

Kuntouttava työtoiminta etävalmennuksena

LAB-ammattikorkeakoulu

Sosionomi YAMK, Sosiaali- ja terveystieteiden digitalisaatio ja liiketoimintaosaaminen

Kevät 2021

Päivi Selin

Tiivistelmä

Tekijä(t) Selin, Päivi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, YAMK	Valmistumisaika Kevät 2021
	Sivumäärä 42	
Työn nimi Kuntouttava työtoiminta etävalmennuksena		
Tutkinto Sosionomi Yamk, Sosiaali- ja terveystieteiden digitalisaatio ja liiketoimintaosaaminen		
Toimeksiantajan nimi, titteli ja organisaatio Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä		
Tiivistelmä <p>Opinnäytetyö toteutettiin soveltavana tutkimuksena. Tutkimuksessa on laadullinen lähestymistapa, jossa menetelmänä on teemahaastattelu. Tutkimukseen haastateltiin viittä keväällä 2020 kuntouttavassa työtoiminnassa ollutta asiakasta, jotka osallistuivat etävalmennuksena toteutettuun kuntouttavaan työtoimintaan. Opinnäytetyön toimeksiantajana toimi Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, ja siellä Arjen tuen ja osallisuuden palvelut.</p> <p>Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa asiakkaiden näkökulmasta uutta tietoa, jonka avulla kuntouttavan työtoiminnan etävalmennusta voidaan kehittää tulevaisuudessa vastaamaan paremmin asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Tulosten perusteella laadittiin kuntouttavan työtoiminnan kehittämisehdotus Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle.</p> <p>Tulosten perusteella etävalmennuksena toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan avulla on mahdollista järjestää asiakkaille yksilöllisempää valmennusta. Yhdistämällä paikan päällä tapahtuva ja etävalmennus hybridimalliksi saadaan molempien valmennustapojen parhaat puolet käyttöön.</p>		
Asiasanat digitalisaatio, etävalmennus, kuntouttava työtoiminta, asiakaskokemus		

Abstract

Author(s) Selin, Päivi	Type of Publication Thesis, UAS	Published 2021
	Number of Pages 42	
Title of Publication Remote coaching in rehabilitative work		
Name of Degree Master's degree programme in Social and Health Care Digitalisation and Business Competence		
Name, title and organization of the client Päijät-Häme Welfare Association		
Abstract <p>The thesis was completed as applied research. The research has a qualitative approach and thematic interview was used as method. Interviews were taken from five answerers who participated in rehabilitative work as remote coaching in the spring 2020. The thesis was commissioned by Päijät-Häme Welfare Association and more specifically Everyday Support and Participation Services.</p> <p>The purpose of this study was to provide new information, that helps to develop rehabilitative work as remote coaching in the future to answer better in the individual needs of customers. Development proposal which is based on the results of this study will be delivered to Päijät-Häme Welfare Association.</p> <p>According to the results of this research rehabilitative work as remote coaching gives more options for personal coaching. Combining present and remote coaching as hybrid model enables to take advantage of both coaching methods.</p>		
Keywords digitalisation, remote coaching, rehabilitative work, customer experience		

Sisällys

1	Johdanto.....	3
2	Tarkoitus ja tavoite.....	5
3	Toimeksiantaja ja lähtötilanteen kuvaus.....	6
3.1	Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä.....	6
3.2	Palveluiden uudelleen järjestämistä vuonna 2021	7
4	Tietoperusta kuntouttavan työtoiminnan etävalmennuksen kehittämiseksi.....	9
4.1	Kuntouttava työtoiminta	9
4.2	Digitalisaatio	11
4.2.1	Digitalisaation määritelmä.....	11
4.2.2	Digitalisaatio sosiaali- ja terveysalalla.....	11
4.3	Etäkuntoutus.....	12
4.4	Asiakaskokemus.....	13
4.5	Digitaalinen asiakaskokemus.....	15
5	Menetelmä ja toteutus.....	17
5.1	Teemahaastattelu	17
5.2	Opinnäytetyön aikataulu	18
5.3	Aineiston keruu.....	18
5.4	Aineiston käsittely ja analyysi	20
6	Tulokset.....	22
6.1	Asenteet kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan.....	22
6.2	Motivaatio	23
6.3	Digiosaaminen.....	23
6.4	Toiminnan sisältö.....	24
6.5	Valmennussuhde.....	26
6.6	Hyöty	27
7	Yhteenveto	30
8	Kehittämissuositus kuntouttavan työtoiminnan etävalmennuksen toteuttamiseksi	34
9	pohdinta ja arviointi.....	36
10	Luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelu	38
	Lähteet	39

Liitteet

Liite 1. Tutkimuslupa

Liite 2. Suostumuslomake

Liite 3. Teemahaastattelurunko

Liite 4. Teemataulukko

1 Johdanto

Kevään 2020 aikana maailmanlaajuinen koronapandemia muutti nopeasti työntekemisen tapoja. Marinin hallitus antoi etätyösuosituksen ja työntekijät joutuivat omaksumaan nopeasti uusi tapoja tehdä työtä ja oppimaan uusia menetelmiä. Koronapandemia vaikutti keväällä 2020 myös kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen valtakunnallisesti. Maaliskuussa 2020 kuntouttava työtoiminta suljettiin Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella kuten koko maassa Marinin hallituksen ohjeiden mukaan ja asiakkaat jäivät tauolle toiminnasta. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön keväällä 2020 antaman ohjeen mukaan kuntien on myös poikkeustilassa turvattava asiakkaiden tarvitsemat sosiaali- ja terveydenhuollon palvelut yksilöllisten tarpeiden mukaan (STM 2020). Palveluja ei koronavirusepidemian perusteella saanut rajoittaa enempää kuin on välttämätöntä. Tarvittaessa palvelut oli järjestettävä esimerkiksi etäyhteyksien avulla. (ETENE 2020.)

Koronapandemia ja siitä johtuvat rajoitustoimet ovat vaikuttaneet kaikkien sosiaalisiin suhteisiin, päivittäisen elämän rakenteisiin ja arjen toimiin. Lukuisat kohtaamiset ovat vähentyneet, kun voimaan tulivat matkustuskiellot ja suositukset välttää joukkoliikenteen käyttämistä. Samaan aikaan suljettiin kulttuuri- ja liikuntapalveluja, sekä kahviloita ja ravintoloita. Rajuimmin muutokset ovat vaikuttaneet työelämän ja opintojen ulkopuolella olevien elämään. Pandemian rajoittamiseen liittyvien suositusten ja kieltojen tarkoituksena on ollut ihmisten fyysinen erillään pysyminen, joka on vähentänyt yhdessäoloa dramaattisesti. Muutokset ovat vaikeuttaneet huomattavasti ihmisten arkea, millä on pitkäkestoisia vaikutuksia tulevaisuuteen. (Valtioneuvosto 2020.)

Joidenkin asiakkaiden pärjäämisestä kotona yksin ilman säännöllistä kontaktia ulkomaailmaan herätti huolta. Alettiin pohtia vaihtoehtoisia tapoja järjestää kuntouttavaa työtoimintaa. Koska fyysiset tapaamiset ja liikkuminen julkisilla kulkuneuvoilla olivat riskejä, vaihtoehtona oli järjestää kuntouttavaa työtoimintaa etävalmennuksena. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella kuntouttavan työtoiminnan toteuttaminen on jakaantunut monelle eri järjestäjälle, jotka toteuttavat kuntouttavaa työtoimintaa itsenäisesti. Kuntouttavan työtoiminnan toteuttaminen etävalmennuksena alkoi samanaikaisesti useassa paikassa, eikä sen järjestämiseen ollut olemassa valmista mallia. Kuntouttavaa työtoimintaa ei ole aiemmin toteutettu etävalmennuksena Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän alueella.

Tutkimuksessa oli laadullinen lähestymistapa, jossa menetelmänä oli teemahaastattelu. Tutkimukseen haastateltiin viittä keväällä 2020 kuntouttavassa työtoiminnassa ollutta asiakasta, jotka osallistuivat etävalmennuksena toteutettuun kuntouttavaan työtoimintaan. Tutkimuksen tarkoituksena oli tuottaa asiakkaiden näkökulmasta uutta tietoa, jonka avulla kuntouttavan työtoiminnan etävalmennusta voidaan kehittää vastaamaan paremmin

asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin. Tutkimuksen tavoitteena oli kerätä tietoa siitä, miten asenteet, motivaatio, koettu digiosaaminen, käytetyt ohjelmistot, toiminnan sisältö ja valmennussuhde ovat vaikuttaneet osallistujien asiakaskokemukseen ja etävalmennuksesta saatuun hyötyyn.

Tutkimustulosten perusteella digitaaliset ja monikanavaiset palvelut kuntouttavassa työtoiminnassa antavat asiakkaille enemmän osallistumismahdollisuuksia. Digitaaliset osallistumiskanavat mahdollistavat paremmin asiakkaiden osallistumisen omien valmiuksien ja tarpeiden mukaan. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla voi olla fyysisten tai psyykkisten syiden vuoksi ajoittain vaikeuksia poistua kotoaan, jolloin osallistuminen paikan päällä toteutettuun valmennukseen ei onnistu. Lisäksi kuntoutumisen tarpeet ovat yksilöllisiä, jolloin kaikille samanlaisena suunnattu toiminta ei vastaa asiakkaiden henkilökohtaisiin tarpeisiin. Etävalmennuksena toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan avulla on mahdollista järjestää asiakkaille yksilöllisempää valmennusta, jolla pystytään paremmin vaikuttamaan asiakkaan tilanteeseen. Yhdistämällä paikan päällä tapahtuva ja etävalmennus hybridimalliksi saadaan molempien valmennustapojen parhaat puolet käyttöön.

2 Tarkoitus ja tavoite

Tämän opinnäytetyön toteuttamistapa on soveltava tutkimus. Tutkimuksessa on laadullinen lähestymistapa, jossa menetelmänä on teemahaastattelu. Tutkimukseen haastateltiin viittä keväällä 2020 kuntouttavassa työtoiminnassa ollutta asiakasta, jotka osallistuivat etävalmennuksena toteutettuun kuntouttavaan työtoimintaan.

Tutkimuksen tarkoituksena on tuottaa asiakkaiden näkökulmasta uutta tietoa, jonka avulla kuntouttavan työtoiminnan etävalmennusta voidaan kehittää tulevaisuudessa vastaamaan paremmin asiakkaiden yksilöllisiin tarpeisiin.

Tutkimuskysymyksenä on, miten asenteet, motivaatio, koettu digiosaaminen, käytetyt ohjelmistot, toiminnan sisältö ja valmennussuhde ovat vaikuttaneet osallistujien asiakaskokemukseen ja etävalmennuksesta saatuun hyötyyn. Tutkimuksen tavoitteena on saada vastauksia näihin kysymyksiin.

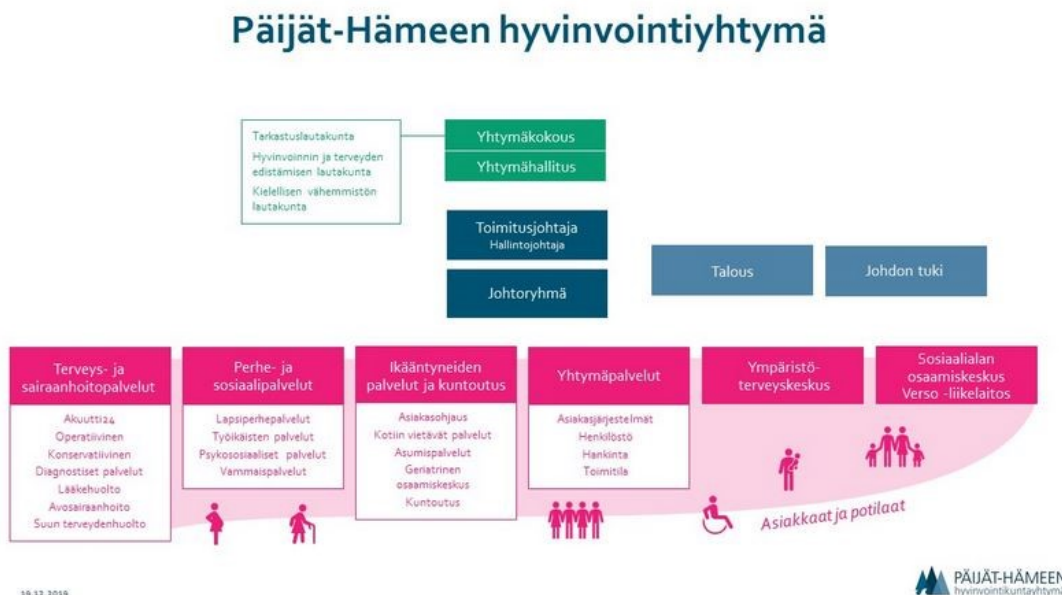
Tutkimustulosten perusteella tehdään kehittämissuositus kuntouttavan työtoiminnan etävalmennuksen toteuttamiseksi. Kehittämissuositus luovutetaan Päijät-Hämeen Hyvinvointiyhtymälle, joka on tutkimuksen toimeksiantaja.

3 Toimeksiantaja ja lähtötilanteen kuvaus

3.1 Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Opinnäytetyön toimeksiantajana on Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuuden palvelut. Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä tuottaa sosiaali- ja terveystalouden palveluja sekä ympäristöterveyden palveluja 212 000 Päijät-Hämeen asukkaalle. Yhtymä vastaa kymmenen kunnan sosiaali- ja terveystaloudesta. Kunnat ovat Asikkala, Hartola, Hollola, Iitti, Kärkölä, Lahti, Myrskylä, Orimattila, Padasjoki ja Pukkila. Lisäksi yhtymä tuottaa päivystyksen ja erikoissairaanhoidon palvelut Heinolalle ja Sysmälle. Työntekijöitä Yhtymässä on noin 7000. (Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä 2017.)

Työikäisten palvelut ovat osa perhe- ja sosiaalipalveluja. Siihen kuuluvat asiakasohjaus ja taloudellinen tuki sekä sosiaalinen kuntoutus ja osallisuus. Sosiaalisen kuntoutuksen ja osallisuuden palvelut jakaantuvat asumisen tuen sekä arjen tuen- ja työelämäosallisuuden palveluihin, johon myös kuntouttava työtoiminta kuuluu.



Kuva 1. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä

Yhtymä korostaa vuonna 2017 laaditussa strategiassaan ja arvoissaan Päijät-Hämeen elinvoimaa ja asukkaiden etua. Tavoitteena on kääntää konkreettisten toimenpiteiden avulla väestön terveyskehitystä, toimintakykyä ja maakunnan elinvoimaa parempaan suuntaan. Strategia sisältää viisi kehityskärkeä, jotka ovat; Vahva järjestäjä, Koko elämä kotona, Helppo asiointi, Kilpailukykyinen tuotanto ja Vetovoimainen työnantaja. Tärkeänä keinona tuottavuuden ja sujuvien palvelujen saavuttamisessa ovat erilaiset digitaaliset ratkaisut. (Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä 2020.)

Strategian ytimessä on uuden palvelumallin käyttöönotto, jonka avulla halutaan tehdä asukkaiden asioinnista mahdollisimman helppoa ja sujuvaa. Uudessa palvelumallissa asukas saa yhdestä paikasta neuvonnan ja ohjauksen kaikkiin Sote-palveluihin. Tätä varten on perustettu Asiakasohjaus- ja neuvonta Polku, joka toimii monikanavaisesti. Asiakas voi ottaa yhteyttä Polkuun soittamalla, Chatin välityksellä tai käymällä paikan päällä. (Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä 2020.)

Vuonna 2019 valmistui nykytilan analyysiin perustuva muutosohjelma, jolla vastataan strategian tavoitteeseen olla vahva järjestäjä. Sen avulla luodaan asukkaiden palvelutarvetta vastaava, kustannustehokas ja vaikuttava palvelutuotanto. Muutosohjelma on jaettu neljään toimenpideohjelmaan. Siinä kehitetään johtamista, kuntien ja hyvinvointiyhtymän yhteistyötä sekä palvelujen rakennetta ja tuotantoa. (Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä 2019.)

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymään on valmistunut vuoden 2021 alussa digistrategia. Digistrategian mukaan tulevaisuudessa merkittävään osaan Päijät-Hämäläisten sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen tarpeesta vastataan kustannustehokkailla digipalveluilla. Digistrategialla on laadittu tiekartta, joka sisältää lähes 200 toimenpidettä digitaalisuuden kehittämiseksi. Digistrategian tavoitteena on saada sosiaali- ja terveydenhuollon digipalveluja enemmän asiakkaiden ja ammattilaisten käyttöön. Tulevaisuudessa digitaalisesta palvelukanavasta tulee keskeinen asiointikeino valtaosalle sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkaista. (Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä 2021.)

3.2 Palveluiden uudelleen järjestämistä vuonna 2021

Koronaviruksen aiheuttaman poikkeustilan vuoksi palveluita jouduttiin järjestämään uudella tavalla kunnissa ja järjestöissä keväällä 2020. Järjestöissä perustettiin matalan kynnyksen palveluiden tilalle virtuaalikohtaamispaikkoja, verkkoryhmiä ja puhelinrinkejä. Etäpalveluiden avulla on pystytty pitämään yhteys asiakkaisiin, lievittämään yksinäisyyttä, tarjoamaan tekemistä sekä auttamaan arkirutiinien ylläpidossa poikkeustilan aikana.

Parhaiten sähköisillä palveluilla on tavoitettu vakituisia asiakkaita, jotka osaavat toimia verkkoympäristössä ja joilla on tarvittavat laitteen sekä osaamisen puute, sekä vaikeat elämäntilanteet sulkivat asiakkaita palvelujen ulkopuolelle. Vakavammista päihde- ja mielenterveysongelmista kärsiville etäpalveluna tarjottu psyykkinen tuki oli usein riittämätöntä. Kasvokkaisten palvelujen korvaaminen sähköisillä tukimuodoilla on vaikeaa erityisesti haavoittuvimmassa asemassa oleville asiakkaille. Matalan kynnyksen lähipalvelut ovat monille tärkeitä elämän perustarpeiden tyydyttämisen kannalta. Asiakkailta puuttuvat usein sähköisten tukimuotojen hyödyntämisen vaatimat laitteet ja osaaminen. Palvelujen kehittäminen järjestöissä edellyttää ymmärrystä asiakkaiden tarpeista, ongelmista, valmiuksista ja sähköisten palvelujen käyttämisen esteistä. (Jurvansuu ym. 2020, 1.)

Kuntoutussäätiö aloitti yhteistyössä usean järjestön kanssa Työ- ja päiväaikaisen toiminnan Digiloikka-hankkeen 2020 ajalla 1.6.-31.12.2020. Hanke kehitti kuntouttavan työtoiminnan, vammaisten henkilöiden työtoiminnan ja päiväaikaisten toimintojen etänä toteutettavia palveluita ja niissä tarvittavia valmiuksia, sekä kohderyhmän digiosallisuutta. Hankkeen tavoitteena oli kartoittaa hyvät käytännöt ja uudet mahdollisuudet toteuttaa tietoturvallisia etätoimintoja, niin että myös kaikkein haavoittuvammassa asemassa olevat voivat niitä hyödyntää. Kuntoutussäätiön mukaan toimintojen käyttöönotossa tarvitaan palveluiden koordinoimista, ideointia ja uusien toimintamallien kokeilua, sekä henkilöstön koulutusta. (Kuntoutussäätiö 2020.)

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän alueella alkoi keväällä 2020 kuntouttavan työtoiminnan etävalmennus, jota jatkettiin syksyyn saakka. Kuntouttavaa työtoimintaa järjestetään kuntien omilla työpajoilla, sekä kuntouttavan työtoiminnan palveluntuottajilla usean järjestäjän toimesta. Kuntouttavaa työtoimintaa ei ole aiemmin järjestetty etävalmennuksena, eikä siihen ollut olemassa valmiita toimintamalleja. Kuntouttavan työtoiminnan järjestäjät saivat vapaasti toteuttaa etävalmennusta omilla ja joutuivat kehittämään etävalmennukseen nopeasti uusia tapoja.

4 Tietoperusta kuntouttavan työtoiminnan etävalmennuksen kehittämiseksi

4.1 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on lakiin perustuvaa sosiaalihuoltolain mukaista sosiaalipalvelua, sekä työttömyysturvalain mukaista työllistymistä edistävää palvelua. Vastuu palvelun järjestämisestä kuuluu kunnalle, jolla on mahdollisuus järjestää kuntouttavaa työtoimintaa haluamallaan tavalla. Kunta voi järjestää palvelua itse tai ostaa palvelun muualta. Kuntouttavaa työtoimintaa ei kuitenkaan voi järjestää yrityksissä, vaan palvelun tuottaja voi olla rekisteröity säätiö tai yhdistys, valtion virasto tai rekisteröity uskonnollinen yhdistys. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 6 §.)

Kuntouttavan työtoiminnan lain keskeisenä ajatuksena on tiivis yhteistyö kunnan, Te-palveluiden ja asiakkaan kesken. Lain mukaan asiakkaalle tarjotaan aktivointisuunnitelmassa yksilöllisesti hänen tarvitsemiaan palveluita, joista yksi on kuntouttava työtoiminta. Lakia sovelletaan niihin työttömiin henkilöihin, jotka saavat joko työmarkkina- tai toimeentulotukea työttömyyden perusteella. Kuntouttava työtoiminta on tarkoitettu henkilöille, jotka eivät työ- ja toimintakyvyn asettamien rajoitusten vuoksi kykene osallistumaan työhön tai julkisiin työvoimapalveluihin. (STM 2021.)

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on henkilön elämänhallinnan parantaminen ja työllistymisedellytyksien luominen. Tämän vuoksi kuntouttavaa työtoimintaa tulisi järjestää asiakkaille yksilöllisesti näiden työ- ja toimintakyky huomioiden. Kuntouttavan työtoiminnan tulisi olla mielekästä, sekä riittävän vaativaa, niin että se kehittää asiakkaan taitoja ja työelämävalmiuksia. Asiakkaalla voi kuntouttavan työtoiminnan rinnalla olla myös muita sosiaali- ja terveyspalveluja. Kuntouttavan työtoiminnan kesto on 3-24 kk asiakkaan tarpeen mukaan. Kuntouttavan työtoiminnan päättyessä arvioidaan asiakkaan tilannetta ja tehdään jatkosuunnitelmia. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 9 §, 13-15 §.)

Tärkeänä tavoitteena kuntouttavassa työtoiminnassa on asiakkaan voimaantuminen. Kuntouttavan työtoiminnan prosessiin sisältyy paljon vuorovaikutustilanteita asiakkaan ja työntekijöiden kesken. Tavoitteena on, että näissä vuorovaikutustilanteissa asiakkaalle muodostuu arvoa, mikä johtaa voimaantumiseen. Tämän seurauksena asiakas pystyy vaikuttamaan omaan ja läheistensä hyvinvointiin entistä paremmin. Grönroos (2010, 101) puhuu vuorovaikutustilanteisiin sisältyvistä totuudenhetkistä. Palvelukokemus muodostuu siitä, mitä työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutus tilanteessa eli palvelutapaamisessa tapahtuu. Vargo & Luschin (2012) mukaan asiakas on aina mukana arvotuottamisen prosessissa osana sitä. Koska jokainen palvelutapahtuma on erilainen, arvon saaja

määrittelee aina itse saamansa arvon yksilöllisesti ja oman kokemuksensa kautta. Asiakas on läsnä arvontuotannossa, eikä arvo synny tehdyissä suoritteissa, vaan niiden vaikutuksessa asiakkaan arjessa selviytymiseen. (Hirsso, Holmberg-Marttila, Koivuniemi ja Mattelmäki, 2014, 135.)

Voimaantuminen sekä siihen sisältyvät muutosprosessit liittyvät kiinteästi asiakkaan aseman vahvistumiseen. Muutosprosessien avulla voimaantuminen lähtee ihmisestä itseltään ja sitä voidaan pitää moniulotteisena sosiaalisena prosessina, jossa ihmisellä on päätösvalta omassa elämässään. Ympäristö, jossa ihminen kokee olonsa tasa-arvoiseksi ja hyväksytyksi, sekä sosiaalinen tuki vaikuttavat voimaantumiseen. (Hirsso ym. 2014, 172.)

Sandelinin (2014, 5) mukaan kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat vaikuttavat olevan yli 25-vuotiaita pitkäaikaistyöttömiä, joilla on matala koulutustaso. Asiakkaissa on suunnilleen yhtä paljon miehiä kuin naisia. Asiakkaat kokevat terveydentilansa keskimäärin heikoksi, päihdeongelmat ja talouteen liittyvät ongelmat ovat yleisiä. Osallisuuden kokemukset aktiivoinnista ovat ristiriitaisia, osa kokee aktiivoinnin voimauttavana, mutta osa ei tunne aktiivointisuunnitelman sisältöä ja kokee tulleeensa pakotetuksi kuntouttavaan työtoimintaan. Ohjautuminen kuntouttavaan työtoimintaan tapahtuu yleensä viranomaisen aloitteesta, osa asiakkaista hakeutuu siihen itse. Asiakkaiden omat tavoitteet vastaavat usein viranomaisten tavoitteita ja asiakkaat ovat pääosin tyytyväisiä siitä, että ovat osallistuneet kuntouttavaan työtoimintaan.

Kuntouttavalla työtoiminnalla on asiakkaille sosiaalipoliittista hyötyä. Elämään tulee rytmiä ja sosiaalinen ympäristö, ja asiakkaat saavat mielekästä työtä ja tekemistä. Mäntyneva & Hiilamo (2018, 23) lisäävät, että kuntouttavan työtoiminnan mahdollistama osallisuus tarkoittaa asiakkaille merkityksellistä ja mielekästä tekemistä uuden oppimista ja arjen jäsentymistä. Toiminta on sosiaalistavaa ja yhteenkuuluvuuden tunnetta lisäävät arvostetuksi tulemisen kokemukset, kuntoutuksellisiin tarpeisiin vastaaminen, sekä yhteisöllisyyttä että yksilöllisyyttä tukeva toiminta- ja ohjauskulttuuri. On havaittu, että asiakkaiden itsetunto, työ- ja toimintakyky paranevat, jotkut asiakkaat kokevat osaamisensa kehittyneen kuntouttavan työtoiminnan aikana. Asiakkaat kertovat myös taloudellisen tilanteensa parantumisesta toimintarahnan ansiosta. Työllisyyspoliittiset hyödyt toiminnasta vaikuttavat epäselvemmiltä ja työllisyyspoliittiset siirtymät ovat vähäisiä. (Sandelin 2014, 5.)

4.2 Digitalisaatio

4.2.1 Digitalisaation määritelmä

Digitalisaatiolle terminä on vaikea löytää yhtä määritelmää, ja usein sitä selitetään esimerkein ja ilmiöin. Digitalisaatioon voidaan viitata puhuttaessa siitä, miten verkkokauppa vaikuttaa kivijalkakauppaan, teollisen internetin tai uusien teknologioiden tuomista mahdollisuuksista, sekä yhteiskunnan tai teollisuuden rakenteiden muutoksista. Digitalisaatio on lisäksi poliittinen teema ja se on nähty myös Suomen talouden pelastajana. (Ilmarinen & Koskela 2015, 22.) Kehittynyt tietotekniikka ja teknologia sekä niiden käyttömahdollisuudet uusilla alueilla ovat vauhdittaneet digitaalista murrosta. Digitalisaatio tarkoittaa, että koko toimintaympäristö muuttuu ja digitaalinen teknologia otetaan laajasti käyttöön. Siihen sisältyy digitaalisen teknologian uudelleenlaisen käytön lisäksi asiakaslähtöisyys ja innovatiivisuus. (Hämäläinen ym. 2016, 21.)

Digitalisaatio on perustavavanlaatuinen muutos, joka tarkoittaa pelkästään prosessien tai tuotteiden digitalisoimista. Digitaalinen muutos on työtapojen, roolien ja liiketoimintamahdollisuuksien monilla tasoilla näkyvää muutosta, jonka digitaalisten teknologioiden käyttöönotto mahdollistaa. Prosessitasolla muutos näkyy uusien digitaalisten työkalujen käyttöönottona ja toiminnan virtaviivaistamisena manuaalisia vaiheita vähentämällä. Organisaatiotasolla muutos näkyy uusien palvelujen tarjonnassa tai tarjoamalla olemassa olevia palveluja uusin tavoin. Liiketoimintatasolla digitaalinen muutos näkyy roolien muuttumisena ja uusina arvoketjuina. Yhteiskuntatason muutoksesta puhutaan, kun muutos johtaa yhteiskunnan rakenteiden muuttumiseen ja työn tyyppien muuttumiseen. (Kääriäinen ym. 2016, 64.)

4.2.2 Digitalisaatio sosiaali- ja terveysalalla

Sosiaali- ja terveysministeriön (STM) keskeinen tehtävä on Sosiaali- ja terveyspalvelujen turvaaminen. STM:n julkaisemassa Sote-tieto hyötykäyttöön 2020 – strategiassa esitetään keskeiset sosiaali- ja terveyspalvelujen digitalisaatiota koskevat linjaukset. Yhtenä tavoitteena on, että kansalaisen asiointi on sähköistä ja hän tuottaa itse tietoja omaan ja ammattilaisten käyttöön. Häyrisen (2018, 186) mukaan muutoksessa ei tulisi keskittyä vain sähköisten palvelujen kasvattamiseen, vaan huomioida myös asiakkaat, jotka tarvitsevat lisätietoa sähköisistä palveluista, sekä sosiaali- ja terveydenhuollon ammattilaisten tukea palvelujen käyttöön. STM:n linjauksen mukaan palveluiden laatu- ja saatavuustietojen on oltava valtakunnanlaajuisesti saatavilla ja vertailukelpoisia. Lisäksi on linjattu, että

sosiaali- ja terveydenhuoltoalan ammattilaisilla tulee olla käytössään sellaiset tietojärjestelmät ja sähköiset sovellukset, jotka tukevat työtä ja toimintaprosesseja. Järjestelmien on lisäksi oltava käytettäviä ja ammattilaisten tiedonhallintataitoja on vahvistettava. (STM 2016.)

Sähköisten palveluiden avulla voidaan parantaa ihmisten mahdollisuutta huolehtia omasta terveydestään ja hyvinvoinnistaan asuinpaikasta tai palveluntarjoajasta riippumatta. Palveluiden digitalisoiminen ei kuitenkaan ole yksinkertaista, vaan siinä on huomioitava monia asioita. Mille asiakasryhmille etäteknologian käyttö soveltuu ja millaisia interventioita sen avulla voidaan toteuttaa. Asiakkaiden ja palveluntuottajien asenteet tai osaamisen puutteet voivat olla esteenä ja tietoturva herättää huolta. Teknologia voidaan kokea kalliiksi ja vaikeakäyttöiseksi. (Salminen ym. 2016, 9.)

Sosiaali- ja terveysalan digitalisaatiosta odotetaan merkittäviä kustannussäästöjä ja palvelujen pelastajaa. Uusi teknologia ei kuitenkaan vie pitkälle, ellei toimintatapoja samalla muuteta. Jos digitaaliset palvelut tuodaan osaksi siiloutunutta palvelujärjestelmää, mikään ei välttämättä muutu. Koko palveluketju ja palvelujen logiikka täytyy miettiä uusiksi. Ammattilaiset ja asiakkaat innostuvat, jos palvelu koetaan hyödylliseksi ja sitä on helppo käyttää. (Moilanen 2016, 9-10.)

4.3 Etäkuntoutus

Etäkuntoutus on yksi tapa digitalisoida palveluja. Kela on tehnyt vuonna 2016 selvityksen taustoittamaan etäkuntoutushanketta, sillä systemaattisesti koottua tietoa ei ole ollut saatavilla. Selvitys selkiyttää etäkuntoutuksen vaatimuksia ja sovellusalueita. Etäkuntoutus määritellään tässä selvityksessä erilaisten etäteknologiaa käyttävien laitteiden ja sovellusten tavoitteellista käyttöä kuntoutuksessa. Se on ammattilaisten ohjaamaa ja seuraamaa, ja sillä on selkeä tavoite, alku ja loppu. (Salminen ym. 2016, 11.)

Etäkuntoutus voidaan jakaa reaaliaikaisiin- ja ajasta riippumattomiin menetelmiin. Reaaliaikaisessa etäkuntoutuksessa kuntoutuja ja palveluntuottaja ovat reaaliajassa yhteydessä etäteknologiaa hyödyntävän sovelluksen avulla. Reaaliaikaista etäkuntoutusta voidaan teknologiasta riippuen toteuttaa joko yksilöllisesti tai ryhmässä. Reaaliaikaisia menetelmiä käytetään paljon puhe- ja psykoterapioissa, sekä neuropsykologisen kuntoutuksen yhteydessä. Toiminta- ja psykoterapioissa reaaliaikaiseen kuntoutukseen liitetään tavallisesti myös ajasta riippumattomia menetelmiä. Eron syynä voi olla, että auditiivista ja visuaalista vuorovaikutusta hyödyntävät kuntoutusmuodot on helpompi siirtää teknologiseen ympäristöön. (Salminen ym. 2016, 12.)

Ajasta riippumattomat menetelmät ovat kuntoutusta, jonka asiakas suorittaa omatoimisesti etäteknologian avulla. Välineenä voi olla sähköposti, ääni- ja videonauhaukset tai tietokoneharjoitusohjelmat. Ajasta riippumatonta etäkuntoutusta on kuntoutumista tukeva verkkomateriaali, asiakkaan itse suorittamat harjoitteluohjelmat, pelit tai sovellukset, jotka kannustavat omatoimiseen kuntoutumiseen. Esimerkkinä virtuaalivalmentajat, nettiterapiat ja kuntoutus, sekä tekstipohjaiset keskustelut. (Salminen ym. 2016, 13.)

Suomessa etäkuntoutuksen kehittämisen kohderyhmänä ovat olleet pääosin ikääntyvät ihmiset. Vuonna 2010 ikääntyneille aloitettiin Varsinais-Suomessa kaksi hanketta, joissa toteutettiin ikääntyneiden etäkuntoutusta. Toimintakykyisenä ikääntyminen- hankkeessa pilotoitiin etäkuntoutusta video neuvottelun avulla asiakkaan kotiuduttua terveyskeskuksesta. (Vuononvirta 2016, 19.)

Turun yliopiston lastenpsykiatrian tutkimuskeskus on toteuttanut vuonna 2016 hankkeen, jossa tutkittiin internetin ja puhelimen välityksellä toteutettavaa etähoito-ohjelmaa. Hanke on johtanut Voima-perhe toimintamallin käyttöönottoon, ja sitä käytetään tällä hetkellä jo noin kolmasosassa Suomen neuvoloista. Ohjelman tavoitteena on neuvolaikäisten lasten käytös ongelmien varhainen tunnistaminen ja digitaalinen ennaltaehkäisevä hoito. (Voima-perheet 2020.)

Terveyskylä on asiantuntijoiden ja potilaiden yhdessä kehittämä erikoissairaanhoidon verkkopalvelu. Sivusto tarjoaa tietoa ja tukea potilaille sekä työkaluja ammattilaisille. Terveyskylä on jaettu 32:een virtuaalitaloon elämäntilanteiden ja oireiden mukaan. Muun muassa jo aiemmin kehitetty ja käyttöön otettu Mielenterveystalo on osa Terveyskylää. (Terveyskylä 2020.)

4.4 Asiakaskokemus

Asiakaskokemus on melko uusi käsite suomalaisessa sanastossa, vaikka siitä puhutaan paljon. Se on käsitteenä abstrakti ja kokonaisvaltainen ilmiö, joka voidaan määritellä monin eri tavoin. Schmitt (1999) tunnistaa asiakaskokemuksesta viisi eri tasoa: aistilliset, affektiiviset, kognitiiviset, fyysiset ja sosiaalis- identiteettiset kokemukset (Helminen 2018, 25.). Asiakaskokemus muodostuu siis sellaisista kohtaamisista tuotteen, yrityksen ja asiakkaan välillä, jotka aiheuttavat asiakkaalle jonkinlaisen reaktion. Kokemus on aina henkilökohtainen ja viittaa osallistumiseen jollakin tasolla (Helminen 2018, 25). Fileniuksen (2015, 25) asiakaskokemus on aina hyvin yksilöllinen asiakkaan omasta näkökulmasta tehty tulkinta. Tunteet ja mielikuvat ovat oikeita yksilön näkökulmasta eli asiakas on aina oikeassa.

Tuulaniemi (2018, 74) jaottelee asiakaskokemuksen kolmeen tasoon: toimintaan, tunteisiin ja merkityksiin. Toiminnan taso tarkoittaa kykyä vastata asiakkaan funktionaalisiin tarpeisiin, prosessien sujuvuutta, palvelun hahmotettavuutta, saavutettavuutta, käytettävyyttä, tehokkuutta ja monipuolisuutta. Tunnetaso tarkoittaa asiakkaalle syntyviä välittömiä tuntemuksia ja kokemuksia: kokemuksen miellyttävyys, helppous, kiinnostavuus, innostavuus ja tunnelma. Merkitystaso tarkoittaa kokemukseen liittyviä mielikuva- ja merkitysulottuvuuksia, kulttuurillisia koodeja, tarinoita ja suhdetta asiakkaan elämäntapaan ja omaan identiteettiin. Jos asiakkaalla on negatiivinen asenne yritystä ja palveluja kohtaan, lähtökohta asiakaskokemuksen onnistumiselle ei ole paras mahdollinen. Esimerkiksi viiranomaisen palvelusta asiakkaalla saattaa olla huonoja kokemuksia, jolloin hän suhtautuu palveluun lähtökohtaisesti negatiivisesti (Filenius 2015, 25-25.).

Sosiaalinen ympäristö	Kokemuksen sosiaalinen muodostuminen, johon vaikuttavat muut yrityksessä olevat asiakkaat tai digitaalisissa kanavissa vaikuttavat referenssit, suosittelut ja kommentit.
Palvelukohtaaminen	Asiakkaan kohtaaminen yrityksen kanssa joko fyysisesti tai digitaalisessa kanavassa.
Ilmapiiri	Kohtaamisen olosuhteet ja ilmapiiri, esimerkiksi liiketilan sisustus ja säätö.
Valikoima	Yrityksen tuotteiden tai palveluiden valikoiman kattavuus suhteessa kilpailijoihin ja asiakkaan tarpeisiin.
Hinta	Tuotteen tai palvelun hinnoittelu sekä siihen liittyvät tarjoukset ja etuohjelmat sekä taloudelliset hyödyt.
Palvelukanavat	Asiakkaan kokemuksen rakentuminen eri kanavissa, joissa asiakkaalla on kohtauksia yrityksen kanssa.
Brändi	Brändin luomat asiakkaan odotukset ja mielikuvat, jotka omalta osaltaan vaikuttavat asiakaskokemuksen syntymiseen.
Aiemmat asiakaskokemukset	Asiakkaan aiemmat kohtaukset yrityksen kanssa, jotka vaikuttava tulevan kokemuksen muodostumiseen joko positiivisesti tai negatiivisesti, riippuen aiempien kohtauksien onnistumisesta.

Taulukko 1. Asiakaskokemuksen syntymiseen vaikuttava tekijät mukailtu (Helminen 2018, 28, Verhoef ym. 2009, mukaan)

Asiakaskokemus muodostuu kaikista asioista ja vihjeistä, jotka asiakas huomaa tai jotka asiakkaan mielestä puuttuvat. Asiakkaiden piilevät tarpeet olisi myös tunnistettava palveluprosessin aikana kilpailuedun saavuttamiseksi. Asiakaskokemuksen muodostumiseen vaikuttavat myös tekijät, jotka eivät ole yrityksen hallittavissa. Näitä voivat olla esimerkiksi palvelun hankkimisen syy ja muista henkilöistä johtuvat vaikutteet (Carbone & Hackel

2007, Helmisen 2018, 25 mukaan). Pine & Gilmore (1998) lisäävät, että asiakkaan oman osallistumisen lisäksi kokemukseen vaikuttaa asiakkaan yhteys tai ympäristöllinen suhde tilanteeseen. Osallistuminen voi olla aktiivista, jolloin asiakas on mukana luomassa kokemusta, tai passiivista, jolloin kokemus tuodaan asiakkaalle lähes valmiina. (Helminen 2018.)

4.5 Digitaalinen asiakaskokemus

Yrityksen asiakaskokemus muodostuu monista kosketuspisteistä yrityksen ja asiakkaan välillä, sekä niiden yhteisvaikutuksena. Kokonaisuuden hallinnasta on tullut yhä vaikeampaa, sillä Internet, sosiaalinen media ja sähköinen kauppa ovat lisänneet huomattavasti kosketuspisteiden määrää. Yrityksillä on suuri haaste hallita kaikkia kohtaamispisteitä asiakkaiden kanssa, sillä asiakkaat liikkuvat helposti kanavasta toiseen. Asiakaskokemuksesta on tullut entistä kriittisempi tekijä yrityksille, sillä suuri osa yritystä ja brändiä koskevasta keskustelusta, jolla voi olla merkittäviä vaikutuksia yritykseen, käydään yrityksen ulottumattomissa. (Löytänä & Korteso 2014, 98.)

Yritykset alkoivat 1990-luvulla kehittää erilaisia kanavia asiakkaiden palveluun. Eri asiakkaille ja asioille tarjottiin erilaisia kanavia, ja tapoihin hoitaa asioita esimerkiksi puhelimen välityksellä siilouduttiin vahvasti. Suurin osa yrityksistä on siirtynyt jo monikanavaisuuteen, jossa asiakas voi vapaasti valita itselleen sopivimman asiointikanavan. Monikanavaisuudesta ollaan siirtymässä aikaan, jolloin kanava-ajattelu häviää. Yritysten tulee pystyä kommunikoimaan tulevaisuudessa asiakkaiden keinoilla ja siellä missä asiakkaat ovat, esimerkiksi Facebookissa. (Löytänä & Korteso 2014, 101-102.)

Digitaalinen asiakaskokemus syntyy silloin, kun asiakas kommunikoi yrityksen kanssa digitaalisen palvelukanavan välityksellä. Digitaalisilla ratkaisuilla saattaa olla ratkaiseva rooli siinä, millaiseksi asiakaskokemus tuotteen ympärillä muodostuu. Digitaalisen palvelun laatu rakentuu siitä, miten se vastaa tehtäväänsä palveluketjussa. Digitaalisen palvelun tulisi olla käytettävä asiakkaan näkökulmasta, eikä jättää asiakasta tyhjän päälle. (Filenius 2015, 76-77.)

Ling Jiang (2012) jäsentelee digitaalisen palveluprosessin erivaiheisiin, joita ovat saavutettavuus, hakeminen ja löytäminen, valinta ja päätöksenteko, transaktio, käyttöönotto ja hankinnan jälkeiset toimenpiteet. Asiakkaalle on tärkeää hyvän asiakaskokemuksen muodostumiseksi, että yritys ja palvelu ovat helposti löydettävissä ja palveluun pääsee kaikissa tilanteissa. Oikean tuotteen valitsemisen, maksamisen sekä käyttöönoton olisi oltava helppoa. Ostotapahtuman jälkeen tulisi vielä tukea käyttöönottoa, sekä hoitaa asiakkuutta.

Digitaalisen palvelun tulisi olla palveluprosessin joka vaiheessa asiakkaalle mahdollisimman miellyttävä eli helppokäyttöinen. (Filenius 2015, 78-79.)

Digitaalisissa palveluissa asiakkaan osaamisella on tärkeä merkitys, sillä usein tarvitaan teknisten laitteiden käyttötaitoa. Vaikka tietokoneiden ja matkapuhelinten käyttö on arkipäiväistä, voidaan asiakkaiden tekniset taidot yliarvioida. (Filenius 2015, 25.) Asiakkailla on erilaista osaamista ja tottumusta digitaalisten palveluiden käyttöön, johon asiakkaiden iällä on vaikutusta. Ikä on kuitenkin vain yksi asia, joka vaikuttaa asiakkaiden suhtautumiseen digitaalisiin palveluihin ja siksi on tärkeää ymmärtää asiakaskunnan monimuotoisuutta. (Ilmarinen & Koskela 2015, 57.)

Ilmarisen & Koskelan (2015, 57-58) mukaan diginatiivit ovat 1980-luvun jälkeen syntyneitä Y- ja Z- sukupolven edustajia joiden elämään tietokoneet, älypuhelimet ja Internet ovat aina kuuluneet. Diginatiivien elämässä ei ole selvää rajaa digitaalisen ja ei-digitaalisen elämän välillä, vaan molempia eletään yhtä aikaa. Nettiin ei mennä, vaan siellä ollaan koko ajan. Ystävien tapaaminen voi tarkoittaa yhtä hyvin fyysistä tai verkossa tapahtuvaa kohtaamista. Diginatiivit omaksuvat helposti uusia tapoja ja palveluita, sekä hakevat tietoa digitaalisista uutispalveluista, blogeista ja yhteisöistä.

Suurin osa suomalaisista on digi-immigrantteja, jotka ovat opetelleet tietokoneen käytön aikuisena. He eivät pysty tai halua omaksua yhtä nopeasti uusia digitaalisia käyttötapoja kuin diginatiivit. Digi-immigranteille digitaaliset palvelut usein toimivat perinteisten palvelu- ja mediavalikoimien täydentäjänä. Kolmantena ryhmänä ovat digiresistenssit, jotka ovat jääneet tai halunneet jäädä kokonaan digitaalisten palveluiden ulkopuolelle. Syynä voi olla puutteet osaamisessa, terveydelliset syyt tai oma päätös jäädä esimerkiksi sosiaalisen median ulkopuolelle. (Ilmarinen & Koskela 2015, 58.)

5 Menetelmä ja toteutus

5.1 Teemahaastattelu

Tutkimusmenetelmäksi valittiin teemahaastattelu, joka kuuluu kvalitatiivisen eli laadullisen tutkimuksen menetelmiin. Laadullinen tutkimus sopii Tuomen & Sarajärven (2009, 85) mukaan tutkimuksiin, joissa ei ole tavoitteena tilastolliset yleistyksset. Tavoitteena voi olla jonkin ilmiön tai tapahtuman kuvaaminen, ymmärtää tietoista toimintaan tai antaa teoreettisesti mielekäs tulkinta jollekin ilmiölle. Sen vuoksi on tärkeää, että henkilöt, joilta tietoa kerätään tietävät asiasta mahdollisimman paljon tai heillä on kokemusta asiasta. Tiedonantajien valinnan on siis oltava harkittua ja tarkoitukseen sopivaa.

Teemahaastattelu soveltuu tutkimukseen, jonka tarkoituksena on kerätä systemaattista informaatiota aihealueesta teemojen mukaan. Haastattelusta voidaan käyttää myös nimitystä tiedonhankinta haastattelu. (Metsämuuronen 2008,32.) Teemahaastattelussa teemat suunnitellaan huolellisesti, mutta haastattelut voivat poiketa toisistaan sanamuodoissa, painotuksissa ja kysymysten järjestämisessä. Edellisten haastattelujen perusteella myöhempiin haastatteluihin voidaan tehdä muutoksia, mikäli esiin nousee asioita, joita ei ole osattu etukäteen ottaa huomioon. (Ojasalo ym. 2015, 41; Metsämuuronen 38, 2008.)

Haastattelutapa antaa myös mahdollisuuden tarkentavien lisäkysymysten esittämiseen. Koska haastattelut eivät useinkaan noudata sovittua järjestystä on teemaluettelon tehtävänä varmistaa, että kaikki aiheet tulevat käytyä läpi haastateltavien kanssa. Teemaluettelo voidaan korvata Mind Mapillä tai käsittekartalla, ja tutkija voi valita itselleen luontevimman tavan. (Eskola ym. 2018, 43.) Teemahaastattelu sopii erityisesti tilanteisiin, joissa pyritään selvittämään arkoja tai heikosti tiedostettuja asioita tai tutkimuksen kohdetta ei tunneta etukäteen, eikä vastaajia haluta ohjata liikaa (Metsämuuronen 2008, 41; Ojasalo, Moilanen & Ritalahti 2015, 41).

Haastattelun teemojen muodostamiseen on olemassa useita tapoja. Teemat voidaan muodostaa tutkijan omien ajatusten ja intuition pohjalta, mutta silloin on vaarana, että tutkijan omat ennakkokäsitykset ohjaavat liikaa tutkimusta ja siitä tulee vaillinainen. Vaihtoehtoisesti teemat voidaan etsiä kirjallisuudesta ja aiemmista tutkimuksista tai johtaa teemat teoriasta. Puhutaan myös operationalisoinnista, jolloin teoreettiset käsitteet muutetaan mitattavaan muotoon eli haastatteluteemoiksi. (Eskola ym. 41.) Tässä tutkimuksessa haastatteluteemat johdettiin kuntouttavan työtoiminnan etävalmennukseen liittyvistä teorioista.

5.2 Opinnäytetyön aikataulu

Opinnäytetyöprosessi käynnistyi keväällä 2020, jolloin koronapandemia vaikutti kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen koko maassa. Kuntouttavan työtoiminnan etävalmennus alkoi uutena toimintana ja oli aiheena ajankohtainen. Opinnäytetyön aihe hyväksyttiin toukokuussa 2020, ja opinnäytetyölle saatiin ohjaaja.

Tutkimussuunnitelma esitettiin ja hyväksyttiin syksyllä 2020. Opinnäytetyölle haettiin Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymältä tutkimuslupa (liite 1.), joka myönnettiin marraskuussa 2020. Tutkimusluvan saamisen jälkeen sovittiin haastattelut, jotka toteutettiin marras-joulukuussa, jolloin ne myös litteroitiin pian kunkin haastattelun jälkeen. Aineisto analysoitiin ja opinnäytetyö kirjoitettiin tammi-toukokuun aikana 2021.

5.3 Aineiston keruu

Aineisto tutkimukseen kerättiin haastattelemalla viittä kuntouttavan työtoiminnan asiakasta, jotka olivat osallistuneet keväällä 2020 etävalmennuksena järjestettyyn kuntouttavaan työtoimintaan. Tiedot kevään 2020 etävalmennukseen osallistuneista asiakkaista saatiin kuntouttavan työtoiminnan yksiköstä ja opinnäytetyöntekijä otti haastateltaviin henkilökohtaisesti yhteyttä. Neljä viidestä haastattelusta toteutettiin opinnäytetyöntekijän työpaikalla ja yksi puhelimen välityksellä marras-joulukuussa 2020. Koronatilanteen vuoksi haastatteluissa noudatettiin ajankohtaisia terveysturvallisuuteen liittyviä ohjeita; pidettiin riittävä turvaväli ja käytettiin maskeja.

Haastateltaville kerrottiin etukäteen mihin tutkimus liittyy, mikä on tutkimuksen tarkoitus ja millaisia kysymyksiä heiltä tullaan kysymään. Haastattelurunkoa ei kuitenkaan annettu etukäteen. Etukäteen kerrottiin siitä, että haastattelu tullaan nauhoittamaan ja sen jälkeen kirjoittamaan puhtaaksi eli litteroimaan. Kerrottiin, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista ja haastateltavien henkilöllisyys ei paljastu tutkimuksen missään vaiheessa ja osallistumisen tutkimukseen voi peruuttaa missä vaiheessa tutkimusta tahansa. Kaikki haastatteluihin liittyvät materiaali tullaan hävittämään tutkimuksen valmistuttua. Nämä tiedot kerrottiin sekä suullisesti että suostumuslomakkeella, jonka osallistujat allekirjoittivat (liite 2).

Kaikissa haastatteluissa käytiin teemahaastattelurungon mukaiset teemat läpi, mutta järjestys vaihteli haastattelun mukaan. Vastaajat saattoivat kertoa spontaanisti toiseen aihealueeseen liittyviä kokemuksiaan ja asioita, jolloin haastattelut eivät edenneet teemahaastattelurungon mukaan. Joidenkin vastaajien kohdalla asioiden muistamisessa oli

ongelmia, sillä kuntouttavan työtoiminnan etävalmennuksen ja haastatteluiden väli oli noin kuusi kuukautta.

Haastattelujen pohjana toimi teemahaastattelurunko (liite 3). Sen aihealueet johdettiin teorioista, joiden mukaan asenteet, motivaatio, digiosaaminen, valmennuksen toteuttamistapa ja valmennussuhde vaikuttavat asiakaskokemukseen, sekä valmennuksesta saatuun hyötyyn seuraavasti:

- Asiakkaan asenteella yritystä tai kyseistä palvelua kohtaan voi olla vaikutusta asiakaskokemukseen ja etävalmennuksesta saatuun hyötyyn (Filenius 2015, 25-25.). Asiakkaan negatiivisen asenteen voidaan siis olettaa vähentävän kuntouttavan työtoiminnan etävalmennuksesta saamaa hyötyä.
- Asiakkaan motivaatio vaikuttaa siihen, miten hän valmennukseen suhtautuu ja hyötyy siitä. Motivaatio liittyy sekä asiakkaan asenteeseen yritystä ja palvelua kohtaan, että omiin tavoitteisiin kuntouttavassa työtoiminnassa. Motivoitunut asiakas toimii oletettavasti paremmin omien tavoitteidensa suuntaisesti ja osallistuu valmennukseen aktiivisemmin.
- Valmennuksen toteuttamistapa. Onko valmennus ollut asiakkaalle sopivaa ja vastannut asiakkaan tarpeita. Kuntouttavan työtoiminnan tulisi olla mielekästä, sekä riittävän vaativaa, niin että se kehittää asiakkaan taitoja ja työelämävalmiuksia. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001, 9 §, 13-15 §.)
- Asiakkaan digiosaaminen. Digitaalisissa palveluissa asiakkaan osaamisella on tärkeä merkitys, sillä usein tarvitaan teknisten laitteiden käyttötaitoa. Vaikka tietokoneiden ja matkapuhelinten käyttö on arkipäiväistä, voidaan asiakkaiden tekniset taidot yliarvioida. (Filenius 2015, 25.) Asiakkaan digiosaamisella on vaikutusta siihen, millainen asiakaskokemuksesta muodostuu. Osaamattomuuden kokemus saattaa johtaa turhautumiseen ja huonoon asiakaskokemukseen. Valmennuksesta saatu hyöty saattaa jäädä vaillinaiseksi huonon digiosaamisen vuoksi.
- Valmennussuhteella on merkitystä asiakaskokemukseen sekä valmennuksesta saatuun hyötyyn. Luottamuksellinen ja kannustava valmennussuhde todennäköisesti johtaa parempaan asiakas kokemukseen ja valmennuksesta saatuun hyötyyn. Sandelinin (2014, 5) mukaan on havaittu, että asiakkaiden itsetunto, työ- ja toimintakyky paranevat, kun asiakkaat saavat toiminnassa arvotetuksi tulemisen kokemuksia ja ohjauskulttuuri tukee sekä yksilöllisyyttä että yhteisöllisyyttä.

Opinnäytetyön tekijän työtoverit antoivat teemahaastattelurungosta palautetta ja kehittämisehdotuksia, jonka mukaan sitä muokattiin

5.4 Aineiston käsittely ja analyysi

Hirsjärven ym. mukaan (2009, 221) kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko on tutkimuksen ydinasia, johon on tähdätty tutkimuksen alusta alkaen. Puusan (2020, 154) mukaan analyysin tehtävänä on nostaa esiin olennaiset asiat, jotka vastaavat tutkimuksen tavoitteita. Analyysivaiheessa tutkija saa vastauksia ongelmiinsa, tai hänelle selviää miten tutkimuskysymykset olisi pitänyt asettaa.

Tallennettu laadullinen aineisto on tarkoituksenmukaista litteroida eli kirjoittaa puhtaaksi sanasta sanaan. Litterointi voidaan tehdä koko aineistosta, valikoiden teemojen mukaan tai vain haastateltavien puheesta. Aineiston litterointiin vaikuttaa se, minkälainen analyysi on tarkoitus tehdä tai onko tarkoitus käyttää jotakin analyysiohjelmää. Aineiston analyysiä on mahdollista tehdä myös suoraan haastateltavien puheesta, mutta se ei sovi kovin suuriin aineistoihin. (Hirsjärvi & Hurme 2017, 138.)

Haastattelut litteroitiin mahdollisimman pian kunkin haastattelun jälkeen. Haastattelut litteroitiin pääasiassa sanasta sanaan, ainoastaan haastatteluteemojen ulkopuolelle jääneet keskustelut jätettiin litteroimatta. Niiden sisältö ei opinnäytetyöntekijän mielestä ollut oleellista tutkimuksen kannalta. Litterointi liittyy lukemis- ja analyysivaiheen kanssa, koska jo siinä pyritään tavoittamaan vastausten olennainen sisältö ja tehdään valintoja. Päätellään, milloin haastateltava puhuu tarkasteltavana olevasta teemasta. (Hirsjärvi & Hurme 2017, 138.) Alastalon (1997) mukaan valintoihin liittyy myös vallankäyttöä, ja tutkijan on oltava varovainen, ettei laita sanoja tutkittavan suuhun (Hirsjärvi ym. 2017, 142).

Aineiston litteroinnin jälkeen aineistoa luettiin läpi useaan kertaan, vaikka se oli tullut osittain tutuksi jo edellisten vaiheiden kautta. Aineisto saattaa aluksi tuntua vaikeaselkoiselta, mutta lukemisen myötä aineisto alkaa herättää ajatuksia ja uusia kysymyksiä. Deyn (1993) mukaan aineiston lukeminen ei ole passiivista, vaan tarkoituksena on saada ymmärrystä analyysin tekoon. Aineistoa tulisi lukea interaktiivisesti esittäen samalla kysymyksiä aineistolle. (Hirsjärvi ym. 2017, 143.)

Kun aineistoa oli luettu riittävästi läpi, litteroitu aineisto järjestettiin teoreettisen viitekehyyksen teemojen alle. Järjestäminen tehtiin laatimalla taulukko (liite 4.) kullekin teemalle, johon koottiin kyseistä teemaa koskevia vastauksia. Tämän jälkeen aineistoa pelkistettiin poimimalla vastauksista tutkimustehtävän kannalta olennaisia ilmauksia liittämällä ne

uuteen taulukkoon. Tuomen & Sarajärven (93) mukaan teemahaastattelulla saadun aineiston pilkkominen on suhteellisen helppoa, sillä haastattelun teemat muodostavat jo itsessään jäsennyksen aineistoon. Teemoittelussa laadullinen aineisto on ryhmitelty ja pilkottu erilaisten aihepiirien mukaan. Siinä painottuu, mitä kustakin teemasta on sanottu ja voidaan vertailla tiettyjen teemojen esiintyvyyttä aineistossa.

Tämän jälkeen aineistosta laadittiin kooste, jossa haastattelun teemojen alle kootut asiat yhdistettiin, ja niistä voitiin etsiä yhtäläisyyksiä ja eroavaisuuksia. Koosteesta etsittiin vastauksia tutkimuskysymyksiin, miten asenteet, motivaatio, koettu digiosaaminen, käytetyt ohjelmistot, toiminnan sisältö ja valmennussuhde ovat vaikuttaneet osallistujien asiakaskokemukseen ja etävalmennuksesta saatuun hyötyyn.

Puusan (2020, 146-147) mukaan laadullisen aineiston analyysissä yhdistyvät analyysi ja synteesi. Aineisto pilkotaan ensin osiin valitun menetelmän mukaan, jonka jälkeen aineiston pohjalta tehdään synteesejä ja kootaan se uudelleen. Synteessin tavoitteena on luoda kokonaiskuva aineistosta ja esittää se uudesta näkökulmasta. Kootusta aineistosta tehdään johtopäätökset, jotka esitetään tutkimuksen tieteelliseen pohjaan perustuvina lopputuloksina. Laadullisen tutkimuksen tulosten tieteellisyyteen kohdistuu jonkin verran epäilyjä muun muassa standardoitujen menetelmien puuttumisen, tyypillisesti pienen näytteen sekä tutkimuksen luonteeseen kuuluvan tapauskohtaisuuden vuoksi. Tämän vuoksi tutkimuksen tulkintoja voidaan pitää vakuuttavina vain, kun niihin on päästy luotettavalla ja systemaattisella analyysillä. Tulosten esittäminen ei saa jäädä analyysin tasolle, vaan niitä on tulkittava ja tehtävä johtopäätökset

6 Tulokset

6.1 Asenteet kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan

Tutkimukseen osallistui viisi vastaajaa, joiden asenteet kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan olivat pääasiassa positiivisia. Kaikilla oli kuntouttavan työtoiminnan alkaessa hyvä tai kohdalainen käsitys siitä, mitä kuntouttava työtoiminta tarkoittaa ja miksi he ovat kuntouttavassa työtoiminnassa. Yhdellä vastaajista oli mielikuva, että kyseessä on jonkinlainen fyysiseen kuntoutumiseen liittyvä palvelu. Varautuneisuutta kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan oli ollut aluksi kahdella vastaajalla, mutta ajatukset kuntouttavan työtoiminnan alettua olivat muuttuneet positiiviseen suuntaan. Kolme vastaajista näki kuntouttavan työtoiminnan mahdollisuutena päästä pikkuhiljaa kiinni työelämään ja lähteä liikkeelle omien voimavarojen mukaan. Nähtiin hyväksi, että on olemassa palvelu, jossa voi aloittaa lyhyellä ajalla ja lisätä aikaa omien kykyjensä mukaan.

”mä ajattelin et se oli ihan hyvä mulle just ku oli pitkään ollu kotona, pehmee alotus sillee ku ties et voi tulla niitä vaikeuksia aina” (Vastaaja 2)

”Ei sillee varsinaisesti tienny mitään, ei tienny mitä odottaa ni kyllähä vähä yllärinä tuli” (vastaaja 3)

Yksi haastateltavista toi esiin, kuinka julkisuudessa ja sosiaalisessa mediassa käyty negatiivinen puhe vaikutti omiin ajatuksiin ja aiheutti jopa häpeää kuntouttavan työtoiminnan alkuvaiheessa.

No mulle se on tosi positiivinen juttu, et vaikka välillä joskus näkee uutisissa tai sosiaalisessa mediassa jotain hirveitä niinku kuntouttavaa työtoimintaa, ilmasta työvoimaa ja niinku kaikkee. Mulle se niinku mahdollistaa normaalin elämän ja niinku ilman sitä mä en tiä missä mä olisin tällä hetkellä. Usein ku netissä ettii ihan vaan googlettaa kuntouttava työtoiminta niin ensimmäiset kuvaukset mitä mitä siitä löytyy on tyyliä että se on vanhoille ihmisille tai niinku sillee ihmisille jotka on käyttäny päihkeitä parikyt vuotta ja ne ei oo ollu töissä ja ne ei tee mitää elämällä” (Vastaaja 4)

6.2 Motivaatio

Kaikki vastaajat olivat ohjautuneet kuntouttavaan työtoimintaa viranomaisen aloitteesta. Osa vastaajista oli saanut kutsun aktivointisuunnitelman laadintaan Te-toimistoon pitkän työttömyyden perusteella. Osalla oli ollut jokin muu sosiaalihuollon kontakti, jonka kautta he olivat ohjautuneet kuntouttavaan työtoimintaan. Vastauksissa tuli esiin, etteivät vastaajat olleet oma-aloitteisesti osanneet hakeutua kuntouttavaan työtoimintaan tai kokeneet sitä itselleen tarpeellisena palveluna. Kuntouttavan työtoiminnan aikana motivaatio kuntouttavaan työtoimintaan osallistumiseen oli lisääntynyt, kun vastaajat olivat alkaneet nähdä kuntouttavan työtoiminnan tuomia positiivisia vaikutuksia omaan tilanteeseensa. Kaikki vastaajat olivat motivoituneet etenemään kuntouttavasta työtoiminnasta työhön avoimille työmarkkinoille tai palkkatukityöhön. Vastaajat olivat myös realistisia omien mahdollisuuksiensa suhteen.

Joo mut ohjattiin Te-toimistosta Typ:iin ja se tuli toisaalta pahaan, ois halunnu olla et kukaan ei ahistele mihinkään et sais vaan olla ja hoitaa asioita, mut toisaalta se oli henkireikä et sai joitain sisältöä muutakin ja pääs kertomaan niinku omia tuntemuksia. Joo oli kyllä niinku et ite niinku halus sillee et vois sitä [] juttua kokeilla ja just et pääsis sit siihen että vois vaikka kerran viikossa sillee et sitte jää aikaa ja energia näihi omiin perheasioihin , mut kuitenkin että pääsee kokeilemaan jotain uutta ja tästä pois (Vastaaja 1)

No tähähä tietysti jossain vaiheessa ois se jonkunlainen työhomma, sitte niinku jollaki pitkällä aikavälillä että jos se on mahdollisuus tuolla sitte johonkii, vaikka joku Takatasku ku siellähän on puolen vuoden työsopimukset et joku semmone vaikka (Vastaaja 3)

6.3 Digiosaaminen

Vastaajien digiosaamisessa oli suuri eroja. Toisille digitaalisessa ympäristössä toimiminen näyttäytyi nykyaikaan kuuluvana välttämättömänä pahana ja toisille digitaalisessa ympäristössä toimiminen oli luonteva osa elämää. Yhden vastaajan kohdalla digitaalisten palvelujen käyttäminen oli vaikeaa, koska hänellä ei ollut omaa älylaitetta. Kaikki vastaajat osasivat hoitaa esimerkiksi laskunmaksun älypuhelimella tai tietokoneella.

Vastauksissa tuli esiin halu oppia käyttämään tietokonetta ja digitaalisia palveluja paremmin, ja toivottiin mahdollisuutta koulutukseen. Kaksi vastaajista oli osallistunut aiemmin

tietokoneen ajokorttikurssille, josta kumpikaan ei tällä hetkellä ajatellut hyötynensä kovinkaan paljon.

Mähä kävin semmosen lyhkäsen keston tietokonekurssin vuosia sitten, siinhä oli tavoitteena tietokoneen ajokortin ajamine, mut eihä siin yks tais saaha koko porukastan, sain mä jotain osioita läpi, en muista enää mitä, meil oli hirveet systeemit taulukolaskentaa ja tällasta kaikkee, kaveri opetti mulle sitte miten maksetaan tietokoneella laskuja et perusjuttuja ois opettanu (Vastaaaja 3)

Vastaaajilla oli myös epäilyjä digitalisaatiota kohtaan, minkä vuoksi älylaitteiden käyttäminen aiheutti pelkoja sekä ulkopuolisuuden kokemuksia.

Mä päivittäin käytän tietokonetta, mä pelkään tietokoneita sen takii ku siellä verkosaki on kaiken maailman hakkereita ja mä en tykkää tietokoneista mut mä ajattelen sen niin et se on välttämätön pakko. Kaiken maailman sovellukset jännittää just ettei niitten mukana tule viruksia ja kaikkee, välil ärsyttääki se itteeni et on niinku sillai vähä liian varovainen tavallaan niinku jää ehkä ulkopuolelleki jostai jutuista (Vastaaaja 1)

6.4 Toiminnan sisältö

Etävalmennuksena toteutetussa kuntouttavassa työtoiminnassa oli erilaisia toteutustapoja. Välineinä käytettiin postia, sähköpostia, puhelinta sekä etäyhteyssovelluksia. Sovelluksista olivat käytössä Teams, Zoom, Discord ja Video Visit. Etävalmennusta toteutettiin sekä reaaliaikaisin-, että ajasta riippumattomin menetelmin, joissa annettuja tehtäviä voitiin tehdä oman aikataulun mukaan. Lisäksi valmennusta toteutettiin hybridimallina, jossa etävalmennuksen lisäksi oli tapaamisia kasvokkain. Reaaliaikaisen valmennuksen muotoina oli sekä yksilö- että ryhmävalmennusta.

Ensimmäisessä toteutuksessa päivän tehtävät lähetettiin tiettyyn kellonaikaan mennessä osallistujien sähköpostiin tai tehtäviä oli lähetetty osallistujille postin välityksellä jo aiemmin. Valmentaja oli puhelimitse yhteydessä osallistujiin, minkä jälkeen tehtävät suoritettiin sovittuun aikaan mennessä. Päivän päätteeksi osallistujat ja valmentaja olivat uudestaan yhteydessä toisiinsa. Tehtävän suorittamiseen saattoi olla aikaa koko päivä tai muu

sovittu aika. Työtoimintapäivän lopussa tehtävät käytiin läpi puhelimitse, jolloin oli mahdollisuus keskustella myös muista asioista.

Toisessa toteutuksessa valmentaja ja osallistujat kokoontuivat aamulla videoyhteyden välityksellä. Tapaamisessa kerrottiin kuulumisia, käytiin päivän tehtäviä läpi, sekä sovittiin seuraavan tapaamisen ajankohta. Tehtävinä oli muun muassa erilaisia elämänhallintaan tai itsetuntemukseen liittyviä tehtäviä, käsitöitä tai dokumentin katsomista itsenäisesti. Sovitun ajan kuluttua palattiin jälleen videoyhteyteen ja käytiin tehtäviä läpi yhdessä keskustellen. Tehtävät saatettiin pyytää myös palauttamaan sähköpostilla ennen seuraavaa tapaamista.

Useat tehtävistä liittyivät luontoon tai lähiympäristöön ja niissä liikkumiseen. Tehtävänä saattoi olla havaintojen tekeminen kohteista, joidenkin asioiden keräily tai valokuvaaminen. Tehtävät aktivoivat osallistujia lähtemään kodin ulkopuolelle ja liikkumaan siellä.

No sillehän se toteutettiin et sieltä tuli parii otteeseen aikamoiset nivaskat, tuli tota näitä ei niit ny monisteiks sanota mut tota , mut et tuli näitä tehtäviä, siin oli aina yhdessä lapussa aina yks muistaakseni , ja sitte sieltä aina aamulla oli joku ja soitti että tänään tehdään vaikka semmosta ja sitte lähettii hommia tekemään (vastaaja 3)

Tehtävät saattoivat olla myös pelkästään kirjallisia ja useat liittyivät omiin tavoitteisiin tai tulevaisuuden suunnitelmiin. Tehtävinä oli esimerkiksi unelmakartan teko, tai omien tavoitteiden tai vahvuuksien pohdintaa muulla tavoin.

Se oli mulle iso juttu, mä leikkasin lehistä niitä kuvia ja kirjoitin, must oli ihana tehdä sellasta unelmaa, mistä unelmoi , mut eihän se sitä tarkoita et niit tarvii toteuttaa mut saaha sitä unelmoida (vastaaja 2)

Vastaajilla oli myös mahdollisuus osittain valita tehtäviä sen mukaan, millaiseen toimintaan he kyseisenä päivänä pystyivät osallistumaan. Tehtäviä pystyttiin räätälöimään asiakkaiden tarpeiden mukaan ja niissä pystyttiin joustamaan. Toiminnan sisältö ja tehtävät koettiin enimmäkseen mielekkäiksi, mutta tehtävien määrä ja laatu saivat haastateltavilta myös kriittisiä arvioita osakseen.

Mun mielest noi tehtävät sai tehty tosi nopeesti ja sit siin oli paljon aikaa et ei ollu mitään tekemistä (Vastaja 5)

Nää tehtävät, nehä oli niinko tekemällä tehtyjä tai keksittyjä, eihä näis niinko mitään kasvatuksellista tai muuta arvoa ollu et nää oli niinko ajankuluks (Vastaja 3)

Yhden vastaajan kohdalla oman älylaitteen puute haittasi etävalmennukseen osallistumista, ja hän koki ettei pystynyt osallistumaan toimintaan tasa-arvoisesti muiden kanssa ja jakamaan tehtävistä ottamiaan kuvia.

Se otti itteesä vähä päähä ku siellä oli tarkoitus ottaa kuvia ja niistä ois saanu palautettaki, mulle jäi itselle vähä niinko vaillinaiseks toi homma sen puolesta ko mulla ei ole älypuhelinta ja sillai, ni mä en päässy niinko siihen kiinni, ko siin ois ollu kai vähä meininki et kuvat ois ollu kaikkien nähtävillä (Vastaja 3)

6.5 Valmennussuhde

Vastausten mukaan valmennussuhde koettiin etävalmennuksen aikana jonkin verran positiivisemmaksi kuin paikan päällä toteutetussa valmennuksessa. Valmentajat olivat tulleet tutuiksi vastaajille jo ennen etävalmennuksen aloittamista, eikä etävalmennus tuonut suuria muutoksia valmennussuhteisiin. Joissain vastauksissa koettiin valmentajien olleen etävalmennuksen aikana positiivisempia. Koettiin, että valmentajilla oli aikaa keskustella myös muista kuin valmennukseen liittyvistä asioista, mikä vaikutti olevan tärkeää haastateltaville. Ymmärrettiin, että myös valmentajat ovat uudessa tilanteessa ja kaikilla on opeteltavaa uusien digitaalisten välineiden käytössä. Tämä vaikutti myös tuovan vastaajille kokemuksen ”samassa veneessä” olemisesta yhdessä valmentajien kanssa.

Joskus oli kaoottista ku he ei osannu käyttää Discordia ja Zoomia, mut usein ryhmäläiset neuvo puhelimen päässä jos ei saanut nettiä toimimaan, ja ne oli avoimia siitä et tää on tosi uus juttu , ni sillee se ymmärryskin oli isoo ryhmäläisten puolesta (Vastaja 4)

Vaikutti siltä, että uudenlainen tilanne ja uusien toimintatapojen opettelu vaikutti myös valmentajien työhön positiivisesti.

Toi kesä, toi etähommaha se meni hirveen ilosesti kaikki oli hirveen ilosella päällä , eikä totanoinni ohjaajtki oli et se oli semmone ihan mukava juttu ja sit se oli ihan hyvä et joku soitti aina, et se oli ihan hauskaa et ei ihan yksinää et se oli semmonen pelastus, se oli ihan positiivinen juttu (Vastaaja 3)

6.6 Hyöty

Vastaajat kertoivat hyötynensä kuntouttavasta työtoiminnasta monin tavoin. Kuntouttava työtoiminta on tuonut arkeen rytmiä ja säännöllisyyttä, sekä sosiaalisia kontakteja. Kuntouttava työtoiminta on tuonut aktiivisuutta myös muihin päiviin, ja vastaajat ovat kokeneet saavansa enemmän aikaa myös niinä päivinä, kun kuntouttavaa työtoimintaa ei ole ollut. Kuntouttava työtoiminta on vaikuttanut myös osallistujien mielialaan positiivisesti.

Mä en tota noin ni jämähdä sinne koperoon, sillee tulee vähä sellasta aktiivisuutta niinku koko rintamalla et tulee muutenki aktivoituttuu, rupee suunnittelee kaikenlaista muutaki puuhaa, siis tarkotan sillee iha omassa elämässä et alkaa innokkaammin siivoamaan ja tota ja kaikkee arkipäivän hommaa alkaa puuhaamaan paljon sähkökämmin, et sitä ei vaan käännä kylkee ja nuku vähän pidempää, on tuonut rytmiä (Vastaaja 3)

On se varmaa mulle kuitenkin ollu hyödyllistä, ku mulle on tullu vähän sellasta tietynlaista rytmiä vaik ei oo todellakaan joka päivä tää mut tää on ollu mulle mun mielest ihan hyvä et taas vähän pääsee kiinni siihen millasta se työelämässä olo on ja just sitte että rytmittää päivään vähän erilailla ettei voi olla vaan kotona ja siinä muuten, ja sit huomaa et on se piristänyki tietyl taval näkee ihmisiä ja saa olla asiakaspalvelussa, mä oon ihan tykänny (Vastaaja 2)

Etävalmennuksena toteutettu kuntouttava työtoiminta nähtiin vastauksissa pääosin koronan aiheuttaman tauon aikana ylläpitäväksi toiminnaksi, joka toi viikkoon vähän sisältöä ja piti

yllä sosiaalisia suhteita sekä kontaktia kuntouttavaan työtoimintaan. Tehtävien perusteella vastaajat arvelivat etävalmennuksen tarkoituksena olleen myös saada osallistujat liikkeelle kotoaan luontoon ja saada liikuntaa.

No kyl niinku jos vertaa siihen et jos sitä ei ois ollu , niinku ei ois ollu minkäänlaista toimintaa sinä etäaikana nii ois ollu ihan hirveen vaikee tulla takasin, koska sit ois jääny pariks kuukaudeks iha vaan kotiin tekemättä mitään, ilman yhteyttä kehenkään, ni tota varmaan silleen pelasti oman mielenterveyden ja sillee jaksamisen niinku hyvinvoinnin ylipäättään (Vastaaja 4)

Toiminnan sisältöjä ei oltu suunniteltu yksilöllisesti vastaajien tavoitteiden mukaan yhtä vastaajaa lukuun ottamatta. Tämän vuoksi toiminnalla ei ollut suoranaisesti vaikutusta vastaajien työllistymisedellytysten paranemiseen.

No niin mä aattelen et toi on niinku määrätynlaiseen alaan , mut ei se vaikuttanu mun siihen niinku minkälaista työtä mä haluaisin tehdä , ei toi mun mielest kyl siihen kauheest auttanu kyllä, et sinällään se oli vähän niinku vaan et jotain tehtäviä annettiin, mut ei sillai ehkä kauheesti auttanu mua siinä semmoseen työhön lähtemiseen koska ei mul ollu ongelmia siinä (Vastaaja 2)

No varmaa hyötyä mieltii ni kyl se varmaa vähä niinku piti et on kiinni täs touhussa, se ei niinku jääny iha unholaa, et sillai et se ..et en mä tiä niinku hyötyä sit muuten sen kummemmin siis koska eihä nää tehtävät, nehä oli niinko tekemällä tehtyjä tai keksittyjä, eihä näis niinko mitään kasvatuksellista tai muuta arvoa ollu et nää oli niinko ajankuluks (Vastaaja 3)

Yksi vastaajista oli saanut vaikuttaa omaan valmennukseensa, joka oli rakennettu vastaajan toiveiden ja tarpeen mukaan. Tämän vastaajan kohdalle etävalmennus auttoi vastaajaa kokonaan uudelle uralle. Kolme vastaajista oli pohtinut tehtävien kautta omia vahvuuksiaan ja kehittymisen kohteita, mikä oli koettu hyödylliseksi.

Mä sanon et sil on suuri merkitys et me käytiin just tää , tai et [] sano et mitä jos me käytäis verkkovalmennuksena koska siit se lähti jalostumaan oma ajatus ja ilman sitä verkkovalmennusta ei välttämättä oltais täs tilanteessa, et tosi ihana juttu sit siin tuli tää et tavallaa tutustu vähän itteensäki et mitkä on ne vahvuudet ja heikkoudet ja tämmöstä mist on ehdottomasti hyötyy et mihin kannattas kiinnittää huomiota ihan ihmisenäki

(Vastaaja 1)

7 Yhteenveto

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten vastaajien asenteet, motivaatio, digiosaaminen, käytetyt ohjelmistot, valmennuksen toteuttamistapa ja valmennussuhde ovat vaikuttaneet vastaajien asiakaskokemukseen, sekä valmennuksesta saatuun hyötyyn. Yhteenvedossa tarkastellaan asiakaskokemusta ja etävalmennuksesta saatua hyötyä yhdessä, sillä ne liittyvät kiinteästi toisiinsa.

Asenne

Vastausten perusteella kaikkien vastaajien asenne kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan oli positiivinen kuntouttavan työtoiminnan aikana. Yhdellä vastaajista oli median aiheuttamien ennakkokäsitysten vuoksi aluksi varauksellinen suhtautuminen kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan, toisen vastaajan mielestä ajankohta kuntouttavan työtoiminnan aloittamiselle ei ollut sopiva. Fileniuksen (2015, 25-26) mukaan asiakas saattaa suhtautua lähtökohtaisesti negatiivisesti viranomaisen palveluun, jos hänellä on siitä aiempia huonoja kokemuksia, mutta tässä tutkimuksessa sellaisia ei tullut esiin. Pine & Gilmore (1998) lisäävät, että oman osallistumisen lisäksi asiakaskokemukseen vaikuttaa asiakkaan yhteys tai ympäristöllinen suhde tilanteeseen (Helminen 2018, 25). Tutkimuksessa ei tullut esiin, että vastaajien asenteilla kuntouttavaa työtoimintaa tai palvelunjärjestäjää kohtaan olisi ollut negatiivisia vaikutuksia asiakaskokemukseen tai kuntouttavasta työtoiminnasta saatuun hyötyyn.

Motivaatio

Ohjautuminen kuntouttavaan työtoimintaan oli tapahtunut kaikkien vastaajien kohdalla viranomaisen aloitteesta, mutta sillä ei havaittu olevan vaikutusta asiakkaiden motivaatioon kuntouttavan työtoiminnan aikana. Suhtautuminen kuntouttavan työtoiminnan alkuvaiheessa saattoi olla negatiivinen, mutta toiminnan aikana alettiin nähdä positiivisia vaikutuksia omaan tilanteeseen. Motivaatiota osallistumiseen toivat muun muassa vastaajien omat havainnot kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksesta arjen sujuvuuteen. Huomattiin arjen jäsentymistä omassa elämässä päivä- tai viikkorytmin parantumisena tai parempana kykyä hoitaa asioita. Motivaatio osallistumiseen vaikutti siis lisääntyvän samalla, kun kuntouttavan työtoiminnan hyödyt alkoivat tulla esiin. Sandelinin (2014, 5) mukaan kuntouttavan työtoiminnan on havaittu parantavan asiakkaiden itsetuntoa ja toimintakykyä, jotkut asiakkaat kokevat osaamisensa kehittyneen kuntouttavan työtoiminnan aikana. Vastaajilla oli myös tavoitteita tulevaisuudessa, jotka motivoivat osallistumiseen. Tavoitteina oli muun muassa koulutukseen ja työhön pääsy.

Digitaaliset taidot

Vastaajien digiosaamisessa sekä suhtautumisessa digitalisaatioon oli suuria eroja. Toisille digitaalisessa ympäristössä toimiminen näyttöytyi nykyaikaan kuuluvana välttämättömänä pahana ja toisille se oli luonteva osa elämää. Kaikilla vastaajilla oli riittävät digitaaliset taidot esimerkiksi pankkiasioiden hoitamiseksi tietokoneen tai älypuheliminen avulla. File-niuksen (2015, 25) mukaan digitaalisissa palveluissa asiakkaan osaamisella käyttää teknisiä laitteita on tärkeä merkitys ja asiakkaiden tekniset taidot voidaan yliarvioida. Asiakkailla on erilaista osaamista ja tottumusta digitaalisten palveluiden käyttöön, johon asiakkaiden iällä on vaikutusta, mutta se on vain yksi asia, joka vaikuttaa asiakkaiden suhtautumiseen digitaalisiin palveluihin ja siksi on tärkeää ymmärtää asiakaskunnan monimuotoisuutta (Ilmarinen & Koskela 2015, 57.).

Vastaajista kahta voidaan luonnehtia diginatiiveiksi, joille ei ole selvää rajaa digitaalisen ja ei digitaalisen elämän välillä ja heille uusien digitaalisten palveluiden ja tapojen omaksuminen on helppoa. Kolme vastaajista oli niin kutsuttuja digi-immigrantteja, jotka ovat opetelleet tietokoneen käytön aikuisena. Heille uusien digitaalisten käyttötapojen omaksuminen on vaikeampaa kuin diginatiiveille (Ilmarinen & Koskela 2015, 57.). Kahdella vastaajalla oli pelkoja ja ennakkoluuloja digitalisaatiota kohtaan, mikä vaikutti negatiivisesti digitaalisten palveluiden käyttöön. Yhden vastaajan kohdalla digitaalisten palvelujen käyttämisen esteenä oli oman älylaitteen puute, ja hän koki jääneensä tämän vuoksi ulkopuoliseksi osasta toimintaa. Vastauksissa tuli esiin halu oppia käyttämään älylaitteita ja digitaalisia palveluja paremmin. Opastuksen ja koulutuksen tarve digitaalisten laitteiden ja palvelujen käyttämiseen tuli esiin tutkimuksessa.

Hyvä digitaalinen osaaminen ja mahdollisuus käyttää erilaisia digitaalisia laitteita ja sovelluksia monipuolisesti lisäsi etävalmennuksesta saatua hyötyä ja paransi asiakaskokemusta. Vastaajat, joilla oli osaamista ja digitaalisia laitteita käytössään, pystyivät muun muassa hankkimaan tietoa paremmin sekä jakamaan sitä muille osallistujille. Lisäksi osallistuminen oli sosiaalisempaa ja yhteisöllisempää, kun käytössä oli jokin yhteistyöalusta kuten Zoom. Erilaisten sovellusten käyttöön vaikutti vastaajien digitaitojen lisäksi valmennuksen toteutus ja siihen valitut sovellukset.

Toiminnan sisältö

Etävalmennuksena toteutetussa kuntouttavassa työtoiminnassa oli erilaisia toteutustapoja. Välineinä käytettiin postia, sähköpostia, puhelinta sekä etäyhteyssovelluksia. Etävalmennusta toteutettiin sekä reaaliaikaisin-, että ajasta riippumattomin menetelmin, joissa annettuja tehtäviä voitiin tehdä oman aikataulun mukaan. Lisäksi valmennusta toteutettiin hybridimallina, jossa etävalmennuksen lisäksi oli tapaamisia kasvokkain.

Toteutuksissa, joissa käytettiin laajemmin erilaisia sovelluksia, oli toiminnan sisältö monipuolisempaa. Niissä pystyttiin järjestämään valmennusta vaihtelevasti joko yksilö- tai ryhmävalmennuksena. Asiakaskokemus oli myös aktiivisempi, eli asiakkailta oli mahdollisuus osallistua monipuolisemmin ja vaikuttaa itse valmennuksen sisältöön. Valmennuksissa, joissa käytettiin vain yhtä kanavaa, annettiin tehtävät valmiina ja vastaajien mahdollisuus vaikuttaa valmennukseen oli heikompi. Ling Jiangin (2012) mukaan hyvän asiakaskokemuksen muodostumisessa on tärkeää, että palveluun pääsee helposti ja se löytyy kaikissa tilanteissa (Filenius 2015, 78-79.)

Pääasiassa toiminnan sisältö oli koko valmennusryhmälle samanlainen. Yhden vastaajan kohdalla etävalmennus pystyttiin järjestämään yksilöllisemmin vastaajan omien tarpeiden ja toiveiden mukaan. Vastaaja pääsi itse vaikuttamaan valmennuksen sisältöön, johon kuului työelämään ja koulutukseen liittyviä, sekä omiin vahvuuksiin ja itsetuntemukseen liittyviä teemoja. Tämän johdosta etävalmennus johti vastaajan kohdalla elämän muutokseen ja koulutukseen hakeutumiseen. Yksilöllinen valmennus auttoi vastaajaa selvittämään omia toiveitaan ja vahvuuksiaan etävalmennuksen aikana, mikä johti vastaajan omien tavoitteiden saavuttamiseen. Hirsson ym. (2014, 172) mukaan voimaantumiseen johtavat muutosprosessit liittyvät asiakkaan aseman vahvistumiseen. Muutosprosessien avulla voimaantuminen lähtee ihmisestä itsestään ja sitä voidaan pitää moniulotteisena sosiaalisena prosessina, jossa ihmisellä on päätösvalta omassa elämässään.

Valmennussuhde

Asiakaskokemukseen vaikutti positiivisesti valmentajien hyväksyvä ja kannustava asenne. Vastaajat kokivat, että valmentajat olivat etävalmennuksen aikana aiempaa iloisempia ja positiivisempia. Etävalmennuksen aikana asetelma vastaajien ja valmentajien välillä oli tasa-arvoisempi, kuin paikan päällä tapahtuvassa valmennuksessa. Ymmärrettiin, että myös valmentajat ovat uudessa tilanteessa ja kaikilla on opetettavaa uusien digitaalisten välineiden käytössä. Tämä vaikutti myös tuovan vastaajille kokemuksen ”samassa veneessä” olemisesta yhdessä valmentajien kanssa.

Valmentajat olivat vastaajille ennestään tuttuja, vain valmennustapa muuttui. Vapaamuotoiset keskustelut valmennuksen lisäksi koettiin tärkeiksi etävalmennuksen aikana, ja vastaajien mukaan valmentajien kanssa oli helppo puhua ja heidät koettiin kannustavina. Mäntynevan & Hiilamon (2018, 23) mukaan yhteenkuuluvuuden tunnetta lisäävät arvostetuksi tulemisen kokemukset, kuntoutuksellisiin tarpeisiin vastaaminen, sekä yhteisöllisyyttä että yksilöllisyyttä tukeva toiminta- ja ohjauskulttuuri. Hirsson ym. (2014, 172) mukaan ympäristö, jossa ihminen kokee olonsa tasa-arvoiseksi ja hyväksytyksi, sekä sosiaalinen tuki vaikuttavat voimaantumiseen.

Hyöty

Etävalmennuksesta saatu hyöty koettiin haastatteluiden perusteella pääosin koronan aiheuttaman tauon aikana ylläpitäväksi toiminnaksi, joka toi viikkoon sisältöä ja rytmitti arkea. Etävalmennus piti yllä sosiaalisia suhteita sekä kontaktia kuntouttavaan työtoimintaan. Sandelinin (2014,15) mukaan kuntouttavalla työtoiminnalla on asiakkaille sosiaalipoliittista hyötyä. Elämään tulee rytmiä ja sosiaalinen ympäristö, jossa asiakkaat saavat mielekästä työtä ja tekemistä.

Vastaajat pitivät hyvänä asiana, että poikkeustilan aikana järjestettiin etävalmennusta. Tulokset ovat samantyyppisiä Jurvansuun ym. (2020, 1) mukaan, eli toiminnan avulla yhteys asiakkaisiin on säilynyt ja heille on voitu tarjottu tekemistä sekä auttaa arkirutiinien ylläpidossa poikkeustilan aikana. Vastaajien henkilökohtaisten tavoitteiden saavuttamisen esteenä oli, ettei toiminnan sisältöjä ollut mahdollista suunnitella vastaamaan henkilökohtaisia tarpeita. Lain mukaan kuntouttavaa työtoimintaa tulisi järjestää asiakkaille yksilöllisesti näiden työ- ja toimintakyky huomioiden. Kuntouttavan työtoiminnan tulisi olla mielekästä, sekä riittävän vaativaa, niin että se kehittää asiakkaan taitoja ja työelämävalmiuksia (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta).

Kuntouttavan työtoiminnan etävalmennuksesta hyötyivät enemmän vastaajat, joilla oli paremmat digitaaliset taidot. He pystyivät hyödyntämään erilaisia laitteita ja sovelluksia monipuolisemmin muun muassa tiedonhankintaan yhteydenpitoon. Digitaalisilla taidoilla oli siis vaikutusta sekä uusien taitojen ja osaamisen lisäämiseen, että sosiaalisiin kontakteihin etävalmennuksessa.

Digitaalinen asiakaskokemus syntyy silloin, kun asiakas kommunikoi yrityksen kanssa digitaalisen palvelukanavan välityksellä (Filenius 2015, 76-77.) Pine ja Gilmoren (1998) mukaan asiakkaan oman osallistumisen lisäksi kokemukseen vaikuttaa asiakkaan yhteys tai ympäristöllinen suhde tilanteeseen. Osallistuminen voi olla aktiivista, jolloin asiakas on mukana luomassa kokemusta, tai passiivista, jolloin kokemus tuodaan asiakkaalle lähes valmiina (Helminen 2018, 25). Valmennukset erosivat toisistaan siinä, miten paljon osallistujat pääsivät vaikuttamaan valmennukseen ja olla mukana luomassa sitä. Aktiivisuus osallistumisessa ja vaikuttamisessa näytti olevan yhteydessä sisällön sekä yhteydenpitotapojen monipuolisuuteen. Fileniuksen (2015) mukaan digitaalisilla ratkaisuilla saattaa olla ratkaiseva rooli siinä, millaiseksi asiakaskokemus tuotteen tai palvelun ympärillä muodostuu. Digitaalisen palvelun laatu rakentuu siitä, miten se vastaa tehtäväänsä palvelussa. Digitaalisen palvelun tulisi olla käytettävä asiakkaan näkökulmasta, eikä jättää asiakasta tyhjän päälle. (Filenius 2015, 76-77.)

8 Kehittämis ehdotus kuntouttavan työtoiminnan etävalmennuksen toteuttamiseksi

Digitaaliset ja monikanavaiset palvelut kuntouttavassa työtoiminnassa antavat asiakkaille enemmän osallistumismahdollisuuksia. Digitaaliset osallistumiskanavat mahdollistavat paremmin asiakkaiden osallistumisen omien valmiuksien ja tarpeiden mukaan. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla voi olla fyysisten tai psyykkisten syiden vuoksi ajoittain vaikeuksia poistua kotoaan, jolloin osallistuminen paikan päällä toteutettuun valmennukseen ei onnistu. Lisäksi kuntoutumisen tarpeet ovat yksilöllisiä, jolloin kaikille samanlaisena suunnattu toiminta ei vastaa asiakkaiden henkilökohtaisiin tarpeisiin. Etävalmennuksena toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan avulla on mahdollista järjestää asiakkaille yksilöllisempää valmennusta, jolla pystytään paremmin vaikuttamaan asiakkaan tilanteeseen. Monikanavaisella palvelulla on mahdollista vähentää poissaoloja ja vastata paremmin erilaisten asiakasryhmien tarpeisiin.

Yksi kuntouttavan työtoiminnan tärkeä tavoite on asiakkaiden osallisuuden lisääminen. Digitaaliset taidot ovat tärkeässä roolissa osallisuudessa yhteiskuntaan ja voidaankin puhua digitaalisesta osallisuudesta. Puutteet digitaalisissa taidoissa saattavat johtaa syrjäytymiseen ja vaikeuttaa paluuta työelämään, jossa vaaditaan entistä enemmän osaamista digitaalisista osaamista. Tämän vuoksi digitaalisten taitojen lisäämisen tulisi olla jatkossa osa kuntouttavaa työtoimintaa niillä asiakkailla, joilla on siihen tarvetta.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkailla itsellään on paras tieto siitä, millaiselle kuntoutukselle ja valmennukselle on tarvetta. Tämän vuoksi asiakkaat kannattaa ottaa mukaan kehittämiseen esimerkiksi seuraavasti:

- Olemassa olevaa asiakasraatitoimintaa voi käyttää virtuaalisen kuntouttavan työtoiminnan kehittämiseen
- Perustetaan kuntouttavaan työtoimintaan Digipaja, jossa asiakkaat ovat mukana kehittämässä virtuaalista kuntouttavaa työtoimintaa, sekä digitaalisten taitojen valmennusta kuntouttavassa työtoiminnassa

Tutkimuksen perusteella pelkästään etävalmennuksena toteutettava kuntouttava työtoiminta ei ole asiakkaille riittävä. Useimmat asiakkaat kaipaavat sosiaalisia kontakteja paikan päällä ja kodin ulkopuolista tekemistä. Yhdistämällä paikan päällä tapahtuva ja etävalmennus saadaan molempien valmennustapojen parhaan puolet käyttöön. Hybridimallissa osa

työtoimintapäivistä sisältää paikan päällä tapahtuvaa valmennusta ja osa päivistä toteutetaan etämuotoisesti. Hybridimallia voidaan toteuttaa:

- perustamalla hybridityöpaja, jossa yhdistetään etä- ja paikan päällä tapahtuva valmennus kokonaisuudeksi
- ottamalla hybridimallinen työskentely osaksi kuntouttavan työtoiminnan sosiaalihojasta, jossa asiakas saa paikanpäällä tapahtuvan kuntouttavan työtoiminnan lisäksi yksilöllisempää valmennusta etäyhteyksin esimerkiksi yhtenä päivänä viikossa

9 Pohdinta ja arviointi

Tällä hetkellä kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen etävalmennuksena ei ole lain mukaan mahdollista. Koronapandemiasta johtuneen poikkeustilan sallima kuntouttavan työtoiminnan etävalmennusjakso kesti keväästä syksyyn vuonna 2020. Kuluneen vuoden aikana koronapandemia on vaikuttanut siihen, että etätyömahdollisuudet ovat lisääntyneet työsuhteissa olevilla. Työttömillä tätä mahdollisuutta ei lain mukaan ole, vaan he ovat veloitettuja osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan paikan päällä sanktioiden uhalla. Kuntouttava työtoiminta on sekä kunnan sosiaalipalvelua, että Te-palveluiden työllistymistä edistävä palvelu, minkä vuoksi kuntouttavasta työtoiminnasta on vaikea kieltäytyä ilman perusteltua syytä. Lainsäätäjien mielestä koronapandemia ei ole ollut tällainen syy. Sairastumisen pelko on kuitenkin aiheuttanut ahdistusta ja johtanut joidenkin asiakkaiden poisjääntiin kuntouttavasta työtoiminnasta. Koronaviruspandemia on tuonut esiin uusia eettisiä näkökulmia, jotka liittyvät kohtuuteen, ihmisten yhdenvertaisuuteen ja oikeudenmukaisuuteen (ETENE 10, 2020).

Työttömien aktivoinnista keskustellaan jatkuvasti julkisuudessa ja usein negatiiviseen sävyyn. Haastatteluissa tuli kuitenkin esiin kuntouttavan työtoiminnan tarpeellisuus varsinkin ihmisten elämänhallinnan ja jaksamisen tukemisessa, mikä ei tule esiin julkisissa keskusteluissa. Niissä keskitytään asiakkaiden työllistymisnäkökulmaan, vaikka hyöty on enimmäkseen sosiaalipoliittista. Kuntouttavan työtoiminnan tarkoitusta ja tavoitteita olisi hyvä pohtia edelleen, sekä tuoda vahvemmin esiin kuntouttavan työtoiminnan positiivisia vaikutuksia ihmisten elämään.

Etävalmennuksen ja haastattelujen välillä oli kulunut aikaa noin kuusi kuukautta, minkä vuoksi vastaajilla oli osittain vaikeuksia muistaa etävalmennuksessa tapahtuneita asioita. Tutkimuksen kannalta olisi ollut parempi, jos haastattelut olisi toteutettu nopeammin etävalmennuksen päätyttyä, jolloin asiat ja tunnelmat olisivat olleet paremmin vastaajien muistissa. Haastatteluissa käytettiin koronatilanteen vuoksi maskeja, minkä vuoksi vastaajien ilmeet jäivät osittain piiloon. Tällä ei kuitenkaan ollut tutkimuksen kannalta suurta merkitystä, sillä puhetyylejä tai ilmeitä ei havainnoitu erikseen tutkimuksessa. Maskien käyttö saattoi myös lyhentää haastatteluiden pituutta, sillä maskin kanssa puhuminen ei ole yhtä luontevaa kuin ilman maskia ja lisäksi maski aiheuttaa monille väsymystä pidemmässä käytössä.

Tutkijan omalla roolilla kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajana, sekä haastatteluiden toteuttamispaikalla saattoi olla vaikutusta rehellisten vastausten saamiseen kysymyksiin.

On mahdollista, että vastaajat eivät halunneet tuoda negatiivisia kokemuksia yhtä helposti esiin, kuin jos tutkija olisi ollut kokonaan ulkopuolinen henkilö.

Tutkimuksen tavoitteena oli selvittää, miten asenteet, motivaatio, koettu digiosaaminen, käytetyt ohjelmistot, toiminnan sisältö ja valmennussuhde ovat vaikuttaneet osallistujien asiakaskokemukseen ja etävalmennuksesta saatuun hyötyyn. Tutkimuskysymys osoittautui laajaksi ja teorioiden sekä tutkimuskysymysten liittäminen toisiinsa osoittautui haastavaksi tehtäväksi. Lisäksi aiheen uutuuden vuoksi aiheesta oli vaikea löytää riittävästi tutkittua tietoa. Aiheen rajaamiseen ja tutkimiseen olisi ollut hyvä perehtyä ennakkoon paremmin. Kuntouttavan työtoiminnan etävalmennus osoittautui hyvin moniulotteiseksi tutkimuskohteeksi ja toi esiin monia näkökulmia etävalmennuksen toteuttamiseen.

Jatkokehittämissuhteet

Jatko kehittämisehdotuksena etävalmennuksen mahdollisuutta voisi tutkia osana sosiaalista kuntoutusta. Sen asiakkailla on usein vaikeuksia poistua kotoaan ja olla ryhmässä, jolloin sosiaalisen kuntoutuksen etävalmennus toimisi matalana kynnyksenä sosiaalisen kuntoutuksen aloittamiselle.

Kiinnostava tutkimusaihe olisi myös, miten kuntouttava työtoiminta vastaa nykyisin asiakkaiden tarpeisiin. Lisääkö kuntouttava työtoiminta sellaisia vahvuuksia ja osaamista, jolla on vaikutusta asiakkaiden työllistymiseen, tai tukeeko kuntouttava työtoiminta nykyisin riittävästi asiakkaan osallisuutta ja toimintakykyä.

10 Luotettavuuden ja eettisyyden tarkastelu

Tutkimuksen eettisyyttä lisää hyvien tutkimuskäytäntöjen noudattaminen. Hyviin tutkimuskäytäntöihin liittyy asianmukaisten lupien ja suostumusten saaminen, sekä luottamuksellisuus tutkimuksen kaikissa vaiheissa (KvaliMOTV 3.1.1). Tähän tutkimukseen haettiin lupa Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymältä ja vastaajat allekirjoittivat suostumuslomakkeen. Tutkimukseen osallistuville vastaajille kerrottiin, mikä heidän roolinsa on tutkimuksessa ja mikä on tutkimuksen tarkoitus. Vastaajia ei yksilöidä tutkimuksessa ja heidän nimettömyytensä taataan, mikä auttaa myös rehellisten vastausten saamisessa. (Ojasalo ym. 2009, 48.) Tässä tutkimuksessani kohderyhmänä ovat kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat, ja haastateltavien vapaaehtoisuuteen, sekä anonymiteettiin on kiinnitetty erityistä huomiota.

Laadullisessa tutkimuksessa on oleellista kohdeilmion kuvattavuus, sekä kyky tuottaa luotettavaa tietoa. Aaltion ja Puusan (2011, 157) mukaan tutkimuksen luotettavuutta kuvaavat valiuden ja reliaabeliuden mittarit sopivat vain soveltaen laadulliseen tutkimukseen. Vaikka laadullinen tutkimus ei tuottaisi yleistettävää tietoa, se voi olla hyödyllistä ja lisätä tietoa tutkittavasta ilmiöstä. Tutkimuksen tavoitteena tulee olla, että se kuvaa mahdollisimman hyvin tutkittavia ja heidän kokemuksiaan. Tutkijan on ymmärrettävä, että hänen valinnoillaan ja tulkinnoillaan on vaikutusta tutkimuksen kaikissa vaiheissa.

Tässä laadullisessa tutkimuksessa pyrittiin kuvaamaan avoimesti tutkimuksen kaikki vaiheet, sillä se parantaa tutkimuksen luotettavuutta. Kerrotaan avoimesti ja totuudenmukaisesti, millaisissa olosuhteissa haastattelut on toteutettu, sekä haastatteluihin vaikuttavat asiat. Laadullisen aineiston analyysissä on keskeistä luokittelujen tekeminen, jolloin on tärkeää kertoa, mihin luokittelu perustuu. Samoin tutkijan on kerrottava, mihin tutkimuksen päätelmät ja tulkinnot perustuvat (Hirsjärvi ym. 2009, 232-233).

Tutkimuksen tavoitteiden on oltava korkean moraalien mukaisia ja työ tulee tehdä tarkasti, rehellisesti ja huolellisesti. Lisäksi seurausten on oltava käytäntöä hyödyntäviä. Tutkija on sitoutunut tutkimuksessa toimeksiantajan käytäntöihin ja arvoihin, sekä ollut tietoinen siitä että niillä saattaa olla vaikutusta asioiden tulkintaan. Tutkija on ollut tietoinen tutkimuksen kaikissa vaiheissa siitä, että omalla roolilla työntekijänä kuntouttavan työtoiminnan yksikössä sekä omilla ennako-oletuksilla on saattaa olla vaikutusta tutkimuksen lopputuloksiin.

Lähteet

- Aaltio, I. & Puusa, A. 2011. Laadullisen tutkimuksen luotettavuus. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) Menetelmäviidakon raivaajat. Perusteita laadullisen tutkimuslähestymistavan valintaan. Hansaprint.
- Coleo, V. 2014. Societal and Economic Challenges from Digitalization. Teoksessa Peter Brabeck-Letmathe (toim.) Business in a Changing Society. Zurich: Neue Zürcher Zeitung Publishing, 41-48.
- Eskola, J., Lähti J. ja Vastamäki, J. 2018. Teemahaastattelu: Lyhyt selviytymisopas. Teoksessa: Valli, R. (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Keuruu: Otavan kirjapaino.
- ETENE. 2020. COVID-19-epidemian eettinen arviointi. [viitattu 12.5.2021] Saatavissa: Covid-19-epidemian eettinen arviointi (etene.fi)
- Filenius, M. 2015. Digitaalinen asiakaskokemus. Menesty monikanavaisessa liiketoiminnassa. Jyväskylä: Docendo Oy.
- Grönroos, C. 2010. Palvelujen johtaminen ja markkinointi. Juva: Ws Bookwell Oy.
- Helminen, V. 2018. Asiakaskokemuksen johtaminen sekä digitalisaatio asiakaskokemuksen kehittämisessä. Pro Gradu tutkielma. [viitattu:2.9.2020]. Saatavissa: <https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/59335/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201808273937.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hirsjärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15.painos. Hämeenlinna: Kariston kirjapaino Oy.
- Hirsso, P., Holmberg-Marttila, D., Koivuniemi, K. & Mattelmäki, U. 2014. Terveysthuollon kompassi: Avain asiakkuuteen. Riika: Lavonia Print.
- Häyrinen, K. 2018. Social and health care meets digitalization – challenges and possibilities. [viitattu: 20.4.2020] Finnish Journal of eHealth and eWelfare. 10/2018, 186-188. Saatavissa: file:///Users/opp/Downloads/70350-Article%20Text92346-1-10-20180520.pdf
- Hämäläinen, V., Maula, H. & Suominen, K. Digiajan strategia. 2016. Liettua: BALTO print.
- Ilmarinen, V. & Koskela, K. 2015. Digitalisaatio: yritysjohdon käsikirja. Helsinki: AlmaTalent
- Jurvansuu, S., Kaskela, T. & Tourunen, J. Tietopuu: Katsauksia ja näkökulmia 3/2020. Lähipalveluista sähköisiin etäpalveluihin. Päihde ja mielenterveysjärjestöjen työntekijöiden

kokemuksia koronapoikkeustilan aikana. [viitattu:12.12.2020]. Saatavissa: Tietopuu_Katsauksia 3_2020_Lähipalveluista_sähköisiin_etäpalveluihin (a-klinikkasaatio.fi)

Kääriäinen, J., Parviainen, P., Teppola, S. & Tihinen, M. 2017. Tackling the digitalization challenge: how to benefit from digitalization in practice. *International Journal of Information Systems and Project Management*, 1/ 2017, 63-77. [viitattu 26.4.2020] Saatavissa: <http://www.sciencesphere.org/ijispm/archive/ijispm050104.pdf>

KvalimoMOTV - Menetelmäopetuksen tietovaranto [verkkójulkaisu] [viitattu 18.05.21] Tampere: Yhteiskuntatieteellinen tietoarkisto [ylläpitäjä ja tuottaja]. Saatavissa: <https://kvalimotv-3.tutkimus.fi>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. 189/ 2001. Annettu Helsingissä 2.3.2001.

Lillrank, P. 2017. Digitalisaatio terveydenhuollossa. Teoksessa: Lehti, M. & Rossi, M. (toim.) *Digitaalinen Suomi 2017*. Helsinki: Aalto-yliopisto.

Metsämuuronen, J. 2008. *Laadullisen tutkimuksen perusteet*. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy.

Moilanen, H. 2016. Digitalisaatio muokkaa Sotea. *Sosiaalivakuutus* 2/2016, 8-14. [viitattu 4.8.2020]. Saatavissa: <https://www.kela.fi/documents/10180/2628102/SV0216-WWW-NQ.pdf/f270298c-cff2-46c3-8ac6-5868a95c2a1d>

Mäntyneva, P. & Hiilamo, H. 2018. Osallisuuden ja osattomuuden dynamiikka työtoiminnassa. *Etnografinen tutkimus kolmella kuntouttavan työtoiminnan kentällä*. [viitattu:11.4.2021] Saatavissa: [YP1801_Mantyneva&Hiilamo.pdf](https://www.ymparisto.fi/attachments/attachment_data/file/11801/Mantyneva%26Hiilamo.pdf) (julkari.fi)

Ojasalo, K., Moilanen, T. & Ritalahti, J. 2014. *Kehittämistyön menetelmät. Uudenlaista osaamista liiketoimintaan*. Helsinki: Sanoma Pro.

Puusa, A. 2020. *Näkökulmia laadullisen aineiston analysointiin*. Teoksessa: Puusa, A. & Juuti, P. (toim.) *Laadullisen tutkimuksen näkökulmat ja menetelmät*. Tallinna: Gaudeamus Oy.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. *Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi*. 7. painos. Vantaa: Hansaprint Oy.

Tuulaniemi, J. 2011. *Palvelumuotoilu*. Liettua: Balto Print 2016.

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. 2017. [viitattu 10.8.2020] Saatavissa: <https://phsotey.sharepoint.com/sites/intranet/yhtyma>

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. 2019. Muutosohjelma. [viitattu: 18.3.2021] Saatavissa: PHHYKY_muutosohjelma_verkko_low.pdf

Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä. 2021. Palveluja digitalisoidaan voimakkaasti lähivuosina. [viitattu: 22.3.2021] Saatavissa: Palveluja digitalisoidaan voimakkaasti lähivuosina - PHHYKY

Salminen A-L., Heiskanen, T., Hiekkala, S., Naamanka, J., Stenberg, J-H. ja Vuononvirta, T. 2016. Etäkuntoutuksen ja siihen läheisesti liittyvien termien määrittelyä. Teoksessa: Salminen, A-L., Hiekkala, S. ja Stenberg, J-H. (toim.) Etäkuntoutus. 2016. 11-17. [viitattu 3.8.2020]. Saatavissa: <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Salminen A-L., Heiskanen, T., Hiekkala ja Stenberg, J-H. 2016. Johdanto. Teoksessa: Salminen, A-L., Hiekkala, S. ja Stenberg, J-H. (toim.) Etäkuntoutus. 2016. 9-10. [viitattu 3.8.2020]. Saatavissa: <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

Sandelin, I. 2014. Kuntouttava työtoiminta asiakkaiden kokemana. Kirjallisuuskatsaus asiakkaiden toiminnalle antamista merkityksistä. Työpaperi. Terveys- ja hyvinvoinnin laitos. [viitattu: 27.3.2021] Saatavissa: THL_TP8_2014 (julkari.fi)

STM. 2016. Digitalisaatio terveyden ja hyvinvoinnin tukena: Sosiaali- ja terveysministeriön digitalisaatiolinjaukset 2025. [viitattu 28.4.2020] Saatavissa: <http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/75526/JUL2016-5-hallinnonanal-ditalisaation-linjaukset-2025.pdf>

STM. 2020. Ohje Covid-19 aiheuttaman poikkeustilan huomioiminen perustason sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen toiminnassa. [viitattu 10.5.2021] Saatavissa: STMn ohje_Sosiaali- ja terveydenhuollon perustason palvelut_16.4.2020

Strategia 2022. Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymä. [viitattu 28.02.2021] Saatavissa: liite_paijathameen_hyvinvointikuntayhtymän_strategia_2022_30102017_hallituksen_ptk_20494.pdf

Terveyskylä. 2020. [viitattu 5.8.2020]. Saatavissa: <https://www.terveyskyla.fi/#>

Valkama, K. 2012. Asiakkuuden dilemma. Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Vaasan yliopisto. [viitattu 25.4.2020] Saatavissa: https://www.univaasa.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf

Valtioneuvosto 2020. Hyvinvoinnin ja tasa-arvon vahvistaminen koronakriisin aikana ja sen jälkeen. [viitattu: 12.2.2021]. Saatavissa: Hyvinvoinnin ja tasa-arvon vahvistaminen koronakriisin aikana ja sen jälkeen (valtioneuvosto.fi)

Voimaperheet. 2020. Turun yliopiston lastenpsykiatrian tutkimuskeskus. [viitattu 31.7.2020]. Saatavissa: <https://sites.utu.fi/voimaperheet/huomaahyva/>

Vuononvirta, T. 2016. Etäkuntoutus Suomessa. Teoksessa: Teoksessa: Salminen, A-L., Hiekkala, S. ja Stenberg, J-H. (toim.) Etäkuntoutus. 2016. 19-25. [viitattu 3.8.2020] Saatavissa: <https://www.kela.fi/documents/10180/0/Et%C3%A4kuntoutus/4a50ddb8-560c-47b4-94ed-09561f6981df>

LIITTEET

Liite 1. Tutkimuslupa



Päijät-Hämeen
hyvinvointikuntayhtymä
Perhe- ja sosiaalipalvelut/Työkäisten palvelut
Tulosaluejohtaja

VIRANHALTIJAPÄÄTÖS

10.11.2020/30 §

Asianumero	D/2524/13.00.00.01/2020
Päätöslaji	Opinnäytetyö
Otsikko	Luvan myöntäminen opinnäytetyöhön: Selin Päivi - Asiakaskokemus virtuaalisessa kuntouttavassa työtoiminnassa
Päätöspäätöselustelut	<p>LAB-ammattikorkeakoulun opiskelijan (sosionomi YAMK, sosiaali- ja terveysalan digitalisaatio ja liiketoimintaosaaminen) toimeksiantona tekemä opinnäytetyö. Tavoitteena on selvittää asiakaskokemusta ja asiakkaiden saamaa hyötyä virtuaalisesti toteutetusta kuntouttavasta työtoiminnasta. Työ toteutetaan teemahaastattelemalla asiakkaita, jotka ovat osallistuneet kevään 2020 aikana etänä toteutettuun kuntouttavaan työtoimintaan.</p> <p>Tutkimuksesta ei aiheudu kuluja Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymälle.</p>
Päätös	<p>Päätän myöntää tutkimusluvan vuoden 2021 maaliskuun loppuun saakka seuraavin ehdoin ja edellytyksin:</p> <ul style="list-style-type: none"> - saadut tiedot ovat salassa pidettäviä ja niitä saa käyttää vain opinnäytesaateissa määriteltyyn aiheeseen. - tekijän on huolehdittava siitä, että työssä muodostuvat yksittäisen henkilön identifioinnin mahdollistavat aineistot säilytetään omina asiakirjoista erillisinä aineistoina ja suojataan asiattomilta pääsyyiltä sekä manuaalisten että atk-tiedostojen osalta. - jos opinnäytesuunnitelmassa tulee muutoksia, tulee niistä ilmoittaa lupaviranomaiselle ja tarvittaessa hakea uusi lupa - tietosuojasysteistä tutkimuksen tulokset tulee julkistaa siten, ettei niistä voi tunnistaa yksittäistä henkilöä. Tulosten raportoinnissa ja julkaisemisessa on noudatettava tieteen eettisiä ohjeita. - lupa voidaan peruuttaa, jos lupapäätöksen ehtoja rikotaan - lupapäätöksen saajan tulee antaa päätös tiedoksi kaikille osallisille ja valvoa ehtojen täyttymistä. <p>Luvan saanut on velvollinen toimittamaan valmiin opinnäytetyön sähköisen version Päijät-Hämeen hyvinvointiyhtymän tutkimuskoordinaattorille.</p> <p>Tekijänoikeuksista ja omistuksesta on sovittu erikseen toimeksiantosopimuksessa.</p> <p>Tämän luvan myöntämiseen liittyvät tutkimuslupahakemusasiakirjat on tallennettu asianhallintajärjestelmä Twebiin.</p>

ALLEKIRJOITETTU KONEELLISESTI

Laitinen Maarit, tulosyksikköpäällikkö 10.11.2020 14:51

Liite 1. Tutkimuslupa jatkuu

**PÄIJÄT-HÄMEEN**
hyvinvointikuntayhtymäPerhe- ja sosiaalipalvelut/Työikäisten palvelut
Tulosaluejohtaja**VIRANHALTIJAPÄÄTÖS**10.11.2020/30 §

Lisätietojen antaja	Palveluesimies Katri Rantanen, p. 050 383 6390
Toimivallan peruste	Hallintosääntö § 26
Nähtävänäoloaika	11.11.2020
Nähtävänäolopaikka	Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymä, Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti
Muutoksenhaku	Oikaisuvaatimus
Saaja	Päivi Selin
Tiedoksi	Katri Rantanen, Marjo Soini, Leila Kankainen
Liitteet	1. Organisaation lupahakemus ja tutkimuslupasuunnitelma
Allekirjoitus	Maarit Laitinen Vs. Tulosaluejohtaja

Liite 1. Tutkimuslupa jatkuu

3 (4)

OIKAISUVAATIMUSOHJEET

Liitetään viranhaltijan päätökseen

**Päijät-Hämeen
hyvinvointikuntayhtymä**

Kunnallisasiat

Viranomainen:

Päivämäärä:

Pykälä:

Tulosaluejohtaja

10.11.2020

30

Oikaisuvaatimusoikeus

Päätökseen tyytymätön voi tehdä kirjallisen oikaisuvaatimuksen.

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

Muutoksenhakukielto

Oikaisuvaatimusta ei saa tehdä päätöksistä, jotka koskevat virka- tai työehtosopimuksen tulkintaa tai soveltamista (KvesL 26 §).

Oikaisuvaatimusviranomainen

Viranomainen, jolle oikaisuvaatimus tehdään ja sen yhteystiedot:

Toimielin:	Päijät-Hämeen hyvinvointikuntayhtymän hallitus
Postiosoite:	Keskussairaalankatu 7, 15850 Lahti
Käyntiosoite:	Keskussairaalankatu 7
Puh.:	(03) 819 11
Faksi:	(03) 819 2308
Sähköpostiosoite:	kirjaamo@phsotey.fi
Aukioloaika:	9-15

Oikaisuvaatimusaika ja sen alkaminen

Oikaisuvaatimus on tehtävä 14 päivän kuluessa päätöksen tiedoksisaannista ennen viraston aukioloajan päättymistä. Kunnan jäsenen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, kun pöytäkirja on asetettu yleisesti nähtäväksi. Asianosaisen katsotaan saaneen päätöksestä tiedon, jollei muuta näytetä, sähköistä tiedoksiantoa käytettäessä kolmantena päivänä viestin lähettämisestä ja muussa tapauksessa seitsemän päivän kuluttua kirjeen lähettämisestä, saantitodistuksen osoittamana aikana tai erilliseen tiedoksisaantitodistukseen merkittynä aikana. Oikaisuvaatimusaika taloudellisin ja tuotannollisin perustein tehdystä irtisanomista koskevasta päätöksestä alkaa kulua vasta irtisanomisajan päättymisestä.

Pöytäkirjan nähtäväksi asettaminen

Pvm: 11.11.2020

Kuntalain 95 §:n 1 momentin mukainen erityistiedoksianto asianosaiselle

Asianosainen: Päivi Selin

 Annettu tiedoksi sähköisesti, pvm: Lähetetty tiedoksi kirjeellä, joka on annettu postin kuljettavaksi, pvm:
(kuntalaki 95 §) Tiedoksiantaja: Luovutettu asianosaiselle
Paikka ja pvm: Muulla tavoin, miten Tweb

Vastaanottajan allekirjoitus

Oikaisuvaatimuksen sisältö

Oikaisuvaatimuksesta on käytävä ilmi vaatimus perusteluineen sekä sen tekijä ja yhteystiedot.

Oikaisuvaatimus on toimitettava oikaisuvaatimusviranomaiselle oikaisuvaatimusajan kuluessa ennen sen viimeisen päivän virka-ajan päättymistä riippumatta tavasta, jolla se toimitetaan. Jos oikaisuvaatimusajan viimeinen päivä on pyhäpäivä, itsenäisyyspäivä, vapunpäivä, jouluihminen tai juhannusaatto tai arkilauantai, saa oikaisuvaatimuksen toimittaa ensimmäisenä sen jälkeisenä arkipäivänä.

Liite 1. Tutkimuslupa jatkuu

4 (4)

Omalla vastuulla oikaisuvaatimuksen voi lähettää postitse tai lähetin välityksellä. Postiin oikaisuvaatimus on jätettävä niin ajoissa, että se ehtii perille oikaisuvaatimusajan viimeisenä päivänä ennen viraston aukioloajan päättymistä.

Liite 2. Suostumus

SUOSTUMUS

Annan Päivi Selinille luvan käyttää haastatteluani nimettömänä opinnäytetyön tekemiseen. Opinnäytetyö on LAB Ammattikorkeakoulun Sosiaali- ja terveysalan Yamk-tutkinto.

Tutkimus tehdään haastattelemalla asiakkaita, jotka ovat osallistuneet kevään 2020 aikana etävalmennuksena toteutettuun kuntouttavaan työtoimintaan. Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan, eli kirjoitetaan puhtaaksi.

Tutkimuksen nimi on Asiakaskokemus virtuaalisessa kuntouttavassa työtoiminnassa. Sen tarkoituksena on selvittää asiakkaiden kokemuksia ja hyötyä etävalmennuksena toteutetusta kuntouttavasta työtoiminnasta.

Tutkija huolehtii siitä, ettei henkilöllisyyteni paljastu missään tutkimuksen vaiheessa. Minulla on oikeus peruuttaa suostumukseni tutkimukseen osallistumiseen milloin vain.

Tutkimuksen päätyttyä kaikki ylimääräinen materiaali, nauhoitetut ja litteroidut haastattelut, tullaan hävittämään.

Paikka ja aika

Allekirjoitus ja nimen selvennys

Liite 3. Teemahaastattelurunko

ASENTEET	<ul style="list-style-type: none">• Millaisia ajatuksia kuntouttavan työtoiminnan palvelu sinussa herättää?• Onko kuntouttava työtoiminta mielestäsi hyödyllistä?• Oletko aloittanut kuntouttavan työtoiminnan omasta toiveestasi?• Kerrotko avoimesti ihmisille, että olet kuntouttavassa työtoiminnassa?
MOTIVAATIO	<ul style="list-style-type: none">• Millä mielellä osallistut kuntouttavaan työtoimintaan?• Millaisia tavoitteita sinulla on kuntouttavassa työtoiminnassa?
KOETTU DIGIOSAAMINEN	<ul style="list-style-type: none">• Miten osaat omasta mielestäsi käyttää tietokonetta?• Hoidatko asioitasi sähköisesti? Mitä asioita?• Miten käytät matkapuhelinta? Millaisia sovelluksia sinulla on käytössä?
VALMENNUKSEN TOTEUTTAMISTAPA	<ul style="list-style-type: none">• Oliko valmennus reaaliaikaista vai saiko tehtäviä suoritettavaksi?• Oliko valmennus ryhmä vai yksilövalmennusta?• Minkä ohjelmaa valmennuksessa käytettiin?
VALMENNUSUHDE	<ul style="list-style-type: none">• Minkälainen ohjaaja/ valmentaja oli virtuaalisessa kuntouttavassa työtoiminnassa? Voit kuvailla omin sanoin?• Oliko ohjaus kannustavaa?• Saitko uusia ajatuksia tai vahvistusta omille ajatuksillesi?• Pääsitkö ohjauksen avulla lähemmäs omia tavoitteitasi?
HYÖTY	<ul style="list-style-type: none">• Mitä hyötyä etävalmennuksena toteutetusta kuntouttavasta työtoiminnasta oli sinulle?

Liite 4. Teemataulukko

Asenteet kuntouttavaa työtoimintaa kohtaan

<p>(1)No ei oikeestaa, ei. Ehkä se lähinnä et just monesta eri syystä ihmisiä on kuntouttavassa työtoiminnassa mukana mut ei niinku muuten oikeestaan ollu muuta ku se että on mahdollisuus just sitte niinku olla vähäsempi määrä viikossa niinku kodin ulkopuolella jossain toiminnassa että voi sitte niinku ne omat tilanteet suhteuttaa siihen että pääsee johonkin mutta ei oo silleen että joka päivä ois johonkin koska se ei käynyt sillon ehdottomasti kuntouttava työtoiminta saa minulta täyden kympin kaiken kaikkiaan Joo mut ohjattiin Te-toimistosta Typ:iin</p>	<p>-positiivinen suhtautuminen -ei ennakkokäsityksiä -näkee mahdollisuuksia -Te-toimiston, Typin kautta</p>
<p>(2) No se oli et sosiaaliohjaajan kans puhuttii ja työvoimatoimiston henkilön kanssa että niinku mietittii sitä ratkasua mulle ja sitte aateltii et oisko tää sitte hyvä ku on näit terveysongelmii mulla ollu aika paljon ni en ollu ite ollu kauheen aktiivinen siinä työhaussa just kun tuntu ettei pysty kovin monia asioita tekemään , ni se oli yksi niin mä ajattelin kun tää on nimeltään kuntouttava työtoiminta niin mä ajattelin et se liittyy just tähän kun on terveysongelmia, lähinnä sen takia muutenhan mä ite koen että muuten olisin ite ollu aktiivinen kysymään työkokeilu ja työpaikkoja mut sitte tää vaikeutti sitä tilannetta mä ajattelin et se oli ihan hyvä mulle just ku oli pitkään ollu kotona , pehmeä alustus sillee ku kuitenkin ties et voi tulla niitä vaikeuksia aina , sen takia lähtee ku terveys ei ollu hyvä No en mä osannu oikee aatella minkäläistä se olis, sellanen mielikuva mul oli just et mä meen johku vähä niinku harjottelemaan tän kuntouttavan työtoiminnan aikana</p>	<p>-sosiaaliohjaajan ja Te-toimiston kautta -neutraali/positiivisen suhtautuminen -näkee kuntouttavan työtoiminnan sopivan itselleen</p>
<p>(3) Mullahan oli siinä se aktivointijuttu,mutta mähän lopetin sen kesken. Sitte tuliks mulle kutsu olikse se työvoimatoimisto vai tänne, miten mä muistan sen.. niin sitte päätettiin että kokeillaan uuvestaan , sillee se vaan , kyl mä ihan niinku halusinkin tulla, et kyl tää on ihan mukavaa touhuu sillee ollu , onha se just vähä niinko jotain tekemistä</p>	<p>-Te-toimiston aloitteesta -positiivinen suhtautuminen</p>
<p>(4) No mulle se on tosi positiivinen juttu, et vaikka välillä joskus näkee uutisissa tai sosiaalisessa mediassa jotain hirveitä niinku kuntouttavaa työtoimintaa, ilmasta työvoimaa ja niinku kaikkee. Mulle se niinku mahdollistaa normaalin elämän ja niinku ilman sitä mä en tiiä missä mä olisin tällä hetkellä , varmaa jossain ojassa ryömimässä ja tota et mun asenne sitä kohtaan on tosi kiitollinen kyllä, positiivinen Joo, mä jotenkin tai usein ku netissä ettii ihan vaan googlettaa kuntouttava työtoiminta niin ensimmäiset kuvaukset mitä siitä löytyy on tyylillä että se on vanhoille ihmisille tai niinku sillee ihmisille jotka on käyttäny päihteitä parikyt vuotta ja ne ei oo ollu töissä ja ne ei tee mitää elämälää, sellasille niinku en mä tiiä vähintään nelkyt vuotiaille et mä olin vähä sillee et apua en mä kehtaa kellekää sanoa et mä oon kuntouttavassa työtoiminnassa jos ne kysyy mitä mä teen nykyä , sillai et mulla oli vähä nolo asenne siihe alkuu , sit ku se lähti siit pyörimää ni tasottu se nolouksen fiilis siitä</p>	<p>-Aloite sosiaaliohjaaja+Te-toimisto -median aiheuttamia ennakkokäsityksiä -positiivinen suhtautuminen kuntouttavaan työtoimintaan</p>

