

Saimaan ammattikorkeakoulu
Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta
Terveysten edistämisen koulutus
Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen
Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Ritva Janhunen ja Katja Siiskonen

Asiakaskokemuksista asiakasosallisuuteen

- Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystiiriin Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajatoiminnan kehittäminen

Sisällys

1	Johdanto	5
2	Toimintakyky osallisuuden mahdollistajana	6
2.1	Toimintakyky	6
2.2	Osallisuus	10
2.3	Kuntoutus.....	12
2.4	Psykososiaalinen kuntoutus.....	13
3	Asiakaslähtöisyys	15
4	Työelämäosallisuus	16
4.1	Lakisääteinen kuntouttava työtoiminta	18
4.2	Avotyötoiminta	20
5	Psykososiaalinen kuntoutus Eksotessa	21
5.1	Työelämäosallisuutta tukevat palvelut	22
5.2	Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajatoiminta	23
5.3	Asiakasosallisuus Eksotessa	24
6	Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät	27
7	Opinnäytetyön toteutus.....	27
7.1	Kehittämistutkimuksen prosessi.....	29
7.2	Aineiston keruu	29
8	Tulokset	35
8.1	Palvelupolun nykytila	36
8.2	Työpajatoiminnan vaikutus arjenhallintaan	37
8.3	Asiakkaiden kokemukset vaikutusmahdollisuuksista	39
8.4	Asiakkaiden tuottamat kehittämisideat.....	40
9	Johtopäätökset ja pohdinta	42
9.1	Kehittämisehdotus	47
9.2	Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus.....	48
9.3	Jatkotutkimusaiheet	51
	Kuvat.....	52
	Taulukot.....	52
	Lähteet.....	53

Liitteet

- Liite 1 Tutkimusesite
- Liite 2 Kutsujuliste
- Liite 3 Learning Café / yksilöhaastattelu -teemat
- Liite 4 Suostumuslomake
- Liite 5 Suostumuslomake teemahaastattelun äänittämiseen
- Liite 6 Tulokset

Tiivistelmä

Janhunen Ritva, Siiskonen Katja

Asiakaskokemuksista asiakasosallisuuteen - Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajatoiminnan kehittäminen, 51 sivua, 6 liitettä

Saimaan ammattikorkeakoulu

Sosiaali- ja terveysala Lappeenranta

Terveyden edistämisen koulutus

Sosiaali- ja terveysalan kehittäminen ja johtaminen

Ylempi ammattikorkeakoulututkinto

Opinnäytetyö 2019

Ohjaajat: yliopettaja, FT Niina Nurkka, Saimaan ammattikorkeakoulu
lehtori, YTL, KM Eija Semi, Saimaan ammattikorkeakoulu
palvelupäällikkö, TtM Ursula Viro, Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri

Opinnäytetyön tarkoituksena oli asiakaskokemusten selvittäminen Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksoten) Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajojen palvelupolulla, avotyötoiminnassa ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevilta asiakailta. Tarkoitus oli saada tietoa siitä, miten asiakkaat kokevat palvelujen nykytilan ja miten he voivat vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sisältöön. Opinnäytetyössä selvitettiin myös sitä, miten asiakkaat kokevat arjenhallintansa työpajatoiminnan aikana sekä miten asiakkaat kehittäisivät palvelupolkua, jotta se vastaisi paremmin heidän tarpeitaan ja odotuksiaan.

Kehittämistutkimuksena toteutetussa opinnäytetyössä kerättiin aineistoa Learning Café -menetelmällä ja puolistrukturoidun teemahaastattelun avulla. Kerättyä aineistoa käsiteltiin ja analysoitiin laadullisin menetelmin. Aineiston keruu toteutettiin syksyllä 2018.

Asiakkaat ilmaisivat työpajatoiminnassa mukanaolon pääosin hyväksi kokemukseksi, vaikka osa asiakkaista ilmaisi, että aloittaminen oli vaikeaa. Suurin osa kehittämistutkimuksessa mukana olleista asiakkaista ilmaisi työpajatoiminnan parantavan heidän arjenhallintaansa. Asiakkaiden vaikuttamismahdollisuuksia selvitettäessä, yli puolessa ilmaisuista asiakkaat toivat esille, ettei heillä ollut mahdollisuutta vaikuttaa työpajatoiminnan suunnitteluun ja sisältöön. Asiakkaiden tuottamista ideoista laadittiin kehittämis ehdotus Eksoten työpajojen toiminnan kehittämiseksi.

Jatkotutkimusaiheena olisi hyvä tarkastella, miten mittareita voitaisiin käyttää apuna kuntoutuksen tavoitteiden asettamisessa ja miten niillä voitaisiin lisätä asiakkaan ymmärrystä omasta kuntoutusprosessistaan.

Asiasanat: toimintakyky, osallisuus, psykososiaalinen kuntoutus, työpajatoiminta, asiakaslähtöisyys, kehittämistutkimus

Abstract

Ms Ritva Janhunen, Ms Katja Siiskonen

From Customer Experience to Customer Participation - Development of a Workshop on Psychosocial Rehabilitation Workshops in the South Karelia Social and Health Care Services, Number of Pages 51, Number of Appendices 6

Saimaa University of Applied Sciences

Social and Health Care Lappeenranta

Master's Degree Programme in Health Promotion

Management and Leadership

Master's Thesis 2019

Instructor's: Dr Ms Niina Nurkka Principal Lecturer, PhD at Saimaa University of Applied Sciences, L.Soc.Sc, MA (ed.) Ms Eija Semi, Lecture at Saimaa University of Applied Sciences, MSc Ms Ursula Viro, Service Manager of South Karelian Social and Health Care Services

The aim of this thesis was to identify client experiences in the service path, work activities and rehabilitation work of the Psychosocial Rehabilitation workshops in South Karelian Social and Health Care District (Eksote). This study aimed at collecting information for developing Psychosocial Rehabilitation Workshops. The purpose was also to provide information on how the clients perceive the current state of services, and how they can influence plan and content of their activities. The study also explained how clients experience everyday management during workshop activities, and how clients would develop the service path to better reflect their needs and expectations. The study design and protocol were approved by Eksote's Ethical Workgroup.

The study was conducted as development research. The study was carried out at rehabilitation workshops at Lappeenranta (Parkki and Adolescent Workshop) and Joutseno Workshop. The information was collected from literature and Internet. Data for this study were collected by Learning Café (World Café) group discussions and semi-focused theme interview. Data collection was conducted in November 2018. The collected material was processed and analyzed by qualitative methods.

In the Learning Café group discussions, clients expressed a predominantly good experience, although some clients indicated that it was difficult to get started. As a result, the majority of the clients involved in the development study expressed that the workshop activities improved their everyday management. In the context of the ability to influence, more than half of the expressions revealed that the clients were not able to influence the planning and defining content of their workshop activities. The development ideas from the clients were prepared in order to develop the workshops. The recommendations derived as result of this study have been implemented as a development work proposal. Further research would be needed to study how the indicators could be used to help to set up rehabilitation goals and how to increase customer's understanding of the rehabilitation process.

Keywords: functional capacity, participation, psychosocial rehabilitation, workshop activities, client orientation, development research

1 Johdanto

Opinnäytetyön tarkoituksena oli asiakaskokemusten selvittäminen Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin (Eksoten) Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajojen palvelupolulla, avotyötoiminnassa ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevilta asiakailta, jotta palveluja voitaisiin kehittää asiakkaiden tarpeita paremmin palveleviksi. Samalla selvitettiin miten psykososiaalinen kuntoutus ja työpajatoiminnassa mukana oleminen vaikuttavat asiakkaiden kokemaan arjenhallintaan. Työpajojen asiakkaiden kokemuksia, odotuksia tai toiveita toiminnan sisällöstä ei ole aiemmin selvitetty Eksotessa.

Sandelin (2014) on toteuttanut kirjallisuuskatsauksena Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) työpaperin Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana, jonka mukaan asiakkaat motivoituisivat kuntouttavasta työtoiminnasta paremmin, mikäli heidän esille tuomia kehittämis ehdotuksia huomioitaisiin työtoiminnan toteutuksessa. Sandelin mukaan asiakkaiden motivoituminen kuntoutukseen olisi tärkeää myös viranomaistavoitteiden toteutumiseksi. (Sandelin 2014, 18-20.)

Opinnäytetyön aihe liittyy työllistymisen tukemiseen sekä toisaalta laajempaan kokonaisuuteen Euroopan unionin (EU) ja Suomen hallituksen tavoitteeseen osallisuuden edistämisestä (Euroopan unioni 2018; Valtioneuvosto 2018). Osallisuuden edistäminen on yksi sosiaali- ja terveysministeriön tavoitteista ja strategisista painopisteistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 12). Opinnäytetyö liittyy pitkäaikaistyöttömien aktivoinnin kautta työllisyyden edistämiseen. Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajoilla (Nuorten paja, Työpaja Parkki ja Työpaja Joutseno) lakisääteisessä kuntouttavassa työtoiminnassa on työttömyysetuudella olevia asiakkaita (Eksote 2018f, Eksote 2018g). Lisäksi työpajatoiminnassa on mukana kuntoutustuella tai sairausetuudella olevia asiakkaita avotyötoiminnassa.

Kehittämistutkimuksena toteutettavassa opinnäytetyössä kerättiin asiakaslähdistä ja asiakasta osallistavaa tietoa. Kerättyä aineistoa käsiteltiin laadullisin menetelmin ja opinnäytetyöraportissa on esitetty asiakaskokemusten pohjalta nousseita kehittämisideoita, sekä ehdotus toiminnan kehittämiseksi paremmin asiakkaiden tarpeita palvelevaksi.

2 Toimintakyky osallisuuden mahdollistajana

Psykososiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden osalta keskeisin viitekehys on niissä kuntoutuksen osa-alueissa, jossa keskitytään toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen ja hyvinvoinnin edistämiseen. Riittävä toimintakyky mahdollistaa arjessa ja elämässä selviytymisen sekä osallisuuden yhteiskuntaan ja osallistumisen työelämään.

2.1 Toimintakyky

Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan *”Toimintakyky tarkoittaa ihmisen fyysisiä, psyykkisiä ja sosiaalisia edellytyksiä selviytyä hänelle itselleen merkityksellisistä ja välttämättömistä jokapäiväisen elämän toiminnoista – työstä, opiskelusta, vapaa-ajasta ja harrastuksista, itsestä ja toisista huolehtimista – siinä ympäristössä, jossa hän elää.”* Hyvä toimintakyky mahdollistaa oman paikan löytämisen yhteiskunnasta, työelämässä toimimisen eläkeikään saakka sekä itsenäisen selviytymisen arjessa ikäihmisenä. (THL 2016.)

Terveys- ja hyvinvoinnin laitoksen mukaan toimintakykyyn vaikuttavat elin- ja toimintaympäristön myönteiset ja kielteiset tekijät sekä tasapainotila ympäristön ja omien tavoitteiden välillä. Ihmisen toimintakykyä ja arjessa selviytymistä voidaan tukea vaikuttamalla fyysiseen ja sosiaaliseen elinympäristöön sekä tarjoamalla tarvittavia palveluja. Toimintakyvyn osa-alueet ovat yhteydessä toisiinsa, ympäristön luomiin edellytyksiin ja vaatimuksiin sekä yksilön terveyteen ja muihin yksilöllisiin ominaisuuksiin. (THL 2016.)

”Toimintakykyisenä kotona” on Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiirin tavoitetilä. Eksoten visio tarkoittaa käytännössä sitä, että asiakas huolehtii omatoimisesti toimintakyvystään ja hyvinvoinnistaan. Eksote pyrkii kaikilla palvelualueilla tarjoamaan palveluita, jotka tukevat asiakkaiden toimintakyvyn parantamista. (Eksote 2018a.)

Fyysinen toimintakyky

Fyysinen toimintakyky kuvaa ihmisen kehon suoritusominaisuuksia erilaisissa vaihtelevissa oloissa ja se luo edellytykset päivittäisistä toimista selviytymiselle (Kettunen, Kähäri-Wiik, Vuori-Kemilä, Ihalainen 2011, 91). Fyysinen toimintakyky on liikkumis- ja liikuttamiskykyä (Ollila, Hakkarainen, Kan & Lehtonen 2018, 53), johon kuuluvat hieno- että karkeamotoriikka, lihaskunto, yleiskestävyys, kehon asennon ylläpitäminen, liikkeiden hallinta, keskushermosto ja aistitoiminnot (THL 2018a).

Fyysisen toimintakyvyn avulla pystymme suoriutumaan arjen fyysisistä tehtävistä ja työssä käymisestä (THL 2018a). Lisäksi fyysinen toimintakyky on yhteydessä vapauden, riippumattomuuden ja tarkoituksellisen elämän kokemuksiin. Fyysisen toimintakyvyn heikkenemiseen kiinnitetään usein huomiota vasta silloin, kun se on uhattuna tai jo rajoittunut. Rajoittunut fyysinen toimintakyky voi ilmetä sosiaalisen kanssakäymisen vähentymisenä ja elinympäristön kaventumisena. (Herralala, Kahrola & Sandström 2009, 127.)

Fyysinen aktiivisuus vaikuttaa kokemukseen kehon kuvasta ja kasvattaa itseluottamusta. Hyvä fyysinen kunto parantaa stressinhallintaa, itsearvostusta, elämäntahollisuuden tunnetta ja liikunnan on todettu vähentävän kipua sekä lisäävän hyvinolon tunnetta. Fyysinen aktiivisuus lisää myös mahdollisuutta sosiaaliseen kanssakäymiseen ja vahvistaa sosiaalista kyvykkyyttä. (Kettunen ym. 2011, 176-177.)

Fyysisellä aktiivisuudella on positiivinen vaikutus mielen hyvinvointiin ja sen on todettu useissa tutkimuksissa vähentävän mm. masennusta (Kettunen ym. 2011, 176). Vuonna 2018 julkaistun tutkimuksen mukaan säännöllinen liikunta vähentää masennusta ja riskiä sairastua masennukseen. Laajan tutkimuksen (n=33908) mukaan jo tunti viikossa auttoi ehkäisemään masennusta. (Harvey, Øverland, Hatch, Wessely, Mykletun & Hotopf 2017, 28.) Toisaalta liikunnan määrän osalta kohtuullisuuden on toisessa tutkimuksessa (n=1237194) todettu lisäävän mielenterveyttä, kun taas liian usein ja liian pitkään kestävä fyysinen aktiivisuus vähentää koettua mielenterveyttä (Chekroud, Gueorguieva, Zheutlin, Paulus, Krumholz, Krystal & Chekroud 2018, 739).

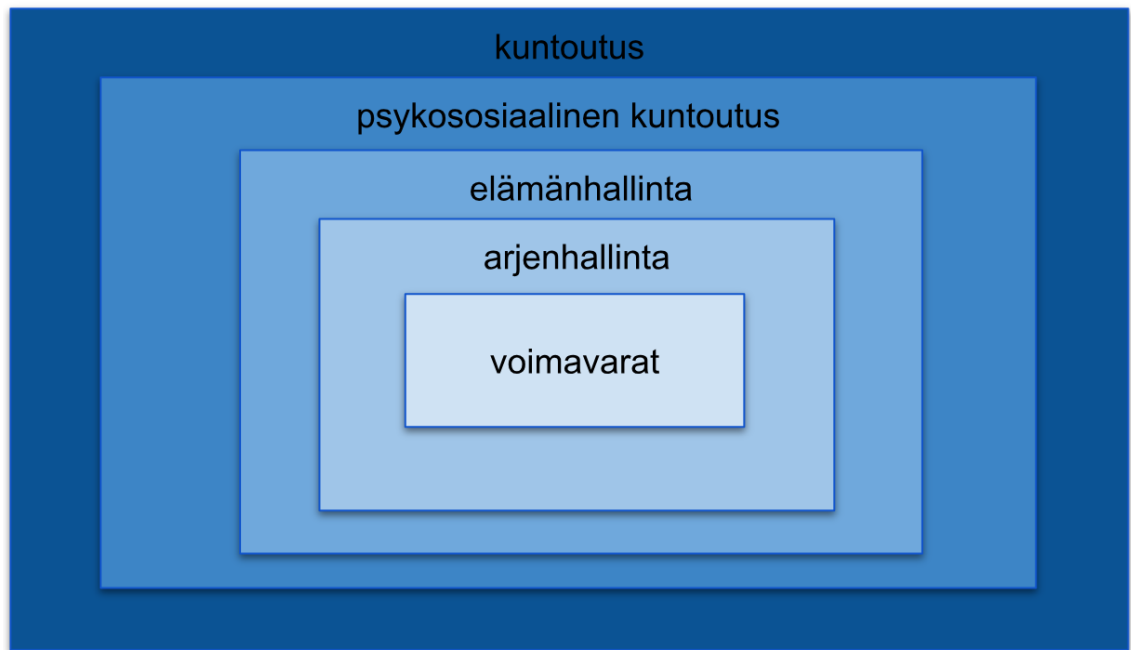
Psykososiaalinen toimintakyky

THL jaottelee psyykkisen, kognitiivisen ja sosiaalisen toimintakyvyn omiksi osa-alueikseen (THL 2018a). Tämän opinnäytetyön kohteena olevien asiakkaiden osalta käytetään psykososiaalisen toimintakyvyn käsitettä, joka kokoaa nämä kaikki osa-alueet yhteen.

Kettunen ym. (2011) käyttävät käsitettä psykososiaalinen toimintakyky käsitellessään yksilön identiteetin, elämänhallinnan, mielenterveyden, itsesäätelyn sekä kriisien ja syrjäytymisen näkökulmia. Kettunen ym. (2011) mukaan psykososiaalisella toimintakyvyllä tarkoitetaan kykyä tulla toimeen tavanomaiseen yhteisöelämään liittyvissä tilanteissa kuten arjentalanteet, huolenpitotehtävät, vuorovaikutus, sosiaalisten suhteiden solmiminen, elämän arkipäiväisten ongelmien ratkaiseminen sekä elin- ja toimintaympäristössä toimiminen. (Kettunen ym. 2011, 47-48.)

Haverinen (1988, 103-104) on tutkimuksessaan kuvannut voimavarojen-, arjen- ja elämänhallinnan yhteyttä. Elämänhallinta on ihmisen koko elämän aikana kertynyttä kokemusta oman elämänsä kulun vaiheista pitkällä aikavälillä, kun taas arjen ja voimavarojen hallinta ovat poikkileikkaus yksilön koetusta elämäntilanteesta (Haverinen 1988, 104). Voimavara-käsitteellä tarkoitetaan usein samaa kuin selviytymisstrategia, selviytymistaito, vahvuus, kyky, mahdollisuus, toimintamahdollisuus tai keino (Kettunen ym. 2011, 65).

Kuvassa 1 on kuvattu elämänhallinnan, arjenhallinnan ja voimavarojen suhdetta kuntoutukseen. Elämänhallinnan, voimavarojen hallinnan ja arjenhallinnan yhteys on siinä esitetty Haverista (1988, 105) mukaillen. Tässä mallia on laajennettu kuvaamaan myös kuntoutuksen ja psykososiaalisen kuntoutuksen suhdetta elämänhallintaan, arjenhallintaan ja voimavaroihin. Kuva 1 on ylhäältä katsottu pyramidi, jossa voimavarat ovat huippuna.



Kuva 1. Voimavarojen hallinnan, arjen hallinnan ja elämänhallinnan yhteys (mukaan Haverinen 1988, 105).

Unicef (2003) määrittelee arjenhallinnan ja elämäntaidot (*life skills*) psykososiaalisiksi kyvyksi sopeuttaa käyttäytymistä niin, että se mahdollistaa yksilön selviytymisen arkipäivän vaatimuksista ja haasteista. Taidot ryhmitellään kolmeen taitotyyppiin:

- kognitiivisiin taitoihin tiedon tulkitsemiseksi ja käsittelemiseksi
- itseohjautuvuuteen ja itsensä johtamistaitojen kehittämiseen ja hallitsemiseen
- toimiviin vuorovaikutus- ja kommunikointitaitoihin. (Unicef 2003.)

Kettusen ym. (2011) mukaan psykososiaaliseen toimintakykyyn kuuluu osallisuus eli kyky olla aktiivinen yhteiskunnan jäsen ja kyky olla vuorovaikutuksessa omaan elämään kuuluvien ihmisten sekä sosiaalisten toimintaympäristöjen kanssa. Lisäksi kokemus riippumattomuudesta ja oman elämänhallinnasta ovat osa psykososiaalista toimintakykyä. (Kettunen ym. 2011, 47.)

2.2 Osallisuus

Asiakkaiden osallisuus on sosiaali- ja terveystalvveluissa keskeinen tavoite (Sosaali- ja terveystministeriö 2017). Sosaalihuoltolain (1301/2014) yksi tarkoitus on vähentää eriarvoisuutta ja lisätä osallisuutta. Terveystden- ja hyvinvoinnin laitoksen (THL:n) mukaan osallisuus ymmärretään yleensä tunteena, joka syntyy, kun ihminen on osallisena jossakin yhteisössä esimerkiksi opiskelun, työn, harrastus- tai järjestötoiminnan kautta. Yhteisöissä osallisuus ilmenee jäsenten arvostuksena, tasavertaisuutena ja luottamuksena, sekä mahdollisuutena vaikuttaa omassa yhteisössä (THL 2017a).

Osallisuus (*involvement*) tarkoittaa kiinnittymistä yhteiskuntaan, kokemusta jäsenyydestä, mahdollisuutta osallistua, toimia ja vaikuttaa yhteisössä ja yhteiskunnassa (Kujala 2003, 47; Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 4). Osallistumisella (*participation*) puolestaan tarkoitetaan yksilön osallisuutta erilaisiin elämän ja yhteiskunnan esille tuomiin tilanteisiin (Herrala ym. 2009, 10).

Osallistamisen käsite korostaa henkilön osallistumista johonkin, mutta toisaalta siihen liittyy ulkoapäin vaikuttaminen. Yksilöitä tai yhteisöjä tuetaan, kannustetaan tai jopa pakotetaan osallistumaan toimintaan tai päätöksentekoon. Ulkopuolisesta aloitteesta alkaneen toiminnan oletetaan etenevän osallistujan ehdoilla ja hänen itsensä määrittämään suuntaan. Osallistamisen toivotaan johtavan omaehtoiseen osallistumiseen. (Toikko & Rantanen 2009, 90.)

Yhteiskunnassa osallisena oleminen tarkoittaa jokaisen mahdollisuutta terveyteen, koulutukseen, työhön, toimeentuloon, asuntoon ja sosiaalisiin suhteisiin. Näin kansalaisilla on oikeus tasavertaisena osallistua ja vaikuttaa itseään koskeviin asioihin ja yhteiskunnan kehitykseen. (THL 2017a.)

Ihmisen osallisuuden aste ja yhteiskunnallinen aktiivisuus vaihtelevat elämänkulun ja -tilanteiden mukaan. Osallisuuden kokeminen ja sosiaaliset verkostot toimivat suojaavina tekijöinä hyvinvointi vajeita ja syrjäytymistä vastaan. (THL 2017a.) Tästä johtuen työttömien aktivoimisesta on tullut keskeinen osa sosiaalista osallisuutta. Aktivoinnin avulla pyritään tehostamaan työllistämistä syrjäytymisvaarassa olevien kohdalla. Perkinsin (2010, 281) mukaan erityisen tärkeitä

asioita taloudellisen ja yhteiskunnallisen osallisuuden tukemisessa, vähävaraisten työttömien joukossa, ovat riittävät fyysisen ja psyykkisen terveyden palvelut, asuminen, liikenne, koulutus ja elinikäinen oppiminen.

Osallisuus ja osallisuuden edistäminen ovat valtakunnallisesti tärkeitä tavoitteita. Sosiaali- ja terveysministeriön koordinoimassa edellisessä Suomen hallitusohjelmassa (2011 - 2015) painotettiin, että köyhyyttä, eriarvoisuutta, syrjäytymistä vähennetään ja ehkäistään sekä yhteiskunnallista osallisuutta lisätään. Edellisessä hallitusohjelmassa sosiaali- ja terveyspalveluiden toimenpiteitä kohdennettiin haavoittuvassa asemassa oleville. Työ suojaa köyhyyttä ja syrjäytymistä vastaan ja siksi työikäisillä ja eri tavoin työkykyisillä on mahdollisuus työelämäosallisuuden omien voimiensa mukaan. (Valtioneuvoston kanslia 2011, 5.)

Perkinsin (2010, 281) mukaan palkkatyöhön osallistuminen, on tärkeä osa sosiaalista osallisuutta, joka vähentää syrjäytymistä. Edellisessä hallitusohjelmassa työmarkkinoita, verotusta ja sosiaaliturvaa pyrittiin kehittämään niin, että ne lisäsivät osallisuutta ja työllisyyttä. Hallitusohjelman kehittämistavoitteena oli, että toimeentulotuki, kunnalliset palvelut ja työllistämispalvelut muodostaisivat eheän kokonaisuuden. (Valtioneuvoston kanslia 2011, 3.)

ICF-luokitus toimintakyvyn ja osallisuuden kuvaajana

Maailman terveysjärjestö WHO:n vuonna 2001 julkaiseman ICF-malli (Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus - *International Classification of Functioning, Disability and Health*) korostaa toiminnallista terveydentilaa. Mallin ajatuksena on, että pelkkä sairaus tai vamma ei kerro riittävästi ihmisen todellisesta toimintakyvystä. Vaurioiden, sairauksien ja toimintakyvyn puutteiden sijaan tulisi tuoda enemmän esille säilyneitä taitoja, vahvuuksia, mahdollisuuksia, toimintaa ja osallistumista. ICF-luokituksessa osallistuminen määritellään osallistumisena elämäntilanteisiin. (THL 2013, 8.)

ICF-luokitus voi toimia mm. kliinisen työn välineenä hoidon ja kuntoutuksen tarpeen arvioimiseen, työkyvyn arviointiin, kuntoutukseen sekä terveydenhuollon toiminnan tuloksellisuuden arviointiin. Luokitus voi toimia myös tutkimusvälineenä toiminnan tuloksellisuuden, elämänlaadun ja ympäristötekijöiden mittauksessa. (THL 2013, 5.)

	Osa 1. Toimintakyky ja toimintarajoitukset		Osa 2. Kontekstuaaliset tekijät	
Osa-alueet	Ruumiin/kehon toiminnot ja ruumiin rakenteet	Suoritukset ja osallistuminen	Ympäristötekijät	Yksilötekijät
Aihealueet	Ruumiin/kehon toiminnot Ruumiin rakenteet	Elämän alueet (tehtävät, toimet)	Toimintakykyyn ja toimintarajoitteisiin vaikuttavat ulkoiset tekijät	Toimintakykyyn ja toimintarajoitteisiin vaikuttavat sisäiset tekijät
Konstruktiot eli mittaamista/ arvioimista ohjaavat käsitteet	Ruumiin/kehon toimintojen muutos (fysiologinen) Ruumiin/kehon rakenteiden muutos (anatominen)	Suorituskyky Tehtävien toteutus vakioitussa ympäristössä Suoritusaste Tehtävien toteutus nyky-ympäristössä	Fyysisen, sosiaalisen ja asenneympäristön edistävä ja rajoittava vaikutus	Yksilötekijöiden vaikutus
Myönteiset piirteet	Toimintojen ja rakenteiden eheys	Suoritukset Osallistuminen	Edistävät tekijät	Ei sovellettavissa
	Toimintakyky			
Kielteiset piirteet	Vajavuus	Suoritusrajoite Osallistumisrajoite	Rajoittavat tekijät	Ei sovellettavissa
	Toimintarajoitteet			

Taulukko 1. ICF-luokituksen käsitteet (THL 2013, 11).

Taulukossa 1 on esitetty ICF-luokituksen käsitteet taulukkona. Tämän opinnäytetyön kannalta tärkeitä osia ovat toimintakyky ja toimintarajoitukset (suoritukset, osallistuminen, toimintakyky ja -rajoitteet) sekä kontekstuaaliset eli tilannesidonnaiset ja ulkoiset tekijät, ja niiden vaikutus toimintakykyyn. Taulukossa 1 nämä osa-alueet on merkitty värein.

2.3 Kuntoutus

Sosiaali ja terveysministeriön (2017) Kuntoutuksen uudistamiskomitea määrittelee, että ”*Kuntoutus on kuntoutujan tarpeista ja tavoitteista lähtevä, suunnitelmallinen prosessi, jossa kuntoutuja ylläpitää ja edistää toiminta- ja työkykyään ammattilaisten tuella*”. Komitean mukaan kuntoutujan toimintaympäristöjen ja sujuvien kuntoutuksen palveluprosessien kehittäminen kuuluvat kuntoutukseen. Komitean mukaan kuntoutuksen tehtävänä on tukea kuntoutujan ja hänen lähipiirinsä voimavaroja, itsenäistä elämää, työllistävyyttä ja sosiaalista osallisuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b, 35.)

Järvikoski ja Härkäpää (2008) mukaan kuntoutuksessa korostuvat kuntoutujan elämänhallinnan ja elämänprojektien toteutumisen tukeminen. Heidän kuntoutuksen määritelmänsä huomioi elämänhallinnan osana kuntoutumista. Arjenhallinta on osa elämänhallintaa (Kuva 1).

Kuntoutus on tukea, sitoutumista ja yhteistyötä, jolla parannetaan kuntoutujan fyysistä, psyykkistä ja sosiaalista toimintakykyä sekä tuetaan itsenäistä selviytymistä ja hyvinvointia. Kuntoutumisen tavoitteena on myös edistää yksilön osallistumismahdollisuuksia, opiskelukykyä ja työllistymistä. (Kuntoutusportti 2016a.) Kuntoutuminen on tavoitteellinen muutosprosessi, jossa yksilön toimintakyky muuttuu hänen aktiivisen toimintansa tuloksena itse asetettujen tavoitteiden suuntaan ja omien voimavarojen mukaan kaikilla hänelle merkityksillä elämänalueilla (Kuntoutusportti 2016b; Mielenterveyden keskusliitto 2018).

2.4 Psykososiaalinen kuntoutus

Robinsonin ja Kaplanin (2011) mukaan Francis Turner määrittelee psykososiaalisen käsitteen terminä, joka erottaa sosiaalityön omanlaisekseen toiminnaksi suhteessa muihin aloihin. Hänen mukaan, psykososiaalinen käytäntö nojaa ajattelumalliin, joka painottaa ihmisen tervettä kehitystä ja pyrkii interventioillaan saamaan mahdollisimman hyvät edellytykset inhimilliselle kehitykselle. (Robinson & Kaplan 2011, 387.) Turnerin mukaan terve psykososiaalinen kehitys on monimutkainen yhdistelmä biologisia, psyykkisiä, sosiaalisia ja materiaalisia ehtoja. Turner korostaa myös ihmisen elämänhistorian merkitystä osana nykyisyyttä. (Granfelt, Jokiranta, Karvinen, Matthies & Pohjola 1993, 194.)

Romakkaniemen ja Väyrysen (2011) mukaan psykososiaalisen kuntoutuksen käsite on laajuudessaan epämääräinen, sisällöltään epätarkka ja sille on ominaista tilannesidonnaisuus. Käsite liitetään sekä ennaltaehkäisevään toimintaan, hoitoon, päivittäisistä toiminnoista selviytymisen tukemiseen sekä sosiaalityön ammatilliseen työorientaatioon. Psykososiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan kokonaisvaltaista, ihmisen eri elämänalueille ulottuvaa toimintaa, jonka tarkoituksena on psyykkisen ja sosiaalisen toimintakyvyn lisääminen. (Romakkaniemi & Väyrynen 2011, 135, 148-149.)

Robinsonin ja Kaplanin (2011) mukaan psykososiaalisen työtavan peruseriaate on asiakkaiden sosiaalinen motivoiminen ja kannustaminen itseohjautuvuuteen sekä yhteiskunnalliseen aktiivisuuteen. Psykososiaalisella työtavalla pyritään integroimaan asiakkaita paremmin omaan sosiaaliseen ympäristöönsä. Lisäksi sillä pyritään helpottamaan yksilön ja perheen hyvinvointia sekä ihmisten välistä sosiaalista sopeutumista. (Robinson & Kaplan 2011, 387.)

Psykososiaalisessa kuntoutuksessa huomioidaan ihmisen elämäntilanne kokonaisvaltaisesti. Granfelt ym. (1993, 199) jakaa psykososiaalisen työn kolmeen tasoon, joista ensimmäinen taso on intrapsyykkinen eli asiakkaan minuuden vahvistaminen. Granfeltin mukaan asiakkaan on mahdollista kehittää itsetuntemustaan tullakseen tietoisemmaksi omasta tilanteesta ja toiveista, mikäli hänellä on kokemus aidosta kohtaamisesta, kiinnostuksesta sekä kuulluksi ja nähdyksi tulemisesta.

Granfeltin ym. (1993) mukaan kuntoutuksen tulee tarjota mahdollisuuksia korjaviin kokemuksiin, joiden kautta asiakas voi hahmottaa suhdettaan työhön, koulutukseen ja muihin ympäristöihin. Psykososiaalisella kuntoutuksella pyritään asiakkaan sosiaalisen toimintakyvyn edistämiseen kasvattamalla aineellisia ja henkisiä sekä sosiaalisia resursseja. Tähän vaaditaan vuorovaikutusta sekä muiden ihmisten että ympäristön kanssa. Jotta asiakkaalla olisi mahdollisuus löytää paikkansa yhteisössä, hän tarvitsee tietoa siitä mitä on valittavana. Lisäksi hän tarvitsee kannustusta ja rohkaisua valitsemiseen sekä riittävän konkreettisia ja pieniä askelin eteneviä tavoitteita. (Granfelt ym. 1993, 199; Romakkaniemi & Väyrynen 2011, 148.)

Granfeltin teorian mukaan toisella tasolla eli interpsyykkisellä tasolla, kohteena ovat perheen tai muun keskeisen lähiympäristön rakenteet ja prosessit. Tällä tasolla tavoitteena on erityisesti rajojen selkeyttäminen ja mahdollisimman avoin viestintä. Interpsyykkisellä tasolla toiminta on sopimuksellista ja tavoitteellista toimintaa yksilön tai yhteisön elämänlaadun ja hyvinvoinnin parantamiseksi ja yksilön toiminnan vahvistamiseksi eri elämänaalueilla ja suhteissa itseen, yhteisöön ja yhteiskuntaan. (Granfelt ym. 1993, 199; Romakkaniemi & Väyrynen 2011, 149.)

Granfeltin teorian mukaan rakenteellisella tasolla, eli kolmannella tasolla, pyritään tukemaan asiakkaan osallistumisedellytyksiä yhteiskunnan toimintoihin itselle tarkoituksenmukaisella tavalla. Käytännössä tämä voi tarkoittaa esimerkiksi asiakkaan koulutusmahdollisuuksien selvittelyä tai keskustelua, jonka perusteella voidaan ymmärtää selkeämmin yhteiskunnallisten prosessien vaikutusta asiakkaan ja perheen arkeen. Psykososiaalisen työn tavoitteena on mahdollistaa ongelmatilanteissa eläville asiakkaille ja perheille mahdollisuus vaikuttaa elämäntilanteessaan tapahtuvaan muutokseen itse ja yhdessä muiden kanssa. (Granfelt ym. 1993,199.)

Psykososiaalisen kuntoutuksen muutosprosessi voi käynnistyä dialogisessa prosessissa, jossa yksilön kasvava ymmärrys ja tietoisuus elämästään sekä asemastaan yhteiskunnassa yhdistetään konkreettisiin arkielämän muutoksiin ja ihmisen omiin toimintavalmiuksiin. Ihannetilanteessa tietoisuus, toiminta ja konkreettiset arkielämän muutokset tukevat positiivisen muutosprosessin etenemistä sekä ihmisen arjessa, että ajattelu- ja toimintatavoissa. (Granfelt ym. 1993, 199.)

3 Asiakaslähtöisyys

Amerikkalainen kuntoutuksen tutkija John Kosciulek käyttää käsitettä *consumer direction*, joka suomennettuna tarkoittaa kuluttajajohtoisuutta (Härkäpää, Järviskoski & Gould 2011, 73). Consumer direction vastaa Suomessa yleisesti käytössä olevaa käsitettä asiakaslähtöisyys, jolla pyritään vastaamaan mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeisiin. Asiakaslähtöisyys on arvo, jota käytetään palvelujärjestelmien ja palvelukokonaisuuksien suunnittelun ja toteutuksen kulmakiivenä. (Sihvo, Isola, Kivipelto, Linnanmäki, Lyytikäinen & Sainio 2018, 14.)

Kosciulekin on tutkinut ammatilliseen kuntoutukseen vaikuttavia tekijöitä ja hänen mukaan asiakaslähtöinen toimintamalli voidaan jakaa neljään eri osatekijään:

1. Mahdollisuus kontrolloida tarvitsemiaan palveluja ja miten, kenen toimesta tai milloin niitä annetaan
2. Mahdollisuus valita vaihtoehtoisten palvelujen välillä
3. Mahdollisuus riittävän tuen ja tiedon saantiin, jotta voi mahdollisimman hyvin hyödyntää palvelujärjestelmää

4. Mahdollisuus osallistua kuntoutuksen suunnitteluun ja keskusteluun järjestettävistä palveluista. (Härkäpää ym. 2011, 73.)

Kosciulekin mukaan asiakkaat tarvitsevat tukea palvelujen valitsemiseen sekä taitoja niiden käyttämiseen. Asiakkaiden kokemukset vallanpuutteesta palvelujärjestelmissä johtuu osittain palvelujärjestelmässä vallitsevista asenteista, ei pelkästään asiakkaan rajoittuneisuudesta. Kosciulekin 2005 tekemän tutkimuksen mukaan, asiakaslähtöisyydellä on selkeä yhteys sosiaaliseen integraatioon sekä valtaistumiseen ja elämänlaatuun. (Härkäpää ym. 2011, 73.)

Asiakkaiden ihmisarvo ja perustarpeiden kunnioitus ovat asiakaslähtöisten palvelujen tarkoituksena ja lähtökohtana. Näiden arvojen tulee näkyä myös läheisten ja omaisten kohtaamisessa sekä kohtelussa. Lähikäsitteitä ovat asiakaskeisyys, potilaskeskeisyys sekä potilaslähtöisyys. (Sihvo ym. 2018, 14.) Asiakaslähtöinen kuntoutuminen korostaa yksilöstä itsestä lähtevää panostusta omaan kuntoutumiseen kulloinkin käytettävissä olevien voimavarojen mukaisesti (Herralala ym. 2009, 10).

Asiakas on sosiaali- ja terveysalalla käytössä oleva käsite erityisesti avosektorin palveluiden käyttäjistä puhuttaessa (Leeman & Hämäläinen 2016, 586). Asiakas-käsitteen käyttäminen on myös työelämäohjaajalta tullut toive, koska palveluun osallistuvista yleisesti käytetään käsitettä asiakas. Asiakkaan asemaa sosiaali- ja terveyspalveluiden käyttäjänä turvaavat laki potilaan asemasta ja oikeuksista (17.8.1992/785) sekä laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812).

4 Työelämäosallisuus

Suomalaisessa yhteiskunnassa yksi keskeisimmistä yhteisölliseen toimintaan osallistumisen muodoista on palkkatyö. Työttömyyden tiedetään vaikuttavan monin tavoin yksilön hyvinvointiin, kuten taloudellisen toimeentulon ongelmiin, heikkoon terveyteen ja työkykyyn, yksinäisyyteen ja heikkoon elämänlaatuun. (THL 2018b.)

Työttömyyden ja terveyden väliset suhteet eivät ole yksiselitteisiä. Työttömyys vaikuttaa haitallisesti terveyteen ja hyvinvointiin, mutta toisaalta terveydelliset ongelmat ja erityisesti mielenterveyden ongelmat tai muuten heikentynyt työkyky voivat puolestaan vaikeuttaa työllistymistä. Pitkittynyt työttömyys aiheuttaa hyvinvoinnin heikkenemistä ja lisää yksilön riskiä syrjäytyä työmarkkinoilta ja yhteiskunnasta. (THL 2018b; Heponiemi 2008, 65.) Sosiaali- ja terveysministeriön toimintasuunnitelmassa painotetaan työllisyyden hoitoa ja rakenteellisen työttömyyden vähentämistä, terveyden, hyvinvoinnin sekä osallisuuden edistämistä (Sosiaali- ja terveysministeriö 2018, 7,11).

Suomessa valtio on hoitanut työllisyyspolitiikkaa ja työllisyyspalveluja. Työ- ja elinkeinoministeriö vastaa työlainsäädännöstä (Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916) sekä julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (TEM). Työllisyyden tukeminen on keskeinen yhteiskunnallinen tavoite, koska työttömyys aiheuttaa väestöryhmien välisten sosioekonomisten hyvinvointi- ja terveyserojen kasvua. Työelämäosallisuus liittyy työmarkkinoihin, työelämään ja sosiaaliturvaan ja niiden yhteiseen rajapintaan. (THLb 2018.)

Kunnissa työllisyyspalvelujen toiminta-alueen käytännön toteutuksesta ovat vastanneet työvoimaviranomaiset ja paikalliset työvoimatoimistot. Valtion ja kuntien vastuiden uudelleenjakoa työhön aktivoivassa politiikassa on tuonut kunnat vähitellen yhä enemmän mukaan pitkäaikaistyöttömien ja nuorten, ”syrjäytymisvaarassa” olevien ryhmien työllistymisen edistämisen ja kuntoutumisen hoitoon. Työllisyys ja sosiaalipolitiikan samansuuntaiset tavoitteet ja keinot ovat lisänneet kuntien vastuita ja velvollisuuksia työllistymisen edistämisessä. Työllisyys nähdään parhaana keinona ehkäistä syrjäytymistä. (Keskitalo 2012, 63-64.)

Maailmanlaajuinen talouskriisi vuonna 2008 lisäsi työttömyyttä Suomessa kansainvälisen viennin tyrehtyttyä. Taantuma vaikutti Suomen työllisyyteen vähemmän kuin oli pelättävissä, mutta pahensi pitkäaikaistyöttömyyttä. (Ilmakunnas 2010, 22-23.) Juvosen ja Obstbaumin (2017, 57) mukaan Suomen pankin uusi rakennetyöttömyysmittari osoittaa, että Suomen työttömyys on tällä hetkellä pääosin rakennetyöttömyyttä ja siten myös lähellä tasoa, josta sen ei voida odottaa

nopeasti vähenevän. Työttömyyden vähenemisen esteenä on myös ns. kohtaanto-ongelma, jossa uusia työpaikkoja on syntynyt eri alueille ja aloille kuin mistä työpaikkoja on vähentynyt (Eduskunta, 2016).

Pitkäaikaistyöttömien työmarkkinatukien rahoitusvastuuta on siirretty kunnille 2015 ja tämä on lisännyt kuntien paineita työllisyyden hoidosta. Tällä hetkellä kunnat maksavat yli 300 päivää työttömänä olleiden työmarkkinatuesta 50 % ja yli 1000 päivää työttömänä olleiden työmarkkinatuesta 70 %. Pitkäaikaistyöttömien työmarkkinatuen maksunosuus on Etelä-Karjalan alueella merkittävä rahausuma ja tämän vuoksi työllisyydenhoidon sekä pitkäaikaistyöttömien aktivoinnin vaikuttavuutta halutaan lisätä. (Etelä-Karjalan liitto 2017, 1-3.)

Työttömien työhön osallistumista tuetaan aktivointipolitiikalla. Pääministeri Juha Sipilän toimeksi antamana on vuoden 2017 aikana perustettu kolmikantainen työryhmä (työmarkkinoiden keskusjärjestöt ja työnantajien sekä työntekijöiden keskusjärjestöt) laatimaan yhteinen esitys, jolla pyritään työllisyyden lisäämiseen ja työttömyyden keston lyhentymiseen. Tavoitteena oli myös uudistaa ansiosidonnaisista työttömyysturvasta niin, että se kannustaa työllistymään aiempaa nopeammin. Työryhmä valmisti ns. aktiivimallin, joka otettiin käyttöön 1.1.2018. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a, 1.)

4.1 Lakisääteinen kuntouttava työtoiminta

Lakisääteinen kuntouttava työtoiminta on sekä sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, että työttömyysturvalain mukainen työllistymistä edistävä palvelu (THL 2017b). Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189) määrittää kuinka kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään yhteistyössä Työelämäpalvelujen, kunnan ja työtoimintapaikan kanssa.

Kuntouttava työtoiminta perustuu sekä lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta että aktivointisuunnitelmaan. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua ja järjestämisvastuu kuuluu kunnille. Lakisääteisen kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on ehkäistä työttömyyden aiheuttamia kielteisiä vaikutuksia asiakkaiden toimintakykyyn, vahvistaa asiakkaiden arjen- ja elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. Lakisääteisen kuntouttavan työtoiminnan

tavoitteena on ehkäistä syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää valtion, kunnan, seurakuntien ja kolmannen sektorin toimipisteissä. (THL 2018c.)

Kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä sovitaan yhdessä Työ- ja elinkeinotoimiston (TE-toimiston) tai Työvoiman palvelukeskuksen (TYP) ja kunnan työntekijöiden kanssa. Työtoiminnan tehtävistä sovitaan yhdessä asiakkaan ja työtoimintapaikan kanssa niin, että asiakkaiden omat tavoitteet ja työ- ja toimintakyky tulevat huomioiduksi. Lakisääteinen kuntouttava työtoiminta ei saa korvata työ- ja virkasuhteessa tehtävää työtä, eikä osallistujaa voi käyttää sijaisena tai jättää yksin vastuuseen työstä. (THL 2018c.)

Kuntouttavan työtoiminnan avulla asiakkaalla on mahdollisuus saada työkokemusta, hyviä kokemuksia työelämästä ja tukea elämänhallintaan sekä parantaa työelämävalmiuksia. Työtoiminta voi olla totuttautumista työelämän pelisääntöihin, säännölliseen elämänrytmiin, sosiaalisten taitojen ja arkielämäntaitojen harjoittelua tai lähes tavanomaista työtä sisältäen vastuullisia työtehtäviä. (THL 2018c.)

Toiminta perustuu henkilökohtaiseen aktivointisuunnitelmaan, jossa määritellään keinot koulutukseen tai työelämään etenemiseksi. Aktivointisuunnitelma laaditaan yhdessä TE-palveluiden tai Työvoiman palvelukeskuksen työntekijöiden ja asiakkaan kanssa. Aktivointisuunnitelman laadintaan osallistuvat myös asiakkaan oma sosiaaliohjaaja tai sosiaalityöntekijä ja mahdollisesti asiakkaan yksilövalmentaja. Aktivointisuunnitelmaan voidaan sisällyttää erilaisia työllistymistä edistäviä palveluja, sosiaali-, terveys-, koulutus- ja kuntoutuspalveluja sekä kuntouttavaa työtoimintaa. (THL 2018c.)

Lakisääteistä kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää 3 - 24 kuukauden mittaiseksi jaksoksi kerrallaan. Ensimmäisen jakson kesto on vähintään kolme kuukautta. Asiakkaat voivat osallistua kuntouttavaan työtoimintaan 1 - 4 päivänä viikossa ja työtoimintapäivä kestää 4-6 tuntia päivässä. Työtoimintapäiviä ja -tunteja voidaan lisätä asiakkaiden työelämävalmiuksien parantuessa. (THL 2018c.)

Työtoimintapaikan kanssa laaditaan kirjallinen sopimus lakisääteisen kuntouttavan työtoiminnan jaksosta. Sopimukseen nimetään asiakkaan vastuutyöntekijät.

Vastuutyöntekijät huolehtivat siitä, että osallistuja saa riittävästi ohjausta ja tukea tehtävistä suoriutumiseen. Sopimus voidaan purkaa ennen sopimuksen päättymistä, mikäli asiakas laiminlyö sopimusta, käyttäytyy sopimattomasti, saapuu työtoimintaan päihtyneenä tai mikäli työtoimintapaikka ei täytä sovittuja ehtoja. Lakisääteisessä kuntouttavassa työtoiminnassa noudatetaan työelämän pelisääntöjä ja ohjeita. Työtoiminta ei tapahdu työsuhteessa, joten siitä ei makseta palkkaa. Kuntouttava työtoiminta vahvistaa työ- ja toimintakykyä sekä edistää asiakkaiden työelämävalmiuksia. (THL 2018c.)

4.2 Avotyötoiminta

Avotyötoiminta on tarkoitettu työkyvyttömyysetuuksilla oleville henkilöille ja on terveydenhuollon palvelua. Työtoiminnan avulla asiakkaan on mahdollista parantaa toimintakykyä ja työelämävalmiuksia, saada hyviä kokemuksia työelämästä. Avotyötoiminta on kuntoutustavoitteista työtoimintaa, joka antaa asiakkaalle valmiuksia opiskelu- ja työelämää varten ja tukee elämän- ja arjenhallintaa. (Viro 2018.)

Avotyötoiminta perustuu henkilökohtaiseen, asiakkaan kanssa laadittuun, kuntoutussuunnitelmaan. Kuntoutussuunnitelmassa huomioidaan asiakkaan henkilökohtainen tilanne kokonaisvaltaisesti. Avotyötoiminta perustuu tavoitteisiin, joita seurataan avotyötoimintajakson aikana. (Viro 2018.)

Eksotessa avotyötoiminnan järjestämisestä sovitaan yhdessä TEOT-palveluiden työntekijöiden kanssa. Avotyötoimintaan osallistuvat asiakkaat ovat Aikuisten psykososiaalisten palvelujen asiakkaita, jotka ovat kuntoutumisessaan siinä vaiheessa, että heillä on voimavaroja osallistua työtoimintaan. (Viro 2018.)

Avotyötoimintaan voidaan järjestää 1-6 kuukauden mittaisiksi jaksoiksi kerrallaan, jonka jälkeen asiakkaiden tarvetta kartoitetaan uudelleen. Avotyötoimintaan voi osallistua 1-4 päivää viikossa, 1-4 tuntia päivässä. Asiakkaan ja työtoimintapaikan kanssa laaditaan kirjallinen sopimus avotyötoiminnasta, jossa asiakkaalle nimetään vastuuhenkilö avotyötoimintajakson ajaksi. Sopimus voidaan purkaa ennen sopimuksen päättymistä, mikäli asiakas laiminlyö sopimusta, tai mikäli

työtoimintapaikka ei täytä sovittuja ehtoja. Sopimusta voidaan muuttaa tai tarvittaessa purkaa myös siinä tapauksessa, jos asiakkaan terveydellinen tilanne muuttuu ja voimavarat eivät riitä toimintaan. (Viro 2018.)

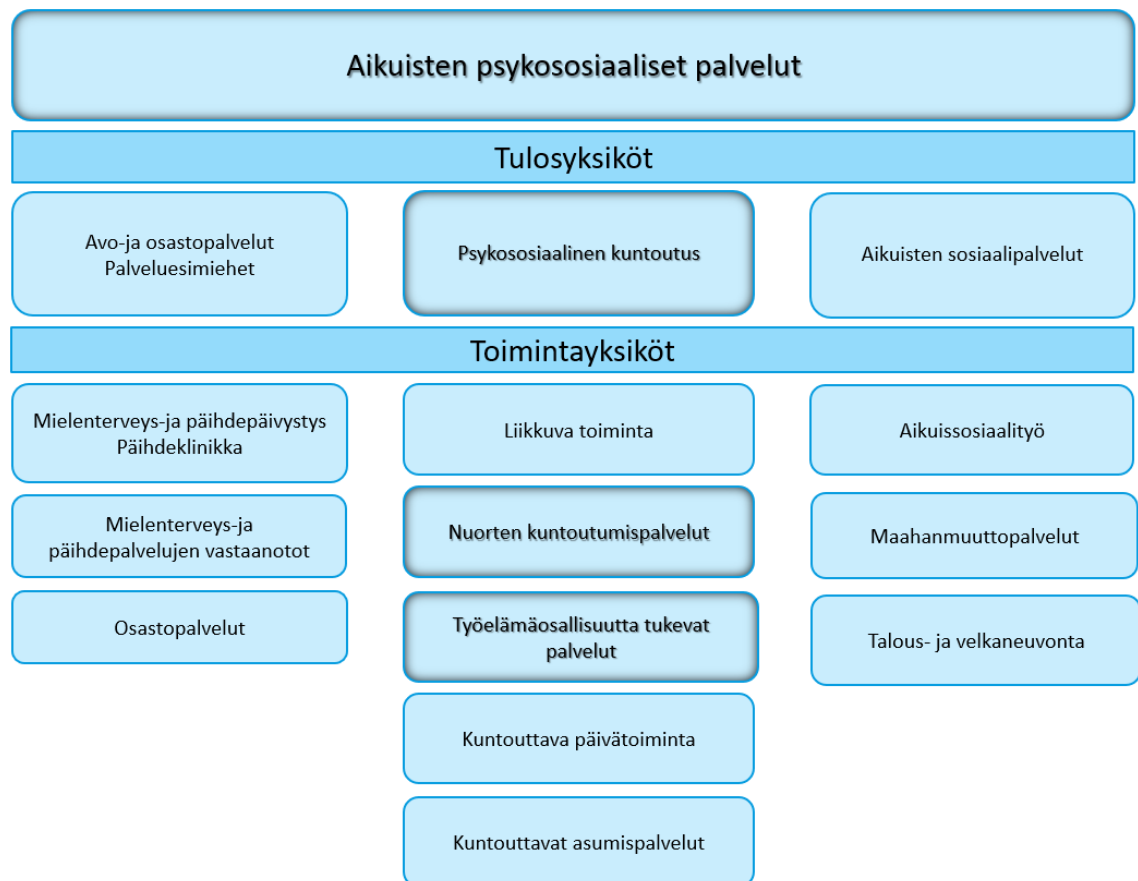
Avotyötoiminnan tehtävät ovat pääsääntöisesti avustavia tehtäviä ja työtoimintaan voi osallistua Eksoten omilla työpajoilla ja yksiköissä sekä muissa julkisen sektorin organisaatioissa, yksityissektorilla sekä kolmannen sektorin toimipisteissä. Työntarjoaja ja avotyötoiminnassa olevat asiakkaat saavat tukea ja ohjausta TEOT-palveluiden työntekijöiltä. (Viro 2018.)

Avotyötoiminta ei tapahdu työsuhteessa, joten siitä ei makseta palkkaa, eikä siitä kerry lomaa tai eläkettä. Työtoimintapaikalle ei aiheudu avotyötoiminnan toteuttamisesta erillisiä kustannuksia ja asiakas on vakuutettu Eksoten toimesta. (Viro 2018.)

5 Psykososiaalinen kuntoutus Eksotessa

Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri (Eksote) on kuntayhtymä, johon kuuluu yhdeksän kuntaa: Lappeenranta, Lemi, Luumäki, Imatra, Parikkala, Rautjärvi, Ruokolahti, Savitaipale ja Taipalsaari. Eksoten alueella on noin 132 000 asukasta. Eksoten kaikki toimipisteet ovat kaikkien eteläkarjalaisten käytössä, riippumatta asukkaan kotikunnasta. Eksote huolehtii jäsenkuntiensa julkisista sosiaali- ja terveyspalveluista. (Eksote 2018b.)

Eksoten Aikuisten psykososiaalisiin palveluihin kuuluvat Avo- ja osastopalvelut, Aikuisten sosiaalipalvelut ja Psykososiaalinen kuntoutus. Tässä opinnäytetyössä keskitytään Psykososiaalisen kuntoutuksen tulosityksikön alaisuudessa toimivien Nuorten kuntoutumispalveluiden ja Työelämäosallisuutta tukevien palveluiden työpajojen tarkasteluun (Kuva 2). (Eksote2018c.)



Kuva 2. Aikuisten psykososiaaliset palvelut Eksotessa (Eksote2018c).

5.1 Työelämäosallisuutta tukevat palvelut

Työelämäosallisuutta tukevat palvelut (TEOT-palvelut) on sosiaali- ja terveystalvveluita tuottava yksikkö, joka on aloittanut toimintansa vuoden 2014 alussa (Viro 2018). TEOT-palvelujen toiminnan tavoitteena on tukea asiakkaita psykososiaalisen kuntoutuksen, yksilövalmennuksen ja kuntouttavan työtoiminnan ja avotyötoiminnan sekä ryhmätoiminnan avulla kohti yhteiskunta- ja työelämäosallisuutta (Eksote 2018d.)

Työtoiminnan tavoitteena on parantaa asiakkaiden elämänhallintaa, työ- ja toimintakykyä sekä tulevaisuuden työllistymismahdollisuuksia auttamalla asiakkaita kuntoutumaan mahdollisista työllistymisen esteistä sekä edistämällä heidän työ- ja opiskeluvaihtoehtoja sekä arjenhallinnan taitoja. (Eksote 2018d.) Lisäksi tavoitteena on elämäntilanteen mukaisen mielekkään arjen löytäminen (Eksote 2018e).

TEOT-palvelujen asiakkaat ovat työikäisiä 18-64-vuotiaita, joilla on psykososiaalisen kuntoutuksen tai laajemman psykososiaalisen elämäntilanteen kartoituksen tarve. Työttöminä työnhakijoina oleville asiakkaille tuotetaan sosiaalipalveluna laakisääteistä kuntouttavaa työtoimintaa Työpaja Parkissa ja Työpaja Joutsenossa ja kuntoutustuella, sairausetuudella tai eläkkeellä olevilla asiakkailla on mahdollisuus osallistua terveystalvona tuotettavaan avotyötoimintaan koko Eksoten alueella. Lisäksi TEOT-palvelut tuottaa ryhmätoimintaa ja yksilövalmennusta. (Eksote 2018f.)

TEOT-palvelut toimivat yhteistyössä työelämäpalvelujen, aikuisten psykososiaalisten palvelujen toimintayksiköiden ja hoitavien tahojen kanssa. TEOT-palvelujen omien palvelujen lisäksi voidaan asiakkaan tarpeista riippuen etsiä soveltuvaa ryhmä- tai päivätoimintaa esimerkiksi kuntouttavan päivätoiminnan palveluista. (Viro 2018.)

Psykososiaalinen kuntoutus yksilövalmennuksena on asiakkaan rinnalla kulkevista toiminnan aikana ja asioiden hoitamista yhdessä asiakkaan kanssa. Yksilövalmennuksella tuetaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä elämänhallintaa. Yksilövalmennus sisältää motivointia, psykoedukaatiota, kuntoutussuunnitelman laatimista sekä verkostoyhteistyötä (Viro 2018.)

5.2 Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajatoiminta

Työpajatoiminta on työtoiminnan keinoin toteutettua kuntoutusta, jonka tavoitteena on tukea asiakkaiden työelämäosallisuutta antamalla heille turvallinen ympäristö, jossa voi testata omaa jaksamista ja työkykyä (Eksote 2018f, Viro 2018). Työpajatoiminnan toimintaympäristönä toimivat Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajat: Nuorten Paja, Työpaja Parkki sekä Työpaja Joutseno (Eksote 2018j; Eksote 2018g). Työpajojen ohjaajina toimivat työntekijät ovat sosiaali- ja terveysalan sekä teknisen-, kiinteistö- sekä käsityöalan ammattilaisia. (Viro 2018.)

Työpaja Parkissa toimivat puupaja, käsityöpaja, logistiikkapaja, kierrätys, kierrätyskorjaamo, kahvio sekä siivous (Eksote 2018g) ja keväällä 2019 käynnistynyt puutarharyhmä, joka on ryhmämuotoista kuntouttavaa työtoimintaa. Puutarharyhmän toiminta toteutetaan yhteistyössä Lappeenrannan seurakuntayhtymän

kanssa. (Viro 2019.) Työpaja Joutsenossa toimivat puupaja, metallipaja, Isku-ryhmä ja tekstiilipaja. (Eksote 2018g.)

Nuorten Paja kuuluu Psykososiaalisen kuntoutuksen tuloksyksikköön (Kuva 2) Nuorten kuntoutumispalvelujen alaisuuteen (Viro 2018). Nuorten Paja tarjoaa työpajatoimintaa 16-29 -vuotiaille, ilman opiskelu- tai työpaikkaa oleville nuorille asiakkaille. Nuorten Pajalla nuorella asiakkaalla on mahdollisuus harjoitella työelämässä tarvittavia taitoja, arjen taitoja sekä etsiä omia voimavaroja ja suunnitella tulevaisuutta (Eksote 2018f).

Nuorten Pajan toiminta on ryhmämuotoista ja työmuotoina ovat erilaiset ratkaisukeskeiset, toiminnalliset ja luovat menetelmät. Nuorten Pajalla on asiakas- ja voimavaralähtöinen, verkostoituva työskentelyote; yhteistyötä tehdään muiden nuorten asiakkaiden kanssa työskentelevien työntekijöiden sekä hänen lähiverkoston kanssa. Nuorten Pajalla asiakkailla on mahdollista osallistua kuntouttavaan työtoimintaan tai ryhmätoimintaan. (Jukkala 2018.)

5.3 Asiakasosallisuus Eksotessa

Asiakas kehittäjäkumppanina: Asiakasosallisuus Eksotessa -pilotissa on tuotettu tietoa, luotu osallisuusohjelma ja kehitetty palautejärjestelmää osana tietojohdusta. Kärkihankkeen kokonaisuudessa on luotu kokemusasiantuntijuuden ja asiakkaiden osallistumisen toimintamalli ja määritelty julkinen palvelulupaus. (Eksote 2018i.)

Pilotissa on ollut tavoitteena tuottaa tietoa asiakasosallisuudesta ja osallisuusohjelma ”Osallistu ja vaikuta” (Kuva 3), kehittää asiakaspalaute- ja kehittämisehdotusjärjestelmää osaksi Eksoten tietovarantoa ja tietojohdamisen mallia sekä luoda kokemusasiantuntijatoiminnan malli. Vuonna 2018 kehitettiin asiakasosallisuuden toteutumisen seurantamittareita. (Eksote 2018h.)



Kuva 3. Osallistu ja vaikuta (Eksote 2018h).

Eksotessa on käytössä Lean-kehittämismenetelmä, jonka peruseriaatteita ovat asiakkaan kunnioittaminen, toiminnan oikea-aikaisuus ja virtaaminen, ongelmien tunnistaminen sekä jatkuva parantaminen. Lean-ajattelu on ollut käytössä erityisesti teollisuuden puolella ja viime vuosina sitä on alettu hyödyntää myös sosiaali- ja terveydenhuollon prosessien kehittämisessä. Eksoten Lean-työskentely on nimeltään Paja (jatkuva parantaminen). (Eksote 2018i.)

Eksoten Lean-toiminnassa päähuomio on asiakkaassa ja sellaisissa toiminnoissa, joilla saadaan tuettua asiakkaan sujuvaa siirtymistä palveluista toiseen. Lean-työskentelyn avulla vähennetään tai poistetaan toiminnan turhia työvaiheita ja toimintaa hidastavia tekijöitä sekä vakioidaan parhaita käytäntöjä. Eksotessa Lean-työskentelyllä kehitetään toimintaa, jotta pystyttäisiin takaamaan asiakkaille parhaat mahdolliset, turvalliset ja oikea-aikaiset palvelut yhteistyössä eri ammattiryhmien kanssa. (Eksote 2018i.)

Lean (Paja) työelämäpalveluissa

Keväällä 2017 on aloitettu TEOT-palvelujen työpajoilla Lean-menetelmän mukainen Paranna Jatkuvasti (Paja) -työskentely (Eksote 2018g). Kuntouttavan työtoiminnan Lean-työskentely alkoi syksyllä 2017 yhteistyössä Työllistymistä edistävän monialaisen yhteispalvelun (TYP), Sosiaalisen työllistämisen ja verkostoyhteistyön yksikön (SOTY) sekä Työelämäosallisuutta tukevien palvelujen (TEOT) kanssa. Lean-työskentelyn tarkoituksena on ollut yksinkertaistaa ja virtaviivaistaa asiakkaan prosessia. Kehittämisen tavoitteena on ollut, että asiakas olisi oikea-aikaisesti palvelussa, joka perustuisi asiakkaan palvelutarpeeseen, yksilölliseen tilanteeseen ja jossa asiakas etenisi tavoitteidensa mukaisesti kohti työelämää. (Eksote 2018i.)

6 Opinnäytetyön tarkoitus, tavoite ja kehittämistehtävät

Opinnäytetyön tarkoituksena oli asiakaskokemusten selvittäminen Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden Aikuisten psykososiaalisten palvelujen Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajojen palvelupolulla, avotyötoiminnassa ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevilta asiakkailta. Opinnäytetyöraportissa tuodaan esille asiakaskokemusten pohjalta nousseita kehittämisideoita ja -ehdotuksia sekä luodaan ehdotus toiminnan kehittämiseksi asiakkaiden tarpeita paremmin vastaaviksi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajatoiminnan kehittäminen, jotta toiminta palvelisi paremmin asiakkaiden arjenhallinnan ja työllistymisen tavoitetta.

Kehittämistehtävät

1. Asiakaskokemusten selvittäminen
 - miten asiakkaat kokevat palvelupolun nykytilan
 - miten työpajatoiminta asiakkaiden mielestä vaikuttaa heidän arjenhallintaan työpajajakson aikana
 - miten työpajatoimintaan osallistuvat asiakkaat kokevat voivansa vaikuttaa toiminnan suunnitteluun /sisältöön
 - miten työpajatoimintaan osallistuvat asiakkaat kehittäisivät työpajatoiminnan palvelupolkua, jotta se vastaisi paremmin heidän tarpeitaan ja odotuksiaan
2. Kehittämis ehdotuksen laatiminen kerätyn tutkimusaineiston pohjalta

7 Opinnäytetyön toteutus

Tutkimuksellinen kehittäminen perustuu kehittämistyölle, johon liitetään tutkimus (Kananen 2015, 33). Kehittämistutkimus tähtää muutokseen ja se on lähellä kehittämistyötä, jota tehdään organisaatioissa toiminnan parantamiseksi. Kehittämistyö muuttuu tieteksi, kun kehittämistyö dokumentoidaan ja tutkimuksessa käytetään tieteellisiä menetelmiä, jotka tuottavat luotettavaa ja uutta tietoa tutkitavasta kohteesta. (Kananen 2017a, 18.)

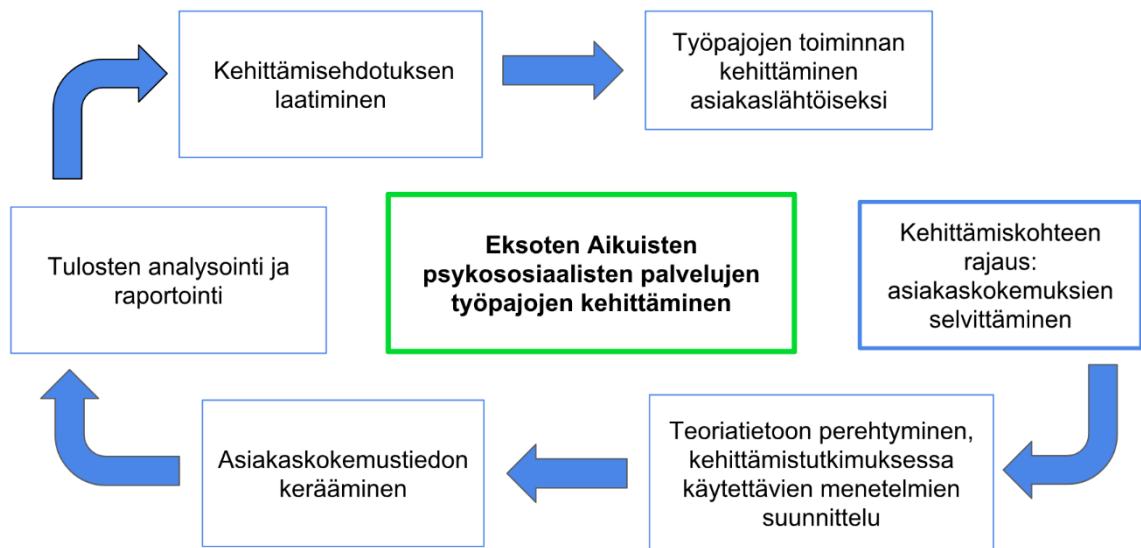
Asiakkaiden palvelukokemuksen ottaminen osaksi kehittämistoimintaa on tärkeää asiakasosallisuuden näkökulmasta sekä palvelujen kehittämiseksi asiakaslähtöisemmiksi. Asiakasosallisuuden lisääminen tukee Eksoten arvojen mukaista toimintaa, johon kuuluu tiiviisti yhdessä asiakkaan kanssa toimiminen sekä rohkeus uudistua.

Kehittämistutkimuksena toteutetussa opinnäytetyössä haettiin uutta tietoa asiakkaiden kokemuksia prosesseista ja toiminnoista työtoiminnan aikana sekä toiminnassa mukana olon vaikutuksista asiakkaiden arjenhallintaan. Opinnäytetyönä toteutettavaan kehittämistutkimukseen oli mahdollista osallistua kaikilla niillä täysi-ikäisillä asiakkailla, jotka olivat tutkimuksen tekohetkellä kuntouttavassa työtoiminnassa tai avotyötoiminnassa.

Kehittämistutkimukseen osallistuminen oli vapaaehtoista ja osallistuvien asiakkaiden lukumäärää ei voitu määritellä etukäteen. Tutkimusjoukon satunnaistaminen perustui siihen, että tutkimuksessa olivat mukana ne asiakkaat, jotka sattuvat olemaan tutkimusajankohtana toiminnassa mukana. Osallistujilla oli mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistumisen missä vaiheessa tahansa tutkimusta, mutta siihen mennessä kerätty aineisto kuului tutkimusaineistoon.

Aineistonkeruu rajattiin niihin kokemuksiin, jotka tapahtuivat Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajoilla ja niihin asiakkaisiin, jotka olivat tutkimuksen tekemisen aikana toiminnassa mukana. Tutkimukseen osallistuvat asiakkaat tuottivat kerättävän tutkimusaineiston nimettöminä.

7.1 Kehittämistutkimuksen prosessi



Kuva 4. Kehittämistutkimuksen prosessi

Opinnäytetyö on kehittämistutkimus, jossa kerättiin aineistoa laadullisin menetelmin. Kehittämistutkimuksen prosessi on kuvattu kuvassa 4. Tutkimusaineistoksi kerättiin asiakaskokemuksia työpajojen asiakkaita osallistavien menetelmien avulla Nuorten pajan, Työpaja Parkin ja Työpaja Joutsenon työtoiminnassa olevilta asiakkailta. Raporttiin on koottu asiakaskokemuksia ja asiakkaiden tuottamia kehittämisideoita. Opinnäytetyössä laadittiin kehittämis ehdotus Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajojen toiminnan kehittämiseksi asiakkaiden tarpeita paremmin vastaavaksi.

7.2 Aineiston keruu

Opinnäytetyön aineisto kerättiin laadullisen tutkimuksen aineistonkeruumenetelmällä, jossa aineiston keruu toteutettiin monimenetelmällisesti käyttäen Learning Café-menetelmää ja puolistrukturoitua teemahaastattelu-menetelmää. Tutkimusaineiston keruu ja sitä edeltävä opinnäytetyön info-tilaisuus toteutettiin Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajoilla lokakuussa 2018. Info-tilaisuus pidettiin viikkoa ennen tutkimusaineiston keruun aloittamista ja tilaisuudessa kerrottiin tulevasta kehittämistutkimuksesta sekä jaettiin tutkimusesitteitä (Liite 1).

Info-tilaisuuksissa kerrottiin, että Learning Café -ryhmäkeskustelut olisivat kaikille työpajojen, sekä kuntouttavassa työtoiminnassa että avotyötoiminnassa oleville, täysi-ikäisille asiakkaille tarkoitettuja ja niihin osallistuminen oli vapaaehtoista. Tilaisuuksien yhteydessä pajoille jätettiin kutsujulisteita (Liite 2) Learning Café -ryhmäkeskusteluihin. Julisteissa oli nähtävillä ryhmäkeskustelun aika ja paikka sekä opinnäytetyöntekijöiden yhteystiedot mahdollisia lisätietoja varten. Työpajojen ohjaajia pyydettiin välittämään tietoa asiakkaille tulevasta kehittämistutkimuksesta.

Learning Cafén toteutus

Learning Café (World Café) on vuorovaikutteinen kahvilatyöskentelymenetelmä, jossa tavoitteena on tehokas ajatusten kierrättäminen eri pöydissä tapahtuvien keskustelujen aikana (Kuva 5). Menetelmässä ajatukset ja ideat kehittyvät kollektiivista älykkyyttä käyttäen. (Brown & Isaacs 2005, 4.)

Learning Café-menetelmässä tärkeää on turvallinen ilmapiiri, tasavertainen keskustelu ja yhteisten näkemysten löytäminen. Menetelmä on tehokas tapa tuottaa tietoa ja osallistaa osallistujia tuottamaan ideoita suunniteluun sekä kehittämistyöhön. (Ruuskanen, Körkkö & Karumaa 2015, 6-11.)



Kuva 5. Learning Cafe-menetelmä (Genty 2013).

Learning Café-menetelmässä osallistujat jaetaan 3 - 6 henkilön pienryhmiin. Paritai pienryhmän avulla madalletaan kynnystä osallistua mielipiteiden kertomiseen. Learning Café-tilaisuudessa jokaisesta keskusteltavasta teemasta (Liite 3) rakennetaan oma keskustelupiste, jossa pohditaan kyseiseen teemaan liittyviä kysymyksiä. Pöytiin sijoitetaan post-it -lappuja sekä kyniä ja tusseja ryhmäläisten omien ajatusten kirjaamisen tueksi. Pöydät päällystetään isolla paperilla, johon ryhmän kirjuri kirjoittaa ryhmän esille tuomia asioita ylös.

Aineiston tuottamisessa mukana olevat asiakkaat valitsevat ryhmän kirjurin, joka pysyy siinä pöydässä, jossa aloitti, muiden ryhmäläisten vaihtaessa pöytää (Kuva 5). Learning Café-pöydissä keskustelu käynnistetään teeman kysymyksellä. Jokainen ryhmä käy kerran kunkin teeman mukaisessa pöydässä. Teemaa käsitellä samasta näkökulmasta koko ajan. Keskustelujen jälkeen (n. 10 – 15 minuuttia) ryhmä vaihtaa seuraavaan pöytään. Loppukeskustelussa jokainen ryhmä esittelee sen pöytäkunnan lopputulokset kaikille osallistujille. Jos tässä vaiheessa tulee vielä jotakin ajatuksia lisää, niin ne kirjataan ylös.

Kehittämistutkimuksen aineisto kerättiin neljässä Learning Café -ryhmäkeskustelussa Eksoten Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajoilla. Kehittämistutkimukseen osallistuneet asiakkaat täyttivät suostumuslomakkeen (Liite 4) Learning Café -tilaisuuden alussa ennen aineistonkeruun aloittamista. Kaikkien ryhmäkeskustelujen yhteydessä kerrottiin myös yksilöhaastattelun mahdollisuudesta.

Yksi ryhmäkeskusteluista pidettiin Nuorten pajalla, kaksi Työpaja Parkissa ja yksi Työpaja Joutsenossa. Nuorten pajan ja Työpaja Parkin Learning Café keskustelut toteutuivat suunnitellusti, mutta Työpaja Joutsenossa toteutui vain yksi ryhmäkeskustelu. Ajallisesti Learning Café tilaisuudet kestivät noin 1 – 2 tuntia jokaisessa kehittämistutkimuksen kohteena olevassa toimipisteessä.

Ryhmäkeskusteluihin osallistui kaikkiaan 26 asiakasta. Yksi Nuorten pajan ryhmäkeskusteluun tullut asiakas oli alaikäinen eikä voinut osallistua tutkimukseen. Ryhmäkeskusteluissa ja yksilöhaastatteluissa oli sama kysymysrunko.

Kaikissa toteutetuissa ryhmäkeskusteluissa oli viisi pöytää, yksi pöytä jokaista keskusteluaihetta varten. Jokaisen pöydän aiheelle oli 10 minuuttia keskusteluaikaa. Pöytiin oli etukäteen varattu isot paperit, tusseja ja post-it lappuja. Jokaisessa pöydässä oli kyseisen pöydän kysymykset sekä ryhmäkeskustelun säännöt kirjallisena.

Learning Café-pöytien teemat

1. Tutustumiskäynti ja työtoiminnan aloittaminen
2. Työtoiminnassa mukana olo ja työtoiminnan fyysiset puitteet
3. Arviointikeskustelu, voinko vaikuttaa työtoiminnan sisältöön
4. Odotukset ja kehittämisajatukset
5. Asiakkaiden kokema arjenhallinta

Learning Café -ryhmissä oli 2-4 henkilöä ja osallistujat kirjasivat itse pöydillä olleisiin papereihin vastauksensa ryhmäkeskustelujen aikana. Ryhmäkeskustelujen toteutusta muokattiin vähäisten osallistujamäärien vuoksi niin, että kaikki ryhmäläiset vaihtoivat pöytää eikä ollut paikallaan olevia kirjureita. Kaikkien ryhmäkeskusteluiden lopuksi kierrettiin koko ryhmän kanssa yhdessä pöydät/aiheet ja käytiin läpi ryhmien tuottama aineisto. Näin asiakkailta oli mahdollisuus vielä täydentää vastauksia ja usean pisteen vastauksia täydennettiin vielä tässä vaiheessa. Samalla varmistettiin, että opinnäytetyöntekijät ymmärsivät asiakkaiden kirjaamat ajatukset oikein. Learning Café -tilaisuuksien jälkeen opinnäytetyöntekijät keräsivät kaikki pöydillä olleet paperit talteen.

Opinnäytetyöntekijöiden rooli Learning Café-tilaisuudessa oli alustaa keskustelu ja kertoa tapahtumien kulku. Työskentelyn aikana opinnäytetyöntekijät tekivät havaintoja ja olivat ryhmien käytettävissä, mikäli ryhmä tarvitsi ohjausta keskusteluun. Opinnäytetyöntekijät ohjeistivat keskustelua siten, että jokaisen ryhmäläisen tulisi nostaa kaikkien teemojen kohdalla ainakin kerran omat näkemyksensä esiin. Opinnäytetyön tekijät seurasivat ryhmien keskustelua ja ilmoittivat pöydän vaihtamisesta.

Learning Café -työskentelyn alussa ryhmien keskustelu oli vähäistä, mutta ryhmätyöskentelyn edetessä keskustelu vilkastui. Yhdessä ryhmässä keskustelun käynnistyminen vei aikaa ja ensimmäisen pöydän kohdalla annettiin tämän vuoksi jatkoaikaa. Loppupuolella ryhmäkeskusteluja puolestaan 10 minuutin aika meinasi loppua kesken vilkkaan keskustelun vuoksi. Osan aineistoa asiakkaat toteuttivat oma-aloitteisesti piirroksina. Piirrokset sanallistettiin mukaan tutkimus-aineistoon.

Teemahaastattelu

Teemahaastattelu on puolistukturoitu menetelmä, jossa haastattelun teema-alueet ja aihepiirit ovat tiedossa (Hirsjärvi & Hurme, 1995, 36). Teemahaastattelusta puuttuu strukturoidulle lomakehaastattelulle tyypillinen tarkka kysymysten muoto. Teemahaastattelu ottaa huomioon sen, että ihmisten tulkinnat ja vuorovaikutuksessa syntyvät merkitykset ovat keskeisiä. (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47-48.)

Teemahaastattelussa edetään etukäteen valittujen teemojen ja niihin liittyvien tarkentavien kysymysten avulla (Hirsjärvi & Hurme 2015, 47-48). Teemahaastattelun etuna on se, että haastattelun aikana kysymyksiä voidaan syventää haastateltavien vastauksien perusteella (Tuomi & Sarajärvi, 2018, 87-88). Haastattelutilanteesta luodaan luottamuksellinen ja keskusteleva (Hirsjärvi & Hurme 2015, 98). Teemahaastattelu toteutettiin yksilöhaastatteluna ja ohjaavat haastattelukysymykset (Liite 1) olivat samat kuin Learning Caféssa käytetyt teemat.

Teemahaastattelun mahdollisuudesta kerrottiin työpajoilla toteutetussa infossa sekä ilmoitustaululla olleella kutsujulisteella. Työpaja Joutsenon ryhmäkeskusteluun ei toisena aineistonkeruupäivänä saapunut osallistujia paikalle. Sen sijaan yksi asiakas tuli sopimaan yksilöhaastatteluaikaa. Koska ryhmäkeskustelu ei toteutunut, haastattelimme asiakkaan samalla käynnillä hänen suostumuksellaan. Haastatteluun osallistunut asiakas täytti suostumuslomakkeet (Liite 4 ja Liite 5) ennen haastattelun aloittamista.

Yksilöhaastattelu äänitettiin puhelimen saneluohjelmalla, puhelimen ollessa lentokonetilassa, äänite mp4-tiedostona. Äänite litteroitiin Express Scribe Free v5.78 -litterointiohjelman avulla hidastamalla puhenopeutta litteroinnin helpottamiseksi.

Toinen opinnäytetyöntekijöistä kirjoitti haastattelua Word-ohjelmalla toisen opinnäytetyöntekijän tauottaessa äänitettä litterointiohjelman painikkeiden avulla. Litteroidusta aineistosta kerätyt ilmaisut lisättiin muuhun aineistoon.

Aineiston analysointi

Learning Café- ja haastattelumenetelmällä kerätty aineisto käsiteltiin laadullisen aineiston luokittelun keinoin (Kuva 6). Aineiston luokittelun avulla tekstiaineistosta tiivistetään kuvaus ydinsisällöksi teemoittelua käyttäen (Kananen 2012, 116-117).



Kuva 6. Laadullisen aineiston analyysin eteneminen

Learning Café -keskusteluissa asiakkaiden pöytäpapereille tuottamasta aineistosta ja haastatteluaineistosta kirjattiin jälkikäteen suorat ilmaisut tarkasti sanasta sanaan ja piirrokset sanallistettiin Word-taulukoon. Word-taulukoissa olevat suorat ilmaisut järjesteltiin sisällön mukaan ensin luokkiin. Sen jälkeen luokat järjesteltiin tutkimustehtävien mukaan ryhmiin. Word-taulukossa olevista luokituista ilmaisuista, kuten Taulukossa 2, alaluokista laskettiin lukumäärä suhteessa kaikkiin saman ryhmän ilmaisujen lukumäärään (Liite 6).

Suora ilmaisu	Alaluokka	Yläluokka
Sanomalla mitä haluaa tehdä	Voi vaikuttaa	Vaikuttaminen
Kerron Pomolle omia ideoita, miten teen työn		
Ohjaajat kysyy kaikkien mielipiteitä ja ottaa ne huomioon		
Otettiin huomioon omat asiat		
Osalle määrätty lisää päiviä	Ei voi vaikuttaa	
Ei voida vaikuttaa suunniteluun ja työtoiminnan sisältöön		
Työpajan kehittäminen ei ole työntekijöiden (=asiakkaiden) käsissä		
Ohjaajien pitäisi kysyä enemmän ideoita asiakkailta		

Taulukko 2. Aineiston luokittelu

8 Tulokset

Kehittämistutkimuksena toteutettavassa opinnäytetyössä kerättiin asiakasläh-
töistä ja asiakasta osallistavaa tietoa Learning Cafe-ryhmäkeskustelu- ja haas-
tattelujen avulla. Asiakkailta kysyttiin kokemuksia tutustumiskäyntiin ja työtoimin-
nan aloittamiseen, työtoiminnassa mukana oloon, arviointikeskusteluun ja työtoi-
minnan fyysisiin puitteisiin liittyen. Asiakkailta kysyttiin myös, että kokevatko he
voivansa vaikuttaa työpajatoiminnan sisältöön. Lisäksi asiakkailta kysyttiin hei-
dän kokemaa arjenhallintaa työpajajakson aikana. Ryhmäkeskusteluilla selvitet-
tiin asiakkaiden odotuksia työpajatoiminnasta ennen työtoiminnan aloittamista ja
kehittämisaikatuksia toiminnan kehittämiseksi. Tässä kappaleessa kerrotaan ke-
rätystä aineistosta analyysin pohjalta saadut tulokset. Liitteessä 6 on esitetty
kaikki tulokset.

8.1 Palvelupolun nykytila

Learning Café-ryhmäkeskusteluissa kysyttiin asiakkaiden kokemuksia työpajatoiminnan palvelupolun eri vaiheista, jotta voitiin selvittää kuinka asiakkaat kokevat työpajatoiminnan nykytilan. Palvelupolusta selvitettiin kokemuksia tutustumiskäynnistä, toiminnan aloittamisesta, toiminnassa mukana olosta ja arviointikeskustelusta.

Aineiston mukaan noin kahdessa kolmasosassa niistä ilmaisuista, jotka liittyivät tutustumiskäyntiin, tutustumiskäynti oli positiivinen ja hyvä kokemus (Taulukko 3). Vastaavasti reilussa kolmasosassa ilmaisuista asiakkaat kokivat tutustumiskäynnin liian nopeaksi ja pikaiseksi.

Työtoiminnan aloittamisen asiakkaat ilmaisivat aineiston mukaan hyväksi hieman yli kahdessa kolmasosassa niistä ilmaisuista, jotka liittyivät työtoiminnan aloittamiseen. Noin kolmasosassa ilmaisuista puolestaan koettiin, että työtoiminnan aloittamisessa oli vaikeuksia. Työpajatoiminnan aloittaminen oli ilmaistu vaikeaksi, koska omaan totuttuun arki- ja vuorokausirytmiiin tuli muutoksia ja omassa elämässä olevat menot piti sovittaa työpajatoiminnan aikataulujen mukaan. Noin viidesosa aloittamista koskevista ilmaisuista oli perehdytykseen liittyviä ja suurimmassa osassa näistä ilmaisuista koettiin, että perehdytyksessä oli puutteita.

Learning Café -ryhmäkeskustelu- ja haastatteluaineiston mukaan kaikissa niissä ilmaisuissa, jotka liittyivät työtoiminnassa mukana oloon, mukanaolo koettiin hyväksi. Tyytyväisyys mukana oloon ilmaistiin muun muassa *”Loppujen lopuksi ihan jees hommaa”* ja *”Kuntouttava työtoiminta ROCKS!”*. Noin neljäsosassa näistä ilmaisuista neljä tuntia päivässä koettiin riittäväksi työajaksi.

Aineiston mukaan asiakkaat ilmaisivat kaikissa palvelupolun vaiheessa työpajojen ilmapiirin hyvänä ja rentona. Lisäksi koettiin esimerkiksi, että *”Opet ei kyttää selän takana kello kourassa”* ja, että *”Ihmiset olivatkin kivoja”*. Muutamassa ilmaisussa nousi positiiviseksi kokemukseksi esille se, että oli *”Tuttu paikka ja tutut henkilöt”* sekä se, että *”On itselle sopiva paikka”*. Työpajatoiminnassa olevat asiakkaat ilmaisivat myös uusien asioiden oppimisen sekä oman käden jäljen näkemisen mielekkääksi ja ilmaisivat saavansa onnistumisen iloa.

Tutustuminen (16 ilmaisua)

- Positiivinen ja hyvä (10)
- Liian nopea ja pikainen (6)

Aloitukset (38 ilmaisua)

- Aloittaminen hyvä (26)
- Aloittamisessa vaikeuksia (12)
 - Noin viidesosa aloittamista koskevista ilmaisuista oli perehdytykseen liittyviä. Suurimmassa osassa ilmaisuista koettiin, että perehdytyksessä oli puutteita (8)

Toiminnassa mukanaolo (23)

- Kaikissa ilmaisuissa työtoiminnassa mukanaolo koettiin hyväksi
- 4 h/pvä koettiin riittävä työaika (7)

Arviointikeskustelu / jatkosuunnitelmat (45 ilmaisua)

- Tyytymättömiä (21)
- Hyvä kokemus (17)
- Neutraali kokemus (7)

Taulukko 3. Asiakkaiden kokemukset palvelupolun nykytilasta

Nykytilan kuvauksen mukaan nousi esille, että eniten kehitettävää olisi arviointikeskustelussa, johon lähes puolessa ilmaisuista oltiin tyytymättömiä. Arviointilomakkeista ilmaistiin mm. ”*liian paperikeskeistä*” ja ”*epäsopivat paperit*”. Arviointikeskustelusta asiakkaat ilmaisivat: ”*aika nopeasti läpikäytynä*”, ”*aika mitään sanomattomana*” ja yhden ilmaisun mukaan jatkosuunnitelmat jäivät arviointikeskustelun jälkeen epäselviksi. Muutama asiakas ilmaisi, että arviointikeskustelusta tuli ”*Ala-aste-flashbackit*”. Lähes kolmanneksessa arviointikeskusteluun liittyvistä ilmaisuista oli arviointikeskustelu ilmaistu hyvänä kokemuksena.

Ilmaistujen perusteella arviointikeskustelun kokemukseen vaikutti selkeästi se, kuinka keskusteluun osallistuvat asiakkaat kokivat arviointitilanteen ja siihen varatun ajan riittävyyden. Muutamassa ilmaisussa arviointikeskustelu mainittiin neutraaliksi kokemukseksi.

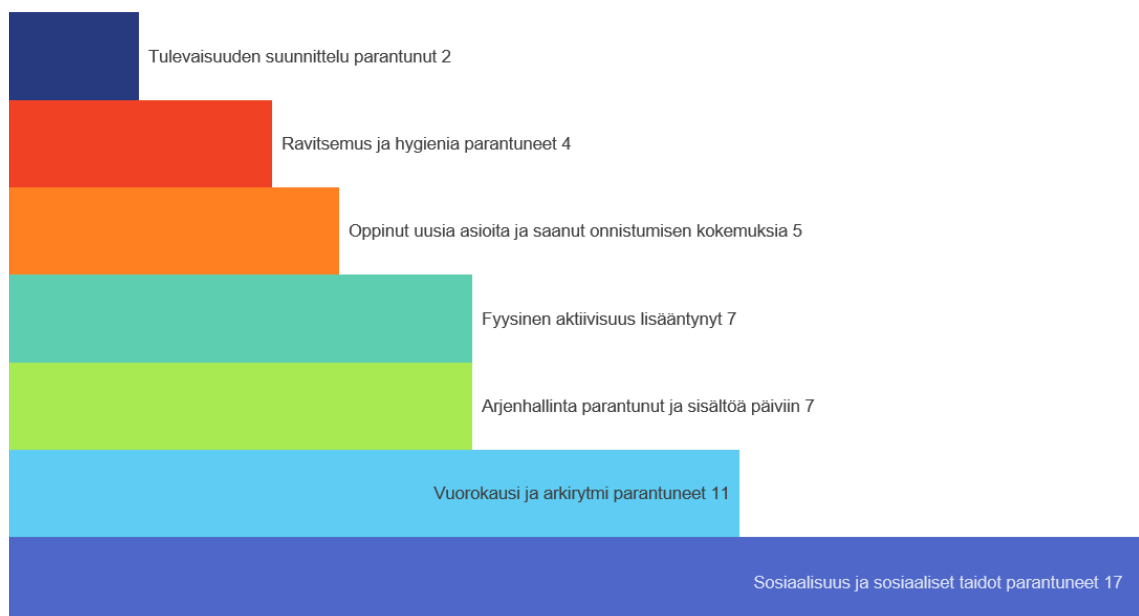
8.2 Työpajatoiminnan vaikutus arjenhallintaan

Learning Café keskusteluissa selvitettiin, miten työpajatoiminta asiakkaiden mielestä vaikuttaa heidän arjenhallintaansa työpajajakson aikana. Ryhmäkeskusteluihin ja haastatteluun osallistuneiden asiakkaiden tuottaman aineiston mukaan tulokseksi tuli, että työpajatoiminnassa mukana olo paransi heidän arjenhallintaa

ja toimintakykyä (Taulukko 4). Erityisesti sosiaalisuus ja sosiaaliset taidot olivat lisääntyneet ja vuorokausi- ja arkirytmiksi parantuneet.

Aineiston mukaan arjenhallinta ja toimintakyky oli parantunut suuressa osassa arjenhallintaan ja toimintakykyyn liittyneistä ilmaisuista (Kuva 7). Yhdessä ilmaisussa tuotiin esille, että *”Sosiaalinen kanssakäyminen on mahdollistanut paremman arjenhallinnan (kaupassa käynti)”* ja toisessa *”Saa tekemistä päiviin ja ei tule otettua mitään päivisin (alkoholi, muut päihteet)”*.

Niissä ilmaisuissa (Taulukko 4), joissa asiakkaiden mukaan arjenhallinta ja toimintakyky oli parantunut, työpajatoiminta oli lisännyt sosiaalisuutta ja sosiaalisia taitoja. Vaikka *”oli pakko poistua kotoa”*, sitä pidettiin yhden ilmaisun mukaan positiivisena pakkona. Lisäksi yhden ilmaisun mukaan työpajatoiminta tarkoitti *”vähemmän eristäytymistä, enemmän sosiaalisia kontakteja”*.



Kuva 7. Asiakkaiden kokemus arjenhallinnan ja toimintakyvyn parantumisesta

Toiseksi eniten asiakkaat ilmaisivat työpajatoimintaan osallistumisen parantaneen heidän vuorokausi- ja arkirytmiksi. Lisäksi, ilmaisujen mukaan, työpajatoiminta lisäsi fyysistä aktiivisuutta, antoi oppimis- ja onnistumiskokemuksia, paransi ravitsemusta ja hygieniaa sekä arjenhallintaa ja toi päiviin sisältöä sekä paransi tulevaisuuden suunnittelua.

Arjenhallinta ja toimintakyky on parantunut (53 ilmaisua)

- Työtoimintaan osallistuminen on lisännyt sosiaalisuutta ja sosiaalisia taitoja (17)
- Vuorokausi- ja arkirytmii parantunut (11)
- Työtoiminta parantaa arjenhallintaa ja tuo sisältöä päiviin (7)
- Fyysinen aktiivisuus lisääntynyt (7)
- Oppinut uusia asioita ja saanut onnistumisen kokemuksia (5)
- Ravitsemus ja hygienia parantunut (4)
- Tulevaisuuden suunnittelu parantunut (2)

Arjenhallinta on vaikeutunut (17)

- Noin neljäsosassa ilmaisuihin asiakkaat olivat kokeneet, että arjenhallinta oli vaikeutunut arkirytmien hallinnan vaikeuksien vuoksi

Ei vaikutusta arjenhallintaan (3)

- Muutaman ilmaisun mukaan työpajatoiminta ei ole vaikuttanut arjenhallintaan

Taulukko 4. Asiakkaiden kokemus arjenhallinnan muutoksista työpajajakson aikana

Noin neljäsosassa (17 ilmaisua) arjenhallintaan ja toimintakykyyn liittyneistä ilmaisuista asiakkaat olivat ilmaisseet, että arjenhallinta oli vaikeutunut työtoimintaan osallistumisen vuoksi. Näitä syitä olivat mm. oman rytmin sovittamisessa arkirytmii ja muun elämän sekä perheen aikataulujen sovittamiseen. Muutaman ilmaisun mukaan työpajatoiminta ei ollut vaikuttanut arjenhallintaan.

8.3 Asiakkaiden kokemukset vaikutusmahdollisuuksista

Ryhmäkeskusteluissa selvitettiin, miten työpajatoimintaan osallistuvat asiakkaat kokevat voivansa vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sisältöön. Aineiston mukaan yli puolessa niistä ilmaisuihin, jotka liittyivät vaikuttamiseen, oli ilmaistu, että toiminnan suunnitteluun ja sisältöön ei voi vaikuttaa (Taulukko 5). Yli puolessa näistä ilmaisuihin, joissa ei koettu olevan vaikuttamismahdollisuuksia, ilmaistiin, että toimintaan osallistumiseen ei voi vaikuttaa. Vajaassa puolessa oli ilmaistu, että eivät voi vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sisältöön sekä toivottiin, että siihen voisi vaikuttaa. Esimerkiksi yhdessä ilmaisussa mainittiin, että *”Haluaisin saada enemmän tietoa siitä, miten pääsis vaikuttamaan ja kehittämään tätä paikkaa”*.

Vajaassa puolessa vaikuttamismahdollisuuksia koskevista ilmaisuista oli, että toiminnan suunnitteluun ja sisältöön voi vaikuttaa kertomalla oman mielipiteen tai keskustelemalla ohjaajan kanssa. Vaikuttamismahdollisuuksista oli ilmaistu muun muassa, että *”Kerron Pomolle omia ideoita, miten teen työn”* ja *”Ohjaajat kysyy kaikkien mielipiteitä ja ottaa ne huomioon”*.

Ei voi vaikuttaa (27 ilmaisua)

- Hieman yli puolessa ilmaisuista, asiakkaat kokivat, etteivät voi vaikuttaa toimintaan osallistumiseen (15)
- Noin neljäsosassa ilmaisuista asiakkaat eivät kokeneet mahdolliseksi vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sisältöön (6)
- Noin neljäsosassa ilmaisuista asiakkaat toivoivat, että voisivat vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sisältöön (6)

Voi vaikuttaa (18 ilmaisua)

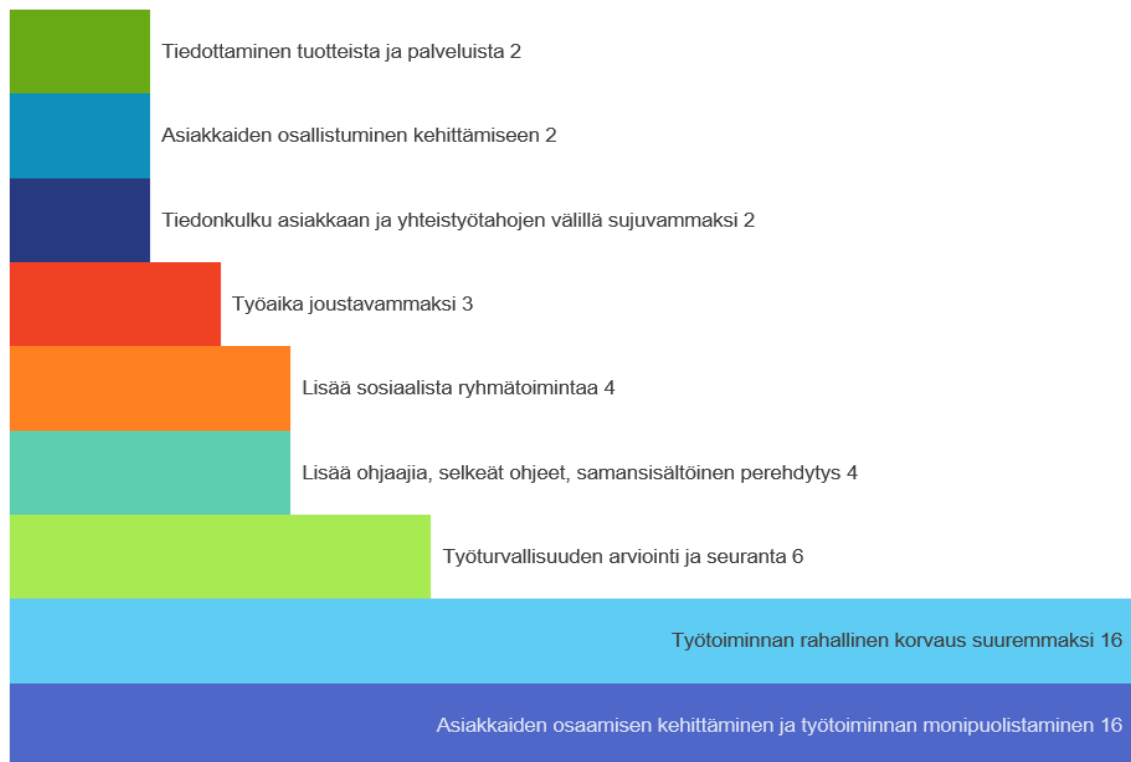
- Asiakkaat kokivat voivansa vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sisältöön kertomalla oman mielipiteen tai keskustelemalla ohjaajan kanssa

Taulukko 5. Asiakkaiden kokemukset vaikuttamismahdollisuuksista

8.4 Asiakkaiden tuottamat kehittämisideat

Learning Café-ryhmäkeskusteluissa selvitettiin, miten työpajojen toimintaan osallistuvat asiakkaat kehittäisivät työpajatoiminnan palvelupolkua, jotta se vastaisi paremmin heidän tarpeitaan ja odotuksiaan. Asiakkaiden tuottamat kehittämisideat jaettiin aineistoa luokiteltaessa työpajojen toimintaan ja työpajojen toimitoihin liittyviin kehittämisideoihin. Luokitellut kehittämisideat on esitetty taulukossa 6.

Työpajojen toimintaan liittyvien ilmaisujen mukaan osaamisen kehittäminen ja työtoiminnan monipuolistaminen työtoimintajakson aikana sekä työtoimintajakson rahallisen korvauksen suurentaminen nousivat asiakkaiden ilmaisujen mukaan tärkeimmiksi kehittämisideoiksi. Kuvassa 8 on esitetty toiminnan kehittämiseen liittyvät ideat ilmaisujen lukumäärien mukaan.



Kuva 8. Asiakkaiden tuottamat toiminnan kehittämisideat

Ilmaisujen mukaan toivottiin mahdollisuutta ”*monipajaan*” eli osa viikosta olisi esimerkiksi tekstiilipajalla ja osa puupajalla. Työtoimintaan toivottiin myös valinnaisia kursseja esimerkiksi korttikoulutuksia tulityöhön, työturvallisuuteen ja ensiapuun sekä ryhmäopetusta atk-taitoihin. Nuorten pajalla ilmaistiin toive siitä, että tehtäisiin ”*päiväretkiä oikeisiin töihin*”. Learning Café -keskustelussa mukana olleet nuoret asiakkaat ilmaisivat myös toiveen eläinten hoitamiseen liittyvistä tehtävistä.

Asiakkaiden ilmaisujen mukaan työtoiminnasta saatu rahallinen korvaus oli liian pieni. Yksi asiakkaista oli piirtänyt kuvan siitä, kuinka ”*Palkka on pupun papainoina*” ja toisen ilmaisun mukaan ”*Parempi palkka motivoisi paremmin*”. Yhden ilmaisun mukaan toivottiin ”*Halvemmat hinnat työntekijöille (asiakkaille) myymälän tuotteille*” ja toisen mukaan ”*Palkintoja hyvästä työstä*”.

Lisäksi asiakkaiden kehittämisideat koskivat työturvallisuuteen ja sen seurantaan liittyviä asioita sekä ideoita, jotka liittyivät ohjaukseen ja ohjeisiin, perehdytykseen, sosiaalisen ryhmätoimintaan, työajan joustavuuteen, tiedon liikkumiseen asiakkaan ja yhteistyötahojen välillä, asiakkaiden osallistumisesta kehittämiseen sekä tuotteista ja palveluista tiedottamiseen.

Toiminnan kehittäminen (55 ilmaisua)

- Asiakkaiden osaamisen kehittäminen sekä työtoiminnan monipuolistaminen työtoimintajakson aikana (16 ilmaisua)
- Työtoiminnan rahallinen korvaus suuremmaksi (16)
- Työturvallisuuden arviointi ja seuranta (6)
- Lisää ohjaajia ja selkeät ohjeet työtehtäviin sekä kaikille samansisältöinen perehdytys (4)
- Sosiaalisen ryhmätoiminnan lisääminen työtoiminnan aikana (4)
- Työaika joustavammaksi (3)
- Tiedon liikkuminen asiakkaan ja yhteistyötahojen välillä (TYP, KELA) (2)
- Asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen (2)
- Tiedottaminen työpajoilla tehtävistä tuotteista ja palveluista (2)

Fyysisten puitteiden kehittäminen (41 ilmaisua)

- Tilat ja kalusteet (työergonomia, huonekalut, tilojen koko sekä välinehankintatarpeet (28)
- Työympäristö (sisäilma-asiat, siisteys ja järjestys) (13)

Taulukko 6. Aineistosta luokitellut kehittämisideat

Työpajojen toimitiloihin liittyvistä kehittämisideoista yli kaksi kolmasosaa oli tiloihin ja kalusteisiin, työergonomiaan sekä välinehankintoihin liittyviä ja hieman vajaa kolmasosa sisäilmaan, siisteyteen sekä järjestykseen liittyviä. Työtilojen osalta tyytyväisiä oltiin muun muassa siihen, että *”Jokaiselle löytyy oma työkolo (työskentelypiste = oma rauha)”* ja *”Sopivan pieni paikka, löytyy kaikki tarvittava”*. Yhden tiloihin liittyvän ilmaisun mukaan *”Sali on tyly ja kylmä, mutta tilava”* ja toisaalta *”Sali on hyvin kalustettu”*.

Työympäristöön liittyviä ilmaisuja olivat muun muassa työympäristön järjestyksen osalta *”Työkalut hukassa: ei omilla paikoillaan”* (6 ilmaisua), *”Aluksi oli vaikea löytää työvälineitä”* ja *”Porukka ei siivoa jälkiään päivän jälkeen (paitsi harvat)”*. Sisäilman osalta oli ilmaistu, että *”Ilmastointi huono (lämpötila alhainen talvella, kesällä kuuma)”* ja *”Hirvee pöly”*.

9 Johtopäätökset ja pohdinta

Tämän opinnäytetyön tarkoituksena oli selvittää Learning Café -ryhmäkeskustelujen ja teemahaastattelun avulla asiakaskokemuksia Eksoten Aikuisten psykososiaalisten palvelujen työpajoilla avotyötoiminnassa ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevilta asiakkailta, jotta työpajatoimintaa voitaisiin kehittää paremmin asiakkaiden tarpeita palveleviksi.

Samalla selvitettiin työpajatoiminnassa mukana olevien asiakkaiden kokemuksia siitä, kuinka työtoiminnassa mukana olo on vaikuttanut heidän arjenhallintaan. Opinnäytetyössä selvitettiin myös asiakkaiden kokemuksia työpajatoiminnan palvelupolun eri vaiheista, jotta voitiin selvittää, kuinka asiakkaat kokevat työpajatoiminnan nykytilan.

Työpajatoiminnan palvelupolun nykytilaa selvitettiin Learning Café -ryhmäkeskusteluissa (Liite 3) kysymällä työpajatoiminnan eri vaiheista. Tutkimussuunnitelma vaiheessa opinnäytetyössä oli kolme kehittämistehtävää. Aineiston analyysivaiheessa havaittiin, että nykytilan kuvaus nousi yhdeksi kehittämistehtäväksi. Kehittämistehtäviin lisättiin kysymys siitä, miten asiakkaat kokevat palvelupolun nykytilan. On ensin tunnettava nykytila, jotta toimintaa voidaan kehittää.

Aineiston analyysivaiheessa tutkimusaineiston luokittelu ja ryhmittely kehittämistehtävien mukaan oli haasteellista, koska Learning Café -ryhmäkeskusteluissa ja teemahaastattelussa ei oltu suoraan kysytty kehittämistehtävien mukaisia kysymyksiä. Learning Café -ryhmäkeskustelujen pöytien teemat ja ohjaavat kysymykset olisi pitänyt laatia selkeämmiksi ja tutkimustehtävien mukaisiksi. Jokaisessa pöydässä olisi ollut hyvä olla ainoastaan yksi teema. Kehittämistehtäviin löytyi vastaukset aineistosta, mutta aineistoa piti tarkastella useaan kertaan.

Psykososiaalisen kuntoutuksen työpajatoiminnassa mukanaolo koettiin hyvänä kaikkien ilmaisujen mukaan. Tästä voi päätellä, että asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä työpajatoimintaan. Työpajatoiminnan aloittamiseen on kuitenkin syytä kiinnittää huomiota, koska osa asiakkaista piti tutustumista liian pikaisena ja osa asiakkaista koki aloittamisen vaikeaksi. Asiakkaiden yksilölliset tarpeet aloittamis- ja tutustumistilanteissa on syytä huomioida jatkossa. Lisäksi asiakkaat ilmaisivat nykytilan kuvauksen mukaan tyytymättömyyttä arviointikeskustelutilanteisiin.

Työpajatoiminnan vaikutuksista arjenhallintaan saatu tulos on samansuuntainen kuin Valtakunnallisen työpajayhdistyksen sosiaalisen vahvistumisen mittarin tulokset (Valtakunnallinen työpajayhdistys, 2019). Arjenhallinta-käsitteen olisi voitu avata ryhmäkeskustelijoille paremmin, koska osa tutkimukseen osallistuneista oli

kuvannut sen vain ”*paremmaksi*”, ”*erilaiseksi*” tai että ”*arjenhallinnan osalta pelkkää hyvää*”. Asiakkaiden ilmaisut olisivat voineet kuvata laajemmin arjenhallintaan tulleita muutoksia, mikäli käsite olisi avattu osallistujille ennen Learning Café -ryhmäkeskustelujen alkamista.

Kehittämistutkimukseen osallistuneista asiakkaista suuri osa ilmaisi, että heillä ei ole ollut mahdollisuutta vaikuttaa työtoiminnan suunnitteluun tai sisältöön. Sandelinin (2014, 18-20) tutkimuksen mukaan kuntouttavassa työtoiminnassa olevat asiakkaat motivoituisivat paremmin, mikäli heidän esille tuomiaan kehittämisehdotuksia huomioitaisiin työtoiminnan toteutuksessa. Toikko ja Rantasen (2009) mukaan osallistamisen eli ulkopuolisen tahon aloitteesta syntyneen toiminnan toivotaan johtavan omaehtoiseen osallistumiseen (Toikko & Rantanen 2009, 90). Vaikutusmahdollisuuksien ja asiakasosallisuuden lisääminen voisi tukea tätä prosessia.

Kehittämistutkimukseen osallistuneilta asiakkailta kysyttiin myös heidän ideoitaan työpajatoiminnan kehittämiseksi. Asiakkaat tuottivat paljon kehittämisideoita siitä, kuinka toimintaa voisi kehittää niin, että se auttaisi heitä työllistymään jatkossa paremmin. Ryhmäkeskusteluihin osallistuneet asiakkaat ehdottivat mm. mahdollisuutta suorittaa työpajatoiminnan aikana korttikoulutuksia.

Osallistujien ilmaisujen mukaan työtoiminnan rahalliseen korvaukseen ehdotettiin korotusta. Ryhmäkeskustelujen perusteella havaittiin, että nuorten pajalla asiakkaat vertasivat kuntouttavan työtoiminnan rahallista korvausta toimeentulotukseen ja kokivat saavansa ”*enemmän rahaa*”. Vastaavasti muilla pajoilla rahallista korvausta verrattiin palkkatuloon ja ilmaistiin, että rahallinen korvaus tehdystä työstä on olemattoman pieni. Tämä osaltaan tukee ajatusta siitä, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat eivät sisäistä olevansa kuntoutujia ja asiakkaita, vaan kokevat olevansa työssä. Ryhmäkeskusteluissa nousi esille, että asiakkaat käyttivät työelämän termejä ja puhuivat itsestään työntekijöinä sekä ohjaajista pöminä. Kuntouttavasta työtoiminnasta puolestaan puhuttiin työnä ja työtoiminta-ajasta työaikana.

Roolien hämärtyminen vuoksi osa asiakkaista ehdotti kehittämisideana, että ohjaajilla ja kuntouttavassa työtoiminnassa olevilla olisi samat säännöt eli saman

pituiset tauot. Roolien sekoittuminen lisää asiakkaiden kokemusta siitä, että he ovat työntekijöitä ja osa heistä koki epäoikeudenmukaisuutta lyhyemmistä tauoista.

Learning Café -ryhmäkeskustelujen aikana havaitsimme, että osa asiakkaista ei ymmärtänyt olevansa kuntoutuksessa. Yksi asiakkaista toi ryhmäkeskustelutilaisuudessa esille, että kuntoutus tarkoittaa hänen mielestään enemmän tuki- ja liikuntaelimiin liittyvää kuntoutusta, ei niinkään psykososiaalista kuntoutusta. Havaintojemme mukaan asiakkailla oli puutteita oman kuntoutusprosessin ymmärtämisessä. Toisaalta kuntoutusprosessin ymmärtäminen oletettavasti lisääntyy prosessin aikana. Kuntoutuksessa mukana olemisen ymmärtäminen vaikuttaa koko kuntoutusprosessiin, ei voi kuntoutua, jos ei tiedä mistä on kuntoutumassa ja mihin.

Learning Café ryhmäkeskustelujen aikana oli havaittavissa, että ryhmät toimivat eri tavoin ja ryhmäkeskusteluihin osallistuneilla asiakkailla oli hyvin eritasoisia ryhmätyötaitoja. Nuorille ryhmätyöskentely oli selvästi helpointa, yhteinen keskustelu oli sujuvaa ja osallistujat etsivät yhdessä vastauksia. Vastaavasti osalle iäkkäämmistä osallistujista ryhmätyöskentely ei ollut totuttu tapa työskennellä. Ryhmässä osallistujat kirjoittivat omat ajatuksensa pöytäpapereille ja yhteistä keskustelua oli vähän.

Learning Café -menetelmänä oli hyvä valinta opinnäytetyönä tehdyssä kehittämistutkimuksessa. Menetelmän avulla saatiin asiakkaat aktiivisesti osallistumaan toiminnan kehittämiseen. Mikäli Learning Café -menetelmää käytettäisiin uudelleen samoilla työpajoilla, saatettaisiin saada mukaan osallistujia myös niiltä pajoilta, joilta ei tullut osallistujia tähän kehittämistutkimukseen.

Kehittämistutkimukseen osallistui yhteensä 26 asiakasta. Osallistuneiden asiakkaiden määrään saattoi vaikuttaa se, että työpajoilla käytiin pitämässä info-tilaisuudet, joissa kerrottiin ryhmäkeskustelujen tavoitteena olevan työpajatoiminnan kehittäminen. Lisäksi ryhmäkeskusteluihin sai osallistua työtoimintapäivän aikana ja Learning Café -tilaisuudet pidettiin työtoimintapaikoilla. Mikäli olisimme järjestäneet ryhmäkeskustelut muualla, osallistujamäärä olisi saattanut olla pienempi. Asiakkaiden osallistumisen toimintamallin loppuraportin mukaan

Etelä-Karjalan (Eksoten) Osallistu ja vaikuta -hankkeen asiakasraateihin on ollut vaikea rekrytoida asiakkaita (Sihvo ym. 2018, 34). Siihen nähden tähän kehittämistutkimukseen saatiin hyvin osallistujia mukaan.

Opinnäytetyöhön liittyvien ryhmäkeskustelujen jälkeen asiakkaat ovat rohkaistuneet ehdottamaan kehittämisideoitaan myös työpajojen ohjaajille. Opinnäytetyöhön liittyvät, ryhmäkeskusteluissa alkunsa saaneet, ideat ovat työpajoilla osin jo työn alla. Tästä voi päätellä, että ryhmäkeskustelut ovat olleet asiakkaille tarpeellisia ja lisänneet asiakkaiden asiakasosallisuutta. Työpajatoiminnan asiakkailla on selvästi halua olla mukana kehittämässä työpajatoimintaa.

9.1 Kehittämisehdotus

Kehittämisehdotus koostuu asiakkaiden tuottamista, analysoidusta aineistosta nousseita ja opinnäytetyöntekijöiden havainnoista ja pohdinnasta nousseita kehittämideoista. Kehittämisehdotus on esitetty taulukoissa 7 ja 8.

Kehittämiskohde	Asiakkaiden tuottamat kehittämisideat	Kehittämisehdotus
Toimintaan liittyvät kehittämisideat		
Toiminta	Korttikoulutukset (EA, työturvallisuuskortti- ja tulityökorttikoulutus, hygieniapassi)	Asiakkaiden osaamisen kehittäminen mm. järjestämällä korttikoulutuksia ja atk-opetusta, taloustaidot, terveys- ja ravitsemusohjaus
	Työtoiminnan monipuolistaminen	Ryhmätoiminnan kehittäminen asiakkaiden tarpeiden mukaisiksi ja yhdistämällä asiakkaan toimintapaikaksi kaksi tai useampi paja
	Palkkioita hyvästä työstä	Palkitsemisjärjestelmän luominen kuntoutukseen sitoutumisesta ja aktiivisesta osallistumisesta toimintaan: alennuksia tuotteista, mahdollisuus esimerkiksi korttikoulutuksiin, "kuukauden pajalainen", pullakahvi -lippu
	Työturvallisuuden kehittäminen	Työturvallisuuden ja työturvallisuusriskien arviointi ja seuranta työpajoilla
	Ohjaus, ohjeet ja perehdytys	Riittävän ohjausresurssin huomioiminen työpajatoiminnassa, selkeät ohjeet työtehtäviin esim. kirjalliset ohjekansiot työpajoille, perehdytyksen kehittäminen
	Sosiaalinen ryhmätoiminta	Säännölliset työpajapalaverit työpajoille ja ryhmätyötaitojen harjoittelu
	Joustavammat työajat	Asiakkaan yksilöllisen elämäntilanteen huomioiminen työpajatoiminnassa
	Ilmoitus vastuuvirkailijan vaihtumisesta	Tiedon liikkuminen asiakkaan ja yhteistyötahojen välillä
	Osallistuminen kehittämiseen	Asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen Yhteisiä kehittämispäiviä työpajojen asiakkaille ja työpajaohjaajille esim. Learning café -ryhmäkeskustelun avulla
	Tiedottamista siitä, mitä voidaan tehdä	Tiedottaminen työpajojen tuotteista ja palveluista, kattavammat nettisivut ja sosiaalisen median sivujen sisällön kehittäminen
	Tutustuminen oikeisiin töihin	Työelämään tutustumisen päiviä
Fyysisiin puitteisiin liittyvät kehittämisideat		
Tilat ja kalusteet	Työergonomia	Kalustehankinnoissa työergonomian huomioiminen sekä riittävä budjetointi toimivien huonekalujen ja työvälineiden uusimiseksi
	Huonekalut	
	Työkalut	
	Tilojen koko	Toimitilojen järjestäminen pajatoiminnan kannalta mahdollisimman toimivaksi

Taulukko 7. Kehittämisideat ja -ehdotukset

Kehittämiskohde	Asiakkaiden tuottamat kehittämisideat	Kehittämisehdotus
Aineistosta nousseen kehittämisideat		
Vaikuttaminen	Asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sisältöön	Yhteisöpalaverit ja yhteiskehittäminen esimerkiksi yhteiset kehittämisspäivät asiakkaille ja työpajaohjaajille
	Asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa toimintaan osallistumiseen	Asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioiminen ja asiakkaan kiinnostuksen kohteiden huomioiminen työtoimintaa suunniteltaessa
	Arvioinnin kehittäminen	Jatkotutkimusaihe (mittareiden valinta ja koekäyttäminen, ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan arviointilomakkeiden kehittäminen)
Arjenhallinta	Arjenhallinta vaikeutunut työtoimintaan osallistumisen vuoksi	Arjenhallintataitojen ja oman elämän aikatauluttamisen ohjaus, Kykyviisari
Pohdinnan tuloksena nousseet kehittämisideat		
	Kuntoutusprosessin konkretisoiminen asiakkaalle "Missä minä olen?"	Kykyviisarin käyttöönotto ohjauskeskustelun avuksi
	Asiakkaan yksilöllisten tarpeiden tarkempi määrittäminen kuntoutuksen eri vaiheissa	GAS tavoitteiden asettelu Jatkotutkimusaihe: mittaritietoa kuntoutuksen toteutumisesta
	Asiakkaan muutosten konkreettinen osoittaminen	Kykyviisarin käyttöönotto ohjauskeskustelun avuksi
	Ryhmätyötaitojen kehittäminen	Pajakohtaiset ryhmätyöharjoitukset
	Tavoitteiden asettamisen taidot	Tavoitteiden visualisointi esimerkiksi aarrekartatyöskentelyn avulla
	Unelmoinnin taito	Luovien menetelmien käyttö kehittämistoiminnassa

Taulukko 8. Aineistosta nousseet kehittämisideat ja -ehdotukset

9.2 Opinnäytetyön eettisyys ja luotettavuus

Opinnäytetyössä noudatettiin hyvää tieteellistä käytäntöä (*responsible conduct of research*), joka sisältää tutkimuksen eettisyyden. Kehittämistutkimuksessa noudatettiin tiedeyhteisön tunnustamia toimintatapoja, jotka ovat rehellisyys, huolellisuus ja tarkkuus. Tutkimus suunniteltiin, toteutettiin ja raportoitiin tieteelliselle tiedolle asetettujen vaatimusten edellyttämällä tavalla. (TENK 2018.)

Tutkimuksen eettisyyteen kuuluu rehellisyys, kunnioitus ja luottamus sekä oikeudenmukaisuus ja ihmisarvon kunnioittaminen sekä osallistujien vapaaehtoinen suostumus (Kylmä & Juvakka 2014, 147). Tutkimuksen toteutuksen eettisyyteen kuuluu se, että toisen tekstiä tai tuloksia ei plagioida, eikä tuloksia yleistetä kritiikittömästi eikä tutkimusta raportoida harhaanjohtavasti tai puutteellisesti (Hirs-

järvi 2010, 26-27). Kehittämistutkimusraportti kirjoitettiin noudattaen huolellisuutta, rehellisyyttä ja avoimuutta. Tutkimuksessa eettisyys on huomioitu koko tutkimusprosessin ajan, ideavaiheesta tutkimuksen julkaisuun saakka.

Opinnäytetyönä tehtävälle kehittämistutkimukselle oli tutkimuslupa Eksoten opinnäytetyölupakäytännön mukaisesti. Tähän opinnäytetyöhön vaadittiin Eksoten eettisen työryhmän lausunto, koska työssä haettiin asiakkaiden kokemustietoa toiminnan kehittämiseksi. Opinnäytetyöntekijöitä velvoittaa salassapito- ja vaitiolovelvollisuus. Opinnäytetyössä tarkastelukohteena eivät olleet asiakkaat, vaan työpajojen työtoiminnan palvelupolun eri vaiheet ja asiakkaiden kokemukset palvelusta.

Kehittämistutkimuksessa ei kerätty henkilötietoja, eikä käytetty potilastietojärjestelmän tietoja. Kerätty aineisto tuotettiin nimettömänä ja se anonymisoitiin niin, että aineistosta ei jälkikäteen pystytä tunnistamaan tutkimukseen osallistuneita. Tutkimuksessa kerätty tutkimusaineisto tuhotaan tutkimusraportin julkaisemisen jälkeen.

Tutkimuksessa kunnioitettiin tutkittavien itsemääräämisoikeutta. Asiakkaille kerrottiin tutkimuksesta informoitaessa miksi ja miten kehittämistutkimus toteutetaan. Asiakkaille kerrottiin myös, että kehittämistutkimukseen osallistumisella, poisjäämisellä tai tiedonkeruulla ei ole vaikutusta kuntoutusjaksoon tai jatkosuunnitelmiin. Asiakkaat tiesivät, että he voivat keskeyttää kehittämistutkimukseen osallistumisensa missä vaiheessa tahansa, ilman että tarvitsee kertoa keskeyttämisen syytä. Tutkimuksen eettisyys sisältää tutkittavien vapaaehtoisen suostumuksen tutkimukseen (Kylmä & Juvakka 2014, 138) ja kehittämistutkimukseen osallistujat osoittivat ymmärtävänsä tämän allekirjoittamalla suostumuslomakkeen.

Tutkimukseen osallistuvilla asiakkailla oli mahdollista olla yhteydessä opinnäytetyöntekijöihin koko opinnäytetyön toteutuksen ajan joko sähköpostitse tai puhelimitse. Valmis opinnäytetyö on luettavissa Theseus-opinnäytetyöverkkopalvelussa.

Laadullisen tutkimuksen luotettavuuskriteerit (*trustworthiness*) ovat uskottavuus, vahvistettavuus, refleksiivisyys ja siirrettävyys (Kylmä & Juvakka 2014,127-129). Uskottavuus (*credibility*) on tutkimuksen ja sen tulosten uskottavuutta sekä uskottavuuden osoittamista tutkimuksen toteutuksessa (Kylmä & Juvakka 2014,128). Tutkimustulosten uskottavuutta varmistettiin tiedonkeruun aikana käymällä Learning Café ryhmäkeskustelujen lopuksi koko ryhmän kanssa kaikki pöydät läpi, jotta asiakkailla oli mahdollisuus täydentää vastauksia. Samalla varmistettiin, että opinnäytetyöntekijät ymmärsivät ilmaisut niin, kuin tutkimukseen osallistuneet olivat ne tarkoittaneet.

Uskottavuuden lisäämiseksi opinnäytetyöntekijät pitivät tiedonkeruusta tutkimuspäiväkirjaa, johon kirjattiin tapahtumien kulku, tutkimukseen osallistuneiden ryhmien toiminta sekä oman työn arviointi tutkimustilanteissa. Myös yksilöhaastattelun kulku kirjattiin tarkasti tutkimuspäiväkirjaan. Tutkimuspäiväkirjaa kirjoitettiin heti ryhmäkeskustelujen ja haastattelun jälkeen, jolloin tapahtumien kulku oli hyvin muistissa. Tällä varmistettiin, että opinnäytetyöntekijät tiedostaisivat oman toimintansa tutkimuksen toteutuksen aikana sekä pystyisivät palauttamaan mieleen tutkimustilanteet raporttia kirjoitettaessa.

Laadullisen tutkimuksen piirteenä on se, että tilanteet ovat ainutkertaisia ja saman aineiston tulkinnassa toinen tutkija voi päätyä eri tulkintaan. Erilaiset tulkinat eivät vähennä tutkimuksen luotettavuutta vaan lisäävät ymmärrystä tutkittavasta ilmiöstä. (Kylmä & Juvakka 2014,129). Vahvistettavuutta (*dependability, auditability*) lisättiin pitämällä tutkimuspäiväkirjaa tutkimuksen toteutuksesta. Opinnäytetyöprosessista raportoitii säännöllisesti opinnäytetyön ohjaajille sähköpostitse sekä pidettiin ohjauspalavereja.

Refleksiivisyys tarkoittaa, että tutkimuksen tekijät ovat tietoisia omista lähtökohdistaan tutkimuksen tekijänä. Refleksiivisyydessä tutkijan on osattava kuvata kuinka tutkija vaikuttaa tutkimusaineistoon, tutkimusprosessiinsa ja kuvattava tutkijan positio.

Laadullisessa tutkimuksessa ei pyritä siirrettävyyteen (*transferability*), koska tutkimus on ainutkertainen tilanne. Tutkimusta toistettaessa ei voida olla varmoja, että tutkimalla eri kohdejoukkoa päädyttäisiin varmuudella samaan tulokseen.

Samaa tulosta ei saataisi myöskään samalla osallistujaryhmällä, jos aineiston ke-
ruu toistettaisiin uudelleen.

Opinnäytetyö oli yhteiskunnallisesti ajankohtainen sekä Eksoten strategian ja ar-
vojen mukainen, koska se kohdistui sotepalveluiden kehittämiseen ja erityisesti
asikasosallisuuden lisäämiseen. Eksote on järjestänyt vuoden 2019 aikana kaksi
koulutusta aiheesta Parempaa asiakaskokemusta rakentamassa.

Kehittämistutkimuksen luotettavuutta lisäsi se, että työ tehtiin moniammatillisena
yhteistyönä, jossa tietopohjana oli sekä sosiaali- että terveystieteet. Toinen opin-
näytetyöntekijöistä on koulutukseltaan fysioterapeutti (AMK), jolle tutkimuksen
kohteena oleva toimintaympäristö ja palvelut eivät olleet entuudestaan tuttuja.
Toinen opinnäytetyöntekijä on sosionomi (AMK) ja toimii Teot-palveluissa tiimi-
vastaavana, mutta ei ole suoraan asiakastyössä. Kahden eri tieteenalan käsit-
teistön yhdistäminen vaati yhdessä pohtimista ja yhteisen näkemyksen muodos-
tamista. Opinnäytetyöntekijät eivät hyödy taloudellisesti tutkimuksesta, eikä heillä
ole tutkimukseen vaikuttavia sidonnaisuuksia tai esteellisyyttä.

9.3 Jatkotutkimusaiheet

Jatkotutkimusaiheena olisi hyvä kehittää kuntoutuksen toteutumisen arviointia
työtoimintaan osallistuvilta asiakkailta. Lisäksi kehittämistutkimuksen aineiston
mukaan arviointikeskustelua ja -lomakkeistoa olisi hyvä kehittää.

Jatkotutkimusaiheena voisi myös tutkia, miten mittareita voitaisiin käyttää apuna
kuntoutuksen tavoitteiden asettamisessa ja miten niillä voitaisiin lisätä asiakkaan
ymmärrystä omasta kuntoutusprosessista.

Opinnäytetyöntekijöiden ehdotus mittareista, joilla asiakkaiden kuntoutusproses-
sia voisi tarkastella:

- GAS (Goal attainment Scaling)
- WHODAS 2.0
- Sovari – sosiaalisen vahvistumisen mittari
- Kykyviisari

Kuvat

- Kuva 1. Voimavarojen hallinnan, arjen hallinnan ja elämänhallinnan yhteys, s. 9
- Kuva 2. Aikuisten psykososiaaliset palvelut Eksotessa, s. 22
- Kuva 3. Osallistu ja vaikuta, s. 25
- Kuva 4. Kehittämistutkimuksen prosessi, s. 28
- Kuva 5. Learning Cafe-menetelmä, s. 30
- Kuva 6. Laadullisen aineiston analyysin eteneminen, s. 33
- Kuva 7. Asiakkaiden kokemus arjenhallinnan ja toimintakyvyn parantumisesta s. 37
- Kuva 8. Asiakkaiden tuottamat toiminnan kehittämisideat, s. 40

Taulukot

- Taulukko 1. ICF-luokituksen käsitteet, s. 12
- Taulukko 2. Aineiston luokittelu, s. 35
- Taulukko 3. Asiakkaiden kokemukset palvelupolun nykytilasta, s. 37
- Taulukko 4. Asiakkaiden kokemukset arjenhallinnan muutoksista, s. 39
- Taulukko 5. Asiakkaiden kokemukset vaikutusmahdollisuuksista, s. 40
- Taulukko 6. Aineistosta luokitellut kehittämisideat, s. 42
- Taulukko 7. Kehittämisideat ja -ehdotukset, s.47
- Taulukko 8. Aineistosta nousseet kehittämisideat ja -ehdotukset, s. 48

Lähteet

Brown, J. & Isaacs, D. 2005. The World Café. Shaping Our Futures Through Conversations That Matter. Berrett-Koehler Publishers, Inc. San Francisco, California.

Chekroud S., Gueorguieva R., Zheutlin A., Paulus M., Krumholz H., Krystal J. & Chekroud A. 2018. Association Between Physical Exercise and Mental Health in 1.2 Million individuals in the USA Between 2011 and 2015: A Cross-sectional Study. The Lancet. Vol. 5. Issue 9, Sept. 2018. ss. 739 – 746.

Eduskunta. 2016. Työvoiman kohtaanto-ongelma (mm. syyt, yhteiskunnalliset vaikutukset, kehittämistarpeet). Hallituksen toimenpiteet kohtaanto-ongelman pienentämiseksi. Toimien vaikutukset (ml. koska vaikutukset alkavat näkyä). <https://www.eduskunta.fi/FI/vaski/JulkaisuMetatieto/Documents/EDK-2016-AK-90327.pdf>. Luettu 30.4.2018.

Eksote 2018a. Visio ja arvot. <http://www.eksote.fi/eksote/strategia-ja-johtaminen/Sivut/Visio-ja-arvot.aspx>. Luettu 7.7.2018.

Eksote 2018b. Sosiaali- ja terveyspalvelut Eksotessa. <http://www.eksote.fi/eksote/Sivut/default.aspx>. Luettu 5.9.2018

Eksote 2018c. Organisaatiokaavio. <http://www.eksote.fi/eksote/hallinto/henkilo/Documents/Eksoten%20organisaatio.pdf> Luettu 30.3.2018.

Eksote 2018d. Teot-palvelut. <http://www.eksote.fi/toimipisteet/paiva-aikainen-toiminta/teot/Sivut/default.aspx>. Luettu 2.9.2018.

Eksote 2018e. Psykososiaalinen kuntoutus. <http://www.eksote.fi/terveyspalvelut/mielenterveys-ja-paihteet/psykososiaalinen-kuntoutus/Sivut/default.aspx>. Luettu 8.9.2018

Eksote 2018f. Nuorten Paja. <http://www.eksote.fi/toimipisteet/paiva-aikainen-toiminta/nuorten-paja/Sivut/default.aspx>. Luettu 9.9.2018.

Eksote 2018g. Työpajat. <http://www.eksote.fi/toimipisteet/paiva-aikainen-toiminta/tyopajat/Sivut/default.aspx>. Luettu 9.9.2018.

Eksote 2018h. Osallistu ja vaikuta. <http://www.eksote.fi/eksote/osallistu-ja-vaikuta/Sivut/default.aspx>. Luettu 1.4.2018.

Eksote 2018i. Lean Eksotessa. <http://www.eksote.fi/eksote/tutkimus-ja-kehittaminen/lean-eksotessa/Sivut/default.aspx>. Luettu 9.9.2018.

Eksote 2017a. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveyspiiri. Tutkimusluvan hakeminen. <http://www.eksote.fi/eksote/tutkimus-ja-kehittaminen/tutkimus-ja-opinnayteyt/Sivut/default.aspx>. Luettu 3.9.2017.

Etelä-Karjalan liitto 2017. Maakuntahallituksen pöytäkirja 31.8.2017. <http://koushallinta.ekliitto.fi/djulkaisu/kokous/2017249-9.HTM>. Luettu 2.9.2017.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>. Luettu 2.9.2017.

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta 28.12.2012/916. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2012/20120916>. Luettu 2.4.2018.

Genty, M. 2013. World Café: L'écosystème grenoblois de l'innovation... et si nous en dessinions les contours? <http://www.co-work.fr/world-cafe-lecosys-teme-grenoblois-de-linnovation-et-si-nous-en-dessinions-les-contours-2/>. Luettu 2.9.2018.

Granfelt, R., Jokiranta, H., Karvinen, S., Matthies, A-L. & Pohjola, A. 1993. Monisärmäinen sosiaalityö. Sosiaalityön kirjallisuus. Sarja sosiaalityö 1. 3.painos. Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto. Gummerus Kirjapaino Oy. Jyväskylä.

Harvey S., Øverland S., Hatch S., Wessely S., Mykletun A. & Hotopf M. 2017. Exercise and the Prevention of Depression: Result of the HUNT Cohort Study. The American Journal of Psychiatry. Vol. 175. Issue 1. Oct. 2017. ss. 28-36. <https://ajp.psychiatryonline.org/doi/10.1176/appi.ajp.2017.16111223>. Luettu 7.7.2018.

Haverinen, L. 1988. Arjen hallinta kotitalouden toiminnan tavoitteena. Kotitalouden toiminnan filosofista ja teoreettista tarkastelua. Helsingin yliopiston opettajankoulutuslaitos. Tutkimuksia 164. Helsinki 1996. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/20066/arjenhal.pdf?sequence=2>. Luettu 10.6.2018.

Herrala, H., Kahrola, T. & Sandström, M. 2009. Psykofyysinen ihminen. 1.- 2. painos. WSOYpro Oy. Helsinki.

Heponiemi, T., Wahlström, M., Elovainio, M., Sinervo, T., Aalto A-M & Keskimäki, I. 2008. Katsaus työttömyyden ja terveyden välisiin yhteyksiin. Työ- ja elinkeinoministeriön julkaisuja Työ ja yrittäjyys 14/2008.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2015. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. 1. painos. Gaudeamus Oy – University Press. Helsinki.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2010. Tutki ja kirjoita. 15.-16. painos. Kariston Kirjapaino Oy. Hämeenlinna.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. 7. painos. Yliopistopaino. Helsinki.

Härkäpää K., Järvikoski A. & Gould R. 2011. Asiakaslähtöisyys, tiedonsaanti ja tuki kuntoutusprosessissa. Esimerkkinä työeläkekuntoutus. Teoksessa Järvikoski A, Lindh J, Suikkanen A. (toim.). Kuntoutus muutoksessa. Tampere: Juvenes Print. 73 – 88.

Ilmakunnas, S. 2010. Työmarkkinat jälleen testissä. Talous & Yhteiskunta 3/2011. <http://www.labour.fi/ty/tylehti/ty/ty32011/pdf/ty32011Ilmakunnas.pdf>. Luettu 9.6.2018.

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, S., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos. Työpaperi 33/2017. Helsinki 2017. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1. Luettu 21.1.2018

Jukkala, L. 2018. Palveluesimies. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus EK-SOTE. Lappeenranta. Haastattelu 3.4.2018.

Juvonen, P, Obstbaum, M. 2017. Uusi tapa mitata rakennetyöttömyyttä työntekijävirtojen avulla. Euro & Talous 5/2017. Talouden näkymät. Suomen pankin ajankohtaisia artikkeleita taloudesta. <http://urn.fi/URN:NBN:fi:bof-201712201716>. Luettu 30.4.2018.

Järvikoski A., Härkäpää K. 2008. Kuntoutuksen perusteet: näkökulmia kuntoutukseen ja kuntoutustieteeseen. Helsinki: WSOYpro.

Kananen, J. 2017a. Kehittämistutkimus interventiotutkimuksen muotona. Opas opinnäytetyön ja pro gradun kirjoittajalle. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, J. 2017b. Laadullinen tutkimus pro graduna ja opinnäytetyönä. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, J. 2015. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Miten kirjoitan kehittämistutkimuksen vaihe vaiheelta. Jyväskylä ammattikorkeakoulun julkaisuja -sarja. Toim. Teemu Makkonen. Suomen Yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Kananen, J. 2012. Kehittämistutkimus opinnäytetyönä. Kehittämistutkimuksen kirjoittamisen käytännön opas. Tampereen yliopistopaino Oy – Juvenes Print.

Keskitalo, E. Pitkäaikaistyöttömien työhön aktivointi ja kuntouttaminen kuntien tehtäväksi. Kuntoutus-lehti 4/2012. <https://kuntoutussaatio.fi/files/1341/4-12-valmis.pdf>. Luettu 7.12.2017.

Kettunen, R., Kähäri-Wiik, K., Vuori-Kemilä A. & Ihalainen, J. 2011. Kuntoutumisen mahdollisuudet. 4.- 5.painos. WSOYpro Oy. Helsinki.

Kujala, E. 2003. Asiakaslähtöinen laadunhallinnan malli. Tilastolliseen prosessin ohjaukseen perustuva sovellus terveyskeskukseen. Akateeminen väitöskirja. Acta Universitatis Tamperensis 914. University of Tampere. <http://tam-pub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67266/951-44-5605-X.pdf>. 6.9.2018

Kuntoutusportti 2016a. Kuntoutus-käsite. <https://kuntoutusportti.fi/kuntoutu-jalle/mita-kuntoutus-on/>. Luettu 7.12.2017.

Kuntoutusportti 2016b. Kuntoutuminen-käsite. <https://kuntoutusportti.fi/tutkimus/> Luettu 18.2.2018.

Kylmä, J. & Juvakka, T. 2014. Laadullinen terveystutkimus. 1.-3.painos. Edita Publishing Oy. Porvoo.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189> Luettu 2.9.2017.

Laki potilaan asemasta ja oikeuksista 17.8.1992/785. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/1992/19920785>. Luettu 12.5.2018.

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista 22.9.2000/812. <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2000/20000812>. Luettu 12.5.2018.

Mielenterveyden keskusliitto. <http://mtkl.fi/index.php?s=kuntoutuminen>. Luettu 18.2.2018.

Ollila J., Hakkarainen T., Kan S. & Lehtonen E. 2018. Hyvinvoinnin ja toimintakyvyn edistäminen. 1. – 2. painos. Sanoma Pro Oy. Helsinki.

Perkins, D. 2010. Activation and social inclusion: Challenges and possibilities. Australian Journal of Social Issues, 45(2), 267-287, 154.

Robinson, H & Kaplan C. 2011. Psychosocial Theory and Social Work Treatment. Teoksessa Turner, F. J. (toim.) Social work treatment - Interlocking theoretical approaches. New York: Oxford University Press, 387- 400.

Romakkaniemi M. & Väyrynen S. 2011. Päihde- ja mielenterveyskuntoutujien kokemuksia psykososiaalisesta kuntoutuksesta. Teoksessa Järvikoski A, Lindh J, Suikkanen A. (toim.). Kuntoutus muutoksessa. Tampere: Juvenes Print. 135-151.

Ruuskanen, P., Körkkö, H. & Karumaa, N. 2015. World Cafe – Opas deliberatiivisen World Café järjestämiseen. Settlementijulkaisuja 38. Oy Fram Ab. Vaasa.

Sandelin, I. 2014. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. THL Työpaperi 8/14. https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/114912/URN_ISBN_978-952-302-154-9.pdf?sequence=1. Luettu 15.4.2018.

Sihvo S, Isola A-M, Kivipelto M, Linnanmäki E, Lyytikäinen M. & Sainio S. 2018. Asiakkaiden osallistumisen toimintamalli. Loppuraportti. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 16/2018. https://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160828/STM_r1618_Asiakkaiden%20osallistumisen%20toimintamalli.pdf?sequence=4&isAllowed=y. Luettu 8.8.2018.

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>. Luettu 15.4.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2018. Toimintasuunnitelma 2016-2019. http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/160535/03_18_STM_Toimintasuunnitelma_vuodelle_2018.pdf. Luettu 31.3.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017a. Hallituksen esitys eduskunnalle laiksi työ-
tömyysturvalain muuttamiseksi [http://stm.fi/docu-
ments/1271139/4693737/Ty%C3%B6tt%C3%B6myysturvan+aktiivimalli+lau-
suntoversio+HE+ty%C3%B6tt%C3%B6myysturvalain+muuttami-
sesta.pdf/d6eec1a7-85df-444d-8d4f-4560bcdba38e](http://stm.fi/documents/1271139/4693737/Ty%C3%B6tt%C3%B6myysturvan+aktiivimalli+lau-
suntoversio+HE+ty%C3%B6tt%C3%B6myysturvalain+muuttami-
sesta.pdf/d6eec1a7-85df-444d-8d4f-4560bcdba38e) Luettu 8.12.2017.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017b. Kuntoutuksen uudistamiskomitean ehdo-
tukset kuntoutusjärjestelmän uudistamiseksi. [http://julkaisut.valtioneu-
vosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017_41.pdf?sequence=2&isAllo-
wed=y](http://julkaisut.valtioneu-
vosto.fi/bitstream/handle/10024/160273/RAP2017_41.pdf?sequence=2&isAllo-
wed=y). Luettu 2.4.2018.

Sosiaali- ja terveysministeriö 2017c. Osallisuuden edistäminen.
<http://stm.fi/osallisuuden-edistaminen>. Luettu 2.9.2017.

TENK 2018. Tutkimuseettinen neuvottelukunta. Hyvä tieteellinen käytäntö
(HTK). <http://www.tenk.fi/fi/hyva-tieteellinen-kaytanto>. Luettu

THL 2018a. Toimintakyvyn ulottuvuudet. [https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-
toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet](https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-
toimintakyky-on/toimintakyvyn-ulottuvuudet). Luettu 7.7.2018.

THL 2018b. Työttömyys [https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/elin-
olot/tyottomyys](https://thl.fi/fi/web/sote-uudistus/talous-ja-politiikka/elin-
olot/tyottomyys). Luettu 18.3.2018.

THL 2018c. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. [https://www.thl.fi/fi/web/kun-
touttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntout-
tava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-sisalto](https://www.thl.fi/fi/web/kun-
touttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntout-
tava-tyotoiminta/kuntouttavan-tyotoiminnan-sisalto). Luettu 2.9.2017.

THL 2017a. Osallisuus. Verkkosivu [https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-ter-
veyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus](https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-ter-
veyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus). Luettu 2.9.2017.

THL 2017b. Kuntouttava työtoiminta. Verkkosivu [https://thl.fi/fi/web/kuntoutta-
van-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-ty-
otoiminta](https://thl.fi/fi/web/kuntoutta-
van-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttava-ty-
otoiminta). Luettu 11.5.2019.

THL 2016. Mitä toimintakyky on? [https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toiminta-
kyky-on](https://thl.fi/fi/web/toimintakyky/mita-toiminta-
kyky-on). Päivitetty 4.10.2016. Luettu 13.5.2018.

THL 2013. ICF: Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen
luokitus. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. 6.painos. [http://urn.fi/URN:NBN:fi-
fe201303252595](http://urn.fi/URN:NBN:fi-
fe201303252595). Luettu 7.12.2017.

Toikko, T. & Rantanen T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. 3. painos.
Tampereen Yliopistopaino Oy - Juvenes Print.

Tuomi, J. & sarajärvi, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Kustan-
nusosakeyhtiö Tammi. Helsinki.

Unicef 2003. Definition of Terms. Life skills. [https://www.unicef.org/lifeskills/in-
dex_7308.html](https://www.unicef.org/lifeskills/in-
dex_7308.html). Luettu 9.6.2018.

Valtakunnallinen työpajayhdistys. 2019. Sovari 2018 tulokset. https://www.tpy.fi/uutiset/sovari-2018-tulokset-tyopajatoiminta-vastaa-laajasti-valmentautujien-tuen-tarpeisiin/?fbclid=IwAR1rEknEEnm5LD964jl0SW8-ZjKPdPseKPBOeYVc_BarAIUoAHjIAWTfn8. Luettu 2.6.2019.

Valtioneuvosto. Hallitusohjelman toteutus. Hallituskauden tavoitteet <http://valtioneuvosto.fi/hallitusohjelman-toteutus/hyvinvointi>. Luettu 2.4.2018.

Valtioneuvoston kanslia. 2017. Ratkaisujen Suomi. Hallituksen puolivälitarkistus. http://vnk.fi/documents/10616/4610410/Toimintasuunnitelma+H_5_2017+280417.pdf. Luettu 31.3.2018.

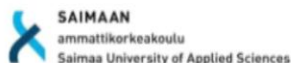
Valtioneuvoston kanslia. 2015. Jyrki Kataisen ja Alexander Stubbin hallitusohjelmien loppuseuranta 2015. <https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/321857/Hallitusohjelmien+loppuseuranta+032015.pdf/44d7de02-958c-4b1c-8633-201038a0f2f5>. Luettu 20.7.2018.

Valtioneuvoston kanslia. 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelma. <https://valtioneuvosto.fi/documents/10184/147449/Kataisen+hallituksen+ohjelma/81f1c20f-e353-47a8-8b8f-52ead83e5f1a/Kataisen+hallituksen+ohjelma.pdf>. Luettu 20.7.2018

Viro, U. 2018. Palvelupäällikkö. Etelä-Karjalan sosiaali- ja terveystieteiden EKSOTE. Lappeenranta. Haastattelu 3.4.2018.

Liitteet

- Liite 1 Tutkimusesite
- Liite 2 Kutsujuliste
- Liite 3 Learning Café / yksilöhaastattelu -teemat
- Liite 4 Suostumuslomake
- Liite 5 Suostumuslomake teemahaastattelun äänittämiseen
- Liite 6 Tulokset



Sosiaali- ja terveysala, YAMK

Tervetuloa mukaan kehittämään Eksoten Aikuisten psykososiaalisten palvelujen työpajatoimintaa!

Olemme Saimaan Ammattikorkeakoulun YAMK-opiskelijoita (fysioterapeutti AMK ja sosionomi AMK) ja teemme opinnäytetyönä kehittämistutkimusta, jossa tavoitteena on laatia kehittämissuositus Eksoten Aikuisten psykososiaalisten palvelujen työpajojen kehittämiseksi paremmin asiakkaiden tarpeita palvelevaksi.

Opinnäytetyötä varten toteutamme työpajoilla Learning Café-ryhmäkeskustelun, jossa keräämme asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia työpajatoiminnasta. Learning Café-ryhmäkeskustelu kestää noin tunnin kahteen tuntiin ja siihen voi osallistua Eksoten työpajoilla olevat täysi-ikäiset kuntouttavan työtoiminnan sekä avotyötoiminnan asiakkaat. Osallistuminen on mahdollista työtoimintapäivän aikana.

Kehittämistutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Se osallistutko tutkimukseen tai et, ei tule vaikuttamaan millään tavoin hoitoosi, kuntoutukseesi tai jatkosuunnitelmiisi. Voit keskeyttää tutkimuksen missä vaiheessa tahansa syytä kertomatta, mutta siihen mennessä tuotettua aineistoa käytetään opinnäytetyön aineistona. Tutkimuksessa saatuja tietoja käsitellään luottamuksellisesti ja tutkimuksessa saatua aineistoa käsitellään niin, ettei siitä voi tunnistaa vastaajaa. Kehittämistutkimukseen osallistuvien henkilötietoja ei kerätä.

Learning Café-ryhmäkeskustelu tilaisuudessa on viisi teemaa, joissa keskustellaan eri aiheista liittyen työpajatoimintaan ja työtoimintajaksoihin. Kokemuksia ja ajatuksia kerätään nimettömänä paperille ryhmäkeskustelujen aikana ja tämä aineisto jää opinnäytetyöntekijöille. Mikäli et pääse osallistumaan Learning Café-tilaisuuteen, voit kertoa työpajatoimintaan liittyviä kokemuksia ja ajatuksia yksilöhaastattelussa.

Opinnäytetyönä toteutettavalla kehittämistutkimuksella on Eksoten tutkimuslupa ja eettisen työryhmän puoltava lausunto. Opinnäytetyöntekijät ovat vaitiolovelvollisia ja tuotettua aineistoa säilytetään luottamuksellisesti. Kehittämistutkimusraportin valmistuttua kerätty aineisto tuhoetaan. Opinnäytetyöraportti on luettavissa Theseus.fi opinnäytetyösivustolla valmistumisen jälkeen.

Jos sinulle tulee jotakin kysyttävää opinnäytetyöhön liittyen, niin vastaamme mielellämme.

Ritva Janhunen
Saimaan ammattikorkeakoulu

Katja Siiskonen
Saimaan ammattikorkeakoulu

Mitä mieltä olet työpajatoiminnasta?



Tervetuloa kertomaan omista kokemuksista sekä ajatuksista työpajojen toimintaan liittyen

Olemme Saimaan Ammattikorkeakoulun YAMK-opiskelijoita (fysioterapeutti AMK ja sosionomi AMK) ja teemme opinnäytetyönä kehittämistutkimusta, jossa tavoitteena on laatia kehittämis ehdotus Eksoten Aikuisten psykososiaalisten palvelujen työpajojen kehittämiseksi paremmin asiakkaiden tarpeita vastaavaksi.

Opinnäytetyötä varten toteutamme työpajoilla Learning Café-ryhmäkeskustelun, jossa keräämme asiakkaiden kokemuksia ja ajatuksia työpajatoiminnasta.

Learning Café-ryhmäkeskustelu kestää noin tunnista kahteen tuntiin ja siihen voi osallistua Eksoten työpajoilla olevat täysi-ikäiset kuntouttavan työtoiminnan sekä avotyötoiminnan asiakkaat. Osallistuminen on mahdollista työtoimintapäivän aikana.

Tapahtuman päivämäärä Tapahtuman aika

Tapahtumapaikan nimi, katuosoite

Ritva Janhunen

Katja Siiskonen

Learning Café-pöytien / haastattelun teemat ja ohjaavat kysymykset

1. Tutustumiskäynti ja työtoiminnan aloittaminen
 - a. Millainen kokemus tutustumiskäynti oli?
 - b. Millainen kokemus työtoiminnan aloittaminen oli?
 - c. Mitä hyvää / huonoa oli tutustumiskäynnissä ja työtoiminnan aloittamisessa ja mitä muuttaisit?
2. Työtoiminnassa mukana olo ja työtoiminnan fyysiset puitteet
 - a. Millainen kokemus työtoiminnassa mukana olo on ollut?
 - b. Millaisena olet kokenut työtoiminnan fyysiset puitteet ja mitä muuttaisit?
 - c. Mitä hyvää / huonoa työtoiminnassa mukana olossa on ollut ja mitä muuttaisit?
3. Arviointikeskustelu ja voinko vaikuttaa työtoiminnan sisältöön
 - a. Jos olet osallistunut työtoimintajakson arviointikeskusteluun, niin millainen kokemus se oli?
 - b. Mitä hyvää / huonoa arviointikeskustelussa oli ja mitä muuttaisit?
 - c. Miten voin vaikuttaa työpajatoiminnan suunnitteluun ja työtoiminnan sisältöön?
4. Odotukset ja kehittämisajatukset
 - a. Mitä odotuksia sinulla oli työpajatoiminnasta ennen toiminnan aloitusta?
 - b. Miten toiminta on vastannut odotuksiasi?
 - c. Miten kehittäisit työpajatoimintaa?
5. Asiakkaiden kokema arjenhallinta
 - a. Miten työtoimintaan osallistuminen on vaikuttanut omaan arjenhallintaan?
 - b. Mitä hyvää / huonoa osallistumisessa on ollut arjenhallinnan osalta?

Suostumus

Aikuisten psykososiaalisten palvelujen työpajatoiminnan kehittäminen Eksotessa, Ritva Janhunen ja Katja Siiskonen

Olen saanut riittävästi tietoa kyseisestä opinnäytetyöstä ja olen ymmärtänyt saamani tiedon. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut kysymyksiini riittävät vastaukset. Tiedän, että minulla on milloin tahansa mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen syytä ilmoittamatta, eikä osallistuminen / keskeyttäminen vaikuta hoitoon, kuntoutukseen tai jatkosuunnitelmiin.

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan opinnäytetyöhön liittyvään Learning Café-tiedonkeruutilaisuuteen. Suostun siihen, että tiedonkeruussa tuottamaani aineistoa voidaan käyttää Eksoten Aikuisten psykososiaalisten palvelujen työpajatoiminnan kehittämiseen. Aineistoa käsitellään niin että tuottamastani aineistosta minua ei voida tunnistaa.

Kehittämistutkimukseen osallistuvan allekirjoitus

Päiväys

Jos sinulle tulee jotakin kysyttävää opinnäytetyöhön liittyen, niin vastaamme mielellämme.

Ritva Janhunen
Saimaan ammattikorkeakoulu

Katja Siiskonen
Saimaan ammattikorkeakoulu

Ohjaavat opettajat

Niina Nurkka
Saimaan ammattikorkeakoulu

Eija Semi
Saimaan ammattikorkeakoulu

Liite

Tutkimusesite

Skinnarilankatu 36
53850 Lappeenranta

puh. 020 496 6411

www.saimia.fi

Suostumus

Aikuisten psykososiaalisten palvelujen työpajatoiminnan kehittäminen Eksotessa, Ritva Janhunen ja Katja Siiskonen

Olen saanut riittävästi tietoa kyseisestä opinnäytetyöstä ja olen ymmärtänyt saamani tiedon. Minulla on ollut mahdollisuus esittää kysymyksiä ja olen saanut kysymyksiini riittävät vastaukset. Tiedän, että minulla on milloin tahansa mahdollisuus keskeyttää tutkimukseen osallistuminen syytä ilmoittamatta, eikä osallistuminen / keskeyttäminen vaikuta hoitoon, kuntoutukseen tai jatkosuunnitelmiin.

Suostun vapaaehtoisesti osallistumaan opinnäytetyöhön liittyvään teemahaastattelutilaisuuteen. Suostun siihen, että haastattelussa äänitettyä aineistoa voidaan käyttää Eksoten Aikuisten psykososiaalisten palvelujen työpajatoiminnan kehittämiseen. Aineistoa käsitellään niin, että aineistosta minua ei voida tunnistaa. Äänitallenne tuhotaan, kun opinnäytetyö on valmis.

Kehittämistutkimukseen osallistuvan allekirjoitus

Päiväys

Jos sinulle tulee jotakin kysyttävää opinnäytetyöhön liittyen, niin vastaamme mielellämme.

Ritva Janhunen
Saimaan ammattikorkeakoulu

Katja Siiskonen
Saimaan ammattikorkeakoulu

Ohjaavat opettajat

Niina Nurkka
Saimaan ammattikorkeakoulu

Eija Semi
Saimaan ammattikorkeakoulu

Liite

Tutkimusesite

Skinnarilankatu 36
53850 Lappeenranta

puh. 020 496 6411

www.saimia.fi

Tulokset Ritva Janhunen, Katja Siiskonen

1. Asiakkaiden kokemukset palvelupolun nykytilasta (122 ilmaisu)	2. Asiakkaiden kokemus arjenhallinnan muutoksista työpäijakson aikana (73 ilmaisu)	3. Asiakkaiden kokemukset vaikuttamismahdollisuuksista (45 ilmaisu)	4. Asiakkaiden tuottamat kehittämisideat (96 ilmaisu)
<p>Tutustuminen (16 ilmaisu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Positiivinen ja hyvä (10) • Liian nopea ja pikainen (6) <p>Aloitutus (38 ilmaisu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Aloituttaminen hyvä kokemus (26) • Aloituttamisessa vaikeuksia (12) • Perehdytykseen liittyviä (8) <p>Toiminnassa mukanaolo (23 ilmaisu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kaikissa ilmaisuissa mukanaolo koettiin hyväksi • 4 h/pvä nittävä työaika (7) <p>Arviointikeskustelu/jatkosuunnitelmat (45 ilmaisu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tyytyväisyyttä (21) • Hyvä kokemus (17) • Neutraali kokemus (7) 	<p>Arjenhallinta ja toimintakyky on parantunut (53 ilmaisu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lisäntynyt sosiaalisuutta ja sosiaalisia taitoja (17) • Vuorokausi- ja arkityömi parantunut (11) • Parantaa arjenhallintaa ja tuo sisältöä päivin (7) • Fyysinen aktiivisuus lisääntynyt (7) • Oppinut uusia asioita ja saanut onnistumisen kokemuksia (5) • Ravitsemus ja hygienia parantunut (4) • Tulevaisuuden suunnittelu parantunut (2) <p>Arjenhallinta on vaikeutunut (17)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Noin neljäsosassa ilmaisuista asiakkaat kokivat, että arjenhallinta oli vaikeutunut työtoimintaan osallistumisen vuoksi <p>Ei vaikutusta arjenhallintaan (3)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Muutaman ilmaisuuden mukaan työpäijätoiminta ei ole vaikuttanut arjenhallintaan 	<p>Ei voi vaikuttaa (27 ilmaisu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ei voi vaikuttaa toimintaan osallistumiseen (15) • Ei mahdollista vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sisältöön (6) • Toivoo, että voisivat vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sisältöön (6) <p>Voi vaikuttaa (18 ilmaisu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Voi vaikuttaa toiminnan suunnitteluun ja sisältöön kertomalla oman mielipiteen tai keskustelemalla ohjaajan kanssa 	<p>Toiminnan kehittäminen (55 ilmaisu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Asiakkaiden osaamisen kehittäminen sekä työtoiminnan monipuolistaminen työtoimintajakson aikana (16) • Työtoiminnan rahallinen korvaus suuremmaksi (16) • Työtoimintavälisyyden arviointi ja seuranta (6) • Lisää ohjaajia ja selkeät ohjeet työtoimintaan sekä kaikille samansisältöinen perehdytys (4) • Sosiaalisen ryhmätoiminnan lisääminen työtoiminnan aikana (4) • Työaika joustavammaksi (3) • Tiedon liikkuminen asiakkaan ja yhteistyötoimijoiden välillä (TYP, KELA) (2) • Asiakkaiden osallistuminen kehittämiseen (2) • Tiedottaminen työpäijätoimintavälisistä tuotteista ja palveluista (2) <p>Fyysisten puitteiden kehittäminen (41 ilmaisu)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tilat ja kalusteet (työergonomia, huonekalut, tilojen koko sekä välinehankintatarpeet) (28) • Työympäristö (sisäilma-asiat, siisteys ja järjestys) (13)