



Osaamista
ja oivallusta
tulevaisuuden
tekemiseen

Kirsti Kostamo-Kleemola

Ammatillisen kuntoutuksen aktiivisen osallistumisen tukeminen liikennevaikutuksen kuntoutusprosessissa

Metropolia Ammattikorkeakoulu

Toimintaterapeutti YAMK

Kuntoutuksen tutkinto-ohjelma

Tutkimuksellinen kehittämissyö

9.6. 2019

Tekijä(t)	Kirsti Kostamo-Kleemola
Otsikko	Ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa
Sivumäärä Aika	65 sivua + 4 liitettä 9.6.2019
Tutkinto	Toimintaterapeutti YAMK
Tutkinto-ohjelma	Kuntoutuksen YAMK
Ohjaajat	Yliopettaja, Pekka Paalasmaa Yliopettaja, Salla Sipari
<p>Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoituksena oli kehittää liikennevakuutuksesta korvattavan ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessia kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi. Kehittämistyö toteutui yhteistyössä viiden organisaation kanssa, siten että mukana oli suomalaisia vahinkovakuutusyhtiöitä, Liikennevakuutuskeskus, sekä vakuutus-kuntoutus.</p> <p>Tutkimuksellinen kehittämistyö noudatti toimintatutkimuksellista lähestymistapaa. Aineistoa kerättiin kolmessa vaiheessa yhteiskehittelyn menetelmin. Kaikissa aineiston keruun vaiheissa vakuutustoimijoiden asiantuntijaryhmä tuotti tietoa kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisesta liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa.</p> <p>Ensimmäisessä aineiston keruun vaiheessa selvitettiin, miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa. Toisessa vaiheessa selvitettiin miten, ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa. Kolmannessa vaiheessa selvitettiin aiemmin kerätyn aineiston pohjalta, mitä on ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa.</p> <p>Kaikki aineistot analysoitiin aineistolähtöisellä sisällön analyysillä.</p> <p>Tutkimuksellisen kehittämistyön tuotoksena syntyi kuvaus ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevasta toimintatavasta liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa. Ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tukeva toimintatapa ammatillisen kuntoutuksen prosessissa rakentuu organisaatioiden toimintaperiaatteiden pohjalle.</p> <p>Vakuutustoimijat voivat tukea ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista, tietoa antaen, yksilöllisesti, yhteisessä ymmärryksessä, sekä rinnalla kulkien.</p> <p>Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksia voidaan käyttää ammatillisen kuntoutuksen korvaus- ja kuntoutustoiminnassa kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi. Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksien avulla kuntoutusorganisaatioiden ja asiantuntijoiden on mahdollista kehittää toimintatapojaan.</p>	
Avainsanat	ammatillinen kuntoutus, kuntoutusprosessi, osallistuminen, liikennevakuutus, toimintatutkimus

Author Title	Kirsti Kostamo-Kleemola Supporting Vocational Rehabilitatee's Active Participation in Motor Insurance Rehabilitation Process
Number of Pages Date	65 pages + 4 appendices June 2019
Degree	Master of Health Care
Degree Programme	Rehabilitation
Instructors	Pekka Paalasmaa, Principal Lecturer Salla Sipari, Principal Lecturer
<p>The purpose of this development project was to develop the vocational rehabilitation process of motor insurances in order to support active participation of injured rehabilitatees. The development project was carried out in co-operation with five organizations, including Finnish motor insurance companies, the Finnish Motor Insurers' Center, and Insurance rehabilitation.</p> <p>The development project followed an action research approach. Data was collected in three stages by using the co-development methods. At all stages of the data collection, the specialist group of insurance and rehabilitation agents provided information on supporting the injured rehabilitatee to participate actively in the rehabilitation process.</p> <p>The first stage of data collection looked into how the rehabilitatees are supported in their active participation in the vocational rehabilitation process of motor insurances. The second stage of data collection investigated how the rehabilitatee's active participation should be supported in the vocational rehabilitation process on the motor liability insurance. The third stage of data collection looked into what the support of the rehabilitatee's active participation is like in the vocational rehabilitation process on the motor liability insurance based on the previously collected data. All data was analyzed with data driven content analysis.</p> <p>The result of the development project was a description of an operational model on how to support rehabilitatee's active participation in vocational rehabilitation process on motor insurance. The operational model of rehabilitatee's active participation in vocational rehabilitation process is based on the organization's operational principle. Agents in insurance and rehabilitation companies can support the rehabilitatee's active participation by providing information, with individual attention, with common understanding and working alongside together.</p> <p>The results can be used in practice how the insurance and rehabilitation agents can support rehabilitatee to active participation in vocational rehabilitation process. The results can be utilised to develop operational models for insurance companies' vocational rehabilitation compensation handling and for rehabilitation services of rehabilitation organizations.</p>	
Keywords	vocational rehabilitation, rehabilitation process, participation, motor insurance, action research

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Ammatillinen kuntoutus	3
2.1	Liikennevakuutuksesta korvattava ammatillinen kuntoutus	3
2.2	Ammatillisen kuntoutuksen kuntoutuksenprosessi	4
3	Kuntoutujan aktiivinen osallistuminen kuntoutusprosessissa	5
3.1	Aktiivisen osallistumisen mahdollisuus	5
3.2	Aktiivinen osallistuminen kuntoutusprosessissa	8
4	Tutkimuksellisen kehittämistyön toimintaympäristö	14
5	Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus ja kehittämistehtävät	15
6	Menetelmälliset ratkaisut	15
6.1	Tutkimuksellinen lähestymistapa	15
6.2	Kehittämistyön eteneminen	17
6.3	Tiedontuottajien valinta ja kuvaus	19
6.4	Aineistonkeruun vaiheet	21
6.5	Aineiston analysointi	25
7	Ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutusprosessissa	27
7.1	Aktiivista osallistumista tukevat tunnistetut toimintatavat	27
7.2	Aktiivisen osallistumisen tukemiseksi tarvittavat toimintatavat	34
7.3	Aktiivista osallistumista tukeva kuntoutusorganisaatio ja asiantuntija	39
8	Ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tukeva toimintatapa	42
9	Pohdinta	45
9.1	Tulosten tarkastelua	45
9.2	Kehittämistyön etenemisen ja menetelmällisten ratkaisujen arviointi	55
9.3	Eettiset kysymykset ja luotettavuus	57
9.4	Tulosten hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen	59
	Lähteet	61

Liite 1 Aineistonkerääminen työpajoissa

Liite 2 Suostumuslomake

Liite 3 Tutkimushenkilötiedote

Liite 4. Näyte sisällönanalyysistä

1 Johdanto

Tutkimuksellisen kehittämistyöni ajankohtaisuus ja tarpeellisuus kumpuaa vallalla olevasta kuntoutusjärjestelmän uudistustyöstä, (Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi, STM:n raportteja ja muistioita 9.11.2017)., sekä kuntoutusparadigman, eli kuntoutusajattelun muutoksesta (Järvikoski & Härkäpää 2011:52). Molemmissa kuntoutujan rooli omassa kuntoutuksessaan nähdään aktiivisena subjektina, omaan elämään vaikuttavana aktiivisena toimijana. Muutoksessa korostuu kuntoutujan osallistumista tukeva toimintatapa.

Yleisesti ottaen tulevaisuuden toimintatavat näyttäytyvät entistä enemmän asiakasta osallistavina ja yksilön nähdään osallistuvan palveluidensa ja etuuksiensa suunnitteluun (Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus 2018). Kuntoutusajattelun muutoksessa ja neljännessä konstruktivisessa paradigmassa kuntoutuja nähdään kuluttajana, joka hallitsee omaa elämäänsä ja neuvottelee palveluistaan niiden käyttäjänä ja valitsijana. Asiakas nähdään aktiivisena osallistujana, joka yhteistyössä asiantuntijoiden kanssa kehittää kuntoutumistaan. Paradigmassa korostetaan kuntoutujan omaa ja aktiivista roolia itsenäisenä valintoja tekevänä toimijana, jossa kuntoutuksen lopputuloksen kannalta tärkeää on kuntoutujan oma panostus. Kuntoutuksen ammattilaiset ovat tukijoina ja vaihtoehtojen esittäjiä (Viitanen & Piirainen 2013:114-116.) Kuntoutujan aktiivinen osallistuminen kuntoutukseen on tärkeää kuntoutujan sitoutumisen ja motivaation lisäämiseksi. (Järvikoski & Härkäpää 2011:198). Aktiivisella osallistumisella on merkitystä myös kuntoutusprosessin etenemisen ja vaikutusten kannalta. (Järvikoski & Härkäpää 2008:61).

Kuntoutusjärjestelmän uudistustyö, sekä kuntoutusajattelun mukainen toimintatapa edellyttää kuntoutusorganisaatioiden ja kuntoutusasiantuntijoiden toimintatapojen kehittämistä ja muutosta. Kuntoutusprosessin kehittämistarpeet on tunnistettu myös tutkimuksissa ja opinnäytetöissä (Airaksinen 2013, Englund 2016, Tammi 2012, Koukkari 2010), joista Koukkari (2010) on tutkimuksessaan selvittänyt kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Kehittämishaasteena on kuntoutuspalvelujärjestelmän toiminnan avoimuuden lisääminen, sekä byrokratian vähentäminen. (Koukkari 2010:207-208.) Englund (2016) on selvittänyt kuntoutusprosessin vuorovaikutusta ammatillisen kuntoutuksen tilaaja-tuottaja mallissa, jossa todettiin vuorovaikutuksen kehittämisen vahvistamisen tarve korvauksiin vaikuttavan tiedon saavutettavuudesta ja reaaliaikaisuudesta. Kuntoutujan aseman ja kuntoutusjärjestelmän toimijoiden

vuorovaikutuksessa nähtiin vahvistamisen tarve. Tulosten mukaan kuntoutusprosessi toteutuu vankan järjestelmätasaisen ohjauksen kautta, jolloin kuntoutujan näkemykset jäävät herkästi taka-alalle ja kuntoutujan mahdollisuudet vaikuttaa omaan kuntoutukseen jää järjestelmän jalkoihin. Kuntoutusprosessin on mahdollista saavuttaa tavoitteensa, kun organisaation ja kuntoutujan tavoite voidaan yhdistää toisiinsa. Yhteisen tavoitteen saavuttaminen edellyttää kaikkien toimijoiden keskinäistä tiedonjakamista, sekä yhteistoimintaa. Vuorovaikutuksella, kaikkien osapuolten kuulemisella, sekä yhteisellä ymmärryksellä voidaan vahvistaa kuntoutumisen edellytyksiä. (Englund 2016:91-97.)

Kuntoutujan aktiivista osallistumista kuntoutusprosessissa voidaan tukea ja mahdollistaa, sekä kuntoutusasiantuntijoiden toimintana, että osallistumismahdollisuuksia tarjoavan kuntoutusorganisaation toimintana. Kuntoutusorganisaation arvot ja toimintaperiaatteet määrittävät sitä, kuinka kuntoutusasiantuntijoilla on mahdollisuuksia toimia, sekä miten yksittäisen kuntoutujan on mahdollisuus osallistua (Salminen, Järvikoski & Härkäpää 2016:31.) Liikennevakuutuksen ammatillisessa kuntoutuksessa tämä tarkoittaa sitä, kuinka ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusorganisaatio, eli liikennevakuutuksen ammatillista kuntoutusta toteuttava organisaatio toimintaperiaatteineen antaa asiantuntijoille mahdollisuuden toteuttaa kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevaa toimintatapaa. Kuntoutujan aktiivista osallistumista kuntoutusprosessissa asiantuntijoina tukevat ammatillisen kuntoutuksen vakuutustoimija korvaustoiminnassa ja kuntoutustoimija kuntoutustoiminnassa. Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä kutsun heitä yhteisellä nimikkeellä vakuutustoimijat.

Liikennevakuutuksen ammatillisessa kuntoutuksessa kuntoutujalta edellytetään omaaloitteisuutta, aktiivista suhtautumista ja osallistumista. (Ammatillisen kuntoutuksen ohje 1.10.2017). Ammatillisen kuntoutuksen ohje ei kuitenkaan kuvaa toimintatapaa, jonka mukaan kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea.

Tutkimuksellisen kehittämistyöni tarkoituksena on kehittää liikennevakuutuksesta korvattavan ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessia kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi. Tutkimuksellisen kehittämistyöni tuotoksena syntyy kuvaus kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevasta toimintatavasta liikennevakuutuksen ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessissa.

2 Ammatillinen kuntoutus

2.1 Liikennevakuutuksesta korvattava ammatillinen kuntoutus

Ammatillisessa kuntoutuksessa on kyse henkilön työkyvystä suhteessa työhön. Ammatillisen kuntoutuksen tavoitteena on parantaa työssä olevan henkilön työssä pysymisen mahdollisuuksia tai parantaa työelämään palaamista, tukea henkilön työllistymisen mahdollisuuksia, sekä estää työkyvyttömyys. (Järvikoski 2013:44-46; Juvonen-Posti, Lamminpää, Rajavaara, Suoyrjö & Tötterman 2016:167-168.) Kuntoutuksen tavoitteena on aina kuntoutujan osallistumisen mahdollisuuksien parantaminen, joka puolestaan edellyttää kuntoutujan henkilökohtaisten voimavarojen tunnistamista ja käyttöönottoa. (Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016:59.) Ammatillista kuntoutusta voidaan määritellä toimenpiteiden ja tavoitteiden kautta. Toimenpideperusteisessa määrittelyssä toimenpiteitä ovat muun muassa ammatinvalinnanohjaus, ammatillinen koulutus, työ- tai työpaikkakokeilu, työhönvalmennus tai muut työllistymistä tai työssä pysymistä tukevat toimenpiteet. (Järvikoski 2002:45.) Ammatillista kuntoutusta rahoittavat ja toteuttavat työeläkelaitokset, Kansaneläkelaitos, sekä liikenne- ja työtapaturmissa asianomaiset vakuutukset. (Valtiontalouden tarkastusvirasto, Kuntoutus työurien pidentäjänä. Tarkastuskertomus 2, 2013:14; Rissanen & Aalto 2002:9.)

Liikennetapaturmissa kuntoutus myönnetään ja toteutetaan liikennevakuutuslain periaattein. Kuntoutukseen pääsy edellyttää, että henkilöllä on oikeus korvaukseen vahinkotapahtuman ja lain nojalla. (Kukkonen, Mikkola, Siitonen & Vuorinen 2003:11.) Liikennevakuutuksesta korvattavan ammatillisen kuntoutuksen tavoitteena on, että kuntoutuja voi joko jatkaa entisessä työssään tai siirtyä uuteen työhön, josta hän voi saada pääasiallisen toimeentulonsa. Kuntoutusta suunniteltaessa otetaan huomioon kuntoutujan ikä, aikaisempi toiminta, koulutus, asumisolosuhteet, vammasta tai sairaudesta aiheutuvat rajoitukset, sekä työllistymismahdollisuudet kuntoutuksen päätyttyä. (Ammatillisen kuntoutuksen ohje 1.10.2017) Kuntoutusaloitteen voi tehdä vakuutuslaitos, asianomainen itse, työnantaja, sairaala, työvoimaviranomainen tai muu kuntoutusta selvittävä henkilö. (Juvonen-Posti ym. 2016:167-168.)

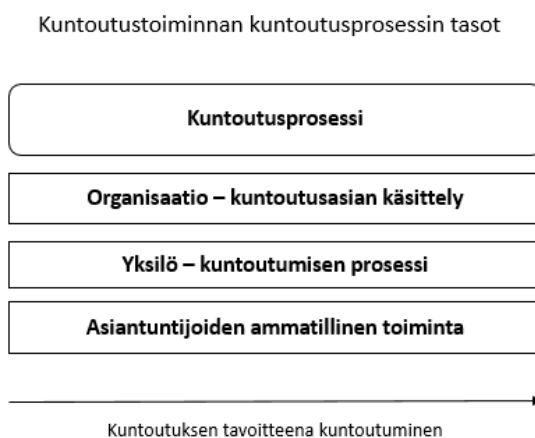
Liikennevakuutuksesta korvattavan ammatillisen kuntoutuksen korvausohjeen on valmisteellut Vakuutuskuntoutus (VKK) ja hyväksynyt Liikennevakuutuskeskus (LVK). Vahingoittuneen kannalta kuntoutus on osa vakuutuskorvausta. Korvattavan liikennevahinko-

tapahtuman ja siitä aiheutuneen henkilövahingon vuoksi korvataan tarpeellinen ammatillinen kuntoutus. Liikennevakuutuslaitosten kuntoutuksen korvaustoiminnan ohje on laikiin perustuvia ohje, joka määrittää sitä, kuinka kuntoutusta prosessissa korvataan ja millä keinoilla. Kuntoutuksen korvaamisen ohje tai vakuutuskäsikirja (VKK ohjeet ja suositukset 31.1.2018) ei kuvaa kuntoutuksen toteuttamisen toimintatapaa.

2.2 Ammatillisen kuntoutuksen kuntoutuksenprosessi

Tutkimuksellisessa kehittämistyössäni keskityn ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessiin asiantuntijoiden toimintana, sekä organisaation kuntoutusprosessina kuntoutusasian käsittelyssä.

Kuntoutus toimintana ja sen sisältämä kuntoutusprosessi voidaan kuvata usean eri tason kautta. Kuntoutusprosessissa yhdistyy kuntoutujan kuntoutumisen prosessi, organisaatio tason kuntoutusprosessi, sekä kuntoutuksen ammattilaisten ja asiantuntijoiden toiminta, jotka yhdistyvät toimivaksi kokonaisuudeksi (kuvio 1.) (Piirainen & Kallanranta 2003:95.)



Kuvio 1. Kuntoutustoiminnan kuntoutusprosessin tasot, mukaillen Piirainen & Kallanranta 2003; Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016; Järvikoski & Härkäpää 2011

Kuntoutusprosessi voidaan kuvata suunnitelmallisena ohjausprosessina tai toimenpiteiden prosessina, jossa on kuntoutustarpeen havaitseminen, kuntoutustarpeen määrittely, kuntoutussuunnitelman laatiminen, kuntoutuspalveluiden järjestäminen, kuntoutujan aktiivinen tukeminen, sekä kuntoutuksen seuranta. (Järvikoski & Härkäpää 2011:190-192.)

Organisaation kuntoutusprosessiin sisältyvät kuntoutusasioiden käsittely, etuudet, sekä kuntoutuspalvelua kuvaavat ratkaisut (Piirainen & Kallanranta 2003:95), jotka ovat Liikennevakuutuksesta korvattavassa ammatillisessa kuntoutuksessa kuvattu ammatillisen kuntoutuksen korvaustoiminnan ohjeessa. Ohje kuvaa kuntoutuksen käsittelyprosessissa kolme vaihetta kuntoutustarpeen ja –mahdollisuuksien arvioinnin, kuntoutusohjelman suunnittelun, sekä kuntoutusohjelman toteutuksen, seurannan ja mahdolliset tukitoimet. (Ammatillisen kuntoutuksen ohje 1.10.2017.)

Sekä liikennevakuutuksesta korvattavan ammatillisen kuntoutuksen korvaustoiminnan ohjeesta, että kuntoutuksen kirjallisuudessa kuvatusta kuntoutusprosessista löytyvät samat vaiheet.

Kuntoutumisen prosessi on tavoitteellisesti etenevä, kuntoutujan muutosprosessi, joka on suunniteltu yhdessä kuntoutujan ja asiantuntijoiden kanssa, siten että kuntoutujan oma rooli on aktiivinen. Kuntoutumisen prosessissa kuvataan kuntoutuksen käynnistyminen hoitoon hakeutumisena tai kuntoutustarpeen tunnistamisena, kuntoutuksen suunnittelu, toteutuminen ja seuranta, sekä edelleen itsenäinen toimintakyvyn ylläpitäminen (Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016:57.)

Kuntoutusprosessissa ammattilaisten vastuulla on yhdistää kuntoutusorganisaation asian käsittely, sekä kuntoutuksen ammatillinen toiminta suunnitelmalliseksi ja tavoitteelliseksi prosessiksi yhdessä kuntoutujan kanssa (Piirainen & Kallanranta 2003:95), sekä järjestää tavoitteen saavuttamiseksi kuntoutustoimenpiteet (Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016:58).

3 Kuntoutujan aktiivinen osallistuminen kuntoutusprosessissa

3.1 Aktiivisen osallistumisen mahdollisuus

Monitieteellisessä kuntoutuksessa kuntoutujan asemaa voidaan jäsentää eri tavoin. Kuntoutuja voi olla asiakkaana, potilaana tai kuluttajana kuntoutuspalveluissa. Asemaansa riippuen kuntoutuja on omia valintoja tekevä asiakas, kuntoutuksen kohteena olevaan potilas tai palveluun valitseva kuluttaja. Kuntoutuksessa asiakkaat voivat toimia neljällä tavalla, osallistua aktiivisesti, alistua palveluun, vetäytyä palvelusta tai jättää palvelun käyttämättä. Aktiivinen kuntoutuspalveluiden käyttäjä ja toimija tarvitsee tuekseen

yhteisöjä, verkostoja ja kuntoutuksen toimenpiteitä. Asiakaslähtöisessä kuntoutujan aktiivista toimintaa tukevassa kuntoutusjärjestelmässä, kuntoutujalla tulisi olla enemmän valtaa valita, osallistua ja räätälöidä palveluita omiin tarpeisiinsa. (Viitanen & Piirainen 2013:113-114, 119-120.) Kuntoutuksessa kuntoutuja on aktiivinen toimija, ei kuntoutustoimenpiteiden passiivinen vastaanottaja (Järvikoski 2013:22).

Liikennevakuutuksen ammatillisessa kuntoutuksessa, kuntoutuja on vakuutustoimijan ja kuntoutustoimijan asiakkaana, jolloin kuntoutuksen tilaajat ja ammattilaiset kuntoutuspalveluiden tuottajina määrittävät kuntoutuksen tarvetta. (Viitanen & Piirainen 2013:119, Kukkonen ym. 2003:85; Ammatillisen kuntoutuksen ohje 1.10.2017).

Usein kuntoutujat haluavat olla aktiivisia toimijoita kuntoutuksessaan, niin suunnittelussa, päätöksenteossa kuin toimeenpanoon osallistumisessa. Yhteisötasolla tämä edellyttäisi osallistumismahdollisuuksia tarjoavia kuntoutusorganisaatioita. Kuntoutujan aktiivista roolia voidaan tukea asiakaslähtöisellä toimintatavalla, jolloin kuntoutujaa kuullaan ja hänelle luodaan mahdollisuus osallistua kuntoutuksensa suunnitteluun ja päätöksentekoon. Aktiivista osallistumista voidaan tukea myös voimavaralähtöisellä toimintatavalla, jolloin kuntoutujaa tuetaan tunnistamaan ja käyttämään omia voimavarojaan. Kuntoutusorganisaation arvot ja toimintaperiaatteet määrittävät kuntoutusasiantuntijoiden mahdollisuuksia toimia, sekä yksittäisen kuntoutujan mahdollisuutta osallistua (Salmi-nen, Järvikoski ja Härkäpää 2016:31.)

Kuntoutujan osallistumista ja osallistumisen mahdollisuuksia voidaan tarkastella erilais-ten tilojen kautta. Sherry Arnsteinin (1969) osallistumisen portaavat kuvaavat osallistumi-sen mahdollisuutta siten, että alimmalla portaalla osallistuja on ulkoistettu ulkoiselle kont-rollille, toisella portaalla osallistujaa kuullaan ja konsultoidaan ja seuraavalla portaalla osallistuminen mahdollistuu kumppanuudessa yhdessä tehden tasa-arvoisina, ylimmällä portaalla osallistuminen on osallistujajohtoista ja päätösvaltaa annetaan osallistujalle it-selleen. (Järvikoski, Martin, Kippola-Pääkkönen & Härkäpää 2017:60.)

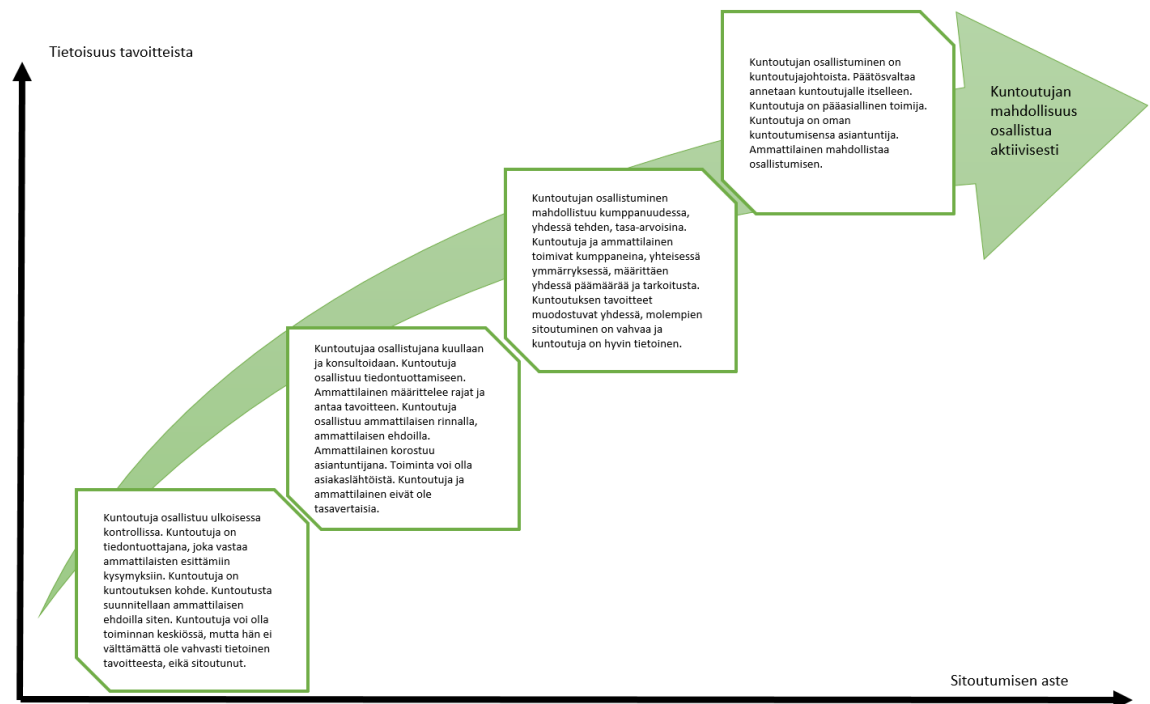
Kuntoutuksessa on osaltaan kyse kehittämisestä. Kuntoutuja kehittää omaa kuntoutu-mistaan kuntoutusprosessissa (Viitanen & Piirainen 2013:114-115). Nordlundin (2009) mukaan asiakkaan asemaa kehittämistoiminnassa ja osallistumisen luonnetta voidaan kuvata erilaisina tiloina. Alimmalla tasolla suljetussa tilassa asiakas on tiedontuottajana, joka vastaa ammattilaisten esittämiin kysymyksiin. Ehdollisesti avoimessa tilassa asia-

kas osallistuu tiedontuottamiseen ammattilaisen määrittelemissä rajoissa ja ammattilaisen asettaman tavoitteen antamana. Avoimessa tilassa asiakas ja ammattilainen toimivat kumppaneina, yhteisessä ymmärryksessä, määrittäen yhdessä päämäärää ja tarkoitusta. Mahdollistavassa tilassa asiakas on pääasiallinen toimija ja ammattilainen mahdollistaa tämän. (Harra, Sipari & Mäkinen 2017:152.) Kuntoutusprosessissa ja kuntoutustoiminnassa tämä tarkoittaa sitä, että alimmalla osallistumisen portaalla suljetussa tilassa kuntoutuja on kuntoutuksen kohde. Kuntoutusta suunnitellaan ammattilaisen ehdoilla siten, että ammattilainen tietää mitä tehdään ja miten edetään. Kuntoutuja voi olla toiminnan keskiössä, mutta hän ei välttämättä ole vahvasti tietoinen tavoitteesta, eikä sitoutunut. Seuraavalla portaalla ehdollisesti avoimessa tilassa kuntoutuja ja ammattilainen toimivat rinnakkain ammattilaisen ehdoilla. Toiminnassa korostuu ammattilaisen asiantuntijuus. Toiminta voi olla asiakaslähtöistä, kuntoutuja on toimijana, mutta kuntoutuja ja ammattilainen eivät ole tasavertaisia. Kolmannella portaalla kuntoutus toteutuu avoimessa tilassa, jossa kuntoutuja ja ammattilainen ovat tasavertaisina kumppaneina. Kuntoutuksen tavoitteet muodostuvat yhdessä, molempien sitoutuminen on vahvaa ja kuntoutuja on hyvin tietoinen. Ylimmällä portaalla on kyse mahdollistavasta tilasta, jossa kuntoutuja on oman kuntoutumisensa asiantuntija ja ammattilaisten rooliksi jää kuntoutujan kuntoutumisen mahdollistaminen (Mäkinen:2014.) vaihtoehtojen esittäjinä ja kuntoutujan tukijoina (Viitanen & Piirainen 2013:114-116). Ammattilaisen tuki ja kumppanuus on tarpeen ja roolin tulisi olla kuntoutujaa tukeva, ei määräävä. (Järvikoski 2013:22).

Kuntoutusorganisaation ja palveluprosessin näkökulmasta kyse on lopulta siitä, kuinka toimimme; asiakkaan kohtaamisessa, vuorovaikutuksessa, luottamuksessa ja asiakkaan osallisuudessa. Kuntoutujan näkökulmasta merkitystä on sillä, millaisen kokemuksen kuntoutuja saa kuntoutuspalvelustaan. (Mäkinen 2014.) Se millaiseen asemaan kuntoutuja asetetaan kuntoutusjärjestelmässä ja kuntoutuksessaan on merkittävää (Viitanen & Piirainen 2013:114).

Osallistumisen mahdollisuus kuvaa sitä, kuinka tietoinen asiakas, eli kuntoutuja on oman kuntoutuksensa kehittäjänä ja kuinka sitoutunut hän on kehittämiseen eli kuntoutukseensa. (Harra, Sipari & Mäkinen 2017:152). Korkeammalla osallistumisen portaalla ja osallistumisen mahdollisuuden tilassa kuntoutuja on tietoisempi ja sitoutuneempi. Se mitä tiukemmin kuntoutujan tila on ohjeistettu ja määritetty, sitä vähemmän on tilaa omalle ajattelulle, jolloin myös sitoutuminen ja osallisuus jää heikommaksi. (Harra, Sipari & Mäkinen 2017:158.) Kuntoutupalveluissa tämä näkyy eritasoisesti, sen mukaan

kuinka tietoinen kuntoutuja on kuntoutuksensa tavoitteista ja miten sitoutunut hän on. (Kuvio 2.)



Kuvio 2. Osallistumisen portaat, osallistumisen tilat ja kuntoutujan osallistuminen kuntoutusprosessissa, mukaillen Arnsteinia 1969, Nordlundia 2009 ja Mäkistä 2014

3.2 Aktiivinen osallistuminen kuntoutusprosessissa

Kuntoutuksesta on jo olemassa hyviä käytännön toimintatapoja, joista esimerkiksi kuntoutuksen tulee käynnistyä mahdollisimman varhaisessa vaiheessa, kuntoutuksella tulee olla selkeä tavoite ja kuntoutuksella on oltava moniammatillinen tuki. Kuntoutuminen on kytkettävä hoitoketjuihin ja se on käynnistettävä nopeasti ja suunnitelmallisesti. (Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi, STM:n raportteja ja muistioita 2017:41.) Hyvä kuntoutus on suunnitelmallista, monialaista ja pitkäjänteistä. (Seppänen-Järvelä ym 2015:21). Hyvä kuntoutuskäytäntö on aina kuntoutuja keskeistä ja nostaa esiin kuntoutujan osallisuuden ja aktiivisen vaikuttamisen omaan kuntoutukseensa ja saamaansa palveluun. (Alaranta, Lindberg & Holma 2008:647). Kuntoutuksen lähtökohtana on kuntoutujan toimintakyvystä ja tarpeista lähtevä tavoitteiden ymmärtäminen ja niiden yhdistäminen asiantuntijoiden näkemykseen. (Paltamaa ym. 2011:225-227).

Kuntoutus on vahinkoa kärsineen oikeus ja kuntoutujan on mahdollisuuksiensa mukaan myötävaikuttaa kuntoutuksensa toteuttamista. Kuntoutus edellyttää kuntoutettavan oma-aloitteisuutta ja aktiivista suhtautumista ja osallistumista. (Ammatillisen kuntoutuksen ohje 1.10.2017.) Kuntoutuminen edellyttää aina kuntoutujan aktiivista osallistumista, omaa aktiivista toimintaa. Vaikka kuntoutuminen edellyttää kuntoutujan omaa aktiivisuutta, sen ylläpitäminen edellyttää ammattilaisten aktiivisuutta. (Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016:65-66.) Kuntoutustarpeen varhaiseksi toteamiseksi ja kuntoutumisen onnistumiseksi on tärkeää, että kaikki osapuolet ovat aktiivisia ja huolehtivat yhteistyössä kuntoutukseen ohjaamisesta ja kuntoutuksesta sekä mahdollisista jatkotoimenpiteistä. Kuntoutuja osallistuu kuntoutuksensa suunnitteluun ja on oman kuntoutumisensa subjekti. (Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi, STM:n raportteja ja muistioita 2017:41.)

Kuntoutukselle luonteenomaista on myös se, että monialainen, eri alojen ja usein eri järjestelmissä toimivien ammattilaisten joukko toimii verkostoyhteistyössä. Yhteistointi käsite kytkee asiantuntijat, organisaatiot ja asiakkaat yhdessä tekemisen ja toiminnan prosessiin. Eri asiantuntijoiden hyvää verkostoyhteistyötä tarvitaan, jotta asiakas saa tarvitsemansa tuen, pyrkiessään tavoitteitaan kohti. Yhteistoimijuuden avulla voidaan muodostaa kaikkien osallistujien yhteinen näkemys tilanteesta, tavoitteesta ja suunnitelmasta, välttämällä ristiriitaiset viestit. Monialaisessa työskentelyssä voidaan vahvistaa kuntoutujan omaa subjektiuttaan omassa kuntoutusprosessissaan. (Seppänen-Järvelä ym. 2015:23.)

Liikennevahinkojen korvausohjeessa, todetaan, että jos korvattavasta vammasta aiheutuu pitkäaikaisia rajoituksia työ- ja toimintakyvylle ja ansiomahdollisuuksille, vakuutuslaitoksen tulee omasta aloitteestaan viipymättä saattaa kuntoutusasia vireille ja huolehtia kuntoutustarpeen selvittämisestä ja kuntoutukseen ohjaamisesta. Erityinen toimimisvelvollisuus vakuutuslaitoksella on silloin, kun kyse ammatillisen kuntoutuksen toimenpiteistä. Kuntoutusmahdollisuudet tulee selvittää ja vahinko kärsineen edellytetään osallistuvien kuntoutukseen. Kuntoutusselvittelyn ja odotusajan ansionmenetyksen korvaamiseksi edellytetään aina vahingoittuneen mahdollisimman aktiivista osallistumista kuntoutuksen eteenpäinviemiseen. (Ammatillisen kuntoutuksen ohje 1.10.2017.)

Kuntoutusmahdollisuuksien selvittelyä hoitaa usein vakuutuslaitoksen toimeksiantona VKK, eli Vakuutuskuntoutus (Kukkonen ym. 2003:85) tai jokin palveluntuottaja. Vaikka

asiaa hoidettaisiin toimeksiantona, on vakuutuslaitos vastuussa selvittelyn viivytyksettö-
mästä hoidosta. Viivytyksetön selvittely edellyttää vakuutuslaitokselta aktiivista tilanteen
seuraamista, tarvittavien asiakirjojen hankkimista, sekä yhteistyötä. Joutuisaan käsitte-
lyyn liittyen korvaava vakuutuslaitos hankkii kuntoutusasian ratkaisemiseksi tarvittavat
selvitykset samalla kertaa ja toimittaa ne palveluntuottajalle. (Ammatillisen kuntoutuksen
ohje 1.10.2017.)

Liikennevakuutuksesta korvattavassa kuntoutuksessa, prosessin aikana kuntoutuja on
usean eri palvelujärjestelmän ja ammattialan asiakkaana, jolloin kuntoutusketjun toimi-
vuus on hyvän kuntoutuskäytännön edellytys. Eri järjestelmien ja palveluiden joustava
yhteistyö on tärkeää, jotta kuntoutus voi toteutua johdonmukaisena kokonaisuutena ja
kuntoutujan on mahdollista saavuttaa asettamansa tavoitteet. Moniammatillisessa yh-
teistyössä pelkkä ketjumainen tiedon siirto ei riitä. (Paltamaa ym, 2011:35-38.) Kuntou-
tusprosessin eri vaiheissa toimintojen on oltava sujuvia, siten että kuntoutuja saa tarvit-
semansa kuntoutuksen, mukaan lukien kuntoutussuunnitelman, -hakemuksen- ja pää-
töksen oikea-aikaisesti. (Paltamaa ym 2011:225-227). Kuntoutus on toimintana muuttu-
massa ketjumaisesta yhteistyöstä kohti samanaikaista yhteistyötä, jossa eri alojen am-
matillaiset ja organisaatiot osallistuvat kuntoutusprosessiin samaan aikaan. Hyvää kes-
kinäistä yhteistyötä tarvitaan, jotta kuntoutuja saa tarvitsemansa tuen. (Järvikoski
2013:57.)

Kuntoutumisessa on kyse kuntoutujan ajattelun ja sosiaalisen toiminnan muutoksesta,
joka on yhteydessä kuntoutujan motivaatioon ja omaan tavoitteeseen kuntoutuksesta.
(Härkäpää, Valkonen ja Järvikoski 2016:78). Kuntoutusmotivaatio on keskeinen tekijä
kuntoutujan halukkuudessa ja valmiudessa muuttaa omaa tilannettaan ja tämän vuoksi
prosessin alussa tulee kiinnittää huomiota kuntoutujan kuntoutusmotivaatioon. (Karhula,
Veijola & Ylisassi 2016:226). Vaikka prosessissa olevat asiantuntijat tai läheiset tunnis-
taisivat kuntoutuksen tarpeen, voi varsinainen kuntoutumisen prosessi käynnistyä vasta
kun kuntoutuja itse tunnistaa tavoitteellisen kuntoutuksen tuomat mahdollisuudet. Kun-
toutumisen motivaatiota voidaan herätellä kuntouttavalla työotteella. (Autti-Rämö, Mik-
kelson, Lappalainen & Leino 2016:59.) Kuntoutukseen tuleva henkilö ei myöskään aina
näe mahdollisuuksia muuttaa omaa tilannettaan kuntoutuksen avulla ja kuntoutus voi-
daan nähdä myös tilaisuutena irtiottoon työstä. Tällöin kuntoutustyöntekijän tehtävänä
onkin herätellä kuntoutuja näkemään mahdollisuudet vaikuttaa. Kuntoutukseen tarttu-
mista voidaan rohkaista esimerkkitapausten avulla. (Ylisassi Hilikka & Turunen Jari

2015:60.) Kuntoutumisen keskeisenä edellytyksenä on kuntoutujan oma halu muutokselle, jolloin kuntoutuja kykenee aktiivista toimintaa vaativaan työskentelyyn. (Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016:67).

Kuntoutustarpeen ja –mahdollisuuksien arviointi etenee prosessina, jossa arvioidaan ensimmäisenä, onko kyseessä vamman tai sairauden seurauksesta kyseessä ammatin vai työpaikan menetys tai onko työkykyisyys todennäköisesti uhattuna tulevaisuudessa. Lisäksi huomioidaan työssäkäyntialue ja mahdollisuudet työllistyä. Työkyvyn arvio ja kuntoutustarpeen arvio on tehtävä aina yksilöllisesti, huomioiden jäljellä oleva työkyky. Kuntoutustarpeen arviointi on kokonaisarviointia, jonka tavoitteena on taata kuntoutujalle mahdollisuus ansaita toimeentulonsa tai todeta ettei kuntoutukselle ole realistisia mahdollisuuksia. Kuntoutusratkaisun arviointi on harvoin yksiselitteistä, huomioiden kuntoutuslaissa esitetyt arviointikriteerit, joita ovat kuntoutujan ikä, ammatti ja aikaisempi koulutus, asumisolosuhteet, korvattavasta vammasta tai sairaudesta aiheutuvat rajoitukset, sekä työllistymisen mahdollisuudet kuntoutuksen päätyttyä. (Ammatillisen kuntoutuksen ohje 1.10.2017.)

Hyvään kuntoutuksen suunnitteluun kuuluu, että erilaiset syyt ja tekijät, sekä muutokset huomioidaan prosessissa. (Seppänen-Järvelä ym. 2015:21). Kuntoutuksen suunnittelussa on otettava huomioon kuntoutuja yksilönä ja hänelle tärkeät asiat, arvot, sekä toiminnallinen historia (Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016:65).

Kuntoutujalla, lähipiirillä, työnantajalla ja vakuutuslaitoksella voi olla kuntoutumiselle omia tavoitteita. Tulosten saavuttaminen edellyttää useiden osapuolten samanaikaista sitoutumista yhteisiin tavoitteisiin. Kuntoutuksen onnistumiseksi tarvitaan yhteinen näkemys ongelmista, sekä suunnitelma tavoitteiden saavuttamiseksi, selkeällä vastuunjaolla ja osapuolien sitoutumisella yhteistyöhön. Tavoitteiden yhteensovittamisen voi tulla ongelmallinen tilanne, jos ammatilliseen kuntoutukseen ohjataan henkilö, joka ei näe työhön palaamista mahdollisena. Henkilökohtaista eläketavoitetta ei yleensä kirjata kuntoutussuunnitelmaan, mutta se voi tulla näkyviin heikkona sitoutumisena tarjottuihin kuntoutustoimenpiteisiin. Toisaalta kuntoutujalla voi olla vahva motivaatio, mutta työhön palaamista ei pidetä realistisena vaihtoehtona. (Härkäpää, Valkonen & Järvikoski 2016:79.)

Kuntoutujan rooli tilanteen arvioinnissa ja suunnitelmien tekemisessä on tärkeä, jolloin kuntoutuja osallistuu eri tavoin suunnitelmien tekemiseen, tulosten arviointiin ja kuntou-

tustoiminnan ongelmakohtien osoittamiseen. (Järvikoski & Härkäpää 2011:50). Kuntoutustyötoimijat ovat prosessissa kuntoutujan tukena (Paltamaa ym. 2011:225-227)., tasa-arvoisessa vuorovaikutussuhteessa, siten että kuntoutustyöntekijän antamat tiedot lisäävät kuntoutujan pystyvyyttä päätöksenteossa. Yhteiseen harkintaan perustuva tilannearvio on tärkeää motivaation ja sitoutumisen ja kuntoutuksen etenemisen kannalta (Järvikoski & Härkäpää 2011:189, 195.) Kuntoutusprosessi etenee sujuvammin ja johtaa parempaan lopputulokseen, silloin kun asiakas on itse aktiivisesti mukana tilanteen määrittelyssä ja tavoitteiden asettelussa. Asiakkaan vaikutusmahdollisuuksilla ja osallistumisella on merkitystä, sekä prosessin etenemisen ja vaikutusten kannalta. (Järvikoski & Härkäpää 2008:61.) Kuntoutuja tulee ottaa aktiivisesti mukaan asettamaan tavoitteitaan heti kun se on mahdollista. (Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016:64). Tavoitteiden asettaminen aidosti yhdessä kuntoutujan kanssa on haastavaa, koska ammatilainen ei voi toimia perinteisessä roolissa suositusten antajana, eikä myöskään jättää kuntoutujaa miettimään yksin tavoitteitaan. Ammatilaisen on autettava kuntoutujaa tarkastelemaan omaa tilannettaan, jolloin kyse on uudenlaisesta asiantuntijuudesta, yhdistäen dialogiset taidot ja kuntoutusalan asiantuntemuksen. (Ylisassi & Turunen 2015:60-61.).

Kuntoutuja tarvitaan tiiviisti mukaan kuntoutusohjelman ja -suunnitelman tekoon, jotta kuntoutuksella olisi onnistumisen mahdollisuuksia. (Kukkonen ym. 2003:104). Kun asiakas osallistuu itse kuntoutuksensa suunnitteluun, on hänen sitoutuminen ja motivaatio parempi kuntoutusprosessin etenemisessä. (Järvikoski & Härkäpää 2011:198). Suunnittelussa pyritään hyödyntämään kuntoutujan aikaisempaa kokemusta ja koulutusta. Kuntoutujan toiminnallisesta historiasta arvioidaan myös yleinen kiinnittyneisyys työelämään, koulutus- ja työhistoria. Arvioinnissa otetaan huomioon myös kuntoutujan psyykkiset voimavarat, kognitiiviset edellytykset ja muun soveltuvuus. Suunnittelussa huomioidaan asumisolosuhteet, työllistymismahdollisuudet, perhetilanne, sekä kotipaikkasidonnaisuus. Terveydellisistä seikoista suunnittelussa huomioidaan korvattavasta vammasta tai sairaudesta johtuvat rajoitteet, jotka ovat tiedossa ja ne rajoitteet, jotka tulee huomioitavaksi rajoitteiden kehittymisen ja ennusteen osalta. (Ammatillisen kuntoutuksen ohje 1.10.2017.) Kuntoutusprosessin suunnittelussa ammattilaista ja kuntoutujan on muodostettava yhteinen ymmärrys siitä mitä kuntoutuksella tavoitellaan. (Karhula, Snellman & Sipari 2016:240).

Kuntoutuksen tulee olla aina tavoitteellista, siten että jokaisen kuntoutujan kanssa tulee sopia jo ennen kuntoutuksen alkamista, mitkä ovat keskeisiä ongelmia ja mitä kohti niiden ratkaisemisessa aiotaan mennä. Kuntoutuksen tavoitteet tulee asettaa yhdessä kuntoutujan kanssa mahdollisimman konkreettisella tasolla. Kuntoutuksen tavoitteet tulisi asettaa määritettyjen pääte- ja välimuuttujien avulla, mitattavasti ja siten että ne ovat saavutettavia. (Klaukka 2008:89-91.) Tavoitteiden saavuttamiselle tulisi asettaa aikaraja, joka määrittelee toimintaa. Tavoitteen saavuttamiseksi käytettävät menetelmät ja toimenpiteet tulee esittää ymmärrettävästi. Tavoitteiden tulee olla saavutettavuudeltaan kuntoutujan, ammattilaisen tai järjestelmän arvioitavissa. (Järvikoski & Härkäpää 2011:194.)

Kuntoutukseen sitoutumisen kannalta on keskeistä, että tavoitteet koetaan omakohtaisesti tärkeiksi ja niiden saavuttaminen nähdään realistiseksi. Kuntoutukseen ja kuntoutumiseen sitoutumiseen, sekä kuntoutusprosessin etenemiseen vaikuttavat myös sosiaaliset tilanteet, esimerkiksi kuntoutujan kokemus vakuutuslaitoksen yhteistyöstä, mahdollisuudesta osallistua kuntoutuksen suunnitteluun. (Härkäpää, Valkonen & Järvikoski 2016:78-79.) Kuntoutujan aktiivista osallistumista on pyritty lisäämään myös kuntoutujan vastuun lisäämisellä, siten että kuntoutuja osallistuu aktiivisemmin kuntoutusta koskevan tavoitteen asettamiseen (Piirainen ja Kallanranta 2003:96).

Kuntoutujaa on kuultava ja tahtotila huomioitava, mikäli kuntoutuksella halutaan saavuttaa tuloksia. Vaikka kuntoutusta yleensä rahoittaakin jokin kuntoutusorganisaatio, tulee sen toiminnan kannattavuuden näkökulmasta otettava huomioon asiakkaan näkemykset kuntoutuksen suunnittelussa ja päätöksenteossa. (Järvikoski 2013:24.)

Kuntoutusprosessissa jokainen kohtaaminen kuntoutujan kanssa on tärkeä tapahtuma, joka ylläpitää sitoutumista kuntoutukseen ja antaa varmuutta siitä, että tavoite on saavutettavissa. Kuntoutujan aktiivisen toimijuuden seuraaminen ja kannustaminen on tärkeä osa kuntoutumisen prosessia. Vaikka kuntoutuminen edellyttää kuntoutujan omaa aktiivisuutta, edellyttää kuntoutumisen ylläpitäminen ammattilaistan aktiivisuutta (Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016:69-70.) Prosessissa otetaan huomioon asiakkaan arviot, mielipiteet ja näkemykset prosessin jokaisessa vaiheessa. Kuntoutustoimenpiteet määritellään ensi sijassa asiakkaan kanssa käydyn keskustelun perusteella. (Järvikoski & Härkäpää 2011:190-192.)

Kuntoutusprosessin seurannassa kuntoutujan tulee tietää milloin ja kuka tapaa hänet seuraavan kerran, mitä asioita kuntoutuksessa seurataan ja milloin tilannetta tulee arvioida uudelleen. Oleellinen osa kuntoutumisen prosessia on kuntoutujan oman toiminnan vaikutusten seuranta, sekä kuntoutumisen vaikuttamiseen mahdollistavien ja rajoittavien tekijöiden arviointi. Kuntoutujan tulee tietää kuntoutuspäätösten ja mahdollisten jatkoopäätösten aikataulu, tarvittavien lausuntojen hankkimiseksi. Jos kuntoutuksen tavoitteita ei ole saavutettu, tulee jatkossa pyrkiä vaikuttamaan muutosta estäviin tekijöihin. Kuntoutumisen prosessin aikana tulee myös arvioida kuntoutuksen päättämisen mahdollisuudesta, huomioiden seuranta ja riittävän tuen jatkuminen. (Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016:70-72.)

4 Tutkimuksellisen kehittämistyön toimintaympäristö

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä keskityn liikennevakuutuksesta korvattavaan ammatilliseen kuntoutukseen. Käsittelen ammatillisessa kuntoutuksessa kuntoutustoiminnan prosessia ja korvaustoimintaa yhteisellä käsitteellä **kuntoutusprosessi**.

Kuntoutusprosessi kattaa liikennevakuutustoimijat, eli vakuutusyhtiön tai Liikennevakuutuskeskuksen (LVK) korvaustoiminnan, joista käytän nimikettä vakuutuslaitos, sekä kuntoutustoiminnan, joka toteutuu vakuutuslaitoksen omana toimintana tai palveluntuottajan toteuttamana kuntoutustoimintana. Vakuutuslaitosten ja vakuutuskuntoutuksen asiantuntijoista, käytän nimikettä **vakuutustoimijat** (kuvio 3.).



Kuvio 3. Tutkimuksellisen kehittämistyön toimijat

Tutkimuksellisessa kehittämistyössäni vakuutustoimijat kehittävät ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessia kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi.

5 Tutkimuksellisen kehittämistyön tarkoitus ja kehittämistehtävät

Tarkoituksena oli kehittää liikennevakuutuksesta korvattavan ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessia kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi.

Kehittämistehtävät:

- 1. Kuvataan miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa?
- 2. Kuvataan miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa?
- 3. Kuvataan mitä on ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa?

Tuotos

Tuloksena syntyi kuntoutujan aktiivista osallistumista tukeva toimintatapa liikennevakuutuksen ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessissa.

6 Menetelmälliset ratkaisut

6.1 Tutkimuksellinen lähestymistapa

Tutkimustyössä lähestyin kehittämistehtäviä toimintatutkimuksen näkökulmasta, koska halusin selvittää mitä ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevia käytänteitä vakuutustoimijoilla on jo olemassa, mitä käytäntöjä tulisi olla ja mitä on ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tukeva toimintatapa liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa. Tähän kysymykseen vastasivat parhaiten ne henkilöt, jotka työskentelevät ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessissa. (Metsämuuronen 2008:14.) Tutkimuksellisen kehittämistyön lähtökohta oli praktinen, koska tutkimuksellisessa kehittämistyössä oli pyrkimyksenä auttaa vakuutustoimijoita tunnistamaan, tiedostamaan ja kehittämään ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevia käytäntöjä (Syrjälä, Ahonen, Syrjäläinen & Saari 1994:32). Käytännön kehittämisellä pyrittiin viimekädessä

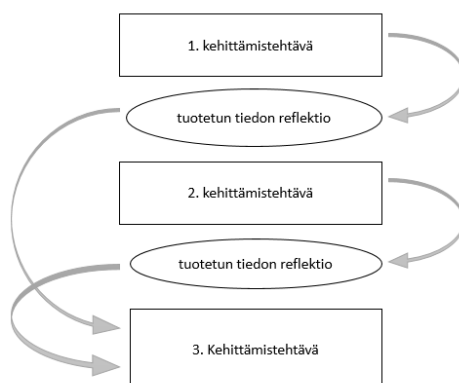
saamaan ammatillisen kuntoutuksen asiakkaille parempaa palvelua, liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa, sekä korvaustoiminnassa, että kuntoutustoiminnassa.

Toteutin tutkimuksellisen kehittämistyöni toimintatutkimuksena, koska sillä pyrittiin saadun tiedon perusteella toimintatavan muutokseen. (Kananen 2014:13,28.) Toimintatutkimus oli myös reflektiivinen menetelmä ammattikäytäntöjen edistäjänä, (Tuomi & Sarajärvi, 2009:39-40.) jonka prosessin aikana ymmärrys ja tulkinta lisääntyivät vähitellen. Tutkimuksessa oltiin kiinnostuneita siitä, miten asiat ovat olleet ja mihin suuntaan ne ovat menossa (Heikkinen ym 2010:36.).

Toimintatutkimus eteni vaiheittaisena prosessina, jossa edettiin osallistujien keskustelun ja pohdinnan kautta muutokseen käytännössä. (Syrjälä ym. 1994:39.) Toimintatutkimuksen vaiheittaisessa prosessissa ja toiminnan kehittämisessä toteutettiin suunnitteluvaihe, joka sisälsi kolme erillistä perättäistä kehittämistehtävää. Ensimmäisessä kehittämistehtävässä osallistuvat asiantuntijat eli vakuutustoimijat vastasivat kehittämistehtävän kysymykseen, siitä miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista kuntoutusprosessissa tuetaan tällä hetkellä. Vakuutustoimijoiden tuottamaa tietoa käytettiin seuraavassa, eli toisessa kehittämistehtävässä keskustelun ja reflektion käynnistäjänä. Vakuutustoimijat refleктоivat ennen toiseen kehittämistehtävään siirtymistä tuottamaansa tietoa. (Toikko & Rantanen, 2009:66.) Toisessa kehittämistehtävässä vakuutustoimijat tuottivat tietoa siitä, miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea. Vakuutustoimijoiden tuottamaa tietoa käytettiin kolmannessa kehittämistehtävässä keskustelun ja reflektion käynnistäjänä. Vakuutustoimijat refleктоivat ennen kolmannen kehittämistehtävään siirtymistä tuottamaansa tietoa. Kolmannen kehittämistehtävän pohjana ja virikkeenä toimi vakuutustoimijoiden tuottama tieto ensimmäisestä ja toisesta kehittämistehtävästä. Kolmannessa kehittämistehtävässä vakuutustoimijat vastasivat kolmannen kehittämistehtävän kysymykseen, muodostaen vuorovaikutuksellisesti keskustelussa ja reflektiossa näkemyksen siitä, mitä on ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tukeva kuntoutusprosessi. Kehittämistehtävien ja perättäisen työskentelyn avulla kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevaa toimintaa hiottiin ja parannettiin. (Heikkinen, Roivio & Syrjälä 2010:19.)

Jokaisen työskentelyvaiheen välissä vakuutustoimijat refleктоivat jo tuottamaansa tietoa ja tieto toimi virikkeenä ja pohjana seuraavan vaiheen työskentelylle. Perättäiset kehittämistehtävät, muodostavat toimintatutkimuksen spiraalin, jossa toiminta ja ajattelu liittyvät

toisiinsa peräkkäisenä tiedon tuottamisena, tuotetun tiedon reflektiona, edeten edelleen parannetun tiedon tuottamiseen. (kuvio 4.)



Kuvio 4. Toimintatutkimuksen spiraalin kuvaaminen kehittämistyössä, mukaillen Toikko & Rantanen 2009; Heikkinen, Roivio & Syrjälä 2010

Toimintatutkimuksen prosessin olennainen osa oli reflektio. Prosessin yhteydessä osallistujat oppivat näkemään myös oman mahdollisuutensa muutoksen aikaansaajana. (Syrjälä ym 1994:37-38.) Toimintatutkimuksessa ammatillisen kuntoutuksen vakuutus-toimijoiden oli kehittämistehtävien kautta tilaisuus yhteistyössä reflektoida ja arvioida kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemista ja muodostaa yhteistä näkemystä, siitä mitä kuntoutujan aktiivista osallistumista tukeva kuntoutusprosessi on. (Toikko & Rantanen 2009:52; Tuomi & Sarajärvi 2009:34-35.) Toimintatutkimuksessa pyrittiin osaltaan myös havaitsemaan käytännön toiminnan ongelmia ja kehittämään jo olemassa olevia käytäntöjä paremmiksi (Metsämuuronen 2008:29.), sekä tuottamaan uutta tietoa reaaliaikaisesti käytäntöjen kehittämiseksi. (Kuula 1999:11-12.)

6.2 Kehittämistyön eteneminen

Vakuutuslaitoksien ja vakuutuskuntoutuksen halukkuutta osallistua tutkimukselliseen kehittämistyöhön kartoitettiin kevään 2018 aikana ja kehittämistyön aihe esiteltiin liikennevahinkojen henkilöjaostossa keväällä 2018. Kehittämistyön osallistumiseen halukkaita yhteistyöorganisaatioita ilmoittautui seitsemän. Osa vakuutuslaitoksista ilmoitti organisaatiokohtaisesti osallistujamääräksi yhden asiantuntijan, yksi organisaatio ilmoitti määräksi kaksi osallistuvaa asiantuntijaa. Vakuutuskuntoutuksen osallistujamääräksi valittiin viisi asiantuntijaa.

Tutkimuksellisen kehittämistyöni tavoite tarkentui kevään 2018 aikana ja edelleen perehtyessäni ilmiöön. Samalla tarkensin kehittämistehtäväni kysymystä ja menetelmällisiä ratkaisuja.

Tutkimukselliseen kehittämistyöhön ilmoittautuneilta yhteistyöorganisaatiolta, eli liikennevakuutusyhtiöiltä ja Liikennevakuutuskeskuksesta (LVK) ja Vakuutuskuntoutus VKK:lta haettiin tutkimuslupaa lokakuussa 2018. Tutkimuslupan myöntävä yhteistyöorganisaatio antoi minulle luvan kutsua ammatillisen kuntoutuksen työntekijöitään/työntekijää osallistumaan tutkimuksellisen kehittämistyön aineistonkeruun työpajoihin asiantuntijana ja tiedontuottajana. Työpajoihin osallistuvilta vakuutustoimijoilta pyydettiin suostumus tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistumisesta (liite 2.).

Tutkimuksellisen kehittämistyön aineistonkeruun työpajat toteutettiin Vakuutuskeskuksen kokoustiloissa. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistumisesta ei aiheutunut yhteistyöorganisaatiolle kustannuksia, lukuun ottamatta mahdollista osallistuvan työntekijän työaikaa ja matkakustannuksia.

Tutkimuslupien saamisen jälkeen kutsuin osallistuvia vakuutustoimijoita työpajoihin marraskuussa 2018 (liite 3.) Aineiston hankinta, eli työpajat järjestettiin tammi-maaliskuun 2019 aikana.

Aineiston analysointia toteutui jokaisen työpajan jälkeen ja lopullinen aineiston analyysi maaliskuun 2019 aikana. Tutkimuksellisen kehittämistyön kirjallinen raportti valmistui kesäkuussa 2019. Tutkimuksellisen kehittämistyö eteni suunnitelman mukaan. (taulukko 1.)

Taulukko 1. Tutkimustyön aikataulu

Aika	Toteutus
Syksy 2017	Kehittämistyön ideointia, aiheen alkukartoitus, tarveanalyysi ja alustava aiheanalyysi
Helmikuu 2018	Tutkimusaihe ja yhteistyötapaaminen, tutkija ja Liikennevakuutuskeskuksen edustaja.
Maaliskuu 2018	Tutkimusaihe ja yhteistyötapaaminen, tutkija ja Vakuutuskuntoutuksen edustajat.

Toukokuu 2018	Tutkimusaihe ja yhteistyötapaaminen, tutkija ja henkilövahinkojaoston VAJA:n osallistuvat liikennevakuutusyhtiöt. Tutkimuksellisen kehittämistyön aiheen esittely.
Kesäkuu 2018	Yhteistyöorganisaatioiden alustava ilmoittautuminen mukaan tutkimukselliseen kehittämistyöhön.
Kesä-syyskuu 2018	Tarkentava aiheanalyysin, tutkimuskysymyksen, sekä tutkimussuunnitelman tarkentaminen.
Loka- marraskuu 2018	Tutkimuslupien hakeminen yhteistyöorganisaatioista. Osallistujien kutsuminen tutkimuksellisen kehittämistyön aineistonkeruun työpajoihin.
Marraskuu 2018	Tutkimuksellisen kehittämistyön esittely Metropolian seminaarissa 9.11.2018 Työ esiteltiin tutkimuslupavaiheessa.
Tammikuu – maaliskuu 2019	Aineistonkeruun työpajat 9.1.2019, 1.2.2019 ja 1.3.2019 Vakuutuskeskuksen kokoustilat
Tammi-toukokuu 2019	Aineiston analysointia työpajojen jälkeen ja lopullinen analysointi, sekä tutkimusraportin laadinta.
Kesäkuu 2019	Tutkimuksellisen kehittämistyön tutkimusraportin julkistaminen.
Elo-syyskuu 2019	Tutkimuksellisen kehittämistyön ja tulosten esittely yhteistyöorganisaatioissa.

Tutkimusluvan myöntäneet yhteistyöorganisaatiot, joista osallistui tutkimuksellisen kehittämistyön työpajoihin osallistuja, saivat tutkimuksellisesta kehittämistyöstä muodostuvan kirjallisen raportin käyttöönsä sähköisesti. Tutkimuksellisen kehittämistyön raportti ja tulokset esitellään yhteistyöorganisaatioissa elo-syyskuun 2019 aikana.

6.3 Tiedontuottajien valinta ja kuvaus

Toimintatutkimuksessa oli tärkeää, että henkilöt keneltä tietoa kerätään, tietävät tutkittavasta ilmiöstä mieluusti mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta. Tämän vuoksi tiedontuottajan valinnan tuli olla tarkoitukseen sopivaa. (Tuomi & Sarajärvi 2009:85-86.) Toimintatutkimuksen läpivienti vaatii osallistujilta, sekä tutkijalta, että tutkimukseen osallistuvilta henkilöiltä aktiivisuutta ja kuulumista ilmiöön. (Kananen 2014:67). Asiantuntijat tutkimuksellisen kehittämistyön tiedontuottajiksi ja osallistujiksi työpajoihin kutsuttiin yhteistyöorganisaatioista, eli viidestä suomalaisesta vakuutusyhtiöstä ja Liikennevakuutuskeskuksesta (LVK), sekä Vakuutuskuntoutus VKK:sta.

Tiedontuottajiksi kutsuttiin henkilöitä, joilla oli kokemusta liikennevakuutuksen ammatillisen kuntoutuksen korvaustoiminnasta tai kuntoutustoiminnasta. Tutkimussuunnitelma- vaiheessa määriteltiin, että osallistuvalla henkilöllä tulee olla kokemusta ammatillisen kuntoutuksen korvaus- tai kuntoutustoiminnasta.

Tutkimukselliseen kehittämistyön osallistuva yhteistyöorganisaatio valitsi tutkimussuunnitelman perusteella organisaatiostaan osallistujan/osallistujat, joilla oli tarvittava asiantuntemus osallistua kehittämistyöhön tiedontuottajana. Yhteistyöorganisaatio ilmoittivat tutkimusluvan myöntämisen yhteydessä henkilön/henkilöt, jotka oli valittu tutkimuksellisen kehittämistyön työpajoihin tiedontuottajiksi asiantuntijana.

Korvaustoiminnan asiantuntijoiksi kutsuttiin ammatillisen kuntoutuksen käsittelyyn ja kuntoutusprosessiin osallistuvia työntekijöitä, esimerkiksi korvauskäsittelijöitä, korvaus- asiantuntijoita tai kuntoutusasiantuntijoita. Osallistujalta edellytettiin kokemusta liikennevakuutuksen ammatillisen kuntoutuksen korvaustoiminnasta vakuutuslaitoksessa.

Kuntoutustoiminnan asiantuntijoiksi kutsuttiin ammatillisen kuntoutuksen kuntoutussuunnittelijoilta ja/tai kuntoutusohjaajia, jotka osallistuvat ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessin kuntoutustoimintaan. Osallistujalta edellytettiin kokemusta liikennevakuutuksen ammatillisen kuntoutuksen kuntoutustoiminnasta, joko vakuutuslaitoksen omana toimintana tai palveluntuottajana.

Yhteistyöorganisaation valitsema osallistuja/osallistujat kutsuttiin tutkimukselliseen kehittämistyöhön tiedontuottajaksi henkilökohtaisella kutsulla sähköpostitse. Tiedontuottajan osallistuminen perustui vapaaehtoisuuteen.

Tiedontuottajiksi aineistonkeruun työpajoihin muodostui kymmenen asiantuntijan ryhmä, siten että ryhmässä oli osallistujia viidestä yhteistyöorganisaatioista, edustaen korvaustoimintaa ja kuntoutustoimintaa. Vakuutuskuntoutuksen (VKK) asiantuntijoita oli neljä ja vakuutusyhtiöiden, sekä Liikennevakuutuskeskuksen (LVK) asiantuntijoita yhteensä kuusi. Tiedontuottajat osallistuvat kaikkiin kolmeen työpajaan. Osallistujien ilmoittauduttua tutkimuksellisen kehittämistyön työpajoihin tiedontuottajiksi, pidin heihin säännöllisesti yhteyttä sähköpostitse informoimalla prosessin kulusta ja toimintaohjeista, sekä toimittamalla työpajojen välissä väliaineistona edellisen työpajan tulosten yhteenvedon.

6.4 Aineistonkeruun vaiheet

Kehittämistyössä käytettiin laadullisia aineistonkeruumenetelmiä. Laadullista aineistonkeruuta käytetään tilanteissa, joissa ilmiöstä ei ole tietoa ja siitä halutaan saada hyvä kuvaus, sekä syventää näkemystä. (Kananen 2014:23.) Toimintatutkimuksen ja samalla laadullisen tutkimuksen tiedonkeruumenetelmiä ovat erilaiset haastattelut, havainnoinnin muodot, kirjalliset lähteet, sekä kyselyt. (Kananen 2014:78.) Tämän kehittämistyön aineistonkeruu toteutettiin yhteiskehittelymenetelmien avulla työpajoissa. (Innokylä n.d.) Yhteiskehittelyn menetelmiä ovat erilaiset toiminnalliset ryhmätehtävät, joissa tutkimukseen osallistuvat henkilöt keskustelevalle ja tuottavat erilaisia kirjallisia aineistoja.

Työpajoissa toteutettavilla yhteiskehittelyn tehtävillä pyrittiin kuvaamaan kehittämistehtävien (liite 1.) mukaisesti kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevia tekijöitä liikennevakuutuksen ammatillisessa kuntoutusprosessissa. Yhteiskehittelyn tehtävien aineistonkeruuta ohjasi ammatillisen kuntoutuksen prosessin vaiheet, sekä kuntoutujan aktiivisen osallistumisen teemat, sekä kuntoutujan osallistumista mahdollistavat tilat (liite 1.). Työpajojen väleissä osallistuvia vakuutustoimijoita pyydettiin välitehtävin (Liite 1.) valmistautumaan seuraavaa työpajaa varten.

Ennen aineiston keräämistä ja yhteistä työskentelyä, työpajaan osallistuvien vakuutus-toimijoiden kesken tehtiin yhteisesti työpajojen työskentelyn sopimukset, joissa sovittiin, että työpajoissa toimitaan luottamuksellisesti ja ettei työpajoihin oteta prosessin aikana uusia osallistujia tai sijaisia. Sopimukseen sisältyi, että osallistujille toimitettiin väliaineistona yhteenveto toteutuneen työpajojen aineistosta aina ennen seuraavaa työpajaa.

Työpajoihin ryhdyttäessä oli jo tiedossa, että yksi osallistuja ei tulisi pääsemään fyysisesti kolmanteen työpajaan. Yhteisesti sovittiin, että kolmannessa työpajassa aineistonkerääminen voitiin toteuttaa verkkopohjaisella Flinga sovelluksella (Nordtouch n.d.), johon osallistujat pääsivät tuottamaan vastauksia kirjautumalla sovelluksen istuntoon oman älypuhelimien tai tietokoneen verkkoselaimen kautta.

Ensimmäisen ja toisen kehittämistyöpajan aineistona kerättiin yhteiskehittelystä muodostuvat kirjalliset tuotokset (Fläpiti), suullinen tuotosten esittely, sekä niistä käytävä yhteenvetokeskustelu. Yhteiskehittelyn kirjalliset tuotokset dokumentoitiin valokuvaamalla. Tuotoksista suullisesti käytävät esittelyt ja yhteenvetokeskustelut äänitettiin kahdella nauhurilla.

Kolmannen työpajan yhteiskehittelyn aineistonkeruun tuotos toteutettiin Flinga-alustalla (Nordtouch n.d.), josta tallennettiin sovelluksessa excel-tiedosto aineistoksi. Excel-tiedostoon tallentuivat flinga-alustaan osallistujien kirjoittamat vastaukset sellaisenaan, eli alkuperäisinä ilmaisuina. Myös kolmannen yhteiskehittelyn tuotoksen suullinen esittely ja yhteenvetokeskustelu äänitettiin kahdella nauhurilla.

Kehittämistyössä tietoa hankittiin ammatillisen kuntoutuksen kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevista tekijöistä. Tiedonkeruulla pyrittiin nostamaan esiin asiantuntijalähtöistä tietoa siitä, miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan kuntoutusprosessissa, miten aktiivista osallistumista tulisi tukea ja mitä on ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen liikennevakuutuksen ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessissa (taulukko 2.)

Taulukko 2. Tutkimuksellisen kehittämistyön aineistonkeruun vaiheet

Kehittämistehtävä	Aineiston keruu ja analysointi	Tulos ja tuotos
1. Selvittää miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan liikennevakuutuksen ammatillisessa kuntoutusprosessissa?	Työpaja – Yhteiskehittely Learning Cafe. Aineistolähtöinen sisällön analyysi	Tulos: Tietoa siitä, miten kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan tällä hetkellä liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa.
2. Selvittää miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea liikennevakuutuksen ammatillisessa kuntoutusprosessissa?	Työpaja – Yhteiskehittely Prosessikävely. Aineistolähtöinen sisällön analyysi	Tulos: Tietoa siitä, miten kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea kuntoutusprosessissa.
3. Selvittää mitä on kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen liikennevakuutuksen ammatillisessa kuntoutuksessa ?	Työpaja – Yhteiskehittely Tulospuu. Aineistolähtöinen sisällön analyysi	Tulos: Tietoa siitä, miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa.

Ensimmäisen kehittämistehtävän aineiston kerääminen toteutettiin työpajatyöskentelynä 9.1.2019. Työpajassa esiteltiin vakuutustoimijoille tutkimuksellisen kehittämistyön suunnitelma pähkinäkuoressa. Työpaja alustettiin kuntoutusprosessin teemalla kuntoutuksen kirjallisuuden, sekä ammatillisen kuntoutuksen korvausohjeen kautta. Alustuksessa kuntoutusprosessia kuvattiin rakenteen ja sisältöjen kautta, yhdistäen kuntoutuksen kirjallisuudessa kuvattu kuntoutusprosessi, sekä korvaustoiminnan ohjeessa kuvattu kuntoutusprosessi.

Aineiston kerääminen työpajassa toteutettiin yhteiskehittelyllä Learning Cafe menetelmää soveltaen kolmessa eri teemaryhmässä. (Innokylä n.d.) Työskentely toteutettiin 3-4 henkilön ryhmissä. Työpajassa vakuutustoimijat nostivat esiin oman käytännön työn kokemuksensa kautta niitä tapoja joilla he tukevat kuntoutujan aktiivista osallistumista. Vastaukset kirjoitettiin post it lapulle teemaryhmän fläppiin.

Työpajassa työskenneltiin aktiivisesti keskustellen ja kokemuksia jakaen. Jokainen vakuutustoimija osallistui jokaisen teemaryhmän keskusteluun. Learning Cafen työskentely kesti 45min. Tämän jälkeen fläpit nostettiin keskusteluun teema kerrallaan. Yhteisessä keskustelussa oli mahdollisuus selittää ja avata fläppiin kirjattuja vastauksia ja täydentää aikaisempaa keskustelua. Yhteinen keskustelu oli 30minuuttia. Learning Cafe työskentelyssä oli tavoitteena nostaa esiin tietoa siitä, kuinka vakuutustoimijat toimivat tällä hetkellä kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi.

Toisen kehittämistehtävän aineiston kerääminen toteutettiin työpajatyöskentelynä 1.2.2019. Työpajan aluksi käytiin läpi kooste ensimmäisen työpajan aineistosta, jonka vakuutustoimijat olivat saaneet sähköpostilla väliaineistona ennen työpajaa. Vakuutustoimijat halusivat täydentää aineistoa. Tämän jälkeen toisen työpajan työskentelyä alustettiin kuntoutujan aktiivisen osallistumisen teemalla ammatillisen kuntoutuksen korvaustoiminnan ohjeen, sekä kuntoutuksen kirjallisuuden kautta. Aktiivisen osallistumisen teemaa lähestyttiin eri tulokulmista, organisaatio, asiantuntija ja kuntoutuja näkökulmasta.

Toisen tutkimuskysymyksen aineiston kerääminen työpajassa toteutettiin yhteiskehittelyllä prosessikävely (Innokylä n.d.) menetelmää soveltaen kolmessa eri teemassa. Jokaisen prosessikävelyn vaiheessa käytiin keskustelua 3 hengen pienryhmissä, joissa vakuutustoimijat sekoitettiin arpomalla jokaisessa vaiheessa. Vakuutustoimijat nostivat

esiin toimintatapoja, joilla kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea. Vastausta haettiin esiin kuntoutujan ja asiantuntijan näkökulmasta. Vakuutustoimijat vastasivat kysymykseen post it lapulle prosessivaiheen fläppialustaan. Kaikki vakuutustoimijat vastasivat samaan kysymykseen, samaan aikaan ja muodostivat vastauksia fläppiin nähden työskentelyssä toistensa vastaukset.

Työpajassa työskenneltiin keskustellen ja ajatuksia jakaen. Keskustelu oli ensimmäistä työpajaa verkkaisempaa ja vastauksia kehittämistehtävän kysymykseen syntyi vähemmän. Työskentelyn lomassa osa kertoi, että asian pohtiminen kuntoutujan näkökulmasta oli haasteellista. Jokainen osallistui jokaisen vaiheen keskusteluun, tuottaen vastauksia fläppeihin. Prosessikävely työskentely kesti 45min. Tämän jälkeen fläpit nostettiin keskusteluun teema kerrallaan. Yhteisessä keskustelussa oli mahdollisuus selittää ja avata fläppiin kirjattuja vastauksia ja täydentää aikaisempaa keskustelua. Yhteinen keskustelu oli 30 minuuttia. Prosessikävely työskentelyssä oli tavoitteena nostaa esiin uusia työtapoja, ratkaisuja ja välineitä siitä kuinka kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea kuntoutusprosessissa.

Kolmannen kehittämistehtävän aineiston kerääminen toteutettiin työpajatyöskentelynä 1.3.2019. Yksi vakuutustoimija osallistui työpajaan etäyhteydellä. Hänellä oli mahdollisuus osallistua keskusteluun kaiuttimen kautta, nähdä työpajan esitys jaetulla työpöydällä, sekä osallistua yhteiskehittämiseen verkkopohjaisessa Flinga alustassa. Työpajan aluksi käytiin läpi kooste toisen työpajan aineistosta, jonka vakuutustoimijat olivat saaneet sähköpostilla väliaineistona ennen työpajaa. Vakuutustoimijat halusivat täydentää aineistoa. Tämän jälkeen työpajaa alustettiin teemalla kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisesta asiakasymmärryksen ja osallistumista mahdollistavien tilojen kautta (Nordlund 2009 ja Mäkinen 2014). Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemista lähestyttiin alustuksessa organisaation ja asiantuntijan näkökulmista.

Työpajan aineiston kerääminen toteutettiin yhteiskehittelyllä ja tulospuu (Innokylä n.d.) menetelmää soveltaen. Teemat rakentuivat kuntoutusprosessin ja kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisen tiloista. Tehtävässä pyrittiin vastaamaan kysymykseen siitä, mitä on ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa kuntoutusorganisaation ja asiantuntijan näkökulmasta. Tehtävässä pyrittiin muodostamaan yhteistä ymmärrystä ja näkemystä aktiivista osallistumista tukevasta toimintatavasta. Vakuutustoimijoilla oli käytettävissään ensimmäisen ja

toisen aineistonkeruun aineistojen yhteenvedot. Tehtävässä vakuutustoimijat muodostivat vastauksia Flinga-seinää ja vastaukset näkyivät anonyymisti, sekä reaaliaikaisesti kaikille osallistujille. Vakuutustoimijat nostivat esiin vastauksia siitä, mitä on kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen.

Työpajassa työskenneltiin koko ajan yhdessä keskustellen ja ajatuksia jakaen. Tulospuu työskentely kesti 20+20min, joista kummankin vaiheen jälkeen käytiin yhteenvetokeskustelut 9min+9min, jotka nauhoitettiin. Valmiit flinga alustaan tuotetut vastaukset tallennettiin sovelluksen kautta excel-tiedostoon osallistujien nähden. Vastausten tallentamisen ja näytön valokuvaamisen jälkeen flingan työskentelyalusta poistettiin sovelluksesta.

Tulospuu työskentelyn tavoitteena oli koota ja kiteyttää aikaisemman työskentelyn pohjalta yhteisesti vakuutustoimijoiden kuvaamana toimintatavat ja ideat toimintatavoista, jotka vastaavat kysymykseen siitä, mitä kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen on liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa.

Toimin aineistonkeruun työpajoissa keskustelun herättäjänä ja edistäjänä, sekä kannustan vastausten kirjoittamiseen. Sparrasin vakuutustoimijoita pohtimaan ilmiötä aktiivisesti.

6.5 Aineiston analysointi

Kolmen työpajan aineistonkeruun tuotettu aineisto analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Sisällönanalyysiä käytetään, kun pyritään saamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty ja yleinen kuvaus. (Tuomi & Sarajärvi 2013:103). Tuotettu aineisto analysoitiin induktiivisella, eli aineistolähtöisellä analyysillä. Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä yhdistetään käsitteitä ja saadaan vastausta tutkimustehtävään. (Tuomi & Sarajärvi 2013:108,112.)

Äänitetty aineisto litteroitiin ostopalveluna tutkimusaineistojen litterointia tarjoavalta yritykseltä, jonka kanssa tehtiin toimeksianto- ja salassapitosopimus. Aineiston siirto toteutui tietoturvallista verkkokansiota käyttäen. Ennen aineiston lähettämistä äänitykset kuunneltiin ja parempi laatuinen äänite toimitettiin litteroitavaksi. Litterointi sovittiin tehtäväksi siten, että täytetävät jätettiin litteroimatta. Puheenvuorot merkittiin puheviivoin. Tässä työssä ei ollut merkitystä äänen painotuksilla ja puheilmaisulla ja litterointi voitiin toteuttaa ilman täytetäviä (Syrjälä ym 1994:163.) Litterointi tarkistettiin kuuntelemalla äänitys kaksi kertaa. Kuuntelun yhteydessä litterointia korjattiin, virheellisesti litteroidut

sanat ylliviivattiin ja korjattu sana kirjoitettiin värillisellä fontilla litterointidokumenttiin. Aineiston valmistelussa on tärkeää aineiston tarkka lukeminen, joka tässä kohdassa tarkoitti tarkkaa litteraatin tarkastamista kuunnellen ja korjaten (Syrjälä ym 1994:163.)

Nauhoitettujen keskusteluiden litteroitua aineistoa kertyi ensimmäisen työpajan ryhmäkeskustelusta 6 sivua, toisen työpajan ryhmäkeskustelusta 6 sivua ja kolmannen työpajan ryhmäkeskusteluista 3,5 sivua (Arial 11, riviväli 1). Yhteiskehittämisessä kerättiin vastauksia fläpeille post it lapuilla ja Flingatauluun, jotka puhtaaksi kirjoitettiin auki, jokaisen työpajan jälkeen erilliseen dokumenttiin. Fläppitauluja/Flingatauluja kertyi yhteensä kahdeksan kappaletta.

Käsittelin aineistoa aina kunkin aineistonkeruun jälkeen ja kehittämistehtäväkohtaisesti. Määrittelin aineistolle analyysiyksikön, joka oli ajatuskokonaisuus tai lause (Tuomi & Sarajärvi 2013:110.). Esitin aineistolle analyysikysymyksen kehittämistehtävien mukaisesti. Listasin alkuperäisen aineiston, jonka pelkistin vastaamalla analyysikysymykseen. Pelkistetyistä ilmaisuista laadin yhteenvedot, jotka olivat reflektoitavana työpajoissa. Osallistuvat asiantuntijat eli vakuutustoimijat saivat yhteenvedon nähtäväksi jo ennen seuraavaa työpajaa sähköpostitse ja yhteenvedo käytiin työpajassa yhdessä läpi. Työpajassa aikaisemman työpajan kysymykseen palattiin ja yhteenvedo käytiin yhdessä läpi. Vakuutustoimijat näkivät tuottamansa aineiston ja heillä oli mahdollisuus tarkentaa tuottamaansa tietoa ja reflektoida tuottamaansa tietoa.

Aineistonkeruun työpajojen jälkeen tein aineiston analysoinnin uudestaan. Aineistonkeruun työpajojen väleissä tehty aineistonanalysointi ja yhteenvedot oli toteutettu aikataullisesti nopeasti, jonka vuoksi toistin aineiston analyysit uudestaan.

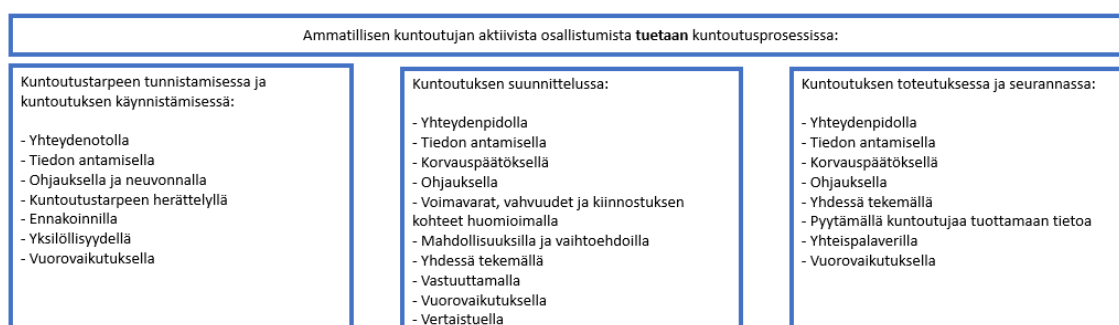
Varsinainen sisällönanalyysi tehtiin kehittämistehtäväkohtaisesti aineistoon, joka muodostui äänitteen pelkistetyistä ilmaisuista, fläppi vastausten pelkistetyistä ilmaisuista, sekä vakuutustoimijoiden täydentämistä pelkistetyistä ilmaisuista, jotka lisättiin aineistoon aineiston arvioinnissa. Vakuutustoimijoiden lisäämiä täydennyksiä tuli vähän ja niiden analysointi omana aineistona ei olisi ollut tarkoituksenmukaista. Pelkistetyt ilmaisut jaettiin alaluokkiin yhdistävien tekijöiden mukaisesti. Nimesin alaluokat sisältöjä kuvaavaksi. Päätin analyysin alaluokka tasolla, koska tuloksissa kuvataan konkreettiset kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevat käytännöt. (Tuomi & Sarajärvi 2013:108-112.) Näyte sisällön analyysistä (liite 4.)

Kolmannessa kehittämistehtävässä kysymyksenä oli mitä on ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutusorganisaation / asiantuntijan näkökulmasta. Vakuutustoimijat vastasivat aineistonkeruussa ja keskustelussa kysymyksiin yhtäaikaaisesti ja limittäin. Tämän vuoksi kolmannen aineistonkeruun aineistot, eli flingataulut ja äänitteet käsiteltiin yhtenä kokonaisena aineistona. Aineistolle esitettiin molemmat kehittämistehtävästä johdetut analyysikysymykset.

7 Ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutusprosessissa

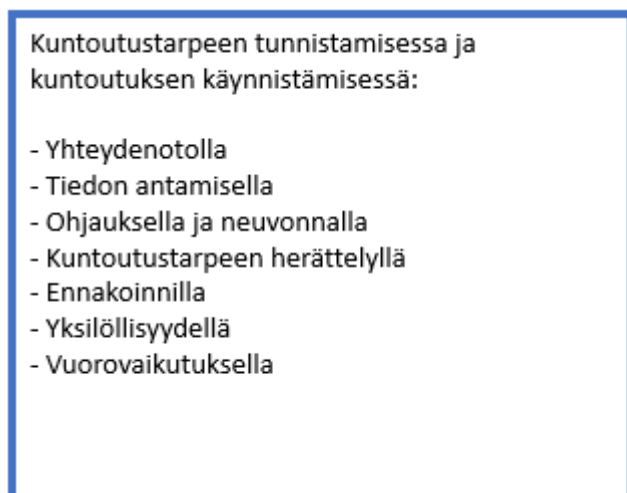
7.1 Aktiivista osallistumista tukevat tunnistetut toimintatavat

Ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutusprosessissa liittyy prosessin eri vaiheissa kuntoutustarpeen havaitsemiseen ja kuntoutuksen käynnistämiseen, kuntoutuksen suunnitteluun, sekä kuntoutuksen toteutukseen ja seurantaan. Aktiivista osallistumista tukevat asiantuntijoiden kuvaamat tunnistetut toimintatavat on esitetty kuviossa 5.



Kuvio 5. Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutusprosessissa

Ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan **kuntoutustarpeen arvioinnissa ja kuntoutuksen käynnistämisessä** yhteydenotolla, tiedon antamisella, ohjauksella ja neuvonnalla, kuntoutustarpeen herättelyllä, ennakoinnilla, yksilöllisyydellä ja vuorovaikutuksella (Kuvio 6.).



Kuvio 6. Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutustarpeen tunnistamisessa ja kuntoutuksen käynnistämisessä

Yhteydenotto on suora yhteydenotto kuntoutujaan, hänen huoltajan sijasta. Yhteydenotto on kirje, jossa kuntoutujalle lähetetään mahdollisimman varhaisessa vaiheessa esite, tervetuloa kirje tai koulutustaustakirje. Yhteydenotto voi olla ensin soitto, jonka jälkeen lähetetään kirje.

Tiedon antaminen on yhteydenoton jälkeen pääosin soittamalla tapahtuvaa kertomista ja tiedon välittämistä ammatillisen kuntoutuksen tarkoituksesta, mahdollisuudesta, sekä oikeudesta ja velvollisuudesta edistää itse kuntoutusta. Tietoa kerrotaan alkuinfona. Tietoa annetaan kuntoutuksen toimeksiannosta, tulevasta yhteydenotosta, kuntoutusajan korvauksista, sekä toimijoiden rooleista.

Ohjauksella ja neuvonnalla kuntoutujaa ohjataan kirjeitse tai suullisesti, saamaan lisätietoa verkkosivuilta ja orientoitumaan kuntoutukseen.

Kuntoutustarpeen ja motivaation herättelyllä kuntoutujaa aktivoidaan pohtimaan omia vaihtoehtoja ja mahdollisuuksia, sekä kerrotaan kuntoutuksen mahdollisuudesta esimerkkien kautta. Kuntoutustarpeen herättelyä tehdään soittamalla sovittuina ajankohdina kuntoutujalle ja kysymällä hänen ajatuksiaan.

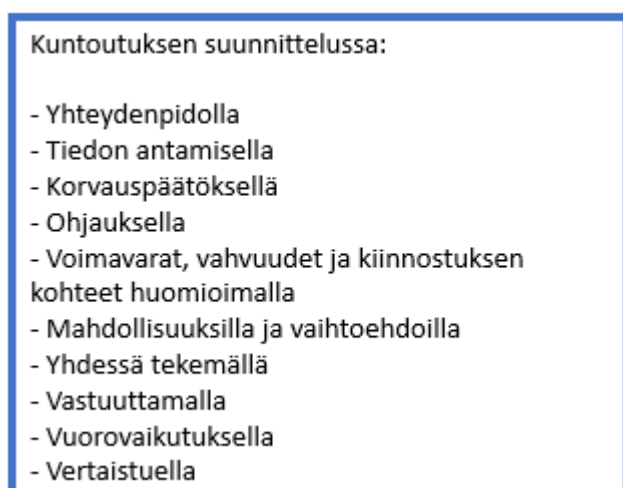
Ennakoinnilla huomioidaan liikennevahingon aiheuttaman vamman ja terveydentilan mahdolliset muutokset ja vaikutukset työkykyyn pidemmällä ajalla ja tätä tietoa tuodaan kuntoutujalle tietoon.

”...miehiä jotka on ajatellut, että ei oo mitään ongelmaa et en mä tarvi tätä. Sit voi tuoda esimerkillä esiin sitä, et ok, tilanne on nyt hyvä fyysisen vamman takia. Mut jos sä jatkat 15 vuotta niin se tilanne ei oo hyvä sitten, et kannattais nyt tarttua. ... tulevaisuuden just katsomiseen, niin kun sanoit että se on helpompi kuntoutujan itsensä kouluttautua nuorena kun sitten viiskymppisenä kun ne kulumat ja nää tulee siihen lisänä, sit mitkä estää sen raskaan työn...”

Yksilöllisessä työskentelyssä kuntoutujan kanssa keskustellaan ammatillisesta kuntoutuksesta akuuttivaiheessa ja sovitusti. Kuntoutujan tilanne kartoitetaan alkuhaastattelulla ja hänen tilannetta huomioidaan yksilöllisesti. Keskusteluiden teemoissa on kuntoutujan työnkuva, työhistoria, koulutustausta, ammatillisen kiinnostuksen kohteet, sekä kuntoutujan omat mielipiteet ja näkemykset, sekä kuntoutujan oma tavoite ja motivaatio ammatilliseen kuntoutukseen.

Kuntoutujan kanssa pyritään hyvään **vuorovaikutukseen**, kohtaamalla, kuuntelemalla ja luottamusta synnyttäen.

Ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan **kuntoutuksen suunnittelussa** yhteydenpidolla, tiedon antamisella, korvauspäätöksellä, ohjauksella, voimavaroilähtöisellä toiminnalla, tarjoamalla mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja, yhdessä tekemällä, vastuuttamalla, vuorovaikutuksella ja vertaistuellä (Kuvio 7.).



Kuvio 7. Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutuksen suunnittelussa

Yhteydenpitoa tehdään aktiivisesti ja suoraan kuntoutujaan, hänen huoltajan tai asiamiehen sijasta.

Tiedon antamisessa kuntoutujalle kerrotaan selkeästi kuntoutukseen liittyvistä asioista, ammatillisen kuntoutuksen periaatteista, sekä perustellaan korvausten määräytyminen. Tietoa annetaan kuntoutuksen suunnitteluun käytettävästä ajasta ja määräajoista. Määräajat aktivoivat asian etenemistä.

Korvauspäätökset annetaan sopivan pituisina ja korvauspäätöksessä mainitaan määräaika kuntoutussuunnitelman laatimiseksi. Mikäli kuntoutuksen suunnittelu ei etene, lähetetään kuntoutujalle kirje, jossa kerrotaan korvauksen katkaisemisesta, mikäli asia ei etene. Äärimmäisenä aktivoinnin keinona on kielteinen korvauspäätös ansionmenetyksestä, joka aktivoi kuntoutuspalveluihin.

”Niin tavallaan sit me lähetetään vaikka kirje, että tää asia ei oo edennyt. Ja nyt jos se ei etene tuohon päivään mennessä niin korvaukset katkee. - Niin must ne on monesti sellaisia, et niille kun joskus korvaukset pistää poikki vähäks aikaa niin ne yllättävästi sieltä nouseekin. - Sitten on varmaankin tämä jos se ei edisty se asia niin sitten on pakko tehdä kielteinen korvauspäätös. Mä vaan sen menetyksen suhteen, että saa aktivoitua sen ja sinne kuntoutustoimijalle.”

Ohjauksella kokonaisvaltaista palveluohjausta, kuntoutuja huomioidaan kokonaisuutena elämänhallinnan ja toimintakyvyn haasteiden kautta, jonka mukaan kuntoutuja ohjataan hänelle tarkoituksenmukaisiin palveluihin. Palvelut voivat olla ammatillisen kuntoutuksen palveluita, muita kuntoutuksen palveluita kuten kuntoutuskurssi, sekä hoitoon liittyvää ohjausta. Ohjauksessa huomioidaan liikennevahingon vuoksi tarpeellisten palveluiden ohjaus, sekä liikennevahingosta erillisten haittojen ja haasteiden aiheuttama palveluiden tarve ja kuntoutujan ohjaus oikean palvelun piiriin.

”Mä ainakin ite näen et se on kuntoutuja ohjaamista oikeiden palveluiden pariin. Liittyy ne sitten tähän ammatilliseen kuntoutukseen tai sit liittyykö ne siihen et saattaen vaihtaen ne, ohjataan johonkin toiseen..”

”... sellaista oikeastaan vähän niin kun elämänhallinnan ja toimintakyvynkin tukemista, että katsoo että onko siellä elämässä jotakin sellaisia osa-alueita esimerkiks just päihdeongelma, et ohjaa sit sen osalta sinne oikeaan paikkaan, jotta se mahdollistaa sitten sen liikennevakuutuslain ammatillisen kuntoutuksen et sellaista palveluohjausta tai sitten jos

on siellä muuta sairautta niin sitten taas ohjaa, osaa ohjata sen puolesta oikeaan paikkaan tai sosiaalitoimeen. Kelan kuntoutuskurssillekin jopa.”

Ohjaukseen sisältyy myös kuntoutujan ohjaaminen omatoimiseen tiedon etsimiseen erilaisilta verkkoalustoilta. Kuntoutuja ohjataan etsimään ja selvittämään opintoihin ja suunnitelmiin liittyvää tietoa verkosta esimerkiksi ammattinetin opintopolulta.

Voimavaralähtöisessä toiminnassa huomioidaan kuntoutujan toiminnallinen historia, vahvuudet, osaaminen ja mielenkiinnon kohteet. Kuntoutuja ohjataan toimimaan itsenäisesti ja aktiivisesti digialustalla, jossa kuntoutuja voi tehdä erilaisia tehtäviä osaamisen ja mielenkiintojen esiin nostamiseksi. Osaamista, vahvuuksia ja mielenkiinnon kohteita pyritään löytämään esiin keskustelun, psykologisen testauksen ja omatoimisesti tehtävien ja testien avulla. Toiminnallisesta historiasta pyritään kartoittamaan ja nostamaan esiin kuntoutujan kohdalla toimineet ratkaisut ja osaaminen, jolle pyritään löytää jatku-moa. Työskentelyssä keskitytään toiminnallisiin vahvuuksiin ja mahdollisuuksiin, sen si-jaan että esiin nostettaisiin vamman aiheuttamat esteet. Kuntoutujan kanssa etsitään yhdessä kiinnostuksen mukaisia työkokeilupaiikkoja.

Kuntoutujalle kerrotaan kuntoutuksen erilaisista **vaihtoehtoista ja mahdollisuuksista** ja yhteisen keskustelun kautta kannustetaan kuntoutujaa pohtimaan omia vaihtoehtoja. Keskustelun kautta kuntoutujaa kannustetaan aktiivisuuteen ja osallisuuteen. Mahdollisuuksien ja vaihtoehtojen tarjoaminen nähdään motivointina.

Yhdessä tekeminen on kuntoutussuunnitelman rakentamista yhdessä, johon liittyy erilaiset tehtävät, aikataulu, seuranta ja yhteydenotot. Kuntoutujan kanssa katsotaan yhdessä läpi työnhaun asiakirjoja ja tuetaan tekemisessä.

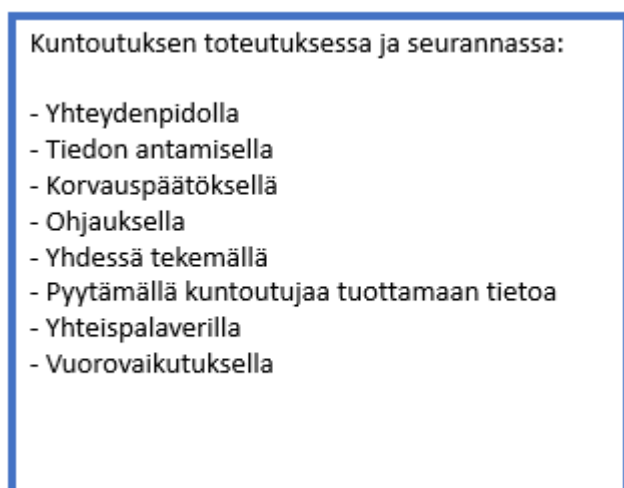
Työskentelyssä kuntoutujaa **vastuutetaan** tekemään asioita itse ja selvittämään asioita itse konkreettisesti, kuten etsimään tietoa koulutus mahdollisuuksista ja hakemaan itse työpaikkoja, työkokeilupaiikkaa tai opiskelupaikkaa.

Vuorovaikutus on keskustelua kuntoutujan kanssa koko hänen asian hoidon yhteydessä, myös muun kuin kuntoutusasiaan liittyvän yhteydenoton yhteydessä, esimerkiksi kuulumisten ja ajatusten kysymistä, tsemppaamista ja henkistä tukea. Kuntoutujaa tuetaan ymmärtämällä kuntoutujan kuntoutumisen tilanne ja kriisin vaiheet, jotta kuntoutujaa osataan tukea oikein ja jouduttaa prosessia. Kuntoutujaa kunnioitetaan, hänen ajatuksia kuullaan ja ne huomioidaan suunnittelussa, sekä luotetaan kuntoutujan omaan arvioon.

”Niin mä ajattelin et ihan siinä kuntoutussuunnitelmavaiheessa, et kaikkihan lähtee siitä et me kunnioitetaan sitä kuntoutujaa ja sen kuntoutujan niitä omis ajatuksia siinä kun lähetään tekemään sitä suunnitelmaa kuntoutujan kanssa.”

Vertaistuki on vertaistukitapaamisen järjestämistä, mahdollistamalla kahden kuntoutujan tapaaminen ja ohjaamista kurssille (jossa vertaisia).

Ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan **kuntoutuksen toteutuksessa ja seurannassa**, yhteydenpidolla, tiedon antamisella, korvauspäätöksellä, ohjauksella, kannustamalla, yhdessä tekemällä, pyytämällä kuntoutujaa tuottamaan tietoa kuntoutuksensa etenemisestä, yhteispalaverilla ja vuorovaikutuksella (Kuvio 8.).



Kuvio 8. Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutuksen toteutuksessa ja seurannassa

Yhteydenpitoon sisältyy kuntoutujan ja kuntoutuksen seuraaminen vakuutustoimijoiden toimesta. Yhteydenpidossa toimitaan monikanavaisesti ja säännöllisesti. Yhteydenpito on yhteydenottoa puhelimitse, sähköpostit, pikaviestipalvelulla (WhatsApp) ja tapaamalla, sekä seurantaa digialustalla. Kuntoutujan omaa aktiivisuutta tuetaan säännöllisellä yhteydenpidolla.

Annetaan tietoa kuntoutujan tarvitsemista palveluista, liittyen terveydenhoitoon (työterveyshuolto, terveydenhuolto) ja työnhakuun (TE-toimisto). Kuntoutujalle infotaan kuntoutuksen reunaehdot.

Korvausasian sujuvalla hoidolla, korvausten myöntämisellä ja maksamisella ajallaan nopeasti, sekä **korvauspäätöksen** ja maksusitoumuksen antamisella.

Kuntoutujaa **ohjataan** itsenäiseen työpaikan, työkokeilupaikan ja työharjoittelupaikan hakemiseen. Kuntoutujaa ohjataan työnhaun asiakirjojen laatimisessa ja työnhaun ohjauksella. Kuntoutuja voidaan ohjata tarpeen mukaan muihin tarpeellisiin palveluihin (Kela, terveydenhuolto, TE-toimisto) ja työtoimintaan. Opiskelijoita ohjataan opintojen loppuvaiheessa ja työkokeilun aikana. Työharjoittelupaikkaa ohjataan hakemaan työllistymisen mahdollisuuden ajatuksella.

Yhdessä tekemisessä kuntoutujan kanssa käydään läpi työnhakuun, palkkatukeen ja työnhaunasiakirjoihin liittyviä asioita. Kuntoutujan kanssa katsotaan yhdessä työhakemusmalleja ja CV.

Kuntoutujaa **pyydetään toimittamaan ja tuottamaan tietoa** kuntoutusohjelman etenemisestä muun muassa toimittamalla opintolomakkeet, opiskelutodistus ja HOPS puolen vuoden välein. Pyydetään kuntoutujaa oma-aloitteisesti kertomaan kuulumisiaan.

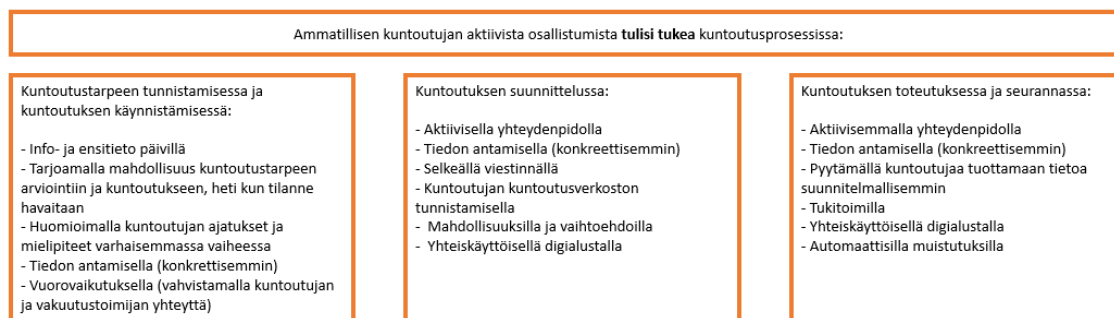
Mikäli kuntoutus ei etene voidaan järjestää **yhteispalaveri**, johon osallistuvat kuntoutuja, kuntoutustoimija ja vakuutustoimija (yhtiö), sekä tilanteen mukaan työterveyshuolto, ja työnantajan edustaja. Yhteispalaveriin voi osallistua skype avusteisesti. Yhteispalaverissa mahdollistuu yhteinen pohdinta.

Vuorovaikutus on keskustelua kuntoutujan kanssa kaikissa tilanteissa, korvausasioiden yhteydenottojen yhteydessä, muiden yhteydenottojen yhteydessä, sekä opintoihin ja työkokeiluun liittyvien keskusteluiden yhteydessä. Kuntoutujalta kysytään kuulumisia ja kannustetaan.

Kuntoutusprosessissa kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan vakuutustoimijoiden, eli korvaus- ja kuntoutustoiminnassa yhteydenotoilla, tiedon antamisella, ohjauksella, vuorovaikutuksella, sekä prosessin eri vaiheissa useilla erilaisilla keinoilla ja tavoilla. Vakuutustoimijat tuottivat pelkistettyinä yksittäisinä ilmaisuina runsaasti kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevia tapoja ja keinoja.

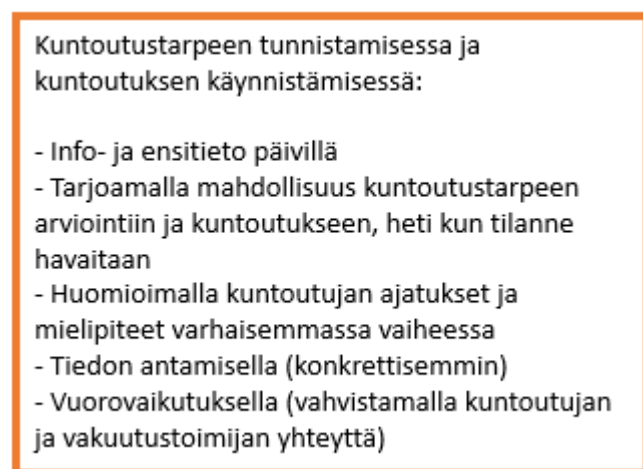
7.2 Aktiivisen osallistumisen tukemiseksi tarvittavat toimintatavat

Ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutusprosessissa liittyy prosessin eri vaiheissa kuntoutustarpeen havaitsemiseen ja kuntoutuksen käynnistämiseen, kuntoutuksen suunnitteluun, sekä kuntoutuksen toteutukseen ja seurantaan. Aktiivista osallistumista tukevat asiantuntijoiden kuvaamat tarvittavat toimintatavat on esitetty kuviossa 9.



Kuvio 9. Kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea kuntoutusprosessissa

Kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea **kuntoutustarpeen arvioinnissa ja kuntoutuksen käynnistämisessä**, info- ja ensitietopäivillä, tarjoamalla mahdollisuus kuntoutustarpeen arviointiin, huomioimalla kuntoutujan ajatukset ja mielipiteet varhaisemmassa vaiheessa, konkreettisemmalla tiedon antamisella ja vuorovaikutuksella, jossa vahvistetaan kuntoutujan ja toimijoiden yhteyttä (Kuvio 10.).



Kuvio 10. Kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea kuntoutustarpeen arvioinnissa ja kuntoutuksen käynnistämisessä

Vakuutus- ja kuntoutusorganisaatioiden tai neutraalin tahon järjestämällä **Info- ja ensi-tieto päivillä**, jossa annetaan tietoa ammatillisesta kuntoutuksesta ja sen mahdollisuuksista. Kuntoutujat voivat tavata toisiaan saaden vertaistukea. Infotilaisuus voi olla myös webinaari.

”...info yleisemmän tason info mihin vois osallistuu paikan päällä tai netissä ja siel vois esittää kysymyksiä ja sais vastauksia ja jos se ois jotenkin, no onhan se, Suomi on suuri maa ni eihän se voi olla missään tietyllä paikkakunnalla, mut jos ois ihan, et mihin voi mennä ni näkis muitakin, et minä en ole ainoa, joka tänä vuonna on loukkaantunut...”

Kuntoutujan tunnistaessa kuntoutustarpeen ja ottaessa yhteyttä, ohjataan hänet kuntoutustarpeen lääketieteelliseen arviointiin. Kuntoutujalle **tarjotaan mahdollisuutta** ammatilliseen kuntoutukseen koulutustaustakirjeen yhteydessä, mikäli työhön palaaminen ei onnistu. Asiantuntijan tunnistaessa oikea-aikaisesti kuntoutustarve, otetaan kuntoutujaan yhteyttä ja ohjataan hänet lääketieteelliseen kuntoutustarvearvioon.

Huomioimalla kuntoutujan ajatukset ja mielipiteet varhaisemmassa vaiheessa kuulemalla kuntoutujaa aikaisessa vaiheessa ja kysymällä omia ajatuksia, sekä kysymällä miten tavoitetta voitaisiin edistää kuntoutujan omasta mielestä.

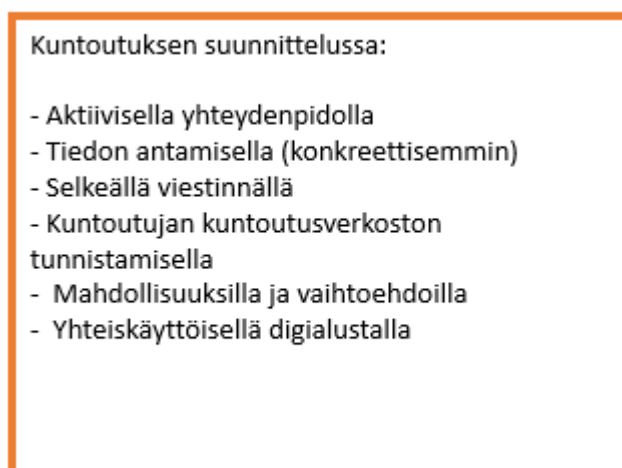
Tiedon antamisen tulisi olla konkreettisempaa. Kirjeissä tulisi olla asiaa hoitavan henkilön yhteystiedot, johon voi ottaa yhteyttä lisäkysymyksissä ja kirjeessä tulisi olla tietoa webinaareista, infovideoista ja koulutustarjonnasta. Kuntoutustarpeen tunnistamisen jälkeen kuntoutujaan tulisi ottaa yhteyttä heti ja kertoa konkreettisesti miten prosessi etenee ja mitä kuntoutus käytännössä on. Ennen ammatillista kuntoutusta tulisi kertoa ammatillisen kuntoutuksen tavoitteesta, eli työhön palaamisesta.

”Kuntoutujana toivoisin, että ohjattaisiin tiedon äärelle ja jätetään yhteystieto myöhempiä lisäkysymyksiä varten.”

Vahvistamalla **vuorovaikutusta** soittamalla ja kohtaamalla kuntoutuja henkilökohtaisesti.

”Ja se, että soitetaan yhtiöstä, niin asiakas huomaa, et siel on ihminen sielläkin eikä vaan joku koneisto. - Nimenomaan sillai, et hän aktivoituu sitten huomaamaan, et ei vaan toimi koneiston uhrina, vaan osana tätä kuntoutusta itsekin.”

Kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea **kuntoutuksen suunnittelussa** aktiivisella yhteydenpidolla, konkreettisemmalla tiedon antamisella, selkeämmällä viestinnällä, kuntoutujan kuntoutusverkoston tunnistamisella, tarjoamalla mahdollisuuksia ja vaihtoehtoja, sekä yhteiskäyttöisellä digialustalla (Kuvio 11.)



Kuvio 11. Kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea kuntoutuksen suunnittelussa

Aktiivista yhteydenpitoa tulisi toteuttaa, sekä korvaus-, että kuntoutustoiminnan yhdessä sovitusti ohittamatta toisiaan. Yhteydenottojen tulisi olla tiiviissä aikataulussa ja säännöllisiä. Yhteydenotoissa kuntoutujalta kysyttäisiin suunnitelman etenemisestä, ohjattaisiin tarpeen mukaan asian edistämisessä ja varmistettaisiin, onko kuntoutujalla kysymyksiä tai toiveita.

Kuntoutujalle tulisi **kertoa selkeästi ja konkreettisesti** ammatillisen kuntoutuksen korvauksien realiteeteista eli reunaehdoista, kuten koulutustasorajasta ja aikataulusta. Kuntoutujalle tulisi korostaa kuntoutuksen etuoikeutta ja mahdollisuutta velvollisuuden sijasta.

Yhteydenpitoon ja tiedon antamiseen liittyy **selkeä viestintä**, jossa kuntoutujalle tuodaan tietoon kuntoutusprosessin toimijat, korvaus- ja kuntoutustoiminnasta. Toimijoiden

rooleista kerrotaan selkeästi, jotta viestintä kuntoutujan ja toimijoiden kesken on selkeää ja yhdenmukaista.

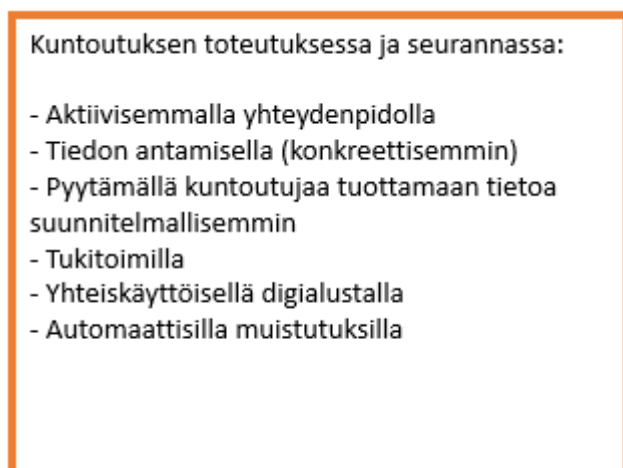
Kuntoutujan **kuntoutusverkoston tunnistamisessa** kuntoutuja kirjaa lomakkeelle tai reissuvihkoon ylös oman kuntoutusverkostonsa toimijat. Kuntoutujaa pyydetään informoimaan kuntoutusverkostossa mukana olevista tahoista.

Kuntoutujaa tulisi tukea **rohkaisemalla** häntä koko suunnittelun ajan eri tilanteissa.

Kuntoutujalle tulisi tarjota **mahdollisuuksia vaihtoehtoihin**, tutustua koulutusvaihtoehtoihin ja oppilaitoksiin.

Kuntoutujan, korvaus- ja kuntoutustoimijan, hoitotahon ja oppilaitoksen **yhteiskäyttöisellä digialustalla** kaikki näkevät prosessin, sekä oman toiminnan kannalta riittävät tiedot. Digialusta toimisi kuntoutujalle annettavalla iPad alustalla ja kuntoutuja kuittaisi alustalle kuntoutuksen etenemistä.

Kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea **kuntoutuksen toteutuksessa ja seurannassa** aktiivisemmalla yhteydenpidolla, tiedon antamisella, pyytämällä kuntoutujaa tuottamaan tietoa suunnitelmallisemmin, tukitoimilla, yhteiskäyttöisellä digialustalla, sekä automaattisilla muistutuksilla (Kuvio 12.).



Kuvio 12. Kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea kuntoutuksen toteutuksessa ja seurannassa

Kuntoutujaan tulisi **pitää yhteyttä** soittaen aktiivisemmin ja tiiviimmin. Tiivis yhteydenpito ja ohjaus tulisi toteuttaa, jos opinnot eivät etene. Kuntoutujalle tulisi antaa yhteydenpitoa varten yhteyshenkilön yhteystiedot, johon ottaa yhteyttä esimerkiksi vaikeuksia kohdattaessa. Opintorästien ilmetessä kuntoutujaan pidetään yhteyttä tiiviimmin.

Kuntoutujalle tulisi **antaa selkeästi ja ennakoiden tietoa** mahdollisista seurauksista, esimerkiksi mikäli kuntoutus ei etene kuntoutussuunnitelman mukaisesti (opinnot eivät etene) voi tämä johtaa korvausten katkaisuun.

Pyytämällä **kuntoutujaa tuottamaan tietoa** ja selvitystä kuntoutuksen etenemisestä ja opintorästien suorittamisesta suunnitelmallisemmin.

”...jos on rästejä on tullu sanotaan, et yks kurssi nyt ei vielä, jos on menossa tenttimään, mut jos on useampi, niin ohjaan opon luokse ja pyydän toimittamaan kirjallisen selvityksen, ihan suunnitelman, että rästit suoritetaan tällön ja tällön ja tällön, et melkein niinku päivämäärät on, vähintään kuukausi, et millon on tarkoitus suorittaa ja se pitää toimittaa mulle...”

Kuntoutujalle tulisi järjestää tarvittavat **tukitoimet** opintoihin, kuten erityistuen päätös koulutehtäviin ja tentteihin, järjestää tukiopetusta tai tukihenkilö, sekä ohjata oppilaan ohjaajalle.

Yhteiskäyttöisellä digialustalla lisätään avoimuutta. Alustalla näkyisi kuntoutuksen ja opiskeluajan suunnitelma eri vaiheissa. Alustalla olisi selkeästi suunnitelma, tavoitteet ja velvollisuudet opiskelun ja kuntoutuksen ajalle. Opintojen ja kuntoutuksen edetessä ajallaan, myös kuntoutuskorvaus jatkuu. Avoimella digialustalla kuntoutujalle näkyy myös avoimesta mahdolliset sanktiot, kuten korvauksen katkeaminen, mikä kuntoutus ei etene.

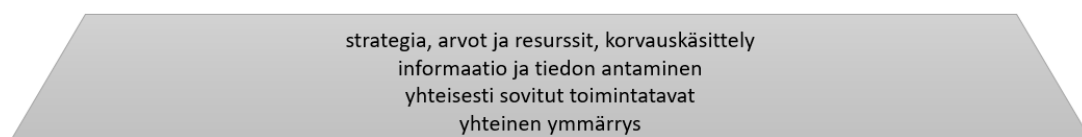
Aktiivista osallistumista tulisi tukea **automaattisilla muistutuksilla**.

”Ja meil oli nuo automaattiset muistutukset, että sieltä niinku klin kuuluu opiskelijalle, et muistathan ylihuomiseen mennessä toimittaa meille sitä sun tätä, kuinka nyt sujuu siellä...”

Kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea kuntoutusprosessissa vahvistamalla jo olemassa olevia toimintatapoja, kuten selkeämmällä ja konkreettisemmalla tiedon antamisella, aktiivisemmalla yhteydenpidolla ja vahvistamalla vuorovaikutusta. Vakuutustoimijat tuottivat runsaasti uusia menetelmiä ja tapoja, joilla kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea.

7.3 Aktiivista osallistumista tukeva kuntoutusorganisaatio ja asiantuntija

Ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemista kuntoutusprosessissa on osallistumista tukeva kuntoutusorganisaatio toimintatapoineen, jonka puitteissa asiantuntijat tukevat kuntoutujan aktiivista osallistumista kuntoutusprosessissa asiantuntijoiden toimina (Kuvio 13.).



Kuvio 13. Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutusorganisaation kuntoutusprosessissa

Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutusprosessissa kuntoutusorganisaatio näkökulmasta on strategia, arvot ja resurssit, jotka tukevat kuntoutujan aktiivista osallistumista ja osallistumismahdollisuuksia. Kuntoutusorganisaation tulee ymmärtää kuntoutusprosessin tärkeys ja strategian, sekä arvojen tulee tukea tavoitetta. Organisaation tulee huolehtia asiantuntijoiden riittävästä resurssoinnista, jotta vahingoittuneista pystytään tunnistamaan kuntoutujat ja että kuntoutujien huomiointi ja keskustelu heidän kanssaan mahdollistuu. Vähäisillä resursseilla ei pystytä toteuttamaan kuntoutujan huomioimista ja tiedottamista riittävästi. Aktiivisen osallistumisen tukeminen on sujuvaa korvauskäsittelyä, siten että sujuvalla ja ajantasaisella **korvauskäsittelyllä** huolehditaan prosessin eteneminen.

Kuntoutusorganisaation tulee **tuottaa tarpeellista informaatiota** ja antaa mahdollisimman paljon ja aikaisessa vaiheessa **tietoa** ammatillisesta kuntoutuksesta, korvauksista, kuntoutusprosessista, kuntoutuksen raameista ja lain reunaehdoista. Tarpeellista tietoa

tulee jakaa suullisesti ja kirjallisesti, sekä tuottaa digitaalisille alustoille. Tiedon tuottaminen edesauttaa avointa ilmapiiriä ja vuorovaikutusta. Tuotetun tiedon avulla kuntoutuja voi aktiivisesti etsiä tietoa.

”Ja kyl mä koen sen että se ihan ensivaiheen tieto mikä annetaan niin se on niin kun olemukseltaan semmoista informatiivista. Se informaatio täytyy antaa.”

Yhteisesti sovitut toimintatavat ovat kuntoutusorganisaation toimijoiden yhteisiä ja selkeitä tapoja viestiä kuntoutujan kanssa, huomioiden toimijoiden roolit ja vastuut. Yhteisesti sovitut toimintatavat ovat moniammatillisia ja verkostomaisia, sekä digitaalisessa ympäristössä, että verkostotapaamisissa kuntoutujan kanssa. Kuntoutuksen suunnittelussa toimitaan yhteisesti ja avoimesti siten, että mukana ovat kaikki kuntoutuja, lääkäri, korvaustoimija ja kuntoutustoimija. Yhteisesti sovittuihin tapoihin liittyy myös selkeät ja hyvät perusohjeet.

Yhteinen ymmärrys kuntoutusorganisaatiossa on kuntoutujan tukemista ja aktiivisen osallistumisen mahdollistamista portaittain kohti avointa yhteistyötä tiedon lisääntyessä. Kuntoutuja tulee ottaa mukaan prosessiin jo alkuvaiheessa ja hänelle tulee kertoa kuntoutusorganisaation toiminnasta, tavoista ja tavoitteesta organisaation näkökulmasta. Yhteinen ymmärrys auttaa prosessin eteenpäin viemisessä ja kuntoutuja kokee kuntoutusorganisaation olevan saman asian äärellä yhteisesti.

Ehkä se lähtee tuolta suljetusta tilasta, jos mietitään sitä käytännössä et se on melkein jokaiselle kuntoutujalle ainutlaatuinen tilanne. Koskaan ei varmaan aikaisemmin oo siinä ollut niin ei se itse ehkä voi olla silloin aktiivinen vielä siinä vaiheessa. Eli että sekin lähtee tosta portaittain

Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutusprosessissa kuntoutusasiantuntijoiden näkökulmasta on, yhteistä ymmärrystä kuntoutusprosessista, yhteistyötä ja sopimista, henkilökohtaista huomiointia, voimavaralähtöistä, ratkaisukeskeistä, rinnalla kulkemista ja vuorovaikutusta (Kuvio 14.).

ymmärrystä kuntoutusprosessista ja tulevaisuudesta
yhteistyötä ja sopimista, henkilökohtaista
voimavaralähtöistä, ratkaisukeskeistä
rinnalla kulkijuutta

Kuvio 14. Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutusasiantuntijoiden kuntoutusprosessissa

Kuntoutujan kanssa käytävää yhteistä keskustelua ammatillisen kuntoutuksen tarkoituksesta ja tavoitteesta työllistyä. Yhteisen keskustelun avulla pyritään siihen, että kuntoutuja todella ymmärtää mistä kuntoutuksessa on kyse. **Yhteisen ymmärryksen** luomisessa keskustelu on työelämään suuntautuvaa ja myös tiedottamista kuntoutusprosessista.

Yhteistyötä ja yhteistä sopimista, jota toteutetaan yksilöllisesti. Kuntoutujan ja asiantuntijan kanssa yhdessä sovitaan tavoitteiden asettamisesta, sekä siitä millä keinoilla prosessissa edetään. Yhdessä sovitaan myös prosessin edistämiseksi tehtävät kuntoutujan ja asiantuntijan kesken. Yhdessä sopiminen on tavoitteellista ja suunnitelmallista, sekä aikataulutettua.

Henkilökohtaisessa tukemisessa asiantuntija perehtyy riittävästi kuntoutujan tilanteeseen ja asiakirjoihin, jotta asiantuntija voi kuntoutujan kanssa käytävissä keskusteluissa huomioida kuntoutujan yksilöllinen tilanne. Tuntemalla kuntoutujan tilanne voidaan kuntoutujaa ohjata tarkoituksenmukaisesti ja luoda kuntoutujalle myös tunne henkilökohtaisesta toiminnasta (ei viranomaistoimintaa). Henkilökohtainen tukeminen on tapaamista, havainnointia ja seurantaa, sekä kuulemista. **Ohjauksella** kuntoutuja ohjataan tietopankkien äärelle saamaan hänelle tarkoituksenmukaista tietoa.

Vuorovaikutuksessa pyritään hyvään, luotettavaan ja avoimeen, sekä tasavertaiseen kohtaamiseen. Keskustelu on avointa ja vuorovaikutuksellista, sekä aktiivista.

Voimavaralähtöisessä työskentelyssä kuntoutujaa autetaan löytämään kykyjään ja vahvuuksiaan oivaltamisen kautta, sekä autetaan tunnistamaan omaa osaamista ja kyvykkyyttä. Kuntoutujan kanssa yhdessä pohditaan olemassa olevan osaamisen hyödyntämistä.

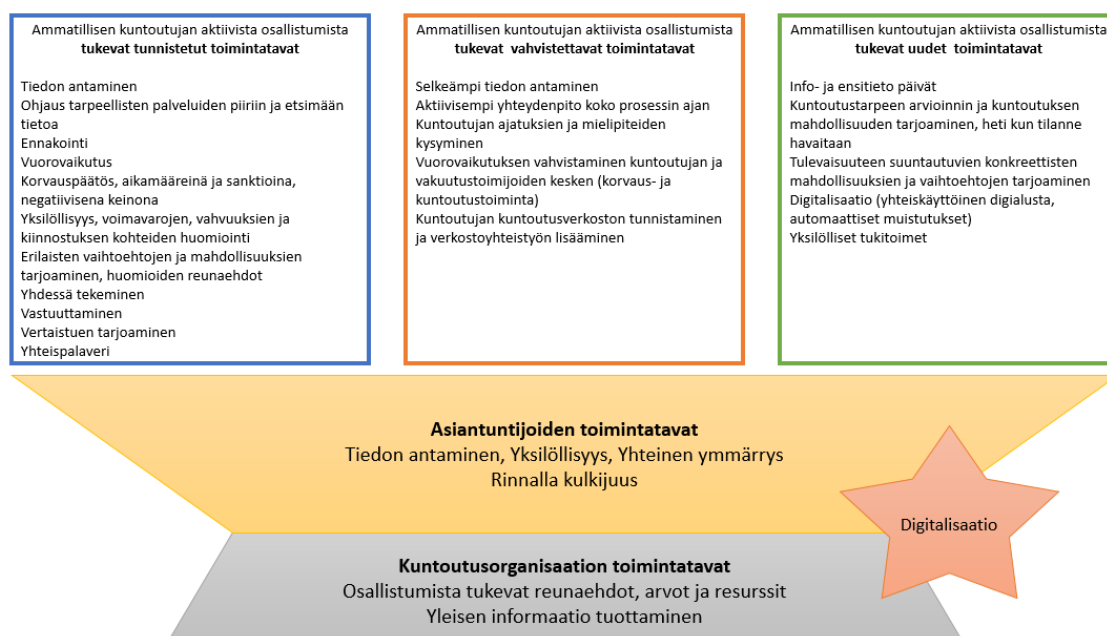
Ratkaisukeskeisessä toiminnassa etsitään yhdessä keinoja tavoitteen saavuttamiseksi, autetaan kuntoutujaa reflektion ja dialogin kautta oivaltamaan.

Rinnalla kulkijuudessa kuntoutujaan pidetään aktiivisesti yhteyttä ja kuntoutusta seurataan mukana ololla koko prosessin ajan. Kuntoutujaa motivoidaan ja kannustetaan,

sekä tuetaan kuntoutujan sitoutumista kuntoutukseen. Kuntoutuksen tavoitetta pidetään kirkkaana mielessä koko ajan. Rinnalla kulkijuudessa kuntoutuja tekee itse kuntoutumistaan asiantuntijoiden avulla.

8 Ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tukeva toimintatapa

Ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tukeva toimintatapa liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa rakentuu kuntoutusorganisaation luomalle pohjalle, jossa korvaustoiminnan ja kuntoutustoiminnan asiantuntijoilla on mahdollisuus toimia kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi. Kuntoutujan aktiivista osallistumista tukeva toimintatapa muodostuu, tunnistetuista toimintatavoista, vahvistettavista toimintatavoista, sekä uusista tarvittavista toimintatavoista. (kuvio 15.)



Kuvio 15. Kuntoutujan aktiivista osallistumista tukeva toimintatapa

Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisessa kuntoutusprosessissa on olennaista kuntoutusorganisaation toimintatapojen ja arvojen luoma pohja sille, kuinka tärkeäksi kuntoutujan aktiivinen osallistuminen nähdään ja millaiset edellytykset kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevaan toimintatapaan asiantuntijoilla on kuntoutusorganisaation reunaehdoissa, sekä resursseissa. Kuntoutusorganisaatiolla on mahdollisuus tukea kuntoutujan aktiivista osallistumista myös yleisellä tiedontuottamisella.

Kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevat keskeisimmät toimintatavat muodostin kaikkien kolmen aineiston tuloksia hyödyntäen. Kuvauksessa kokosin vakuutustoimijoiden tuottamat käytössä olevat kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevat toimintatavat, sekä kehittämistyön prosessissa esiin nostetut tarvittavat toimintatavat, yhdistäen nämä vakuutustoimijoiden tuottamaan tietoon, siitä mitä on kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen asiantuntijoiden ja organisaation näkökulmista.

Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi kehittämistyössä nostettiin esiin uusia toimintatapoja, sekä vahvistettiin jo käytössä olevia tunnistettuja tapoja. Keskeisiä kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevia toimintatapoja ovat tiedon antaminen ja viestintä, yksilöllisyys, yhteinen ymmärrys ja rinnalla kulkijuus. Digitalisaatio on toimintatapojen toteuttamisen mahdollinen tukitoimi ja väline.

Kehittämistyön tulosten perusteella kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan kuntoutusprosessissa tiedon antamisella ja selkeällä viestinnällä. Tiedon antamisessa kuntoutujalle annetaan tietoa mahdollisimman selkeästi ja konkreettisesti. Tietoa annetaan alkuinfona ja kuntoutujalle annetaan selkeä tieto kuntoutusprosessin toimijoista, rooleista ja vastuualueista. Viestintä kuntoutuksen toimijoiden kesken kuntoutujalle on selkeää ja yhdenmukaista. Kuntoutujalle annetaan selkeästi ja konkreettisesti tietoa ammatillisen kuntoutuksen realiteeteista ja reunaehdoista, sekä prosessi kuvataan konkreettisesti heti kun kuntoutustarve on tunnistettu. Tiedon antamisessa ilmaistaan selkeästi ammatillisen kuntoutuksen tavoite.

Tiedon antamisessa ja viestinnässä kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan viestinnällä suoraan kuntoutujan kanssa, hänen huoltajan tai asiamiehen sijasta. Tiedon antamisessa pyritään myös ennakoivaan ja proaktiivisuuteen tiedon antamiseen. Ennakoidussa tiedon antamisessa huomioidaan liikennevahingon aiheuttaman vamman ja terveydentilan vaikutuksen työkykyyn pidemmällä ajalla.

Selkeä tiedon antaminen kirjallisella korvauspäätöksellä/maksusitoumuksella tukee aktiivista osallistumista, jolloin kuntoutuja saa selkeästi tietoon mitä hänelle korvataan kuntoutuksena. Lisäksi kuntoutujalle mahdollistetaan tilaisuuksia toimia aktiivisena osallistujana muun muassa ensitietopäivien ja verkkosivuille tuotetun yleisen tiedon avulla.

Tulosten mukaan kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemista on yksilöllisyys. Yksilöllisyys sisältää yksilöllisen huomioinnin, voimavaralähtöisen, sekä ratkaisukeskeisen

toimintatavan. Kuntoutujan yksilölliseen huomiointiin tulisi pyrkiä mahdollisimman varhaisemmassa vaiheessa. Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisessa kuntoutujalle tarjotaan mahdollisuus kuntoutustarpeen arviointiin heti kun tilanne havaitaan kuntoutujan tai muun toimijan toimesta. Kuntoutusprosessissa huomioidaan kuntoutujan oma motivaatio, sekä kuntoutujan kuntoutusmotivaatiota tuetaan tarjoamalla erilaisia näkökulmia tulevaisuuteen ja kuntoutumiseen.

Kuntoutujan mielipiteet ja näkemykset huomioidaan, sekä niitä kysytään. Yksilöllisessä toimintatavassa huomioidaan kuntoutujan voimavarat, vahvuudet, kyvyt, sekä toiminnallinen historia. Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisessa keskitytään osaamiseen ja mahdollisuuksiin. Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisessa keskeistä on ratkaisukeskeisyys ja dialogisuus, jossa kuntoutujaa autetaan oivaltamaan itse, sekä löytämään itse keinoja edistää tavoitteeseen pääsyä.

Kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea myös yksilöllisillä tukimuodoilla, kuten tukihenkilöllä ja erityistuen päätöksellä koulutehtäviin, sekä oppilaanohjauksella. Tukimuotoja tulisi tarjota kuntoutujille useammin.

Olennaista on myös kuntoutujan huomioiminen kokonaisuutena, myös liikennevahingosta riippumattomien palveluiden tarve ja kuntoutujan ohjaaminen hänelle tarpeellisten palveluiden piiriin. Yksilöllisessä huomioinnissa nostetaan esiin myös kuntoutujan kuntoutusverkosto, sekä verkoston hahmottaminen.

Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemista on kaikkien osapuolten yhteinen ymmärrys kuntoutuksen tavoitteesta ja tarkoituksesta. Tulosten mukaan yhteisen ymmärryksen muodostamiseen päästään yhteisen keskustelun ja yhteistyön, sekä sopimisen kautta, jossa asetetaan kuntoutuksen tavoitteet, keinot ja aikataulut yhdessä. Avoimella tavoitteen asettelulla ja aikataulun sopimisella voidaan välttää myös negatiivinen aikamääreiden ja sanktioiden keino. Keskeistä yhteisen ymmärryksen muodostamisessa ja keskustelussa on vuorovaikutus kuntoutujan ja kaikkien toimijoiden kesken, sekä korvaus-, että kuntoutustoiminnan. Vuorovaikutus on avointa, luotettavaa ja tasavertaista, jota vahvistetaan henkilökohtaisella kohtaamisella ja kuulemisella. Kuntoutujalta kysytään kuulumisia ja keskustelua käydään kaikkien yhteydenottojen yhteydessä. Yhteistä ymmärrystä muodostetaan yhteis- tai verkostopalavereissa kuntoutujan ja hänen kuntoutukseen liittyvien toimijoiden kesken, siten että mukana ovat kuntoutuja, vakuutustoimijat korvaus-

ja kuntoutustoiminnasta, sekä tilanteen ja tarpeen mukaan muita toimijoita, kuten terveydenhuollon ja työnantajan edustajia.

Kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan rinnalla kulkien. Rinnalla kulkijuudessa kuntoutujaan pidetään aktiivisesti yhteyttä koko prosessin ajan. Yhteydenpito tapahtuu monikanavaisesti, tapaamalla, soittamalla puhelimella, sähköpostilla, sekä sosiaalisessa mediassa, kuten WhatsAppilla. Yhteydenpito kuntoutujaan on tiivistä ja toteutuu, sekä korvaus-, että kuntoutustoiminnasta yhteisesti sovitulla tavalla. Aktiivisessa yhteydenpidossa kuntoutujalta kysytään kuulumisia, varmistetaan mahdolliset kysymykset, toiveet, sekä kannustetaan ja motivoidaan. Rinnalla kulkijuudessa on keskeistä ylläpitää esillä kuntoutuksen tavoite. Rinnalla kulkijuus on konkreettista yhdessä tekemistä kuntoutujan kanssa, esimerkiksi työnhakuun liittyvien asiakirjojen läpikäyntiä yhdessä.

Digitalisaation mahdollisuudet tukevat ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemista automatisoinnilla ja digialustalla. Automatisoinnilla kuntoutujalle voidaan lähettää automaattisia muistutuksia, jotka toimivat herätteenä osallistumiselle. Kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea myös digitalisaation mahdollisuuksia hyödyntäen, jolloin verkkoympäristössä toimivat samalla alustalla kuntoutuja ja hänen kuntoutusverkostonsa toimijat. Verkkoympäristössä yhteisellä alustalla kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan selkeämmällä kuntoutuksen tavoitteen esiin nostamisella ja tavoitteen esillä pitämisellä koko prosessin ajan. Digitaaliset ratkaisut mahdollistavat myös avoimen aikataulun näkymisen kuntoutusprosessin edetessä. Digitalisaation mahdollisuus on tiedon antamisen, yhteisen ymmärryksen ja rinnalla kulkijuuden apuväline.

9 Pohdinta

9.1 Tulosten tarkastelua

Tutkimuksellisen kehittämistyöni tulokset osoittavat, että liikennevakuutuksen ammatillisessa kuntoutusprosessissa on jo tunnistettu kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevia toimintatapoja. Vakuutustoimijoiden asettuessa kuntoutujan asemaan ja pohtimaan kuntoutujan osallistumista tukevia tarvittavia toimintatapoja, syntyi tuloksena uusia toimintatapoja ja myös jo olemassa olevia toimintatapoja vahvistettiin, sekä uudelleen arvioitiin.

Lähestyttäessä kuntoutujan aktiivista osallistumista ja osallistumisen tukemista, osallistumismahdollisuuksien ja osallistumista mahdollistavien tilojen kautta tulokset osoittavat

kuntoutusprosessissa toimivien vakuutustoimijoiden halun ja tahtotilan toimia yhteistyössä ja yhteisessä ymmärryksessä kuntoutujan kanssa, hänen osallistumistaan tukien.

Kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevaa asiantuntijoiden toimintatapaa raamittaa ja ohjaa kuntoutusorganisaation toimintatapa, sekä reunaehdot, jotka saattavat rajoittaa asiantuntijoiden toimintatapojen mahdollisuuksia. Tulokset osoittavat myös, että kuntoutujan aktiivista osallistumista voi tukea myös kuntoutusorganisaatio ja organisaation mahdollistamat rakenteet ja välineet.

Koko kuntoutusprosessin poikkileikkaavana ja tärkeänä kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevana tekijänä nousi esiin tiedon antaminen. Tiedon antaminen on tulosten mukaan kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemista, sekä asiantuntijoiden toimintatapana, että kuntoutusorganisaation toimintatapana. Järvikoski ja Härkäpää (2011) ovat todenneet, että kuntoutuksessa asiantuntija toimii kuntoutujan yhteistyökumppanina, joka jakaa ja antaa kuntoutujalle kuntoutukseen liittyvää tietoa. Kuntoutujan saadessa tietoa, myös hänen pystyvyys kuntoutukseen liittyvässä päätöksenteossa vahvistuu. (Järvikoski & Härkäpää 2011:189.)

Tiedon antamisen tapa ja luonne muuttui kehittämistyön edetessä ja tiedon antamiseen löydettiin uusia toimintatapoja. Ensivaiheessa tiedon antaminen on asiantuntijalähtöistä tiedon antamista ja alkuinfon antamista, joka muuttui kehittämistyön tuloksena kohti selkeämpää ja tarkoituksenmukaisempaa ja perustelempaa tiedon antamista kuntoutujalle. Tiedon antamisessa on tärkeää, että kuntoutuja ymmärtää annetun tiedon merkityksen. Asiantuntijalähtöinen yhdensuuntainen tiedon antaminen muuttui kehittämistyön aikana toimintatapaan, jossa keskustelun kautta pyritään saamaan aikaan ymmärrystä, siitä mistä kuntoutuksessa on kyse. Tiedon antamisen toimintatapa kehittyi asiantuntijalähtöisestä suljetusta tilasta, kohti kuntoutujan aktiivista osallistumista kumppanuudessa. (Nordlund 2009 ja Mäkinen 2014)

Uutena kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevana toimintatapana kehitettiin ajatus info- ja ensitietopäivistä. Kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea ensitietopäivien järjestämisellä, joka on osaltaan kuntoutusorganisaation tuottama mahdollisuus kuntoutujalle osallistua itse aktiivisesti. Osallistuminen ensitietopäiville on kuntoutujalle vapaaehtoista ja itsenäistä aktiivista osallistumista. Kuntoutuksen kirjallisuus kuvaa ensitiedon antamista pääosin sairausryhmittäin (Kuntoutus 2003:132, 135, 212, 217, 230,

414.). Tulosten mukaan ensitietopäivä mahdollistaisi myös vertaistuen saamista ks. kohta yksilöllisyys.

Yleisen tiedon lisääminen verkkosivuille mahdollistaa kuntoutujan aktiivista osallistumista ja itsenäistä tiedon saantia. Yleisen tiedon tuottamisella kuntoutusorganisaatio mahdollistaa kuntoutujalle tiedon saannin ja kuntoutusprosessissa toimivalla asiantuntijalla on mahdollisuus tukea kuntoutujan aktiivista osallistumista, ohjaten kuntoutujaa etsimään saatavilla olevaa tietoa tiedon lähteistä. Tiedon antamisen ja saamisen tärkeys on noussut esiin myös Pasasen (Pasanen n.d.), Englundin (Englund 2016) ja Gouldin, Härkäpään ja Järvikosken (Gould, Härkäpää, Järvikoski 2012) tutkimuksissa, jossa kuntoutujat toivoivat kuntoutuksesta selkeämpää tietoa ja kuntoutuksen vastuunjaon ja roolien selkeyttä, sekä reaaliaikaista tietoa muun muassa kuntoutuksen korvauksiin vaikuttavista seikoista. Näin ollen kehittämistyön tulos kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisesta selkeällä tiedon antamisella ja tukee tunnistettua tarvetta.

Kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea tarjoamalla kuntoutujalle mahdollisuus kuntoutustarpeen arviointiin heti kun tilanne tunnistetaan kuntoutujan tai asiantuntijan toimesta. Myös Airaksinen (2013) on nostanut esiin kuntoutujien tarpeen kuntoutusprosessin käynnistämisestä riittävän aikaisin ja Schaafsman ym (2012) on tutkimuksessaan tutkinut korvauskäsittelyn mallia, jossa toimittiin käsittelijän toimesta aktiivisesti, sekä varhaisella kuntoutuksen käynnistämällä. Aktiivisella korvauskäsittelyn mallilla ja varhaisella kuntoutuksen käynnistämällä oli positiivisia vaikutuksia kuntoutujan tilanteeseen.

Kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea kuntoutustarpeen herättelyllä, esimerkiksi tilanteessa, jossa asiantuntija tunnistaa vamman aiheuttaman toimintakyvyn ennusteen, suhteessa tulevaisuuteen ja pyrkii tuomaan tämän esiin kuntoutujalle kuntoutuksen käynnistämiseksi varhaisessa vaiheessa. Kuntoutujan aktiivista osallistumista ja kuntoutusmotivaatiota voidaan herätellä aktiivisella yhteydenpidolla soittaen sovitus ja kertomalla kuntoutujalle vaihtoehtoja, sekä esimerkkejä onnistuneista kuntoutustarinoista. Härkäpää, Järvikoski ja Gould (2014) ovat tutkimuksessaan nostaneet esiin ammatillisen kuntoutuksen kuntoutujan motivaation, joka yhdistyy kuntoutujan käsityksiin ja mahdollisuuksiin tulevaisuuden mahdollisuuksista. (Härkäpää, Järvikoski & Gould 2014). Näin ollen vahvistamalla kuntoutujan vaihtoehtoja ja tulevaisuuden mahdollisuuksia, voidaan tukea kuntoutujan motivaatiota ja edelleen aktiivista osallistumista kuntoutukseensa.

Vaikka prosessissa olevat asiantuntijat tai läheiset tunnistaisivat kuntoutuksen tarpeen, voi varsinainen kuntoutumisen prosessi käynnistyä vasta kun kuntoutuja itse tunnistaa tavoitteellisen kuntoutuksen tuomat mahdollisuudet. Kuntoutumisen motivaatiota voidaan herätellä kuntouttavalla työotteella (Autti-Rämö, Mikkelsen, Lappalainen & Leino 2016:59.) ja herättelemällä kuntoutujaa näkemään mahdollisuudet, sekä rohkaisemalla esimerkkien avulla (Ylisassi & Turunen 2015:60).

Kuntoutumisessa on kyse kuntoutujan ajattelun ja sosiaalisen toiminnan muutoksesta, joka on yhteydessä kuntoutujan motivaatioon ja omaan tavoitteeseen kuntoutuksesta. (Härkäpää, Valkonen & Järvikoski 2016:78). Kuntoutusmotivaatio on keskeinen tekijä kuntoutujan halukkuudessa ja valmiudessa muuttaa omaa tilannettaan ja tämän vuoksi prosessin alussa tulee kiinnittää huomiota kuntoutujan kuntoutusmotivaatioon. (Karhula, Veijola & Ylisassi 2016:226).

Vammautuminen on liikennevahingossa loukkaantuneelle henkilölle tilanne, joka järkyttää henkistä tasapainoa ja itsetuntoa. Kokemusten vaihto toisen samankaltaisen vamman saaneen kanssa ja vertaistuki lisää hyväksytyksi tulemisen tunnetta ja kokemusta siitä, että vamman kanssa voi tulla toimeen. Vertaistuellla voidaan kohentaa kuntoutusmotivaatiota ja edistää kuntoutustavoitteen saavuttamista. Toisen vammautuneen henkilön kohtaaminen voi olla myös auttava kokemus. (Hiekkala, Hämäläinen ja Pekkonen 2016:338.)

Kehittämistyön tulosten ja vakuutustoimijoiden mukaan ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea ohjaamalla kuntoutuja vertaistuen piiriin. Yhtenä uutena kuntoutujan osallistumista tukevana toimintamallina kehitettiin ensitietopäivät, jossa kuntoutujalla olisi mahdollisuus osallistua aktiivisesti, saada tietoa kuntoutuksen mahdollisuudesta, sekä tavata muita vastaavassa tilanteessa olevia henkilöitä. Vertaistapaamisen järjestäminen ja mahdollistaminen on kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemista.

Tuloksena tämä osoittaa vakuutustoimijoiden kokonaisvaltaista kuntoutujan tilanteen huomioimista, sekä ajattelua siitä, että kuntoutujalle tarpeellisilla palveluilla ja ohjaamisella voidaan tukea kuntoutujan aktiivista osallistumista. Koukkari (2010) on todennut, että kuntoutusjärjestelmän pirstaleisuus ja kuntoutuspalveluiden koordinoimattomuus on kuntoutujalle tilanne, joka aiheuttaa uupumista omien asioidensa hoitajana. Ja toisaalta omia asioitaan hoitava kuntoutuja koetaan hankalaksi. (Koukkari 2010:135.) Kuntoutujan

aktiivisen osallistumisen tukemiseksi asiantuntijat huomioivat kuntoutujan kokonaisuutena ja ohjaavat kuntoutujaa tarpeellisten palveluiden piiriin, sekä liikennevahingosta riippumattoman tarpeellisen palvelun piiriin, sekä liikennevahingon vuoksi tarpeellisen piiriin.

Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisessa ja yksilöllisessä huomioinnissa kuntoutujaa tuetaan löytämään ja tunnistamaan voimavarojaan ja toiminnallisesta historiasta pyritään nostamaan esiin vahvuudet ja mahdollisuudet esteiden sijaan. Lisäksi huomioidaan kiinnostuksen kohteet ja vahvuudet, sekä kuntoutujan mielipiteet ja oma tavoite kuntoutukseen. Yksilöllinen huomiointi on todettu positiiviseksi kuntoutusta edistäväksi tulokseksi myös Schaafsma ym (2012) tutkimuksessa, sekä kuntoutuksen kirjallisuudessa (Autti-Rämö ym 2016; Salminen ym 2016)

Ratkaisukeskeisessä toiminnassa etsitään yhdessä keinoja tavoitteen saavuttamiseksi, autetaan kuntoutujaa reflektion ja dialogin kautta oivaltamaan. Veijola, Honkanen ja Lappalainen (2015) kuvaavat dialogisuuden keskeistä teemaa vuorovaikutuksena, jonka tavoitteena on muodostaa yhteinen ymmärrys. Yhteisen ymmärryksen pohjalle rakennetaan uutta ajattelua ja toimintaa. (Veijola, Honkanen ja Lappalainen 2015:34-35.) Ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessissa dialogisuus on vuorovaikutusta ja yhteisen ymmärryksen muodostamista kuntoutujan ja vakuutustoimijoiden välillä, sekä korvaus-, että kuntoutustoiminnassa.

Ylisassi ja Turunen (2015) kuvaavat ammatillisten tavoitteiden syntymistä portaikkona, jossa kuntoutujan kanssa käytävä keskustelu rakentuu kohti oivaltamista. Ensimmäisellä portaalla kuntoutujan kanssa keskustellaan tavoitteista yleisellä tasolla herätellen pohtimaan omia tavoitteita. Toisella portaalla kuntoutujan kanssa käsitellään tavoitteita yksilöllisemmin ja pyritään erilaisten välineiden kautta kartoittamaan kuntoutujan haasteita. Kolmannella tasolla keskustelussa on tarkoitus synnyttää tavoitteita, jotka kuntoutuja tunnistaa merkityksellisiksi ja omakohtaisiksi. (Ylisassi ja Turunen 2015:58-59.) Ylisassin ja Turunen portaikossa, sekä kehittämistyön tuloksissa kuvautuu kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen ratkaisukeskeisenä toimintana, jossa kuntoutujaa autetaan tavoitteiden asettamisessa reflektion ja dialogin kautta. Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen taso nousee prosessin edetessä ja kuntoutujan tietoisuus tavoitteistaan vahvistuu.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tulosten perusteella ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea ratkaisukeskeisellä toimintatavalla, jossa asiantuntijat auttavat dialogin avulla kuntoutujaa oivaltamaan. Tällainen toimintatapa haastaa asiantuntijat uudenlaiseen asiantuntijuuteen, jossa asiantuntija ei voi toimia perinteisessä roolissa suositusten antajana. Asiantuntijan tulee dialogissa auttaa kuntoutujaa tarkastelemaan omaa tilannettaan, sekä tuoda kuntoutujan käyttöön kuntoutusalan asiantuntemus. (Ylisassi & Turunen 2015:60-61.).

Ratkaisukeskeisessä toimintatavassa keskeistä on kuntoutujan aktiivisen osallistumisen mahdollistaminen kumppanuudessa ja yhteisessä ymmärryksessä. Kuntoutuksen asiantuntijalla on mahdollisuus omalla toiminnallaan vuorovaikutuksellisessa dialogissa mahdollistaa kuntoutujan aktiivinen osallistuminen, oivaltaminen ja kuntoutumisensa ratkaisujen ja vaihtoehtojen löytyminen. (Nordlund 2009; Mäkinen 2014)

Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisessa, vuorovaikutuksen vahvistaminen kuntoutujan ja vakuutustoimijan välillä, sekä kohtaaminen tukee kuntoutujan käsitystä ja luottamusta vakuutuslaitosta kohtaan. Vuorovaikutuksen vahvistamisella ja kohtaamisella, voidaan vastata kuntoutujien kokemaan kuntoutuksen toteutumisen byrokraatiaan, jonka Koukkari (2010) ja Englund (2016) on kuvannut. Myös Härkäpää ym (2016) on todennut, että kuntoutujan kokemus vakuutuslaitoksen yhteistyöstä vaikuttaa kuntoutukseen ja kuntoutumiseen sitoutumisessa. Tuloksissa vakuutustoimijat kuvasivat tärkeäksi henkilökohtaisen kontaktoinnin kuntoutujaan, jolloin kuntoutujalle muodostuisi kokemus siitä, että hänen kuntoutusprosessiaan tukee ihminen koneiston sijaan. Korvauskäsittelyllä voi olla positiivisia vaikutuksia vahingoittuneen terveydentilan kehitykseen, työhön paluuseen ja asiakaspalvelun tyytyväisyyteen, kun toimitaan käsittelijän toimesta avoimesti kommunikoiden, asiakas huomioiden, ammatillisesti ohjaten korvauksissa ja terveyspalveluissa. (Schaafsma ym 2012).

Kohtaamisella ja kannustamisella voidaan tukea kuntoutujan aktiivista osallistumista. Autti-Rämö ym (2016) ovat todenneet, että Kuntoutusprosessissa jokainen kohtaaminen kuntoutujan kanssa on tärkeä tapahtuma, joka ylläpitää sitoutumista kuntoutukseen ja antaa varmuutta siitä, että tavoite on saavutettavissa. Kuntoutujan kannustaminen on tärkeä osa kuntoutumisen prosessia. Tulosten mukaan kuntoutujan kohtaaminen ja kannustaminen tulisi olla osa asiakaspalvelun tilannetta, jolloin kuntoutujan kuulumisia ky-

syttäisiin yhteydenottojen yhteydessä, vaikka yhteydenotto ei liittyisi kuntoutukseen. Pasanen (Pasanen n.d.) on myös tutkimuksessaan todennut, että kannustaminen tukee motivaatiota ja edistää kuntoutumista.

Vakuutustoimijat tuottivat työpajoissa vahvasti näkemystä siitä, kuinka asiantuntija- ja organisaatiolähtöinen toiminta, tiedon kerääminen, asiantuntijoiden keskinäinen tiedonvaihto, kuntoutusasian sisäinen arviointi organisaatiossa, sekä kuntoutujan verkostossa olevien toimijoiden kontaktointi ilman kuntoutujaa, tukisi kuntoutujan aktiivista osallistumista. Analysoinnin vaiheessa nämä ilmaisut eivät vastanneet kehittämistehtävän analyysikysymykseen, siitä kuinka näillä toimilla konkreettisesti tuetaan kuntoutujan aktiivista osallistumista. Ilmaisuissa ei ollut yhteyttä kuntoutujan aktiiviseen osallistumiseen. Toimet saattavat edesauttaa ja tukea ammattilaisten toimintaa, sekä olla osa verkostomaista työtapaa, mutta kuntoutujaa ei tueta aktiiviseen osallistumiseen, mikäli hän ei ole itse toiminnassa osallistujana.

Ammatillisen kuntoutuksen kehittämistoimintaa tulisi suunnata vahvemmin kuntoutuksen toimintaverkoston ymmärtämiseen, jossa olisi kytkentä myös kuntoutujan toimijuuteen, sekä monialaisuuteen. (Lindh 2013:101). Kuntoutus toimintana on toimintaverkosto, jossa kuntoutuksen toimijat, asiantuntijat ja organisaatiot toimivat. Toimintaverkosto lisää kuntoutumisen mahdollisuuksia ja verkostoituminen vähentää epävarmuuksia ja parantaa yhteistyötä. Ammatillisen kuntoutuksen yksi tavoite on ollut kehittää viranomaisyhteistyötä ja käyttää laaja-alaista yhteistyöverkostoa. (Lindh 2013:78.)

Eri järjestelmien ja palveluiden joustava yhteistyö on tärkeää, jotta kuntoutus voi toteutua johdonmukaisena kokonaisuutena ja kuntoutujan on mahdollista saavuttaa asettamansa tavoitteet. (Paltamaa ym 2011:35-38.) Kuntoutusprosessin eri vaiheissa toimintojen on oltava sujuvia, siten että kuntoutuja saa tarvitsemansa kuntoutuksen, mukaan lukien kuntoutussuunnitelman, -hakemuksen- ja päätöksen oikea-aikaisesti. (Paltamaa ym 2011:225-227.) Monialaisessa verkostoyhteistyössä asiantuntijat, organisaatiot ja kuntoutuja toimivat yhdessä. Yhteistoimijuudessa voidaan muodostaa kaikkien osallistujien yhteinen näkemys tilanteesta, tavoitteesta ja suunnitelmasta, välttämällä ristiriitaiset viestit. (Seppänen-Järvelä ym 2015:23.) Tulevaisuuden kuntoutustoiminnassa verkostojen merkitys ja verkostomainen tapa toimia korostuu ja tämä on nostettu esiin myös osana kuntoutuksen laadun ja tehokkuuden parantamista. Kuntoutuksessa korostuu yhteisöllinen aktiivisuus ja osallistuminen, johon verkostomaisuus tuo lisää uusia sisältöjä. (Viitanen & Piirainen 2013:115.)

Tutkimuksellisen kehittämistyön tuloksissa verkostotyö nostettiin esiin tunnistettuna toimintatapana ja sitä käytetään vasta kun kuntoutuksessa ja sen etenemisessä ilmenee ongelmia. Tällöin verkostotyö on osa kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemista vasta kuntoutusprosessin ollessa jo pitkällä. Kehittämistyön tuloksena tunnistettiin tarve vuorovaikutuksen ja yhteistyön lisäämisestä ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessissa toimivien toimijoiden ja kuntoutujan kesken. Avoimuudella pyritään siihen, että kaikki kuntoutusprosessin toimijat toimivat samaan suuntaan. Englund (2016) on nostanut saman tarpeen esiin myös haastattellessaan liikennevakuutuksen ja tapaturmavakuutuksen ammatillisen kuntoutuksen kuntoutujia. Englundin mukaan yhteistä tietoa, tulointa ja keskustelua tarvitaan kuntoutujan, kuntoutustoimijan ja korvaustoimijan välille, jotta osapuolet jakavat yhteisen tiedon ja näkemyksen kuntoutusprosessin etenemisestä. Kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea verkostoyhteistyöllä, jossa asiantuntijat, organisaatiot ja kuntoutuja toimivat prosessissa yhdessä.

Kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea verkostotyöllä, jossa kuntoutuja ja hänen moniammatillinen kuntoutusverkosto toimii yhteisesti sovituilla toimintatavoilla, huomioiden toimijoiden roolit ja vastuut. Jakobson ym (2005) ovat tutkineet ammatillisen kuntoutuksen yhteistyötä ja koordinointia, jossa tavallisen yhteistyön sijasta ammatillisen kuntoutuksen moniammatilliseen työryhmään kuuluivat kuntoutuja, kuntoutuksen maksajan edustaja, sekä kuntoutuksen toimijoita muun muassa terapeutteja, opetuksen, työvoimahallinnon ja sosiaalityön edustajia, sekä tarvittaessa kuntoutujan tukihenkilö. Yhteistyötä tehtiin kuntoutuksen suunnittelusta lähtien. Verkostoyhteistyöllä saatiin positiivisia tuloksia kuntoutuksessa ja työllistymisessä. Tärkeäksi nähtiin kuntoutujan motivaatio, sekä henkilökohtainen kasvu. Toimintapa mahdollistaa kuntoutujan ja kuntoutuksen toimijoiden välisen tietoisuuden yhteisestä haasteesta, tavoitteesta ja näkemyksistä. Myös Englund (2016) ja Tammi (2012) ovat todenneet tutkimuksissaan tarpeen vastaavuukselle neuvottelumahdollisuudelle kuntoutujan ja kuntoutuksen toimijoiden kesken, sen sijaan että toimintatapa olisi hierarkkista tai byrokraattista.

Kuntoutuksen yhteistyö on muuttunut ja muuttumassa ketjumaisesta yhteistyöstä kohti samanaikaista yhteistyötä, jossa eri alojen ammattilaiset ja organisaatiot osallistuvat kuntoutusprosessiin samaan aikaan. Hyvää keskinäistä yhteistyötä tarvitaan, jotta kuntoutuja saa tarvitsemansa tuen. (Järvikoski 2013:57-58.) Kuntoutusprosessit tarvitsevat verkostomaista työtettä ja rajapintoja ylittävää yhteistyötä (Lindh 2013:101-102.) yh-

dessä kuntoutujan kanssa. Verkostomaisella yhteistyöllä ja yhteistoimijuudella kuntoutujan kanssa voidaan tukea kuntoutujan aktiivista osallistumista kuntoutusprosessissa, kaikissa prosessin vaiheissa.

Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemissa tehdään konkreettisesti asioita yhdessä kuntoutujan kanssa rinnalla kulkien. Vakuutustoimijat kuvasivat konkreettista yhdessä tekemistä kuntoutusprosessin toteutuksessa ja seurannassa, jossa kuntoutujan kanssa tehtiin yhdessä työnhakuun liittyviä asiakirjoja ja selvitettiin yhdessä työllistymiseen liittyviä asioita, kuten palkkatukea. Yhdessä tekemisen tarve on todettu kuntoutujien toimesta esimerkiksi Tammen (Tammi 2012) Gouldin, Härkäpään ja Järvikosken (Gould, Härkäpää ja Järvikoski 2012) tutkimuksessa, jossa työeläkekuntoutuksen kuntoutujat olisivat toivoneet enemmän konkreettista apua ja tukea asioiden selvittelyssä ja työkokeilupaikan hakemisessa. Myös tarvetta tuelle ja ohjaukselle oli kuntoutuksen päättyessä ja siirryttäessä työhön. Tutkimuksellisessa kehittämistyössäni yhtenä kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevana tekijänä nousi esiin konkreettinen yhdessä tekeminen, jolla voidaan vastata tunnistettuun tarpeeseen.

Rinnalla kulkijuutta on myös monikanavainen tiivis yhteydenpito kuntoutujaan. Tiiviissä aikataulussa ja säännöllisesti kuntoutujaan otetaan yhteyttä, kysytään kuulumisia ja varmistetaan, onko kuntoutujalla kysymyksiä tai toiveita. Hara ym (2017), on tutkinut ammatillisessa kuntoutuksessa kuntoutujan osallistumisen tukemista puhelinseurannalla, jossa työhön paluun koordinaattorit ottivat yhteyttä kuntoutujaan säännöllisesti. Tehostetusta seurannasta aiheutui vähäisiä kustannuksia, mutta kuntoutujat, joiden kuntoutusta ja osallistumista tuettiin puhelinseurannalla, olivat seurantajakson jälkeen kyvykkäämpiä työhön. Puhelimen käyttö osana rinnalla kulkijuutta kuntoutusprosessissa limittyy osaltaan myös digitalisaatioon, johon syvennyn enemmän seuraavassa kappaleessa.

Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen on tulevaisuudessa yhä enemmän digitaalista, toteutuen muun muassa verkkoympäristössä. Kehittämistyön tulosten perusteella yhteiskäyttöinen digialusta mahdollistaisi kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisen ja kuntoutusprosessin avoimuuden. Yhteiskäyttöisellä digialustalla kaikkien kuntoutusprosessiin osallistuvien tahojen olisi mahdollista nähdä oman toiminnan kanalta riittävät tiedot. Digitalisaation ja kuntoutujan aktiivisen osallistumisen keinona nähtiin myös automattiset muistutukset, jotka aktivoivat osallistumaan.

Kuntoutuskomitea on ehdottanut kuntoutujan palvelukokonaisuuden ja prosessisujuvuuden apuvälineeksi asiakassuunnitelmaa (kuntoutussuunnitelmaa), jossa kuntoutujan palvelukokonaisuus säilyisi yhtenäisenä, vaikka prosessiin osallistuisi useita organisaatioita, rahoittajia ja palveluntuottajia eritoimialoilta. Digitalisaation kehitys, jo käytettävissä olevan teknologian käyttöönotto ja tietojen yhteiskäyttö on nähty kuntoutusjärjestelmän mahdollisuudeksi. (Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi, STM:n raportteja ja muistioita 9.11.2017.)

Kehittämistyön alussa liikennevakuutuksesta korvattavan ammatillisen kuntoutujan osallistumiseen pyrittiin vaikuttamaan tunnistetulla toimintatavalla, jossa kuntoutujan osallistumista tuettiin reunaehdoin, määräajoin ja sanktioin, sekä ääripäässä korvauksen katkaisemisella kuntoutujan ollessa passiivinen. Tutkimuksellisen kehittämistyön edetessä vakuutustoimijat muodostivat uuden näkemyksen siitä, että ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista voidaan tukea käymällä aktiivista keskustelua kuntoutujan kanssa siitä, mikä ammatillisen kuntoutuksen tarkoitus ja tavoite on. Muodostamalla mahdollisimman varhaisessa vaiheessa yhteinen ymmärrys kuntoutuksen tarkoituksesta ja tavoitteesta, tuetaan myös kuntoutujan tietoisuutta kuntoutusjärjestelmästä. Myös Englund (2016) on todennut, että kuntoutusprosessin on mahdollista saavuttaa tavoitteensa, kun organisaation ja kuntoutujan tavoite voidaan yhdistää toisiinsa.

Tutkimuksellisen kehittämistyön työskentelyssä vakuutustoimijat pohtivat kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemista uudesta tulokulmasta arvioiden samalla toimintatapoja. Tarkastelussa todettiin, että kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisessa vaihtelevat erilaiset osallistumisen mahdollisuudet. Saman on todennut myös Nordlund (2009) tutkimuksessaan.

”Ehkä se lähtee tuolta suljetusta tilasta, jos mietitään sitä käytännössä et se on melkein jokaiselle kuntoutujalle ainutlaatuinen tilanne. Koskaan ei varmaan aikaisemmin oo siinä ollut niin ei se itse ehkä voi olla silloin aktiivinen vielä siinä vaiheessa. Eli että sekin lähtee tosta portaittain... Lääkäriltä tai vakuutusyhtiöstä tai jostakin se signaali lähtee ja sit se lähtee pikkuhiljaa tiedon kasvaessa portaittain menemään, et sinne tulee kaikki mukaan ja sen jälkeen se tulee avoimeksi.”

Tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset avaavat näkyväksi kuntoutusprosessin toimintaa, sekä sen lainalaisuuksia ja reunaehtoja, joissa vakuutustoimijat toimivat. Kuntoutuja lähtöisissä tutkimuksissa kuntoutujien kokemukset vakuutuslaitoksen toiminnasta ovat

olleet organisaatio-ohjauksellisia ja kuntoutujat ovat kokeneet jäävänsä prosessin jalkoihin (Englund 2016). Tämän tutkimuksellisen kehittämistyön tulokset osoittavat, että vakuutustoimijoiden tahtona ja pyrkimyksenä, sekä korvaus-, että kuntoutustoiminnassa on toimia kuntoutujan aktiivisen osallistumisen mahdollistamiseksi ja osallistumista tukien.

9.2 Kehittämistyön etenemisen ja menetelmällisten ratkaisujen arviointi

Tässä tutkimuksellisessa kehittämistyössä toteutui toimintatutkimuksen syklinen työskentely ja reflektointi. (Syrjälä ym. 1994:37.) Tutkimussuunnitelmaa tarkennettiin kehittämisprosessin edetessä ja ymmärryksen lisääntyessä ilmiöstä. Toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluu yhdessä oppiminen ja suunnitelman muutokset. Tätä kuvaa esimerkiksi alkuperäisen tutkimussuunnitelman muutos viimeisen aineistonkeruun työpajan teoreettisen tulokulman osalta, johon tuotiin mukaan kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevat osallistumisen mahdollistavat tilat. Vakuutustoimijat vastasivat viimeiseen kehittämistyön tutkimuskysymykseen uudesta tulokulmasta.

Yhteisestä sopimuksesta viimeisen aineistonkeruun tapaa muutettiin sähköiseksi, mutta itse aineistonkeruun menetelmä pysyi suunnitelman mukaisena. Muilta osin tutkimuksellisen kehittämistyön toteutus tutkimussuunnitelman mukaan.

Erilaiset toiminnalliset aineistonkeruun menetelmät (Innokylä n.d.) oli tarkasti valittu kehittämistyön prosessin ja aineistonkeruun tavoitteen mukaan. Ensimmäisessä työpajassa käytettiin Learning Cafe menetelmää, joka mahdollistaa vilkkaan keskustelun, ideoinnin ja tiedon tuottamisen avoimesti ja aktiivisesti täydentyen. Toisessa työpajassa käytettiin prosessikävelyn menetelmää, joka mahdollistaa ilmiön tarkastelun kriittisemmin ja ulkopuolelta mahdollistaen uuden tiedon muodostuksen. Kolmannessa työpajassa käytettiin tulospuu menetelmää, jossa jo tuotettua aineistoa voidaan arvioida ja tuottaa yhdessä avoimesti näkyväksi uutta tietoa. Edeltävän työpajan aineisto toimi virikemateriaalina seuraavissa aineiston keruissa.

Aineiston keruun työpajat alustettiin työpajan mukaisen teeman mukaan. Teemat alustukseen tuotiin teoreettisesta viitekehyksestä ja kuntoutuksen kirjallisuudesta, siten että niissä toistuivat kehittämistyön ilmiöt, kuntoutusprosessi, kuntoutujan aktiivinen osallistuminen, sekä osallistumista mahdollistavat tilat. Jokaisessa työskentelyn vaiheessa keskityttiin kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseen kuntoutusprosessissa.

Kuntoutusprosessin teorian avaamisella työskentelyssä oli mahdollisuus yhdessä ymmärtää kuntoutusprosessin rakennetta vakuutustoimijoiden ja vakuutuskuntoutuksen organisaation prosessina. Kuntoutusprosessin ilmiön ja rakenteen avaaminen kuvasi kuntoutusprosessin eri tasojen kytkentää toisiinsa ja teki osallistujille näkyväksi, että korvaustoiminta ja kuntoutustoiminta toimivat prosessissa saman päämäärän saavuttamiseksi, kuntoutujan kuntoutumisen. Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen ilmiön ja teorian avaamisella vakuutustoimijoilla oli mahdollisuus peilata teoreettisen tietopohjan kautta omaa toimintaansa ja pohtia kuntoutujan osallistumisen tukemista kuntoutusprosessissa.

Liikennevakuutuksen ammatillisessa kuntoutusprosessissa toimijat ovat kuntoutus- ja vakuutusalan asiantuntijoita, jonka vuoksi on tärkeää, että samaa ilmiötä kuntoutujan aktiivisesta osallistumisesta ymmärretään samoin. Tämän vuoksi työpajatyöskentelyn alustukset toteutettiin teoreettisella tiedolla. Näin vakuutustoimijoille tuotiin näkyväksi kuntoutusprosessin, aktiivisen osallistumisen tukemisen ja aktiivisen osallistumisen mahdollistamisen tietoa ja kytkentää liikennevakuutuksen ammatilliseen kuntoutukseen. Teoreettista tietopohjaa osallistujilla oli mahdollisuus peilata työskentelyn virikkeenä.

Tutkimuksellisen kehittämistyön aineistonkeruun työpajoissa käytiin avointa keskustelua paljon. Keskustelussa kehittämistyön ilmiön havaintoja puntaroitiin, pohdittiin ja yhteisesti pyrittiin löytämään uusia toimintatapoja. Jo olemassa olevia toimintatapoja vahvistettiin ja kriittisesti arvioitiin, joka on toimintatutkimuksen luonteeseen kuuluvaa. Keskustelut tuottivat myös paljon ilmiöön kuulumatonta keskustelua ja ilmiön tarkastelua aiottua laajemmin. Mahdollistin tämän keskustelun ja tilaisuuden vakuutustoimijoille, mutta ilmiötä laajempaa keskustelua ei käytetty aineistona. Vakuutustoimijat kokivat tarpeelliseksi ja hyödylliseksi käyttää tilaisuutta avoimeen organisaatioiden väliseen keskusteluun ja toimintatapoja kehittävään keskusteluun.

Aineiston keruun työpajoihin osallistuvat vakuutustoimijat olivat sitoutuneita ja tulivat työpajoihin mielellään. Sitoutumista kuvaa poissaolojen vähyys, sekä yhden osallistujan halu osallistua viimeiseen työpajaan etänä. Yhteinen tilaisuus ja aiheen valinta juuri liikennevahinkojen prosessiin koettiin tärkeäksi. Vakuutustoimijat kuvasivat oppineensa työpajoissa uusia toimintatapoja, saaneensa vahvistusta kuntoutuksen käsitteestä, sekä varmuutta myös siihen, että jo tällä hetkellä ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemisessa käytetään oikeita keinoja. Toimintatutkimuksen yhtenä tavoitteena

on muuttaa jo olemassa olevaa käytäntöä paremmaksi, sekä muuttaa osallistujien ymmärrystä käytännöistä ja tilanteista joissa toimitaan. (Syrjälä ym. 1994:35.) Tulosten mukaan tutkimuksellisella kehittämistyöllä saavutettiin tavoite, kuntoutusprosessin kehittäminen. Tulokset kuvautuvat konkreettisina kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevinä tekoina, joita on tunnistettavissa kuntoutuksen kirjallisuudessa ja tutkimuksissa.

Jotta kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemista voitaisiin kuvata laajemmin ja luotettavammin, olisi kehittämistyöhön voitu kutsua mukaan myös kuntoutujia. Kuntoutujanäkökulmaa pyrittiin tuomaan esiin työpajojen alustuksessa ja herättelemällä osallistujat pohtimaan ilmiötä kuntoutujan näkökulmasta.

Tutkimuksellisen kehittämistyön aineistojen keruut toiminnallisina menetelminä onnistuivat hyvin, koska työskentelytapa oli minulle tuttua kehittämistyön tilaisuuksien ohjaajana omassa työssä. Vakuutustoimijoiden palautteen mukaan menetelmät olivat onnistuneita ja sain dialogissa autettua heitä oivaltamaan ja nostamaan ilmiöön kuuluvia tekoja ja toimintatapoja konkreettisella tasolla. Tätä kuvastaa myös aineiston keruusta muodostuneen materiaalin määrä ja tuloksissa esiin nousseiden kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevien tekojen määrä konkreettisesti.

9.3 Eettiset kysymykset ja luotettavuus

Tutkimuksellinen kehittämistyö toteutuksessa noudatin eettisesti hyvän tutkimuksen lähtökohtia, joita ovat rehellisyys, yleinen huolellisuus ja tarkkuus tutkimustyössä, tulosten tallentamisessa, esittämisessä, sekä tulosten arvioimisessa. Tiedonhankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmät olivat soveltavan tieteellisen tutkimuksen mukaisia ja eettisiä. (Mäkinen 2006:24-25.)

Tutkimuslupa haettiin ennalta sovitusti seitsemästä organisaatiosta ja se saatiin kuudesta organisaatiosta. Osallistuvien yhteistyöorganisaatioiden määrä antaa viitettä aiheen tärkeydestä. Osallistujat edustivat kattavaa otantaa liikennevakuutuksen ammatillisen kuntoutuksen vakuutustoimijoista, joka vahvistaa osaltaan kehittämistyön luotettavuutta. Tutkimuksellisen kehittämistyön työpajoihin osallistui asiantuntijoita viidestä organisaatiosta. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistuminen oli vapaaehtoista. Organisaation osoittamille asiantuntijoille lähetettiin sähköisesti tutkimushenkilötiedote ja kutsu työpajoihin. Työpajoihin osallistuminen oli vapaaehtoista ja jokaiselta osallistujalta pyydettiin kirjallinen suostumus (liite 2.) ennen työpajoihin osallistumista. Suostumus allekirjoitettiin kahtena kappaleena, joista toinen jäi osallistujalle. Osallistuvien henkilöiden

anonymiteettiä suojattiin ammatti- ja työpaikka-aseman osalta puhuttelemalla osallistujia työpajoissa etunimeltä. Osallistujilta ei kerätty muita tunnistetietoja aineistonkeruun yhteydessä. Osallistajat kertoivat työpajoissa työtehtävistään ja rooleistaan, mutta näitä ei tuoda esiin, eikä tietoja aktiivisesti kerätty tai tallennettu.

Tutkimuksellisen kehittämistyön työpajoissa osallistujien kanssa tehtiin yhteinen sopimus luottamuksellisuudesta, sekä siitä ettei työpajoihin oteta uusia osallistujia. Lisäksi sovittiin käytännön järjestelyistä etäosallistumiseen viimeisessä työpajassa yhden osallistujan kohdalla. Yhteisen sopimuksen avulla työskentelyyn muodostui avoin keskustelun kulttuuri ja ryhmän tiivis työskentely mahdollistui. Ryhmän työpajatyöskentelyssä mahdollistui oppimisprosessi. Reflektiiviseen työpajatyöskentelyyn olisi ollut haasteellista päästä mukaan kesken työskentelyn. Toisen työpajan poissaolleen osallistujalle toimitin työpajan alustusaineiston, jotta hänen oli helpompaa tulla mukaan viimeiseen työpajaan. Osallistujille toimitettiin työpajojen väleissä tiivistelmä edeltäneestä aineistonkeruusta, jolloin osallistujalla oli mahdollisuus palauttaa aihe mieleen ennen seuraavaa työpajaa.

Osallistujilla oli oikeus keskeyttää osallistumisensa milloin tahansa. Keskeytyksiä ei tullut, mutta kaksi osallistujaa perui osallistumisensa esteen vuoksi yhteen työpajaan ennen aineistonkeruuta. Peruutukset olivat eri työpajoissa, eri osallistujilla.

Osallistujat kokivat tutkimukselliseen kehittämistyöhön osallistumisen ainutlaatuiseksi tilaisuudeksi keskustella organisaatorajojen yli, rohkaisten yhteistyöhön. Työskentely haastoi ja herätteli ajattelemaan ja tarkastelemaan omaa työtä, sekä uudelleen arvioimaan oman toimintansa ratkaisuja. Osallistujat kokivat saaneensa työskentelystä ajatuksia, uusia näkökulmia, pohdittavaa ja uutta ymmärrystä kuntoutuksesta. Osallistujien kokemukset kehittämistyön työskentelyn tärkeydestä ja saaduista hyödyistä kuvaavat myös kehittämistyön tarkoituksenmukaisuutta.

Tutkimusaineistoa käsittelin luottamuksellisesti ja huolellisesti. Tutkimuksellisen kehittämistyön raportoinnissa ei tuoda esille osallistuvien henkilöiden tehtävänimikkeitä, asemaa tai työpaikkaa. Lopullinen kirjallinen raportti on tarkistettu Turnit-ohjelmalla tekijänoikeusloukkauksien välttämiseksi. Kehittämistyön toteutus on pyritty kuvaamaan selkeästi ja tarkasti. Tulosten tulkinnan luotettavuuden todentamiseksi joitain tuloksia on avattu aineistosta alkuperäisen ilmaisun lainauksena.

Tutkimuksellisen kehittämistyön tekijänä ja toteuttajana minulla ei ole sidonnaisuuksia yhteistyöorganisaatioihin. Työtaustaltani olen vakuutusalan korvaustoiminnan asiantuntija Potilasvakuutuskeskuksessa ja koulutustaustaltani kuntoutusalan asiantuntija, toimintaterapeutti AMK. Kuntoutus- ja vakuutusalan työkokemukseni ja koulutustaustani pohjalta tunsin tutkittavaa ilmiötä, sekä kuntoutustoiminnan, että korvaustoiminnan näkökulmista. Toimintatutkimuksen työpajojen yhteiskehittämisen ohjaamista tuki aikaisempi kokemukseni ryhmien ohjaamisesta. Tutkimukselliseen kehittämistyöhön käytetty aika oli omaa aikaa.

Tutkimuksellisen kehittämistyön kirjallinen raportti julkaistaan sähköisenä Theseus tietokannassa.

9.4 Tulosten hyödynnettävyys ja jatkokehittäminen

Tutkimuksellisen kehittämistyöni tarkoituksena oli kehittää liikennevakuutuksesta korvattavan ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessia kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi. Tulosten perusteella voidaan todeta ja vahvistaa jo olemassa olevia toimintatapoja. Tuloksia voidaan käyttää sellaisenaan ammatillisen kuntoutuksen korvaus- ja kuntoutustoiminnassa kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi. Tuloksien mukaisten toimintatapojen käyttö edellyttää ammattilaiselta tilannekohtaista tietoista harkintaa ja oikea-aikaisuutta.

Tulokset tuovat näkyväksi myös kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi tarvittavia toimintatapoja, sekä uusien toimintatapojen ideoita. Näitä tuloksia ammatillisen kuntoutuksen organisaatioilla on mahdollista käyttää kuntoutus- ja korvaustoiminnan kehittämistyössä. Tulevaisuuden toimintatapojen näkökulmasta tärkeinä esiin nousee verkostomaisen toimintatavan kehittäminen rajapintoja ylittäväksi, siten että verkostotyössä ovat mukana kuntoutuja ja hänen kuntoutusverkostonsa, mukaan lukien vakuutustoimijoiden korvaus- ja kuntoutustoiminta.

Tutkimuksellinen kehittämistyö tuloksineen voi toimia virikkeenä ja kannustimena organisaatorajoja ylittävän toiminnan kehittämisessä ja asiantuntijuuden jakamisessa muun muassa avoimen keskustelun kautta. Työpajoissa vakuutustoimijat toivat esiin, että hyviä käytänteitä ja osaamista tulisi jakaa kuntoutuksen korvaus- ja kuntoutustoiminnassa enemmän. Yhteinen keskustelu, tiedon jakaminen, hyvien käytäntöjen luominen ja prosessien yhteinen kehittäminen toisi hyötyjä, sekä kuntoutusorganisaatiolle toiminnan parantamisena, että kuntoutujalle parempana palveluna.

Tutkimuksellinen kehittämistyö tuo liikennevakuutuksen ammatillisen kuntoutuksen toimintakentälle, sekä kuntoutujille, että ammattilaisille näkyväksi kuntoutusajattelun muu-
tosta, jossa kuntoutujan ja verkostojen asema muuttaa muotoaan. Tulevaisuudessa am-
matillisessa kuntoutuksessa tarvitaan varhaisemmassa vaiheessa avointa keskustelua
ja yhteistä ymmärrystä siitä, mistä ammatillisessa kuntoutuksessa on kysymys.

Jatkokehittämisessä kuntoutusprosessin parastamista olisi tärkeää jatkaa yhdessä kun-
toutujien kanssa. Toiminnan kehittäminen yhdessä palvelua käyttävien kuntoutujien
kanssa parantaa palvelun laatua (Tuomisto & Rännäli 2017:258.) Kuntoutustoiminnan
kehittämisessä asiakas nähdään kehittämisen kumppanina. Palveluiden käyttäjät osal-
listuvat yksilöllisten palveluiden kehittämiseen, jotka koskevat häntä itseään, hänen elä-
mänsä, verkostoaan ja arkeaan. Kehittäminen on avoin prosessi, jossa tavoitteet mää-
ritellään yhteisessä keskustelussa. Tulevaisuuden kuntoutuksen innovaatiot ovatkin läh-
töisin palveluiden käyttäjiltä ja niitä rakennetaan yhdessä ammattilaisten kanssa. (Sipari
& Mäkinen 2012:28.) Tulevaisuuden toimintatavat näyttäytyvät entistä enemmän asia-
kasta osallistavina ja yksilön nähdään osallistuvan palveluidensa ja etuuksiensa suun-
nitteluun. (Sosiaali- ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus 2018.) Asiakkaan osallistu-
minen kuntoutuspalveluiden kehittämiseen on perusteltua, koska asiakkaan kuuleminen
johtaa parempiin ja tarpeita vastaaviin palveluihin. Asiakkaiden aktiivinen osallistuminen
myös vahvistaa toiminnan sosiaalista validiteettia ja parhaimmillaan edistää palveluiden
vaikuttavuutta, tehokkuutta ja tuottavuutta. (Järvikoski, Martin, Kippola-Pääkkönen &
Härkäpää 2017:60-61.)

Kuntoutuksen tuloksellisuus ja vaikuttavuus on asia, jota tulisi tutkia jatkossa. Miten ak-
tiivisen osallistumisen tukemisella voidaan vaikuttaa kuntoutuksen tuloksellisuuteen ja
vaikuttavuuteen. Schaafsma ym. (2012) on tutkinut liikennevakuutuksen ammatillisen
kuntoutuksen prosessia siitä näkökulmasta, kuinka aktiivisella korvauskäsittelyllä voi-
daan vaikuttaa kuntoutukseen. Myös työpajoihin osallistuneet vakuutustoimijat nostivat
amatillisen kuntoutuksen tilastoinnin ja raportoinnin kehittämisen tärkeäksi asiaksi.

Lähteet

Aaltola, Juhani & Valli, Raine 2010. Ikkunoita tutkimusmetodeihin I, PS-Kustannus Jyväskylä

Airaksinen, Tuula, 2013. "Tuli iso elämänmuutos" Asiakkaan kokemukset ammatillisen kuntoutuksen alkuselvittelystä tapaturmavakuutusyhtiössä. Metropolia. Saatavana osoitteessa < https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/60655/Airaksinen_Tuula.pdf?sequence=1&isAllowed=y > Luettu 3.12.2017

Alaranta, Hannu, Lindberg, Heidi & Holma, Tupu 2008. Hyvä kuntoutuskäytäntö, teoksessa Kuntoutus 2008, Rissanen Paavo, Kallanranta Tapani & Suikkanen Asko (toim.) Sivut 647-657 . Duodecim Helsinki

Ammatillisen kuntoutuksen ohje 1.10.2017 (päivitetty). Vakuutuskuntoutus VKK ry. Saatavana osoitteessa: < <http://www.vkk.fi/kuntoutujalle/ohjeet-ja-suositukset> > Luettu 3.12.2017

Autti-Rämö, Ilona Mikkelsen, Marja, Lappalainen & Leino 2016. Kuntoutumisen prosessi, teoksessa Kuntoutuminen (toim. Autti-Rämö, Ilona, Salminen, Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne). Sivut 56-72. Duodecim Helsinki

Englund, Ulla-Leena 2016. Palasista yhtenäiseksi Kuntoutussuunnitelman rakentuminen ammatillisessa kuntoutuksessa. Lisensiaattitutkimus, Turun yliopisto. Saatavana osoitteesta: < https://www.utu.fi/fi/yksikot/soc/yksikot/sosiaalitieteet/topsos/julkaisut/Documents/Englund_2016.pdf > Luettu 14.1.2018

Flinga n.d. Saatavana osoitteessa < <https://flinga.fi/> > Sovellus.

Gould, Raija, Härkäpää, Kristiina ja Järvikoski, Aila (toim.) 2012. Toimiiko työeläkekuntoutus. Eläketurvakeskuksen tutkimuksia 01/2012. Eläketurvakeskus. Saatavana osoitteesta < <https://www.etk.fi/julkaisu/toimiiko-tyoelakekuntoutus/> > Luettu 19.5.2019

Hara, Karen Walseth , Bjørngaard, Johan Håkon , Brage, Søren , Borchgrevink, Petter Christian , Halsteinli, Vidar , Stiles, Tore Charles , Johnsen, Roar & Woodhouse, Astrid 2017. Randomized Controlled Trial of Adding Telephone Follow-Up to an Occupational Rehabilitation Program to Increase Work Participation. Journal of occupational rehabilitation (2018 28:265–278) (first online 9.6.2017) Saatavana osoitteesta < <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10926-017-9711-4> > Luettu 13.5.2019

Harra, Toini, Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa 2017. Hyvää tahtova hyvinvointipalveluiden kehittäjäkumppanuus, Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Sivut 147-166. Vastapaino Oy Tampere.

Heikkinen, Roivio & Syrjälä (toim.) 2010. Toiminnasta tietoon, toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat. Kansanvalistusseura Helsinki

Hiekkala, Sinikka, Hämäläinen, Päivi & Pekkonen, Mika 2016. Laitoskuntoutus osana hyvää kuntoutuskäytäntöä. Teoksessa Kuntoutuminen (toim. Autti-Rämö, Ilona, Salminen, Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne), Sivut 335-346. Duodecim Helsinki

Härkäpää, Kristiina, Järvikoski, Aila & Gould, Raija 2014. Motivational orientation of people participating in vocational rehabilitation. Journal of Occupational Rehabilitation 2014; 24 (4): 658–669. Saatavana osoitteesta < <http://web.b.ebscohost.com.ezproxy.metropolia.fi/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=037d03b3-c148-4440-bf9c-4bf04ad911ef%40sessionmgr104> > Luettu 23.4.2019

Härkäpää, Kristiina, Valkonen, Jukka & Järvikoski, Aila 2016. Kuntoutujan motivaatio ja sitoutuminen, teoksessa Kuntoutuminen (toim. Autti-Rämö, Ilona, Salminen, Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne), Sivut 74-82. Duodecim Helsinki

Innokylä, n.d. <<https://www.innokyla.fi/kehittaminen/etsi-ja-loyda/menetelma/yhteiskehittaminen-ja-osallistaminen>>, luettu 7.1.2018

Jakobsson Björn, Bergroth Alf, Schüldt Kristina, Ekholm Jan 2005. Do systematic multi-professional rehabilitation group meetings improve efficiency in vocational rehabilitation? –Saatavana osoitteesta < <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/15912017> > (Luettu 18.12.2017)

Juvonen-Posti, Pirjo, Lamminpää, Anne, Rajavaara, Marketta, Suoyrjö, Heikki & Tötterman, Patrik 2016. Työikäisen kuntoutumisen monialainen järjestelmä. Teoksessa Kuntoutuminen (toim.) Autti-Rämö, Ilona, Salminen, Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne), Sivut 160-175. Duodecim Helsinki

Järvikoski Aila 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet, sosiaali- ja terveysministeriön raportteja 2013. Saatavana osoitteesta: < http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70263/URN_ISBN_978-952-00-3457-3.pdf?sequence=1&isAllowed=y >. Luettu 14.12.2017

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2008. Kuntoutuskäsityksen muutos ja asiakkaiden muutuminen. Teoksessa Kuntoutus, (toim.) Rissanen Paavo, Kallanranta Tapani & Suikkanen Asko. Sivut 51-62. Duodecim Helsinki

Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina, 2011. Kuntoutuksen perusteet, WSOY Helsinki.

Järvikoski, Aila, 2002. Julkaisussa Kannattaako kuntoutus? Aalto, Anna-Mari; Hurri, Heikki; Järvikoski, Aila 2002. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Raportteja 267. Stakes

Järvikoski, Aila, Martin, Marjatta, Kippola-Pääkkönen, Anu & Härkäpää, Kristiina 2017. Asiakkaan kehittämisosallisuus kuntoutuksessa. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Sivut 58-84. Vastapaino Oy Tampere.

Kananen Jorma, 2014. Toimintatutkimus kehittämistutkimuksen muotona, JAMK, Juvenes Print Jyväskylä

Karhula, Maarit, Snellman, Jaana & Sipari, Salla 2016. Kuntoutumisen sisällön rakentuminen. Teoksessa Kuntoutuminen (toim. Autti-Rämö, Ilona, Salminen, Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne), Sivut 239-246. Duodecim Helsinki

Karhula, Maarit, Veijola, Arja & Ylisassi, Hilka 2016. Tavoitteiden asettamisen käytäntö. Teoksessa Kuntoutuminen (toim.) Autti-Rämö, Ilona, Salminen, Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne), Sivut 225-238. Duodecim Helsinki

Karjalainen, Vappu 2012. Yksilöllistymiskehitys muuttaa kuntoutusta – mutta miten? Teoksessa Kuntoutus kanssamme, Ihmisen toimijuuden tukeminen. Karjalainen, Vappu & Vilkkumaa, Ilpo. (toim.). 7.painos. 2012 Juvenes print, Tampere

Klaukka, Timo 2008. Vaikuttavuus Kelan kuntoutusstrategiassa. Teoksessa Vaikuttavuus muutoksessa, Mäkitalo, J., Turunen, J & Vilkkumaa I. (toim.) Verve. Sivut. 85-94. Kalevaprint Oulu

Koukkari, Marja 2010. Tavoitteena kuntoutuminen – Kuntoutujien käsityksiä kokonaisvaltaisesta kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta, Juvenes Print, Tampere

Kukkonen, Sirpa, Mikkola, Juha, Siitonen, Teuvo & Vuorinen, Marjaana 2003. Kuntoutus ja vakuutus, Suomen vakuutusalan koulutus ja kustannus Oy, Yliopistopaino, Helsinki

Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdotukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi, STM:n raportteja ja muistioita 2017:41. STM 9.11.2017. Saatavana osoitteesta: < <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/handle/10024/160273> >. Luettu 14.1.2018

Kuntoutus 2003. (toim) Kallanranta, Tapani, Rissanen, Paavo & Vilkkumaa, Ilpo. Duodecim, Gummerus Jyväskylä

Kuula, Arja, 1999. Toimintatutkimus, kenttätöitä ja muutospyrkimyksiä, Tammerpaino Tampere

Metsämuuronen, Jari, 2008. Laadullisen tutkimuksen perusteet, Gummerus Jyväskylä

Mäkinen, Elisa 2014. Kuntoutujan uusi asema. Teoksessa Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Sipari, Mäkinen ja Paalasmaa (toim. Metropolia ammattikorkeakoulun julkaisusarja Aatos-artikkelit 13.2014 Saatavana osoitteesta < http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122927/AATOS_13.pdf?sequence=1&isAllowed=y > Luettu 20.10.2018

Mäkinen, Olli 2006. Tutkimusetiikan ABC, Tammi Helsinki

Nordlund, Hanna 2009. Constructing customer understanding in front end of innovation. Acta Universitatis Tamperensis; 1478. Tampere University Press. Saatavana osoitteesta < <http://tampub.uta.fi/handle/10024/66566> > Luettu 28.2.2019

Nordtouch n.d. Saatavana osoitteessa < <http://www.nordtouch.fi/> > Luettu 19.11.2018

Paltamaa, Jaana, Karhula, Maarit., Suomela-Markkanen, Tiina, & Autti-Rämö, Ilona, (toim.) 2011. Hyvän kuntoutuskäytännön perusta. Käytännön ja tutkimustiedon analyysistä suosituksiin vaikeavammaisen kuntoutuksen kehittämishankkeessa. Helsinki Kela. Saatavana osoitteesta < <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/24581/Hyvan%20kuntoutuskaytannon%20perusta.pdf> > Luettu 14.1.2018

Pasanen, Jarna n.d. ”Mä rupesin näkemään auringon taivaalla” - Kuntoutujien kokemuksia palveluverkoston toteuttamasta kuntoutuksesta. Tampereen yliopisto. nd. Saatavana osoitteessa < http://www.palveluverkosto.fi/wp-content/uploads/2018/12/TUTKIMUSRAPORTTI_JarnaPasanen.pdf > Luettu 30.4.2019

Rissanen, Paavo & Aalto, Anna-Mari 2002. Julkaisussa Kannattaako kuntoutus? Aalto, Anna-Mari; Hurri, Heikki; Järvikoski, Aila. Sosiaali- ja terveysalan tutkimus- ja kehittämiskeskus Raportteja 267, 2002 Stakes

Salminen, Anna-Liisa, Järvikoski, Aila & Härkäpää, Kristiina 2016. Teoriat, viitekehykset ja mallit kuntoutusta ohjaamassa, teoksessa Kuntoutuminen (toim. Autti-Rämö, Ilona, Salminen, Anna-Liisa, Rajavaara, Marketta & Ylinen, Aarne) Sivut 20-36. Duodecim Helsinki

Schaafsma, Frederieke, De Wolf, Annelies, Kayaian, Areen & Cameron, Ian D 2012 Changing insurance company claims handling processes improves some outcomes for people injured in road traffic crashes. Saatavana osoitteesta < <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/22247965> > Luettu 21.1.2018

Seppänen-Järvelä, Riitta, Syrjä, Vesa, Juvonen-Posti, Pirjo, Pesonen, Sanna, Laaksonen, Maire, Tuusa, Matti, Savinainen, Minna & Henriksson, Mikko 2015. Yhteistoimintaa ja yksilöllisiä valintoja kuntoutumisen polulla, Sosiaali- ja terveysturvan tutkimuksia 141, Kelan tutkimusosasto, Helsinki. Juvenes Print Tampere.

Sipari, Salla & Mäkinen, Elisa 2012. Yhdessä rakentuva kuntoutusosaaminen. Metropolia ammattikorkeakoulun julkaisusarja Aatos-artikkelit 6.2012 Saatavana osoitteesta < http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122860/AATOS_6.pdf?sequence=1&isAllowed=y > Luettu 20.10.2018

Sosiaali – ja terveysministeriön tulevaisuuskatsaus 2018. Valtioneuvoston julkaisusarja 22/2018. Saatavana osoitteessa < http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160904/22_TUKA_STM_WEB.pdf > Luettu 2.9.2018

Syrjälä, Leena, Ahonen, Sirkka, Syrjäläinen, Eija & Saari, Seppo, 1994. Laadullisen tutkimuksen työtapoja, Kirjayhtymä Oy Helsinki

Tammi, Hanna-Leena 2012. ”Auttaako ammatillinen kuntoutus jatkamaan työssä” Selvitys Työeläkevakuutusyhtiö Varman kuntoutujista ammatillisen kuntoutuksen päätyttyä, Metropolia. Saatavana osoitteessa < <https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/53927/Opinnaytetyo.pdf?sequence=1&isAllowed=y> > Luettu 3.12.2017

Toikko, Timo & Rantanen, Teemu, 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta, Tampereen Yliopisto, Tampere

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli, 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällön analyysi, Tammi Helsinki

Tuomisto, Suvi & Rännäli, Helena 2017. Polkuja kehittäjäksi ja vaikuttajaksi kasvamiin. Teoksessa Asiakkaasta kehittäjäksi ja vaikuttajaksi. Sivut 245-264. Vastapaino Oy Tampere.

Valtiontalouden tarkastusvirasto. Kuntoutus työurien pidentäjänä. Tarkastuskertomus 2, 2013. Saatavana osoitteesta < <https://www.vtv.fi/app/uploads/2018/07/06141628/kuntoutus-tyourien-pidentajana-2-2013.pdf> >. Luettu 14.12.2017

Veijola, Arja, Honkanen, Hilka & Lappalainen, Pirjo 2015. Asiakkaan osallisuuden mahdollistava ja sitä tukeva haastattelukeskustelu. s.32-46. Teoksessa GAS – Menetelmästä sovellukseen 2015. Toim. Seija Sukula, Kirsi Vainiemi ja Tanja Laukkala. Juvenes print Tampere . Saatavana osoitteesta < <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/158520/GAS.pdf?sequence=5&isAllowed=y> > Luettu 23.4.2019

Viitanen, Elina & Piirainen, Arja 2013. Kuntoutuksen palvelujärjestelmä kuntoutujan näkökulmasta, Teoksessa Kuntoutus muuttuu – entä kuntoutusjärjestelmä? (toim.) As-horn, Ulla, Autti-Rämö, Ilona, Lehto, Juhani & Rajavaara, Marketta. Sivut 112-127. Juvenes Print Tampere

VKK Ohjeet ja suositukset 31.1.2018. saatavissa osoitteessa < <http://www.vkk.fi/kuntoutujalle/ohjeet-ja-suositukset> > Luettu 31.1.2018

Ylisassi, Hilka & Turunen, Jari 2015. Kuntoutuksen tavoitteiden laatiminen erilaisissa kuntoutusmuodoissa ja elämäntilanteissa. s.56-70. Teoksessa GAS – Menetelmästä sovellukseen. (toim.) Seija Sukula, Kirsi Vainiemi ja Tanja Laukkala. Juvenes print Tampere Saatavana osoitteesta < <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/158520/GAS.pdf?sequence=5&isAllowed=y> > Luettu 23.4.2019

Työpaja 1**Tilaisuuden alustus**

Tutkimuksellisen kehittämistyön tausta, tarkoitus ja työskentelyn kuvaus toimintatutkimuksen työpajoissa. Kuntoutusprosessi ja kuntoutusajattelun muutos kirjallisuudessa.

Yhteiskehittely, Learning cafe työskentely

Teemana: Kuntoutujan kuntoutusprosessi.

Kehittämistehtävänä: Miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tuetaan:

- kuntoutustarpeen tunnistamisessa ja kuntoutuksen käynnistämisessä
- kuntoutuksen suunnittelussa
- kuntoutuksen toteutuksessa ja seurannassa

Pohdittavaksi ennen 2 työpajaa (välitehtävä)

Tarkastele omaa työskentelyäsi työntekijän näkökulmasta ja pyri havaitsemaan työssäsi niitä tilanteita, joissa tunnistat, että voit omalla toiminnallasi työntekijänä tai työprosessissa tukea kuntoutujan aktiivista osallistumista kuntoutukseen.

Tarkoituksena on havainnoida omaa työskentelyä, tunnistaa osallistumisen mahdollistavia tilanteita ja valmistautua seuraavaan työpajaan.

Työpaja 2**Tilaisuuden alustus**

Kuntoutujan aktiivinen osallistuminen kuntoutukseen kuntoutuksen kirjallisuuden kautta. Työpajan 1 aineiston yhteenvedon tarkastelu.

Yhteiskehittely; Prosessikävely

Teemana: Kuntoutujan aktiivinen osallistuminen kuntoutukseen.

Kehittämistehtävänä: Miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea:

- kuntoutustarpeen tunnistamisessa ja kuntoutuksen käynnistämisessä
- kuntoutuksen suunnittelussa
- kuntoutuksen toteutuksessa ja seurannassa

Pohdittavaksi ennen 3 työpajaa (välitehtävä)

Tarkastele omaa työskentelyäsi kuntoutujan näkökulmasta ja pyri havaitsemaan työssäsi niitä tilanteita, joissa ajattelet, että kuntoutuja voisi tarvita tukea osallistuakseen aktiivisesti kuntoutusprosessiinsa.

Luettavaksi artikkeli: Kuntoutujan uusi asema*. Pohdintana; Miten asiakasymmärrys ja kuntoutujan osallistuminen kuntoutukseen nähdään liikennevakuutuksesta korvattavan ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessissa?

Tarkoituksena on pohtia kuntoutusprosessia kuntoutujan näkökulmasta ja valmistautua seuraavaan työpajaan.

Työpaja 3**Tilaisuuden alustus**

Työpajan 2 aineiston yhteenvedon tarkastelu ja työpajan aineiston 1 kertaaminen.

Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen: osallistumisen tilat ja portaat

Yhteiskehittely, Tulospuu menetelmä mukaillen

Teemana: Kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen kuntoutusprosessissa

Kehittämistehtävänä: Mitä on ammatillisen kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukeminen:

- liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa kuntoutusorganisaation näkökulmasta
- liikennevakuutuksen kuntoutusprosessissa asiantuntijoiden/ammattilaisten näkökulmasta

* Mäkinen, Elisa 2014. Kuntoutujan uusi asema. Teoksessa Kuntoutettavasta kehittäjäkumppaniksi. Sipari, Mäkinen ja Paalasmaa (toim. Metropolia ammattikorkeakoulun julkaisusarja Aatos-artikkelit 13.2014 Saatavana osoitteesta <
http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/122927/AATOS_13.pdf?sequence=1&isAllowed=y >

Suostumusasiakirja

Suostun tutkimuksen osallistumiseen.

Olen saanut, lukenut ja ymmärtänyt Kirsti Kostamo-Kleemolan tutkimuksellista kehittämistyötä koskevan tutkimushenkilötiedotteen.

Tiedotteesta olen saanut riittävän selvityksen tutkimuksen tarkoituksesta, tietojen keräämisestä ja säilytyksestä, ja minulla on ollut mahdollisuus saada lisätietoja suullisesti. Ymmärrän, että osallistumiseni tutkimukseen on vapaaehtoista ja voin perustelematta keskeyttää osallistumiseni tutkimukselliseen kehittämistyöhön milloin tahansa. Keskeytyksen ilmoitan tutkimuksellisen kehittämistyön tekijälle Kirsti Kostamo-Kleemolalle joko suullisesti tai kirjallisesti. Tutkimuksen tekijän yhteystiedot löytyvät tämän suostumuslomakkeen alalaidasta.

Suostun osallistumaan tutkimukseen vapaaehtoisesti.

Paikka ja aika

Suostumuksen antajan allekirjoitus ja
nimenselvennys

Paikka ja aika

Suostumuksen vastaanottajan allekirjoitus
nimenselvennys

Suostumus allekirjoitetaan kahtena kappaleena, yksi suostumuksen antajalle ja yksi suostumuksen vastaanottajalle.

Yhteystiedot:

Kirsti Kostamo-Kleemola

sähköposti: xxxxxxxx

puhelinnumero: xxxxxxxx

Hei! Tervetuloa mukaan työpajoihin kehittämään ammatillista kuntoutusta.

Kuntoutusajattelun muutos, sekä meneillään oleva kuntoutusjärjestelmän uudistustyö tuo ajankohtaiseksi kehittää kuntoutuksen käytäntöjä kuntoutujan aktiivista osallistumista tukeviksi.

Tule mukaan kehittämään liikennevakuutuksesta korvattavan ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessia kuntoutujan aktiivista osallistumista tukevaksi.

Kehittämistyön toteuttamiseen kokoan asiantuntijaryhmän ammatillisen kuntoutuksen korvaustoiminnan ja kuntoutustoiminnan osaajista, jotka kutsutaan mukaan seitsemästä eri organisaatiosta (liikennevakuutusyhtiöt, VKK ja LVK). Kehittämistyötä toteutetaan yhteiskehittelyn työpajoissa (3 kertaa), joissa pyritään selvittämään asiantuntijoiden kanssa, miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista kuntoutusprosessissa tuetaan, kuinka sitä tulisi tukea ja mitä on aktiivista osallistumista tukeva ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessi.

Kehittämistyön tuotoksena syntyy kuvaus aktiivista osallistumista tukevasta toimintatavasta liikennevakuutuksen ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusprosessissa. Tuotoksena syntyvä toimintatavan kuvaus antaa kuntoutusasiaa hoitavalle korvaustoimen tai kuntoutustoimen työntekijälle työkaluja ja valmiuksia kuntoutujan aktiivisen osallistumisen tukemiseksi.

Kehittämistyön työpajat (3 kertaa) on tarkoituksena toteuttaa xx, xx, xx. Työpajat toteutuvat Vakuutuskeskuksen tiloissa tammi-helmikuussa 2019 ja ne ovat kestoltaan enintään 3 tuntia.

Tutkimuksellinen kehittämistyö on osa Metropolian Ammattikorkeakoulun kuntoutuksen ylemmän amk-tutkinnon opintoja. Kehittämistyön tutkimussuunnitelman on hyväksynyt Metropolian Ammattikorkeakoulusta yliopettajat Pekka Paalasmaa ja Salla Sipari 5.10.2018. (organisaation nimi) on myöntänyt tutkimusluvan pvm xx.xx.xxxx.

Asiantuntijaryhmään ja kehittämistyöhön osallistuminen perustuu vapaaehtoisuuteen ja sinulla on oikeus keskeyttää osallistuminen milloin tahansa syytä ilmoittamatta. Työpajoissa muodostuvat kirjalliset tuotokset ja tuotoksista käytävä yhteinen keskustelu muodostavat kehittämistyön tutkimusaineiston. Työpajoissa käytävä yhteinen yhteenvetokeskustelu nauhoitetaan. Kaikki kerättävä tieto käsitellään luottamuksellisesti. Työpajoissa toimimme käyttäen etunimiä, eikä kehittämistyössä tuoda esiin osallistujien ammattiasemaa tai työpaikkaa. Kehittämistyöntulokset raportoidaan niin, etteivät osallistajat ole tunnistettavissa. Aineiston analysointiin ei osallistu ulkopuolisia henkilöitä ja kaikki taltioitu materiaali hävitetään kehittämistyön valmistuttua. Kehittämistyön raportti on saatavissa valmistuttuaan elektronisena Metropolian Ammattikorkeakoulun Theseus-tietokannasta.

Annan mielelläni lisätietoa tutkimuksellisesta kehittämistyöstä. Yhteystietoni löydät tiedotteen alalaidasta.

Ilmoitathan halukkuudestasi osallistua tutkimukseen xx.xx.xxxx mennessä.

Yhteistyöterveisin

Kirsti Kostamo-Kleemola

Toimintaterapeutti AMK

Asiantuntija

Kuntoutuksen YAMK tutkinto-opiskelija

Yhteistiedot:

Kirsti Kostamo-Kleemola

sähköposti: xxxxxxxx

puhelinnumero: xxxxxxxx

Näyte sisällönanalyysistä:

Kuntoutujan aktiivista osallistumista **tulisi tukea** kuntoutuksen suunnittelussa:

Miten ammatillisen kuntoutujan aktiivista osallistumista tulisi tukea kuntoutuksen suunnittelussa?

Pelkistetty ilmaisu

Alaluokka

Liite. 4

1 (1)

Digialusta, jossa kuntoutuja, kuntoutustoimija, vakuutustoimija, hoitotaho ja oppilaitos näkee prosessin, sekä oman toiminnan kannalta riittävät tiedot.	Yhteiskäyttöisellä digialustalla
Kuntoutujalle annettavalla iPad alustalla, jonne kuntoutuja kuittaa etenemistä.	
Yhteiskäyttöisellä digialustalla, joka toimisi kuntoutujan, kuntoutustoimijan, vakuutustoimijan, oppilaitoksen ja lääkärin kesken.	

Lomakkeella, johon kuntoutuja kirjaa ylös omat tahonsa	Kuntoutujan kuntoutusverkoston tunnistamisella
Reissuvihkolla (lomakkeella), johon kuntoutuja kirjaa ylös omat tahonsa ja voi näyttää tämän muille tahoille.	
Pyytämällä kuntoutujaa informoimaan kaikki ne tahot, jotka ovat kuvioissa mukana.	

Aktiivisella keskustelulla ja yhteydenpidolla soittaen, tiivissä aikataulussa (esim ohjataan tekemään ammatinvalintatesti, jonka jälkeen soitetaan, ohjataan edelleen ammattinettiin, jonka jälkeen soitetaan jne)	Aktiivisella yhteydenpidolla
Vakuutustoimijan yhteydenotolla 2kk kohdalla kuntoutuksen suunnittelussa ja kysymällä suunnitelman etenemisestä, sekä kysymällä onko kuntoutujalla kysyttävää tai toiveita vakuutustoimijalle.	
Yhteydenotolla vakuutustoimijan taholta kuntoutujaan, kuitenkin ohittamatta kuntoutustoimijaa (yhdessä sovittu kuntoutujan kontaktointi?)	

Kertomalla kuntoutujalle aikataulusta ja koulutustasorajasta.	Tiedon antamisella (konkreettisemmin)
Kertomalla realiteeteista.	
Korostamalla kuntoutujalle kuntoutuksen mahdollisuutta ja etuoikeutta velvollisuuden sijaan.	
Kertomalla korvasasioiden realiteetsista.	

Tuomalla kuntoutujalle tietoon, että prosesissa on mukana vakuutustoimija ja palveluntuottaja (ohittamatta toisiaan) yhteisellä asialla.	Selkeällä viestinnällä
Palveluntuottajan ja kuntoutustoimijan yhteisillä pelisäännöillä (jotta kuntoutuja ei mene sekaisin toimijoiden rooleista, ole sekavaa)	

Aktiivisella keskustelulla ja yhteydenpidolla soittaen, tiivissä aikataulussa (esim ohjataan tekemään ammatinvalintatesti, jonka jälkeen soitetaan, ohjataan edelleen ammattinettiin, jonka jälkeen soitetaan jne)	Aktiivisella yhteydenpidolla
Vakuutustoimijan yhteydenotolla 2kk kohdalla kuntoutuksen suunnittelussa ja kysymällä suunnitelman etenemisestä, sekä kysymällä onko kuntoutujalla kysyttävää tai toiveita vakuutustoimijalle.	
Yhteydenotolla vakuutustoimijan taholta kuntoutujaan, kuitenkin ohittamatta kuntoutustoimijaa (yhdessä sovittu kuntoutujan kontaktointi?)	