

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaali-alan koulutusohjelma

2012

Suvi Aaltonen ja Sanja Tuomola

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

– Kehittämishanke Forssan kaupungin Työval-
mennuskeskus Aktiivissa



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Suvi Aaltonen ja Sanja Tuomola

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ASIAKASLÄHTÖINEN KEHITTÄMINEN

Ylemmän ammattikorkeakoulun opinnäytetyö käsittelee Forssan kaupungin Työvalmennuskeskus Aktiivissa tehtyä asiakaslähtöistä kuntouttavan työtoiminnan Starttiryhmän kehittämistä. Kehittämisessä käytettiin BIKVA –arviointimallia. Portaittain etenevä malli koostui kahdesta ryhmähaastattelusta, kenttätyöntekijöiden kanssa pidetystä palaverista, sosiaalityön ja työllisyyden palvelualueen johtotiimin informoimisesta sekä edeltävien portaiden tulosten esittelystä poliittisille päätöksentekijöille ja työllistämisen parissa työskenteleville toimijoille työllisyyden hoidon toimikunnassa.

Helmikuussa 2012 toteutettiin kaksi ryhmähaastattelua. Kuntouttavan työtoiminnan Starttiryhmän aamu- ja iltavuorot haastateltiin. Yhteensä haastatteluihin osallistui 14 henkilöä; 3 naista ja 11 miestä. Haastatteluissa esille tulleet asiat käytiin läpi kenttätyöntekijöiden kanssa SAT – palaverissa (Suunnitelte, Arvio ja Työllistä). Asiakkaiden esille nostamat asiat kenttätyöntekijöiden näkemyksillä lisättyinä esiteltiin sosiaalityön ja työllisyyden palvelualueen johtotiimissä.

Työllisyysasioiden toimikunnassa kehittämistehtävä esitettiin keskeisten tulosten kautta. Yhdessä toimikunnan kanssa mietittiin mitä tulisi tulosten kanssa tehdä. Mihin suuntaan kuntouttavassa työtoiminnassa lähdetään Forssan kaupungissa. Toimikunta antoi positiivista palautetta kehittämistehtävästä.

Forssan kaupungin perusturvassa pidetään asiakaslähtöistä työskentelytapaa hyvin tärkeänä. Asiakaslähtöisyys on kirjattu perusturvan omaan strategiaan. Työllisyyden hoidon ja ennen kaikkea kuntouttavan työtoiminnan kehittäminen on suurien työttömyyslukujen vuoksi ajankohtaista ja välttämätöntä. BIKVA arviointimalliin päädyttiin, koska haluttiin tuoda työllisyyden hoito poliittisten päätöksentekijöiden tietoisuuteen.

Kehittämistehtävän kautta asiakkailta saatu selkein viesti oli, että kuntouttavaan työtoimintaan pääsee helposti ja paikkoja on runsaasti tarjolla. Asiakkaat kokevat Startin tarjoaman ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan vertaistuellisena ja päiviin sisältöä tuovana toimintana. Startilla on iso merkitys syrjäytymisen ehkäisyssä. Jotta asiakkaat pääsisivät työtoiminnasta eteenpäin, tulisi työllisyyden hoidon yksikköön palkata työvalmentaja tai jopa useampi.

ASIASANAT: Kuntouttava työtoiminta, asiakaslähtöisyys, kuntoutuminen, syrjäytyminen, BIKVA

Suvi Aaltonen ja Sanja Tuomola

THE DEVELOPMENT OF A CUSTOMER-ORIENTED REHABILITATIVE WORK

This post-graduate thesis deals with the development of an active-cost customer-oriented rehabilitative work of Starttirymä, at the working and rehabilitation center Aktiivi in Forssa. The research is developed by using a BIKVA-assessment model. An incrementally progressive research design consisted of two group interviews, meetings with the field workers, informing the social work and employment-service area management team, as well as presenting of the results of previous levels research to the policy makers and those who work with the operators of employment management committee.

In February 2012, two group interviews were executed. In total, the interviews were conducted to 14 people; 3 women and 11 men. The issues raised in interviews were evaluated with the field workers at the SAT meeting (Plan, Evaluate and Jobs). The concerns of customers were presented to the social and employment service area management team, complemented with the views of practioners.

The development task was presented in the employment affairs committee through main findings. Together with the committee the possible courses of action were elaborated in order to evaluate the direction of the rehabilitative work in Forssa. Committee gave positive feedback of the development.

The municipality of Forssa considered the basic customer-oriented way of working very important. The employment measures and, above all, the rehabilitative work are, due to a high unemployment rate, timely and necessary. The BIKVA-assessment model was chosen because the aim was to bring the employment management to the awerance of policy-makers.

The clearest message received from the customers of the development project was that the unemployed have an easy access to the rehabilitative work and that there are plenty of places available. Problems arise, however, when the rehabilitative employment activities move forward. Startti has a major role in prevention exclusion. In order to help customers to get jobs Forssa should hire supported employments job coaches.

KEYWORDS:

Rehabilitating work experience, customer orientation, rehabilitation, exclusion, BIKVA

SISÄLTÖ

KÄYTETYT LYHENTEET	6
1 JOHDANTO	7
2 TYÖLLISYYDEN HOITO FORSSASSA	9
2.1 Työllisyys Forssassa ennen ja nyt	9
2.2 Työvalmennuskeskus Aktiivi	14
2.3 Kuntouttavan työtoiminnan Starttiryhmä	20
3 SYRJÄYTYMISTÄ VASTAAN KUNTOUTTAVALLA TYÖTOIMINNALLA	24
3.1 Kuntouttava työtoiminta	24
3.2 Sosiaalinen kuntoutuminen	28
3.3 Kuntoutuminen prosessina	31
3.4 Sosiaalinen integraatio ja inklusio vastalauseena syrjäytymiselle	34
4 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN AVAINTEKIJÄT	38
4.1 Asiakaslähtöisyys toiminnan arvoperustana	38
4.2 Asiakkaan osallistaminen	40
4.3 Kuntoutus ja asiakaslähtöisyys	42
5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ	46
5.1 BIKVA -arviointimalli	46
5.2 Kehittämistehtävän tarkoitus ja tehtävät	51
5.3 Kehittämistehtävän toteuttaminen	54
6 TULOKSET	61
6.1 Kuntouttavasta työtoiminnasta vertaistukea	61
6.2 Tulevaisuussuuntautunut työote osaksi ohjaustyöskentelyä	65
6.3 Terveyttä työttömille	68
6.4 Hyvää kehittämistyötä	69
7 JOHTOPÄÄTÖKSET	71
LÄHTEET	77

LIITTEET

Liite 1. Starttiryhmän haastattelulomake	81
Liite 2a-c. Kuntouttavan työtoiminnan arviointilomakkeet	82-84
Liite 3. Haastattelukysymykset	85

Liite 4. Lomake ryhmähaastattelun tueksi	86
Liite 5. Haastateltavien taustatiedot	87
Liite 6a-g. Haastattelujen yhteenveto	88-94
Liite 7a-b. Powerpoint –esitys työllisyysasioiden toimikuntaan	95-96

KUVIOT

Kuvio 1. Forssan kaupungin sosiaalityön ja työllisyyden palvelualue	14
Kuvio 2. Asiakkaan polku kuntouttavassa työtoiminnassa	21
Kuvio 3. Kehittämistehtävän prosessikuvaus	54
Kuvio 4. Kuntouttavasta työtoiminnasta eteneminen työvalmentajan avulla	73

TAULUKOT

Taulukko 1. Irtisanottujen työntekijöiden sijoittuminen Forssassa 2007 -2009	12
Taulukko 2. Forssan työttömyysluvut verrattuna koko maahan 2006 -2010	13
Taulukko 3. Työmarkkinatuen korotuksen merkitys kuntaosuuteen Forssassa 2012	25
Taulukko 4. Opinnäytetyön aikataulu matriisi	60

KÄYTETYT LYHENTEET

TYP	Työvoiman palvelukeskukset (TYP) ovat työ- ja elinkeinohallinnon, kuntien ja Kelan yhteisiä palvelupisteitä. Ne palvelevat henkilöitä, joiden työllistyminen on eri syistä vaikeutunut. Työvoiman palvelukeskuksiin on koottu vaikeimmin työllistävien palvelut. Forssassa Työvoiman palvelukeskus on osa perusturvan toimialaa ja perusturvassa osa työllisyyden hoidon yksikköä. Forssan palvelukeskuksessa työskentelee Forssan kaupungilta sosiaaliohjaaja ja sosiaalityöntekijä sekä TE -toimiston edustajina on kaksi erityistyövoimaneuvojaa.
SAT -ryhmä	Suunnittele, Arvioi ja Työllistä (SAT) –ryhmän muodostavat aikuissosiaalityön ja työllisyyden hoidon yksiköiden työntekijät. Ryhmässä kehitetään yhteistyötä yksiköiden välillä sekä pohditaan asiakkaiden aktivoimiseen liittyviä kysymyksiä.
KOPPI –hanke	KOPPI, kohti kuntouttavampia työelämäpalveluita. Terveyden ja hyvinvoinnin laitoksen (THL) hallinnoima ESR-rahoitteinen projekti. Projektilla on Forssan seutukunnalla oma osahanke. Osahankkeita on myös Espoossa ja Vantaalla
TE –toimisto	Työ- ja elinkeinotoimisto auttaa työpaikan saamisessa, järjestää neuvontaa koulutuksesta ja järjestää koulutuksia yhteistyöllä paikallisten palvelutuottajien kanssa. TE-toimiston päätarkoituksena on parantaa työnhakijoiden työvalmiuksia ja tarjota tietoa lisäkoulutuksesta.
PTT –hanke	Pitkäaikaistyöttömien terveydenhuollon kehittämishanke. Hankkeen tavoitteena oli pitkäaikaistyöttömien terveydenhoidon palvelumallin suunnittelu ja toiminnan vakiinnuttaminen.
FSTKY	Forssan seudun (Forssa, Tammela, Jokioinen, Humpkala ja Ypäjä) terveydenhuollon kuntayhtymä, jonka perustehtävä on toimialueen asukkaiden ja ympäristön terveyden edistäminen ja sairauksien hoito, tutkimus ja kuntoutus, palveluita itse tuottamalla tai niitä ostamalla.

1 JOHDANTO

Työttömyys on yksi yhteiskuntamme suurimpia ongelmia. Sen ehkäisemiseksi on luotu laajoja palveluita, joiden toimivuus herättää ristiriitaisia ajatuksia. Nämä palvelut on kehitetty palvelemaan yksilöä sekä yhteiskuntaa, mutta molempien etu ei toteudu useinkaan työttömille tarjotuissa palveluissa. Asiakslähtöisyys on sosiaalialan asiantuntija työssä erittäin tärkeää, mutta voi kiireen ja resurssien puutteen vuoksi jäädä vähemmälle huomiolle. Palveluohjaus voi olla heikkoa puolesta tekemistä, jotta ehdittäisiin ottaa mahdollisimman monta asiakasta vastaan päivän aikana. Tällöin asiakkaiden osallistaminen jää vähemmälle.

”En vaan tiedä, mitä viranomaiset tahtovat. Pyysi käymään toimistolla, siinä paperissa oli päivämäärä, kellon aika ja työhuoneen numero.

Onko sillä väliä paskaakaan, mitä hän tahtoo? Enää ei riitä, että raha on loppu. Enää ei riitä, että ihminen on kuin superpallo, joka nousee satutettuna vaan korkeammalle. Nousee niinkin korkealle kuin se korkeus, jolta katsoo elämää.

Entäpä sitten, kun ei ole läheisiä, ei ihmistä erottavaksi eikä työtä joka olisi alkanut edes tai rahaa tuhlattavaksi asti, tai elämä joka alkaisi ja päättyisi johonkin.

aamu, päivä, ilta, yö

*Työttömyysturvahakemukseen pyydetään,
kaikkea tuota kuvaamaan yhdellä sanalla - Työtön*

*Ennen nimikirjoitusta on tärkeintä,
että rasti tulee oikeaan paikkaan:
X Työttömyys jatkuu”*

Harri Holtinkoski

Forssan kaupungin perusturvan strategiassa asiakslähtöisyys nousee yhtenä suurena, omana kohtanaan esille. Kehittämistehtävän alkaessa Forssan kaupungin perusturvajohtaja oli ehdottomasti sitä mieltä, että asiakslähtöisyys olisi opinnäytetyössä keskeinen asia.

Opinnäytetyön prosessi lähti liikkeelle siitä, että kuntouttavaa työtoimintaa oli ryhdytty Forssan kaupungissa kehittämään jo vuonna 2009, mutta ilman mainittavia tuloksia. Kehitys Aktiivissa oli alkanut, mutta Forssassa pitkäaikaistyöttömien määrän nousun vuoksi kehittämisestä aloitetut toimenpiteet eivät pelkästään riittäneet. Työmarkkinatuen kuntaosuudet alkoivat Forssan kaupungin osalta nousta ja niille piti tehdä jotakin.

Suunnitelmia ja toteutustapoja oli paljon. Kuitenkin vaikka asiakkaita saatiin aktivoitua, tuli uusia työttömiä koko ajan tilalle. Forssa on kokenut kovia taantumien aikana ja menettänyt merkittäviä työllistäjiä Forssan työllisyyttä ajatellen. Työttömyysluvut ovat Forssassa olleet aina korkealla, mutta viimeisen taantumien jälkeen ne kohosivat korkeammalle kuin koskaan.

Kehittämistehtävän aikana Forssan kaupungin Työvalmennuskeskus Aktiivin Starttiryhmän kuntouttavaa työtoimintaa kehitettiin asiakaslähtoisemmäksi BIKVA- arviointimenetelmän avulla. Koska kehittämisen funktio painottuu helposti rahaan on asiakaslähtöinen BIKVA- arviointimenetelmä tarkoitukseen sopeva.

Kehittämistehtävän aluksi toteutettiin kaksi ryhmähaastattelua. Yhteensä haastatteluihin osallistui 14 henkilöä; 3 naista ja 11 miestä. Haastatteluissa esille tulleet asiat käytiin läpi kenttätöntekijöiden kanssa SAT –palaverissa, jonka jälkeen asiakkaiden esille nostamat asiat kenttätöntekijöiden näkemyksillä lisättyinä esiteltiin sosiaalityön ja työllisyyden palvelualueen johtotiimissä. Työllisyysasioiden toimikunnassa kehittämistehtävä esitettiin keskeisten tulosten kautta. Yhdessä toimikunnan kanssa mietittiin mitä tulisi tulosten kanssa tehdä. Mihin suuntaan kuntouttavassa työtoiminnassa lähdetään Forssan kaupungissa. Toimikunta antoi kehittämistehtävästä hyvää palautetta.

Opinnäytetyöhön on sisällytetty myös näkökulmia kuntoutuksesta ja kuntoutumisesta. Työn alussa käydään läpi Forssan työllisyyttä ja sen historiaa. Forssa on rakennemuutosalue ja siihen liittyy omia erityispiirteitä. Isojen tehtaiden lakkauttamisesta alkoi suuri työttömyys ja pitkittyneen työttömyyden kautta kuntouttavaan työtoimintaan on paljon tulijoita.

2 TYÖLLISYYDEN HOITO FORSSASSA

2.1 Työllisyys Forssassa ennen ja nyt

*”Vorssa se on kun kaupunki,
siellä on kaksi vapriikii,
pumpulitehdas ja kankurii.
Pumpulitehdas on kommeempi,
siell on likat kauniimpii.”
(Aaltonen 1986, 246).*

Forssan kauppala on perustettu vuonna 1923. Kaupunki Forssasta tuli vuonna 1964. Forssan historia alkaa kuitenkin paljon aikaisemmin vuodelta 1847, kun Axel Wilhelm Wahren perusti Loimijoen varrelle kehräämön. (www.forssa.fi)

Kehräämön perustamisesta teollistuminen pääsi vauhtiin, minkä johdosta kaupunki kasvoi ja kehittyi tiiviisti tehtaan myötä. Wahren rakennutti tehtaiden lisäksi mm. asuntoja, kauppapuodin, sairaalan, kirjaston ja koulun. (www.forssa.fi)

Forssassa (silloinen Tammelan pitäjä) työttömyyden hoitaminen aloitettiin jo hyvin varhain. 1871 päätettiin perustaa erityinen hätäapurahasto. Rahastoa käytettiin lainoihin työtä järjestäville tilallisille tai sitten kunnan omien hätäaputöiden rahoitukseen (Peltovuori 1993, 125). Sen ajan kuntouttavaa työtoimintaa oli naisten ja miesten hätäaputyöt. Hätäaputöiksi naisille suositeltiin kehruuta sekä kudontaa ja miehille luutien, huiskujen, pärekorien, astioiden ja rekiä valmistusta. Hätäaputöihin kuului myös tiettyjä työttömyystyömaita kuten metsätöitä, soiden kuivatusta ja tietöitä. (Peltovuori 1993, 125.)

Työttömyys on koetellut Forssaa usein sen historian aikana. Vuonna 1929 Forssan sahan toiminnan pysähtyminen nosti työttömyysluvut korkeiksi. Vuonna 1933 tilanne kärjistyi, kun puuvillatehdas irtisanoi 500 työläistä. (Peltovuori 1993, 418.)

Forssassa sota-aika ja sodan seuraukset aiheuttivat työvoimapulaa. Työttömyys alkoi lisääntyä jälleen 1940-luvun lopussa. 1952 oli työttömyyden seuraava huippuvuosi, jolloin työtä pystyttiin tarjoamaan vain harvalle. Seuraavat huonot

työllisyyskaudet olivat vuosina 1957 -59, sekä 1960- ja 1970-lukujen lopulla. Työttömyysluvut heilahtivat hetkellisesti jopa yli 10% Finlaysonin kehräämön lopettamisen seurauksena 1978. (Peltovuori 1993, 420.)

Forssan historiassa on henkilöitä jotka ovat vahvasti vaikuttaneet Forssan muotoutumiseen siksi kuin se tänä päivänä on. Axel Wilhelm Wahren oli yksi näistä ja myöhemmin yksi näistä oli Armas Puolimatka.

Vuonna 1962 Armas Puolimatka siirsi Forssaan Turussa sijainneen rakennuspuusepänverstaansa. Työvoiman hankinnassa Armas Puolimatka lupautui asettamaan forssalaiset etusijalle. Aikomuksena Puolimatalla oli alkujaan työllistää 50 henkilöä. Kahden vuoden kuluttua työntekijöitä oli kuitenkin jo 400. Puolimatalla oli visio rakentaa taloja sisätiloissa. Tuotanto ei tällöin olisi riippuvainen sääolosuhteista. Puolimatka laajensi tehtaitaan Forssassa 1960- ja 1970-lukujen vaihteessa. Forssan keskeinen sijainti oli todennäköisesti syynä sille miksi Puolimatka siirsi tehtaansa Forssaan. (www.hameenliitto.fi)

Forssalle tehtailla oli suuri merkitys, naisvaltaiseen tekstiiliteollisuuteen aiemmin keskittyneelle paikkakunnalle tuli näin myös miehille työpaikkoja. Puolimatkan ansiosta Forssasta tuli merkittävä rakennusteollisuuden keskus ja nykyään paikkakunnalla edelleen toimii osa Puolimatkan perustamista yrityksistä. (www.hameenliitto.fi)

1960-luvulla Forssassa päästiin laajamittaiseen kerrostalohankkeiden aluerakentamiseen. Jo tällöin A. Puolimatka Oy oli noussut huomattavaksi rakennusliikkeeksi Forssassa. Ensimmäinen hyvin suuri aluerakentamisen kohde Forssassa oli Viksbergin asuinalue, johon suunniteltiin 3000 asukkaan kaupunginosaa. Viksbergissä Puolimatka otti käyttöön elementtirakentamisen, joka alensi huomattavasti rakennuskustannuksia. Lisää kerrostaloihin painottuvia asuntoalueita syntyi 1970-luvulla, esim. Tölön asuntoalueen rakentamisen Puolimatka aloitti vuonna 1975. (Peltovuori 1993, 308; Lehtovirta & Kärki 2003, 40.)

1970-luvun lopulle asti siis tekstiiliteollisuus oli Forssan suurin työllistäjä. 1980-luvulla rakennusosa- oli ja tänä päivänä elintarviketeollisuus on merkittävin työllistäjä. (www.forssa.fi)

Tänään Forssa on n. 18 000 asukkaan kaupunki. Forssa sijaitsee lounaisessa Sisä-Suomessa maan asutuksellisen ja taloudellisen toiminnan painopisteessä. Forssasta on noin tunnin ajomatka Helsingistä, Turusta ja Tampereelta. (www.forssa.fi)

Historialla on suuri merkitys Forssalle tänäkin päivänä. Forssan kaupunginvaltuuston 14.12.2009 hyväksymässä kaupungin strategiassa visio vuoteen 2025 menee näin: ”Juuriltaan vahva Forssa tunnetaan omaleimaisena ja mukavana asumisen, osaamisen, palvelujen ja työpaikkojen yhteistyökykyisenä kasvukeskuksena, jonka vahvuuksia ovat ympäristö- ja logistiikkaosaaminen”. (Forssan kaupunginvaltuusto 14.12.2009, § 120) Juuret näkyvät mm. forssalaisten rakennusten, puistojen ja toimijoiden nimissä: Wahreninkatu, Tehtaankoulu, Yhtiönpuisto, Kehräämö, Kutomo, pytinki, Puolimatkatkatu ja Wahren opisto.

Työ- ja elinkeinoministeriössä on kehitetty toimintamalli äkillisten rakennemuutosten hoitamiseen. Mallin mukaan välittömästi käynnistetään toimenpiteet isojen irtisanomisten tapahduttua. TEM:n asettama rakennemuutoksen reagointiryhmä koordinoi toimenpiteiden valmistelua ja informoi tapahtuneesta hallituksen avainministereitä. Kohdealueella toimiva ELY-keskus vastaa alueellisen rakennemuutostyöryhmän organisoinnista, jossa on mukana edustajia ELY-keskuksesta, kunnista, yrityksistä, TE-toimistosta, elinkeinoyhtiöstä sekä työntekijöiden taholta. Valtioneuvosto tekee lopullisen päätöksen äkillisen rakennemuutoksen alueista ja kohdentaa tarvittavan rahoituksen. (TEM -analyysija 37/2011 tiivistelmä)

Vuosina 2007–2011 yritysten lopettaessa tai supistaessa toimintaansa nimitettiin yhteensä 22 aluetta äkillisen rakennemuutoksen alueiksi. Alueista 21 oli seutukuntia ja 1 yksittäinen kunta. Supistamistoimenpiteet kohdistuivat voimakkaimmin perinteisille teollisuusseuduille, joista useat olivat pienempiä kaupunkikeskuksia ja maaseutukeskuksia. (TEM -analyysija 37/2011 tiivistelmä)

Äkillisen rakennemuutoksen alueilla irtisanottiin vuosina 2007–2011 yhteensä yli 11 000 työntekijää. Irtisanotuista noin 42 % on työllistynyt avoimille työmarkkinoille, 4 % on työllistynyt tukitoimin, 6 % on koulutuksessa, 12 % eläkkeellä tai

sitä odottamassa ja 12 % on edelleen työttömänä. (TEM -analyyseja 37/2011 tiivistelmä)

Forssan seutukunta nimettiin äkillisen rakennemuutoksen alueeksi kaudelle 2008–2009. Irtisanomiset koskivat vuonna 2007 Helkama Forste Oy:n kylmälaitetehdasta, Finlayson Forssa Oy:n tekstiilitehdasta ja Novart Oy:n keittiökaluste-tehdasta. Yhteensä irtisanomiset koskivat kaikkiaan 506 työntekijää (taulukko 1). (TEM –analyyseja 37/2011, 76.)

Taulukko 1. Irtisanottujen työntekijöiden sijoittuminen Forssassa 2007 -2009. (mukaillen TEM –analyyseja 37/2011, 76.)

	Irtisanotut	Avoimille työmarkki- noille työllistyneet	Tukitoimin työllisty- neet	Koulu- tuksessa	Eläk- keelle	Työt- töinä-nä	Työt- töinä-nä %	Muu
Forssa	347	134	15	23	35	130	37,46	15
Helkama Forste	108	61	9	14	12	47	43,52	4
Finlayson Forssa	124	30	4		12	41	33,06	6
Novart Oy	115	43	2	9	11	42	36,52	5

Forssan seudulla menetettiin kolmen vuoden aikana (2007 -2009) yli 1000 työpaikkaa. Tämän johdosta Forssan seutukunnalle tehtiin rakennemuutossuunnitelma. Rakennemuutossuunnitelmalla pyrittiin mahdollistamaan työpaikkaa vaille jäävien uudelleen työllistyminen, selvittämään yrittäjyys- ja koulutusvaihtoehdot, kehittämään ja vahvistamaan seudun yrityksiä, selvittämään korvaavan yritystoiminnan vaihtoehdot sekä hyödyntämään vapautuvat tilat uuden tai sijoituvan yritystoiminnan muodossa. Suunnitelma ei keskittynyt muutamaan kärkihankkeeseen vaan sen hetkisessä tilanteessa pienetkin kehittämistoimet olivat tarpeellisia. Monessa asiassa ei tarvittu rahallisia lisäpanostuksia vaan toimintatavat oli päivitettävä. Vaikeana aikana mitattiin visionäärisyyttä, rohkeutta, ketteryyttä, yhteishengen vahvuutta ja luottamusta eri toimijoiden välillä. (Forssan seutukunnan rakennemuutossuunnitelma 2009)

Vaikeina aikoina oli muutoksessa nähtävä loistava mahdollisuus uudistumiseen ja kaikessa toiminnassa oli huomioitava valmiudet muutaman vuoden kuluttua iskevään työvoimapulaan. Oli tärkeätä, että silloin vapautuva työvoima ja heidän

perheensä elämä Forssan seudulla turvattiin. Kaikinpuoliseen hyvinvointiin tuli panostaa. (Forssan seutukunnan rakennemuutossuunnitelma 2009)

Taantuman myötä Forssan seudun työttömyys lisääntyi vuosina 2008 –2009 vuositasolla 38 % (Taulukko 2). Vuoden 2010 loppupuolelta lähtien työttömyys on hitaasti vähentynyt. Avointen työpaikkojen määrä on laskenut. Työttömyysaste vuoden 2011 alussa oli noin 12 %. (TEM –analyysija 37/2011, 77)

Taulukosta 2 näkee, että Forssan työttömyysluvut ovat koko maan keskiarvoa korkeammat. Vuoden 2008 työttömyysluvussa näkyy jo orastava rakennemuutos ja ero koko maan työttömyyslukuun on lähes kolme prosenttiyksikköä. Vuosina 2009 -2010 ero on jo yli neljä prosenttiyksikköä. Rakennemuutoksen aikana työttömäksi jääneet henkilöt, eivät ole työllistyneet kahden vuoden aikana ja vuonna 2010 joka neljäs forssalainen työtön on pitkäaikaistyötön.

Taulukko 2. Forssan työttömyysluvut verrattuna koko maahan 2006 -2010 (uusisotkanet.fi)

		2006	2007	2008	2009	2010
Työttömät, % työvoimasta	Forssa	10,7	9,8	10,6	14,9	14,5
	Koko maa	9,7	8,4	8,0	10,3	10,2
Pitkäaikaistyöttömät, % työvoimasta	Forssa	3,0	2,5	2,2	2,4	3,5
	Koko maa	2,5	2,0	1,7	1,6	2,1
Pitkäaikaistyöttömät, % työttömistä	Forssa	27,7	25,6	20,5	16,2	24,4
	Koko maa	26,0	24,0	21,4	15,7	20,4

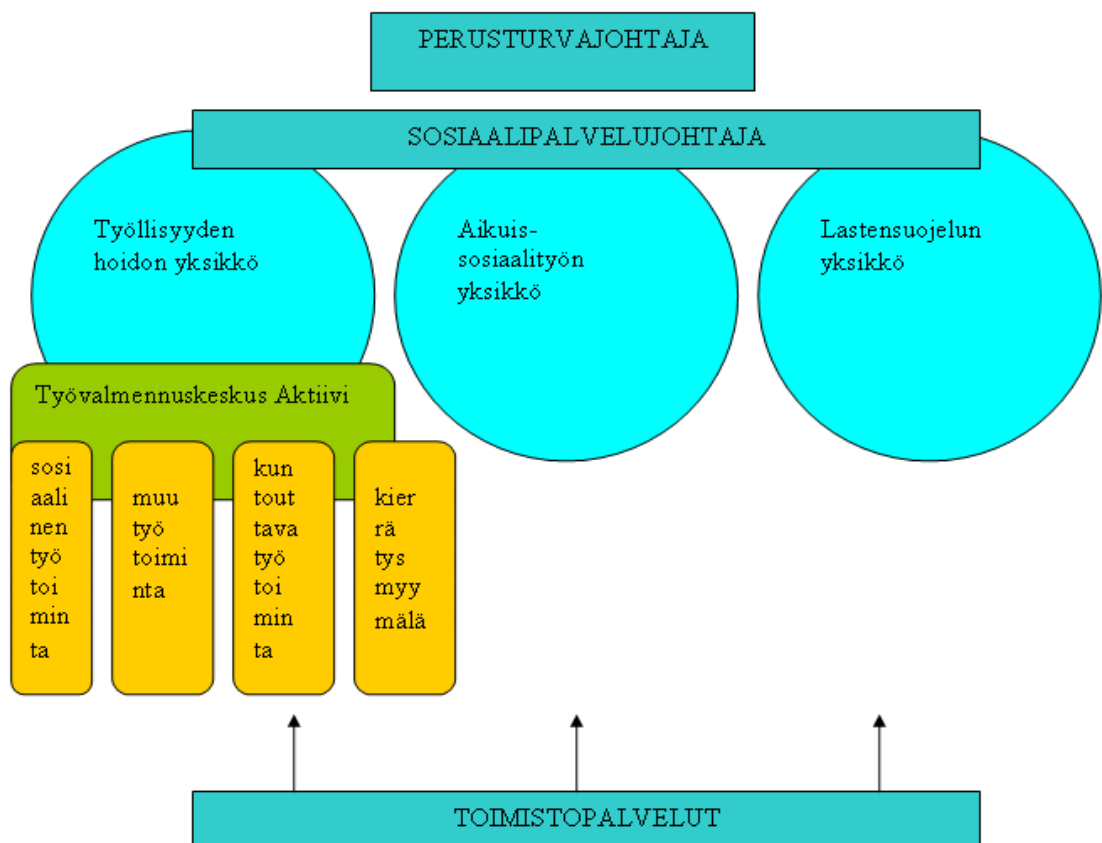
Rakennemuutosprosessi Forssan seudulla onnistui suhteellisen hyvin, mutta uusien työpaikkojen syntyminen on silti ollut erittäin hidasta. Lopettaneet ja työvoimaa vähentäneet yritykset eivät ole juuri tukeneet korvaavien työpaikkojen saamista alueelle. Alueelle on syntynyt yrityksiä mm. hoiva- ja hyvinvointipalveluihin, elintarviketuotantoon, ympäristö- ja kierrätystoimintaan, lasinjalostukseen ja kaupan alalle. Suurin kaupan yksikkö toi seutukunnalle noin 100 työpaikkaa.

Hoivan alalle sekä ympäristö- ja kierrätysliiketoimintaan ja lasinjalostukseen työpaikkoja on molempiin syntynyt noin 100. (TEM –analyysija 37/2011, 77)

Forssan työttömyyden ydinongelma on, että Forssalle perinteinen savupiipputeollisuus on vähentynyt radikaalisti. Miesvaltaisia työpaikkoja ei ole tarjolla, kun taas naisvaltaisille aloille on tullut lisää työpaikkoja. Ympäristö- ja kierrätysliiketoimintaan syntyneet työpaikat vaativat koulutusta, jota suoraan kansakoulusta tehtaaseen töihin menneillä forssalaisilla ei ole.

2.2 Työvalmennuskeskus Aktiivi

Työvalmennuskeskus Aktiivi on osa Forssan kaupungin sosiaalityön ja työllisyyden palvelualueetta (Kuvio 1). Aktiivi sijoittuu työllisyyden hoidon yksikköön.



Kuvio 1. Forssan kaupungin sosiaalityön ja työllisyyden palvelualue

Työvalmennuskeskus Aktiivi tarjoaa työtä, työtoimintaa ja suunnitelmallista aktiivointia. Aktiivi on Forssan seudun suurin osatyökykyisiä ja vaikeasti työllistyviä

ihmisiä työllistävä yksikkö. Työvalmennuskeskuksessa järjestetään työtä sekä työllistymistä edistäviä ja elämänhallintaa tukevia palveluja erilaisille yksilöille ja ryhmille. Päivittäin Aktiivissa työskentelee noin 100 henkilöä. (www.forssa.fi)

Työvalmennuskeskus Aktiivin toimintaa ohjaavia arvoja ovat ihmisarvon kunnioittaminen, oikeudenmukaisuus ja osallisuus, rohkeus, luovuus ja aktiivisuus, vastuullisuus sekä mahdollisuus työhön. Aktiivi toimii erilaisissa työtoiminnan ryhmissä. Työaika ja työtehtävät sovitaan jokaisen kanssa yksilöllisesti elämäntilanteen, kykyjen ja voimavarojen mukaan. (www.forssa.fi)

Työvalmennuskeskus Aktiivi on valmistunut vuonna 1980. Tuolloin Aktiivi toimi suojatyökeskuksena, lähinnä kehitysvammaisille. Alussa alihankinta ei ollut suurin työllistäjä Aktiivissa, vaan työt olivat lähinnä puhdetöitä; käsitöitä ja askartelua. Aktiivin nimi oli myös silloin eri. Nykypäivänä Aktiivin imago ei ole kovin hyvä, juuri historian takia. (Moilanen 2008, 7.) Aktiivia pidetään Forssassa yleisesti ”pannulapputehtaana” ja sen vuoksi osa asiakkaista ei halua Aktiiviin tulla. Oma leimaantumista vajaakuntoiseksi pelätään suuresti.

2008 tehdyn kehittämissuunnitelman mukaan useilla asiakkailla on ennakkoluuloja Aktiivia kohtaan. Tutustumiskäyntien ja hetken Aktiivissa työskentelyn jälkeen ennakkoluulot kuitenkin laimenevat. 1990-luvun alussa toiminta alkoi muuttua ja taloon otettiin omia vakituisia työntekijöitä tekemään alihankinnan töitä. Työntekijät omasivat invaliditeetin ja työskentelivätkin sosiaalihuoltolain (17.9.1982/710) (§27d) mukaisessa työtoiminnassa. (Moilanen 2008, 8.)

Aktiivin heikkouksia ovat ohjaavan henkilöstön vähyys, ohjaavan henkilöstön eläköityminen, melko yksipuolinen tuotanto, työn vaihtelevuus, kausiluontoisesti töitä on välillä enemmän ja välillä vähemmän, heikko imago, siirtymävaiheen asiakkaille ei ole palveluja, tilat eivät ole optimaaliset toiminnan kehittämisen kannalta. Uhkia ovat teollisuuden kasvun kääntyminen laskuun, alihankintatöiden siirtyminen ulkomaille, muutokset keskeisten asiakasyritysten toimintakäytännöissä, raaka-aineiden saannin ongelmat ja se, että kehittämiseen ei suunnata resursseja. (Moilanen 2008, 9.)

Vastaavasti Aktiivin vahvuuksia ovat osaava, kokenut ja motivoitunut henkilöstö, pitkät ja toimivat yhteistyösuhteet yritysasiakkaisiin. Tarjolla on oikeaa työtä oikeassa työympäristössä ja tuotteistetut palvelut. Aktiivin mahdollisuudet ovat uudet maksavat asiakkaat ja uudenlainen seudullinen yhteistyömalli. (Moilanen 2008, 9.)

Työvalmennuskeskuksen työllistämispalvelut jakautuvat neljään osioon (kuvio 1). Työvalmennuskeskus Aktiivissa on mahdollista työskennellä sosiaalisessa työtoiminnassa, muussa työtoiminnassa, kuntouttavassa työtoiminnassa sekä kierrätysmyymälässä.

Sosiaalinen työtoiminta on työtä kehitysvammaisille ja mielenterveys- ja päihdekuntoutujille, joiden pääsääntöisenä tulona on eläke. Työvalmennuskeskus Aktiivissa työskentelee n. 50 henkilöä sosiaalisessa työtoiminnassa. Kehitysvammaisille työtoiminta on kehitysvammaisten erityishuoltolain (23.6.1977/519), kun taas mielenterveys- ja päihdekuntoutujille sosiaalihuoltolain (17.9.1982/710) (27e §) mukaista. Myös mielenterveys- ja päihdekuntoutujilla on pääsääntöisenä tulona eläke tai muu sosiaalinen etuus. Sosiaalinen työtoiminta ei ole työsuhteista. Aktiivissa työpäivä räätälöidään yksilöllisesti ja asiakkaan omien resursien mukaan. Päivät vaihtelevat neljästä kuuteen tuntiin. Työstä maksetaan ns. työosuusrahaa, mitä ei ole lakiin sidottu.

Sosiaalisessa työtoiminnassa toimii myös pihatyöryhmä, mikä käy tekemässä valtionkonttorin asiakkailleen maksamia töitä. Työt ovat nurmikon leikkausta, lehtien haravointia, perunamaan tekemistä sekä lumien luomista.

Aktiivissa toimii myös avotyönohjaaja, joka etsii talon ulkopuolelta avotyöpaikkoja. Aktiivissa sosiaalisessa työtoiminnassa työskentelevät voivat halutessaan päästä avotyötoimintaan esimerkiksi kauppaan tai keittiölle. Työntekijä voi myös ehdottaa työpaikkaa jos se ei ole vielä avotyönohjaajan listalla. Avotyönohjaaja selvittää voiko kyseiseen paikkaan päästä työskentelemään avotyöhön. Työosuusraha avotyössä on pääsääntöisesti korkeampi kuin Aktiivissa. Avotyönohjaaja ohjaa myös tuetussa työssä työskenteleviä. Sosiaalisessa työtoiminnassa

toimii myös kädet käyttöön -ryhmä, missä tehdään erilaisia käsitöitä ja askarte-luja. Ryhmässä tehdään myös haluttaessa kokoonpanotöitä.

Muu työtoiminta pitää sisällään alihankinnan kokoonpanotöitä. Työt koostuvat erilaisista kokoonpano- ja pakkaustöistä autosähköteollisuudelle sekä omana tuotantona tehtävistä johtosarjoista. Työ pilkotaan mahdollisimman moneen eri osaan, jotta työtä olisi eritasoista ja tarjottavissa kaikille.

Alihankinta on yritysten ja yritysten tai yritysten ja julkisten laitosten välistä yh-teistoimintaa, jossa päähankkija ostaa alihankkijalta tuotteeseen tarvittavia osia, työvaiheita tai tuotantoon liittyviä palveluja (Relander 1986, 5). Alihankinta ero-aa muista hankinnoista siten, että ostettavat palvelut ja tuotteet eivät ole ylei-sesti saatavilla. Niiden ominaisuudet määritellään asiakkaan ja toimittajan kans-sa yhteistyössä tai ainoastaan asiakkaan toimesta. (Lehtinen 1991, 10.)

Alihankinnalla tarkoitetaan tilannetta, joka syntyy kun pääsopijaksi kutsuttu yri-tys tekee sopimuksen alihankkijaksi kutsutun yrityksen kanssa sopimuksen sii-tä, että pääsopijan ja ostajaksi kutsutun kolmannen yrityksen välisen, toisen sopimuksen toimeen panemiseksi. Alihankkijan on toimitettava tavaraa tai tuo-tettava suoritteita, jotka pääsopija käyttää tai liittää ostajan siltä tilaamaan toimi-tukseen seuraavin edellytyksin:

- a) Oikeudelliset edellytykset. Alihankkija ei ole yksi pääsopijan ja ostajan välisen liiketoiminnan allekirjoittajista ja pääsopija on yksin vastuussa lii-ketoimen toimeenpanosta ostajaan nähden ja kantaa kaikki riskit, jotka sen suhteen voidaan kattaa.
- b) Tekniset ja taloudelliset edellytykset. Alihankkijan toimittamat tuotteet ja/tai suoritteet ovat ostajalle teknisesti ja taloudellisesti tarpeellinen osa pääsopijan suorittamista toimituksista. (Euroopan unionin virallinen lehti)

Alihankinnan töissä työskentelee työntekijöitä palkkatuki- ja työelämävalmen-nusnimikkeiden alla. Talossa on myös omia vakituisessa työsuhteessa olevia työntekijöitä.

Työ- ja elinkeinotoimisto voi myöntää työnantajalle palkkatukea työttömän henkilön palkkauskustannuksiin, jos työnhakija ei työllisty avoimille työmarkkinoille. Palkkatukea harkitaan tapauskohtaisesti, milloin työnhakijan sijoittumista työhön voidaan sen avulla edistää. Työn palkkatyöllä tuettuna tulee parantaa työttömän työnhakijan ammattitaitoa ja työmarkkina-asemaa sekä edistää pitkään työttömänä olleen pääsemistä avoimille työmarkkinoille. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 a)

Palkkatukea voidaan myöntää työsopimussuhteessa tehtävään työhön tai oppisopimuskoulutukseen. Sitä voivat saada kunnat, yritykset ja muut yksityisen sektorin työnantajat, mm. säätiöt, yhdistykset, ja kotitaloudet sekä sosiaaliset yritykset. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 a)

Palkkatuki muodostuu kahdesta osasta, perustuesta ja lisäosasta. Perustuen suuruus vuonna 2011 oli 25,74 euroa/päivä. Lisäosan suuruus vaihtelee tapausittain työ- ja elinkeinotoimiston harkinnan mukaan, mutta on enintään 60 % perustuen määrästä ja joissakin tapauksissa enintään 90 % perustuen määrästä. Tuen määrään vaikuttavat työnhakijaan ja työnantajaan liittyvät seikat. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 a)

Sosiaalisille yrityksille palkkatuki voidaan myöntää muista yrityksistä poikkeavin ehdoin. Sosiaaliselle yritykselle vaikeasti työllistyvän työllistämiseksi voidaan perustuki myöntää korotettuna enintään 90 prosentin lisäosalla kahdeksi vuodeksi. Pitkäaikaistyöttömän tai Vajaakuntoisen työllistämiseksi voidaan myöntää palkkatuki korotettuna lisäosalla niin, että perustuen ja lisäosan yhteenlaskettu määrä on 50 prosenttia palkkauskustannuksista, kuitenkin enintään 1 300 euroa kuukaudessa. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 a)

Vajaakuntoisen palkkaamiseksi myönnettävä palkkatuki voi olla enintään 75 prosenttia palkkakustannuksista. Palkkatuki voi olla enintään 50 prosenttia palkkauskustannuksista, jos tuella palkattava on pitkäaikaistyötön, vaikeasti työllistyvä, ollut yhtäjaksoisesti työttömänä vähintään kuusi kuukautta ennen palkkatuen myöntämistä, vailla ammatillista koulutusta, yli 50-vuotias tai oikeutettu kotoutumissuunnitelmaan maahanmuuttajien kotouttamisesta ja turvapai-

kanhakijoiden vastaanotosta annetun lain 11 §: nojalla. Mainitut enimmäisrajat koskevat kaikkia elinkeinotoiminnan harjoittajina pidettäviä työnantajia. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 a)

Työtön työnhakija voi osallistua työelämävalmennukseen tai työharjoitteluun, jonka tarkoituksena on perehdyttää työelämään sekä edistää työhönsijoittumista ja palaamista työelämään sekä parantaa ammattitaitoa. Harjoittelu- ja valmennusajalta maksetaan taloudellista tukea. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 b)

Työelämävalmennus on tarkoitettu 25 vuotta täyttäneille tai ammatillisen koulutuksen suorittaneille tai perus- tai ansiopäivärahan piiriin kuuluville henkilöille ja Työharjoittelu on tarkoitettu alle 25-vuotiaille ammatillista koulutusta vaille oleville henkilöille, jotka kuuluvat työmarkkinatukijärjestelmän piiriin. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 b)

Työelämävalmennuksesta ja työharjoittelusta ja tehdään sopimus, minkä allekirjoittavat työelämävalmennukseen tai työharjoitteluun osallistuva, työ- ja elinkeinotoimiston edustaja ja työharjoittelun tai työelämävalmennuksen järjestäjä. Kyseessä ei ole työsuhde. Työ- ja elinkeinotoimisto hankkii työharjoittelu- tai työelämävalmennuspaikan, mutta sen voi hankkia myös itse. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 b)

Työelämävalmennukseen osallistuvalle maksetaan työttömyysetuutta (työmarkkinatuki, peruspäiväraha tai ansiopäiväraha) ja ylläpitokorvausta. Ylläpitokorvauksen määrä on joko 9 tai 18 euroa päivältä. Ylläpitokorvausta maksetaan vain toteutuneilta päiviltä. Työharjoitteluun osallistuvalle maksetaan työharjoittelun ajalta työmarkkinatukea sekä tietyin edellytyksin ylläpitokorvausta joko 9 tai 18 euroa päivältä. Myöskään työharjoittelusta ylläpitokorvausta ei makseta kuin toteutuneilta päiviltä. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 b)

Kela maksaa työmarkkinatuen tai peruspäivärahan ja ylläpitokorvauksen työelämävalmennuksen ja työharjoittelun ajalta. Ansiopäivärahaa ja ylläpitokorvausta työelämävalmennuksen ajalta on haettava omasta työttömyyskassasta. Työ- ja elinkeinotoimisto antaa maksajalle valmennuksesta tai harjoittelusta työ-

voimapolitiittisen lausunnon, jonka perusteella etuudet maksetaan. (Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 b)

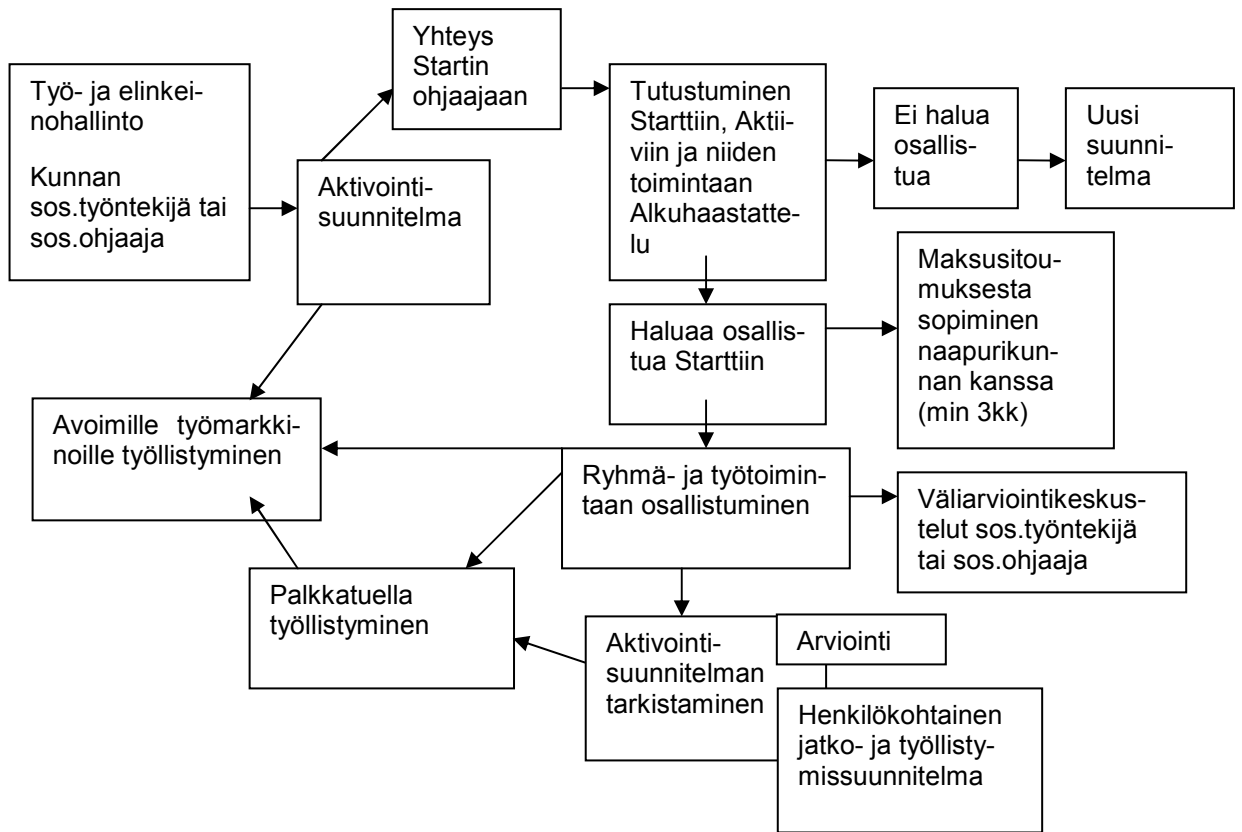
Työvalmennuskeskus Aktiivin yhteydessä toimii kierrätysmyymälä Ekoaktiivi. Ekoaktiivi aloitti toimintansa projektina ja vakiintui sitten talon omaksi toiminnaksi. Kierrätyskeskuksen lähtökotana oli mahdollistaa huonekalujen kierrätys ja hyötykäyttö Forssan seudulla. Kierrätyskeskus perustuu kestävän kehityksen laaja-alaiseen periaatteeseen, jossa painottuvat ekologisen ja taloudellisen ajattelun lisäksi myös kestävän kehityksen sosiaalinen ja kulttuurinen ulottuvuus.

Ekoaktiivissa työskentelee pitkäaikaistyöttömiä ja osatyökykyisiä henkilöitä sekä palkkasuhteessa, että työtoiminnassa. Tarkoituksena on tarjota työkykyä ylläpitävää toimintaa myös nuorille työttömille, maahanmuuttajille ja eri syistä vaikeasti työllistyville ihmisille Forssan seudulla. Toiminta on integroitu tiiviisti Aktiivin muuhun toimintaan, joten työntekijät ovat Aktiivin palkka- tai asiakaslistalla.

Kierrätysmyymälään kuuluu myös auto- ja kunnostusryhmä. Autoryhmä hakee lahjoitettavia huonekaluja ja tavaroita ja myös kotiin kuljettaa myymälästä ostettuja huonekaluja. Kunnostusryhmä korjaa ja entisöi myymälään tulevia huonekaluja. Huonekalujen pesu kuuluu myös kunnostusryhmän töihin.

2.3 Kuntouttavan työtoiminnan Starttiryhmä

Starttiryhmän kohderyhmänä ovat pitkäaikaistyöttömät, vaikeasti työllistyvät sekä henkilöt, jotka tarvitsevat yksilöllistä tukea työllistymiseen liittyvissä asioissa. Starttiryhmän tavoitteena on aktivoida asiakkaan työelämään kuntouttava prosessi ja ehkäistä asiakkaan syrjäytyminen työmarkkinoilta. Tarkoituksena on selvittää asiakkaiden esteitä työssäkäynnille, ja kartoittaa työ- ja koulutusvalmiuksia. Asiakkaan elämäntilannetta yritetään selkeyttää sekä häntä pyritään kuntouttamaan ja valmentamaan kohti avoimia työmarkkinoita. Yksilöllisten työllistymispolkujen rakentaminen ja muiden vaihtoehtojen löytäminen elämänhallinnan tueksi ovat osa Starttiryhmän kuntouttavan työtoiminnan jaksoa. (Tiilikka 2007, 13.)



Kuvio 2. Asiakkaan polku kuntouttavassa työtoiminnassa. (Mukaien Tiilikkala 2007, 13)

Asiakkaan polku alkaa työ- ja elinkeinotoimiston tai työvoiman palvelukeskuksen aktivointisuunnitelma-ajalta (kuviokuva 2). Aktivointisuunnitelmaan kirjataan tutustumiskäynti Työvalmennuskeskus Aktiivissa ja kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen tutustumiskäynnin jälkeen. Tutustumiskäynnillä asiakas haastatellaan haastattelulomakkeen mukaisesti (LIITE 1). Haastattelussa sovitaan kuntouttavan työtoiminnan aloittamisajankohta, käyntipäivät ja päivittäinen työaika. Haastattelulomakkeeseen kirjataan työtehtävät ja työtoiminnan tavoitteet. Asiakkaan taustasta kirjataan työkokemus ja koulutus. Haastattelussa ollaan kiinnostuneita asiakkaan omista kiinnostuksen kohteista ja tulevaisuudensuunnitelmista. Lomakkeeseen kirjataan myös mahdolliset työntekoa rajoittavat tekijät kuten päihteiden käyttö, allergiat ja fyysiset rajoitteet. Palkkatukioikeus varmistetaan jo haastattelutilanteessa, jotta asia on tiedossa, kun asiakas mahdollisesti pystyisi etenemään Aktiivin sisällä palkkatukityöhön. Lomakkeeseen kirja-

taan vielä paikallaolijat ja asiakkaan yhteyshenkilön tiedot mahdollisia yhteydenottoja varten.

Starttiryhmissä asiakasta tuetaan yksilöllisesti. Yksilöllisen suunnitelman mukaisesti pyritään elämäntilanteen selkeyttämiseen. Starttiryhmissä käytetään yksilö- ja ryhmätyöskentelyä, erilaisia toiminnallisia menetelmiä sekä työkokkeilua ja työtoimintaa. Kuntouttavan työtoiminnan aikana asiakkaan arjenhallinta parantuu ja työ- ja toimintakyky kehittyy sosiaalisten taitojen lisäksi. Asiakkaan tulevaisuuden suunnitelmat selkeytyvät, löydetään voimavaroja työllistymiseen sekä työllistymisedellytykset paranevat. Asiakkaan jatkopolkuina ovat työllistyminen palkkatuella, työharjoitteluun siirtyminen tai koulutuksen aloittaminen. (Tiilikkala 2007, 13)

Asiakkaan oltua kuntouttavassa työtoiminnassa noin kolme (3) viikkoa, tehdään väliarviointi. Kolmen kuukauden jakson loppupuolella tehdään uusi arviointi. Mikäli kuntouttavaa jatketaan vielä uusilla kolmen kuukauden sopimuksilla, niin arviointeja tehdään kerran sopimuksen aikana. Tarvittaessa arviointeja tehdään enemmän. Arvioinnit koostuvat kolmesta osasta (Liitteet 2a-c).

Ensimmäisen osion täyttää Starttiryhmän ohjaaja. Arvioinnissa otetaan kantaa tavoitteiden täyttymiseen, kerrotaan mitä työtehtäviä asiakas on tehnyt ja miten hän on niistä suoriutunut. Lomakkeessa pohditaan myös, että onko asiakas pystynyt siirtymään vaativampiin tehtäviin kuntouttavan edetessä.

Toisen osion täyttää myös Starttiryhmän ohjaaja. Toisessa osiossa kiinnitetään yksityiskohtaisemmin huomiota työtehtävistä suoriutumiseen ja asiakkaan työelämävalmiuksiin. Lomakkeessa arvioidaan mm. työaikojen noudattamista, uusien asioiden omaksumista, asiakkaan motivaatiota, omatoimisuutta ja työn laatua. Arviointi tapahtuu asteikolla kehitettävä, tyydyttävä, hyvä ja erittäin hyvä. Sanallisesti arvioidaan asiakkaan vahvuuksia ja rajoituksia työtehtävissä. Lomakkeeseen kirjataan asiakkaan poissaolot jakson aikana ja mahdolliset tiedossa olevat syyt poissaoloihin. Lopuksi Starttiryhmän ohjaaja ottaa kantaa asiakkaan seuraavaan toimenpiteeseen. Suosittelee ohjaaja kuntouttavan työ-

toiminnan jatkamista, palkkatukityötä vai esimerkiksi koulutusta. Ohjaajan tulee perustella suosituksensa.

Kolmantena osiona arvioinnissa on asiakkaan itse arviointi. Asiakas arvioi tavoitteiden täyttymistä ja pohtii mitä toivoisi saavuttavansa kuntouttavassa työtoiminnassa. Asiakas vastaa väittämiin työyhteisön ilmapiiristä, työtehtävistä, ohjauksesta ja tulevaisuudensuunnitelmista. Vastausasteikkona on: ei pidä paikkaansa, pitää osittain paikkaansa, pitää paikkaansa ja en osaa sanoa. Asiakas arvioi myös sen hetkistä työkykyään asteikolla yhdestä kymmeneen (1-10). Arvioinnissa asiakas ottaa kantaa mahdolliseen jatkoonsa, kuten ohjaajakin teki ja perustelee suunnitelmansa. Arvioinnin lopuksi asiakkaalta toivotaan palautetta kuntouttavan työtoiminnan ajalta.

Starttiryhmä toimii kahdessa vuorossa. Ensimmäinen vuoro työskentelee kello 7.45 -11.45 ja toinen vuoro kello 11.30 -15.30. Muutamia asiakkaita työskentelee kuljetuksista tai muista syistä johtuen hieman eri kellonajoilla (esimerkiksi 9.00 -13.00). Starttia pidetään turvallisena paikkana aloittaa kuntouttava työtoiminta. Mikäli sosiaalityöntekijällä tai sosiaaliohjaajalla on epäilyksiä asiakkaan toimintakyvystä hän lähettää asiakkaan ensin kuntouttavan työtoiminnan jaksolle Starttiryhmään.

Starttiryhmän ohjaamisesta vastaa sosiaalialalle koulutettu henkilö yhdessä palkkatuella palkatun henkilön kanssa. Palkkatuella palkattu työntekijä vastaa pääasiassa työnohjaamisesta. Hän jakaa työt kuntouttavaan osallistuvien kesken ja vastaa siitä, että alihankinnan työt tulee ajallaan tehtyä ja, että kaikille riittää töitä. Sosiaalialan koulutuksen saanut työntekijä vastaa haastatteluista, arvioinneista ja yhteydenpidosta asiakkaan kanssa työskenteleviin tahoihin.

3 KUNTOUTUMINEN TYÖTOIMINNASSA

3.1 Kuntouttava työtoiminta

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on säädetty 2.3.2001. Aluksi laki oli velvoittava alle 25-vuotiaille. Vuonna 2010 tehty lisäys lakiin velvoittaa myös 25 vuotta täyttäneitä yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneita osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189 <http://www.finlex.fi/>)

Kunnan näkökulmasta on hyvä, että myös 25 vuotta täyttäneet yli 500 päivää työmarkkinatukea saaneet on velvoitettu osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan. Työmarkkinatuen rahoitusta koskeva uusi lainsäädäntö tuli voimaan 1.1.2006. Työmarkkinatuen rahoitusta muutettiin siten, että työmarkkinatukea yli 500 päivää passiivisesti saaneiden henkilöiden työmarkkinatukikustannukset jaettiin tasan kuntien ja valtion kesken. Kela perii kunnilta työmarkkinatuen rahoituksen kuntaosuuden. Aikaisemmin valtio vastasi kokonaisuudessaan työmarkkinatuen rahoituksesta. (Kuntaliitto, yleiskirje 24/80/2005)

Forssassa tämä kuntaosuus on vuositasolla yli 570 000€ (Kaupunginvaltuusto 26.9.11 § 41). Vuonna 2012 kuntaosuus tulee kasvamaan työmarkkinatuen korottamisen johdosta. Työmarkkinatukea korotettiin vuoden 2012 alusta yhteensä 120 eurolla (sosiaali- ja terveysministeriö 2011). Kuntaosuus nousee siis 60€/kuukausi/tuen saaja. Korotus merkitsee vähintään kymmenien tuhansien eurojen jopa liki 150 000€ lisälaskua Forssan kaupungille (taulukko 3). Työmarkkinatuen korotus tarkoittaa, että työllisyydenhoidossa on työttömiä aktivoitava edellisvuosia enemmän, jotta kuntaosuusmenot eivät kasvaisi entisestään.

Kunnan kannalta työmarkkinatuen korotus tietää lisämenoja. Hallituksen tarkoitus ei liene ollut kurjistaa kuntien tilannetta entisestään, vaan työmarkkinatuen korotus tukee pyrkimystä, että toimeentulo turvataan yhdellä etuudella. Korotuksen myötä osa työmarkkinatuen saajista ei joudu hakemaan toimeentulotukea.

Taulukko 3. Työmarkkinatuen korotuksen merkitys kuntaosuuteen Forssassa 2012.

Työmarkkinatuen korotus	Passiivisia työmarkkinatuen saajia	Kuntaosuus kuukaudessa	Kuntaosuus vuodessa
60€/kuukausi	50	3000€	36 000€
60€/kuukausi	100	6000€	72 000€
60€/kuukausi	200	12 000€	144 000€

Ennen vuotta 2010 oli mahdollista, että asiakas kieltäytyi osallistumasta kuntouttavaan työtoimintaan. Aktivointiyrityksistä huolimatta kunta joutui maksamaan puolet työmarkkinatuesta. Nyt kun velvoite on olemassa, niin aktivointi tuottaa tulosta siinä mielessä, että kuntaosuutta ei tarvitse maksaa, kun asiakkaan on osallistuttava työtoimintaan. Asiakkaalla, joka ilman pätevää syytä kieltäytyy kuntouttavasta työtoiminnasta, taikka keskeyttää tai omasta syystä keskeytetään kuntouttava työtoiminta, ei ole oikeutta työmarkkinatukeen 60 päivän ajalta kieltäytymisestä tai keskeyttämisestä lukien (8 luku 6 §) (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2010/189)

Asiakkaalla, jolta työmarkkinatukioikeus on mennyt, on kuitenkin mahdollisuus saada toimeentulotukea vastaavalta ajalta. Toimeentulotuki on sosiaalihuoltoon kuuluva viimesijainen taloudellinen tuki, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. Toimeentulotuen avulla turvataan henkilön ja perheen ihmisarvoisen elämän kannalta vähintään välttämätön toimeentulo (1 luku 1 §). Jokaisella on oikeus saada toimeentulotukea, jos hän on tuen tarpeessa eikä voi saada toimeentuloa ansiotyöllään, yrittäjätoiminnallaan, toimeentuloa turvaavien muiden etuuksien avulla, muista tuloistaan tai varoistaan, häneen nähden elatusvelvollisen henkilön huolenpidolla tai muulla tavalla. (1 luku 2 §) (Laki toimeentulotuesta 30.12.1997)

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestää kunta. Kunta voi valita järjestääkö kuntouttavan työtoiminnan itse vai tekemällä kirjallisen sopimuksen sen järjestämisestä joko toisen kunnan tai kuntayhtymän taikka rekisteröidyn yhdistyksen, rekiste-

röidyn säätiön, valtion viraston tai rekisteröidyn uskonnollisen yhdyskunnan kanssa. Kunnan tulee tiedottaa työ- ja elinkeinotoimistolle kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä tekemästään sopimuksesta. Yrityksiltä kuntouttavaa työtoimintaa ei saa hankkia. Riippumatta kuntouttavan työtoiminnan järjestämistavasta kunta vastaa siitä, että toiminta järjestetään lain mukaisesti ja aktivointisuunnitelmassa määritellyllä tavalla. (2 luku 6 §) (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2010/189) Forssassa kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään Työvalmennuskeskus Aktiivissa, kaupungin eri hallintokunnissa, kuntayhtymissä sekä eri yhdistyksissä.

Ennen kuntouttavan työtoiminnan aloittamista on laadittava aktivointisuunnitelma. Aktivointisuunnitelmaan merkitään: asiakkaan koulutusta ja työuraa koskevat tiedot, näkemys edeltävien työllistymistä edistävien toimenpiteiden vaikuttavuudesta sekä arvio aikaisempien työllistymissuunnitelmien ja kunnan tekemien henkilöä koskevien suunnitelmien toteutumisesta. Suunnitelmaan tulee merkitä myös toimenpiteet, joita voivat olla työtarjoukset, työllistymistä edistävät toimenpiteet, kuntouttava työtoiminta, muut sosiaalipalvelut sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalvelut. (Kettunen ym. 2003, 345.)

Käytännössä työ- ja elinkeinotoimistossa olevat tietokoneohjelmat, eivät mahdollista kovin laajojen kirjausten tekemistä. Se on aktivointia ja kuntoutumista haittaavaa, sillä useampi asiakas on ollut palveluissa jo pitkään ja hänen polkunsuora eri toimenpiteissä on kirjava. Työntekijöiden vaihtuessa, olisi suotavaa, jotta ohjelmiin saataisiin kirjattua mahdollisimman tarkasti asiakkaan historia.

Aktivointisuunnitelmaa laadittaessa on toimenpiteistä ensiksi selvitettävä mahdollisuus tarjota työtä tai työllistymistä edistäviä toimenpiteitä. Suunnitelma voi sisältää myös työllistymismahdollisuuksia parantavia sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluja. Mikäli työ- ja elinkeinotoimisto arvioi, ettei henkilölle voida viimeistään kolmen kuukauden kuluessa tarjota työtä tai työllistymistä edistäviä toimenpiteitä, aktivointisuunnitelmaan tulee sisältyä kuntouttava työtoiminta. Aktivointisuunnitelman allekirjoittavat työ- ja elinkeinotoimisto, kunta ja henkilö. (3 luku 8 §) (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2010/189) Forssan kaupungin edustajina aktivointisuunnitelmissa ovat työvoiman palvelukeskuksen

sosiaalityöntekijä tai sosiaalihjaaja tai sitten aikuissosiaalityöstä sosiaalityöntekijä.

Kuntouttavasta työtoiminnasta aktivointisuunnitelmaan kirjataan työtoiminnan kuvaus ja toiminnan järjestämipaikka, työtoiminnan päivittäinen sekä viikoittainen kesto ja kuntouttavan työtoiminnan jakson alkamisajankohta ja työtoiminnan pituus. Aktivointisuunnitelmaan kirjataan myös ajankohta, jolloin viimeistään kokoonnutaan arvioimaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia henkilön työllistymismahdollisuuksiin ja päätetään jatkotoimista sekä aktivointisuunnitelman uudistamisesta. Ennen suunnitelman allekirjoittamista on työ- ja elinkeinotoimiston sekä kunnan informoitava asiakasta kuntouttavaan työtoimintaan osallistumisen perusteella maksettavista etuuksista ja korvauksista. (3 luku 9 §) (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2010/189) Aktivointisuunnitelmaa tarkastettaessa paikalla voi olla myös edustaja kuntouttavan työtoiminnan toteuttamispai- kasta. Työtoimintaa seuraavalla taholla on ensiarvoisen tärkeää kerrottavaa työtoiminnan sujumisesta ja jatkoa sovittaessa asiakkaan kuntoutumisesta ja mahdollisista kyvyistä lisätä päiviä ja tunteja aktivointisuunnitelmaan.

Kuntouttava työtoiminta on sovittava asiakkaan työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se on avoimille työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekästä ja riittävän vaativaa. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää 3–24 kuukauden mittaiseksi jaksoksi kerrallaan. Jakson aikana asiakkaan tulee osallistua kuntouttavaan työtoimintaan vähintään yhden ja enintään viiden päivän aikana kalenteriviikossa. Kuntouttavan työtoiminnan tulee kestää vähintään 4 tuntia yhden päivän aikana. (4 luku 13 §) (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2010/189) Forssassa kuntouttavan työtoiminnan jaksot ovat pääasiassa kolmen (3) kuukauden mittaisia, jonka jälkeen työtoimintaa tarkastellaan uudelleen. Useasti päädytään siihen, että työtoimintaa jatketaan ainakin seuraavan kolmen (3) kuukauden jakson verran.

Kuntouttavaan työtoimintaan henkilö voi osallistua enintään 230 päivänä 12 kuukauden aikana. Toimintaan sovelletaan työaikalain 605/1996 6 § 1 momentin yleissäännöstä säännöllisestä työajasta. Kuntouttavassa työtoiminnassa olevalla henkilöllä ei saa korvata virkasuhteessa tai työsuhteessa tehtävää työtä.

Kuntouttava työtoiminta ei saa aiheuttaa kunnan tai minkään muun toiminnan toteuttajan palveluksessa olevien työntekijöiden irtisanomisia tai lomauttamisia, eikä heidän työolosuhteidensa tai etuuksiensa huonontumista. (4 luku 14 §) (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2010/189)

3.2 Sosiaalinen kuntoutuminen

Kuntoutuminen voidaan nähdä oppimis- ja kasvuprosessina. Tämän aikana kuntoutuja kehittää itselleen parhaiten sopivia strategioita ja keinoja, joiden avulla pystyy selviytymään mahdollisimman täysipainoisesti sosiaalisessa kanssakäymisessä ja arjessa sekä osallistumaan yhteisönsä tasa-arvoisena jäsenenä. Kuntoutuja pystyy näkemään uusia mahdollisuuksia ja täten luopumaan entisistä suunnitelmistaan. Hän rakentaa tulevaisuutta jäljellä olevien voimavarojen varassa. Kuntoutumisen edetessä asiakas oppii löytämään itseltään uusia voimavaroja ja uudenlaisia tapoja toimia. Tärkeää on tiedostaa, että omalla toiminnalla ja aktiivisuudella on vaikutusta elämään. (Kähäri-Wiik ym. 2006, 18.)

Käsitteen kuntoutuminen rinnalla käytetään käsitettä kuntoutus. Kuntoutus on yhteistyötä kuntoutujan ja työntekijän välillä, kun taas kuntoutuminen viittaa kuntoutujan omaan yksilölliseen työskentelyyn, aktiiviseen toimijuuteen ja osallistumiseen. Kuntoutumisessa kyse on kuntoutujan näkökulmasta. (Komulainen 2005, 11.)

Rissanen (2007, 82.) kirjoittaa, että on tärkeää erottaa kuntoutus järjestelmänä ja palvelumuotona kuntoutumisesta. Kuntoutumiseksi nimitetään kuntoutujassa ja hänen suhteessaan ympäristöön tapahtuvaa muutosprosessia, jota voidaan tukea muutoinkin kuin kuntoutuksen keinoin. Kuntoutuminen on syvälinen ja henkilökohtainen muutosprosessi, jossa ihmisen toimintatavat eri tilanteissa ja rooleissa muuttuvat.

Asiakkaan tukeminen kuntoutumisessa oman elämäntilanteensa arvioimisessa ja tilanteeseensa vaikuttamisessa on hyvin haasteellista. Tätä tilannetta on yhä useammin kuvattu käsitteellä kuntoutuminen. Arkielämän pienetkin parannukset

yhdessä ajatuksissa, asenteissa ja tunteissa tapahtuvien muutosten kanssa lisäävät vähitellen ihmisen hyvinvointia. Kuntoutumiseen liittyy oivallusten saaminen omista tavoitteista ja omasta elämästä. (Narumo 2006, 9, 14)

Kuntoutuminen on pieniä askelia arkipäivässä omien tavoitteiden suunnassa. Se tapahtuu tässä ja nyt, tänään. Kaikki tänään tehtynä on merkityksellistä. Tavoitteiden asettaminen kuntoutumisessa ei tarkoita sitä, että lakkaa elämästä tätä hetkeä vaan päinvastoin. Joka päivä voi tehdä jotain oman hyvinvointinsa ja kuntoutumisensa edistämiseksi, vaikka se olisi kuinka pientä. Kuntoutuminen on usein huomaamatonta puurtamista, hiljaista arkipäiväisten asioiden tekemistä. (Koskisuus 2003, 99.)

Kuntoutumiseen liitetään usein motivaation käsite. Kuntoutuminen vaatii asiakkaalta motivaatiota toimia oman elämänsä puolesta. Ohjaustyössä kuitenkin asiakkaan motivaation puute ei estä ohjaussuhteen aloittamista, eikä ole edes realistista vaatia motivaatiota toimia muutoksen puolesta tilanteessa, jossa koko elämän mielekkyys on hukassa. (Narumo 2006, 15.) Toisaalta kuntoutus voi onnistua vain, jos kuntoutuja sitoutuu toimintaan ja pystyy hyväksymään asetetut tavoitteet ja niiden saavuttamiseen tähtäävän strategian (Järvikoski & Härköpää 2004, 17).

Asiakkaan motivoiminen kuntoutukseen on tärkeää. Ongelmanratkaisuprosessi edellyttää, että asiakas näkee ongelman ja haluaa aktiivisesti työskennellä sen ratkaisemiseksi. Asiakkaan motivoitumista kuntoutumiseen pidetään merkittävänä pisteinä kuntoutumisen prosessissa. Hänen olisi ymmärrettävä ja oivallettava oman työskentelynsä merkitys ja se, mitä työskenteleminen oman itsensä kanssa käytännössä tarkoittaa. (Rissanen 2007, 85 -86.) Mitä tavoiteltavampana ja itselleen merkityksellisenä asiakas näkee kuntoutumisen, sitä motivoituneempi hän on ponnistelemaan sen hyväksi (Kähäri-Wiik ym. 2006, 18).

Kuntoutumisvalmiuteen sisältyy ympäristö, jossa kuntoutuja elää ja toimii. Peltoaan (2005, 27.) mukaan kuntoutumiseen vaikuttaa myös se missä vaiheessa elämää tarve kuntoutumiseen tulee. Kuntoutuminen merkitsee muutoksia

elintavoissa ja elinolosuhteissa, luopumisia mahdollisista unelmista ja tavoitteista.

Kuntoutusta voidaan ohjata ja tukea. Kuntoutumista tukevalla työotteella tarkoitetaan asiakastyötappaa, jossa työntekijä tukee ja kannustaa kuntoutujaa selviytymään mahdollisimman itsenäisesti arkitoimistaan ja hallitsemaan arkielämäänsä omien voimavarojensa ja toimintakykynsä mukaan. Asiakasta neuvotaan hyödyntämään monia palveluja oman tilanteensa edistämiseksi. Kuntoutuminen kuitenkin sisältää sisäistyneitä ajatuksia muutoksen mahdollisuudesta, sekä hahmottuvaa suuntaa omien valintojen tekemiselle. (Kähäri-Wiik ym. 2006, 19 Narumo 2006, 109.)

Yksilöllistyneessä työyhteiskunnassa työttömyys, ja pitkäaikaistyöttömyys eritoten, siirretään helposti yksilön harteille. Sosiaalisia kriisejä joita työttömyys aiheuttaa, nähdään yksilön kautta eikä yhteiskunnan ajankohtaista muutosta vasten. Kysymyksessä on usein monimutkainen vyyhti, jossa työttömän omien tavoitteiden, voimavarojen, tarjolla olevien mahdollisuuksien ja usein myös perhesuhteiden ristiriidat kietoutuvat yhteen. (Karjalainen & Vilkkumaa 2004, 16.)

Ohjaustyössä pelkkä tavoitteiden pohtiminen ei riitä sisällöksi, vaan palveluohjaus on keskeinen työmenetelmä, minkä avulla selvitetään asiakkaan arjen pulmakohdita ja kartoitetaan palvelutarpeita. Arjen kulkua helpottavia palveluita löytämällä voi luoda edellytyksiä kuntoutumisen käynnistymiselle. Omaa kuntoutumista on vaikea lähteä miettimään, jos mielessä painavat esimerkiksi selvittämättömät talousasiat tai asumisen ongelmat. Tällaisten konkreettisten ongelmien selvittely ja toimivien ratkaisujen löytäminen ovat ohjaustyön perusta, jolle myöhempi kuntoutuminen voi rakentua. (Narumo 2006, 16.)

Todennäköistä on, että kuntoutumisen aikana tavoitteet muuttuvat. Osa tavoitteista tulee saavutetuksi, osaan ei ehkä koskaan päästä. Tavoite on voinut olla aivan oikea, mutta saatavilla oleva tuki ei ole riittänyt päämäärän saavuttamiseen. Tavoitteisiin on sitouduttava, mutta niihin ei välttämättä pääse niin nopeasti kuin haluaisi. Kuntoutuminen ei ole itsensä pakottamista tavoitteisiin tai kii-

reellä toimimista. Tavoitteisiin ei voi ”hirttäytyä”. (Koskisuus 2003, 104.) Tavoitteiden saavuttamisen keinoilla on merkitystä (Kähäri-Wiik ym. 2006, 18).

Somerkiven (2000, 197.) mukaan asiakas joutuu selviytymään yksittäisten viranomaisten edustamien palvelujen ja organisaatiokulttuurien mikrotason verkostoissa ja myös niiden muodostamissa mesotason yhteistyöverkostoissa. Verkostossa liikkuminen vaatii asiakkaalta yhteistyötaitoja ja hän joutuu toimimaan jopa ”ukkosenjohdattimena” viranomaisten välillä.

Kuntoutuminen perustuu tarkkaan kuntoutujan tarpeiden, voimavarojen ja edellytysten sekä elämäntilanteen kartoitukseen. Asiakkaalle tehdäänkin yksilöllinen kuntoutussuunnitelma, mikä ilmaisee ne palvelut mitä hän tarvitsee kuntoutuksen eri osa-alueilla. (Kettunen, 2003, 34.) Kuntoutumissuunnitelmasta voidaan käyttää myös nimeä tulevaisuudensuunnitelma. Kuntoutusorganisaatioiden näkökulmasta kuntoutumissuunnitelma toimii asiapaperina mikä jäsentää yhteistyötä. Suunnitelman toteutumista arvioidaan sovitusti määräajoin. (Kähäri-Wiik ym. 2006, 31 -32.)

3.3 Kuntoutuminen prosessina

Kuntoutumisprosessi viittaa vähintään kahden ihmisen väliseen rakentavaan ja dynaamiseen vuorovaikutussuhteeseen. Tämän aikaansaamana kuntoutujan kokonaisvaltainen toimintakyky paranee elämänlaadun parantuessa. Yleisiin normeihin sopeutuminen, tehtävistä suoriutuminen ja sääntöjen noudattaminen ovat yhteiskuntakelpoisuuden merkkejä. (Mattiila 2002, 13.)

Valtioneuvoston kuntaselonteon (2002) mukaan kuntoutus voidaan ymmärtää kuntoutumisena, ihmisen ja ympäristön muutosprosessina, jonka tavoitteena on itsensä selviytymisen, hyvinvoinnin, toimintakyvyn ja työllisyyden edistäminen. Selonteossa painotetaan, että kuntoutujan oma osallisuus kuntoutumisprosessissa ja ympäristöön vaikuttaminen ovat tämän päivän kuntoutuksen ydinkysymyksiä. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 19.)

Kuntoutumista voidaan tarkastella muutoksen ja oppimisen näkökulmasta. Tällöin kuntoutuminen voidaan kuvata oppimisprosessina ja syvällisenä muutokse-

na. Kuntoutumisprosessin kuluessa kuntoutuja oppii hyväksymään muuttuneen elämäntilanteensa aiheuttamat rajoitukset huomioon otettavina tosiasioina. Kuntoutuja oppii näkemään uusia mahdollisuuksia ja tietoisuus oman toiminnan vaikuttavuudesta kasvaa. Näin katse suuntautuu tulevaisuuteen. (Kettunen ym. 2009, 32.) Keskeistä kuntoutumisprosessissa on sairastumiseen liittyvän itsetunnon laskun, häpeän tunteen ja ongelmiin liittyvien pelkojen käsittely (Peltonen 2005, 27).

Kuntoutukselle ominaista on prosessinomaisuus ja pitkäjänteisyys, jolloin kuntoutus voidaan jaotella erilaisiin vaiheisiin: kuntoutustarpeiden ja voimavarojen kartoitus, kuntoutussuunnitelman laadinta, toteutus ja arviointi. Nämä vaiheet toteutuvat limittäin ja samanaikaisesti. Tärkeää on kuntoutusprosessin jatkuva arviointi. (Kettunen ym. 2003, 22 -24.)

Kuntoutumistoimenpiteiden rinnalla kulkee kuntoutujan oma kuntoutumisen prosessi. Sitä ei kuitenkaan aina välttämättä huomata. Edellytys on, että kunhan varsinaiset kuntouttamistoimenpiteet ovat kyllin tehokkaat, asiakas saa niistä tarvitsemansa avun, ilman että häneen tulisi yksilönä kiinnittää erityistä huomiota. Näin käykin usein ja kuntoutuminenkin näyttää sujuvan itsekseen. Tämä on mahdollista jos asiakas on motivoitunut ja käy sopeutumisen ja kasvamisen prosessia. Ei voida kuitenkaan vaatia, että asiakas itse osaisi arvioida tilanteensa, tarvitsemansa avun ja käytettävissä olevat avunsaantimahdollisuudet sekä osata käyttää niitä tehokkaimmalla tavalla. (Järvikoski & Vilkkumaa 1995, 15 - 16.)

Kuntoutuminen ei ole yksinkertainen matka oireista vähempiin oireisiin, huonosta toimintakyvystä parempaan toimintakykyyn tai yksinäisyydestä yhteyteen. Kuntoutuminen ei etene suoraviivaisesti ylöspäin niin, että seuraava päivä olisi aina parempi kuin edellinen, vaan hyvissä ja huonoissa päivissä on vaihtelua. Kuntoutumiseen liittyy suvantovaiheita ja käännekohteita. Suvantovaiheessa näyttää siltä, että mitään ei oikeasti tapahdu pitkään aikaan, voinnissa kuin toimintakyvyssäkään. Tilanne pysyy näennäisesti samanlaisena pitkiäkin aikoja. Käännekohtissa ihminen itse alkaa haluta muutosta omaan elämäänsä tai kokee muutospainetta jostain muualta. Käännekohdat voivat johtaa myös huo-

nompaan, mutta yleisesti ottaen ne ennakoivat muutosta parempaan. (Koskisuus 2003, 36 -37.)

Kuntoutumisen prosessimalli jakaantuu kolmeen laajempaan, selkeästi erottuvaan vaiheeseen, kuntoutujan näkökulmasta. Alkuvaihetta kuvaa ajatus paikalleen jäämisestä. Tilanne missä mikään ei muutu tai etene. Alkuvaiheen aikana tapahtuva muutosprosessi on usein kuvattu sanalla herätys. Vaikeinta tässä vaiheessa on tilanteen ymmärtäminen ja hyväksyminen. (Koskisuus 2004, 68, 79.)

Toinen vaihe voi käynnistyä kun kuntoutuja on jollakin tasolla hyväksynyt tapahtuneen. Toista vaihetta voi kuvata menetetyin takaisin hankkimisella ja lähtemisellä eteenpäin. Toisessa vaiheessa on kolme alavaihetta. Yksi niistä on oman tahdon löytäminen, missä keskeistä on, että kuntoutuja muuttaa omia asenteitaan ja ottaa vastuun itsestään ja asioistaan. Toista alavaihetta kuvataan ajatuksella kuntoutuksesta oppimisprosessina ja käsitysten muuttumisena. Kuntoutujan käsitys ympäristöstään muuttuu. Samaan aikaan kuntoutuja havaitsee ja löytää uusia puolia itsestään. Kolmas alavaihe on ajatus kuntoutumisesta toimintakyvyn palauttamisena. Tässä vaiheessa korostuu itsestä huolehtiminen, aktiivisuus ja ihmissuhteet. (Koskisuus 2004, 68, 79.)

Kolmas vaihe keskittyy elämänlaadun parantamiseen. Siinä suunnataan kuntoutusjärjestelmästä kohti omaa elämää. Tässä vaiheessa rakennetaan oma elämä uudelleen itsensä näköiseksi. Vaihe kolme korostaa uuden oppimista, arjesta ja perustoiminnoista huolehtimista ja halua mielekkääseen ja järkevämpään tekemiseen. (Koskisuus 2004, 68, 79.)

Paasion (2003, 23.) mukaan arvon palvelussa määrittää viimekädessä vaikuttavuus tai sen puute. Yleinen ymmärrys vaikuttavuudesta on yksipuolista ja vinoutunutta, koska sosiaalialalla pääsääntöisesti ajatellaan, että vaikuttavuuden arviointi on hyvin vaikeaa ja jopa lähes mahdotonta. Lähitulevaisuudessa yksi sosiaalialan suuri haaste onkin ymmärtää, mistä vaikuttavuudessa on kysymys. Vaikuttavuus kuntoutuksessa tarkoittaa toiminnalle asetettujen tavoitteiden saa-

vuttamista. Tavoitteet voidaan asettaa yksilötasolle, kuten vajaakuntoisuuden kanssa selviäminen tai yhteisötason tavoitteita tai työvoiman määrän kasvu.

Toimet sosiaali- ja terveydenhuollossa tähtäävät yleisesti hyvinvoinnin kohentamiseen ja sen huononemisen hidastamiseen ja ennaltaehkäisyyn. Vaikuttavuuden arvioinnin kohteena voi olla kuntoutusjärjestelmä ja sen osat, tuottajataso kuntoutuksessa tai kuntoutuja ja ympäristö missä kuntoutuja toimii. Hyvinvoinnin suora mittaaminen on vaikeaa ja sitä mitataan usein erilaisten hyvinvoinnin muutosten välillisesti arvioivien mittareiden avulla. Koska eri kuntoutusmuodoilla on erilaisia tavoitteita, niiden vaikuttavuutta mitataan myös toisistaan poikkeavin keinoin. Kuntoutuksen arviointiin ei ole toistaiseksi kehitetty yleiseen arviointiin standardoituja menetelmiä. (Rissanen & Aalto 2002, 3.)

Kuntoutuksella on vaikutusta, kun sen tuloksena syntyy tavoitteita saavuttavaa kuntoutumista. Kuntoutumista voi olla muun muassa muutokset yksilön tai väestöryhmien selviytymisessä, työ- tai toimintakyvyssä, hyvinvoinnissa, elämänlaadussa, arkielämän hallinnassa, työmarkkina-asemassa tai elämän kokemisessa merkityksellisenä. Kuntoutus voidaan nähdä vaikuttavana myös silloin, kun sosiaalipalvelujen tarve tai käyttö vähenee. Vaikuttavuuden arviointi kuntoutuksessa voi tarkoittaa yksilön selviytymisessä tapahtuvien muutosten arviointia, mutta myös yhteiskunnan poliittisen toiminnan ja päätösten arviointia. Arviointi kuntoutuksessa voi olla toiminnan vaikuttavuuden tehokkuutta ja hyötyjä koskevien johtopäätösten tekoa sekä tieteelliseen menetelmään perustuvaa kuntoutustoiminnan, -toimenpiteiden ja toimintaprosessin käsitteellistä arviointia. (Järvikoski & Härkäpää 2001, 4-5.) Tutkittaessa vaikuttavuutta tulee muistaa ottaa huomioon se, että vaikutukset eivät toteudu aina tavoitteiden mukaisesti, vaan joskus täysin päinvastaisina, ja joskus muutosta ei välttämättä tapahdu lainkaan (Mäkitalo ym. 2008, 111).

3.4 Sosiaalinen integraatio ja inklusio vastalauseena syrjäytymiselle

Syrjäytyminen Suomessa on erittäin ajankohtainen ongelma. Vaikkakin suurin osa suomalaisista voi hyvin, tulee kohtuullisesti toimeen ja elävät terveenä, ovat hyvinvointierot viime aikoina siitä huolimatta kasvaneet. Köyhyyden ja syrjäyty-

misien keskeisiä indikaattoreita ovat työttömyys, yksinhuoltajuus, korkea ikä ja monilapsisuus. (Virtanen ym. 2006, 21.)

Alun perin syrjäytymisellä on tarkoitettu työelämän ulkopuolelle joutumista. Nykyisin syrjäytyminen on saanut useita merkityksiä ja siitä on tullut huono-osaisuuteen ja sen kasautumiseen yleisesti viittaava käsite. Syrjäytyminen tarkoittaa yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkenemistä sekä yksilön sulkeutumista sosiaalisen elämän eri kentiltä. Se voi merkitä työmarkkinoilta poistumista, jäämistä nyky-yhteiskunnalle tyypillisten kulutuksen mahdollisuuksien ja mallien ulkopuolelle, joutumista sosiaalisen yhteisyyden ulkopuolelle ja sulkeutumista pois vaikuttamisesta. (Virtanen ym. 2006, 21.)

Sosiaali- ja terveysministeriö koordinoi, syrjäytymistä, köyhyyttä ja terveysongelmia vähentävää, poikkihallinnollista toimenpideohjelman toteuttamista. Köyhyyden, syrjäytymisen ja eriarvoisuuden ehkäiseminen on yksi vuosien 2011 - 2015 hallitusohjelman kolmesta painopistealueesta. Syrjäytymistä voidaan ehkäistä vähentämällä työttömyyttä ja tätä kautta köyhyyttä sekä ihmisten näköalattomuutta ja osattomuutta. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012)

Sosiaali- ja terveysministeriön toimenpideohjelmassa on seitsemän teemaa, joiden tavoitteena on: (Sosiaali- ja terveysministeriö 2012)

1. vahvistaa eri kansalaisryhmien yhdenvertaisuutta
2. edistää terveyttä vähentämällä terveyseroja
3. ehkäistä työstä ja työmarkkinoilta syrjäytymistä
4. parantaa pienituloisten asemaa
5. vähentää lasten ja nuorten syrjäytymistä
6. uudistaa sosiaali- ja terveystalvveluja
7. parantaa kansalaisjärjestöjen työn vaikuttavuutta

Köyhyys ja syrjäytyminen ovat avainkysymyksiä koko Euroopan Unionin kehityksen kannalta. Tasapainoisen ja kestäväen kehityksen varmistamiseksi ne on

nostettava EU-keskustelun ytimeen. Kilpailukyvyyn kasvu ja taloudellinen kehitys ovat tärkeitä tavoitteita. Samaan aikaan on huolehdittava myös siitä, että sosiaalinen yhteenkuuluvuus turvataan ja että kaikki yhteiskunnan jäsenet pidetään mukana kehityksessä. Inhimillinen työ, josta ihminen saa riittävän toimeentulon, toimii rakennuspalikkana sosiaaliselle integraatiolle ja inklusiolle (NGO committee for social development 2009, 3). Kaikilla on oltava yhtäläiset oikeudet tulla osalliseksi hyvinvoinnista ja kehityksestä. Näin taataan, että kansalaiset luottavat Euroopan Unionin toimintaan. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006)

Syrjäytymisen ja köyhyyden hoito ovat edellytyksiä yhteisön vakauden ja turvallisuuden säilyttämisessä. Mitä paremmin yhteiskunnan kaikki jäsenet ovat osallisia ja pääsevät vaikuttamaan itseään koskeviin asioihin, sitä turvallisempi yhteiskunta on. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006)

Joka kuudes Euroopan Unionin kansalaisista elää köyhyysrajan alapuolella. Vuonna 2007 Suomessa pienituloisiin kuului yli 700 000 ihmistä. Vaikka Suomi voi pitää edelleen melko pienten tuloerojen maana, kehityksen suunta on viime vuosina ollut toinen. Tuloerot Suomessa ovat kasvaneet merkittävästi sekä väestöryhmien, että alueiden välillä 1990-luvun puolivälin jälkeen. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2010)

Syrjäytymistä ja köyhyyttä koskevat toimenpiteet kuuluvat jäsenvaltioiden toimivaltaan. EU:n jokaisella jäsenmaalla on omat strategiansa ja toimintaohjelmansa, joilla syrjäytymistä ja köyhyyttä ehkäistään. Yhteisön tasolla sovitaan avoimen koordinaatiomenetelmän puitteissa jäsenmaiden yhteisistä tavoitteista sekä siitä miten saavutettuja tuloksia mitataan ja tavoitteiden toteutumista seurataan. Yhteistyön välineenä on ollut EU:n sosiaalisen syrjäytymisen vastainen toimintaohjelma Social exclusion programme SEP, 2003 -2006, jonka tärkeä osa vuosittainen syrjäytymisen ja köyhyyden vastainen pyöreän pöydän konferenssi on. Konferenssi ohjaa Euroopan unionin tavoitteenasettelua syrjäytymisen ja köyhyyden vastaisissa toimissa. (Sosiaali- ja terveysministeriö 2006)

Integraatio tarkoittaa kahden erillisen osan yhdistämistä siten, että uudessa kokonaisuudessa alkuperäiset osat eivät erotu enää toisistaan. Tavoitellessa in-

tegraatioita voidaan siitä erottaa eri asteita: Toiminnallinen, fyysinen, sosiaalinen ja yhteiskunnallinen, jotka edellyttävät toteutuakseen toistensa toteutumista. (Moberg ym. 2009, 81.)

Sosiaalisen integraation vaikeuksiin liitetään pahimmassa tilanteessa syrjäytyminen koko yhteiskunnasta. Kokemus osattomuudesta, erillisyydestä tai turvattomuudesta altistavat sosiaalisen integroitumisen ongelmille, kun taas sitä tukevia asioita ovat kokemukset vaikutusmahdollisuuksista ja osallisuudesta, itsehallinta, sosiaalinen tuki ja yhteenkuuluvuuden tunne. Myös taloudelliset ja yhteiskunnalliset muutokset voivat vaikeuttaa integroitumista koska verkoston kyky tukea tulee erityisen tärkeäksi yhteiskunnan ollessa epävakaa. (Oksanen 2010, 10.)

Yhteiskuntaa ei voisi olla ilman luottamusta. Luottamus on sosiaalisen elämän perusfakta, keino pärjätä maailman kompleksisuuden kanssa. Valmius luottaa on sidoksissa tuttuuden kokemukseen ja itseluottamukseen. Luottamus on siis keskeinen sosiaalisen integraation mahdollistaja ja edellytys. Missä on luottamus, siellä vallitsee sosiaalinen integraatio ja missä ei ole luottamusta, on sosiaalinen integraatio hajonnut. Luottamus ja sosiaalinen integraatio liittyvät siis kiinteästi yhteen, toista ei ole ilman toista. (Oksanen 2010, 3-4.)

Ihmisten osallistuminen omaan elämäänsä ja siihen vaikuttaviin asioihin nähdään merkittävänä osana elämänhallinnan ja integroitumisen mahdollistumista. Useimmat sosiaaliset ongelmat johtuvat ihmisten puutteellisista kyvyistä ja mahdollisuuksista vaikuttaa elämänsä kulkuaan. Oman sosiaalisen identiteettinsä tunteminen luo edellytyksiä yhteiskunnalliselle osallistumiselle ja osallisuudelle. Nämä asiat kehittyvät yhteisöihin kuulumisen ja niissä osallistumisen kautta. (Hämäläinen 1999, 60 -62.) Integraation syvin olemus, jossa toiminnallinen, fyysinen, psykologinen, sosiaalinen ja yhteiskunnallinen taso toteutuvat, on hyvin lähellä inklusiota (Moberg ym. 2009, 85).

Inklusio on toimintatapa, joka vastustaa syrjintää kaikilla tasoilla ja tavoitteena on luoda tasa-arvoa. Se edistää oikeudenmukaisuutta ja ihmisoikeuksia sekä pyrkii edistämään myönteisten asenteiden syntymistä erilaisuutta kohtaan. In-

kluusion perusajatuksena on, että ihmiset ovat yhteisön jäseniä ja jokaisella on tärkeä rooli tässä joukossa. Erilaisuus voidaan kokea normaalina ja arvostettavana. Inklusiivisessa ajattelussa kokemus ja toimintatavat voivat muuttaa arvo maailmaamme ja uskomuksiamme. (Murto ym. 2001, 15, 19.)

Inklusioon perustuvassa yhteiskunnassa ketään ei suljeta ulkopuolella, eikä leimata erilaiseksi tai poikkeavaksi. Yhdessä eläminen, työnteko ja opiskelu mahdollistuvat kun jokaisen yksilölliset ominaisuudet huomioidaan ja ihmiselle mahdollistetaan sopiva tuki. (Moberg ym. 2009, 84.)

Erilaiset toiminnat, hankkeet ja toimenpiteet pyrkivät inklusoimaan ihmistä yhteiskunnan toimintaan. Suomessa inklusiota toteutetaan vahvojen perinteikkäiden sosiaalipoliittisten toimintojen avulla. Toisin sanoen ihmisten osallistumista niin poliittisesti, taloudellisesti kuin laillisestikin pyritään vahvistamaan juuri erilaisten taloudellisten tukien, sosiaaliturvaetuuksien ja lakien avulla. Yhteiskunnan peruspilarina on se, että ihmisten ei haluta elävän yhteiskunnan syrjällä tai reunalla, vaan olevan mukana monissa toiminnoissa. (Virtanen ym. 2006, 22.)

4 ASIAKASLÄHTÖISYYDEN AVAINTEKIJÄT

4.1 Asiakaslähtöisyys toiminnan arvoperustana

Asiakastyön yksi tärkeimmistä periaatteista on asiakaslähtöisyys (Ala-Kauhaluoma 2000, 14). Asiakaslähtöisyyden perusajatuksena on, että palvelujen keskipisteenä on asiakas, jolloin hänellä on itsellään mahdollisuus vaikuttaa asioidensa etenemiseen (Piirainen 1999, 5). Asiakastyössä ei voida olettaa, että työntekijä ja asiakas suhtautuisivat samalla tavalla asioihin. Asiakas saattaa nähdä ja ymmärtää ihmisyyden eri tavoin kuin työntekijä. Asiakaslähtöiseksi toiminnaksi ei voida kuitenkaan käsittää asiakasjohtoista toimintaa, jossa kaiken toiminnan tulee miellyttää asiakasta. (Kokkola ym. 2002, 19 -20, 21.) Kaikille on

mahdollistettava oman elämänsä hallinta ja osallistuminen lähiyhteisönsä ja yhteiskunnan toimintaan (Nouko-Juvonen ym. 2000, 114).

Valtiovallan taholta on 2000-luvun alkuvuosina alettu kiinnittämään huomiota sosiaalityön asiakaslähtöisyyteen. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) on tuonut lain mukaisen oikeuden kansalaisille odottaa sosiaalialan työntekijöiltä asiantuntijuutta ja osaamista, niin myös palveluasennetta ja hyvää kohtelua. Asiakkaalla on oikeuksia muun muassa valittaa ja viedä asiansa tuomioistuimen käsiteltäväksi, jolloin työntekijän on pystyttävä perusteelliseen argumentointiin rikkomatta salassapitovelvollisuuttaan. (Filppa 2002, 25.)

Asiakaslähtöisyyttä voidaan kuvata kolmesta näkökulmasta: perusoikeus-, ihmisoikeus- ja vapausoikeusnäkökulmasta. Kun tehdään asiakasta koskevia päätöksiä on tärkeää, että arvokkuuden tunne säilyy, sekä asiakkaan yksilölliset tarpeet ja omat toivomukset otetaan huomioon. (Väestöliitto 2008.) Tarkoituksena on, että tavoitteet ja toimenpiteet keskittyvät asiakkaan osallistumisen lisäämiseen, tarpeiden huomioon ottamiseen, omatoimisuuden vahvistamiseen ja itsemääräämisen kunnioittamiseen (Nouko-Juvonen ym. 2000, 114). Kun asiakkaan kanssa tehdään päätöksiä, jotka joskus ovat toisen kontrollointia, ovat ne eettinen valinta. Tilanteessa on moraalisisessa ristiriidassa, yksilön autonomian kunnioitus ja hyvän tekeminen. Työntekijän rajoittaessa asiakasta siten, että päättää asioista tämän puolesta, toimii hän siinä uskossa, ettei asiakas ole kykenevä tekemään itsenäistä päätöstä. (Sorsa 2002, 43 -44.) Erytisen haastavia ovat tilanteet, joissa työntekijä joutuu tekemään päätöksiä ja toimimaan asiakkaan tahtoa vastaan. Jos työntekijä pystyy perustelemaan näkökulmansa asiakkaalle, voi asiakkaan luottamus työntekijään kasvaa entisestään. (Vilén ym. 2008, 22 -23.)

Asiakkaalta voi joutua joskus pyytämään jotain, mitä hän ei heti hyväksy. Työntekijän on tällöin osattava perustella asiakkaalle, miksi asia on tärkeää tämän kannalta. Taitava työntekijä osaa arvioida milloin voi käyttää jopa hiukan käskettyä työotetta. (Vilén ym. 2008, 23.) Asiakaslähtöisyyttä voi toteuttaa myös yhteistyösuhteessa, missä vastuu on jaettu. Vastuun jakaminen dialogissa merkit-

see sitä, että molemmilla on aktiivinen osa lopputuloksen kannalta. Tavoite ei välttämättä ole saavuttaa asiassa yksimielisyyttä, vaan pyritään vertailemaan erilaisten näkökulmien hyödyllisyyttä ja pohtimaan erilaisten valintojen vaikutuksia. (Sorsa 2002, 45.)

4.2 Asiakkaan osallistaminen

Asiakaslähtöisyydessä vuorovaikutuksellinen tukeminen on olennaista. Vuorovaikutuksellisessa tukemisessa työntekijä ja asiakas luovat yhdessä kielen, jonka avulla on tavoitteellista edetä. Työntekijän voimavarat ovat myös tärkeitä, mutta hänen tarpeensa eivät voi olla keskeisiä vuorovaikutuksessa. Työntekijän tietoisuus omista käyttäytymismalleista voi auttaa häntä keskittymään enemmän asiakkaan tarpeisiin. (Vilén ym. 2008, 22.)

Asiakaslähtöisyys kuvataan painottamalla, että jokainen asiakas kohdataan omana yksilönään, kokonaisena ihmisenä ja häntä on kunnioitettava. Asiakkaan rooli on toimia aktiivisessa roolissa ja hänen kanssaan toimitaan yhdenvertaisena, sopimuksia suunnitellen ja neuvotellen. Työskentelyn suuntana on tulevaisuus ja asiakkaalle ylläpidetään toiveikkuutta. Työntekijän on autettava asiakasta näkemään mahdollisuudet muutokseen hänen omassa elämässään. Asiakaslähtöisyyden arvoperustaan sisältyy ihmisarvo, aktiivisuus, kokonaisvaltainen ihminen, ihmisen kunnioitus itsemäärääminen, yhdenvertaisuus, yksilöllisyys, neuvotteleva yhteistyö, toiveikkuus, vaikuttamisen aitous ja suuntautuminen tulevaan. (Kiikkala 2000, 116.)

Asiakas saattaa odottaa, että työntekijä auttaisi häntä ratkaisemaan ongelmansa ja, että asiakas voisi osallistua palvelukokonaisuuteen. Pelkkä osallistuminen ei kuitenkaan merkitse yhteistyösuhteessa syvyyttä. Käytännössä on olennaista kuinka hyvin pystytään toimimaan asiakkaan lähtökohdista käsin. (Sorsa 2002, 43.) Tämä voi olla luonnollinen reaktio, sillä Perälähti ym. (2011, 89, 97.) mukaan asiakkaiden osallistumis- ja vaikutusmahdollisuudet sosiaalipalveluissa ovat heikot. Asiakkaan mahdollisuudet tehdä yksilöllisiä valintoja omissa asioissaan on olemattomat. Asiakkaiden on vaikea saada aikoja palveluista tai asiakkaita ei ole otettu mukaan omien suunnitelmien tekoon ollenkaan. Ongelmana

ovat enimmäkseen heikot osallistumisen rakenteet, kuin asiakkaiden haluttomuus osallistua omien asioiden suunnitteluun.

Asiakaslähtöinen toimintatapa kuitenkin poikkeaa merkittävästi työntekijä-, tehtävä- tai menetelmälähtöisestä työtavasta. Asiakaslähtöistä toimintatapaa on kuvattu yhteistyönä tai kumppanuutena ja yhteistoiminnallisuutena. Tasavertainen vuorovaikutus merkitsee avointa kommunikaatiota, jossa kumpikaan ei hallitse tai alistu toista. Yhdenvertaisten ihmisten suhteessa tilanne huomioidaan asiakkaan näkökulmasta, eikä työntekijä saa tuoda omia käsityksiään liikaa esiin. Asiakaslähtöisyyden perustana ovat asiakkaan tarpeet, toiveet ja odotukset. (Kokkola ym. 2002, 21.)

Asiakaslähtöisyyttä on kuvattu jatkuvana tulkintojen, neuvottelujen ja ratkaisujen tekona. Asiakaslähtöinen toiminta lähtee liikkeelle asioista ja kysymyksistä joita asiakas esittää. Tilanteessa on asiakasta kuunneltava herkällä korvalla. Työntekijän tulee kuulla asiakasta tarkasti ja pyrkiä asettautumaan asiakkaan asemaan ymmärtääkseen häntä paremmin ja pystyäkseen olemaan läsnä aidosti, ammatillisesti, että ihmisenä. (Sorsa 2002, 43.)

Yksi asiakaslähtöinen toimintatapa on palveluohjaus. Sillä tarkoitetaan asiakastyön menetelmää (case management) sekä palveluiden yhteensovittamista organisaatioiden tasolla (service coordination). Työtapa, tuki, tavoitteet ja palvelut räätälöidään asiakkaan yksilöllisen tarpeen mukaan. Tavoitteena on itsenäisen elämän tukeminen, mikä rakentuu asiakkaan, hänen sosiaalisen verkostonsa, työntekijän ja muiden palveluntuottajien yhdistettyjen voimavarojen mukaan. (Hänninen 2007, 11.)

Asiakaslähtöisyys sisältää näkemyksen asiakkaasta yksilönä, perheensä jäsenenä, seutukuntansa asukkaana sekä yhteiskunnan jäsenenä. Asiakas on yksilönä oman elämänsä asiantuntija. Hän tekee itseään ja omaa elämäänsä koskevia valintoja ja päätöksiä. Asiakas on ihmisenä kokonainen ja hänet tulee kohdata sellaisena, eikä pelkästään ongelmina. Yksilönä asiakas on ainutkertainen, tunteva, tahtova, tietävä, valintoja tekevä, voimavaroja omaava ja omalla elämänmallillaan itseään ilmaiseva. (Kiikkala 2000, 117.)

Työntekijä toimii asiakkaan kanssa yhdenvertaisena ihmisenä asiakaslähtöisessä toiminnassa. Hänen on osoitettava olevansa asiakasta varten ja uskoa muutoksen mahdollisuuksiin asiakkaan asioissa. Hän auttaa etsimään asiakkaan kätkeytyt asiat voidakseen auttaa häntä. Se mitä varten työntekijä on asiakasta varten olemassa, on työntekijän itselleen selvitettävä. Hänen näkökulmansa ja kiinnostuksensa suuntautuu aina ihmiseen kokonaisuutena, ei ongelmana. Asiakaslähtöisessä toiminnassa työntekijän on oltava yhdenvertainen, aito, aktiivinen, tulevaan suuntautunut, avoin, rohkea, ammattitaitoinen ja hänen tulee kehittää näitä ominaisuuksia. Aitoon asiakaslähtöiseen toimintaan siirryttäessä tarvitaan aina arvojen tarkistamista ja työntekijän omaa ammatillista kehittymistä. (Kiikkala 2000, 119 -120.)

Taakka omasta haavoittuneisuudesta voi painaa myös ammattilaisen harteilla. Ytimenä tästä on uskomus, että on itse pohjimmiltaan huono ja vääränlainen ihminen, eikä sellainen kuin oikeanlaisen ihmisen tulisi olla. Työntekijälle muodostuukin tärkeäksi tuntee, että hän osaa auttaa, kasvattaa, ohjata, hoitaa ja olla kunnon lähimmäinen. Toiminta asiakkaan kanssa voi olla myös näyttelemistä. Se on sitä silloin kun vuorovaikutus koostuu ulkoa opituista vuorosanoista ja ilmeistä, kehitellyistä tunnetiloista ja lopun ennakoinnista. Ammatillisuus antaa asiassa varmuutta sekä luottamuksen omaan pätevyYTEEN ja kykyyn hoitaa tehtäviään ja auttaa toisia ihmisiä. (Mattila 2008, 11 -12.)

Perälahden ym. (2011, 87.) mielestä asiakaslähtöisyys toteutuu kun vastaanotolle pääsee määräajassa, etuisuuksien ja palvelujen saaminen on yhdenvertaista, asiakkaalla on valinnanvapaus, vastaanotolle pääsee määräajassa tai jos etuus- ja palvelupäätökset saadaan riittävän nopeasti.

4.3 Kuntoutus ja asiakaslähtöisyys

Kuntoutuksessa pyritään asiakaslähtöiseen lähestymistapaan. Keskustelu eri aloilla asiakaslähtöisyydestä on asiakastyön vuorovaikutuksen kannalta erittäin tärkeää, että se juurtuisi osaksi toimintaperiaatteita. Asiakkaan subjektiivisuus korostuu asiakaslähtöisessä lähestymistavassa ja tukee asiakkaan oikeutta päättää itseään koskevista asioista. Asiakkaan elämäntarina halutaan asiakas-

lähtöisyydessä nostaa esille niin, että se ei sisällä työntekijän omia tulkintoja. (Mönkkönen 2007, 63, 83.)

Kuntoutusta on ollut olemassa niin kauan kuin vammaista, sairasta tai yhteisönsyrjäytyneitä on autettu löytämään merkityksellinen asema omassa yhteisössään ja elämäntilanteessaan. Kuntoutus käsitteenä tuli suomalaiseen käyttöön 1940-luvun lopusta lähtien. Sana tulee englanninkielisestä sanasta rehabilitation. Aluksi sanasta käytettiin muotoa kuntouttaminen, sen jälkeen sanat kuntoutus ja kuntoutuminen on vakiintunut käyttöön. Tämän kehityksen taustalla on kuntoutujan oman panoksen ja kuntoutumisen korostaminen. (Puumalainen & Viikkumaa 2001, 16 -17.)

Kuntoutus sanalla voidaan tarkoittaa montaa asiaa. Se voi tarkoittaa järjestelmää, yksilön tai yhteisön muutosta, tavoitetta tai menetelmää. Kuntoutumisen näkökulmasta kuntoutus voidaan määritellä ihmisen ja ympäristön muutosprosessiksi, jonka tavoitteena on itsenäisen selviytymisen, toimintakyvyn, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistäminen. Kuntoutumistoimenpiteillä pyritään kuntoutujan kanssa yhteistyössä vaikuttamaan hänen toimintakykynsä ja voimavaroihinsa sekä ympäristön tarjoamiin toimintamahdollisuuksiin. (Aalto ym. 2003, 2.) Kuntoutus ei ole vain tietyn ihmisryhmän palvelu tai jonkin tietyn ongelman perusteella käynnistyvä toimenpide, eikä se pelkästään korjaa vaan siihen sisältyy myös ennakoitavissa olevia haittoja ehkäisevä näkökulma. (Härkäpää & Järvikoski 2004, 35.)

Sanalla kuntoutus tarkoitetaan toimintaa, jota perustellaan samanaikaisesti yhteiskunnan hyödyllä ja yksilön hyvällä. Kuntoutuksen määrittelyn perusteluissa ovat yhdistyneet humanitaariset, ihmisten välistä tasa-arvoisuutta ja oikeudenmukaisuutta korostavat periaatteet, sekä yhteiskunnan ja yhteisön yleistä etua korostavat näkökohdat. Kuntoutuksessa kuntoutuja ohjaa, kuntouttaja tietää, kuntoutusjärjestelmä tukee ja yhteiskunta säätelee. Toiminta-ajatuksena on kuntoutujan tarpeita korostava moniammatillinen auttamisprosessi ja erilaisissa ympäristöissä toimiminen. Ihanteena kuntoutuksessa on ihmisen arvostaminen tarpeineen ja elinympäristöineen. (Rissanen 2007, 77 -78.)

Vajaakuntoisuus, sairaus, vammaisuus on kuntoutuksen kannalta nähtynä inhimillinen ongelma, joka synnyttää tarpeen häiriön poistamiseen eli kuntoutumiseen. Asiakkaan yksilöllinen kuntoutumistarve voidaan nähdä tavoitteena saavuttaa elämänhallintaa, mikä ei kuitenkaan merkitse ristiriitojen ja kärsimyksen poistamista. (Tossavainen 1996, 23.)

Tällä hetkellä kuntoutus pyrkii olemaan yksi vastausvaihtoehto muun muassa sekä pitkäaikaistyöttömyyden, että työvoimapulan kysymyksessä. Yhteiskuntapoliittiset lonkerot kuntoutuksessa ulottuvat laajalle. Kuntoutus on vuorovaikutuskäytäntö ihmisten välillä, mikä heijastaa arjen mikromaailman ajankohtaista tilaa yhteiskunnassa. (Karjalainen & Vilkkumaa 2004, 11.)

Kuntoutus on toteutustavoiltaan ja sisällöltään monimuotoinen toimintakokonaisuus. Siten myös ihmisten tiedot ja kokemukset kuntoutuksen tavoitteista, sisällöstä tai kohderyhmistä vaihtelevat. (Järvikoski & Härkäpää 2004, 10.) Kuntoutukselle on arvioitu olevan enenemissä määrin tarvetta työelämän ja väestön ikärakenteen muutosten vuoksi (Aalto ym. 2003, 1).

Kuntoutus on aina tavoitteellista toimintaa ja se perustuu kokonaisnäkemykseen kuntoutujan tilanteesta. Tavoite kuntoutukselle on edistää ja ylläpitää kuntoutujan toimintakykyä. Kuntoutujaa tuetaan hänen omassa arjessaan ohjaamalla ja auttamalla häntä selviytymään päivittäisistä toiminnoista. Kuntoutus toteutetaan moniammatillisena yhteistoimintana kuntoutujan ja hänen läheistensä kanssa. Työntekijän tärkeimpiä tehtäviä on auttaa asiakasta auttamaan itse itseään eli tukea asiakkaan omatoimisuutta ja päätösvaltaisuutta. (Kettunen ym. 2003, 30.)

Kuntoutussuhteissa voidaan pyrkiä vaikeiden tunnekokemusten työstämiseen, uusien asenteiden ja taitojen oppimiseen, työhön, toimintoihin, harrastuksiin ja kontakteihin aktivoimiseen, tasa-arvon saavuttamiseen ihmissuhteissa ja mahdollisimman normaalin elämän elämiseen. Tavoitteena on muutosten saavuttaminen, kun toimintakyky ihmisellä on syystä tai toisesta alentunut. Toimintakykyä pyritään lisäämään tukeutumalla hänen voimavaroihinsa. (Rissanen 2007, 79.)

Järjestelmäkeskeistä yleisesti vallitsevaa näkemystä kuntoutuksesta näkemystä kuntoutuksesta on arvosteltu muun muassa siitä, että se jättää kuntoutujan toiminnan kohteeksi, vaille todellisia mahdollisuuksia vaikuttaa kuntoutuksen tavoitteisiin tai sisältöihin. Esimerkiksi Järvikoski & Härkäpää (2001) toteaa, että ”kuntoutustoiminnassa edelleen vallitseva kliininen paradigma on yksipuolinen tai riittämätön käsittelemään yhteiskunnallisen ja kulttuurisen muutoksen myötä syntyneitä työ- ja toimintakykyisyyden ja sosiaalisen selviytymisen ongelmia”. Valtioneuvoston kuntoutusselonteko 2002 tarkentaa, että kuntoutujan oma osallisuus kuntoutusprosessissa ja vaikuttaminen ympäristöön ovat tämän päivän kuntoutuksen ydinkysymyksiä. (Kuntoutusselonteko 2002, 3.)

Tavoitteet kuntoutukseen tulisi lähteä kuntoutujasta itsestään ja tulisi olla realistisia. Tavoitteet voivat olla hyvin pieniäkin, kunhan kuntoutuja on itse valmis sitoutumaan niihin. Kuntoutussuunnitelma voi olla taitavasti laadittu, mutta käytännössä se on toimimaton jos kuntoutuja ei siihen suostu tai pysty sitoutumaan. Kuntoutujan ja työntekijän yhteisistä sopimuksista rakentuu luottamuksellinen yhteistyösuhde, jonka perusteella tuen tarvetta arvioidaan. (Kuntoutusselonteko 2002, 6).

Kuntoutusselonteossa mainituille osa-alueille kuntoutumisessa löytyy hyvin erilaisia määritelmiä määrittelijästä riippuen ja tarpeesta, jonka perusteella määritelmää tehdään. Kautto (2006) pohtii teoksessa ”Suomalainen hyvinvointi” hyvinvoinnin koostuvan eri ulottuvuuksista ja tekijöistä, joilla kaikilla on paljon merkitystä jokapäiväisen elämän kannalta. Näitä hyvinvoinnin ulottuvuuksia ovat esimerkiksi taloudellinen toimeentulo, työ, terveys, asuminen, koulutus, turvallisuus ja sosiaaliset suhteet. Hyvinvoinnin ulottuvuuksia ei voida laittaa järjestykseen tärkeyden mukaan, sillä niiden merkitys vaihtelee ihmisen elämän aikana ja eri ulottuvuuksien kehityksen seurauksena. (Kautto 2006, 33.)

5 KEHITTÄMISTEHTÄVÄ

5.1 BIKVA –arviointimalli

BIKVA -mallin on kehittänyt tanskalainen Hanne Katherine Krogstrup. BIKVA muodostuu Tanskan kielen sanoista ”Brugerinddragelse i KVALitetsvurdering” eli ”asiakkaiden osallisuus laadunvarmistajana”. Mallin tavoitteena on ottaa asiakkaat arviointiin mukaan ja luoda siten yhteys asiakkaiden ongelmien ymmärtämisen ja julkisen intervention välille. (Krogstrup 2004, 7.)

BIKVA -mallin kehittämisen taustalla on 1990- luvun puolivälissä esiin tullut vaatimus ottaa asiakkaita entistä enemmän mukaan arviointeihin. Malli on kehitetty pääsääntöisesti kritisoimaan arviointimalleja, jotka eivät ota huomioon asiakkaiden näkökulmaa, vaan missä käytetään valmiiksi annettuja kysymyksiä ja kriteereitä, jolloin asiakkaan omat mielipiteet ja näkökulmat jäävät oikeasti epätoisuuteen. (Krogstrup 2004, 7.)

Lähtökohtana ovat asiakkaan kokemukset ja näkemykset palvelun laadusta. Asiakkailla on siten keskeinen rooli, että he omista lähtökohdistaan määrittelevät arviointikriteerit ja kokemuksensa suhteessa palveluihin. Asiakkaat arviointiin mukaan ottamalla pystytään luomaan yhteys sekä asiakkaiden ongelmien ja tarpeiden ymmärtämisen, että julkisen intervention välille. Asiakkaiden ottamista mukaan voidaan perustella sillä, että asiakkailla on tietoa, josta voi olla hyötyä julkisen sektorin kehittämisessä. (Högnabba 2008, 10.)

Asiakkaiden näkemykset valjastetaan kehittämistyön välineeksi ja heidän näkemykset ja kokemukset välitetään organisaation eri tasoille ja lopulta poliittisille päättäjille. Näin asiakkaiden kokemukset toimivat tulevaisuuteen suuntautuvana muutosvoimana työn kehittämisessä. Menetelmän päätavoite on, että asiakkaiden näkemykset johtavat konkreettisiin toimenpiteisiin organisaation eri tasoilla. Mallin lähtökohtana on oppimisprosessi ja yhteisen todellisuuden rakentaminen. (Högnabba 2008, 10.)

BIKVA perustuu kaksikehäisen oppimisen ajatukseen, minkä mukaan organisaatio pystyy sitä soveltaessaan näkemään tilanteen monelta kannalta ja siten kyseenalaistamaan olemassa olevat toimintatavat. Tietoa saadaan ristiriitaisista tarpeista, sosiaalityön toteutuksen edellytyksistä ja seurauksista. Menetelmän toimivuuden edellytyksenä on, että organisaatio pystyy olemaan avoin asiakkaan näkökannoille. (Koivisto 2007, 18.)

Asiakkailla on BIKVA -mallissa hyvin keskeinen rooli. Asiakkaiden rooli on olla oppimisen aiheuttajia ja käynnistäjiä. Asiakkaiden osallistamista perustellaan sillä, että heillä on tietoa mistä on julkisen sektorin kehittämisessä hyötyä. Vuoropuhelua käymällä asiakkaiden kanssa julkiset organisaatiot saavat tulevaisuuden vaatimuksista tietoa. (Krogstrup 2004, 7.)

BIKVA -mallilla tarjotaan asiakkaalle mahdollisuus muutokseen, joka on sidoksissa heidän kritiikkiinsä nykyistä käytäntöä kohtaan, sekä heidän ideoihinsa tulevaa käytäntöä varten. Osallistamalla asiakkaat saadaan näkyviin ongelma-
kenttiä, joista kaikki kenttätöntekijät, johtajat ja poliittiset päättäjät eivät ole tietoisia. (Krogstrup 2004, 8.)

Oppiminen mallissa käynnistyy niin, että ensin tehdään avoin ryhmähaastattelu asiakkaille. Tavoite on, että sosiaalityön näkemyksiä tulkitaan ja kuvailaan asiakkaiden omasta näkökulmasta. Tämän jälkeen kuvaukset viedään esittelyyn muille sidosryhmille. Asiakkaita ovat ne henkilöt, jotka ottavat vastaan julkisen sektorin palveluita. Asiakkaiden osallistamisen taustalla on heidän omien kiinnostuksien kohteiden, prioriteettien ja valmiuksien kunnioitus. Asiakkaat ovat asiakkuuden lisäksi myös kansalaisia. Kansalaisuuden käsitteeseen sisältyy asiakkaan oikeudet koskien tasa-arvoa lain edessä, poliittisia oikeuksia äänestäjinä ja sosiaalisia oikeuksia, jotka varmistavat aineellisen turvaverkon. Kansalaisen käsitteeseen liittyy myös velvollisuuksia. Yhteiskunnan kokonaisedun mukaan sen tehtävänä ei ole pelkästään asiakkaiden tarpeiden täyttäminen. (Krogstrup 2004, 8.)

BIKVA -arvioinnin, niin kuin muidenkin asiakaslähtöisten arviointien, toteuttamiseen liittyy aina jollain tapaa valta-aspekti. Dialogi, vastuun ja vallan jakaminen

tulisi olla työn lähtökohdissa. Työntekijän tehtävänä on tunnistaa valtaelementit omassa työssään ja erityisesti silloin, kun käytetään asiakkaita osallistavia arviointikäytäntöjä. Arvioinneissa on syytä tarkasti määritellä mitä työntekijöiden osallisuus arvioinneissa tarkoittaa ja minkälaisia valtaan liittyviä asioita saattaa ilmetä. (Högnabba 2008, 11.)

Kenttätyöntekijöiden mukaan ottamista haastatteluketjuun, asiakkaiden jälkeen, perustellaan sillä, että heillä voi olla erityisiä ja oikeutettuja näkemyksiä mitä on otettava huomioon. Näin on esimerkiksi lainsäädännössä, poliittisessa päätöksenteossa, sekä yleistä etua ja yhteisiä näkökohtia punnittaessa. Kenttätyöntekijöiden tehtävien hoitamiseen vaikuttavat huomattavasti myös työolosuhteet, kuten työorganisaation rakenne, kulttuuri ja prosessit. Heitä haastatteleamalla saadaan selville heidän oma tulkintansa siitä, miten nämä näkökohdat vaikuttavat päivittäiseen työhön. (Krogstrup 2004, 9.)

Johtajien ja poliittisten päättäjien mukaanottoa haastatteluketjuun perustellaan sillä, että juuri he vaikuttavat suuresti kenttätyöntekijöiden työhön päätöksillään. Heille esitetään vain se palaute mihin he voivat vaikuttaa ja mihin heillä on toimivaltaa esimerkiksi jonkin kehittämiskohteen rahoitus. Kenttätyöntekijöiden tehtävien hoito on usein johtajien ja poliittisten päättäjien mielestä työntekijöiden omalla vastuullaan ja ovat siksi kiinnostuneita asiakkaiden ryhmähaastattelujen tuloksista. (Krogstrup 2004, 9-10.)

Tavoitteena on selvittää haastattelujen avulla, millä eri tavoin päivittäiset ilmiöt koetaan ja millaisia merkityksiä niille annetaan. Sidosryhmien arjen kokeminen henkilökohtaisella tasolla on myös tärkeä tavoiteltava asia selvittää. BIKVA -mallin avulla saadaan tietoa eri asemista, mikä tarkoittaa että arvioija periaatteessa ei voi pitää jotakin palautetta arvokkaampana tai objektiivisempänä kuin muita. Mallissa tunnustetaan, että sosiaalityön luonteen tulkitseminen voidaan tehdä eri tavoin sen mukaan mistä näkökulmasta se tehdään ja että asiakkaiden tulkinnat ovat yhtä päteviä kuin muidenkin sidosryhmien. (Krogstrup 2004, 10.)

BIKVA -mallissa hylätään mahdollisuus tehdä arviointi yksiselitteisestä näkökulmasta tai etukäteen määritettyjä arviointikriteerejä ja standardeja käyttäen. Malli kuuluu responsiivisten arviointien ryhmään, mille on ominaista se, että niissä huomioidaan sidosryhmien tulkinnat. Epätasapainon tasaamiseksi asiakkaan ja järjestelmän välillä, asiakkaat asetetaan arvioinnissa erityisasemaan. (Krogstrup 2004, 10.)

Päätavoitteena BIKVA -mallissa ja erityisesti kenttätöntekijöillä, on oppiminen ja kehittyminen. Johtajien ja poliittisten päättäjien ratkaisujen muuttaminen voi olla kenttätöntekijöiden lisäksi välttämätöntä, mikäli halutaan, että asiakkaiden hyvää sosiaalityötä koskevat kriteerit ja todellinen sosiaalityö on sopusoinnussa. BIKVA -mallin edellytyksenä on, että organisaatio pystyy olemaan avoin asiakkaiden näkökannoille ja tavoitteena on myös tämän kyvyn vahvistaminen. (Krogstrup 2004, 13.)

BIKVA- mallissa käytetyt menetelmät ovat epävarmoja, koska ei ole varmaa tietoa siitä mikä vaikuttaa ja mikä ei. Epävarmuustekijöiden vuoksi ei ole yksityiskohtaisesti mahdollista määrätä, minkä tyyppistä interventiota missäkin tilanteessa tulisi käyttää. Tärkeää on, että kenttätöntekijöillä on pelivaraa, jonka avulla he voivat toimia erityistilanteissa, mikä tarkoittaa, että he voivat itsenäisesti ja omalla vastuullaan arvioida kunkin tilanteen. BIKVA -mallissa tämä pelivara asetetaan kyseenalaiseksi ”alhaalta päin”. (Krogstrup 2004, 13-14.)

BIKVA -arviointi voidaan toteuttaa osana kehittämishanketta. Heti prosessin alussa on tarpeellista rakentaa käyttöönotto-kehittämisverkostoa ja menetelmään soveltuvaa ilmapiiriä. Käyttöönottoverkosto tarkoittaa niitä kaikkia ihmisiä ja resursseja joita tarvitaan, jotta menetelmä saadaan toimimaan. Toimijoiden sitouttamisen tärkeys näkyy erityisesti prosessin loppupäässä, kun prosessi on tuottanut kehittämis ehdotuksia ja niitä mahdollisesti halutaan realisoida toiminnaksi ja muutoksiksi. Kehittämisverkoston rakentamiseen kuuluu osana arvioinnin tavoitteiden ja teeman määrittely. Teemaa ei kannata määritellä liian laivaksi, että haastatteluryhmissä olevat ovat kiinnittyneitä keskustelun aiheisiin. Liian tiukalle rajatut teemat saattavat taas jättää asiakkaiden mielipiteille ja arvioinneille liian vähän liikkumavaraa. (Koivisto 2007, 46.)

BIKVA -mallissa on neljä vaihetta. (Krogstrup 2004, 15.)

1. Mallin käyttö aloitetaan ryhmähaastattelusta, jossa asiakkaita pyydetään kertomaan ja perustelemaan, mitkä asiat he kokevat myönteisenä ja mitä kielteisenä heihin kohdistuvassa sosiaalityössä. Tuloksena ryhmähaastattelusta saadaan tietoa kokemuksista ja subjektiivisia laatuarviointeja.
2. Asiakkailta saatu palaute esitellään kenttätyöntekijöille ja tarkoituksena on pohtia ryhmähaastattelussa mihin heidän mielestään asiakkaan arvot perustuvat. Tavoitteena ensisijaisesti on, että he pohtivat omaa toimintaansa.
3. Asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden ryhmähaastattelusta saatu palaute esitellään hallintojohdolle. Tarkoituksena on pohtia syitä ryhmähaastatteluna asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden palautteeseen.
4. Asiakkaiden, kenttätyöntekijöiden ja hallintojohdon ryhmähaastattelusta saatu palaute esitetään poliittisille päättäjille. Tarkoituksena on saada heidän arviointinsa näiden toimijoiden palautteen syistä.

Haastattelemalla asiakkaita käynnistyy arviointi- ja oppimisprosessi kunnallisorganisaation muilla tasoilla. Tavoitteena on kyseenalaistaa olemassa olevat toimintatavat ja käytännöt. Etuna mallissa on se, että sen avulla saavutetaan parempi yhteisymmärrys sen välillä, miten asiakkaat kokevat ongelmansa ja kuinka sosiaalityötä tehdään eri tasoilla organisaatiossa. Jokainen vaihe toteutetaan saman ohjeen mukaan: valitaan arviointiin osallistuvat sidosryhmät, sovitaan ja tiedotetaan ryhmähaastattelusta. Käsitellään ryhmähaastattelun tietoja ja systematisoidaan siitä saatu palaute. Sen lisäksi laaditaan haastatteluohje ”seuraavaa lenkkiä” varten. (Krogstrup 2004, 15-16.) BIKVA -malli menettää merkityksensä, jos se toimii vain informaation kerääjänä eikä pyri työkäytäntöjen muutokseen (Högnabba 2008, 11).

Mallia voi toteuttaa eri tavoin, tärkeää kuitenkin on, että arvioija kykenee näkemään ja oivaltamaan kenelle ja miten asiakkailta koottua näkemys- ja kokemus-tietoa viedään eteenpäin. Parhaimmillaan malli voi tuottaa muutosmekanismeja

jo prosessin alkuvaiheessa. Työntekijätasolla voi tapahtua oppimista ja oikeaa kriittistä itsetutkiskelua, mikä jo itsessään johtaa toivottuihin muutoksiin. Mitä isommista muutosasioista on kyse, sitä tärkeämpää on, että haastatteluista saatu tieto viedään päättäjätasolle. (Högnabba 2008, 12.)

BIKVA:n toteuttaminen edellyttää kahdenlaista yhteiskuntatieteellistä analyysia. BIKVA:n aikana on tehtävä objektiivista tieteellistä hypoteesien hylkäämistä ja hyväksymistä. Empiirisesti relevantti tieto erityisesti on löydettävä asiakkaiden, työntekijöiden ja muiden prosessissa mukana olevien puheesta. Tarkoituksena on toteuttaa arvovapaa prosessi, jossa arvioija ei tuo omia arvolatauksiaan mukaan keskusteluihin. Lähtökohtana prosessille on se puhe, jota osallistujat tuottavat ja merkitykset ja tulkinnat, joita he sille antavat. BIKVA:n jälkeen olisi tehtävä teoriaperustainen yhteenveto, jossa tulevaisuusorientoituneella tavalla yhdistetään arvioitu konteksti yhteiskunnalliseen kokonaisuuteen. (Högnabba 2008, 12.)

5.2 Kehittämistehtävän tarkoitus ja tehtävät

Kehittäminen usein nähdään konkreettisena toimintana, jolla pyritään jonkin selkeästi määritellyn tavoitteen toteuttamiseen (Toikko & Rantanen 2009, 14). Starttiryhmän kehittäminen lähti ohjaajien omasta halusta ja tarpeesta tehdä jotakin toiminnan parantamiseksi. Tämän kehittämistehtävän tavoite ja tarve nousee siis toimijoista käsin.

Forssan kaupungin työllisyydenhoidon yksikön yleisenä tavoitteena on työllisyyden parantaminen Forssan kaupungissa. Työllisyydenhoidossa on monta näkökulmaa. On asiakkaiden, työntekijöiden ja kunnan näkökulma. Tämän kehittämistehtävän tarkoituksena oli tuoda kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan näkökulma esille.

Näkökulmaa selvitettiin asiakkaita haastatteleamalla. Ennen haastatteluita ajatuksena oli saada selville miten Startti-ryhmää tulisi asiakkaiden mielestä kehittää, jotta heidän olisi mahdollista työllistyä avoimille työmarkkinoille. Toikon & Rantasen (2009, 15) mukaan toimijoiden määritellesä kehittämisen kohteen ja

sen edetessä vaihe vaiheelta, ei kehittämisen tavoitetta pystytä määrittelemään tarkasti etukäteen. Kuntouttavan työtoiminnan kehittämistehtävässä tarkempi tavoite muotoutui prosessin myötä. Haastattelun tuloksia eteenpäin viemällä läpi leikattiin koko Forssan kaupungin organisaatio asiakkaista, työntekijöiden kautta virkamiehille ja aina luottamushenkilöille asti. Kehittämistehtävän eteneminen nosti esiin kysymyksen, että onko kuntouttava työtoiminta vain sitä varten, että asiakas työllistyy avoimille työmarkkinoille.

Työvalmennuskeskus Aktiivin kuntouttavan työtoiminnan Startti-ryhmä on perustettu 2007. Ryhmän tarkoituksena on tarjota pitkäaikaistyöttömille ja heikossa työllistymistilanteessa oleville asiakkaille matalan kynnyksen työtoiminnan paikka. Startti-ryhmässä viihdytään ja usein ongelmaksi nousee se, että Startti-ryhmästä ei haluta pois vaan kuntouttavaa työtoimintaa halutaan jatkaa sopimuksesta toiseen.

Kehittämistehtävän suunnittelu aloitettiin heti opintojen alkaessa syksyllä 2010. Kuntouttava työtoiminta otettiin kehittämisen kohteeksi, koska työtoiminnan toimivuuteen ja merkittävyyteen oli alettu kiinnittää huomiota kaupungin valtuustossa asti.

Vasemmistoliiton valtuustoryhmä teki valtuustoaloitteen huolestuneina siitä, että Forssan kaupunki on TE -keskuksen tilaston mukaan maksanut n. 500 000 euroa ”sakkoa” valtiolle siitä, ettei se ole aktivoinut 500 päivää työmarkkinatuella olleita ihmisiä. Tällä rahalla olisi voitu työllistää paljon ihmisiä. Työmarkkinatukilakiuudistus tuli voimaan 1.1.2006 alkaen. Lain tarkoituksena on kannustaa kuntia työllistämään pitkäaikaistyöttömiä. Kunnat, jotka eivät aktivoi 500 päivää työmarkkinatukea saaneita, joutuvat maksamaan puolet työttömyyskustannuksista. (Kaupunginvaltuusto 2009, § 50)

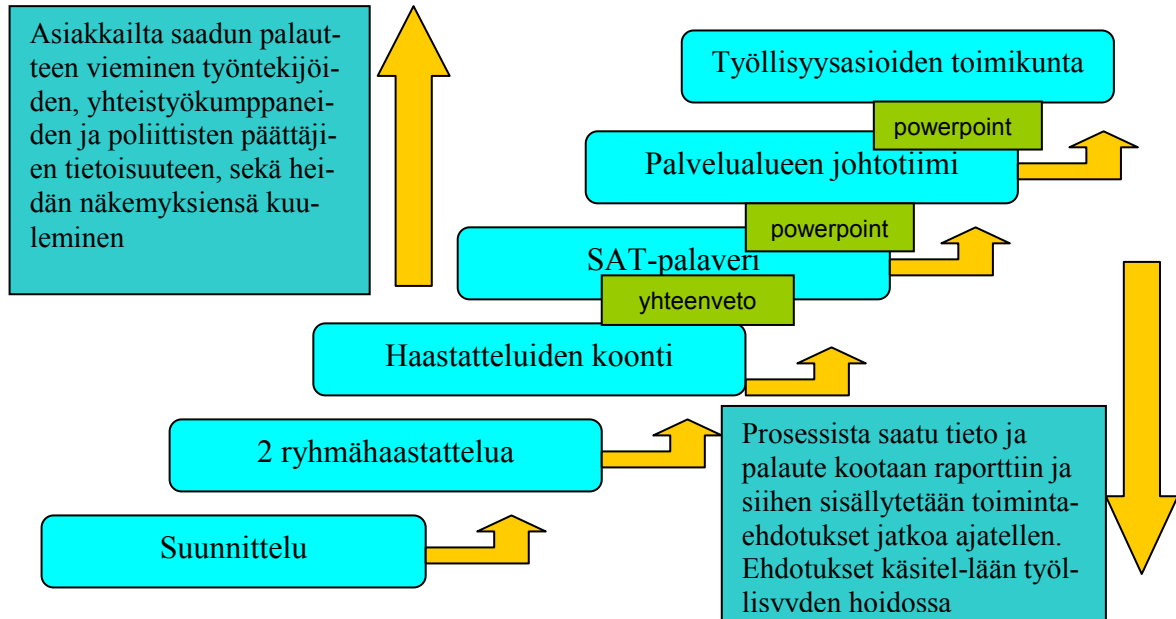
Kehittämisellä tähdätään muutokseen ja sillä tavoitellaan jotakin tehokkaampaa ja parempaa kuin mitä aiemmat toimintatavat tai – rakenteet ovat. Kehittämis-toiminta saattaa kohdistua yksittäisiin työntekijöihin ja heidän osaamiseensa tai rakenteisiin ja prosesseihin. (Toikko & Rantanen 2009, 16.)

Tehtävät

1. Haastatella asiakkaat ja saada selville heidän näkemyksensä, Työvalmennuskeskus Aktiivin kuntouttavan työtoiminnan Startti-ryhmän kehittämistarpeista.
2. Saattaa asiakkaiden näkemykset tietoon Forssan kaupungin eri tasoille. Saada kehittämissuhteita jokaiselta prosessin tasolta.
3. Kehittää Startti-ryhmän toimintaa asiakkailta, työntekijöiltä, virkamiehiltä ja luottamushenkilöiltä saadun palautteen mukaisesti.
4. Testata BIKVA- mallin soveltuvuutta asiakkailta kerättävästä palautteesta.

Käyttäjä- ja toimijälähtöisessä kehittämisessä korostetaan asiakkaan merkitystä osana kehittämisprosessia. Pyrittäessä kehittämään palvelua asiakkaille soveltuvaksi ja, että palvelusta olisi aidosti hyötyä asiakkaiden elämäntilanteen kannalta tulee asiakkaat ottaa kehittämiseen mukaan. (Mukaihen Toikko & Rantanen 2009, 95.)

5.3 Kehittämistehtävän toteuttaminen



Kuvio 3. Kehittämistehtävän prosessikuvaus

Kehittämistehtävä (Kuvio 3) on muuttanut muotoaan useaan otteeseen. Alkuperäinen suunnitelma oli kehittämistehtävän tuloksena saavuttaa kuntouttavan työtoiminnan Forssan malli. Kehittämisen kohteena oli koko Forssan kaupungin kuntouttava työtoiminta. (seminaari I esitys) Ajan kuluessa ja resurssit huomioiden päädyttiin lopulta siihen, että kehittämistehtävässä keskitytään Työvalmennuskeskus Aktiivin kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseen.

Tiedonkeruumenetelmäksi valittiin ryhmähaastattelu BIKVA- mallin mukaisesti. Haastattelukysymysten laatiminen toteutettiin niin, että kysymysten laatimisen jälkeen kysymykset lähetettiin sähköpostitse KOPPI -hankkeen projektityöntekijälle, työvoiman palvelukeskuksen sosiaaliohjaajalle sekä sosiaalityöntekijälle ja ohjaavalle opettajalle. Palautetta kysymyksistä antoivat Koppi-hankkeen projektityöntekijä, TYPin sosiaaliohjaaja ja ohjaava opettaja. Palautteista oli paljon hyötyä ja ne huomioitiin lopullisissa kysymyksissä (LIITE 3).

Haastattelut toteutettiin kahdessa osassa. Startti-ryhmän aamuvuoro muodosti toisen haastatteluporukan ja iltavuoro toisen. Haastatteluryhmissä toisessa oli kuusi (6) osallistujaa ja toisessa kahdeksan (8). Miehiä osallistui kymmenen

(11) ja naisia kolme (3). Haastattelijana toimi Suvi Aaltonen. Aaltoseen päädyttiin siitä syystä, että hän oli ollut Aktiivista poissa vuoden, eikä ollut työskennellyt haastateltavien kanssa niin läheisesti kuin Sanja Tuomola. Ulkopuolista haastattelijaa ei käytetty siitä syystä, että koettiin kehittämistehtävässä olevan kyse tekijöidenkin oppimisesta ja haastattelun toteuttaminen oli oppimisen kannalta tärkeää.

Haastattelusta ei ilmoitettu etukäteen haastateltaville, jotta ei syntyisi hirveää jännittämistä ja tulisi turhaan työtoiminnasta poissaoloja. Haastateltavat kutsuttiin haastattelutilaan juuri ennen haastattelun aloittamista. Haastattelu toteutettiin eristetyssä tilassa ja tilan oveen laitettiin haastattelusta tiedottava lappu, jotta keskeytyksiä ei tulisi. Tuoleista ja sohvista muodostettiin neliö, jotta kaikki näkivät toisensa. Pöytää ei laitettu keskelle, jotta tunnelma olisi mahdollisimman läheinen. Haastattelun aluksi Aaltonen selitti mistä haastattelussa on kyse ja mihin haastattelun tuloksia käytetään. Ennen varsinaisen haastattelun alkua kehoitettiin haastateltavia ottamaan kahvia ja kakkua. Koettiin, että kahvittelun lomassa keskustelu olisi luontevampaa.

Haastattelukysymyksiä oli kaikkiaan 11. Haastateltaville jaettiin kysymykset paperilla. Haastatteluja ei nauhoitettu, koska tekijät olivat sitä mieltä, että se loisi epäilevän ilmapiirin. Aaltonen kirjasi vastaukset paperille, pyrkien saamaan jonkin verran suoria lainauksia. Haastateltavilta kerättiin erilliselle lomakkeelle (LIITE 4) mm. tiedot iästä, sukupuolesta, koulutuksesta, työkokemuksesta ja työttömyyden kestosta. Vastausten koonnin yhteydessä Aaltonen ja Tuomola päättivät huomioida vain iän, sukupuolen ja työttömyyden keston (LIITE 5). Tähän päädyttiin, koska haastateltavat olivat hyvin vaihtelevasti ja epäsuorasti vastanneet muihin kohtiin.

Haastattelu on tiedonkeruumenetelmä, jolla on tarkoitus saavuttaa validia ja reliaabelia tietoa. Tärkeintä haastattelijan toiminnassa on välittää ajatus siitä, että haastateltavan antama informaatio on arvokasta. Haastattelijan pitää osata kuunnella, hänen on oltava taitava henkilökohtaisessa vuorovaikutuksessa ja kysymysten rajaamisessa. Hyvää dataa koskevat seikat on haastattelijan pidettävä mielessään haastattelun aikana. Tieto saattaa vääristyä haastattelussa, jos

haastattelija välittää tiedostamattaan omia asenteitaan ja mieltymyksiään. Haastatteluun liittyy aina henkilökohtainen vuorovaikutus, joten haastattelijan ja haastateltavien yhteistoiminta on oleellista. On myös otettava huomioon, että haastateltavat eivät ehkä ole aina halukkaita kertomaan kaikkea tietoa, jota heillä on. Voi olla myös niin, että haastattelija ei osaa kysyä tarkoituksenmukaisia kysymyksiä. (Soininen 1995, 112 -113.)

Haastattelun idea on hyvin yksinkertainen. Kun haluaa tietää mitä asiakas ajattelee ja miksi hän toimii niin kuin toimii, niin on luontevaa kysyä sitä häneltä itseltään. Haastattelun etuna on ennen kaikkea joustavuus. Haastattelijan on mahdollista toistaa kysymys, oikaista väärinkäsitys ja selventää ilmausten sanamuotoja. Tällaista mahdollisuutta ei saa esimerkiksi postikyselyssä. Haastattelussa tärkeintä on saada mahdollisimman paljon tietoa kysytystä asiasta. On perusteltua antaa haastattelukysymykset etukäteen tutustuttaviksi. On eettisesti perusteltua kertoa haastateltaville mitä aihetta haastattelu koskee ja mihin tietoa käytetään. Haastattelun etuihin kuuluu myös, että haastattelija voi toimia samalla havainnoitsijana. Haastattelija voi kirjata muistiin paitsi mitä sanotaan myös sen miten sanotaan. (Tuomi & Sarajärvi 2003, 74 -76.)

Osa haastateltavista oli kovia puhumaan. Molemmista ryhmistä löytyi muutama, joka puhui suurimman osan ajasta, muutama, joka puhui jonkin verran ja muutama, joka ei sanonut sanaakaan haastattelun aikana. Aaltonen ei painostanut ketään puhumaan, mutta osoitti kysymyksiä, niille jotka eivät tahtoneet saada suunvuoroa innokkaimmilta. Usein joutui muistuttamaan, mistä kysymyksestä oli kyse. Haastateltavat ajautuivat usein sivuraiteille ja yksi asia johti toiseen ja hetken päästä alkuperäinen kysymys oli unohdettu. Sivuraiteilla tuli joskus merkittävääkin tietoa ja Aaltonen kirjasi sen ylös, vaikka juuri sitä asiaa, ei kysymyksissä kysytykään. Aika ajoin oli haastateltavat palautettava pohtimaan alkuperäistä kysymystä.

Aaltonen ja Tuomola kokoontuivat haastattelujen teon jälkeen ja kävivät haastattelujen kulun läpi ja koostivat vastaukset yhteen (LIITE 6 a-g). Vastaukset kirjattiin kysymyksen alle ja jaoteltiin. Kysymykseen vastanneet vastaukset olivat oma ryhmänsä ja kysymykseen ei vastanneet, mutta kuntouttavan työtoi-

minnan kannalta oleelliset asiat olivat omansa. Osa vastauksista jätettiin pois, koska ne eivät olleet kehittämistehtävän kannalta oleellisia.

Haastattelun aikana keskustelu ei aina edennyt kysymysten tahtiin, vaan johonkin kysymykseen saatettiin vastata ennen kysymystä ja johonkin kysymykseen tuli vastaus myöhemmässä vaiheessa. Näissä tapauksissa Aaltonen kirjasi vastauksen kulloinkin pohdinnassa olleen kysymyksen kohdalle, mutta Tuomolan kanssa koostettaessa vastaukset laitettiin oikeiden kysymysten alle.

Sisällön analyysi on perusanalyysimenetelmä, jota voidaan käyttää kaikessa laadullisessa tutkimuksessa. Sisällön analyysia voi pitää väljänä teoreettisena kehyksenä, mutta myös yksittäisenä metodina. Laadullisissa tutkimuksissa on olemassa monenlaisia kuvauksia siitä, miten tutkimuksen analyysi on toteutettu. Laadullinen tutkimuksen analyysi etenee siten, että ensin on tehtävä päätös siitä mikä tässä aineistossa kiinnostaa. Sen jälkeen käydään aineisto läpi ja erotellaan ja merkitään ne asiat jotka on päätetty kiinnostaviksi. Kaikki muu on jätettävä tästä tutkimuksesta pois. Aineisto on luokiteltava, teemoitettava tai tyypiteltävä. Lopuksi on kirjoitettava yhteenveto. (Tuomi & Sarajarvi 2003, 93 -94.)

Laadullinen analyysi voidaan katsoa muodostuvan myös kahdesta vaiheesta, havaintojen pelkistämisestä sekä arvoituksen ratkaisemisesta. Tosin tällaisen selkeän erottelun voi tehdä vain analyttisesti; käytännössä ne nivoutuvat toisiinsa. (Alasuutari 2001, 39.)

Seuraavana portaittaisessa mallissa vuorossa oli SAT -palaveri (kuvio 3). Palaveriin osallistuivat Aaltosen ja Tuomolan lisäksi työvoimasuunnittelija sekä aikuissosiaalityön kaksi (2) sosiaalityöntekijää. Palaveriin oli kutsuttu myös työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijä ja sosiaaliohjaaja, mutta he eivät yhteensattumien vuoksi päässeet osallistumaan. Koostetut vastaukset käytiin yksi kerrallaan läpi ja läsnäolijat kommentoivat vastauksia ja esittivät näkemyksiään asiakkaiden kokemuksista. Aaltonen ja Tuomola kokivat, että palaveri oli hyvin antoisa ja hyödyllinen heidän kehittämistehtävänsä näkökulmasta. (Muitio SAT -palaveri 16.2.12)

Kehittämistoiminta on ennen muuta sosiaalinen prosessi. Nykyisin kehittämistoiminnassa painotetaan osallisuuden merkitystä. Sidosryhmien, työntekijöiden ja asiakkaiden osallistumisesta on moninaista hyötyä kehittämistoiminnassa. Toiminta edellyttää ihmisten aktiivista osallistumista ja vuorovaikutusta. Osallistuminen pohjautuu dialogiin, jonka avulla eri osallistujat voivat avoimesti tarkastella toiminnan perusteita, tavoitteita ja toimintatapoja. (Toikko & Rantanen 2009, 89 -90.)

Palaverin jälkeen Aaltonen ja Tuomola kokoontuivat yhteen ja koostivat palaverin tulokset paperille (LIITE 6a-g). Työntekijöiden kommentit kirjattiin kysymyksen alle, asiakkaiden vastausten jälkeen. Yhdessä pohdittiin, miten asioita esitetään tulevassa johtotiimissä.

Suvi Aaltonen kuuluu työnsä puolesta sosiaalityön ja työllisyyden palvelualueen johtotiimiin. Näin ollen koettiin, että Aaltosen on hyvä esitellä kehittämistehtävän tuloksia asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden osalta. Johtotiimissä olivat paikalla lastensuojelun päällikkö joka toimii myös vs. sosiaalipalvelujohtajana, aikuis-sosiaalityön päällikkö ja vammaispalvelujen sosiaalityöntekijä.

Aaltonen käytti tulosten esittelyssä hyödyksi työllisyysasioiden toimikunnalle valmistettua powerpoint –esitystä (LIITE 7 a-b). Johtotiimille esitettiin asiakkaiden ja kenttätyöntekijöiden palautteesta kehittäjien mielestä terävimmät kärjet. Powerpoint –esityksessä oli tyhjä slide johtotiimiä varten ja siihen Aaltonen pyysi tiimiläisiltä kommenttia.

Viimeisenä vuorossa oli työllisyysasioiden toimikunta. Toimikuntaan osallistui kaupunginvaltuuston ja kaupunginhallituksen puheenjohtajat, kehittämiskeskuksen toimitusjohtaja, nuoriso- ja liikuntapalvelupäällikkö, TE -toimiston johtaja, sosiaalikehityksen edustaja, nuorisotyöttömyysprojektin projektipäällikkö, nuorten työpajan vastaavaohjaaja, aikuissosiaalityöntekijä, työvoimasuunnittelija sekä nuorisoneuvoja. Kaupungin hallituksen puheenjohtaja, joka toimii myös toimikunnan puheenjohtajana, avasi kokouksen ja antoi puheenvuoron Suvi Aaltoselle ja Sanja Tuomolalle, joiden vuoro oli esityslistalla ensimmäisenä.

Aaltonen ja Tuomola esittivät powerpoint -esityksensä. Esitys oli jaettu siten, että Aaltonen kertoi käytetystä BIKVA -arviointimallista, ryhmähaastatteluista, asiakkailta saadusta palautteesta ja johtotiimissä käydyistä keskustelusta. Tuomola kertoi kehittämistehtävän taustoista, SAT -palaverista ja sen keskeisistä tuloksista. Tuomola kertoi myös mitä tapahtuisi tästä eteenpäin. Tällaiseen työnjakoon päädyttiin, koska Aaltonen oli ollut osallisena kertomistaan asioista ja Tuomola taas vastaavasti kertomistaan asioista. Esityksen lopuksi Aaltonen pyysi toimikuntaa ottamaan kantaa esitettyihin asioihin.

Taulukko 4. Opinnäytetyön aikataulumatriisi.

Päivämäärä	Tapahtuma	Läsnäolijat	Dokumenti
7.9.2010	Seminaari I osa 1	YSOST S10 + tutoropettajat	
23.9.2010	Seminaari I valmistelu	Sari Aaltonen & Sanja Tuomola	Powerpoint -esitys
28.9.2010	Seminaari I osa 2	YSOST S10 + tutoropettajat	
24.11.2010 30.11.2010	Seminaari II valmistelu Seminaari II	Aaltonen & Tuomola YSOST S10 + tutoropettajat	Powerpoint -esitys
28.12.2011	Suunnittelupalaveri	Aaltonen & Tuomola	Muistiinpanot
10.1.2012	Ohjaustapaaminen	Ohjaava opettaja Anssi Lähde + Aaltonen & Tuomola	Muistiinpanot
23.1.2012	Suunnittelupalaveri	Koppi-hankkeen projektityöntekijä + Aaltonen	Muistiinpanot
30.1.2012	Kysymysten valmistelu	Aaltonen & Tuomola	Kysymykset versio I
30.1.2012	Kysymysten kommentointi	Lähde, Koppi-hankkeen projektityöntekijä & TYPin sosiaalinhjaaja (Aaltonen & Tuomola)	Sähköpostivierit
2.2.2012	Kysymysten muokkaamista	Aaltonen & Tuomola	Kysymykset versio II
6.2.2012	Ryhmähaastattelu I	Haastattelut 6 & Aaltonen	Muistiinpanot
7.2.2012	Ryhmähaastattelu II	Haastattelut 8 & Aaltonen	Muistiinpanot
7.2.2012	Opinnäytetyön kirjoittamista	Aaltonen & Tuomola	OPN Versio I
7.2.2012	Seminaari IV valmistelu	Aaltonen & Tuomola	Powerpoint -esitys
13.2.2012	Yhteenveto haastattelusta	Aaltonen & Tuomola	Haastatteluluoont versio 1
14.2.2012	Seminaari IV	YSOST S10 + Lähde ja Kari Salonen	Muistiinpanot
16.2.2012	SAT -palaveri	Työvoimasuunnittelija, aikuissozialityön päällikö, aikuissozialityöntekijä + Aaltonen & Tuomola	Muistiinpanot
16.2.2012	SAT -palaverin epäilyminen	Aaltonen & Tuomola	Haastatteluluoont versio 2
27.2 - 1.3.2012	Opinnäytetyön kirjoittamista	Aaltonen & Tuomola	OPN versiot II -V
29.2 ja 1.3.2012	Opinnäytetyön lähettämisen kommentointia	Lähde + Aaltonen & Tuomola	Sähköposti
2.3.2012	Ohjaustapaaminen	Lähde + Aaltonen & Tuomola	Muistiinpanot
5.3.2012	Johdintöiden valmistelu	Aaltonen & Tuomola	Powerpoint -esitys
6.3.2012	Johdintöiden	vs. sosiaalipalvelujohtaja/lastensuojelun päällikö, aikuissozialityön päällikö, vammaispalveluiden sosiaalityöntekijä + Aaltonen	Muistiinpanot
9.3.2012	Työllisyysbioiden toimikunnan valmistelu	Aaltonen & Tuomola	Powerpoint -esitys
9.3.2012	Työllisyysbioiden toimikunta	Kaupunginhallituksen pj., kaupunginvaltuuston pj., Kehittämisselkityksen toimitusjohtaja, QVI-hankkeen projektipäällikö, nuorisoneuvoja, Forssan TE-toimiston johtaja, nuoris- ja hiihtopalvelupäällikö, vastaava pajo hjaaja, aikuissozialityöntekijä, työvoimasuunnittelija, Sosiaalihuhtityksen edustaja + Aaltonen & Tuomola	Muistiinpanot
9.3.2012	Yhteenveto työllisyysbioiden toimikunnasta	Aaltonen & Tuomola	Muistiinpanot
11.3.2012	Opinnäytetyön kirjoittamista ja stillointia	Aaltonen & Tuomola	OPN versio VI
11.3.2012	Opinnäytetyön lähettämisen kommentointia	Lähde + Aaltonen & Tuomola	Sähköposti
	Kommentit	Lähde + Aaltonen & Tuomola	Sähköposti
29.3.2012	Opinnäytetyön jättö	Lähde ja Salonen + Aaltonen & Tuomola	
10.4.2012	Seminaari V valmistelu	Aaltonen & Tuomola	Powerpoint -esitys
12.4.2012	Seminaari V	YSOST S10 + tutoropettajat sekä yleisö	Palautte

6 TULOKSET

6.1 Kuntouttavasta työtoiminnasta vertaistukea

Kuntouttavan työtoiminnan kehittämistehtävän analyysissä ei noudatettu kirjaimellisesti laadullisen tutkimuksen analyysin ohjeistusta. Suvi Aaltonen ja Sanja Tuomola kokivat, että ryhmähaastatteluihin osallistuneiden määrä oli pieni ja sitä kautta haastatteluista saatu aineisto jäi määrällisesti vähäiseksi. Aineiston vähyyden takia kaikki materiaali hyödynnettiin, eikä oikeastaan mitään tulkittu ei kiinnostavaksi. Laadullisen analyysin ohjeistuksen mukaan Aaltonen ja Tuomola tyypittelivät aineiston.

14 haastateltavan asiakkaan joukosta oli havaittavissa kolmea eri tyyppiä.

1. Työhön tai koulutukseen pyrkivät. Näillä asiakkailla on selkeä pyrkimys kuntouttavasta työtoiminnasta eteenpäin. Vaihtoehtoina on suora työllistyminen palkkatyöhön tai koulutukseen osallistuminen ja sitä kautta työllistyminen.

2. ”Työnä” kuntouttava työtoiminta. Näiden asiakkaiden toimintakyky ei ole riittävän hyvä palkkatyöhön, mutta ei ole tarpeeksi syitä eläkkeelle pääsemiseen. Syrjäytymisen ehkäisemisen ja sosiaalisen integraation vuoksi asiakkaiden on perusteltua osallistua kuntouttavaan työtoimintaan.

3. Eläkettä odottavat ja toivovat. Nämä asiakkaat kokevat ikänsä ja toimintakykynsä olevan riittämättömät palkkatyöhön. Yhdessä ohjaajan kanssa heille haetaan eläkettä.

Asiakkaiden odotukset kuntouttavalta työtoiminnalta eivät ole suuret. Asiakkaat odottavat sisältöä päiviin, seuraa ja sitä, että he ovat arjessa mukana. Kuntouttavan työpäivän jälkeen on hyvä olo. Rahallisesti kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen on kannattavaa. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistumispäiviltä Kela maksaa ylläpitokorvausta 9€/päivä.

Raha on aina kotiin päin. (H4, H10)

Starttiryhmässä tehtävään työhön haastateltavat olivat tyytyväisiä. Haastateltavat pitivät hyvänä, että töitä on paljon erilaisia ja ne ovat tarkkaavaisuutta vaativia. Joku koki, että sekalainen työ pitää mielen virkeänä. Työn määrän vaihtelevuus koettiin epämiellyttävänä, kun välillä tulee pitkiäkin aikoja, että joutuu vain istumaan.

Työt ovat sopivan simppeleitä. (H10)

Parannusehdotuksena haastatteluissa nostettiin esille erilaisten tutustumiskäyntien tekeminen. Käynnit voitaisiin toteuttaa sellaisina aikoina, kun töitä ei ole riittävästi. Tutustumiskäyntejä voitaisiin tehdä esimerkiksi oppilaitoksiin ja yrityksiin. Yhteistyön lisäämistä viereisen koulutuskeskus Faktian kanssa ehdotettiin myös. Ajatuksena oli, että kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana pystyisi Faktiassa suorittamaan jonkin tutkinnon osan tai esimerkiksi työturvallisuuskortin. Ehtona yhteistyölle nähtiin, että asiakkaan tulisi olla kirjoilla Starttiryhmässä, jotta rahantulo ei katkea tai mene sekaisin.

Starttiryhmän ohjaajat saivat palautetta siitä, että helposti laitetaan aina samat henkilöt tekemään samoja töitä. Haastateltavien mielestä olisi mielekkäämpää kierrättää tekijöitä ja opettaa mahdollisimman monelle eri töitä. Näin ei pääsisi tylsistymään ja kertyisi oppia mahdollisimman erilaisista töistä. Haastattelussa koettiin kuitenkin, että työnjohtajista ja opastajista on pelkästään positiivista sanottavaa. Vaikka välillä ohjaajat joutuvatkin antamaan palautetta ja puuttumaan joihinkin asioihin, niin haastateltavien näkemys oli se, että asiasta ohjaajat sanovat.

Vaihtelu virkistää. (H1, H4, H5, H10)

Kaikki työ sopii. (H1, H2, H3, H4, H5, H6, H12)

Joidenkin töiden osalta työturvallisuus puhututti haastateltavia. Osa työkaluista ei ollut haastateltavien mukaan turvallisia. Myös metelin taso huolestutti haastateltavia. Kuitenkin kaiken kaikkiaan haastateltavat olivat tyytyväisiä miten työturvallisuudesta on huolehdittu.

Niittipyssystä puuttuu varmistin. (H8, H9, H10, H14)

Työvalmennuskeskus Aktiiviin tuloon liittyi joillakin ennakkoluuloja. Saman havainnon on tehnyt Moilanen (2008) työtoimintakeskuksen kehittämissuunnitelmassa. Forssassa on hyvin yleisesti tiedossa, että Aktiivissa työskentelee kehitysvammaisia sekä vajaakuntoisia. Tämän johdosta on valloillaan käsitys, että Aktiivissa vähän nypilläään ja ollaan tekevinään, mutta oikeasti mitään valmista ei synny. Haastateltavat kokivat, että kuntouttavan jakson aikana ennakkoluulot ovat karsineet ja suhtautuminen kehitysvammaisiin on parantunut. Pidettiin kurgana että muutamia poikkeuksia mahtuu mukaan ja jotkut vieläkin nauravat kehitysvammaisille.

Kaverit naureskelee työskentelyä kehitysvammaisten kanssa. (H10)

Osa haastateltavista olisi kotona, jos ei olisi aloittanut kuntouttavaa työtoimintaa Starttiryhmissä. Yhtä suuri osa olisi kuntouttavassa työtoiminnassa, jossakin toisessa paikassa, jos ei olisi tullut Starttiryhmään. Osa oli ollut kuntouttavassa jossakin muualla ennen Starttiryhmään tuloa ja osa oli yrittänyt toiseen paikkaan, mutta siellä oli paikka täytettynä. Kuntouttavan työtoiminnan paikoissa oli varaa valita ja, kun halusi toisesta paikasta vaihtaa toiseen, niin seuraava paikka oli valmiina tarjolla. Joskus työtoimintapaikkaa haluttiin vaihtaa koska koettiin, että asiakkaalta odotetaan samaa työpanosta kuin vakituisilta työntekijöiltä. Koettiin että on vaikutusmahdollisuuksia sekä kuntouttavan aloittamisessa, että Starttiryhmän sisällä.

Hain palkkatöitä. Annettiin ymmärtää, että olen liian vanha. (H12)

Ei ole mitään järkeä odotuksissa. (H6)

Toinen haastatteluryhmä otti esille työllistämisen kiristyneen linjan. Osa koki toiminnan menevän jopa uhkailuksi. Koettiin, että asiat olivat paremmin, kun oltiin työ- ja elinkeinotoimiston virkailijan kanssa kaksin. Toiminta on muuttunut rumemmaksi, kun kunnan työntekijä on tullut mukaan. Koettiin myös, että toiminta ei ole tasapuolista, vaan toiset saa olla ja tehdä niin kuin tykkäävät ja toisia pakotetaan toimenpiteisiin.

Asiat olivat paremmin, kun oli työkkärin virkailijan kanssa kaksin. (H14)

Karensilla uhataan (H14)

Mennyt rumemmaksi (H14)

Kuntouttavassa työtoiminnassa oleminen pitää mielen virkeänä. Ryhmään osallistumisen kautta tulee sosiaalista kanssakäymistä ja osalla mieliala on kohentunut. Iltavuoroon osallistuja koki, että tuntuu hyvältä mennä muiden ihmisten kanssa neljältä kotiin, vaikka itsellä takana oli vain neljän (4) tunnin työpäivä. Tuntee kuuluvansa työssäkävään yhteiskuntaan. Kuntouttava työtoiminta antaa arkeen sisältöä ja tuntuu, että on tehnyt jotakin, saanut jotakin aikaiseksi. Vaihtoehtona kuntouttavalle työtoiminnalle nähtiin makaaminen sohvalla ja television katsominen.

Sekalainen työ pitää mielen virkeänä. (H1, H2, H3, H4, H5, H6, H12)

Aktiivin ilmapiiriä luonnehdittiin avoimeksi ja kaikkiin tulijoihin suhtaudutaan avoimesti. Kaikkia asiakkaita kuullaan, eikä työskentelystä ole henkistä painetta. Starttiryhmän hyvä henki oli monella avainasemassa pohdittaessa Aktiivin viihtyisyyttä kuntouttavan työtoiminnan paikkana. Ryhmään tulemistä ei tarvitse jännittää ja porukalla riittää juttua työpäivän ajaksi. Visuaalisia parannuksia erikseen kysyttäessä, eivät haastateltavat löytäneet parannettavaa. Työtila on työtila, eikä sisustuslehden kansi.

Ei ole henkistä painetta. Hommat teet, niin kaikki ok. (H14)

Työkaverit tsemppaa (H10)

Toisten korostaessa kilpaa hyvän hengen merkitystä ja sosiaalista kanssa käymistä, niin eräs haastateltava totesi, että eipä paljon tarvitse jutella, kun saa tuijottaa seinään päivät pitkät. Haastateltava oli pitkään tehnyt työtä, jossa pöytä on vasten seinää ja kasvot suuntautuneet seinään päin. Pöydän asettelu on yksityiskohta, jota ohjaaja ei välttämättä huomioi, kun ei itse neljää tuntia siinä työskentele, mutta kuntouttavan työtoiminnan asiakkaalle pöydän sijoittamisella on suuri merkitys. Asia on kuitenkin korjattavissa ja työpiste muutettavissa siten, että tuoli laitetaan pöydän ja seinän väliin ja näin kasvot kääntyvät työkavereihin päin.

Ei viitsi seinälle puhua. (H6)

Haastateltavien tulevaisuuden suunnitelmat ovat moninaiset. Joku näki itsensä lottovoiton saaneena omakotitalossa. Toinen toivoi, joko lottovoittoa tai sitten rikasta ja rakasta muijaa. Vakituista palkkatyötä toivottiin, mutta todettiin samaan hengen vetoon, että Forssassa se ei ole mahdollista. Koulutus nähtiin yhtenä vaihtoehtona, kun koulutusta ei vielä ollut. Joku pohti toiminimen perustamista tai osuuskuntaan liittymistä ja töiden tekemistä sitä kautta. Terveyttä toivottiin myös. Palkkatukipaikka Aktiivista löytyi jonkun haastateltavan toivomuslistalta.

Ei tässä kylässä. (H6)

Haastattelun lopuksi kysyttiin avoimesti, että mitä kerrottavaa tai lisättävää kellekin olisi, niin eräs haastateltava toivoi mahdollisuutta uimiseen halvemmalla paikallisessa uimalassa. Esimerkiksi kerran viikossa kuntouttavan päätteeksi pääsisi muutamalla eurolla uimaan ja kuntosalille.

6.2 Tulevaisuussuuntautunut työote osaksi ohjaustyöskentelyä

Asiakkaiden haastattelun ja haastattelun annin analysoinnin jälkeen vietiin kooste kenttätyöntekijöiden purtavaksi. Haastattelu käytiin kysymys kysymykseltä läpi ja kenttätyöntekijöiltä pyydettiin näkemystään asiakkaiden kertomasta ja siihen reagoimisesta.

Haastattelujen perusteella todettiin, että ohjaus kuntouttavan työtoiminnan paikkoihin toimii. Halutessaan kuntouttavaan työtoimintaan pääsee helposti ja paikankin vaihtaminen onnistuu nopeasti. Pullonkaula tulee vastaan, kun kuntouttavasta pitäisi edetä. Mihin asiakkaat siirtyvät kuntouttavan jälkeen, kun palkkatukipaikkoja ei ole ja avoimilla työmarkkinoilla ei ole työtä tarjolla.

Palaverissa kiinnitettiin huomiota siihen, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla ei ole oikein ajatusta tulevaisuudesta. Asiakkaat elävät päivän kerrallaan. Kuntouttava työtoiminta suoritetaan kolmen kuukauden jakso kerrallaan, eikä kuntouttavaa nähdä siltana eteenpäin.

Elämönhallinnan tukeminen koettiin tärkeänä osana kuntouttavaa työtoimintaa. Elämän hallinnan tukeminen tulisi sisällyttää isommaksi osaksi työtoimintaa. Työtoimintaan tulisi sisällyttää teemapäiviä tai viikkoja. Vierailevien puhujien käyttäminen olisi hyödyllistä. Puhumaan voisivat tulla esimerkiksi terveydenhoitaja, velkaneuvoja, Marttojen edustaja, Kelan virkailija ja sosiaalityöntekijä.

Työotteen kuntouttavassa työtoiminnassa tulisi olla tulevaisuussuuntautunut. Kolmen kuukauden sijaan mietittäisiin elämää vuodeksi eteenpäin. Aktivointisuunnitelmaan sisällytettäisiin tavoitteita vuoden ajalle. Ensin kolme kuukautta ryhmätoimintaa, jossa kartoitetaan työ- ja toimintakykyä. Kolmen kuukauden jakson jälkeen kuntouttavaa työtoimintaa ikäihmisten palveluissa, jolloin olisi mahdollisuus testata onko asiakkaasta hoitotyöhön. Hoitotyön kiinnostaessa haettaisiin sopivaan koulutusohjelmaan ja valintaa odotettaessa jatkettaisiin kuntouttavaa hoitotyössä ja yritettäisiin sopia vastaavan hoitajan kanssa mahdollisuudesta työskennellä pidempää päivää palkkatuetussa työssä ennen mahdollisen koulutuksen alkamista.

Suunnitelman muuttuessa mietittäisiin taas uudestaan vuoden aikajanaalla mitä tehtäisiin. Vanhustyön jäädessä suunnitelmista, voidaan kokeilla päiväkotimailmaa tai testata asiakkaan soveltuvuutta kehitysvammatyöhön. Tulevaisuussuuntautuneella työllä pyritäisiin muistuttamaan asiakkaalle, että työttömyys on tila, josta pitää pyrkiä pois. Tulevaisuutta tulisi pitää viikoittain esillä asiakkaan kanssa työskennellessä.

Asiakkaiden palautteesta TE –toimiston toiminnan kiristymisestä, kenttätyöntekijät eivät olleet yllättyneitä. Keskustelussa todettiin, että työmarkkinatuki on muuttunut vastikkeellisemmaksi ja sitä, ei ehkä ole tarpeeksi korostettu asiakkaille. Kenttätyöntekijät pitivät kuitenkin tärkeänä sitä, että lain hengen mukaisesti toimitaan kuntouttavaa työtoimintaa järjestettäessä. Asiakkaiden kokemuksia hyväksikäytöstä pidettiin todella ikävinä. Laissa kuitenkin todetaan selkeästi, että kuntouttavassa työtoiminnassa oleva henkilö ei missään muodossa saa korvata ketään vakituisessa työsuhteessa olevaa, vaan asiakkaat tekevät aputoita. Hyvin tärkeänä pidettiin myös sitä, että kuntouttavassa tulisi olla porkkana palkkatukipaikka. Tällöin omalla työpanoksellaan asiakas voisi osoittaa

olevansa tärkeä ja hyvä työntekijä. Kuntouttava toimisi ikään kuin pidennettynä koeaikana.

Asiakkaat kokivat työkuntoisuutensa kohentuneen Aktiivissa. Aikaisin herääminen ja toiminnassa mukana oleminen olivat tehneet asiakkaista oman näkemyksensä mukaan virkeämpiä. Haastattelujen aikana työelämään paluusta oli paljon puhetta, ja vakituisen työsuhteeseen pääsy oli monella toiveissa.

Kenttätyöntekijöiden mielestä asiakkaiden näkemys omasta työkuntoisuudesta on jollakin tavalla vinoutunut. On ajatus siitä vanhasta työstä ja paluu tehdastyöhön koetaan mahdollisena, vaikka heti huomenna. Omaa työkuntoa verrataan johonkin sellaiseen mitä ei ole enää olemassa. Asiakkailla ei kenttätyöntekijöiden mielestä ole ymmärrystä tämän päivän työelämän vaatimuksista. Kuntouttavalla työtoiminnalla koettiin olevan suuri työ ja asema asenteiden muokkaajana ja realismin esille tuojana.

Työvalmennuskeskus Aktiivin Starttiryhmän vaihtelevaan työtilanteeseen yritettiin myös ideoida erilaisia työmahdollisuuksia. Konkreettisia ehdotuksia olivat riippukeinujen, saviruukkujen, räsymattojen, linnunpönttöjen, korujen ja korien valmistaminen. Jokin oma tuote olisi hyvä olla olemassa, mutta siihen ei selkeää ajatusta ollut, että mikä se voisi olla. Pohdittiin, että saisiko Forssan Seudun Kehittämiskeskuksesta ideointi apua oman tuotteen keksimiselle.

Kierrätysmyymälää pidettiin potentiaalisena työllistäjänä, mutta tämän hetkinen sijainti kaupungin laitamilla koettiin esteelliseksi. Myymälän siirtäminen keskustaan ja esimerkiksi kahvilan liittäminen myymälän yhteyteen tulivat kenttätyöntekijöiden kanssa keskusteltaessa esiin. Toripaikan vuokraaminen kesäisin kerran viikossa toisi myös laajennusta kuntouttavan työtoiminnan paikkatarjontaan. Omien tuotteiden myyminen torilla olisi hyvää sosiaalisen kanssa käymisen harjoitusta ja osaltaan toisi Työvalmennuskeskuksen toimintaa tutuksi.

Haastatteluissa esille tullut toivomus uimisesta kuntouttavan aikana hieman halvemmalla sai kannatusta kenttätyöntekijöiden keskuudessa. Kenttätyöntekijöiden mielestä asian voisi viedä jopa niin pitkälle, että kuntouttavassa työtoiminnassa olevat asiakkaat saisivat käydä ilmaiseksi uimassa kerran viikossa

kuntouttavan jakson aikana. Kenttätyöntekijöiden näkemys oli, että muutaman euronkin maksu rajaa paljon käyttäjiä pois. Ilmaisen ruuan tarjoaminen houkuttimena ja terveyttä ylläpitävänä toimintana tuli esiin keskusteltaessa kuntouttavasta työtoiminnasta yleensä. Ruuan tarjoamista on pohdittu pitkään ja joissakin kunnissa käytäntö on olemassakin.

Lopuksi todettiin, että vertaistuellalla on suuri merkitys kuntouttavassa työtoiminnassa. Asiakkaiden toistuvat kommentit työkavereiden merkityksestä ja sosiaalisen kanssakäymisen piristävästä voimasta saivat kenttätyöntekijät tyytyväisiksi.

6.3 Terveyttä työttömille

Johtotiimiin osallistunut vammaispalvelun sosiaalityöntekijä tuli työllistämisasioiden ulkopuolelta, eikä niihin ollut juuri paneutunut ja häneltä saatiin hyviä avauksia. Avauksia joita ei ollut tullut vielä asiakkailta tai kenttätyöntekijöiltä.

Sosiaalityöntekijä halusi tietää, miten pitkäaikaistyöttömien terveydenhuolto pelee. Tehdäänkö pitkäaikaistyöttömille terveystarkastuksia? Aaltonen selitti nykyistä tilannetta todeten, että ei tehdä. Ei ainakaan mitenkään säännöllisesti ja kaikille. Osa työttömistä ohjataan aktivointisuunnitelmasta terveystarkastukseen, mutta aika harva.

Pitkäaikaistyöttömille suunnatun PTT -hankkeen aikoihin 15.8.2007 -31.3.2010 työttömien terveystarkastukset toimivat hyvin. Pitkäaikaistyöttömille teetettiin jopa neurologisia tutkimuksia, jotta työkyvystä päästiin selvyyteen. Hankkeen päätyttyä toimintaa yritettiin jalkauttaa perusterveydenhuollon alueryhmiin ja sairaanhoitajien ja terveydenhoitajien osalta päästiinkin ihan hyviin tuloksiin, mutta lääkäripalvelut eivät oikein toimi.

PTT -hankkeen ajan pitkäaikaistyöttömien terveystarkastukset olivat ilmaisia. Hankkeen aikana saatiin mitattua ja seurattua useammalta verenpainetta ja tulosten johdosta aloitettiin lääkityksiä ja työttömän olotila koheni. Myös kakkostyyppin diabetes havaittiin useammalla asiakkaalla ja siihen päästiin aloittamaan lääkitys.

Kuten kappaleessa 6.2 kenttätyöntekijät totesivat, niin asiakkaat puntaroivat tarkkaan mihin vähäiset rahansa käyttävät. Terveyskeskuskäynnit ovat maksullisia ja vaikka toimeentulotuessa käynnit huomioitaisiinkin, niin maksun jälkikäteen hakeminen on monen mielestä työlästä.

Johtotiimissä pohdittiinkin yhteistyön lisäämistä FSTKY:n kanssa. Mietittiin keinoja asian julkituomiseksi ihan yhtymäjohtajaa myöten. Aaltonen totesi, että yhtymäjohtajaan on hyvät välit ja hän varmasti kuuntelisi ehdotuksia. Loppupe-lissähän kunta ostaa kuntayhtymältä ja kuntayhtymä siis tuottaa sitä mistä kunta on valmis maksamaan.

Työn vähyyteen ja vaihtelevuuteen kiinnitettiin johtotiimissä myös huomiota. Oman tuotteen osalta yritettiin kovasti miettiä mitä tai mikä se voisi olla. Aaltonen muisti, että Työvalmennuskeskus Aktiivilla on perintömetsää ja vuoden 2011 Tapani-myrskyn jäljiltä metsässä on noin sata puuta nurin. Materiaalia siis olisi, mutta onnistuisiko sitä jotenkin hyödyntää.

Johtotiimissä olleet ideoivat, että puusta voisi valmistaa kukkalaatikoita, klapeja ja jätjän kynttilöitä. Tuotteita voisi sitten torilla kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat myydä. Aktiivissa on tehty vähäisiä määriä pehmoleluja kierrätysmateriaalista ja niitä voisi myös ajatella torilla myytävän.

6.4 Hyvää kehittämistyötä

Aaltonen ja Tuomola esittivät esityksensä, jonka jälkeen puheenjohtaja avasi keskustelun aiheesta. Nuorisoneuvoja piti tulevaisuuteen suuntautuvaa työtettä hyvänä asiana. On tärkeää asettaa siemen kytemään mahdollisimman aikaisessa vaiheessa. Vaikka asiakas saattaa tyrmätä esimerkiksi ehdotuksen jostakin koulutuksesta ensimmäisellä kerralla, saattaa hän palata siihen myöhemmässä vaiheessa, kunhan on saanut asiaa hieman pureskeltua. Aikuissosiaalityöntekijä tuki nuorisoneuvojaa toteamalla, että juuri näin, hän on täysin samaa mieltä.

Nuorisotyöttömyysprojektin projektipäällikkö piti hyvänä asiana sitä, että on kysytty kohderyhmältä. Näin tulee toimia, jos haluaa toimintaa kehittää. Kellään

muulla ei ole vastauksia olemassa kuin palvelunkäyttäjällä. Kaupunginhallituksen puheenjohtaja yhtyi edelliseen todeten, että merkittävää kehittämistä. TE -toimiston johtaja toi esille pakko haku -tutkimuksen tuloksia. Myös tässä kyseisessä tutkimuksessa oli päästy samaan tulokseen kuin Aaltosen ja Tuomolan kehittämistehtävässä. Eli ohjausta ja neuvontaa tulisi lisätä.

Asiakkaiden kokemuksiin hyväksikäytöstä TE -toimiston johtaja totesi, että työn saa työmarkkinatukea reilu 31€ päivältä ja ylläpitokorvausta 9€ päivältä, mikä on yhteenlaskettuna yli 40€. Valtaosa tekee kuntouttavassa työtoiminnassa neljätuntista työpäivää, jolloin tuntipalkaksi saataisiin 10€/h. TE -toimiston johtaja pohti, ettei taida monikaan saada tällä hetkellä kaupungin hanttihommissa sellaista palkkaa.

Aikuissosiaalityöntekijä oli sitä mieltä, että kuntouttavan työtoiminnan työpaikoilla on tehtävä pelisäännöt selviksi. On kerrottava mitkä ovat kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus ja tavoite. Tavoitteet ja tarkoitus lähtevät asiakkaan tarpeista, eivät työpaikan. Tavoitteina ovat toimintakyvyn ylläpitäminen tai parantuminen, asiakkaan kuntoutuminen tai esimerkiksi elämänhallinnan koheneminen. On myös tunnustettava, että työtoimintaa on kahta eri lajia. On ylläpitävää ja on etenevää kuntouttavaa työtoimintaa. Molemmille on tarvetta ja molempia on tarjottava. Aina ensisijaisena tulee kuitenkin asiakas ja hänen tarpeensa.

TE -toimiston johtaja käytti useamman puheenvuoron keskustelun aikana. On tietysti ymmärrettävää, että hänen osaamisensa työllistämisasioidissa on omaa luokkaansa, muihin läsnäolijoihin verrattuna. Kuntouttavassa työtoiminnassakin pidetään tavoitteena avoimille työmarkkinoille työllistymistä. Kehittämistehtävän aikana on mietitty polkua kuntouttavan työtoiminnan ja palkkatuen kautta avoimille työmarkkinoille. Tämän polun realistisuuteen TE -toimiston johtaja otti kantaa kertomalle palkkatuki-ihmisten työllistymisestä tuen jälkeen. TE -toimisto seuraa palkkatuen jälkeistä työllistymistä kolme kuukautta tuen päättymisen jälkeen. N. 60% palkkatuella työllistyneistä on työttöminä kolme kuukautta tuen päättymisen jälkeen.

Lopuksi aikuissosiaalityöntekijä, joka osallistui myös SAT -palaveriin, toi esille erään tutkimustuloksen, jonka mukaan mukavuuden halu estää etenemästä työelämään. Tutkimuksessa oli osoitettu, että ne ihmiset joilta tämä mukavuudenhalu löytyy, eivät kyvyistä ja taidoista huolimatta etene työelämään.

7 JOHTOPÄÄTÖKSET

Kehittämistehtävä toteutettiin tanskalaisen Hanne Krogstrupin kehittämän BIKVA -arviointimenetelmän mukaisesti. Portaittain etenevä malli lähti liikkeelle kuntouttavan työtoiminnan Starttiryhmän asiakkaiden kahdesta ryhmähaastattelusta. Haastatteluissa asiakkaiden tuomat mielipiteet esiteltiin aikuissosiaalityön ja työllisyyden hoidon kenttätyöntekijöille. Yhteenvedo näistä kahdesta portaasta vietiin sosiaalipalvelujen johtotiimiin sekä Forssan kaupungin työllisyysasioiden toimikuntaan.

Odotuksena kehittämistehtävän toteuttajilla Suvi Aaltosella ja Sanja Tuomolalla oli, että työllisyysasioiden toimikunnasta saataisiin hyviä ideoita ja ratkaisuja asioiden eteenpäin viemiseksi. Toimikunnalle ladattiin suuret odotukset. Toimikuntaan kuuluu mm. kaupunginvaltuuston ja kaupunginhallituksen puheenjohtajat. Toimikunnan anti jäi kuitenkin hyvin vähäiseksi. Tulosten esittämisen jälkeen toimikunnan jäsenille esitettiin avoin kysymys, että mitä sanoo toimikunta kehittämishankkeen tuloksista. Aaltonen ja Tuomola odottivat konkreettisia parannusehdotuksia tai edes pohdintaa siitä miten toimintaa voisi kehittää.

Alun perin kehittämishanke lähti liikkeelle koska haluttiin vaikuttaa työmarkkina-tuen kuntaosuuksien määrän vähentämiseen. Kuntaosuudet tekevät kaupungin budjettiin n. 600 000 euron loven vuositasolla. Koska kuntouttava työtoiminta on rahallisesti niin merkittävä, odottivat Aaltonen ja Tuomola toimikunnalta suurempaa panostusta.

Kehittämistehtävän toteutus osoitti, että tärkeimmät viestit ja kehittämissuhteet saatiin asiakkailta ja kenttätyöntekijöiltä. Etenkin kenttätyöntekijöiden kanssa käyty keskustelu oli tehtävän kannalta erittäin merkityksellinen. Toimikunnan vähäinen panostus herättää kysymyksen, että onko asiakkaiden arki niin kau-

kana päätöksentekijöistä, että heillä ei ole kykyä esittää muutosehdotuksia tai ottaa kantaa saatuihin tuloksiin.

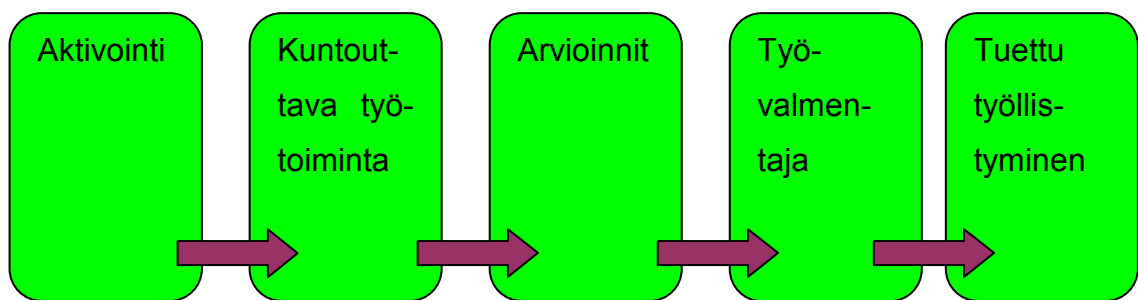
Työllistämiseen liittyvät kysymykset ja haastava asiakaskunta tekevät sen, että ihan kaikki eivät pysty asiasta keskustelemaan ja esittämään mahdollisia parannuksia ja kehittämissuhteita. Asiakkailta saatu palaute kumpuaa heidän omista kokemuksistaan ja on sen kautta todellista sekä koettua. Kenttätyöntekijät ovat päivittäin työllistämisen, kuntouttamisen ja syrjäytymisen ehkäisemisen kanssa tekemisissä. Heidän kokemuksensa on myös lähellä asiakasta, mutta siinä on lisänä ammatillinen näkökulma. Johtotiimi ja työllisyysasioiden toimikunta eivät ole niin kiinteä osa työllistämisen prosessia, että olisivat osanneet vastata kehittäjien asettamaan odotukseen.

Keskeisimmät tulokset kehittämistehtävässä olivat:

1. Ohjaus kuntouttavaan työtoimintaan toimii. Jatkopolkua kuntouttavasta työtoiminnasta ei juuri ole tarjolla.
2. Starttiryhmässä työtä tulisi olla tasaisemmin tarjolla. Oman tuotteen kehittäminen olisi tarpeen, jotta työtä olisi tasaisemmin tarjolla.
3. Asiakkaat elävät tässä ja nyt. Työllistämiseen on otettava tulevaisuus-suuntautunut työote.
4. Kuntouttavan työtoiminnan merkitys sosiaalisen integraation mahdollistajana.

BIKVA –arvioinnin mukainen kehittämistehtävä osoitti, että Forssassa asiakas pääsee kuntouttavaan työtoimintaan helposti. Mikäli ensimmäinen työtoimintapaikka ei vastaa odotuksia tai työnantaja ei ole tyytyväinen asiakkaaseen on paikan vaihtaminen mahdollista nopeallakin aikataululla. Ongelmakohtaksi kuitenkin muodostuu siirtyminen kuntouttavasta työtoiminnasta eteenpäin. Avoimia työpaikkoja ei ole ja kaupunki ei pysty jokaiselle asiakkaalle tarjoamaan palkkatuki paikkaa.

Vastaukseksi etenemättömyyteen voisi olla työvalmentajan sijoittaminen työllisyyden palveluihin (kuvio 4). Tällä hetkellä asiakkaiden ohjaamisesta kuntouttavaan työtoimintaan vastaa pääasiassa työvoiman palvelukeskuksen sosiaalityöntekijä sekä sosiaaliohjaaja. He kartoittavat paikan, tutustuvat asiakkaan kanssa työtoimintapaikkaan ja kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana osallistuvat yhdessä asiakkaan ja työtoiminnan ohjaajan kanssa arviointeihin. Kuntouttavan päättyessä asiakkaan seuraavana vaiheena voisi olla tuettu työllistyminen. Usein asiakkaan omat voimavarat ja osaaminen eivät riitä työpaikan haakuun ja perehtymisvaiheessakin olisi hyvä olla tuki työpaikalla mukana. Sellaiseen tukeen ja ohjaukseen ei tällä hetkellä työllisyyden palvelualueella riitä resursseja.



Kuvio 4. Kuntouttavasta työtoiminnasta eteneminen työvalmentajan avulla.

Työvalmennuskeskus Aktiivissa valmistettavalta omalta tuotteelta vaaditaan, että tuotetta voisi valmistaa varastoon suuriakin määriä ja toimitusta/myyntiä tapahtuisi satunnaisesti vuoden aikana. Tämän hetkinen alihankintatyö on tiukkoihin aikatauluihin sidottua, mutta vuoteen mahtuu hiljaisiakin aikoja. Oman tuotteen tarkoitus olisi paikata näitä hiljaisia aikoja. Vastaus voisi olla esimerkiksi polttopuut, joita voisi tehdä valmiiksi pitkin vuotta, mutta sesonki polttopuiden ostamisessa sijoittuu syksyyn.

Tulevaisuussuuntautunut työote ei tule työllisyyden hoidon työskentelytavaksi hetkessä. Asian tiimoilta tullaan järjestämään kehittämispäivä kevään 2012 aikana. Kehittämispäivän yhteydessä yhdessä kaikkien työllisyyden hoidon kuntouttavan työtoiminnan työntekijöiden kesken pohditaan, miten olisi mahdollista

toteuttaa tulevaisuuteen suuntautunutta ohjausta. Kehittämispäivässä tulee kiinnittää erityistä huomiota asiakasnäkökulmaan. Miten asiakkaat tulevat asian vastaanottamaan?

Tulevaisuussuuntautuneessa työotteessa asiakkaan olisi ymmärrettävä ja oivallettava oman työskentelynsä merkitys ja se, mitä työskenteleminen oman itsensä kanssa käytännössä tarkoittaa. (Rissanen 2007, 85 -86.) Mitä tavoiteltavampana ja itselleen merkityksellisempänä asiakas näkee kuntoutumisen, sitä motivoituneempi hän on ponnistelemaan sen hyväksi (Kähäri-Wiik ym. 2006, 18). Asiakas rakentaa tulevaisuutta jäljellä olevien voimavarojen varassa. Kuntoutumisen edetessä hän oppii löytämään itsestään uusia voimavaroja ja uudenlaisia tapoja toimia. Tärkeää on tiedostaa, että omalla toiminnalla ja aktiivisuudella on vaikutusta elämään. (Kähäri-Wiik ym. 2006, 18.)

Työntekijöiden on huomioitava, että on todennäköistä, että kuntoutumisen aikana asiakkaan kanssa asetetut tavoitteet muuttuvat. Osa tavoitteista tulee saavutetuksi, osaan ei ehkä koskaan päästä. Tavoite on voinut olla aivan oikea, mutta saatavilla oleva tuki ei ole riittänyt päämäärän saavuttamiseen. Tavoitteisiin on sitouduttava, mutta niihin ei välttämättä pääse niin nopeasti kiireellä toimimista. Tavoitteisiin ei voi "hirttäytyä". (Koskisuus 2003, 104.)

Syrjäytyminen tarkoittaa yksilön ja yhteiskunnan välisten siteiden heikkenemistä, sekä yksilön sulkeutumista sosiaalisen elämän eri kentiltä (Virtanen ym. 2006, 21). Asiakkaille tehdyissä ryhmähaastatteluissa selkeä viesti oli, että kuntouttavan työtoiminnan Starttiryhmän merkitys sosiaalisen integraation mahdollistajana on suuri. Ihmisten osallistuminen omaan elämäänsä ja siihen vaikuttaviin asioihin nähdään merkittävänä osana elämänhallinnan ja integroitumisen mahdollistumista (Moberg ym. 2009, 85).

Työtoiminta luo rytmin, kiinnittää asiakkaan yhteiskuntaan, parantaa toimeentuloa ja antaa luonnollisen mahdollisuuden sosiaaliselle kanssakäymiselle. Erilaiset toiminnat, hankkeet ja toimenpiteet pyrkivät inklusoimaan ihmistä yhteiskunnan toimintaan. Suomessa inklusiota toteutetaan vahvojen perinteikkäiden sosiaalipoliittisten toimintojen avulla. Toisin sanoen ihmisten osallistumista niin

poliittisesti, taloudellisesti kuin laillisestikin pyritään vahvistamaan juuri erilaisten taloudellisten tukien, sosiaaliturvaetuuksien ja lakien avulla. Yhteiskunnan peruspilarina on se, että ihmisten ei haluta elävän yhteiskunnan syrjällä tai reunalla, vaan olevan mukana monissa toiminnoissa. (Virtanen ym. 2006, 22.)

Kun asiakkailta kerätään palautetta, on BIKVA- arviointimallin käyttö toimiva tapa. Ryhmähaastatteluissa asiakkaat jatkavat toistensa lauseita tai saavat toisen sanomisista kimmokkeen omalle palautteelleen. Nyt tehty kehittämistehtävä käsitti yhden osan Forssan kaupungin järjestämästä kuntouttavasta työtoiminnasta. Tarkoituksena on, että vastaavanlainen kehittämistehtävä tehdään myös nyt kehittämistehtävän ulkopuolelle jääneille kuntouttavan työtoiminnan järjestäville yksiköille. Jatkossa malli voidaan toistaa esimerkiksi joka kolmas vuosi.

Mallin käyttöönotto Forssan kaupungin työllisyyden hoidon yksikössä lisää asiakaslähtöistä työtettä. Mallin toteuttaminen esimerkiksi joka kolmas vuosi takaa sen, että tieto asiakkaiden odotuksista ja tarpeista on ajan tasalla. Osa työttömistä on pitkään työllistämispalveluiden piirissä, mutta palveluiden piiriin tulee koko ajan uusia asiakkaita. Mitä pikemmin saadaan tietoon odotukset ja tarpeet sitä todennäköisempää on, että työttömyys saadaan nopeammin katkaistua ja palvelut odotuksia ja tarpeita vastaaviksi.

Suvi Aaltonen ja Sanja Tuomola kokevat kehittämistehtävän olleen tärkeä kuntouttavan työtoiminnan kehittämisen kannalta. Asiakkailta saadun palautteen myötä on saatu selville sellaisia asioita, joita ei oltu osattu ajatellakaan aikaisemmin. Aaltonen ja Tuomola kokevat asiakaspalautteen kautta tehdyn yhteistyön kenttätyöntekijöiden kanssa tulleen hedelmällisemmäksi. Keskustelu palautteesta ilmi tulleista asioista ei olisi ollut mahdollista ilman kehittämistehtävää. Keskustelua käytiin aivan uudella tasolla.

Kehittämistehtävä on antanut Aaltoselle ja Tuomolalle varmuutta kehittämistyöhön. Asiakaslähtöisyyden merkitys työotteessa on lisääntynyt. Haastatteluiden analysoiminen on saanut aikaan sen, että asiakasta tulee ajateltua automaattisesti ensin erilaisia päätöksiä ja ohjaustyötä tehdessä. Ennen kehittämistyötä tehtiin kun koettiin jonkun asian olevan kehittämistä vailla. Pohjatyön merkitys ei

ollut kovin suuri eikä kehittäminen niin suunnitelmallista. Kehittämistehtävän jälkeen huomaa, että hyvin suunniteltu on puoliksi tehty.

LÄHTEET

Aalto, A-M.; Hurri, H.; Järvikoski, A.; Järvisalo, J.; Karjalainen, V.; Paatero, H.; Pohjolainen, T. & Rissanen., P. 2003. Kannattaako kuntoutus? Asiantuntijakatsaus eräiden kuntoutusmuotojen vaikuttavuudesta. Saarijärvi: ISBN 2. painos

Ala-Kauhaluoma, M. 2000. Asiakastyön alkulähteillä. Ajatuksia ja kokemuksia asiakaslähtöisyydestä. Kuntoutus 3

Alasuutari, P. 2001. Laadullinen tutkimus. Tampere: Vastapaino.

Filppa, V. 2002. Kansalaisten tarpeista sosiaalialan erityisosaamiseen. Osaamisen monimuotoisuutta jäsentämässä. Helsinki: ISBN

Forssan seutukunnan rakennemuutossuunnitelma 2009. Forssan seudun kehittämiskeskus.

Hytönen, J.; Mella, I. & Pousi, A. 2011. TEM- analyseja 37/2011. Äkillisen rakennemuutosalueet 2007 -2011. Helsinki: Työ- ja elinkeinoministeriö

Hämäläinen, J. 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Kuopio: Kopijyvä.

Hänninen, K. 2007. Palveluohjaus. Asiakaslähtöistä täsmäpalvelua vauvasta vaariin. Helsinki: Stakes

Högnabba, S. 2008. Muuttaako asiakkaan puhe työkäytäntöjä? Tutkimus BIKVA- arviointimenetelmän vaikutuksista. Helsinki: Stakes

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2001. Johdanto. Teoksessa Järvikoski, A.; Härkäpää, K. & Nouko-Juvonen, S. (toim.) Monia teitä kuntoutuksen arviointiin. Helsinki: Kuntoutussäätiö. 4-5.

Järvikoski, A. & Härkäpää, K. 2004. Kuntoutuksen perusteet. Vantaa: WSOY.

Järvikoski, A. & Viikkumaa, I. 1995. Kuntoutus hyvinvointivaltiossa. Helsinki: Kuntoutussäätiö

Karjalainen, V. & Viikkumaa, I. 2004. Kuntoutus kanssamme. Ihmisen toimijuuden tukeminen. Saarijärvi: ISBN

Kautto, M. (toim). 2006. Suomalaisten hyvinvointi 2006. Gummerus Kirjapaino Oy.

Kettunen, R.; Kähäri-Wiik, K.; Vuori-Kemilä, A. & Ihalainen, J. 2003. Kuntoutumisen mahdollisuudet. Porvoo: WSOY

Kiikkala, I. 2000. Asiakaslähtöisyys toiminnan periaatteena sosiaali- ja terveydenhuollossa. Teoksessa Nouko-Juvonen, S.; Ruotsalainen, P.; Kiikkala, I. Hyvinvointivaltion palveluketjut. Hygienia. Helsinki: Tammi.

Koivisto, J. 2007. Kuinka paljon asiakkaan sana painaa? Bikva-menetelmän relationaalinen arviointi. Stakesin raportteja 21/2007. Helsinki. Luettavissa: <http://stakes.fi> (viitattu 29.2.2012)

Komulainen, M. 2005. Mielenterveyskuntoutujien kokemuksia vertaistuesta Kaarisilta-projektin voimavararyhmissä. Opinnäytetyö

Koskisuus, J. 2004. Eri teitä perille. Mitä mielenterveyskuntoutus on? Helsinki: Edita

Koskisuus, J. 2003. Oman elämänsä puolesta. Mielenterveyskuntoutujan työkirja. Helsinki: Edita

- Krogstrup, H. 2004. Asiakaslähtöinen arviointi. BIKVA-malli. Hyvät käytännöt. Menetelmä-käsikirja. Stakes. Luettavissa: <http://www.sosiaaliportti.fi> (viitattu 29.2.2012)
- Kähäri-Wiik, K.; Niemi, A. & Rantanen, A, 2006. Kuntoutuksella toimintakykyä. Porvoo: WSOY
- Laki kehitysvammaisten erityishuollosta 23.6.1977/519
- Lehtinen, U. 1991. Alihankintajärjestelmä 1990-luvulla. Helsinki: Suomen itsenäisyyden juhlarahasto: KY palvelu
- Mattila, E. 2002. Miten ohjata mielen kuntoutujaa? Yksityinen mielenterveystyön hoito- tai palvelukoti kehittyvänä pienyhteisönä. Helsingin yliopiston kasvatustieteen laitoksen tutkimuksia 179
- Moberg, S.; Hautamäki, J. & Kivirauma, J. 2009. Erityispedagogiikan perusteet. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy
- Moilanen, H. 2008. Työtoimintakeskus Pomekon kehittämissuunnitelma. Forssa
- Murto, P., Naukkarinen, A. & Saloviita, T. 2001. Inklusion haaste kouluille: Oikeus yhdessä oppimiseen. Jyväskylä: PS- Kustannus
- Mäkitalo, J.; Turunen, J. & Vilkkumaa, I. 2008. Vaikuttavuus muutoksessa. Oulu: Verve
- Narumo, R. 2006. Voiko kuntoutumista ohjata? Ohjaava työote mielenterveystyössä. Pori: ISBN
- Nouko-Juvonen, S.; Ruotsalainen, P. & Kiikkala, I. 2000. Hyvinvointivaltion palveluketjut. Helsinki: Tammi
- Oksanen, E. 2010. Kasvaneen yksinäisyyden tarinavirta- Nuorten sosiaalinen luottamus ja integraatio. Helsingin yliopiston tutkimus. Luettavissa: <http://www.doria.fi/bitstream/handle/10024/63066/kasvaneen.pdf?sequence=1> (Viitattu 11.3.2012)
- Paasio, P. 2003. Vaikuttavuuden arvioinnin rakenne ja mahdollisuus sosiaalialalla. Helsinki: STAKES.
- Peltomaa, M. 2005. Kuntoutumisvalmius kokonaisvaltaisen mielenterveyskuntoutuksen suunnittelun perustana. Lapin yliopisto. Kuntouttavan sosiaalityön erikoisala. Licensiaattityö
- Perälähti, A.; Londén, P.; Siltaniemi, A.; Särkelä, R.; Peltosalmi, J. & Eronen, A. 2011. Sosiaalibarometri 2011. Ajankohtainen arvio palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry
- Piirainen, K. 1999. Asiakaslähtöisyys kuntoutuksessa: myytti vai todellisuus? Kuntoutus 4. Helsinki: Terveystieteen ja hyvinvoinnin laitos.
- Puumalainen, J. & Vaittinen, I. 2001. Kuntoutuksen historia, nykypäivä ja tulevaisuus. Teoksessa Kallaranta, T., Rissanen, P., Vilkkumaa, I., toim. Kuntoutus. Helsinki: Duodecim
- Relander, I. 1986. Itävallan sahatteollisuus ja sen laitemarkkinat. Helsinki: Vientikoulutussäätiö
- Rissanen, P. & Aalto, A-M. 2002. Yhteenveto kuntoutuksen vaikuttavuuden arvioinnista. Teoksessa Aalto, A-M., Hurri, H., Järvikoski, A., Järvisalo, J., Karjalainen, V., Paatero, H., Pohjolainen, T., Rissanen, P. (toim.) Kannattaako kuntoutus? (s.1-26). Stakes: raportteja 267: 2002
- Rissanen, P. 2007. Skitsofreniasta kuntoutuminen. Pori: ISBN

Soininen, M. 1995. Tieteellisen tutkimuksen perusteet. Turku: Turun yliopiston täydennyskoulutuskeskus.

Somerkivi, P. 2000. Vammaisuus. Kuntoutuminen ja selviytyminen sosiaalisen tuen verkostossa. Helsinki: ISBN

Sorsa, M. 2002. Asiakaslähtöisyys sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampereen yliopisto. Pro gradu-tutkielma

Sosiaalihuoltolaki 17.9.1982/710

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampere University Press ja tekijät.

Tossavainen, A. 1996. Kohti asiakaslähtöistä kuntoutusta. Vammala: ISBN 2.painos

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2003. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Helsinki: Tammi.

Turunen, J. & Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus. Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita

Vilén, M.; Leppämäki, P. & Ekström, L. 2008. Vuorovaikutuksellinen tukeminen. Helsinki: WSOY oppimateriaalit Oy. 3. uudistettu painos

Virtanen, P.; Jalava, J.; Koskela, T. & Kilappa, J. Syrjäytymistä ehkäisevien EU-hankkeiden arviointi. Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksiä 2006:46. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Luettavissa: <http://pre20090115.stm.fi/hu1156312522036/passthru.pdf>. (Viitattu 5.3.2012)

Elektroniset lähteet:

<http://www.edilex.fi/kela/fi/lainsaadanto/20010189/O1> (viitattu 27.2.2012)

laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=kuntouttava%20ty%C3%B6toi%2A> (viitattu 27.2.2012)

Työttömyysturvalaki 30.12.2002/1290

<http://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2002/20021290?search%5Btype%5D=pika&search%5Bpika%5D=ty%C3%B6tt%C3%B6myys%20turva%2A> (viitattu 27.2.2012)

NGO committee for social development, 2009. Social Integration in Action: Stories from the Grassroots

http://www.ifa-fiv.org/attachments/059_January%2010%20Report%20of%20NGO%20Committee%20on%20Social%20Integration.pdf (viitattu 25.3.2012)

Kuntaliitto, yleiskirje 24/80/2005 <http://www.kunnat.net/fi/Kuntaliitto/yleiskirjeet-lausunnot/yleiskirjeet/2005/Sivut/Tyomarkkinatukiudistus-1.1.2006.aspx> (viitattu 27.2.2012)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2006. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1282067>
(Viitattu 6.3.2012)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2010. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1510726>
(Viitattu 6.3.2012)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2011. <http://www.stm.fi/tiedotteet/tiedote/view/1574414> (viitattu 27.2.2012)

Sosiaali- ja terveysministeriö 2012.
http://www.stm.fi/vireilla/kehittamisohjelmat_ja_hankkeet/syrjaytymisen_ekaisy
(Viitattu 5.3.2012)

uu-
si.sotkanet.fi/portal/page/portal/etusivu/hakusivu/tulossivu?regionCount=2¤tEvent=getData&sexCount=1&setId=p85c1a784c430dd37bb3dfa503844429bf1a7d3a0f6a57c&indCount=3&yearCount=5 Viitattu 11.3.2012

Euroopan unionin virallinen lehti. Viitattu 29.2.2012. Luettavissa: <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=DD:11:10:31982D0854:FI:PDF>

Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 a. Viitattu: 29.2.2012. Luettavissa:
http://www.mol.fi/mol/fi/01_tyonantajat/06_2rekrytoinnin_tuki/02_palkkatuki/index.jsp

Työ- ja elinkeinotoimisto 2012 b. Viitattu: 29.2.2012. Luettavissa:
http://www.mol.fi/mol/fi/00_tyonhakijat/01_tyonhaku_suomessa/07_tyoharjoittelu_ja_tyoelamavaImennustuki/index.jsp

Forssan kaupunginvaltuusto:

Pöytäkirja 23.3.2009 § 50

Pöytäkirja 26.9.2011 § 41

Muistiot:

SAT –palaveri 16.2.2012

Powerpoint-esitykset

Mäkinen Suvi ja Tuomola Sanja opinnäytetyön seminaari 28.9.2010

LIITE 1

Aktiivistarti haastattelulomake

Päivämäärä

Haastateltavan henkilötiedot

Nimi		Puhelinnumero:	
Osoite			
Yhteyshenkilö:		Yhteyshenkilön puhelinnumero:	
Harjoittelun kesto:		Harjoittelupäivät:	
Alkamispäivä: . . 20	Päätymispäivä . . 20	<input type="checkbox"/> maanantai <input type="checkbox"/> tiistai <input type="checkbox"/> keskiviikko <input type="checkbox"/> torstai <input type="checkbox"/> perjantai	
Alkaa klo: __. __	Päättyy klo: __. __		
__ tuntia/päivä	__ päivänä viikossa		
Työtehtävät:		Tavoitteet:	
Työkokemus:			
Koulutus:			
Kiinnostuksen kohteet, tulevaisuudensuunnitelmat:			
Työntekoa rajoittavat tekijät:			
<input type="checkbox"/> Päihteiden käyttö:		<input type="checkbox"/> Allergiat:	
<input type="checkbox"/> Muuta, mitä:			
Onko työntekijä oikeutettu palkkatukeen:		<input type="checkbox"/> Kyllä <input type="checkbox"/> Ei	
Haastattelussa paikalla:		Yhteystiedot:	

LIITE 2a

KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ARVIOINTI 1(3)									
Kuntouttavan järjestäjä/ vastuuhenkilö täyttää		Arviointikeskustelun päivämäärä							
TAUSTATIEDOT									
Arvioinnin tyyppi									
<input type="checkbox"/> Alkuarviointi									
<input type="checkbox"/> Seuranta-arviointi									
<input type="checkbox"/> Loppuarviointi									
Osallistujan nimi					Osallistujan syntymäaika				
Lähtevän tahon vastuutyöntekijän nimi					Lähtevä taho ja sen PL				
Työtoimintapaikka ja paja, alaosasto, ryhmä, sijainti					Kuntouttavan työtoiminnan alkamispäivä				
Osallistujan nykyisen jakson alkamis- ja loppumispäivä					Kuntouttavan työtoiminnan aika				
Alku _____ -loppu _____					_____ päivää viikossa _____ tuntia päivässä				
ARVIOINTIOSIO									
Merkitse osallistujan sijoituspäätöksestä alla olevaan luetteloon kuntouttavan työtoiminnan tavoitteet.									
<input type="checkbox"/> Työelämävalmiuksien arviointi									
<input type="checkbox"/> Työkokemuksen saaminen									
<input type="checkbox"/> Mielekkääseen työskentelyyn osallistuminen									
<input type="checkbox"/> Päivärytmin vakiinnuttaminen									
<input type="checkbox"/> Päihteettömyyden tukeminen									
<input type="checkbox"/> Jokin muu, mikä: _____									
Ovatko tavoitteet mielestäsi täyttyneet?									
<input type="checkbox"/> Kyllä									
<input type="checkbox"/> Osittain									
<input type="checkbox"/> Eivät									
<input type="checkbox"/> Ei voi vielä arvioida									
Mitä työtehtäviä osallistuja on työpaikalla hoitanut?									
Ovatko osallistujan työtehtävät muuttuneet vaativammiksi arvioitavan jakson aikana?									
<input type="checkbox"/> Kyllä, selvästi vaativammiksi									
<input type="checkbox"/> Kyllä, hieman vaativammiksi									
<input type="checkbox"/> Vaativuus ei ole lisääntynyt									

LIITE 2b

Kuntouttavan järjestäjä/ vastuhenkilö täyttää				2(3)		
Arvioi osallistujan tämänhetkistä selviytymistä työtehtävistään seuraavien työelämävalmiuksien suhteen.						
			Kehitettävä	Tyydyttävä	Hyvä	Erittäin hyvä
1.	Työaikojen noudattaminen					
2.	Annettujen ohjeiden seuraaminen					
3.	Uusien asioiden omaksuminen					
4.	Motivaatio työskentelemiseen					
5.	Yhteistyökyky					
6.	Omatoimisuus					
7.	Monitaitoisuus					
8.	Työskentelytahti					
9.	Työn laatu					
Osaalistujan vahvuuksia työtehtävissä (esim. erikoistaidot, edistyminen tai kokemus).						
Lisätietoja osallistujan rajoituksista työtehtävissä (esim. terveydentila, päihteet tai kielitaito)						
Onko osallistujalla arvioitavan jakson aikana ollut poissaolopäiviä?						
<input type="checkbox"/>	Kyllä. Montako päivää? ___ Syy(t), jos tiedossa: _____					
<input type="checkbox"/>	Ei					
Mikä on ensisijainen suosituksesi osallistujan seuraavaksi toiminnaksi?						
<input type="checkbox"/>	Palkkatyö avoimilla työmarkkinoilla					
<input type="checkbox"/>	Palkkatuettu työ					
<input type="checkbox"/>	Opiskelu tai koulutus					
<input type="checkbox"/>	Työharjoittelu tai työelämänvalmennus					
<input type="checkbox"/>	Kuntouttava työtoiminta					
<input type="checkbox"/>	Jokin muu, mikä: _____					
Miten perustelet suositustasi seuraavaksi toiminnaksi?						
Muuta huomioitavaa?						
Työntekijän allekirjoitus ja nimenselvennys						

LIITE 2c

ITSEARVIONTI 3(3)				
Mitä toivot saavuttavasi kuntouttavassa työtoiminassa?				
Ovatko tavoitteesi mielestäsi täyttyneet?				
<input type="checkbox"/>	Kyllä	<input type="checkbox"/>	Osittain	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Eivät	<input type="checkbox"/>	Ei voi vielä arvioida	
			Ei pidä paikkansa	Pitää osittain paikkansa
			Pitää paikkansa	En osaa sanoa
1. Työyhteisöni ilmapiiri on ollut kannustava.				
2. Työtehtävät ovat olleet minulle sopivia.				
3. Olen saanut ohjausta työtehtäviini.				
4. Olen oppinut uusia taitoja.				
5. Olen saanut onnistumisen kokemuksia työtehtävissäni				
6. Tulevaisuudensuunnitelmani ovat jakson aikana selkeytyneet.				
7. Kuntouttava työtoiminta on motivoinut minua hakemaan töitä.				
Arvioida tämänhetkistä työkykyäsi. Ympäri asteikolta tilannettasi parhaiten kuvaava vaihtoehto: 1 tarkoittaa työkyvyttömyyttä ja 10 parasta tähänastisen elämäsi aikana.				
Työkyvytön	1	2	3	4
	5	6	7	8
	9	10	Paras työkyky	
Mikä on ensijainen suunnitelmasi seuraavaksi toiminnaksesi? Valitse yksi vaihtoehto.				
<input type="checkbox"/>	Palkkatyö avoimilla työmarkkinoilla.			
<input type="checkbox"/>	Palkkatuettu työ.			
<input type="checkbox"/>	Opiskelu tai koulutus.			
<input type="checkbox"/>	Työharjoittelu tai työelämänvalmennus			
<input type="checkbox"/>	Kuntouttava työtoiminta.			
<input type="checkbox"/>	Jokin muu, mikä: _____			
Miten perustelet suunnitelmaasi seuraavaksi toiminnaksi?				
Edistäisikö jokin tai edistävätkö jokin näistä työllistymistä? Voit myös jättää kohdan tyhjäksi.				
<input type="checkbox"/>	ATK-kurssi	<input type="checkbox"/>	Hygieniapassi	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/>	Ensiapukurssi	<input type="checkbox"/>	Työturvallisuuskortti	
Millaista palautetta haluat antaa kuntouttavasta työtoiminnasta, työtoimintapaikastasi tai työtehtävistäsi?				
Osallistujan allekirjoitus ja nimenselvennys				

Ryhmähaastattelukysymykset

1. Mitä odotit/odotat kuntouttavalta työtoiminnalta Työvalmennuskeskus Aktiivissa?
2. Miltä osin odotuksesi ovat toteutuneet ja olisiko jonkun asian pitänyt olla toisin?
3. Mitä parannuksia mielestäsi tarvitaan Työvalmennuskeskus Aktiivin kuntouttavan työtoiminnan jaksolle?
4. Missä olisit, jos et olisi aloittanut kuntouttavaa työtoimintaa Aktiivissa?
5. Olisitko halunnut muualle kuntouttavaan työtoimintaan? Minne? Miksi et päässyt muualle?
6. Millaiset työtehtävät ovat olleet sopivia ja onko jotain töitä joita toivoisit Aktiivissa tehtävän tai ei tehtävän?
7. Onko kuntouttava työtoiminta Aktiivissa kohentanut työkyntöisyyttäsi? Miten?
8. Miten olet itse saanut vaikuttaa suunnitelmiisi kuntouttavasta työtoiminnasta?
9. Mikä tekee Aktiivista viihtyisän paikan olla kuntouttavassa työtoiminnassa?
10. Mitkä ovat tulevaisuuden suunnitelmasi ja tavoitteesi? (Missä näet itsesi viiden vuoden päästä?)
11. Muuta?



Ryhmähaastattelun tueksi

Ikä:

Sukupuoli:

Koulutus:

Työkokemus:

Työtä rajoittavat tekijät:

Työttömyyden kesto (noin):

Kuntouttavassa oloaika: Työvalmennuskeskus Aktiivissa _____

Muulla _____

Polku Aktiiviin:

Muuta:

Haastateltavien taustatiedot

H1	mies	39 vuotta	2 vuotta
H2	mies	48 vuotta	
H3	mies	57 vuotta	20 vuotta
H4	nainen	44 vuotta	10 vuotta
H5	nainen	45 vuotta	20 vuotta
H6	mies	43 vuotta	2 vuotta
H7	mies	46 vuotta	14 vuotta
H8	mies	48 vuotta	10 vuotta
H9	mies	37 vuotta	4 vuotta
H10	mies	33 vuotta	5 vuotta
H11	mies	51 vuotta	4 vuotta
H12	mies	51 vuotta	3,5 vuotta
H13	nainen	55 vuotta	1,5 vuotta
H14	mies	51 vuotta	6 kuukautta

2 ryhmähaastattelua, N = 14

11 kysymystä

mustalla asiakkaiden vastaukset

punaisella kenttätyöntekijöiden vastaukset

1. Mitä odotit/odotat kuntouttavalta työtoiminnalta Työvalmennuskeskus Aktiivissa?

- Ei odotuksia (H6, H5)
- Odotettiin seuraa (H8, H14)
- Sisältöä päiviin (H14, H12)
- 9 euroa on aina kotiinpäin (H4, H10)
- Päivä kuluu aina paremmin
- Tuo oikeesti sisältöä päivään (H10)
- Tulin toista kertaa. On työn arjessa mukana. Sisältöä päiviin. On hyvä olo työpäivän jälkeen. (H10)
- Oli ennakkoluuloja. Kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana ennakkoluulot on karisseet. (H14)
- Saisi kiertää Aktiivissa talon eri pisteissä, niin olisi oppia tulevaisuuden varalle. (H1)
- Varastopuoli kiinnostaa (H1)
- Perehdytyskierron (H3)

- On siinä iässä ettei enää työelämä kutsu. "Tuskinpa" (52 vee) (H12)
- Työkaverit tsemppaa (H10)
- Ei moittimista. Työnjohtajista ja opastajista on pelkkää positiivista sanottavaa. Asiasta sanotaan. (H10, H14)
- Työkaverit tsemppaa (H10)

- **Asiakkailla ei ole ajatusta tulevaisuudestaan**
- **Ei nähdä Kutyn tarkoitusta, ei koeta siltana eteenpäin**
- **Eletään vain päivä kerrallaan**

LIITE 6b

2. Miltä osin odotuksesi ovat toteutuneet ja olisiko jonkun asian pitänyt olla toisin?
 - Töitä saisi olla enemmän. Välillä on liikaa istumista. (H1, H4, H6)
 - Tasapuolisesti töiden jakamista. Joku toinen saa töitä enemmän tehtäväkseen kun joku toinen (H1, H4, H6)
 - Odotti vanhaan tilaan pääsyä. Yllättyi hallista. Vanhassa tilassa enemmän pitsin nypläystä. Hallissa on työtä enemmän. Työllisempää. (H10)
 - 6 vuotta sitten korkolaput tehtiin kovassa melussa rimppauskoneitten vieressä, nyt hiljaisempi työskentelytila (H8)

- Oma tuote, korvaavaa työtä, kun alihankinnassa hiljaista. Korut, linnunpöntöt, saviruukut, mattoja, kasseja, painatusta, tilaustöitä ja entisöintiä
- Elämän hallinnan tukeminen tarpeellista. Sen sisällyttäminen kuntouttavaan työtoimintaan.
- Teemaviikkoja tai päiviä. Vierailevia puhujia: velkaneuvonta, martat, terveydenhuolto, sossut, kela ym.

3. Mitä parannuksia mielestäsi tarvitaan Työvalmennuskeskus Aktiivin kuntouttavan työtoiminnan jaksolle?
 - Töitä enemmän (H6, H14)
 - vaihtelu virkistää (H1, H4, H5, H10,)
 - Kierrättää työntekijöitä eri töissä. Ei tylsisty. (H4, H10, H14)
 - Ei samaa työtä aina samalle. Opettaa työt mahdollisimman monelle. (H1 ja H6)
 - Tutustumiskäyntejä yrityksiin, oppilaitoksiin ym. Käyntejä voitaisiin tehdä hiljaisina aikoina, kun töitä on vähemmän. Käynnit piristäisivät. (H6)
 - Kaikki eivät ole suvaitsevaisia. Nauramista kehitysvammaisille. (H14)

LIITE 6c

- Imagon nosto. Kaverit naureskelevat/ihmettelevät työskentelyä kehitysvammaisten kanssa (H10)
 - Yhdistää Faktian ja Aktiivin toimintaa. Aktiivissa ollessaan saisi suorittaa Faktiassa jotakin. Jonkin tutkinnon, osatutkinnon. (H6)
 - Työturvallisuuden parantaminen (H8, H9, H10, H14)
- Hyvinkäällä tutustumisen arvoinen KUTY
- Olemassa tietokoneohjelma (käytössä Hyvinkäällä) kuntouttavaa varten. Vaikeuttavuuden arviointia
- Työturvallisuuskoulutusta mahdollisuus saada Jarno Pohjanoksalta. Sekä Aktiivin ohjaavalle henkilökunnalle ja työtoimintalaisille.
4. Missä olisit, jos et olisi aloittanut kuntouttavaa työtoimintaa Aktiivissa?
- Kotona (H2, H3, H4, H5, H8, H11, H13)
 - Odottamassa kurssin alkua (H10)
 - Aloittanut jossain muualla (H1, H6, H9, H12, H14)
 - Omissa töissä (metsässä, pellolla, kaupankäyntiä) (H8)
 - Ehdotettu nuorten työpajaa, ei halunnut mennä (H6)
- Oli tuttuja, niin halusin välttämättä Aktiiviin (H3)
 - Hain palkkatöitä, annettiin ymmärtää, että on liian vanha (H12)
 - TE-toimistossa otettiin asia puheeksi. Pysyisi rytmi, kun on jossain. (H1)
- Ohjaus kuntouttavan paikkoihin kunnossa
- Paikoissa on vaihtoehtoja
- Pullonkaula on etenemisessä, mitä kuntouttavan jälkeen

LIITE 6d

5. Olisitko halunnut muualle kuntouttavaan työtoimintaan? Minne? Miksi et päässyt muualle?
- Veteraaniapu täynnä (H10)
 - Niittyvilla täynnä (H10)
 - Aloittanut muualla, mutta jättänyt kesken, jonka jälkeen ehdotettu Aktiivia (H1, H6)
 - TE-toimiston toiminta on kiristynyt. Välillä menee uhkailuksi. Muutamat saa olla miten vaan. Toisia pakotetaan toimenpiteisiin. Juopot saa olla. Asiat oli paremmin kun oli TE-virkailijan kanssa kaksin. Karensilla uhaataan. Mennyt rumemmaksi. (H14)
 - Kiinnostusta kauppakassitoimintaan, ehdottanut sitä te-toimistossa (H1)
 - Toisissa paikoissa kuntouttavan työtoiminnan ihmisiltä odotetaan samaa työpanosta kuin palkatuilta. Ei ole mitään järkeä odotuksissa. (H6)
- Kuntouttavalla työtoiminnalla ei sijaisteta eikä korvata ketään
- Ei ymmärrystä, että työmarkkinatuki on muuttunut vastikkeelliseksi (lain muutos 2010 vuoden alusta)
- Kuntouttavassa työtoiminnassa tulisi olla palkkatuki porkkanana. Painottaa palkkatuen mahdollisuutta (jos se on) ja oman työpanoksen merkitystä sen saamiseksi.
6. Millaiset työtehtävät ovat olleet sopivia ja onko jotain töitä joita toivoisit Aktiivissa tehtävän tai ei tehtävän?
- Kaikki työ sopii. Sekalainen työ pitää mielen virkeänä. (H1, H2, H3, H4, H5, H6, H12)
 - Työt on sopivan simppeleitä. (H10)
 - Tarkkaavaisuutta vaaditaan. (H14)
 - Aika menee nopeammin, kun on tekemistä. (H9)
 - Oma tuote (H10, H8, H14)
 - Hyppyryhmä mahdollinen.
 - Kuumailmapuhallin työ ei kiinnosta. (H8)

- Oma tuote
- Kehittämiskeskuksesta ideointi apua (Timo Lindvall)
- Wahren opistosta käsillä tekemiseen opetusta
- Pääsisikö jollekin isolle firmalle alihankkijaksi? Esimerkiksi lavojen tekemistä
- Riippukeinu, saviruukut, entisöinti, linnunpöntöt, korut, korit, tilaustyöt
- Kierrätysmyymälä keskustampaan, kahvila myymälän yhteyteen
- Toripöytä kerran viikossa, omien tuotteiden myyntiä -> näkyvyyttä lisää

7. Onko kuntouttava työtoiminta Aktiivissa kohentanut työkyntoisuuttasi? Miten?

- Kyllä. Muuten ei tulisi herättyä 7.00. (H3)
 - Virkeämpi mieli on kun on töissä ja on juttuseuraa. (H1, H12)
 - Sosiaalista kanssakäymistä.
 - Kanssakäymistä saisi olla enemmän. Ei viitsi seinälle puhua. Työpiste on yksinäinen. (H6)
 - Työnkierto auttaisi (H6)
 - Ihan kiva on käydä. (H12)
 - Mieliala on kohentunut. (H10)
 - Kouluarvosana 7-8. (H10)
 - Tuntuu hyvältä mennä kotiin muiden muassa. Ei haittaa vaikka on vaan 4h päivä. (H8)
 - Antaa arkeen sisältöä. On tunne siitä että on tehnyt jotakin. (H10)
- Asiakkaiden kokemus ja näkemys omasta työkykyisyydestä on vinoutunut. On ajatus työkyvystä vanhaan työhön. Johonkin mitä ei ole enää olemassa.
 - Ei ymmärrystä nykypäivän työelämän vaatimuksista
 - Kuntouttavan työtoiminnan tulisi olla asenteiden muokkausta ja uudelleen arvioimista

8. Miten olet itse saanut vaikuttaa suunnitelmiisi kuntouttavasta työtoiminnasta?

- Oli valinnan varaa paikoista mihin mennään. (H1, H6)
- Kun halusi lopettaa toisessa paikassa oli heti tarjolla seuraavaa (H1, H6)
- Aktiivin sisällä on saanut vaikuttaa (H10, H14)
- Niitä töitä saa tehdä mitä haluaa (H10, H14)

- Aktiivia ei nähdä siltana eteenpäin

- Muutosta työotteeseen kts 9

- Alusta asti selvillä mihin Aktiivin jälkeen?

- Aktiivi siltana kohti jotakin parempaa

9. Mikä tekee Aktiivista viihtyisän paikan olla kuntouttavassa työtoiminnassa?

- Suhtaudutaan avoimesti ja tasapuolisesti kaikkiin tulijoihin (H12)
- Kuunnellaan kaikkia (H12)
- On lämmin. Saa olla sisätöissä. (H8)
- Ei ole henkistä painetta. Hommat teet, niin kaikki ok. (H14)
- Hyvä porukka (H14)
- Työystävät (H10)
- Juttua riittää (H10)
- Hyvä henki (H10, H14)
- Aika kuluu hyvin (H10)
- Ei tarvi jännittää tänne tulemistä (H14)
- Työt vaihtuvat aina välillä (H14)
- Tilaa riittävästi ei visuaalisesti parannettavaa (H4)

• Syvä haava jäänyt irtisanomisista, työkaveri tehnyt itsemurhan (H12)

• Radio ei kuulu (H12)

LIITE 6g

- Suuri yllätys se, että tilojen ulkonäöllä ei merkitystä viihtyisyyden kannalta
- Ohjaavan henkilökunnan näkemys se, että halli on kamala
- Vertaistuen merkitys on suuri

10. Mitkä ovat tulevaisuuden suunnitelmasi ja tavoitteesi? (Missä näet itsesi viiden vuoden päästä?)

- Toivottavasti vakituisessa työsuhteessa. Varastossa trukin kuljettajana. (H1)
 - Ei tässä kylässä (H6)
 - Hienossa omakotitalossa lottovoiton saaneena (H5)
 - Pysyis terveenä (H12)
 - Lottovoitto tai rikas ja rakas muija (H14)
 - Mahdollisesti koulunpenkille, kun ei koulutusta ole (H9)
 - Maalarintyöt on tehty (H9)
 - Asbestinpurku. Osuuskunnalla tai toiminimellä (H10)
 - Eläkeputki 55v töihin. Aktiiviin jos vielä pääsis palkkatuelle. (H13)
- Työotteen tulisi olla tulevaisuus suuntautunut
 - Aikaperiodi kolmesta kuukaudesta vuodeksi. Aktivoinnissa suunnitelmat vuodeksi. Sisällytetty esim. yhteishaut.
 - Kutyä sellaisiin paikkoihin joissa palkkatukimahdollisuus
 - Suunnitelmallisuus
 - Tulevaisuus viikoittain esillä
 - TE -toimisto käynnistä alkaen toiminta strukturoitua

11. Muuta?

- mahdollisimman halvalla vesihelmeen uimaan esim. kerran viikossa työpäivän päätteeksi (H1)
 - Tyytyväisyyttä (H10)
 - Joku koki arvostusta, kun pyydettiin tähän haastatteluun (H10)
- Ruoka
 - Jos jotakin, niin ilmaiseksi. Kahdenkin euron käyttö on kiven takana

 Forsso

Kuntoutuksen työtoiminnan asiakaslähtöinen kehittäminen

Forssan kaupungin Työvalmennuskeskus Aktiivissa
Suvi Aaltonen ja Sanja Tuomola

 Forsso

Tausta

- Sosionomi (YAMK) opintojen oppinnyt työ
- Ajatus 2010 syksyistä -> kasvaneet passiivimaksut
- Näemme työn osana Forssan kaupungin ponnisteluja työttömyyden lannistamiseksi
- Asiakaslähtöisyys osa perusturvan strategiaa
- Esa Sinisalo myöntänyt tutkimusluvan

Aaltonen & Tuomola 9.1.2012

 Forsso

BIKVA -arviointimalli

11 Kuntoutuksen arviointimalli



Kuva: Kuntoutuksen arviointimalli

Aaltonen & Tuomola 9.1.2012

 Forsso

Haastattelut

- 2 ryhmähaastattelua N = 14
- Toisessa haastattelussa 8, toisessa 6
- 11 kysymystä
- Avoin keskustelu, ei nauhoitusta, Suvi Aaltonen haastatteli
- Yhden haastattelun kesto n. 1,5h
- Haastattelujen yleinen ilmapiiri positiivinen ja keskusteleva

Aaltonen & Tuomola 9.1.2012

 Forsso

SAT -palaveri

- Torstaina 16.2
- Läsnä aikuisosastotyöstä Seija Mustajärvi ja Merja Koski, Piia Kukkamo-Lindström sekä Aaltonen & Tuomola
- Asiakkaille esitetyt kysymykset käytiin läpi vastauksineen ja kuntoutuksen asiantuntijoilta pyydettiin kommentteja
- Palaveri oli antoisa.

Aaltonen & Tuomola 9.1.2012

 Forsso

Keskeiset tulokset: asiakkaat 1/2

- Odotuksia ei osata pokea sanoiksi
- Työtoiminta antaa sisältöä päiviin, tukee elämän hallintaa toimii kiinnipitäjänä arjessa
- Työn määrä liian vaihtelevaa
- Työtehtävät sopivan erillaisia ja simpeleitä
- Tutustumiskäynnin ja tutkinnon suorittaminen
- Työturvallisuus

Aaltonen & Tuomola 9.1.2012

 Forsso

Keskeiset tulokset: asiakkaat 2/2

- Työn ja työntekijöiden kierrättäminen ei toimi läliä hetkellä
- Me-henki todella suuressa merkityksessä
- Kuntouttavaan pääsee, jos haluaa ja paikan voi vaihtaa halutessa sujuvasti
- Toimintaan muualla liittyy hyväksikäyttöä ja lainvastaisuutta
- Aktiivointien koetaan kiristyneen
- Lisäedut: uiminen

Kalminen & Tuomola 9.3.2012

 Forsso

Keskeiset tulokset SAT -palaveri 1/2

- Ohjaus kuntouttavaan toimii
- Kuntouttavasta eteneminen ei toimi
- Elämänhallinta isommaksi osaksi KUTYä
- Työote tulevaisuussuuntautuneeksi
- Tukien vastikkeellisuuden julkutuominen
- Asennetta ja realismia
- Hyväkäyttöä ei tule sallia, vaativimmat työt tehtävät, mikäli palkkatukipaikka löytyy
- Vertaistuki

Kalminen & Tuomola 9.3.2012

 Forsso

Keskeiset tulokset SAT -palaveri 2/2

- Vaihtelevaan työtilanteeseen vastaaminen
 - Oma tuote (riippukeinu, korut, saviruukut ym.)
 - Apua Kehittämiskeskuksesta
 - Toripöytä
 - Kierätysemymälän esjennin muuttaminen
- Lisäedut
 - Uiminen, ilmaista
 - Ruokailu, ilmaista

Kalminen & Tuomola 9.3.2012

 Forsso

Johtotiimi

- Terveystarkastusten säännöllinen tekeminen -> yhteistyön lisääminen FSTKY:n kanssa
- Omaksi tuotteeksi muovikorit, myyminen onnistuu torilla
- Rukon testamentti metsän hyödyntäminen
 - Kakkalaatikot
 - Roppi
 - Jätin kyntäät
 - Pehmeileit

Kalminen & Tuomola 9.3.2012

 Forsso

Mitä nyt?

- Opinnäytetyö valmis 29.3, esitysilaisuus 12.4 Turussa
- Aktiivissa kiinnitetään työkierrättämiseen ja työturvallisuuteen erityistä huomiota
- Tulevaisuussuuntautuneisuus, realismi ja asennemuokkaus työotteena vaatii isomman purekelun -> kehittämisspäivä
- Työvalmentaja

Kalminen & Tuomola 9.3.2012

 Forsso

MITÄ SANOO TOIMIKUNTA?

Kalminen & Tuomola 9.3.2012