

OSALLISUUS - TODELLISUUTTA VAI FRAASEJA? KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ASIAKAS AKTIVOINTISUUNNITELMAPROSESSISSA

Sirpa Kirvesmäki

Opinnäytetyö
Helmikuu 2013

Sosiaalialan koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala





Tekijä(t) KIRVESMÄKI, Sirpa	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 11.02.2013
	Sivumäärä 100	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi OSALLISUUS - TODELLISUUTTA VAI FRAASEJA? KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ASIAKAS AKTIVOINTISUUNNITELMAPROSESSISSA		
Koulutusohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) TAPANINEN, Eero, KOSKIMIES, Helena		
Toimeksiantaja(t) Jyväskylän ammattikorkeakoulu		
Tiivistelmä <p>Asiakasosallisuus on tavoiteltava arvo ja se nähdään merkittävänä syrjäytymistä ehkäisevänä tekijänä. Tutkimus liittyy Jyväskylän ammattikorkeakoulun Osallisuutta asiakkuuteen kuntouttavassa työtoiminnassa – hankkeeseen. Tutkimuksen tarkoituksena on tuoda esille asiakkaan subjektiivisia osallisuuskokemuksia aktivointisuunnitelmaprosessissa. Työssä tuodaan myös esille kehittämideoita osallisuuden tukemiseksi.</p> <p>Tutkimus toteutettiin laadullisena tutkimuksena ja tutkimusmenetelmänä käytettiin teemahaastattelua. Tutkimukseen osallistui seitsemän asiakasta viidestä eri kunnasta. Tutkimuksessa hyödynnettiin aikaisemman osallisuustutkimuksen tuloksen perusteella löydettyjä osallisuuteen liittyviä tekijöitä: tieto, valta, oikeudenmukainen ja ihmisarvoinen kohtelu sekä autonomia.</p> <p>Tutkimuksessa ilmeni, että asiakkaiden kokema osallisuus vaihtelee hyvin paljon. Tämän aiheuttavat erilaiset tilanteet sekä se, että eri ihmiset kokevat ne eri tavalla. Erityisesti tiedon ja vallan määrässä sekä oikeudenmukaisuuden kokemisessa oli eroja. Sen sijaan kaikki haastateltavat olivat kokeneet ihmisarvoista kohtelua.</p> <p>Tärkeimmäksi kehittämishaasteeksi nousi asiakkaan äänen kuuleminen ja riittävä aikaresursointi aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa. Myös tavoitteiden laadittaminen ja niiden siirtyminen työtoimintapaikkaan pitäisi saada systemaattiseksi toiminnaksi.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Osallisuus, aktivointisuunnitelma, kuntouttava työtoiminta, asiakaslähtöisyys		
Muut tiedot		



Author(s) KIRVESMÄKI, Sirpa	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 11.02.2013
	Pages 100	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title PARTICIPATION – IS IT REALITY OR JUST PHRASES? A CLIENT OF REHABILITATIVE WORK IN AN ACTIVATION PLAN PROCESS		
Degree Programme Degree Programme in Social Services		
Tutor(s) TAPANINEN, Eero, KOSKIMIES, Helena		
Assigned by JAMK University of Applied Sciences		
Abstract Client involvement is a value worth pursuing and it is seen as an important element in preventing exclusion. This thesis relates to the project called 'Enhancing clients' involvement in rehabilitative work' which is run by JAMK University of Applied Sciences. The aim of the study was to raise clients' subjective experiences of participation in the process of drafting an activation plan. Development ideas for the support of participation are also highlighted in this Bachelor's Thesis. The study was implemented by using a qualitative approach, and the method used in the study was theme interviews. Seven clients from five different municipalities participated in the study. The study utilized elements based on the results of an earlier of study on participation: information, power, fair and humane treatment and autonomy. According to the results of the study, the respondents' experiences of participation varied greatly. This seemed to be caused by different situations and the fact that various people experience them differently. In particular, differences could be seen in the amount of information and power, as well as in the experiences of justice. However, all of the interviewees had experienced humane treatment. Hearing the client's voice and sufficient time resource allocation rose as the most important development challenges in the drafting phase of the activation plan. The listing of the objectives and integrating them to rehabilitative work should also become more systematic.		
Keywords participation, activation plan, rehabilitative work, client orientation		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	3
2 LAINSÄÄDÄNTÖÄ	4
2.1 Asiakaslain sisältöä	5
2.2 Kuntouttavan työtoimintalain sisältöä	6
3 AKTIVOINTISUUNNITTELUPROSESSI	8
3.1 Aktivointisuunnitelma	8
3.1.1 Aktivointisuunnitelman sisältö	10
3.1.2 Velvoittavuus ja voimassaolo.....	11
3.2 Kuntouttava työtoiminta	12
3.2.1 Työtoiminnan sisältö.....	13
3.2.2 Tilastoja	15
4 OSALLISUUS	16
4.1 Mitä osallisuudella tarkoitetaan?	16
4.2 Osallisuuteen vaikuttavat tekijät.....	22
4.4 Osallisuuden tasot	24
4.5 Osallisuuden rakennuspalikat Luhtaselan mukaan	26
4.5.1 Tieto	27
4.5.2 Valta	28
4.5.3 Oikeudenmukaisuus ja ihmisarvo	30
4.5.4 Autonomia	31
4.6 Aiempien osallisuustutkimusten tuloksia.....	32
5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET	35
6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	36
6.1 Aiheen valinta ja työn rajaus	37
6.2 Tutkimuksen eteneminen.....	39
6.3 Laadullinen tutkimus	42
6.3.1 Teemahaastattelu	43
6.3.2 Aineiston analysointi.....	46

7 TUTKIMUSTULOKSET	48
7.1 Tuloksia ja johtopäätöksiä	48
7.1.1 Osallisuus aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa	49
7.1. 2 Osallisuus aktivointisuunnitelman sisältöä määriteltäessä	55
7.1.3 Osallisuus kuntouttavan työtoiminnan aloittamisvaiheessa	66
7.1.4 Henkilökohtaisten ominaisuuksien vaikutus osallisuuteen	68
7.2 Tulosten tulkintaa	69
7.2.1 Osallisuuskokemukset aktivointisuunnitelmaa laadittaessa	69
7. 2. 2 Osallisuuskokemukset siirryttäessä kuntouttavaan työtoimintaan	71
7. 2. 3 Tavoitteiden asettaminen sekä niiden siirtyminen työtoimintapaikkaan ..	72
7. 2. 4 Kehittämisehdotuksia osallisuuden tukemiseksi	72
8 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS	75
9 POHDINTA	78
LÄHTEET	85
LIITTEET	93
Liite 1 Aktivointisuunnitteluprosessi	93
Liite 2 Ennakoilmoitus tutkimuksesta	94
Liite 3 Tiedote / haastattelulupa asiakkaille	95
Liite 4 Osallisuuskeskustelua	96
Liite 5 Haastattelukysymykset	97
 KUVIOT	
KUVIO 1 Osallisuuden rakennuspalikat	27
KUVIO 2 Haastateltavien yleisarvosana ilmapiiristä	52
KUVIO 3 Haastateltavien yleisarvosana osallisuudestaan	70

1 JOHDANTO

Asiakaskeskeinen näkökulma muotoutui asiakastyön lähtökohdaksi Yhdysvalloissa 1930 – luvulla. Tällöin työskentelyssä alettiin kiinnittää huomiota entistä enemmän asiakkaan tarpeiden huomioimiseen ja hänen kunnioittamiseen (Hänninen, Julkunen, Hirsikoski, Högnabba, Paananen, Romo & Thomasen 2007,9.), joskin kiinnostus palveluiden käyttäjien näkökulmiin ja osallisuuteen on vaihdellut vuosien varrella. 1970- ja 1980-luvuilla palveluiden käyttäjien mielipiteistä oltiin kiinnostuneita lähinnä julkisen sektorin laajentamisen vuoksi. 1990- luvun lopussa ja 2000-luvun alussa asiakasosallisuuden merkitystä alettiin korostaa näkemällä se yhtenä hyvinvointipalvelujen nykyaikaistamisen keinona. (Heikkilä & Julkunen 2003, 3.)

Aiheeni on ajankohtainen, sillä vaikka asiakkaiden osallisuuteen on kiinnitetty huomiota jo monen vuosikymmenen ajan, vaikuttaa siltä, että tällä hetkellä asiakasosallisuus on erityisesti esillä (Tammelin 2010,18). Asiakasosallisuus on arvo, jota tavoitellaan. Sen ehkä merkittävin merkitys nähdään syrjäytymisen ehkäisemisessä (Pöyhönen 2012). Syrjäytymisen ehkäisy onkin yhteiskunnan tämän hetken suurimpia haasteita. Työttömyyden ja köyhyyden lisäksi syrjäytymisessä nähdään olevan kyse näköalattomuudesta ja osattomuudesta. Syrjäytyminen on otettu köyhyyden ja eriarvoisuuden vähentämisen ohella yhdeksi pääministeri Kataisen hallituskauden painopistealueeksi. Sen peruslähtökohtana on työn merkityksen näkeminen sekä toimeentulonlähteenä, että syrjäytymisen ehkäisykeinona. (Hallitusohjelma 2011, 7.)

Suomalaisessa aktivointi- ja sosiaalipolitiikalla tähdätään sekä pitkäaikaistyöttömien työllistymiseen sekä työllistymisvalmiuksien parantamiseen ja sitä kautta syrjäytymisen ehkäisemiseen. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta toimii aktivoivana lakina, jolla pyritään vastaamaan edellä mainittuihin tarpeisiin. (Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist & Parpo 2004, 27 – 28). Aktivoinnissa on kyse lähinnä aktivoitumisen tukemisesta, aktivoitumisen esteiden poistamisesta ja voimaantumisesta eikä niinkään mistään tekniikasta tai aktivointitempuista (Kotiranta 2008, 67, 84,169).

Siinä missä työttömän ihmisen aktivointi niin myös asiakasosallisuus voi jäädä pelkäksi mielikuvaksi. Aktivoinnin tuloksellisuutta mitataan työllistymisenä, ja jos tavoitteeksi asetettu työllistyminen ei toteudukaan, on vaarana, että koko aktivointi koetaan vain sanontana (Ala-Kauhaluoma 2004, 28). Yhtäläillä myös asiakasosallisuudessa saattaa olla kyse enemmänkin fraaseista kuin aidosta toteutuksesta (Karjalainen 2003, 2). Palveluiden käyttäjiin kohdistuu usein ristiriitaisia odotuksia. Toisaalta asiakkaan odotetaan olevan aktiivinen omantilanteensa vastuunkantaja ja toisaalta hänen edellytetään mukautuvan viranomaiskäytäntöihin ja – toimenpiteisiin. (Närhi & Kokkonen 2012.) Vaikka osallisuus nähdään arvokkaana ja tavoittelemisen arvoisena, ilmenee sen toteutumisessa edelleen puutteita (Tammelin 2010, 19).

Tutkimukseni toimeksiantaja, Jyväskylän ammattikorkeakoulun OSKU (Osallisuutta asiakkuuteen kuntouttavassa työtoiminnassa) – hanke kehittää kuntouttavaa työtoimintaa (Koskimies 2012). Pysin omalta osaltani edistämään tällä tutkimuksellani asiakasosallisuutta tuomalla julki asiakkaiden subjektiivisia kokemuksia osallisuudestaan.

2 LAINSÄÄDÄNTÖÄ

Suomessa asiakkaiden osallistuminen ja vaikuttaminen on turvattu lailla (Niiranen 2000, 16). Perustuslain 21§ perusteella jokaisella on oikeus tulla kuulluksi. Säännöksellä on tärkeä merkitys yksilön oikeuksien toteutumisessa, tiedonsaannissa ja päätöksenteossa. 14 § mukaan julkisen vallan tehtäviin kuuluu edistää yksilön mahdollisuuksia osallistua yhteiskunnalliseen toimintaan ja vaikuttaa itseään kuuluviin päätöksiin (L 11.6.1999/731.) Osallistuminen kuuluu myös jokaisen ihmisen ihmisoikeuksiin (Ihmisoikeudet 2010). YK:n Vammaisten henkilöiden oikeuksia koskeva yleissopimus määrittelee vammaisille henkilöille yhtäläiset oikeudet täysimääräiseen osallisuuden kuin muillakin kansalaisilla (Vammaisten oikeudet kirjanen 2009, 45 – 46).

Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä auttaa kuntoutujaa saamaan hänen tarvitse-
miaan kuntoutuspalveluja ja edistää viranomaisten ja muiden yhteisöjen ja laitosten
asiakasyhteistyötä tämän tavoitteen saavuttamisessa. Lain tarkoituksena on myös
edistää asiakkaan asemaa ja osallistumista hänen kuntoutustaan koskevissa asioissa.
(L 13.6.2003/497, 1§.) Näiden lisäksi lait sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oike-
uksista (L 22.9.2000/812) ja kuntouttavasta työtoiminnasta (L 2.3.2001/189) määrit-
televät kuntouttavan työtoiminnassa olevan asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet.
Käytän jatkossa laista sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista nimitystä
asiakaslaki. Vaikka vaikuttaminen on turvattu moninkertaisella lainsäädännöllä, ei
laki pysty yksistään turvaamaan sitä, että asiakas on omien asioidensa subjekti ja että
osallistuminen on vaikuttavaa (Niiranen 2000, 16).

2.1 Asiakaslain sisältöä

Asiakaslaki tuli voimaan 1.1.2001. Laki edistää sosiaalihuollossa asiakaslähtöisyyttä ja
asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään ja laadukkaaseen
palveluun ja kohteluun. Asiakslain 8 § oikeuttaa asiakkaan osallistumaan ja
vaikuttamaan palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Sosiaalihuoltoa toteu-
tettaessa on huomioitava asiakkaan oikeus tulla kuulluksi. Asiakkaan itsemääräämis-
oikeus ja mahdollisuutensa osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja to-
teutukseen määritellään myös laissa. Hänen toiveet, mielipiteet ja etu yksilöllisine
tarpeineen sekä hänen äidinkielenensä ja kulttuuritaustansa on huomioitava. (L
2000/812, 1, 4, 8, 30§.) Jos asiakkaan mielipidettä ei ole kuultu riittävästi, niin hänen
yksilöllistä tilannettaan ei ole voitu huomioida päätöksiä tehtäessä (Luhtasela 2009,
108).

Asiakkaan yksityisyyttä on kunnioitettava, eikä hänen ihmisarvoaan saa loukata.
Asiakslain 5 § mukaan asiakkaalle on selvitettävä hänen oikeutensa ja velvollisuu-
tensa sekä eri toimenpidevaihtoehdot ja niiden vaikutukset ynnä muut seikat, joilla
on merkitystä hänen asiassaan. Selvitys on annettava niin, että asiakas ymmärtää sen
sisällön ja merkityksen. (L 22.9.2000/812, 4,5§.)

Asiakaslain mukaan asiakkaalla on oikeus saada tietoonsa häntä itseään koskevat asiakirjat sekä asiakaslain (11§) että henkilötietolain (L 22.4.1999/523, 26§) perusteella. Työntekijöitä sitoo vaitiolovelvollisuus, jonka perusteella he eivät saa paljastaa mitään sosiaalihuollon tehtävissä toimiessaan saamaansa asiakkaan tietoja (L 22.9.2000/812, 15§).

Sosiaalihuollon asiakaslain mukaan asiakkaan itsemääräämisoikeutta on kunnioitettava ottamalla huomioon aina asiakkaan toivomukset ja mielipiteet. Asiakkaalle on annettava mahdollisuus osallistua ja vaikuttaa palvelujensa suunnitteluun ja toteuttamiseen. Toiminnan lähtökohtana ovat aina asiakkaan etu ja yksilölliset tarpeet. (L 22.9.2000/812, 4§, 8§.)

Sosiaalihuollon asiakaslakia ollaan uudistamassa. Lain uudistuksen on tarkoitus tulla voimaan vaiheittain, aikaisintaan vuonna 2015. Uudella lailla halutaan vahvistaa asiakkaan oikeutta saada palveluja ja siirtää työskentelyn painopistettä ennaltaehkäisevään toimintaan, varhaiseen tukeen sekä toimijoiden välisen yhteistyön vahvistamiseen. Lain tavoitteena on muuttaa ajattelua ongelmalähtöisestä voimavaralähtöiseen sekä edistää ihmisten osallisuutta, omatoimisuutta ja vaikuttamismahdollisuuksia omassa palveluprosessissaan. (Pöyhönen 2012.)

2.2 Kuntouttavan työtoimintalain sisältöä

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelua, jota määrittelevä laki on tullut voimaan vuonna 2001. Vuoden 2010 alusta lakia uudistettiin. Lain keskeisin uudistus koski kuntouttavan työtoiminnan velvoittavuuden laajentumista kaikkiin pitkään työttömänä olleisiin työkäisiin. Tosin alle 25-vuotiaat työttömät tulevat lain velvoittavuuden piiriin aikaisemmin kuin yli 25-vuotiaat. (Tammelin 2010, 25.) Lain lähtökohtana on työn merkityksen korostaminen toimeentulon lähteenä sekä keinona ehkäistä syrjäytymistä (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 22).

Lain ensisijainen tarkoitus on parantaa työttömän henkilön edellytyksiä työllistyä avoimilla työmarkkinoilla sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen tai muuhun työhallinnon tarjoamaan työllistymistä edistävään toimenpiteeseen. Laki määrittelee myös toimenpiteisiin osallistuvan henkilön oikeudet ja velvollisuudet. (L 2.3.2001/189, 1§.) Lain tavoitteena on pitkää työttöminä olleiden henkilöiden työllistymisen edistämisen lisäksi aktivoida ja kuntouttaa heitä. Tavoite perustuu ajatukseen henkilön työmarkkinaresurssien paranemisesta, kun hänen elämäntilintensä, työkykynsä ja aktiivisuutensa edistyy. Lain kohderyhmänä ovat sellaiset vähimmäisturvan asiakkaat, joiden toimeentulo perustuu työmarkkinatukeen tai työttömyyden perusteella maksettavaan toimeentulotukeen. Keskeisintä laissa on sen velvoittavuus eri viranomaistahojen yhteistyöhön. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 23.) Lain viidennen pykälän mukaan työvoimaviranomaisten sekä kunnan sosiaaliviranomaisten on laadittava yhdessä asiakkaan kanssa aktivointisuunnitelma, josta ilmenee hänelle suunnitellut toimenpiteet. Kuntouttava työtoiminta voi sisältyä suunnitelmaan, ellei asiakkaalle voida tarjota työtä tai ensisijaisia työvoimapolitiittisia toimenpiteitä kolmen kuukauden sisällä. Laissa säädetään myös työtoiminnan toteutuksesta ja asiakkaalle maksettavista korvauksista. (L 2.3.2001/189, 8, 13 - 15, 17 - 18 §.)

Lain nimeä on arvosteltu koko sen voimassa oloajan. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (L 2.3.2001/789) nimenä johtaa harhaan eikä anna oikeaa kuvaa lain luonteesta. Lakia tulkitaan nykyisin usein siten, että aktivointisuunnitelman laatiminen liittyy pelkästään kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen. (Rautakorpi 2010, 35.) Kuntouttavan työtoiminnan ohjausryhmän muistion (2004, 12) mukaan toiminnan sisältöä paremmin kuvaava nimi olisi ”laki aktivointiyhteistyöstä”.

3 AKTIVOINTISUUNNITTELUPROSESSI

Aktivointisuunnitteluprosessi on yksi osa Kuntouttavan työtoiminta lain määräämistä toimenpiteistä (Liite 1). Aktivointisuunnitteluprosessi koostuu monesta eri osatekijästä, joista keskeisin on aktivointisuunnitelman laadinta. Prosessi lähtee liikkeelle aktivointiehdon täyttävän asiakkaan tunnistamisesta. Tämän jälkeen vastuussa oleva viranomainen, työttömän henkilön ollessa kyseessä työ- ja elinkeino toimiston työntekijä ja toimeentuloasiakkaiden kohdalla sosiaalitoimen edustaja, kutsuu toisen viranomaisen ja asiakkaan yhteiseen tapaamiseen. Aktivointisuunnitelma on sopimus tulevista toimenpiteistä. Se sitoo kaikkia osapuolia toimimaan sopimuksen mukaan. Suunnitelman teon jälkeen viranomaiset ovat velvollisia järjestämään asiakkaalle sovitut toimenpiteet ja palvelut ja asiakas työskentelee sopimuksen mukaisesti viranomaisten tukemana. Aktivointisuunnittelun perusprosessi päättyy siihen, kun asiakas siirtyy kohti työvoimapolittisia toimenpiteitä, avoimia työmarkkinoita tai kouluttautumista. (Aktivointisuunnitelman laatiminen 2012.)

3.1 Aktivointisuunnitelma

Aktivointisuunnitelma on nykyisin vallalla olevan aktiivisen sosiaalipolitiikan konkreettinen ilmentymä (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 27). Se on keskeisin kuntouttavan työtoiminta lain keinoista, jonka avulla pyritään pitkään työttömänä olleen henkilön työllistymisedellytysten ja elämän hallinnan parantamiseen (Aktivointisuunnitelman laatiminen 2012). Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (L 2.3.2001/189, 5§) velvoittaa kunnan laatimaan sosiaalipalveluna aktivointisuunnitelman työkäisille työnhakijoille, jotka täyttävät työttömyyden kestoon liittyvät ehdot. Nuorten alle 25-vuotiaiden aktivointiehto täyttyy nopeammin kuin tätä vanhemmilla. Suunnitelma laaditaan sekä kunnan ja työ- ja elinkeinotoimiston että asiakkaan välisenä yhteistyönä. (Aktivointisuunnitelma 2012.)

Aktivointisuunnitelman laatiminen perustuu asiakkaan perusteellisen tilannearvion tekemiseen joko yhden tai useamman tapaamiskerran perusteella (Ala-Kauhaluoma ym. 2004,128). Tilannearvion tekemisessä on tärkeää arvioida asiakkaan elämäntilannetta kokonaisuutena ja hänen arkeaan ymmärtäen. Tilannearvion kautta saattaa ilmetä esimerkiksi selittäviä tekijöitä asiakkaan motivoitumattomuudelle. (Tuusa 2005, 83.) Ala-Kauhaluoman ja muiden AKKU – tutkimuksen mukaan aktivointisuunnitelmat laadittiin yleensä yhden asiakastapaamisen perusteella, vain 6 % tapauksista tapaamiskertoja oli ollut useampia. Keskimäärin aktivointisuunnitelman laatimiseen on käytetty runsaat kaksi tuntia. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 128.) Eeva Liukon tutkimuksen mukaan aktivointisuunnitelmien laadintaan käytettiin liian vähän aikaa asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen selvittämiseksi. Jos asiakkaan tilanne jää edes osittain epäselväksi on vaarana, että asiakas ohjautuu palveluun, jonka lähtökohdat eivät ole hänestä itsestään lähtöisin. (Liukko 2006, 42.)

Asiakkaalla on oikeus ottaa aktivointisuunnitelman laadintatilanteeseen tuekseen tukihenkilö niin halutessaan. Tukihenkilönä voi toimia esimerkiksi asiakkaan lähiomainen, henkilökohtainen tukihenkilö hänellä mahdollisesti käytössä olevista palveluyksiköistä tai muu vastaava asiakkaan tarpeellisena pitämä henkilö. (Oikeus tukihenkilöön 2012.) Kuntouttavan työtoiminta lain velvoittavuuden mukaan toimiminen on osoittautunut haasteelliseksi aktivoinnin piiriin kuuluvien henkilöiden suuren määrän vuoksi. Ala-Kauhaluoman ym. tutkimuksen mukaan 75 prosentissa tutkimukseen osallistuneista kunnista aktivointisuunnitelmia ei ollut mahdollista tehdä kaikille siihen oikeutetuille lain määräaikojen puitteissa. Näin ollen on ilmeistä, että kuntouttava työtoiminta lain aktivoivien palveluiden piiriin tulee myös jatkossa pääsemään vain osa pitkäaikaistyöttömistä. Resurssipula aiheuttaa ruohonjuuritasolla helposti paikallisten käytäntöjen muodostumisen, joka taas johtaa suuriin alueellisiin eroihin ja paikallisiin vaihteluihin, toisin sanoen ei-tasa-arvoiseen asiakkaiden kohteluun. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 61–62, 210.)

Aktivointisuunnitelmalla pyritään löytämään työttömälle henkilölle oma polku työelämään. Se tarkoittaa henkilön työllistymisedellytyksien sekä elämänhallinnan parantamista. Hyvä elämänhallinta ja elämänlaatu sekä aktiivisuuden lisääntyminen

koetaan edistävän työttömän työkykyä ja hänen mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja muihin työhallinnon tarjoamiin toimenpiteisiin. Eri tahojen yhteistyöllä pyritään tehostamaan työvoima- ja sosiaalipalvelujen subjektiivista kohdentumista ja tarjontaa. Moniammatillisen yhteistyön avulla toivotaan saatavan myös aikaisempaa systemaattisemmin selville työkykyä tai työhön menoa estävät sosiaaliset ja terveydelliset syyt. (Mts. 23, 31, 34, 125.)

3.1.1 Aktivointisuunnitelman sisältö

Aktivointisuunnitelman lähtökohtana on asiakkaan arvioitu palvelutarve ja sen hetkinen työ- ja toimintakyky. Suunnitelmaan tulee sisältää Kuntouttavan työtoiminta lain mukaan asiakkaan koulutus- ja työhistoria ja arviot aikaisemmin tehtyjen sekä työllistymistä edistävien toimenpiteiden että työhakusuunnitelmien ja muiden kunnan tekemien suunnitelmien toteutumisesta ja vaikuttavuudesta. Sen lisäksi suunnitelmasta tulee ilmetä sovitut toimenpiteet, joita voivat olla työllistymistä edistävät toimet, kuten valmentava tai ammatillinen työvoimakoulutus. Suunnitelma voi myös tarvittaessa sisältää erilaisia sosiaali-, terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluja ja / tai kuntouttava työtoiminta. (Aktivointisuunnitelman sisältö 2012.)

Työvoimapalvelut ja työllistymistä edistävät aktiivitoimet kuuluvat työttömän työnhakijan ensisijaisesti tarjottaviin palveluihin. Työnhakupalveluja ovat esimerkiksi työnhakuvalmennus, ammatinvalintaohjaus ja työvoimakoulutus. Asiakkaan työ – ja koulutusedellytysten sekä ammattiin soveltuvuuden selvittämiseksi voidaan järjestää ammatillista kuntoutussuunnittelua edistäviä tukitoimia, kuten perus- ja erikoisterveyden huoltoa, kuntoutustutkimuksia, työ- ja koulutuskokeiluja, oppisopimuskoulutusta tai työharjoittelua. Aktivointisuunnitelmassa voidaan asiakkaalle sopia järjestettäväksi myös muita sosiaali- ja terveydenhuollon palveluita. Näitä palveluita ovat esimerkiksi sosiaalityö, perhetyö, kodinhoitoapu, asumispalvelut ja päihdehuoltopalvelut. (Lindqvist, Oksala & Pihlman 2002, 28 – 39, 42) Aktivointisuunnitelma eroaa työhakusuunnitelmasta nimenomaan siksi, että siihen voidaan sisällyttää muitakin kuin työvoimahallinnon tarjoamia palveluja (L 1429/2001, 10c§).

Jos aktivointisuunnitelmaan on sisällytetty kuntouttavaa työtoimintaa, pitää suunnitelman sisältää oleelliset seikat kuntouttavasta työtoiminnasta. Näitä ovat kuntouttavan työtoiminnan sisällön tarkka kuvaus, järjestämispaikka, päivittäinen ja viikoittainen kesto sekä työtoimintajakson alkamisajankohta ja pituus. Tämän lisäksi suunnitelmaan tulee kirjata ajankohta, jolloin arvioidaan kuntouttavan työtoiminnan vaikutuksia ja päätetään jatkotoimenpiteistä. (L 2.3.2001/189, 9§.) Ellei suunnitelman laadintatilanteessa ole selvillä täsmällinen kuntouttavan työtoiminnan sisältö, on kunnan ja työvoimatoimiston kirjattava se suunnitelmaan heti, kun tarvittavat tiedot ovat selvillä. (Kuntouttava työtoiminta aktivointisuunnitelmassa 2012.)

3.1.2 Velvoittavuus ja voimassaolo

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta ei pelkästään sido kuntaa laatimaan aktivointisuunnitelman, vaan laki velvoittaa myös asiakkaan osallistumaan yksilölliseen palveluprosessiin. Kyse ei siis ole pelkästään työ- tai koulutustarjouksen hyväksymisestä, vaan toimeentulon ehtona on osallistuminen aktivoiviin tai työllistäviin toimenpiteisiin. Toisin sanoen aktivointisuunnitelma toimii vastavuoroisesti oikeuksien ja velvollisuuksien vuorottelun myötä yhtenä aktivoinnin välineenä. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 27.) Asiakkaan on siis suostuttava aktivointisuunnitelman laadintaan ja sen tarkistamiseen. Jos asiakas kieltäytyy edellä mainituista toimenpiteistä ilman pätevää syytä, hänellä ei ole oikeutta työttömyysetuun 60 päivän ajalla. Ja jos hän on toimeentulotuen asiakas, hänen toimeentulotuen perusosaa voidaan harkinnanvaraisesti alentaa 20 – 40 % kieltäytymisen toistuvuudesta riippuen. (Asiakkaan velvollisuudet 2012.)

Aktivointisuunnitelma tehdään aina määräajaksi, kuitenkin vähintään kolmeksi kuukaudeksi kerrallaan. Suunnitelmaa tarkistetaan säännöllisesti sekä tarvittaessa, eritoten asiakkaan tarpeen muuttuessa. Jos henkilö on työllistynyt tai aloittanut ammatilliset päätoimiset opinnot, hänen aktivointisuunnitelmansa keskeytyy. Keskeytyksestä sovitaan aina kaikkien osapuolien kesken yhdessä. Suunnitelma voidaan ottaa käyttöön myöhemmin uudestaan, jos asiakkaan tilanne niin vaatii. Aktivointisuunnitel-

maa uudistetaan niin kauan, että asiakas täyttää työttömyyspäivärahan tai peruspäivärahan edellytyksenä olevan työssäoloehdon. (Aktivointisuunnitelman voimassaolo 2012.)

3. 2 Kuntouttava työtoiminta

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelua, jonka lainsäädännöstä ja kehittämisestä vastaa sosiaali- ja terveysministeriö. Palvelusta säädetään kuntouttavasta työtoiminnasta annetussa laissa. (Kuntouttava työtoiminta 2012.) Työtoiminta on Kuntouttavan työtoiminta lain (2.3.2001/189) viimesijainen toimintamuoto pitkäaikaistyöttömille. Ellei henkilölle voida kolmen kuukauden sisällä järjestää työtä tai ensisijaisia työvoimapolitiittisia toimenpiteitä, kuten työvoimakoulutusta ja tukityöllistämistä, pitää hänelle tarjota aktiivitoimenpiteenä kuntouttavaa työtoimintaa.

(L 2.3.2001/189, 8§.)

Kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on ehkäistä pitkään jatkuneen työttömyyden kielteisiä vaikutuksia asiakkaan työ- ja toimintakykyyn sekä vahvistaa hänen elämän- ja arjenhallintaa. Asiakkaan osallistumisella työtoimintaan ja/tai muihin palveluihin pyritään myös syrjäytymisen ehkäisemiseen. (Kuntouttava työtoiminta 2012.) Tutkimusten mukaan työtoiminnan parhaimmat vaikutukset nähdään asiakkaan kuntoutumisessa (mm. Karjalainen & Karjalainen 2010, 69). Sen arvo nähdään osallistujien toimintavoiman ja hyvinvoinnin lisääjänä (Luhtasela 2009, 129). Työtoiminta parantaa asiakkaiden usein lähes pysähtynyttä elämäntilannetta (Karjalainen & Karjalainen 2010, 69). Se voi myös tuoda pitkään työttömänä olleelle henkilölle selvyyttä ja suuntaa elämälle (Karjalainen & Karjalainen 2011, 53).

Kuntouttavan työtoiminnan järjestämisestä vastaa kunkin henkilön oma kotikunta. Kunta voi järjestää palvelun itsenäisesti tai toisen kunnan, kuntayhtymän, yhdistyksen, säätiön, valtion viraston tai uskonnollisen yhdyskunnan kanssa. (Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen 2012.) Vaikka kuntouttavan työtoiminnan asiakas voi

vastata todellisista työtehtävistä työtoimintapaikassa, hän ei ole työsuhteessa toimipaikkaan (L 2.3.2001/189, 2§).

Kuntouttavan työtoiminnan työtoimintapaikat vaihtelevat suuresti asiakkaiden tarpeiden ja työ- ja toimintakyvyn mukaan. Työ- ja hyvinvointilaitoksen vuonna 2010 kunnille tekemän kyselyn mukaan eniten työtoimintapaikkoja oli tarjolla puisto- ja ulkotöissä, kierrätyskeskuksissa, vanhustenhuollossa sekä erilaisissa siivoustehtävissä. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 23.) Työtoiminnasta maksettavat korvaukset määräytyvät sen mukaan onko kyse työttömästä vai toimeentulotuen asiakkaasta. Työtön henkilö saa työmarkkinatuen ja ylläpitokorvauksen jokaiselta kuntouttavan työtoimintaan osallistumispäivältä. Toimeentulotuen asiakkaalle maksetaan tuki ja siihen liittyvä toimintarahaa. Matkakustannukset korvataan kaikille työtoimintaan osallistujalle. (Toimeentuloturva 2012.)

3.2.1 Työtoiminnan sisältö

Kuntouttava työtoiminnan sisältö pyritään aina järjestämään mahdollisimman asiakaskohtaisesti. Työtoiminnan sisällön tulee tukea ja vastata asiakkaan yksilöllisiä tarpeita ottaen huomioon kunkin henkilön työ- ja toimintakyky. (Kuntouttavan työtoiminnan sisältö 2012.) Työtoimintaan osallistuvien asiakkaiden toimintakyky vaihtelee paljon. Osalle työtoiminta on hyvin lähellä normaalia työtä ja osalle se voi olla esimerkiksi vain totuttelemissa säännölliseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. (Lindqvist ym. 2002, 48.)

Työtoimintajakson lähtökohtana on jokaiselle kuntoutujalle henkilökohtaisesti luodut tavoitteet, jotka hän pyrkii saavuttavansa kuntouttavan työtoiminnan aikana. Päämäärien on oltava konkreettisia ja selkeitä, jotta niiden saavuttamista pystytään seuraamaan ja arvioimaan. (Kuntouttavan työtoiminnan sisältö 2012.) Työ- ja hyvinvointilaitoksen tekemän tutkimuksen mukaan yli puolet kuntoutujista oli asettanut työtoimintajakson tavoitteeksi työelämään siirtymisen. Toiseksi yleisin tavoite oli mielekkään sisällön tuominen arkeen. Muita lähes yhtä yleisiä tavoitteita olivat päivä-

rytmin vakiinnuttaminen, työkunnon arvioiminen ja päihteettömyys. Syrjäytymisen ennaltaehkäisy, sosiaalisten suhteiden luominen tai osaamisen lisääminen asetettiin harvemmin päämääräksi. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 40.)

Kuntouttava työtoiminta voi myös sisältää kuntoutumista tukevia muita sosiaali-, terveys- ja kuntoutuspalveluja. Palveluiden suunnittelu ja vireille pano lähtee liikkeelle asiakkaan työ- ja toimintakyvyn arvioinnista. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 27.) Elämän- ja arjenhallinnan ja toimintakyvyn tukemiseksi asiakas voi esimerkiksi osallistua terveystutkimuksiin, ryhmätoimintoihin, kursseille tai koulutusjaksoilla, joissa opetellaan työelämään johdattavia taitoja ja tietoja. Työtoiminnan aikana voidaan myös arvioida henkilön työ- ja toimintakykyä, järjestää tarvittavia tukipalveluja ja valmistella paluuta takaisin työelämään. (Kuntouttavan työtoiminnan sisältö 2012.) Työ- ja hyvinvointilaitoksen vuonna 2011 tekemän tutkimuksen mukaan kunnissa järjestetään kuntouttavan työtoiminnan ohessa liian vähän näitä palveluja asiakkaiden tarpeisiin nähden. (Karjalainen & Karjalainen 2011, 27, 52).

Laki antaa väljät puitteet kuntouttavan työtoiminnan jaksojen määrittelyyn, jotta palvelusta saadaan räätälöityä mahdollisimman sopiva erilaisille asiakkaille. Määrittelyn tulee ensisijaisesti perustua asiakkaan toimintakykyyn ja jaksolle asetettuihin tavoitteisiin. (Kuntouttavan työtoiminnan jakso 2012.) Lain mukaan yhden jakson minimi pituus on kolme kuukautta ja enintään se voi kestää kaksi vuotta (Karjalainen & Karjalainen 2011, 26). Sovitun jakson jälkeen sekä kuntoutuja että ohjaaja arvioivat kuntoutujan työntekoa ja muiden asetettujen tavoitteiden saavuttamista. Arvion perusteella päätetään jatketaanko kuntouttavaa työtoimintaa ja jos jatketaan, niin arvioinnin yhteydessä päätetään jatketaanko samassa paikassa sekä työpäivien kestosta ja määrästä. Tuen tarpeen määrän riittävyttä pyritään myös arvioimaan tarkasti. Keskeytyksen sattuessa henkilön kuntoutusta pyritään tukemaan ohjaamalla hänet esimerkiksi päihdepalvelun tai mielenterveyspalvelujen piiriin. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 99–100.)

3.2.2 Tilastoja

Terveys- ja hyvinvoinnin laitos kerää joka kolmas vuosi tilastotietoa kuntouttavan työtoiminnan osalta. Viimeisimmän kuntakyselyn osaraportin mukaan vuonna 2010 tehtiin koko maassa aktivointisuunnitelmia 34 500. Kuntouttavaa työtoimintaa sisältyi 43 prosenttiin näistä suunnitelmista. Arviolta kuntouttavaan työtoimintaan osallistui vuoden 2010 aikana noin 15 000 henkilöä. (Arajärvi 2011, 2.)

Kelan työmarkkinatukiseurannan perusteella kuntouttavan työtoiminnan aloittaneita henkilöitä oli vuoden 2012 lokakuun loppuun mennessä OSKU-hankkeen kuntien alueella (Hankasalmi, Jyväskylä, Jämsä, Muurame ja Äänekoski) yhteensä 247. Viime vuonna vastaava luku oli 188. Luettelen seuraavaksi kuntakohtaisesti kuntouttavan työtoiminnan aloittaneiden henkilöiden lukumäärät. Suluissa on vuoden 2011 luku vastaavana ajankohtana. Kuntouttavan työtoiminnan aloittaneita henkilöitä oli Hankasalmella 25 (16), Jyväskylässä 129 (108), Jämsässä 47 (44), Muuramessa 11 (9) ja Äänekoskella 35 (11). (Kelasto 2012.) Kuten luvuista voidaan huomata, kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien määrä on lievässä kasvussa.

Aktivointikäytännöt ja kuntouttava työtoiminta ovat edenneet kunnissa ennakoitua hitaammin. AKKU-tutkimuksen aikana (1999 – 2004) koko maassa oli tehty aktivointisuunnitelmia alle puolelle siihen oikeutetuista. Lain tavoite, jonka mukaan kaikki tietyn ajan työmarkkinatukea ja toimeentulotukea saaneet työttömät voivat osallistua aktivointisuunnitelman laadintaan, ei ole toteutunut. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 210.) Olisi ollut mielenkiintoista saada tietää tämän päivän laadittujen aktivointisuunnitelmien määrä OSKU-hankkeen kunnista, mutta se olisi vaatinut paljon enemmän aikaresurssia kuin mitä minulla oli käytössä.

4 OSALLISUUS

4.1 Mitä osallisuudella tarkoitetaan?

Tutkimukseni tavoitteena on selvittää asiakkaan osallisuuskokemuksia aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa sekä siirryttäessä kuntouttavaan työtoimintaan. Tavoite on haastava, koska osallisuus käsitteenä on hyvin moni-ilmeinen. Toisaalta osallisuuden kokemisessa on kyse subjektiivisesta kokemuksesta (Kiilakoski, Gretschel & Nivala 2012, 16) määriteltiinpä se sitten ulkoapäin minkälaiseksi tahansa. Seuraavaksi pyrin selittämään tätä moni-ilmeisyyttä eri tutkijoiden näkökulmista.

Eveliina Pöyhönen tuo esille sosiaali- ja terveysministeriön näkökulman osallisuudesta; osallisuus-käsite liittyy yhteisöön osallistumiseen ja siinä osallisena olemiseen. Osallisuus ehkäisee syrjäytymistä, tuottaa ihmisille hyvinvointia ja terveyttä sekä tuo merkitystä jokapäiväiseen elämään. Pöyhösen mukaan osallisuus ei ole staattinen tila vaan se muuttuu ihmisen elämänkulun mukaan. Jossakin vaiheessa ihminen voi olla osaton, mutta myöhemmin hän saattaa päästä uudestaan kiinni yhteiskuntaan. Kennelläkään ei ole oikeutta ajatella niin, että joku olisi niin sanotusti ”toivoton tapaus” pysyvästi. Asiat ovat aina muutettavissa ja lähtökohtana on jokaisen oikeus osallisuuteen. (Pöyhönen 2012.)

Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos lähestyy osallisuus-käsitettä sekä suoraan osallisuuskäsitteenä että sen kääntöpuolen, syrjäytymisen, avulla. Sen määritelmän mukaan osallisuuteen liittyy henkilön läsnäolon ja vastavuoroisen kanssakäymisen luoma mahdollisuus olla mukana määrittämässä, toteuttamassa ja arvioimassa hänen etunsa turvaamiseksi tehtävää työtä. Sen lisäksi osallisuuteen assosioituu oikeus saada tietoa itseään koskevista asioista, tulla kuulluksi ja pystyä vaikuttamaan. Osallisuus antaa kokemuksia omien mielipiteiden arvostamisesta ja laajentaa ajattelumaailmaa. Se voimaannuttava vaikutus lisää vaikuttamisen ja toimimisen halua ja sen myötä sitouttaa toimintaan. (Osallisuus 2012.) Osallisuuden kääntöpuolella, syrjäytymisellä

Terveys- ja hyvinvoinnin laitos tarkoittaa yksilön jäämistä yhteisöllisen toiminnan ulkopuolelle. Siihen liittyy usein kiinteästi sosiaalinen, taloudellinen ja terveydellinen eriarvoisuus. Karjalaisen mukaan ihminen tarvitsee luottamusta muihin ihmisiin, joka puolestaan antaa toiminnalle merkityksen. Osallisuuskokemus antaa mielekästä merkitystä elämään. Tutkimustulosten mukaan työtön syrjäytyy sitä todennäköisemmin mitä vähemmän hän luottaa muihin ihmisiin. (Karjalainen 2012.)

Toikon (2011, 104) mukaan osallisuuden perusajatus on se, että ihminen on oman elämänsä asiantuntijana oikeutettu osallistumaan itseään koskevaan päätöksentekoon sekä osallistumaan yhteistyöhön aktiivisesti viranomaisten kanssa. Niiranen sanoo Vivien Lowndesiin (1995) viitaten, että asiakas muodostaa oman osallisuuskäsityksensä omien kokemustensa perusteella sen mukaan, mikä asiakkuusrooli hänelle on annettu: onko hänet nähty toimenpiteen kohteena, palvelua käyttävänä ja vaikuttamiseen oikeutettuna asiakkaana, markkinasuuntautuneena kuluttajana vai oman yhteisönsä tai yhteiskuntansa aktiivisena jäsenenä. Asiakkaan kokemukset voivat vaihdella asioihin vaikuttamisesta, mukana olemisesta syrjäytymiseen tilanteesta riippuen. Käytännössä tässä on kyse siitä minkä verran asiakkaan osallistumiselle tai osallistumaan opettelemiselle annetaan tilaa. (Niiranen 2002, 67.)

Kiilakosken ja muiden (2012, 9) mielestä osallistumisessa on kyse ajattelumallista, ei yksittäisestä menetelmästä tai rakenteesta. Tätä samaa asiaa haluaa myös The Social Care Institute for Excellence (SCIE) korostaa toimintaoppaassaan (2007) toteamalla, että osallisuudesta puhuttaessa onkin tärkeää miettiä onko asiakkaan osallistamisessa kyse kertaluontoisesta aktivoinnista vai organisaation jokapäiväisestä työskentelykäytännöstä (Practice guide 2007, 54). Tiedetyt menetelmät ja rakenteet (lainsäädäntö, resurssit) tukevat omalla tavallaan osallisuutta, mutta ne eivät silti takaa osallisuuden toteutumista ellei henkilöllä ole kuvaa siitä, että hänet ollaan valmiina kohtaamaan ja että asiat etenevät (Kiilakoski ym. 2012, 9). Kiilakoski ja muut korostavat, että osallisuudessa on kyse hyvin pitkälti sosiaaliin suhteisiin vaikuttamisesta. Se toteutuu yksilön ja yhteisön välisessä suhteessa ja on mahdollista vain, jos yhteisö, jonka jäsen yksilö haluaa olla, hyväksyy hänet jäsenekseen. (Mts. 16 - 17.) Ilmonen mukailee myös osallisuuden laajaa merkitystä. Hän näkee sen liittyvän yhteenkuulumiseen

sekä mahdollisuuteen toimia ja vaikuttaa omissa asioissa, yhteisössä ja yhteiskunnassa. (Ilmonen 2012, 17.)

Osallistuminen - osallisuus

Osallisuuden ja toimintaan osallistumisen -käsitteet on hyvä ymmärtää erillisinä asioina, vaikka ne liittyvätkin toisiinsa. Suomen kielessä niillä tarkoitetaan hieman eri asioita, mutta esimerkiksi englannin kielessä sana participation tarkoittaa sekä osallistumista että osallisuutta. Tosin Matti Julkunen ja Ilse Heikkilä tähdentävät "Obstacles to an increased user involvement in social services" – artikkelissaan, että käsitteiden participation, involvement ja empowerment merkitykset on hyvä pitää erillään, vaikka niitä pidetään jollain tapaa samanlaisina. User participation tarkoittaa palvelun käyttäjää, joka osallistuu johonkin toimintaan tai korkeintaan toimii tiedonantajana, kun sen sijaan user involvement kuvaa käyttäjää, joka jollain tapaa vaikuttaa palveluprosessin kulkuun. Empowerment ei ole puolestaan pelkkää osallistumisen ja osallisuuden tukemista vaan siihen liittyy aina vallan jakaminen viranomaisilta palvelun käyttäjälle. (Heikkilä & Julkunen 2003, 4 – 5.)

Luhtaselan (2009, 129) mukaan osallisuudessa on kyse yksilötasolla osallistujan oman elämän haltuunotosta. Tällöin henkilö sitoutuu johonkin toimintaan ja haluaa vaikuttaa asioiden kulkuun sekä on vastuussa seurauksista (Piironen 2007, 5). Yhteiskunnan tasolla osallisuus tarkoittaa henkilön kokemista olevansa aktiivisena ja täysivaltaisena yhteiskunnan jäsenenä (Luhtasela 2009, 129). Osallistuminen tarkoittaa sitä, että ollaan mukana jossain toiminnassa, mutta ei itse vaikuteta milläänlailla asioiden kulkuun (Piironen 2007, 5). Pelkkä toimintaan osallistuminen ei välttämättä lisää asiakkaan osallisuuden kokemuksia. Valta osoittautuu Luhtaselan lisensiaattitutkimuksen mukaan olevan erottava tekijä osallisuuden ja osallistumisen välillä. Valtaa ei kuitenkaan voida sitoa ehdottomana tekijänä osallisuuden kokemiseen, sillä myös osallistumiseen voi liittyä myönteisiä kokemuksia, jotka kartuttavat kokemusta osallisuudesta. Näin ollen osallisuus ja osallistuminen eivät ole vastakkaisia käsitteitä, vaan osallistumisesta voi käynnistyä osallisuutta tukeva toiminta. Luhtasela näkee osalli-

suuden prosessina, jossa asiakkaan osallistuminen toimintaan lisää hänen osallisuuttaan omaan elämään ja sen hallintaan. Tällöin yhteisöön kuulumisen vähentää ulkopuolisuuden tunnetta ja lisää asiakkaan kokemusta kuulua johonkin. (Luhtasela 2009, 42 - 43, 130.) Myös Hanna Elorannan mukaan osallisuus ja osallistuminen ovat keskenään vuorovaikutuksessa. Samalla kun osallisuuden kokemus motivoi asiakasta osallistumaan ja luo kumppanuuden tunnetta, lisää osallistuminen asiakkaan kokemusta osallisuudesta. (Eloranta 2006, 16.)

Osallistumisella pyritään lisäämään asiakkaiden itseluottamusta ja omanarvontunnetta. Osallistumisen myötä asiakasta yritetään voimaannuttaa saamalla hänelle kokemusta siitä, että hänen mielipiteitään arvostetaan ja että hänen omalla toiminnallaan on suuri merkitys. Samalla pyritään lisäämään tietoutta yhteiskunnallisista asioista ja sitä kautta lujittaa yhteisöllisyyden tunnetta, kuulumista johonkin. (Kiili 2011.) Osallisuuden saavuttamisen tavoitteena ei ole pelkästään yksittäisten palvelujen valinnan mahdollisuuksien lisääminen, vaan sillä pyritään aitoon vaikuttamisen mahdollisuuteen sekä omakohtaisten päätösten teossa että palvelujen kehittämisessä ja arvioinnissa. Aito vaikuttaminen ja valinnan mahdollisuus on sitä tärkeämpää mitä riippuvaisempi henkilö on sosiaalihuollosta. Osallisuuden tukemisella ja lisäämisellä pyritään edistämään ihmisten osallisuutta, itsemääräämisoikeutta ja omatoimisuutta. (Ilmonen 2012.) Parhaimmassa tapauksessa passiivisesta toimenpiteen kohteena olijasta tulee aktiivinen toimija oman valinnan vapauden lisääntyessä (Perälähti, Londen, Siltaniemi, Särkelä, Peltosalmi & Eronen 2011, 111)

Luhtasela korostaa kuitenkin osallisuuden olevan paljon enemmän kuin pelkkää osallistumista toimintaan. Hän pitää osallisuuden vastakäsitteenä osattomuutta ja osallistumisen ääripäänä osallistumattomuutta. Osallisuuden keskeisin asia on Luhtaselan mukaan asiakkaan oma kokemus osallisuudestaan. Kuntouttavassa työtoiminnassa osallisuus perustuu hyvinvointia lisääviin tekijöihin. Hän kuvaa osallisuutta tyytyväisyydellä, yhteisöllisyydellä, riittävällä tiedon tarjonnalla, vaikuttamisen mahdollisuudella – jaetun vallan käytöllä, luottamuksella, samanarvoisuudella ja itsenäisyydellä, joka heijastuu valinnanvapautena. Osattomuuteen kuuluvaksi hän käsittää muun

muassa yksinäisyyden-, häpeän- ja pelontunteen sekä tiedon puutteen, epäluottamuksen ja rutiininomaisen työskentelyn. (Luhtasela 2009, 33 – 35, 103, 128.)

Vaikka osallisuus ja osallistuminen nähdään monen tutkijan mielestä (mm. Luhtasela 2009, Eloranta 2006) olevan sidoksissa toistensa kanssa halutaan niiden eroja kuitenkin korostaa. Osallisuudessa nähdään olevan merkittävintä nimenomaan osallistumisen merkitys ja vaikuttavuus. Pelkästä osallistumisesta nähdään puuttuvan yhteistyösuhteen syvyys. (Sorsa 2002, 43.) Kiili pitää osallistumista käsitteenä selkeämpänä kuin osallisuutta, sillä osallisuuteen liittyy vahvasti henkilökohtainen tunne. Toisen henkilön on mahdotonta tietää kokeeko toinen osapuoli osallisuutta vai pelkästään osallistumista. (Kiili 2006, 37.)

Empowerment

Empowermentilla ymmärretään yleensä valtaistumista, vahvistumista ja voimaantumista. Yleensä sillä käsitetään elämänhallinnan lisääntymistä, itsetunnon kohenemista ja asiakkaan omatoimisuuden vahvistumista. (Luhtasela 2009, 17.) Käsite liittyy hyvin läheisesti osallisuuden ja osallistamisen käsitteeseen (Toikko 2011, 104). Valtaistuminen ymmärretään ihmisen omana aktiivisuutena ja elämän hallintana sekä niiden lisääntymisenä. Valtautumisprosessin myötä asiakkaan on mahdollista muuttua passiivisesta työn kohteesta aktiiviseksi toimijaksi. On kuitenkin huomioitava, että valtaistuminen edellyttää uudenlaista ajattelua kaikilta osapuolilta, niin asiakkaalta, työntekijöiltä kuin ympäröivältä yhteiskunnaltakin. (Eloranta 2006, 3, 17 – 18.) Hokkasen mukaan valtaistumis-prosessi käynnistyy vain, jos asiakkaalla on luottamusta omaan itseensä ja vaikuttamismahdollisuuksiinsa. Valtaistumisen esiasteena voidaan pitää voimaantumista. Se on prosessi, joka tuottaa elämään merkitystä, sisältöä ja laatua. (Hokkanen 2009, 334.) Voimaantuminen on mahdollista vain asiakkaan oman toiminnan kautta. Voimaantumisen myötä tulevaa valtaa ei voi antaa toiselle - ainoastaan prosessin kehittymistä voidaan auttaa ja edistää. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 95.)

Asiakkaan voimaantumiseen pyritään voimavarakeskeisen työskentelyn avulla. Työskentelyn lähtökohtana on ajatus, että kaikilla ihmisillä on voimavaroja. Sekä työntekijä että asiakas yhdessä pyrkivät löytämään näitä voimavaroja ja niitä tukemalla pyritään saavuttamaan asiakkaan omien tavoitteiden mukainen päämäärä. (Voimavarakeskeinen sosiaalityö). Voimaantuminen on vahvasti sidoksissa motivoitumisen kanssa. Motivaatio luonnehtii yksilön tilaa, joka määrää millä aktiivisuudella ja ahkeruudella ihminen toimii ja mihin hänen mielenkiintonsa kohdistuu. (Järvelä & Laukkanen 2000, 23.) Asiakkaan itsensä luomat tavoitteet ovat hänen motivoitumisensa ja voimaantumisen kannalta erittäin merkityksellisiä (Salmela-Aro & Nurmi 2002, 168 – 169). Ala-Kauhaluoma ja muut kuvaavat M.E. Fordiin (1992) viitaten, että motivaatio ei ole yksittäinen prosessi, vaan se koostuu kolmesta eri elementistä; asetetusta päämäärästä, emootioista ja asiakkaan henkilökohtaisista toimintauskomuksista. Jos yksikin näistä elementeistä puuttuu, ihminen ei motivoitu toimintaan eikä voimaantumista tapahdu. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 95) Toisin päin käännettynä valtaistumista tapahtuu, kun asiakas saa poistettua henkilökohtaisia tai sosiaalisia esteitä oman tavoitteellisen toiminnan avulla. Tämä vähentää avuttomuuden ja vallan puutteen tunnetta ja yksilön mahdollisuudet vaikuttaa omaan elämäänsä lisääntyä. (Järvelä & Laukkanen 2000, 37.)

Vuorovaikutus

Asiakastyöhön liittyy aina vuorovaikutusta. Vuorovaikutuksen keskeisimpänä asiana on dialogiparin välinen tasavertainen suhde; auttamistyön perusta (Särkelä 2001, 27). Avoimuus, vastavuoroisuus ja luottamus ovat ensisijaisia elementtejä, joita ilman vuorovaikutus ei toimi. Dialogisuuden pitää perustua asiakkaan aidolle kuulemiselle, kokonaisvaltaiselle tilannenäkemykselle ja välittämiselle. (Mäkinen, Raatikainen, Rahikka & Saarnio 2009, 138.) Keskeisintä siinä ei ole kuitenkaan tekninen osaaminen vaan tapa suhtautua ja ajatella sekä perusasenne (Seikkula & Arnkil 2009, 19). On tärkeää huomata, että palvelussa kohtaavat ensin ihmiset ja vasta sitten asiat (Virtanen, Suoheimo, Lamminmäki, Ahonen & Suokas 2011, 31).

Dialogisella vuorovaikutuksella tarkoitetaan sitä, että molemmilla keskustelun osapuolilla on oma tärkeä osuutensa vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta. Keskustelu edellyttää vastavuoroisuuden lisäksi molemminpuolista ymmärrystä. Tilanteessa ei toimita pelkästään työntekijän tai asiakkaan ehdoilla vaan molempien ehdoilla. (Mäkinen ym. 2009, 139.) Dialogilla pyritään syvempään lopputulokseen kuin pelkästään hyväksymiseen. Neuvottelun ja dialogin ero on se, että neuvottelussa pyritään pääsemään sopimukseen erimielisyyksistä, mutta dialogissa tavoitellaan uuden ymmärryksen saavuttamista. (Isaacs 2001, 40.) Uusi ymmärrys syntyy eri osapuolien näkemysten rajapinnalle, jolloinka kummankaan osapuolen mielipide ei muodosta ainoaa oikeaa määrittelyä. Tällöin yhdessä saavutettu asiantuntemus on dialogiparin yhteinen aikaansaannos, jaettu todellisuus, joka luo pohjan myöhemmälle ajattelulle ja toiminnalle. (Seikkula & Arnkil 2009, 83, 93.)

Työntekijän tehtävänä on pyrkiä luomaan turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri, jossa asiakkaan olisi helppo puhua asioistaan työntekijän kanssa (Mäkinen ym. 2009, 139). Luottamuksellinen työskentelysuhte on harvoin itsestään selvä lähtökohta, vaan hyvässä työskentelyssä vähitellen lisääntyvä elementti. Huomioitavaa on myös ammatillisuuden ja asiantuntijuuden näkeminen vuorovaikutuksena, jolloin myös ammattiauttajan oma toiminta muuttuu. (Särkelä 2001, 32 -34.) Kati Närhi & Tuomo Kokkonen (2012) totesivat Moniasiakkuus ja osallisuus palveluissa -seminaarissa, että siellä missä on toimivaa, kohtaavaa vuorovaikutusta, on myös luottamusta ja pohjaa rakentaa osallisuutta.

4.2 Osallisuuteen vaikuttavat tekijät

Osallisuuden kokemiseen vaikuttaa moni asia. Yksi ehkä merkittävin tekijä asiakkaan osallisuuden kannalta on työntekijän työskentelytapa. Auttamistyö perustuu arvostavaan, luottamukselliseen ja vastavuoroiseen suhteeseen. Alistettu ja loukattu ihminen ei kykene omaa elämäänsä ohjaavaksi subjektiksi. (Särkelä 2011, 27 – 29.) Eri tutkimusten perusteella asiakkaat kokevat sitä enemmän positiivisia osallisuuden kokemuksia ja luottamusta mitä kohtaavampaa ja yksilöllisempää palvelua he saavat.

Epäluottamusta ja osallisuutta sivuuttavaa kokemusta esiintyy sitä enemmän mitä kontrolloidumpaa ja läpinäkymättömämpää työskentely on. (Närhi & Kokkonen 2012.) Asiakkaan osallistaminen toteutuu, kun annetaan tilaa ja mahdollisuuksia asiakkaan ja työntekijän väliselle vuorovaikutukselle ja ennen kaikkea prosessin muuttumiselle ja muokkautumiselle aidon vuorovaikutuksen ansiosta (Virtanen ym. 2011, 29). Ymmärretyksi tuleminen edellyttää kuuntelemisen ja kohtaamisen lisäksi myös yhteistä arjen kieltä, jonka lähtökohtana on nimenomaan asiakkaan arjesta kumpua-va puhetapa (Pohjola 2010, 44). Osallisuuden kokemiseen vaikuttaa Luhtaselan (2009, 129) mukaan merkittävästi asiakkaan kokemustiedon hyödyntäminen, jaetun vallan ja itsemääräämisoikeuden lisääntyminen, voimaantuminen sekä oikeudenmukaisen ja ihmisarvoisen kohtelun saaminen

Jotta työskentely onnistuu, tarvitaan riittävän perusturvan ohella yhtäläillä työntekijän ammatillista osaamista, näkemystä ja taitoa kuin asiakkaan oman elämänsä tuntemusta ja voimavaroja (Virtanen ym.2011, 29). Ammatillisuuteen liittyy asiakkaan kunnioittaminen, hyväksyminen, kuuleminen, vakavasti ottaminen ja todellinen vallan jakaminen niin sanotun näennäisosallistamisen sijaan (Närhi & Kokkonen 2012). Ellei asiakas koe, että häntä kuullaan ja että hän voi vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin, hänen osallisuus halukkuutensa vähenee (Butt & O'Neil 2004).

Erilaisia sosiaalityön työskentelymenetelmiä ei pidä kuitenkaan pitää minään ainoana osallisuuden mahdollistajina. Huomioitavaa on, että osallisuuden kokemiseen vaikuttaa joskus jäykät palvelurakenteet ja syvään juurtuneet vanhakantaiset palveluotteet enemmän kuin eri menetelmien puute. (Virtanen ym. 2011, 33.) Palvelujärjestelmään liittyviä osallisuutta heikentäviä tekijöitä ovat järjestelmän monimutkaisuus, eriarvoistavat ja läpinäkymättömät palvelut sekä byrokratian joustamattomuus. Tämän lisäksi erilaiset rakenteelliset tekijät kuten aktivointiin, yhteishakuun ja työmarkkinoihin liittyvät kaavamaisuudet, massapalvelut sekä resurssien vähyys heikentävät asiakkaiden kokemaa osallisuutta. (Ilmonen 2012.)

Onnistuneen osallisuuskokemuksen kannalta hyvin huomionarvoinen tekijä on myös asian tarkastelunäkökulma. Asiakkaalla ja työntekijällä on luonnostaan eri näkökulmat. Työntekijän näkökulma on hänen suoritukseensa; siinä kuinka hyvin hän koee onnistuneensa työssään, kun hän osaa ymmärtää ja ottaa asiakkaan mukaan toimintaan. Asiakkaan näkökulma on hänen elämänsä, jota ei voida pilkkoa irralliseksi suoritukseksi. Hänen päämääränään on saada asiansa järjestykseen ja päättää omista asioistaan. (Niiranen 2002, 74.)

Osallisuuden kokemiseen vaikuttaa myös asiakkaan kyky ja halu osallistua. Osallistuminen saattaa jäädä toteutumatta henkilön taitojen ja mahdollisuuksien tai organisaatiossa olevien rakenteellisten puutteiden vuoksi. Asiakkuudesta saattaa muodostua kohdeasiakkuus täysivaltaisen kansalaisuuden sijasta yhdistämällä näennäiset osallistumisen mahdollisuudet puutteellisilla osallistumisen edellytyksillä. (Niiranen 2002, 75.) Osallisuuden mahdollisuuksia saattaa heikentää esimerkiksi mielenterveydelliset ja elämäntaloudelliset ongelmat (Kaseva 2011, 41). Joka tapauksessa asiakkaan osallisuuden mahdollistuminen edellyttää asiakkaan omaa toimintaa ja työntekijän tehtävä on lähinnä toimia tapahtuman mahdollistajana (Kanaoja 1997, 120).

On myös huomioitava, että osallistuminen ja aktiivinen asiakkuus ei saa olla mikään itsetarkoitus (Juhila 2008, 95). Itsemääräämisoikeuteen tulisi kuulua myös valinnanvapaus - halu. Valinnanvapaudella tarkoitetaan sitä, että asiakkaalla on oikeus omaa elämäänsä koskevaan vastuunottoon tai vastaavasti vastuusta luopumiseen niin halutessaan. (Kaseva 2011, 44 – 45.) Työntekijän tulee pyrkiä ajamaan asiakkaan etua parhaalla mahdollisella tavalla kaikissa tapauksissa (L 22.9.2000/812, 4§).

4.4 Osallisuuden tasot

Osallisuus voidaan jakaa erilaisiin tasoihin, jotka jäsentävät osallisuuden moninaisuutta. Esittelen tässä kaksi erilaista osallisuuden jaottelua.

Heli Valokivi määrittelee yksilön osallisuutta kolmijaolla, joka sijoittuu kansalaisen osallistumisesta osallistumattomuuden jatkumoon. Jatkumon toisessa laidassa on vahva toimijuus, jonka tyypillisiä piirteitä ovat oman elämän asiantuntijuus, vahva tietoisuus omasta asiasta ja tilanteesta sekä tietoisuus hyvinvointivaltion kansalaisen oikeuksista ja velvollisuuksista. Keskellä jatkumoa on neuvotteleva ja yhteistyötä tekevä kansalainen. Myös hän on hyvin tietoinen toimijuudestaan, mutta leimallista hänen kansalaisuuteensa on se, että aktiiviseen toimintatapaan kuuluu liittoutuminen palvelujärjestelmien toimijoiden kanssa. Kohtaamiset ovat sekä asiakkaan että työntekijän näkökulmasta onnistuneita. (Valokivi 2008, 59 - 60.)

Jatkumon osallistumattomuus-päässä on Valokiven mukaan kansalaisuus, jossa toimijuus on heikkoa. Tilannetta kuvaavaa on asiakkaan alamaisuus suhteessa palvelujärjestelmiin, avun ja palvelujen ulkopuolelle ajautuminen tai passiivinen vetäytyminen kohtaamisista. Asiakkaan äänen kuuluminen on tyypillisesti vähäistä tai kuulumatonta. Hänen kykynsä, halunsa, voimavaransa tai mahdollisuutensa toimia aloitteellisesti omassa asiassaan on heikkoa ja hän sopeutuu ulkoapäin määriteltyyn tilanteeseen. Valokiven tutkimuksen mukaan asiakkaan osallisuuden asteet voivat vaihdella eri tilanteissa. (Mts. 60 – 63.)

Kaisa Kaseva (2011, 41) jäsentää kirjallisuuskatsauksessaan osallisuuden neljään eri asteeseen, joissa osallisuus ja aktiivisuus lisääntyvät prosessimaisesti tasolta toiselle siirryttäessä. Kaseva määrittelee osallisuuden eri asteet jaolla, jossa korostuu yksilötason osallisuutta enemmän kollektiivinen osallistuminen.

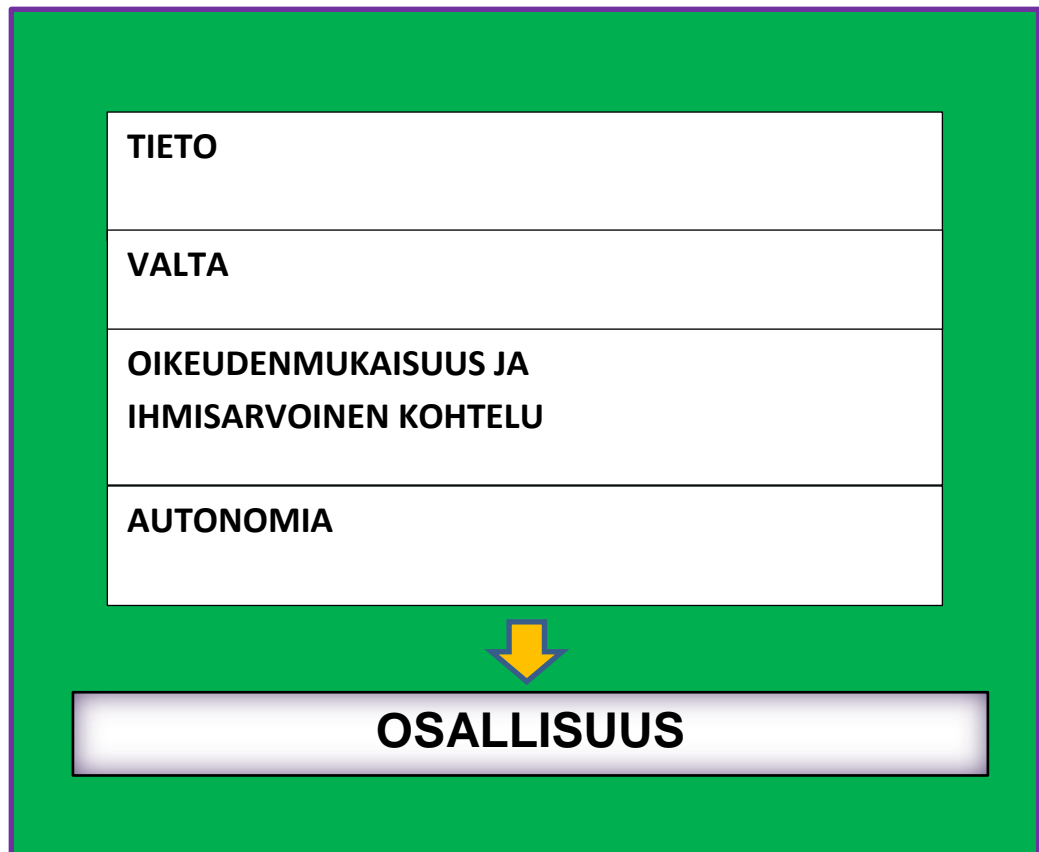
Ensimmäistä osallisuuden astetta kuvaa Kasevan (mts. 41) mukaan asiakkaan kohtelu subjektina, työn kohteena. Kohdeasiakkuuteen liittyy tyypillisesti runsas sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäminen ja kokemus siitä, ettei ole voinut vaikuttaa itseään koskeviin päätöksiin. Myös heikko kiinnostus yhteiskunnan ja oman asuinkunnan poliittiseen päätöksen tekoon on tyypillistä kohdeasiakkaalle. (Niiranen 2000,17.) Tason määrittäminen perustui asiakkaan lähtökohtaisiin mahdollisuuksiin käyttää palveluita (Kaseva 2011, 41).

Toista osallisuuden astetta symboloi asiakkaan antama palaute itseään koskevista palveluista. Osallisuuden lähtökohdat määrittyvät asiakkaan tiedon prosessoinnin kyvystä, suhteesta asiantuntijavaltaan, omien asenteiden ja ajatusmallien hallinnasta sekä saatavilla olevasta sosiaalisesta tuesta. Nämä kaikki yhdessä vaikuttavat asiakkaan voimaantumiseen, itsemääräämisen vahvistumiseen. Asiakas saavuttaa kolmannen osallisuusasteen silloin, kun hän osallistuu oman palvelunsa ja hoitonsa kehittämiseen. Tällöin asiakas kykenee tekemään konkreettisia toimenpide-ehdotuksia ja luomaan asiantuntijoiden kanssa yhdessä osallisuutta tukevia malleja, joita testataan ja mahdollisesti myös hyödynnetään osallisuutta vahvistavina menetelminä. Osallisuuden neljännellä asteella asiakas osallistuu aktiivisesti sosiaali- ja terveydenhuollon palvelujen kehittämiseen. Asiakkaat voivat kehittää palveluja monin eri tavoin, kuten esimerkiksi kokemusasiantuntijana tai kokemuskouluttajana eri sosiaali- ja terveydenhuollon organisaatioissa tai järjestöissä. (Mts. 41–43)

Kaseva huomioi kirjallisuuskatsauksessaan, että eniten tutkimuksia oli löydettävissä osallisuuden toisella ja kolmannella asteella. Nämä asteet käsittelivät asiakkaan osallisuuden vahvistamista ja osallistumista palvelujen kehittämiseen. Kasevan päätelmän mukaan nimenomaan näitä tekijöitä on tutkittu eniten siksi, että niiden kehittämisen tarve on ollut suurin. (Mts. 44.) Olen osittain samaa mieltä Kasevan kanssa, mutta minä kiinnittäisin eniten huomiota niihin asiakkaisiin, jotka ovat ns. osallisuuden ensimmäisellä tasolla. He ovat kaikista heikoimmassa asemassa ja heidän osallisuutensa vahvistamisen näkisin erityisen tärkeänä.

4.5 Osallisuuden rakennuspalikat Luhtaselan mukaan

Luhtasela tarkasteli tutkimuksessaan osallisuuden rakentumista kuntouttavan työtoiminta asiakkaan kokemana. Hän löysi 5 teoreettista käsitettä, joilla on yhteyksiä osallisuuden kokemiseen. Nämä käsitteet ovat tieto, valta, oikeudenmukainen ja ihmisarvoinen kohtelu sekä autonomia. Luhtasela nimittää näitä osallisuuden rakennuspalikoiksi. (Luhtasela 2009, 79 – 80). Käytin Luhtaselan luomaa käsitejärjestelmää osallisuuden rakentumisesta tutkimukseni sisällön analyysissä.



KUVIO 1 Osallisuuden rakennuspalikat

Tietäminen liittyy asiakkaiden osallisuuden kokemiseen. Tiedon määrällä on vaikutusta tilanteen hallinnan tunteeseen ja sitä myöten tiedon ja vallan käsitteet nivoutuvat toisiinsa kiinteäsi. Työntekijällä on mahdollisuus vallan käyttöön säätelällä tiedon määrää ja sisältöä. Tietäminen, tiedon saaminen ja tiedon ymmärtäminen vaikuttavat siihen miten asiakas kokee omat mahdollisuutensa vaikuttaa asioiden kulkuun, osallisuuden toteutumiseen. Oleellisinta asiassa on kyky tiedon hyödyntämiseen. Yleisen käsityksen mukaan sillä, jolla on paljon tietoa, on myös enemmän valtaa, kuin asiasta tietämättömällä. Luhtaselan tutkimuksen mukaan erityisesti kokemustieto on olennaista osallisuuden kokemiselle. Kokemustietoa on se tieto, jonka asiakkaat saavat joko muilta viranomaisten kanssa tekemisissä olleilta asiakkailta tai oman kokemuksen kautta. Työntekijöiden huomioidessa asiakkaan kokemustiedon, työskenteilyn valtarakenne tasapainottuu. Asiakkaiden kokemustieto on arvokasta tietoa myös toiminnan kehittämisessä, jotta palveluista saataisiin mahdollisimman hyvin asiakkaiden tarpeita vastaavia. (Mts. 81, 83, 85 – 86, 127.)

Luhtasela luokitteli kuntouttavaa työtoimintaa koskevan tiedon lähteet yleiseen tietoon, käytännön toimintaan perustuvaan tietoon, tietoon toiminnan merkityksestä sekä vaihtoehtoista ja seurauksista. Yleistä tietoa kuntouttavasta työtoiminnasta on saatavilla esimerkiksi käsikirjoista, ohjeista ja laista. Käytännön toimintaan liittyvää tietoa saadaan esitteistä, vierailujen kautta ja ohjeista. Toiminnan merkityksestä ja vaihtoehtoista seurauksineen asiakas saa tietoa ohjeistuksen myötä. Jos asiakkaalla ei ole riittävästi tietoa eri vaihtoehtoista ja niiden sisällöistä, hän ei kykene tekemään päätöksiä omien mielipiteidensä perusteella vaan häntä voidaan ohjailta haluttuun suuntaan. (Mts. 81, 83 – 85.)

Puutteellisen tiedon seurauksena asiakkaalle ei voi muodostua ehjää todellisuuskuvaa tilanteestaan (Freire 2005, 104 – 105). Anna Metteri (2003a, 10) kiteyttää osallisuuden kokemisen tiedon saamiseen sekä oman kokemuksen jakamiseen ja kuulluksi tulemiseen. Ulrich Beck toteaa ihmisen luokka-aseman olevan suorassa yhteydessä hänen tietoisuuteensa. Tietoisuuden määrä puolestaan määrittää henkilön riskiaseman. Riskiasemassa olevat henkilöt ovat riippuvaisempia ulkoisesta tiedosta kuin eiriskiasemassa olevat henkilöt. (Beck 1992, 53.)

4.5.2 Valta

Valta muodostaa tiedon kanssa kombinaation, jotta osallisuus toteutuisi. Pelkästään tieto ei anna osallisuuden kokemusta, vaan siihen tarvitaan tietoisuus omasta tilanteesta sekä valtaa vaikuttaa siihen. Valtaa tarkastellaan ihmisten ja ryhmien välisten suhteiden kautta. (Luhtasela 2009, 87 - 88.) Luhtasela erittelee vallan Thompsoniin (2007, 14 – 17) viitaten toimintavallaksi, ylivallaksi, jaetuksi vallaksi ja sisäiseksi vallaksi. Toimintavalta viittaa henkilön oletettavissa olevaan kykyyn käyttää valtaa sekä voiman ja selviytymisen tunteeseen. Toimintavallan ja toimintavapauden käsitteet liittyvät toisiinsa. Luhtaselan mukaan valtaan kytkeytyy aina vapaus valita. Henkilön käytössä olevat voimavarat puolestaan rajoittavat valinnanvapautta. Aktivointiprosessissa voidaan nähdä monella asiakkaalla olevan näennäistä vapautta, mutta voimavarojen puutteen vuoksi vapaus jää käyttämättä. Hyvä esimerkki toimintavallasta

on se, kun asiakas liittoutuu työntekijöiden kanssa päästäkseen kuntouttavaan työtoimintaan. Asiakkaan vallan käyttö voi ilmetä myös kapinointina vuorovaikutustilanteissa. (Luhtasela 2009, 88, 99 - 100.)

Ylivaltaa voidaan nähdä tilanteissa, joissa dominoivassa asemassa oleva käyttää valtaa alisteisessa asemassa olevaan. Esimerkiksi asiakkaat saattavat kokea olevansa heikommassa asemassa suhteessa viranomaiseen. Ylivalta voi perustua henkilön persoonallisiin piirteisiin tai rakenteellisiin tekijöihin, kuten saavutettuun asemaan ja auktoriteettiin. Jaettu valta perustuu tasa-arvoiseen suhteeseen, jossa valta kasvaa yhteistoiminnan myötä. Henkilön sisäiset voimavarat ja usko omiin selviytymiskykyihin kuvaa sisäisen vallan tunnusmerkkejä. Jos työntekijät eivät perustele tehtyjä päätöksiä asiakkaille, tilanne näyttäytyy heille mielivallan käyttönä. (Mts. 87 – 90, 95, 99 - 100, 110.)

On muistettava, että kaikkiin ihmissuhteisiin liittyy aina käytännössä enemmän tai vähemmän vallan käyttöä niin myös sosiaalityöhön (Juhila 2006, 143). Sosiaalityössä vallankäyttö on usein huomaamatonta. Kyse voi olla vallankäytöstä, vaikka työntekijä toimii omasta mielestään asiakkaan edun mukaisesti. Asiakasta suostutellaan sellaisiin ratkaisuihin, jotka ovat työntekijän, organisaation tai yhteiskunnan mielestä hyviä ratkaisuja, niin sanottujen yleisten normien ja odotusten mukaisia. Nämä eivät kuitenkaan välttämättä ole asiakkaan oman mielipiteen ja suunnitelman mukaisia. (Pitkälä 2012, 17.) Valta voidaan määritellä kunkin henkilön toimintakyvyksi, jossa hänellä on vapaus valita toimintansa tavoitteet ja keinot sen saavuttamiseksi. Valta näyttäytyy toimintavapautena ja mahdollisuuksina ja ellei näin ole, täytyy tavoitteet asettaa niin realistisesti, että ne ovat toteutettavissa. (Luhtasela 2009, 100.)

Tietynlaisesta työntekijän valta-asemasta on kyse myös silloin, kun pyritään sosiaalityön päämäärään; asiakkaan valtaistamiseen (mts. 93). Jorma Hänninen (2004, 82) näkee sosiaalityöhön liittyvän vallan hyvin pitkälti huoltapitävänä valtana. Aidossa vuorovaikutustilanteessa vallan rajat heikkenevät ja saavutetaan tasavertainen kumppanuussuhde. Tällöin työntekijä ja asiakas jäsentävät rinnakkain asiakkaan elä-

män tilannetta ja mahdollisia muutostarpeita ilman että he ovat hierarkkisessa suhteessa toisiinsa. (Juhila 2006, 103.)

4.5.3 Oikeudenmukaisuus ja ihmisarvo

Osallisuuden kokemiseen vaikuttaa merkittävästi myös asianosaisen omakohtainen tuntemus häntä koskevien asioiden oikeudenmukaisuudesta sekä hänen kokemus saamastaan ihmisarvoisesta kohtelusta. Oikeudenmukaisuudella tarkoitetaan sekä työntekijöiden toiminnan laillisuutta että asiakkaan käsityksiä siitä, että toiminta vastaa hänen oikeustajuaan. (Luhtasela 2009, 103 – 104.) Oikeudenmukaisuuden käsityksen kannalta on tärkeää päätöksenteon avoimuus ja demokraattisuus. Asiakkaan pitää olla selvillä siitä, mihin tehdyt päätökset perustuvat. Myös palveluiden saatavuuden perusteet on oltava nähtävissä. Pelkkä palveluiden saatavuus ei kuitenkaan ole oikeudenmukaisuuden tae, vaan keskeisintä on se, ratkaiseeko saatu palvelu yksilön ongelman. Oikeudenmukaisuuden toteumaan ei päästä automaattisen mekanismin avulla, vaan riittävään tietoon ja avoimeen keskusteluun perustuvan demokraattisen prosessin kautta. (Muuri, Manderbacka, Vuorenkoski & Keskimäki 2008, 447–448.)

Epäoikeudenmukainen kohtelu aiheuttaa epäluottamusta työntekijöitä ja koko hyvinvointivaltiota kohtaan. Asiakas kokee tilanteen epäoikeudenmukaiseksi, jos hän ei ole pystynyt vaikuttamaan omaan elämäänsä koskeviin suunnitelmiin. (Luhtasela 2009, 109 – 110, 112.) Metterin (2003b, 158) tutkimusryhmän tapaustutkimusten perusteella asiakas menettää luottamuksensa, jos hänen oma asiantuntijuus ja omat kokemukset jätetään huomiotta. Luhtaselan (2009, 106) mukaan asiakas kokee, että hänen kokemuksiaan ei huomioida, kun hänet ohjataan uudelleen ja uudelleen toimintaan, josta hänellä oman näkemyksensä mukaan on jo riittävä kokemus.

Oikeudenmukaisuuteen liittyy myös laillisuuden näkökulma (mts. 103). Lait sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (22.9.2000/812) ja kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189) määrittelevät kuntouttavassa työtoiminnassa olevan asiak-

kaan oikeudet ja velvollisuudet. Luhtaselan tutkimuksen mukaan asiakkaiden epäoikeudenmukaiset kokemukset liittyvät usein toiminnan muutosvaiheisiin, joko kuntouttavan työtoiminnan aloittamiseen ja / tai sen loppumiseen. Jos asiakas kokee kohtelunsa epäoikeudenmukaiseksi joko lainvastaisen toiminnan tai hänen subjektiivisen kokemuksensa kautta, on selvää, että hänen kuntoutumisensa tai työllistymisensä etenee huonosti. (Luhtasela 2009, 111- 112.)

4.5.4 Autonomia

Sana autonomia tarkoittaa itsemääräämisoikeutta, oikeutta päättää itse omista asioistaan (Itsemääräämisoikeus 2012). Luhtasela (2009, 113) näkee sen eräänlaisena yksilön käyttövoimana tai tahtona hyödyntää tiedon, hallitseman vallan sekä oikeudenmukaisuuden ja ihmisarvoisen kohtelun. Irralliset rakennuspalikat eivät pelkästään riitä yksilön tilanteen pysyvään muuttumiseen, vaan osallisuusprosessin käynnistymiseen tarvitaan muutosvoimaa. Tätä voimaa tarvitaan kaikkien osatekijöiden toteutuksessa, mutta vallan haltuunotto on erityisen tärkeä autonomian saavuttamisessa.

Valtaistuminen liittyy hyvin läheisesti osallisuuden käsitteeseen (Eloranta 2006, 17). Autonomian haltuunotto vaatii valtaistumista, vallan ottamista omiin käsiin (Luhtasela 2009, 118). Valtaistuminen ymmärretään ihmisen omana aktiivisuutena ja elämän hallintana sekä niiden lisääntymisenä. Valtautumisprosessin myötä asiakkaan on mahdollista muuttua passiivisesta työn kohteesta aktiiviseksi toimijaksi. On kuitenkin huomioitava, että valtaistuminen edellyttää uudenlaista ajattelua kaikilta osapuolilta, niin asiakkaalta, työntekijöiltä kuin ympäröivältä yhteiskunnaltakin. (Eloranta 2006, 17 -18.) Hokkasen (2009, 334) mukaan valtaistumisprosessi käynnistyy vain, jos asiakkaalla on luottamusta omaan itseensä ja vaikuttamismahdollisuuksiinsa. Voimaantuminen on mahdollista vain asiakkaan oman toiminnan kautta. Voimaantumisen myötä tulevaa valtaa ei voi antaa toiselle - ainoastaan prosessin kehittymistä voidaan auttaa ja edistää. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 95.) Kuntouttavassa työtoi-

minnassa valtaistuminen ilmenee asiakkaiden haaveina suoriutua elämässä itsenäisesti, jolloin heillä olisi siihen tarvittava valta hallussaan (Luhtasela 2009, 125).

Itsemääräämisoikeuden saavuttaminen vaatii muutosvoimaa (Luhtasela 2009, 113). Freire sanoo, että muutosta ei voi aikaansaada ilman dialogista toimintaa. Dialogista toimintaa kuvaa luovuus. Se ei ole mikään väline, jonka avulla joku hankkii salakavasti valtaa toisilta. Todellisuutta voidaan muuttaa vain yhdessä toimimalla. Työntekijöiden on tärkeää saavuttaa dialogin avulla asiakkaiden objektiivinen tilanne sekä heidän tietoisuus tuosta tilanteesta. Asiakkaiden omia käsityksiä pitää kuulla. (Freire 2005, 97, 105.) Aktivointiprosessissa dialogi tarkoittaa asiakkaiden kokemustiedon huomioimista ja heidän mukaan ottamista suunnitelmia ja päätöksiä tehtäessä, todellisuutta muutettaessa (Luhtasela 2009, 123 - 124).

4.6 Aiempien osallisuustutkimusten tuloksia

Asiakasosallisuutta on tutkittu jokseenkin paljon, mutta varsinaisesti kuntouttavan työtoiminnan kontekstiin tutkimuksia on vain muutama. Kerron tässä ensin lyhyesti Luhtaselan (2009) Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa lisen-siaattitutkimuksen tuloksia ja sen jälkeen muutamien muiden asiakasosallisuutta koskevien tutkimusten tuloksia.

Puhuttaessa osallisuuden kokemisesta Luhtasela näkee tärkeänä erottaa osallisuuden ja toimintaan osallistumisen käsitteet. Hänen mukaansa selkein niitä erottava tekijä on valta. Jos asiakas (1) kokee omaavansa valtaa (esimerkiksi valtaa valita työtehtävänsä) toimintaan osallistuessaan (tavoite jaetun vallan lisääntyminen), osallisuus toteutuu. Muita osallisuuden rakentumisen edellyttämiä tekijöitä ovat asiakkaiden (2) kokemustiedon käyttäminen työskentelyn perustana, (3) kohtelu ihmisarvoisesti ja oikeudenmukaisesti, (4) dialogisen toiminnan kehittäminen, (5) valtaistuminen ja (6) itsemääräämisoikeuden lisääntyminen. (Luhtasela 2009, 129.)

Eeva Liukko (2006) tutki kuntouttavaa sosiaalityötä asiakasasiakirjojen kautta sekä haastattelemalla 9 asiakasta, joille oli tehty aktivointisuunnitelma ja kahta työntekijäryhmää. Työntekijä ryhmät muodostuivat aktivointisuunnitelmien laatijoista sekä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita ohjaavista työntekijöistä. Tutkimuksen tulosten mukaan asiakkailla ja työntekijöillä oli hieman erilaiset näkemykset työskentelystä. Asiakkaat kokivat olleensa suurimmaksi osaksi työn kohteena, työntekijöiden ylivalan alaisuudessa eikä työn tulokseen vaikuttavina yksilöinä. Työskentelystä kaivattiin tasavertaista vuorovaikutusta ja kumppanuutta. Työntekijät kyllä näkivät näiden elementtien olevan heidän työnsä tavoitteena, mutta tavoitteen saavuttamiseen on tulosten perusteella vielä matkaa. Asiakkaiden haastatteluista ilmeni hyvin selvästi se, että he joutuvat ikään kuin kamppailemaan itsemääräämisoikeudestaan jatkuvasti muuttuvissa tilanteissa. Asiakkaat kokivat olevansa riippuvaisia sekä työntekijöistä, määrärahoista että työkäytännöistä. Aktivointi toteutui erillisinä rupeamina; välillä asiakas kutsuttiin keskiöön ja välillä hänet jätettiin unohduksiin odottelemaan. Joskus odottelu oli johtanut johonkin toimenpiteeseen, vaikkakaan ne eivät välttämättä soveltuneet juuri niille asiakkaalle, jolle ne oli ohjattu. Asiakkaat kokivat joutuvansa tasapainoilemaan elämänhallinnastaan oikeuksien ja velvoitteiden maailmassa. Heitä ohjataan tekemään oikeat valinnat sanktioiden avulla. (Liukko 2006, 43, 54 – 55, 57, 59, 61.)

Hanna Elon (2012) sosiaalityön pro gradu – tutkielmassa ilmeni asiakkaiden toive asiakassuunnitelmia tehdessä oikeasta ja riittävästä henkilökunnan määrästä. Asiakkaat ilmaisivat tarvetta henkilökohtaisempaan palveluun ja nimenomaan aitoon kohtaamiseen. Vaikka työntekijät olisivat mukavia ja ystävällisiä, asiakkaat kokivat, ettei kyse ole ollut aina aidosta kohtaamisesta. Tapaamiselle toivottiin riittävää aikaresurssointia asioiden kokonaisvaltaiseen selvittämiseen. Osallisuutta heikentävänä asiana asiakkaat kokivat työntekijöiden asenteellisuuden asiakkaita kohtaan, esimerkiksi kategorioimalla asiakkaat riippuvaisiksi ulkopuolisesta avusta hyvinvoinnin saavuttamiseksi. Asiakkaiden mielipiteitä arvostamalla sen sijaan tuetaan asiakkaiden kokemuksia osallisuudestaan. (Elo 2012, 46 - 47, 101 – 102.)

Anna Metterin (2003) toimintatutkimuksen perusteella asiakkaiden osallisuus toteutuu huonosti sosiaali- ja terveyshuollossa. Laiminlyöntejä ilmeni sekä asiakkaiden osallisuudessa omien asioiden käsittelyssä että lakien noudattamisessa. Sosiaalipalvelujen asiantuntijakeskeisyys näyttäytyi myös hyvin selvästi. Tutkimuksen mukaan asiakkaiden oman elämän asiantuntijuutta mitätöidään ja heidän vaikutusvaltaansa minimoidaan. Vaikka asiakas osallistuu omien palvelujensa suunnitteluun, se ei vielä takaa osallisuuden toteutumista. Tutkimuksen perusteella sosiaalityön haasteeksi nousee jaetun asiantuntijuuden ja avoimen vastavuoroisuuden taidon tietoinen kehittäminen. Ammattilaisten asenteella on ratkaiseva merkitys siihen miten asiakkaan asiantuntijuus otetaan todellisuudessa huomioon. Onko kyseessä niin sanotusti muodollinen mukana olo vai kuullaanko asiakasta oikeasti ja hänelle annetaan riittävästi tietoa omista asioistaan. Kolmannen sektorin palvelut olivat pystyneet toimintatutkimuksen mukaan tukemaan asiakkaiden osallisuutta paremmin kuin julkisen sektorin palvelut tarjoamalla tarvittavan tiedon lisäksi merkittäviä ihmissuhteita ja mielekästä toimintaa. (Metteri 2003b, 158 – 160.)

Myös vuoden 2011 sosiaalibarometrin (2011, 89 – 90) mukaan asiakaskeskeisyyden toteutumisessa asiakkaan kannalta suurimmat haasteet olivat asiakkaan osallistumis- ja vaikuttamismahdollisuuksissa. Sen sijaan asiakkaiden tilanne ja tarpeet oli kartoitettu huolellisesti yli puolessa asiakastapauksissa. Kyselyn perusteella asiakkaiden mahdollisuudet yksilöllisten valintojen tekemiseen olivat heikot. Myös heidän voimavarojen vahvistaminen toteutui huonosti. Asiakkaiden osallistuminen omien suunnitelmien tekemiseen oli myös ollut olematonta. Asiakaslähtöisyyden ongelmat johtuivat lähinnä osallistumisen rakenteista eikä asiakkaiden haluttomuudesta osallistua omien asioidensa suunnitteluun. (Perälähti ym. 2011, 88 - 89, 97.)

5 TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITTEET

Tutkimukseni lähtökohta on asiakkaiden omissa arvioinneissa ja osallisuuskuvauksissa. Pyrin selvittämään yksilöhaastattelujen avulla kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan kokemuksia osallisuudestaan sekä aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa että siirryttäessä kuntouttavaan työtoimintaan. Tämän lisäksi tavoitteenani on selvittää asiakkaiden osallisuus työtoimintajakson tavoitteiden laatimisessa ja koota heidän kokemuksiaan tavoitteiden siirtymisestä työtoimintapaikkaan. Pyrin tuomaan työssäni esille nykykäytäntöjä sen vuoksi, että herättelen lukijoiden ajatuksia kuntouttavan työtoiminnan tavoitteellisuudesta. ”Työn tekeminen kuntouttaa” – ajatuksen rinnalle haluan nostaa tietoisien ja omien tavoitteiden mukaiseen toimintaan motivoituneen asiakkaan. Asiakkaiden subjektiivisten kokemusten keräämisen ohella työni tarkoitus on tuoda esille uusia asiakkaan osallisuutta tukevia työskentelymuotoja sekä asiakkaiden näkemysten että omien johtopäätösten perusteella. Tutkimuksen taustalla on myös ajatus siitä, että asiakkaan kokema osallisuus voisi lisätä kuntouttavan työtoiminnan vaikuttavuutta.

Kokemus ymmärretään yksilön kokemuksellisenä suhteena siitä maailmasta, jossa hän elää. Se muodostuu vuorovaikutuksessa todellisuuden kanssa. On tärkeää, että kokemus liitetään henkilöä ympäröivään todellisuuteen, sillä kokemus muodostuu merkitysten mukaan. Erilaisissa yhteisöissä elävät ihmiset omaavat erilaisen todellisuuden sillä perusteella, että asioilla on heille erilaiset merkitykset. Toisaalta yhteisön jäsenillä on yhteisiä merkityksiä. Tämän vuoksi jokaisen yksilön oma kokemus heijastaa myös jotakin yleistä, vaikka jokaisen subjektiivinen kokemus on omanlainen eikä mitään yleispätevää yleistystä voida muodostaa. (Laine 2001, 26 – 28.) Osallisuuden kokemisen tutkiminen on siis rajattava koskemaan jotain tiettyä ihmisryhmää (tässä tapauksessa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat), koska heillä on yhteneväinen ympäröivä todellisuus.

Selvitän tutkimuksessani myös sitä mitä osallisuus-käsitteellä oikeastaan ymmärretään. Voidaanko sitä edes määritellä tarkasti vai onko se vain hyväksyttävä epämää-

räisenä, tarkasti rajaamattomana omakohtaisena kokemuksena. Lähestyin käsitettä muun muassa vastakkaisasettelujen osallisuus – osattomuus, osallisuus – osallistuminen avulla.

Pyrin saamaan aineiston perusteella vastaukset seuraaviin tutkimuskysymyksiin:

1. Miten asiakas kokee osallisuutensa aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa?
2. Miten asiakas kokee osallisuutensa kuntouttavaan työtoimintapaikkaan siirtäessä?
3. Mitkä ovat haastateltavien kokemukset aktivointisuunnitelmien teko-tilanteessa laadittujen tavoitteiden asettamisesta sekä tavoitteiden siirtymisestä kuntouttavaan työtoimintapaikkaan?
4. Mitä kehittämisenäkökohtia ilmeni asiakkaan osallisuuden tukemiseksi?

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimukseni liittyy Jyväskylän ammattikorkeakoulun OSKU (Osallisuutta asiakkuuteen kuntouttavassa työtoiminnassa) – hankkeeseen. Hankkeen tarkoitus on kehittää kuntouttavaa työtoimintaa. Hankeprojekti toimii ajalla 1.4.2011 – 31.3.2013 ja se kuuluu Euroopan sosiaalirahaston osittain rahoittamiin projekteihin. Työni toimeksiantajana on OSKU-hankkeen projektipäällikkö Helena Koskimies. OSKU-hankkeeseen osallistuu viisi eri osatoteuttajakuntaa: Hankasalmi, Jämsä, Jyväskylä, Muurame ja Äänekoski. Kullakin kunnalla on projektissa oma painopistealueensa. Projektin tavoitteena on asiakkaiden osallisuuden vahvistaminen palveluiden kehittämisessä, uusien kuntouttavan työtoiminta menetelmien luominen sekä asiakkaiden työllistymiseen johtavan kuntoutuksen kehittäminen ja osaamisen jakaminen eri

kuntien omissa kehittämiskohteissa. Edellisten lisäksi hanke pyrki luomaan kuntouttavan työtoiminnan lomakkeita ja eri menetelmien työkalugallerian toiminnan järjestäjien tueksi internetiin. (Koskimies 2012.)

6.1 Aiheen valinta ja työn rajaus

Tutkimukseni aihe valikoitui sillä perusteella, että suostuin OSKU-hankkeen projekti-päällikkö Helena Koskimiehen pyyntöön selvittää kuntouttavan työtoiminta-asiakkaan osallisuuskokemuksia aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa sekä siirtäessä kuntouttavaan työtoimintaan. Tutkimukseni ei kohdistu aktivointisuunnitelman tekoon liittyvien työntekijöiden tai eri kuntouttavien työtoimintapisteiden ohjaajien työskentelyn arviointiin. Kuntouttavan työtoiminnan kehittämisen kannalta toimeksiantajaani kiinnosti myös saada kuulla asiakkaiden omakohtaisia kokemuksia kuntouttavan työtoimintajakson tavoitteiden luomisesta ja niiden siirtymisestä työtoimintapaikkaan. Myös mahdolliset kehittämisideat asiakkaan osallisuuden tukemiseksi kuntouttavassa työtoiminnassa olivat toimeksiantajan toiveena.

Tutkimuksen aiheen valinnassa on huomioitava muutama merkittävä seikka. Aiheen on oltava tutkijan mielestä motivoiva, jotta kiinnostus työn tekemiseen säilyy. Sen lisäksi aiheen on oltava sellainen, että se on mahdollista toteuttaa. Esimerkiksi ylivoimaisen suuret käytännönongelmat saattavat olla esteenä aiheen valinnalle. Näiden lisäksi on hyvä, jos aihe opettaa tutkijalle jotain uutta. (Hirsijärvi, Remes & Saja-vaara 2009, 77 – 79.) Asiakkaan osallisuuskokemusten selvittäminen tuntui heti minusta mielenkiintoiselta, vaikkakin kuntouttava työtoiminta aiheena oli minulle täysin vieras. Valittuani opinnäytetyön aiheeni, hakeuduin tekemään seuraavaa harjoitteluani paikkaan, jossa järjestetään kuntouttavaa työtoimintaa.

Tutkimusaiheen vastaanottamista vahvisti vielä muutamien reunaehtojen selviäminen, kuten esimerkiksi se, että minun ei tarvitse etsiä ja suostutella asiakkaita haastateltaviksi, vaan kunkin projektiin osallistuvan kunnan projektisuunnittelija järjestää minulle haastateltavan / haastateltavat omasta kunnastaan. Tutkimukseni asettui

viiden eri kunnan alueelle, josta väistämättä seuraa pitkät haastattelumatkat. Toimeksiantajani ei voinut maksaa minulle kilometrikorvauksia. Pohdin tätä seikkaa, mutta päädyin kuitenkin siihen ratkaisuun, että käyn yhden kerran jokaisessa kunnassa.

Yhtenä aiheen valintaan vaikuttavana seikkana oli myös työn selkeä rajaus. Vaikka osallisuus käsitteenä ei ole selkeästi määriteltävissä, työn painopisteet olivat tarkkaan rajatut ja selkeät. Tutkin asiakkaiden osallisuutta aktivointisuunnitelmaprosessin kahdessa eri vaiheessa: suunnitelman laadintatilanteessa sekä heidän aloittaessa kuntouttava työtoiminta. Sovimme myös, että pyydän projektisuunnittelijoilta korkeintaan kahta asiakasta samasta kunnasta käytössäni olevan aikaresurssin vuoksi. Halusin pitää näistä rajauksista tiukasti kiinni, jotta kykenisin hallitsemaan työni.

Kuntouttavalla työtoiminta-asiakkaalla tarkoitan tässä työssäni sellaista henkilöä, jonka aktivointisuunnitelmassa on päädytty kuntouttavaan työtoimintaan. Pohdin työtä tehdessäni paljon mitä nimitystä käytän henkilöistä, joita haastattelin. Ovatko he työttömiä, asiakkaita vai kuntoutujia. Työttömiähän he ovat, mutta mielestäni tässä kontekstissa korostuu asiakkaan ja kuntoutujan rooli enemmän kuin työttömänä oleminen. Asiakas saattaa kuulostaa työnkohteelta, mutta toisaalta ”asiakas”-sanana viittaa myös oikeuteen olla asiakas. Asiakkaalla on tiettyjä oikeuksia, kuten oikeus tulla kuulluksi, oikeus vaikuttaa. Kuntoutuja termi johdattaa mieleni terveydenhuollon lääkinnälliseen kuntoutuksen pariin. Vaikka toisaalta kuntoutujalla tarkoitetaan aktiivista osallistujaa ja päätöksentekijää, elämäänsä suunnittelevaa subjektia (Karjalainen 2004, 20), mikä sinänsä sopii hyvin tähän käyttötarkoitukseen.

Tämä tarkastelu johdatteli minua pohtimaan sitä mikä metaformoosi syntyy, kun ihminen pääsee aktivointisuunnitelmaprosessiin. Ensin hän on työtön työnhakija. Aktivointiehdot täytettyään hänestä tulee aktivointisuunnitelmanprosessin asiakas. Jos hänen kohdallaan päädytään kuntouttavaan työtoimintaan, hänestä tulee kuntoutuja. Kuntoutuja tulee osalliseksi tuista, joihin ei asiakkaalla tai työttömällä ole oikeuksia. Kuntouttava työtoiminta voi toimia asiakkaalle myös itsetunnon kohotta-

jana, hän ei ole enää työtön vaan ulkopuolisten silmissä työssä. Lopputulemana päädyin kuitenkin käyttämään tässä työssäni termiä asiakas (tai haastateltava) riippumatta siitä, missä vaihetta prosessia henkilö on. Oikeastaan päätökseni oli riippumaton myös siitä, mitä haastateltavat itse kokivat olevansa. Asia ilmeni konkreettisesti erään haastateltavan kanssa, kun kysyin häneltä: ”Millä tavoin sinulle kerrottiin asiakkaan oikeudet?” Hän asetti minulle vastakysymyksen: *”Ai minunko oikeuksia tarkoitat?”*

6.2 Tutkimuksen eteneminen

Keväällä 2012 sovimme OSKU-hankkeen projektipäällikkö Helena Koskimiehen kanssa opinnäytetyön toteuttamisesta. Kevään aikana laadin kuntien projektisuunnittelijoille etukäteistiedotteet tutkimuksestani (Liite 2), jotta he voivat valmistautua sopivien haastateltavien valintaan. Samalla tein myös mahdollisille haastateltaville asiakkaille tiedotteen, jossa kerron tarkemmin mitä haastatteluissa tapahtuu (Liite 3). Sama tiedote toimi myös haastattelulupana, jonka asiakas täytti suostuessaan haastateltavaksi. Kesän jälkeen lähetin tutkimuslupahakemukseni kuntien sosiaalityönjohtajille, henkilöstöjohtajalle tai perusturvajohtajalle kunnasta riippuen. Tutkimuslupien saamisessa oli ennakoitua kovempi työ. Tilannetta ei helpottanut se, että luvat piti hakea viidestä eri kunnasta ja lähes jokaisessa oli oma käytäntönsä miten asia hoidettiin. Lopulta sain kuitenkin jokaisesta kunnasta luvat tutkimukselleni.

Opintoihini liittyvän työharjoittelun suoritin Sovatekin eräessä kokoonpanoyksikössä. Yksi kuntouttavan työtoiminnan asiakas suostui tekemään kanssani esihaastattelun. Esihaastattelussa pystyin testaamaan laatimieni haastattelukysymysten järkevyyttä, osuvuutta (saanko niiden avulla tarvitsemani tiedon), loogista järjestystä sekä haastatteluun kuluva keskimääräistä aikaa. Esihaastattelun tarkoituksena on nimenomaan testata haastattelurunkoa ja hypoteettisten kysymysten muotoilua, koska kysymyksiä voi vielä tässä vaiheessa muuttaa (Hirsijärvi & Hurme 2000, 72). Keskustelin kysymysteni luonteesta myös yleisesti koehaastateltavan kanssa, kuten esimerkiksi siitä, miltä jonkun tietyn kysymyksen vastaaminen oli tuntunut tai siitä oliko

joku kysymys liian vaikeasti aseteltu. Vaikka tein muutoksia haastattelukysymyksiini (korjailin, poistin ja myös lisäsin joitakin kysymyksiä), jouduin siitä huolimatta varsin naisten haastattelujen aikana selittämään haastateltaville mitä tarkoitan joillakin kysymyksillä. Ilmeisesti minun olisi ollut tarpeellista tehdä vielä toinen koehaastattelu, joka olisi paljastanut kysymysteni puutteet entistä paremmin. Ymmärsin tämän tarpeen vasta haastatteluja tehdessäni.

Perehtyäkseni opinnäytetyön kontekstiin entistä syvällisemmin kävin syys-lokakuussa olleen harjoittelun aikana tapaamassa Sovatekin kuntouttavan työtoiminnan palveluohjaajaa, Kirsi Niemistä. Hänen kanssaan pääsin keskustelemaan käytännöntapah- tumista juuri siinä tilanteessa, kun asiakkaat ovat aloittamassa kuntouttavaa työtoi- mintaa. Tämän lisäksi vierailin Jyväskylän työvoimapalvelukeskukseen työvoimaneu- voja Laura Peuran luona. Hän kertoi minulle työvoimapalvelukeskuksen toiminnasta, kuten esimerkiksi aktivointisuunnitelmien laadinnasta. Osallisuus-käsitteen ympäriltä sain ajankohtaista tietoa osallistumalla ”Moniasiakkuus ja osallisuus palveluissa” – seminaariin lokakuussa. Perehtyessäni opinnäytetyöni aiheeseen kirjallisuuden ja eri tutkimusten kautta pääsin mielestäni paremmin sisään kuntouttavan työtoiminnan maailmaan, kun minulla oli muutakin kuin teoreettista pohjaa asiasta.

Haastattelut suoritin marraskuussa. Olin asettanut toiveeksi projektisuunnittelijoille haastateltavien suhteen sen, että he ovat kuntouttavassa työtoiminnassa olevia hen- kilöitä, joidenka aktivointisuunnitelman teosta on enimmillään neljä kuukautta. Aika- rajan asetin siksi, että asiakas voi vielä muistaa mitä aktivointisuunnitelmatilanteessa oikeasti tapahtui. Jos aktivointisuunnitelman laadinnasta olisi ollut pitempi aika, on vaarana, että minä tutkijana olisin johdatellut asiakkaan mielipiteitä johonkin suun- taan. Uskon, että kun tapahtumasta on kulunut sopiva (ottaen huomioon tilanteen muistamisen) aika, haastateltava pystyy myös arvioimaan sitä paremmin ja objektiiv- semmin. Haastateltavat valikoituivat sen mukaan, keneltä asiakkaalta projektisuun- nittelijat olivat edellä mainittujen kriteerieni perusteella päätyneet kysymään suos- tumusta haastatteluun.

Haastateltavia oli seitsemän. Jyväskylästä, Muuramesta ja Hankasalmeilta oli yksi ja Jämsästä sekä Äänekoskelta kaksi henkilöä. Sain soviteltua haastatteluajat yllättävän tiiviisti. Siitä iso kiitos projektisuunnittelijoille ja haastatteluihin osallistuneille. Yhteisten aikataulujen yhteensovittaminen ei ole aina helppoa. Haastattelut suoritettiin pääsääntöisesti kunkin haastateltavan asiakkaan työtoimintapaikassa. Aina ennen jokaisen haastattelun alkua kertosin haastateltavalle tutkimukseni tarkoituksen ja korostin, ettei tutkimukseen osallistuvilta kerätä mitään tunnistetietoja. Tällä halusin rohkaista heitä mahdollisimman vapaaseen ilmaisuun. Vaikka keskustelimme haastattelujen alussa mitä osallisuudella yleensä tarkoitetaan (liite 4), korostin jokaisen asiakkaan kohdalla sitä, että ratkaisevinta on se, miten hän itse mieltää ja kokee sen. Kysyin myös ennen haastattelun alkua lupaa nauhoittaa haastattelu, samalla kun selitin miten paljon keskustelun nauhoittaminen helpottaa minun työskentelyäni. Jokainen haastateltava antoi luvan. Runsaan materiaalin vuoksi teemahaastattelun luonteeseen kuuluu haastattelujen tallentaminen, jotta haastattelu kulkisi sujuvasti (Hirsijärvi & Hurme 2000, 92).

Toteutin haastattelut yksilöhaastatteluina, koska aiheeni perustui asiakkaan henkilökohtaisiin mielipiteisiin ja niistä kertominen olisi voinut olla kiusallista ryhmässä. Tavoitteenani oli tehdä haastatteluista mahdollisimman epävirallisia ja vapautuneita. Tarjoilin muun muassa haastattelujen yhteydessä pientä purtavaa. Haastattelulla pyritään sosiaaliseen vuorovaikutustilanteeseen, jossa kummankin osapuolen on hyvä olla (mts. 94). Mielestäni onnistuin rennon ilmapiirin synnyttämisessä hyvin, sillä sain asiakkailta omaehtoisesti myönteistä palautetta tilanteesta.

Kunkin haastattelun tekemiseen kului aikaa 40 minuutista tuntiin, aivan kuten tekemäni esihaastattelu oli osoittanut. Sain tehtyä haastattelut vajaan kahden viikon aikana. Teoria osuuden kirjoitin ennen haastatteluja. Marras-joulukuun aikana analysoin tulokset ja kokosin työni yhteen. Tammikuu kului viimeisen silauksen tekemiseen.

6.3 Laadullinen tutkimus

Tutkimusmenetelmäkseni valikoitui laadullinen tutkimus sekä toimeksiannon että oman mielenkiintoni perusteella. Laadullinen tutkimus on mielestäni mielenkiintoinen siksi, että se kuvaa todellista elämää, joka voi olla hyvin moninainen (Hirsijärvi ym. 2009, 61.) Haastateltavien ilmaisut sisältävät merkityksiä ja niitä voidaan lähestyä vain ymmärtämällä ja tulkitsemalla (Laine 2001, 29). Eri tapahtumat ja tekijät vaikuttavat toisiinsa, jotenka niiden erottelemisen toisistaan voi olla jopa mahdotonta. Laadullisella tutkimuksella pyritään nimenomaan kohteen kokonaisvaltaiseen tutkimiseen. (Hirsijärvi ym. 2009, 161.)

Laadulliselle eli kvalitatiiviselle tutkimukselle on tyypillistä, että siinä keskitytään usein suhteellisen pieneen otokseen, jonka tuloksia pyritään analysoimaan mahdollisimman tarkasti. Siinä ei pyritä tilastollisiin yleistyksiin, vaan pyrkimyksenä on kuvata ja ymmärtää tiettyä toimintaa tai antaa sille teoreettisesti mielekäs tulkinta jostakin ilmiöstä. Vaikka tutkimuksen koolla ei ole välitöntä vaikutusta tutkimuksen onnistumiseen, pyritään laadullisessa tutkimuksessa aineiston kyllääntymiseen eli saturaatioon. Saturaatiolla tarkoitetaan sitä, että aineisto alkaa ikään kuin toistaa itseään, jolloin uudet tapaukset eivät anna tutkimusongelman kannalta uutta tietoa. (Eskola & Suoranta 2000, 18, 61 – 63.) Oman tutkimukseni kohdalla en voi vielä sanoa, että saamani aineisto olisi täysin kyllääntynyt. Joissakin kohdissa aineistoa alkoi tuntua, että se toistaa jo itseään (saturaatio tapahtunut), mutta olen sitä mieltä että täydellisen saturaation aikaansaamiseksi olisi tarvittu suurempaa haastateltavien joukkoa. Tämä ei kuitenkaan ollut mahdollista opinnäytetyöni resurssit huomioon ottaen.

Laadullisella tutkimuksella ei tarkoiteta mitään yksiselitteistä hanketta vaan se on joukko mitä moninaisimpia tutkimuksia. Erilaisia laadullisen tutkimuksen suuntauksia on kymmeniä. Eri suuntauksia voidaan erottaa niiden lajien, metodologisten ajattelun koulukuntien ja tutkimuksen lähestymistapojen perusteella. Hirsijärvi ja muut toteavat Teschiin (1991, 16 – 17) viitaten, että eri tutkimustyyppisiä kuvaavat termit ovat epäselviä ja päällekkäisiä. Eroavaisuuksista huolimatta niistä löytyy myös laadulliselle

tutkimukselle tyypillisiä yhteisiä piirteitä, joita ovat kokonaisvaltaisuus, ihmisen käyttö tiedonkeruun välineenä, induktiivisen analyysin käyttö, laadullisen metodin käyttö aineiston hankinnassa, tarkoituksenmukainen kohdejoukon valinta, tutkimussuunnitelman muotoutuminen tutkimuksen edetessä sekä tapausten käsittely ainutlaatuisina. (Hirsijärvi ym. 2009, 162 – 164.) Oma tutkimukseni kuuluu lähinnä fenomenologiaan, joka on yksi laadullisen tutkimuksen lajeista (Laine 2001, 26), sillä perusteella, että tutkin ihmisten kokemuksia.

Kvalitatiivinen tutkimus ei anna tulokseksi välttämättä mitään selvää totuutta, vaan tulos on tyypillisesti tutkijan tulkintojen perusteella syntynyt tuotos. Tutkimusraporttia voidaan tällä perusteella luonnehtia tutkijan tulkinnan myötä syntyneeksi tiedoksi, joka muotoutuu ja rakentuu tutkimusprosessin kautta. (Kiviniemi 2001, 79.)

6.3.1 Teemahaastattelu

Teemahaastattelussa on kyse eräänlaisesta keskustelusta, jossa tutkija pyrkii vuorovaikutuksessa saamaan selville haastateltavalta ne asiat, jotka kuuluvat tutkimuksen piiriin (Eskola & Vastamäki 2010, 26). Haastattelulle on ominaista tietty teemallinen runko. Sen lähtökohtana on se, että kaikkia yksilön kokemuksia, ajatuksia ja tunteita voidaan tutkia tällä menetelmällä. Teemahaastattelu on hyvin vapaamuotoinen antaen tilaa haastateltavan omalle kerronnalle. Yksityiskohtaisten kysymysten sijaan haastattelu etenee ennalta määriteltujen teemojen varassa. Tämä vapauttaa haastattelun tutkijan näkökulman vaikutuksesta ja tuo haastateltavan äänen kuuluviin. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 47 – 48.)

Valitsin tutkimukseni tiedonkeruumenetelmäksi teemahaastattelun. Tosin olin luonut paljon apukysymyksiä eri teemojen alle (Liite 5). Ensikertalaisena haastattelijana tunsin itseni niin epävarmaksi, etten uskaltanut jättäytyä pelkästään lyhytsanaisten teemojen varaan, vaan valmistauduin haastatteluihin runsaalla apukysymysten määrällä. Näillä kysymyksillä halusin taata sen, että saan varmasti riittävästi aineistoa tutkimustani varten. Vanhan ohjeen mukaan haastattelijan pitää varautua kaikkeen, esi-

merkiksi hiljaiseen ja sulkeutuneeseen haastateltavaan (Eskola & Vastamäki 2010, 35 – 36). Käytin apukysymyslistaani hyvin paljon tukena, mutta annoin haastattelutilanteen kuitenkin ohjata haastattelua siten, että jos asiakas halusi kertoa jostain aiheesta vapaamuotoisemmin, niin annoin hänelle siihen tilaa ja muokkailin tulevia kysymyksiä sen mukaan mistä oli jo keskusteltu. Vaikka minulla siis oli paljon valmiita kysymyksiä, niin en esittänyt niitä orjallisesti jokaiselle haastateltavalle. Puolistrukturoiduun haastatteluun kuuluu se, että kaikille haastateltaville on samat kysymykset (Eskola & Suoranta 2000, 87). Käyttämäni teemat ja niiden alla olevat apukysymykset takasivat sen, että keskustelumme pysyi oikeassa aihepiirissä ja että sain runsaasti aineistoa tutkimukseeni.

Teema-alueet

Teemahaastattelu tyypillinen runko muodostuu aiheeseen liittyvistä pelkistetyistä, iskusanamaisista sanaluetteloista. Niiden tarkoitus on toimia haastattelua ohjaavina reunaehtoina. Varsinaiset haastattelukysymykset kohdistuvat näiden teema-sanojen ympärille. Teemahaastattelulle on tyypillistä, että myös haastateltava tarkentaa tutkijan ohella kysymyksiä. Teema-alueiden pitäisi olla niin väljiä, että ne mahdollistavat haastateltavan monipuolisen kuvauksen kyseessä olevasta asiasta. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 66 – 67.) Oman tutkimukseni teemat muodostuivat hyvin pitkälti tutkimuskysymysteni ja Leena Luhtaselan (2009) liseniaattitutkimuksessa muotoutuneiden osallisuuden osatekijöiden sekä oman intuitioni perusteella.

Haastattelurunkoni muodostui seuraavien teemojen mukaisesti:

- Taustatiedot:

Ikä, milloin viimeksi on tehty aktivointisuunnitelma, montako kertaa se on tehty ja onko suunnitelman arviointeja pidetty.

- Aktivointisuunnitelman laadintatilanne:

- ilmapiiri
- kohtelu
- vuorovaikutus
- asiakkaan oikeudet.

- Aktivointisuunnitelman sisältö

- tukihenkilö
- muut palvelut
- arviointi
- tavoitteet

- Päätymisen kuntouttavaan työtoimintaan

- työtoimintapaikka
- työtoimintajakso
- työtehtävät

- Kuntouttavan työtoiminnan aloittaminen

- tavoitteet
- kohtelu
- vaikutusmahdollisuudet
- työyhteisö

6.3.2 Aineiston analysointi

Tallensin tekemäni haastattelut sanelukoneelle. Litteroin eli kirjoitin jokaisen haastattelupäivän päätteeksi saamani aineiston puhtaaksi muistaakseni paremmin haastattelutilanteen, jos aineistossa ilmenee jotain epäselvää. Litteroitua materiaalia tuli Arial fontin koolla 12, rivivälillä 1,5 ja kapeilla marginaaleilla 76 sivua. Olin litteroinut myös esittämäni kysymykset. Vaikka aineiston litteroinnin tarkkuudesta ei ole tarkasti määriteltyä ohjetta (Hirsijärvi & Hurme 2000, 139), yritin silti kirjoittaa mahdollisimman sanatarkasti haastattelut paperille. Huolellisesta puhtaaksi kirjoittamisesta huolimatta huomasin, että olisin halunnut tarkistaa joitakin kohtia alkuperäisistä haastatteluista. Valitettavasti koulun nauhurin käyttöjärjestelmä ei sopinut minun koneeni käyttöjärjestelmän kanssa yhteen, joten en saanut äänitiedostoja siirrettyjä omalle koneelleni. Analyysivaiheessa minulla oli siis käytössäni vain litteroimani materiaali. Luin litteroimani aineiston useaan kertaan läpi, jotta aineisto tulisi minulle tutuksi.

Haastattelukysymyksiä laatiessani käytin kysymysrunгон rakentamisessa hyödyksi Leena Luhtaselan (2009) lisensiaattitutkimuksessa muotoutuneita osallisuuden osatekijöitä. Tästä looginen johdannainen oli se, että myös analysoin aineistoni samaa käsitejärjestelmää apuna käyttäen. Näin ollen käytin aineiston analysoinnin menetelmänä teorialähtöistä sisällönanalyysiä, jonka luokittelu perustuu aikaisemmin luotun teoriaan tai käsitejärjestelmään (Tuomi & Sarajärvi 2009,113).

Luhtasela tarkasteli tutkimuksessaan osallisuuden rakentumista kuntouttavan työtoiminta asiakkaan kokemana. Hän löysi 5 teoreettista käsitettä, joilla on yhteyksiä osallisuuden kokemiseen. Nämä käsitteet ovat tieto, valta, oikeudenmukainen ja ihmisarvoinen kohtelu sekä autonomia. Nimitän näitä käsitteitä analyysin teemoiksi. (Luhtasela 2009, 79 – 126.) Esittelin Luhtaselan (2009) luoman käsitejärjestelmän osallisuuden rakentumisesta kuntouttavassa työtoiminnassa jo aiemmin tässä työssäni kohdassa 4.5.

Muodostin Luhtaselan (2009, 79 – 126) osallisuuteen liittyvien käsitteiden avulla tutkimukseni analyysirungon, jonka mukaan poimin aineistosta systemaattisesti jokaisesta prosessinvaiheesta analyysin teemojen mukaisia ilmiöitä. Pilkoin aineiston teemojen mukaisesti: Miten tiedon ja vallan määrä, oikeudenmukainen ja ihmisarvoinen kohtelu sekä itsemääräämisoikeus olivat näyttäytyneet kussakin prosessin vaiheessa. Erottelin aineistosta kutakin teemaa koskevat asiat eri väreillä, jonka jälkeen kokosin haastateltavien kokemukset teemojen mukaisesti. Teemoittelun ideana on etsiä aineistosta sitä kuvaavia näkemyksiä (Tuomi & Sarajärvi 2009, 93). Merkkasin aineistoon myös plus- ja miinusmerkein sen minkä arvoista kuvaus milloinkin oli. Esimerkiksi jos oli kyse tiedon puutteesta, merkkaisin kohdan sinisellä värillä ja sivuun miinus merkin. Jos taas haastateltava oli kokenut omaavansa valtaa jonkun asian suhteen, värjäsin kohdan punaisella ja sivuun laitoin plusmerkin. Lopuksi tein yhteenvedon löytämistäni kutakin teemaa koskevista ilmiöistä.

Laadullisiin analyysieihin kuuluu usein merkitysten tulkintaa. Tutkija ei pelkästään tarkastele aineiston näkyvää osaa, vaan pyrkii löytämään siitä valittuun käsitejärjestelmään liittyviä piirteitä. Tutkimuksessa on kyse tutkijan enemmän tai vähemmän spekulatiivisesta tulkinnasta. (Hirsijärvi & Hurme 2000, 137.) Vaikka olin asettanut haastattelun apukysymykset hyvin pitkälti valmiiksi luomieni haastatteluteemojen alle, jouduin tekemään joitakin muutoksia asiayhteyden loogisuuden säilyttämiseksi. Asiakaskokemuksien luokittelu ainoastaan yhden teeman alle ei ollut helppoa, sillä eri osatekijät ovat sidoksissa toisiinsa. Hyvä esimerkki on puutteellinen tieto. Tiedon määrä vaikuttaa asianosaisen omaavaan valtaan. Puutteellinen tieto koetaan myös epäoikeudenmukaisuutena ja nämä tekijät yhdessä vaikuttavat itsemääräämisoikeuteen ja sitä myöten osallisuuden kokemiseen.

Käytin suorissa lainauksissa haastateltavista koodeja H1 – H7, jotta haastateltavat säilyttävät tunnistamattomuutensa. Samasta syystä olen käyttänyt myös keskusteluissa ilmenneiden työntekijöiden kohdalla koodia X. Olen merkinnyt hakasuluilla asiayhteyttä tarkentavia selityksiä ja kysymyksiä.

7 TUTKIMUSTULOKSET

Tutkimus ei ole valmis, vaikka tulokset on analysoitu. Ne on silloin vasta ikään kuin kirjoitettu auki. Tutkijan pitää analysoinnin perusteella tulkita saatuja tuloksia ja tehdä niistä omia johtopäätöksiä ja synteesejä. Tulkinta on aineistosta esiin nousevien merkitysten selkiyttämistä ja pohdintaa. Se vaihtelee sen mukaan kuka tutkimuksen tuloksia tulkitsee. Tutkijalla, tutkittavalla tai tutkimuksen lukijalla voi jokaisella olla omanlaisensa tulkintansa samasta asiasta. Jopa tosiasioiden tulkitsemisesta voi syntyä erimielisyyksiä. Merkittäväntä tulkinnassa on se, mittaako tutkimus sitä mitä sen on tarkoitus mitata. (Hirsjärvi ym. 2009, 229 – 230.) Esittelen tutkimustulokseni kahdessa osassa. Ensin kerron asiakkaiden osallisuuskokemuksista prosessin eri vaiheissa hyvin yksityiskohtaisesti verraten niitä teoriaan. Toisessa osiossa tulkitsen tuloksia vastaamalla tutkimuskysymyksiin.

7.1 Tuloksia ja johtopäätöksiä

Taustatietoja:

Haastattelemieni henkilöiden ikäjakauma oli 18 – 60 vuotta. Yksi heistä oli nainen ja loput miehiä. Heidän aktivointisuunnitelmat oli laadittu kolmessa tapauksessa paikallisessa työ- ja elinkeinotoimistossa. Muut sopimukset oli tehty työvoiman palvelukeskuksessa (2), Kelalla (1) ja yksi sopimus oli tehty asiakkaan kuntouttavassa työtoimintapaikassa. Aktivointisuunnitelma oli tehty kahdelle haastateltavalle kolme kertaa ja neljälle ensimmäisen kerran. Yhden kohdalla tieto jäi epäselväksi. Viimeisimmästä suunnitelman teosta oli kulunut aikaa yhdestä viiteen kuukautta. Työtoimintajaksojen arviointeja oli tehty kahdelle haastateltavalle; toiselle kerran ja toiselle kolme kertaa.

Aktivointisuunnitelmien kestot vaihtelivat 15 minuutista noin tuntiin. Neljällä haastateltavalla oli kulunut aktivointisuunnitelman laatimiseen noin tunnin verran aikaa. Kahdella asiakkaalla suunnitelman laadintaan oli kulunut puoli tuntia ja yhdellä 15

minuuttia. Aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa olivat paikalla työvoimaneuvoja, sosiaalityöntekijä, palveluohjaaja ja asiakas (5), Kelalla pidetyssä palaverissa oli ollut asiakkaan lisäksi mukana lääkäri ja Kelan edustaja ja työtoimintapaikalla pidetyssä aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa olivat paikalla kaksi ohjaajaa, työllisyysasiamies / palveluohjaaja ja asiakas.

Seuraavaksi kuvaan asiakkaiden osallisuuskokemuksia prosessin eri vaiheissa teemoittain.

7.1.1 Osallisuus aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa

Tiedon määrällä on vaikutusta osallisuuden kokemiseen (Luhtasela 2009, 81). Jos asiakas tuntee, että viranomaisilla on asiasta enemmän tietoa kuin hänellä itsellään, hänelle ei voi muodostua ehjää todellisuuskuvaa tilanteestaan (Freire 2005, 104 – 105). Tutkimukseni mukaan vain yhdellä asiakkaalla oli puutteellista etukäteistietoa aktivointisuunnitelman laadintatilanteesta. Tämä vaikutti myös hänen kokemukseensa koko tilanteen ilmapiiristä. Vaikka asiakas määritteli ilmapiirin suhteellisen mukavaksi ja rennoksi, hän koki puutteellisen tiedon vaikuttaneen tilanteeseen.

”No se oli eka kerta, ei oikein tienny et mitä siellä tapahtuu...tai kyllä mä tiesin et siellä kirjoitetaan sopimuksia.” H2

Tiedolla on oma osansa osallisuuden kokemisessa, mutta sen lisäksi tarvitaan tietoisuutta omasta tilanteesta ja valtaa vaikuttaa siihen (Luhtasela 2009, 87). Haastateltavista asiakkaista jokainen oli kokenut omaavansa valtaa itseään koskevilla päätöksillä laadittaessa aktivointisuunnitelmaa. Vallan käyttöä pidetään ilmeisenä päätöksiä tehtäessä, mutta sitä voi ilmetä myös vuorovaikutustilanteissa (Valta sosiaalityössä 2006). Yksi asiakas kuvasi vallankäyttöä vuorovaikutustilanteessa, kun keskustelimme hänen saamastaan kohtelusta.

”Siinä kohtelussa..jos se ois huonoks muuttunu, niin se ois heikentäny..jos se olis törkeetä ollu niin mä varmaan rupeisin laittaa kapuloita rattaisiin..ja alkasin vastaan samalla tavalla..mää oon sit yhteistyökyyvön jos se menee semmoseen.” H 2

Asiakkaan osallisuuden kokemukseen vaikuttaa myös se, kuinka oikeudenmukaiseksi hän on kokenut itseään koskevat päätökset, sekä lainopillinen näkökulma. (Luhtasela 2009, 103). Kuntouttavassa työtoiminnassa olevia asiakkaita koskettaa laki kuntouttavasta työtoiminnasta (L 2.3.2001/189) ja laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812). Ihmisarvoisella kohtelulla on lisäksi oma osansa osallisuuden kokemisessa (Luhtasela 2009, 103). Kukaan tutkimukseni asiakkaista ei ollut kokenut epäkunnioittavaa ja ihmisarvoa loukkaavaa kohtelua. Haastateltavani olivat kokeneet sekä epäoikeudenmukaista että oikeudenmukaista kohtelua. Oikeudenmukaisuuden kokemisessa painottuu asiakkaan omaa tuntemus tilanteesta. Eräällä haastateltavalla oli kokemus siitä, että aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa hänen toiveitaan ja mielipiteitään ei ollut kysytty. Lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista mukaan asiakkaan ääntä on kuunneltava (L 22.9.2000/812, 4 §). Jos asiakkaan ääntä ei kuunnella, niin tällöin ei toteudu asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioiminen (Luhtasela 2009, 108).

”Vähän kaikki työntekijät puhu keskenään, päällekkäin..ne ois voinnu yksitellen selittää yhen asian loppuun aina eikä joku ala päälle puhumaan heti siinä... tuli vähän sellanen olo, ettei se nyt noin oo, mutten viittiny sanoo.” H5

Lähes puolet haastateltavista kertoi, ettei asiakkaan oikeuksia oltu mainittu lainkaan. Tulos kertoo asiakkaalle kuuluvan tiedon vajavuudesta sekä oikeudenmukaisen kohtelun puutteesta. Asiakkaalla on oikeus tietää lain sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (L 22.9.2000/812) määräämät asiakkaan oikeudet. Työntekijällä on velvollisuus kertoa asiakkaalle nämä. Ainoastaan yksi haastateltava kertoi, että hänelle oli kerrottu kaikki asiakkaalle kuuluvat oikeudet. Asiakkaan oikeudet ymmärrettiin melko suppeana käsitteenä, lähinnä oikeutena mielipiteen sanomiseen ja huomioon ottamiseen. Eniten keskustelua aiheutti asiakkaan oikeus itseään koskevaan tietoon. Siitä oli kerrottu vain yhdelle haastateltavalle.

”Ei niitä tuotu esille, mutta kyllä se tehtiin selväksi että mä päätän.” H3

”Sitä sillei korostettiin monta kertaa ettei tässä patisteta mihinkään..ei ollu puhetta ainakaan noilla sanoilla et ois oikeus itseään koskevaan tietoon.” H4

Lain kuntouttavasta työtoiminnasta mukaan asiakkaalla on oikeus ottaa tukihenkilö mukaan aktivointisuunnitelman laadintatilanteeseen (L 2.3.2001/189, 5§). Tukihenkilön mukana olo on yksi mahdollisuus vallan haltuunottoon. Tukihenkilön läsnä ollessa asiakas tuntee olonsa turvallisemmaksi ja tukihenkilön mukanaolo saattaa myös muuttaa tilanteen ilmapiirin sallivammaksi ja suunnitelman tekstit asiakkaan toiveita ja todellisuutta vastaavammaksi (Laitinen 2008, 96, 140). Yhdelle haastattelemistani asiakkaista oli kerrottu tukihenkilön käyttömahdollisuudesta. Kaksi haastateltavaa koki, että heillä oli tavallaan ollut tukihenkilö, kun palaveriin osallistui tuttu työntekijä. Ennestään tuttu työntekijä osasi tukea ja häneltä uskallettiin paremmin kysyä epäselväksi jääneitä asioita.

”No se palveluohjaaja oli oikeestaan, se on toiminut mun mielestä semmosena , se tuli sinne ja oli mun mielestä hyvä, se autto mua siinä ...sillei että se palveluohjaaja X kysy työvoimaneuvojalta ja se X selitti mulle sit.” H2

Suurin osa haastateltavista oli sitä mieltä, että he eivät olisi tarvinneet tukihenkilöä mukaan. He kertoivat kykenevänsä hoitamaan itse omat asiansa. Yksi haastateltavista kertoi, että hän olisi harkinnut tukihenkilön mukaanottoa, jos olisi tiennyt asiasta. Hänen tapauksessaan oli kyse epäoikeudenmukaisesta kohtelusta, tiedon puutteesta sekä vallan käytöstä.

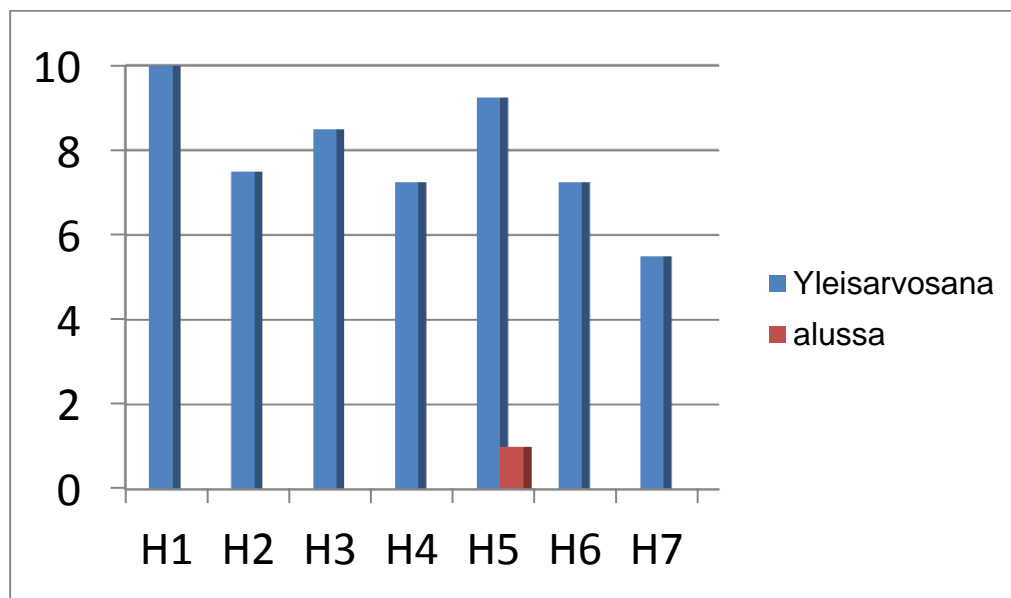
Haastateltavani olivat kokeneet oikeudenmukaisuutta muun muassa asiakkaan mielipiteen kuulemisessa ja kokemuksen kunnioittamisessa. Heidän kokemuksen mukaan asioista ei ollut päätetty etukäteen. Jos asiakkaan ääni huomioidaan päätöksiä tehtäessä, toteutuu tällöin myös asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioiminen. (Luh-tasela 2009, 108.)

"Tuntui et olen henkilö, joka voi sanoa toiveensa ja mielipiteensä." H6

"Siinä tultiin siihen tulokseen et kun mä olen alanvaihtaja niin lähettiin sinne suuntaan mihin mä halusin..mun mielipidettä arvostettiin." H3

Kati Närhi & Tuomo Kokkonen (2012) totesivat Moniasiakkuus ja osallisuus palveluis-
sa -seminaarissa, että siellä missä on toimivaa, kohtaavaa vuorovaikutusta, on myös
luottamusta ja pohjaa rakentaa osallisuutta. Tilanteen vuorovaikutuksen kokemisella
on suuri merkitys osallisuudelle. Osallisuuden kokeminen vaatii tilaa ja mahdollisuu-
ksia asiakkaan ja työntekijän väliselle aidolle vuorovaikutukselle ja ennen kaikkea pro-
sessin muuttumiselle. (Virtanen ym. 2011, 29.)

Työntekijöiden tehtävänä on pyrkiä luomaan turvallinen ja luottamuksellinen ilmapiiri,
jossa asiakkaan olisi helppo puhua asioistaan työntekijän kanssa (Mäkinen ym.
2009, 139). Sosiaalipalveluista kerättyjen asiakaskokemusten perusteella asiakasti-
lanteen ilmapiirillä on suuri merkitys. Byrokraattisen ilmapiirin katsotaan huononta-
van palvelun laatua. (Tammelin 2010, 32,43.) Kuvio 2 esittää haastateltavien anta-
man arvosanan aktivointisuunnitelman laadintatilanteen ilmapiiristä. Numero yksi
vastaa ahdistavaa ja numero 10 levollista, mukavaa ilmapiiriä.



KUVIO 2 Haastateltavien yleisarvosana ilmapiiristä

Yleisesti aktivointisuunnitelman laadintatilanteen ilmapiiriä pidettiin suhteellisen hyvänä. Haastateltavat kuvasivat ilmapiiriä sanoilla: *”enimmäkseen vapaamuotoinen, ei mitenkään painostava, ei ainakaan mikään ahdistava tunne – positiivinen asenne, eka vähä sillei ahdistava, ihan hyvä ilmapiiri oli”*. Yksi haastateltava halusi erotella oma-aloitteisesti kokemansa ilmapiirin kahteen eri vaiheeseen, koska hänestä tilanteen ilmapiiri muuttui tilanteen edetessä ratkaisevasti. Hän koki tilanteen alussa suorastaan ahdistavaksi siitä syystä, että kaikki työntekijät olivat puhuneet samanaikaisesti ja toistensa päälle. Loppua kohden ilmapiiri oli muodostunut mukavammaksi. Huonoimman arvosanan antanut asiakas selitti mielipidettään sillä, että 15 minuuttia kestäneeseen tilanteeseen ei ehtinyt liittyä tunnetta.

Dialogisella vuorovaikutuksella tarkoitetaan sitä, että molemmilla keskustelun osapuolilla on oma tärkeä osuutensa vuorovaikutuksen onnistumisen kannalta. Keskustelu edellyttää vastavuoroisuuden lisäksi molemminpuolista ymmärrystä. Tilanteessa ei toimita pelkästään asiakkaan tai työntekijän ehdoilla vaan molempien ehdoilla. (Mäkinen ym. 2009, 139.) Tutkimuksessani viisi asiakasta seitsemästä uskalsi osallistua keskusteluun aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa muutenkin kuin kysyttäessä. Rohkeutta ottaa osaa keskusteluun ilman, että asianosaiselta kysytään mielipidettä heijastaa luottamuksellista ilmapiiriä. Erään asiakkaan kokemuksen mukaan aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa oli edetty vastavuoroisesti ja tasavertaisesti, osallisuutta tukien.

”Siis sillei aina niinku oli vähän semmonen vuoropuhelu, et määhän puhuin ja sit ne vastas tai toisin päin..sillei et se toimi sillei hyvin, et mua ei jätetty ulkopuolelle..ei menny sillei ristikuulustelumeininkiin ollenkaan...se oli semmonen, hyvin semmonen molemminpuolinen vuorovaikutteinen...toimi hyvin.” H1

Vuorovaikutukseen vaikuttaa myös keskustelussa käytetyt termit. Vieraskieliset sanat tai ammattitermit saattavat jäädä asiakkaalta ymmärtämättä ja aiheuttaa epäoikeudenmukaisuuden tunteen ja jopa tiedon puutetta, varsinkin jos kyseessä on ujo ja arka asiakas.

”Melko lailla selkosuomella sano..joskus oon huomauttanu, että kun niitä vierasperäisiä sanoja on käytetty, niin minä oon joskus sanonu et mitähän tuo o suomeks.” H6

Osallisuuden kokemus koostuu kokemustiedon hyödyntämisestä, vallasta suhteessa omaan elämään, oikeudenmukaisesta ja ihmisarvoisesta kohtelusta sekä käyttövoimasta, joka saa osallisuusprosessin liikkeelle (Luhtasela 2009, 113). Yksi haastattelemani asiakas kuvasi itsemääräämisoikeuttaan sillä, että hänellä oli omasta mielestään riittävästi aktivointisuunnitelman laadintaan tarvittavaa tietoa, valtaa tehdä ratkaisuja itseään koskevissa asioissa ja hän tunsi saaneensa oikeudenmukaista ja ihmisarvoista kohtelua osakseen.

”Tasavertainen olin, ahkerasti heittivät kysymyksiä, tasavertaista keskustelua, ei pelkästään työntekijöiden kesken, sain suunvuoroa, en tuntenut syrjityks itseäni..tehtiin niin ku sanoin.” H7

Yhteenveto osallisuuskokemuksista laadintatilanteessa

Aktivointisuunnitelman laadintatilanteissa asiakaskokemusten mukaan eniten osallisuutta tukevana toimintana pidettiin asiakkaan mielipiteen kuulemista ja sen vaikutusta tehtyihin päätöksiin. Sen lisäksi osallisuutta tukevaksi toiminnaksi nähtiin tilanteissa vallinnut hyvä vuorovaikutus, luottamuksellinen ilmapiiri sekä ihmisarvoinen kohtelu.

Osallisuutta heikentävänä toimintana asiakkaat kokivat epäoikeudenmukaisen kohtelun. Asiakkaat kokivat toiminnan epäoikeudenmukaiseksi, koska heille ei ollut kerrottu riittävän selvästi asiakkaan oikeuksia, varsinkin oikeutta itseään koskevaan tietoon ja tukihenkilön käyttömahdollisuuteen.

7.1. 2 Osallisuus aktivointisuunnitelman sisältöä määriteltäessä

Tutkimuksessa ilmeni, että aktivointisuunnitelma-nimitystä oli käytetty hyvin monenlaisissa tilanteissa. Lain kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001 /189, 2§) mukaan aktivointisuunnitelmalla tarkoitetaan suunnitelmaa, joka laaditaan työttömänä olleelle henkilölle työllistymisedellytysten ja elämänhallinnan parantamiseksi moniammatillisen työryhmän ja asiakkaan kanssa yhdessä. Lain nimenomainen pääpaino on aktivointisuunnitelmien laadinnassa, eikä asiakkaan ohjaamisessa kuntouttavaan työtoimintaan. (Kuntouttavan työtoiminnan ohjausryhmän muistio 2004, 15.) Haastateltujen asiakkaiden kohdalla ei ollut aina välttämättä kysymys työttömän ihmisen elämän tilanteen kartoittamisesta ja hänelle yksilöllisten työllisyyttä edistävien palvelujen tarjoamisesta. Tilaisuutta oli kutsuttu aktivointisuunnitelman tekotilanteeksi, vaikka kyseessä oli ollut vain kuntouttavan työtoimintaan liittyvän sopimuksen allekirjoittaminen.

”Aika ilmoitettiin..sisällön pääasia oli et paperit allekirjoitetaan...homma oli pohjustettu jo niin hyvin ettei siinä kauan menny, ni met vaan alle.” H7

Aktivointisuunnitelmaan liittyvät muut palvelut

Yli puolelle haastateltavista ei ollut esitelty tai tarjottu mitään muuta sosiaali-, terveys-, kuntoutus- tai koulutuspalvelua kuin kuntouttavaa työtoimintaa. Työvoimapalvelut ja työllistymistä edistävät aktiivitoimet kuuluvat työttömän työhakijan ensisijaisesti tarjottaviin palveluihin. Kuntouttava työtoiminta on vasta toissijainen aktiivitoimenpide. (Karjalainen & Karjalainen 2010, 14.) Työhakusuunnitelman ja aktivointisuunnitelman ero on nimenomaan siinä, että aktivointisuunnitelmaan voidaan sisällyttää muitakin kuin työvoimahallinnon tarjoamia palveluja (L 2.3.2001/189, 8 §). Olennaisinta asiakkaiden kannalta on se, että he pääsevät niihin rinnakkaispalvelui-

hin, joiden avulla edistetään heidän sosiaalista kuntoutumista ja työllistymistä (Era 2011, 149).

Ainoastaan yhdelle haastateltavalle oli selvitetty kuntouttavan työtoiminnan lisäksi saatavilla olevat muut palvelut. Hän oli kokenut saaneensa tukea itsetuntemuksen lisääntymiseen tukitoimien avulla. Muille haastateltaville työntekijät olivat esitelleet oman harkintaansa perustuen yksittäisiä saatavilla olevia palveluita, kuten yhdelle pelkästään sosiaalipalvelua ja toiselle pelkästään ammatinvalintaohjausta.

”Ei siinä aktivointisuunnitelman tekotilanteessa ollu itse asiassa mistään tämmöistä palveluista puhetta. Ammatinvalintapsykologia ei varsinaisesti tarjottu, mutta siitä oli vähän niinku esite.” H3

”Ei ollu oikeestaan puhetta tommosta..mutta jotain oli ..oliko se just että sosiaalitoimistoon ois mahdollista saada aikoja jos haluis..en mää sitte.” H4

Työntekijät käyttivät tilanteissa ylivaltaa sekä toimivat epäoikeudenmukaisesti rajaamalla asiakkaalta tietoa muiden palveluiden saanti mahdollisuuksista. Ne haastateltavat, joille ei ollut kerrottu muista palveluista kuin kuntouttavasta työtoiminnasta tai ne, joille oli kerrottu valikoidusti saatavilla olevista palveluista, eivät saaneet aidosti osallistua päätöksen tekemiseen eri toimintavaihtoehtojen välillä. Sekä ylivallan käyttö että tiedon puute vaikuttaa oikeudenmukaisuuden tunteeseen ja sitä kautta itsemääräämisoikeuteen ja osallisuuden kokemiseen.

Osallisuutta sivuuttavaa toimintaa ilmeni erityisesti yhden asiakkaan kohdalla. Hänen aktivointisuunnitelman sisältönä oli ollut varhennetulle eläkkeelle siirtymisen selvittäminen heikentyneen työkyvyn vuoksi. Aktivointisuunnitelman laadintaan osallistunut lääkäri oli evännyt eläkkeelle pääsyn mahdollisuudet. Eläkeselvityksen lisäksi asiakkaalle ei ollut suunniteltu aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa mitään kuntoutus- tai muuta palvelua, vaan hän oli hakeutunut itse myöhemmin omaaloitteisesti aktivointitoimenpiteiden piiriin.

”No ku minä menin kysymään, että olenko minä kruunun raakki, sano [lääkäri] ettei eläkkeelle oo mahdollista laittaa ennenku kolmen vuoden päästä...lääkäri totes, et kiintolevy on täynnä – ei toimita kurssittaa enää...ei oo vastaavaa hyötyä minulle...ei ollu muistakaan palveluista puhetta... Menin sit ite kysymään työpajalta oisko hommia, siellä on niitä ongelma nuoria, ja sieltä ne sitte hommas tänne.. Ei ollu mittään puhetta tämmösestä [viittaa kuntouttavaan työtoimintaan] kelalla, itse kysyin [työpajalta] onko mitään mahdollisuutta päästä mihinkään missä vois jotakin... ne sano että siellä on semmosia .. metalli ja puu puolen työpaja. Siellä oli semmonen henkilö X, joka veti sitä projektia sillo. Siellä ne tuli siihen tulokseen, että minä voisin päästä kuntouttavaan toimintaan.” H6

Kansaneläkelain mukaan Kansaneläkelaitoksen on huolehdittava, että vajaakuntoiselle henkilölle annetaan tietoa kuntoutusmahdollisuuksista sekä ohjataan hänet kuntoutustarvetta vastaavaan kuntoutukseen tai muiden palveluiden piiriin, jos hänen eläkkeelle pääsytään evätään (L 11.5.2007/568,13§). Viranomaisten toiminta oli puutteellisen vahvasti osallisuutta sivuuttavaa. Aktivointisuunnitelman sisältö oli keskittynyt vain eläkeselvityksen tekoon, eikä asiakkaalle ollut esitelty mitään kuntoutusvaihtoehtoja. Asiakkaan omatoimisuuden ansiosta kokemus (pääsy kuntouttavaan työtoimintaan) oli muuttunut osallisuutta tukevaksi toiminnaksi.

Päätyminen kuntouttavaan työtoimintaan

Haastateltavat olivat saaneet käytännön toimintaan perustuvaa tietoa kuntouttavasta työtoiminnasta sekä toiminnan merkityksestä työvoiman palvelukeskuksen henkilökunnalta, omalta sosiaalityöntekijältä, etsivä nuorisotyöntekijältä tai kuntouttavan työtoimintapaikan ohjaajilta.

”Et pysyy sit ainakin arkielämä hallinnassa vai mikskä sitä nyt sanotaan.” H1

”No onhan siinä tavoitteena rytmiä saada arkeen ja mielekästä tekemistä – tukee mielenterveyttä.” H6

”Antaa rytmiä kaikille arkipäiville ja pitää minut poissa joron jäliltä.” H7

Yhdellä haastateltavalla oli vakavaa tiedon puutetta kuntouttavan työtoiminnan luonteesta. Hän oli kokenut voimakasta ohjailua työtoiminnan suuntaan ilman riittävästi tietoa sen sisällöstä.

*”Tota.. tietysti sit se on niin henkilökohtaista...se että mitenkä mä suh-
taudun siihen, et kun tuli tää uutinen et pitäs lähtee kuntouttavaan työ-
toimintaan niin mulle tuli ensimmäisenä mieleen et mää en niin ku mie-
lellään mihinkään kurssille lähe...että tuli tuli tietysti semmonen pieni
niinku kurssikammo, et taas ne ajaa ne samat asiat jotka on jo aiemmin
painettu tonne kalloon..et onneks tehtiin heti alussa selväks et tää ei oo
kurssi ... tää on enemmän tämmönen työpainotteinen ... siinä tuli vähän
itelle semmosia paineita, mut ku kuulin ettei oo kurssi niiku helpotti”*

[Missä vaiheessa sä kuulit ettei kyse ole kurssista?]

*”No sillo ku tehtiin sitä sopparia Te-toimistossa..ois voinnu jotain taus-
tatieo tietää aikasemminki ... et lätkästään yhtäkkiä nenän eteen al-
lekirjoitettavaksi tommonen paperi niin tulee siinä vähän semmonne, et
ööö – mitä tää nyt tarkoittaa..mihin mää oikein sitoudun tässä?” H3*

Myös tieto kuntouttavan työtoiminnan huonoista puolista jäi osalle hieman puutteel-
liseksi. Työtoimintaan sitoutumisen huonona puolena voidaan pitää esimerkiksi sank-
tioita, jotka seuraavat luvattomista poissaoloista. Saatavilla olevan tiedon perusteella
haastateltavat olivat kuitenkin tehneet oman päätöksensä sitoutumisestaan kuntout-
tavaan työtoimintaan.

[Tuliko yllätyksiä?]

*”No joo, ei oo ollu mittään puhetta että ylläpitokorvaus jää pois, jos on
omin luvvin pois, mut siitä oli puhetta, et olis hyvä ilmottaa etukätteen
jos on pois, muttei mitään sanktioista ollu puhetta.” H6*

*”Kyllä ne jotain eduista ja haitoista tais mainita...joo tiesin ,et päivät voi
olla lyhempiä, haitat jäi vähän..” H5*

*”No se on vähän niin ku myyntitilanne. Et pitäs saada asiakas sinne tu-
lemaan, ni harvemmin ne niitä haittoja saavat esille, jos sitä ei välttä-
mättä ite kysy.” H3*

Tietämättömyys vaikuttaa asiakkaan osallisuuden kokemiseen. Työntekijällä on mah-
dollisuus vallan käyttöön säätelällä tiedon määrää. Asiakasta on helppo johdatel-

la, kun hänellä ei ole kaikkea päätöksen tekoon tarvittavaa tietoa. (Luhtasela 2009, 81.) Tämä ilmentää osallisuutta sivuuttavaa toimintaa.

Aktivointityöhön liittyy aina myös jonkin asteista vallankäyttöä viranomaisten puolelta (mts. 87). Haastattelemillani henkilöillä oli erilaisia kokemuksia vallan käytöstä. Asiakkaan ollessa motivoitunut hakeutumaan kuntouttavaan työtoimintaan, hän ei koe työtoimintaan ohjaamista ylivaltaana vaan hän kokee sen lähinnä huoltapitävänä valtana (Luhtasela 2009, 90).

”Ja sitte oli kyllä todella hyvä päätös, että mä lähin siihen ...sillei että hyvin toiminut sillei niin ku just se palveluohjaaja pitää yhteyttä jos tulee jotain et mä en oo käynny siellä tai muuta ni..oon kippeenä tai muuta, niin sit se soittaa mulle et mikä on ja tällei..toimii sillei hyvin, ettei tuu sellasta tilannetta että tuo ku loppus niin mä jäisin tyhjän päälle.”
H1

Viranomaisten käyttämä ylivalta, jonka asiakas on ensin kokenut negatiivisena, voi myös muuttua asiakkaan kokemuksena positiiviseksi toiminnaksi (mts. 90). Esimerkiksi asiakas saattaa ensin kokea dominoivassa asemassa olevien työntekijöiden taholta käytettävän absoluuttista ylivaltaa, kun häntä ohjataan aktivointitoimenpiteeseen, vastoin hänen alkuperäistä ajatustaan. Myöhemmin asiakas on kuitenkin tyytyväinen tehtyyn päätökseen.

”Ne kaikki nyt oli sitä mieltä että kuntouttavalla kannattas alottaa, vaikka mä ensin oisin halunnu työharjoitteluun... voi olla että olivat sopineet siitä etukäteen... mutta sitte ne puhu et ois paljon parempi tuo kuntouttava työ ja sit voidaan kattoo tän kolmen kuukauden jälkeen, jos jatkaa työharjoitteluna... tää oli ehkä sillei kuitenkin parempi ku jälkeen päin mieltii ku työharjoittelussa ois pitäny se 6 – 8 tuntia olla aina joka päivä... määh kuitenkin olin ton puol vuotta kotona vaan, niin ehkä tuo 4 h on parempi aika...ois aika rankkaa tehdä 6 – 8 h.” H5

Zygmunt Bauman (2004, 144 – 145) näkee vallan haltuunottamisena toisten ihmisten vapauksien rajoittamisen joko ohjailemalla tilanteita tai käyttämällä pakkovaltaa. Kuntouttavan työtoimintajakson paikasta, alkamisajankohdasta, pituudesta, viikoit-

taisesta ja päivittäisestä työajasta ynnä muista työtoiminta jaksoon liittyvissä asioissa saattaa työntekijä helposti käyttää valtaa ellei hän neuvottele asioista asiakkaan kanssa yhdessä (Karjalainen & Karjalainen 2010, 14). Haastattelemillani asiakkailla oli hyvin erilaisia kokemuksia omista vaikuttamisen ja vallan käytön mahdollisuuksista. Osa heistä sai vaikuttaa itseään koskevien asioiden määrittelyssä erittäin paljon ja he myös kokivat sen myötä sekä psykologista valtaa, oikeudenmukaisuutta ja itsemääräämisoikeutta. Tilanteissa oli usein kyse myös jaetusta vallan käytöstä.

”Siis mä sain ite niinku.. ensin siinä oli puhetta oisko neljä päivää hyvä, mut mä halusin viisi ja että monta tuntia.. ne ehotti et oisko se 5 tuntia neljänä päivänä viikossa..mut mä sanoin et mä teen ihan täys .. sitä kuuen tunnin päivää, ei niin ku mitään semmosia... mieluimmin mä teen sit..kun aina sit joku keskiviikko on välipäivä, niin ihan turhaan siihe tulee semmonen välipäivä... se on sillei niinku turhaan.... yleinen käytäntö on siellä missä mä oon et neljällä tai kolmella päivällä alotetaan, mut sit mä sanoin et voijaan tehdä tällä kertaa näin, et ... sit mä vielä sanoin et kun mä oon aikasemmin ollu työharjottelussa eikä siinäkään mitään ongelmaa ollu niin miks täällä ei onnistus... niin sit sanottiin et katotaan sit vähempää myöhemmin jos tarvii.” H1

Eräs haastateltavista asiakkaista koki huomattavaa ohjailua ja ylivallan käyttöä työtoimintajaksoa määriteltäessä. Hänen mielipidettään kysyttiin, mutta se ei vaikuttanut lopulliseen päätöksen tekoon.

”Joo multa kysyttiin miten mä haluisin tehdä ja se meni siihen et olisin halunnu tehdä enemmän mutta sitte ne päätti et ne laittaa lyhemmän jakson mulle... mä oisin ite halunnu tehdä täyttä viikkoo, mutta ne anto mulle 4 tunnin päiviä kolmena päivänä viikossa...sit me puhuttiin et voin sit nostaa niitä tän jälkeen...tuntimäärä on hyvä.” H2

Luhtasela (2009, 88) viittaa Neil Thompsonin (2007, 5 – 11) määrittelyyn psykologisesta vallasta, joka perustuu henkilön omaan karismaan, ja jonka avulla hän saa vallan haltuunsa. Yksi haastateltavani ilmensi omaavansa sisäistä valtaa, kun hän kertoi uskaltavansa ilmaista mielipiteensä joka tilanteessa. Hänelle on muodostunut vahva usko omaan hallintaan asioiden järjestymisessä.

”Siinä oli sit mulla valta, että mitä määhä halusin alkaa tekemään ja mä sanoin heti suorat sanat et mä en enää vanhaa hommaa tee niin se oli niinku piste siihen sitte... Kyllä niitä vaihtoehtoja sit tulee sitä mukaan, kun tilanne etenee – ainakin mulle on aina tullu.” H3

Tutkimuksen mukaan kuntouttavan työtoiminnan järjestämiseen oli päädytty yli puolella haastateltavista ennen varsinaista aktivointisuunnitelman laadintatilannetta. Aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa asiakkaalle tehdään tilanearvio hänen tilanteestaan. Tilanteessa kartoitetaan ja arvioidaan asiakkaan toimintakykyä ja työelämänvalmiuksia, tavoitteita ja tulevaisuuden suunnitelmia. (Kuntouttavan työtoiminnan prosessi 2012.) Asiakkaalla on asiakaslain mukaan oikeus saada selvitys erilaisista toimintavaihtoehtoista ja niiden vaikutuksista hänen elämäntilanteessaan (L 22.9.2000/812, 5§). Kuntouttavaan työtoimintaan päättämisestä oli haastateltavien käsityksen mukaan sovittu etukäteen joko etsivä nuorisotyöntekijän, sosiaalityöntekijän tai kuntouttavan työtoimintapaikan ohjaajan kanssa. Vain kolmen haastateltavan kohdalla kuntouttavaan työtoimintaan oli päädytty aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa. Onko asiakasta kohdeltu oikeudenmukaisesti, jos hänen toimintavaihtoehtoistaan on päätetty jo ennen moniammatillisen työryhmän kokoontumista ja onko aktivointisuunnitelman laatimista hyödynnetty lain tarkoittamalla tavalla?

Haastateltavani olivat kokeneet pääsääntöisesti oikeudenmukaisuutta muun muassa asiakkaan erityistarpeiden ja toiveiden huomioimisessa. Jos asiakkaan ääni huomioidaan päätöksiä tehtäessä, toteutuu tällöin myös asiakkaan yksilöllisen tilanteen huomioiminen (Luhtasela 2009, 108).

”Sit ne ehotteli, et voisin tehdä muitakin hommia...esitin sit omia puolia-ni, pystyn tekemään sellaistaikin, jota kaikki ei pysty, saan sit tehdä niitä...on mielekästä ja mukavaa.” H7

”kyllä me niinku siitä lähettiin liikkeelle, et tää ois tätä alaa, kun mulla on kiinnostus tähä..ja tuleva koulutuspaikkani mitä määhä lähen hakemaan olisi tätä samaa.” H3

”joo hyvin otettiin huomioon ja saan ite määritellä mitä teen ja millä temmolla teen [terveydelliset seikat huomioiden] ..ihan omaan tahtiin, miten parhaiten mulle luonnistuu.”H6

Kuntouttavan työtoiminnan vaikutusten arviointi on yksi mahdollisuus taata asiakkaalle vallan ja oikeudenmukaisuuden kokemus. Kuntouttavaan työtoimintaan päädyttäessä on aktivointisuunnitelmassa mainittava kuntouttavan työtoiminnan vaikutusten ja jatkotoimien arviointiajankohta (L 22.9.2000/812, 9§). Arvioinnit on järjestettävä aina ennen työtoimintajakson loppumista. Arvioinnissa sekä asiakas, että hänen työtoimintapaikan ohjaaja ja palveluohjaaja käyvät läpi asiakkaan sen hetkistä tilannetta, työtoiminnan vaikutuksia ja jatkosuunnitelmia. (Aktivointisuunnitelman voimassaolo 2012.) Haastatteluissa ilmeni, että arviointikäytäntö oli ollut hyvin kirjavaa. Kahden haastatellun kohdalla kirjattiin arviointiajankohta aktivointisuunnitelmaan. Kolmen kohdalla arvioinnista sovittiin kuntouttavassa työpaikassa ja kaksi haastateltavaa ei ollut kuullut arvioinnista olevan mitään puhetta.

”Mun kaveri alotti kuntouttavan työtoiminnan tällä viikolla, se eilen kirjotti sopimuksen niin ne sopi jo joulukuulle aikaa millo ne tarkistaa sitä, mulla ei oo sovittu mitään.” H5

Asiakkaan mielipiteestä heijastuu kokemus epäoikeudenmukaisesta kohtelusta. Tiedossa oleva arviointiajankohta kertoo tasa-arvoisesta asemasta sekä vallan käytön mahdollisuudesta eri osapuolien kesken. Kahdella haastateltavalla oli aikaisempaa kokemusta arviointitilanteesta. Kokemukset olivat hyvin erilaisia. Toinen haastateltava oli kokenut tilaisuuden lähinnä lainsäädännön vuoksi järjestetyksi eikä nähnyt siinä yksilöllisen vaikuttamisen mahdollisuutta.

”No mä oon käsittäny et se on niinku lain määräämä.” H4

Toinen haastateltava oli kokenut tilanteen hyvin positiivisena. Hän koki, että hänen kokemustietoaan oli arvostettu ja hänen mielipiteellään oli ollut vaikutusta suhteessa hänen omaan tilanteeseensa. Oikeudenmukaisen ja ihmisarvoisen kohtelun kokeminen henki myös hänen vastauksestaan. Asiakas koki, että hänellä oli ollut vaikutusvaltaa oman elämäntilanteensa suhteen. Tulkitseen tilanteen niin, että asiakkaan osallisuus oli toteutunut.

”Kyllä mä luulen et sillä [viittaus palveluohjaajaan] oli halu kuulla mun mielipide, kiinnostunu se oli...sopimus on uusittu jo kolmannen kerran ja aina siinä yhteydessä on pidetty haastattelu kaikista työtehtävistä, kaikista muustakin oman mielipiteensä saa sanoa.. ja menty mielipiteen mukaan..tiedän omat rajani.” H6

Autonomian kokemisessa oli ollut joidenkin asiakkaiden kohdalla hyvin ilmeisiä puutteita. Mieleeni nouseekin kysymys, onko tähän syynä se, että asiakasta pyritään suojelemaan epäonnistumisilta niin paljon, ettei hän saa päättää omista asioistaan. Tilanne vaikuttaa joka tapauksessa siltä, että lopullisiin päätöksiin vaikuttaneista seikoista ei ollut keskusteltu riittävän avoimesti ja näin asiakkaalle oli tullut tunne hänen ”yliastumisestaan”. Toiminta ei ollut tukenut asiakkaan osallisuuden kokemista. Työtoimintapaikan haastateltavat olivat saaneet valita itsenäisesti ja tyytyväisyys työtoimintapaikkoihin olikin 100 prosenttista. Kokemukset autonomiasta olivat osittaisia.

Tavoitteiden luominen

Kuntouttava työtoiminta on yksi työttömän henkilön aktivointitoimenpide, jolla pyritään saamaan aikaan muutosta asiakkaan tilanteeseen (Kotiranta 2008, 54). Kuntouttavan työtoiminnan käsikirjan mukaan työtoiminta on suunniteltava yksilöllisesti vastaamaan asiakkaan työ- ja toimintakykyä sekä osaamista ja sille asetettava selkeät tavoitteet, joiden toteutusta seurataan (Kuntouttavan työtoiminnan sisältö 2012). Työtoimintajaksoilla tavoitellaan yksilön toimintakyvyn, itsenäisen selviytymisen, hyvinvoinnin ja työllisyyden edistymistä (Kuntoutuksen selonteko 2002, 3). Aktivointisuunnitelmassa tulee olla kirjattuna sovitut toimenpiteet ja niiden avulla saavutettavat tavoitteet. Yksilöllisten tavoitteiden luomisen kannalta on ensiarvoisen tärkeää, että ne ovat saavutettavissa olevia ja yhdessä asiakkaan kanssa luotuja. (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 27.) Asiakkaan itsensä luomat tavoitteet ovat hänen motiivitusensa ja voimaantumisen kannalta erittäin merkityksellisiä (Salmela-Aro & Nurmi 2002, 168 – 169). Työntekijöiden on tuettava asiakasta sekä oman käyttäytymisen tunnistamisessa että omaehtoisuuden oivaltamisessa ja sen tukemisessa. Yksi-

lön mahdollisuuksien näkeminen ja niiden edistäminen erinäisin toimenpitein on työntekijän ensisijainen tehtävä. (Kotiranta 2008, 23.)

Yhtä lukuun ottamatta kaikki haastateltavat henkilöt olivat tietoisia omista tavoitteistaan ja he olivat myös pääasiassa luoneet ne itsenäisesti. Tavoitteiden realistisuutta pidettiin tärkeänä niiden saavuttamisessa. Keskusteluissa ilmeni, että jokainen koki luotujen tavoitteiden vastaavan hyvin omia tarpeitaan. Kukaan ei halunnut muuttaa tai täydentää jo laadittuja tavoitteita. Tämä osoittaa heidän kohdalla riittävän tiedon, vallan, oikeudenmukaisuuden ja itsemääräämisoikeuden saavuttamisen tavoitteiden asettamisen suhteen. Yhdelle haastateltavista oli tavoitteet luotu vasta ensimmäisen arvioinnin yhteydessä. Syynä tähän menettelyyn oli työntekijän vaihtuminen. Yksittäisen työntekijän ammatillisella osaamisella näyttää siis olevan suuri merkitys asiakkaan autonomian toteutumiseksi. Erään toisen haastateltavan kohdalla ei puhuttu lainkaan tavoitteista aktivointisuunnitelmaa laadittaessa tai siirryttäessä kuntouttavaan työtoimintaan.

” Ei meillä oo mitään tehty...ei ollu mitään puhetta tavoitteista...

[Millä sitä perusteltiin, että sinä aloitat kuntouttavan työtoiminnan?]

..no se että olin kyllästynyt olemaan kotona...ei ollu muusta puhetta.”

H5

Jo nimi laki kuntouttavasta työtoiminnasta viittaa kuntoutukseen. Kuntoutus on suunnitelmallista toimintaa ja suunnitelmallisuus edellyttää tavoitteiden asettamista. Kuntoutujan oman osallisuuden painoarvo on hyvin merkittävä kuntoutusprosessin onnistumisen kannalta. (Kuntoutuksen selonteko 2002, 3.) Elleivät työntekijät näe tavoitteiden laatimista tärkeänä osana kuntouttavaa työtoimintaa, asiakkaalle ei anneta optimaalista mahdollisuutta elämäntilanteensa kohentamiseen.

Enemmistöllä tutkimukseen osallistuneista asiakkaista laaditut tavoitteet siirtyivät työtoimintapaikkaan joko aloituspalaverissa palveluohjaajan ja asiakkaan toimesta, työtoimintapaikan ohjaajien osallistuessa aktivointisuunnitelman laatimiseen tai asiakkaan itsensä toimesta hänen kirjatessaan tavoitteet työsopimukseen. Kahden asi-

akkaan kohdalla tavoitteet eivät siirtyneet työtoimintapaikkaan. Toisen kohdalla tavoitteita ei luotu ja toisen kohdalla ei pidetty mitään aloituspalaveria, jossa tavoitteista olisi voitu keskustella. Ilmeisesti näissä tapauksissa ajateltiin, että työ itsessään kuntouttaa asiakasta riittävästi.

Yhteenveto osallisuuskokemuksista aktivointisuunnitelman sisältöä määriteltäessä

Asiakkaat kokivat aktivointisuunnitelman sisältöä määriteltäessä tiedon määrän osittain riittävänä ja osittain siinä nähtiin merkittäviä puutteita. Suurin osa asiakkaista oli saanut riittävästi tietoa kuntouttavasta työtoiminnasta yleensä, tosin siinäkin ilmeni tiedon puutetta työtoiminnan haittapuolien selvittämisessä. Osallisuutta selvästi heikentävänä tekijänä ilmeni tiedon puute muista sosiaali-, terveys-, koulutus- ja kuntoutuspalveluista. Tietämättömydestä seuraa epäoikeudenmukaisuuden tunne ja itsemääräämisoikeuden kaventuminen.

Myös vallan käytöstä asiakkailla oli hyvin erilaisia kokemuksia. Jotkut asiakkaat olivat saaneet käyttää itse valtaa määriteltäessä itseä koskevia asioita, mutta toiset asiakkaat olivat kokeneet voimakasta ylivallan käyttöä työntekijöiden taholta. Nämä seikat vaikuttavat vahvasti osallisuuden kokemiseen.

Epäoikeudenmukaisena kohteluna voidaan pitää myös sitä että yli puolelle haastatelluista asiakkaista oli päätetty antaa kuntouttava työtoiminta sosiaalipalveluna ennen aktivointisuunnitelman laadintatilaisuutta. Asiakasta ei ole kohdeltu oikeudenmukaisesti, jos hänen toimintavaihtoehtoistaan on päätetty jo ennen moniammatillisen työryhmän kokoontumista. Työtoimintajaksojen arvioinnin kirjaamisessa aktivointisuunnitelmaan ilmeni myös puutteita, mikä ilmentää toiminnan sattumanvaraisuudesta. Huomion arvoiseksi seikaksi nousi myös tavoitteiden laatiminen ja niiden siirtyminen kuntouttavaan työtoimintapaikkaan. Tutkimuksessa ilmeni, että toiminnasta puuttuu systemaattisuus.

7.1.3 Osallisuus kuntouttavan työtoiminnan aloittamisvaiheessa

Luhtaselan (2009, 81) tutkimuksen perusteella kokemustieto vahvistaa osallisuutta enemmän kuin ei-kokemukseen perustuva tieto. Haastattelemani asiakkaat olivat saaneet mielestään riittävästi alustavaa tietoa kuntouttavasta työtoiminnasta palveluohjaajilta jo ennen aktivointisuunnitelmantekoa. Kaikki olivat myös saaneet omaan kokemukseen perustuvaa tietoa työtoimintapaikasta vierailemalla yksiköissä palveluohjaajan kanssa. Tätä tietoa kaikki haastateltavat arvostivat erittäin paljon. Työtoimintapaikkaan oli ollut helppo mennä juuri hyvän ennakkotiedon vuoksi. Asiakkaiden kokemus vahvistaa Luhtaselan tutkimuksen tulosta kokemuksellisuuden vaikutuksesta osallisuuden kokemiseen (Luhtasela 2009, 81).

Asiakkailla oli hyvin erilaisia kokemuksia omista vaikuttamisen mahdollisuuksistaan siirryttäessä työtoimintapaikkaan. Toisilla oli hyvinkin voimakkaita vallan haltuunoton kokemuksia. Esimerkiksi työtehtävät, työskentelyvälineet ja tauot järjestettiin heidän toiveidensa mukaisesti. Tulkitsin heidän vastauksistaan vallan myötä syntyneen voimaantumisen tunteen.

”Mä sain määritellä kaikki..kahvitaukoja myöten..haluunko aamu-, päivä- vai iltavuoroo..ite saan päättää..tosi vapaata o ja tosi mukavalta on tuntunu.” H2

”Mä sanoin et tuun tarviimaan oman koneen ja kyllä se tiedostettiin..ja sit järjesty oma huone ja kone.” H3

Yhdellä haastateltavalla oli kokemusta siitä, että hänellä ei ollut lainkaan valtaa itse vaikuttaa asioihinsa. Tällöin osallisuuden kokemisen mahdollisuus jää hyvin pieneksi.

”[Mihin sait vaikuttaa tullessasi työtoimintapaikkaan?]....ei sillei että....haalarit niskaan ja töihin.” H5

Osallisuuden kokemisen yksi perusta on asiakkaan oma näkemys hänen kohtaamansa kohtelun oikeudenmukaisuudesta (Luhtasela 2009, 111). Jokainen haastateltava oli kokenut ihmisarvoista ja oikeudenmukaista kohtelua aloittaessaan kuntouttavan työtoiminnan. Myös epäoikeudenmukaisuutta oli koettu. Esimerkiksi kaksi asiakasta koki, ettei heillä ollut riittävästi valtaa vaikuttaa omiin työtehtäviinsä. Kaikki työtoimintapaikat olivat ottaneet positiivisesti asiakkaan vastaan. Työyhteisöön kuulumisen kokemuksissa oli hieman enemmän hajontaa. Viisi seitsemästä haastateltavasta koki kuuluvansa työyhteisöön erittäin hyvin; tasa-arvoisena jäsenenä toisten joukossa. Kahdella haastateltavista oli hieman varautuneempi arvio yhteisöön kuulumisesta. He kuvasivat yhteisöön kuulumistaan puolinaiseksi; osittain mukana olevaksi ja osittain ulkopuoliseksi. Työyhteisöön kuuluminen on olennainen osa syvennettäessä osallistumista osallisuuden kokemiseen (Luhtasela 2009, 43).

”Kyllä nyt ihan... osan kans ainakin... osa nyt o omissa porukoissaan.. mullakin on semmonen pieni porukka.” H5

”Vähän niinku puolessa välissä, et ei niinku ulkopuolinen eikä sisällä, mut kuitenkin enemmän sisäpuolella.” H4

Yhden haastateltavan kohdalla ilmeni, että heidän työtoimintapaikassaan järjestetään vain niin sanottuja tiedotustilaisuuksia, joissa työnjohtaja esittää ilmoitettavat asiat. Osallisuuden yksi merkittävä elementti on mahdollisuus oman mielipiteen ilmaisuun ja asioihin vaikuttamiseen. Ellei mahdollisuutta järjestetä, on vaarana, että palvelun käyttäjän tieto jää virallisen tiedon alle, eikä näin ollen mahdollista osallisuuden kokemusta. (Metteri 2003a, 9.) Leena Luhtaselan lisensiaatintutkimuksessa asiakkaat kertoivat samansuuntaisista kokemuksista. Asiakkaiden kokemusten mukaan työpajat ovat hierarkkisia työyhteisöjä, joissa ei esimerkiksi äänestetä yhteisistä asioista. (Luhtasela 2009, 117.)

Yhteenveto osallisuuskokemuksista työtoimintaa aloitettaessa

Kuntouttavan työtoiminnan aloittamisvaiheessa haastattelemani asiakkaat kokivat osallisuutta tukeväksi toiminnaksi riittävän tiedon saannin omasta työtoimintapaikas-

ta. Osallisuus kokemusta lisäsi myös joidenkin haastateltavien kohdalla koettu vaikutusvalta. Heillä oli kokemuksia jaetusta vallan käytöstä tilanteissa, joissa sekä asiakas että työntekijä olivat tasa-arvoisessa suhteessa. Oikeudenmukaisen ja ihmisarvoinen kohtelun kokeminen tukivat myös osallisuuden kokemista. Pari haastattelemaani asiakasta ei kokenut kuuluvansa työyhteisöön kovinkaan kiinteästi. Tilanne ilmentää jonkin asteista ulkopuolisuuden kokemista, joka ei tue osallisuutta. Eräs haastateltava koki osallisuutta heikentäväksi toiminnaksi työtoimintapaikan nykyisen kokouskäytänteen, joka ei antanut sijaa asiakkaiden äänen kuulemiselle.

7.1.4 Henkilökohtaisten ominaisuuksien vaikutus osallisuuteen

Asiakaskohtaisten osallisuuskokemusten analysoinnin myötä havaitsin osallisuuden kokemisen liittyvän myös asiakkaan luonteenpiirteisiin. Mitä ulospäin suuntauneempi, rohkeampi ja sosiaalisempi asiakas on, sitä varmemmin hän ottaa oma-toimisesti asioista selvää, tuo mielipiteensä esille ja saa tahtonsa toteutumaan eli näin ollen hän kokee toimintavaltaa ja itsemääräämisoikeutta mikä johtaa vahvoihin osallisuuden kokemuksiin. Tulos viittaa Tuula Helnen (2008, 16) toteamaan nykyisen kilpailukyky-yhteiskunnan toimintamalliin, jonka mukaan parhain ja vahvin voittaa. Kuten haastateltavat asiaa kuvasivat: *”Sain suunvuoroa, kun olen aloitteellinen.” ja ”Uskalsin kysyä ja otin kyllä osaa keskusteluun vaikkei kysyttykään.”*

Kaksi haastateltavaa luonnehti itseään hieman ujoksi. He eivät osallistuneet keskusteluun muulloin kuin pyydettyäessä. Heidän kohdallaan oli myös havaittavissa selvää osattomuuden kokemusta, joka ilmeni muun muassa riittävän tiedon puutteena, tasavertaisuuden vajeena sekä epäoikeudenmukaisena kohteluna. Onko tämä osoitus siitä, että osallisuuden kokeminen on ainakin jossain määrin asiakkaan omalla vastuulla? Jos näin on, niin tämä on todella hälyttävä merkki yhteiskuntamme hyvinvointipalveluiden toimivuudesta.

7.2 Tulosten tulkintaa

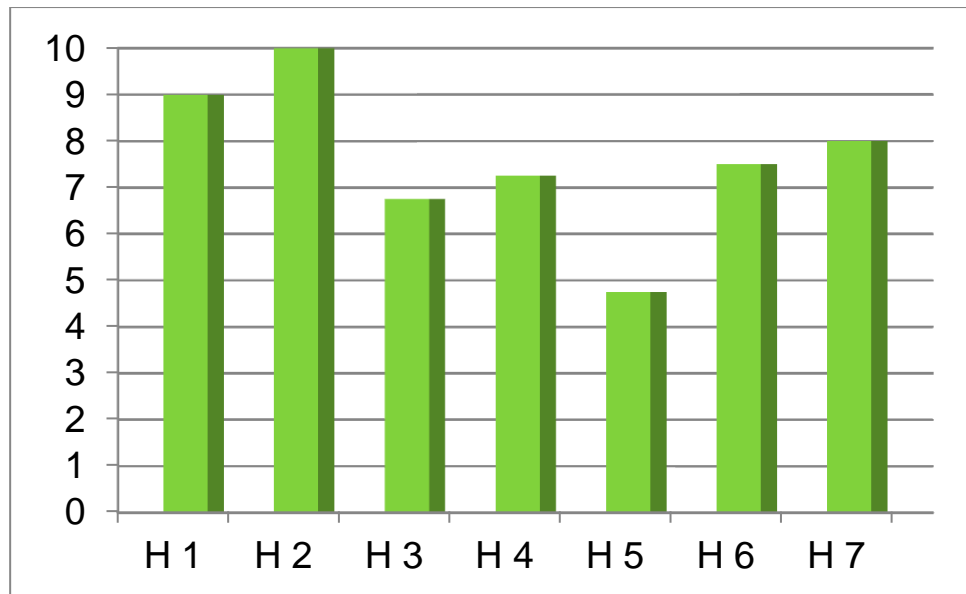
Aineiston analysoinnin luokittelu teemoittain Luhtaselan (2009, 79 - 126) osallisuuden rakentumiseen liittyvän käsitejärjestelmän avulla antoi sen tiedon, että haastattelemillani asiakkailla oli hyvin monenlaisia kokemuksia osallisuudestaan. Osallisuuskokemuksiin vaikutti tiedon määrä, vallan hallinta, oikeudenmukainen ja ihmisarvoinen kohtelu sekä eri tilanteissa itsemääräämisoikeus. Aivan kuten Heli Valokivi toteaa väitöskirjassaan ”Asiakkaan osallisuudesta asiakkaan ja sosiaalityön välisissä kohtaamisissa”, ihmisen kokema osallisuus voi vaihdella eri tilanteissa (Valokivi 2008, 62 – 63).

7.2.1 Osallisuuskokemukset aktivointisuunnitelmaa laadittaessa

Ensimmäiseen tutkimuskysymykseen vastaan sekä edellisessä kappaleessa (7.1.1 - 7.1.2) esitettyjen tulosten perusteella että jokaisesta haastattelemastani asiakkaasta erikseen kerättyjen omakohtaisten osallisuuskokemusten pohjalta. Luokittelin edellä mainitsemani sisällön analyysin lisäksi jokaisen haastateltavan asiakkaan omakohtaiset kokemukset yksilöllisesti eri teemojen kautta erottelemalla vastauksista tiedon ja vallan kokemukset, oikeudenmukaisen ja ihmisarvoisen kohtelun sekä itsemääräämisoikeuden. Päädyin tähän ratkaisuun ensinnäkin siksi, että minua kiinnosti selvittää vielä yksilöllisemmin asiakkaiden osallisuuskokemuksia ja toiseksi siksi, että sisällön teemoittaisen analysoinnin avulla saamani tiedon perusteella oli vaikea päätyä yhteen johtopäätökseen siitä miten asiakas kokee osallisuutensa aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa. Jokaisen asiakkaan osallisuuden kokemus perustuu hänen omakohtaisiin kokemuksiin prosessin eri vaiheissa. Osallisuuden kokeminen koostuu pienistä kokemuksellisista osasista, joista asiakkaan subjektiivisen osallisuuskokemus muodostuu.

Käytyäni läpi jokaisen haastateltavan yksilölliset tuntemukset riittävän tiedon ja vallan haltuunoton sekä oikeudenmukaisen ja ihmisarvoisen kohtelun että itsemäärää-

misoikeuden kokemuksista vertasin saamiani tuloksia asiakkailta haastattelussa kysytyyn yleisarvioon osallisuudestaan (kuvio 3).



KUVIO 3 Haastateltavien yleisarvosana osallisuudestaan

Tulosten vertailun perusteella tulkitseen, että osallisuuden kokeminen ei kärsi aktiivointisuunnitelman laadintatilanteessa pienistä epäkohdista. Näitä voivat olla esimerkiksi niukka puutteellinen tieto tai pieni toiminnan ohjailu, jos asiakas kuitenkin kokee oikeudenmukaisuutta ja ihmisarvoista kohtelua. Toisaalta, jos epäkohtia ilmenee enemmän, esimerkiksi asiakas kokee laajemmassa määrin omaavansa riittämättömää tietoa tai ylivallan käyttöä tai jos hän kokee, etteivät häntä koskevat ratkaisut olleet oikeudenmukaisia, hän ei koe toimintaa osallisuuttaan tukevaksi. Haastattelemini asiakkaiden kohdalla kaksi asiakasta seitsemästä koki työskentelyn olevan tilanteessa heidän osallisuuttaan tukevaa. Loput viisi kokivat tiedon ja vallan määrässä sekä tehtyjen ratkaisujen oikeudenmukaisuudessa siinä määrin puutteita, että heidän kohdallaan toiminta oli osallisuutta sivuttavaa.

Tutkimukseni mukaan asiakkaan osallisuuden kokemisen haasteeksi aktiivointisuunnitelman laadintatilanteessa osoittautui riittävän tiedon saanti asiakkaan oikeuksista, toimintavaihtoehtoista, muista sosiaali-, terveys-, koulutus- ja kuntoutuspalveluista sekä kuntouttavan työtoiminnan haittapuolista. Tämän lisäksi osallisuuden toteutu-

misen kannalta haasteeksi ilmeni asiakkaiden kokema jonkin asteinen ylivallan käyttö työtoimintajaksoja määriteltäessä sekä se, että kaikille asiakkaille ei ollut luotu työtoimintajaksolle tavoitteita ja/tai ne eivät olleet siirtyneet työtoimintapaikkaan.

7. 2. 2 Osallisuuskokemukset siirryttäessä kuntouttavaan työtoimintaan

Toisena tutkimuskysymyksenäni oli se, miten asiakkaat kokevat osallisuutensa aloittaessaan kuntouttavan työtoiminnan. Tutkimukseni mukaan haastattelemini asiakkaiden osallisuuden kokemukset olivat myös kuntouttavan työtoiminnan aloittamisvaiheessa moninaiset. Tosin niistä löytyi enemmän samankaltaisia kokemuksia kuin aktivointisuunnitelman laadintatilanteissa muun muassa riittävästä tiedon määrästä keskusteltaessa. Asiakkaiden kokemusten hajonta oli pienempää. Vastan myös tähän tutkimuskysymykseen sekä edellisessä kappaleessa (7.1.3) esitettyjen tulosten perusteella että vertailemalla haastattelemini asiakkaiden yksilöllisiä kokemuksia kuntouttavan työtoiminnan aloittamisesta heiltä haastattelussa kysytyyn yleisarvioon osallisuudestaan.

Tulosten mukaan viisi asiakasta seitsemästä koki työtoiminnan aloittamisen osallisuutta tukeväksi toiminnaksi ja kahden asiakkaan kokemusten perusteella toiminta oli jossain määrin osallisuutta sivuttavaa. Kuntouttavan työtoiminnan aloittamisvaiheessa, osallisuus näyttäisi toteutuvan riittävän tiedon ja ihmisarvoisen kohtelun suhteen. Sen sijaan vallan määrän (vaikutus oikeudenmukaisuuden kokemiseen), työyhteisöön kuulumisen tunteen sekä asiakkaan yksilöllisen huomioimisen suhteen toiminta oli näiden kahden asiakkaan kohdalla osallisuutta sivuttavaa. Jotta osallistumisesta päästään osallisuuden kokemiseen on työyhteisöön kuuluminen yhtenä merkittävänä tekijänä samoin kuin se, että asiakkaalle annetaan valtaa, esimerkiksi valita työtehtävänsä sisältö (Luhtasela 2009, 43, 130).

7. 2. 3 Tavoitteiden asettaminen sekä niiden siirtyminen työtoimintapaikkaan

Kolmantena tutkimuskysymyksenäni oli selvittää asiakkaiden kokemukset aktivointisuunnitelmien tekotilanteessa laadittujen tavoitteiden asettamisesta sekä niiden siirtymisestä kuntouttavaan työtoimintapaikkaan. Kuntouttava työtoiminta on yksi työttömän henkilön aktivointitoimenpide, jolla pyritään saamaan aikaan muutosta asiakkaan tilanteeseen (Kotiranta 2008, 54). Jokaisella työtoimintajaksolla pitää olla luotuna selkeät sekä tavoitettavissa että arvioitavissa olevat tavoitteet (Kuntouttavan työtoiminnan sisältö 2012).

Haastateltavien asiakkaiden monimuotoisten kokemusten perusteella tavoitteiden laatiminen ja niiden siirtyminen työtoimintapaikkoihin osoittautui ei-systemaattiseksi toiminnaksi. Tavoitteiden laatiminen ja niiden siirtyminen voidaan nähdä osallisuuden toteutumisen reunaehtona.

7. 2. 4 Kehittämisehdotuksia osallisuuden tukemiseksi

Tutkimuskysymysten vastaamisen lisäksi tehtäväni oli kartoittaa uusia kehittämisideoita aktivointisuunnitelman laadintatilanteeseen sekä kuntouttavan työtoiminnan aloittamisvaiheeseen. Haastattelemani asiakkaat ehdottivat asiakkaan osallisuuden tukemiseksi aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa asiakkaan mielipiteen kuulemista palaveriin osallistujista päätettäessä. Kolmen haastateltavan mielestä heidän osallisuuden kokemuksensa paranisi aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa, jos tilanteesta tehtäisiin henkilökohtaisempi. He toivoivat, ettei paikalla olisi monta työntekijää. Eräs haastateltava taas toivoi, että jos on tiedossa, että asiakas on päätyvässä kuntouttavaan työtoimintaan ja työtoimintapaikkakin on jo tiedossa, niin paikan edustajan (tuleva lähiohjaaja) olisi läsnä suunnitelmaa tehtäessä. Tällä tavoin toimittaessa varmistetaan kaikkien tietojen siirtyminen samalla kertaa työtoimintapaikkaan. Yhtä ainoaa ja kaikille sopivaa ratkaisumallia ei löydy, sillä asiakkaalla on oikeus omien asioidensa salassapitoon. Toisaalta asiakkaalla on myös itsemäärää-

misoikeus (L 22.9.2000/812, 8, 14 - 16§), jonka perusteella hänellä pitäisi olla valta itse määrittellä lain määräämän osallistujajoukon lisäksi haluamansa osallistujat.

Tutkimuksen tulosten myötä syntyneiden johtopäätösten perusteella ehdottaisin asiakkaan osallisuuden tukemiseksi huomion kiinnittämistä aktivointisuunnitelman tekemiseen kuluvaan aikaresurssiin. Kuntouttavan työtoiminta lain (2.3.2001/189,1 - 2§) mukaan kunnan ja työvoimatoimiston velvollisuus on laatia pitkään työttömänä olleelle henkilölle aktivointisuunnitelma, joka pyrkii edistämään henkilön työllistymistä ja elämänhallintaa. Asiakkaalla ei voi olla edellytyksiä kokea osallisuutta aktivointisuunnitelman tekoilanteessa, jos suunnitelma laaditaan yhdellä tapaamiskerralla alusta loppuun ja sen tekemisessä kuluu aikaa 15 minuutista puoleen tuntiin, kuten kolmen haastateltavan kohdalla tapahtui. Yksi haastateltava kuvasinkin omaa aktivointisuunnitelman laadintatilaisuuttaan lähinnä allekirjoitustilanteeksi. Näin toimitaessa ei toimita lain säädösten mukaisesti.

Kuntouttavan työtoimintalain mukaan aktivointisuunnitelman sisältö muodostaa yhteisen suunnittelun tuloksen ja järjestettävien palvelujen lähtökohdan (Aktivointisuunnitelma 2012). Palveluiden tarjoamisen pitää lähteä asiakkaan sen hetkisestä työ- ja toimintakyvystä sekä palvelutarpeesta (Palvelutarpeen arviointi 2012). Tutkimukseni tulosten yhtenä johtopäätöksenä näkisin aktivointisuunnitelman sisällön laatimisessa haasteena nimenomaan asiakkaan yksilöllisen työ- ja toimintakyvyn mukaisen palvelutarpeen arvioimisen ja tarpeeseen vastaamisen niin, että asiakas ymmärtää näin tapahtuneen. Työtekijöillä saattaa olla asiakkaan yksilöllisen palvelutarpeen arvioimisesta ja tarpeeseen vastaamisesta toisenlainen kuva. He saattavat olla siinä käsityksessä, että asiakkaan palveluntarve huomioidaan ja siihen vastataan yksilöllisen tarpeen mukaan, mutta tutkimuksen tulosten mukaan asiakkaat eivät olleet itse tietoisia tästä. Tulokseni osoittavat tämän hetkisen toiminnan olevan vakavasti osallisuutta sivuttavaa. Tähän kehittämistarpeeseen vastaaminen vaatii mielestäni myös riittävää ajan resursointia, jotta asiakkaan todelliset tarpeet ja työ- ja toimintakyky saataisiin selvitettyä yhdessä asiakkaan kanssa. Pikaisesti suoritettu aktivointisuunnitelman laatiminen ei anna lain edellyttämälle yksilölliselle tarpeen arvioinnille riittävästi mahdollisuuksia.

Osallisuuden kokemisen kannalta yhtenä tärkeimpänä kehittämistarpeena näen myös systemaattisen toiminnan kehittämisen tavoitteiden laatimiseen sekä niiden siirtymiseen kuntouttavaan työtoimintaan. Tulosten mukaan toiminta on tällä hetkellä jokseenkin sattumanvaraista. Tavoitteiden siirtymisen varmistamiseksi ja samalla asiakkaan osallisuuden tukemiseksi voisi olla hyvä tapa ottaa vakituiseen käytäntöön yhden haastateltavani kokema käytännön työmenetelmä: asiakas laati itse työ sopimuksen työtoimintapaikassa. Sopimuksessa oli varattuna erillinen kohta asiakkaan tavoitteiden kirjaamista varten. Tällä toimintamallilla varmistetaan se, että sekä asiakas että työntekijät ovat tietoisia työtoimintajakson määritteistä. Jos työ sopimuksen kirjoittaminen tuntuu asiakkaasta liian haastavalta, häntä autetaan sen tekemisessä. Joka tapauksessa tilanne aiheuttaa automaattisesti keskustelua tärkeistä asiakkaan kuntouttavaa työtoimintaa liittyvistä asioista.

Systemaattista toimintaa kaivataan myös työtoiminnan arviointiajankohtien kirjaamisessa aktivointisuunnitelmaan. Tutkimukseni tuloksissa ilmeni, että työtoiminnan arviointiajankohdat kirjataan satunnaisesti aktivointisuunnitelmaan, vaikka laki kuntouttavasta työtoiminnasta määrää selvästi arviointiajankohdan kirjaamisesta. Lain mukaan aktivointisuunnitelmaan pitää olla kirjattuna se ajankohta, jolloin arvioidaan tavoitteiden toteutumista sekä työtoiminnan vaikutuksia ja jatkotoimenpiteitä, jos suunnitelmaan on sisällytetty kuntouttavaa työtoimintaa (L 2.3.2001/189, 9§). Toiminnan kehittämis ehdotukseksi esittäisin kiinnittämään tähän asiaan huomiota. Asialla on vaikutusta asiakkaan osallisuuden kokemiseen vallan käytön ja oikeudenmukaisen kohtelun kautta.

Yhtenä asiakkaan osallisuutta tukevana kehittämistarpeena näen aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa sekä kuntouttavaan työtoimintaan siirryttäessä jaetun vallan toteutumisen. Jaettu valta perustuu tasa-arvoiseen suhteeseen, jossa valta kasvaa yhteistoiminnan myötä (Luhtasela 2009, 100). Jaettu valta edesauttaa asiakkaan valtaantumista ja sitä myöten osallisuuden kokeminen vahvistuu (Ala-Kauhaluoma ym. 2004, 95). Jotta jaetun vallan käytäntöön päästään, edellyttää se mielestäni entistä asiakaslähtöisempää työskentelyä sekä riittävää aikaresurssia, jotta kaikkien osapuolien ajatuksille ja kokemuksille jää riittävästi tilaa.

Kuntouttavassa työtoiminnassa osallisuuden tukemisen kehittämiseksi haastateltavat ehdottivat henkilökohtaisten keskustelujen (esimerkkinä kehityskeskustelut) järjestämisen työtoimintapaikassa muutoinkin kuin työtoimintajaksojen arvioinnin yhteydessä järjestettävä tapaaminen. Asiakkaiden oman äänen kuulemiselle jää enemmän tilaa, jos tilaisuudella ei ole ulkoapäin tulevaa sisällön määrittelyä.

Asiakaskokemusten kautta nousi yhdeksi kehittämistarpeeksi vielä työtoimintapaikojen yhteisöllisyyden tukeminen. Työyhteisöön kuulumisen tunteen saavuttaminen edellyttää kaikkien keskinäistä tuntemista ja kanssa käymistä. Yhteisöllisyyden lisäämiseksi ehdottaisin sovittavaksi esimerkiksi säännölliset yhteistoiminnalliset iltapäivät, joiden ohjelman suunnittelee ennalta sovittu ryhmä. Ryhmät koostuisivat pääosin palvelujen käyttäjistä eli asiakkaista. Tällöin jokaisella olisi omalla vuorollaan mahdollisuus tuoda julki omia ajatuksia mielekkästä tavasta viettää aikaa yhdessä. Työyhteisöön kuulumisen on olennainen osa syvennettäessä osallistumista osallisuuden kokemiseen (Luhtasela 2009, 43).

8 TUTKIMUKSEN EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Tutkimuksen tekoon liittyy monia eettisiä kysymyksiä, jotka on huomioitava. Näitä ovat esimerkiksi asiakkaiden suoja ja hyvä tieteellinen käytäntö. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 131 – 132.) Minä tutkijana suojasin haastateltaviani siten, että aina ennen jokaisen haastattelun alkua kävin läpi mihin pyrin tutkimuksellani ja miten käsittelen saamaani aineistoa. Selvitin heille, että aineistoon ei jää mitään tunnistetietoja, joidenka perusteella heille voisi tulla jälkiseurauksia. Tämän lisäksi kerroin heille, että tulen hävittämään aineiston sitten kun tutkimukseni on hyväksytty. Selvityksen jälkeen esittelin suostumuskaavakkeen ja korostin, että osallistuminen on vapaaehtoista. Pohdin tutkimusta analysoidessani monta kertaa voiko haastateltavat tunnistaa heidän mielipiteistään. Mielestäni tämä on mahdotonta. Jos olisin liittänyt haastateltavan iän tai sukupuolen mielipiteen yhteyteen olisi tunnistettavuus jo vaarantunut.

Turvasin haastateltavien hyvinvointia myös sillä, että pitäydyin tutkimuksen kannalta oleellisissa teemoissa ja kysymyksissä. Käyttämäni runsas apukysymysten määrä on yksi osoitus tästä. Näin turvasin sen, että käsittelen jokaista haastateltavaa likimain samalla tavalla. Toisaalta tämä saattaa heikentää tutkimukseni luotettavuutta. Vaikka toteutin haastattelua hyvin tilannesidonnaisesti (esimerkiksi jättämällä joitain kysymyksiä kysymättä, jos aiheesta oli jo keskusteltu) niin onhan toiminnassani sellainen vaara, että ohjailin huomaamattani haastateltavia oman näkemykseni mukaisesti.

Tutkimuksen luotettavuus perustuu hyvien tieteellisten käytäntöjen noudattamiseen. Näitä ovat esimerkiksi rehellinen ja huolellinen työskentely tutkimuksen joka vaiheessa, eettisesti kestävien tiedon hankinta-, tutkimus- ja arviointimenetelmien käyttö ja tutkimuksen yksityiskohtainen raportointi. (Tuomi & Sarajärvi 2009, 132 – 133.) Runsas kirjallinen tutkimuksen toteutusta ja aineiston analysointia koskeva materiaali on mielestäni osoitus pyrkimyksestäni toteuttaa hyviä eettisiä käytäntöjä.

Mielestäni tutkimukseni luotettavuutta lisää oma perehtymiseni haastattelemini asiakkaiden toimintaympäristöön sekä työharjoitteluni että itse järjestämieni tutustumiskäyntien kautta. Olen osannut asettua näin paremmin asiakkaiden kokemusmaailmaan verrattuna siihen, että olisin perehtynyt aiheeseen vain teoreettisesti. Toisaalta työni luotettavuutta heikentää se, että olen työskennellyt yksin. Yksin työskenneltäessä näkökulma saattaa kaventua ja jumiintua huomaamattaan. Tämän vuoksi olenkin yrittänyt käyttää opinnäytetyötäni ohjaavia opettajia apunani mahdollisimman paljon. Tutkimusten tulokset perustuvat aineiston tulkintaan (Eskola & Suoranta 2000,61) näin ollen yksintehtävässä tulkinnassa virhearvioinnit ovat todennäköisempiä kuin useamman tekijän tekemissä tulkinnoissa.

Tutkimuksen tekemiseen kuuluu kriittinen ja reflektiivinen vaihe (Laine 2001, 32). Pohdin useampaakin asiaa tutkimukseni tekovaiheessa, mutta haastatteluja tehdessäni havahduin huomaamaan tietyn yhtäläisyyden haastateltavieni ”tyypittymisestä”. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita kuvataan usein heikkolahjaisina ja vajaakuntoisina henkilöinä, jotka ovat lamaantuneet työttömyyteensä (Ala-Kauhaluoma ym.

2004, 100). Nyt kuitenkin kaikki haastateltavani olivat sanavalmiita, aktiivisia, eteenpäin pyrkiviä, mielipiteensä rohkeasti esille tuovia, toisin sanoen hyvin taitavia ja hauskaita osallistujia.

Mieleeni tulee kysymys onko haastateltavat valikoituneet projektisuunnittelijoiden toimesta juuri näiden ominaisuuksiensa perusteella. Taustalla saattaa olla käytännön syistä johtuva ohjaavuus. Tällä tarkoitan sitä, että edellä kuvaamani asiakas ensinnäkin suostuu haastateltavaksi ja oletettavasti tuottaa vapaaehtoisesti haastattelumateriaalia. Tämä saattaa kuitenkin vaikuttaa tutkimuksen tulokseen sillä Niirasen (2002, 75) mukaan asiakkaan osallisuuden kokemiseen vaikuttaa merkittävästi asiakkaan kyky ja halu osallistua. Luhtaselan tekemän osallisuuden ja osattomuuden dikotomian perusteella osattomuutta kuvaavia attribuutteja ovat esimerkiksi epäitsenäisyys, epäluottamus, häpeä, yksinäisyys. Osallisuuden tunnusmerkkejä ovat muun muassa itsenäisyys, oppimisen halu, onnistumisen kokemukset ja yleinen tyytyväisyys. (Luhtasela 2009, 34.) Juuri nämä jälkimmäiset ominaisuudet sopivat erittäin hyvin kaikkiin haastateltaviini. Näistä syistä jäin miettimään mikä vaikutus tällä oli tutkimukseni tulosten luotettavuuteen. Vaikka laadullinen tutkimus ei pyri tulosten yleistettävyyteen vaan tutkimuskohteen ymmärtämiseen (Hirsjärvi ym. 2009, 181), niin olisivatko tulokset olleet erilaisia, jos haastateltavat olisivat valikoituneet eri tavalla.

Toiseksi mietin paljon sitä, että kuinka pystyn näin aloittelevana tutkijana ymmärtämään haastateltavien ilmaisujen omalaatuisuuden ilman että tulkitson heidän puheensa omien lähtökohtieni mukaisesti. Miten voin tietää, että tulkintani ei ole vain minun omaa kuvitelmaa, joka muodostuu omista ennakkokäsityksistäni. Heräsin ajatukseen, kun luin Timo Laineen (2001, 32 – 33) kirjoitusta tutkijan itseymmärryksestä. Osasinko avata mieleni ja ajatukseni riittävän avoimeksi, etten tulkinnut ja ymmärtänyt väärin haastateltavia? Pystyinkö ymmärtämään toisen toiseuden? Harmikseni huomasin haastatteluja litteroidessani, että tulkitsin jossain paikoissa asiakkaan sanomista omin sanoin, vaikka hänellä oli vielä asian kertominen kesken. En siis malttanut olla neutraalisti hiljaa vaan halusin tuoda julki sen, että olin ymmärtänyt häntä. Nyt kun olen joutunut asiaa pohtimaan, niin huomaan, että kyseessä ei sittenkään

tainnut olla haastateltavan ymmärtäminen vaan minun esiymmärrykseni esille tuominen. Esiymmärrykseni perustuu omiin ennakkokäsityksiini, josta seuraa haastateltavan johdattelu omaan käsitysmaailmaani. Harmittaa, mutta täytyy lohduttaa sillä, että tämä on oppimiskokemus.

9 POHDINTA

Asiakasosallisuutta pidetään nykypäivänä tavoiteltavana ja arvokkaana asiana ja se nähdään merkittävänä syrjäytymistä ehkäisevänä tekijänä (Pöyhönen 2012). Siitä huolimatta sen toteutumisessa ilmenee edelleen puutteita (Tammelin 2010, 19). Pyrin tällä tutkimuksellani edistämään omalta osaltani asiakkaiden osallisuuden kokemista tuomalla heidän omaa ääntään kuuluviin ja antamalla heille mahdollisuus kertoa omin sanoin osallisuuden kokemuksistaan.

Tutkimukseni perustuu Luhtaselan (2009) lisensiaattitutkimuksessaan löytämiin osallisuuden osatekijöihin, joita ovat tiedon ja vallan määrä, oikeudenmukainen ja ihmisarvoinen kohtelu sekä itsemääräämisoikeus. Vaikka osallisuuden osatekijät ovatkin tiedossa, niin osallisuuden kokeminen on vaikea mitattava, koska se muodostuu ihmisen yksilöllisistä kokemuksista. Sen lisäksi, että tilanteet ovat erilaisia, eri ihmiset kokevat ne eri tavalla (Kiili 2006, 37). Myös Luhtasela (2009, 91) teki saman huomion tutkimuksessaan asiakkaiden kokemusten vaihtelevuudesta. Kukaan toinen henkilö ei voi tietää kokeeko asianosainen osallisuutta vai pelkää osallistumista (Kiili 2006, 37). Haluan korostaa tätä siksi, että saamistani tuloksista on vaikea vetää mitään yhtä lopputulemaa, mutta tulokset ovat mielestäni suuntaa antavia ja niiden perusteella voidaan tehdä joitakin johtopäätöksiä.

Haastattelemieni asiakkaiden mukaan osallisuuden kokemiseen ei vaikuta pienet yksittäiset puutteet, kuten vähäinen tiedon puute tai joku yksittäinen epäoikeudenmukaiseksi koettu tapahtuma. Sen sijaan, jos puutteita ilmenee laajemmin ja use-

ammalla osallisuuteen liittyvällä osa-alueella, kokee asiakas toiminnan osallisuutta sivuttavaksi. Aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa osallisuutta tukevana toimintana koettiin asiakkaan mielipiteen kuuleminen ja sen vaikuttaminen tehtyihin päätöksiin sekä joidenkin asiakkaiden kokema vallan haltuunotto. Myös Hanna Elo (2012, 101) totesi pro gradu – tutkielmassaan asiakkaan osallisuuskokemuksen lisääntyvän, kun hänen mielipidettään arvostetaan. Tilanteessa vallinnut hyvä vuorovaikutus sekä luottamuksellinen ilmapiiri nähtiin myös osallisuutta tukevaksi toiminnaksi (Vrt. Liukko 2006, 43, Metteri 2003b, 159).

Tiedon määrä koettiin sekä osallisuutta tukevaksi että sitä heikentäväksi tekijäksi. Aktivointisuunnitelman laadintatilanteessa asiakkaat olivat saaneet päätösten teon kannalta riittävästi tietoa kuntouttavasta työtoiminnasta. Toisaalta esimerkiksi muista sosiaali-, terveys-, koulutus- ja kuntoutuspalveluista ja kuntouttavan työtoiminnan haittapuolista ilmeni tiedon puutetta. Kuntouttavaan työtoimintaan siirryttäessä kaikki haastateltavat olivat kokeneet saaneensa riittävästi etukäteistietoa työtoimintapaikasta. Myös Leena Luhtaselan (2009, 81) tutkimuksen mukaan riittävän tiedon omaaminen liittyy osallisuuden kokemiseen. Suoranaisesti kukaan haastattelemani ei maininnut, että heidän kokemustietoaan olisi hyödynnetty, mutta tulkitsin itse, että viiden asiakkaan kohdalla näin oli käynyt. Juuri heidän yleisarvosanansa osallisuuskokemuksestaan olivat parhaimmat. Tämä tulos tukee Luhtaselan (2009, 127) tutkimuksen tulosta, jonka mukaan asiakkaan kokemustiedon huomioiminen lisää osallisuuden kokemista nimenomaan siksi, että tällöin työskentelyn valtarakenne muuttuu tasavertaisemmaksi.

Vallan kokemukset vaihtelivat asiakkaiden välillä jonkin verran sekä laadittaessa aktivointisuunnitelmaa että aloitettaessa kuntouttava työtoiminta. Osaltaan tämä johtui asiakkaan luonteenpiirteistä ja osittain työntekijöiden toiminnasta. Kaikki haastateltavat olivat kokeneet jonkin asteista vallan käyttöä työntekijöiden puolelta. Se vaihteli lievästä ohjailusta voimakkaaseen ylivallan käyttöön. Ylivallan käyttöä oli koettu määriteltäessä työtoimintajaksojen viikoittaista ja päivittäistä kestoja. Tosin monet haastateltavat olivat kokeneet myös omaavansa itse valtaa sekä laadittaessa aktivointisuunnitelmaa että siirryttäessä kuntouttavaan työtoimintaan. Tulokseni myö-

täilevät Luhtaselan tutkimuksen tuloksia. Hänenkin tulosten mukaan asiakkaiden kokemukset vallan käytöstä vaihtelevat suuresti. Nimenomaan aktivointisuunnitelmaa tehtäessä ylivallan käytön piirteet olivat olleet Luhtaselan tuloksissa yleisiä. (Luhtasela 2009, 89, 91.)

Jokainen haastateltavani oli kokenut ihmisarvoista kohtelua ja tulkitsin vastauksista, että sitä pidettiin myös työskentelyn onnistumisen edellytyksenä. Sen sijaan oikeudenmukaisen ja epäoikeudenmukaisen kohtelun kokemukset vaihtelivat. Kokemuksia epäoikeudenmukaisesta kohtelusta oli ilmennyt, kun asiakkaille ei ollut kerrottu riittävän selkeästi hänen oikeuksiaan itseään koskevaan tietoon ja tukihenkilön käyttömahdollisuuteen aktivointisuunnitelmaa laadittaessa. Tulkintani mukaan puutteet työtoiminnan arviointijaksojen kirjaamisesta oli koettu epäoikeudenmukaisena kohteluna. Kirjaaminen ei osoittautunut järjestelmälliseksi toiminnaksi. Asiakkaat osoittautuivat olevan monta kertaa työntekijöiden armoilla, aivan kuten Eeva Liukko (2006, 55) totesi omassa tutkimuksessaan.

Jotkut haastateltavat olivat kokeneet vaikutusvallan ja oikeudenmukaisen kohtelun itsemääräämisoikeutta tukevaksi. Asiakkaan yksilöllisen huomioimisen puutteen sekä työyhteisöön kiinteästi kuulumattomuus koettiin tulkintani mukaan osallisuutta heikentäväksi tekijäksi. Yksilöllisen huomioimisen puutetta esiintyi juuri niiden asiakkaiden kohdalla, jotka eivät olleet omanneet valtaa esimerkiksi työtehtäviä määriteltäessä. Leena Luhtasela viittaa samaan asiaan toteamalla, että osallisuus toteutuu, jos asiakas kokee omaavansa valtaa. Valta näyttäisi olevan juuri se elementti, joka erottaa osallistumisen osallisuudesta. (Luhtasela 2009, 129 – 130.)

Jokaiselle kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvalla asiakkaalla on luotava tavoitteet ja niiden on siirryttävä työtoimintapaikkaan, jotta toteutettaisiin lakia (Kuntouttavan työtoiminnan sisältö 2012). Tavoitteiden laatiminen sekä niiden siirtyminen työtoimintapaikkaan osoittautui sattumanvaraiseksi.

Asiakkaiden näkemysten ja minun johtopäätösten perusteella asiakasosallisuuden tukemiseksi nousi muutamia kehittämissuunnitelmia sekä aktivointisuunnitelman laadintatilanteeseen että siirryttäessä kuntouttavaan työtoimintapaikkaan. Haastattelemani asiakkaat kokivat osallisuuteensa vaikuttavan aktivointisuunnitelmaan osallistuvien työntekijöiden määrän ja siksi he toivoivat, että heidän mielipidettä tulisi kuulla ennen kuin päätetään ketä suunnitelman laadintatilaisuuteen kutsutaan. Tulos myötäilee Hanna Elon (2012, 101) pro gradu – tutkielmaa, jonka mukaan asiakkaat toivoivat aktivointisuunnitelman laadintatilanteeseen oikeaa ja riittävää henkilökunnan määrää.

Elon (2012, 46) tutkimuksessa asiakkaat ilmaisivat tarvetta henkilökohtaisempaan palveluun, aitoon kohtaamiseen sekä riittävää aikaresursointia asioiden kokonaisvaltaiseen selvittämiseen. Riittävään aikaresursointiin kiinnitin myös itse huomiota. Omien johtopäätösteni mukaan aktivointisuunnitelmien tekemiseen olisi kaiken kaikkiaan varattava enemmän aikaa, jotta asiakkaan työ- ja toimintakyky sekä palvelutarve kyettäisiin arvioimaan perusteellisesti. Tulokset osoittivat, että monen kohdalla kuntouttavaan työtoimintaan oli päädytty jo ennen varsinaisen aktivointisuunnitelman laatimista. Eeva Liukon tutkimuksen tulos myötäilee saamaani tulosta. Hänen mukaansa aktivointisuunnitelmien laadintaan käytettiin liian vähän aikaa asiakkaan kokonaisvaltaisen tilanteen selvittämiseksi. Vaarana on, että jos asiakkaan tilanne jää edes osittain epäselväksi, asiakas ohjautuu palveluun, jonka lähtökohdat eivät ole hänestä itsestään lähtöisin. (Liukko 2006, 42.) Myös Metteri viittaa omalla tapaustutkimuksensa tuloksellaan samaan toteamalla, että joissakin tapauksissa viranomaiset valmistelevat asiakassuunnitelmat itse asiakas unohtaen. Asiakkaan todellinen arki saattaa olla kaukana siitä kuvitelmasta, jonka perusteella asiantuntijat suunnittelevat asiakkaan tarvitseman avun ja tuen. (Metteri 2003b, 160.) Edellä mainittujen kehittämissuunnitelmien lisäksi haastateltavat toivat esille toiveensa henkilökohtaisten keskustelujen järjestämisestä.

Osallisuuden määrittäminen ja sen mittaaminen toivat omat haasteensa tutkimukseni toteuttamiselle, mutta sen lisäksi koin tutkimuksen haastavaksi sen vuoksi, että se sijoittui viiden eri kunnan alueelle. Työni vaatimien yhteistyötahojen määrä oli juuri

tästä syystä huomattava ja sekä aikaa että voimia vievää. Myös runsas aineistoni analysointi vaati paljon aikaa johtuen suuresta apukysymysten määrästä. Toisaalta mieleeni ei tullut tulosten analyysia tehdessäni, että mitään oleellista olisi jäänyt kysymättä. Pohdin sitä, että johtuiko tämä aineistoni analysointivaiheen vaatimasta runsaasta työmäärästä, jonka vuoksi en kaivannut siihen yhtään lisää materiaalia vai siitä ettei minulla oikeasti ollut tarvetta runsaampaan aineistoon.

Kun mietin koko tätä ajanjaksoa, mikä on kulunut opinnäytetyöni tekemiseen, niin en voi muuta kuin huokaista syvään. Tekemäni työmäärä on ollut suuri. Todennäköisesti olisin päässyt pienemmällä työmäärällä, jos aiheeseen liittyvä konteksti olisi ollut minulle ennestään tuttu. Aloittaessani opinnäytetyön tekemisen teorian kirjoittamisella, minulla ei ollut tarkkaa kuvaa siitä mistä aiheesta minulla pitää olla kirjallisuutta. Aloitin teorian keräämisen liian laajasti ja vasta työn edetessä, ymmärryksen kasvassa siitä mikä on oleellista ja mikä ei, karsin jo valmiiksi kirjoittamiani osioita pois. Toisaalta jos olisin lähtenyt opinnäytetyössäni liikkeelle asiakkaiden haastatteluista, en olisi osannut sovittaa haastattelukysymyksiäni mielestäni oleellisiin asioihin.

Vaikka koen, että työmääräni on ollut suuri, olen oppinut valtavasti aktivointisuunnitelman laadinnasta ja kuntouttavasta työtoiminnasta. Oppimisella en tarkoita pelkästään sitä mitä voi oppia oppitunneilla, vaan tämän opinnäytetyön tekeminen on auttanut minua sisäistämään koko kontekstiin liittyvän asiakasprosessin. Uskon, että työni myötä olen syventänyt tietämystäni aktivointisuunnitelman laadinnasta ja kuntouttavasta työtoiminnasta paljon. Työn edetessä loppua kohden olen alkanut ymmärtämään tämän opinnäytetyön tekemisen arvon muultakin kuin asiakkaiden äänen kuulemisen kannalta. Tällä tarkoitan omaa ammatillista hyötyäni. Työttömyyden alituinen lisääntyminen ja aktiivoinnin tärkeyden tunnistaminen ovat varmasti niitä asioita joihin tulen törmäämään tulevilla sosionomin työurallani.

Ottaessani vastaan toimeksiannon asiakkaan osallisuuden kokemusten esiin tuomisesta minulla oli oma käsitykseni asiakkaan kokemasta osallisuudesta. Oman oletukseni mukaan asiakastyöskentely on viranomaislähtöisempää kuin se mitä se tu-

losteni perusteella on. Oletin tuloksissa ilmenevän asiakasprosessien kiireys ja ehkä asiakkaiden motivaation puute, josta seuraa se, että asiakkaalle esitetään valmiita ratkaisuja. Tällöin työntekijä kohtaa asiakkaan objektina, eikä lopputulokseen vaikuttavana tekijänä. Toki oletin, että myös onnistuneita kokemuksia (asiakas on tuntenut itsensä vaikuttajaksi) esiintyy. Yllätyin positiivisesti miten asiakkaat olivat pääsääntöisesti kokeneet kohtaamiset viranomaisten kanssa. Ilmeisesti asiakastyö on edennyt asiakaskeskeisempään suuntaan, ja sen lähtökohdaksi on nostettu asiakaslähtöisyys ja asiakkaan voimaannuttaminen ja sen myötä osallistaminen. Asiakkaiden kokemaa osallisuutta voidaan pitää yhtenä palvelujen laadun määrittäjä (Hänninen ym. 2007, 12).

Osallisuus itsessään on vaikeasti määriteltävissä oleva käsite (Kiilakoski ym. 2012, 14), ja kun sen kokemiseen vielä liitetään henkilön subjektiivinen kokemus, on määrittäminen todella vaikeaa. Osallisuuden kokeminen kuitenkin nähdään erittäin tärkeänä siinä missä asiakaslähtöisyys, yksilöllisyys ja asiakkaan kokonaisvaltainen tukeminenkin (Karjalainen 2012). On ensisijaista, että osallisuuden tukemiseksi on olemassa sitä tukevia rakenteita (lainsäädäntöä ja riittäviä resursseja), vaikkakaan niillä ei voida taata osallisuuden toteutumista. Osallisuuden kokemisen esteenä on useimmiten riittämättömien resurssien sijasta asenteet ja puutteet tiedossa tai osaamisessa. (Kiilakoski ym. 2012, 9.)

Pohdin tutkimusta tehdessäni monta kertaa samaa kuin Johanna – Sisko Pitkälä (2012, 20) pro gradu – tutkielmassaan, eli sitä miten paljon asiakkaiden osallisuudelle on aidosti tilaa vai onko kyse enemmän haavekuvasta. Vaikka asiakkaiden osallisuutta pidetään arvona, on havaittavissa, että todellisuudessa asiakkaiden mielipiteet jäävät usein marginaaliin käytännön toiminnoissa. Palveluiden käyttäjiin kohdistuu ristiriitaisia odotuksia: toisaalta heidän odotetaan olevan aktiivisia ja vastuuta ottavia toimijoita ja toisaalta heidän edellytetään mukautuvan viranomaisten työkäytäntöihin. (Närhi & Kokkonen 2012.) Ovatko viranomaiset valmiita siihen, että he ovat osittain menettämässä sitä asemaa, joka heillä on aikaisemmin ollut? Entä jos asiakkaat eivät enää pidäkään niin sanotun asiantuntijan sanaa ehdottomana totuutena? (Eloranta 2006, 15.) Tästä ajatuksesta minulle nousikin ideoita jatkotutkimusaiheiksi.

Olisi mielenkiintoista selvittää mitä vaikutuksia ja muutoksia asiakkaiden lisääntyvä osallistuminen aiheuttaa asiakkaiden ja ammattilaisten välisissä suhteissa tai kansalaisten ja julkisen sektorin välillä. Ovatko työntekijät havainneet asiakkaiden osallisuuden vahvistuneen ja jos ovat, niin miten se on vaikuttanut heidän työskentelyynsä? Toisaalta jatkotutkimus aiheena voisi olla oma aiheeni toteutettuna isolla asiakasotoksella. Nythän opinnäytetyöni jää väistämättä melko rajalliseksi. Pääasia on, että asiakkaiden ääni saadaan kuuluvaksi ja sitä kautta työskentelymenetelmiä kehitetyksi.

LÄHTEET

Aktivointisuunnitelma. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 15.11.2012. [http://www.sosiaaliportti.fi/kuntouttavan tyotoiminnan kasikirja, aktivointisuunnitelma.](http://www.sosiaaliportti.fi/kuntouttavan_tyoitoiminnan_kasikirja_aktivointisuunnitelma)

Aktivointisuunnitelman laatiminen. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 9.11.2012. [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kuntouttavan tyotoiminnan kasikirja, aktivointisuunnitelma, aktivointisuunnitelman laatiminen.](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kuntouttavan_tyoitoiminnan_kasikirja_aktivointisuunnitelma_aktivointisuunnitelman_laatiminen)

Aktivointisuunnitelman sisältö. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 11.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma/aktivointisuunnitelman-sisalto/>

Aktivointisuunnitelman voimassaolo. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 11.11.2012. [http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI, kuntouttavan tyotoiminnan kasikirja, aktivointisuunnitelma, voimassaolo, uudistaminen ja seuranta.](http://www.sosiaaliportti.fi/fi-FI/kuntouttavan_tyoitoiminnan_kasikirja_aktivointisuunnitelma_voimassaolo_uudistaminen_ja_seuranta)

Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo, E., Lindqvist, T. & Parpo, A. 2004. Työttömien aktiivointi. Kuntouttava työtoiminta – lain sisältö ja vaikuttavuus. Stakes, tutkimuksia 141. Helsinki: Stakes.

Arajärvi, E. 2011. Kuntouttava työtoiminta 2010 – kuntakyselyn osaraportti. Tilastoraportti. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 9.11.2012. http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80040/Tr39_11.pdf?sequence=1

Asiakkaan velvollisuudet. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 11.11.2012. [http://www.sosiaaliportti.fi, kuntouttavan tyotoiminnan kasikirja, aktivointisuunnitelma, asiakkaan-velvollisuudet.](http://www.sosiaaliportti.fi/kuntouttavan_tyoitoiminnan_kasikirja_aktivointisuunnitelma_asiakkaan_velvollisuudet)

Bauman, Z. 1999. Sosiologinen ajattelu. 2.p. Tampere: Vastapaino.

Beck, U. 1992. Risk Society. Towards a New Modernity. London: Sage Publications.

Butt, J. & O'Neil, A. 2004. 'Let's move on': Black and minority ethnic older people's views on research findings. York: Joseph Rowntree Foundation. [http://www.jrf.org.uk/bookshop/eBooks/185935176X.pdf.](http://www.jrf.org.uk/bookshop/eBooks/185935176X.pdf)

Elo, H. 2012. Palvelunkäyttäjät sosiaalipalveluita suunnittelemassa kriittinen tutkimus osallistumisesta. Sosiaalityön pro gradu -tutkielma. Helsingin yliopisto. Viitattu 30.12.2012. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/34117/EloHannaProGradu.pdf?sequence=2>

- Eloranta, H. 2006. Asiakkuuden ja osallisuuden rakentuminen palveluohjauksessa. Pro gradu – tutkielma. Tampereen yliopisto, Terveystieteen laitos. Viitattu 30.10.2012. http://www.sosiaaliportti.fi/File/f8d0663a-6a7a-49ed-8ef3-13531a25483c/Eloranta_gradu.pdf
- Era, T. 2011. Asiakasfoorumit ja palveluiden kehittäminen. Teoksessa Työtä, osaamista ja osallisuutta Keski-Suomessa –raportti Keski-Suomen välityömarkkinoiden kehittämistyöstä 2008 – 2011. Toim. T. Era. Jyväskylän ammattikorkeakoulun julkaisuja 119. Jyväskylä: Jyväskylän ammattikorkeakoulu.
- Eskola, J. & Suoranta, J. 2000. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. 4. p. Tampere: Vastapaino.
- Eskola, J. & Vastamäki, J. 2010. Teemahaastattelu: opit ja opetukset. Teoksessa Ikku-noita tutkimusmetodeihin I. Metodien valinta ja aineiston keruu: virikkeitä aloittelle-valle tutkijalle. Toim. J. Aaltola & R. Valli. Jyväskylä: PS-kustannus. 26 – 44.
- Freire, Paulo (2005) Sorrettujen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino
- Hallitusohjelma 2011. Pääministeri Jyrki Kataisen hallituksen ohjelma 22.6.2011. Valtioneuvoston kanslia. Viitattu 4.1.2013. <http://valtioneuvosto.fi>, nykyinen hallitus, hallitusohjelma.
- Heikkilä, M. & Julkunen, I. 2003. Obstacles to an increased user involvement in social services. A commissioned background document. Council of Europe. Group of Specialists in Social Services (CS-US). Helsinki: Stakes.
- Helne, T. 2008. Jäähvyäiset oikeudenmukaisuudelle? Sosiaaliturva 12, 16. Viitattu 12.11.2012. http://www.sosiaalitieto.fi/mp/db/file_library/x/IMG/48260/file/PinnanaltaHelne12-2008.pdf
- Hirsijärvi, S. & Hurme, H. 2000. Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki; Yliopistopaino.
- Hirsijärvi, S., Remes, P. & Sajavaara, P. 2009. Tutki ja kirjoita. 15. uud. p. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, L. 2009. Empowerment valtaistumisen ja voimaantumisen dialogina. Teoksessa Sosiaalityö ja teoria. Toim. M. Mäntysaari, A. Pohjola & T. Pösö. Sosiaalityön tutkimuksen vuosikirja. Jyväskylä: PS-kustannus. 315 – 334.
- Hänninen, J. 2004. Sosiaalityön miehet ja huoltapitävä valta. Teoksessa Sukupuoli ja sosiaalityö. Toim. M. Kuronen, R. Granfelt, L. Nyqvist & P. Petrelius. Jyväskylä: PS-kustannus. 77 – 100.
- Hänninen, K., Julkunen, I., Hirsikoski, R., Högnabba, S., Paananen, I., Romo, H. & Thomasén, T. 2007. Asiakkaat oppimisen käynnistäjinä. Raportti BIKVA-arviointimenetelmän oppimisen kehistä. Stakes raportteja 6/2007. Helsinki: Stakes.

Ihmisoikeudet. 2010. Yhdistyneiden kansakuntien yleismaailmallinen ihmisoikeuksien julistus. <http://www.ihmisoikeudet.net>, mitä ne sisältävät.

Ilmonen, K. 2012. Osallisena ja asiakkaana palvelujärjestelmässä. Sosiaali- ja terveysministeriö. Itä-Suomen sosiaali- ja terveyspolitiikan kehittämispäivät Kuoliassa 27.9.2012. Viitattu 23.11.2012.

http://www.ielli.fi/lataukset/2011/10/Osallisena_ja_asiakkaana_palvelujarjestelmassa-Kari-Ilmonen.pdf

Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Helsinki: Kauppakaari.

Itsemääräämisoikeus 2012. Sivistyssanakirja. SuomiSanakirja.fi. Viitattu 30.11.2012.

<http://suomisanakirja.fi/itsem%C3%A4%C3%A4r%C3%A4misoikeus>

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.

Juhila Kirsi 2008. Aikuisuus sosiaalityössä. Teoksessa Sosiaalityö aikuisten parissa. Toim. A. Jokinen & K. Juhila. Tampere: Vastapaino. 82 – 109.

Järvelä, S. & Laukkanen, M. 2000. Näkökulmia voimavaraistamiseen. Employment Integra -projektien empowerment-teematyöraportti. Työministeriö. ESR. Employment-julkaisut nro 19.

Kananoja, A. 1977. Julkisten palvelujen ydintehtävät asiakaspalautteen viitekehiksenä. Teoksessa Autetaanko asiakasta - palvellaanko potilasta? Toim. T. Salmela. Jyväskylä: Atena kustannus oy. 109 – 123.

Karjalainen, J. 2012. Osallisuus. Kaventaja – hyvinvointi ja terveyserojen kaventaminen. Terveyden- ja hyvinvoinnin laitos. Helsinki. Viitattu 25.11.2012.

http://www.thl.fi/fi_FI/web/kaventaja-fi, eriarvoisuus, hyvinvointi, osallisuus.

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 38 / 2010. Helsinki.

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 38/2010.

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2011. Kuntouttava työtoiminta kunnissa. Arvioita toiminnan järjestämistavasta ja kehityssuunnasta. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Raportti 46/2011. Helsinki.

Karjalainen, P. 2003. Osallisuutta odotetaan ja näyttöä vaaditaan. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnista. FinSoc News 1, 2.

https://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/77527/Finsoclehti_1_03.pdf?sequence=1

- Karjalainen, V. 2004. Yksilöllistymiskehitys muuttaa kuntoutusta – mutta miten. Teoksessa Kuntoutus kanssamme – Ihmisen toimijuuden tukeminen. Toim. V. Karjalainen & I. Vilkkumaa. Helsinki: Stakes. 11 – 26.
- Kaseva, K. 2011. Asiakkaan asema, itsemäärääminen ja vaikutusmahdollisuudet sosiaali- ja terveydenhuollon kehittämisessä – integroitu kirjallisuuskatsaus. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Helsinki.
- Kelasto 2012. Työmarkkinatukiseuranta: aktivointitoimenpiteissä aloittaneet. Kelan tilastotietokanta. http://raportit.kela.fi/ibi_apps/WFServlet?IBIF_ex=NIT230AL
- Kiilakoski, T., Gretschel, A., & Nivala, E. 2012. Osallisuus, kansalaisuus, hyvinvointi. Teoksessa Demokratiaoppitunti lasten ja nuorten kunta 2010- luvun alussa. Toim. A. Gretschel & T. Kiilakoski. Helsinki: Nuorisotutkimusverkosto, julkaisu 118, 9 – 33.
- Kiili, J. 2011. Lasten ja nuorten osallistuminen ehkäisevien toimien suunnitteluun. Lasten ja nuorten tapaturmien ehkäisyn foorumi 5.9.2011. Lapsiasiavaltuutetun toimisto. Viitattu 13.12.2012. <http://www.slideshare.net/THLfi/kiili-lasten-ja-nuorten-osallistuminen>
- Kiili, J. 2006. Lasten osallistumisen voimavarat. Tutkimus Ipanoiden osallistumisesta. Jyväskylä Studies in Education, Psychology and Social Research 283. Jyväskylä. Viitattu 13.12.2012. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/13311/9513924009.pdf?sequence=1>
- Kiviniemi, K. 2001. Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Toim. J. Aaltola & R. Valli. Jyväskylä: PS-kustannus. 68 – 84.
- Koskimies, H. 2012. Keski-Suomen Osku - Osallisuutta asiakkuuteen kuntouttavassa työtoiminnassa –projekti. Jyväskylän ammattikorkeakoulu. http://www.jamk.fi/instancedata/prime_product_intranet/jamk/embeds/wwwstructure/36347_Helena_Koskimies_K-S_OSKU.pdf
- Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä studies in education, psychology and social research; 335. Jyväskylä: Jyväskylän yliopisto.
- Kuntouttava työtoiminta. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 2.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi>, kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, kuntouttava työtoiminta.
- Kuntouttavan työtoiminnan jakso. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 9.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi>, kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, kuntouttava työtoiminta, kuntouttavan työtoiminnan jakso- ja toiminta-aika.

Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveyden ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 11.11.2012.

<http://www.sosiaaliportti.fi>, kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, kuntouttava työtoiminta, järjestäminen.

Kuntouttavan työtoiminnan ohjausryhmän muistio. 2004.. Sosiaali- ja terveysministeriön työryhmämuistioita 2004:10. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö. Viitattu 22.11.2012.

http://www.stm.fi/c/document_library/get_file?folderId=28707&name=DLFE-3545.pdf

Kuntouttavan työtoiminnan prosessi. 2012. Työllisyysportti. Tampereen kaupunkiseudun työvoiman palvelukeskus. Viitattu 19.11.2012. <http://www.tyollisyysportti.fi>, palvelukuvaukset ja työmenetelmät, palvelukuvaukset, kuntouttavan työtoiminnan prosessi.

Kuntouttavan työtoiminnan sisältö. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 22.11.2012.

<http://www.sosiaaliportti.fi>, kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, kuntouttava työtoiminta, työtoiminnan sisältö, sisältö asiakaskohtaisesti.

Kuntouttavatyötoiminta aktivointisuunnitelmassa. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 21.11.2012.

<http://www.sosiaaliportti.fi>, kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, aktivointisuunnitelma, aktivointisuunnitelman sisältö, kuntouttava työtoiminta.

Kuntoutuksen selonteko 2002. STM. julkaisuja 2002:6. Viitattu 17.10.2012.

<http://pre20031103.stm.fi/suomi/eho/julkaisut/kuntselonteko2002/luku2.htm>

L 22.4.1999/523. Henkilötietolaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 17.12.2012. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 11.6.1999/731. Suomen perustuslaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 14.12.2012. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö

L 22.9.2000/812. Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 10.12.2012. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 2.3.2001/189. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 1.12.2012. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 1429/2001. Laki työvoimapalvelulain muuttamisesta. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 11.12.2012. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 497/2003. Laki kuntoutuksen asiakasyhteistyöstä. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 14.12.2012. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

L 11.5.2007/568. Kansaneläkelaki. Säädös valtion säädöstietopankki Finlexin sivustolla. Viitattu 19.12.2012. <http://www.finlex.fi>, lainsäädäntö, ajantasainen lainsäädäntö.

Laine, T. 2001. Kokemusmaailma ja ymmärtäminen. Teoksessa Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Toim. J. Aaltola & R. Valli. Jyväskylä: PS-kustannus. 26 – 43.

Laitinen, M. 2008. Valta ja asiakaslähtöisyys viranomaiskohtaamisissa. Lahtelaisten asiakkaiden kertomuksia työttömyyden ajalta. Sosiaalityön ammatillinen lisensiaatin-tutkimus. Tampereen yliopisto, Sosiaalipolitiikan ja sosiaalityönlaitos. Viitattu 3.12.2012. <http://tutkielmat.uta.fi/pdf/lisuri00081.pdf>

Lindqvist, T. Oksala, J. & Pihlman, M-R. (toim.) 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaali-, terveys- ja työministeriö, julkaisu 289. 2. uud. p. Helsinki: Stakes.

Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. Pääkaupunkiseudun sosiaalialan osaamiskeskuksen ja Heikki Waris -instituutin julkaisusarja 9/2006. Helsinki: Socca ja Heikki Waris-instituutti.

http://www.socca.fi/files/78/Kuntouttavaa_sosiaalityota_paikantamassa.pdf

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa. sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto.

<http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=e7fa5820-ad67-4a88-9e11-1ee31427325c>

Muuri, A., Manderbacka, K., Vuorenkoski, L. & Keskimäki, I. 2008. Yhdeksän teesiä sosiaali- ja terveyspalveluiden oikeudenmukaisuudesta. Yhteiskuntapolitiikka 73: 4.

Metteri, A.2003a. Asiakkaan tieto sosiaalityön ja palvelujärjestelmän itsearvioinnissa. FinSoc News Osallisuutta odotetaan ja näyttöä vaaditaan. Uutiskirje sosiaalihuollon menetelmien arvioinnissa 1/2003. Helsinki: Stakes, 8-10.

Metteri, A. 2003b. Osallistava toimintatutkimus kansalaiskeskeisen kehittämisen menetelmänä. Luottamus, vastavuoroisuus ja verkostot. Teoksessa Asiakkaan ääntä kuunnellen. Kitkakohdista kehittämisehdotuksiin. Toim. A. Metteri. Sosiaali- ja terveysjärjestöjen yhteistyöyhdistys YTY. Helsinki: Edita. 156 – 174.

Mäkinen, P., Raatikainen, E., Rahikka, A. & Saarnio, T. 2009. Ammattina sosionomi. Helsinki: WSOY pro.

Niiranen, V. 2000. Vastaako terveydenhuolto väestön ja potilaiden odotuksiin? – terveyspalvelujärjestelmän kansalaisresponsiivisuuden tarkastelua. Teoksessa Suomen terveydenhuollon tila ja maailman terveysraportti 2000 – seminaariraportti. Toim. U. Häkkinen & E. Ollila. Stakes 35/2000. Helsinki, 13–18.

Niiranen, V.2002. Asiakkaan osallistuminen tukee kansalaisuutta sosiaalityössäkin. Teoksessa Marginaalit ja sosiaalityö. Toim. K. Juhila, H. Forsberg, & I. Roivainen. Jyväskylä: SoPhi, 63–80.

Närhi, K. & Kokkonen, T. 2012, Osallisuus toimijuuden mahdollistajana palvelujärjestelmässä. Moniasiakkuus ja osallisuus palveluissa – seminaari 4.10.2012 Keski-

Suomen museossa. Järjestäjinä Keski-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, KEVÄT-hanke, OSKU-hanke ja SARANA-hanke, Jyväskylä.

Oikeustukihenkilöön. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 12.12.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi>, kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, aktivointisuunnitelma, aktivointisuunnitelman laatiminen, oikeus tukihenkilöön.

Osallisuus. 2012. Mitä osallisuus on? Kasvunkumppanit, lasten hyvinvointia vahvistamassa. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 25.11.2012. http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi, työn tueksi, periaatteet, osallisuus.

Palvelutarpeen arviointi 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 9.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi>, kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, aktivointisuunnitelma, aktivointisuunnitelman sisältö, palvelutarpeen arviointi.

Perälähti, A.; Londén, P.; Siltaniemi, A.; Särkelä, R.; Peltosalmi, J. & Eronen, A. 2011. Sosiaalibarometri 2011. Ajankohtainen arvio palveluista, palvelujärjestelmän muutoksesta ja kansalaisten hyvinvoinnista. Helsinki: Sosiaali- ja terveysturvan keskusliitto ry.

Piironen, T. 2007. Ohjaajan opas – lasten osallistavien ryhmien ohjaamiseen. Kuunnelkaa meitä - Lasten osallisuushanke 2006–2007. Helsinki.

Pitkälä, J. 2012. Aikuissosiaalityö asiakkaiden kirjoituksissa. Pro gradu-tutkielma. Helsingin yliopisto, valtiotieteellinen tiedekunta, sosiaalityö. Viitattu 13.11.2012. <https://helda.helsinki.fi/bitstream/handle/10138/37132/pro%20gradu.pdf?sequence=2>

Pohjola, A. 2010. Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Asiakkuus sosiaalityössä. Toim. M. Laitinen & A. Pohjola. Helsinki: Gaudeamus. 19 – 74.

Practice guide. 2007. Practice guide: the participation of adult service users, including older people, in developing social care. Stakeholder participation scie guide 17. Social Care Institute for Excellence (SCIE). Viitattu 25.11.2012. <http://www.scie.org.uk/publications/guides/guide17/files/guide17.pdf>

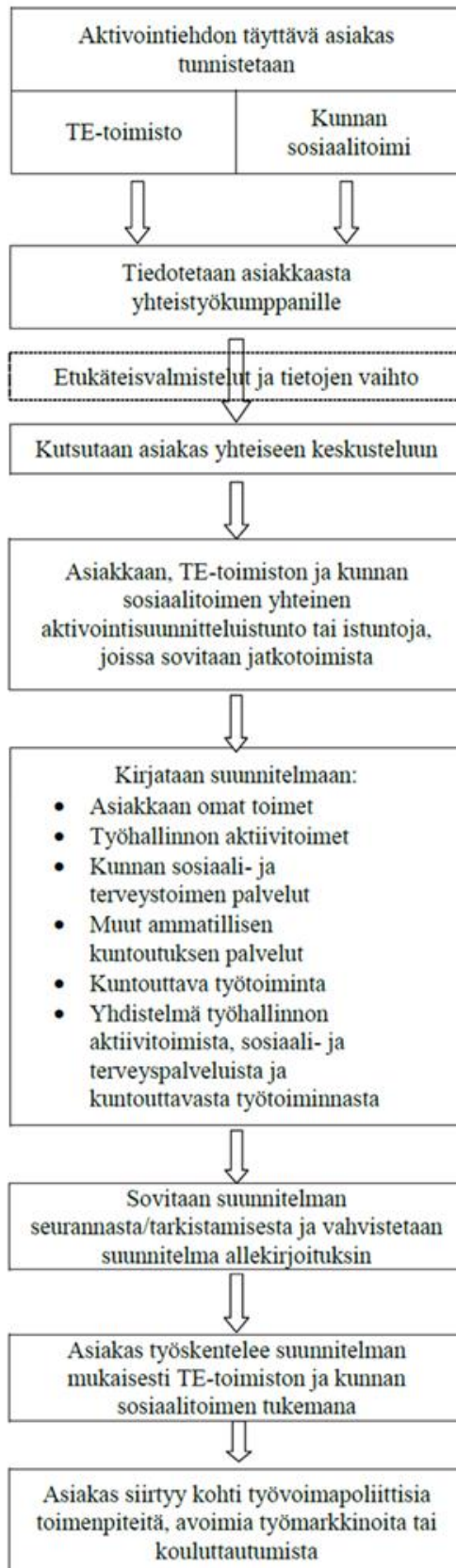
Pöyhönen, E. 2012. Osallisuus ja moniasiakkuus uudistuvassa lainsäädäntötyössä. Moniasiakkuus ja osallisuus palveluissa – seminaari 4.10.2012 Keski-Suomen museossa. Järjestäjinä Keski-Suomen Elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus, KEVÄT-hanke, OSKU-hanke ja SARANA-hanke. Jyväskylä.

Rautakorpi, K. 2010. Arviointi osana kuntouttavan työtoiminnan voimaantumisprosessia. – Voidaanko ihmisen voimaantumista havainnollistaa ja arvioida? Pro gradu – tutkielma. Jyväskylän yliopisto, Kokkolan yliopistokeskus Chydenius, sosiaalityö. <https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/23634/URN:NBN:fi:jyu-201005241912.pdf?sequence=1>

- Salmela-Aro, K. & Nurmi, J-E. 2002. Henkilökohtaiset tavoitteet ja hyvinvointi. Teoksessa Mikä meitä liikuttaa. Modernin motivaatiopsykologian perusteet. Toim. K. Salmela-Aro & J-E. Nurmi. Jyväskylä: PS-kustannus.
- Seikkula, J. & Arnkil, T.E. 2009. Dialoginen verkostotyö. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinninlaitos.
- Särkelä, A. 2011. Välittäminen ammattina. Näkökulmia sosiaaliseen auttamistyöhön. 2.painos. Tampere: Vastapaino.
- Sorsa, M. 2002. Asiakslähtöisyys sosiaali- ja terveystaloudissa. Tampereen yliopisto. Pro gradu-tutkielma.
- Tammelin, M. 2010. Kokemuksia sosiaalipalveluista Kuntouttavan työtoiminnan asiakasfoorumit Keski-Suomessa. Terveyden ja hyvinvoinnin laitos. Raportti 31 / 2010.
- Toikko, Timo 2011. Kokemusasiantuntija palveluiden kehittäjänä. Teoksessa Toivo sosiaalisessa. Toivoa luova toimintakulttuuri sosiaalityössä. Toim. P. Ruuskanen, K. Savolainen & M. Suonio. EU: UNIpress, 103 – 117.
- Toimeentuloturva. 2012. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Sosiaaliportti. Terveyden- ja hyvinvoinninlaitos. Viitattu 22.11.2012. <http://www.sosiaaliportti.fi>, kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, toimeentuloturva.
- Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. 5.p., uud.p. Helsinki: Tammi.
- Tuusa, M. 2005. Kohti kuntouttavaa sosiaalityötä. Aktivointi ja työllistymisen tukeminen sosiaalityön ammattikäytäntönä kunnissa. Kuntoutussäätiön tutkimuksia 74/2005. Helsinki: kuntoutussäätiö.
- Valokivi, H. 2008. Kansalainen asiakkaana. Tutkimus vanhusten ja lainrikkojien osallisuudesta, oikeuksista ja velvollisuuksista. Akateeminen väitöskirja. Tampereen yliopisto. Viitattu 23.11.2012. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/67800/978-951-44-7181-0.pdf?sequence=1>
- Valta sosiaalityössä. 2006. Sosiaalityön työmenetelmät. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto - SosNet. Helsinki: Helsingin yliopisto. Viitattu <http://www.helsinki.fi/sosiaalityo/tietoa/sosweb/sivut/valta.htm>
- Vammaisten oikeudet kirjanen. 2009. YK:n yleissopimus vammaisten henkilöiden oikeuksista ja sopimuksen valinnainen pöytäkirja. Ulkoministeriön kehitysyhteistyö.
- Virtanen, P., Suoheimo, M., Lamminmäki, S., Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystaloudjen kehittämiseen. Helsinki; Tekes.
- Voimavarakeskeinen sosiaalityö. n.d. Sosiaalityön työmenetelmät. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto - Sosnet. Helsinki: Helsingin yliopisto. Viitattu 12.11.2012. <http://www.helsinki.fi/sosiaalityo/tietoa/sosweb/sivut/voimavarakeskeinen.htm>

LIITTEET

Liite 1 Aktivointisuunnitteluprosessi (Lindqvist ym. 2001, 19)



Liite 2 Ennakoilmoitus tutkimuksesta

Olen Jyväskylän ammattikorkeakoulun kolmannen vuoden sosionomiopiskelija Sirpa Kirvesmäki. Teen opinnäytetyöni Osallisuutta asiakkuuteen kuntouttavassa työtoiminnassa – projektiin, työnimellä ”Asiakkaan kokemus osallisuudestaan aktivointisuunnitelmaprosessissa.” Työni on tarkoitus valmistua 1/2013 mennessä.

Tutkimusaiheeni ja -suunnitelmani on hyväksytty. Ohjaajinani toimivat Osku-projektin puolelta projektipäällikkö Helena Koskimies ja JAMK:in puolelta lehtori Eero Tapaninen.

Tarkoitukseni on tuoda esille asiakasnäkökulmaa, jonka avulla voidaan kehittää aktivointisuunnitelmaprosessia. Rajaan tutkimukseni koskemaan asiakkaan osallisuutta aktivointisuunnitelman tekovaiheessa sekä suunnitelman käyttöönottovaiheessa kuntouttavassa työtoimintapaikassa. Tässä yhteydessä osallisuudella tarkoitetaan asiakkaan äänen kuulemista ja sen vaikutusta määriteltäessä asiakkaalle tavoitteita, sopivinta palvelua, kuntouttavaa työtoimintapaikkaa, työtehtävää jne.

Tutkimusmenetelmänä käytän teemahaastattelua. Tavoitteenani on haastatella Oskun asiakkaita jossakin kunnan kuntouttavassa työtoimintapaikassa seuraavien apukysymysten avulla: Miten asiakas koki osallisuutensa aktivointisuunnitelman teko- ja toimeenpano vaiheessa? Miten osallisuus ilmeni? Miten asiakas olisi halunnut osallisuuden ilmenevän? Kuinka tietoinen asiakas on omista tavoitteistaan aktivointisuunnitelmassa? Onko asiakasta kuultu, onko hän pystynyt vaikuttamaan omiin tavoitteisiinsa? Kuinka hyvin tavoitteet siirtyvät kuntouttavaan työtoimintapaikkaan? jne.

Sovitaan haastatteluajat tarkemmin sitten, kun olette saaneet haastatteluun halukkaita osallistujia (1 päivä / kunta). Oma ehdotukseni aikatauluksi olisivat viikot 44 – 45. Konkreettiseksi etenemisjärjestykseksi ehdotan seuraavaa: Tutkimukseen halukkaat osallistujat ilmoittautuvat teille ja te määrittelette haastattelupaikan (kuntouttava työtoimintapaikka?). Tämän jälkeen olette minuun yhteydessä ja sovitaan haastattelu-aika.

Toivoisin, että alustavasti kyselisitte olisiko teidän asiakkaissa halukkaita tutkimukseen osallistujia. Ihanne olisi, että haastateltavat ovat olleet 1 – 2 kuukautta, jotta aktivointisuunnitelman laatiminen olisi vielä hyvin muistissa.

Vastaajan henkilötiedot eivät tule esille eikä vastauksia voi yksilöidä. Saatte myös asiakkaalle tarkoitetun asiakaskirjeen, jossa selvennän haastattelutilannetta tarkemmin.

Ottakaa vaan rohkeasti yhteyttä pienemmästäkin asiasta / epäkohdasta tms. minuun. Yritän selvittää tarkoitukseni.

Terveisin Sirpa Kirvesmäki, puh. xxx-xxxxxxx tai fxxxx@student.jamk.fi

Liite 3 Tiedote / haastattelulupa asiakkaille

Sirpa Kirvesmäki

HAASTATTELULUPA

Jamk / Sote

P. xxx-xxxxxxx

fxxxx@student.jamk.fi

Hei!

Olen Jyväskylän ammattikorkeakoulun sosionomi opiskelija Sirpa Kirvesmäki ja teen opinnäytetyöni asiakkaiden osallisuudesta aktivointisuunnitelmaprosessissa. Työhöni kuuluu haastatella kuntouttavan työtoiminnan asiakkaita. **Olen kiinnostunut kuulemaan sinun kokemuksistasi**, esim. minkä verran sinä asiakkaana olet ollut vaikuttamassa aktivointisuunnitelmasi tekemiseen, onko sinun mielipidettäsi kuunneltu kuntouttavaa työtoimintapaikkaa valittaessa jne.

Teen haastattelun ns. teemahaastatteluna. Esitän kysymyksiä aihepiireittäin ja toivon, että vastaat omin sanoin oman kokemuksesi pohjalta. Voit osallistua haastatteluun työtoiminnassa oloaikana. Tarkempi haastatteluajankohta sovitaan myöhemmin.

Haastattelussa esille tulevat asiat käsittelen luottamuksellisesti ja nimettöminä. Tarkoitukseni on tuoda esille asiakasnäkökulmaa, jonka avulla voidaan kehittää aktivointisuunnitelmaprosessia.

Osallistujille tarjoilua!

Kiitos, että saan haastatella sinua tutkimuksessani.

Suostun haastateltavaksi

Paikka

_____/_____ 2012

Päiväys

Haastatteluun osallistuvan allekirjoitus ja nimen selvennys

Liite 4 Osallisuuskeskustelua

Mitä osallisuus on?

- ★ **tasa-arvoista ja yhteistä TietoA** itseä koskevista suunnitelmista, päätöksistä, ratkaisuista, toimenpiteistä ja niiden perusteluista
- ★ **OSALLISTUMISTA** määrittämiseen, toteuttamiseen ja arvioimiseen oman etunsa turvaamiseksi tehtävään työhön - **ITSEMÄÄRÄÄMISTÄ**
- ★ osallisena oloa omassa elämässään ja elinympäristössään
- ★ läsnäoloa
- ★ **vuorovaikutusta**
- ★ mahdollistaa **mielipiteen ilmaisun, tulla kuulluksi ja vaikuttaa - VALTAA**
- ★ **OIKEUDENMUKAISUUDEN** kokemista ja **IHMISARVOISTA KOHTELUA**
- ★ **tunne** ja kokemus joukkoon kuulumisesta

Osallisuus saa aikaan

- kokemuksen, että hänen mielipiteitään arvostetaan
- kokemuksia ja ajattelumaailmaa laajentava vaikutus.
- voimaannuttaa ja lisää vaikuttamisen ja toimimisen halua
- Sitouttaa ja parantaa päätöksenteon laatua.

Lähteet:

http://www.thl.fi/fi_FI/web/kasvunkumppanit-fi/tyon/periaatteet/osallisuus,

Luhtasela, L. 2009. Osallisuuden rakentuminen kuntouttavassa työtoiminnassa.

Liite 5 Haastattelukysymykset

1. AKTIVOINTISUUNNITELMAN LAADINTATILANNE

Millainen oli aktivointisuunnitelman laadintatilanne?

Ketä siellä oli paikalla ja missä se oli ja kauanko se kesti?

Kerro, minkälainen tilanne oli.

Miten koit sen?

Millainen tunnelma oli? (ilmapiiri asteikkokysymys: ahdistava – leppoisa)

Mikä tilanteesta teki sellaisen, kuten kuvasit?

Kuinka sinua kohdeltiin?

Oikeudenmukaisuus, avoimuus ja demokraattisuus päätöksenteossa, kokemukset huomioitu, arvostavuus, oman elämän asiantuntijuus?

Entä keskustelu, millaista kieltä käytettiin?

Ymmärsitkö kaikki termit mitä käytettiin?

Miten kuvailisit keskustelua?

Muistatko oliko se vastavuoroista, tasavertaista kaikkien kesken vai keskustelivatko työntekijät enimmäkseen keskenään, saitko suunvuoroa?

Vai tuntuiko sinusta, että asioista oli sovittu etukäteen?

Kenen tarpeista lähdettiin liikkeelle?

Uskalsitko kertoa mielipiteesi?

Osallistuitko keskusteluun muutenkin kuin kysyttäessä?

Oliko sinulla mielestäsi riittävästi etukäteistietoa siitä mitä aktivointisuunnitelman tekotilanteessa tapahtuu?

Millä tavalla sinulle kerrottiin asiakkaan oikeudet?

(Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista: itsemääräämisoikeus (mm. kunnioitettava asiakkaan toiveita ja mielipiteitä) ja osallistumisoikeus, oikeus itseään koskevaan tietoon, oikeus hyvään palveluun, asianmukainen kohtelu ja oikeusturva)

Millainen tilanteen pitäisi mielestäsi olla?

2. AKTIVOINTISUUNNITELMAN SISÄLTÖ

Oliko sinulla tukihenkilöä aktivointisuunnitelmaa tehtäessä?

Tukihenkilö voi olla esim. lähiomainen, henkilökohtainen tukihenkilö esim. päihde- tai mielenterveysyksiköstä, työttömien yhdistyksen tukihenkilö tai muu vastaava sinun tarpeellisenä pitämä henkilö.

Kerrottiinko sinulle etukäteen mahdollisuudesta ottaa mukaan tukihenkilö aktivointisuunnitelmaa tehtäessä? Olisitko halunnut sellaisen?

MUUT PALVELUT

Päätettiinkö sinulle järjestää kuntouttavan työtoiminnan ohella jotain sosiaali-, terveys-, kuntoutus- tai koulutuspalvelua?

Näitä palveluja voi olla esim.

- *sosiaalityö (stt / sos.ohj: sosiaalisten ongelmien selvittäminen, talous (velka-neuvonta))*
- *perhetyö (perheasioiden sovittelu ristiriitatilanteissa)*
- *asumispalvelut (asunnon hankkiminen - tukiasunnot, palveluasunnot, asunnot)*
- *päihdehuoltopalvelut (päihdehoito, -kuntoutus, esim. Sovatek, A-klinikka, nuorisoasemat)*
- *terveydellisten esteiden selvittäminen:*
 - *perusterveyden huolto (terveystarkastukset, terveydenhoitoon ohjaus)*
 - *mielenterveyspalvelut*
- *työ- ja toimintakykyä edistävät hoidot ja kuntoutusjaksot (kuntoutustutkimukset, työ- ja koulutuskokeilut. Tarkoituksena selvittää työ- ja toimintakykyä sekä mahdollisuuksia kuntoutua työelämään. esim. Kelan vajaakuntoisille järjestämiä ammatillisia koulutuksia tai valmennusta, työelämään johdattavia kurseja tai lyhyitä koulutusjaksoja)*
- *ammatinvalintapsykologi*

Miten osallistuit päätökseen tekoon?

Kysyttiinkö sinulta / Toitko esille omat toiveesi, henkilökohtaiset tarpeesi ja tavoitteesi? Oliko sinulla riittävästi tietoa eri mahdollisuuksista?

Kun aktivointisuunnitelmaa tehtiin, niin mitä sovittiin sen arvioinnista?

**Jos aktivointisuunnitelman arviointia / päivitystä on tehty, niin kuvailenko sitä ti-
lannetta?**

Mitä uutta erilaista pitäisi tehdä, jotta osallisuutesi vahvistuisi aktivointisuunnitelmaa tehtäessä?

Mikä heikensi omaa osallisuuttasi aktivointisuunnitelmaa tehtäessä?

3. KUNTOUTTAVAAN TYÖTOIMINTAAN PÄÄTYMINEN

Miten kuntouttavaan työtoimintaan päädyttiin sinun kohdallasi?

Saitko riittävästi tietoa eduista ja haitoista joiden perusteella sinulla oli mahdollisuus tehdä omat ratkaisusi? Tuliko jälkikäteen yllätyksiä?

Millä tavalla määriteltiin kuntouttavan työtoiminta-jakson alkamisajankohta, pituus ja päivittäinen kesto?

Miten työtoimintapaikka valittiin?

Oliko muita vaihtoehtoja?

Kuinka onnistunut valinta oli - Saitko sellaisen työtoimintapaikan, josta pidät?

Miten työtehtävät määriteltiin?

Huomioitiinko työtoiminnan sisällön mielekkyys (riittävä vaativuus, mielenkiintoisuus)?

Esititkö oman mielipiteesi ko. asioihin?

Kysyttiinkö sinun mielipidettä?

Miten yksilölliset toimintakykysi ja erityistarpeesi, kuten terveydelliset seikat otettiin huomioon?

4. TAVOITTEIDEN ASETTAMINEN

Tiedätkö omat kuntouttavan työtoiminnan tavoitteesi?

Palautetaanpa hetkeksi mieleen miten keskusteltiin tavoitteita määriteltäessä?

Vastaavatko tavoitteet tarpeitasi?

Piditkö niitä sopivina sinulle?

Jos et pidä niitä sopivina, niin minkälaiset omat tavoitteesi olisivat?

5. KUNTOUTTAVAAN TYÖTOIMINTAPAikkaAN SIIRTYMINEN

Mitä tiesit kuntouttavasta työtoimintapaikastasi etukäteen?

Miten sinut otettiin vastaan kuntouttavassa työtoimintapaikassa?

Kerro siitä lisää.

Millä tavoin aktivointisuunnitelmassa mainitut tavoitteet siirtyivät työtoimintapaikkaan? Vai siirtyivätkö ne sinne?

Miten kokemuksesi perusteella tavoitteet mielestäsi parhaiten siirtyisivät kuntouttavaan työtoimintapaikkaan?

Miten tavoitteesi huomioitiin työtoimintapaikassa?

Oliko niistä puhetta aloittaessasi työtoiminnan?

Mihin asioihin sait vaikuttaa tullessasi kuntouttavaan työtoimintapaikkaan?

Miten koet kuuluvasi työyhteisöön? (yhteisöön kuuluvana? ulkopuolisena?)

- pääsetkö mukaan palavereihin, yhteisiin kokoontumisiin?)

Kerro miksi vastasit näin.

Mitä pitäisi tehdä toisin, että osallisuutesi vahvistuisi työtoimintapaikkaan siirryttäessä?

(äänen kuulemista, vastavuoroisuutta, mielipiteen sanomista, vaikuttamista, osallistumista työtehtävien suunnitteluun, kuulumista yhteisöön..)

Onko joku asia, joka sinun mielestäsi ei toimi, ärsyttää sinua tai toimii erittäin hyvin aktivointisuunnitelman tekotilanteessa tai kuntouttavaan työtoimintapaikkaan siirryttäessä?

Tähän loppuun vielä oma kokemuksesi osallisuudestasi aktivointisuunnitelmaprosessissa asteikolla 0 – 10.

Kerro miksi laitoit ruksi tuohon.

Mitä muuta haluaisit sanoa? Kiitosta? Moitetta?