



Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan käsikirja

Jenni Viitasola

2020 Laurea



Laurea-ammattikorkeakoulu

Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan käsikirja

Jenni Viitasola
Sosionomi AMK
Opinnäytetyö
Joulukuu, 2020

Jenni Viitasola

Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan käsikirja

Vuosi

2020

Sivumäärä

45

Opinnäytetyön toimeksiantaja oli Steppi, joka tuottaa sosiaalista kuntoutusta Vantaan asukkaille. Stepin tarkoituksena on parantaa asiakkaidensa toimintakykyä ja elämännhallintataitoja sekä vahvistaa heidän voimavarojaan. Tavoitteena on lisätä osallisuutta ja ehkäistä syrjäytymistä. Tämän opinnäytetyön tavoite oli luoda Stepin asiakkaiden käyttöön sosiaalisen kuntoutuksen käsikirja, jonka tarkoitus on auttaa asiakkaita ymmärtämään sosiaalisen kuntoutuksen työprosessia ja sen aikana käsiteltäviä aiheita.

Opinnäytetyöraportin teoreettisen viitekehyksen pääkohdat koostuvat sosiaaliohjauksesta, sosiaalisesta kuntoutuksesta sekä osallisuudesta ja syrjäytymisen ehkäisystä. Teoriaosuuden jälkeen kuvataan prosessin kulkua ja sen tuloksia. Raportin lopussa pohditaan luotettavuuden ja eettisyyden toteutumista opinnäytetyössä.

Lopputuloksena syntyi sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan käsikirja sekä erillinen työvihko, jotka saadun palautteen ja työn tekijän itsearvioinnin mukaan tukevat asiakkaan sosiaalista kuntoutumista. Käsikirja ja työvihko toimivat jatkossa sosiaalisen kuntoutuksen työkaluina, ja sen lisäksi niiden avulla voidaan esitellä Stepin tekemää työtä myös yhteistyökumppaneille. Tulevaisuudessa käsikirja ja työvihko voitaisiin muuttaa sähköiseen muotoon, jolloin se olisi digitalisoituvassa maailmassa paremmin asiakkaiden käytettävissä.

Laurea University of Applied Sciences

Abstract

Degree Programme in Social Services

Bachelor of Social Services

Jenni Viitasola

A handbook for a social rehabilitation client

Year

2020

Pages

45

This Bachelor's thesis was commissioned by Steppi, which provides social rehabilitation for the citizens of Vantaa. Steppi's purpose is to improve its clients' capability to function, improve life skills and to reinforce their resources. The aim is to increase participation and to prevent social exclusion. The purpose of this Bachelor's thesis was to help clients understand the process of social rehabilitation and the topics it includes. The aim was to create a handbook for social rehabilitation to be used by Steppi's clients.

The theoretical framework of this thesis consists of social guidance, social rehabilitation, participation and the prevention of social exclusion. The next section in the thesis has a description of the process and the results. Finally, there is an analysis about the ethicalness and reliability of this thesis.

The result was a handbook for the social rehabilitation clients and a separate worksheet, which, based on the feedback and self-assessment, will support social rehabilitation. The handbook and the worksheet will be used as social rehabilitation tools and they can also be used to showcase the work Steppi does to associates. In the future, the handbook and the worksheet could be converted to an electronic format so that they would be more accessible for clients in a digitizing world.

Keywords: social rehabilitation, participation, prevention of social exclusion, capability to function, handbook

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Steppi.....	2
3	Steppi-prosessin kulku ja tarve työkalulle	4
4	Sosiaaliohjaus	5
5	Sosiaalinen kuntoutus.....	9
6	Osallisuus ja syrjäytymisen ehkäisy	12
7	Opinnäytetyöprosessin kulku	14
7.1	Aloituspalaveri.....	16
7.2	Palaverien antia	19
7.3	Asiakaspalautteet	23
8	Toiminnallinen opinnäytetyö	27
9	Työn eettisyys ja luotettavuus	30
10	Pohdinta ja johtopäätökset.....	32
	Lähteet	36
	Kuviot	39
	Taulukot	39
	Liitteet.....	40

1 Johdanto

Tämän opinnäytetyön tarkoitus oli kehittää Vantaan sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden käyttöön käsikirja, joka tukisi heidän kuntoutumistaan. Prosessi alkoi tammikuussa 2020 ja työ valmistui joulukuussa 2020. Työelämän yhteistyökumppanina toimi Vantaan Steppi, joka järjestää sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalista kuntoutusta 18-64-vuotiaille Vantaan asukkaille. Stepissä on kolmen toimintavuotensa aikana alettu kaipaamaan työkaluksi asiakkaiden käyttöön tarkoitettua käsikirjaa, joka auttaisi asiakkaita hahmottamaan sosiaalisen kuntoutuksen työskentelyprosessia Stepissä. Sen lisäksi, että käsikirjasta löytyisi tietoa prosessin eri vaiheista, sen haluttiin toimivan myös työvihkona, johon asiakas voi laatia suunnitelmia sekä seurata omaa edistymistään.

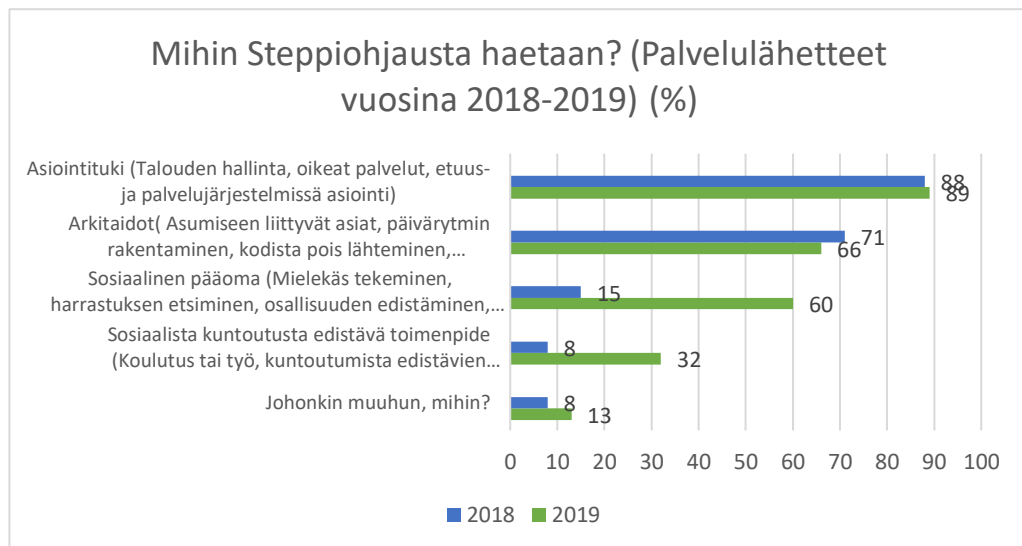
Vakava sosiaalisen syrjäytymisen uhka alettiin 2000-luvun alussa näkemään yhdeksi kuntoutuksen perusteeksi. Eräs kuntoutuksen tavoitteista on vahvistaa sosiaalista osallisuutta ja näin ehkäistä syrjäytymistä. (Järvikoski & Härkäpää 2011, 147.) Kuitenkin vasta vuonna 2015 sosiaalinen kuntoutus tuli sosiaalihuoltolakiin, jossa se on määritelty sosiaalityön- ja ohjauksen keinoin annettavaksi tehostetuksi tueksi, jonka tarkoitus on asiakkaan toimintakyvyn vahvistaminen, osallisuuden edistäminen sekä syrjäytymisen ehkäisy. Sosiaalisen kuntoutuksen tavoitteena on asiakkaan voimavarojen tunnistaminen ja lisääminen, elämännhallintataitojen vahvistaminen sekä edistää asiakkaan mahdollisuuksia päästä työmarkkinoille. (Ihalainen & Kettunen 2016, 226.)

Koska tuloksena oli fyysinen tuotos käsikirjan ja työvihon muodossa, kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö. Esittelen tässä opinnäytetyöraportissani ensin työelämän yhteistyökumppanini, koska tieto Stepin tarjoamasta palvelusta ja työskentelyn kulusta lisää ymmärrystä käsikirjan laatimisprosessista. Seuraavaksi kuvaan työn teoreettisen viitekehyksen, mikä luo pohjaa sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan lähtökohtien ymmärtämiseen sekä selittää käsikirjaan valikoituneita teemoja. Teoriaosuuden jälkeen paneudun kuvaamaan lähes vuoden kestänyttä prosessia vaihe vaiheelta ja pyrin kuvaamaan työn etenemistä mahdollisimman läpinäkyvästi. Kerron pidetyistä palaverista, ja siitä kuinka niissä käytyjen keskustelujen ja saadun palautteen jälkeen muokkasin aina käsikirjaa sekä työvihkoa. Alun palaverien aikaan, jolloin käsikirja ja työvihko hakivat vielä muotoaan, aloitin työn käytännössä katsoen alusta uudelleen, kun palaverien ansiosta hahmotin paremmin, mitä työltä odotettiin. Myöhempien palaverien perusteella lähinnä rakensin tekemäni pohjan päälle lisäten tietoa tai jopa kokonaan uusia kokonaisuuksia. Loppuvaiheessa viilasini vielä kappaleita ja oikoluin työtä sekä varmistin linkkien toimivuuden. Viimeisenä muokkasini käsikirjaa ja työvihkoa asiakkailta saadun palautteen perusteella. Prosessin kuvauksen jälkeen selostan toimintaani sekä kerron käyttämistäni menetelmistä. Lopuksi arvioin vielä työn

tuloksia ja luotettavuutta. Opinnäytetyöraportin päättää pohdinta, jossa reflektoin tekemääni matkaa ja työtä sekä mietin vaihtoehtoja, miten työtä voisi jatkossa vielä kehittää.

2 Steppi

Steppi on Vantaalle 6.3.2017 perustettu sosiaalisen kuntoutuksen palvelu, joka toimi aluksi toistaiseksi voimassa olevana hankkeena, mutta toiminta vakinaistettiin 1.9.2020. Tiimissä työskentelee viisi sosiaaliohjaajaa sekä vastaavaohjaaja. Stepin asiakkuutta haetaan palveluläheteellä (Liite 1), joka täytetään yhdessä omatyöntekijän kanssa siinä yksikössä, jossa asiakkuus on. Pääsääntöisesti asiakkaita ohjautuu uusien asiakkaiden palveluista, suunnitelmallisesta sosiaalityöstä sekä nuorten aikuisten sosiaalipalveluista. Palveluläheteellä kartoitetaan asiakkaan lähtötilannetta ja mihin asioihin sosiaalisesta kuntoutuksesta haetaan apua (Taulukko 1). Haettavan ohjauksen kannalta oleellisia tietoja ovat myös asiakkaan mahdolliset diagnoosit (esim. masennus, kehityshäiriö, ADHD), opiskelu/työtilanne tai -historia sekä voimassa olevat asiakkuudet muihin toimijoihin (esim. TYP, TE-toimisto, päihde- tai mielenterveyspalvelut). (Hietala 2020; Stepin toimintakertomus 2019.)



Taulukko 1: Mihin Steppiohjausta haetaan (Stepin esittelydiat 2020)

Palveluläheteeseen voidaan merkitä asiakkaan avun tarvetta neljästä eri kategoriasta, joita ovat asiointituki, arkitaidot, sosiaalinen pääoma sekä sosiaalista kuntoutusta edistävä toimenpide. Asiointitukeen kuuluu taloudenhallinta, oikeiden palveluiden löytyminen sekä etuus- ja palvelujärjestelmissä asiointi. Arjen hallinta pitää sisällään asumiseen liittyvät asiat, päivärytmin rakentamisen, kodin ulkopuolella liikkumisen ja riippuvuuksien hallinnan. Sosiaalisen pääoma- kategorian sisällä on mielekäs tekeminen, harrastuksen etsiminen,

osallisuuden edistäminen sekä itsestä ja perheestä huolehtiminen. Sosiaalista kuntoutusta edistävä toimenpide voi olla koulutus- tai työllistymispolulle pääsy tai sillä pysyminen sekä jonkin muun kuntoutusta edistävän palvelun löytäminen, kuten kuntouttava työtoiminta ja työkokeilu. Vuonna 2019 eniten haluttiin apua asiointitukeen sekä arkitaitojen kehittämiseen (Stepin toimintakertomus 2019.)

Tärkeä osa palvelulähetettä on kohta, jossa kysytään asiakkaan motivaatiota osallistua sosiaaliseen kuntoutukseen asteikolla 1-10. Stepin toiminta perustuu vapaaehtoisuuteen, joten asiakkaan oma motivaatio sekä sitoutuneisuus työskentelyyn on ensiarvoisen tärkeää tavoitteiden saavuttamiseksi. Siksi myös omatyöntekijän ja asiakkaan on tärkeää olla alun perinkin samaa mieltä Stepin asiakkuuteen hakeutumisesta. Vaikka omatyöntekijä olisi sitä mieltä, että asiakas voisi hyötyä sosiaalisesta kuntoutuksesta, se ei vielä välttämättä tarkoita, että asiakas olisi samaa mieltä ja valmis sitoutumaan työskentelyyn. Omatyöntekijän on myös tärkeää osata kertoa Stepin toiminnasta ennen hakemuksen täyttämistä, jotta asiakas tietää mihin on lähdössä mukaan, eikä käy niin, että asiakkuuden alkamisen jälkeen asiakas tipahtaa pois koska työskentely ei vastaakaan hänen odotuksiaan. (Stepin toimintakertomus 2019.)

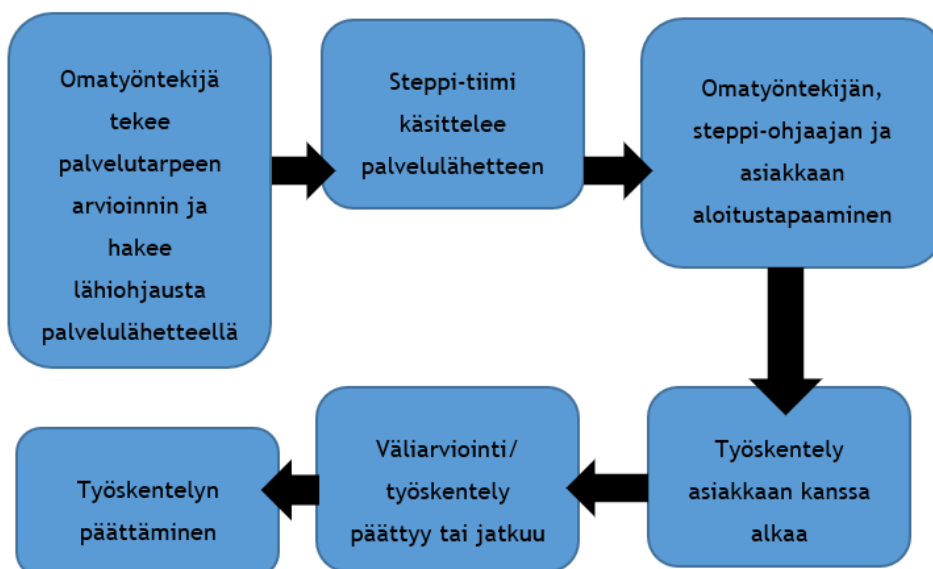
Saapuneet hakemukset käsitellään Stepin viikoittaisessa tiimipalaverissa ja asiakkaat jaetaan sosiaaliohjaajille. Asiakasmäärät saattavat vaihdella paljonkin, mutta keskimäärin kullakin ohjaajalla on noin 10 asiakasta kerrallaan. Vuonna 2019 hakemuksia saapui 109 kpl, joista lähes kaikki päätyivät asiakkuuteen. Stepin asiakkuus voidaan myös evätä, jos tiimi katsoo, ettei asiakas hyötyisi sosiaalisesta kuntoutuksesta. Joidenkin asiakkaiden avuntarve saatetaan katsoa niin suureksi, että tarvitaan enemmän apua kuin mihin Steppi pystyy vastaamaan. Jotkut asiakkaat taas tarvitsevat apua vain yksittäisiin asioihin, joihin katsotaan vähäisemmän tuen riittävän eikä näin tarvetta Stepin asiakkuuteen välttämättä ole. Monille Stepin asiakkaille onkin yhteistä juuri moniongelmaisuus. Erilaiset mielenterveyshäiriöt, päihdeongelmat, kertyneet velat ja sosiaalisten tilanteiden aiheuttama ahdistus toistuvat hakemuksissa kerta toisensa jälkeen. Stepin asiakkaat ovat työikäisiä, mutta monet heistä eivät ole työkykyisiä Stepin asiakkuuden alkaessa, ja monien kohdalla tilanne on kriisiytynyt. Stepin toiminta on hyvin monimuotoista ja jokaisen asiakkaan palvelupolku muodostuu hänen yksilöllisten tarpeidensa mukaan. Stepin asiakkuutta on aikaisemmin haettu 3-6 kuukaudeksi, mutta nyt palvelulähetteeseen merkitään haettujen tapaamiskertojen määrä (5, 10 tai 20 tapaamiskertaa). Tapaamisia on keskimäärin kerran viikossa. Stepin asiakkaat ovat 18-64-vuotiaita ja asuvat Vantaalla. Merkittävää sukupuolijakaumaa ei ole, naisia ja miehiä on suunnilleen yhtä paljon. (Stepin toimintakertomus 2019.) Stepillä ei ole käytettävissään tulkkipalveluita, joten riittävä suomen kielen taito on edellytys Stepin asiakkuudelle (Stepin palvelulähetete).

3 Steppi-prosessin kulku ja tarve työkalulle

Prosessi (Kuvio 1) lähtee liikkeelle siitä, kun omatyöntekijä tekee palvelutarpeen arvioinnin ja hakee Stepin asiakkuutta palvelulähetteellä, jonka on täyttänyt yhteistyössä asiakkaan kanssa. Kun Steppi-tiimi on käsitellyt palvelulähteen, sovitaan aloitustapaaminen, jossa on paikalla asiakkaan ja Stepin sosiaaliohjaajan lisäksi asiakkaan omatyöntekijä.

Aloitustapaamisessa kartoitetaan lähtötilannetta, suunnitellaan toimintaa ja asetetaan tavoitteita. Tämän jälkeen varsinainen työskentely asiakkaan kanssa alkaa. Stepin sosiaaliohjaaja tapaa asiakasta sovitun aikataulun puitteissa Stepin toimitiloissa Vantaan Versossa, asiakkaan kotona tai muissa toimintaympäristöissä riippuen tapaamisen kulloisestakin aiheesta. Stepin ohjaajat jalkautuvat asiakkaiden mukaan virastoihin, lähtevät asiakkaan seuraksi ohjatulle liikuntatunnille tai kokeilemaan eri reittejä julkisilla liikennevälineillä. Tapaamiskerrat voivat olla siis hyvinkin erilaisia ja eri paikoissa riippuen asiakkaan yksilöllisistä tarpeista. (Hietala 2020)

Puolivälissä sosiaalista kuntoutusta pidetään välitapaaminen, jossa tarkastellaan tilannetta suhteessa esimerkiksi työskentelyn alussa asetettuihin tavoitteisiin. Joskus saatetaan huomata, että tilanne on jo edistynyt hyvin ja tavoitteisiin on päästy, joten työskentely voidaan päättää. Useimmiten kuitenkin väliarvioinnissa tarkastellaan, mitä kaikkea on saatu aikaan, mitä kaikkea olisi vielä työn alla ja muokataan alussa asetettuja tavoitteita. Tämän jälkeen työskentely jatkuu. Asiakkuus Stepissä päätetään aina lopputapaamisessa, missä reflektoidaan asiakkaan kanssa kuljettua matkaa ja huolehditaan, että asiakkaalla on selkeä kuva siitä, kuinka hän jatkaa eteenpäin Steppi-työskentelyn päätyttyä. (Stepin esittelydiat 2020.)



Kuvio 1: Steppi-työskentelyn kulku (Stepin esittelydiat 2020)

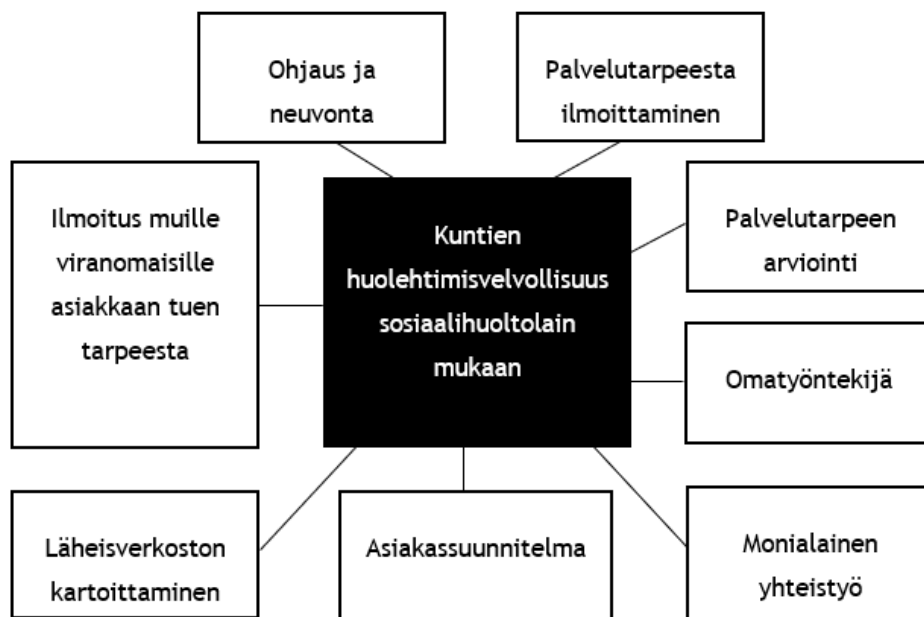
Stepin toiminta on koostunut alkamisen jälkeen pääasiallisesti yksilöohjauksesta, mutta tarjolla on myös ryhmätoimintaa sekä retkiä. Stepin yksilöohjaus on aina tavoitteellista ja pohjana ovat asiakkaan omat toiveet ja tarpeet. Tavoitteellisen yksilöohjauksen lisäksi korostuu rinnalla kulkeva valmentava työote, joka on oleellinen osa sosiaalista kuntoutusta. Stepin sosiaaliohjaajien työ onkin suurelta osin psykososiaalista työtä, ja asiakaspalautteiden mukaan monet asiakkaat arvostavat suuresti sitä, että joillain tapaamiskerroilla voi vain jutella ohjaajan kanssa tilanteestaan ja tuntemuksistaan. (Stepin toimintakertomus 2019.) Työntekijä voi hyödyntää psykososiaalista työtettä kohdatessaan asiakkaan, se on yksi lähestymistapa. Psykososiaalinen työ on ennen kaikkea muutostyötä, mikä sisältää esimerkiksi asiakkaasta itsestään lähtevän muutoksen sekä työntekijän suoran ja epäsuoran vaikuttamisen asiakkaan tekemiin päätöksiin. (Nuorten väylä 2020.) Stepin työskentelyn keskiössä on voimavaralähtöinen työote ja mahdollisuus hyödyntää ratkaisukeskeistä toimintamallia (Hietala 2020).

Motivaatio voidaan määritellä liikkeen ja energian suuntaamiseksi. Merkityksellistä on, suunnataanko energia elämän ongelmakohtiin vai keskitytäänkö niiden sijaan tulevaisuuden tavoitteisiin ja omiin voimavaroihin. (Juusola 2017, 93.) Voimavaralähtöisessä ajattelussa on olennaista, että työ on tulevaisuuteen suuntautunutta ja kuntoutujakeskeistä, eli kuntoutuja itse asettaa tavoitteensa. Tarkoituksena on hyödyntää asiakkaan omia taitoja ja osaamista, eli voimavaroja. Työssä pyritään huomioimaan kaikenlaiset onnistumiset ja tunnistamaan, että muutos yhdellä toimintakyvyn osa-alueella voi tuottaa muutosta myös muilla osa-alueilla. Voimavaralähtöinen työote keskittyy myönteiseen palautteeseen, pientenkin edistysaskeleiden huomioimiseen sekä asiakkaan uusien näkökulmien tukemiseen. (Ihalainen & Kettunen 2016, 213.) Voimavaralähtöisessä työskentelyssä asiakas nähdään aktiivisena subjektina (Vogt. 2016, 29). Voimavaroja voivat olla yksilölliset kyvyt ja taidot, resilienssi eli psyykinen palautumiskyky, sekä perheeltä, ystäviltä tai valtiolta saatava tuki (Kähäri-Wiik ym. 2007, 15). Asiakkaan kanssa keskitytään positiivisiin voimavaroihin ja ratkaisujen löytämiseen tutkailemalla asiakkaan tilannetta yhdessä (Stepin toimintakertomus 2019).

4 Sosiaaliohjaus

Kun terveys- ja sosiaalipalveluiden määrä on kasvanut ja monimuotoistunut, myös ohjauksen merkitys ja sen tärkeys palveluiden piirissä on kasvanut. Monet asiakkaat eivät tiedä saatavissa olevista palveluista tai kuka niihin on oikeutettu, ja yhä useampi tarvitsee henkilökohtaista ohjausta. Useat asiakkaat tarvitsevat myös käytännön apua etuuksien hakemisessa ja opastusta palveluiden käyttämiseen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2020.) Sosiaalihuoltolain (1301/2014) 16§:n mukaan sosiaaliohjaus on neuvontaa, tukea ja ohjausta eri palvelujen käytössä ja niiden yhteensovittamisessa (Kuvio 2). Sosiaaliohjausta voidaan antaa yksilölle, perheelle tai yhteisölle ja sen tarkoituksena on parantaa hyvinvointia ja

osallisuutta vahvistamalla elämänhallintaa ja toimintakykyä. Sosiaalihuollon toiminnan perusteena on asiakaslähtöisyys, minkä lisäksi painotus on hyvinvoinnin edistämisellä sekä varhaisessa puuttumisessa ja ennalta ehkäisevässä työssä. Tämä edellyttää sosiaalihuollon henkilöstöltä sosiaalisten ongelmien synnyn ehkäisyä, oikea-aikaisten palvelujen tarjoamista sekä suunnitelmallista työskentelyä. Työn tavoitteena on edistää asiakkaiden omatoimisuutta, auttaa heitä toimimaan itsenäisesti, edesauttaa osallisuutta sekä mahdollisuutta vaikuttaa yhteiskunnassa. (Helminen 2016, 6; Martikainen 1993, 160.) Sosiaalihuollon asiakkaat kaipaavat henkilökohtaista neuvontaa ja ohjausta, kuinka saada tarvitsemansa palvelut ja apua palveluiden hakemiseen ja käyttämiseen entistä useammin. Tämän lisäksi asiakkaat saattavat kaivata tukea elämänhallintaan ja arjen sujuvuuden varmistamiseksi. (Helminen 2016, 7.)



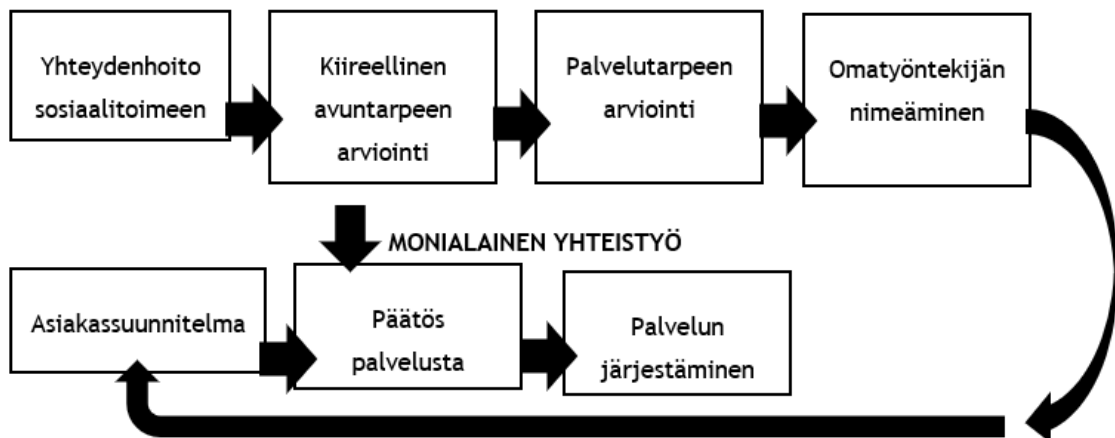
Kuvio 2: Kuntien velvollisuus sosiaalihuollosta (Ihalainen & Kettunen 2016, 36)

Oikeus sosiaaliturvaan on yksi tarpeellisimpia perustuslain tarkoittamia perusoikeuksia. Sosiaaliturva määritellään nykyään yleisimmin tarkoittamaan sosiaalipalveluita sekä toimeentuloturva. Sosiaaliturvan mukaan jokaisella on oikeus tarpeelliseen toimeentuloon ja hoivaan. Sosiaaliturvan tavoitteena on turvata kansalaisille terveellinen elinympäristö, hyvä terveys ja toimintakyky sekä tarvittava toimeentulo ja sosiaalipalvelut elämän eri tilanteissa ja vaiheissa. Tavoitteena on myös edesauttaa ihmisten elämänhallintaa, vähentää eriarvoisuutta ja ehkäistä syrjäytymistä. (Ihalainen & Kettunen 2016, 33.)

Sosiaalialan ammattilaisten mukaan sosiaaliohjauksen lähtökohtana toimii asiakkaan elämäntilanne, jolloin työntekijän tulee huomioida hänen ikä- ja elämänvaiheensa sekä mahdollinen kriisitilanne asiakkaan elämässä. Asiakkaan elämäntilanteen ohella

työskentelyssä tulee huomioida asiakkaan fyysinen, psyykkinen sekä sosiaalinen hyvinvointi, hänen käytössään olevat voimavarat ja hänen toimintakykynsä, mitkä ohjaavat asiakkaalle tarjottavien palvelujen muotoa ja järjestämistä. Kun asiakkaan lähtötilanne on saatu selvitettyä, työntekijä voi alkaa yhdessä asiakkaan kanssa etsimään hänelle sopivia ratkaisuja. Elämän- ja arjenhallinta on sosiaaliohjauksen tavoite. Tässä yhteydessä elämänhallinnalla tarkoitetaan asiakkaan kokemusta oman elämänlaadun kohenemisesta, aiempaa tyytyväisemmän asenteen omaksumista omaa tilannettaan kohtaan. Arjenhallintaan taas kuuluvat sellaiset rakennuspalikat kuin asuminen, opiskelu, työ ja vapaa-aika, mutta myös toimivat ihmissuhteet. Sosiaaliohjaus on muutoksessa tapahtuvaa työtä, kun asiakkaan kanssa tavoitellaan parempaa elämäntilannetta tulevaisuudessa. Sosiaaliohjauksen painopiste on ongelmien ehkäisyssä ja varhaisessa ongelmatilanteisiin puuttumisessa tavoitteenaan ehkäistä syrjäytymistä. Sosiaaliohjauksen päätavoite on asiakkaan psyykkisen ja sosiaalisen hyvinvoinnin edistäminen. Kun asiakasta tuetaan hallitsemaan omaa elämäntilannettaan, kykenee hän omien voimavarojen ja toimintakykynsä mukaan selviytymään arkeensa kuuluvista toiminnoista itsenäisesti. (Helminen 2016, 15-16.)

Sosiaaliohjaus on prosessi (Kuvio 3), joka koostuu lähtötilanteen arvioinnista, tavoitteiden asettamisesta, suunnittelusta, seurannasta ja dokumentoinnista. Arviointi koostuu asiakkaan tilanteen kartoituksesta, johon kuuluu selvittämistä, havainnointia ja hahmottamista. Asiakkaan tilanteeseen perehdytään yhdessä hänen kanssaan ja tilannetta voidaan jäsenellä. Tarkoituksena on tunnistaa ongelmia ja haasteita sekä etsiä mahdollisuuksia ja ratkaisuja. Arvioinnin jälkeen asetetaan tavoitteet työskentelylle ja laaditaan suunnitelma, jonka tarkoitus on edesauttaa asiakasta hänen elämäntilanteessaan. Sosiaaliohjaus perustuu jatkuvaan seurantaan ja dokumentointiin, millä varmistetaan työn vaikuttavuus. (Helminen 2016, 18; Ihalainen & Kettunen 2016, 35-37.)



Kuvio 3: Sosiaalipalveluiden asiakkuusprosessi (Ihalainen & Kettunen 2016, 37)

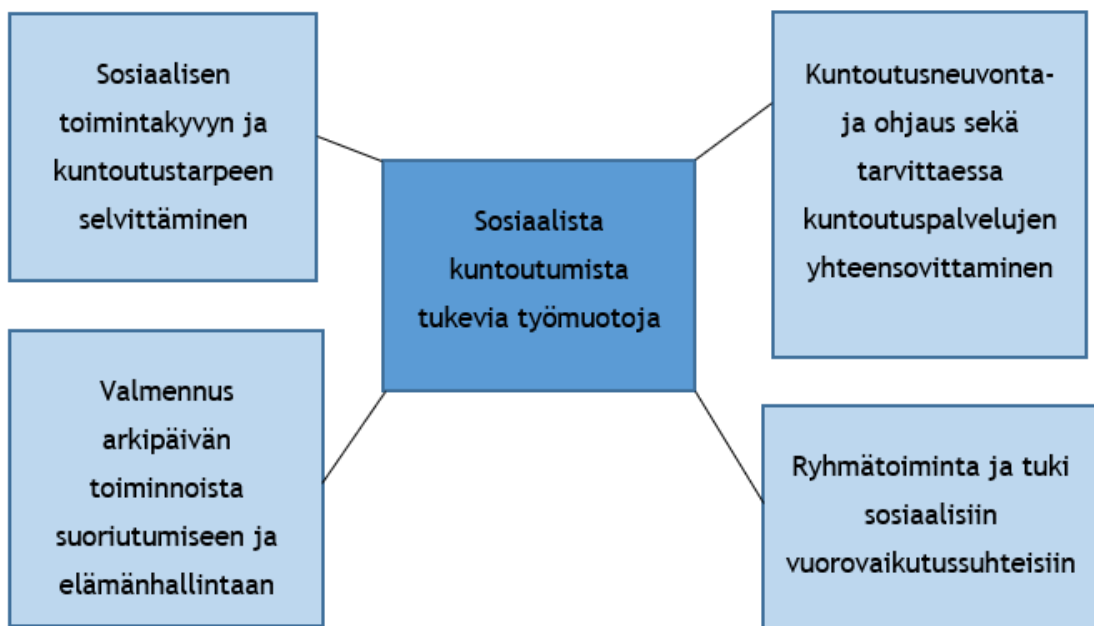
Eräs sosiaaliohjauksen asiakastyön toimintamalleista on ratkaisukeskeisyys. Tämän toimintamallin tavoitteena on etsiä ratkaisuja asiakkaan elämän ongelmallisiin tilanteisiin. Ratkaisukeskeisessä työskentelyssä on oleellista arvostus asiakasta kohtaan, usko hänen voimavaroihinsa, toiveikkaus, tavoitteellisuus, positiivisen palautteen voima sekä tulevaisuusorientoituneisuus. Työskentelyn pohjana on asiakkaan kanssa yhdessä asetetut tavoitteet, joiden tavoittamiseksi sosiaaliohjaajan tulisi tunnistaa asiakkaan voimavarat ja vahvuudet ja kannustaa häntä suuntaamaan katse tulevaisuuteen. Sen sijaan, että keskityttäisiin asiakkaan menneisyyden tai nykyisyyden ongelmiin, etsitäänkin yhdessä selviytymiskeinoja asiakkaan vahvuuksia hyödyntäen. Etsimällä asiakkaan elämästä sellaisia asioita, jotka toimivat ongelmista huolimatta tukevat asiakkaan uskoa itseensä ja omaan pärjäämiseensä. Yksi ratkaisukeskeinen työmenetelmä on tulevaisuuden visiointi, jota ohjaa kysymys ”Jos asiat olisivat hyvin, niin miten ne olisivat?”. Ratkaisukeskeinen toimintamalli on saavuttanut suosiota sosiaalialalla koska se perustuu käytännönläheiseen asiakastyöskentelyyn, jolla tuetaan asiakkaan voimavarojen vahvistumista. Ratkaisukeskeinen toimintamalli tarjoaa työkaluja asiakkaan ja sosiaaliohjaajan välisen vuorovaikutussuhteen luomiseksi ja asiakkaan voimaantumiseen. (Vogt 2016, 38-39.) Ratkaisukeskeinen toimintamalli on myös yksi Stepin ohjaajien käytössä oleva työskentelytapa, jota he voivat hyödyntää asiakkaiden kanssa sosiaalisessa kuntoutuksessa (Hietala 2020).

Asiakkaan kohtaaminen edellyttää työntekijältä aitoa välittämistä ja läsnäoloa, mikä on psykososiaalisen työtteen perustaito. Alan asiantuntijat painottavat pysähtymistä hetkeen ja asiakkaan kanssa ajan ottamista, minkä voi mieltää sijoituksena tulevaisuuteen, koska se luo pohjaa luottamukselliselle vuorovaikutussuhteelle. Jos työskentelyltä odotetaan positiivisia tuloksia, on tärkeää luoda tilaa tällaiselle paneutuvalla työlle. Sosiaaliohjauksessa on myös tärkeää olla ”hyvää pelisilmää”, eli kykyä hahmottaa, millaista apua asiakas kulloinkin kaipaa. Sosiaaliohjaajalla täytyy olla taito hahmottaa, milloin asiakas tarvitsee tukea, milloin rinnalla kulkevaa työtettä ja milloin ammatillista etäisyyttä ja asiantuntijuutta. (Näkki 2016, 109.)

Sosiaaliohjausta voi tarkastella kahdelta eri kantilta; toisaalta sitä voi ajatella yksilötyönä ja toisaalta taas sen voi nähdä alueellisena, yhteiskunnan rakenteisiin kohdistuvana työnä. Yksilötyö on asiakkaan kanssa vuorovaikutuksessa tehtävää työtä, jonka tavoitteena on asiakkaan voimavarojen lisääntyminen, elämäntilanteen paraneminen sekä osallisuuden lisääntyminen. Alueellisella ja yhteiskunnallisella tasolla työn tavoitteet liittyvät palveluiden ja työn kehittämiseen sekä verkostoitumiseen. Suomessa painopiste on yleensä ollut asiakkaiden kanssa tehtävässä yksilötyöskentelyssä. (Näkki 2016, 100-101.)

5 Sosiaalinen kuntoutus

Sosiaalinen kuntoutus tuli sosiaalihuoltolakiin keväällä 2015 (1301/2014). Lain 17§ määrittää sosiaalisen kuntoutuksen sosiaalityön ja -ohjauksen keinoin annettavaksi tehostetuksi tueksi, jonka tarkoituksena on vahvistaa sosiaalista toimintakykyä, torjua syrjäytymistä ja edistää osallisuutta. Sosiaalinen kuntoutus koostuu (Kuvio 4) sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen kartoittamisesta, neuvonnasta ja ohjauksesta sekä palveluiden yhteensovittamisesta, valmennuksesta elämänhallintaan ja arjen toiminnoista suoriutumiseen, ryhmätoiminnasta ja sosiaalisten vuorovaikutussuhteiden tukemisesta sekä muista tarvittavista toimenpiteistä sosiaalisen kuntoutumisen edistämiseksi.



Kuvio 4: Sosiaalisen kuntoutuksen työmuotoja

Sosiaalista kuntoutusta tarvitsevan asiakkaan toimintakyvyn puute saattaa esiintyä sosiaalisissa suhteissa, tiedonhankinnassa, opiskelussa, työssä tai vapaa-ajan toiminnoissa, asumisessa ja liikkumisessa. Sosiaalisessa kuntoutuksessa on pohjimmiltaan kyse vuorovaikutuksen vahvistamisesta; tavoitteena on edistää kuntoutujan ja hänen ympäristönsä välistä vuorovaikutusta, jotta asiakas kykenisi pärjäämään elämän erilaisissa sosiaalisissa tilanteissa ja kokisi itsensä osaksi yhteiskuntaa ja sen toimintaa. (Kähäri-Wiik, Niemi & Rantanen 2007, 58.) Sosiaalinen toimintakyky voidaan määritellä kyvyksi toimia läheisessä vuorovaikutuksessa muiden kanssa erilaisissa yhteisöissä. Se voi ilmetä vuorovaikutuksessa sosiaalisen verkoston kanssa, eri rooleista suoriutumisena, sosiaalisena osallistumisena sekä yhteisöllisyyden kokemuksena. Sosiaalisen toimintakyvyn ongelmat ilmenevät vaikeuksina selvityä arjen edellyttämistä tehtävistä tai vuorovaikutukseen ja sosiaalisiin suhteisiin

liittyvinä vaikeuksina. (Koskinen, Tuulio-Henriksson, Ngandu & Sainio 2018, 122). Sosiaaliset taidot voidaan määritellä sosiaalisesti hyväksytyksi opituksi käyttäytymiseksi, joka mahdollistaa ihmisen kyvyn luoda rakentavia vuorovaikutussuhteita toisiin. Käyttäytyminen johtaa positiivisiin tuloksiin ja auttaa näin ihmistä välttämään negatiivisia seurauksia. Sosiaalisesti taitava ihminen hallitsee tietyt vuorovaikutustaidot, jotka kuuluvat sosiaalisiin taitoihin. (Kauppila 2005, 125.)

Sosiaaliselle kuntoutukselle voi olla tarvetta, kun asiakkaan kokemus on, että hänen voimavaransa eivät riitä arjen toiminnoista selviytymiseen. Usein tilanteeseen liittyy ristiriitaa asiakkaan omien tavoitteiden ja toiveiden sekä todellisen tilanteen välillä. Kuntoutustarpeen voi synnyttää jokin konkreettinen ongelma, kuten sairastuminen, läheisen menetys tai työttömäksi joutuminen. Äkillisessä elämänmuutoksessa ihminen saattaa kokea neuvottomuutta, kuinka jatkaa eteenpäin. Kuntoutustarve saattaa syntyä myös toimintakyvyn heikentyessä vähitellen. Esimerkiksi pitkäaikainen työttömyys tai ongelmat sosiaalisissa suhteissa voivat kuluttaa ihmisen voimavaroja ja aiheuttaa haasteita elämännäytössä. Myös pitkittyneet mielenterveysongelmat saattavat aiheuttaa tarvetta sosiaaliselle kuntoutukselle, koska ne heikentävät ihmisen toimintakykyä, mikä johtaa haasteisiin itsestään huolehtimisessa, vaikeuksiin sosiaalisissa suhteissa, sekä ongelmiin arjen hallinnassa. (Kähäri-Wiik ym. 2007, 16.) Sosiaalista kuntoutumista tukevien palveluiden yhteinen nimittäjä on, että niiden avulla tuetaan eri ikäisiä kuntoutujia elämän eri osa-alueilla: arjen toiminnoissa, opiskelussa, töissä käymisessä, sosiaalisissa suhteissa, liikkumisessa sekä vapaa-ajan toiminnoissa (Ihalainen & Kettunen 2016, 226).

Asiakkaan näkökulmasta kuntoutumisen tavoitteet ovat yksilöllisiä. Toisen tavoite voi olla yleinen elämäntilanteen koheneminen ja toimintakyvyn lisääntyminen. Hän toivoo, että voimavarat vahvistuisivat ja niitä pääsisi hyödyntämään, tulisi uusia mahdollisuuksia ja erilaiset esteet poistuisivat. Toisen tavoite voi olla konkreettisempi, esimerkiksi työelämään pääsy. Yksilöllisen näkökulman lisäksi voidaan puhua myös yhteiskunnallisesta kuntoutumistarpeesta. On yhteiskunnan etu ylläpitää ja edistää kansalaisten toimintakykyä ja sosiaalista hyvinvointia ja näin turvata tarpeellinen työvoima. Asiantuntijat arvioivat, onko yksilön tilanne sellainen, että on velvollisuus järjestää hänelle kuntoutumista vaativia palveluja. (Kähäri-Wiik ym. 2007, 16-17.)

Sosiaalinen kuntoutuminen on oppimis- ja kasvuprosessi, jonka aikana asiakas valitsee itselleen parhaiten toimivia tapoja, joiden avulla hän pystyy elämään mahdollisimman täysipainoista arkea, selviämään sosiaalisissa tilanteissa ja olemaan yhteiskunnan arvostettu ja osallistuva jäsen. Prosessin aikana hän oppii hyväksymään muuttuneen tilanteensa ja nykyiset voimavaransa sekä asettamaan entisten suunnitelmien tilalle uusia tavoitteita ja näkemään uusia mahdollisuuksia. Asiakkaan kannalta on oleellista, että hän alkaa tiedostamaan, että hän pystyy omalla toiminnallaan vaikuttamaan oman elämänsä kulkuun.

Kuntoutumisprosessin edetessä asiakas alkaa myös löytämään uusia voimavaroja, toimintatapoja ja käyttäytymismalleja, mitkä auttavat häntä pärjäämään erilaisissa arjen tilanteissa. Sosiaalisessa kuntoutuksessa avainasemassa on asiakkaan oma motivaatio, koska mitä itselleen merkityksellisempänä ja tavoittelemisen arvoisena hän näkee kuntoutumisen, sitä enemmän hänellä on motivaatiota työskennellä tavoitteiden saavuttamiseksi. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden käsitys omista mahdollisuuksista ja kyvyistä saattaa olla heikko, jolloin ohjaajan on tärkeää kannustaa ja valaa uskoa asiakkaan uskoon omista valmiuksistaan. Jos asiakas uskoo omiin mahdollisuuksiinsa kuntoutua, hän jaksaa ponnistella ja panostaa kuntoutumisprosessiin. Ohjaaja (Kuvio 5) tukee ja kannustaa asiakasta selviytymään arjen tilanteissa ja elämänhallinnassa mahdollisimman itsenäisesti. Ohjaajan tehtävä ei ole tehdä asioita kuntoutujan puolesta vaan hänen kanssaan. Ohjaaja auttaa vain niissä asioissa, joista asiakas ei selviydy yksin. Vaikka sosiaalisen kuntoutujan toimintakyky olisikin heikentynyt, hänen on tärkeää tehdä omaa arkeaan koskevat päätökset itse. Ohjaaja kannustaa asiakasta aktiivisuuteen, rohkaisee ja luo uskoa tulevaan sekä kannustaa käyttämään omia voimavaroja ja löytyneitä keinoja ongelmien ratkaisuun. (Kähäri-Wiik 2007, 18-19.)



Kuvio 5: Kuntouttavan työtteen ominaispiirteet

Kun ihminen kokee selviytyvänsä arkipäivän haasteista kotona, töissä ja vapaa-ajalla, häntä voidaan kuvata toimintakykyiseksi. Sosiaalisella toimintakyvyllä taas tarkoitetaan ihmisen kykyä vuorovaikutukseen toisten ihmisten kanssa. Sosiaalisesti toimintakykyinen ihminen kykenee luomaan merkityksellisiä ihmissuhteita elämän eri osa-alueilla. (Kähäri-Wiik ym. 2007, 13.) Sosiaalisen kuntoutuksen tarkoituksena on tukea syrjäytyneiden ja syrjäytymisvaarassa olevien henkilöiden paluuta osaksi yhteiskuntaa vahvistamalla yksilön toimintakykyä ja valmiuksia sosiaaliseen vuorovaikutukseen (Sayed 2016, 131).

6 Osallisuus ja syrjäytymisen ehkäisy

Osallisuudella tarkoitetaan kuulumista johonkin kokonaisuuteen, jossa pystyy liittymään vuorovaikutussuhteisiin, jotka tuovat merkityksellisyyttä elämään ja lisäävät hyvinvointia. Osallisuus luo tilaisuuden vaikuttaa oman elämän tarjoamiin mahdollisuuksiin, elämän kulkuun, saataviin palveluihin sekä jollain tasolla myös yhteisiin asioihin. (Isola, Kaartinen, Leemann, Lääperi, Schneider, Valtari & Keto-Tokoi 2017, 5.) Osallisuus lisää terveyttä ja hyvinvointia sekä torjuu köyhyyttä ja ehkäisee syrjäytymistä. Osallisuus on tasa-arvon edellytys ja sen edistäminen lukeutuu niin Suomen valtion kuin Euroopan unionin tavoitteisiin. Sosiaali- ja terveyspalvelut sekä työllisyyspalvelut ovat tärkeässä asemassa osallisuuden edistämisestä puhuttaessa. Osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksia voidaan parantaa lisäämällä tiedonsaantia itseä koskevista asioista, hyödyntämällä asiakasnäkökulmaa palveluiden kehittämisessä ja ottamalla esimerkiksi kokemusasiantuntijoita mukaan toimintaan, mahdollistamalla kaikille osallistuminen vapaa-ajan toimintaan kulttuuri- ja liikuntaharrastuksissa sekä edistää maahanmuuttajien kotoutumista ja osallistumismahdollisuuksia integroitua yhteiskuntaan. Osallisuutta voidaan edistää myös huolehtimalla oikeanlaisesta ja riittävästä tuesta silloin kun sille on tarvetta. Sosiaalityön keinoin voidaan tukea arjesta selviytymisessä ja ohjata tarvittaessa kuntoutuspalveluihin. Voidaan varmistaa riittävä toimeentulo ja viranomais- sekä vertaistuen saanti ja tukea asumista. Tärkeä kehittämiskohde olisi lisätä yhteistyötä luomalla palvelukokonaisuuksia, jotta palvelut olisivat saatavilla keskitetysti. Osallisuutta voidaan edistää myös auttamalla työelämään pääsyssä ja tukemalla työssä pysymisessä. Työ on eräs merkittävimmistä yhteisöllisistä osallisuuden muodoista suomalaisessa yhteiskunnassa. Kun ihminen jää tai joutuu työelämän ulkopuolelle, se katkaisee normaalit siteet työyhteisöön ja sen puolesta myös yhteiskuntaan. Pitkittynyt työttömyys saattaa aiheuttaa sosiaalista syrjäytymistä, millä on ratkaiseva vaikutus yksilön hyvinvointiin. (Terveyden ja hyvinvoinnin laitos 2019.)

Osallisuus ja osallistaminen koetaan tärkeiksi tukimuodoiksi, minkä vuoksi niitä tukevien toimintakäytäntöjen luominen on tärkeää. Osallisuus on voimaantumista, ja keskeistä siinä on luottamus, sitoutuminen ja kuulluksi tulemisen kokemus. Kokemus osallisuudesta on yleensä yksilöstä itsestä lähtevää, omaehtoista, sidoksissa tunteisiin ja yhteenkuuluvuuteen

perustuvaa. Osallisuus ilmenee, kun ihminen kokee kuuluvansa yhteisöön tasavertaisena, arvostettuna jäsenenä. Jotta osallisuus toteutuisi, tuli yksilön olla mukana palveluja suunniteltaessa. (Liimatainen-Yläne & Jahnsson-Ruohonen 2020, 9.)

”Sosiaalinen osallisuus on prosessi, jolla varmistetaan, että köyhyys- ja syrjäytymisvaarassa olevat saavat tarvittavat mahdollisuudet ja voimavarat osallistua täysipainoisesti talous-, yhteiskunta- ja kulttuurielämään ja saavuttaa kyseisessä yhteiskunnassa hyväksyttävänä pidettävän elintason ja elämänlaadun. Sillä varmistetaan, että he voivat osallistua enemmän päätöksentekoon, joka vaikuttaa heidän elämäänsä ja mahdollisuuksiinsa käyttää perusoikeuksiaan.” (Euroopan yhteisöjen komissio 2003.)

Raunio (2006) mukaan osallisuuden vastakohtana voidaan pitää syrjäytymistä ja se voidaan määritellä yksilön yhteiskuntaan liittyvien siteiden heikkoudeksi. Syrjäytyminen saa alkunsa, kun ongelmat kasautuvat ja monimuotoistuvat, ja ne alkavat vaikeuttaa yksilön elämänhallintaa. Syrjäytymisessä onkin kyse monen asian summasta ja sitä tulisi tarkastella prosessina, jossa erilaiset hyvinvoinnin kannalta merkitykselliset tekijät ovat puutteellisia, linkittyvät ja kuormittavat ihmistä. (Terveys- ja hyvinvoinnin laitos 2019.) Syrjäytymistä voidaan tarkastella yksilölle kasautuneina hyvinvointiin vaikuttavina ongelmina, mutta myös yhteiskunnallisesti yksilön sivuun joutumisena (Raunio 2006, 72). ”Syrjäytymisellä tarkoitetaan kasautunutta huono-osaisuutta, jossa yhdistyvät pitkäaikainen tai usein toistuva työttömyys, toimeentulo-ongelmat, elämänhallintaan liittyvät ongelmat ja syrjäytyminen yhteiskunnallisesta osallisuudesta. Syrjäytymiseen voi liittyä sairautta tai vammaisuutta, poikkeavaa käyttäytymistä, rikollisuutta ja päihteiden käyttöä. Mikään yksittäinen ongelma ei sinänsä aiheuta syrjäytymistä, vaan kysymys on kasaantuvista ongelmista ja eräänlaisen huono-osaisuuden kehän muodostumisesta. Syrjäytymisessä on siten kyse moniulotteisista, pitkäaikaisista ongelmista.” (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006, 5; Raunio 2006, 31.)

Yhteiskunnallisen järjestelmän kannalta yksilön sosiaalinen syrjäytyminen näyttäytyy ennen kaikkea työelämästä syrjäytymisenä. Työllistyminen nähdään yhteiskuntapolitiikassa tärkeimpänä syrjäytymistä vähentävänä tekijänä. Sosiaalihuollon näkökulmasta asia ei ole kuitenkaan näin yksioikoinen vaan on tärkeää kiinnittää huomiota asiakkaan arjen, erityisesti perheen ja läheisten kautta toteutuviin siteisiin. Nämä siteet ovat tärkeitä yksilön arkielämän hyvinvoinnin kannalta. Yksilön läheisistä koostuva verkosto määrittää myös keskeisesti hänen siteitään yhteiskuntaan. (Raunio 2006, 11-12.) Kaikkein haastavimmissa tilanteissa olevien asiakkaiden työllistyminen ei tapahdu nopeasti eikä kaikkien kohdalla ole edes realistinen tavoite. Työllistymisen edistämiseksi olisi rakennettava erilaisia työllisyyspolkuja, joilla on mahdollista edetä yksilöllisesti vaihe vaiheelta asiakkaan valmiudet huomioiden. Alkuvaiheessa tehtäisiin perusteellinen tilannekatsaus ja selvitetäisiin asiakkaan ongelmakohdat. Monet asiakkaat tarvitsevat alkuvaiheessa tukea elämän perusasioissa, kuten arkirytmisissä, elämänhallinnassa sekä kokonaisvaltaisen terveydentilan kohentamisessa. Eräs

asiakasta mahdollisesti tukeva työmuoto tässä vaiheessa voisi olla kuntouttava työtoiminta. Tulevissa vaiheissa voidaan kiinnittää huomiota asiakkaalta vaadittavan ammattitaidon hankkimiseen koulutuksen tai esimerkiksi työkokeilun- tai harjoittelun kautta. (Raunio 2006, 92.)

2000-luvun alkupuolella ilmestyneessä suomalaisessa sosiaalialan ammattilaisten etiikkaoppaassa mainittiin syrjäytymisen ehkäisy ja osallisuuden edistäminen yhtenä sosiaalialan periaatteena. Työn lähtökohtana on yksilön oikeus täysivaltaiseen yhteiskunnan jäsenyyteen, minkä toteutumista sosiaalialan työntekijä edesauttaa ehkäisemällä yksilön ongelmien kasautumista ja poistamalla huono-osaisuuden seurauksia asiakkaiden elämästä. (Raunio 18 & 28.) Asiakkaan oman arjen sellaisten rakenteiden ja käytäntöjen tukeminen, mitkä itsessään ehkäisevät syrjäytymistä, on ennalta ehkäisevän työn kulmakivi (Raunio 2006, 127).

Vaikka ennalta ehkäisevä työ nähdään tärkeänä, sosiaalialan työn painopiste on kuitenkin edelleen käytännön asiakastyössä. Monesti sosiaalihuollon työntekijä tulee mukaan kuvioon vasta kun asiakkaan hyvinvoinnin ongelmat ovat jo kasautuneet ja on jo olemassa vakava syrjäytymisen riski. Tässä yhteydessä on otettava huomioon sosiaalihuollon viimesijaisuus yhteiskunnan muihin toimijoihin verrattuna. Sosiaalihuollon asiakkaat ovat usein olosuhteidensa takia jääneet paitsi yhteiskunnan monista kansalaisten hyvinvointiin panostavista järjestelmistä. Syrjäytymiseen liittyy vaikeita ongelmia toimeentulossa ja elämänhallinnassa, minkä takia sosiaalihuollon tehtävä on tarttua toimeen asiakkaan ongelmien lievittämiseksi ja poistamiseksi. Ongelmiin puuttumisen kautta pystytään mahdollisesti ennen pitkää vahvistamaan asiakkaan yhteiskunnallista osallisuutta. Syrjäytymistä tulee siis sosiaalihuollossa tarkastella asiakkaan toimeentulon ja hyvinvoinnin kannalta, sekä pidemmällä tähtäimellä yhteiskunnallisen osallisuuden kannalta. (Raunio 2006, 18 & 28.)

Yhteiskunnallista osallisuutta voidaan toteuttaa voimavarakeskeisesti. Sen toteutumiseen ei riitä, että kiinnitetään huomiota niihin vain voimavaroihin, joilla syrjäytyneet selviävät jokapäiväisestä elämästä, vaan sosiaalihuollossa pyritään erilaisia voimavaroja vahvistamalla ja laajentamalla vahvistamaan syrjäytyneen asiakkaan elämänhallintaa ja osallisuutta. (Raunio 2006, 47-48 & 150.) Yksilön tilanteessa tapahtuva muutos heijastuu yleensä hänen lähiyhteisönsä ja sitä kautta myös yhteiskuntaan (Jokela 2010, 219).

7 Opinnäytetyöprosessin kulku

Menin tapaamaan Stepin työntekijöitä tammikuussa 2020 Tikkurilan Laurean opinnäytetyötorille ja keskustelimme aiheesta lyhyesti. Stepin toiveena oli asiakkaiden

käyttöön suunniteltu käsikirja, jossa esiteltäisiin Steppi-työskentelyn rakennetta, esiteltäisiin läpikäytäviä teemoja ja aiheita sekä neuvottaisi, mistä Vantaan palveluista saisi tarvittaessa apua missäkin tilanteessa. Käsikirjan toivottiin toimivan myös asiakkaan työviikkona, johon hän voisi tehdä omia suunnitelmia ja seurata esimerkiksi laadittujen tavoitteiden saavuttamista. Käsikirjan tavoite on tukea asiakkaiden hyvinvointia ja arjen hallintaa sekä selkeyttää työskentelyä sosiaalisen kuntoutuksen aikana. Tavoitteena on myös kasvattaa asiakkaiden selviytymis- ja sopeutumiskykyä, sinnikkyyttä sekä psyykkistä palautumiskykyä. Tarkoituksena oli, että käsikirja jää työskentelyn jälkeen asiakkaalle hyödylliseksi työvälineeksi soveltuen juuri hänen tilanteeseensa. Käsikirjan sisältöä voisi hyödyntää yksilöllisesti eri asiakkaiden kanssa.

Sovimme Stepin kanssa, että alkaisin työstämään käsikirjaa keväällä 2020. Osallistuin maaliskuussa opinnäytetyöstarttiin ja laadin sen jälkeen aiheanalyysin. Pääsin kevään aikana havainnoimaan Steppi-työskentelyn prosessia, asiakkaita ja heidän tarpeitaan sekä ideoimaan käsikirjaa työkaluna. Pääsin prosessin aikana tutustumaan sosiaalisen kuntoutuksen maailmaan ja sen asiakkaiden moninaisiin lähtötilanteisiin ja haasteisiin. Mielessäni kävi myös ajatus, että olisin kysellyt asiakkailta toiveita käsikirjan sisällön suhteen esimerkiksi kyselylomakkeella, mutta rajasin tämän vaihtoehdon nopeasti pois. Käsikirjan sisällön on kuitenkin tarkoitus noudattaa Stepin työskentelyssä hyväksi havaittua runkoa ja tiettyjä teemoja, joten itse sisällön suhteen ei mielestäni ollut tarkoituksenmukaista kysyä asiakkaiden toiveita. Esittelin tutkimussuunnitelmani seminaarissa 28.5.2020 ja hain tutkimuslupaa (Liite 2). Aloin hahmottelemaan käsikirjaa mielessäni ja pohdin, mitä teemoja ja aiheita minun tulisi käsikirjaan sisällyttää. Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden avuntarpeet ovat hyvin moninaiset ja käsikirjaan pitää sisällyttää paljon asiaa. Pohtiessani teemoja itse ennen Stepin tiimin kanssa pidettyä aloituspalaveria, mieleen tuli sellaisia aiheita kuin elämänhallinta, arkirytmä, sosiaalinen vuorovaikutus, sosiaaliset suhteet, opiskelu- ja/tai työpaikan haku, vapaaehtoistyö, terveys ja hyvinvointi sekä liikunta ja harrastukset.

Aloittaessani opinnäytetyöprosessin tavoitteeni oli tuottaa käsikirja sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden käyttöön. Oleellista olisi kiinnittää huomiota, että sen sisältö tukee asiakkaan kuntoutumista sekä huomioida asiakkaiden ja henkilökunnan toiveet sisällön suhteen. Valmiin käsikirjan tarkoituksena olisi esitellä kattavasti sosiaalisen kuntoutuksen sisältöä. Näiden tavoitteiden toteutumista tulisin arvioimaan sekä valmiin tuotoksen, eli käsikirjan, että Stepin henkilökunnalta ja asiakkailta saamani palautteen avulla. Hyödyntäisin tavoitteiden toteutumisen arvioinnissa lisäksi opinnäytetyötä ohjaavan opettajani kommentteja, toisen työtäni arvioivan opettajan antamaa palautetta sekä itsearviointia.

7.1 Aloituspalaveri

Pidimme ensimmäisen palaverimme asian tiimoilta 16.4.2020 Teams-sovelluksen välityksellä vallitsevan koronatilanteen vuoksi. Paikalla olivat lisäksi neljä Stepin viidestä sosiaaliohjaajasta sekä yksikön vastaavaohjaaja. Palaverin aikana jaoin omia aiheesta heränneitä ajatuksiani, kysyin tarkennuksia ideasta ja kaikin puolin tarkistimme, että olimme samalla sivulla käsikirjan sisällön suhteen. Tässä palaverissa nousi esiin, että käsikirjan olisi tarkoitus olla nimenomaan ohut vihkonen, johon asiakas jaksaa paneutua sen sijaan, että tuotos olisi niin massiivinen, että jäisi kokonaan avaamatta koska vaikuttaisi niin ylivoimaiselta. Huolenaiheeksi nousikin, kuinka saisin aiheen rajattua mahdollisimman suppeaksi kuitenkin jättämättä mitään tärkeää ja olennaista pois.

Kysyin myös, olisiko käsikirjan yksi tavoite toimia eräänlaisena työvihkona, johon asiakas voisi tehdä omia merkintöjään. Tämä ajatus oli juuri sen suuntainen, mitä Stepin tiimikin oli visualisoinut ja lähdimme työstämään ideaa tältä pohjalta. Tulimme siihen tulokseen, että olisi vaikea arvioida kuinka paljon asiakkaan muistiinpanoille tulisi varata tilaa kussakin osiossa, ja lisäksi se kasvattaisi käsikirjan valmiiksi rajoitettua sivumäärää. Ehdotin siksi, että laatisin käsikirjan, josta löytyisi tarpeellinen tieto, ja erikseen työvihon omine osioineen asiakkaan omaan käyttöön ja suunnitteluun. Sekä käsikirja että työvihko jäisivät Stepin asiakkuuden päätyttyä asiakkaalle, jotta hän voi hyödyntää sitä työkaluna myös jatkossa. Steppi-tiimi piti ideastani erottaa käsikirja ja työvihko omiksi, irrallisiksi kokonaisuuksikseen, jotka kuitenkin toimisivat yhdessä, joten jatkoin ideointiani ja suunnitteluani sen pohjalta.

Ennen palaveria minulla oli ollut vain karkeat suuntaviivat, mutta sen jälkeen minulla oli päässäni selkeämpi ajatus siitä, mitä käsikirjalta odotetaan ja mitä se tulisi pitämään sisällään. Steppi-tiimiltä saamani kannustava palaute ja hyväksyntä kasvattivat uskoa, että olin oikeilla jäljillä ja auttoivat minua uskomaan vaistooni ja tekemiini valintoihin. Palaverista päällimmäisenä jäivät käteen kaksi uutta ideaa koskien käsikirjan rakennetta. Ensinnäkin käsikirjan teorian ja täytettävän työvihon erottaminen toisistaan, ja toisena sain pyöriteltyäni aikani erilaisia vaihtoehtoja idean käyttää Stepin palvelulähetteen teemoja runkona käsikirjalle (Taulukko 2).

- Esittely
- Asiointituki
 - Taloudenhallinta (esim. velkojen selvittäminen, laskujen maksaminen, budjetointi)
 - Oikeiden palveluiden löytyminen (esim. hoitokontaktit, työllisyyspalvelut)
 - Etuus- ja palvelujärjestelmissä asiointi (esim. Kela, työllisyyspalvelut)
- Arjen taidot
 - Asumiseen liittyvät asiat (esim. asunnon siisteys, itsenäisen asumisen opettelu, asunnon haku)
 - Päivärytmin rakentaminen (esim. unirytmii, viikko-ohjelma)
 - Kodista pois lähteminen (esim. rutiinien rakentaminen, tapaamiset kodin ulkopuolella, motivointi)
 - Riippuvuuksien hallinta (esim. raittiuden tukeminen, peliriippuvuus)
- Sosiaalinen pääoma
 - Mielekäs tekeminen (esim. ryhmätoiminta, järjestöt, vertaistuki)
 - Harrastuksen etsiminen
 - Osallisuuden edistäminen (esim. sosiaaliset taidot, osallistumiskynnysten madaltuminen, omatoimisuus)
 - Itsestä ja perheestä huolehtiminen (esim. vuorovaikutustaitojen kehittyminen, sovittujen asioiden hoitaminen)
- Sosiaalista kuntoutusta edistävä toimenpide
 - Koulutus- tai työllistymispolulle pääsy tai siellä jatkaminen
 - Kuntoutumista edistävien palveluiden löytäminen (esim. kuntouttava työtoiminta, ammatillinen kuntoutus, työkokeilu)

Taulukko 2: Käsikirjan rakenne

Asiakkaan omatyöntekijä täyttää yhdessä asiakkaan kanssa Stepin palvelulähetteen, johon merkitään, mihin sosiaalista kuntoutusta haetaan. Palvelulähetteessä on neljä eri kategoriaa, joiden alle on lueteltu osa-alueita. Asiakas voi ruksia listalta, mihin kaikkiin asioihin hän toivoo apua. Ajattelin, että jos asiakas on jo hakemusvaiheessa tutustunut kategorioihin tässä muodossa, minun olisi viisainta hyödyntää samaa kaavaa käsikirjassa, jotta se olisi asiakkaille tavallaan jo entuudestaan tuttu. Näin sai muotonsa käsikirja runko, joka toimii samalla sisällysluettelona.

Käsikirjan esittelyssä kerrotaan sosiaalisesta kuntoutuksesta sekä Stepistä ja sitä myötä kuvataan käsikirjan tarkoitusta. Sen jälkeen kerrotaan Steppi-työskentelyn rakenteesta ja aikatauluista. Tämän jälkeen sisältö on jaettu teemoittain mukailien Stepin palvelulähetteessä kuvailtuja kokonaisuuksia: asiointituki, arkitaidot, sosiaalinen pääoma sekä sosiaalista kuntoutusta edistävä toimenpide. Kunkin teeman alla on asiasta ensin tietoa, sitten joitain käytännön ohjeita ja vinkkejä, sekä lopuksi hyödyllisiä tietolähteitä. Jotta tekstimäärä ei tuntuisi lukijasta ylivoimaiselta, lisäsin käsikirjan sivuille kuhunkin aiheeseen sopivia piirroskuvia sekä järjestelin käytännön vinkit värikkäisiin ruutuihin. Kuvat ja värikkäät vinkkiruudut vetävät lukijan katsetta puoleensa ja jaksottavat lukemista. Aluksi loin työvihkoon samanlaisen sisällysluettelon kuin käsikirjaan ja rupesin suunnittelemaan sen sisältöä. Hyvin pian tajusin, ettei sama sisällysluettelo yksinkertaisesti toimisi työvihossa, koska käsikirjan eri teemat eivät aina mahdollistaneet siihen sopivan ja teemaa tukevan tehtävän luomista. Esimerkiksi oikeiden palveluiden löytyminen tai etuus- ja palvelujärjestelmissä asiointi eivät olleet sellaisia kokonaisuuksia, joihin voisi keksiä aihetta tukevan tehtävän työvihkoa varten. Lopulta päätin mukaila käsikirjan sisällön järjestystä ja

laatia teemoihin sopivia tehtäviä, jotka tukevat sosiaalisen kuntoutuksen prosessia. Täten jokaisen käsikirjan teemaan ei löydy työvihosta ”sopivaa” tehtävää, mutta tehtävät tulevat työvihossa vastaan samassa järjestyksessä kuin käsikirjassa tehtävän synnyttäneet teema.


Pohtiessani aiheen rajausta, päällimmäisenä mielessäni oli Steppi-tiimin toive mahdollisimman ohuesta, helposti lähestyttävästä vihkosesta. Miettiessäni, mitkä ovat oleellisimpia teemoja käsikirjassa, huomasin nopeasti, että on aiheita, joita voin uskoakseni vain sivuta materiaalissa. Monilla asiakkaista on esimerkiksi ongelmia mielenterveyden kanssa, mutta sen sijaan että lähtisin tarkasti selostamaan kunkin diagnoosin hoitopolkua, voin mainita asiointituki- osiossa mistä apua voi etsiä ja pyytää sekä mainita, että Stepin ohjaajaa voi tarpeen vaatiessa pyytää käynnille mukaan, jos hoitokontaktia ei vielä ole. Samoin voin uskoakseni menetellä esimerkiksi päihdepalveluiden suhteen. Olin muutenkin suunnitellut kokonaisuuden turhan laajaksi (Kuviot 6 & 7). Keskusteltuani Stepin tiimin kanssa, ymmärsin heidän toiveissaan olevan käsikirja, jossa on suuntaviivat ja muutamia esimerkkejä kustakin palvelusta ja tietolähteestä.

Asiointituki

Asioiminen useiden eri toimijoiden kanssa eri ole helppoa, ja monet kokevat, että ulkopuolisesta henkilöstä on useissa tilanteissa suuri apu. On helpottavaa, että on joku, kenen puoleen voi kääntyä ja kysyä neuvoa, kun ei ole varma, miten jonkun asian kanssa tulisi toimia.

Taloudenhallinta (esim. velkojen selvittäminen, laskujen maksaminen, budjetointi)

Oman talouden hallinta on tärkeä taito ihan jokaiselle. Rahankäyttöä aletaan yleensä opetella jo lapsuudessa, kun pitää tehdä päätöksiä, kuinka käyttää viikkoraha. Toinen lapsi käyttää viikkorahansa karkkipussiin, toinen laittaa säästöön, koska haaveilee uudesta polkupyörästä. Oman talouden hallinnassa ja raha-asioiden hoidossa on kyse tulojen ja menojen kartoittamisesta, elämisen ja hankintojen rahoituksesta ja maksujen käytännön järjestelystä. Talouden hallintaa auttaa, kun teet taloussuunnitelman, johon merkitset käytettävissä olevat tulot sekä elämiseen ja asumiseen liittyvät menot. Näin voit etukäteen arvioida, kuinka paljon sinulla on rahaa käytettävissä kuukausittain pakollisten menojen jälkeen.



Vinkkiruutu!

- Avaa laskut heti kun ne saapuvat ja maksa joko heti tai merkitse eräpäivä kalenteriin, jotta et unohda sitä ja joudu turhaan maksamaan muistutusmaksua!
- Pidä kirjaa esim. kuukauden ajan ja kirjaa ylös aina kun käytät rahaa! Tätä varten on olemassa monia puhelinsovelluksia tai työvihosta löytyy Marttojen budjettipohja. Kun tiedät tarkkaan tulosi ja menosi on rahankäyttöä helpompi suunnitella.

Oman talouden hallinta edellyttää sitä, että tiedät millaisia tuloja ja menoja sinulla on. Tulot voivat koostua muun muassa palkasta, mahdollisista sivutuloista, palkkioista, pääomatuloista sekä tulonsiirroista (esim. asumistuki, toimeentulotuki, opintotuki, lapsilisät, elatustuki ja -apu). Listaa maksamattomat ja tulossa olevat laskut. Voit käyttää apuna esimerkiksi edellisten kuukausien tilioitteita. Selvitä kaikki velkasi sekä niiden kuukausittaiset korot ja lyhennykset. Menoihin luetaan esimerkiksi:

- velkojen lyhennykset ja korot
- vuokra/vastike ja muut asumiskulut (sähkö, vesi, vakuutukset, kiinteistövero)
- välttämättömät elinkustannukset (ruoka, hygienia, käyttövaatteet)
- sairauskulut (vakituinen lääkitys, säännöllinen hoito)
- vakuutukset

Kuvio 6: Ensimmäinen versio käsikirjasta (Asiointituki-sivu)

Päivärytmin rakentaminen (esim. unirythmi, viikko-ohjelma)

Keskimääräisen ihmisen päivän tunnit voidaan karkeasti jakaa kolmeen yhtä suureen osaan. Ihminen nukkuu kahdeksan tuntia, työskentelee kahdeksan tuntia ja viettää vapaa-aikaa kahdeksan tuntia. Toki tuntimäärät vaihtelevat yksilöllisesti ja tuntien sisältö on kullekin yksilöllinen. Työskentelyllä tarkoitetaan tässä yhteydessä ansiotyötä, opiskelua, vapaaehtoistyötä tai mitä tahansa ihmiselle merkityksellistä tekemistä. Vapaa-aikaan katsotaan lukeutuvan kaikki muu, mikä ei sovi uni- tai työskentelykategoriaan. Matkustaminen paikasta A paikkaan B, kaupassa käynti ja siivoaminen lasketaan siis myös kuuluvaksi vapaa-aikaan aivan samoin kuin ystävän kanssa kahvitteleminen, TV:n katselu ja elokuvissa käyntikin.

Varsinkin arkipäivissä on hyvä olla rytmiiä ja rutineja. Kun päivissä on sopivasti toistuvia rutineja, arki helpottuu ja kroppa kiittää. Rutinit auttavat ylläpitämään rytmiiä ja tekevät arjesta helppoa. Ne säästävät aikaa ja vapauttavat jatkuvien valintojen tekemisestä. Päivä koostuu erilaisista toiminnoista, kuten levosta, syömisestä, harrastamisesta, opiskelusta tai työstä. Lisäksi arkea rytmittävät esimerkiksi työpaikan, perheen ja harrastusten aikataulut. Näistä peruspiireistä huolehtiminen antaa muodon ja rytmin arjelle. Ripottele jokaista toimintaa sopivina annoksia jokaiselle päivälle. Sinä olet oman arkesi tahdin määrääjä ja tärkeä rytminrakentaja.

Säännöllinen ateriarhythmi auttaa vähentämään napostelua, turhaa syömistä, makean himoa ja iltasyömistä. Kokeile, sopiiko sinulle seuraava ateriarhythmi:

- aamuateria (aamulla)
- lounas (keskipäivällä)
- iltapäiväkahvi tai hedeelmä
- päivällinen (illansuun ateria)
- iltapala (haluttaessa ennen nukkumaanmenoa).

Säännöllinen ja monipuolinen ravitsemus on yksi hyvinvoinnin keskeisistä osa-alueista. Terveellisen ruokavalion perusta on monipuoliset säännölliset ateriat. Terveuden kannalta on tärkeää, että saat ruuastasi tarvitsemasi energian ja siinä on kaikki tarvitsemasi ainesosat

Vinkkinurkka!

- Säännöllinen nukkumaanmeno- ja heräämisaika ja tutut aamuolimet hampaanpesuineen ja suihkuineen virittävät päivään ja auttavat heräämään.
- Jos aamulla herääminen on vaikeaa, voisitko helpottaa niitä jotenkin? Laittaisitko seuraavan päivän vaatteet jo illalla valmiiksi? Jos aamupala ei maistu heti aamulla, tekisitkö illalla valmiiksi jääkaappiin eväsieivät, jotka nappaat mukaasi?
- Mitkä asiat rauhoittavat ja mitkä virkistävät sinua? Pohtimalla näitä saat vihjeitä siitä, mitkä tekemiset kuuluvat paremmin aamuihin ja mitkä iltoihin, ja voit suunnitella päiväohjelmasi sen mukaan.
- Taita matkat kävellen tai pyöräillen jos mahdollista. Päivän aikana tehty reippaailu raikkaassa ulkoilmassa purkaa sopivasti energiaa ja auttaa ilta-aikaan rauhoittumisessa.
- Rauhoita iltasi ennen nukkumaan käyntiä. Jos pidät lukemisesta tai musiikin kuuntelusta, ne voivat rauhoittaa illalla paremmin kuin välkkyvän televisio- tai kännykkäruudun tuijottelu. Napsauta ruudut kiinni 1-2 tuntia ennen

Kuvio 7: Ensimmäinen versio käsikirjasta (Päivärytmin rakentaminen-sivu)

7.2 Palaverien antia

Pidimme Stepin kanssa kesän aikana kaksi yhteistä palaveria, jonka aluksi esittelin siihenastisen työni, minkä perusteella keskustelimme jatkosta, viilasimme yksityiskohtia ja huolehdimme kokonaisuudesta. Ensimmäisen version laadittuani, tajusin, että valmis työ tullaan luultavasti julkaisemaan A5-kokoisena kuten Stepin esittelyflaijerikin, joten muutin myös käsikirjan samankokoiseksi. Työvihon jätin A4-kokoiseksi, jotta sitä olisi miellyttävämpi täyttää. Keskustelimme Steppi-tiimin kanssa työni ulkoasusta, josta tiimiläiset kovasti pitivät. Vantaan kaupunki tulee varmasti julkaisuvaiheessa lyömään käsikirjaan oman leimansa, mutta olin kiinnittänyt ulkoasussa huomiota luettavuuteen ja rytmittänyt tekstiä kuvilla sekä erilaisilla tekstiruuduilla ja huolehtinut värimaailman yhteneväisyydestä. Tiimiläiset pitivät kovasti keksimistäni vinkkiruuduista, johon olin koonnut aina kuhunkin teemaan sopivia käytännön vinkkejä. Vaikka olinkin yrittänyt kiinnittää huomiota tekstin määrään ja aiheiden pitämiseen suppeana, Steppi-tiimi oli kuitenkin sitä mieltä, että tekstiä on sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaille liikaa, mikä voi tuntua pelottavalta. Rupesin tosissani työstämään tekstin määrää ja karsin sitä mahdollisimman paljon, jotta lopullisesta käsikirjasta tulisi mahdollisimman ohut vihkonen. Yritin koostaa tekstien tärkeimmän olemuksen erilaisiin tekstiruutuihin, joista olin saanut Steppi-tiimiltä hyvää palautetta. Erilaiset, värikkäät

tekstiruudut vetävät lukijan katsetta puoleensa ja usein kiteyttävät kappaleen sanoman, joten ne tulevat todennäköisemmin luetuiksi.

Työvihko sai vielä elokuussa täydennystä ohjaavan opettajani ehdotusten perusteella. Hän oli sitä mieltä, että työvihossa voisi olla kuntoutusta edistävien tehtävien lisäksi myös pientä kevennystä siltä varalta, että prosessi tuntuu ajoittain raskaalta. Lisäsin työvihkoon tietovisan, jonka vastaukset löytyvät käsikirjaa lukemalla sekä kaksi sudokua. Halusin, että työvihon lopussa lukijan katse suuntaisi positiivisen kautta tulevaisuuteen, joten lisäsin loppuun vielä kiitollisuuspäiväkirjan, johon lukija voi kirjata kolme asiaa, joista on kiitollinen kunakin päivänä. Loppujen loppuksi työvihkoon (Kuvio 8) tuli mm. sellaisia tehtäviä kuin budjettikalenteri (Kuvio 9), siivouskalenteri (Kuvio 10), viikko-ohjelma, ruokapäiväkirja, liikuntapäiväkirja ja unikalenteri (Kuvio 11).

Sisällysluettelo

Yhteystiedot	2
Tilannekarttoitus	3
Tietovisa	4
Steppi-tapaamiset	5
Kuukausibudjetti	7
Siivouskalenteri	8
Muuttajan muistilista	9
Sudoku 1.....	10
Unikalenteri.....	11
Viikko-ohjelma	12
Ruokakalenteri	14
Liikuntakalenteri.....	16
Juomapäiväkirja.....	18
Sudoku 2.....	19
Tupakkapäiväkirja.....	20
Kiitollisuuspäiväkirja.....	21
Tietovisan vastaukset	22
Sudokujen ratkaisut.....	23
Omat muistiinpanot	24

Kuvio 8: Työvihon sisälly

Kuukausibudjetti

Tammikuu	Tulot	Menot
Esimerkki	asumistuki 405,50 €	vuokra 750 €
	opintotuki 250,00 €	sähkölasku 23,40 €
	toimeentulotuki 554,70 €	puhelinlasku 19,90 €
		matkakortti 53 €
		ruoka + hygienia 200 €
Yhteensä	1210,20 €	1046,30 €
Käyttöön jäävät varat tammikuussa: 1210,20 € - 1046,30 € = 163,90 €		

Kuukausi 1	Tulot	Menot
Yhteensä		
Käyttöön jäävät varat:		

Kuvio 9: Kuukausibudjetti

Siivouskalenteri

<u>Päivittäin</u>	Tehty (x)
Tuuleta ja jätä vuoteesi auki aamutoimien ajaksi	
Sijaa vuoteesi	
Järjestä tavarat paikalleen	
Siisti keittiö	
Poista häiritsevät roskat ja tahrat	

<u>Viikoittain</u>	Tehty (x)
Imuroi lattiat, matot ja tekstiilipintaiset huonekalut	
Pyyhi lattiat tarvittaessa kostealla	
Pyyhi pölyt ja poista sormenjäljet pinnoilta	
Pese wc/kylpyhuone	
Tyhjennä kierrätysastiat	

Kuvio 10: Siivouskalenteri

Unikalenteri

Viikonpäivä	Nukkumaanmeno aika	Herätys	Mahdolliset päiväunet	Unen määrä yhteensä
Maanantai				
Tiistai				
Keskiviikko				
Torstai				
Perjantai				
Lauantai				
Sunnuntai				
Esimerkki	22.45	7.15	1,25 h	9,75 h

Viikonpäivä	Nukkumaanmeno aika	Herätys	Mahdolliset päiväunet	Unen määrä yhteensä
Maanantai				
Tiistai				
Keskiviikko				
Torstai				
Perjantai				
Lauantai				
Sunnuntai				
Esimerkki	21.30	6.15	0,75 h	9,5 h

Kuvio 11: Unikalenteri

Elokuussa olin saanut kaikki käsikirjan kappaleet tehtyä sekä laadittua työvihon valmiiksi ja esittelin lopputulosta Steppi-tiimin kahdelle ohjaajalle sekä tiimin vastaavalleohjaajalle Stepin toimistotiloissa Vantaalla. Tällöin nousi vielä esiin eräs tärkeä asia, joka sai minut muuttamaan suunnittelemani sisällysluetteloa. Eräs ohjaajista toi esille, kuinka lähes jokaisen asiakkaan kanssa käsitellään tukiasioita useampaan otteeseen Steppi-työskentelyn aikana. Toimeentulo- ja asumistuki sekä ehkäisevä ja täydentävä toimeentulotuki ovat asioita, mitkä nousevat toistuvasti työskentelyssä esiin. Steppi-tiimin toive oli, että lisäisin käsikirjaan kappaleet näistä tuista, mistä ja kuinka niitä haetaan sekä miten tukien määrä lasketaan. Nämä koettiin niin tärkeiksi kokonaisuuksiksi, että niiden olisi hyvä näkyä käsikirjan sisällysluettelossa, mikä sai minut poikkeamaan lopulta ajatuksestani käyttää Stepin palvelulähetteen runkoa sellaisenaan sisällysluettelona. Tulimme myös siihen tulokseen, että muokkaisin työvihkoa niin, että jokainen kokonaisuus alkaisi omalta sivultaan, jotta Stepin ohjaajat voisivat tarvittaessa tulostaa asiakkaan käyttöön vain tiettyjä sivuja.

Elokuisen palaverin jälkeen lisäsin vielä kappaleet haettavista tuista, sekä lisäsin Vantaan psykiatristen sairaanhoitajien tiedot käsikirjaan. Tiivistin ”kotoa lähteminen”- kappaleetta, koska olin saanut palautetta, että siinä oli paljon suurempi tekstikokonaisuus verrattuna muihin kappaleisiin. Viilasin vielä käsikirjan ulkoasua ja tarkistin sivunumeroinnin ennen kuin pyytäisin palautetta Stepin asiakkailta.

7.3 Asiakaspalautteet

Kun työ syksyllä oli valmis, oli aika näyttää käsikirjaa ja työvihkoa Stepin asiakkaille, jotta heillä olisi mahdollisuus antaa palautetta ja päästä vaikuttamaan niiden sisältöihin ennen lopullista julkaisua. Prosessin alkaessa olin ajatellut, että jos saisin 5-10 asiakasta kertomaan minulle vaikutelmiaan käsikirjasta ja työvihosta, se olisi sopiva otanta Stepin asiakkaista. Syksyllä Stepissä työskenteli neljä sosiaaliohjaajaa ja sovimme, että kukin heistä pyrkisi saamaan kaksi asiakastaan antamaan palautetta. Toimitin ohjaajille tukikysymyksiä, jotka he voisivat tarvittaessa antaa asiakkailleen palautteenannon tueksi (Taulukko 3). Tarkoitus oli kuitenkin antaa palautetta täysin vapaamuotoisesti ja tukikysymysten oli vain tarkoitus antaa suuntaa tarvittaessa. Kävi ilmi, että asiakaspalautteiden kerääminen oli yksi opinnäytetyöprosessin haastavimmista vaiheista. Toiset asiakkaiden kanssa sovitut tapaamiset sujuivat ongelmitta, mutta toisten kanssa oli suuria ongelmia aikataulun puitteissa. Kun ohjaaja sai kerrottua yhdelle asiakkaalle tilaisuudesta, seuraavalla tapaamiskerralla kun tämän piti saada työ mukaansa, jotta voisi tutustua siihen, asiakas ei tullutkaan paikalle eikä häntä tavoitettu. Kävi myös niin, että kun palautekeskustelulle oli sovittu tietty aika, asiakas ei koskaan ilmaantunut sovittuun tapaamiseen. Tilanteessa oli paikalla minun ja asiakkaan lisäksi aina myös asiakkaan oma Steppi-ohjaaja. Sain lopulta palautetta viideltä asiakkaalta yhdeksän viikon aikana, mikä kertoo paljon sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden voimavaroista ja elämänhallintakyvystä.

- Houkutteleeko ulkoasu katsomaan käsikirjaa/työvihkoa tarkemmin?
- Onko käsikirjan/työvihon laajuus sopiva? (liikaa sivuja/liian vähän?)
- Onko käsikirjan kappaleet sopivan pituisia?
- Mitä mieltä olet käsikirjan ulkoasusta? (kuvitus? Vinkkinurkat? Väritys?)
- Vastasiko käsikirjan/työvihon sisältö asiakkaan tarpeita? Jäikö jotain puuttumaan?
- Mikä käsikirjan kappale oli sinusta erityisen hyödyllinen? Miksi?
- Oliko käsikirjassa/työvihossa osioita, joista uskot, ettei ole hyötyä sinulle tai muille? Miksi?

Taulukko 3: Asiakaspalautekysymykset

Olin etukäteen huolissani siitä, kuinka sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden voimavarat riittäisivät käsikirjaan ja työvihkoon paneutumiseen ja palautteen antoon. Olin positiivisesti yllättyneet siitä, kuinka yksityiskohtaisesti asiakkaat olivat miettineet palautettaan. Sain loistavaa, monipuolista ja hyvin perusteltua palautetta. Enkä tarkoita loistavalla palautteella pelkästään positiivista palautetta, vaan nimenomaan sellaista palautetta, jonka päälle saatoin

rakentaa. Asiakkailta sain ensiarvoisen tärkeää tietoa siitä, kuinka he, jotka käsikirjaa ja työvihkoa todellisuudessa käyttäisivät, kokevat sisällön palvelevan heidän tarpeitaan. Käsikirjan ja työvihon ulkoasut saivat yksinomaan kiitosta ja asiakkaiden mielestä kappaleiden tekstimäärä oli sopiva eikä tuntunut ylivoimaiselta. Kuvien käyttö ja vinkkiruudut toimivat asiakkaiden mukaan tarkoittamallani tavalla katseen kerääjinä ja pilkkoivat kokonaisuutta sopiviksi paloiksi. Kukaan asiakkaista ei kokenut käsikirjaa tai työvihkoa liian pitkäksi ja käsikirjan kappaleet olivat heidän mielestään sopivan pituisia kokonaisuuksia. Pari asiakasta olisi toivonut käsikirjaan lisää sisältöä tai enemmän tietoa siinä olevista aiheista. Tällaisina asioina mainittiin mielenterveys ja hyvinvointi, asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet, vapaaehtoistyö, runsaammat harrastusmahdollisuudet (esim. kansalaisopistojen tarjonta, Vantaan ulkoilureitit, ”Sporttia kaikille”), konkreettiset siivousvinkit (esim. kuinka käyttää suolaa tai etikkaa hyödyksi) sekä mistä Vantaalla saa konkreettisesti apua esimerkiksi Kela-hakemuksen täyttämiseen.

Näiden palautteiden johdosta lisäsin käsikirjaan Vantaan sosiaaliasemat, ja kerroin kuinka palveluohjaajat siellä auttavat ilman ajanvarausta jos asiakas ei esimerkiksi tiedä, kuuluuko hänen asiansa kaupungin sosiaalipalveluille vai Kelalle. Koska näin tärkeä asia oli puuttunut käsikirjasta, kiittelin mielessäni asiakaspalautteiden tärkeyttä ja ymmärsin kuinka tärkeää on katsoa työtä myös asiakasperspektiivistä. Muiden ehdotusten kohdalla päädyin siihen, että johonkin raja on pakko vetää, jotta työn sivumäärä ei kasvaisi epätoivotulla tavalla. Teemojen on kuitenkin tarkoitus toimia johdatuksena aiheeseen eikä antaa siitä kaikkea tarvittavaa tietoa. Lisäksi kunkin kappaleen lopussa olevien ”Hyödylliset linkit”-osioiden tarkoituksena on antaa asiakkaalle aiheesta lisätietoa hänen niin halutessaan. Lisäsin asiakkaiden toivomia aiheita siis linkeihin. Harrastusmahdollisuuksista olisi voinut yksistään koostaa useiden sivujen mittaisen osion, mutta sen sijaan huolehdin, että osiosta löytyy kaikki keskeinen tieto ja linkeistä mahdollisimman laajasti vaihtoehtoja.

Kukaan asiakkaista ei kokenut, että käsikirjassa tai työvihossa olisi mitään epäolennaista tai turhaa. Kaikki olivat sitä mieltä, että vaikka eivät itse jostain osiosta hyötyisikään, se voisi olla hyödyllinen jollekin toiselle asiakkaalle. Alkuperäinen ajatus siitä, että kukin asiakas voisi poimia kokonaisuudesta häntä parhaiten palvelevat osuudet tuntui siis toimivan. Käsikirja sai miinusta lähes jokaiselta asiakkaalta lähdemerkintöjen takia. Jokaisen kappaleen lopussa olevat lähdemerkinnät koettiin häiritseviksi, ne katkaisivat lukukokemuksen, eikä niillä nähty olevan mitään painoarvoa lukijalle. Tämän takia siirsin lähteet käsikirjan loppuun omaksi kokonaisuudekseen. Pari asiakasta koki myös pitkät linkkirimpsut häiritseviksi ja toivoi, että käyttäisin niiden sijaan lyhyitä hyperlinkkejä. Valitettavasti tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista, koska Stepin tarkoituksena on painattaa käsikirjasta fyysinen vihkonen, joita he jakavat asiakkaille työskentelyn alussa. Yksi palaute koski käsikirjan kappaleiden järjestystä. Asiakas kummasteli, että käsikirja alkaa ”Asiointituki”-osiolla, mutta ensimmäisenä aiheena on kuitenkin ”Talouden hallinta”, joka asiakkaan mielestä sopisi paremmin ”Arjen taidot”-

osioon. Pohdimme tätä yhdessä asiakkaan sekä hänen Steppi-ohjaajansa kanssa ja tulimme siihen tulokseen, että asiakas oli oikeassa ja hänen ehdottamansa järjestys olisi looginen. Pitkällisen pohdinnan jälkeen päätin kuitenkin jättää kappaleen alkuperäiselle paikalleen, koska halusin noudattaa Stepin palvelulähetteen runkoa. Mieleepä tuli, että Stepissä ”Talouden hallinta” on voitu laittaa ”Asiointituki”-osioon alun perin esimerkiksi siksi, että monet asiakkaista tarvitsevat velkaneuvontaa, mikä luontevasti mielletään kuuluvaksi asiointitukeen.

Lisäksi eräs asiakas huomatti, että useassa käsikirjan kappaleessa lähdetään liikkeelle negaation kautta ja kieli saattaa tuntua asiakkaasta vähättelevältä tai lannistavalta. Käsikirjan tarkoitus on täysin päinvastainen, joten olin kiitollinen, että asia tuli asiakaspalutteen myötä esiin, jotta saatoin korjata tekstiä. Kiitosta käsikirjassa keräsivät erityisesti 8+8+8-idea, jonka tarkoitus on ajatella päivää kolmena kahdeksan tunnin kokonaisuutena, ja joka toimii punaisena lankana päivärytmin rakentamisessa ja sen ylläpidossa sekä ”Osallisuuden edistäminen”-kappale, joka erään palautteen mukaan muistuttaa lukijaa, jolla on akku tyhjenemässä, että ihminen on sosiaalinen olento. Linkeistä puhuttaessa asiakaspalautteissa nousi esiin Marttajärjestön linkit, jotka asiakkaat kokivat erityisen hyödyllisiksi.

Työvihosta nousi asiakaspalutteen myötä vain yksi parannusehdotus, mutta se esiintyiikin lähes jokaisessa palautteessa. Asiakkaat toivoivat, että viikko-ohjelma olisi koulussa käytettävän lukujärjestyksen mallinen, jotta päivän ohjelmaa voisi suunnitella myös kellonajan mukaan sen sijaan, että jokaiselle päivälle olisi varattu vain yksi rivi, johon voi kirjata päivän aikana tehtävät hoidettavat asiat. Tämä muoto oli omasta mielestäni toimivampi ja muutin viikko-ohjelman sen mukaiseksi. Työvihossa tykättiin erityisesti budjettikalenterista, siivouskalenterista, viikko-ohjelmasta sekä kiitollisuuspäiväkirjasta. Tietovisasta pidettiin, koska se kannustaa lukemaan käsikirjaa ja etsimään vastukset kysymyksiin.

Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan käsikirja ja työvihko muuttuivat prosessin aikana moneen kertaan ja muokkaantuivat jokaisen palautteen myötä. Kun asiakaspalautteiden perusteella tehdyt lopulliset muutokset olivat valmiita, lähetin valmiit versiot (Kuviot 12, 13 & 14) Steppi-tiimille. Stepissä oltiin tyytyväisiä lopulliseen tuotokseen ja todettiin, että työ otetaan aktiiviseen käyttöön lähiasiakastyössä. Stepissä oltiin tyytyväisiä koko prosessiin ja erityisesti siihen, että opinnäytteen tekijä pysyi suunnitellussa aikataulussa ottaen huomioon maailmalla vallitsevat poikkeusolosuhteet.

Asiointituki

Taloudenhallinta
Oman talouden hallinta on tarpeellinen taito meille jokaiselle. On tärkeää kartoittaa omat tulot ja menot, jotta voi suunnitella rahankäyttöään ja huolehtia, että rahat riittävät tarpeellisiin menoihin.

Talous- ja velkaneuvonta
Osoite: Vernissakatu 4, 6 krs. 01300 Vantaa
Puhelin: 029 56 60175
Sähköposti: ita.uusimaa.velkaneuvonta@oikeus.fi

Vinkkiruutu!
- Avaa laskut heti kun ne saapuvat ja maksa joko heti tai merkitse eräpäivä kalenteriin, jotta et unohda sitä ja joudu turhaan maksamaan muistutusmaksua!
- Pidä kirjaa esim. kuukauden ajan ja merkitse ylös aina kun käytät rahaa. Tätä varten on olemassa esimerkiksi monia puhelinsovelluksia. Kun tiedät tarkkaan tulosi ja menosi on rahankäyttöä helpompi suunnitella.

Hyödyllisiä linkkejä
www.martat.fi/marttakoulu/omat-rahut/
[www.vantaa.fi/terveys- ja sosiaalipalvelut/sosiaalinen tuki ja toimeentulo/velkaneuvonta](http://www.vantaa.fi/terveys-ja-sosiaalipalvelut/sosiaalinen-tuki-ja-toimeentulo/velkaneuvonta)
www.oikeus.fi/oikeusapu/ita-uudenmaanoikeusaputoimisto/fi/index.html

3

Kuvio 12: Lopullinen ”Talouden hallinta”-osion sivu

Päivärytmin rakentaminen

Keskimäärin ihmisen päivän tunnit voidaan karkeasti jakaa kolmeen yhtä suureen osaan. Ihminen nukkuu kahdeksan tuntia, työskentelee kahdeksan tuntia ja viettää vapaa-aikaa kahdeksan tuntia. Toki tuntimäärät vaihtelevat yksilöllisesti ja tuntien sisältö on kullekin yksilöllinen. Työskentelyllä tarkoitetaan tässä yhteydessä ansiotyötä, opiskelua, vapaaehtoistyötä tai mitä tahansa ihmiselle merkityksellistä tekemistä. Vapaa-aikaan katsotaan lukeutuvan kaikki muu, mikä ei sovi uni- tai työskentelykategoriaan. Matkustaminen paikasta A paikkaan B, kaupassa käynti ja siivoaminen lasketaan siis myös kuuluvaksi vapaa-aikaan aivan samoin kuin ystävän kanssa kahvittelu, TV:n katselu ja elokuvissa käyntikin.

3 x 8h

Vinkkiruutu!
Säännöllinen ateriarytmi auttaa vähentämään napostelua, turhaa syömistä, makean himoa ja iltasyömistä. Kokelle, sopiiko sinulle seuraava ateriarytmi:
- Aamiainen (aamulla)
- Lounas (keskipäivällä)
- Iltapäiväkahvi tai hedelmä
- Päivällinen (illansuun ateria)
- Iltapala (haluttaessa ennen nukkumaanmenoa).

13

Kuvio 13: Lopullinen ”Päivärytmin rakentaminen”-osion sivu

Harrastuksen etsiminen

Harrastus voi tuoda hengähdystauon kiireisen arjen keskellä, tilaisuuden nollata pää tai mahdollisuuden viettää aikaa hyvässä seurassa – parhaassa tapauksessa kaikkea samalla kertaa!

Joskus kynnys lähteä harrastuksen pariin voi tuntua korkealta, mutta lopputulos palkitsee varmasti. Kun saa viettää aikaa mieluisan tekemisen parissa, mieli virkistyy ja kun ihminen saa tilaisuuden käyttää taitojaan ja lahjakkuuttaan sekä oppia uutta, lisää se kokemusta elämän mielekkyydestä. Harrastukset tuovat rytmiä elämään ja vaihtelua arkeen.



Vinkkiruutu!

Monissa kirjastoissa pyörii ympäri vuoden erilaisia harrasteryhmiä, jotka ovat usein ilmaisia. Voit tutkia eri ryhmiä ja niiden aikatauluja osoitteessa www.helmet.fi



19

Kuvio 14: Lopullinen ”Harrastuksen etsiminen”-osion sivu

8 Toiminnallinen opinnäytetyö

Ammattikorkeakoulun opiskelijan opinnäytetyön tavoitteena on ammatillisen taidon, tiedon ja sivistyksen kehittäminen. Opinnäytteinä tehdään sekä tutkimuksia että toiminnallisia opinnäytetöitä, jolloin tuotetaan jokin fyysinen tuotos tai kehitetään jotakin toiminnallista osa-aluetta. Toiminnallista opinnäytetyötä tehdessä opiskelija käyttää tutkimuksellista asennetta sekä erilaisia tutkimusmenetelmiä tarpeen niin vaatiessa. Fyysisen tuotoksen lisäksi opiskelija kirjoittaa prosessia kuvaavan raportin. Toiminnallinen opinnäytetyö ei kuitenkaan ole toimintatutkimus eikä raportissa näin ollen käydä alan tieteellistä ja yhteiskunnallista keskustelua vaan se toimii ennemminkin opiskelijan oman ammatillisen tiedon ja osaamisen näytteenä hänen laatimastaan tuotoksesta. (Vilkkä 2006, 76-77.)

Tässä tapauksessa kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, joka on vaihtoehto ammattikorkeakoulun tutkimukselliselle opinnäytetyölle. Toiminnallisen opinnäytetyön lopullisena tuotoksena on aina jokin konkreettinen tuote, kuten tässä tapauksessa käsikirja ja työvihko. Toiminnallisessa opinnäytetyössä ei ole välttämätöntä käyttää tutkimusmenetelmiä ja tutkimuskäytäntöjä käytetään hieman väljemmässä merkityksessä kuin tutkimuksellisissa opinnäytetöissä. Tätä opinnäytetyötä tehdessä ei ollut käytössä virallisia tutkimuskysymyksiä tai -menetelmiä, vaikka käytinkin havainnoinnin eri tapoja sekä dialogista keskustelua

hankkiessani tarpeellista tietoa Stepin henkilökunnalta ja loppuvaiheessa myös asiakkailta. Nämä olivat kuitenkin hyvin vapaamuotoisia tiedonhankinnan tapoja, eikä niitä ollut esimerkiksi tarpeen litteroida. (Vilka 2003.)

Pidin Steppi-tiimin kanssa palavereja koskien käsikirjaa, ja sain heidän kauttaan myös asiakasnäkökulman, kun he kertoivat, millaisia tarpeita asiakastilanteissa on noussut esiin. Tiimin kautta saamaani tietoa, jota hyödynsin käsikirjaa laatiessani, voisin kuvata saaneeni osallistuvan havainnoinnin kautta. Pääsin myös osallistumaan Steppi-tiimin viikoittaisiin palaverihin, jossa he mm. käsittelevät uusia hakemuksia. Pääsin siis havainnoimaan, millaisia haasteita tulevilla asiakkailla on, mikä auttoi minua valitsemaan aineistoa käsikirjaan.

Stepin toive kuitenkin oli, että käsikirja tulisi nimenomaan asiakkaiden käyttöön, olisi helposti lähestyttävä, helppolukuinen ja ymmärrettävä. Siksi tulin siihen tulokseen, että kun käsikirja on valmis, mutta ennen kuin se lähetetään painoon, voisin kysyä joitain asiakasmielipiteitä. Tässä vaiheessa minun oli vielä mahdollista viilata kieliasua, poistaa kenties turhaa tai ylimääräistä tietoa, tai sitten lisätä jotain asiakkaiden mielestä oleellista. Tätä tarkoitusta varten ei mielestäni ollut tarpeellista järjestää mitään strukturoitua haastattelua, vaan ennemminkin käydä dialogista keskustelua asiakkaiden kanssa siitä, millainen tuntuma heille käsikirjasta tulee. Työn valmistuttua käsikirjasta laaditaan painettu versio, jotta se olisi kaikkien asiakkaiden käytettävissä heti. Kun käsikirja on painettu, on otettava esimerkiksi huomioon, ettei sen tietoja pääse myöhemmin päivittämään. Tämä minun täytyi pitää mielessä valikoidessani eri palveluiden internetosoitteita käsikirjaan. Pysin valitsemaan mukaan asemansa ja arvonsa saavuttaneita sivustoja, jotka tuskin katoavat käytöstä ihan äkkiä.

Yksi tutkimuksen perusmetodeista on havainnointi. Tieteellinen havainnointi on järjestelmällistä, suunniteltua ja kriittistä, toisin kuin arjessa tapahtuva havainnointi. Se ei ole pelkästään asioiden ja ilmiöiden näkemistä vaan tietoista tarkkailua. Kun havainnot tehdään luonnollisessa ympäristössä, on etuna, että havainnot tehdään aina asiayhteydessä. Havainnointi voi olla etukäteen tarkoin suunniteltua tai sitten se voi olla hyvinkin vapaamuotoista ja mukautuvaa tutkittavan kohteen toiminnan kannalta. Laadullisessa tutkimuksessa tutkija enemmän tai vähemmän osallistuu tutkimuskohteensa toimintaan ja kerää havainnot. (Vilka 2006, 37-39.) Havainnoinnin merkittävin etu on, että sen avulla saadaan välitöntä tietoa esimerkiksi organisaation toiminnasta (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2009, 213).

Osallistuva havainnointi tarkoittaa, että tutkija osallistuu tutkimuskohteensa toimintaan yhdessä sen jäsenten kanssa tietyn ajanjakson ajan. Tämä edellyttää, että tutkija pääsee sisään tutkimaansa yhteisöön. Eräs suositeltava keino on käyttää avainhenkilöä, joka tuntee yhteisön ja voi edesauttaa luottamuksen syntymisessä niin itse tutkijaan kuin hänen

tutkimustaan kohtaan. Mitä arkaluontoisemmista asioista on kyse, sitä tärkeämmässä asemassa on avainhenkilö, jonka avulla tutkija pääsee lähelle tutkimuskohdettaan. Osallistuvan havainnoinnin kautta tutkija pyrkii ymmärtämään tutkimuskohdettaan.

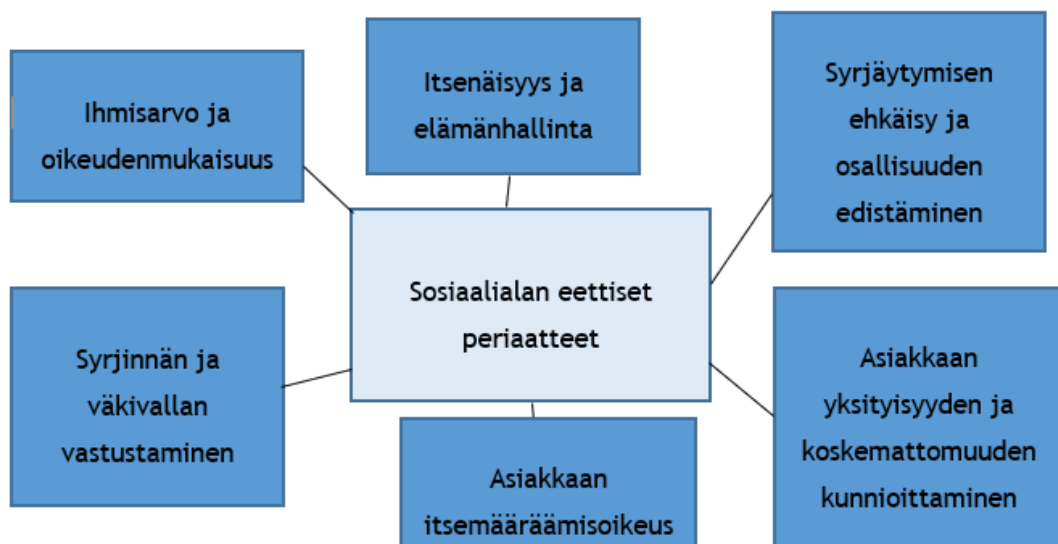
Kun tutkija pyrkii ymmärtämisen lisäksi muuttamaan tutkimuskohdetta, kutsutaan tätä aktivoivaksi osallistuvaksi havainnoinniksi. Lähtökohtana on tutkijan työskentely tutkimuskohteen jäsenten kanssa ja periaate on, että he yhdessä ohjaavat, korjaavat ja arvioivat toimintaa. Tavoitteena on yhdessä tutkimuskohteen jäsenten kanssa tunnistaa kehitystarpeet, suunnitella toiminnan kehittämistapoja sekä tunnistaa ja ratkaista ydinongelmia. Aktivoivan osallistumisen kautta tutkimuskohteen jäseniä kannustetaan ottamaan aktiivinen rooli omassa toiminnassaan. (Vilka 2006,44-47.)

Havainnoijan rooli vaihtelee sen mukaan mitä havainnointitapaa hän käyttää. Osallistuvassa ja aktivoivassa osallistuvassa havainnoinnissa tutkija vaikuttaa omalla läsnäolollaan tutkimuskohteeseen ja on tällöin sekä tutkijan että ihmisen roolissa. Koska osallistuvassa havainnoinnissa tutkija tekee havainnoita aina vuorovaikutuksessa tutkittaviensa kanssa, häneen tutustutaan ensin ihmisenä ja vasta sitten tutkijana. (Vilka 2006, 67-69.)

Dialogille ominaista on vastavuoroisuus ja avoimuus. Dialogi tapahtuu tässä ja nyt ja siihen osallistuvat jakavat tilan sekä ajan. Kun toisen olemus ja puhe vaikuttavat toiseen sekä päinvastoin ja kun dialogiin osallistuvat reagoivat toistensa puheeseen, syntyy vastavuoroisuus. Dialogia ohjaa avoin mieli keskustelukumppanin mielipiteitä ja näkökulmia kohtaan. Se edellyttää, että ihminen on valmis kyseenalaistamaan omat arvonsa ja uskomuksensa. Dialogissa kaikilla on oma näkemyksensä käsiteltävästä asiasta, ja jakamalla näkemykset voi mahdollisesti rikastuttaa omaa ja keskustelukumppanin ajatusmaailmaa. ”Tuleeko ihminen kuulluksi?” on dialogisen kommunikaation peruskysymys. Aito dialogisuus vaatii aktiivista kuuntelua ja edellyttää keskittynyttä sekä uteliasta asennetta. Asiakastilanteessa työntekijän pitäisi keskittyä kuuntelemaan sitä, mitä asiakas todella sanoo, sen sijaan että yrittäisi kuulla mitä hän itse haluaa tietää. Työntekijän tulisi myös kuuntelijana pyrkiä välttämään omaa tulkintaa asiakkaan puheesta. Kuuntelun lisäksi dialogisuus koostuu vastaamisesta. Vastaaminen ei kuitenkaan tarkoita oman mielipiteen esittämistä tai tulkintaa keskustelukumppanin sanoista, vaan hänen sanomansa verbaalista tai sanatonta huomioon. Vastauksen tulisi aina liittyä siihen, mitä keskustelukumppani on puheenvuorossaan sanonut. Tämä voi yksinkertaisimmillaan tarkoittaa keskustelukumppanin sanojen toistamista sekä kehoitusta kertoa lisää. (Vogt. 2016, 32-33.) Dialogisuus oli merkittävässä osassa prosessia kerätessäni työn loppuvaiheessa palautetta asiakkailta.

9 Työn eettisyys ja luotettavuus

Hyvän ja pahan sekä oikean ja väärän erottelua kutsutaan moraaliksi. Etiikka taas tutkii mikä on hyvää ja paha sekä mikä on oikein ja mikä väärin, eli etiikkaa voisi sanoa moraalin pohtimiseksi. Etiikan tarkoituksena on ohjata ihmistä tekemään valintoja sekä arvioimaan omia ja muiden tekemisiä. Jos teosta seuraa jotakin hyvää, teko on seurausetiikan mukaan hyvä. (Laine, Ruishalme, Salervo, Siven & Välimäki 2014, 188-189; Ihalainen & Kettunen 2016, 66.) Sosiaalialalla noudatetaan tiettyjä periaatteita (Kuvio 15), eikä työssä sallita millaista toimintaa tahansa vaikka toiminnan seuraukset olisivatkin hyvät. Sosiaalihuollossa työntekijä kohtaa asiakkaat ihmisinä, jotka elämäntilanteensa takia tarvitsevat tukea ja apua. Työn tavoitteena on parantaa asiakkaan toimintakykyä ja vahvistaa tämän voimavaroja. Työntekijän täytyy kunnioittaa asiakkaan kokemuksia, arvoja ja vakaumuksia sekä hänen fyysistä ja henkistä koskemattomuuttaan. Työntekijän tulee myös tukea ja vahvistaa asiakkaan suhteita tämän läheisistä koostuvaan verkostoon. (Laine ym. 2014, 189-190; Mönkkönen 2018, 37-39.)



Kuvio 15: Sosiaalialan eettiset periaatteet

Opittu tieto ja taito sekä ammatillinen pätevyys ovat laadukkaan ammattikäytännön edellytys. Ammatillinen osaaminen ei kuitenkaan aina anna vastausta työssä eteen tuleviin eettisiin kysymyksiin. Ammattieettiset taidot kehittyvätkin vuosien ajan kokemuksen myötä kun työssä käsitellään jatkuvasti eettisiä taitoja ja ongelmia. (Talentia 2017, 31.) Ammattikorkeakouluopiskelijan tulee jo opinnäytteensä tutkimussuunnitelmaa laatiessaan miettiä, millaisen tiedon tuottamiseen hän tekemiensä ratkaisujen kautta sitoutuu. Opiskelijalta, joka tekee ensimmäistä opinnäytetötään, ei voi odottaa vielä tällaista arviointikykyä. Opinnäyteyötä ohjaavien opettajien tutkimuseettinen ammattitaito onkin

ensiarvoisen tärkeää näitä valintoja tehdessä. Opinnäytteitä tekemällä opiskelijat kehittyvät tutkimustiedon analysoijina ja tulevat osaksi tutkimusyhteisöä. (Rauhala & Virokannas 2011, 246.) Sosiaalialan tutkimuksien laatua arvioidessa voidaan tutkimusalan ja aiheen luonteen takia tutkimusetiikkaa pitää merkittävänä tekijänä (Rauhala & Virokannas 2011, 237). Tutkimusetiikka voidaan määritellä tutkijan ammattietikaksi, johon kuuluvat eettiset periaatteet, joita tutkija noudattaa työskennellessään omassa ammatissaan (Kuula 2006, 23). Tutkimukseen osallistujille tulee tehdä selväksi tutkimuksen tarkoitus, tutkimus ei saa tuottaa osallistujille haittaa fyysisesti tai henkisesti, osallistumisen tulee olla luottamuksellista ja osallistujien yksityisyyttä on suojeltava. Tämän lisäksi tutkijan täytyy sitoutua tuottamaan luotettavaa ja pätevää tietoa. Tutkimuksen tai opinnäytetyön tekijältä vaaditaan usein tutkimusluvan hakemista, etenkin kun tutkimus suoritetaan julkisessa palveluorganisaatiossa. (Rauhala & Virokannas 2011, 237-240). Minä hain opinnäytetyötäni varten tutkimusluvan Vantaan kaupungilta.

Kun tutkimuksen kohde ja tulkittu aineisto sopivat yhteen eikä epäolennaiset tekijät ole vaikuttaneet muodostuneeseen teoriaan, voidaan tutkimuksen todeta olevan luotettava. Tällöin voidaan sanoa tutkijan tekemien tulkintojen vastaavan tutkittavien käsityksiä. Laadullisessa tutkimuksessa luotettavuuden kriteeri on kuitenkin viime kädessä tutkija itse. Työn luotettavuuteen vaikuttaa tutkijan rehellisyys, koska työn luotettavuutta arvioitaessa tarkastelun kohteena ovat tutkijan tekemät valinnat ja ratkaisut. Tämän takia tutkijan on tärkeää arvioida ja reflektoida tutkimustaan jokaisessa vaiheessa prosessin aikana tehdessään työtään koskevia päätöksiä ja rajauksia. Tutkija tekee jatkuvaa analyysia tutkimuksen luotettavuudesta arvioidessaan sitä suhteessa teoriaan, tulkintaan, tuloksiin ja johtopäätöksiin. Tutkimustekstistä täytyy käydä ilmi millaisten vaihtoehtojen joukosta valinnat on tehty, mitä tutkijan tekemät valinnat ovat sekä miten hän on päätenyt näihin ratkaisuihin. Tutkijan pitää pystyä tutkimustekstissään perustelemaan tekemänsä ratkaisut sekä arvioimaan niiden toimivuutta ja tarkoituksenmukaisuutta. (Vilkkä 2015, 196-197.)

Sosiaalihuollon yleisiä periaatteita ovat elämän ja ihmisarvon kunnioittaminen, itsemääräämisoikeus, oikeudenmukaisuus, tasa-arvo, palveluhenkisyys sekä omatoimisuuden edistäminen (Ihalainen & Kettunen 2016, 74). Nämä periaatteet kulkivat mukani tehdessäni opinnäytetyötäni ja laatiessani käsikirjaa sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaille. Koko työn pohjana on ollut pohdinta siitä, kuinka sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaat, joilla on ongelmia elämänhallinnan kanssa ja jotka usein ovat syrjäytyneitä tai syrjäytymisvaarassa, saataisiin kuntoutumaan omatoimisiksi yksilöiksi, joilla on uskoa tulevaisuuteen ja jotka kokevat yhdenvertaisuutta muiden kanssa. Valitsin käsikirjan sekä työvihon teemat niin, että ne palvelevat sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaita, ja keskittyvät ongelmiin, joiden kanssa juuri tämä asiakasryhmä painii. Kiinnitin huomiota siihen, että työn kieliasu on helposti lähestyttävää ja motivoivaa sekä tekstin laajuuteen, jotta se ei tuntuisi lukijasta ylivoimaiselta.

Olin prosessin aikana yhteydessä Steppi-tiimiin, jotta sain varmuutta siihen, että jatkuvasti tekemäni valinnat varmasti palvelevat heidän asiakkaitaan parhaalla mahdollisella tavalla. Prosessin loppupuolella pääsin myös keskustelemaan työstä Stepin asiakkaiden kanssa, ja he pääsivät antamaan palautetta käsikirjasta sekä työvihosta. Sain monipuolisesti palautetta teemoista, kappaleiden sisällöstä, työn ulkoasusta, käyttämästäni kielestä sekä työvihon taulukoiden käytännöllisyydestä. Asiakkailta saamani palautteen avulla sain viilattua lopullisen käsikirjan ja työvihon sellaisiksi, että ne varmasti palvelevat asiakkaita parhaalla mahdollisella tavalla heidän sosiaalisessa kuntoutuksessaan. Huolehdin siitä, että dokumentoin tarkasti opinnäytetyössäni kaiken tekemäni työn, palaverien sisällön, asiakaspalautteet sekä tekemäni ratkaisut, jotta koko prosessin aikana tapahtunut työ olisi mahdollisimman läpinäkyvää lukijalle. Sitoudun pitämään huolta, että opinnäytetyön tiedonkeruuseen osallistuvat työntekijät ja asiakkaat pysyvät työssäni anonyyminä. Valitessani materiaalia käsikirjaan, minun oli tärkeä kiinnittää huomiota, että se varmasti tukee sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan työskentelyä, edesauttaa voimavarojen lisääntymistä, auttaa lisäämään toimintakykyä ja tukee kaikin puolin kuntoutumista sekä prosessin aikana että Steppi-työskentelyn päätyttyä.

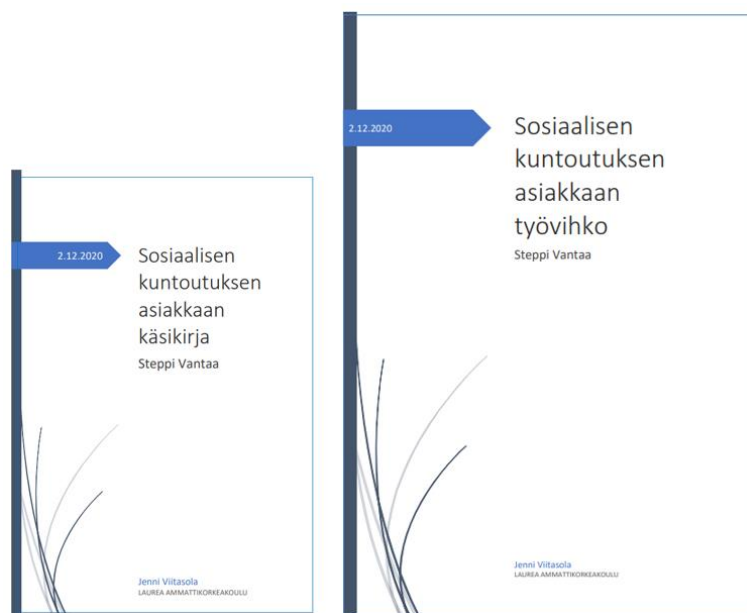
10 Pohdinta ja johtopäätökset

Olin itse sosiaalipalveluiden asiakas vuodesta 2014, jolloin jäin työttömäksi. Kokemukseni asiakkaana saivat minut kiinnostumaan alasta ja hakeutumaan opiskelemaan Laureaan. Alusta asti minua kiinnosti erityisesti, kuinka asiakkaan kokemusta voitaisiin parantaa sosiaalipalveluiden viidakossa sekä vähentää tai poistaa ennakkoluuloja sosiaalipalveluista ja niiden työntekijöistä. Olin silmäillyt Vantaan Steppiä kiinnostavana työharjoittelupaikkana, kun huomasin, että Steppi on mukana Laurean ONT-torilla alkuvuodesta 2020 ja etsii koulun kautta opiskelijaa, joka olisi kiinnostunut tekemään sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaille tarkoitetun käsikirjan opinnäytetyönä. Totesin, että asiakkaille suunniteltava käsikirja sosiaalisen kuntoutuksen toiminnasta olisi hieno tilaisuus päästä vaikuttamaan asiakkaiden kokemukseen palvelusta.

Pääsin Stepille ensin työharjoitteluun, jonka aikana pystyin havainnoimaan Steppi-työskentelyn prosessia, asiakkaita ja heidän tarpeitaan sekä ideoimaan käsikirjaa työkaluna. Pääsin prosessin aikana tutustumaan sosiaalisen kuntoutuksen maailmaan ja sen asiakkaiden moninaisiin lähtötilanteisiin ja haasteisiin. Pidin opinnäytetyötä tehdessäni yhteyttä Steppi-tiimin kanssa ja sain heiltä tärkeää palautetta ja kehitysideoita pitkin matkaa. Asiakkailta saadun palautteen koin ensiarvoisen tärkeäksi, mutta samalla myös haastavaksi sen ristiriitaisuuden takia. Toinen asiakas toivoi yksityiskohtaisempaa paneutumista aiheisiin ja selkeämpiä ohjeita ja lisätietoa, toinen taas koki kielen paikoittain alentuvaksi ja kehotti karsimaan turhaa selitystä. Hän myös koki, että kappaleiden perään koottujen linkkien avulla

jokainen voi lukea aiheista lisää, ja kehotti kiinnittämään huomiota siihen, että käsikirjan sivumäärä pysyisi mahdollisimman pienenä. Paljon oli myös vaihtelua siinä, mistä asiakkaat olisivat toivoneet lisää materiaalia. Yksi halusi tietää enemmän vapaaehtoistyön mahdollisuuksista, toinen sosiaalihuoltolaista ja asiakkaan oikeuksista ja velvollisuuksista, kolmas taas halusi oman kappaleen mielenterveydestä. Sosiaalinen kuntoutus on työkenttänä erittäin mielenkiintoinen, koska se on niin monimuotoinen. Aiheiden monimuotoisuuden takia oli iso haaste tehdä käsikirjaan tarvittavat rajaukset, jotta kokonaisuus pysyisi helppolukuisena. Koska koen aiheen itse niin mielenkiintoisena, minulla oli suuria vaikeuksia malttaa mieleni kun yksi idea synnytti uuden ja taas uuden, ja kokonaisuus alkoi levitä kuin pullataikina.

Valmiissa käsikirjassa ja työvihossa (Kuvio 16) on kummassakin alle 30 sivua, joten onnistuin mielestäni hyvin aiheiden rajauksessa ja sain pidettyä sivumäärät kohtuullisina. Perustelen tekemiäni valintoja ja rajauksia sillä, että käsikirjasta toivottiin nimenomaan lyhyehköä lehtistä, joka toimisi johdatuksena aiheisiin eikä sen ollutkaan tarkoitus toimia kattavana oppaana, josta löytyy kaikki mahdollinen tieto. Keskityin siihen, että kappaleiden lopusta löytyvät linkki-osiot toimivat hyvänä väylänä hankkia lisätietoa kustakin aiheesta. Valitessani linkkejä, kiinnitin huomiota tiedon monipuolisuuteen, lähteiden luotettavuuteen sekä asemansa saavuttaneisiin sivustoihin, jotka toivon mukaan ovat käytössä pitkään. Tämä oli tärkeää siksikin, että käsikirjasta painetaan fyysinen lehtinen eikä sen linkkejä näin ollen pääse päivittämään. Käsikirjan tarkoituksena on herätellä asiakasta peilaamaan omaa tilannettaan ja elämänhallintataitojaan kunkin aihepiirin kohdalla, jonka jälkeen asiakas voi yhdessä Steppi-ohjaajansa kanssa keskittyä itselleen oleellisiin aiheisiin ja työkaluihin.



Kuvio 16: Sosiaalisen kuntoutuksen valmiit käsikirja ja työvihko

Kun tarkastelen opinnäytetyöprosessin alussa asettamiani tavoitteita (Taulukko 4), voin ilokseni todeta, että saavutin kaiken haluamani. Prosessin tuloksena syntyi konkreettinen tuotos, valmis käsikirja sekä työvihko, joita voidaan käyttää Stepin asiakkaiden työkaluna heidän sosiaalisessa kuntouksessaan. Stepin henkilökunnalta ja asiakkailta saamani palautteen perusteella käsikirja ja työvihko esittelevät kattavasti sosiaalisen kuntoutumisen prosessia ja niiden sisältö tukee kuntoutumista. Muokkasin käsikirjan sekä työvihon sisältöä jatkuvasti saamani palautteen perusteella varmistaen, että henkilökunnan ja asiakkaiden näkemykset otettiin huomioon. Sekä Stepin henkilökunta että asiakkaat olivat sitä mieltä, että käsikirja ja työvihko tukevat sosiaalista kuntoutusta, mutta tätä voidaan arvioida käytännössä vasta sitten kun ne on painettu ja otettu käyttöön Stepissä, mikä tapahtuu ensi vuonna 2021.

” Olispa mulla ollu heti työskentelyn alussa käytössä tällainen käsikirja. Siitä hammottaa heti työskentelyn.” (Asiakaspalaute)

” Työvihko on mielettömän hyvä asia!” (Asiakaspalaute)

” Sosiaalinen kuntoutus on projekti ja käsikirja sekä työvihko on projektinhallintaa.” (Asiakaspalaute)

Opinnäytetyön tavoitteet	Arviointikysymykset	Arviointiaineisto
Tuottaa käsikirja ja työvihko sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaiden käyttöön.	- Saatiinko käsikirja ja työvihko tuotettua? - Onko tuote sellainen, että sitä voidaan käyttää sosiaalisen kuntoutuksen työkaluna?	- Valmis käsikirja ja työvihko - Henkilökunnan antama informaatio ja palaute - Asiakkaiden palaute - Ohjaavan opettajan palaute
Kiinnittää huomiota, että käsikirjan ja työvihon sisältö tukee asiakkaan kuntoutumista.	Tukeeko käsikirjan ja työvihon sisältö asiakkaan sosiaalista kuntoutusta?	- Valmis käsikirja ja työvihko - Henkilökunnan palaute - Asiakkaiden palaute
Huomioida asiakkaiden ja henkilökunnan toiveet käsikirjan ja työvihon sisällöstä.	Otettiinko henkilökunnan ja asiakkaiden näkemykset huomioon sisällön tuottamisessa?	- Henkilökunnan palaute - Asiakaspalaute
Käsikirjan ja työvihon tavoitteena esitellä kattavasti sosiaalisen kuntoutuksen sisältöä.	Avaako käsikirja asiakkaalle sosiaalisen kuntoutuksen työprosessia?	- Oma arvio - Henkilökunnan palaute - Asiakkaiden palaute - Ohjaavan opettajan palaute

Taulukko 4: Opinnäytetyön tavoitteet ja arviointi

Halusin opinnäytetyöprosessin myötä saada itsevarmuutta itsenäiseen työskentelyyn ja uskallusta luottaa tekemiini valintoihin. Halusin myös oppia lisää kehittämistoiminnasta ja

saada kokemusta prosessista, jossa kehitetään jotain täysin uutta tukemaan työskentelyä. Vuosi on ollut erittäin opettavainen ja tehnyt hyvää ammatti-minäni muodostukselle. Opinnäytetyötä tehdessäni olen päässyt käyttämään koulutukseni aikana saamaani tietoa ja käyttämään opittuja taitoja käytännössä. Kaikki saamani palaute ja ennen kaikkea oma reflektointi ja itsearviointi osoittavat, että olen saavuttanut hyvin myös itselleni asettamat henkilökohtaiset tavoitteet (Taulukko 5).

Henkilökohtaiset oppimistavoitteet	Arviointikysymykset	Arviointiaineisto
Kehittämistoiminnan osaamisen lisääminen	Olenko oppinut lisää kehittämistoiminnan perusteita prosessin aikana?	- Omat havainnot - Valmis käsikirja ja työvihko - Saatu palaute
Lisätä itsenäistä asiantuntijatyöskentelyä	Olenko onnistunut työskentelemään itsenäisesti (yhteistyön hengessä) omaa asiantuntijuutta samalla lisäten?	- Omat havainnot - Saatu palaute

Taulukko 5: Henkilökohtaiset oppimistavoitteet

Käsikirja tulee toimimaan uutena työkaluna Stepin sosiaaliohjaajille, kun he suunnittelevat toimintaa asiakkaidensa kanssa. Käsikirja havainnollistaa asiakkaille Stepin toiminnan rakennetta, siellä käytettäviä työmenetelmiä ja mahdollisuuksia sosiaaliseen kuntoutumiseen. Käsikirjan avulla voidaan myös esitellä Stepin toimintaa yhteistyökumppaneille. Jos Stepille luotaisiin kotisivut, käsikirjasta ja työvihosta voitaisiin tulevaisuudessa tehdä myös sähköinen versio, joka löytyisi kotisivuilta. Asiakas voisi luoda omat käyttäjätunnukset Stepin kotisivuilla, minkä avulla hän pääsisi kirjautumaan omaan käsikirjaan ja työvihkoonsa. Toinen kehittämisidea olisi luoda käsikirjasta ja työvihosta puhelinsovellus, jonka suurin etu olisi se, että puhelin olisi todennäköisesti aina asiakkaan mukana, joten sovellus olisi aina käsillä.

Lähteet

Painetut

Helminen, J. 2016. Kolme näkökulmaa sosiaaliohjaukseen - Lukijalle. Teoksessa Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä (toim. Helminen, J.) Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Helminen J. 2016. Sosiaaliohjauksen lähtökohtia ja käytäntöjä. Teoksessa Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä (toim. Helminen, J.) Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uudistettu painos. Helsinki: Tammi.

Ihalainen J. & Kettunen T. 2016. Turvaverkko vai trampoliini - Sosiaaliturvan mahdollisuudet. 10. painos. Helsinki: Sanoma Pro.

Jokela, U. 2010. Spirituaalinen sensitiivisyys - muutosvoima sosiaalialan työssä. Teoksessa Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla (toim. Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikkonen, P.) Helsinki: Tammi.

Juusola, M. 2017. Sosiaalisten taitojen ohjaajan opas. 3. painos. Koulutuskeskus Artemia.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2011. Kuntoutuksen perusteet. 5. uudistettu painos. Helsinki: WSOY.

Kauppila, R. 2005. Vuorovaikutus- ja sosiaaliset taidot. Jyväskylä: PS-kustannus.

Koskinen, S., Tuulio-Henriksson, A., Ngandu, T. & Sainio P. 2018. Kognitiivinen toimintakyky. Teoksessa Terveys, toimintakyky ja hyvinvointi Suomessa, FinTerveys 2017-tutkimus (toim. Koponen, P., Borodulin, K, Lundqvist, A., Sääksjärvi, K. & Koskinen, S.) Helsinki: Terveiden ja hyvinvoinnin laitos.

Kuula, A. 2006. Tutkimusetiikka. Aineistojen hankinta, käyttö ja säilytys. Tampere: Vastapaino.

Kähäri-Wiik, K., Niemi, A. & Rantanen, A. 2007. Kuntoutuksella toimintakykyä. 5. uudistettu painos. Helsinki. WSOY Oppimateriaalit.

Lahikainen A.R. & Pirttilä-Backman A-M. 1998. Sosiaalinen vuorovaikutus. Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Laine, A., Ruishalme, O., Salervo, P., Siven, T. & Välimäki, P. 2014. Opi ja ohjaa sosiaali- ja terveysalalla. 9-11. painos. Helsinki: Sanoma Pro

Laine, T., Hyväri, S. & Vuokila-Oikonen, P. 2010. Syrjäytymistä vastaan sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Tammi.

Martikainen, T. 1993. Sosiaali- ja terveydenhuollon toimialueiden määrittelyä. Teoksessa Johdatus sosiaali- ja terveydenhuoltoon. Helsinki: Sairaanhoidajien koulutussäätiö.

Mänkkönen, K. 2018. Vuorovaikutus asiakastyössä. Asiakkaan kohtaaminen sosiaali- ja terveysalalla. Helsinki: Gaudeamus.

Näkki, P. 2016. Sosiaaliohjaus aikuissosiaalityössä. Teoksessa Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä (toim. Helminen J.) Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Rauhala, P-L. & Virokannas, E. 2011. Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Sosiaalityön arvot ja etiikka (toim. Pehkonen, A. & Väänänen-Fomin, M.) Juva: Bookwell

Sayed, T. 2016. Sosiaaliohjaus mielenterveystyössä. Teoksessa Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä (toim. Helminen J.) Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Sosiaali- ja terveysministeriö. 2006. Sosiaaliturvan suunta 2005-2006. Teoksessa Syrjäytyminen. Sosiaalityötä kiinnostavia näkökohtia. (Raunio, K. 2006) Vaajakoski: Gummerus.

Vilka, H. 2006. Tutki ja havainnoi. Helsinki: Tammi.

Vilka, H. 2015. Tutki ja kehitä. 4. uudistettu painos. Juva: Bookwell.

Vogt, I. 2016. Voimavarakeskeinen lähestymistapa sosiaaliohjauksessa. Teoksessa Sosiaaliohjaus - lähtökohtia ja käytäntöjä (toim. Helminen J.) Keuruu: Otavan Kirjapaino.

Sähköiset

Isola, A-M., Kaartinen, H., Leemann, L., Lääperi, R., Schneider, T., Valtari, S. & Keto-Tokoi, A. 2017. Mitä osallisuus on? Osallisuuden viitekehystä rakentamassa. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos (THL). Työpäperi 33/2017. Helsinki 2017. Viitattu 21.5.2020.
https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/135356/URN_ISBN_978-952-302-917-0.pdf?sequence=1

Nuorten väylä. Satama - vakauttaa ailahtelevan mielen. Viitattu 21.5.2020.
<https://nuortenvayla.fi/sijaishuolto-2/>

Sosiaalihuoltolaki 1301/2014. Finlex -Valtion säädöstietopankki. Viitattu 5.5.2020.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301>

Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö. Sosiaalityö. Viitattu 20.4.2020. <https://stm.fi/sosiaalityo>

(Sosiaalialan korkeakoulutettujen ammattijärjestö) Talentia. 2017. Arki, arvot ja etiikka.

Sosiaalialan ammattihenkilön eettiset ohjeet. Viitattu 5.12.2020. [https://talentia.e-](https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/)

[julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/](https://talentia.e-julkaisu.com/2017/eettiset-ohjeet/)

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2019. Nuorten syrjäytyminen. Viitattu 4.12.2020.

https://thl.fi/fi/web/lapset-nuoret-ja-perheet/tyon_tueksi/nuorten-syrjautyminen

Terveyden ja hyvinvoinnin laitos (THL) 2019. Osallisuus. Viitattu 21.5.2020.

<https://thl.fi/fi/web/hyvinvointi-ja-terveyserot/eriarvoisuus/hyvinvointi/osallisuus>

Liimatainen-Yläne E. & Jahnsson-Ruohonen E. 2020. Osallisuus ja osallistaminen TUKEE nuorta. Julkaisussa Kaikki tarvii joskus TUKEE! Satakunnan ammattikorkeakoulu. Viitattu 28.11.2020.

https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/338528/2020_B_6_SAMK_kaikki_tarvii_joskus_tukee.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Euroopan yhteisöjen komissio 2003. Yhteinen raportti sosiaalisesta osallisuudesta. Viitattu

28.11.2020. [https://eur-lex.europa.eu/legal-](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0773&from=FI)

[content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0773&from=FI](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/FI/TXT/PDF/?uri=CELEX:52003DC0773&from=FI)

Julkaisemattomat

Hietala, K-P. 2020. Perehdytyskeskustelut. Maaliskuu 2020. Vantaa.

Stepin esittelydiat 2020

Stepin palvelulähete

Stepin toimintakertomus 2019

Kuviot

Kuvio 1: Steppi-työskentelyn kulku (Stepin esittelydiat 2020)	4
Kuvio 2: Kuntien velvollisuus sosiaalihuollosta (Ihalainen & Kettunen 2016, 36)	6
Kuvio 3: Sosiaalipalveluiden asiakkuusprosessi (Ihalainen & Kettunen 2016, 37)	7
Kuvio 4: Sosiaalisen kuntoutuksen työmuotoja	9
Kuvio 5: Kuntouttavan työtteen ominaispiirteet.....	11
Kuvio 6: Ensimmäinen versio käsikirjasta (Asiointituki-sivu)	18
Kuvio 7: Ensimmäinen versio käsikirjasta (Päivärytmin rakentaminen-sivu)	19
Kuvio 8: Työvihon sisällys	20
Kuvio 9: Kuukausibudjetti	21
Kuvio 10: Siivouskalenteri	21
Kuvio 11: Unikalenteri	22
Kuvio 12: Lopullinen ”Talouden hallinta”-osion sivu	26
Kuvio 13: Lopullinen ”Päivärytmin rakentaminen”-osion sivu	26
Kuvio 14: Lopullinen ”Harrastuksen etsiminen”-osion sivu.....	27
Kuvio 15: Sosiaalialan eettiset periaatteet.....	30
Kuvio 16: Sosiaalisen kuntoutuksen valmiit käsikirja ja työvihko	33

Taulukot

Taulukko 1: Mihin Steppiohjausta haetaan (Stepin esittelydiat 2020)	2
Taulukko 2: Käsikirjan rakenne.....	17
Taulukko 3: Asiakaspalautekysymykset	23
Taulukko 4: Opinnäytetyön tavoitteet ja arviointi.....	34
Taulukko 5: Henkilökohtaiset oppimistavoitteet	35

Liitteet

Liite 1: Stepin palvelulähete.....	41
Liite 2: Tutkimuslupa.....	43

Liite 1: Stepin palvelulähete


Vantaa

Vantaan kaupunki | Sosiaali- ja terveystoimi

**HAKEMUS
SOSIAALINEN KUNTOUTUS
STEPPI-TIIMI**

1 (2)

Tyhjennä lomake

- Hakemus täytetään yhdessä asiakkaan kanssa.
- Steppi-ohjausta haetaan 3-6 kk:den ajalle, työskentely alkaa 1 kuukauden kokeilujaksolla.
- Hakemukset käsitellään ja jaetaan joka tiistai Steppi-, jonka jälkeen ollaan yhteydessä omatyöntekijään.
- Omatyöntekijän, Steppi-ohjaajan ja asiakkaan kanssa sovitaan aloitustapaaminen, jossa mietitään yhdessä tavoitteet työskentelylle.
- Työskentelyn puolivälissä pidetään tarvittaessa välitapaaminen, jossa tarkennetaan tavoitteita ja sovitaan työskentelyn jatkosta.
- Lopputapaamisella käydään läpi asetettuja tavoitteita ja sitä onko tavoitteet saavutettu.
- Steppi-ohjauksen aloituksesta asiakkaan omatyöntekijän tulee tehdä päätös alalajilla SOSPA.
- Asiakkaan oma Steppi-ohjaaja kirjaa tapaamiset SOSMU:lle.
- Aloitus-, väli- ja lopputapaamiset kirjaa asiakkaan omatyöntekijä.
- Asiakkaalla tulee olla riittävä suomen kielen taito, koska käytössämme ei ole tulkkipalveluita.
- Työskentelyn ajaksi on mahdollisuus hakea Vantaan sisäistä matkalippua (omatyöntekijä kirjaa suunnitelmaan etuuskäsittelyohjeeseen).

Hakijan nimi		Henkilötunnus
Osoite		Postinumero ja -toimipaikka
Puhelin	Sähköposti	

Omatyöntekijä ja yksikkö	Puhelin
--------------------------	---------

Mihin Steppi-ohjausta haetaan

Asiointituki

- Taloudenhallinta (esim. velkojen selvittäminen, laskujen maksaminen, budjetointi)
- Oikeiden palveluiden löytyminen (esim. hoitokontaktit, työllisyyspalvelut)
- Etuus- ja palvelujärjestelmissä asiointi (esim. Kela, työllisyyspalvelut)

Arkitaidot

- Asumiseen liittyvät asiat (esim. asunnon siisteys, itsenäisen asumisen opettelu, asunnon haku)
- Päivärytmin rakentaminen (esim. unirytm, viikko-ohjelma)
- Kodista pois lähteminen (esim. rutiinien rakentaminen, tapaamiset kodin ulkopuolella, motivointi)
- Riippuvuuksien hallinta (esim. raittiuden tukeminen, peliriippuvuus)

Sosiaalinen pääoma

- Mielekäs tekeminen (esim. ryhmätoiminta, järjestöt, vertaistuki)
- Harrastuksen etsiminen
- Osallisuuden edistäminen (esim. sosiaaliset taidot, osallistumiskynnysten madaltaminen, omatoimisuus)
- Itsestä ja perheestä huolehtiminen (esim. vuorovaikutustaitojen kehittyminen, sovitujen asioiden hoitaminen)

Sosiaalista kuntoutusta edistävä toimenpide

- Koulutus- tai työllistymispolulle pääsy tai siellä jatkaminen
- Kuntoutumista edistävien palveluiden löytäminen (esim. kuntouttava työtoiminta, ammatillinen kuntoutus, työkokeilu)

 Johonkin muuhun, mihin?

Tavoitteet työskentelylle

Palvelun suunniteltu kesto (3-6 kk)

Erityistoiveita (esim. lähiohjaajan sukupuoli)

Onko asiakas halukas osallistumaan ryhmätoimintaan?

Asiakkaan ympärillä toimivat eri yhteistyötahot <input type="checkbox"/> TYP <input type="checkbox"/> TE-palvelut <input type="checkbox"/> Päihdepalvelut <input type="checkbox"/> Mielenterveyspalvelut <input type="checkbox"/> Muut hoitokontaktit <input type="checkbox"/> Jokin muu, mikä?
Toimintakyky (diagnoosit, lääkitykset ym.)
Toimeentulo (etuudet / palkka) ja velat
Asuminen (asumismuoto)
Työ ja opiskelu (missä opiskellut / vuosi)
Muuta työskentelyn kannalta olennaista
Asiakkaan motivaatio Steppi-ohjauksen aloittamiseen asteikolla 1-10 (1 ei lainkaan motivaatiota – 10 erittäin motivoitunut)
Annan luvan tietojeni käsittelyyn asiakastietojärjestelmissä sekä Steppi-tiimissä. <input type="checkbox"/> kyllä <input type="checkbox"/> ei
Paikka ja päiväys
Allekirjoitus

Liite 2: Tutkimuslupa



Vantaa

Viranhaltijapäätös

§ 41/2020

sivu 1 (3)

31.07.2020

VD/4954/13.00.00/2020

Sosiaali- ja terveystoimi / perhepalvelut
Perhepalvelujen johtaja Cantell-Forsbom Anna

Tutkimuslupa / Sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan käsikirja / Jenni Viitasola / Laurea-ammattikorkeakoulut

Kyseessä on toiminnallinen opinnäytetyö, joka toteutetaan kehittämistehtävänä. Opinnäytetyönä laaditaan sosiaalisen kuntoutuksen asiakkaan käsikirja Vantaalla toimivan sosiaalisen kuntoutuksen Steppi-tiimin käyttöön. Käsikirja toimii työkaluna Stepin sosiaaliohjaajille, kun he suunnittelevat toimintaa asiakkaidensa kanssa. Käsikirjaa voi käyttää työskentelyn tukena asiakkuuden aikana ja se jää asiakkaan työkaluksi asiakkuuden päätyttyä. Käsikirja havainnollistaa asiakkaille Stepin toiminnan rakennetta siellä käytettäviä työmenetelmiä ja mahdollisuuksia sosiaaliseen kuntoutumiseen. Sen avulla voidaan myös esitellä Stepin toimintaa yhteistyökumppaneille. Käsikirjan sisältöä työstetään palavereissa Steppi-tiimin kanssa. Asiakkaita ei haastatella, mutta heiltä pyydetään käsikirjasta palautetta.

Tutkimussuunnitelma on toimitettu erillisenä liitteenä.

Käsikirjaa työstetään kesän aikana ja se esitellään Steppi-tiimille viimeistään syyskuussa 2020. Käsikirja julkaistaan loppuvuonna 2020. Mikäli opinnäytetyön valmistuminen viivästyy, tulee siitä ilmoittaa sähköpostitse kirjaamo@vantaa.fi ja lähettää tarvittaessa tutkimusluvan jatkohakemus kirjaamoon.

Tutkimusta puoltavat lastensuojelun palvelupäällikkö Virve Flinkkilä sekä Uusien asiakkaiden palvelujen esimies Teemu Liimatta.

Tehdyn arvion mukaan tutkimussuunnitelmassa ja sen liiteasiakirjoissa käy riittävästi ilmi hyvä tutkimuskäytäntö.

Tutkimuslupa on viety tiedoksi tutkimuksen koordinaatioryhmälle.

Tutkimuksen toteuttamisessa edellytetään hyvää tutkimuskäytäntöä. Tutkija on sitoutunut siihen, ettei käytä saamiaan tietoja tutkittavan tai hänen läheistensä vahingoksi tai halventamiseksi tai sellaisten etujen loukkaamiseksi, joiden suojaksi on säädetty salassapitovelvollisuus ja tietosuojasäännöksiä eikä luovuta kerättyjä tietoja muuhun tarkoitukseen kuin mihin tutkimuslupa on myönnetty. Tutkija sitoutuu myös noudattamaan tutkimuseettisiä periaatteita sekä Vantaan sosiaali- ja terveystoimessa määriteltyjä tutkimuksen toteutusehtoja.

Tutkimuksen valmistuttua tutkimusraportti tulee toimittaa Vantaan sosiaali- ja terveystoimen käyttöön sähköpostitse pdf-versiona kirjaamoon, kirjaamo@vantaa.fi. Tutkija ilmoittaa samalla rekisteriaineiston hävittämisestä. Tutkimuksen tulosten mahdollisesta esittelystä on sovittava erikseen yhteyshenkilön kanssa.

Tutkimuksen yhteyshenkilö on sosiaalityön esimies Teemu Liimatta: teemu.liimatta@vantaa.fi. Lisätietoja antaa valmistelija Leena Marila-Penttinen: leena.marilapenttinen@vantaa.fi.

Viranhaltijapäätöksen peruste:

Vantaan kaupungin hallintosäännön 2 luvun 8 § mukaan tulosaluejohtaja päättää tulosaluetta koskevista tutkimusluvista.

ALLEKIRJOITETTU SÄHKÖISESTI / UNDERTECKNAT ELEKTRONISKT 31.07.2020 13:34
Cantell-Forsbom Anna, Perhepalvelujenjohtaja



Päätös:

Päätän myöntää tutkimusluvan tutkimukselle.

Päiväys Vantaa 31.07.2020

Allekirjoitus

Nimen selvennys Cantell-Forsbom Anna

Virka-asema Perhepalvelujen johtaja

Allekirjoitettu sähköisesti asianhallintajärjestelmässä

Täytäntöönpano:

Jenni Viitasalo

Virve Flinkkilä

Teemu Liimatta

Tutkimustoiminnan koordinaatioryhmän puheenjohtaja ja sihteeri

Tämä päätöspöytäkirja on yleisesti nähtävänä

Aika: 5.8.2020

Paikka: Vantaan kaupungin internetsivuilla paatokset.vantaa.fi

Oikaisuvaatimusohjeet

Tähän päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

Oikaisuvaatimuksen saa tehdä se, johon päätös on kohdistettu tai jonka oikeuteen, velvollisuuteen tai etuun päätös välittömästi vaikuttaa (asianosainen) sekä kunnan jäsen.

Oikaisuvaatimus tehdään Vantaan sosiaali- ja terveyslautakunnalle, postiosoite: Vantaan kaupunki, Kirjaamo, PL 1100, 01030 Vantaan kaupunki tai sähköpostitse osoitteella: kirjaamo@vantaa.fi

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon 7 päivän kuluttua siitä, kun pöytäkirja on nähtävänä yleisessä tietoverkossa. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, 7 päivän kuluttua kirjeen

ALLEKIRJOITETTU SÄHKÖISESTI / UNDERTECKNAT ELEKTRONISKT 31.07.2020 13:34
Cantell-Forsbom Anna, Perhepalvelujenjohtaja



Vantaa

Viranhaltijapäätös

§ 41/2020

sivu 3 (3)

31.07.2020

VD/4954/13.00.00/2020

Sosiaali- ja terveystoimi / perhepalvelut
Perhepalvelujen johtaja Cantell-Forsbom Anna

lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksiantotodistukseen merkittynä aikana taikka kolmantena päivänä sähköisen viestin lähettämisestä.

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteineen ja se on oikaisuvaatimuksen tekijän allekirjoitettava.

Sähköistä asiakirjaa ei tarvitse täydentää allekirjoituksella, jos asiakirjassa on tiedot lähettäjästä eikä asiakirjan alkuperäisyyttä tai eheyttä ole syytä epäillä.

Sähköinen viesti katsotaan saapuneeksi viranomaiselle silloin, kun se on viranomaisen käytettävissä vastaanottolaitteessa tai tietojärjestelmässä siten, että viestiä voidaan käsitellä.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle ennen oikaisuvaatimusajan päättymistä.

Oikaisuvaatimus toimitetaan aina omalla vastuulla.

ALLEKIRJOITETTU SÄHKÖISESTI / UNDERTECKNAT ELEKTRONISKT 31.07.2020 13:34
Cantell-Forsbom Anna, Perhepalvelujenjohtaja