–38.) (vrt. Raivio 2018, 36.)

### **3.1 Yksilövalmennus Seinäjoen osahankkeessa**

”Kyky on se, mitä pystyt tekemään. Motivaatio määrää sen, mitä teet.

Asenne ratkaisee, kuinka hyvin teet sen. ”

-Lou Holtz-

Yksilövalmennuksessa painotettiin tavoitteellisuutta, suunnitelmallisuutta, asiakaslähtöisyyttä ja asiakastahtisuutta. Toiminta perustui myös täysin asiakkaiden vapaaehtoisuuteen. Ennen asiakkuuden alkua asiakas tuli hankkeeseen tutustumiskäynnille yksin, läheisen (esim. äidin) kanssa tai lähettävän yhteistyötahon

työntekijän kanssa. Esittelyn perusteella asiakkaat arvioivat itse, hyötyisivätkö kyseisestä palvelusta ja tekivät sen pohjalta päätöksen yksilövalmennuksen aloittamisesta. Asiakkaat ohjautuivat Seinäjoen osahankkeeseen pääosin eri yhteistyötahojen kautta, mutta muutamia asiakkaita ohjautui hankkeeseen itse tai läheisten yhteydenoton kautta. (Seinäjoen kaupunki 2018a, 7, 9–10.)

Yksilövalmennuksessa uskottiin, että asiakkaat ovat oman elämänsä asiantuntijoita. Lisäksi nähtiin, että ihmisillä on taitoja, kokemusta ja ymmärrystä käsitellä kohtaamiaan ongelmia. Työntekijän tehtäväksi jäi tällöin rohkaista asiakkaita käyttämään taitojaan. Ihmisten saadessa kunnioitusta, he pystyivät parempaan, kuin mitä heiltä odotettiin tai mitä he odottivat itseltään. (vrt. Mullender, Ward & Fleming 2013, 52–53.)

Valmennuksen lähtökohtana oli asiakkaan oma halu saada muutosta elämään ja tavoitteena oli asiakkaan hyvä elämä ja hyvä arki. Hyvä elämä pohjautuu ihmisen omaan kokemukseen, mutta muodostuu yhteydessä sosiaalisiin yhteisöihin. Ihmisten kokemus hyvinvoinnistaan on sidoksissa sekä heidän omiin arvoihinsa että siihen, miten heitä kohdellaan sosiaalisissa suhteissaan. Arjessa kohdataan kysymyksiä hyvästä ja pahasta ja siitä, miten tilanteissa kuuluisi toimia ja miten voisi tehdä parhaimpansa sekä parhaat valinnat itselle tärkeiden asioiden eteen. (Kuusela & Saastamoinen 2014, 9–10.)

Kuusela ja Saastamoinen nostavat hyvän elämän teemoina esille tahdonvapauden, tunteiden, moraalien, merkitysten ja sosiaalisten suhteiden roolin arkielämässä. Tahdonvapauteen vaikuttaa se, onko hyvän elämän tavoittelu todellisessa arkielämässä mahdollista. Tunteet puolestaan peilaavat ihmisen suhdetta tavoitteidensa saavuttamiseen. Hyvinvoinnin kokemus on yksilöllinen ja liittyy vahvasti ihmisen positiivisten ja negatiivisten tunteiden tasapainoon elämässä. Arjessa ihmiset joutuvat sovittelemaan erilaisia moraalisia vaatimuksia yhteen ja moraaliset arvot myös jäsentävät elämää. Hyvinvointi on heidän mukaansa sidoksissa siihen, että ihminen kokee oman olemassaolonsa merkitykselliseksi. Ihminen on sosiaalinen ja näin myös sidoksissa siihen sosiaaliseen yhteisöön, jossa elää. (Kuusela & Saastamoinen 2014, 10.)



Seinäjoen osahankkeessa yksilövalmennus ei perustunut työntekijän vallankäyttöön tai vahvaan kontrolliin. Toiminnassa asiakas nähtiin tasavertaisena toimijana. Toiminnan konkreettiset tavoitteet määriteltiin yhdessä asiakkaan kanssa ja pyrittiin myös etenemään asiakastahteisesti eli asiakkaan omaa näkemystä kunnioittaen. Tavoitteet olivat aluksi usein pieniä, kuten tapaamiseen saapuminen viikoittain tai ryhmään osallistuminen (vrt. Vuokila–Oikkonen & Keskitalo 2018,166).

Asiakas nähdään tuntevana, ajattelevana ja toimijana, jota kuullaan oman elämänsä asiantuntijana (Pohjola 2010, 35; Vuokila–Oikkonen & Keskitalo 2018, 167). Työntekijä lähestyy asiakkaan todellisuutta asiakkaan oman kokemuksen kautta. Jotta asiakkaan näkökulmasta lähteminen toteutuisi, tulee työntekijän kunnioittaa asiakasta ja tämän itsemääräämisoikeutta sekä löytää asiakkaan kanssa yhteinen kieli. Työntekijä auttaa asiakasta rinnalla kulkien. Työntekijä voi arvioida toimintaansa asiakkaan kokemuksen kautta. Auttamisen perustana nähdään luottamus, jonka saavuttamiseksi työntekijän tulisi olla hyvin sensitiivinen muun muassa tunnistamaan asiakkaan kokemuksia. (Pohjola 2010, 35, 45, 47.)

Yksilövalmennus oli suunnitelmallista ja tavoitteellista, mutta sisällöltään erilainen riippuen asiakkaan henkilökohtaisista tavoitteista. Asiakas asettaa omat tavoitteensa itse. Keskustelu painottaa tulevaisuutta ja tavoitteiden saavuttamisessa hyödynnetään asiakkaan kykyjä, taitoja ja osaamista käsillä olevan pulman ratkaisemisessa tai tavoitteiden saavuttamisessa. Menneisyyttä tarkastellaan voimavarana, josta voidaan ammentaa välineitä nykyhetkeen. Myös läheiset nähdään voimavarana ja asioita voidaan tarvittaessa ratkoa yhdessä heidän kanssaan. Tarkastellaan asioita eri näkökulmista ja mietitään ja testataan erilaisia ratkaisuvaihtoehtoja. Erityistä huomiota kiinnitetään edistymiseen ja annetaan aitoa myönteistä palautetta. (Ratkaisukeskeisyys pähkinänkuoressa).

Työskentelyssä painotettiin voimavara- ja ratkaisukeskeistä työtettä. Valmennuksessa liikuttiin hyvinvoinnin turvaamisen, tuen, kannustuksen ja suunnan etsinnän/löytämisen elementeissä. Asiakkaiden kanssa keskusteltiin etenkin aluksi paljon voimavaroista, taidoista, arvoista, asioista, jotka kiinnostavat sekä siitä, mitä asiakas haluaisi tulevaisuudeltaan. Näiden keskustelujen pohjalta rakennettiin

asiakkaan yksilövalmennuksen sisältö. Asiakkaalle koottiin hänen tarpeitaan vastaava palvelukokonaisuus ja pyrittiin yhtenäiseen suunnitelmaan muiden yhteistyötahojen kanssa. Yksilövalmennuksen tapaamisten sisältö vaihteli asiakkaiden toiveiden mukaan ja heitä on tavattu toimistolla, kotikäynneillä ja jalkautuen. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2018b, 11–13.)

Seinäjoen osahankkeessa yksilövalmennus toimi pitkälti yhdistellen countselling ja coaching -tyylisiä ajattelumalleja. Toiminnassa työntekijä liikkuu tilanteesta riippuen ohjaajan ja valmentajan rooleissa. Työskentelyssä korostuvat vuorovaikutuksen merkitys ja työntekijän ja asiakkaan tasavertaisuus. Uskotaan, että kuuntelemalla ja kuulemalla työntekijä voi ohjattessaan toimia oikein vahingoittamatta ohjattavaa. (Vänskä ym. 2011, 12.) Asiakas valitsee tavoitteensa ja yksilövalmentaja on mukana muutosmatkan pyrkiä tukemaan ja kannustamaan asiakasta saavuttamaan tavoitteitaan (Heimonen & Nurmiluoto 2017, 84–85).

Yksilövalmennuksessa pyrittiin tarpeen mukaan parantamaan asiakkaan itsetuntemusta ja itsevarmuutta, nostamaan esille asiakkaan taitoja, lisäämään uskoa itseensä ja luottamusta muutokseen. Tapaamiset olivat suhteellisen tiiviisti, aluksi kerran viikossa tai kahdessa viikossa, jotta saadaan luotua luottamussuhde ja sen kautta avoin vuorovaikutus. Tiiviiden tapaamisten kautta pyrittiin myös pitämään muutosprosessi yllä. (Heimonen & Nurmiluoto 2017, 86.)

Toimistolla käytiin erilaisia keskusteluja liittyen siihen hetkeen tai tulevaisuuteen, opeteltiin hakemusten täyttöä ja kirjoitettiin myös tarvittaessa yhdessä esimerkiksi valitusta toimeentulotukipäätöksestä. Jalkauduttiin hoitamaan yhdessä asiakkaan kanssa hänelle tärkeitä asioita tai käytiin yhdessä tutustumassa toimintoihin. Tutustumiskäyntejä tehtiin esimerkiksi peli-iltoihin, osallisuuden tiloihin kuten Plakkari ja Olkkari tai kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin. Asiakkaan luvalla tehtiin myös kotikäyntejä, mikäli kotoa lähteminen oli erityisen vaikeaa. Kotikäynneillä voitiin painottaa myös arjenhallintaa, jolloin asiakkaan kanssa on voitu opetella taloudenhallintaa, kodin puhtaanapitoa tai ruuan laittoa. Asiakkaan suunnitelman toteutumista arvioitiin ja tarkistettiin tarpeen mukaan.

Yksilövalmennuksen asiakkuudet olivat pääsääntöisesti yli vuoden kestäviä. Lyhyimmätkin asiakkuudet kestivät vähintään puoli vuotta. Seinäjoen osahankkeesta asiakkaita siirtyi muun muassa aikuissosiaalityöhön, työllisyyspalveluihin, työvoiman palvelukeskukseen, opiskelemaan ja töihin. Palvelujen siirtovaiheessa pyrittiin toteuttamaan tutustumiskäyntejä tuleviin paikkoihin, hankkeen päättymistä siirtyneiden asiakkaiden kanssa myös rinnalla kulkeminen oli mahdollista ja asiakkailla oli tieto, että voivat olla tarvittaessa yhteydessä yksilövalmentajaan myös asiakkuuden päättymisen jälkeen.

### **3.2 Ryhmämuotoinen toiminta Seinäjoen osahankkeessa**

”Voimavarakeskeisen lähestymistavan mukaisena pyrkimyksenä on sekä löytää yhdessä että auttaa ryhmän jäseniä tunnistamaan omia vahvuuksiaan.”

-Heikkilä (2015, 271) -

Mullender ym. (2013, 6) toteavat ryhmätoiminnan olevan valtavan tehokasta ja kuuluvan ihmisten jokapäiväiseen elämään. Heidän mukaansa filosofiasta ja organisoinnista riippuen ryhmillä on valta kontrolloida, rauhoittaa tai voimaannuttaa. Tunne siitä, että on muiden kanssa samassa veneessä, voi antaa voimaa ja toivoa.

Seinäjoen osahankkeessa kokeiltiin erilaisia kerran osallisuutta edistäviä ryhmätoimintoja, joista painotan Tekemistä arkeen -ryhmiä, SYTY omaan elämään -ryhmää ja Bänditoiminta Kombi sekä kehittäjäasiakasryhmää, koska nämä juurituivat hankkeen jälkeen osaksi Seinäjoen kaupungin aikuissosiaalityötä.

Bänditoiminta Kombi, Tekemistä arkeen -ryhmät ja Syty omaan elämään -ryhmät kokoontuivat kerran tai kaksi kertaa viikossa neljä tuntia kerralla. Asiakas sai valita, suorittaako ryhmän kuntouttavana työtoimintana vai sosiaalisena kuntoutuksena. Edut ja velvollisuudet määräytyivät valinnan mukaan. Tekemistä arkeen -ryhmä ja Bänditoiminta Kombi olivat molemmat asiakkaiden toiveista lähteneitä ryhmätoimintoja. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2018b, 16, 18, 20.) Ryhmien kautta pyrittiin vahvistamaan asiakkaiden osallisuutta sekä sosiaalisia taitoja, kuten vuorovaikutustaitoja, kykyä luoda ihmissuhteita ja ottaa vastuuta ja saada näiden kautta ryhmäläisten luottamusta ja arvostusta. (Raivio 2018 a, 36.)

Tekemistä arkeen ryhmä syntyi alun perin siitä, kun yksilöohjauksessa olevat asiakkaat toivoivat jotain tekemistä arkeen. Tämän pohjalta luotiin ryhmä, jonka kulloisenkin sisällön määrittivät ryhmään tuolloin osallistuneet asiakkaat. Toki toiminnalla olivat käytössä tietyt taloudelliset resurssit, jotka toimintaa suunniteltaessa oli huomioitava. Palautteessa asiakkaat totesivat tämän ryhmätoiminnan lisänsä onnistumisen kokemuksia, rohkeutta, osallisuutta, aktiivisuutta. Muutamille ihmisille tämä ryhmä toimi myös eräänlaisena ponnahduslautana hallintokunnissa tapahtuvaan kuntouttavaan työtoimintaan. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2018b, 18–19.)

Bänditoiminta Kombi käynnisti Seinäjoen kaupungin työllisyyden kuntakokeiluhanke Avanti, jonka päätyttyä SOSKU otti toiminnan vastuulleen. Bändissä soittamisen lisäksi ryhmä on antanut osallistujille mahdollisuuden aktiiviseen toimintaan, kokemuksen kuulumisesta johonkin yhteisöön ja mahdollisuuden hyödyntää omaa osaamista. Tämän rinnalla se on myös edistänyt osallistujien toimintakykyä ja arjenhallinnan taitoja. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2018b, 16.)

SYTY omaan elämään oli siltä osin erityyppinen, että idea lähti työntekijöiltä ja työntekijät määrittivät pitkälle ryhmän sisällön. Tässä ryhmässä yhdistyi tulisirkus ja ratkaisukeskeisyyteen pohjautuva keskusteluosuus, jossa pohdittiin omaa elämää ja tulevaisuutta. Ryhmä toteutettiin yhteistyössä etsivän nuorisotyön ja kulttuuritoiminnan kanssa. Tämän ryhmän koettiin tuoneen rytmiä ja energiaa arkeen, mahdollisuuden tutustua uusiin ihmisiin ja osa sai sirkuksesta uuden harrastuksen. Ryhmä lisäsi osallisuutta ja ryhmäläiset saivat mielekästä tekemistä arkeen. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2018b, 20.)

Lisäksi Seinäjoen osahankkeessa kokeiltiin muita yksittäisiä matalankynnyksen ryhmiä, kuten Hyvä meininki -ryhmä, Viljelypalstatoiminta sekä Toiskan tallin päivätoiminta. Matalan kynnyksen ryhmillä pyrittiin tarjoamaan asiakkaille helppo mahdollisuus osallistua itseä kiinnostavaan toimintaan. Pyrittiin tarjoamaan toimintoja, joihin olisi mahdollisimman helppo osallistua sekä niiden ajankohdan, keston, sijainnin että toiminnan sisällön osalta. (Terveyden ja hyvinvoinninlaitos 2018b, 22–25.)

## 4 SOSIAALINEN KUNTOUTUS

Käsitteenä sosiaalinen kuntoutus on vielä jäsentymätöntä niin sosiaalityöntekijöille kuin asiakkaillekin (Lindh, Härkäpää & Kostamo-Pääkkö 2018, 10; Puromäki ym. 2017, 4). Tämä näkyy myös Etelä-Pohjanmaalla sosiaalialan työntekijöille toteutetussa kyselyssä, jonka mukaan haastatellut työntekijät kokivat sosiaalisen kuntoutuksen käsitteen epäselvänä ja palvelukokonaisuuden hahmottamisen vaikeana (Timo 2018, 54).

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) määrittelee sosiaalisen kuntoutuksen väljästi, mikä mahdollistaa paikallisten lähtökohtien ja olosuhteiden huomioimisen lain toimeenpanossa, mutta luo haasteita valtakunnallisesti yhdenmukaisia palveluja rakennettaessa. Pääsääntöisesti sosiaalinen kuntoutus käsitetään kuitenkin kunnissa laaja-alaisesti ja se nähdään asiakkaan tarpeista lähtevänä monimuotoisena ja moniammatillisena palveluna. Kunnat toteuttavat sosiaalista kuntoutusta useilla eri tavoilla ja palvelupolun eri vaiheissa. Kunnissa on myös eri näkemyksiä muun muassa siitä, missä palvelupolun vaiheessa asiakas kuntoutuksesta eniten hyötyy. (Puromäki ym. 2017, 4, 42, 44.)

Tässä työssä sosiaalinen kuntoutus nähdään osana kuntouttavaa sosiaalityötä, joka edellyttää asiakaslähtöistä työskentelyä ja työntekijän ja asiakkaan on ainakin jossain määrin jaettava yhteinen todellisuus (Liukko 2006, 86). Sosiaaliseen kuntoutukseen asiakaskunnan osalta työssä painotetaan työikäisiä asiakkaita.

### 4.1 Sosiaalinen kuntoutus osana kuntouttavaa sosiaalityötä

Sosiaalihuoltolaissa (1301/2014) on pykälä sosiaalisesta kuntoutuksesta, joka on sosiaalityön ja sosiaalihojauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaalihuoltolain 17§ sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen on nostettu erikseen esille, mutta se ei nuoria lukuun ottamatta korosta työkyvyn edistämistä. Syrjäytymisen torjumisen ja osallisuuden edistämisen voidaan katsoa tarkoittavan monimuotoisempaa yhteiskunnallista osallisuutta. (Väisänen 2018, 30.)

”Sosiaaliseen kuntoutukseen kuuluu:

- 1) sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen
- 2) kuntoutusneuvonta ja -ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen;
- 3) valmennus arkipäivän toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan;
- 4) ryhmätoiminta ja tuki sosiaalisiin vuorovaikutussuhteisiin;
- 5) muut tarvittavat sosiaalista kuntoutumista edistävät toimenpiteet.

Nuorten sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan nuorten sijoittumista työ-, työkokeilu-, opiskelu-, työpaja- tai kuntoutuspaikkaan sekä ehkäistään näiden keskeyttämistä.” (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014, 17§)

Koska sosiaalinen kuntoutus on Sosiaalihuoltolaissa määritelty palvelu, lähtökohdiana on, että kuntoutusta antaa sosiaalihuollon laillistettu ammattihenkilö. Laissa ei kuitenkaan suoraan määritellä, millä koulutuksella palvelua voi antaa. Riippuu palvelun luonteesta ja kohderyhmästä, millaisella koulutuksella palvelua voi tuottaa. Aluehallintoviraston näkemyksen mukaan, jotta palvelu voidaan rekisteröidä sosiaalisena kuntoutuksena, täytyy palkattuna olla vähintään yksi sosiaalihuollon ammattihenkilö. Aluehallintovirasto toivookin, että kunnat palvelua ostaessaan tarkistaisivat, millä koulutuksella palvelua tarjotaan ja mille alueelle palvelu on rekisteröity sekä mitä palveluja kyseisessä yrityksessä on rekisteröity. (Ahvenus 2018.)

Sosiaalinen kuntoutus nähdään yhdistelmänä yksilöllistä tukea ja toimintaa, jota toteutetaan sosiaalityön ja ohjauksen keinoin (HE 164/2014; Väisänen 2018, 30). Kyseessä on muutokseen tähtäävä toiminta, jolla tuetaan asiakasta selviytymään arkipäivän välttämättömmistä toiminnoista, vuorovaikutussuhteista ja oman toimintaympäristön rooleista ja tämän kautta palauttamaan asiakkaan sosiaalinen toimintakyky (Järvikoski 2013, 47; Sosiaalihuoltolain soveltamisopas 2017, 56). Prosessissa yksilöllinen tuki yhdistetään toiminnallisuuteen, millä pyritään vahvistamaan asiakkaan edellytyksiä yhteiskunnalliseen osallistumiseen (Valtionneuvosto 2017, 57; Järvikoski 2013, 47).

Sosiaalisessa kuntoutuksessa paneudutaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanteeseen. Asiakkaalle tarjottavan palvelun sisältö on monimuotoista ja riippuu asiakkaan tarpeista. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaita arjen elämänhallinnassa, lisätä heidän osallisuuttaan ja työelämävalmiuksia välillisesti tai välittö-

mästi. (Puromäki ym. 2017, 4.) Sosiaalisen kuntoutuksen ollessa osa sekä sosiaalityötä että monialaista kuntoutusjärjestelmää, edellyttää se pääsääntöisesti verkostoitumista – moniammatillista ja organisaatioiden välistä yhteistyötä (Lindh, Härköpää & Kostamo–Pääkkö 2018, 10).

Sosiaalihuoltolaissa todetaan sosiaalisen kuntoutuksen olevan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea. Laki määrittelee sosiaalityön asiakas- ja asiantuntijatyöksi, jossa rakennetaan yksilön tarpeita vastaava sosiaalisen tuen ja palvelujen kokonaisuus yhteistyössä muiden toimijoiden tarjoaman tuen kanssa. Sosiaalityö on suunnitelmallista ja pitää sisällään asiakkaan ohjaamisen lisäksi suunnitelman toteutumisen ja vaikuttavuuden seurannan. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Sosiaalityö nähdään muutosta tukevana työnä, jonka tavoitteena on yhdessä asiakkaan kanssa lieventää asiakkaan elämäntilanteen vaikeuksia, vahvistaa hänen ja hänen perheensä omia toimintaedellytyksiä ja osallisuutta sekä edistää yhteisöjen sosiaalista eheyttä. Lain mukaan sosiaaliohjaus on puolestaan yksilöiden neuvontaa, ohjausta ja tukea palvelujen käytössä sekä yhteistyötä eri tukimuotojen yhteensovittamisessa. Sosiaaliohjauksen tavoitteena on yksilöiden ja perheiden hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäminen vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014).

Kuntouttava sosiaalityö edellyttää asiakaslähtöistä työskentelyä sekä työntekijän ja asiakkaan jakamaa yhteistä todellisuutta (Liukko 2006, 86). Jotta asiakaslähtöisyys toteutuisi, toimintaa ja palveluja suunnitellaan asiakkaan kanssa, hänen palvelutarpeistaan käsin ja hänen voimavaransa huomioiden. Tästä johtuen ei palvelujen päättymisenkään välttämättä rajoitu selkeästi, vaan sosiaalisen kuntoutuksen tarve saattaa säilyä myös asiakkaan siirtyessä muiden palvelujen piiriin. (Raivio 2018, 12.)

Sosiaalisen kuntoutuksen kuntoutusprosessissa paneudutaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan elämäntilanteeseen. Asiakkaalle tarjottavan palvelun sisältö on monimuotoista ja riippuu hänen tarpeistaan. Toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaita

arjen elämänhallinnassa, lisätä heidän osallisuuttaan ja työelämävalmiuksia välillisesti tai välittömästi. (Puromäki ym. 2017, 4.)

Sosiaalinen kuntoutus on siis osa kuntouttavaa sosiaalityötä, joka Liukon (2006, 111) mukaan tavoittelee asiakkaan voimaantumista, valtaistumista ja elämänhallinnan paranemista. Kuntouttavan sosiaalityön keskeisiä työmenetelmiä Puromäen ym. (2017, 12) mukaan ovat muun muassa voimaannuttavaan, valtaistavaan ja tarvelähtöiseen ajatteluun perustuva vuorovaikutus, intensiivinen ja pitkäjänteinen palveluohjaus, laaja verkostotyö ja sosiaalinen kuntoutus, jolloin toiminta liitetään yhteisölliseen ja yhteiskunnalliseen ajatteluun ja arjen voimaannuttavien ja valtaistavien tekijöiden hyödyntämiseen.

Liukon mukaan kuntouttavan sosiaalityön on voimaannutettava ja valtaistettava asiakasta sekä tuettava asiakkaan autonomiaa, vastuunottokykyä ja kykyä toimia tavoitteellisesti (Liukko 2006, 102). Samat aiheet löytyvät myös hallituksen esityksessä uudeksi sosiaalihuoltolaiksi. Sosiaalihuoltolailla pyritään turvaamaan asiakkaan etu, joka tapahtuu muun muassa sillä, että edistetään asiakkaan oma-toimisuutta ja vahvistetaan henkilön omien ja hänen lähiympäristönsä voimavaroja sekä sosiaalisten suhteiden säilymistä. Näillä toimilla edistetään asiakkaan osallisuutta ja tuetaan hänen toimintakykyään arjessa. (HE 164/2014, 99.)

Kuntouttava sosiaalityö ei ole byrokratiatyötä, vaan se kiinnittää erityisesti huomiota yksilöllisiin tarpeisiin. Asiakkaita ei nähdä passiivisina ja motivoitumattomina vaan heidän elämäntilanteensa nähdään aiheuttavan syrjäytymisen uhkaa. Asiantuntijuus jakautuu asiakkaan itsensä, työntekijän ja yhteistyökumppaneiden välille tasavertaisesti ja arvottomatta, mikä hajottaa asiantuntijuusasetelman, jossa sosiaalialan työntekijä tietäisi, mikä asiakkaalle on hyväksi. Työ vaatii aikaa ja pitkäjänteistä työtettä eikä asiakasta ohjata muihin palveluihin ilman tukea ja seurantaa. On huomioitava, että koska kyse ei ole kontrollityöstä, työ edellyttää luottamusta ja tasavertaisuutta. Päästään kumppanuussuhteeseen, joka on asiakkaiden ja sosiaalityöntekijöiden yhteistoimintaa, yhteisesti neuvoteltuja tilannearvioita ja tavoitteita. (Liukko 2006, 112–113.)



## 4.2 Sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmä

Sosiaalihuoltolaki ei rajaa sosiaalista kuntoutusta tietyn ikäryhmän palveluksi. Sosiaaliseen kuntoutukseen ohjautuvat asiakkaat ovat kuitenkin pääsääntöisesti työelämän ulkopuolella olevia työkäisiä (Puromäki ym. 2017, 4; Raivio 2018a, 12). Yhteistä asiakkaille on usein laaja-alaisen ja kokonaisvaltaisen tuen ja ohjauksen tarve. Raivio (2018a, 12) toteaa, että asiakaskuntaan on saatu sitoutumaan myös aiemmin sosiaali- ja terveystalvelujen ulkopuolelle jääneitä asiakkaita.

Sosiaali- ja terveysministeriön sivuilla todetaan sosiaalisen kuntoutuksen tukevan vaikeasti syrjäytyneitä henkilöitä takaisin yhteiskunnalliseen osallisuuteen (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017). Myös Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallisen kehittämishankkeen (SOSKU) asiakaskuntaan kuului asiakkaita, joiden toimintakyky saattoi olla sosiaaliseen kuntoutukseen tullessa hyvin alhainen ja tarvittiin erilaisia yhtäaikaista sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita (Raivio 2018a, 12).

Nuortenkin elämänhallintaa ja itsetuntoa sekä osallisuutta tulee tarvittaessa vahvistaa sosiaalisen kuntoutuksen kautta. Nuorten (alle 25-vuotiaiden) osalta Sosiaalihuoltolain 17§ painottaa enemmän tukea nuorten sijoittumiseen esimerkiksi töihin, työkokeiluun, opintoihin sekä näiden keskeytymisen ehkäisyyn. (SHL 1301/2014). Tuusan ja Ala-Kauhaluoman mukaan nuorten osalta sosiaalinen kuntoutus nivoutuukin vahvasti työelämäosallisuuden edistämisen kanssa. Sosiaalisella kuntoutuksella luodaan nuorille edellytyksiä työelämäosallisuuteen ja poistetaan mahdollisia esteitä. (Tuusa & Ala-Kauhaluoma 2014, 9.)

Mäki-Kulmala kuvaa sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden tarpeita monimutkaisina ja toteaa niiden ratkomisen vaativan laaja-alaisia ja pitkäkestoisia toimenpiteitä ja interventioita. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat kuuluvat hänen mukaansa usein asiakasryhmiin, joilla ei ole etujärjestöjä puolellaan, ei edustajia päätöselimissä, ja he ovat epäyhtenäinen ryhmä ajamaan asioitaan. (Mäki-Kulmala 2013, 217.)

Sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmää voidaan kuvata heterogeeniseksi ja sitä määritellään pitkälti erilaisen tuen tarpeen pohjalta. Heterogeeninen asiakasryhmä

”edellyttää asiantuntijoilta laaja-alaista asiakkuudenhallintaa, kuten asiakassuhteiden ja asiakasohjauksen koordinoitua, asiakkuuden aloittamiseen ja palvelujen toteuttamiseen liittyvää arviointi-, päätös- ja harkintavaltaa sekä omassa organisaatiossa että yhteistyöverkostoissa” (Väyrynen, Lindh & Romakkaniemi 2015, 119). Asiakkaan kokonaisvaltainen tuki voi tarkoittaa myös koko perheen tai läheisten tukemista. Sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisessä läheisten rooli voi olla suuri. (Raivio 2018, 12.)

### **4.3 Sosiaalisen kuntoutuksen prosessi**

Yhteiskunnassa ihmisten odotetaan usein olevan vahvoja ja kykenevän rationaaliin päätöksiin ja pitkäjännitteistä sitoutumista vaativaan toimintaan. Osalle asiakaskunnasta tämä voi kuitenkin olla haastavaa ja byrokratian kanssa törmäävätkin usein ne, joiden ongelmat ovat vaikeimpia. (Liukko 2006, 88.)

Ihmislähtöisiksi tarkoitetut sosiaalipalvelut sisältävät byrokratiaa, kuten erilaisia sääntöjä ja ohjeita. Sanktioihin nojaava työskentely voi vahvistaa asiakkaan häpeän tunnetta ja kuljettaa kauemmas tuen piiristä. Sosiaalityön tulisikin toimia byrokratian vastavoimana, mikä edellyttää Liukon mukaan sellaisia taitoja, jotka tukevat luottamuksellista, pitkäjänteistä ja myönteistä asiakastyöskentelyä sekä onnistunutta tunnettyötä. (Liukko 2006, 89, 90.)

Liukko nostaa ajan yhdeksi onnistuneen työskentelyn edellytykseksi. Hän näkee, että työntekijän mahdollisuudet toimia byrokratian vastavoimana heikkenevät, mikäli hän tapaa asiakasta vain kerran kuukaudessa alle tunnin. Tällöin työssä korostuvat tilanteisiin reagoiminen ja asiakasohjaus. (Liukko 2006, 91.)

Liukko kuvaa kuntouttavan työotteen kuuluvan kaikkeen hyvään hoitoon ja hoivaan. Kuntouttavasta työotteesta puhutaan, kun tarkoitetaan esitoimintatapaa, jossa asiakas nähdään toimijana ja osallisena eikä toiminnan kohteena. Liukko toteaa myös, että sosiaalityössä kuntouttavan työotteen tulisi olla päämäärätietoista, pitkäjännitteistä ja metodista. (Liukko 2006, 21.)

Sosiaalisen kuntoutuksen prosessin tavoitteena on sosiaalisen toimintakyvyn saavuttaminen. Tavoitteena on se, että asiakas kykenee suoriutumaan moninaisista

sosiaalisista tilanteista tarpeidensa tyydyttämiseksi ja pystyy parhaalla mahdollisella tavalla osallistumaan yhteiskuntaan. (Väisänen 2018, 27.)

Sosiaalisen toimintakyvyn aleneminen ja sosiaalisen kuntoutuksen tarve voidaan havaita myös muualla kuin sosiaalitoimistossa, palveluun ohjaamisen kriteerien tulisi olla yhtenäisiä. Sosiaalisen kuntoutuksen laatukriteerien mukaan se taho, jonka asiakas ensimmäiseksi kohtaa, tekee alustavan palvelutarpeen arvion yhdessä asiakkaan kanssa ja ohjaa asiakkaan sen tahon luo, joka toteuttaa palvelutarpeen arvioinnin. (Raivio 2018a, 70.)

Tässä työssä sosiaalista kuntoutusta käsitellään osana työikäisten palveluja. Työikäisten palveluissa, kuten sosiaalisessa kuntoutuksessa, sosiaalihuollon palveluprosessit ovat asian vireilletulokäsittely, palvelutarpeen arviointi, asiakkuuden suunnittelu, palvelun järjestäminen ja palvelun toteutus, jota seuraa palvelun päättäminen tai palvelutarpeen uudelleen arviointi. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2018a). Työikäisten sosiaalihuollon palveluprosessi on esitetty kuviossa 2.



**Kuvio 2.** Sosiaalihuollon palveluprosessit (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2018a)

### **Vireilletulokäsittely ja palvelutarpeen arviointi**

Asian vireilletulokäsittelyllä tarkoitetaan sitä palveluprosessia, jossa sosiaalihuollon ammattihenkilö ottaa sosiaalihuollossa käsittelyyn henkilön tuen tarvetta koskevan asian. Asia tulee vireille, kun asiakas ottaa yhteyttä sosiaalihuoltoon tai sosiaalihuollon tarve tulee tiedoksi muuta kautta. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2017a)

Asiakkaan saapuessa palveluun vastaa hänen palveluohjauksestaan, tuen tarpeen määrittelemisestä ja palveluiden yhteensovittamisesta järjestämisvastuussa oleva viranomainen eli esimerkiksi kunnan tai tulevaisuudessa maakunnan viranomainen. Sosiaalisen kuntoutuksen osalta palvelutarpeen arviointi tehdään sosiaalihuollon arvioinnin yhteydessä. (Raivio 2018a, 12, 70.)

Palvelutarpeen arviointiprosessissa sosiaalihuollon ammattihenkilö arvioi asiakkaan tuen tarvetta ja luonnetta sekä asiakkuuden edellytyksiä ja sitä, millä palveluin asiakkaan tarpeeseen pystytään vastaamaan (Terveystieteiden tutkimuskeskus 2017b). Hietalan (2018, 120) mukaan sosiaalisessa kuntoutuksessa tarvelähtöisyys on tärkeää ja takaa asiakkaille heidän tarvitsemansa palvelut ja tuen. Tarpeiden korostaminen saattaa kuitenkin johtaa siihen, että ammattilaiset pyrkivät systemaattisen kuvauksen pohjalta ratkomaan kuntoutujan ongelman.

Koska asiakkaalla voi olla tarve monialaiselle tuelle, tulee kartoittaa kaikki asiakkaan käyttämät ja tarvitsemat palvelut. Asiakkaan palvelutarpeen arvioi kokonaisvaltaisesti moniammatillinen tiimi, joka suunnittelee palvelut yhdessä asiakkaan kanssa yhtenäiseksi hänen tarpeisiinsa vastaavaksi kokonaisuudeksi. (Raivio 2018a, 71.)

Sosiaalisen kuntoutuksen tarvetta arvioitaessa on tärkeää selvittää asiakkaan toimintakyky ja kuntoutustarve kokonaisvaltaisesti. Tällöin kartoitetaan myös asiakkaan mahdollisuus saada kuntoutusta muun tahon kuten esimerkiksi terveystieteiden tutkimuskeskuksen kautta. (Valtionneuvosto 2017, 56.)

Monialaisen työskentelyn kautta voidaan yhtä aikaa huomioida asiakkaan erilaiset tarpeet ja varmistaa hänelle tarvittava tuki hänen edetessään kohti tavoitteitaan. Yhteistyön on myös todettu parantavan työn vaikuttavuutta. (Järvikoski 2013, 57–58.) Toiminnan taustalla on holistinen ihmiskäsitys, jossa nähdään, että ihminen on kehollinen ja tajunnallinen olento, johon vaikuttaa hänen oma ainutkertainen tilanteensa eli elämäntilanteensa. Ihminen pyrkii tavoitteisiinsa ollen vuorovaikutuksessa ympäristöönsä. (Rauhala 2014, 32–33; Järvikoski 2013, 57.)

Moniammatillinen yhdessä tekeminen vaatii vuorovaikutustaitoja, sillä yhteistä ymmärrystä rakennetaan yhdessä keskustelemalla ja tekemällä. Parhaimmillaan moniammatillisen työryhmän edustajat pohtivat yhdessä asiakkaan kanssa työn tavoitteita, tarvittavia toimenpiteitä sekä eri vaiheissa arvioivat prosessin tuloksellisuutta. (Mäkisalo-Roponen 2016, 113.) Tällöin on kuitenkin sovittava, mikä taho on prosessivastuussa eli sovitaan omatyöntekijä, joka huolehtii asiakkaan prosessin etenemisestä. Tällä varmistetaan, ettei vastuu prosessin etenemisestä jää yksin asiakkaalle, jolla ei välttämättä ole tarvittavia tietoja ja taitoja. (Järvikoski 2013, 58; SHL 1301/2014.)

Sosiaalihuoltolain mukaan asiakkaalle on asiakkuuden ajaksi nimettävä omatyöntekijä, ellei hänelle ole jo aiemmin nimetty vastaavaa. Omatyöntekijä pyrkii turvaamaan asiakkaan itsenäisen selviytyminen ja varmistamaan palvelujen jatkuvuuden. (SHL 1301/2014.) Omatyöntekijä laatii yhdessä asiakkaan kanssa ja yhteistyötahoja konsultoiden kuntoutussuunnitelman, minkä jälkeen pyritään turvaamaan suunnitelman toteutus. Omatyöntekijä myös arvioi yhdessä asiakkaan kanssa prosessin etenemistä (SHL 1301/2014; Järvikoski 2013, 59.)

### **Palvelun suunnittelu**

Suunnitelmassa painotetaan konkreettisuutta ja tavoitteita voidaan jakaa pienemmiksi välitavoitteiksi. Suunnitelmassa tulisi näkyä, mitä asiakas tekee muutoksen aikaansaamiseksi, mutta myös se millainen on työntekijän rooli muutoksen tukijana. (Raivio ym. 2018, 70.)

Palvelusuunnitelmassa asiakas ja työntekijä sitoutuvat tavoittelemaan yhteistä päämäärää. Asiakkaan tulee saada palvelujärjestelmältä prosessissaan tarvitsemansa tuki. Palvelusuunnitelma tehdään yhdessä asiakkaan kanssa kirjallisena ja sitä tarkistetaan säännöllisesti. Parhaassa tilanteessa yksi palvelusuunnitelma kattaisi kaikki asiakkaan tilanteen edellyttämät palvelut yli sektorirajojen. (Pohjola 2010, 51.)

### **Palvelun järjestäminen**

Palvelun järjestämisen prosessissa palvelunjärjestäjän viranhaltija järjestää asiakkaalle hänen tarvitsemansa palvelut ja tekee niitä koskevat päätökset. Hän myös vastaa siitä, että sosiaalipalvelut toteutetaan tarvittavassa laajuudessa (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2017c)

Tämän hetkisen (7/2018) tiedon mukaan maakunta- ja sote-uudistuksen myötä sosiaalisen kuntoutuksen järjestämisvastuu on maakunnalla ja palvelut myönnetään lähtökohtaisesti asiakassetelillä, jolla asiakas voi ostaa sosiaalisen kuntoutuksen palvelua eri palveluntuottajilta. Mikäli asiakas ei kuitenkaan ota asiakasseteliä vastaan, on maakunnan järjestettävä palvelut joko itse tai hankkimalla ne. (Saukko 2018.)

Laitila toteaa, että tämän hetkisen (7/2018) lakiesityksen mukaan maakunnalla on oikeus rajata asiakassetelin käyttöönoton laajuutta, jos näkee tämän välttämättömänä palvelukokonaisuuden toimivuuden ja kustannustehokkuuden kannalta. Tämä tarkoittaa Laitilan mukaan sitä, että laki määrittää sen, missä palveluissa asiakasseteli on otettava käyttöön, mutta maakunnalla on oikeus määrittää, kuinka laajasti sitä esimerkiksi sosiaalisen kuntoutuksen palveluissa käytetään. (Laitila 2018)

### **Palvelun toteuttaminen**

Palvelun toteuttamisen prosessissa asiakkaalle myönnetty sosiaalipalvelu toteutetaan joko palvelunjärjestäjäorganisaation omana palveluna tai esimerkiksi palvelusetelillä hankittavana palveluna. Palvelun toteutus sisältää toteutussuunnitelman laatimisen yhdessä asiakkaan kanssa asiakassuunnitelman pohjalta, suunnitelman mukaisen toiminnan, palvelun toteutuksen arvioinnin sekä toteutuksen hallitun päättämisen. (Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos 2017e)

Laatukriteerien mukaan sosiaalisen kuntoutuksen toteutusvaiheeseen on varattava riittävästi aikaa ja joustavuutta. Tämä on huomioitava myös työntekijäresurssoinnissa, sillä asiakkaiden tuen ja ohjauksen tarve on usein laaja-alainen ja kokonaisvaltainen. Palvelun vapaaehtoisuus tukee usein asiakkaan motivaatiota sekä asiakkaan ja työntekijän välisen luottamussuhteen syntyä, jolla on oleellinen merki-

tys etenkin työskentelyn alkuvaiheessa. Työotteena läpi prosessin painottuu asiakkaan voimavaraistaminen. (Raivio ym. 2018, 71.)

Liukon mukaan kuntouttava sosiaalityö on aina muutostyötä, joka edellyttää työntekijältä kykyä tunnetyöhön sekä reflektiiviseen ja metodiseen työotteeseen eli kokeilujen, arvioinnin ja oivallusten kautta edetään pala palalta kohti tavoitetta. (Liukko 2006, 112.)

#### **4.4 Vuorovaikutustaidot ja kohtaaminen sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa**

*”Inhimillisiä kohtaamisia tapahtuu siellä,  
missä ihminen tulee hädässään nähdyksi ja onnessaan tunnistetuksi.*

*Siellä missä keskeneräisyys saa luvan olla osa ihmisyyttä.”*

*– Maaret Kallio (2017, 20.) –*

Sosiaalista vuorovaikutusta voidaan lähestyä esimerkiksi sosiaalisten taitojen kautta. Tällaisia ovat sanallinen ja sanaton viestintä ja se kuinka hyvin pystyy asettumaan toisen ihmisen rooliin. Lähtökohta on kuitenkin se, että kyse on sosiaalisesta ilmiöstä, joka toteutuu vuorovaikutustilanteessa ja on parhaimmillaan joustavaa, tilanteeseen ja ympäristöön sopivaa toimintaa. (Saaranen-Kauppinen 2014, 54.)

Asiakkaan kohtaaminen vaikuttaa vuorovaikutustilanteen etenemiseen ja sen edellytyksenä on työntekijän ja asiakkaan dialogi, jossa molempien näkemys on samanarvoinen ja vastavuoroisuus on määräävä periaate (Vuokila-Oikkonen & Keskitalo 2018, 166–167; Mönkkönen 2018, 107). Vastavuoroisuudella tarkoitetaan sitä, että jokainen osapuoli pystyy vaikuttamaan tilanteeseen ja vuorovaikutuksen kulkuun – pyritään rakentamaan molemminpuolinen yhteinen ymmärrys. (Mönkkönen 2018, 108.)

Työntekijältä vaaditaan myös taitoa ohjata vuorovaikutuksen kulkua siihen suuntaan, että yhteinen ymmärrys rakentuu. Mönkkönen kuvaa dialogista vuorovaikutusta tanssiksi, jossa vuorovaikutusasemat suuntaavat vuorovaikutuksen kulkua ja määrittävät toimijoiden asemaa keskustelussa. Vuorovaikutuksessa säädellään lä-

heisyyttä ja etäisyyttä toiseen ihmiseen ja työntekijä voi taitamattomuuttaan dominoida tai ohjata keskustelun liian nopeasti liian henkilökohtaisiin asioihin. On osattava tunnustella vastapuolen rytmiä ja antaa tilaa toiselle. Kielen suhteen on myös oltava sensitiivinen, sillä samoilla sanoilla voi olla eri ihmisille eri merkitys. (Mönkkönen 2018, 108–109, 111.)

Nousiainen toteaa sosiaalityön tapahtuvan pääosin ihmisten välisessä kohtaamisessa. Kohtaamisen olosuhteisiin voivat vaikuttaa monet yhteiskunnalliset, kulttuuriset ja sosiaaliset tekijät. (Nousiainen 2015, 79.) Kohtaamisen kannalta ensimmäisen tapaamisen merkitys korostuu, koska niiden on koettu usein ohjaavan seuraavia tapaamisia. Asiakkaan tarpeille on annettava aikaa ja kuunneltava aidosti. Työntekijän on myös osattava sietää epävarmuutta. (Pyhäjoki & Koskimies 2015, 164.)

Suomessa on vallalla counselling-tyyppinen ajattelu ohjauksesta, jossa työntekijä on ohjaaja ja asiakas ohjattava. Vuorovaikutuksessa kuitenkin korostetaan tasa-vertaisuutta. Nähdään, että intuitiivista tietoa on kaikilla ihmisillä. Asiakasta kuunnellen ohjauksessa voidaan toimia häntä vahingoittamatta. (Vänskä, Laitinen-Väänänen, Kettunen & Mäkelä 2011, 12.)

Ohjaajan näkemys omasta perustehtävästään nähdään ohjaustoiminnan perustana. Huomioitavaa on kuitenkin, että jokainen ohjaustilanne on ainutkertainen ja sidoksissa tilanteeseen ja toimintaympäristöönsä. Organisaatiot luovat puitteet asiakastyölle ja ohjaustoiminnalle. Ohjaajan tulee tunnistaa omat ohjaukselliset lähestymistapansa, arvonsa sekä tapa, jolla hän kohtaa asiakkaansa. (Vänskä ym. 2011, 9.)

Pohjolan mukaan onnistunut palvelu perustuu asiakkaan inhimilliseen, henkilökohtaiseen kohtaamiseen ja kokonaisvaltaiseen sosiaaliseen kokemukseen. Asiakkaan kohtaaminen onnistuu parhaiten auttamiskulttuurissa, jonka pohjautuu välittämiseen, luottamukseen, kunnioitukseen, sitoutumiseen ja vastuuseen. Toiminnan perustana on asiakkaan toiveiden kuunteleminen ja sen varmistaminen, että he pysyvät ajan tasalla omassa asiassaan. (Pohjola 2010, 52–54.) Pyhäjoki toteaa,



että luottamuksellista suhdetta rakennettaessa asiakkaalle on annettava aikaa eli olla läsnä ja kuunnella aktiivisesti asiat loppuun asti. (Pyhäjoki ym. 2015, 165.)

Asiakastilanteissa tulee huomioida ja kunnioittaa myös kulttuurin vaikutuksia vuorovaikutukseen, arvoihin, normeihin ja tapoihin (Heikkilä 2015, 266). Työntekijän tulisi osata kuunnella asiakasta huolellisesti ja systemaattisesti, ilman välitöntä tulkintaa ja analyysiä tilanteesta. Asiakkaan tulisi saada puhua tilanteestaan omassa tahdissaan, jotta saadaan esille myös näkymättömissä olevia ja vaikeasti ilmaistavia kuntoutuksellisia tarpeita. Työntekijän pitää tuntea laaja-alaisesti sosiaalityön mahdollisuudet. Työssä tulee huomioida, että vaikuttavuus voidaan saavuttaa keskustelemalla päihdeongelmaisen kanssa ylipäätään elämästä eikä välttämättä keskustellen päihdeongelmasta tai ohjaamalla päihdepalveluihin. (Liukko 2006, 101.)

#### **4.5 Muita sosiaalisen kuntoutuksen keskeisiä käsitteitä**

Sosiaalihuoltolain 17§ mukaan sosiaalisella kuntoutuksella vahvistetaan asiakkaan sosiaalista toimintakykyä ja edistetään osallisuutta. Näihin pyritään muun muassa valmentamalla asiakasta elämänhallinnassa ja tukemalla vuorovaikutussuhteisiin.

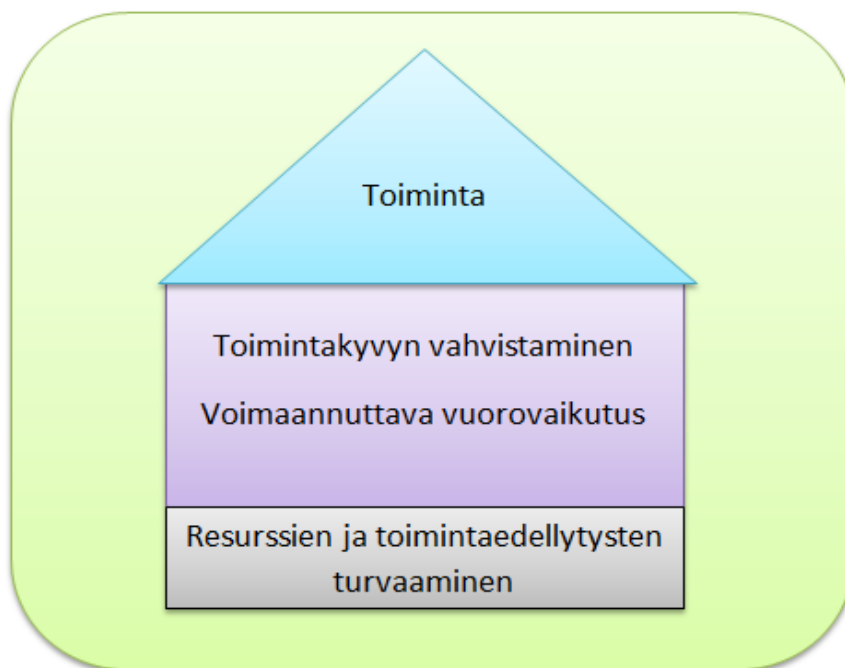
Tähän lukuun on koottu tähän sosiaalisen kuntoutuksen toiminnan toteuttamisen kannalta ne käsitteet, joiden katsotaan vaikuttavan sosiaalisen kuntoutuksen toiminnan taustalla kuntoutustarpeen selvittämisestä aina prosessin päättymiseen saakka.

##### **4.5.1 Elämänhallinta ja sosiaalinen toimintakyky**

Elämänhallinnan monikerroksinen käsite tarjoaa mielenkiintoisia ja tärkeitä näkökulmia kuntouttavan sosiaalityön toteuttamiseen. Sen kautta voidaan myös rajata kuntouttavan sosiaalityön toimialuetta kohdistuen huomio siihen, mikä työskentelyssä on olennaista. (Liukko 2006, 85.) Elämänhallinta tarkoittaa yksilön suhteellisen vahvaa uskoa siihen, että hän pystyy itse vaikuttamaan siihen, mitä hänelle tapahtuu. Tähän sisältyy tyytyväisyys sosiaaliin suhteisiinsa, itsensä toteuttaminen, elämänsä eläminen, tavoitteiden saavuttaminen elämässä ja tyy-

tyväisyys elämään kokonaisuudessaan sekä suhtautuminen tulevaisuuteen. (Jaari 2004, 77.)

Elämänhallinnan ulkoisen ja sisäisen ulottuvuuden sekä voimaantumisen ja valtaistumisen käsitteiden avulla kuntouttavaa sosiaalityötä voidaan tarkastella prosessina, jossa työskentely etenee eri vaiheiden kautta tai portaiden kautta. (Kuvio 3.) (Liukko 2006, 84.)



**Kuvio 3.** Kuntouttavan sosiaalityön prosessin jäsentäminen elämänhallinnan kautta (mukaillen Liukko 2006, 84)

Kuntouttavassa sosiaalityössä työprosessi on vuorovaikutuksellinen sekä yhteiskunnallisella että inhimillisellä tasolla. Liukon mukaan elämänhallinta perustuu siihen, että ihmisellä on riittävät sosiaaliset, fyysiset, psyykkiset ja taloudelliset toimintaedellytykset. Tämä mahdollistaa sekä henkilön toiminnan että uudenlaiset valinnat elämässä. (Liukko 2006, 84–85.)

Asiakkaalta vaaditaan riittävää elämänhallintaa ja arkielämän taitoja, jotta hän voi edetä esimerkiksi ammatilliseen koulutukseen tai työhön. Hänen on kyettävä toimimaan sosiaalisessa yhteisössä ja oppimaan uutta. Asiakkaalla on oltava myös riittävä fyysinen, psyykkinen ja sosiaalinen toimintakyky sekä kyky

säännölliseen päiväryhmiin ja työyhteisön sääntöjen noudattamiseen. Sosiaalisessa kuntoutuksessa korostuu osallistumisen halun vahvistaminen. Sosiaalisen kuntoutuksen keinoin asiakasta voidaan tukea irrottautumaan myös työttömän roolista. Sosiaalisella kuntoutuksella tuetaan asiakkaan toimijuutta eli mahdollisuutta toimia sosiaalisissa suhteissa ja yhteisöissä. (Saikku & Kokko 2012, 13.)

Väisäsen (2018, 30) ja Raivion (2018, 35) mukaan ihmisen sosiaalisen toimintakyvyn vahvistaminen on keskeistä sosiaalisen kuntoutuksen tulkinnessa. Ihmisiä tuetaan saavuttamaan ja täydentämään elämäntaitoja, joita aikuiselta odotetaan kuten itsestä huolehtiminen, kotona suoriutuminen, liikkuminen, sosiaaliset vuorovaikutussuhteet, oppiminen ja tiedon soveltaminen, koulutus sekä työ. (Raivio 2018, 35.) Ihmisen pyrkiessä sopeutumaan uuteen tilanteeseen ja oppimaan sen edellyttämiä tietoja, taitoja ja valmiuksia kasvatukselliset elementit ovat aina mukana (Järvikoski 2013, 48). Seuraavassa taulukossa (Taulukko 1.) näkyvät kasvatuksellisen kuntoutumisen osa-alueet (Järvikoski 2013, 49), jonka monet elementit näkyvät vahvasti myös sosiaalisen kuntoutuksen alla (vrt. Raivio 2018a, 36; Liukko 2006, 84).

**Taulukko 1.** Kasvatuksellinen kuntoutuminen (Järvikoski 2013, 48)

<b>KASVATUKSELLINEN KUNTOUTUMINEN</b>
<b>FYYSINEN TOIMINTAKYKY</b> Liikunnallinen ja motorinen valmius
<b>PSYKKINEN ITSENÄISYYS</b> <b>Realistinen minäkuva</b> Itsensä hyväksyminen ja itsetunto Oman itsenäisyyden tiedostaminen Omien tarpeiden ja motiivien tiedostaminen Riippumattomuus muista Kyky pyytää apua Sukuuolinen identiteetti
<b>SOSIAALISET VUOROVAIKUTUSTAITOT</b> <b>Subjektina toimiminen ja toisten huomioiminen</b> Oman tahdon ja mielipiteen ilmaisu Tunteiden ilmaisu Päätöksenteko ja vastuunotto Uskallus ottaa riskejä Kuunteleminen Toisten huomioiminen Ryhmytötaitot
<b>KANSALAIKUUSTAITOT</b> Osallistuminen Oman viiteryhmän aseman parantaminen

Yhteisöihin kuulumisen tasolla sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on kyky liittyä muihin. Tällöin sosiaalisista taidoista keskeisiä ovat itseilmaisuuksiin ja vuorovaikutukseen liittyvät taidot, arkitaidoissa painottuu muun muassa itsestä huolehtiminen ja arjessa pärjääminen ja yhteisötaidoissa korostuu tietoisuus itsestä osana laajempaa ympäröivää todellisuutta eli käytännössä esimerkiksi tunteiden hallinta ja taito asioida. (Raivio 2018a, 36.)

Toimintaan liittyvä sosiaalinen kuntoutus puolestaan vahvistaa ihmisen toimijuutta yhteisöissä ja yhteiskunnassa. Sosiaalisista taidoista keskeisiä ovat tällöin esimerkiksi kyky luoda ihmissuhteita, ottaa vastuuta ja huolehtia muista. Arkitaidoissa painottuivat esimerkiksi kyky hankkia koulutus, tehdä työtä ja organisoida asioita. Yhteisötaidoissa puolestaan asiakkaan omaehtoisuus lisääntyy eli esimerkiksi kyky osallistua ja suunnitella tulevaa lisääntyvät. (Raivio 2018a, 36.)

Omistamiseen liittyvän sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on saavuttaa ja säilyttää erilaisia resursseja. Sosiaalisten taitojen osalta tärkeitä ovat ihmissuhteista kumpuavat arvostus ja luottamus. Arkitaitojen osalta painottuvat esimerkiksi työuralle pääseminen ja työssä pysyminen. Yhteisötaitojen osalta edistetään ymmärrystä esimerkiksi erilaisista valtasuhteista ja vallankäytöstä. (Raivio 2018a, 36.) Taulukossa 2. näkyy Raivion (2018a, 36) jäsenitys sosiaalisen toimintakyvyn sosiaalisista sekä arki- ja yhteisötaitojen oppimistehtävistä.

**Taulukko 2.** Sosiaalisen toimintakyvyn sosiaaliset sekä arki- ja yhteisötaitojen oppimistehtävät (Raivio 2018a, 36)

Toimintaympäristön asettamat odotukset, mahdollisuudet ja rajoitukset				
Koulutus ja työmarkkinat	SOSIAALINEN TOIMINTAKYKY			
	Osallisuuden ulottuvuudet	Sosiaaliset taidot	Arkitaidot	Yhteisötaidot
Sosiaaliset suhteet ja verkostot	Kuuluminen/ Belonging	Itseilmaisuu, vuorovaikutuskyykyt, kyky liittyä muihin.	Itsestä huolehtiminen, arjesta selviäminen, kyky toimia perheenjäsenenä.	Itsen ja ympäristön tiedostaminen, tunteiden hallinta, kyky asioida.
Toimeentulo	Toimiminen/ Acting	Kyky luoda ihmisiä, ottaa vastuuta, huolehtia muista ja ylläpitää yhteyksiä.	Kyky hankkia koulutus, tehdä työtä ja organisoida. Riippuvuuksien hallinta.	Itsensä elättäminen. Kyky osallistua, harrastaa, suunnitella tulevaa ja sopeutua.
Välimatkat ja etäisyydet, liikkuminen	Omistaminen/ Having	Luottamus Arvostus	Työuran vakaus Kodin olemassaolo	Valta ja vallankäyttö Raha ja sen käyttö
Vapaa-ajan mahdollisuudet				
Ympäristön avoimuus, yhteiset tilat				
Palvelut, niiden saavutettavuus ja saatavuus				

Sosiaalityön prosessissa tulee vahvistaa asiakkaan kokemusta ja tunnetta hänen omasta ihmisarvostaan ja itsekunnioituksesta. Tämä edellyttää työntekijältä taitoa vahvaan ammatilliseen tunnettyöhön. Työntekijän on myös kunnioitettava asiakkaan oikeutta tehdä hänen elämäänsä koskevia päätöksiä ja tuettava hänen kykyään tehdä omaa elämäänsä koskevia ratkaisuja. Asiakasta tulee myös auttaa toimimaan tavoitteidensa ja suunnitelmiansa mukaisesti, jolloin toimitaan yhdessä asiakkaan kanssa sosiaalisten ja yhteiskunnallisten esteiden poistamiseksi. (Liukko 2006, 84–85.)

Sosiaalisessa kuntoutuksessa työntekijän rooli on asiakasta tukeva. Asiakasta ”autetaan hankkimaan sellaisia tietoja ja taitoja, joita mahdollisimman hyvä fyysinen, psyykinen ja sosiaalinen toimintakyky edellyttävät”. (Raivio 2018b, 104.)

#### 4.5.2 Osallisuus

Hietala (2018, 118) näkee asiakkaan aktiivisen osallistumisen ja osallisuuden kuntoutumisen kannalta keskeisenä – jopa kuntoutumisen ehtona. Osallisuus ei ole yksikölinen ominaisuus vaan kokemus osallisuudesta rakentuu vuorovaikutuksessa ihmisten sekä ihmisten ja luonnon välillä (Isola ym. 2017, 16). Pohjola kuvaa osallisuutta ”yhteisöllisesti tuotettuna, mutta yksilöllisesti koettuna ilmiönä”,

joka voi merkitä eri ihmisille eri asioita. Osallisuus kuitenkin kuvaa ihmisen mahdollisuutta olla mukana, kuulua johonkin ja vaikuttaa itselleen tärkeisiin asioihin. (Pohjola 2015, 22.)

Isola ym. toteavat osallisuuden olevan ”kuulumista sellaiseen kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään erilaisiin hyvinvoinnin lähteisiin ja elämän merkityksellisyttä lisääviin vuorovaikutussuhteisiin. Osallisuus on vaikuttamista oman elämänsä kulkuun, mahdollisuuksiin, toimintoihin, palveluihin ja joihinkin yhteisiin asioihin.” (Isola ym. 2017, 5). Hietala (2018, 119) toteaa asiakkaan osallisuuden konkretisoituvan parhaiten kohtaamisissa, tilanteissa ja rakenteissa, joissa hän voi olla itselleen sopivalla tavalla määrittelemässä toiminnan tarkoitusta sekä luomassa ja toteuttamassa ratkaisuja.

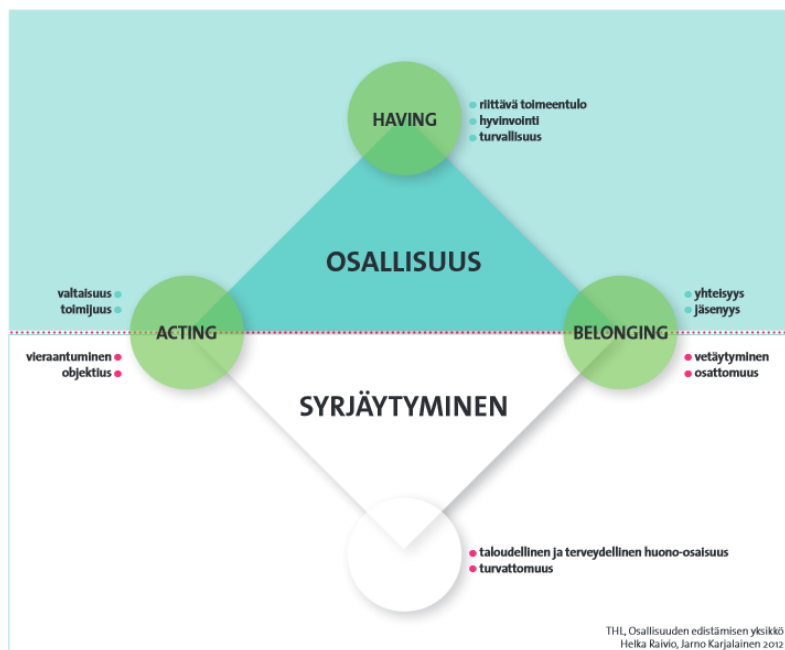
Osallisuudessa tärkeää on, että ihminen kokee olevansa päätösvaltainen omassa elämässä. Hänellä on todellinen mahdollisuus vaikuttaa olemiseensa ja tekemiseensä. Tällöin myös toimintaympäristön pitää olla jossain määrin hallittava ja ennakoitava. Osallisuuden kokemuksessa on myös tärkeää, että ihminen pystyy jossain määrin vaikuttamaan myös itsensä ulkopuolelle, mikä voi toteutua esimerkiksi ryhmissä, palveluissa tai laajemmin yhteiskunnassa. Paikallisesti osallisuus ilmenee, kun ihminen voi panostaa yhteiseen hyvään, kokea olevansa merkityksellinen ja liittyä vastavuoroisiin sosiaalisiin suhteisiin. (Isola ym. 2017, 5.)

Osallisuutta voidaan tukea esimerkiksi varmistamalla asiakkaan turvallinen ja esteetön asuminen sekä riittävä taloudellinen tuki ja tukemalla asiakkaan omia voimavaroja. Osallisuutta voidaan edistää myös lisäämällä asiakkaan koulutusta (esim. uudet koulutuspolut), tukemalla asiakasta takaisin työelämään (esim. monimuotoiset työmarkkinat) tai ennaltaehkäisemällä työelämästä putoamista (esim. välityömarkkinat). Osallistumismenetelmiä voidaan myös kehittää kansalaistoiminnassa ja palveluissa luoden uusia toimintoja ja käytäntöjä yhteiskunnallisiin rakenteisiin. (Terveysten- ja hyvinvoinninlaitos 2017f) (vrt. Liukko 2006, 84.)

Raivio ja Karjalainen (2013, 16) tarkastelevat osallisuutta syrjäytymisen vastinparina ja jäsentävät osallisuuden kolmen ulottuvuuden kautta; having, acting ja be-

longing. Jäsennyksen taustalla on vaikuttanut Erik Allardtin jäsenyksen hyvinvoinnin ulottuvuuksista (having, loving, being). Raivio ja Karjalainen kuvaavat hyvinvoinnin elementtejä osallisuutta ja yhteiskunnallista toimintakykyä tukeviksi sekä sosiaalista kestävyyttä rakentaviksi keskeisiksi perusedellytyksiksi.

Raivio (2018a) viittaa Raivion ja Karjalaisen jäsenyksen (2013, 16–17) todeten, että tämän näkemyksen mukaan ”osallisuus edellyttää riittäviä aineellisia resursseja (having), autonomiaa ja toimijuutta omaa elämää koskevassa päätöksenteossa (acting) sekä sosiaalisesti merkityksellisiä ja tärkeitä suhteita (belonging). Puutteet näillä alueilla lisäävät henkilön syrjäytymisriskiä. (Raivio 2018a, 33.) (vrt. elämäntilanteen jäsenyksen, Liukko 2006, 84.) Seuraavassa kuviossa (Kuvio 4) näkyvät Raivion ja Karjalaisen (2013, 17) jäsenyksen mukaiset osallisuuden elementit vastinpareineen.



**Kuvio 4.** Osallisuuden elementit (Raivio & Karjalainen 2013, 17.)

### 4.5.3 Yhteisöllisyys

Ihmisen identiteetti eli se kuka, mikä tai millainen joku yksilö on, rakentuu aina suhteessa muihin ihmisiin sekä ympäröivään todellisuuteen (Nousiainen 2015, 80). Useimmilla ihmisillä on joitain yhteisöllisiä kiinnikkeitä, mutta suhteiden tiiviys, kannattelevuus ja jatkuvuus voivat vaihdella suuresti. He rakentavat arkea, sosiaalisia suhteita ja sidoksia toisiin ihmisiin, antavat ja saavat tukea arjen yhteisöissä. (Pohjola 2015, 17.)

Ihmisten välinen vuorovaikutus synnyttää parhaimmillaan toisista kumpuavaa toimintavoimaa eli sosiaalista pääomaa (Pohjola 2015, 15; Kostamo-Pääkkö, Väryrynen & Ojaniemi 2015, 8). Yhteisöistä haetaan Pohjolan mukaan voimaa, turvaa, terveyttä ja mahdollisuutta muutokseen. Tästä johtuen yhteisöllisyyttä voidaan käyttää myös työvälineenä ja sosiaalisia ongelmia ennaltaehkäisevänä toimintaorientaationa. Yhteisöt voivat osaltaan toimia kiinni pitävinä ja yhteisöllisyyttä luovina kenttinä ja mahdollistaa mielekästä jaettua toimintaa sekä osallisuuden ja vaikuttamisen areenoita. (Pohjola 2015, 18–19.) Kostamo-Pääkkö ym. (2015, 8) jaottelevat yhteisöllisyyden kolmeen ulottuvuuteen yhteenkuuluvuuteen ja symboliseen yhteisöllisyyteen, sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä alueelliseen yhteisöllisyyteen.

Screter ja Woolcock ovat (2004) kuvanneet keskeisiä pääoman siteitä käsitteillä bonding (sitova), bridging (silloittava) ja linking (liittävä). Sitovasta pääomaa rakentavasta toiminnasta puhutaan, kun ryhmän tai verkoston jäsenten keskinäiset siteet ovat vahvoja ja jäsenet keskenään samankaltaisia. Tämä voi toteutua tiiviissä sosiaalisissa yhteisöissä, kuten perheessä. (Pohjola 2015, 17.) Silloittava pääomaa rakentava toiminta tapahtuu heterogeenisyydestä johtuen vähemmän vahvan ryhmän välillä, kuten harrastuksissa. Silloittavaa yhteisöllisyyttä pyritään myös tavoitteellisesti luomaan sosiaalityön asiakasryhmissä ja erilaisissa yhteisöissä. Liittävät suhteet syntyvät, kun keskenään hajalla olevat ja vähäisiä siteitä omaavat toimijat kohtaavat. Tämä voi tapahtua esimerkiksi asiakkaan päästessä palvelujen piiriin, kun sosiaalityön asiakastilanteissa pyritään liittämään ihmisiä heidän arjen



selviytymistään tukeviin yhteiskunnallisiin suhteisiin ja yhteisöihin. (Pohjola 2015, 18.)

Sosiaalityössä asiakkaan toimijuus ymmärretään tilanteeseen (situaatio) ja toimintaympäristöihinsä sitoutuvana (kontekstuaalinen). Ihminen toimii erilaisissa yhteisöissä, kuten perhe, kaverit ja sosiaalinen media, joissa keskinäisten siteiden vahvuus vaihtelee. (Pohjola 2015, 17.)

Sosiaalityö yhteisötyönä voi toimia yhteyksien mahdollistajana ja tukijana tilanteissa joissa työntekijän ja asiakkaan suhde on tasavertainen – myös asiakkaat toimivat toistensa auttajina. Toiminnan perustana ovat osallisuus, vastavuoroisuus ja kumppanuus, mikä edellyttää Pohjolan mukaan liittymistä ja kiintymistä tukevien yhteisöjen olemassa oloa tai tavoitteellista synnyttämistä. (Pohjola 2015, 29.)

Yksilötyöhön suuntautunut sosiaalityö tarvitsee rinnalleen yhteisöllisyyden pohjalle rakentuvia vaihtoehtoja, joissa voidaan toimia samanaikaisesti laajempien ihmisryhmien kanssa (Pohjola 2015, 30–31). Yhteisöllisen sosiaalityön menetelmillä tarkoitetaan Heikkilän mukaan yleensä esimerkiksi asiakasryhmälle suunnattuja erilaisia ryhmämuotoisia toimintamuotoja, työmenetelmiä ja toimintatapoja organisaation palveluissa (Heikkilä 2015, 264). Sosiaalityössä voidaan hyödyntää myös vapaaehtoisuuteen perustuvia omaehtoisen auttamisen muotoja, kuten organisoitunutta (esim. vertaisryhmät) ja organisoitumatonta (esim. perhe) vertaistukea. (Pohjola 2015, 27.)

Yhteisöllisyys on tärkeä osa ihmisen hyvinvointia. Yhteisöllisen kanssakäymisen puitteet syntyvät toiminnallisuuden ja toimintaympäristön kautta ja ”määrittyvät toimijasuhteista ajassa ja paikassa”. Toiminnalla vahvistetaan yhteisöllisiä sidoksia ja lisätään osallisuutta. ”Yhteisölle ominaiset vuorovaikutustaidot, arvot, normit, ja tavat luovat perustan sekä asiakas-työntekijä-suhteelle että ryhmän kommunikaatiolle ja toimintatavoille.” (Heikkilä 2015, 273.)

Ryhmätyöskentelyssä kunnioitetaan asiakkaan yksilöllisyyttä ja itsemääräämisoikeutta. Vuorovaikutuksessa näkyy inhimillisyys ja kunnioitettava suhtautuminen asiakkaita sekä erilaisuutta kohtaan. Tämä näkyvät siinä, että ryhmän toiminnassa

huomioidaan asiakkaiden toiveita ja luodaan mahdollisuuksia säilyttää kasvonsa hankalammissakin tilanteissa. Se, että asiakas kokee pienryhmässä tullessa hyväksytysti, vahvistaa hänen itsetuntoaan ja auttaa vähentämään mahdollisia ennakkoluuloja sekä epäluottamusta muita ihmisiä ja viranomaisia kohtaan. (Heikkilä 2014, 63.)

## 5 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

### 5.1 Tutkimusmenetelmänä laadullinen tutkimus

Laadullisessa tutkimuksessa korostuvat kolme eri näkökulmaa tutkimuskohteeseen: konteksti, intentio ja prosessi. Tässä tutkimuksessa tutkija tulee selvittämään ja kuvailemaan millaisiin konteksteihin eli yhteyksiin (esimerkiksi sosiaaliset, kulttuuriset ja ammatilliset) tutkittava asia liittyy ja kuvailee tutkimustilanteen, jossa aineisto on kerätty. (Vilka 2015, 76.)

Vilka viittaa Anttilan (1996, 184–185) toteamukseen, jonka mukaan konteksti luodaan usein erilaisten inhimillisten toimintojen, esimerkiksi ilmeiden ja eleiden avulla, jotka tukevat puheen avulla tuotettua sisältöä. Intention huomioon ottaminen tarkoittaa, että tutkija huomioi millaisia motiiveja, tarkoitusperiä tutkittavan ilmaisuun tutkimustilanteessa voi liittyä (esimerkiksi asioiden kaunistelu tai yleistyminen) (Vilka 2015, 76–77).

Laadullista tutkimusta puolsi myös se, ettei aineiston koolla ole laadullisessa tutkimuksessa niin suurta merkitystä, koska tutkimusaineisto toimii tässä apuvälineenä asian tai ilmiön ymmärtämisessä tai teoreettisesti mielekkään tulkinnan muodostamisessa. (Vilka 2015, 97). Tässä tutkimuksessa ei tavoiteltu yleistettävyyttä samassa merkityksessä kuin määrällisellä tutkimuksella tehdyssä tutkimuksessa. Kyseessä oli tutkimuksellinen kehittämistyö, jonka tavoitteena oli aiempien ajatusmallien kyseenalaistaminen (emansipatorinen tiedonintressi) ja ilmiön selittäminen ymmärrettäväksi (hermeneuttinen tiedonintressi) (Vilka 2015, 97).

Tutkimusmenetelmänä käytettiin laadullista tutkimusta, koska tarkasteltiin ihmisten omia kuvauksia kokemastaan todellisuudesta. Kuvausten odotettiin sisältävän asioita, joita ihminen pitää elämässään tärkeinä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34.) Laadullisessa tutkimuksessa tarkastellaan ihmisten välistä, sosiaalista merkitysmailmaa, mikä tässä tutkimuksessa oli keskeistä (Vilka 2015, 75).

Kyseessä oli fenomenologis-hermeneuttinen tutkimus, jossa ensimmäisen tason muodostaa haastateltavien koettu elämä ja toisella tasolla tapahtuu tutkimus, jonka

tavoitteena oli käsitteellistää kokemusten merkitys. Fenomenologis-hermeneuttisen tutkimusperinteen erityispiirteenä nähdään se, että ihminen on sekä tutkimuksen kohteena että tutkijana (Tuomi & Sarajärvi 2009, 28). Tässä tutkimuksessa tutkimuksen taustalla oli holistinen ihmiskäsitys. Rauhala toteaa, että järjellisyysvaatimuksen mukaan, ihminen on tajunnallinen ja kehollinen olento, johon vaikuttaa hänen oma ainutkertainen tilanteensa eli elämäntilanteensa. (Rauhala 2014, 32–33.)

Fenomenologien mukaan ihmistä voidaan ymmärtää tutkimalla ihmisen suhdetta omaan elämistodellisuuteensa. Tutkimuksen kohteena ovat inhimillisen kokemuksen merkitykset. Ihmisten toiminnan nähdään olevan suurelta osin intentionaalista ja heidän suhteensa todellisuuteen on ladattu merkityksillä. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 34.)

Tutkimuksen aineistosta etsittiin merkityksiä, jotka ilmenivät suhteina ja suhteiden muodostamina merkityskokonaisuuksina, jotka ilmenevät ihmisestä lähtöisin olevina ja ihmisiin päättyvinä tapahtumina (esimerkiksi toimintana ja ajatuksina). Tutkimuksella tavoiteltiin asiakkaiden omassa elämässä kuntoutumisen osalta merkitykselliseksi kokemia asioita ja tapahtumaketjuja. (Vilkkä 2015, 75; Tuomi & Sarajärvi 2011, 104.) Tutkimuksessa painotettiin asiakkaiden osalta omakohtaisen kokemuksen näkökulmaa (Vilkkä 2015, 75). Asiakkaiden kokemusten ja käsitysten avulla luotiin johtolankoja ja vihjeitä, joiden avulla aiheesta tehtiin tulkintoja (Alasuutari 2011, 78). Tutkimuksen hermeneuttinen ulottuvuus tulikin esille etsittäessä tulkinnoille sääntöjä. Pyrittiin oivaltamaan ilmiöiden merkityksiä ja huomioimaan, että kaiken ymmärtämisen pohjalla on jo aiemmin ymmärretty. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 35.)

## **5.2 Tutkimuksen kohderyhmän valinta**

Alkuaan tutkimuksessa haluttiin nostaa esille sekä asiakkaiden että työntekijöiden näkemyksiä. Työntekijöiden näkemyksiä oli tarkoitus kartoittaa opiskelijoiden ”Sosiaalisen kuntoutuksen nykytilan selvittely Seinäjoen kaupungissa eri toimijoiden näkemysten perusteella II” -haastattelujen (2017–2018) litterointien pohjalta. Työntekijöiden osalta suunnitellun materiaalin käytöstä luovuttiin, koska siitä

ei ollut selkeästi tunnistettavissa, milloin työntekijät puhuivat omasta työstään, milloin sosiaalisesta kuntoutuksesta yleensä ja milloin Seinäjoen osahankkeen toiminnasta. Tämän jälkeen päätettiin rajata tutkimus asiakasnäkökulmaan, eikä lähteä kartoittamaan työntekijöiden näkemyksiä uudella haastattelulla. Katsottiin, että tutkimuksesta tulee liian laaja ja toisaalta työntekijät olivat Seinäjoen osahankkeen toiminta-aikana nostaneet vahvasti esille kiirettä ja työpainetta.

Koska tässä tutkimuksessa pyrittiin ymmärtämään tiettyä toimintaa ja antamaan sille tulkinta, nähtiin tärkeänä, että haastateltavat tiesivät tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paljon tai heillä oli kokemusta asiasta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 85–86). Tästä johtuen kohderyhmäksi valittiin Seinäjoen osahankkeen asiakkaista ne, jotka osallistuivat sekä yksilövalmennukseen että ryhmämuotoiseen toimintaan. Hankkeen asiakasryhmä on määritelty seuraavasti: ”...kohderyhmänä ovat 18–63 -vuotiaat henkilöt, jotka tarvitsevat tukea ja kannustusta oman suunnan sekä voimavarojen löytämiseen. Asiakkaan tavoitteena voi olla esimerkiksi arjenhallinnan parantaminen, koulutuspaikan löytäminen tai työllistyminen. Asiakkaat voivat olla työelämän ulkopuolella olevia henkilöitä sekä työttömiä työnhakijoita, joilla on haasteita osallistua työllistymistä edistäviin palveluihin.” (Seinäjoen kaupunki 2018b.)

Seinäjoen osahankkeessa yksilöohjaukseen ja ryhmämuotoiseen toimintaan osallistui 43 henkilöä. Asiakasryhmä rajattiin asiakkaisiin, joilla oli kokemusta sekä ryhmätoiminnasta että yksilövalmennuksesta. Näitä asiakkaita oli yhteensä 19. Tällä rajauksella molemmista hankkeen keskeisistä toiminnoista saatiin pienellä otannalla näkyväksi toimivia käytäntöjä ja samat henkilöt pystyvät vastaamaan sekä yksilötyötä että ryhmämuotoista toimintaa koskeviin kysymyksiin.

Koska tutkimuksessa haettiin hyviä ja toimivia käytäntöjä eikä arvioitu Seinäjoen osahankkeen toimintaa, kohderyhmän rajausta tähän asiakasryhmään perustellaan myös sillä, että Kehittävän arvioinnin työpajassa (2016) todettiin, että Seinäjoen osahanke oli onnistunut parhaiten yksilövalmennuksen ja ryhmätoimintojen kehittämisessä. Osahankkeen hanketiimissä vastanneet työntekijät olivat tyytyväisiä osahankkeen yksilötyöskentelyn ja ryhmätoiminnan yhdistämiseen. (Sosiaalisen

kuntoutuksen hanke (SOSKU) väliraportti I 2016, 141.)

### 5.3 Tutkimusprosessi

Tutkimuslupa haettiin Seinäjoen kaupungin henkilöstöjohtajalta. Alkuperäisen suunnitelman mukaan tarkoitus oli kontaktoida sekä projektityöntekijän että projektikoordinaattorin asiakkaita, jotka olivat osallistuneet sekä yksilövalmennukseen että ryhmämuotoiseen toimintaan ja jossain vaiheessa hanketta ilmaisseet hyötynensä toiminnasta. Asiakkaat kontaktointiin ensin tekstiviestillä. Tekstiviesti lähetettiin tutkijan asiakkaille sekä toiselle projektityöntekijälle, joka välittäisi viestin omille asiakkailleen. Tämä tapahtui Seinäjoen osahankkeen päätös-vaiheessa ja kiireessä viesti jäi välittämättä toiselle asiakasryhmälle. Kun asia huomattiin, oli viisi asiakasta jo suostunut haastatteluun ja haastattelut sovittu eikä kaikkia yhteystietoja ollut hankkeen päätyttyä enää suoraan käytettävissä. Tutkimussuunnitelmassa oli rajattu haastateltavien määrä kolmesta kahdeksaan henkilöön. Käytettävissä olevan ajan vuoksi, haastateltavien asiakkaiden osalta päätettiin rajata otos jo haastatteluun suostuneisiin asiakkaisiin.

Ne asiakkaat, jotka alustavasti suostuivat haastatteluun, kontaktoitiin vielä puhelimitse tai sähköpostitse. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluna, jossa kaikista teemoista asiakas voi antaa oman kuvauksensa (Vilkkä 2015, 152). Tuomen ja Sarajärven (2009, 73) mukaan haastatteluissa on tärkeää saada mahdollisimman paljon tietoa halutusta asiasta, jolloin haastattelun aiheet on hyvä antaa haastateltaville etukäteen. Tutkimuksen teemoja avattiin vielä apukysymyksin. Asiakkaan kanssa sovittiin teemojen ja apukysymysten lähettamisestä sekä haastattelun ajankohdasta. Apukysymykset toimitettiin asiakkaille heidän oman toiveensa mukaan joko kirjeenä postilaatikkoon tai sähköpostilla. Haastateltaville toimitettiin tai lähetettiin sovitusti 20.3.2018 saatekirje (LIITE 2) sekä tutkimuksen teemat ja apukysymykset (LIITE 3).

Haastattelun teemoina olivat Seinäjoen osahankkeen toteuttama yksilövalmennus ja ryhmämuotoinen toiminta, työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus sekä muut sosiaalisessa kuntoutuksessa huomioitavat asiat. Taulukossa 3. näkyy eriteltyinä, mihin tutkimuskysymyksiin haettiin vastausta milläkin teemoilla ja niiden

apukysymyksillä.

**Taulukko 3.** Tutkimus- ja haastattelukysymysten välinen suhde

Tutkimuskysymys	Haastattelun kysymykset
<p><b>1. Mitkä asiat asiakkaat ovat kokeneet hyödylliseksi Seinäjoen osahankkeen tuottaman sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennuksessa ja ryhmätoiminnassa?</b></p>	<p>1. a, b, c 2. a</p>
<p><b>2. Millaisena asiakkaat ovat kokeneet työntekijän ja asiakkaan välisen vuorovaikutuksen ja sen merkityksen asiakasprosessissa?</b></p>	<p>3.a, b, c, d</p>
<p><b>3. Mitä asioita tulisi huomioida sosiaalisen kuntoutuksen palvelua tuottaessa Seinäjoella?</b></p>	<p>1. d, e, f 2. b, c, d, e 3. e 4. a, b, c, d</p>

Haastattelut toteutettiin yksilöhaastatteluina, koska tutkimuksessa painotettiin haastateltavien omakohtaisia kokemuksia (Vilka 2015, 78.) Lisäksi yksilöhaastatteluja puolsi se, että kaikkien kohderyhmän asiakkaiden ei ole esimerkiksi sosiaalisten tilanteiden pelosta johtuen helppo olla ja puhua ryhmässä.

Teemahaastattelu on lähellä syvähaastattelua ja siinä edetään keskeisten etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien merkitysten pohjalta (Tuomi & Sarajärvi 2009, 71). Tutkija toteutti kaikki haastattelut itse, jolloin tutkija saattoi haastattelujen aikana varmistaa, että esimerkiksi kysymyksissä käytettyjen sanojen merkitykset ymmärrettiin samalla tavalla. Näin tutkija oli tietoinen tehdyistä lisäkysymyksistä. Haastattelut toteutettiin 28.–29.3.2018 kello 7.00–16.00 välisenä aikana. Yhdelle haastattelulle varattiin aikaa noin kaksi tuntia.

Tutkija jakoi oman huoneensa tässä vaiheessa kahden muun henkilön kanssa, mistä johtuen toimistohuonetta ei ehdotettu haastattelupaikaksi. Haastattelupaikaksi ehdotettiin haastateltavan kotia, haastattelijan kotia tai toimistotilaa. Seinäjoen kaupungintalolla ja virastotalolla oli tässä vaiheessa remontti, mistä johtuen tilat olivat rauhattomia. Tästä johtuen haastattelupaikkoihin oli nostettu myös tutkijan

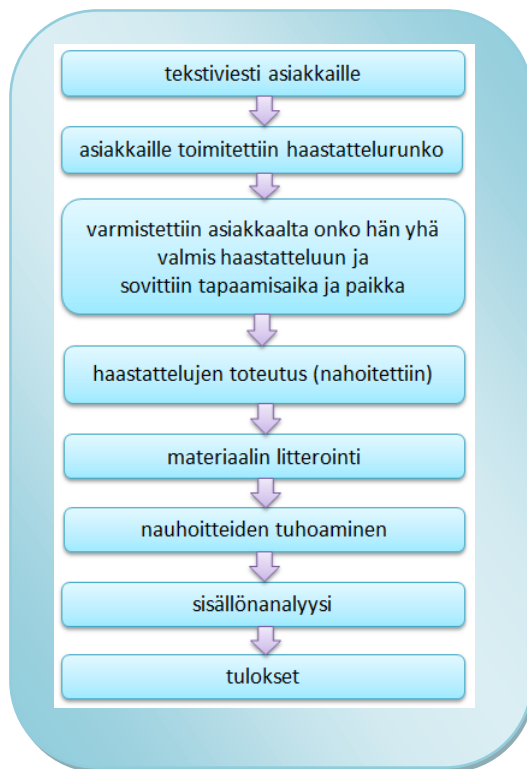
koti. Haastateltavat saivat itse valita itselleen mieluisimman haastattelupaikan. Kolme haastateltavaa valitsi haastattelun omassa kodissaan ja kaksi tutkijan kotona.

Haastattelut nauhoitettiin, mikä annettiin haastateltaville tiedoksi ennakoon. Haastateltaessa huomattiin, että nauhuri jännitti sekä tutkijaa että haastateltavia. Haastattelutilanteita voitaisiin kuvata silti melko rennoiksi ja vapaamuotoiseksi. Koska haastattelut tapahtuivat pääsäännöllä pöydän äärellä, tutkija istui suunnilleen haastateltavaa vastapäätä. Tutkija pyrki pehmentämään vastakkain asettelua pehmentämään kehon asennolla istuen tuolilla viistosti. Haastattelujen kesto vaihteli 27,15 minuutista 68,08 minuuttiin. Keskiarvo haastatteluajasta oli 43 minuuttia.

Haastattelun päätyttyä haastattelija kertoi ostavansa haastatteluun osallistuneille pienet (10e) lahjakortit kiitokseksi vaivannäöstä. Asiakkaat saivat valita haluavatko oman lahjakorttinsa S-ryhmään, K-ryhmään vai Piikki pitseriaan. Lahjakortit toimitettiin kaikille 24.4.2018.

Tutkija litteroi nauhoitetut haastattelut itse. Nauhoite aukikirjoitettiin litteroinnissa sana sanalta, minkä jälkeen (2.4.2018) nauhoitteet poistettiin. Ajatustauot korvattiin kolmella pisteellä. Haastattelut kirjoitettiin peräkkäin ja haastateltavien väliin jätettiin yksi riviväli. Käytettäessä fonttia Times New Roman (12) ja riviväliä 1,5 litteroitua materiaalia kertyi yhteensä 31,5 sivua. Litterointien jälkeen aineisto analysoitiin. Ilmauksia käsitteellistettiin eli asiakkaiden käyttämistä kielellisistä ilmauksista muodostettiin teoreettisia käsitteitä ja lopuksi voitiin edetä johtopäätöksiin. Tutkimuksen kulkua on havainnollistettu kuviossa 5.





**Kuvio 5.** Tutkimusprosessi

#### 5.4 Aineiston analyysi

Aineiston analyysissä käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jossa aineistosta pelkistämisen ja ryhmittelyn kautta luodaan teoreettisia käsitteitä. Analysoitavaa aineistoa pelkistettäessä, tutkimusaineistosta poimittiin tutkimustehtävän kannalta olennaiset ilmaukset. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–109.) Ensin haastattelujen sisältöihin perehdyttiin lukemalla kaikki haastattelut. Jotta tutkimustulos ei vääristyisi, analyysin ulkopuolelle jätettiin kommentit, joissa haastateltava lausui itselleen totesi vitsailleensa.

Aineistosta etsittiin tutkimuskysymyksiin peilaten pelkistettyjä ilmauksia, jotka alleviivattiin. Palvelumallinnusta varten haastattelujen sisältö jaoteltiin ensin seuraavanlaisesti: mitä, miten, mihin tarpeeseen, kenelle, mihin vaikuttanut, ryhmä, tila, netti, joiden sisällä asiat luokiteltiin erikseen. Näistä yhdistettiin vielä vastaukset kenelle ja mihin tarpeeseen. Jaotteluun päädyttiin, jotta palvelumallinnuksessa oli helpompi huomioida ja perustella liikeideakoulukunnan strategiäkäsityksen mukaisesti kenelle, mitä ja miten palvelua tuotetaan sekä toimintaympäristöön.

asiakasnäkökulmasta vaikuttavat tekijä (Kuvio 1.) sekä perusteet valinnoille.

Alleviivauksen jälkeen alkuperäiset lauseet pelkistettiin ja kirjattiin Exel - taulukkoon. Pelkistetyistä ilmaisuista etsittiin samankaltaisuuksia ja eroavuuksia, joiden pohjalta aineistoa ryhmiteltiin alaluokkiin. Tulkintoja tehdessä alkuperäinen ilmaisu pystyttiin tarvittaessa tarkistamaan litteroidusta materiaalista. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 109–110.)

Ryhmiteltäessä aineistoa alkuperäiset ilmaukset käytiin läpi huolellisesti ja aineistosta etsittiin samankaltaisuuksia ja/tai eroavaisuuksia kuvaavia käsitteitä. Käsitteet kirjattiin Exel -taulukon (Taulukko 4.), jossa ne saatiin toimivimmin ryhmitettyä niin, että samaa asiaa tarkoittavat käsitteet muodostavat yhden luokan. Luokka nimettiin sisältöä kuvaavalla käsitteellä. Luokittelussa siis yksittäiset tekijät sisällytettiin yleisempiin käsitteisiin. Näin luotiin pohjaa tutkimuksen rakenteelle ja alustavia kuvauksia ilmiöstä, jota tutkitaan. Viimeisessä vaiheessa käsitteellistämistä jatkettiin yhdistelemällä luokituksia niin kauan kuin se on aineiston sisällön näkökulmasta mahdollista luoden teoreettisia käsitteitä (Taulukko 2.). (Tuomi & Sarajärvi 2009, 108–111.)

**Taulukko 4.** Esimerkki analyysitaulukon osiosta

PELKISTYS	ALALUOKKA	YLÄLUOKKA
<b>osata käyttää niitä taitoja</b>	tieto-taito	ammattillinen osaaminen
<b>pätevää</b>	tieto-taito	ammattillinen osaaminen
<b>jokainen on omanlainen</b>	yksilöllisyys	asiakaslähtöisyys
<b>kuka mitäkin tarvitsee</b>	tarvelähtöisyys	asiakaslähtöisyys
<b>ei jätetä yksin</b>	tuki	ohjaus ja neuvonta
<b>yksilön tarpeen mukaiset palvelut</b>	tarvelähtöisyys	asiakaslähtöisyys
<b>pääsi psykologille</b>	palveluohjaus	ohjaus ja neuvonta

Tutkimuksessa käytettiin aineistolähtöistä sisällönanalyysiä, jossa tutkijan tavoitteena oli löytää tutkimusaineistosta jokin toiminnan logiikka tai tutkimusaineiston

ohjaamana jonkinlainen tyypillinen kertomus. Kun tutkimusaineisto oli kerätty, tutkija päätti, mistä toiminnan logiikkaa tai tyypillistä kertomusta lähdettiin etsimään, minkä jälkeen aloitettiin aineiston pelkistäminen. (Vilka 2015, 105.)

Pelkistettäessä tutkimusaineistosta karsittiin tutkimusongelman kannalta epäoleellinen informaatio huolehtien, ettei tärkeää informaatiota kadoteta. Karsinta edellytti tutkimusaineiston tiivistämistä ja pilkkomista osiin. Tutkimusongelma ja tutkimuskysymykset ohjasivat tiivistämistä. Kun tiivistys oli tehty, tutkimusaineisto ryhmiteltiin johdonmukaiseksi kokonaisuudeksi sen mukaan, mitä tutkimusaineistoa ollaan etsimässä. Aineisto voitiin ryhmitellä muun muassa niiden ominaisuuksien, piirteiden tai käsitysten mukaan, jotka löytyvät analyysin kohteena olevasta analyysiyksiköstä esimerkiksi sanasta, lauseesta, lauseen osasta tai ajatuskokonaisuudesta. (Vilka 2015, 105.)

## 6 TULOKSET

Tutkimusongelmana tässä tutkimuksessa oli, millaisella palvelulla asiakasta voidaan parhaiten tukea sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa Seinäjoella. Tutkimus toteutettiin teemahaastatteluin. Tutkimuksessa haastateltiin (N=5) Sosiaalisen kuntoutuksen valtakunnallisen kehittämishankkeen (SOSKU), Seinäjoen osahankkeen asiakkaita, jotka osallistuivat sekä hankkeen toteuttamaan yksilöohjaukseen että ryhmämuotoiseen toimintaan.

Haastateltavilta kysyttiin näkemyksiä sosiaalisen kuntoutuksen yksilöohjauksesta, ryhmämuotoisesta toiminnasta ja vuorovaikutuksesta. Lisäksi kysyttiin mitä muita asioita heidän mielestään tulisi huomioida sosiaalisen kuntoutuksen palvelua tuottaessa.

### 6.1 Asiakkaiden näkemys sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmästä

Sosiaalisen kuntoutuksen palvelun nähtiin hyödyttävän eri tavoin ja eri syistä syrjäytyneitä henkilöitä. Palvelun nähtiin tukevan esimerkiksi yksinäisiä ihmisiä sekä henkilöitä, joilla on vuorovaikutusongelmia tai erilaisia rajoitteita työelämässä. Eräässä haastattelussa kuitenkin sana syrjäytynyt nähtiin halventavana. Todettiin, että on huomioitava, ettei ihminen välttämättä koe olevansa syrjäytynyt, vaikka ei esimerkiksi ole ollut lainkaan tai useampaan vuoteen työelämässä.

”Jotka on urautunut johonkin omiin tiettyihin... jokainen kapeutuu omiin näkemyksiinsä helposti jos ei oo sitä kykyä helposti tulla toimeen erilaisten ihmisten kanssa.”

”Ei oo arkoja, mutta muuten saattaa olla kohtaamisvaikeuksia tai vastaavaa.”

”Jos sä oot sosiaalisesti estynyt tai luonnostas vaan ujo ja arka.”

Esille nostettiin tuen tarpeen taustalla olevina asioina pelot ja ahdistus, joista eriteltynä sosiaalisten tilanteiden pelko. Tämä vaikutti muun muassa siihen, että on vaikea lähteä kodin ulkopuolelle. Palvelu nähtiin hyödyllisenä myös henkilöille, joilla on mielenterveys- ja päihdeongelma. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelun

nähtiin auttavan myös silloin, jos ei syystä tai toisesta saa yksin hoidettua asioita loppuun.

Eräässä haastattelussa yksilövalmennus nostettiin esille hyvänä vaihtoehtona asiakkaille, joille ryhmässä toimiminen ei ole mielekäästä. Yksilövalmennuksen myös sekä kuvattiin että toivottiin tukevan etenkin silloin, kun asiakas kokee yksinäisyyttä, pelkoja ja ahdistusta.

”Toisinaan sellainen ihminen, joka ei tiedä yhtään mitään mitä voi tehdä ja on hukassa ja ahdistunut ja haluais jäädä kotiin.. niin sitä auttaa ja olla silleen niin ku kaverina.”

”Ainakin silloin kun on semmoinen pahin ahdistus päällä.”

## **6.2 Näkemyksiä sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennuksen sisällöstä**

Näiden haastattelujen pohjalta sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennuksen toivotusta sisällöstä puhuttaessa yläkäsitteenä nähtiin psykososiaalinen tuki ja toiminnallisuus. Osa haastateltavat koki tärkeänä, että asiakkaalla on joku jonka tavoittaa tarvittaessa ja jonka kanssa keskustella. Keskusteluja kuvattiin muun muassa ”vähän terapeutisina”. Useammassa haastattelussa esille nousi myös huolenpidon merkityksellisyys hieman eri muodoissa. Todettiin, ettei asiakasta saisi jättää yksin.

”Pitää vähän tarkempaa silmää noista ihmisistä, ku moni ihminen on herkästi haavoittuva.”

”Kattoa, että asiakkaalla on kaikki hyvin.”

”Ihmiset on silleen tärkeitä ja niistä pitää pitää huolta. ”

Yksilövalmennuksessa tärkeänä oli koettu myös annettu ohjaus ja neuvonta. Työntekijältä oli saatu omaan tilanteeseen nähden tarpeellista tietoa, ohjausta erilaisiin palveluihin sekä neuvontaa ja tukea erilaisten lomakkeiden täytössä. Yksilövalmennuksen nähtiin myös tuoneen ihmisläheisyyttä byrokraatiaan.

”Kyllä toi tommonen byrokraatia on helpottunut tässä... sen kanssa pelaaminen.. että se on niin kylmää suhtautumista.. että se on tuonut vähän semmosta ihmisläheisyyttä siihen toimintaan.”

”Ylipäättään kaikkee hyödyllistä tietoo ja silleen, mikä on auttanut silleen kaikeen yönhaun suhteen ja kaikeen sellaiseen.”

Haastateltavat kokivat saaneensa yksilövalmennuksesta konkreettista tukea arjen asioiden hoidossa ja yhdessä tekemistä, joka on sisältänyt muun muassa kyydityksiä, yhdessä kaupassa käyntiä tai roskien vientiä. Työntekijä oli ollut myös mukana erilaisissa viranomaisten tapaamisissa, minkä nähtiin helpottaneen etenkin uusissa tilanteissa jännitystä ja vuorovaikutustilanteita. Yksilövalmennukselta toivottiin myös rennompaa toiminnallisuutta, kuten kirpputoreilla käyntiä. Yhdessä tekemisen yhteydessä koettu osallisuuden tunne ja hyväksyntä nähtiin tietyissä elämäntilanteissa tärkeänä. Haastatteluissa eräs asiakkaista totesi, ettei pelkkä taloudellinen tuki tule koskaan riittämään.

”Yksilövalmennus on auttanut asioiden hoitamisessa ja muuta.. että mitä ei itte pysty tekemään niin sen pystyy toisen kanssa tekemään.”

”Roskien vientiä, kaattiksella käyntiä, mahdollisesti kaupassa käyntiä, asioiden hoitamista, mahdollisen muun avun saaminen.”

”Osallistava tekeminen yhdessä tekeminen kuitenkin niinku... ei pääse helpolla, se pitää kuitenkin tehdä.”

”No justiin sellainen sisältö. Mä varmaan muuten jäisin ihan neljän seinän sisälle.. ja sellaista että on ollut mukavaa tekemistä niin ku esimerkiksi varsinkin nuo kirpparireissut ja syömiset ja tämmöset.”

### **6.3 Sosiaalisen kuntoutuksen vaikutuksia**

Haastattelujen mukaan sosiaalinen kuntoutus vaikuttaa asiakkaiden elämänlaatuun ja osallisuuteen. Elämänlaatu nostettiin esille sekä yleisellä tasolla todeten elämänlaadun kohentuneen merkittävästi, että kuvailen toiminnan tuoneen mukavia kokemuksia ja elämäniloa sekä lisänneen itseluottamusta ja itsensä hyväksyntää.

Yksilövalmennuksen koettiin vieneen asioita eteenpäin. Siitä oli saatu tukea erilaisten asioiden hoitoon, kuten ”paperihommiin”, raha-asioiden hoitoon, uusien asioiden opetteluun ja tai keskeneräisten asioiden loppuun saattamiseen. Yksilövalmennuksen yhdessä tekemisen koettiin vähentävän pelkoja ja lisäävän toimintakykyä.

”Osallistava tekeminen yhdessä...ei pääse helpolla, se pitää kuitenkin tehdä.”

”Tulee hoidettua ne asiat ja mietittyä sitten että.. niin.. tai saa sitten niin ku mielivapaan ettei tarvi ruveta panikoimaan mitään.”

”Vähän treenaa sitä omaa itteänsä pystyy olemaan esim. kaupassa tai kylillä ylipäätänsä.”

”Kyllä tommonen byrokrania on helpottunut tässä.. sen kanssa pelaaminen että se on niin kylmää suhtautumista, että se on tuonut vähän semmoista ihmissläheisyyttä siihen toimintaan.”

”Ainakin silloin, kun on ollut semmoinen pahin ahdistus päällä ja tämmönen... muutenkin on tullut lähdettyä enkä oo ollut vain kotona.”

Toiminta oli myös lisännyt osallisuutta. Haastatteluissa todettiin, että sekä yksilövalmennus että ryhmämuotoinen toiminta ovat vaikuttaneet siihen, että tulee lähdettyä pois kotoa. Yksilöohjauksen koettiin vähentäneen yksinäisyyden tunnetta – ei ole aivan yksin, eikä tarvitse selvitä kaikkea yksin. Osa haastateltavista kuvasi yksilöohjauksen mahdollistaneen itselle mieluisten asioiden tekemistä kodin ulkopuolella.

Myös ryhmätoiminnan vahvuutena nähtiin se, että tuli lähdettyä kotoa jonnekin – ”pois neljän seinän sisältä”. Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmä koettiin mahdollisuutena saada kavereita ja toisaalta paikkana, joka oli mahdollistanut uusia kokemuksia ja myös niiden kautta oppimista. Ryhmätoiminnan osalta haastatteluissa todettiin myös, että yksilöllisyys on huomioitava myös siltä osin, että kaikki eivät vain välttämättä viihdy minkäänlaisissa ryhmissä, jolloin yksilöohjauksen merkitys korostuu. Nähtiin, että yksilövalmennuksessa asiakas voi työntekijän kanssa yhdessä tehdä itselleen luontevampia osallisuuden kokemusta lisääviä toimintoja kodin ja työhuoneen ulkopuolella. Koettiin hyvänä, että yksilövalmennuksessa asiakasta tuetaan ja kannustetaan sellaisiin kodin ulkopuolisiin toimintoihin, joista hän nauttii ja lisää osallisuutta sen kautta. Samalla pienennetään kynnystä osallistua itsenäisesti niihin toimintoihin, jotka kiinnostavat ja joita haluaa tehdä.

#### 6.4 Ryhmätoiminta osana sosiaalista kuntoutusta

Ryhmätoiminnan nähtiin kehittäneen erilaisia ihmissuhdetaitoja, ryhmässä toimimisen taitoja sekä työelämätaitoja. Todettiin, että ryhmässä on oppinut kunnioittamaan muiden ihmisten yksilöllisyyttä, toisten huomioon ottamista, vastuun kantoa, joustavuutta sekä erilaisuuden hyväksyntää. Ryhmämuotoisen toiminnan koettiin auttaneen ylipäätään ”porukassa viihtymiseen”.

”Kehittää kaikkien ihmissuhdetaitoja, että on pakko tulla toimeen kaikenlaisten ihmisten kanssa.”

”On porukassa hyväksyty...jokainen on omanlainen.”

”Rajoitteet, mitä työelämässä on.. on joutunut myöntää ne.”

”Herkkiä ihmisiä on loppupeleissä paljon.. että niin ku erilaisia. Ryhmässä oppii ymmärtämään.”

Eräs asiakkaista totesi ryhmätoiminnan myös lisänneen itsetuntemusta muun muassa auttaen omien tietojen ja taitojen hahmottamisessa ja samalla opettanut nauramaan itselleen. Ryhmän koettiin vaikuttaneen itsensä hyväksymiseen ja itseluottamukseen. Ryhmä oli myös vertaistuen kautta auttanut huomaamaan, ettei ole yksin ongelmiansa kanssa.

”Ryhmässä on ollut samassa jamassa olevia tyyppejä.. niin se on niin ku helpottanut sitä omaakin asemaa. Ei oo yksin ongelmiansa kanssa.”

Ryhmämuodoista pienryhmä nähtiin parhaana ratkaisuna. Vastaukset ryhmän koosta sijoittuivat välille 4 – 12 henkilöä. Koettiin, että isompaan ryhmään on vaikeampi tulla ja niissä syntyy helpommin ristiriitoja. Eräs haastateltavista totesi, että mikäli ryhmässä on vain neljästä viiteen henkilöä, se on hyvin arka poissaoloille. Eriäviä mielipiteitä oli siitä, tulisiko ryhmään osallistujien omata samantaista taustaa vai ei. Eräs asiakkaista totesikin, että koska on erilaisia ihmisiä, pitää olla erilaisia ryhmiä.

”Ryhmäkokona 4-6... Kyllä jos on liian isot ryhmät ongelma ihmisiä tai ongelma työllistyjiä tai jonkin takia pois työelämästä kuntoutettavia ihmisiä on niin siinä ei kyllä hommat kohtaa.. Siinä on eri syistä olevia... ja siinä tulee ristiriitaeroja liikaa.”



”Sit tarvitaan joku joka on vähän niin ku nalle puh... vois sanoo kokonaisena se stroori, että ois niin ku ihaa, nasu, tiikeri.. koko setti... ja sit Risto Reipas on se ohjaaja.. Semmonen on hyvä. Paras mahdollinen. Ei samanlaisia ne rupee äkkiä... masentuneet keskustelemaan masennuksesta.”

”Jos mä olisin tiennyt, että kaikilla on niin ku semmosta taustaa niin mä olisin ehkä kertonut enemmän tai niin ku puran tätä.”

Ryhmätoiminnan osalta toiminnallisuus nousi haastatteluissa esille. Toivottiin yhteistä tekemistä, jossa ihmisten erilaisuus on huomioitu. Tärkeänä nähtiin, että asiakkaat voivat vaikuttaa toiminnan sisältöön. Toiminnan toivottiin olevan monipuolista, hauskaa ja innostavaa. Sen tulisi sisältää rentoa yhdessäoloa ja mahdollisuuksia keskustella sekä ryhmän kanssa että ohjaajan kanssa kahden. Toimintaan osallistumisen tulisi perustua vapaaehtoisuuteen. Ryhmässä pitäisi myös saada valita, mitä asioita ja missä määrin elämästään haluaa ryhmässä jakaa.

”Pääsi neljän seinän sisältä pois. Oli silleen mukavaa aktiviteettiä. Kyll se silleen jeesas ja silleen piristi.”

”On se silleen mukava, ett kierrettiin silleen eri paikoissa ja tehtiin erijuttuja. Jos oltais oltu jossain toimistossa, toimistotiloissa vaan tehty koko ajan tai askarreltu, niin ei se olis ollut yhtään niin mielekästä tai silleen.”

”Rentoa yhdessäoloa, jotain pientä tekemistä ja jonkun sortin keskustelua. Semmosta pientä keskustelua, ei mitään semmosta että ruvettaan puhumaan elämästä vaan keskustellaan niinku vaikka väreistä tai taiteista tai muusta sellaisesta pienestä, niin saa sitten vähän tavallaan asioita pois omasta päästä ja saa keskittyä siihen itte ryhmään ja vähemmän niihin omii ahdistaviin asioihin.. että sellaista tekemistä.”

Toiminnassa tulisi huomioida ihmisten erilaisuus. Kaikille pitäisi olla jotain sellaista toimintaa, mistä pitää. Lisäksi pitäisi olla mahdollisuus tehdä jotain muuta tai keskustella ohjaajan kanssa kahdestaan, mikäli joku toiminta tai asia alkaa ahdistaa. Eräs asiakkaista nostikin esille, että ryhmänvetäjiä pitäisi olla vähintään kaksi, jotta toinen ohjaajista voi tarvittaessa irrottautua keskustelemaan asiakkaan kanssa muun ryhmän jatkaessa toimintaa.

Toimintaan pitäisi olla helppo tulla ja työntekijöiden tukea ryhmän sisäistä vuorovaikutusta. Ryhmän toiminnassa tulee olla tietyt rajat ja säännöt, joista pidetään

kiinni. Ohjaajan tulee puuttua ristiriitatilanteisiin sekä mahdolliseen naureskeluun ja kiusaamiseen heti.

Näiden haastattelujen pohjalta ryhmätoiminnan merkitys korostuu erilaisten vuorovaikutustaitojen ja itsetuntemuksen kehittymisessä sekä vertaistuessa. Ryhmämuotona korostuu pienryhmää. Toiminnan tulisi perustua vapaaehtoisuuteen sekä olla dialogista, voimaannuttavaa ja toiminnallista.

### **6.5 Sosiaalisen kuntoutuksen tärkeäksi koetut elementit**

Haastatteluissa sosiaalisessa kuntoutuksessa tärkeäksi koettuna asiana esille nostettiin asiakaslähtöisyys. Nähtiin, että toiminnassa tulisi huomioidaan asiakkaan toiveet ja tehdään asiakkaalle itselle tärkeitä asioita. Työntekijän tulee tuntea asiakkaansa ja kuunnella heitä. Palvelut tulee koota asiakkaan tarpeen mukaisesti, yksilöllisyys ja erilaisuus huomioidaan palvelussa.

Asiakkaat kokivat, että Seinäjoen osahankkeen toiminnassa oli kuunneltu heidän näkemyksiään. Samassa yhteydessä nostettiin positiivisena asiana esille toiminnan vapaaehtoisuus. Asiakkaita ei pakotettu toimimaan tai puhumaan mistään eikä väkisin ohjattu minnekään. Vapaaehtoisuus nousi esille haastatteluissa esille siitä näkökulmasta, ettei ole pakotettu mihinkään, ei ohjattu väkisin eikä toiminnan saa olla rankaisevaa. Samaa asiaa kuvattiin myös sen kautta, että esimerkiksi ahdistaisi, mikäli pakotettaisiin johonkin.

”Ite päättänyt. Ei todellakaan missään vaiheessa tuntunut sellaiselta, että oltais jotenkin pakolla näin... pakolla tehty yhtään mitään.”

”On se mun mielestä ihan hyvä, että voi kertoa omista niistä asioista jos haluaa. Ei oo pakko kertoa mistään maailman pahimmista asioista kuitenkaan.. Jos sellainen asia, joka painaa mieltä niin lujaa, että se on tosi vaikea saada ulos, niin ehkä se on parempi, ettei sitä sano. Ei sitten tuu ittelle huono olo tai sanoo sitten ammatti-ihmisille niin se varmaan sitten vähän helpottaa paremmin.” (Viittaa ryhmätilanteeseen)

Koettiin, että toiminnassa tulisi huomioida sen pitkäjänteisyys. Haastatteluissa nostettiin esille, että työntekijän on opittava tuntemaan asiakkaansa, mikä vie aikaa. Lisäksi toiminnan osalta toivottiin pysyvyyttä.

”Toisella sitten kumminkin menee se tietty aika, että se pääsee siihen sun elämään käsiksi.”

”Työttömät laitetaan kuntouttavaan työtoimintaan tekemään mukautoitua johonkin... Oot siellä puol vuotta.. tutustut ja oot sosiaalinen ja näin... ja sit sä jäät kaipaamaan sitä sosiaalisuutta, kun sä jäät puolen vuoden jälkeen pois, meet himaan ja siellä on ne samat asiat kohtaa. Ei pääse kunnolla jaloilleen, ku vielä vois... mutta tää on niinku riittävän pitkä aika.”

”Se pitkäaikaisuus.. pitkä aika sitoutua tekemiseen, ettei heti kenkää.”

Haastattelujen mukaan toiminnan tuli olla tavoitteellista. Tavoitteita laadittaessa tuli kuunnella asiakkaan omia toiveita ja edetä niiden mukaisesti. Tavoitteiden kautta tuotiin esille myös asiakkaiden kokemus siitä, että asiat olivat edenneet ja omia tavoitteita oli saavutettu.

”Kyllä henkilökohtaisia tavoitteita on saavutettu, että siinä mielessä tää on ollut ihan dynaamista tää toiminta.. puolin ja toisin siis.”

”Ei saisi olla niin, että kuhan te nyt ootte täällä. Kaiken pitäis olla niin ku tavoitteellista ja rakentavaa.”

Työntekijältä toivottiin ammatillista osaamista sisältäen laaja-alaista tieto-taitoa, sosiaalialan koulutusta, vuorovaikutusosaamista ja johtamistaitoja. Todettiin myös, että mikäli työntekijä käyttää oman elämän vaikeita kokemuksia työvälineenä, on niiden oltava hyvin läpikäytyjä eikä asiakkaan tarvitse alkaa lohduttamaan työntekijää.

”Pitää todellakin olla koulutus, että se osaa käyttää sitä hyväksi siinä oikeassa tilanteessa.”

”Teidän pitää osata käyttää niitä taitoja ja hyviä taitoja te kyllä saatte.”

”Se ei saa itte olla sellainen märisijätyyppi.. että mulla on ittellä kokemusta tästä... kyllä mulla on ollut vaikeeta. Sellainen ohjaaja ei oo vertaiskokemuksena hyvä, se ei ole luotettava silleen... vaan että sähän oot kärsinyt enemmän ku mä, mun pitää kärsii vielä enemmän.. että mä valitan mun pikkuasioista... Voi aina sen verran sanoa, että niihin löytyy valoa näihin sun asioihin... Pitää itse olla selviytynyt niistä jutuista.. se on niin ku avain.”

Jalkautuva työ nähtiin haastatteluissa merkityksellisenä. Kotikäyntien merkitys nousi esille etenkin tilanteissa, kun ahdistaa ja on vaikea lähteä kotoa pois. Jalkautuvaa työtä tarvittiin kuitenkin myös erilaisten kodin ulkopuolisten asioiden hoitamiseen.

Lisäksi uusiin palveluihin ohjattaessa ja siirtotilanteessa nähtiin tärkeänä, että omatyöntekijä tulisi ensimmäisellä kerralla mukaan. Tämän koettiin helpottavan vuorovaikutusta uuden työntekijän kanssa sekä vähentävän jännitystä jo sen osalta löytääkö uuteen palveluun perille.

”Tultas ekalla kerralla joukkoon... yhtäkkiä semmoseen uuteen juttuun, mikä on niin ku aivan tuntematonta.. Helpottaa sitä lähtemistä tilanteessa.”

”Mä olin vapautuneempi, kun sä olit meässä siinä niinku... ettei meidän tarvinnut niin paljon tutustua toisiimme ja tapoihin kommunikoida.”

Lisäksi siirtotilanteessa todettiin myös tiedottamisen olevan merkityksellistä. osa haastateltavista totesi, että tietoa tulisi välittää asiakkaan suostumuksella uuden palvelun vastuutyöntekijälle ennakoon. Toivottiin myös, että muutoksista kerrotaan moneen kertaan ennalta ja tulevasta palvelusta kerrotaan tarkemmin. Lisäksi työntekijän tulisi antaa tilaa asiakkaan uutta palvelua koskeville kysymyksille. Toivottiin myös, että mikäli asiakas lähtee esimerkiksi kouluun, voisi työntekijä pysyä vielä hetken rinnalla.

”Sijainti, mitä siellä tehdään, mikä se on, vähän niin ku sellasta ja vähän niin ku sellasta että pitääkö ihmisen mennä sinne yksin vai voiko sinne tulla se ohjaaja mukaan vai mitä siinä on.”

”Asiakkaan lähtötoiveet... sen suostumuksella.. ku että joku pakkoikäynti jossain.. sitä ei ainakaan saa painaa ihmistä että nyt sä oot tälänen ja sinä meet tonne.”

”Se on tietysti aika vaikea asia, se asiakkuuden siirtyminen. Mennä yhtäkkiä semmoiseen uuteen juttuun, mikä on niin ku aivan tuntematonta. . Olisko siinäkin se, että yhdessä käytäs tutustumassa siihen uuteen paikkaan. ”

”Olis hyvä, että Sosku pysyy rinnalla, jos vaikka aloittaa koulun... koulussa tuntuu, että vähän niin ku omillaan... ja vaikka mä menisin

Seinäjolla kouluun niin musta varmaan tuntuis siltä, että oon muuttanut aivan uuteen kaupunkiin.”

Laajemmin verkostotyön osalta todettiin, että tarvitaan erilaisia kanavia ja verkostoja ja niihin kaivataan ”rajattomuutta”. Nähtiin tärkeänä, että on erilaisia kanavia ja verkostoja, mutta on tärkeää, etteivät niiden työntekijät kilpaile keskenään ja palvelujen käyttö on asiakkaalle sujuvaa. Asiakkaalla tulisi kuitenkin olla oma työntekijä. Työntekijän tulee tuntea asiakkaansa, tarkastella asioita laaja-alaisesti ja huomioida asiakas kokonaisvaltaisesti.

”Hyvä olla silleen samalla ihmisellä koko aika. Silleen tietää ja saa muodostettua sen asiakassuhteen tai silleen joka tietää sun asiat. Olishan se vähän vittumaasta, jos ois niin ku joka kerta joku eri työntekijä niin ruveta nyt samat asiat selittää moneen kertaan.”

”Kokonaisvaltainen asiakkaan huomioiminen.. kaikilta sen osa-alueilta.. mikä se tarve on.. ymmärtää se ja tulla kuulluksi.. joka asiassa ei voi auttaa, mutta lääkinnällinen puoli ja terveys.. olla niitä kanavia ja verkostoja.. helvetisti sitä verkostoa... kyllä täs maas pitää olla niin ku rajattomuutta siinä.”

Toiminnan nähtiin vaativan molemminpuolista luottamusta ja sitoutumista. Luottamuksen merkitys nousi hyvin vahvasti esille haastatteluissa ja sen ydin oli sama: Luottamuksen syntyminen vie aikaa, mutta kun se on saavutettu, koettiin sen helppottavan sekä puhumista että asioiden hoitoa.

Sitoutumisen kohdalla esille nousi myös asiakkaan oma motivaatio – halu ja valmius lähteä itse tekemään. Todettiin myös, että kun asiakas on itse motivoitunut johonkin, työntekijä ei saisi tyrmentä sitä. Motivaatioon ulkopuolelta vaikuttavina tekijöinä näissä keskusteluissa nousi muun muassa se, että toiminnasta on itselle hyötyä, työtä tehdään oikeaan tarpeeseen ja tehdystä työstä saadaan palkka (ei yhdeksän euron ylläpitokorvaus). Työntekijältä odotettiin muun muassa sitä, että on omistautunut työlleen ja hoitaa osaltaan sovitut asiat ja on suhteellisen nopeasti asiakkaan tavoitettavissa tarvittaessa.

”Kaverit on sanonut, että ootko saanut tästä hyötyä.. niin oon sannonut että joo... ett siihen on helppo tukeutuukin, että se on sitä ystävyyttä ja kaikin puolin luottamusta.”

”Kyllä siitä on ollut niin ku älyttömän paljon tukea joka asiassa ja siihen sitoutuu.”

Toiminnan toivottiin tuovan tukea ja turvaa. Tähän vaikuttavia asioita oli muun muassa se, että ohjaajalta saa tarpeen vaatiessa nopeasti tukea, asiakasta ei jätetä asioiden kanssa yksin ja asiakkaalle kerrotaan selkeästi kuinka tulee toimia. Uu- sissa tilanteissa tulisi vähentää epävarmuutta aiheuttavia tekijöitä muun muassa tiedottamisen, ohjauksen ja neuvonnan keinoin.

”Ihminen kokee syyllisyyttä osaamattomuudestaan... ohjataan, avus- tetaan se alkuun.”

”Ennen kaikkea turvallisuus on tärkeä ja saa olla.”

”Kun tuota kysyy niin mahdollisesti sitä apua myös saa, eikä se mee sitten silleen, että jutellaan vasta kahden kuukauden päästä.”

Haastattelujen mukaan hyvän ohjauksen ja neuvonnan kautta, voidaan vähentää asiakkaan epävarmuutta. Tässä tiedottamisen ja tiedon saannin merkitys nousi esille. Toivottiin, että asiakkaalle kerrotaan selkeästi, mitä hänen pitää tehdä ja miten hänen pitää toimia. Mikäli asiakkaan pitää mennä itselleen vieraaseen paik- kaan, tulisi varmistaa, että asiakas tuntee sinne tien - apuna voi käyttää esimerkik- si Google maps -sovellusta.

”Sijainti, mitä siellä tehdään, mikä se on, vähän niin ku sellasta ja vähän niin ku sellasta että pitääkö ihmisen mennä sinne yksin vai voiko sinne tulla se ohjaaja mukaan vai mitä siinä on.”

Toivottiin myös avoimuutta kirjausten osalta. Nähtiin, että asiakkaalla pitäisi olla oikeus lukea, mitä hänestä on kirjoitettu. Tiedon saantiin liittyen eräässä haastatte- lussa nousi esille myös, että on tärkeää, että olisi yksi numero johon soittaa ja avun saa sieltä. Huonona käytäntönä nähtiin se, että tarjolla on esimerkiksi kau- pungin keskuksen numero, joka ei osaa suoraan vastata mihinkään kysymyksiin eikä tunne sosiaalipalveluja niin hyvin, että osaisi yhdistää puhelun oikealle työn- tekijälle.

## 6.6 Vuorovaikutus ja kohtaaminen sosiaalisessa kuntoutuksessa

Haastattelujen mukaan työntekijän valta-asemaa ei saa korostaa vuorovaikutustilanteissa. Asiakas tulee huomioida tasavertaisena ihmisenä työntekijän rinnalla. Tulee hyväksyä erilaisuus ja huomioida, että on kyse aikuisista ihmisistä.

”Ei saa lähteä ylpeistä lähtökohdista liikkeelle.”

”Tää nyt on toiminut aika hyvin tässä meillä.. että sulla ei oo ollut sellaista autoritääristä vaatimusta iteltä, että sä haluaisit tiukasti pitää ittes autoritäärisenä henkilönä.. ja mä oon sitten vaan potilas tässä.”

”Työntekijä on kuitenkin se auktoriteetti, että sen pitää vain tiedostaa se oma toimintansa... kuvittelemaan itsensä siihen samaan asiaan, että minkälaista se olis.”

Haastatteluissa todettiin, että työntekijän tuli kohdata asiakas ihmisenä ja olla läsnä. Työntekijän ja asiakkaan kohtaamisen kuvattiin haastatteluissa sivuten ystävyyttä, tasavertaisuutta ja kaverillisuutta, jolloin ainakin toisten oli helpompi puhua työntekijälle. Todettiin, että mielenkiintoisten keskustelujen lomassa on helpompi hoitaa nekin asiat, joita tultiin tekemään. Kohtaamisen todettiin vaikuttavan myös siihen, että työntekijälle oli helpompi puhua. Todettiin myös, että kohtaamisessa on oltava tilaa tunteille ja sille, että asiakas ja työntekijä ovat eri mieltä asioista.

”Otaa sen ihmisen niin ku sellaisena ihmisenä, eikä sellaisena, että on sellainen saatanan niin ku sarake excel taulukossa.”

”Niin ku ois ollut joku toinen kaveri läsnä. Että niinkin helposti voi suhtautua siihen ihmiseen. Ja kun ittelläkin on niin vähän kavereita ja kun on ohjaajakin sellainen niin sanottu kaveri niin totta kai se helpottaa asioiden sanomista ja tällästä. Että se on sellainen luotettava ja auttaa ku tarve vaatii ja on koko ajan jossain kohtaa läsnä.. ei jätä yksin. Se on varmaan se tärkein asia.”

”..pystyy silleen mistä tilanteista tulee tai mitkä asiat on mielessä niin pystyy puhuun... molemmin puolin... luottamuksellista... mä en oo muuallekaan voinut sanoo, ku että oli mielenkiintoinen soskukeskustelu ja oli kivaa..juteltiin semmoisista asioista mistä ei tavallisesti jutella..ja se on hyvä.. ja se on niin ku.. siitä rakentuu niinku semmonen, että pystyy luottaa ihmiseen..ja sit pystyy.. on helpompi hoitaa nekin asiat miksi sinne tulee.”

”Saa välillä vähän kitistäkin... se on tärkeä. Kitistä hymyhuulilla.”

”Pitää kuitenkin tehdä... Kyllä se väsyttää mua hirveesti, kun pitää jotain juttuja hinkkailla. Voi mennä ohi, mut silleen... että mä saan sille ohjaajalle sitten kuitenkin sanottua, että vittu tai jotain että ei.”

Haastattelussa nousi esille myös ratkaisukeskeisyyden sekä voimaannuttamisen elementtejä. Todettiin, että asiakkaan kohtaamisessa tulisi keskittyä asiakkaan kuuntelemiseen ja ohjaamisessa tulisi painottua kyselemisen. Työntekijältä toivottiin lisäksi avarakatseisuutta, positiivisuutta ja kannustavuutta.

”Työntekijän on opittava kuuntelemaan asiakasta itteään.”

”Kysyä systemaattisesti, ohjaavalla tavalla.. ei heti saada vastausta, ei tällä kertaa.. pikkuhiljaa.. vähän terapeutista.”

## **6.7 Toimintatilan merkitys sosiaalisessa kuntoutuksessa**

Toiminnan tai tapaamisen tilan osalta ei yhteistä näkemystä ollut vaan asiakkaiden mielipiteet jakoutuivat kahtia. Toiset totesivat, ettei tapaamisen tilalla ole itselle juurikaan väliä. Toiset taas näkivät, että tilan viihtyvyydellä on merkitystä. Toimistohuoneen tapaamista kuvattiin virallisemmaksi, jossa on helppo hoitaa joitain asioita ja asiat etenevät. Toisaalta joku puolestaan totesi, että kotikäynnillä on helpompi puhua.

Yhteistä kaikille haastatelluille oli näkemys siitä, että tilan tulisi olla lähellä kotia tai sinne pitäisi olla kyyditys tai hyvät kulkuyhteydet. Tilan toivottiin sopivan toiminnan sisältöön ja olevan neutraali. Tilalta toivottiin viihtyisyyttä, yksilöllisyyttä, valoisuutta ja turvallisuutta.

”Tottakai se vaikuttaa, mutta sekin on aika yksilöllistä.”

”Hyvät kulkuyhteydet ja silleen, että pääsee kulkemaan.”

”Jos kyse on työttömistä näin, niin siellä ei oo hirveen monella tai lähes kellään omaa autoa. Pitäs olla niin, että pääsee pyörällä silleen kivuttomasti.”



## 6.8 Sähköisten palvelujen mahdollisuudet sosiaalisessa kuntoutuksessa

Kysymys sähköisistä palveluista lisättiin haastatteluun vasta haastattelutilanteessa. Kaikki asiakkaat kuitenkin suostuivat vastaamaan kysymykseen. Sähköisten palvelujen osalta asiakkaiden näkemys oli myös pitkälti yhtenäinen. Haastateltavat näkivät, että sähköinen palvelu voi toimia tukena esimerkiksi palveluun ohjautuessa ja viestinnässä, mutta se ei saa korvata lähityötä.

Asiakkaat kokivat, että sosiaalinen kuntoutus on kasvokkain tapahtuvaa palvelua. Osa asiakkaista kuitenkin totesi, että sähköiset palvelut, kuten chat, Messenger ja Skype helpottaisivat ensikontaktin ottamista. Ensikontakti tai palveluun ohjautuminen voisi tapahtua esimerkiksi chat - tukihenkilön kautta tai lomakkeella, johon voisi tilanteestaan kertoa.

”Tottakai sähköiset palvelut vois toimia.. näin positiivisena.. esim. palveluun ohjautuessa, jos ei ole aiemmin ollut... Se olis tosi hyvä, että ottaa ensin yhteyttä chatin kautta.. tuon näkisin tosi positiivisena.. pienempien juttujen kyselyä skypen tai facen chatin kautta.”

”Järjestetään kaikille sen yksilön tarpeen mukaiset palvelut, jos niihin siirrytään.. se on niin ku ensiarvoisen tärkeää... kasvokkaisen läsnä olevan palvelun tueksi.”

”Jos ei ihminen halua nähdä mitään ja jos se ihminen pelkää puhua kasvotusten, niin se on varmaan parempi puhua netin kautta. Sen takia, koska se helpottaa tosi tosi paljon, ettei tarvitse sitten ruveta stressaamaan siinä paikanpäällä. Esim. skype, face ja kaikki tälläiset, missä voi jutella.. niin totta kai sypessä ja facessa on se kamera, että saa.. että jos ihminen on valmis näkemään naamaa ja juttelemaan niin sekin on mahdollista. Sitten ja joskus voi jopa mennä siihenkin, että ihminen voi nähdä toisen ihmisen kasvotusten. Helpottaahan tuo paljon.”

Lisäksi sähköisten välineiden merkitys nähtiin eritasoisessa viestinnässä helpottavana tekijänä. Pohdittiin esimerkiksi, että kirjoittaen on helppo kysyä omalta työntekijältä pienempiä asioita, joihin vastausta ei tarvitse heti. Saa muotoilla kysymyksen rauhassa. Toisaalta tämän nähtiin myös helpottavan työntekijän työtä, kun voi vasta kysymykseen itselleen parhaaseen ajankohtaan.

Todettiin myös, että palveluja järjestettäessä on huomioitava, että kaikilla ihmisil-

lä ei ole nettiä ja älypuhelimia käytössä tai vaikka olisi, niitä ei osata käyttää. Tulee olla mahdollisuus saada tukea esimerkiksi nettitukihenkilöltä ja palvelut tulee varmistaa, niillekin joilla ei ole laitteita sähköisiin palveluihin.

## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Tämän tutkimuksen tarkoituksena oli kartoittaa, millaisella palvelulla asiakasta voidaan parhaiten tukea sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa Seinäjoella. Tutkimuskysymyksiin haettiin vastausta Seinäjoen osahankkeen (SOSKU) asiakkaiden teemahaastatteluilla.

Tuloksia tulkitessa on huomioitava, että kyse oli hyvin pienestä asiakastyhmästä ja vaikka kyse on sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmästä, palvelun sisältö on vaihdellut asiakaskohtaisen palvelutarpeen mukaisesti.

### 7.1 Tutkimuksen etiikka

Kirjallisuuskatsauksessa ja hankkeessa tuotettua materiaalia työstettäessä noudatettiin tutkimuksen eettisiä sääntöjä. Tutkimus tehtiin huolellisesti ja tarkasti eikä tuloksia ole tietoisesti vääristelty (Clarkeburn & Mustajoki 2007, 44). Haastateltavia ja heidän yksityisyydensuojaansa kunnioitettiin sekä haastatteluja ja litterointeja tehdessä että tuloksia kirjoitettaessa. Nauhoitteet säilytettiin niin, että ne olivat vain tutkijan kuunneltavissa. Litteroidut tekstit tuhoetaan tutkimuksen valmistuttua.

Ennen tutkimuksen aloittamista siitä tiedotettiin sosiaalityön tulosaluejohtajalle sekä aikuissosiaalityön johtavalle sosiaalityöntekijälle. Työhön haettiin tutkimuslupa Seinäjoen kaupungin henkilöstöpäälliköltä.

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat olivat Seinäjoen osahankkeen asiakkaita ja haastatteluun rekrytoinnin ensimmäinen kontakti tapahtui puhelimitse tekstiviestillä (liite 1.), jonka jälkeen asiakkaille lähetettiin saatekirje (liite 2.) sekä haastattelun teemat ja apukysymykset (liite 3.). Asiakkaiden osallistuminen haastatteluun pohjautui täysin vapaaehtoisuuteen (Mäkinen 2006, 22–23). Asiakkaita tiedotettiin ennalta siitä, että osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja että haastattelu nauhoitetaan. Suostumus haastatteluun varmistettiin vielä sen jälkeen kun asiakkaat olivat saaneet haastattelurungon itselleen. Asiakkaille annettiin tiedoksi, että nauhoite hävitetään litteroinnin jälkeen ja näin on toimittu. Myös litteroidut tekstit

hävitetään analysoinnin jälkeen. Haastattelussa ei kerätty sukupuolen lisäksi muita henkilötietoja. Sukupuoli haluttiin kirjata siltä varalta, että haastateltavissa olisi ollut sekä miehiä että naisia ja olisi voitu verrata, oliko vastauksissa selkeitä eroavaisuuksia. Naiset eivät kuitenkaan ilmoittaneet halukkuuttaan haastatteluun ja kaikki haastateltavat olivat miehiä. Haastattelut kirjattiin juoksevilla numerosarjalla ja sukupuolella (esimerkiksi mies 1.). Haastattelusta nostettiin tekstiin vain sellaisia lainauksia, joista haastateltavaa ei voida tunnistaa.

## 7.2 Tutkimuksen luotettavuus

Tutkimuksen teoriaosuus on johdonmukainen ja tukee tutkimuksen tuloksia. Haastattelujen kohderyhmä jäi kuitenkin hyvin pieneksi. Laajemmalla otannalla jotkut käsitteet olisivat voineet nousta vielä selkeämmin esille. On kuitenkin huomioitava, että Seinäjoen osahankkeen asiakasmäärä oli kokonaisuudessaankin suhteellisen pieni, joten vapaaehtoisen osallistumisen kautta ei haastateltavien määrä näillä kriteereillä todennäköisesti noussut niin merkittävästi, että sillä olisi ollut tämän kehittämistyön osalta suurempaa vaikutusta. Esille olisi toki voinut nousta esimerkiksi työntekijöiden toimintakäytäntöjen mahdollisten eroavaisuuksien mukanaan tuomia asioita. Työ olisi kannattanut rajata alusta asti vain asiakashaastatteluihin ja varmistaa laajempi otanta ja/tai vaihtaa teemahaastattelut syvähaastatteluihin. Näillä keinoin olisi voitu saada selvempi saturaatio.

Haastattelujen teko ja niiden purku oli hyvin kiinnostavaa, mutta jäsentäminen ja teemoittelu tutkijalle haasteellista. Haastatteluissa esille noussut tieto hyvistä käytännöistä perustui haastateltavien omiin kokemuksiin toiminnasta. Voidaan sanoa, että aineistolla on onnistuttu tavoittamaan oikeaa ja aitoa tietoa aiheesta. Aineistoa analysoitaessa huomattiin, että yksi lause saattoi sisältää valtavan paljon tietoa. Tutkijalle olikin haasteellista jäsentää asiat kadottamatta paikoin hyvin yksityiskohtaista tietoa. Tutkimuksessa pyrittiin kuitenkin säilyttämään mahdollisimman tarkasti esille nousseiden aiheiden eri vivahteet.

Tutkija tunsi hyvin kohderyhmänsä, mikä Vilkan (2015, 81) mukaan auttaa teemahaastattelun kysymysten muotoilussa. Vikka (2015, 81) kuitenkin jatkaa, että teemahaastattelun kysymykset peilaavat tutkijan omaa käsitystä tutkittavasta asi-

asta. Tässä tutkimuksessa teoriaosuuden aiheet ovat vahvasti tutkijan näkemyksen mukaisia ja tutkija puolestaan toiminut asiakkaiden omatyöntekijänä. Aineistoa purkaessa voitiin huomata sen vastaavan hyvin vahvasti teoriaosuudessa esille nostettuja aiheita. Analysoitaessa ei voitu tietää varmaksi, kuinka pitkälle tämä perustui tutkijan kohderyhmän tuntemukseen ja kuinka paljon siihen, että pohjaksi annetut kysymykset saattoivat johdatella liikaa asiakkaiden vastauksia. Kukaan asiakkaista ei kuitenkaan nostanut esille kaikkia aiheita, vaan haastattelussa esiintyvät aiheet vaihtelivat suuresti ja rakentuivat selkeästi asiakkaalle itselleen tärkeimmiksi koettujen asioiden ympärille.

Palvelumallinnus jää tutkimussuunnitelman mukaisesti työn salatuksi osuudeksi. Tutkijan näkemys on, että palvelumallinnus olisi kannattanut rajata omaksi laajemmaksi ja tarkemmaksi työkseen, joka olisi perusteltu pitkin mallinnusprosessia teorian tiedolla. Vaikka mallinnus pohjaa tässäkin työssä tutkimuksen teoriaosuuden tietoihin, asiakashaastatteluihin sekä tutkijan työkokemukseen, jäi mallinnus tutkijan aikaresursseista johtuen pinnalliseksi. Mallinnuksen pohjalle olisi kuitenkin mahdollista lähteä rakentamaan esimerkiksi tarkempaa liiketoimintamallia palvelukuvauksineen.

### **7.3 Keskeisimmät tulokset ja johtopäätökset**

Päätutkimusongelmana oli, millaisella palvelulla asiakasta voidaan parhaiten tukea sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa Seinäjoella. Tutkimusongelmaan haettiin vastausta seuraavien tutkimuskysymysten kautta:

1. Mitkä asiat asiakkaat ovat kokeneet hyödylliseksi Seinäjoen osahankkeen tuottaman sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennuksessa ja ryhmätoiminnassa?
2. Millaisena asiakkaat ovat kokeneet työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus ja sen merkitys asiakasprosessissa?
3. Mitä asioita tulisi huomioida sosiaalisen kuntoutuksen palvelua tuottaes-

sa?

Tämä kehittämistyön tueksi tehty pienimuotoinen laadullinen tutkimus tuki yllättävänkin vahvasti teoriaosuuden näkemyksiä sosiaalisen kuntoutuksen toteuttamisen osalta keskeisistä elementeistä.

Haastateltavilta kysyttiin sekä Seinäjoen osahankkeen toteuttaman yksilövalmennuksen että ryhmämuotoisen toiminnan osalta muun muassa sitä, millaisiin asioihin ne ovat elämässä vaikuttaneet ja miksi. (Alakysymykset löytyvät tarkemmin liitteestä 3.)

Vaikka tämän tutkimuksen otanta oli niin pieni ja vain suuntaa antava, tämän otannon mukaan sosiaalisen kuntoutuksen koettiin kuitenkin kohentaneen elämänlaatua. Toiminta oli lisännyt arkeen mukavia kokemuksia, elämäniloa, itseluottamusta ja itsetuntemusta. Yksilövalmennus oli toiminut tukena ja sen koettiin vievän asioita eteenpäin. Lisäksi toiminta oli lisännyt osallisuutta ja vähentänyt tunteita, että on asioidensa kanssa yksin. Jalkautuvan työn kotikäynteineen nähtiin tukevan etenkin tilanteissa, joissa ahdistaa ja on vaikea lähteä kotoa.

Tämän otannon pohjalta näyttää siltä, että asiakkaat odottavat sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennukselta psykososiaalista tukea, huolenpitoa, ohjausta ja neuvontaa, tukea arjen asioiden hoidossa ja etenkin erilaisten asioiden yhdessä tekemistä. Näyttäisi siltä, että yhdessä tekemisen merkitys korostuu, on kyse sitten lomakkeiden täytöstä, siivouksesta tai vaikka palveluun siirtymisestä. Sosiaalisessa kuntoutuksessa toiminnallisuus on monimuotoisesti läsnä sekä yksilötyössä että ryhmätoiminnassa.

Sosiaalisen kuntoutuksen ryhmämuotoisen toiminnan nähdään kehittäneen erilaisia vuorovaikutustaitoja, ihmissuhdetaitoja, ryhmässä toimimisen taitoja ja työelämätaitoja. Ohjaajan tulee välittömästi puuttua ristiriitatilanteisiin ja kiusaamiseen. Ryhmätoiminta on lisännyt itsetuntemusta auttaen omien taitojen hahmottamisessa. Vertaistuki on osaltaan auttanut huomaamaan, ettei ole ongelmiansa kanssa yksin. Ryhmämuotona tämän tutkimuksen pohjalta suositeltaisiin pienryhmää.

Kolmantena teemana oli työntekijän ja asiakkaan välinen vuorovaikutus. Teemaa lähestyttiin muun muassa pyytäen haastateltavaa kuvailemaan työntekijän ja asiakkaan välisiä tapaamisia ja kysyen haastateltavien näkemyksiä siitä, mitä kohtaamisen ja vuorovaikutuksen osalta tulisi sosiaalityössä huomioida? (Teemat ja alakysymykset löytyvät tarkemmin liitteestä 3.)

Haastatteluista välittyi toive, että sosiaalista kuntoutusta tehdään ihmisistä aidosti välittäen, asiakaslähtöisesti ihmisten erilaisuus huomioiden ja sitä kunnioittaen. Luottamuksellisen asiakassuhteen ja turvallisuuden tunteen takaaminen pitkin asiakasprosessia näyttäisi olevan hyvin merkityksellistä. Tärkeänä nähtiin, että työntekijä tuntee asiakkaansa ja työskentelyllä saavutetaan asiakkaan asettamia tavoitteita. Nämä puoltavat suunnitelmallista toimintaa ja omatyöntekijäkäytäntöä sekä mahdollisimman vähäisiä ja suunnitelmallisia työntekijävaihtoja prosessin aikana.

Työntekijältä odotetaan vahvaa ammatillista osaamista ja hyviä vuorovaikutustaitoja. Työntekijän tulee tuntea asiakkaansa, tarkastella asioita laaja-alaisesti ja kokonaisvaltaisesti ja osaltaan sitoutua prosessiin. Työntekijän tulee hyväksyä erilaisuus ja kohdata asiakas tasavertaisena ihmisenä ja olla läsnä. Vuorovaikutuksen tulee painottaa enemmän asiakkaan kuuntelua ja häneltä kyselyä kuin suoraa neuvontaa. Lisäksi työntekijän tulee olla avarakatseinen, positiivinen ja kannustava.

Asiakkailta kysyttiin myös sosiaalisessa kuntoutuksessa huomioitavia asioita. Tässä pyydettiin näkemyksiä muun muassa tilanteista, joissa asiakas ohjataan uuden palvelun piiriin tai asiakkuus päättyy sekä asiakkaiden ajatuksia siitä, miten sähköiset palvelut voisivat toimia sosiaalisessa kuntoutuksessa. Lisäksi asiakkailta kysyttiin, olisiko heillä vielä muuta sanottavaa aihepiiriin liittyen ja miten haluaisivat neuvoa toiminnan toteuttajia.

Sosiaalisesta kuntoutuksesta hyötyisivät eniten yksinäiset ja syrjäytyneet henkilöt, joilla on esimerkiksi haasteita vuorovaikutustilanteissa tai rajoitteita työelämässä. Taustalla olevina haasteina esille nostettiin pelot ja ahdistus. Palvelun nähtiin tukevan myös henkilöitä, joilla on mielenterveys- tai päihdeongelma. Tämä vastaa

melko hyvin ryhmää, joka kuvataan sosiaalisen kuntoutuksen kohderyhmänä myös kirjallisuudessa.

Toimitilan viihtyisyyden merkitys näyttää vaihtelevan asiakkaasta riippuen. Tärkeää kuitenkin on, että tila vastaa toiminnan sisältöön. Toimitilan tulee olla lyhyen kulkuyhteyden päässä kotoa tai sinne tulee järjestää kuljetus.

Tämän tutkimuksen mukaan sosiaalista kuntoutusta ei kannattaisi toteuttaa sähköisinä palveluina, sillä haastatteluissa nostettiin esille kasvokkaisen kohtaamisen merkitys. Sähköiset palvelut nähtiin kuitenkin asiakkuuteen ohjautumisen tukena sekä apuna viestinnässä.

Tämän tutkimuksen pohjalta näyttää siltä, että sosiaalisen kuntoutuksen toteuttamisessa tulisi huomioida koko palveluprosessin perustumisen vapaaehtoisuuteen, tavoitteellisuuteen ja pitkäjänteisyyteen. Palvelun tulisi rakentua asiakkaiden tarpeista lähtevinä yksilöllisinä kokonaisuuksista. Palvelussa korostuvat asiakkaan ja työntekijän välinen luottamuksellinen ja tasavertainen suhde ja yhdessä tekeminen. Turvallisuuden tunnetta palvelussa pystytään lisäämään esimerkiksi tiedottamisella, ohjauksella ja neuvonnalla sekä jalkautuvalla työllä. Haastattelujen mukaan sosiaalisen kuntoutuksen tulee olla sanktioimatonta ja aidosti vapaaehtoisuuteen perustuvaa.

Martela & Jarenko (2015, 17, 57) nimeävät vapaaehtoisuuden tarpeen yhdeksi ihmisen neljästä psykologisesta perustarpeesta. Ihmisellä tulee olla kokemus, että hänellä on valinnan ja toiminnan vapaus. Omaehtoisuus ja valinnan vapaus vaikuttavat myös asiakkaan motivaatioon. (Martela & Jarenko 2015, 17, 57, 203.) Etenkin sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennus on kallista tuottaa, koska se sitoo suuren työntekijäresurssin. Mikäli asiakkaat tulevat pakotettuina palveluun, motivaatio on yleensä pienempi ja käyntejä peruuntuu useammin. Tästä johtuen puoltaisin sitä, että yksilövalmennuksen aloittaminen perustuisi asiakkaan todelliseen valinnanvapauteen eli sanktioimattomaan valintaan.



#### **7.4 Palvelumallinnuksen perustaa**

Tarkempi palvelumallinnus kuuluu työn salattuun osuuteen, mistä johtuen tarkempi mallinnus on asetettu työn liitteeksi (LIITE 5). Palvelumallinnus noudattelee sosiaalihuollon palveluprosessin runkoa. Mallissa on pyritty huomioimaan se, että palvelulla pystyttäisiin vastaamaan joustavasti ja oikea-aikaisesti asiakkaiden tarpeisiin. Mallissa painottuu sekä ammatillisesti monialaisen että vertaistuellisen yhdessä tekemisen kulttuuri.

Malli perustuu asiakkaan vapaaehtoisuuteen, suunnitelmallisuuteen, tavoitteellisuuteen ja pitkäjänteiseen prosessiin. Ensiarvoisen tärkeää on saavuttaa asiakkaan luottamus ja ylläpitää se prosessin alusta loppuun. Palvelun sisältö rakennetaan asiakaskohtaisesti vastaamaan hänen tarpeitaan ja palvelun kesto määräytyy asiakaskohtaisesti. Asiakkaan oma rooli oman elämänsä asiantuntijana nähdään vahvana läpi koko prosessin. Työntekijöiltä vaaditaan vahvaa vuorovaikutusosaamista, palvelutuntemusta ja verkostotyötaitoja. Työntekijän rooli vaihtelee huolenpidon, ohjaamisen ja valmentamisen välillä asiakkaan erilaisissa tuen tarpeissa ja vastaten tarpeiden muutoksiin asiakkuuden aikana.

Asiakkaan tarpeisiin pyritään vastaamaan erilaisin yksilövalmennuksen, ryhmätoiminnan, yhteisöllisen toiminnan ja vertaistuen muodoin. Toiminnan taustalla vaikuttaa ratkaisu- ja voimavarakeskeinen ajattelu.

#### **7.5 Pohdinta**

Analyysiosiossa asioiden luokittelu oli paikoin haastavaa. Vaikka kohderyhmä oli pieni, esille nousi hyvin laajasti ja paikoin pikkutarkastikin asioita. Tutkimuksessa haluttiin säilyttää mahdollisimman tarkasti asiakkaiden näkemykset.

Vaikka tämän tutkimuksen otanta jäi lopuksi hyvin suppeaksi, nousivat teoriaosuudessa esille tuodut aiheet vahvasti näkyviin myös asiakashaastatteluissa. Huomioitavaa on myös, että haastattelujen materiaalista ei ole lähdetty tietoisesti etsimään teoriaa vastaavaa tietoa.

Sosiaalisen toimintakyvyn ja osallisuuden vahvistamisen ollessa sosiaalisen kun-

toutuksen tavoitteena, ei voitane yllättyä, että kohtaaminen ja vuorovaikutus nousevat vahvaan rooliin asiakastyössä. Mielenkiintoista oli kuitenkin, kuinka vahvasti esille tuotiin asiakkaiden kohtaamista tasavertaisena henkilönä. Haastattelussa puhuttiin muun muassa asiakkaan robottimaisesta kohtelusta, siitä ettei asiakkaita kohdella aikuisena ihmisenä ja toisaalta nostettiin esille, että työntekijän ei saa nostaa itseään asiakkaan yläpuolelle tai korostaa valta-asemaa. Tulos viittaa siihen, että asiakkailla on kokemus siitä, etteivät he ole saaneet ammattilaisilta tasavertaista kohtelua. Jossain määrin asia voisi johtua myös vuorovaikutustilanteessa tapahtuvasta asiakkaan tulkinnasta esimerkiksi, jos asiakas itse arvostaisi itseään tai odottaa työntekijältä negatiivista suhtautumista ja poimii työntekijän käytöksestä asiat, jotka tukevat omaa negatiivista oletusta.

Asiakkaan ja työntekijän välinen vuorovaikutus on aiheena mielenkiintoinen ja sitä on tutkittu pitkään ja aihe löytyy ainakin joissain yliopistoissa myös omana kurssinaan. Aiheesta löytyy useita opinnäytetöitä ja pro gradu –tutkielmia. Tärkeää olisi kiinnittää huomiota siihen, miten erilaiset asiakkaan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta käsittelevät tutkimustulokset huomioitaisiin vahvemmin käytännön työssä, koulutuksessa ja jo mahdollisesti koulutukseen hakeutuessa.

Tässä tutkimuksessa nousseiden aiheiden pohjalta olisi mielenkiintoista keskittyä esimerkiksi luottamussuhteeseen vaikuttavien tekijöiden tutkimiseen sosiaalisessa kuntoutuksessa tai luottamuksellisen asiakassuhteen yhteyttä työn vaikuttavuuteen. Asiakkaan ja työntekijän välisen luottamussuhteen merkitystä on tutkittu pääsääntöisesti osana laajempaa vuorovaikutuksen kokonaisuutta tai päihdetyön näkökulmasta.

Mikäli asiakas taas ei sitoudu palveluihin, todetaan usein, ettei hän ole motivoitunut tai ei sitoudu palveluun. Taustalla voi kuitenkin olla esimerkiksi sitoutumista hankaloittavia riippuvuuksia, ahdistusta ja sosiaalisten tilanteiden pelkoa. Lisäksi asiakas ei aina tiedä minne mennä tai hänellä ei ole rohkeutta hakea apua. Toisaalta asiakas voi myös kokea, ettei palvelusta ole itselle kaivattua hyötyä. Asiasta kuitenkin syyllistetään herkemmin asiakasta kuin lähdetään selvittämään todellista

syytä ”sitoutumattomuudelle” tai kyseenalaistetaan esimerkiksi annetun palvelun laatua tai oikea-aikaisuutta.

Etenkin sosiaalisen kuntoutuksen yksilövalmennus on kallista tuottaa. Mielenkiintoista olisi tutkia tarkemmin sekä sosiaalisen kuntoutuksen vaikuttavuutta että sen tuottavuutta. Haastattelussa todettiin muun muassa, että yhdessä tehden asiat hoidetaan loppuun ja että tuen on oltava riittävän pitkä, jotta asiat kotona muuttuvat. Voitaisiinko toteennäyttää, että asiakkaiden elämänlaadun kohoamisen lisäksi sosiaalisen kuntoutuksen palvelu tuottaa pysyviä muutoksia ja on palvelun tuottamisen hinnasta huolimatta taloudellisestikin kannattavaa. Esimerkiksi Laukaalla yllä lääkäri oli tehnyt arviolaskelman, että Laukaan osahankkeen toiminnan vaikutuksesta kunnalle oli syntynyt kustannussäästöjä psykiatrisen palvelutarpeen vähenemisestä yhteensä noin 100 000 euroa (Karjalainen 2018).

Sosiaalisen kuntoutuksen toiminta on suunnitelmallista ja tavoitteellista, jolloin oletuksena on asiakkaan kuntoutuminen. Käytännössä on kuitenkin huomattu, että asiakkaiden prosessit ovat usein pitkiä ja monisyisiä. Kaikissa palveluissa pitäisi kuitenkin olla myös tietty asiakaskierto. Palvelut tulevat nopeasti täyteen, mikäli asiakkaita ei siirry eteenpäin. Miten kauan asiakas voi todellisuudessa viipyä sosiaalisen kuntoutuksen palvelussa? Tuleeko sosiaalisessa kuntoutuksessa olemaan palvelua, joka on muutokseen tähtäävää ja palvelua, joka painottuu selkeästi olemassa olevan toimintakyvyn ylläpitämiseen. Voidaanko jossain vaiheessa todeta, että palvelua on annettu asiakkaan tarpeeseen nähden vähintään riittävästi?

Sosiaalisen kuntoutuksen asiakaskunta ei yleensä ole vahvasti omia etujaan ajavaa tai palvelujen osalta itseohjautuvaa. Sosiaalityön tulisi tästä johtuen panostaa mielestäni nykyistä vahvemmin rakenteelliseen sosiaalityöhön. Lisäksi näen huolestuttavana sen, että jo pelkästään sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa voi olla useita eri toimijoita. Lisäksi tulevaisuudessa asiakkaan pitäisi mahdollisesti pystyä valitsemaan vielä itselleen paras palvelu. Sosiaalisen kuntoutuksen palvelun lisäksi asiakkaalla voi olla erinäisten muiden palvelujen tarve, joten asiakkaan rinnalla voi toimijoita olla hyvinkin paljon. Ilman tiivistä verkostotyötä on mielestäni kasvava riski, että asiakas putoaa palveluista kenenkään huomaamatta.

Huomioitavaa on, että jo palveluiden saantiin vaikuttavat muun muassa työntekijöiden ammatillinen osaaminen, työntekijän arvomaailma ja tapa kohdata ihmisiä, palvelun toteuttamiseen varatut määrärahat sekä palvelulle päätetyt asiakaskriteerit ja niiden tuntemus. Työntekijöillä tulee mahdollisen sote-maku -uudistuksen jälkeen olemaan nykyistäkin suurempi valta ja vastuu. Toivottavasti huomiota kiinnitetään nykyistä vahvemmin työntekijöiden ammattitaitoon ja ammattietiikkaan.

## LÄHTEET

Ahola, T. & Furman, B. 2018. Reteaming -valmennus – Yksilöiden ja yhteisöjen ratkaisukeskeinen kehittämismenetelmä. 3. painos. Helsinki. Lyhytterapiainstituutti Oy.

Ahonen, J. & Rautakorpi, P. 2008. Arvoketjun johtaminen – totuuksia tuloksellisuudesta. Porvoo. Sanoma Pro.

Ahvenus, P. 2018. VL: Sosiaalinen kuntoutus. Email [merja.paulasaari@seinajoki.fi](mailto:merja.paulasaari@seinajoki.fi) 4.6.2018. Tulostettu 22.10.2018.

Alasuutari, P. 2011. Laadullinen tutkimus 2.0. Painos 4. Riika. Kustannusosakeyhtiö Vastapaino.

Clarkeburn, H. & Mustajoki, A. 2007. Tutkijan arkipäivän etiikka. Tampere. Vastapaino.

HE 124/2017. Hallituksen esitys eduskunnalle laeiksi työttömyysturvalain ja eräiden muiden lakien muuttamisesta. Eduskunnan verkkosivuilla. Viitattu 5.1.2018. [https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE\\_124+2017.aspx](https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/HallituksenEsitys/Sivut/HE_124+2017.aspx)

HE 164/2014. Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. Säädöspankki Finlexin sivuilla. Viitattu 7.5.2018. <https://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164>

Heikkilä, L. 2015. Meahccetterapiija-mettäterapiaa: Sosiaalisesti kuntoututavaa pienryhmätoimintaa saamelaisista lähtökohdista, 263–280. Teoksessa Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Toim. Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. EU. United Press Global.

Heimonen, R. & Nurmiluoto, T. 2017. Menestyvän projektin vuorovaikutus - Kysy, kuuntele ja coachaa. Helsinki. Top Coaching Finland Oy.

Hietala, O. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen yhteiskehittämisessä osallisuus avautuu kaikille. Teoksessa Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia, 118–138. Toim. Kostilainen & Nieminen. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja. DIAK TYÖELÄMÄ 13. Tampere.

Holz, L. 2014. Hyvejohtajuus.fi. Viitattu 23.9.2018. <http://www.hyvejohtajuus.fi/13438/kyky-motivaatio-asette/>

Hämeen-Anttila, L. 2015. Mitä laki edellyttää 1.4.2015? Keskeiset muutokset aikuissosiaalityön näkökulmasta. Luento 16.2.2015. Viitattu 30.3.2017. [https://www.youtube.com/watch?v=7Nzx09\\_mbv8&feature=youtu.be](https://www.youtube.com/watch?v=7Nzx09_mbv8&feature=youtu.be)

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leeman, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä on osallisuus? Työpäpaperi 33/2017. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu: 2.7.2018.

[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN\\_ISBN\\_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Jaari, A. 2004. Itsetunto, elämänhallinta ja arvot – Korrelatiivinen tutkimus Morris Rosenbergin itsetuntokäsitteen taustasta suomalaisilla työikäisillä. Helsinki. Helsingin yliopisto.

Järvikoski, A. 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysalan raportteja ja muistioita 2013:43. Viitattu 3.4.2018.  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70263/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3457-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70263/URN_ISBN_978-952-00-3457-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Karjalainen, J. 2018. VS: Hei!. Emai Satu.Heino@fshky.fi 5.10.2018. Tulostettu 25.10.2018.

Kostamo-Pääkkö, K., Väyrynen, S., & Ojaniemi, P. 2015. Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä. Teoksessa Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä, 7–11. Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. EU. United Press Global.

Kuusela, P. & Saastamoinen, M. 2014. Johdanto. Teoksessa Hyvän elämän sosiaalipsykologia : Toimijuus, tunteet ja hyvinvointi, 9–16. Kuusela, P. & Saastamoinen, M. EU. UNIPress ja kirjoittajat.

Laitila, M. 2018. VS: Sosiaalinen kuntoutus ja palveluseteli. Email [merja.paulasaari@seinajoki.fi](mailto:merja.paulasaari@seinajoki.fi) 5.4.2018. Tulostettu 22.10.2018.

Lemmetti, J. & Paulasaari, M. 2016. Raportti asiakaskyselystä. Viitattu 12.5.2018.  
[https://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/sosiaalijaterveys/sosiaali-palvelut/hankkeet/wr3cs3Y7R/Raportti\\_asiakaskyselysta.pdf](https://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/sosiaalijaterveys/sosiaali-palvelut/hankkeet/wr3cs3Y7R/Raportti_asiakaskyselysta.pdf)

Lindh, J., Härkäpää, K. & Kostamo-Pääkkö, K. 2018. Johdatus sosiaaliseen kuntoutuksessa. Teoksessa Sosiaalinen kuntoutuksessa. Lindh, J., Härkäpää, K. & Kostamo-Pääkkö, K, 7–15. Turenki. Lapland University Press.

Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. Soccan, Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskus. Viitattu 10.3.2017.  
[http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa\\_sosiaalityota\\_paikantamassa.pdf](http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa_sosiaalityota_paikantamassa.pdf)

Martela, F. & Jarenko, K. 2015. Draivi –Voiko sisäistä motivaatiota johtaa? Lietua. Talentum Media Oy.

Miettinen, S. 2011. Palvelumuotoilu – yhteissuunnittelua, empatiaa ja osallistumista. Teoksessa Palvelumuotoilu – uusia menetelmiä käyttäjätiedon hankintaan ja hyödyntämiseen, 21–42. Satu Miettinen. Helsinki. Teknologiainfo Teknova Oy. Helsinki.

Mullender, A., Ward, D. & Fleming, J. 2013. Empowerment in action – self-directed groupwork. Basingstroke. Palgrave Macmillan.

Mäkinen, O. 2006. Tutkimusetiikan ABC. Helsinki. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Mäkitalo-Roponen, M. 2016. Kohti yhdessä tekemisen kulttuuria. Tampere. Tmi Raija Airaksinen/Draamatyö.

Mönkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä – Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Tallinna. Glaudeamus.

Nousiainen, K. 2015. Yhteisöt pitkäaikaisasunnottomien elämänkuluissa ja elansioatorisessa identiteettityössä. Teoksessa Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä, 79–105. Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. EU. United Press Global.

Pohjola, A. 2010. Asiakkuus – sosiaalityön ydinteema. Teoksessa Asiakas sosiaalityön subjektina, 19–74. toim. Laitinen, M. & Pohjola, A. Tallinna. Glaudeamus Helsinki University Press Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.

Pohjola, A. 2015. Yhteisöt ja yhteisöllisyys monimuotoisena ilmiönä. Teoksessa Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä, 15–34. Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. EU. United Press Global.

Puromäki, H., Kuusio, H, Tuusa, M, & Karjalainen, J. 2017. Sosiaalihuoltolaki ja sosiaalinen kuntoutus: Kuntakyselyn tulokset. Julkkari, STM:n hallintoalan avoin julkaisuarkisto. Työpaperi 47/2016. Viitattu: 25.3.2017 ja 30.12.2017. [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131975/Sosiaalihuoltolaki\\_Tyo\\_47-2016\\_net.korj%20240217.pdf?sequence=1](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131975/Sosiaalihuoltolaki_Tyo_47-2016_net.korj%20240217.pdf?sequence=1)

Pyhäjoki, J. & Koskimies, M. 2015. Hyvien käytäntöjen dialogit sosiaalityön osaamisen kehittämisen välineenä. Teoksessa Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä, 155–174. Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. EU. United Press Global.

Raivio, H. & Karjalainen, J. 2013. Osallisuus ei ole keino tai väline, palvelut ovat! –osallisuuden rakentuminen 2010-luvun tavoite- ja toimintaohjelmissa. Osallisuus – oikeutta vai pakkoa? toim. Era, T. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja, 156. Jyväskylä. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. Viitattu 3.7.2018. [http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013\\_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/64153/JAMKJULKAISUJA1562013_web.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Raivio, H. 2018a. (toim.) Enemmän sosiaalista toimintakykyä, lisää osallisuutta! Yhteiskehittäen vaikuttavampaa sosiaalista kuntoutusta. SOSKU-hankkeen 2015–2018 loppuraportti. Terveystieteiden tutkimuskeskus (THL). Työpaperi 7/2018. Tampere. Juvenes Print – Suomen Yliopistopaino Oy.

Raivio, H. 2018b. Sosiaalinen kuntoutus voimavaraistamisena – toivon ja muutoksen näkökulma. Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia ja mahdollisuuksia, Diak työelämä 13, 97–117. Toim. Kostilainen & Nieminen. Tampere. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Rauhala, L. 2014. Ihmiskäsitys ihmistyössä. Helsinki. Gaudeamus Oy.

Rautio, Y. 2018. Aktiivimalli loukkaa yleistä oikeustajua – siksi se sai vastaansa kansanliikkeen. Helsingin Sanomat. Viitattu 5.1.2018. <https://www.hs.fi/politiikka/art-2000005513618.html>

Ratkaisukeskeisyys pähkinänkuoressa. Ratkes ry. Viitattu 12.5.2018. <http://www.ratkes.fi/ratkes-pahkinankuoressa>

Saikku, P. & Kokko R-L. 2012. Kuntoutuksen käytännöt Paltamon työllisyyskokeilussa – Toimijuuden tukeminen ammatillisessa ja sosiaalisessa kuntoutuksessa. Kuntoutus, 2012: 4, 5–16. Viitattu 1.12.2018.

Saukko, P. 2018. VS: Sosiaalinen kuntoutus ja sote-uudistus. Email [merja.paulasaari@seinajoki.fi](mailto:merja.paulasaari@seinajoki.fi) 5.4.2018. Tulostettu 22.10.2018.

Seinäjoen kaupunki. 2018a. Raportti Seinäjoen SOSKU-osahankkeen yksilövalmennuksesta ja sen vaikuttavuudesta. SOSKU, Seinäjoen osahanke. Viitattu 12.5.2018. [https://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/sosiaalijaterveys/sosiaali-palvelut/hankkeet/TrE7h76pX/Raportti\\_Seinajoen\\_SOSKU-osahankkeen\\_yksilovalmennuksesta\\_ja\\_sen\\_vaikuttavuudesta.pdf](https://www.seinajoki.fi/material/attachments/seinajokifi/sosiaalijaterveys/sosiaali-palvelut/hankkeet/TrE7h76pX/Raportti_Seinajoen_SOSKU-osahankkeen_yksilovalmennuksesta_ja_sen_vaikuttavuudesta.pdf)

Seinäjoen kaupunki 2018b. SOSKU-hanke. Viitattu 10.5.2018. <http://www.seinajoki.fi/sosiaalijaterveyspalvelut/hankkeetstrategiatjulkaisut/sosku-hanke.html>

SHL 1301/2014. Sosiaalihuoltolaki. Säädöskokoelma Finlexin sivuilla. Viitattu 18.2.2017. <http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaalisen kuntoutuksen kehittämishanke (SOSKU) Väliraportti I. 2016. Toim. Mari Ruuth. Viitattu 6.6.2018. [https://thl.fi/documents/10531/3149614/SOSKU\\_Valiraportti\\_I\\_181116.pdf/713b2ce4-18a5-4fb9-9c9f-0b56cb72d552](https://thl.fi/documents/10531/3149614/SOSKU_Valiraportti_I_181116.pdf/713b2ce4-18a5-4fb9-9c9f-0b56cb72d552)

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2018a. Sosiaalihuollon palveluprosessit. Viitattu 23.6.2018. <https://thl.fi/fi/web/tiedonhallinta-sosiaali-ja-terveysalalla/kanta-palvelut/sosiaalihuollon-kanta-palvelut/palvelutuotannon-toiminnalliset-maarittelyt/sosiaalihuollon-palveluprosessit>

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. 2018b. Seinäjoen osahankkeen toiminnan koonti ja hyvät käytännöt 2015–2018. Viitattu 28.7.2018. <https://thl.fi/documents/10531/3149614/Sein%C3%A4joen+osahankkeen+toiminnan+koonti+ja+hyv%C3%A4t+k%C3%A4yt%C3%A4nn%C3%B6t+2015-2018.pdf/4052e63b-84f6-4119-9d41-c205efc2a0c9>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2017a. Kela, Kansallinen koodistopalvelu. Asian vireilletulokäsittely. Viitattu 7.10.2018. <http://91.202.112.142/codeserver/pages/classification-view-page.xhtml>



Terveyden- ja Hyvinvoinninlaitos. 2017b. Kela, Kansallinen koodistopalvelu. Palvelutarpeen arviointi. Viitattu 7.10.2018.  
<http://91.202.112.142/codeserver/pages/classification-view-page.xhtml>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2017c. Kela, Kansallinen koodistopalvelu. Asiakkuuden suunnittelu. Viitattu 7.10.2018.  
<http://91.202.112.142/codeserver/pages/classification-view-page.xhtml>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2017d. Kela, Kansallinen koodistopalvelu. Palvelun järjestäminen. Viitattu 7.10.2018.  
<http://91.202.112.142/codeserver/pages/classification-view-page.xhtml>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2017e. Kela, Kansallinen koodistopalvelu. Palvelun toteuttaminen. Viitattu 7.10.2018.  
<http://91.202.112.142/codeserver/pages/classification-view-page.xhtml>

Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. 2017f. Osallisuus. Viitattu 3.7.2018.  
<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Timo, A. 2018. Sosiaalinen kuntoutus – Sosiaalisen kuntoutuksen jäsentäminen. Viitattu 28.7.2018.  
[http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/147756/Timo\\_Aanne.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/147756/Timo_Aanne.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Jyväskylä. Kustannusosakeyhtiö Tammi.

Tuusa, M. & Ala-Kauhaluoma, M. 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön raportteja ja muistioita 2014:42. Viitattu 30.5.2018.  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70320/URN\\_ISBN\\_978-952-00-3545-7.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70320/URN_ISBN_978-952-00-3545-7.pdf)

Valtionneuvosto. 2017. Sosiaalihuoltolain soveltamisopas. Viitattu 18.3.2018.  
[http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05\\_17\\_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf](http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/80391/05_17_Sosiaalihuoltolain%20soveltamisopas.pdf)

Varto, J. 1992. Laadullisen tutkimuksen metodologia. Helsinki. Kirjayhtymä.

Vilkkä, H. 2015. Tutki ja Kehitä. 4. painos. Jyväskylä. PS-kustannus.

Vuokila-Oikkonen, P. & Keskitalo, E. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen voimavara- ja ratkaisukeskeiset menetelmät. Teoksessa Sosiaalisen kuntoutuksen näkökulmia

ja mahdollisuuksia, *Diak Työelämä* 13., 164–176. Toim. Kostilainen & Nieminen. Tampere. Diakonia-ammattikorkeakoulun julkaisuja.

Väyrynen, S., Lindh, J. & Romakkaniemi, M. 2015. Päihde- ja mielenterveyskuntoutuksen työntekijöiden neuvottelut professionaalista yhteisöllisyydestä. Teoksessa *Sosiaalityön yhteisöllisyyttä etsimässä*, 107–127. Toim. Väyrynen, S., Kostamo-Pääkkö, K. & Ojaniemi, P. EU, United Press Global.

Vänskä, K., Laitinen-Väänänen, S., Kettunen, T. & Mäkelä, J. 2011. *Onnistuuko ohjaus? Sosiaali- ja terveysalan ohjaustyössä kehittyminen*. 1. painos. Helsinki. Edita Prima.

Väisänen, R. 2018. Sosiaalisen kuntoutuksen käsite ja kehitysvaiheet. Teoksessa *Sosiaalinen kuntoutuksessa*, 19–38. Toim. Lindh, J., Härkäpää, K. & Kostamo-Pääkkö, K. Turenki. Lapland University Press.

## LIITE 1

Asiakkaille ensimmäiseksi lähetetty viesti asiakkaille:

Hei,

Teen opinnäytetyönäni palvelumallinnuksen sosiaalisesta kuntoutuksesta. Tämän pohjalta haluaisin haastatella 5-8 henkilöä Soskuun liittyvistä kokemuksistanne ja näkemysistänne. Haastattelu on vapaaehtoinen ja tiedot käsitellään luottamuksellisesti. Haastattelun tarkemmat tiedot ja kysymykset lähetetään haastateltaville etukäteen. Haastattelut toteutan itse maaliskuun loppuun mennessä. Mikäli suostut haastatteluun, ilmoita minulle ja sovitaan jatkosta.

Terveisin, Merja Paulasaari

## LIITE 2

### **Tutkimushaastattelun saatekirje**

Hei,

Lähetin sinulle aiemmin tekstiviestin koskien opinnäytetyöni tutkimusta. Tässä kirjeessä esittelen vielä tutkimuksen ja haastattelun tarkemmat tiedot. Mukana saat myös tiedoksi haastattelurungon.

Tutkimukseni tavoitteena on luoda yksi sosiaalisen kuntoutuksen palvelumalli, jolla tuotetaan asiakkaille sekä kevyempää ja yhteisöllisempää palvelua että intensiivisempää yksilövalmennusta. Tutkimusosuudessa haetaan vastausta kysymykseen millaisella palvelulla asiakasta voidaan parhaiten tukea sosiaalisen kuntoutuksen prosessissa Seinäjoella.

Tutkimuksen haastattelupyyntö on lähetetty niille Sosku-hankkeen asiakkaille, jotka ovat osallistuneet sekä yksilövalmennukseen että ryhmämuotoiseen toimintaan.

Toimin itse haastattelijana ja haastattelut toteutan pääosin viikolla 13. Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan. Litteroin haastattelut itse, joten nauhoitetta ei kuuntele kukaan ulkopuolinen. Haastattelumateriaalin käsittelen luottamuksellisesti ja tuhoan ne tutkimukseni valmistuttua. Tutkimuksessa saatujen tietojen ja havaintojen osalta noudatetaan salassapitovelvollisuutta. Tutkimuksessa ei kerätä henkilötietoja. Haastattelussa merkitään tiedoksi ainoastaan haastateltavan sukupuoli. Tutkimusmateriaali käsitellään niin, ettei yksittäinen henkilö ole siitä tunnistettavissa.

Haastattelussa on tarkoitus edetä mahdollisimman rennosti ja keskustellen. Jos kysymykset ovat epäselviä tai sinulla on muuta kysyttävää haastattelusta, vastaan mielelläni kysymyksiisi. Täydennetään tai ohitetaan kysymyksiä tarvittaessa.

Luettuasi haastattelurungon, voit perääntyä haastattelusta. Tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista.

**Mikäli päätät lähettää mukaan emmekä ole vielä sopineet vielä haastattelu-aikaa, laita viestiä niin sovitaan haastattelu-aika.**

Ystävällisin terveisin,

Merja Paulasaari

puh. 0444255740

[merja.paulasaari@seinajoki.fi](mailto:merja.paulasaari@seinajoki.fi)

## LIITE 3

### Haastattelurunko

1. Seinäjoen osahankkeen toteuttama **yksilövalmennus**
  - a) Millaisiin asioihin yksilövalmennus on omassa elämässäsi vaikuttanut ja miksi?
  - b) Oletko kokenut, että toiminta on mennyt kohti itsellesi asettamia tavoitteita vai kohti työntekijän näkemystä? Mikä kokemukseen on vaikuttanut?
  - c) Millaisissa tilanteissa tai hetkissä omatyöntekijän tuki tai osaaminen tuntui merkitykselliseltä tai siitä oli apua?
  - d) Millaisia asioita yksilövalmennuksen olisi mielestäsi hyvä pitää sisällään?
  - e) Miten toteuttamisympäristö vaikuttaa toimintaan?
  - f) Keille vastaavasta toiminnasta voisi mielestäsi olla hyötyä ja miksi?
  
2. Seinäjoen osahankkeen **ryhmämuotoinen toiminta**
  - a) Millaisiin asioihin ryhmätoiminta on omassa elämässäsi vaikuttanut ja miksi?
  - b) Miten ryhmän toteuttamisympäristö vaikuttaa toimintaan?
  - c) Mitä ryhmätoiminnan olisi hyvä pitää sisällään?
  - d) Mikä olisi hyvä ryhmän koko ja miksi?
  - e) Millaisissa tilanteissa vastaavasta ryhmätoiminnasta voisi mielestäsi olla ihmisille hyötyä ja miksi?
  
3. Työntekijän ja asiakkaan välinen **vuorovaikutus**
  - a) Miten kuvaisit sinun ja työntekijän välisiä tapaamisia Soskulla?
  - b) Koetko, että mielipiteitäsi ja kokemuksiasi on kuunneltu yksilövalmennuksessa ja/tai ryhmässä?
  - c) Millaiset asiat edellä mainittuihin asioihin ovat vaikuttaneet?
  - d) Millainen rooli vuorovaikutuksella on ollut asioidesi etenemisen suhteen?
  - e) Mitä kohtaamisen ja vuorovaikutuksen osalta tulisi mielestäsi sosiaalityössä huomioida?
  
4. Muita sosiaalisessa kuntoutuksessa **huomioitavia asioita**
  - a) Mitä asioita tulisi huomioida ohjattaessa rinnakkaisiin palveluihin? (esimerkiksi Soskusta kuntouttavaan työtoimintaan, terveydenhuollon palveluihin tai päihdepalveluihin?)
  - b) Mitä tulisi huomioida palvelun päättyessä tai asiakkuuden siirtyessä toiseen yksikköön (Esim. Soskusta Avantiin tai TYP:iin?)
  - c) Onko jotain muuta tähän aihepiiriin liittyen, mitä haluaisit sanoa?
  - d) Minkä neuvon haluaisit antaa toiminnan toteuttajille?

Lisäkysymys esitetty kaikille haastateltaville haastattelun yhteydessä:

Milloin sähköiset palvelut voisivat toimia sosiaalisessa kuntoutuksessa?

(Numerointi ja aakkostus lisätty haastattelurunkoon jälkikäteen käsittelyn selkeyttämiseksi.)