



**SAVONIA**

OPINNÄYTETYÖ - AMMATTIKORKEAKOULUTUTKINTO  
SOSIAALI-, TERVEYS- JA LIIKUNTA-ALA

# TYÖPÄIVÄKIRJAAN PERUSTUVA OPINNÄYTETYÖ NUOREN AMMATILLISEN KUNTOUTUKSEN RATKAISUASIAANTUNTIJAN TYÖSTÄ KELAN ITÄISESSÄ VAKUUTUSPIIRISSÄ

TEKIJÄ: Mirja Partanen

Koulutusala Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala			
Koulutusohjelma/Tutkinto-ohjelma Sosionomin tutkinto-ohjelma			
Työn tekijä Mirja Partanen			
Työn nimi Työpäiväkirjaan perustuva opinnäytetyö nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työstä Kelan itäisessä vakuutuspiirissä			
Päiväys	12.5.2020	Sivumäärä/Liitteet	46/6
Ohjaaja Anne Waldén			
Toimeksiantaja/Yhteistyökumppani Kelan itäinen vakuutuspiiri, kuntoutusryhmä			
<p>Tiivistelmä</p> <p>Nuoren ammatillisen kuntoutuksen lakimuutos astui voimaan 1.1.2019. Nuoren ammatillinen kuntoutus on suunnattu 16–29-vuotiaille nuorille, joiden toimintakyky on olennaisesti heikentynyt. Nuoren ammatillinen kuntoutus mahdollistaa kuntoutukseen hakeutumisen haastattelun perusteella, ilman lääkärinlausuntoa. Lakimuutos mahdollisti Kelassa työskenteleville ratkaisutyöntekijöille uudenlaisen tavan tehdä työtä, ja sen myötä myös uudenlaisia haasteita työn tekemiseen.</p> <p>Opinnäytetyössäni tutkin nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työtä Kelan itäisessä vakuutuspiirissä. Tavoitteena oli tuottaa tietoa ratkaisuasiantuntijan työstä. Tarkoituksena oli selvittää päiväkirjamaisen toteutuksen avulla, mitä nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työ pitää sisällään ja millaisia kehittämistarpeita työn tekemisessä nousee esille. Toteutin opinnäytetyöni laadullisena tutkimuksena, jossa tutkimusmateriaalina toimi kirjoittamani työpäiväkirja. Kirjoitin työpäiväkirjaa yhteensä yhdeksän viikon ajan vuonna 2019, joista ensimmäiset seitsemän viikkoa ennen kesälomaani viikoilla 22–28 ja loput kaksi viikkoa kesälomani jälkeen viikoilla 33–34. Tutkimusmateriaalin analysoin aineistolähtöisesti sisällönanalyyysiä hyödyntäen.</p> <p>Tutkimus osoitti, että nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työ on monipuolista. Siihen sisältyy paljon yhteydenpitoa nuoriin sekä Kelan ulkoisiin ja sisäisiin yhteistyötahoihin. Työ on vastuullista ja sisältää palveluohjauksen elementtejä nuoren tilanteesta riippuen. Työ on jatkuvaa oppimista, joten koulutuksiin ja erilaisiin palavereihin osallistuminen on olennainen osa työtä. Työhön kuuluu myös päätöksenteko sekä nuoren jatko-ohjaus kuntoutuksen päättyessä. Yhdenvertaisuutta tuloksien osalta on löydettävissä Kelan julkaisemassa Miettinen ym. tutkimuksessa ”Apu on ollut mittaamattoman arvokasta” Kelan nuorten ammatillisen kuntoutuksen uusi NUOTTI-valmennus ja suullisen hakemisen malli.</p> <p>Työn muutoksen myötä nousi esiin kehittämistarpeita työtavoissa. Erytisesti työn ohjautumiseen, ajankäyttöön ja työn keskeytymiseen liittyvät teemat tulivat esiin. Tämä toi mukanaan myös työhyvinvointiin liittyvän näkökulman. Työn muutos ja ajankäyttöön liittyvät haasteet voivat aiheuttaa työssä kuormittumista. Samankaltaisia tuloksia on esitetty myös Työterveyslaitoksen tutkimuksessa AikaJärjestys asiantuntijatyössä.</p> <p>Kokonaisuudessaan opinnäytetyöni toi esille laaja-alaisen ja jatkuvassa muutoksessa olevan ratkaisuasiantuntijan työn, jossa kohdataan monenlaisissa elämäntilanteissa olevia nuoria. Työnantaja voi tulevaisuudessa lähteä jatkotyöstämään esille nousseita kehittämiskohteita kuten työhyvinvoinnin tukeminen.</p>			
Avainsanat nuoren ammatillinen kuntoutus, palveluohjaus, asiantuntijuus, työhyvinvointi			

Field of Study Social Services, Health and Sports			
Degree Programme Degree Programme in Social Services			
Author Mirja Partanen			
Title of Thesis A work diary based thesis about the work of youth vocational rehabilitation solution specialist in Kela Eastern Insurance District.			
Date	12.5.2020	Pages/Appendices	46/6
Supervisor Anne Waldén			
Client Organisation /Partner Eastern Insurance District of the Social Insurance Institution, Rehabilitation section			
<p>Abstract</p> <p>The legislative amendment on young vocational rehabilitation entered into force on 1 January 2019. The vocational rehabilitation of a young person is aimed at young people aged 16–29, whose functional capabilities are significantly decreased. The vocational rehabilitation of a young person makes it possible to apply for rehabilitation based on an interview, without a doctor's opinion. The change in the law enabled solution specialists working at Kela to have a new way of working. It also brought new kinds of challenges to the work.</p> <p>This thesis studied the work of a young vocational rehabilitation solution specialist in Eastern Insurance District of the Social Insurance Institution (Kela). The aim was to provide information about the work of a solution specialist. With the help of a diary-like implementation, the purpose was to find out what the work of a young vocational rehabilitation solution specialist entails and what kind of development needs arouse in doing the work. The thesis was carried out as qualitative research, in which the research material was a work diary. The author wrote the diary for a total of nine weeks in 2019. First seven weeks before the summer vacation in weeks 22-28 and the remaining two weeks after the summer vacation in weeks 33-34. The research material was analyzed by using content analysis.</p> <p>The study showed that the work of a young vocational rehabilitation solution specialist is diverse. It includes a lot of contacts with young people and Kela's external and internal partners. The work is responsible and includes elements of case management depending on the young person's situation. Work is continuous learning, so participation in training and various meetings is an essential part of the work.</p> <p>With the changes in work, development needs in working methods emerged. Themes related to work guidance, use of time, and work interruptions emerged. An aspect of well-being at work also came up. Changes in work as well as time management challenges can cause stress.</p> <p>This thesis highlighted the work of a wide-ranging and constantly changing solution specialist that meets young people in a variety of life situations. In the future, the employer may start working on the emerged development targets, such as supporting wellbeing at work.</p>			
<p>Keywords</p> <p>Vocational rehabilitation for young persons, case management, expertise, wellbeing at work</p>			

## SISÄLTÖ

1	JOHDANTO .....	5
2	OPINÄYTETYÖN TAUSTAA JA LÄHTÖKOHTIA .....	6
2.1	Taustaa Nuoren ammatillisen kuntoutuksen kehittämiseen NEET-projekti 2018–2019.....	6
2.2	Nuoren ammatillinen kuntoutus .....	6
3	PALVELUNEUVONTA JA -OHJAUS OSANA NUOREN AMMATILLISTA KUNTOUTUSTA.....	8
3.1	Palveluohjaus osana asiakastyötä.....	8
3.2	Ammatillinen kuntoutus.....	10
4	ASiantuntijatyö JA TYÖHYVINVOINTI.....	13
4.1	Asiantuntijatyö ja asiantuntijuuden rakentuminen .....	13
4.2	Työhyvinvoinnin näkökulma asiantuntijatyössä .....	15
5	TYÖN TOTEUTUS .....	18
5.1	Tutkimusmenetelmä ja sen kuvaus .....	18
5.2	Aineiston keruumenetelmä päiväkirja .....	19
5.2.1	Kenttäpäiväkirja osana tutkimusperinnettä.....	19
5.2.2	Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö .....	21
5.3	Aineiston analyysimenetelmä .....	22
5.4	Analyysin toteutus .....	23
5.5	Opinnäytetyöhön liittyvät eettiset ja luotettavuuskysymykset.....	26
6	TUTKIMUSTULOKSET .....	28
6.1	Nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työn sisältö .....	28
6.2	Nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työn kehittämistarpeet.....	30
7	JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET.....	33
8	POHDINTA.....	36
	LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT .....	38
	LIITE 1: ESIMERKKI PELKISTÄMISESTÄ, TUTKIMUSKYSYMYS 1 .....	41
	LIITE 2: ESIMERKKI ALAKATEGORIAN LUOMISESTA, TUTKIMUSKYSYMYS 1 .....	42
	LIITE 3: ESIMERKKI PÄÄLUOKKIEN MUODOSTAMISESTA, TUTKIMUSKYSYMYS 1 .....	43
	LIITE 4: ESIMERKKI ABSTRAHOINNISTA, TUTKIMUSKYSYMYS 1.....	44
	LIITE 5: ESIMERKKI PELKISTÄMISESTÄ, TUTKIMUSKYSYMYS 2 .....	45
	LIITE 6: ESIMERKKI ABSTRAHOINNISTA, TUTKIMUSKYSYMYS 2.....	46

## 1 JOHDANTO

Muutokset työelämässä synnyttävät ammattityölle uusia vaatimuksia, joissa korostetaan joustavuutta, itseohjautuvuutta sekä taitoa työskennellä herkeämättä muuttuvissa organisaatioissa. Työn tekijän kokemus voi olla, että häneltä odotetaan kykyä mukautua sekä joustavuutta tilanteissa, joissa tehostamisen tarpeet ja talouden tilanne kaventavat hänen mahdollisuuksiaan valita. Tällöin vaarana on, että työtehtävät pirstaloituvat, jolloin on haastavaa hahmottaa aiemmin hallittua kokonaisuutta. Muutos tuo mukanaan usein kuormitusta, mutta se voi avata myös kiinnostavia mahdollisuuksia oman työn kehittämiseen. (Mönkkönen 2018, 7.4.)

Nuoren ammatillisen kuntoutuksen lakiuudistus tuli voimaan 1.1.2019 lukien, mikä toi mukanaan uudenlaisia tehtäviä ja myös uudenlaisia haasteita ja mahdollisuuksia työn tekemiseen. Minulla on pitkä työura Kelassa, ja vahva kiinnostus työn kehittämiseen, työprosesseihin sekä työn tarkasteluun analyysin ja työn dokumentoinnin kautta. Toimin Kelan itäisen vakuutuspiirin kuntoutustiimissä ratkaisuasiantuntijana. Työn tekeminen ja uusi tilanne liittyi vahvasti lainmuutoksen tuomiin muutoksiin ja tämän seurauksena nousi esiin tarve työn tarkastelulle. Valmiita vastauksia ei enää ollutkaan, työ tuntui välillä kuormittavalta ja sekavalta sekä työhön käytetty aika mietitytti monella tasolla. Tulevaisuudessa työn tekeminen tulee muuttumaan kohti kokonaisvaltaista työn tekemistä. Asiantuntijatyö ja tietotyö tuo mukanaan omanlaisensa kuormituksen, joka voi näkyä jopa kyynistymisenä, tai merkityksettömyyden kokemuksina. Tämän vuoksi on tärkeää nostaa esille myös työhyvinvoinnin näkökulma.

Työn pohjaksi oli tarjolla paljon ja laajasti teorian tietoa. Opinnäytetyössäni olen rajannut teorian tiedon neljään kokonaisuuteen, joita tarkastelen kelatyön näkökulmasta ja viitekehyksessä. Teoriaosuudessa olen kuvannut nuoren ammatillisen kuntoutuksen taustaa, palveluohjauksen sisältöä sekä mitä asiantuntijatyö ja työhyvinvointi käsittävät. Tutkimusmenetelmän osuudessa kuvaan tutkimusperinnettä ja päiväkirjan hyödyntämistä tutkimuksen teossa. Tämän lisäksi olen perustellusti koonnut tutkimusmetodiin liittyvää teoriaa useammasta lähteestä, asianmukaista lähdekritiikkiä hyödyntäen. Lopuksi johtopäätöksissä vertaan oman tutkimukseni tuloksia kahteen ajankohtaiseen tutkimukseen, joista toinen käsittelee Nuoren ammatillista kuntoutusta ja toinen ajankäyttöä asiantuntijatyössä.

Opinnäytetyöni toteutin laadullisena tutkimuksena, jossa tutkimusmateriaalina toimi työn tekemisestä kirjoittamani työpäiväkirja. Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa tietoa ratkaisuasiantuntijan työstä. Tarkoituksena oli selvittää työpäiväkirjamaisen toteutuksen avulla, mitä nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työ pitää sisällään ja millaisia kehittämistarpeita työn tekemisessä nousee esille.

Avainkäsitteitä: nuoren ammatillinen kuntoutus, palveluohjaus, asiantuntijuus, työhyvinvointi

## 2 OPINÄYTETYÖN TAUSTAA JA LÄHTÖKOHTIA

Kelaan kohdistuvia opinnäytetöitä on tehty runsaasti. Monet niistä koskevat asiakaskokemuksia, tai esim. verkkopalveluita. Nuorten syrjäytymistä ja kuntoutusta on tutkittu laajasti ja siltä osin teoriatieta on saatavilla. Samoin työn tekemistä ja asiantuntijuutta muuttuvissa ympäristöissä on selvitetty ja tutkittu laajasti. Nuoren ammatillisen kuntoutuksen palvelut tulivat Kelaan 1.1.2019 lukien ja tätä edelsi NEET-projekti 2018–2019, johon liittyvä tutkimus julkaistiin elokuussa 2019. Nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työtä ei ole aiemmin tutkittu opinnäytetyötäni vastaavalla tavalla.

Nuorisolain 2§ (2016) mukaan nuori on alle 29-vuotias henkilö. Kela järjestää nuoren ammatillista kuntoutusta 16–29-vuotiaille nuorille, joten opinnäytetyössä nuorella tarkoitetaan 16–29-vuotiasta henkilöä (Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 2005, 7a§).

### 2.1 Taustaa Nuoren ammatillisen kuntoutuksen kehittämiseen NEET-projekti 2018–2019

NEET-nuorten kuntoutuksen kehittämisen projektin 2018–2019 tavoitteena oli kehittää koulutuksen ja työelämän ulkopuolella olevien nuorten palveluita. Vuoden 2018 puolella projekti keskittyi kokeilemaan kohderyhmän nuorille ammatillista kuntoutuspalvelusta ja Nuotti-valmennusta ilman lääkärinlausuntoa. Tämän lisäksi kehittämiskohteina oli NEET-nuorten ohjautuminen Kelan kuntoutukseen sekä valmistautuminen ammatillisen kuntoutuksen lainmuutokseen. Vuonna 2018 laadittiin myös suositus nuorten toimintakyvyn arviointiin tilanteissa, joissa nuori on ilman lääkärinlausuntoa hakemassa kuntoutukseen. Suosituksen laatimista koordinoi Terveystieteiden ja hyvinvoinnin laitos. (Kela 2019a.)

Kokeiluun ohjautui vuonna 2018 valtakunnan tasolla 1500 nuorta, joista 1281 aloitti ammatillisen kuntoutuksen tehdyn haastattelun ja sen yhteydessä vastaanotetun suullisen hakemuksen perusteella, ilman lääkärinlausuntoa. Näistä nuorista ammatillisen kuntoutuspalveluksen aloitti 386 nuorta ja Nuotti-valmennuksen 832 nuorta. (Kela 2019a.)

Koska lakimuutos nuoren ammatillisesta kuntoutuksesta astui voimaan 1.1.2019, vuoden 2019 puolella jatkettiin nuoren ammatilliseen kuntoutukseen ohjautumisen kehittämistä niin yhteistyötahojen toimesta kuin Kelan sisältä. Tämän lisäksi jalkautettiin ammatillisen kuntoutuksen oikea-aikaisuuden sekä nuoren toimintakyvyn arvioimiseksi laadittua suositusta. (Kela 2019a.)

### 2.2 Nuoren ammatillinen kuntoutus

Nuoren ammatillista kuntoutusta koskeva laki tuli voimaan 1.1.2019 lukien. Sen mukaan Kela järjestää 16–29-vuotiaille vakuutetuille ammatillista kuntoutusta. Kuntoutus on suunnattu nuorille, joiden toimintakyky on olennaisesti heikentynyt. Kuntoutuksen tulee lisäksi olla tarkoituksenmukaista vakuutetun elämänhallinnan ja toimintakyvyn sekä työllistymisvalmiuksien ja opintojen edistämiseksi tai tukemiseksi ja kuntoutus on tarpeen edistämään ja tukemaan vakuutetun kykyä työllistyä tai

opiskella. (Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 2005, 7a§.) Kun toimintakyvyn heikentymistä arvioidaan, otetaan siinä huomioon kokonaisvaltaisesti toimintakyvyn vaikuttavia tekijöitä kuten osallistumisen, suoriutumisen, ympäristö- ja yksilötekijöiden osaluaita. (Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 2005, 7a§.)

Kela järjestää nuoren ammatillisena kuntoutuksena valmennuksellisia sekä opiskelu- ja työllistymismahdollisuuksia, kuntoutustarvetta ja kuntoutusmahdollisuuksia arvioivia ja selvittäviä palveluita. Tavoitteiden saavuttamiseksi, joita kuntoutukselle asetetaan, nuoren ammatillisen kuntoutuksen palveluissa tehdään yhteistyötä kuntoutujan kannalta tarpeellisten toimijoiden kanssa. (Laki Kansaneläkelaitoksen kuntoutusetuuksista ja kuntoutusrahaetuksista 2005, 7a§.)

Nuoren ammatillisena kuntoutuksena, ilman lääkärinlausuntoa, on mahdollista myöntää Nuotti-valmennusta, jossa nuori saa valmentajan henkilökohtaista tukea tulevaisuuden suunnitelmien laatimiseen. Tilanteen selvittelyyn ja kuntoutuksen suunnitteluun on mahdollista myöntää ammatillinen kuntoutus selvitys. Työllistymistä edistävä ammatillinen kuntoutus selvitys puolestaan tukee opiskelualan tai työtehtävin valintaan, työllistymiseen tai työpaikan etsintään. Jos nuorella on epävarmuutta itselle sopivasta opiskelupaikasta ja opiskelusta tai sopivasta ammattialasta, voi koulutuskokeilu olla vaihtoehto. (Kela 2018.)

Siinä vaiheessa, kun nuori haluaa hakea ammatillista kuntoutusta, hänen ei tarvitse tietää, minkälaisista kuntoutuksista hän hakee. Kuntoutusmuodon valinnassa auttaa Kela. Nuoren ammatilliseen kuntoutukseen ei tarvita lääkärinlausuntoa ja siihen haetaan haastattelun kautta. Nuori ottaa yhteyttä Kelaan esim. soittamalla joko itsenäisesti tai yhteistyötahon, kuten Ohjaamon tai Etsivä nuorisotyöntekijän kanssa. Kuntoutuksen asiantuntija haastattelee nuoren sovittuna ajankohtana ja vastaanottaa suullisen hakemuksen. Hakemus ratkaistaan ja nuori saa siitä päätöksen. (Kela 2018.)

### 3 PALVELUNEUVONTA JA -OHJAUS OSANA NUOREN AMMATILLISTA KUNTOUTUSTA

Nuoren ammatillisen kuntoutuksen lainmuutos toi Kelaan uudenlaisen tavan tehdä työtä ja samalla nuorten monitahoiset elämäntilanteet. Nuoren ammatillisen kuntoutuksen kohderyhmään kuuluu monenlaisia nuoria, monenlaisine tarpeineen. Nuoren kokonaisuudessa täytyi miettiä, millaiset palvelukokonaisuudet ja palvelut vastaavat nuorten tarpeisiin ja miten. Nuoren ammatilliseen kuntoutukseen ohjautuneilla nuorilla saattoi olla menossa vahvasti myös nuoruuteen liittyviä elämän nivelvaihteita, tai taustalla saattoi olla hyvinkin rikkonaiset palvelupolut. (Miettinen, Välimaa, Mäntyneva, Kaisvu, Hakala ja Mäki 2019, 56; 59–60.) Monitahoiset elämän haasteet, jotka tulivat esille esim. nuorten yhteydenotoissa, toi mukanaan myös uudenlaiset lähtökohdat nuorten kohtaamiseen ja palveluohjaukseen.

Maailma muuttuu koko ajan, joten myös palveluohjausta ja sen kehittämistyötä tarvitaan. Yhteiskunnassa riskit ja epävarmuus ovat lisääntyneet, ja näin ollen myös sosiaaliset suojaverkot ovat heikentyneet esimerkiksi työsuhteiden määräaikaistumisten ja osa-aikatyön lisääntymisen myötä. Sosiaaliturvalainsäädäntö on monimutkainen, koska sitä on kehitetty osittaisuudistuksilla ja vaiheittain ja tämän lisäksi palvelu- ja hoitojärjestelmä on muuttunut ajan myötä. Yhteistyötä siten tarvitaan yli sektorirajojen ja tätä yhteistyötä voi olla koordinoimassa palveluohjaaja tai asiakkaalle nimetty henkilö. Palveluohjausta voidaan pitää myös työmuotona, jossa tavoitteena on luoda saumaton ”yhden luukun palvelu” asiakkaan tarvitsemien tukien ja palveluiden näkökulmasta. (Hänninen 2007, 11–12.)

#### 3.1 Palveluohjaus osana asiakastyötä

Palveluohjausta voidaan pitää eräänlaisena kattokäsitteenä, sateenvarjona, jonka alle mahtuu erilaiset palveluohjauksen työmenetelmät ja sen lisäksi auttajatahot, asiakkaat sekä palveluiden tuottajat. Sen juuret löytyvät Yhdysvalloista, jossa palveluohjaus on ollut 1920-luvulta lähtien käytössä yksilökohtaisen asiakastyön menetelmänä. Menetelmä on levinnyt Yhdysvalloista mm. Britanniaan, Australiaan ja Suomeen. Ensimmäisiä palveluohjauskokeiluja Suomessa aloiteltiin 1990-luvulla, josta se vähitellen levisi sosiaali- ja terveysalan työntekijöiden käyttöön. (Hänninen 2007, 11; 13.)

Palveluohjaus on asiakastyötä, jonka tavoitteena on vahvistaa asiakkaan verkostoa apuna käyttäen asiakkaan itsenäistä elämänhallintaa ja voimavaroja elämän haastavissa vaiheissa. Palveluohjauksella pyritään vähentämään eri sektoreilla toimivien ammattilaisten päällekkäistä työtä, ja sen sisältö saa erilaisia painotuksia asiakasryhmästä ja asiakkaasta riippuen. (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020.) Tietyllä tapaa palveluohjauksen idea pohjaa prosessiajatteluun, jossa jokaisella prosessilla on omistaja. Hän vastaa siitä, että asiakkaan ei tarvitse selvittää asioita eri toimijoiden kanssa ja asiat menevät eteenpäin. (Mönkkönen 2018, 5.7.)

Palveluohjauksessa hyödynnetään palvelun jatkuvuuden takaamiseksi asiakkaan koko verkostoa. Käsitettä käytetään usein kahdessa eri merkityksessä. Useimmiten se tarkoittaa asiakkaan ohjaa-



mista hänen tarvitsemansa avun piiriin, jolloin sitä voi ajatella eri sektorien välillä tapahtuvana asiakasliikenteen ohjauksena. Palveluohjauksen voi myös käsittää toimintana, jossa yksi työntekijä ottaa kokonaisvastuun asiakkaan palvelukokonaisuuden sekä hänen tarvitsemiensa palveluiden koordinoinnista. Tämä tarkoittaa sitä, että asiakkaalle nimetään vastuuhenkilö, joka voi olla minkä tahansa viranomaistahon, kuten Kela, edustaja. (Mönkkönen 2018, 5.7.)

Merkityksen lisäksi palveluohjaus voidaan sisällöllisesti jakaa kolmeen työtapaan, joita ovat palveluneuvonta, palveluohjauksellinen asiakastyö/työote ja palveluohjaus. (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020.) Saman asiakkaan kohdalla voidaan käyttää näitä eritasoisia työotteita asiakkuuden eri vaiheissa. Erilaisia työotteita voidaan tarvittaessa räätälöidä ja soveltaa kutakin asiakasryhmää ja tilannetta vastaaviin tarpeisiin. Palveluohjauksen tarve ja toteuttamistapa voi vaihdella saman asiakkaan kohdalla eri elämänvaiheissa. Työ määräytyy aina asiakkaan kunkin hetken voimavarojen ja tavoitteiden mukaan. (Hänninen 2007, 14; 16.)

Palveluneuvonta on ohjausta ja neuvontaa selkeissä ongelmatilanteissa. Asiakas saa tällöin apua selvään ongelmaan. Tässä korostuu ammattilaisen osaaminen palvelujärjestelmästä ja asiakassuhde on yleensä lyhytkestoinen. Palveluneuvonta voi tapahtua verkon välityksellä tai puhelimitse. Se voi olla esimerkiksi palvelukartoitusta, jossa asiakassuhde on vähäisemmässä merkityksessä. Neuvonta voi olla vastaamista asiakkaan kysymyksiin tai palvelujen asiantuntijana toimimista. Asiakkaana on henkilö, jolla ei ole elämänhallinnan haasteita ja joka tarvitsee tukea esimerkiksi sopivan palvelun löytämisessä. (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020; Hänninen 2007, 16.)

Asiakasta voidaan auttaa palveluohjauksellisella työotteella, jos asiakkaan kohdalla ei riitä neuvontatasoinen työ. Asiakkaan kohdalla voidaan esimerkiksi määritellä joku tietty henkilö, joka koordinoi asiakkaan tarvitsemat palvelut. (Hänninen 2007, 14.) Palveluohjauksellisella työotteella asiakkaan palvelut koordinoidaan ja varmistetaan asiakkaan tarpeiden mukaisesti. Tällöin myös asiakkaan tunteminen korostuu. Useimmiten asiakkaana on henkilö, jonka elämänhallinta on jokseenkin hallinnassa, mutta joka tarvitsee useampia palveluita. Palveluohjauksellinen työote mahdollistaa työntekijälle palveluohjaajana toimimisen myös oman työn ohessa. (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020; Hänninen 2007, 16.)

Yksilökohtainen palveluohjaus auttaa asiakasta parhaiten tilanteessa, jossa hän tarvitsee monipuolista tukea ja rinnallakulkijaa. (Hänninen 2007, 14.) Yksilökohtainen palveluohjaus on asiakastyönä intensiivistä. Työn päämies ja niin sanottu tilaaja on asiakas. Ammattilaisen tai ohjaajan on mahdollista tutustua asiakkaaseen ja hänellä on vähän asiakkaita kerrallaan. Asiakkaan tunteminen sekä intensiivinen tukeminen nousevat keskiöön, koska asiakkaana on haastavassa elämäntilanteessa oleva henkilö, joka tarvitsee itsenäisen elämän vahvistamisessa monien palvelujen yhteistyötä. (Suomen palveluohjausyhdistys ry 2020; Hänninen 2007, 16.)

Palveluohjaus on sekä organisaatioiden tasolla palveluiden yhteensovittamista että asiakastyön menetelmä. Palveluohjauksessa korostuu asiakaslähtöisyys, asiakkaan etu sekä työntekijän ja asiak-

kaan luottamussuhde. Palveluohjaus lieventää palvelujärjestelmän hajanaisuuden haittoja ja työmenetelmän yhtenä tavoitteena on koota palvelut asiakkaan tueksi. Keskeisinä palveluohjauksen sisältöinä voidaan pitää koordinoitua, neuvontaa ja asianajoa. Palveluohjaukseen liittyy myös yksilöllinen palvelujen tarpeen arviointi sekä palvelujen suunnittelua. (Hänninen 2007, 35.)

Yleisesti ottaen palveluohjaajan tehtävänä on koordinoida verkostoa, joka koostuu ammattilaisista sekä asiakkaan läheisistä. Hän voi auttaa asiakasta oman avuntarpeen hahmottamisesta ja sen myötä myös löytämään sopivia ratkaisuja tuen järjestämiseen. Palveluohjaaja seuraa tilannetta, vastaa prosessin kulusta ja muuttaa tilanteen ja tarpeen niin vaatiessa asiakkaalle suunniteltua palvelupakettia. Palveluohjaus on yhdessä asiakkaan kanssa tehtävää työtä sekä asiakkaan saamien tukimuotojen ja palvelujen yhteensovittamista. (Mönkkönen 2018, 5.7.)

Opinnäytetyössäni palveluohjaus ymmärretään nuoren ammatillisen kuntoutuksen viitekehyksessä liikkuvana elementtinä palveluneuvonnan ja palveluohjauksellisen työtteen välimaastossa. Jokaisella nuorella on omanlaisensa tarpeet, joten myös nuoren palveluohjauksen tarve on jokaisella nuorella yksilöllinen. Verkostotyötä tehdään tarvittaessa ja joissa tapauksissa on perusteltua myös seurata nuoren prosessin etenemistä pidempään. Palvelutarpeen arviointia tehdään nuoren kanssa yhteistyössä ja mietitään hänelle sopivat Kelan tarjoamat palvelut. Näin ollen nuori osallistuu prosessiin myös itsenäisenä toimijana.

### 3.2 Ammatillinen kuntoutus

Kuntoutustoiminta nykymuotoisena on saanut alkusysäyksen toisesta maailmansodasta ja sen yhteydessä syntyneestä työvoimapulasta, johon pyrittiin vastaamaan kehittämällä kuntoutusta. Kuntoutus lähti kehittymään yhteiskunnallisen tilanteen mukaisesti sotavammaisten sekä muiden vammaisten henkilöiden työ- ja toimintakykyä korjaavaksi ja palauttavaksi toimintamuodoksi. Toiminnan keskeisenä tavoitteena oli työhön palaaminen. Kuntoutuksella pyrittiin tarjoamaan tarvittavat apuvälineet, jatkohoito ja valmennus, joka johtaa työhön. Vahvasta lääketieteellisestä painotuksesta ja työtavoitteesta huolimatta, kuntoutus nähtiin jo 1950-luvulla monialaisena toimintana. (Järvikoski 2013, 8; 42.)

Nykyisellään kuntoutus tarkoittaa useita eri kuntoutusmuotoja ja järjestäjätahoja, joista yksi on Kela. Kelan kuntoutusta järjestetään elämän eri vaiheissa, jos vamma tai sairaus vaikeuttaa työtä, opiskelua tai itsenäistä selviytymistä. Kuntoutus perustuu aina tavoitteelliseen ja yksilölliseen suunnitelmaan, jotka määräytyvät jokaisen henkilön yksilöllisten tarpeiden mukaan. Tavoitteina voi olla mm. työelämään pääseminen tai fyysisen toimintakyvyn palauttaminen ja ylläpitäminen. (Kela 2019b.)

Ammatillisessa kuntoutuksessa on kyse ihmisen työkykyyn liittyvistä asioista sekä suhteesta työhön. Jos ammatillista kuntoutusta halutaan tarkemmin määritellä, sitä voidaan ajatella esim. toiminnan sisältöjen kautta, kuten palvelut ja toimenpiteet, tai toiminnan tavoitteiden kautta. Toiminnan sisältöjen kautta määriteltynä ammatillista kuntoutus voi käsittää toiminnan kuvauksen tai ammatillisen kuntoutuksen piiriin kuuluvia palveluja kuten työkokeilu, vajaakuntoisen ihmisen ohjaus tai muita

työkykyä tukevia toimenpiteitä. Tavoiteperusteisessa määrittelyssä raja- ja osalta perustuu nimensä mukaisesti tavoitteisiin eikä toimenpiteisiin. Tällä tarkoitetaan esim. kaikkea sitä toimintaa, jolla pyritään auttamaan ihmistä, jolla on terveyden ongelmia, palaamaan työhön tai pysymään työssä. Voidaan myös ajatella, että ammatillisen kuntoutuksen prosessiin sisältyy useimmiten myös kasvatuksellisia, lääkinnällisiä tai sosiaalisia osatekijöitä. Esimerkiksi fysioterapeutin ohjaus ryhmässä voi olla henkilöstä ja hänen tavoitteistaan riippuen, joko lääkinnällistä tai ammatillista kuntoutusta. (Järvikoski 2013, 44–45.)

Kela järjestää ammatillista kuntoutusta lakiin perustuen opiskelu- tai työkyvyn ja ansiomahdollisuuksien parantamiseksi tai työkyvyttömyyden estämiseksi. Tämän lisäksi Kela järjestää ammatillista kuntoutusta nuoren ammatillisena kuntoutuksena elämänhallinnan ja toimintakyvyn sekä työllistymis-/opiskeluvaihtoehtojen edistämiseksi ja tukemiseksi. (Kela 2020, 17.)

Yleisesti ottaen ammatillisen kuntoutuksen tavoitteena on henkilön työ- ja ansiokyvyn parantaminen tai tukeminen tai työkyvyttömyyden estäminen. Ammatillisen kuntoutuksen keinoin pyritään siis turvaamaan työelämässä pysyminen tai sinne palaaminen esim. työkyvyttömyysjakson jälkeen tai mahdollistamaan työelämään pääseminen. Kuntoutuksen avulla pyritään saamaan tai säilyttämään sellainen työ tai ammatti, joka mahdollistaa henkilön toimeentulon, tai josta hän saa esim. eläkkeen lisäksi toimeentulon kannalta olennaisia lisätuloja. (Kela 2020, 18.)

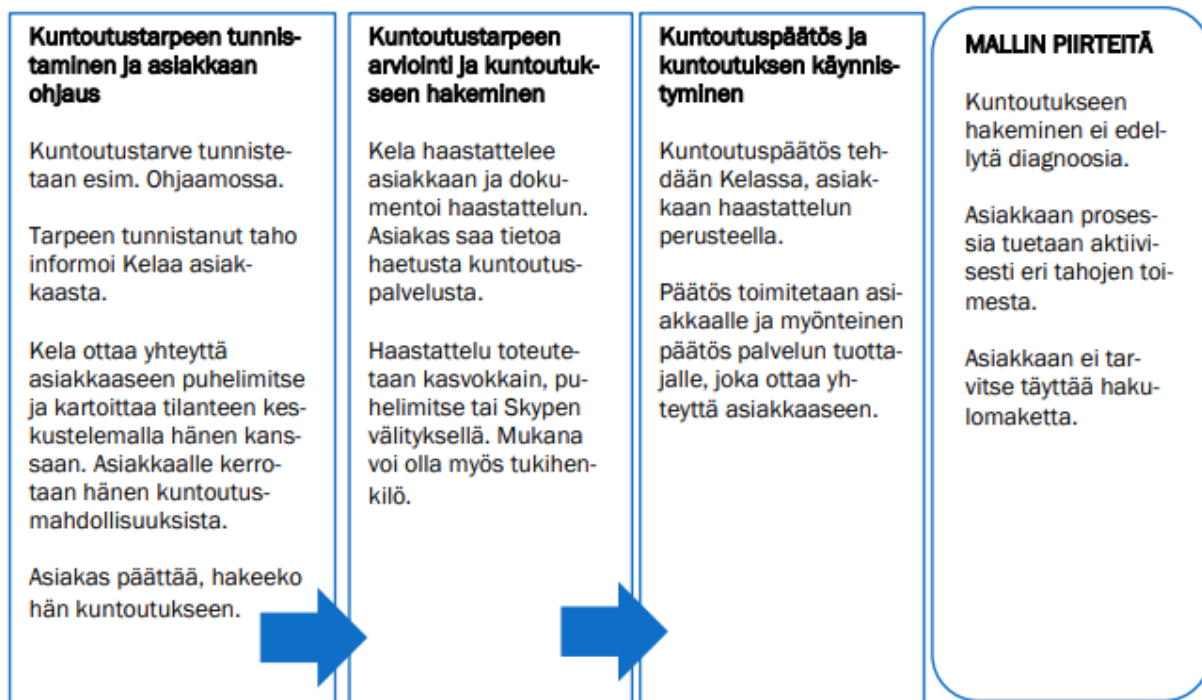
16-29-vuotias nuori voi saada ammatillista kuntoutusta kahden eri lakipykälän perusteella. Edellä kuvattuna ammatillisena kuntoutuksena, ja vuoden 2019 alusta lukien myös nuoren ammatillisena kuntoutuksena. 1.1.2019 tuli voimaan laki nuoren ammatillisesta kuntoutuksesta 7a§, joka osaltaan poikkeaa perinteisestä ammatillisesta kuntoutuksesta mm. hakemiskäytännön näkökulmasta. Nuoren ammatillisessa kuntoutuksessa on tavoitteena edistää ja tukea syrjäytyneiden ja haastavassa elämäntilanteessa olevien nuorten elämänhallintaa, toimintakykyä ja valmiuksia, sekä kykyä opiskella ja työllistyä. Erityisesti tavoitteena on lisätä työelämän ja opiskelun ulkopuolella olevien nuorten asemaa sekä mahdollisuuksia tulevaisuudessa kouluttautua ammattiin ja päästä työelämään. Nuoren ammatillisen kuntoutuksen tavoitteena on käynnistyä varhaisessa vaiheessa ja matalalla kynnyksellä, mikä ehkäisee haasteiden monimutkaistumista sekä pitkittymistä. Tavoitteena on, että työ- ja opiskeluelämän ulkopuolella tai muulla tavoin syrjäytymisvaarassa olevat nuoret pääsevät jouhevasti ammatilliseen kuntoutukseen, ja sen myötä mahdollistuu eteneminen työllistymis- ja opiskelupoluilla. (Kela 2020, 19.)

Nuoren ammatillisessa kuntoutuksessa oikeus kuntoutukseen arvioidaan uudella tavalla. Perinteisesti oikeuden määrittäminen perustuu diagnoosipohjaan, mutta nuoren ammatillisessa kuntoutuksessa ei edellytetä hakemisvaiheessa lääkärin määrittämää diagnoosia eikä siltä osin kuntoutukselle ole tehty suunnitelmaa. Nuoren toimintakyvyn arvioinnissa otetaan huomioon yksilötekijöiden, suoriutumisen, osallistumisen ympäristötekijöiden sekä terveydentilan ja ruumiin toimintojen ja rakenteiden osa-alueita. Näin ollen kuntoutuksen tarpeen arvioinnissa huomioidaan muutakin kuin esimerkiksi lääkärin laatima terveydentilan arviointi. Nuoren ammatillisen kuntoutuksen hakeminen,

joka pohjaa toimintakyvyn arviontiin, ei poissulje sitä mahdollisuutta, että jo kuntoutukseen hakeutumisen tai myöhemmässä vaiheessa nuorella todetaan jokin diagnoosi, joka mahdollistaa hakeutumisen myös diagnoosipohjaisiin kuntoutusetuuksiin. (Miettinen ym. 2019, 7–8.)

Käytännössä nuoren ammatilliseen kuntoutukseen haetaan haastattelun kautta, jonka pohjana toimii ICF-luokitukseen perustuva haastattelurunko. Haastattelun aikana nuori kuvaa itse omaa toimintakykyään. (Miettinen ym. 2019, 9.) Tarkemmin hakemisen asiakasprosessia on kuvattu kuviossa 1.

Kuvio 1. Suullisen hakemisen asiakasprosessi, jos asiakkaalle ei ole diagnoosia



Lähde: Miettinen ym. 2019, 11.

Asiakashaastatteluja tehdään pääosin puhelimitse, joissain tapauksissa kasvokkain Kelan toimistolla tai Skypen välityksellä. Haastattelut vievät kohtalaisen paljon aikaa, koska ratkaisuasiantuntijalla ei ole käytettävissään lääketieteellisiä tai muita selvityksiä eikä nuorten tilanteista ole välttämättä tietoa. Haastattelun kautta pyritään kartoittamaan kokonaisvaltaisesti asiakkaan tilannetta. Myös puhelimitse tavoitteluun menee aikaa, koska tavoittaminen voi vaatia useita soittoja. Pääsääntöisesti haastattelu toteutuu Kelan ratkaisuasiantuntijan ja asiakkaan välillä. Toisinaan mukana voi olla myös muita, asiakkaalle tärkeitä henkilöitä kuten tukihenkilö, huoltaja tai etsivä nuorisotyöntekijä. (Miettinen ym. 2019, 30–31.)

## 4 ASIANTUNTIJATYÖ JA TYÖHYVINVOINTI

Työelämässä on siirrytty teollisesta yhteiskunnasta kohti tieto- ja palvelutyötä, joka vaatii muuttuessaan koko ajan uusia tapoja työstä tulevien kokemusten käsittelemiseksi. Muutos on edelleen käynnissä ja se on ollut nopea. Yleisimpinä piirteinä muutoksessa on ollut, että useampi työntekijä työskentelee asiantuntijatehtävissä. Myös sellaisissa tehtävissä asiantuntijuuden merkitys on korostunut, joissa työntekijät eivät varsinaisesti käsitä itseään asiantuntijaksi, vaan ammattilaisiksi käytännön tasolla. (Alhanen, Kansanaho, Ahtiainen, Kangas, Soini ja Soininen 2016, 14.)

Parhaimmillaan työ tarjoaa yhden suurimmista sisällöistä elämään ja osaltaan tukee ihmisen terveyttä ja hyvinvointia. Se voi kuitenkin aiheuttaa myös haasteita työhyvinvointiin. Maailma ja työelämä muuttuvat jatkuvasti, mutta itsessään ihminen muuttuu kohtalaisen vähän, koska perustarpeet säilyvät ennallaan. Työelämän muutokset edellyttävät yksilöltä, yhteisöltä ja organisaatiolta pysyväluontoista uudistumista ja sopeutumista (Rauramo 2004, 12–16).

### 4.1 Asiantuntijatyö ja asiantuntijuuden rakentuminen

Yleinen ajatus on, että asiantuntijuus on tietty kokemus ja muodollinen pätevyys. Muodollisena pätevyytenä voidaan pitää koulutusta, jonka aikana syntyvät ammatilliset tavat ajatella. (Roos ja Mönkkönen 2015, 72.) Useissa tehtävissä koulutus antaa pohjan ja valmiudet, mutta ammatillinen osaaminen syventyy yhteisen tekemisen myötä. (Roos ja Mönkkönen 2015, 60.) Kokemuksen ja koulutuksen kautta opitaan katsomaan maailmaa tietystä näkökulmasta ja tämä vaikuttaa myös asiakkaiden kohtaamiseen, koska tulkintoja ja havaintoja tehdään oman asiantuntijuuden näkökulmasta. (Roos ja Mönkkönen 2015, 72.)

Asiantuntijatyön piirteinä voidaan pitää myös itsenäisyyttä sekä mahdollisuutta vaikuttaa omaan työjärjestykseen ja työaikaan. Asiantuntijatyössä pyritään tekemään oma työ hyvin ja työstä innostutaan. Työstä kannetaan vastuuta monelle taholle ja monesta asiasta. Työ on vaativaa ja edellyttää jaksamista sekä jatkuvaa oppimista. (Toivanen, Yli-Kaitala, Viljanen, Väänänen, Turpeinen, Janhonen ja Koskinen 2016, 94.) Asiantuntijatyöhön liittyykin vahvasti jatkuva oman ammattitaidon kehittäminen, itseohjautuvuus ja kyky vastata ja sopeutua muutoksiin. Yleisesti odotetaan, että asiantuntija kykenee hallitsemaan suuria määriä taitoja ja tietoja ja tämän lisäksi omaksumaan myös uusia. Tämän lisäksi asiantuntijat tekevät työtään melko itsenäisesti tehden monipuolisesti yhteistyötä erilaisten toimijoiden kanssa muuttuvassa työympäristössä. (Alhanen ym. 2016, 14.)

Ammattitaitoa ei voida arvioida vain kertahankintana, vaan se karttuu uutta oppimalla, alkuperäistä koulutusta soveltamalla ja työtä tekemällä. Esimerkiksi uuteen tehtävään siirryttäessä, erityisesti jos sitä ei ole aiemmin ollut olemassa, tilanne on koko organisaatiolle ja myös asiantuntijalle itselleen uusi. Työn edetessä työ muokkautuu, kun kohdataan myös muiden odotuksia ja toiveita. Työn tekemisessä käydään ikään kuin neuvottelua siitä, mitä tehtävään kuuluu ja mitä ei. (Roos ja Mönkkönen 2015, 74–75.)

Työtehtävät ihmissuhdealoilla rakentuvat usein ihmisten ongelmien ympärille. Usein on totuttu ajattelemaan, että asiantuntijan puoleen voi kääntyä, kun ongelmia kohdataan. Usein voi olla tilanteita, joissa ihminen tarvitsee ulkopuolisen apua tai asiantuntemusta, jotta kykenee esimerkiksi uudella tavalla jäsentämään omaa elämäntilannettaan. Tällaisissa tilanteissa asiantuntijakeskeiselle toimintatavalle on paikkansa. (Mönkkönen 2018, 3.1; 3.3.) Asiantuntija voi olla henkilö, joka antaa vastauksia kysymyksiin tai lisää varmuutta epävarmuuteen. Asiantuntija voi auttaa ratkaisemaan ongelmia, tai ainakin pyrkii tekemään niin. Usein asiantuntijaan liitetään avun odotuksia ja hänet liitetään turvallisuuteen. Odotuksista huolimatta perinteistä asiantuntijuutta myös kyseenalaistetaan. Kriitikoiden mukaan muutoksen ajassa asiantuntijoilla ei ole vastauksia tulevaisuuden haasteisiin. (Filander 1997, 137.)

Ammattitaito ja asiantuntijuus rakennetaan usein tekemällä työtä moninaistuvissa työympäristöissä, joissa entiset ammatit saattavat kadota, tai niiden sisältö muuttua. Näin ollen myös asiantuntijuus muuttuu. Muutosta asiantuntijuudessa kuvaa myös poikkitieteellinen yhteistyö eri tieteenaloilla. (Roos ja Mönkkönen 2015, 60.) Yhä useammat asiantuntijatehtävät vaativatkin kykyä jakaa tietoa ja osaamista muiden alojen asiantuntijoiden kanssa oman alan syvällisen tuntemisen lisäksi. (Roos ja Mönkkönen 2015, 73.)

Tulevaisuudessa asiantuntijuus on paljon dynaamisempaa ja tietämys asioista rakentuu pääosin laajemmissa asiantuntijaverkostoissa yhdessä tehden. Tämä luo omat haasteensa perinteiselle asiantuntijatyölle, koska on astuttava muiden asiantuntemuksen tonteille, pois alueelta, jossa ammatillisuus on reviiritietoista ja tarkasti rajattua. (Roos ja Mönkkönen 2015, 60.) Oman ammattitaidon yhdistäminen muiden osaamisen kanssa, erilaisuuden arvostaminen ja ymmärtäminen ovat hyviä lähtökohtia todelliselle kuuntelulle. Jos perehtyy syvällisesti vain omaan alaan, se voi johtaa ajatusharhaan, että muutkin näkevät ja kokevat maailman samanlaisena kuin itse tai siten, miten koulutuksen myötä on oppinut näkemään. Tämä voi johtaa pahimmillaan kuvitelmaan, että oma näkökulma on vaihtoehtona ainoa oikea. (Roos ja Mönkkönen 2015, 67.) Asiantuntijuus muuttuu myös teknologian ja toimintaympäristöjen muuttuessa. (Roos ja Mönkkönen 2015, 74) Toistuvat muutokset ja työelämän kiivastahtisuus voivat tehdä asiantuntijatyöstä kuormittavaa ja haastavaa. Parhaimmillaan työn haasteet ja itsenäisyys innostavat työntekijöitä luovaan työn tekemiseen sekä osaamisen kehittämiseen. (Alhanen ym. 2016, 14.)

Opinnäytetyössäni asiantuntijatyöllä ymmärretään koulutuksen ja työhistorian sekä elämäkokemusten tuomaa osaamista. Työtä tehdään sekä itsenäisesti, että yhdessä muiden kanssa näkökulmia ja ajatuksia vaihtaen. Asiantuntijatyö pitää sisällään ymmärrystä ja osaamista, mutta työhön liittyy myös yhteistyö ulkoisten ja sisäisten yhteistyökumppaneiden kanssa eri ammatillisten osaamisalueiden rajapinnoilla liikkuen. Asiantuntijatyö ymmärretään opinnäytetyössäni jatkuvasti kehittyvänä ilmiönä, jossa omaa osaamista laajennetaan ja syvennetään muun muassa koulutusten avulla.

## 4.2 Työhyvinvoinnin näkökulma asiantuntijatyössä

Työhyvinvointi käsitteenä tuli suurempaan käyttöön 2000-luvun alussa, jolloin alkoi tulla puhetta tyhy-toiminnasta. Työhyvinvointia voidaan kuvata ja tarkastella monilla tavoin ja eri näkökulmista. (Kauhanen 2016, 25.) Työhyvinvointi käsitteenä eroaa työviihtyvyydestä, joka kuvaa sitä, millaiseksi työntekijä kokee työtehtävän, työyhteisön tai organisaation, jossa työskentelee. (Rauramo 2004, 33.)

Työhyvinvoinnilla arkimerkityksessä voidaan tarkoittaa esim. fyysistä työympäristöä ja työturvallisuutta, fyysistä terveyttä, uupumuksen välttämistä, tyytyväisyyttä työpaikkaan ja työhön sekä innostusta omasta työstä. Hyvinvointi on moniulotteinen ilmiö, johon vaikuttavat sekä subjektiiviset kokemukset että objektiiviset tekijät. Hyvinvointiin vaikuttavat mm. johtamisen käytännöt sekä työyhteisön ilmapiiri. (Mamia 2009, 21; 30.) Psykologisesta näkökulmasta työhyvinvointi on ytimeltään tunneperäinen asia. Tiedämme esim. miltä kehossa tuntuu, kun työpäivä lähestyy ja tulemme työpaikalle. (Luukkala 2011, 32.) Opinnäytetyössäni työhyvinvointia tarkastellaan työntekijän näkökulmasta ja tarkastelukulma painottuu erityisesti henkiseen hyvinvointiin sekä ajankäyttöön.

Työhyvinvoinnin rakentumisen keskeisinä elementteinä voidaan pitää sosiaalista tukea, osaamista ja vaatimuksia, joista ytimessä on osaaminen. Osaamisen myötä tulee hallinnan tunnetta, joka puolestaan voi vaikuttaa työperäisen stressin kokemiseen myönteisenä ja voimavaroja aktivoivana asiana. Hallinnan tunne työssä tuo mukanaan myös jaksamista ja työn tekemiseen rentoutta, koska koko ajan ei tarvitse kuluttaa energiaa jännittämiseen ja ajatteluun, että selviytykö riittävän hyvin annetuista tehtävistä. Osaava henkilö saa arvostusta ja vastuuta, jossa voi olla myös toinen puoli. Vaatimukset saattavat olla liialliset. Tämän vuoksi työhyvinvoinnin kannalta on tärkeää, että vaatimukset ja osaaminen ovat tasapainossa. Vaikka olisi kuinka vahvoista aineksista rakennettu huippuosaaaja, raja tulee jossain vaiheessa vastaan. (Luukkala 2011, 31.)

Työhyvinvoinnin näkökulmasta arjessa korostuvat päivittäisten töiden sujuminen, esimiestyö sekä hyvät vuorovaikutussuhteet (Hyppänen 2010, 302). Monien tutkimusten mukaan hyvä johtaminen onkin yksi merkittävimmistä työhyvinvointiin vaikuttavista tekijöistä (Schaupp, Koli, Kurki ja Ala-Laurinaho 2013, 36). Avaintekijöinä ovat oikeudenmukaisuus sekä ihmisen kunnioittaminen ja arvostaminen. Tämän lisäksi työpaikoilla voidaan rakentaa monenlaisia järjestelmiä, jotka rohkaisevat yksittäisiä työntekijöitä huolehtimaan omasta hyvinvoinnistaan. Osa näistä toimenpiteistä on osana organisaatioiden hyvää henkilöstöpolitiikkaa ja osa on lakisääteisiä. Mitä enemmän työ muuttuu itsenäiseksi tekemiseksi, sitä enemmän tulee huolehtia siitä, miten ja mitä työtä tehdään, koska aivot kykenevät venymään vain rajallisesti. (Hyppänen 2010, 302–303.)

Työyhteisöissä ja työssä on tekijöitä, jotka voivat sekä vahingoittaa että tukea terveyttä. Tutkimuksessa on todettu, että työssä esimerkiksi huono työilmapiiri ja vähäinen sosiaalinen tuki ovat yhteydessä moniin terveyden haasteisiin, sekä voivat lisätä riskiä jopa työkyvyn menettämiseksi. Erityisesti työpaikan sosiaalisiin tekijöihin tulisi kiinnittää huomiota, kun tavoitteena on lisätä työntekijöiden

terveyttä. (Sinokki 2011, 88.) Työhyvinvointi vaikuttaa myös suoranaisesti työn tuottavuuteen (Manka 2007, 47).

Työn hallinnan kokemuksia lisäävät hyvä tiedonkulku, vaikutusmahdollisuudet omaan työhön sekä selkeä työnkuva. Työelämän kiivaan muutostahdin vuoksi ei satunnaista kiireen kokemusta ja ristiriitojen syntymistä voida estää. (Rauramo 2004, 37.) Useimmiten tilanne, jossa hetkellisesti vaatimukset ylittävät voimavarat ja osaamisen ei haittaa. Monilla työpaikoilla on tietynlainen vuosirytmä, jossa kiireinen aika saattaa kestää parista viikosta pariin kuukauteen. Ihminen kestää tällaista työperäistä stressiä kohtuullisen paljon, kunhan siitä vapautuminen lähtee hyvin käyntiin työpäivän jälkeen. Työssä hetkellisiä voimavarojen ylityksiä keitetään myös, kun työssä saadaan sosiaalista laajaa tukea. Etenkin esimiehen tuki koetaan yleisesti isoksi työssä jaksamista tukevaksi tekijäksi. (Luukkala 2011, 31–32.)

Muutoksessa oleva työelämä ja maailma asettaa omat haasteensa työhyvinvoinnille. Ammattitautien ja työtapaturmien rinnalle onkin tullut uusina haasteina työn henkiseen kuormitukseen liittyvät tekijät. Ihmisen luontainen keino on reagoida stressillä olosuhteiden muutoksiin. Sitä voidaan ajatella yksilöllisenä prosessina, jossa työntekijä arvioi omia voimavarojaan ja työtilanteen vaatimuksia. Stressi voi viestittää tarpeesta uudentyyntä toimintatapoihin ja stressinhallinta puolestaan sisältää kaiken sen, mitä tilanteen parantamiseksi yritetään tehdä. (Rauramo 2004, 37.) Pahimmillaan muutokset ja lisääntyneet vaatimukset voivat johtaa työstä kuormittumiseen, oman toimijuuden väheneeseen, sekä reaktiiviseen ja lyhytnäköiseen toimintaan. (Alhanen ym. 2016, 14.)

Ihmisten kanssa työskennellessä on tärkeää huolehtia omasta henkisestä hyvinvoinnista. Kuormittuneena kohtaaminen on hätäisempää ja kuulemme asioita vain osittain. Tällaisessa tilanteessa ei myöskään välttämättä jaksaa selvittää, mitä ihmiset tarvitsevat ja mistä on todella kyse. Lisääntyvän informaatiotulvan ja kiireen keskellä jokaisella on tärkeä löytää omia keinoja rauhoittaa mieltä. Samalla on tärkeä pyrkiä siihen, että kohdentaa tekemisensä rationaalisesti. Työssä jaksamisen kannalta työyhteisön merkitys on korvaamaton. Parhaan vertaistuen saa useimmiten kollegalta. (Mönkönen 2018, 7.4.)

Työpaikoilla ja yhteiskunnassa on tärkeää luoda yhteistyötä ja suoraa apua tarjoavia kanavia kussakin tilanteessa tarvittavan tuen saamiseksi. Nämä mahdollistavat avun kriisitilanteessa ja edistävät tunnetta turvallisuudesta sekä luovat uskoa, että asiat kyllä järjestyvät. Tämän seurauksena työntekijät voivat murehtimisen, huolehtimisen sekä ongelmassa vellomisen sijaan kohdistaa energiansa perustehtävänsä. (Rauramo 2004, 38.)

Vaikka organisaation ja yhteiskunnan tehtävä on tukea jokaisen työntekijän hyvinvointia työuralla, vastuu sen toteuttamisesta on myös jokaisella itsellään. Työhyvinvoinnin edistämisen keskeisessä roolissa yksilötasolla on itselle tärkeiden ja elämän alueiden tasapainottaminen sekä sitä edeltävästi omien arvojen kirkastaminen. Ongelmia, jotka liittyvät työelämään voidaan välttää ja ehkäistä myös omilla elämäntapoihin liittyvillä keinoilla. (Rauramo 2004, 38.)



Työhyvinvoinnin yhteydessä on hyvä puhua myös aikavarkaista. Onko meillä riittävästi aikaa tärkeille asioille? Konkreettisella tasolla aikavarkaat voivat ilmetä monella tasolla esimerkiksi, priorisoinnin tai tavoitteiden puuttumisena, osaamisvajana. Työpaikalla jokaisen tulee tietää, mikä on oma rooli ja tehtävä. Priorisoinnin puute voi aiheuttaa painopisteeltään vääränlaista keskittymistä omiin tehtäviin. Työssä menee liikaa aikaa vähemmän tärkeiden asioiden tekemiseen ja siten työn kannalta tärkeät asiat eivät edisty. Tietokoneet ja tiedon siirtyminen sähköiseen muotoon on tarkoitettu työn nopeuttamisen mahdollistamiseksi, mutta monesti siinä voi käydä päinvastoin. Asioiden kirjaaminen koneelle vielä enemmän aikaa ja se on pois jostain muusta, esimerkiksi asiakkaan kohtaamisesta. (Luukkala 2011, 134–136.)

Työajan käyttöön vaikuttavat asioiden kiireellisyys. Useimmiten deadlinet ja ajankohtaiset ongelmat ovat tärkeitä ja kiireellisiä asioita. Mikäli näihin asioihin keskitytään liikaa, seurauksena on toistuva kiire, ylirasitus, stressi ja työilmapiirin kiristyminen. Nämä asiat luovat pohjaa vapaa-ajan epäterveelliseen ja passiiviseen käyttäytymiseen. Osa puheluista, sähköposteista, kokouksista sekä keskeytyksistä ovat kiireellisiä, mutta eivät tärkeitä asioita. Jos niihin kuluu liikaa aikaa, voi herkästi olla toisten palloteltavissa ja ihmissuhteet voivat pinnallistua. Joskus aika voi kulua puuhasteluun ei kiireellisten ja ei-tärkeiden asioiden parissa. Joskus taas aikaa sijoitetaan liian vähän tärkeisiin ja ei-kiireellisiin asioihin, kuten ennaltaehkäisevään toimintaan, oman työn suunnitteluun ja virkistäytymiseen. Nämä asiat rakentavat perustuksen itsensä johtamiselle lisäämällä mm. kaukonäköisyyttä ja kriisien ennaltaehkäisyä. On huomioitava, että jos organisaatiossa suurimman osan työajasta vie tärkeät ja kiireelliset asiat, se synnyttää negatiiviseksi tulkittavia seurauksia kuten ylirasitusta ja kiirettä sekä vapaa-ajan passivoitumista. Tämän kehän katkaisemiseksi on syytä säännöllisesti kiinnittää huomiota asioiden suunnitteluun ja virkistäytymiseen. (Luukkala 2011, 138–139.)

Useilla organisaatioilla on käytössä prosessikaavioita kuvaamaan suunnitellun työn kulkua. Mikäli toiminta on pitkään pysynyt vakiintuneena, saatetaan prosessikuvauksen etenemistapaa pitää selvänä. Toimiviin prosessikuvauksiin vetoamalla voidaan jopa kieltää poikkeamien ja häiriöiden esiintymien. Työyhteisössä oppimista voi tapahtua jo pelkästään siitä, että yhteisesti keskustellen avataan erilaisia työhön liittyviä oletuksia. Häiriöt työprosesseissa vaikeuttavat työn tavoitteiden saavuttamista ja yleensä henkilöstö joutuu ponnistelemaan tuloksen saavuttamiseksi työhyvinvoinnin kustannuksella. Häiriöitä voidaan ratkaista toimintatapoja uudistamalla, mikä mahdollistaa sekä lisääntyvän työhyvinvoinnin että työn sujuvuuden. (Schaupp ym. 2013, 50.) Työhyvinvointi lisääntyy, kun saamme ilman keskeytyksiä suorittaa kulloisenkin työtehtävän rauhassa loppuun (Luukkala 2011, 32).

Vaikka työelämän muutos ja työhyvinvointi 2000-luvun työelämässä on noussut usein puheenaiheeksi mm. uupumuksen ja työn mielekkyyden murenemisessä, tulisi huomioida myös työpaikoilla tapahtuvia onnistumisia, innovaatioita sekä loistosuorituksia. Sama muutosprosessi voi tuottaa työntekijöille niin huonoja kuin hyviä työhyvinvoinnin kokemuksia. (Schaupp ym. 2013, 36.)

## 5 TYÖN TOTEUTUS

Opinnäytetyöni tavoitteena oli tuottaa tietoa rataisuusasiantuntijan työstä, työn sisällöstä ja mahdollisista työn solmukohdista työnantajalle. Tarkoituksena oli selvittää päiväkirjamaisen toteutuksen avulla, mitä nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työ pitää sisällään. Lisäksi tarkoituksena oli selvittää, millaisia kehittämistarpeita nuoren ammatillisen kuntoutuksen tekemisessä nousee esille. Tietoa voidaan hyödyntää työn kehittämisessä ja työjärjestelyjen suunnittelemisessa. Opinnäytetyöni välillisenä tavoitteena oli oma kehittyminen asiantuntijuudessa sekä sen osoittaminen. Opinnäytetyö on oppimisprosessi, joka liittyy koulutusalan ammattiin ja asiantuntijatehtäviin. (Lagsterdt ja Kotila 2015, 153; Tuomi ja Sarajärvi 2018, 97–98.)

Tutkimuksella hain vastauksia kahteen tutkimuskysymykseen:

1. Mitä nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työ pitää sisällään?
2. Millaisia kehittämistarpeita työn tekemisessä nousee esille?

Työn toteutin laadullisena tutkimuksena, jonka materiaalina toimi kirjoittamani työpäiväkirja. Työpäiväkirjan kokonaispituus oli valmista tekstiä 47 sivua rivivälillä 1,5, ja kirjoitin sitä yhteensä yhdeksän viikon ajan. Ensimmäiset seitsemän viikkoa työpäiväkirjaa kirjoitin ennen kesälomaa viikoilla 22–28/2019 ja kaksi viikkoa kesäloman jälkeen viikoilla 33–34/2019. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö mahdollistaa uudenlaisen näkökulman opinnäytetyön tekemiseen, ja se soveltuu erityisesti tilanteisiin, jossa opiskelijalla on pitkä kokemus alansa töistä ja on tarve kehittää omaa työtä. (Lagsterdt ja Kotila 2015, 153.)

### 5.1 Tutkimusmenetelmä ja sen kuvaus

Kvalitatiivinen, eli laadullinen tutkija on Grönforsin (2011, 87) mukaan ajatteleva ihminen, joka lähestyy järkevästi tutkimusongelmaansa, harkiten ja punniten sitä tietojensa pohjalta. Tutkija on ensisijaisesti ihminen, jonka aivoihin on kerääntynyt mahdollisimman suuri määrä tietoa tieteenhaaraista sekä sen käsitteistä, teoreettisista suuntauksista ja strategiasta.

Terminä laadullista tutkimusta voidaan ajatella sateenvarjona, joka pitää allaan monenlaisia laadullisia tutkimuksia. Siitä voidaan puhua siten sekä kapeassa että laaja-alaisessa merkityksessä. Suomalaisessa kirjallisuudessa esiintyy ilmaisuja kuten kvalitatiivinen, ihmistieteinen, pehmeä, ymmärtävä tai tulkinnallinen tutkimus. Nämä termit eivät kuitenkaan riitä kuvaamaan sitä kokonaisuutta laadulliseen tutkimukseen liittyen, joka löytyy erilaisten oppaiden sisällöistä. (Tuomi ja Sarajärvi 2009, 9–11.) Laadullista tutkimusta voidaan pitää ymmärtävänä menetelmänä, jossa tutkimushenkilöt saavat kohtalaisen vapaamuotoisesti kertoa aiheeseen liittyvistä mielipiteistä tai kokemuksistaan. Se mahdollistaa yhteiskuntailemiöiden tarkastelun kaikessa monipuolisuudessaan. (Tilastokeskus 2019.)

Päiväkirjamuotoisessa opinnäyteydessä on piirteitä myös autoetnografiasta. Ne piirteet tuovat mukanaan lisäksi kysymyksiä työn tekemisestä, aineiston keräämisestä sekä analysoinnista. (Kukkurainen 2019.) Autoetnografia on suosittua erityisesti asiantuntijaorganisaatioissa luultavasti sen takia, että on käytännöllistä tehdä tutkimusta omassa organisaatiossa. Autoetnografia tarjoaa erilaisen tavan ja uudenlaiset linssit organisaation tarkastelulle. Autoetnografia tarjoaa myös mahdollisuuden kertoa tarinoita, jotka saatettaisiin vaientaa tai tutkia arkipäivää, joka muutoin jätettäisiin huomioimatta akateemisissa piireissä. (Doloriert ja Sambrook 2012.)

Tilastollinen yleistys ei ole laadullisen tutkimuksen pyrkimys vaan sen tavoitteena on muun muassa ilmiöiden tai tapahtumien kuvaaminen tai tietyn toiminnan ymmärtäminen. Tästä syystä laadullisessa tutkimuksessa on tärkeää, että ne, joilta tietoa kerätään, tuntevat ilmiön mahdollisimman hyvin. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 98.)

## 5.2 Aineiston keruumenetelmä päiväkirja

Yleisimmät laadullisen tutkimuksen aineiston keräämisen menetelmät ovat kysely, haastattelu, havainnointi ja dokumenteista koottu tieto (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 83). Tutkimusaineistona voidaan käyttää yksityisiä dokumentteja, kuten päiväkirjoja (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 96). Kielitoimiston sanakirjan (2019) mukaan päiväkirja on vihko tai kirja, johon tehdään päivittäin muistiinpanoja tapahtumista ja kokemuksista. Se voi olla myös määräkaavan mukaan päivittäin täytettävä kirja tai luetelo.

Kun päiväkirjaa käytetään tutkimusaineistona, siihen sisältyy myös oletuksena, että sen kirjoittaja pystyy ilmaisemaan itseään kirjallisesti ja on siinä jopa parhaimmillaan. Tässä kohtaa saattaa tulla tutkimuksen kannalta merkittäväksi tekijäksi tiedonantajan kirjalliset kyvyt sekä ikä, koska lopputuloksena voi olla tutkimusaineiston määrän näkökulmasta vähäinen lopputulos. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 96–97.) Kertyneiden päiväkirjakokemusten analysointi kuuluu tieteelliseen käytäntöön, joka osaltaan edellyttää teoreettisen tiedon sekä teemaan liittyvän aikaisemman tutkimustiedon tuntemista. Opinnäytetyön tekijä kokoaa työelämän kontekstissa tietoa erilaisin menetelmin, tutkimuksellinen oma mielenkiinto huomioiden. Niitä vastaan opinnäytetyön tekijä peilaa omia kokemuksiaan. (Kukkurainen 2019.)

### 5.2.1 Kenttäpäiväkirja osana tutkimusperinnettä

Päiväkirjan pitämisen näkökulmasta voidaan ajatella, että laadullisessa tutkimuksessa yksi osa on kenttämuistiinpanojen kirjoittaminen ns. kenttäpäiväkirja. Siihen kirjataan muistiin omia ajatuksia, lähtöoletuksia, huomioita ja esiin nousseita kysymyksiä koko tutkimusprosessin ajan. Kenttäpäiväkirjan pitäminen on siten yksityiskohtaista tapahtumien, asioiden ja tuntemusten raportointia. Niitä voidaan käyttää myös suorina sitaatteina osana tutkimusta. Tietyn tapahtuman ja siihen liittyvien asioiden kuten tuntemusten raportoinnin jälkeen voi erikseen tehdä muistiinpanoja mieleen tulevista tulkinnoista ja hypoteeseista. (Alasuutari 1999, 282–283.)

Niin sanottuna kenttätyönä voidaan puolestaan pitää millaista tutkimusta tai tutkimusvaihetta tahansa. Tutkija voi tehdä esimerkiksi lukemastaan kirjallisuudesta muistiinpanoja päiväkirjaan. Myös perehtyessä tutkimusaiheeseen liittyvään kirjallisuuteen ja teoreettiseen taustaan, on saman tien syytä tehdä muistiinpanoja lukemisen ohessa sekä kirjata omia oivalluksia ja mietteitä. (Alasuutari 1999, 283.)

Kenttämuistiinpanojen tekemiseksi on käytännössä kolme pääasiallista välinettä; kuva- ja/tai äänitallennus sekä käsin tehtävät muistiinpanot. Teknologisena aikana elektroniikka ei ole voinut korvata hyvää muistia, kykyä tehdä teräviä havaintoja sekä kynää. Kentällä havaintojen teko on jatkuva prosessi. Ei voi kuitenkaan olettaa, että tutkija näkisi kaikki vaihtoehdot ja voisi ne havainnoida. On myös luonnollista, että jotkin tilanteet ja ilmiöt kiinnostavat tutkijaa enemmän kuin toiset. Tämä ohjaa tietyllä tavalla tutkijan tekemiä havaintoja. Omasta kiinnostuksesta tulisi olla tietoinen, jotta sen voi ottaa huomioon tuloksia arvioitaessa sekä analysointivaiheessa. (Grönfors 2011, 76.)

Havainnon jälkeen on syytä kirjoittaa kenttätyön muistiinpanot tapahtumasta tai asiasta mahdollisimman pian. Hyvä vaihtoehto nopeasti tehtäville muistiinpanoille on aide-mémoire-tekniikka. Se tarkoittaa sitä, että muistiin merkitään avainsanat ja myöhemmin niiden avulla pyritään palauttamaan mieleen asioita tilanteesta. Tämän vuoksi niiden valintaa ja tekniikkaa on hyvä harjoitella ennen kenttätyötä. Jokainen sana valitaan siten, että se muistuttaa mieleen mahdollisimman paljon tilanteensa. Tällä tekniikalla tehtävät muistiinpanot on tarkoitus kirjoittaa lopulliseen muotoon niin nopeasti kuin siihen on mahdollisuus. Jos tässä vaiheessa on mahdollisuus käyttää tekstinkäsittelyä, on jälkikäsitteily merkittävästi helpompaa muun muassa analysointivaiheessa. Muistiinpanoja voi kirjoittaa myös irtolehdistille, mutta silloin ne tulee numeroida järjestelmällisesti. Merkintätapana voi olla juokseva numerointi, mutta joskus käytetään myös päivämerkintää. Tavallisin tapa on kuitenkin merkitä sekä päivämäärä, että juokseva numero. (Grönfors 2011, 77; 81.)

Tutkijalle muistiinpanot ovat tärkeitä, joten niiden säilyttäminen ja turvallisuus tulee varmistaa mahdollisuuksien mukaan. Kopioita ja alkuperäisiä muistiinpanoja ei säilytetä esimerkiksi samassa paikassa. Muistiinpanojen tekemiseen on myös muita tekniikoita kuten pikakirjoitus ja tutkijalla saattaa olla myös oma tekniikkansa. (Grönfors 2011, 78.)

Kenttäpäiväkirjan pitämistä suositellaan tavallisten kenttämuistiinpanojen lisäksi. Se on tarkoitettu tutkimuksen yleisen kulun, menetelmällisten ja metodologisten seikkojen sekä tutkijan omien kommenttien muistiin merkitsemiseen. Se toimii siten asiakirjana, joka kuvaa tutkimusprosessia ja johon on tarkoitus merkitä menetelmälliseen pohdintaan liittyviä seikkoja. (Grönfors 2011, 80.)

Grönfors (2011, 80) mukaan kenttämuistiinpanot ovat tutkijalle yksityisomaisuutta, tutkimuksen valikoimatonta raaka-ainetta, josta tutkimusaineisto syntyy. Ne ovat tutkijaa ja analyysiä varten. Tavaltaan ne voisi rinnastaa tutkijan omiin ajatuksiin, joita ei voine vaatia julkistettavasi. Raportti ja analyysi ovat laajempaa yleisöä varten. Analyysistä ja asiayhteydestä irrotettuna muistiinpanot voidaan tulkita väärin, eikä julkistaminen siten palvele laajempaa tarkoitusta. Päiväkirjamuotoisen opinnäyte-

työn esimerkkinä Virpi Teinilä (2016, 29) on kuvannut opinnäytetyössään viikoittaiset analyysit käyttäen apuna sisällönanalyysiä. Hän on myös kuvannut työssään, minkä verran päiväkirjamerkintöjä tuli sivumääräisesti.

Aineistoa voidaan tarkastella sen pohjalta, kenen käyttöön päiväkirjat ovat alun perin tarkoitettu. Usein päiväkirjan käyttäjä on kirjoittaja itse ja hän on merkinnyt muistiin päiväkirjanomaisesti asioita myöhempää tarvetta varten. Omaa käyttöä varten kirjoitetut päiväkirjat muodostavat ehkä aidoimman asiakirjamateriaalin. Tällöin kirjoittaja ei ole ajatellut muita mahdollisia lukijoita ja näin ollen ei ole valinnut muistiin merkittäviä asioita. Jos käyttäjäksi on tarkoitettu joku muu kuin kirjoittaja itse, kirjoitettu tieto on valikoitunut jollain tavalla aiotun vastaanottajan mukaan. (Grönfors 2011, 75.)

## 5.2.2 Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö

Päiväkirjamuotoisen opinnäytetyön kehittämisen taustalla on vaikuttamassa myös ammattikorkeakoulujen tehtävä ”harjoittaa ammattikorkeakouluopetusta palvelevaa sekä työelämää ja aluekehitystä edistävää ja alueen elinkeinorakennetta uudistavaa soveltavaa tutkimustoimintaa, kehittämis- ja innovaatiotoimintaa sekä taiteellista toimintaa.” (Ammattikorkeakoululaki 2014, 4§.) Tavoitteena on ollut työelämän tavoitteet niin yksittäisen ammattilaisen (opiskelija) kuin työyhteisön (työnantaja) näkökulmasta. Ohjaaja ja opiskelija käyvät vuoropuhelua opinnäytetyöprosessin edetessä, jonka pohjalta tietämys lisääntyy, mikä hyödyttää työnantajaa. Työn myötä opiskelija voi tuoda keskusteluun erilaisia näkökulmia. (Lagsterdt ja Kotila 2015, 158.)

Akateemisessa tutkimuksessa tutkimuspäiväkirjoilla on pitkä perinne, ja niillä on kirjallisuuden mukaan ollut ainakin kaksi roolia. Tutkimuspäiväkirja voi toimia prosessissa ajatuksia luokittelevana reflektio- ja oppimispäiväkirjana. Toisaalta sillä voi olla myös kenttäpäiväkirjan ominaisuuksia, jolloin se toimii osana tutkimusaineistoa. Sitaatti tai ote päiväkirjasta havainnollistaa, konkretisoi ja dokumentoi aineiston keräämistä. Päiväkirjamuotoinen opinnäytetyö eroaa näistä perinteistä. Siinä ideana on, että opiskelija tekee opinnäytettään osana työtään. Prosessi opinnäytetyössä etenee päiväkirjaraportoinnin ja oman työn analyysin kautta. Opinnäytteen tehtävänä on tuoda esiin se, että opiskelija osaa soveltaa taitoja ja tietoja asiantuntijatehtävissä. (Lagsterdt ja Kotila 2015, 154.)

Tutkimuksen aineistona käytettyä päiväkirjaa kirjoitin päivittäin yhteensä yhdeksän viikon ajan. Työpäivän aikana käytin aide-mémoire-tekniikkaa, jossa kirjoitin tukisanat erilliseen vihkoon ja työpäivän jälkeen kirjoitin varsinaisen päiväkirjan suoraan tekstinkäsittelyohjelmalla, joten aineisto oli liitetty. Tämä mahdollisti ajallaan suoraan analyysivaiheeseen siirtymisen ilman erillistä litterointia. Työpäiväkirjaa kertyi 47 sivua rivivälillä 1,5. Tutkimusaineistoa keräsin vuonna 2019 viikoilla 22–28 ja kesäloman loman jälkeen viikoilla 33–34. Lopulliseen työpäiväkirjaani tuli päivittäisiä merkintöjä 9 viikon ajalta, jolloin aloin havaita, että samat asiat toistuvat viikoittain. Työpäiväkirjan kirjoittamisen yhteydessä kirjasin myös ns. kenttäpäiväkirjaa kommenttimuotoisena, jossa mietin esim. teorianetsimistä tai heränneitä ajatuksia. Työpäiväkirja koski päivittäisten työtehtävien kuvaamista ja havaintoja ilmiöistä sekä omista ajatuksista. Asiakkaiden tietoja tai mitään yksittäisiin asiakkaisiin

liittyviä asioita en työpäiväkirjaan merkinnyt. Tukisanoihin liittyvä lista on tuhottu työpäiväkirjan kirjoittamisen jälkeen. Opinnäytteen valmistumisen jälkeen myös työpäiväkirja on poistettu asianmukaisesti.

### 5.3 Aineiston analyysimenetelmä

Laadullisen aineiston analysoinnissa yhdistyvät synteesi sekä analyysi. Analyttisen prosessin avulla kerätty aineisto uudelleen järjestellään käsitteelliseksi osiksi ja nämä osat kootaan synteessin avulla tieteelliseksi johtopäätöksiksi. Ne ovat tutkimusaineiston tarkastelua käsitteellisellä tasolla. Tätä vaihetta tutkimuksessa voidaan nimittää myös abstrahoinniksi, joka tarkoittaa tutkimusmateriaalin järjestämistä sellaiseen muotoon, että johtopäätökset voidaan sen perusteella irrottaa mm. yksittäisistä tapahtumista ja henkilöistä ja siirtää teoreettiselle ja käsitteelliselle tasolle. (Grönfors 2011, 85.) Laadullisessa tutkimuksessa aineistoa tarkastellaan kokonaisuutena ja aineiston analyysi koostuu kahdesta vaiheesta. Havaintotietojen pelkistämisestä ja mysteerin ratkaisemisesta, jonka voi tehdä vain analyttisesti, koska ne sitoutuvat yleensä toisiinsa. (Alasuutari 1999, 38–39.)

Muistiinpanot tulee järjestää analyysiä varten. Kun kenttämuistiinpanoja kirjoittaa puhtaaksi, samalla on mahdollisuus palauttaa mieleen ja kerrata kokemuksia sekä tehdä materiaalin pohjalta alustavaa analyysia. Järjestelyyn ei löydy menetelmäkirjallisuudesta systemaattista mallia, vaan useimmat tutkijat ovat kehittäneet aineiston järjestämiseksi menetelmän. (Grönfors 2011, 91.)

Sisällönanalyysi on perusmenetelmä, jota voidaan käyttää kaikissa laadullisen tutkimuksen perinteissä (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 103). Se on tapa tarkastella tutkimusaineistoa. Yleisimmin sitä on käytetty sanomalehtitekstien analysointiin. Sisällönanalyysin keinoin voidaan tarkastella mm. eri aikakausi- tai sanomalehtien tapaa kirjoittaa asioista. Tämä tapahtuu vertaamalla esim. käytettyä palstatilaa sekä fraasien ja asioiden esiintymistiheyttä. Myös kvalitatiivisen tutkimuksen keinoin kerättyä aineistoa voidaan tarkastella sisällönanalyysin avulla. Kerätty aineisto saadaan järjesteltyä johtopäätöksiä varten sisällönanalyysin avulla, mutta ainoastaan sen perusteella ei voida tehdä johtopäätöksiä. Se tuottaa ikään kuin raaka-aineet teoreettiseen pohdintaan sekä kuvailevaa tietoa, mutta lopullinen pohdinta tapahtuu tutkijan järjellisen ajattelun avulla. (Grönfors 2011, 94.) Sisällönanalyysiä voidaankin ajatella Tuomi ja Sarajärven (2018, 117) mukaan niin, että siinä analysoidaan tekstiä ja etsitään tekstin merkityksiä.

Aineistolähtöisessä sisällönanalyysissä on hyvä huomata, että sille on löydettävissä vaihtoehtoisia variaatioita ja malleja. Kyseessä on aineistolähtöisyys, joten etukäteen ei voida määritellä minkä tasoisia ja mitä luokkia aineistosta pystytään muodostamaan. Aineistosta muodostuu alaluokka ja yhdistävä luokka, mutta vasta analyysin edetessä selviää, tuleeko niiden väliin esimerkiksi yläluokka tai muita luokkia. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 127.)

Myös keksimisen logiikka on mukana aineiston analyysissä. Siihen ei ole olemassa mitään opetettavissa olevia ohjeistuksia tai metodeja, joita seuraamalla kykenisi tuottamaan valmiita ja viisaita ajatuksia kuin itsestään. Tutkimuksen tekijä luo itse analyysinsä viisauden ja hän löytää aineistostaan

teemoja oman ymmärryksenä tuella. Analyysin tuloksena ei voi kuitenkaan nostaa mitä tahansa tutkimusongelmat huomioiden, vaikka keksimisen logiikan yleispätevää mallia ei olekaan. Tutkimuksen lukija tulee saada luottamaan tutkimuksen uskottavuuteen. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 113–114.)

Lopulta ratkaistaessa aineiston riittävyttä, voidaan puhua saturaatiosta. Sillä tarkoitetaan tilannetta, jossa aineiston sisältö alkaa toistaa itseään eikä tutkimusongelman kannalta uutta tietoa synny. Näin ollen tietty aineistomäärä tuo esille aineistosta saatavan teoreettisen peruskuvion. Jos ei ole tietoinen siitä, mitä aineistosta on hakemassa, ei ole myöskään mahdollista saavuttaa kylläntymistä. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 99–100.)

#### 5.4 Analyysin toteutus

Aineistolähtöinen sisällönanalyysi eli induktiivinen sisällönanalyysi on karkeasti kolmivaiheinen prosessi, jossa ensimmäisenä aineisto pelkistetään eli redusoidaan, tämän jälkeen ryhmitellään eli klusteroidaan, ja kolmanneksi luodaan teoreettiset käsitteet eli aineisto abstrahoidaan. Ennen kuin varsinainen analyysi aloitetaan, määritetään analyysiyksikkö, joka voi olla yksittäinen sana tai ajatuskokonaisuus. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 122). Minulle ne olivat tutkimuskysymykset, joiden mukaisesti lähdin viemään prosessia eteenpäin.

Ensimmäisessä vaiheessa aineisto pelkistetään eli redusoidaan. Ajatuksena on se, että aineistosta karsitaan pois kaikki epäolennainen. Tämä voi tapahtua esimerkiksi siten, että aineistosta etsitään kuvaavia ilmaisuja liittyen tutkimustehtävään alleviivaamalla tekstistä samaa kuvaavat ilmaisut samalla värillä. Näin ollen aineistosta etsitään kaikki tutkimustehtävää kuvaavat ilmaisut sekä pelkistetyt ilmaisut, jotka listataan erilliselle alustalle, jotta aineistosta ei kadoteta mitään olennaista. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 123.)

Pelkistämisen aloitin siten, että kopion työpäiväkirjan kummankin tutkimuskysymyksen alle. Pidin koko pelkistämisen ajan mielessäni tutkimuskysymystä ja mitä tietoa työpäiväkirjasta nousee esille siihen liittyen. Palasin kysymykseen pelkistämisen edetessä monta kertaa. Alleviivasin tekstistä kysymykseen liittyvät kohdat, jonka jälkeen pelkistin ilmaisun.

Suora lause tekstistä	Pelkistetty ilmaus
Aamu alkoi kahdella palaverilla, joista toinen koski työtilannetta ja toinen kuntoutusrahan työtilannetta	kaksi palaveria
Aamu alkoi nuoren ammatillisen kuntoutuksen täydennyskoulutuksella	Nuoren ammatillisen kuntoutuksen täydennyskoulutus

Liite 1: Esimerkki pelkistämisestä, tutkimuskysymys 1

Pelkistämisen jälkeen aineisto ryhmitellään eli klusteroidaan. Samaa asiaa kuvaavat käsitteet yhdistellään ja ryhmitellään omiksi kokonaisuuksista, joista muodostuu alaluokat. Alaluokka nimetään käsitteellä, joka kuvaa sisältöä. Tätä jatketaan niin, että alaluokkia yhdistelemällä muodostuu yläluokkia ja niitä yhdistelemällä syntyy pääluokkia. Pääluokat nimetään ilmiötä kuvaavan aiheen mukaisesti ja lopulta pääluokista muodostetaan yhdistävä luokka, joka on yhteydessä tutkimustehtävään. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 124–125.)

Pelkistämisen jälkeen aloitin aineiston ryhmittelyn, jossa samaa asiaa kuvaavat käsitteet muodostivat alaluokkia ja alaluokat puolestaan pääluokkia. Ryhmittelyä jatkoin niin kauan, kunnes tutkimusaineisto oli käyty kokonaisuudessaan läpi tutkimuskysymykset mielessä pitäen.

PELKISTETTY ILMAUS	ALALUOKKA
Kaksi aamupalaveria	osallistuminen palaveriin
Nuoren ammatillisen kuntoutuksen täydennyskoulutus	Koulutukseen osallistuminen

Liite 2: Esimerkki alakategorian luomisesta, tutkimuskysymys 1

ALALUOKKA	PÄÄLUOKKA
osallistuminen palaveriin työjärjestelyistä sopiminen	palaveriin osallistuminen
koulutukseen osallistuminen päivityksiin perehtyminen	koulutus ja päivitykset

Liite 3. Esimerkki pääluokan muodostamisesta, tutkimuskysymys 1

Aineiston ryhmittelyn jälkeen tulee käsitteellistäminen eli abstrahointi. Siinä erotetaan tutkimuksen näkökulmasta olennainen tieto ja sen myötä muodostetaan teoreettisia käsitteitä. On huomioitava, että klusterointi on osa abstrahointia. Käsitteellistämässä edetään alkuperäisaineiston sisältämistä kielellisistä ilmauksista teoreettisiin johtopäätöksiin ja käsitteisiin. Abstrahointia jatketaan luokituksia jatkamalla siihen asti, kuin se on mahdollista aineiston sisältö huomioiden. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 125.)

Jatkoin pääluokkien yhdistämistä edelleen yhdistäviksi luokiksi. Ajattelin tätä kokonaisuutta materiaalin kaventamisena, jonka päätepiste on yhdistävä luokka.

Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Osallistuminen palaveriin työjärjestelyistä sopiminen	palaveriin osallistuminen	palaverihin sekä koulutuksiin osallistuminen
koulutukseen osallistuminen päivityksiin perehtyminen	koulutus ja päivitykset	

Liite 4: Esimerkki abstrahoinnista, tutkimuskysymys 1



Vastaus tutkimustehtävään saadaan aineistolähtöisessä sisällönanalyyysissä yhdistelemällä käsitteitä. Sisällönanalyysi perustuu päättelyyn ja tulkintaan, jossa empiirinen aineisto etenee kohti käsitteelliseen ajatukseen tutkittavasta aiheesta. Abstrahointia voidaan pitää prosessina, jossa tutkija luo muodostamiensa käsitteiden avulla kuvauksen kohteesta, jota tutkitaan. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 127.) Käytyäni materiaalin läpi, lopputuloksena oli tutkimuskysymyksen 1. osalta 8 yhdistävää luokkaa

Mitä nuoren ammatillisen kuntoutuksen työ pitää sisällään:

1. Oman työn organisointi ja järjestely
2. Nuoren kontaktointi puhelimitse ja viestillä
3. Palveluneuvonta ja palveluohjauksellinen työ
4. Päätöksenteko ja kirjaaminen
5. Palaverihin sekä koulutuksiin osallistuminen
6. Sisäinen yhteistyö
7. Ulkoinen yhteistyö
8. Jatkosuunnitelmien varmistaminen

Aineiston käsittelyssä toimin täysin vastaavanlaisesti tutkimuskysymyksen 2. osalta. Alleviivasin työpäiväkirjasta tutkimuskysymykseen liittyvät kohdat ja tein niistä pelkistykseen. Tämän jälkeen seurasi ryhmittely ja lopuksi abstrahointi. Tutkimuksen raporttiin on nostettu tutkimuskysymyksen 2. osalta esimerkki pelkistyksestä sekä abstrahointikaaviosta.

Suora lainaus tekstistä	Pelkistetty ilmaus
Tavoittelin nuoria puhelimitse siinä onnistumatta	Nuorten tavoitettavuusongelmat
Nettisivuilta löytyi nuotti-valmentajien yhteystiedot, mutta en tiennyt kuka on nuoren valmentaja	Ei ole tietoa, kuka on nuoren valmentaja

Liite 5: Esimerkki pelkistämisestä, tutkimuskysymys 2

Alaluokka	Päälukokka	Yhdistävä luokka
Nuorten tavoitettavuusongelmat nuoret estävät puhelut Kelasta lukuisista yhteydenotoista huolimatta ei tavoiteta	nuorten tavoitettavuuden haasteet	Kehittämistarpeet tavoitettavuudessa ja yhteydenpidossa
Nuoren valmentaja ei ole tiedossa	Nuoren valmentaja ei ole tiedossa	
soittoaikojen siirto	soittoaikojen siirto	
yleinen tavoitettavuusongelma tavoitettavuuden haasteet hidastavat työn tekemistä	yleinen tavoitettavuusongelma	
valmentajien tavoitettavuusongelma	valmentajien tavoitettavuusongelma	

yhteystietoja ei löydy helposti yhteydenpidon haasteet	yhteistietojen vaikea löytyminen	
---	----------------------------------	--

Liite 6: Esimerkki abstrahoinnista, tutkimuskysymys 2

Lopullisia yhdistäviä luokkia tuli tutkimuskysymyksen 2. osalta yhteensä kahdeksan.

Millaisia kehittämistarpeita työn tekemisessä nousee esille:

1. Aamu- ja etuuspalaverien käytännöt
2. Nuoren ammatillisen kuntoutuksen työn organisointi
3. Kehittämistarpeet tavoitettavuudessa ja yhteydenpidossa
4. Töiden ohjautuminen
5. Sisäinen yhteistyö
6. Työhyvinvoinnin kehittäminen
7. Päätöksenteon ja siihen liittyvien asioiden kehittäminen
8. Kelan palveluihin ohjautumisen oikea-aikaisuus

Sisällönanalyysin kohdalla palasin useita kertoja menetelmäkirjallisuuteen sekä työpäiväkirjan merkintöihin. Annoin tekstin välillä myös hengittää ja pidin taukoja sen lukemisessa. Ensimmäisen tutkimuskysymyksen, joka koski työn sisältöä, pääluokat ja yhdistävät luokat nousivat esiin melko helposti. Toisen tutkimuskysymyksen osalta, jossa tavoitteena oli löytää kehittämiskohteita, olikin enemmän haasteita. Palasin tutkimuskysymykseen sekä sen sisältöön monta kertaa ennen kuin teksti lähti avautumaan enemmän. Sisällönanalyysin vaihe vei oletettua enemmän aikaa.

### 5.5 Opinnäytetyöhön liittyvät eettiset ja luotettavuuskysymykset

Opinnäytteen, jossa käytetään materiaalina päiväkirjamerkintöjä, tulee huomioida, että työ tulee olemaan julkinen. Opinnäyte noudattelee yleisiä rehellisyyden periaatteita. Ammattikorkeakouluissa laadittavien opinnäytetöiden tekemistä ohjaa ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset, joissa on kuvattu opinnäytetyön tekemisen eettisiä periaatteita. Lisäksi Suomalaisessa tiedeyhteisössä on sovittu yhteinen ohjeistus Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimus voi olla luotettava ja eettisesti hyväksyttävä sekä sen tulokset voivat olla uskottavia ainoastaan, jos tutkimus on suoritettu hyvän tieteellisen käytännön mukaisesti. Ohjeiden soveltaminen on osa itsesääätelyä, jolle laki määrittelee rajat. Tutkimuksen tekemisessä tulee olla huolellinen, avoin ja rehellinen. On kunnioitettava muiden tutkijoiden työtä. Tutkimus on toteutettava suunnitelmallisesti. On myös huomioitava, että vastuu tieteellisen käytännön noudattamisesta kuuluu ensisijaisesti opiskelijalle. (TENK 2012, 6; Arene 2017, 7–8.)

Opinnäytetyötä ohjaavien ohjeiden ja käytäntöjen lisäksi noudatan työpaikan salassapitosäännöksiä ja yleisiä eettisiä ohjeita. Tämän lisäksi TENK:n eettiset käytännöt ja ohjeistukset koskevat myös tilanteita, joissa tutkija toimii oman alansa asiantuntijatehtävissä tiedeyhteisön ulkopuolisissa yhteyksissä. (TENK 2012, 7.) Eettinen ristiriita saattaa tulla siinä vaiheessa, jos päiväkirjamerkinnoista nousee esiin jotain organisaatiolle epäedullisia tai ei-toivottuja asioita. Päiväkirjamerkintöjen osalta

tulee käyttää tietyllä tapaa harkintaa, mikä asia kuuluu varsinaiseen tutkimuskysymykseen ja mikä ei sekä millaisia esimerkkejä nostetaan esille opinnäytteeseen.

Validiteetti ja reliabiliteetti ovat usein mukana käsitteinä, kun tutkimusmenetelmien luotettavuutta käsitellään. Validiteetti tarkoittaa sitä, että tutkimuksessa on tutkittu sitä, mitä aiottu ja reliabiliteetti puolestaan sitä, että tutkimustulokset ovat toistettavia. Käsitteiden käyttöä on kritisoitu laadullisten tutkimusten piirissä, koska niiden ala on yhteydessä lähinnä määrällisen tutkimusten tarpeisiin ja ne ovatkin syntyneet kyseisen alan piirissä. Laadullisen tutkimuksen luotettavuuden arvioinnissa tulee huomioida tutkimus kokonaisuutena, jolloin myös koherenssi, eli sisäinen johdonmukaisuus painottuu. (Tuomi ja Sarajärvi 2018, 160–163.)

Laadullisen tutkimuksen tarkastelussa yksi ongelmallisimmista seikoista on validiteetin ilmentäminen, mikä on yksi laadullisen tutkimuksen negatiivisista puolista. Validiteetti tuo esiin sen, miten pitkälle analyysissä käsitellyt indikaattorit ilmaisevat sitä, mitä niiden kuuluu ilmaista. Se voidaan jakaa ulkoi- seen ja sisäiseen validiteettiin. Yksinkertaistettuna ulkoinen validiteetti on hypoteesin todentamista. Sisäistä validiteettia tutkimuksessa ilmaisee se, että käsitteellisten ja teoreettisten määritteiden suhde toisiinsa on looginen. Se voidaan tarkistaa päättelyn avulla. Laadullisen tutkimuksen validi- teettiin liittyy lisäksi reliabiliteetin osoittaminen, jota on silloin, kun tutkimus ei sisällä ristiriitaisuuksia. Tutkimusprosessin yksityiskohtainen kuvaaminen onkin se, mihin validius kvalitatiivisessa tutki- muksessa perustuu. (Grönfors 2011, 103–106.)

Laadullisessa tutkimuksessa on hyvä ottaa esille myös se, että kerätty tieto on tutkijakohtaista, jossa tutkija itse on tärkein tutkimusväline. Tällöin tutkimusaineistoa voidaan tarkastella ainoastaan sub- jektiivisista lähtökohdista. (Grönfors 2011, 105.) Tutkimuksessa yleistäminen tehdään tulkinnasta eikä tutkimusaineistosta lähtien, mikä laadullista tutkimusta tehtäessä on hyvä pitää mielessä. Tul- kinta taas on tutkimusaineiston, tutkijan ja teorian välisen dialogin seuraus. (Vilka 2015, 195.)

Olen pyrkinyt kuvaamaan työprosessia ja sen etenemistä opinnäytetyössäni avoimesti. Luotettavuuden lisäämiseksi ja autenttisuuden todentamiseksi työhön on nostettu esimerkkejä tekstin pelkistä- misestä ja abstrahoinnista (LIITE 1–LIITE 6) sekä suoria lainauksia työpäiväkirjastani. Tulosten pysyvyyttä voidaan ajatella tällä hetkellä siten, että ne ovat pysyviä työn sisällön näkökulmasta. Työn tekemisen kehittämisen kohteita on jo korjautunut ajan kuluessa, joten kehittämiskohteet eivät ole koskaan pysyviä, vaan muuttuvia elementtejä tarpeet huomioiden. Toisaalta on hyvä miettiä, että olen tehnyt opinnäytetyöni yksin ja se perustuu omaan työpäiväkirjaani, joten kerätty tieto on hyvin tutkijakohtaista ja tarkastelen asioita lopulta omasta näkökulmastani, oma asiantuntijuus ja osaami- nen huomioiden.

## 6 TUTKIMUSTULOKSET

Työpäiväkirjan tuottaman aineiston käsittelin tutkimuskysymysten mukaisesti; Mitä nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työ pitää sisällään ja millaisia kehittämistarpeita työn tekemisessä nousee esille? Havaitsin aika nopeasti tutkimuksen edetessä, että työn sisältö ja kehittämistarpeet kulkevat käsi kädessä. Kummankin yhdistävän luokan osalta nousi esiin samankaltaisia pääluokkia, mutta niiden tarkastelunäkökulma oli erilainen. Mietin raporttia kirjoittaessa, että käytäntö tutkimuskysymyksiä ikään kuin vuoropuheluna, mutta johdonmukaisuuden näkökulmasta käsittelin kummankin tutkimuskysymyksen erillisinä osioina.

Tuloksia tarkasteltaessa on hyvä huomioida, että tässä tutkimuksessa on kuvattu nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työn sisältöä. Useimmiten ratkaisuasiantuntijoilla on lisäksi myös muita tehtäviä, kuten eri etuuksien ratkaisutyötä sekä muita vastuita kuten kouluttajana tai työn tutorina toimimista.

### 6.1 Nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työn sisältö

Ensimmäinen tutkimuskysymys koski nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työn sisältöä ja millaisia elementtejä siihen kuuluu. Aineistosta tuli esille monipuolinen työnkuva, joka pitää sisällään laajasti monenlaisia tehtäviä. Nämä tehtävät toistuivat läpi koko työpäiväkirja-aineiston.

Nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisutyö sisältää monenlaisia tehtäviä, jotka nostavat esiin tarpeen oman työn organisoinnille ja järjestelylle. Osa tehtävistä vaatii myös kalenterointia, koska esimerkiksi nuorten haastatteluille varataan useimmiten erillinen aika. Kokoukset ja koulutukset merkitään myös kalenteriin, mikä helpottaa oman työajan suunnittelua.

Työn olennaisin osa ovat keskustelut nuorten kanssa, sekä nuorten kontaktointit niin puhelimitse kuin viesteillä. Yhteydenpito tuo omalta osaltaan päiviin aikataulua, mutta aikataulut saattavat myös kesken kaiken muuttua. Työnkuvaan kuuluu päivystäminen nuorten palveluihin liittyvässä Skype-ringissä, johon yhteistyökumppanit voivat ottaa yhteyttä. Yhteydenotto voi muuttaa yllättäen viikon aikataulusuunnitelmaa.

”Iltapäivällä tuli Skypeen puhelu ja sovittiin nuoren kanssa haastattelu-aika huomiselle. Paikalla oli TE-palvelujen asiantuntija ja nuori.”

Yhteydenottoja voi olla useampia päivässä. Joskus nuoria tavoitetaan, jolloin saadaan haastattelu joko tehtyä tai varattua sille erillinen aika. Toisinaan nuoria ei heti tavoiteta. Haastattelu puolestaan johtaa päätöksentekoon, eli nuorelle tehdään joko myönteinen tai kielteinen päätös kuntoutuksesta. Tämä vaihe sisältää paljon pohdintaa ja tietojen kirjaamista.

”Kirjoittelin nuoren ammatillisen kuntoutuksen osalta myöntöperusteita erään nuoren hakemukseen liittyen. Paljon kirjaamista ja pohtimista. Toimintakyvyn arviointia monelta kantilta.”

Työhön kuuluu olennaisena osana erilaisiin palavereihin sekä koulutuksiin osallistuminen. Asiantuntijan työ on myös jatkuvaa oppimista, koska työn ohjeistukset tarkentuvat, tulee uudenlaisia töitä, laki saattaa muuttaa olennaisesti asioita, minkä seurauksena tarvitaan lisäkoulutusta. Koulutukset ovat olennainen osa ammatillisuutta ja ne mahdollistavat kerralla kouluttajien toimesta tiedon jakamisen isolle ryhmälle. Työpäiväkirjan edetessä havaitsin myös, että suurin osa palavereista ja koulutuksista sijoittuu aamuun.

”Aamu alkoi nuoren ammatillisen kuntoutuksen täydennyskoulutuksella.”

Aineistosta tuli esille, että nuoren ammatillinen kuntoutus pitää sisällään myös paljon sellaista työtä, joka ei johda haastatteluun. Toisinaan kuntoutuksen päättymisen jälkeen tarvitaan jatko-ohjausta, jatkosuunnitelmien varmistamista ja yleistä palveluneuvontaa, joissain tapauksissa myös palveluohjauksellista työtettä.

”Olin sopinut muutaman seurannan ja ”motivaatiopuhelun”. Toisen nuoren kohdalla oli ihan mahtava keskustelu ja päädyimme siihen, että soittelen vielä syksyllä uudelleen, että mikä on tilanne.”

Nuoren ammatillisessa kuntoutuksessa nuoren kuntoutusprosessin etenemistä seurataan. Tämä mahdollistaa sen, että tarvittaessa voidaan tehdä jatko-ohjausta, jos havaitaan, että nuorella olisi mahdollisuus hakea esim. työmarkkinatukea tai opintotukea kuntoutuksen päättymisen jälkeen. Joskus nuoren kontaktointi ei johda haastatteluun, vaan yhteydenotot ovat puhtaasti eri palveluihin ohjaamista ja asioista keskustelua.

”Työpäivä meni aika lailla hujauksessa. Juttelin useamman nuoren kanssa, jotka eivät kokeneet nuoren ammatillista kuntoutusta omakseen. Toisaalta tein paljon palveluohjausta kuntoutuksen näkökulmasta ja ohjasin heitä muihin tahoihin. Monella oli myös selvät sävelet.”

Nuoren ammatillinen kuntoutus on tuonut mukanaan enenevässä määrin yhteistyötä niin sisäisten kuin ulkoisten tahojen kanssa. Ulkoisina yhteistyökumppaneina voi olla monen eri sektorin toimijat, valmentajat tai esimerkiksi sosiaalityö. Sisäisiä yhteistyökumppaneita ovat esimerkiksi oman tai toisen etuuden ratkaisuasiantuntijat sekä palveluasiantuntijat ja Kelan erityistyöntekijät kuten moniammatillisen palvelun (MAP) työntekijät. Yhteistyö voi tarkoittaa esimerkiksi nuoren Nuotti-valmentajan kanssa käytyä keskustelua siitä, onko perusteita tehdä valmennukseen jatkopäätöstä tai yhteydenpitoa tarvittaessa mm. etsivä nuorisotyön kanssa. Etsivä nuorisotyö voi olla mm. nuoren kanssa yhteydessä Kelaan haastattelun ajan varaamiseksi ja joskus etsivät voivat olla myös mukana haastattelussa, nuoren tukena ja nuoren suostumuksella. Sisäisen yhteistyön esimerkkinä voi olla keskustelut

nuoren ammatillisen kuntoutuksen kuntoutusvaihtoehdoista toisen etuuden, kuten työttömyysetuus, ratkaisuasiantuntijan kanssa.

## 6.2 Nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työn kehittämistarpeet

Toinen tutkimuskysymys koski konkreettisesta työstä esiin nousseita haasteita tai kehittämiskohteita. Työtehtäviin liittyvät olennaisesti koulutukset ja palaverihin osallistuminen, joita pidetään lähinnä aamuisin. Erityisesti työpäiväkirjan alkuviikkoina oli havaittavissa kehittämistarvetta aamupalaverihin liittyen. Koko ryhmän yhteinen aamupalaveri saattoi pitää sisällään tietyn kuntoutusetuuden käsittelyyn tai sen teknisiin haasteisiin liittyviä asioita. Tämä tieto ei ollut kaikille palaveriin osallistuneille tarpeellista.

”Aamupalaveri liittyen työtilanteeseen. Lopulta se käsitteli taas vaativaa lääkinnällistä kuntoutusta...he puhuivat ratkaisuteknisiä asioita.”

Ratkaisuasiantuntijoilla voi olla nuoren ammatillisen kuntoutuksen työn lisäksi muita työtehtäviä, jotka vaativat oman panoksensa ja paneutumisensa ja näin ollen se voi aiheuttaa ajankäytön haasteita. Työpäiväkirjan useassa merkinnässä nousi esille rauhoitetun työajan mahdollistaminen. Nykyisin digitaaliset välineet mahdollistavat monenlaisia yhteydenottokanavia, joiden kautta ihmiset voivat kontaktoida. Nuoren ammatillisen kuntoutuksen työ vaatii myös tavanomaista enemmän yhteistyötä. Monesta kanavasta tulevat yhteydenotot, kiire ja keskeytykset voivat kuitenkin aiheuttaa jopa kaoksen tuntua työpäivään. Työpäivät saattavat myös venyä, jotta mm. kirjaukset saa tehtyä ajallaan. Päätöksenteon osalta kirjaaminen ja siihen menevä aika nousikin yhdeksi kehittämisen kohteeksi.

”...Tässä välissä taas tuntui, että ei mitään järkeä. Todella sekava päivä. Puhelin soi, Lync soi, tulee sähköpostia. Aivan kaoottista...”

Kuntoutusetuuteen liittyy monenlaisia töitä ja eri vaihtoehtoja. Nuoren ammatillinen kuntoutus on yksi kuntoutusmuoto esimerkiksi ammatillisen kuntoutuksen lisäksi. Mikäli nuoren ammatillisen kuntoutuksen työtä ei ole merkitty oikeanlaisilla tunnisteilla, se voi tuoda haasteita työn oikea-aikaiseen käsittelyyn. Joskus esimerkiksi soittopyynnön ohjautuminen oikealle henkilölle voi viedä aikaa. Nuoren ammatillisen kuntoutuksen asia on aina tietyllä ratkaisuasiantuntijalla seurattavana prosessin etenemisen ja jatko-ohjauksen näkökulmasta. Oman työn organisointia voi vaikeuttaa se, jos seurattaita vapautuu käsittelyyn liian paljon samaan aikaan.

Yhteydenpito on yksi osa työtä ja tärkeimpänä siinä yhteydenotot nuoriin eli asiakkaisiin. Nuoren tavoittaminen voi olla joskus puhelimitse haastavaa, jolloin joudutaan ottamaan yhteyttä muilla tavoilla, kuten asiointipalvelun kautta lähetettävillä viesteillä tai kirjeellä. Yksilöllisten viestien kirjoittamiseen menee aikaa.

”Nuoria en tavoittanut. Toisen numeroon ei saanut yhteyttä ja toinen ei vastannut tekstiviestistä huolimatta puhelimeen. Kirjoitin molemmille yksilölliset viestit, joiden tekemiseen meni oma aikansa.”

Yhteydenpidon korostuminen osana työtä tuo mukanaan myös kehittämisen tarpeet esimerkiksi tavoitettavuuden osalta koskien sekä sisäisiä että ulkoisia yhteistyökumppaneita. Erityisesti työpäiväkirjan alkuvaiheessa oli nähtävissä Kelan sisäisten ja ulkoisten yhteistyökumppanien tuen tarve, koska konsultaatiota ja kysymyksiä palveluun liittyen tuli viikoittain useita. Kelan sisäisen konsultaation näkökulmasta tarve omalle erilliselle asiantuntijan tuelle näyttäytyi aineistossa, koska työtapana ja palvelu oli uusi.

Tavoitettavuuden näkökulmasta kehittämiskohteena nousi esiin myös Kelan ratkaisuasiantuntijoiden tavoitettavuudessa. Välillä on epäselvää, keneen ja miten yhteistyökumppani voi ottaa yhteyttä nuoren asioissa. Tähän haasteensa tuo myös se, että välttämättä nuoren valmentaja ei ole tiedossa heti päätöksenteon jälkeen. Joskus voi tarvita lisätietoa valmennuksen toteutumisesta ja tällöin mahdollisuus suoraan yhteydenpitoon nuoren valmentajan kanssa on tärkeää.

Toisinaan nuorten tavoitettavuus on vaikeaa, eikä siinä onnistuta. Tavoitettavuusongelmat voivat lisätä omaa työpainetta ja sitä, että asiat jäävät odottamaan seuraavaa yritystä. Toisinaan osa nuorista on estänyt Kelan yhteydenotot, mikä poissulkee mahdollisuuden keskustella asioista ja siten myös reagoida nuoren ajankohtaiseen tilanteeseen.

”Tavoittelin nuorta, mutta nuori oli estänyt Kelan puhelut, jonka vuoksi en sitten häntä tavoittanut. Olisin kertonut hänelle nuoren ammatillisesta kuntoutuksesta ja sen ajalta maksettavasta kuntoutusrahasta.”

Työhyvinvoinnin näkökulmasta työhön liittyy monenlaisia elementtejä, jotka nostavat kuormitusta voi tuoda haasteita työssä jaksamiseen. Ratkaisutyö pitää sisällään monenlaisia kohtaamisia ja elämäntilanteita. Työtä tehdään yksin, ja nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisutyö ei ole useinkaan ainoa työtehtävä. Tämä tuo mukanaan työn keskeytymisen elementit, kun rauhoitettu työaika puuttuu. Omaan työhön liittyvät työtehtävät voivat olla hyvinkin erilaisia ja jokainen vaatii omanlaisensa keskittymisen ja kokonaisuuden arvioinnin. Kun työ keskeytyy ja työn sisältö on sekavaa, saattaa erityisesti henkisen hyvinvoinnin näkökulma nousta esiin stressin kokemuksena. Joskus työtehtävät seuraavat myös kotiin ja kuormitus ulottuu vapaa-ajalle, jolloin palautuminen työstä jää vajaaksi. Kollegat ovat merkittävä tuki haastavien tilanteiden purkamiseen puolin, jos toisin.

”...juteltiin muun muassa stressistä ja sen kokemuksista. Toisaalta tämä oli työn auki puhumista ja tietyllä tapaa työnohjausta, mikä meiltä puuttuu.”

Nuoren ammatillisen kuntoutuksen oikea-aikaisesta ajoituksesta heräsi monenlaisia ajatuksia. Oikea-aikaiset palvelut mahdollistavat jatkosuunnitelmien rakentamisen tai tarvittavan tuen löytymisen

nuoren elämässä. Yhteistyötahoilla tai nuorilla ei välttämättä ole tietoa Kelan tarjoamista palveluista, jolloin oikea-aikainen ohjautuminen palveluihin voi olla haastavaa.

”Kuntoutukseen ohjautuminen on aika haastavaa...Nuoren ohjautuvat palveluun... liian myöhään. Monesti yhteistyötahoilla ei ole myöskään tietoa siitä, mitä palveluita on tarjolla.”

Toisinaan soitot liittyivät puhtaasti muihin palveluihin ohjautumiseen, eri vaihtoehtojen miettimiseen ja asioiden auki puhumiseen. Auki puhuminen helpottaa ymmärrystä siitä, mihin on mahdollisesti hakemassa, mitä se tarkoittaa käytännön elämän näkökulmasta ja mihin nuori olisi sitoutumassa.

”Moni soitto koski tänään yleistä palveluohjausta. Työmarkkinatuen hakemisesta, toimeentulotuesta, eri vaihtoehtojen miettimistä sekä palveluiden kertomisesta. Mitä palvelut pitävät sisällään, mitä on nuotti-valmennus, mitä on ammatillinen kuntoutus-selvitys. Kuuntelua ja kohtaamista.”

Kelan nuoren ammatillisen kuntoutuksen palvelut ja muut vaihtoehdot ovat monille nuorille tuntemattomia, joten usein keskusteluissa käydään lyhyesti läpi, mitä mikäkin palvelu tarkoittaa. Nuorille voi olla epäselvää, mitä tukia hän voi hakea, tai mistä saada tukea muihin elämän haasteisiin. Keskustelun myötä lopputulos voi ollakin ohjaus jonkin toisen tahon palveluihin. Toisinaan keskustelun aikana voidaan päätyä siihen, että nuoren ammatillisen kuntoutuksen palvelut eivät ole ajankohtaisia tai tarpeellisia. Jokaisen nuoren tilanne on yksilöllinen, joten myös nuorten ohjaaminen on aina yksilöllistä.



## 7 JOHTOPÄÄTÖKSET JA SUOSITUKSET

Opinnäytetyöni päätavoitteena oli selvittää mitä nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työ pitää sisällään ja millaisia kehittämiskohteita konkreettisesta työstä nousee esille. Työ toteutui analysoimalla, sisällönanalyysiä käyttäen, työpäiväkirjamerkintöjä yhteensä 9 viikon ajalta.

Vertailin tutkimuksen tuloksia jo aiemmin tehtyihin tutkimuksiin ja artikkeleihin. Näistä merkittävimpänä vertailukohtana oli 27.8.2019 julkaistu tutkimus ”Apu on ollut mittaamattoman arvokasta”. Kelan nuorten ammatillisen kuntoutuksen uusi NUOTTI-valmennus ja suullisen hakemisen malli. Tutkimus oli osa NEET-nuorten kuntoutuksen kehittämisen projektia. Tavoitteena oli arvioida projektiin kuuluviin kuntoutuspalveluihin hakeutumista ja Nuotti-valmennuspalvelua. Tutkimukseen oli haastateltu myös Kelan kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijoita. (Miettinen ym. 2019, 5; 13.)

Omassa tutkimuksessani tuli esiin nuorten tavoitettavuuden haasteet. Myös Miettinen ym. (2019, 23; 40) ovat tuoneet esiin tämän tutkimuksessaan. Nuoria ei tavoiteta puhelimitse, eikä kirjeitse. Tavoittaminen haastattelua varten kuvattiin vaikeana, eikä suurta osaa palveluun esitetyistä nuorista kyetty tavoittamaan. Osa jättää vapaaehtoisesti vastaamatta, osaa tutkimukseen osallistuneiden etuuskäsittelijöiden taholta kuvattiin ”kadonneina nuorina”.

Pääsääntöisesti työtä tehdään puhelimitse ja tutkimuksessani nousi esiin kuuntelu ja kohtaaminen. Nuoren ammatillinen kuntoutus toi mukanaan uudenlaisen tavan tehdä työtä, kun päätöksen tekemiseen tarvitaan vain suullinen hakemus. Myös Miettisen ym. (2019, 42) tutkimuksen mukaan palveluun ohjautuminen suullisen hakemisen kautta on uutta ja kuntoutuksessa suuri muutos. Aikaa haastatteluun menee enemmän kuin 15 minuuttia. Uutta tapaa tehdä työtä ei koettu kuormittavana, vaan tuoneen vaihtelua työn tekemiseen sekä mielekkyyttä, myös nuoren kohtaaminen kuvattiin tärkeänä.

Miettinen ym. (2019, 43) nostavat esiin näkemyksiä, joiden mukaan palveluista tiedottaminen mahdollistaisi erityisesti nuotti-valmennuksen kohdistumisen paremmin siihen kohderyhmään, joka hyötyisi palvelusta oikea-aikaisesti. Nuorten kuntoutukseen ohjautumisen oikea-aikaisuus nousi esiin myös tutkimuksessani, joten tutkimustulos vahvistaa tätä.

Tutkimuksessani tuli esiin sisäisen ja ulkoisen yhteistyön tekeminen sekä sen tärkeys eri tahojen kanssa. Tätä tulosta vahvistaa myös Miettisen ym. tutkimus (2019, 38–39). Sen mukaan nuoret ohjautuvat nuoren ammatilliseen kuntoutukseen monien tahojen toimesta: sisäisesti esim. sairauspäivärahan, toimeentulotuen ja opintotuen ratkaisutyöstä, tai ulkoisesti heitä ohjaavat esim. sosiaalityöntekijät, TE-toimistojen työntekijät ja ohjaamojen etsivät nuorisotyöntekijät. Näiden tahojen kanssa ratkaisuasiantuntijat tekevät työtä. Yhteistyössä voi ilmetä haasteita, mikä nousi tutkimuksessani esiin kehittämiskohteena.

Yhteistyön haasteista mainitaan myös Miettisen ym. (2019, 44) tutkimuksessa jopa hieman kriittiseen sävyyn. Tiedonkulku on haastavaa erityisesti lähettävälle tahoille. He eivät tiedä nuoren tilanteesta, onko nuoria tavoitettu tai miten asia on edennyt. Tutkimus nostaa esiin verkostoyhteistyön tärkeyden erityisesti nuorten prosessin aikana. Verkostojen välisen yhteistyön vahvistamista toivottiin. Tiedonkulun tulisi toimia saumattomasti, jotta nuoren kanssa toimivat eri tahot voisivat tarjota omia palveluitaan. On kuitenkin huomioitava, että yhteistyön tekemisessä yksi merkittävä vaikuttava tekijä on tietosuoja. Jotta tietoa voitaisiin riittävän kattavasti jakaa, se edellyttäisi muutosta lainsäädännössä. (Miettinen ym. 2019, 59.)

Varsinaisesti Kelan nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työtä ei ole tutkittu. Mutta asiantuntijatyötä, työajan käyttöä sekä asiantuntijoiden työhyvinvointia on. Työn tekemisen sisällöllisestä näkökulmasta tutkimuksestani tuli esiin asiantuntijatyön keskeytyminen ja pirstaleisuus, työn tekemisen ajalliset haasteet sekä välillä jopa kaoottinen tunnelma työn tekemisen hetkissä erinäisten viestintävälineiden välkkyessä taustalla.

Työterveyslaitoksen laajamittainen tutkimus AikaJärjestys asiantuntijatyössä (2016) osoittaa, että asiantuntijatyö on ajallisesti säädeltyä, mutta usein ennakoimatonta. Työllä itsellään voi olla oma aikataulunsa, joka on arvaamaton. Usein työtä tehdään myös tässä hetkessä, jolloin pitkäjänteinen ja suunnitelmallinen toiminta voi jäädä taka-alalle. Haasteena myös Työterveyslaitoksen tutkimuksessa nousi esille, miten asiantuntijat voivat aikatauluttaa ja suunnitella työtä, joka ei etene suunnitellun aikataulun mukaan ja joka on yllätyksellistä, ennakoimatonta ja edellyttää nopeaa reagointia. (Toivanen ym. 2016, 38.) Yhteneväisyyttä löytyy myös tutkimuksestani.

Tutkimukseni nosti esiin erilaisten digitaalisten työkalujen, kuten sähköposti ja Skype, vaikutuksen työn keskeytymiseen. Tätä vahvistaa myös Työterveyslaitoksen tutkimus, joka nostaa esiin digitalisaation ja erilaisten digitaalisten työkalujen käytön osana asiantuntijatyötä. Ne lisäävät todennäköisyyttä työn keskeytyksiin ja ”multitaskaamiseen” varsinkin sellaisissa tilanteissa, joissa työtahti on kiivas ja asiantuntija on aina tavoitettavissa. On kuitenkin huomioitava, että myös asiantuntija on itse aktiivinen toimija, joka arvioi tulevien impulssien tärkeyttä ja arvoasteikkoa omalla tehtävälisellä. (Toivanen ym. 2016, 54.)

Nostin tutkimuksessani esille, että nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan ei ole ainoa työtehtävä, jota Kelan kuntoutuksen käsittelijä tekee, hänellä saattaa olla myös muita vastuita ja velvollisuuksia. Tätä vahvistaa myös Työterveyslaitoksen tutkimus, jonka mukaan asiantuntijan työaika on jakautunut lukemattomiin toimintoihin ja työtehtäviin. Toita saattaa olla useita jonossa ja päivät saattavat täytyä useista ”sälätöistä”. Tämä voi johtaa ”multitaskaamiseen”. (Toivanen ym. 2016, 69.)

Työhyvinvointi ja työssä jaksaminen nousi tutkimuksessani yhdeksi kehittämisen kohteeksi. Tätä tukee myös Työterveyslaitoksen tutkimus, joka tarkastelee asiaa erityisesti työajan ja työn tekemisenä näkökulmasta. Kovalla työtahdilla on vahva yhteys väsymyksen tai voimattomuuden kokemusten

sekä keskittymiskyvyn ja muistin heikkenemisen välillä. Tähän, ja lisäksi unettomuuteen ja nukahtamisvaikeuksiin, oli vaikuttamassa myös liian monet yhtäaikaiset työtehtävät. (Toivanen ym. 2016, 81.)

Tähän ratkaisuna Työterveyslaitoksen tutkimuksessa nostettiin esille, että aikataulut pyrittäisiin rakentamaan niin, että niissä on joustoa ennakoimattomia tapahtumia varten. Tutkimus nosti esiin myös mielenkiintoisen näkökulman siitä, että jos toimitaan tiukasti aikaisemmin laaditun aikataulun mukaisesti, on toiminta pakostakin menneisyydestä kumpuavaa. ”Aikataulut on tehty ennen nykyhetkeä ja tämän päivän tietämystä. Uuden syntymiselle, sille mitä tilanne tässä ja nyt tarjoaa, kannattaa varata oma pieni aikansa.” Tutkimus nostaa esille myös sen, että työntekijältä vaaditaan kykyä nopeisiin päätöksiin, notkeutta ja hyviä itsensä johtamisen taitoja, kun työ on ennakoimatonta. Tämän tueksi tarvitaan organisaatiotasolla yhteistä, toimintaa tukevaa aikataulusuunnittelua, aikarakehteita, aikatauluja, jotka sitovat ihmiset yhteen ja antavat tahdin toiminnalle. (Toivanen ym. 2016, 38.) Omassa tutkimuksessani tuli esille asioiden aikatauluttaminen ja järjestely. Työterveyslaitoksen tutkimus tuo hyvin esille siihen liittyen, että myös väljää aikaa tulee jättää yllättävien asioiden varalle.

Tutkimuksessani nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työn sisällöstä nousi esiin yhteistyön tärkeys niin sisäisten kuin ulkoisten tahojen kanssa. Työterveyslaitoksen tutkimus nostaa esiin myös tämän seikan. Asiantuntijatyöhön liittyy toisistaan riippumattomat, verkottuneet työtehtävät. Toisaalta myös työntekijöiden ja työtehtävien keskinäiset yhteydet ja seurausvaikutukset ovat monimuotoistuneet. Tämä tulee esiin erityisesti verkostomaisessa työssä, jossa kokonaisuus kehittyy irrallisista mutta toisiinsa liittyvistä paloista. (Toivanen ym. 2016, 40)

Johtopäätöksenä voin todeta, että nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työ on monipuolista ja laaja-alaista. Työhön sisältyy paljon yhteydenpitoa nuoriin, sekä sisäisiin ja ulkoisiin yhteistyötahoihin. Työhön sisältyy myös paljon vastuuta asiakkaiden prosesseista sekä jatko-ohjauksesta. Palveluohjauksellinen työote auttaa ohjaamaan asiakkaita heidän tarvitsemiensa palveluiden äärelle, empaattinen kuuntelu puolestaan auttaa siinä hetkessä, kun nuoren elämä tuntuu olevan jumissa tai mullin mallin. Työtehtävien laaja-alaisuuden vuoksi koulutuksiin ja palavereihin osallistuminen on tärkeä osa työtä. Näistä nousee esille myös kehittämistarpeita. Palaverikäytäntöjen tarkastelu ja tarpeenmukaisuus nousi esille. Kehittämistarpeita nousi esille lisäksi konsultaatiomuodoissa, työhyvinvoinnin tukemisessa sekä työn ohjautumisessa. Myös työn tekemisen tapoja ja sisältöjä voisi olla hyvä tarkastella tarkemmalla tasolla. Työn pirstaleisuus ja keskeytyminen aiheuttavat omat haasteensa myös työhyvinvoinnin näkökulmasta, joten esim. työnohjaus voi joissain tapauksissa olla perusteltua.

## 8 POHDINTA

Opinnäytetyöni tarkoituksena oli tutkia nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työtä Kelan itäisessä vakuutuspiirissä. Tutkimuskysymyksiä minulla oli kaksi: millaisia työtehtäviä nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työhön sisältyy ja mitä kehittämiskohteita nousee esille. Tutkimukseni toteutin hyvin konkreettisella tasolla analysoimalla 9 viikon ajalta kertyneitä päiväkirjamerkintöjä työstäni. Työnantaja mahdollisti minulle tällä ajalla keskittymisen pääsääntöisesti nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työhön. Työnkuvaani sisältyy yleensä myös mm. kuntoutusrahan ja ammatillisen kuntoutuksen ratkaisutyötä. Tutkimus nosti esiin tietoa nuoren ammatillisen kuntoutuksen ratkaisuasiantuntijan työn sisällöstä sekä mahdollisista kehittämiskohteista.

Opinnäytetyöni merkitystä voidaan tarkastella useammasta näkökulmasta. Työnantajalle tutkimus tuo lisätietoa työtehtävien sisällöstä ja solmukohdista, sekä mitä asioita jatkossa voisi kehittää. Konkreettisella tasolla vaikutus voi olla esim. työvuorosuunnitelmien laatimiseen tai sen miettimiseen, mitkä tekijät voivat vaikeuttaa työn tekemistä. Tulevaisuudessa työ tulee muuttumaan entistä enemmän kokonaisuuksien hallintaan ja kanssakulkemiseen, joten opinnäytetyöni tuottaa ennakkotietoa työn sisällöstä hyvin käytännön tasolla.

Nuoren eli palveluun hakeutuvan asiakkaan näkökulmasta työni merkitys voi näyttäytyä välillisesti. Esimerkiksi käsittelyajan lyheneminen voi mahdollistaa oikea-aikaisemman palveluun ohjautumien tai elämäntilanteeseen sopivan ohjauksen ja neuvonnan. Nuori saa päätöksen nopeammin ja sen myötä hänen asiansa saattava lähteä edistymään jouhevammin, kun hän pääsee tarvitsemaansa palveluun oikea-aikaisesti ja tällä ehkäistään esim. syrjäytymistä ja lisätään hyvinvointia. Sosiaalialan näkökulmasta työni merkitys on välillinen, mutta vaikutuksia voi syntyä esimerkiksi tilanteissa, jossa nuorelle mahdollistuu oikea-aikaiset palvelut ja hän pääsee niiden tuella opiskelu-/tai työelämään.

Työstäni hyötyy myös Savonia ammattikorkeakoulu päiväkirjamuotoisten opinnäytetöiden kehittämisen näkökulmasta. Päiväkirjamuotoinen opinnäyte antaa erilaisen vaihtoehdon niin sanotusti perinteisten opinnäytteen rinnalle. Opinnäytetyöni poikkeaa myös perinteisestä päiväkirjamuotoisesta opinnäytteestä, koska olen tehnyt sen sisällönanalyysiä hyödyntäen. Päiväkirjaopinnäyte sopii hyvin esim. uudenlaisen työtehtävän analysointiin ja mahdollisten kehittämiskohteiden esille nostamiseen. Opinnäytetyöni toi esille sen, että myös päiväkirjaopinnäytetyö on mahdollista tehdä monella eri tavalla. Jokaiselle oppijalle löytyy omanlainen tapa tehdä asioita, mahdollisuus kehittää omaa työtä ja nostaa esille asioita myös omassa työyhteisössä. Opinnäytetyöni sisällönanalyysin myöhemmässä vaiheessa mietin, että olisi ollut mielenkiintoista tehdä työpäiväkirja äänittämällä ja sen jälkeen litte-roimalla, vaikka prosessi olisi ollut enemmän työpanosta vaativa.

Koin opinnäytetyöni tekemisen merkityksellisenä ja hyvin antoisana, vaikkakin haastavana. Työn tekeminen mahdollisti minulle asioiden tarkastelun hyvin konkreettisella tavalla. Opin laadullisen tutkimuksen tekemistä hieman uudeltaisesta näkökulmasta. Opinnäytetyön tekeminen mahdollisti myös

omien työtapojen tarkastelun työtä tehdessä ja sen myötä ammattitaidon kartuttamisen ja asiantuntijana kasvun. Opinnäytetyöni merkitys toteutui myös metatasolla, koska työ ei edennyt suunnitellussa aikataulussa eikä suunnitelmien mukaan. Prosessin edetessä elämä toi mukanaan haasteita, jotka hidastivat opinnäytetyöni tekemistä. Mutta tämä on opettavainen kokemus, että aina asiat eivät mene niin kuin on suunnitellut ja joskus joutuu kulkemaan kiertoreittiä pitkin.

Kuitenkin se kiertoreitti mahdollisti minulle ajattelun, jota erityisesti sisällönanalyysin tekemisessä tarvitaan. Tunsin materiaalin syvällisesti ja luin sen useita kertoja läpi ennen analyysin aloittamista. Työpäiväkirjani analyysivaihe osoittautui kuitenkin yllättävän työlääksi ja erityisesti toisen tutkimuskysymyksen osalta haastavaksi. Opinnäytetyön tekeminen yksin toi tietynlaista yksin puurtamisen tunnetta, ja ajatuksia vaihdoin lähinnä työni ohjaajan kanssa. Uudenlaisen tiedon omaksuminen ja sen soveltaminen kokeillen oli opinnäytetyössäni erityisen mieluista. Sain tarkastella asioita hyvin eri tavalla. Se mahdollisti kasvun ja oman polun kulkemisen. Ehkäpä jopa kornilta kuulostaen voin rehellisesti todeta, että lopputulos ei ole itsetarkoitus, vaan matka, jonka kulkee. Näin ollen opinnäytetyöni merkitys on itselle hyvin suuri.

“I shall be telling this with a sigh  
Somewhere ages and ages hence:  
Two roads diverged in a wood, and I-  
I took the one less traveled by,  
And that has made all the difference.”  
(Frost 1961, 84.)

## LÄHTEET JA TUOTETUT AINEISTOT

- ALASUUTARI, P. 1999. Laadullinen tutkimus. 3.uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- ALHANEN, K., KANSANAHO, A., AHTIAINEN, O-P., KANGAS, M., SOINI, T. ja SOININEN, J. 2016. Työnohjauksen käsikirja. Helsinki: BoD - Books on Demand.
- AMMATTIKORKEAKOULULAKI. L14.11.2014/932.Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-03-31]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2014/20140932>
- ARENE 2017. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden eettiset suositukset. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 2019-03-31]. Saatavissa: [http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene\\_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?t=1526903222](http://www.arene.fi/wp-content/uploads/Raportit/2018/arene_ammattikorkeakoulujen-opinnaytetoiden-eettiset-suositukset.pdf?t=1526903222)
- DOLORIERT, C. ja SAMBROOK, S. 2012. Organisational autoethnography. Journal of Organisational Ethnography. Vol 1 (1). 83-95. [E-artikkeli] [Viitattu 2019-05] Saatavissa:<https://search-proquest-com.ezproxy.savonia.fi/docview/1031192240?pq-origsite=primo>
- FIILANDER, K. 1997. Kehittäjät tulevaisuuden verkosto-asiantuntijoina. Teoksessa: Kirjonen, J., Remes, P. ja Eteläpelto, A. (toim.). 1997. Muuttuva asiantuntijuus 1997. Jyväskylä: Koulutuksen tutkimuslaitos.
- FROST, R. 1961. You come too.
- GRÖNFORS, M. 2011. Laadullisen tutkimuksen kenttätutkimusmenetelmät. Hanna Vilkkä (toim.) Hämeenlinna: SoFia-Sosiologi-Filosofiapu Vilkkä. E-kirja. [Verkkojulkaisu]. [Viitattu 2019-04-14]. Saatavissa: [http://vilkka.fi/books/Laadullisen\\_tutkimuksen.pdf](http://vilkka.fi/books/Laadullisen_tutkimuksen.pdf) ( <https://www.finna.fi/Record/hurma.72137> )
- HYPPÄNEN, R. 2010. Työhyvinvointi johtaa tuloksiin: Parhaat käytännöt kymmenen vuoden ajalta. Helsinki: Talentum.
- HÄNNINEN, K., 2007. Palveluohjaus: Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes.
- JÄRVIKOSKI, A., 2013. Monimuotoinen kuntoutus ja sen käsitteet. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2013:43. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 2020-2-16.] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-00-3457-3>
- KAUHANEN, J. 2016. Työhyvinvointi organisaation menestystekijänä: Kehittämishojelman laatiminen. [Helsinki]: Kauppakamari.
- KELA 2018. Nuoren ammatillinen kuntoutus. [Verkkosivu] [Viitattu 2019-03-22]. Saatavissa: <https://www.kela.fi/nuoren-ammattillinen-kuntoutus>
- KELA 2019a. NEET-nuorten kuntoutuksen kehittämisen projekti 2018–2019. [Verkkosivu] [Viitattu 2019-03-22]. Saatavissa: <https://www.kela.fi/neet-nuorten-kehittamishanke>
- KELA 2019b. Mitä kuntoutus on. [Verkkosivu] [Viitattu 2020-2-16] Saatavissa: <https://www.kela.fi/mita-kuntoutus-on>
- KELA 2020. Kelan etuusohje. Ammatillinen kuntoutus. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 2020-2-16] Saatavissa:<https://www.kela.fi/documents/10192/3239836/Ammatillinen%20kuntoutus.pdf>
- KIELITOIMISTON SANAKIRJA 2019. Kotimaisten kielten keskus. [Verkkoaineisto] [Viitattu 2019-04-14]. Saatavissa: <https://www.kielitoimistonsanakirja.fi/netmot.exe?motportal=80>
- KUKKURAINEN, M-L. 2019. Autoetnografia-päiväkirjaan perustuva tutkimus. LAMK PRO [Verkkojulkaisu] [Viitattu 2019-05-12]. Saatavissa: <http://www.lamkpub.fi/2019/01/04/autoetnografia-paiva-kirjaan-perustuva-tutkimus/>
- LAGSTEDT, A. ja KOTILA, H. 2015. Päiväkirjamuotoinen opinnäyte vauhdittaa valmistumista. Teoksessa: Kotila, H., Mäki, K. (toim.) 2015. 21 tapaa tehostaa korkeakouluopintoja. Haaga-Helian julkaisut, Haaga-Helia ammattikorkeakoulu. [Verkkojulkaisu] [Viitattu 2019-03-31]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:ISBN:978-952-6619-78-1>

- LAKI KANSANELÄKELAITOKSEN KUNTOOUTUSETUUKSISTA JA KUNTOOUTUSRAHAETUUKSISTA. L2005/566. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-03-22]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2005/20050566>
- LUUKKALA, J. 2011. Jaksaa, jaksaa, jaksaa...: Työhyvinvointitaitojen kirja. Helsinki: Tammi.
- MAMIA, T. 2009. Mistä työhyvinvointi syntyy? Teoksessa Blom, r., Hautaniemi, A. (toim.). 2009. Työelämä muuttuu, joustako hyvinvointi? Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press.
- MANKA, M-L. 2007. Työrauhanjulistus: Miten olla ihmisiksi alaisena ja esimiehenä. Helsinki: Kirjapaja.
- MIETTINEN, S., VÄLIMAA, O., MÄNTYNEVA, P., KAISVUO, T., HAKALA, P. ja MÄKI, S. 2019. "Apu on ollut mittaamattoman arvokasta". Kelan nuorten ammatillisen kuntoutuksen uusi NUOTTI-valmennus ja suullisen hakemisen malli. Työpapereita. Helsinki: Kela. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2020-1-27]. Saatavissa: <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/304934/Tyopapereita150.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- MIETTINEN, S., KOSKINEN, R., MÄKI, S., MÄNTYNEVA, P. ja VALKAMA, K. 2019. Kokeilusta käytäntöön. Kelan uudet kuntoutukseen hakemisen mallit mahdollisuuksina päästä joustavammin kuntoutukseen. Kuntoutusta kehittämässä 8/2019. [Verkkajulkaisu] [Viitattu 2020-2-16] Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201902215831>
- MÖNKKÖNEN, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä: Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus. E-kirja. [Verkkajulkaisu]. [Viitattu 2019-3-22]. Saatavissa: <https://www.ellibslibrary.com/reader/9789523455313>
- NUORISOLAKI. L1285/2016. Finlex. Lainsäädäntö. [Viitattu 2019-3-22]. Saatavissa: <https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2016/20161285>
- RAURAMO, P. 2004. Työhyvinvoinnin portaat. Helsinki: Edita.
- ROOS, S. ja MÖNKKÖNEN, K., 2015. Ihmisiksi työssä. Työyhteisötaidoilla yhteistä vaikuttavuutta. [Tallinna]: UNIpress.
- SCHAUPP, M., KOLI, A., KURKI, A-L. ja ALA-LAURINAHO, A. 2013. Yhteinen muutos. Työhyvinvointia työtä kehittämällä. Helsinki: Työterveyslaitos.
- SINOKKI, M. 2011. Social factors at work and the health of employees. Helsinki: Kela, Research Department.
- SUOMEN PALVELUOHJAUSYHDISTYS RY. 2020. Mitä palveluohjaus on? [Verkkosivu] [Viitattu 2020-02-21] Saatavissa: <https://www.palveluohjaus.fi/mita-palveluohjaus-on/>
- TEINILÄ, V. 2016. Turvallisen lääkehoidon edistäminen SPR:n lääkinnällisissä katastrofivalmiusyksiköissä. Opinnäytetyö. [Viitattu 2019-03-31]. Saatavissa: <http://urn.fi/URN:NBN:fi:amk-2016120619293>
- TENK 2012. Hyvä tieteellinen käytäntö ja sen loukkausepäilyjen käsitteleminen Suomessa. Tutkimuseettisen neuvottelukunnan ohje 2012. [Verkkajulkaisu] [Viitattu 2019-03-31]. Saatavissa: [https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK\\_ohje\\_2012.pdf](https://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/HTK_ohje_2012.pdf)
- TILASTOKESKUS 2019. Käsitteet. Kvalitatiivinen tutkimus. [Verkkoaineisto] [Viitattu 2019-04-22] Saatavissa: [https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit\\_tutkimus.html](https://www.stat.fi/meta/kas/kvalit_tutkimus.html)
- TOIVANEN, M., YLI-KAITALA, K., VILJANEN, O., VÄÄNÄNEN, A., TURPEINEN, M., JANHONEN, M. ja KOSKINEN, A. 2016. AikaJärjestys asiantuntijatyössä. [E-Kirja] Helsinki: Työterveyslaitos Saatavissa: [http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131617/AikaJarjestys\\_asiantuntijatyo%3%b6ss%3%a4.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131617/AikaJarjestys_asiantuntijatyo%3%b6ss%3%a4.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- TUOMI, J. ja SARAJÄRVI, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

TUOMI, J. ja SARAJÄRVI, A. 2018. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Uudistettu laitos. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Tammi.

VILKKA, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4.uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus.



## LIITE 1: ESIMERKKI PELKISTÄMISESTÄ, TUTKIMUSKYSYMYS 1

Suora lause tekstistä	Pelkistetty ilmaus
Aamu alkoi kahdella palaverilla, joista toinen koski työtilannetta ja toinen kuntoutushan työtilannetta	kaksi palaveria
Aamu alkoi nuoren ammatillisen kuntoutuksen täydennyskoulutuksella	Nuoren ammatillisen kuntoutuksen täydennyskoulutus

## LIITE 2: ESIMERKKI ALAKATEGORIAN LUOMISESTA, TUTKIMUSKYSYMYS 1

pelkistetty ilmaus	Alaluokka
Kaksi aamupalaveria	osallistuminen palaveriin
Nuoren ammatillisen kuntoutuksen täydennyskoulutus	Koulutukseen osallistuminen

## LIITE 3: ESIMERKKI PÄÄLUOKKIEN MUODOSTAMISESTA, TUTKIMUSKYSYMYS 1

ALALUOKKA	PÄÄLUOKKA
osallistuminen palaveriin työjärjestelyistä sopiminen	palaveriin osallistuminen
koulutukseen osallistuminen päivityksiin perehtyminen	koulutus ja päivitykset

## LIITE 4: ESIMERKKI ABSTRAHOINNISTA, TUTKIMUSKYSYMYS 1

Alaluokka	Pääluokka	Yhdistävä luokka
Osallistuminen palaveriin työjärjestelyistä sopiminen	palaveriin osallistuminen	palavereihin sekä koulutuksiin osallistuminen
koulutukseen osallistuminen päivityksiin perehtyminen	koulutus ja päivitykset	

## LIITE 5: ESIMERKKI PELKISTÄMISESTÄ, TUTKIMUSKYSYMYS 2

Suora lainaus tekstistä	Pelkistetty ilmaus
Tavoittelin nuoria puhelimitse siinä onnistumatta	Nuorten tavoitettavuusongelmat
Nettisivuilta löytyi nuotti-valmentajien yhteystiedot, mutta en tiennyt kuka on nuoren valmentaja	Ei ole tietoa, kuka on nuoren valmentaja

## LIITE 6: ESIMERKKI ABSTRAHOINNISTA, TUTKIMUSKYSYMYS 2

Alaluokka	Pääloukka	Yhdistävä luokka
Nuorten tavoitettavuusongelmat nuoret estävät puhelut Kelasta lukuisista yhteydenotoista huolimatta ei tavoiteta	nuorten tavoitettavuuden haasteet	Kehittämistarpeet tavoitettavuudessa ja yhteydenpidossa
Nuoren valmentaja ei ole tiedossa	Nuoren valmentaja ei ole tiedossa	
soittoaikojen siirto	soittoaikojen siirto	
yleinen tavoitettavuusongelma tavoitettavuuden haasteet hidastavat työn tekemistä	yleinen tavoitettavuusongelma	
valmentajien tavoitettavuusongelma	valmentajien tavoitettavuusongelma	
yhteystietoja ei löydy helposti yhteydenpidon haasteet	yhteistietojen vaikea löytyminen	