

Opinnäytetyö (YAMK)

Sosiaalialankoulutusohjelma

2015

Erna Juvonen

YKSIÖVALMENNUKSEN KEHITTÄMINEN TURUN TYÖLLISYYS- PALVELUKESKUS- SESSA

– sosiaaliohjaukseen ideoita Hollannista



TURUN AMMATTIKORKEAKOULU
TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

OPINNÄYTETYÖ (YAMK) | TIIVISTELMÄ

TURUN AMMATTIKORKEAKOULU

YSOTS13

2015 | 63+6

Salonen Kari

Erna Juvonen

YKSILÖVALMENNUKSEN KEHITTÄMINEN TURUN TYÖLLISYYSPALVELUKESKUKSESSA - SOSIAALIOHJAUKSEEN IDEOITA HOLLANNISTA

Tämän kehittämistehtävän tavoitteena oli yhtenäistää ja kehittää Turun kaupungin työllisyyspalvelukeskuksen yksilövalmennusta. Yksilövalmennuksella tässä työssä tarkoitetaan pitkäaikais-työttömän sosiaaliohjausta, joka auttaa työhönkuntoutujaa hänen jokapäiväisessä arjessaan. Yksilövalmentaja toimii asiakkaan verkostossa sen mukaan, miten kutoutujan sen hetkinen tarve vaatii.

Kehittämistyötä tehtiin pääasiassa Delfoi – ryhmänä toimineen yksilövalmennustiimin yhteistyönä ja asiakkaita saatiin kokemusasiantuntijuutta fokusoidun kyselylomakkeen muodossa. Työllisyyspalvelukeskuksen asiantuntijuutta kehittämistehtävään tuli palaverista sekä yhdessä päivitetystä kuntouttavan työtoiminnan prosessikaaviosta. Kehittämistehtävän aikana on benchmarkattu kaikki ne kuntouttavatyötoiminnan ostopalveluyksiköt, joista Turku palvelua ostaa. Hollannin sosiaaliohjaukseen kävin tutustumassa De Herberg nimisessä IJssel provinssin ensiarviointi ja sosiaaliohjausyksikössä.

Tärkeimpänä menetelmänä kehittämistehtävässä oli eri palveluntarjoajien sosiaaliohjaukseen tutustumisen lisäksi jatkuva vuoropuhelu sekä reflektointi, jota käytiin yksilövalmentajien ja asiakkaiden kesken. Uusien käytäntöjen juurruttaminen toimintatavaksi oli helppoa, koska kehittämisessä oli mukana motivoitunut yksilövalmennustiimi.

Kuntouttavatyötoiminnan asiakkaat toivoivat kehittämiskyselyssä yksilöllisempää huomiointia ja kohtelua. Kuulluksi tuleminen ja kuntoutusprosessiin motivoiminen nousi tärkeiksi yksityiskohdiksi sekä Suomessa että Hollannissa kuntoutusasiakkaan sosiaaliohjausta suunniteltaessa. Asiakkaan kohtaamisen ainutlaatuisuuteen on tuotu vaikutteita Hollannin lämpimästä ja asiakkaan huomioivasta tavasta toimia.

Tulokseksi saimme päivitetyn ohjeistuksen yksilövalmennukseen, yksilövalmentajan työn raamit sekä tavan kokoontua viikoittain ja tarpeen mukaan yhteisen ohjauspalaverin merkeissä. Saimme myös karsittua antamaamme palvelua niin, että jokainen yhteistyökumppanimme tietää, missä menee yksilövalmennuksen ja verkoston muiden työntekijöiden tekemän työn raja. Kehittämistehtävä toi myös työllemme näkyvyyttä esimiestemme silmissä, sekä lisäsi oman työmme tärkeyttä omissa silmissämme.

ASIASANAT:

(Kuntouttavatyötoiminta, sosiaaliohjaus, yksilövalmennus, osallisuuden vahvistaminen, pitkäaikaistyöttömät, työelämäosallisuus,)

MASTER'S THESIS | ABSTRACT

TURKU UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

Social Services | Master of Social Services

2015 | 63+6

Kari Salonen

Erna Juvonen

DEVELOPING INDIVIDUAL GUIDANCE IN TURKU CITY EMPLOYMENT SERVICE UNIT - SOME IDEAS TO SOCIAL GUIDANCE FROM HOLLAND

The purpose of this thesis was to equalise and update social guidance, which are given to long term unemployed rehabilitee clients during their rehabilitation period in Turku city working centre. In this thesis social guidance means the way the worker is helping and guiding the long-term unemployed clients to solve their everyday problems during their rehabilitation period. The social guidance counsellor is working with the long-term unemployed clients within the clients' own network according to the client's needs. The goal is for the client to be able to solve problems independently.

The entire developing process was made primarily by the social guidance counsellors themselves. During the process we understood that on-going discussion with the clients and among the workers is the best way to solve problems and create new ways to do things. Few of the rehabilitation workers gave their opinions and suggestions to develop the social guidance. What the rehabilitation workers want to have from a social guidance and also what long term unemployed clients think is best for them during the rehabilitation period. The main issues which came up when asking clients were: that the social guidance counsellors should face clients individually and invigoratingly. Also the clients want to become heard properly during their rehabilitation path.

As a result Turku city employment service unit received an updated version of social guidance for the guidance counsellors working with long term unemployed rehabilitation clients. Also the social guidance counsellors got new ideas on how to work with the clients. Some of the new ideas came from Netherlands, where the social guidance process and interaction with the clients is more advanced than in Finland. Seeing the client more equal and individual and treating them as responsible citizens are essential to creating a good relationship between the worker and the client.

KEYWORDS:

(Rehabilitation work, social guidance, long term unemployed, social integration)

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO	7
2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA	10
2.1 Kehittämishankkeen tausta ja tarve	10
2.2 Kehittämistehtävä	10
3 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA	12
3.1 Kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus	12
3.2 Kuntouttavaa toimintaa säätelevät lait	13
3.3 Työllisyyspalvelukeskuksen kuntouttava työtoiminta	16
3.4 Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmään (VAT) perustuva havainnointi	17
4 TURUN TYÖLLISYYSPALVELUKESKUS	20
4.1 Työelämäkuntoutuksesta työllisyyspalvelukeskukseksi	20
4.2 Palvelukeskuksen asiakkuus	23
4.3 Turun kaupungin työkeskus	25
5 SOSIAALIOHJAUS	27
5.1 Sosiaaliohjauksen moninaiset käytännöt	27
5.2 Sosiaaliohjaus yksilövalmennuksessa	29
5.3 Eri ohjausteorioita yksilövalmennuksessa	33
5.4 Yksilövalmennuksen keskeisiä ohjausmenetelmiä työkeskuksessa	34
6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS	36
6.1 Näkemyksiä kehittämistoiminnasta	36
6.2 Kehittämishankkeen menetelmät	37
6.3 Kehittämishankkeen kuvaus ja eteneminen	40
6.4 Työtehtäväopas ja jatkuva vuoropuhelu yksilövalmentajan työn avuksi	44
6.5 Kehittämistehtävän hyöty	45
6.6 Kehittämistehtävän haasteet	48
7 SOSIAALIOHJAUS ZWOLLEN DE HERBERGISSÄ	50
7.1 Ammattitaidon avartaminen Erasmus vaihto-ohjelman avulla	50
7.2 De Herberg ja Zwolle Actif	51
7.3 Tuliaiset Turun työllisyyspalvelukeskukseen ja De Herbergiin	53

8 YHTEENVETO	56
8.1 YAMK koulutus kehittämisen tukena	56
8.2 Vertailua työllisyydenhoidosta meillä ja Hollannissa	57
LÄHTEET	60

LIITTEET

Liite 1. Aktivointisuunnitelman pohja	
Liite 2. Yksilövalmennuksessa käytettäviä ohjausmenetelmiä	
Liite 3. Kyselylomake kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille	
Liite 4. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan prosessikaavio	
Liite 5. De Herberg kyselylomake	

KUVAT JA KUVIOT

Kuva 1. Turun kaupungin työkeskus (www.x-index.).....	25
Kuva 2. De Herberg, Zwolle (http://trebbe.nl.).....	50
Kuva 3. Zwolle Aktief.(Zwolleactief.)	52
Kuvio 1. Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä (Leinonen 2011).....	18
Kuvio 2. Turun kaupungin organisaatio työelämäkuntoutuksen osalta vuonna 2014 (www.turku.fi).....	21
Kuvio 3. Työllisyyspalvelukeskus 2015 (www.turku.fi).....	22
Kuvio 4. Kuntoutujan yksilövalmennusprosessi.....	30
Kuvio 5. Yksilövalmentajan osaamistähti.	31
Kuvio 6. Kehittämisprosessin eteneminen	41

KÄYTETYT LYHENTEET

ICF	International Classification of Functioning, Disability and Health
KELA	Kansaneläkelaitos
SHL	Sosiaalihuoltolaki
TST	Työtä, Sosiaalisuutta ja Terveyttä
TYP	Työvoiman palvelukeskus
VAT	Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä
YT	Yhteistoiminta
WHO	World Health organization Maailman terveysjärjestö
HE	Hallituksen esitys
Kh	Kaupunginhallitus

1 JOHDANTO

Tässä kehittämistehtävässä olen yhdessä Turun kaupungin työllisyyspalvelukeskuksen yksilövalmentajien kanssa päivittänyt ja kehittänyt kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille annettavaa sosiaaliohjauksen ohjeistusta. Sosiaaliohjauksella tässä työssä tarkoitan ohjausta, jota yksilövalmentajat antavat asiakkaalleen kuntouttavan työtoiminnan sopimuksen voimassaoloaikana Turun kaupungin työkeskuksessa.

Sosiaaliohjaukseen kuuluu kaikki sellainen asiakkaan ohjaaminen, joka auttaa asiakasta hänen jokapäiväisessä elämässään. Yksilövalmentaja toimii asiakkaan verkostossa sen mukaan, miten asiakkaan sen hetkinen tarve vaatii. Yksilövalmennuksen sosiaaliohjauksen osuus vähenee asiakkaan itse ottaessa vastuuta omasta elämänhallinnastaan. (Helakorpi & Helander 2009: Särkelä 2013.)

Toisessa luvussa avaan kehittämishankkeen taustoja. Yksilövalmennuksen ohjeistuksen päivitys oli vanhentunut. Emme olleet päivittäneet ohjeistusta useaan vuoteen. Päivitys tuli aiheelliseksi kun olimme siirtyneet kahdesta eri toimipisteestä ja työkuultuurista Kanslerintien ja Kalevantien työkeskuksista saman katon alle Pansioon. Sosiaaliohjauksen tapojen yhtenäistäminen ja työtehtävien kirjaaminen oppaaksi alkoi jo syksyllä 2013, kun molemmat työkeskukset olivat asettuneet uusiin tiloihin.

Kolmas luku keskittyy kuntouttavaan työtoimintaan. Aluksi tarkastelen kuntouttavaa työtoimintaa yleisellä tasolla. Mitä kuntouttava työtoiminta tässä kehittämistehtävässä tarkoittaa ja mitkä lait liittyvät kuntouttavan työtoiminnan toteuttamiseen. Mitä kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan Turun kaupungin työllisyyspalvelukeskuksen palveluna. Viimeisenä asiana luvussa esittelen valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmän, jota työkeskuksessa käytetään tarpeen mukaan kuntoutuja asiakkaan itsearvioinnissa. VAT- arvioinnissa asiakkaan lisäksi työntekijät havainnoivat asiakkaan työelämävalmiuksia.

Neljännessä luvussa avaan yksilövalmentajien toimintaympäristöä työllisyyspalvelukeskuksen työkeskuksessa, sekä äkkinäistä muutosta hyvinvointitoimialan työelämäkuntoutuksesta konsernihallinnon työllisyyspalvelukeskukseksi. Kerron, miten yksilövalmentajat sijoittuvat kyseiseen toimintaympäristöön työkeskuksen ja työllisyyspalvelukeskuksen välimaastoon. Kerron myös, miten palvelukeskuksen asiakkaaksi voi tulla.

Viidennessä luvussa keskityn sosiaaliohjaukseen ja yksilövalmennukseen. Eri-laisiin yksilövalmennuksen ohjausteorioihin ja näkemyksiin siitä, mitä sosiaaliohjaus Turun kaupungin työllisyyspalvelukeskuksen yksilövalmennuksessa tarkoittaa. Avaan muutamia ohjaamiskäytäntöjä, joita Turun kaupungin työkeskuksessa käytetään. Tässä luvussa kirjoitan myös asiakkaan kohtaamisesta ja asiakkaan omasta vastuusta.

Kuudes luku sisältää kehittämistehtäväkuvauksen ja miten yksilövalmennuksen sosiaaliohjauksen kehittämistyö eteni yksilövalmentajien kesken. Millaisia menetelmiä käytimme kehittämistehtävän toteutuksessa ja keitä kaikkia oli mukana kehittämisessä. Mitä hyötyä tehdystä kehittämistehtävästä oli yksilövalmentajille, kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille sekä mitä hyötyä myös yksikköni esimies kehittämistehtävästä saa itselleen. Tässä kappaleessa myös pohdin kehittämistehtävän aikana esiin tulleita vaikeuksia.

Seitsemännessä luvussa kirjoitan kokemuksiani Hollannin Zwollesta. Siellä tutustuin sosiaaliohjaukseen De Herberg – nimisessä ensiarviointi ja sosiaaliohjausyksikössä ajalla 22.1–21.4.2015. Pohdin ja vertailen Hollannissa saamaani kokemusta Turun työkeskuksessa annettavaan sosiaaliseen ohjaukseen. Kirjoitan luvussa asioita jotka jäivät päällimmäisenä mieleen. Mitä uutta voisimme soveltaen käyttää Turun kaupungin työllisyyspalvelukeskuksessa. Pääsin tutustumaan myös Zwolle Actif:in toimintaan. Actif on yksi monista pienistä kuntouttavan työtoiminnan toimijoista Zwollessa. He järjestävät kuntouttavia työpaikkoja pitkäaikaistyöttömille.

Kahdeksannessa luvussa on ajatuksia, joita aloin pohtimaan kehittämishankkeen aikana. Arvioin mitä opin suorittaessani ylempää ammattikorkeakoulu tut-

kintoa ja tutkintoon oleellisena osana kuuluvaa kehittämistehtävääni. Lopuksi vertailen muutamaa oleellista asiaa työllistämistä Suomessa ja Hollannissa. Tutustuessani hollantilaisten tapaan järjestää erilaisia työllistämistoimenpiteitä, aloin osittain kyseenalaistamaan suomalaisia käytäntöjä. Suomessa olisi valtakunnan tasolla hyvä miettiä asioiden yksinkertaistamista. Liika byrokraattisuus tekee asioista monimutkaisia ja vaikeita. Välillä olisi hyvä palata takaisin ”maan pinnalle” arkeen ja miettiä yksinkertaisempia ratkaisuja nykypäivän ongelmiin.

2 KEHITTÄMISHANKKEEN TAUSTA

2.1 Kehittämishankkeen tausta ja tarve

Kehittämishanke idea, yksilövalmennuksen sosiaaliohjauksen ohjeistuksen kehittäminen, raamittaminen ja päivittäminen Turun kaupungin työkeskuksessa, sai alkunsa ajatustasolla kahden yksilövalmentajan ideariihestä, alkuvuodesta 2013. Hankesuunnitelman ensimmäisen raakavedoksen teimme keväällä 2013. Kaupungin kahdessa eri toimipisteessä toiminut työkeskus oli juuri asettunut saman katon alle Pansioon. Ohjauk käytännöt kahden eri talon välillä olivat muodostuneet niin suuriksi, että yhteisten toimintatapojen luominen yksilövalmennukseen oli ehdottoman tärkeää.

Toinen syy kehittämiseen tuli esimiestaholta. Vuoden 2012 lopussa Turun kaupunki halusi työllisyyspalvelukeskukselta uusia ideoita työttömyyden hoitoon. Tuottaa lisää uusia kuntouttavan työtoiminnan vaihtoehtoja pitkäaikaistyöttömille. Vuoden 2013 aikana pilotoitiin ryhmämuotoista kuntouttavaa työtoimintaa yksilövalmennuksen rinnalla. Onnistuneesta kokemuksesta syntyi halu vakinaistaa ryhmämuotoinen kuntouttava työtoiminta vuodesta 2014. Ryhmätoiminnan sovittaminen yksilövalmennuksen rinnalle oli myös yksi syy ohjauk käytäntöjen päivitykseen

2.2 Kehittämistehtävä

Tarkoituksenamme oli selkeyttää tekemämme ohjaustyön eri vaiheet asiakkaan kuntoutusprosessin aikana. Mitkä tehtävät kuuluvat yksilövalmentajille ja mitkä verkoston muille jäsenille. Lujittaa ja vahvistaa yksilövalmennustiimimme tekemää yhteistyötä. Tarkoitus oli myös karsia päällekkäisyyksiä ja selkeyttää omia vastuualueita.

Kehittämistehtävän tavoitteena oli saada apuvälineitä arjen työhön. Tarkoituksena oli myös luoda ja tuoda uusia ideoita yksilövalmennukseen. Lisäksi ha-

lusimme kehittää tasa-arvoisen sosiaaliohjauksen toimintarungon kohdata kaikenlaisia kuntoutuja asiakkaita. Avuksi loimme yksilövalmennuksen viitekehystä ohjevihkon, joka pitää sisällään palvelukeskuksen verkostossa tekemämme yksilövalmennustyön raamit.

Koska jokainen kuntoutuja on yksilö, jolla on yksilölliset tarpeet ei kaikenkattavaa ohjekirjaa ole mahdollista tehdä. Työtämme ohjaa kuntoutujan yksilölliset tarpeet arjessa niin, että kuntoutujan määrittelemä ”hyvä elämä” ja elämänlaatu paranee. Asiantuntevan ohjauksen seurauksena hallinta omasta elämästä siirtyy vähitellen kuntoutujalle itselleen.

Kehittämishankkeessa yksilövalmentajat keskustelivat lähes päivittäin tai ainakin viikoittain keskenään. Keskustelimme työmme kuvasta ja siitä miten työnkuvaa pitäisi kehittää vastaamaan tämän päivän tarpeita. Mitä uusia menetelmiä sekä tehtävänkokonaisuuksia pitäisi hallita, jotta pystyisimme palvelemaan sekä ryhmiin osallistuvia, että yksilökuntoutujia.

Kehittämisen aikana kuntoutujilta kysyttiin heidän mielipiteitään yksilövalmennuksesta. Millaista yksilövalmennus heidän mielestään on ja millaiseksi sitä tulisi heidän mielestään kehittää. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden mielipiteitä ja ääntä ei oltu aiemmin yksilövalmennustyön kehittämisessä kuultu. Mielestäni kuitenkin juuri kuntoutusasiakkaat ovat parhaita kokemusasiantuntijoita kertomaan, millaista yksilövalmennuksen heidän mielestään pitäisi olla. Mitä ja miten he kaipaavat yksilövalmentajia tukemaan heitä oman kuntoutusprosessinsa aikana.

Koko kehityshanke on yksilövalmentajien yhteinen projekti, jossa YAMK -tutkinon suorittajana toimin hankkeen vetäjänä, asioiden toimeenpanijana, motivoijana ja jatkuvana innostajana sekä päivityksen kirjoittajana. Lopputuloksena toivon, että koko hanke palvelisi meitä kaikkia yksilövalmentajia tasavertaisesti ja avaisi myös yhteistyökumppaneiden ja esimiesten silmät näkemään kaikki se työ, mitä yksilövalmennuksen sosiaaliohjaus on.

3 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA

3.1 Kuntouttavan työtoiminnan tarkoitus

Kuntouttavalla työtoiminnalla tarkoitetaan tässä työssä kunnan järjestämää toimintaa, jonka tarkoitus on parantaa henkilön elämänhallintaa sekä luoda edellytyksiä työllistymiselle. Se on toimintaa jossa ei synny virkasuhdetta eikä työsuhdetta henkilön ja toimintaa järjestävän tai toteuttavan tahon välille. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 189/2001.) Kuntouttavalla työtoiminnalla vahvistetaan asiakkaan arjenhallintaa, työ- ja toimintakykyä sekä ehkäistään syrjäytymistä tarjoamalla mahdollisuutta työtoimintaan ja muihin palveluihin. (Työtä ja leipää 2014, 39.)

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalipalvelu, jonka tavoitteena on estää pitkään jatkuvan työttömyyden kielteiset vaikutukset asiakkaan toimintakykyyn. Kuntouttava työtoiminta voi luoda väyliä työelämään, auttaa toimintakyvyn palauttamisessa tai jäljellä olevan toimintakyvyn ylläpitämisessä¹. Kuntouttavasta työtoiminnasta annettu laki muodostaa heikossa työmarkkina-asemassa oleville henkilöille aktivointijärjestelmän, verkoston, joka pyrkii tukemaan ja kannustamaan myös asiakasta itseään toimimaan oman työmarkkina-asemansa parantamiseksi. (Ilmonen 2011,14–15; Työtä ja leipää 2014, 39.)

Kuntouttava työtoiminta on sovitettava henkilön työ- ja toimintakykyyn ja osamiseen niin, että se edistäisi hänen elämänhallintaansa ja toimintakykyään. Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien toimintakyky voi vaihdella suuresti, joten on tärkeää, että kuntouttava työtoiminta räätälöidään yksilöllisesti asiakkaan mukaan. Osalle asiakkaista kuntouttava työtoiminta voi sisältää vastuullisia työtehtäviä. On kuitenkin myös asiakkaita, joiden kuntouttavan työtoiminnan

¹ Suomessa työttömyyteen liitetään sekä aktivoinnin että kuntoutuksen käsitteitä. Muissa eurooppalaisissa maissa puhutaan aktivoinnista. Suomessa aktivointilakiin eli lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta liitettiin kuntoutus sekä käsitteenä että toimintatapana. Tämä linjaveto tehtiin siksi, että KELA:n kuntoutusrahoitusta voitiin ohjata myös aktivoinnin rahoittamiseen. (Kotiranta 2008,21.)

sisältö on totuttautumista säännönmukaiseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. (Työtä ja leipää 2014, 39.)

Työmarkkinatukeen oikeutetulla työttömällä työnhakijalla ja asiakkaalla, jonka toimeentulo pääasiallisesti perustuu toimeentulotuesta, on oikeus osallistua kuntouttavaan työtoimintaan. Lisäksi vuoden 2010 alusta voimaan tullut lakimuutos koskien kuntouttavaa työtoimintaa, lisää kunnan velvoitetta järjestää erilaisia kuntouttavia toimenpiteitä kaikille niitä haluaville työkäisille. Lakimuutoksen myötä asiakaskunta on lisääntynyt huomattavasti.

Laissa kuntouttavasta työtoiminnasta kirjoitetaan seuraavanlaisesti: ”Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää kolmesta kuukaudesta vuoden mittaiseen jaksoon kerrallaan. Jakson aikana henkilön tulee osallistua kuntouttavaan työtoimintaan vähintään yhden ja enintään viiden (vuoden 2017 alusta enintään neljän) päivän aikana kalenteriviikossa. Yhden päivän aikana kuntouttavan työtoiminnan tulee kestää vähintään 4 tuntia.” (Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja 2014; Työtä ja leipää 2014, 39.)

3.2 Kuntouttavaa toimintaa säätelevät lait

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan ensimmäisen kerran 1.9.2001. Lakia muutettiin 1.1.2010 lukien. Kuntouttava työtoiminta on ollut vuoden 2010 alusta lukien velvoittavaa sekä alle että yli 25-vuotiaille asiakkaille. Kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen on kunnille lakisääteistä toimintaa ja sen järjestämistä ohjaavat useat lait. Kuntouttavan työtoiminnan lakia päivitetään jälleen vuoden 2017 alussa ja uudessa laissa tullaan huomioimaan käsite sosiaalisiin perusteisiin tapahtuvasta kuntouttavasta työtoiminnasta.

Kuntouttavaa työtoimintaa järjestävät tahot joutuvat työssään miettimään asiakasta monesta eri näkökulmasta, sillä sekä asiakasta että palveluntarjoajaa koskevat eri lait, joiden toteutumista täytyy palvelussa miettiä. *Lailla kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001)* tarkoitetaan niitä toimenpiteitä, joilla parannetaan pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatukea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä. *Lailla julkisesta työvoima- ja*

yrityspalvelusta (916/2012) tarkoitetaan että valtion tulee edistää työmarkkinoiden toimivuutta ja työvoiman tarjontaan yhdessä muun muassa kuntien, työmarkkinajärjestöjen ja yritysten kanssa. *Työttömyysturvalailla (1290/2002)* turvataan työttömän työnhakijan taloudelliset mahdollisuudet hakea työtä tai palata työmarkkinoille.

Toimeentulotukilalla (1412/1997) tarkoitetaan sosiaalihuoltoon kuuluvaa viimesijaista tukea, jonka tarkoituksena on turvata henkilön ja perheen toimeentulo ja edistää itsenäistä selviytymistä. *Sosiaalihuoltolalla (710/1982)* tarkoitetaan sosiaalipalveluja, toimeentulotukea, sosiaaliavustuksia, sosiaalista luottoa, joiden tarkoituksena on edistää ja ylläpitää yksityisen henkilön, perheen sekä yhteisön sosiaalista turvallisuutta ja toimintakykyä. Ehkäisevän toimeentulotuen tarkoituksena on edistää henkilön ja perheen sosiaalista turvallisuutta ja oma-toimista suoriutumista sekä ehkäistä syrjäytymistä ja pitkäaikaista riippuvuutta toimeentulotuesta. Kaiken edellä mainitun lisäksi on vielä laki *sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista (812/2000)*, jonka tarkoituksena on edistää asiakaslähtöisyyttä ja asiakassuhteen luottamuksellisuutta sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun sosiaalihuollossa.

Sosiaali- ja terveysministeriön alainen työelämäosallisuutta tukeva lainsäädäntö perustuu sosiaalihuoltolakiin (710/1982), kehitysvammaisten erityishuollosta annettuun lakiin (519/1977) sekä lakiin kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Vammaispalvelulaissa (380/1987) määritellään kunnan velvollisuudeksi järjestää vammaiselle henkilölle päivätoimintaa, eli itsenäisessä elämässä selviytymistä tukevaa ja sosiaalista vuorovaikutusta edistävää toimintaa. Sosiaali- ja terveysministeriön, työ- ja elinkeinoministeriön ja Suomen Kuntaliiton asettama asiantuntijaryhmä katsoi, että sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukeva lainsäädäntö tulee koota yhdeksi laiksi. (Ilmonen ym. 2011,13.)

Nykyinen lainsäädäntö koetaan niin asiakkaiden, hallinnon kuin palveluita järjestävien tahojen näkökulmasta sirpaleisena ja vaikeaselkoisena. Asiakkaiden siirtyminen sosiaalihuollon palveluista työsuhteiseen työhön, koulutukseen tai työvoimahallinnon palveluihin on ollut heikkoa. Työtoiminta on jäänyt monen kohdalla pysyväisluonteiseksi tai polkua eteenpäin ei ole löytynyt henkilön työ-

kyvyn ja osaamisen karttumisesta huolimatta. Asiakkaat ovat myös erilaisessa asemassa riippuen siitä, johtuvatko heidän työllistymisensä ongelmat diagnosoitusta vammasta tai pitkäaikaissairaudesta vai pitkään jatkuneesta työttömyydestä. Kuitenkin palveluiden sisällöt ovat usein samat. (HE 164/2014.)

Sosiaali- ja terveysministeriössä on parhaillaan menossa sosiaalihuoltolain kokonaisuudistus. Uudistuneessa sosiaalihuoltolaissa on tarkoitus määritellä sosiaalihuoltolain mukaisen työelämäosallisuutta tukevan toiminnan tavoitteet ja keinot yleisellä tasolla. Työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön ja palvelujärjestelmän sisällön kehittämällä on mahdollisuus syventää sosiaalihuoltolaissa määriteltävää toimintaa siten, että lakien pohjalta tarjottavat palvelut mahdollisimman tehokkaasti tukisivat asiakkaiden työelämäosallisuuden toteutumista. (HE 164/2014.)

Vuonna 2014 hallitus² on jättänyt esityksen eduskunnalle, jossa ehdotetaan sosiaalihuoltolain muutoksia (HE 164/2014). Muutoksilla tarkoitetaan muun muassa sosiaalista kuntoutusta (17 §). Sosiaalisella kuntoutuksella tarkoitetaan sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen torjumiseksi ja osallisuuden edistämiseksi, eli kuntouttava työtoiminta laajenee entisestään, koskemaan myös työvoiman ulkopuolelle jääviä asiakkaita. Sekä vanhan että tulevan, uuden vuoden 2017 voimaantulevan kuntouttavan työtoiminnan lain mukaan, kuntouttavan työtoiminnan järjestäminen on kunnan vastuulla. Kuntouttavaa työtoimintaa voidaan järjestää joko kunnan omana toimintana tai ostopalveluna.

² Pääministeri Jyrki Kataisen hallitusohjelman mukaisesti osatyökykyisten ja vaikeasti työllistyvien henkilöiden mahdollisuuksia työntekoon ja kuntoutukseen tulee parantaa. Sosiaalihuollon työelämäosallisuutta tukevan lainsäädännön osalta tämä tarkoittaa tarjottavien palveluiden voimakkaampaa suuntaamista kohti avoimia työmarkkinoita ja palkkatyötä. Samalla on kuitenkin muistettava ne henkilöt, joilla ei ole mahdollisuutta työllistyä avoimille työmarkkinoille. Sosiaalihuollon työelämäosallisuuden tukemisella tarkoitetaan niitä tapoja joilla tuetaan vaikeasti työllistettävien toimintakyvyn ylläpitoa, sekä osallisuuden toteutumista yhteiskunnassa ja työelämässä. (www.hare.vn.fi)

3.3 Työllisyyspalvelukeskuksen kuntouttava työtoiminta

Turun kaupunki järjestää kuntouttavaa työtoimintaa ostopalvelujen lisäksi myös omana toimintana, muun muassa työllisyyspalvelukeskuksen Työkeskuksessa, nuorten työpaja Fendarissa ja Turun kaupungin eri hallintokunnissa. Kuntouttava työtoiminta on lakisääteistä palvelua ja siihen liittyvien lakien lisäksi Turun kaupunki ja työkeskus noudattavat muitakin lakeja joiden puitteissa asiakkaiden työtoimintaa järjestetään. Työkeskuksen arkipäivään kuuluu noudattaa muun muassa lakia yhdyskuntapalvelusta, kansaneläkelakia ja eri työehtosopimuksia.

Turun kaupungin työkeskuksessa kuntoutuja voi osallistua kuntouttavaan työtoimintaan, jolla parannetaan hänen työllistymisvalmiuksia ja elämänhallintaansa. Työkeskuksessa on eri osastoja, joissa kuntoutuja voi työskennellä, kuten puu- ja kalustekunnostus osasto, metalli-, tekstiili- (ompelimo ja käsityö), kunnossapito osasto, palvelutoiminnot (keittiö ja laitoshuolto), hallinto-, sekä kokoonpano-alihankinta osasto. (www.tyokeskus.fi). Osastoilla kuntoutujalle räätälöidään hänen taitojaan vastaavia tehtäviä ja kuntoutuksen edetessä kuntoutujalle annetaan haastavampia tehtäviä ja työaika pitenee. Alkuvaiheessa on yleisintä, että kuntoutuminen osastolla aloitetaan kolme kertaa viikossa ja neljä tuntia päivässä. Kuntoutujalla on myös oikeus halutessaan osallistua viikoittain järjestettävään liikuntatuntiin, jota ohjaa liikuntapalvelukeskuksen työntekijä.

Työkeskus tarjoaa aika-ajoin myös aktivointiryhmäksi kutsuttua ryhmämuotoista kuntouttavaa työtoimintaa, joka on osaksi elämänhallinnallisiin asioihin paneutuvaa osaksi osastotyöskentelyä. Ryhmä kokoontuu vain kerran viikossa neljän tunnin ajan, yleensä tiistaisin kestäen kolme kuukautta. Ryhmämuotoisen kuntouttavan työtoiminnan tarkoituksena on kartoittaa kuntoutujan kykyjä ja motivaatiota aloittaa työelämäsuuntautunut kuntouttavan työtoiminnan jakso ryhmän loputtua. Ryhmään osallistuville kuntoutujille on nimetty yksilövalmentaja, joka on asiakkaan rinnallakulkija ryhmätapaamisten ajan. Ryhmätoimintoja on pidetty aika ajoin jo 2000-luvulla, mutta ryhmätoiminta pilotoitiin uudelleen vuoden 2013 aikana säännölliseksi toiminnaksi yksilöohjauksen rinnalle.

Kuntouttava työtoiminta on kuitenkin vain yksi niistä palveluista, joilla voidaan auttaa pitkäaikaistyöttömiä asiakkaita siirtymään passiivisesta toimeentulotukiasiakkuudesta työelämään suuntautuvaan palveluun. Muita työelämään suuntaavia palveluja ovat työkokeilu ja tukityöllistyminen. Kuntouttava työtoiminta on kuitenkin ainoa palvelu, jossa sosiaaliohjaus on vahvassa asemassa tukemassa kuntoutujaa omalla polullaan.

Kuntouttava työtoiminta on myös yksi toimenpide nuorille syrjäytymisvaarassa oleville nuorille, joilla useinkaan ei ole minkäänlaista ammatillista koulutusta eikä kosketusta työelämään. Kuntouttavan työtoiminnan avulla niin nuoremman kuin vanhemmankin kuntoutuja-asiakkaan on mahdollisuus tutustua työelämään ja kokeilla erilaisia helppoja työtehtäviä. Kokeilujen avulla kuntoutuja voi miettiä omaa tulevaisuuttaan yksilövalmennuksen sosiaaliohjaajan kanssa.

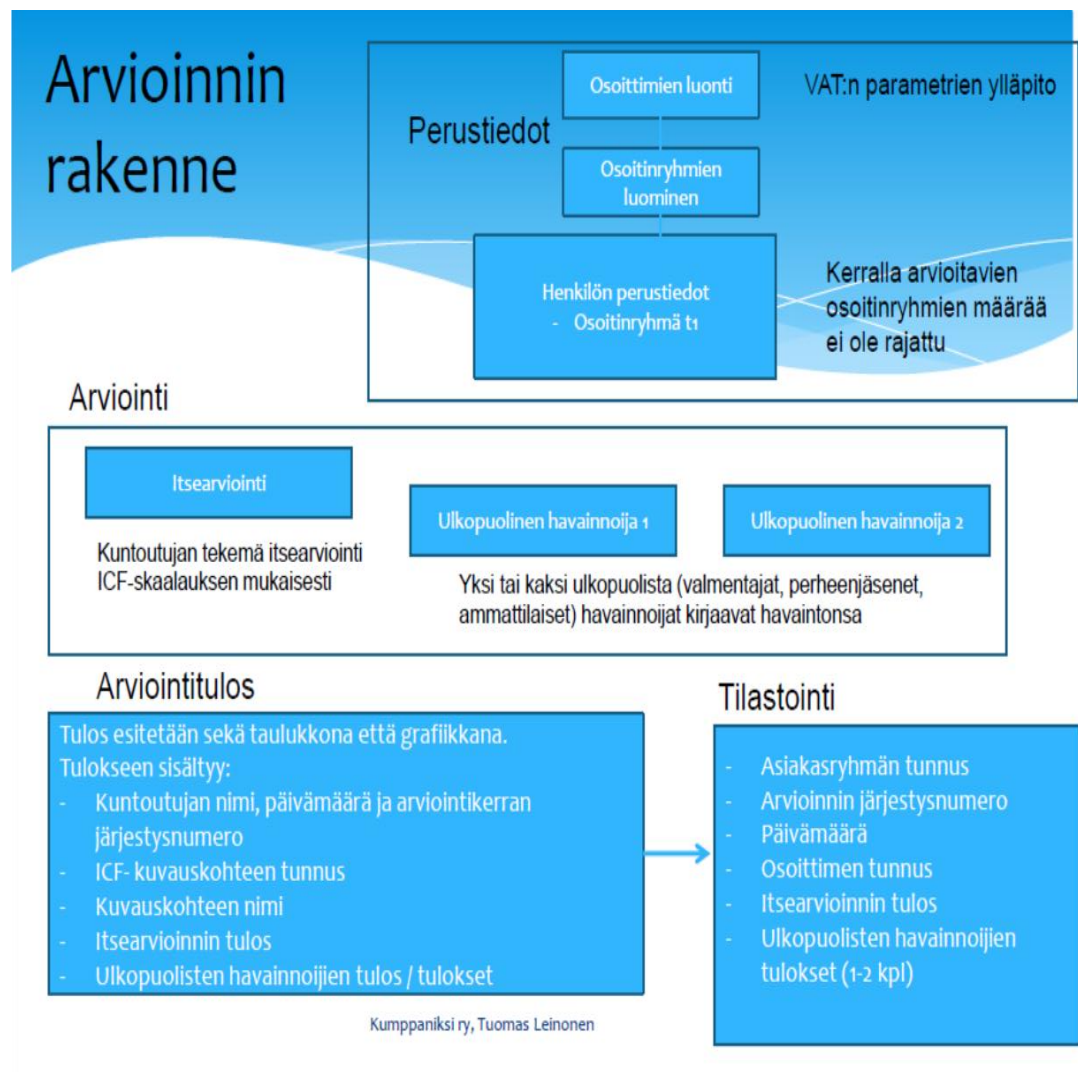
Vuonna 2013 kaupungin omaan kuntouttavaan työtoimintaan osallistui 184 asiakasta. Ostopalveluna toteutettavan kuntouttavan työtoiminnan osalta vuonna 2013 tehtiin yhteensä 300 sopimusta. Tarkoituksena tulevaisuudessa on kiintöidä kaupungin kuntouttavan työtoiminnan paikkoja kaupungin eri toimialoille, joissa voi seuraava askel olla vaikkapa palkkatukityöllistäminen tai sijoittaminen yrityksiin. (Työtä ja leipää 2014, 39.)

3.4 Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmään (VAT) perustuva havainnointi

Työkyky on toimintakykyä suhteessa työn vaatimuksiin ja kykyä selviytyä työtehtävistä. Työkykyä voidaan arvioida kaikenlaisissa hoidon ja kuntoutuksen tilanteissa. Myös työvoimaviranomaiset tarvitsevat tietoa asiakkaan työkyvystä. Toiminta- ja työkyvyn arviointi ei ole itseisarvo, vaan väline. Esimerkiksi työttömiksi jääneen työkyvyn mittaamisen tavoitteena on ihmisen pääsy takaisin työhön. Kun saadaan tietoa hänen toimintakyvystään, voidaan parantaa hänen mahdollisuuksiaan työllistyä esimerkiksi kuntoutuksen avulla, jolloin estetään pitkäaikaistyöttömyyttä. (Tesso.fi.)

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista voidaan tarpeen mukaan tehdä työkyvyn arviointia havaintoihin ja asiakkaan omakohtaiseen kokemukseen perustuvan,

Tuomas Leinosen luoman valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmän (VAT) avulla. Arviointia tehdään silloin kun halutaan selvittää asiakkaan kykyä tehdä työtä ja suoriutua annetuista työtehtävistä. VAT havainnointia tehdään etukäteen suunnitellusti asiakkaille, joiden työstä selviytymisen taidot ovat epäselvät ja asiakkaan lähettävä taho arviointia pyytää. Asiakkaan itse täytyy antaa suostumus havainnoinnin tekemiseen ja olla motivoitunut arvioimaan itse itseään. VAT arviointipyyntö pitää olla kirjattu aktivointisuunnitelmaan (Liite1).



Kuvio 1. Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä (Leinonen 2011).

Valmennuksen arvioinnin tukijärjestelmä, joka on kuvattu kuviossa 1, on Tuomas Leinosen kehittämä arviointi menetelmä, joka avulla asiakas itse havainnoi itseään annettujen väittämien avulla, jotka perustuvat ICF:stä (International Classification of Functioning, Disability and Health)³ saataviin toimintakyvyn kuvaus väittämiin. Tämän jälkeen asiakkaan kanssa työskentelevät, yksilövalmentaja ja työvalmentaja tai työnjohtaja kirjaa samoihin väittämiin omat havaitsemansa havainnot. ICF on maailman terveysjärjestön tekemä toimintakyvy-luokitus, jota järjestö suosittaa toimintakyvyn kuvaamiseen. (Leinonen 2014.)

Jos kuntouttavan työtoiminnan jakson aikana huomataan että kuntoutujalle olisi syytä tehdä työkyvyn arviointia, voidaan VAT aloittaa kuntoutujan suostumuksella. Arviointikertoja on aina kolme, joiden perusteella voidaan keskustella siitä miten muut kuntoutujan kanssa työskentelevät näkevät hänen tilanteensa ja miten kuntoutuja itse sen kokee. Havainnointia ei tehdä, jos tiedetään pitkäaikaistyöttömyyden syyt, kuten esimerkiksi päihteet tai asiakkaalla on diagnoosi fyysistä tai psyykkisistä rajoitteista.

ICF-luokitusta voidaan hyödyntää esimerkiksi eri tahojen yhteistyössä. Sen avulla voidaan saada yksilöllinen ja laaja-alainen kuvaus yksilön toimintakyvystä ja seurata siinä tapahtuvia muutoksia. Neutraalina ja rakenteisena kuvaustapana ICF-luokitus mahdollistaa yhtenäisen kielen eri ammattiryhmien kesken. (Tesso.fi.)

ICF:n tavoitteena on ymmärtää ja tutkia toiminnallista terveydentilaa sekä terveyteen liittyvää toiminnallista tilaa, niiden vaikutusta ja niitä määritteleviä tekijöitä. Lisäksi ICF:n avulla luodaan kuvaukseen yhteinen kieli ja koodausmenetelmä kuvaamaan toimintoja ja parantaa käyttäjien välistä viestintää. Tällä tavoin mahdollistetaan tietojen vaihtaminen myös eri maiden välillä. (ICF-luokitus 2014, 3.)

³ WHO:n yleiskokous hyväksyi 2001 Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälisen luokituksen (International Classification of Functioning, Disability and Health), josta käytetään lyhennettä ICF – luokitus on kansainvälinen standardi väestön toimintaedellytysten kuvaamisen. Se nostaa esille sosiaali- ja yhteiskuntapolitiikan kannalta keskeisen teeman väestön selviytymisestä kotona, päivähoidossa, koulussa, työssä, asumispalveluissa tai laitoksissa (ICF – luokitus 2014.)

4 TURUN TYÖLLISYYSPALVELUKESKUS

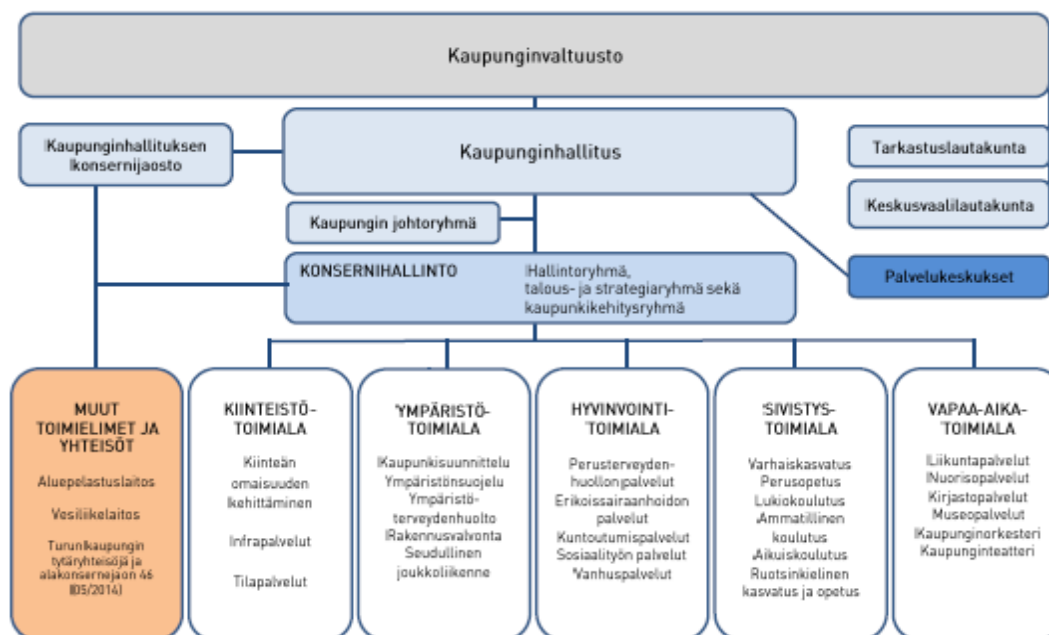
4.1 Työelämäkuntoutuksesta työllisyyspalvelukeskukseksi

Kaikki työllistämiseen ja työttömyyteen liittyvät palvelut elävät vuodesta toiseen muutosten tuulissa, riippuen siitä, miten valtiontasolla työttömyyteen tai työllistämiseen reagoidaan. Työllisyyden- tai työttömyydenhoidon painopisteet muuttuvat vuosittain valtiontason linjausten mukana. Välillä valtiontasolla pidetään tärkeänä, että työllisyysdenhoidossa keskitytään nuoriin ja nuorisotakuun toteutumiseen. Välillä ollaan sitä mieltä, että yli 50-vuotiaat pitkäaikaistyöttömät ovat työllistämisen tärkeysjärjestyksessä numero ykkösiä. Tällä hetkellä Turussa ja muissakin isoissa kaupungeissa keskitytään Kela-listaan eli pyritään tekoihin, joilla kaupunki säästäisi työmarkkinatuen maksuosuuksissaan. (Rantalainen ym. 2012, 6.)

Työmarkkinatuen ja toimeentulotuen rahoitusta koskeva lainsäädäntö tuli voimaan vuonna 2006. Kunnat rahoittavat puolet siitä työmarkkinatuesta, jota myönnetään yli 500 päivää tukea saaneille, aktiivitoimiin osallistumattomille passiivituen saajille. Kela perii kunnilta työmarkkinatuen rahoituksen kuntaosuuden. (Rantalainen ym. 2012, 6.)

Elämme Turun kaupungintasolla suurien muutosten aikaa. Muutokset koskevat koko kaupungin organisaatorakenteen päivittämistä. Työelämäkuntoutus sijoittuu kaupungin organisaatorakenteessa uuteen paikkaan ja vaihtaa nimeään työllisyyspalvelukeskukseksi. Turun kaupunki on muuttanut osin organisaatorakennettaan ja muun muassa työllistymispalvelut siirtyvät konsernihallinnon alaisuuteen. Aikaisemmin, vuoden 2014 loppuun työllisyyspalvelut kuului hyvinvointitoimialan kuntoutumispalveluihin. Kuvio 2 seuraavalla sivulla selventää yksikkömme paikan Turun kaupungin organisaatiossa.

TURKU  Turun kaupungin organisaatio



Kuvio 2. Turun kaupungin organisaatio työelämäkuntoutuksen osalta vuonna 2014 (www.turku.fi).

Muutokset johtuvat siitä, että Turun kaupunginvaltuuston talousarviokirjauksessa vuodelle 2014 edellytetään kaupungin työllistämistoimintojen kokonaisuuden koordinoimista vahvistamista ja toimintojen tehostamista. Kunnan lakisääteiset tehtävät työllisyshoidossa muuttuivat vuoden 2015 alussa liittyen työmarkkinatuen uudistamiseen. Kuntien rooli ja vastuu pitkäaikaistyöttömien aktiivisessa hoidossa korostuu entisestään. Tämä muutos edellyttää työllistämistoiminnan ja elinkeinoelämän yhteyden vahvistamista. (Kh esityslista 2014.)

Tällä hetkellä työllisyysasioiden konsernitason ohjaus vaatii uudelleen organisoimista. Toimintaa rahoitetaan eri lähteistä ja toteutetaan useissa yksiköissä eri toimialoilla. Työllisyysmäärärahasta päättää kaupunginhallitus. Määrärahaa hallinnoi ja toimintaa toteuttaa hyvinvointitoimialan kuntoutumispalveluiden työelämäkuntoutuksen työllistämispalveluyksikkö. Muuta työllistämistä edistävä toi-

mintaa toteutetaan toimialoilla niiden talousarvioiden puitteissa. (Kh esityslista 2014.)



Kuvio 3. Työllisyyspalvelukeskus 2015 (www.turku.fi.).

Tulevaisuuden haasteisiin vastaamiseksi työllisyysasiat on tarpeen organisoida uudelleen. Kuvio 3 yläpuolella selventää miten palvelukeskuksen perustamisen yhteydessä palvelukeskukseen siirrettiin hyvinvointitoimialan kuntoutumispalveluiden työelämäkuntoutuksen työllistymispalveluyksikön henkilökunta vakansseineen (Kh esityslista 2014.) Muutosta on valmisteltu kesäkuusta 2014 lähtien ja vuoden 2015 alkaessa työllisyyspalvelukeskus siirtyi konsernihallinnon alaisuuteen. Yksikkömme johtoon valittiin hyvinvointitoimialan kuntoutumispalveluiden tulosaluejohtaja. Uuden palvelukeskuksen suunnitteluun on kasattu palvelukeskusta valmistelevalle työryhmä, jossa on henkilöstön edustaja myös mukana.

Vuoden 2014 loppuvuodesta alkaneet kaupungin henkilöstöä koskevat yhteistoimintaneuvottelut vaikeuttavat uusien työpaikkojen löytämistä kaupungin sisäl-

tä. Samalla yt- neuvottelut aiheuttavat myös ongelmia kuntouttavan työtoiminnan kohdalla. Voivatko kuntoutuja-asiakkaat osallistua työhön kuntoutumiseen kuntouttavaan työtoimintaa kuuluvalla tavalla? Tullaanko kuntoutujia käyttämään lomautettujen työntekijöiden korvaajina? Työllisyyspalvelukeskus työllistää kunnan palvelukseen useita henkilöitä vuosittain ja moni kaupungin yksikkö kuten museopalvelukeskus kykenee pyörittämään toimintaansa juuri työllistettävien museoavustajien voimin.

4.2 Palvelukeskuksen asiakkuus

Työvoiman palvelukeskuksen toiminta perustuu valtion työllisyyspolitiikan linjauksiin, joiden tavoitteena oli kehittää valtion ja kunnan yhteistyöllä erilaisia tukimuotoja työttömyyteen. Turun työvoiman palvelukeskuksen perustehtävänä on yhdistää kunnan, työvoimahallinnon ja Kelan erityisasiantuntemus ja luoda määräaikainen moniammatillinen tuki pitkäaikaistyöttömälle. Yhteistyön avulla arvioidaan ja edistetään asiakkaiden työllistymis- ja kouluttautumismahdollisuuksia sekä tuetaan sosiaalisen toimintakyvyn ylläpitämisessä. Turun työvoiman palvelukeskus noudattaa toiminnassaan valtakunnallisia palvelukeskusten asiakkuuskriteereitä sekä työvoiman palvelukeskustoimintaa koskevia valtakunnallisia linjauksia. (TYP-hallitus 2013, 2.)

Työvoiman palvelukeskuksen toiminta-ajatuksena on edistää työvoiman saataavuutta ja ehkäistä syrjäytymistä työmarkkinoilta. Palvelukeskus profiloituu palvelujen kehittäjänä ympäristöään aktiivisesti seuraavaksi toimijaksi, jonka toimintaa pystytään nopeastikin kehittämään ennakkoluulottomasti tarpeita vastaaviksi. Palvelukeskus osallistuu palvelujärjestelmien kehittämiseen ja toimii alueellisena verkosto-osaajana. (Turun työvoiman palvelukeskus 2008, 2.)

Turun kaupungin Työkeskus toimi yhtenä osana palvelukeskustoimintaa. Palvelukeskuksen asiakkaita voidaan sijoittaa työkeskukseen eri työvoimahallinnon toimenpiteisiin, kuten työkokeiluun sekä kuntouttavaan työtoimintaan. Työkeskuksessa työskentelee myös työllistettyjä sekä eri syin palkattuja tuntityönteki-

jöitä. Työkeskus tuottaa palveluja Turun kaupungille sekä yksityisille työn tilaajille. (tyokeskus.fi).

Palvelukeskuksen asiakkuus on pitkäaikaistyöttömälle vapaaehtoista, määräaikaista ja vaatii lähetteen. Lähetteen voi tehdä joko sosiaalityöntekijä, työ ja elinkeinotoimiston asiantuntija tai mahdollisesti asiakas voi itse pyytää lähetettä tai asiakkuuden siirtoa työ ja elinkeinotoimistossa palvelukeskuksen asiakkaaksi. Lähetete tulee yksikkömme sosiaalityöntekijälle, joka tekee asiakkaasta palveluntarvearvion ja siirtää hänet urasuunnittelun asiakkaaksi.

Pitkäaikaistyöttömyyden taustalla on selkeästi nähtävissä elinkeino- ja tuotantorakenteen muutos sekä talouden kansainvälistyminen. Osa työvoimasta on tilanteessa, jossa oma ammattitaito ei enää vastaa työmarkkinoiden tarvetta tai sitä ei ole edes hankittu. Yksinkertaiset, suorittavat tehtävät ovat pitkälti siirtyneet ulkomaille tai poistuneet kokonaan. Työelämän tehokkuus- ja tuottavuusvaatimukset asettavat haasteita henkilöille, joilla tuottavuus eri syistä on keskimääräistä alemmalla tasolla. Osalle työvoimasta työttömyys on muodostunut pysyväksi olotilaksi. Työttömyyden pitkittyminen ja työllistymisen vaikeutuminen ovat usein seurausta monista yhtä aikaa vaikuttavista tekijöistä, kuten koulutuksen ja ammattitaidon puutteesta, alentuneesta työkyvystä (terveydentila, vammaisuus ja toimintakyky) ja heikko suomen kielen taito (maahanmuuttajat). Työllistymistä vaikeuttavat myös päihdeongelmat, velkaantuminen ja psyykkiset vaikeudet. (Ilmonen ym. 2011,8.)

Kuntouttavaan työtoimintaan ohjautuvalla kuntoutujalla täytyy olla voimassa oleva aktivointisuunnitelma⁴. Aktivointisuunnitelman perusteella yksilövalmentaja osaa miettiä työnjohdon kanssa asiakkaalle sopivan haastavia tehtäviä ja samalla saadaan esille asiakkaan suunnitelmat kuntoutumisjakson ajaksi.

⁴ Aktivointisuunnitelmalla tarkoitetaan tässä yhteydessä kunnan, työ- ja elinkeinotoimiston sekä asiakkaan yhdessä laatimaa suunnitelmaa, johon merkitään asiakkaan työllistymistä ja elämäntilannetta edesauttava toimenpide. Lisäksi suunnitelmaan merkitään asiakkaan koulutustausta, työkokemus sekä tähän asti toteutuneiden toimenpiteiden vaikuttavuus työllistymisen edistämiseen. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 2 § ja 8 §.) Aktivointisuunnitelman laatiminen on Työ- ja elinkeinotoimistolle sekä kunnalle velvoittava toimenpide (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189, 5 §).

4.3 Turun kaupungin työkeskus

Jos Turun kaupungin työkeskuksen historia pitäisi tiivistää kolmeen sanaan, ne voisivat olla naistyöttömyyskomitea, työtuvat ja työkeskus. Tällöin sanat kuvaisivat miten toiminta alkoi naistyöttömyyskomitean perustamisella 1918 ja jatkui työtupatoimintana aina vuoteen 1985, jolloin nimi muutettiin nykyiseen muotoonsa Turun kaupungin työkeskus. (Kuva 1.) Työkeskusta kuvaavat sanat voisivat olla myös peräänantamattomuus, inhimillisyys ja käytännönläheisyys. Tällöin sanat kuvaisivat sitä, kuinka aina alkuajoista lähtien sosiaalisessa työllistämässä, on tarvittu peräänantamattomuutta toiminnan mahdollistamiseen, inhimillisyyttä oikean lähestymistavan löytämiseen ja käytännönläheisyyttä varsinaisten työtehtävien järjestämiseen. (Paavola 2008, 6.)



Kuva 1. Turun kaupungin työkeskus (www.x-index.)

Työkeskuksen toiminnan tarkoitus on pysynyt samana koko olemassaolonsa ajan, eli tarjota työmahdollisuuksia yhteiskunnallisten erityistoimien avulla. Toimintaa on määrällisesti ja laadullisesti järjestetty erilaisin perustein: ensin huoltolain nojalla, hätäaputyönä, sen jälkeen huoltoaputyönä työttömille ja myöhemmin invalidilakiin perustuvana suojatyönä. Nykyään toimintaa ohjaa määrärahojen ohella muun muassa sosiaalihuoltolaki, kansaneläkelaki, työehtosopi-

mukset, laki kuntouttavasta työtoiminnasta, laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista sekä laki yhdyskuntapalvelusta. (Paavola 2008, 6.)

Työkeskus on syrjäytymistä ehkäisevä, ammatillisia kuntoutuspalveluja tuottava toimintayksikkö. Se tarjoaa kuntouttavaa työtoimintaa, työkokeilua ja matalan kynnyksen työpaikkoja vaikeasti työllistyville pääasiassa yli 18 – vuotiaille turkulaisille, joilla on joku henkilökohtainen rajoite tai muu vaikeus työllistyä itsenäisesti avoimille työmarkkinoille. (Paavola 2008, 7.) Turun kaupungin työkeskus kuuluu kaupungin konsernihallinnon alaisuuteen ja on osa työllisyyspalvelukeskusta.

5 SOSIAALIOHJAUS

5.1 Sosiaaliohjauksen moninaiset käytännöt

Sanalla sosiaaliohjaus on monta eri merkitystä, mutta se on aina tilannesidonnaista, tavoitteellista toimintaa.⁵ Ohjausta on määritelty eri aikoina eri lähtökohdista käsin. Aikoinaan ohjaus ymmärrettiin lähinnä uranvalinnan ohjaukseksi, myöhemmin ohjaukseen liitettiin mukaan myös opiskelun ohjausta. Nykyään ohjaus ymmärretään laajasti ihmisen koko elämän suunnittelun ja hallinnan valmiuksien kehittämiseksi. (Vehviläinen 2001,14; Helakorpi & Helander 2009,16). Tulevaan sosiaalihuoltolakiin sosiaaliohjaus on kirjattu ensimmäistä kertaa osana asiakkaan kohtaamista⁶.

Yleisimmin ohjauksen käsitteellä viitataan opetus- ja ihmissuhdeammateissa käytettävään työmenetelmään – ammatillisen keskustelun muotoon – mutta myös toimintaan, jolle on asetettu sisällölliset tavoitteet ja joissa käytetään tiettyjä työtapoja. Ohjauksen kohteena voi olla yksilö, ryhmä tai laajempi yhteisö. Tiivistetysti voidaan sanoa, että ohjaus on erilaisten ammattilaisten toimintaa erilaisissa konteksteissa, joissa he työskentelevät yhdessä erilaisissa elämänvaiheissa elävien ihmisten kanssa. Lisäksi ohjaus linkittyy monesti osaksi yhteiskunnan palvelujärjestelmää. (Helakorpi & Helander 2009, 16)

Sosiaaliohjaus on työtä, jota tehdään pääasiassa keskustelemalla, olemalla vuorovaikutuksessa, mutta se voi olla myös erilaisia ihmisten välisiä kohtaamisia, työprosesseja, tiedon välitystä ja dokumentteja. Ohjaukselle asetetut tavoit-

⁵ Suomalaisen ohjauksen tausta löytyy amerikkalaisesta tai englantilaisesta counselling-perinteestä. Counselling käännettiin usein ohjaukseksi ja on alun perin amerikkalainen keksintö, ammatinvalintaa tarjotusta avusta. (Vehviläinen 2001,14.)

⁶ SHL16 §. Sosiaaliohjauksen merkitys on kasvanut palvelujärjestelmien laajetessa ja eriytyessä. Henkilöt tarvitsevat henkilökohtaista ohjausta ja neuvontaa palveluista ja niiden saamisesta. Monet tarvitsevat pitkäjänteistä ohjausta ja tukea myös arkielämän sujumiseksi. Sosiaaliohjauksessa onkin olennaista tunnistaa asiakkaan elämäntilanne, omat voimavarat. Keskeistä on asiakkaan joustava kohtaaminen, tuki ja motivointi itsenäiseen suoriutumiseen. Työ on vuorovaikutuksellista osallisuuden, elämänhallinnan ja sosiaalisen toimintakyvyn tukemista. Tarkoituksena on, että sosiaaliohjauksesta tulisi keskeinen työmuoto koko sosiaalihuollon kentällä. (stm.fi.)

teet eivät toteudu ilman kohtaamisia, jolloin osapuolet tuovat esille näkemyksiään ja kuuntelevat toistensa mielipiteitä ja ajatuksia. (Vehviläinen 2001,12.)

Sosiaaliohjauksessa, kuten sosiaalityössä yleensäkin, työntekijä sitoutuu edistämään ihmisten tasa-arvoa, vapautta ja itsenäisyyttä, jotka mahdollistavat ihmisten omaehtoista toimintaa yhteiskunnassa. Se pyrkii aitoon vuorovaikutukseen ja erilaisten ihmisten hyväksyntään, vaikka heidän toimintaansa ei voisi-kaan hyväksyä.⁷ Sosiaaliohjausta toteutetaan innovatiivisesti ja asiakkaita kohdellaan kohteliaasti ja hyvien tapojen mukaisesti. Ohjaajan katsotaan olevan asiakasprosessien asiantuntija, jossa ohjattava oppii käsittelemään kokemuksi-ään käyttämään voimavarojaan ratkaisemaan ongelmiaan ja suuntaamaan op-pimiaan asioita omaan elämäänsä. (Vehviläinen 2001, 13.) Ohjaajan roolin voi ymmärtää myös kaksoisroolina, koska ohjaaja tasapainottelee ohjattavan itse-määräämisoikeuden ja ohjaajan ammatillisen vastuun välillä (Hakonen 2000, 90).

Holistisen maailmankuvan mukaan ihminen on fyysinen psyykkinen ja sosiaali-nen kokonaisuus. Humanistisen maailmankuvan mukaan ihmisen päämäärä on kehittyä omaksi itsekseen ja sallia ja suvaita myös muiden ihmisten erilaisuutta. Antti Särkelää mukaillen, tämä tarkoittaa asiakkaan kunnioittavaa kuulemista, hänen tilanteensa erittelemistä ja niiden palvelujen tarjoamista, jotka varmistavat ihmisarvoisen elämän. Jokaisella asiakkaalla on oikeus ihmisarvoiseen elä-mään silloinkin, kun hän ei kuntoudu tai ei suoriudu normaaleina pidetyissä toi-mintarakenteissa. (Särkelä 2004, 40.)

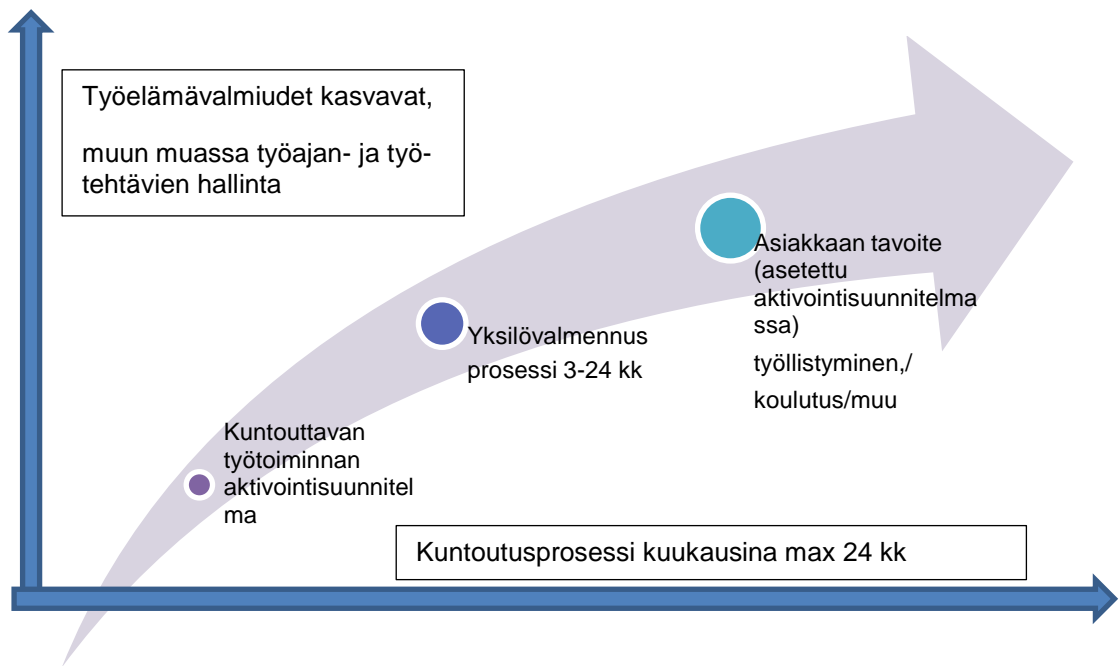
⁷ Kuntouttavan sosiaalityön (empowering social work) peruseriaatteita ovat: voimaantumisen, valtaistuminen, voimavarakeskeisyys, subjektiivisuus/toimijuus, täysivaltaisuus, osallisuus ja vastuullisuus, kulttuuristen erojen tiedostaminen ja kunnioittaminen sekä elämän näköalojen avaaminen. Kuntouttavaa sosiaalityötä tarvitaan erilaisissa elämäntilanteissa, joissa ihmisten ja erilaisten ryhmien täysivaltainen toiminta on vaikeutunut tai vaikeutumassa. Tavoitteena on luoda, palauttaa ja ylläpitää omaehtoisen selviytymisen, hyvän elämänlaadun ja elämänhallin-nan edellytyksiä, ehkäistä syrjäytymistä, tukea asiakkaiden itsenäisiä ja myönteisiä elämänva-lintoja sekä täysivaltaista kansalaisuutta. Kuntouttava sosiaalityö pyrkii muutokseen sekä ihmisten elämässä että heidän ympäristössään ja yhteiskunnassa. Kuntouttava näkökulma on sosi-aalityön työorientaatio, jota voidaan soveltaa laajasti sosiaalityössä. Orientaatiota tarvitaan en-nen muuta kuntien sosiaalitoimistoissa, päihde-, mielenterveys, kuntoutus-, vammais-, vanhus- ja maahanmuuttajatyössä sekä terveys- ja kriminaalisosiaalityössä. (sosnet.)

5.2 Sosiaaliohjaus yksilövalmennuksessa

Käytännön sosiaaliohjauksessa on aina korostettu asiakassuhteen vuorovaikutustaitojen, asiakkaan kohtaamisen, kunnioittamisen ja kuulemisen tärkeyttä (mm. Egan 2010, 42). Viime aikoina monet sosiaaliohjauksen metodiset suuntauokset, kuten voimavarakeskeinen sosiaaliohjaus ja terapiamaailman kautta sosiaalityöhön kulkeutunut ratkaisukeskeinen työote ja narratiivinen työote ovat saaneet seuraajia muista terapiamalleista. Uusimpana mallina konstrukttiivinen työote sosiaaliohjauksessa on uudella tavalla nostanut esiin kieltä ja vuorovaikutusta asiakastyön keskeisenä elementtinä ja hyödyntäneet niitä tietoisesti asiakkaiden kohtaamisessa ja auttamistyön menetelmällisinä välineinä. (Kuronen 2004, 220.)

Juhilan (2006, 53) mukaan syrjäytymisen käsitteellisenä vastakohtana on sosiaalisen osallisuuden toteutuminen. Sosiaalisen osallisuuden edistämiseksi pyritään siihen, että yhteiskunnan toiminnoista syrjään jääneet tulevat uudelleen osallisiksi näistä toiminnoista kuten työstä, vapaa-ajan harrasteista, koulutuksesta, kulttuurielämästä. Miellän myös itse kuntouttavan työtoiminnan eräänlaiseksi trampoliiniksi kohti elämänhallintaa tai jopa työelämää.

Yksilövalmentajan tehtävä on saattaa kuntoutuja-asiakas hallitusti oman kuntoutuspolkunsa päähän niin, että lopussa kuntoutuja itse ottaa vastuun nykytilastaan ja tulevaisuudestaan. Yksilövalmentaja on kuntoutujan apuna kuntoutumisprosessissa vähentäen omaa näkyvyyttään ja asemaansa kuntoutumisen edetessä. Alkuun tuki on määrällisesti enemmän, mutta vähenee loppua kohden. Kuntoutumisen loppuvaiheessa tuen pitäisi olla näennäistä ja lähinnä vain nimellistä, mutta tarpeen mukaan rooli voi muuttua kuntoutujan tarpeiden mukaan. Prosessista voidaan käyttää myös nimitystä sosiaalinen integraatio, eli ihmisen liittymistä tai liittämistä osaksi yhteiskuntaa täysivaltaiseksi toimijaksi muiden joukkoon, vastakohtana eristymiselle. (Pienehkö sivistyssanakirja).



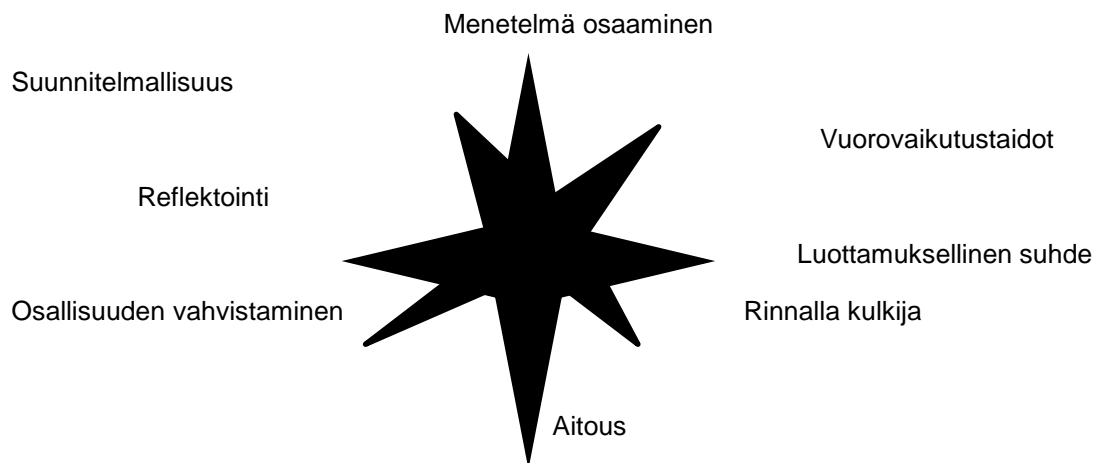
Kuvio 4. Kuntoutujan yksilövalmennusprosessi.

Kuntouttavan työtoiminnan prosessi voi ajallisesti kestää kolmesta kuukaudesta kahteen vuoteen. Toiminta aloitetaan Turun kaupungin työkeskuksessa yleisimmin kolme kertaa viikossa, neljä tuntia päivässä. Työelämävalmiuksien lisääntyessä, kun kuntoutuja on saavuttanut aktivointisuunnitelmassa asetetut ja osastotyössä toteutetut tavoitteet, voidaan hänen päiväänsä sisältyviä tunteja lisätä. Tarkoituksena on, että lopulta kuntoutuja pystyy osallistumaan kuntouttavaan työtoimintaan joka arkipäivä kuusi tuntia päivässä. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta on kuitenkin muuttumassa. Vuoden 2017 alusta lähtien kuntouttavaa työtoimintaa voi olla enimmillään neljä kertaa viikossa kahdeksan tuntia päivässä. Kuvio 4 esittää kuntoutuja-asiakkaan etenemisprosessia. Kun kuntoutuja on edennyt kuntouttavassa työtoiminnassa päivittäin tapahtuvaan toimintaan, voidaan miettiä myös muita palvelukeskuksen palveluita, kuten työkokeilua tai työllistymistä.

Yksilövalmentajan työ on työtä ihmisten parissa. Ihmistyön valmiudet, vuorovaikutus, empaattisuus, vastuullisuus, ihmisten ja ryhmien ohjaamisen taidot sekä ihmisen kokonaisvaltainen kohtaamisen ovat yksilövalmentajan osaamisen ydin. Yksilövalmennuksen sosiaaliohjaukseen kuulu kuntouttavan työtoiminnan

aikana kaikki sellaiset asiat jotka helpottavat kuntoutujan arkea. Yksilövalmentaja auttaa kuntoutujaa hänen kohtaamiensa vaikeuksien selvittämisessä. Asiat voivat liittyä sosiaalityöhön, KELA:kseen, terveydenhuoltoon, lastensuojeluun, kriminaalihoitoon, päihdekuntoutukseen tai kuntoutujan omaan verkostoon. Yksilövalmentaja tapaa kuntoutujansa lähes päivittäin, silloin kun heillä on kuntouttavan työtoiminnan sopimukseen perustuva työpäivä. Yksilövalmentaja tapaa kuntoutujaa hänen ammattilais-verkostossaan eniten. Käsitys kuntoutujan kokonaistilanteesta avautuu parhaiten yksilövalmentajalle.

Keskusteluyhteys kuntoutujaan on tarvittaessa päivittäistä ja keskustelu tapahtuu työn lomassa tai kuntoutujan tullessa tapaamaan yksilövalmentajaa tämän huoneeseen. Luonnollinen keskusteluyhteys syntyy kuntoutujan ja yksilövalmentajan välille päivä päivältä. Vaatii joskus pitkää kärsivällisyyttä että kuntoutuja saavuttaa sellaisen turvallisuuden tunteen, että hän voi aloittaa luontevan keskustelun työntekijän kanssa.



Kuvio 5. Yksilövalmentajan osaamistähti.

Kuviossa 5 selvennetään yksilövalmennuksen osaamisalueita. Yksilövalmentajan osaaminen ei perustu pelkästään menetelmäosaamiseen, vaan yksilövalmentajalla pitää olla hallussaan useita erilaisia kokemukseen perustuvia elämäntaitoja sekä hyvät vuorovaikutustaidot joilla kuntoutujan ohjaaminen helpot-

tuu. Yksilövalmentajan pitää pystyä aistimaan kuntoutujan halukkuus edetä omassa prosessissaan, halua selvittää omat asiansa ja keskustella omista asioistaan. Yksilövalmentaja on kuntoutujan rinnallakulkija, joka omalla toiminnallaan vahvistaa kuntoutujan osallisuuden kokemuksia refleктоimalla kuntoutujan kanssa. Haastamalla etenemään kuntoutuspolullaan, kun luottamuksellinen suhde on syntynyt. Särkelän mukaan asiakkaalle on eheyttävä ja emotionaalisesti korvaava kokemus, kun hän tulee kuulluksi, ymmärretyksi ja näin ollen myös arvostetuksi. Se on vähintään mitä työntekijä voi asiakkaalleen tarjota. Ihmisellä on oikeus tulla kuulluksi hädässään. Torjutuksi tuleminen ”sammuttaa ihmistä” ihmisessä. (Särkelä 2013, 16–17.)

Asiakkaan kohtaamisessa kysymykset arvoista ja asenteista ovat merkittävässä roolissa. Ihmisen hädän ja elämänkriisin ollessa kyseessä työntekijän arvot ja asenteet välittyvät asiakkaan kohtaamisessa. Työntekijän arvo-osaaminen on iso osa asiantuntijuutta. Miten asiakas nähdään ja kohdataan, on merkityksellistä asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutussuhteen rakentumiselle. Arvot tulevat esille tilanteissa, joissa vuorovaikutusta rakentavat asenteet, toiminta ja eleet. (Pohjola ym. 2012, 278.)

Yksilövalmennuksen ohjaustehtävä on erityisen vaativa niissä tilanteissa, kun ohjattavana on aikuinen, jolla on jo muodostunut hyvinkin vankka käsitys omista vahvuuksistaan ja heikkouksistaan. Silloin ohjaustilanteessa on kenties pyrittävä muuttamaan aiempia käsityksiä. Ohjaajan olisi päästävä muuttamaan ohjattavan käsityksiä ohjattavaa kunnioittaen, mutta kuitenkin uusia ovia avaten ja samalla joitain sulkien. (Friman.2013.)

Aikuisella, toki myös nuorilla, on usein yli- tai alimitoitettuja käsityksiä omasta itsestään, kyvyistään ja taidoistaan. Yksilövalmentajan pitää kunnioittaa ohjattavan itsemääräämisoikeutta. Yksilövalmentaja tuo vaihtoehtoja esille monipuolisesti ja kunnioittaa ohjattavan omia valintoja. Kaikki kuntoutujan tekemät valinnat ovat ohjattavan itsensä. Rehellisyyden ilmaiseminen hienotunteisesti on tietenkin yksilövalmentajan tehtävä. Pitää miettiä omaa ja kuntoutujan suhdetta, miten esittää asiat niin, ettei ohjattava koe tulleen loukatuksi tai mitätöidyksi,

jos näkemykset kyseessä olevasta asiasta ovat kovinkin erisuuntaiset. (Friman 2013.)

5.3 Eri ohjausteorioita yksilövalmennuksessa

Eri ohjausteoriat on kirjoitettu kirjallisuuteen kohtalaisen samansuuntaisina, sillä teorit on kehitelty viimevuosituhanalla eri terapiamenetelmien pohjaksi. Mitään uutta ei ole sittemmin syntynyt. Toisaalta eri ohjausteoriat ovat lähentyneet ja sekoittuneet, joten nykyään ei ole mitään puhtaita suuntauksia. Jokaisella ohjaajalla on oma elämäkokemus, elämäkatsomus ja näkemyksensä. Ohjaajilla on omanlaisensa tuntuma erilaisiin ohjausmenetelmiin ja teorioihin. Se, mitä menetelmiä kukin käyttää on ohjaajan ja ohjattavan välinen asia. Kuten kuntoutajat, niin ohjaajatkin ovat yksilöitä ja mitään selkeää ja ainoa oikeaa tapaa ei ole olemassa.

Vuorovaikutuksellisessa asiakassuhteessa tuotetaan ja uudennetaan asiakkaiden ja työntekijöiden identiteettejä. Samalla vuorovaikutuksessa syntyy tietoa asiakkaasta ja hänen tilanteestaan tiedon tekeminen (making knowledge). Tiedon käyttäminen (using knowledge) edustaa perinteisempää tapaa ymmärtää tieto sosiaalityössä. (Juhila 2006, 243.)

Sosiaaliohjauksessa käytetään sosiaalityön erilaisia teorioita ja menetelmiä, joita sovelletaan käytäntöön. Ohjauksessa voidaan nojautua myös faktatietoon, jota saadaan keräämällä tietoa eri lähteistä. Tässä ja nyt toimimisen perusteella sosiaaliohjauksen asiantuntijuus määrittyy tilannesidonnaiseksi. Tilannesidonnaisuus on käsikirjoituksettomuutta. Aiemmista kokemuksista, oppikirjoista tai hallinnollisista ohjeista ei löydy valmiita käsikirjoituksia asiakkaiden kohtaamiseen ja tarvittavien päätösten tekemiseen. (McLeod 2003, 72–75; Juhila 2006, 243- 245.)

Tavoitteisiin pääsemiseksi tarvitaan aina aikaa kuntoutujan kuuntelemiseen ja hänen kanssaan arjessa toimimisen ohjaamiseen. Kuntoutuja motivoituu omien asioidensa hoitamiseen ja kunnossapitämiseen. Lisäksi ohjaajalta tarvitaan määrätietoisuutta ja toimivia verkostoja kuntoutujan asioiden eteenpäin viemi-

seksi. Tärkeintä on kuitenkin toimiva yhteistyösuhde. Ilman kuntoutujan kanssa syntyvää kumppanuutta, ei hyvätkään menetelmät tai työkalut tuota toivottua tulosta. (Kätsyri 2004, 2.)

Miten nykypäivän ihminen oppii ja millaiset opetus- ja ohjausmenetelmät ovat tarkoituksenmukaisia sosiaalisessa ohjaamisessa. Suurin muutos opettamisessa on ollut huomion siirtyminen opetuksesta oppimiseen. Käytännön ohjaustyössä vaikuttaa aina myös ohjaajan oma käyttöteoria, joka voi olla esimerkiksi yhdistelmä erilaisista kasvatustieteen opetus- ja oppimisenäkemyksistä sekä omista kokemuksista ja uskomuksista pohjautuva tapa ohjata. Käyttöteoria voi olla tietoinen tai tiedostamaton. (www.uef.fi.)

Kokemuksellinen oppimisenäkemys juontaa juurensa Deweyltä (1930), jolta on peräisin myös sanonta "learning by doing", tekemällä oppiminen. Muita kokemuksellisen oppimisenäkemys - edustajia ovat esimerkiksi David Kolb sekä Philip Burnard. Kokemuksellisen oppimisenäkemys - ydinajatus on, että oppiminen etenee kokemuksista ja toimintaa vertaillen kohti parempia toimintamalleja. Oppiminen etenee syklisesti ja se voi käynnistyä periaatteesta mistä vaiheesta tahansa. Oppimisen ja ohjaamisen tavoitteena on hyvän tai paremman "käyttöteorian" muodostuminen ja soveltaminen omaan arkeen.(www.uef.fi.)

5.4 Yksilövalmennuksen keskeisiä ohjausmenetelmiä työkeskuksessa

Ratkaisukeskeinen malli:

Korostaa kuntoutujan omia voimavaroja, edistystä ja yhteistyötä. Lähdetään asiakkaan onnistumisista ja myönteisistä asioista, vaikka olisi korjattavaakin. Päästään hyvään ja positiiviseen ratkaisuun asiakkaan näkökulmasta katsottuna. Lopputulos on aina myönteinen. Polku mahdollisuuteen alkaa mahdottomasta. Ratkaisukeskeisyys voimaannuttaa sekä työntekijää että asiakasta. (McLeod 2003, 152–153.)

Asiakaskeskeinen työote:

Suunnataan huomio asiakkaan asenteisiin, nykyhetkeen ja sen ongelmiin. Ei olla asiantuntijoita, joka tulkitsee asiakasta, vaan asettuu asiakkaan kanssa tasavertaiseksi yhteistyökumppaniksi. Oletetaan asiakkaiden olevan itse parhaita oman elämänsä asiantuntijoita. Ohjauksen tehtävänä on auttaa ihmistä saamaan kontakti itseensä. Antaa asiakkaan kokea itsensä merkitykselliseksi ja arvokkaaksi. Keskeisiä tekijöitä on empatia, lämpö ja asiakkaan hyväksyminen ilman ehtoja. (McLeod 2003, 87.)

Kognitiivis- konstruktivinen asiakastyö:

Ymmärretty tieto on mielekästä ja merkityksellistä. Oppiminen on oman toiminnan tulosta, asiayhteyteen sidottua ja vuorovaikutuksen tulosta. Sosiaalisella vuorovaikutuksella on keskeinen rooli oppimisessa. Oppijan omat tiedot, käsitykset ja kokemukset asiasta säätelevät sitä, mitä hän asiasta havaitsee ja miten hän asiaa tulkitsee. (McLeod 2003, 152–153.)

Menetelmiä on useita, mutta jokainen asiakas on yksilö. Kuntoutumisen prosessi on aina yksilöllinen ja ennakoimaton. Yksilövalmentajan pitää olla valmis kohtaamaan erilaisista lähtökohdista lähtöisin olevia kuntoutujia ja pyrkiä muodostamaan juuri hänelle sopivin ohjauspa. Yksilövalmentajan ”menetelmä pakissa” on edellä mainittujen menetelmien lisäksi muitakin ohjaustyön menetelmiä (Liite 2).

6 KEHITTÄMISHANKKEEN TOTEUTUS

6.1 Näkemyksiä kehittämistoiminnasta

Stenvallin ja Virtasen (2012, 75) mukaan kehittämistoiminnalla tarkoitetaan muun muassa kolmea asiaa: vahvistaa sisäistä toimintakykyä, vahvistaa ulkoista toimintakykyä tai ratkaista käytännön ongelmia. Kehittämistyö edellyttää muutoksen johtamista. Kehittäminen on arkipäivää niin sosiaali- kuin terveydenhuollossakin. Organisaatioiden rajoja on siirrelty, johtamisjärjestelmiä uudistettu ja henkilöstöpolitiikkaa kehitetään. Myös asiakkaiden mielipiteitä on alettu kuuntelemaan.

Nykyisessä talousahdingossa kehittäminen nähdään usein pelkkänä säästötoimenpiteiden etsintänä ja organisaatioissa vallitse uudistamisähky ja pelko. Kehittämisestä on monille tullut lähes kirosana. Kuitenkin kehittäminen kannattaa. Kehittäminen on pyrkimystä muuttaa ja tehdä asioita paremmin. Kehittäminen edellyttää koko tiimiltä aktiivista ja tietoista työskentelyä, ja siihen liittyy ”toisin tekemisen mahdollistaminen”. (Stenvall & Virtanen 2012, 77.)

Kehittämistoiminta määritellään Toikko ja Rantasen (2009, 14–15, 21, 56–63, 159) mukaan konkreettiseksi toiminnaksi, jolla on selkeästi määritelty tavoite ja tulos johon tähdätään. Ilman käyttökelpoista tulosta, kehittämistoiminta on merkityksetöntä. Keskeistä on tavoite, jolla pyritään lopputulokseen, joka parantaa tai tehostaa aiempia tapoja. Koska kehittämistoiminta on suunnitelmallista toimintaa, sen sisältä pitää löytyä seuraavat elementit: Mitä kehitetään, toimintasuunnitelma, toteutus, arviointi ja miten uudistettu malli viedään ja juurrutetaan käytäntöön.

Salonen (2013,7) mukaan kehittämistoimintakäsitettä voidaan käyttää kaikesta sellaisesta toiminnan ymmärtämisestä, työskentelystä ja kuvauksesta jonka perusteella syntyy uusia asioita. Kehittämistoiminta pitää siis sisällään kehittämishankkeen kehukset, jonka sisällä hankkeen toimijat vievät hanketta eteenpäin.

Lähtökohtaisesti tutkiva kehittäminen pohjautuu yhteiskunnalliseen muutokseen ja tarpeeseen uudistaa työtä muutoksen mukana. Prosessit vahvistavat yksiköiden toimintakykyä ja sen avulla voidaan ratkaista erilaisia ongelmia. Prosessit voivat olla erilaisia, suppeita tai laaja-alaisia, ei ole olemassa mitään valmista sapluunaa, kaikki riippuu yhteisöstä. (Salonen 2013, 5-6.)

6.2 Kehittämishankkeen menetelmät

Kehittämishankkeeni aikana yksilövalmentajat keskustelivat lähes päivittäin tai ainakin viikoittain omasta työn kuvastaan ja siitä, miten sitä tulisi kehittää. Kysyin myös kuntoutujilta heidän mielipiteitään yksilövalmennuksesta ja millaista se heidän mielestään on sekä millaiseen suuntaan sitä tulisi heidän mielestään viedä. Päivitimme kehittämishankkeeni aikana, yhdessä lähiesimiehemme, työkeskuksen vastaavan johtajan ja muutaman työllisyyspalvelukeskuksen työntekijän kanssa, asiakkaan prosessin etenemisen kaaviona työllisyyspalvelukeskuksen työkeskuksessa (Liite 3). Koko kehittämistehtävän taustalla vaikutti joukko erilaisia asiantuntijoita yksilövalmennuksen tiimin lisäksi.

Fokusoitu kyselylomake

Suunnittelin kehittämistehtävää varten kuntouttavan työtoiminnan asiakkaille Kuntouttavaan työtoimintaan kohdennetun kyselylomakkeen saadakseni kuntoutujien mielipiteitä ja kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta ja siihen kuuluvasta sosiaaliohjauksesta työllistymispalveluissa. Kyselylomake on yleisin erilaisissa tutkimuksissa käytetty aineiston keräämisen tapa. Siitä käytetään myös muita nimityksiä kuten esimerkiksi informoitu kysely tai joukkokysely (gallup) riippuen siitä, miten kysely toteutetaan. (Vilkkä 2005, 73.)

Kyselyn avulla sain kuntoutujien oman äänen kuuluviin sosiaaliohjauksen nykytilasta ja kehittämishaasteista kuntouttavassa työtoiminnassa. Suunnittelin kyselyyn muutamia kysymyksiä kuntoutujan omasta kokemuksesta kuntouttavasta työtoiminnasta ja sosiaaliohjauksen toteutumisesta kyseisessä palvelussa. Ky-

selin myös asioita, joita heidän mielestään puuttuu, eli miten yksilövalmennusta voitaisiin kehittää⁸.

Menetelmävalintoja tehdessäni jouduin miettimään erilaisia perusteluja sille, miten saan kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta mahdollisimman rehellisiä ja suoria vastauksia kuntouttavasta työtoiminnasta ja sosiaaliohjauksesta esitettäviiin kysymyksiini. Mikäli tietojen keruu toteutetaan asiakasystävällisesti, se ei aiheuta kyselyyn osallistuvissa paineita. Sekä haastattelu että kyselylomake ovat mielipiteiden saamiseen kohdistuvia menetelmiä ja kyselylomaketta käytetään yleensä sen helppouden vuoksi. (Hirsijärvi & Hurme 1995,14.)

Tässä kehittämistehtävässä käytetty kysymyslomake pohjautui löyhästi Ponkala, Veli-Matin (2003) luomaan ja käyttämään lomakkeeseen, joka löytyi kirjasta *Yksilökohtainen palveluohjaus, yhteistyötahojen fokushaastattelu*. Muokkasin sitä sopimaan kehittämistehtäväni tarpeisiin (liite 3). Kysymyslomakkeesta tein yksiselitteisen ja mietin tarkkaan mitä pyrin kysymyksilläni selvittämään. Kiinnitin huomiota kysymysten pituuteen ja määrään sekä lomakkeen selkeyteen ja loogiseen etenemiseen (Aaltola & Valli 2001, 100.) Kyselylomaketta on hyvä käyttää silloin kun kysellään arkaluontoisia asioita ja halutaan, että vastaajat jäävät tuntemattomiksi (Vilkkä 2005, 74)

Delfoi – menetelmä

Delfoi-menetelmässä tavalla tai toisella asiantuntijoiksi luokitellut toimivat tulevan kehityksen oraakkeleina. Delfoi-tekniikka on vuosien saatossa määritelty monella tavoin. Tutkimuksen tarkoitus ja konteksti voivat suhteellisen vapaasti vaikuttaa konseptimenetelmän "murteeseen", vaikka tietyt tuntomerkit menetelmältä edellytettäisiinkin. Vuonna 1975 Linstone ja Turoff (1975) antoivat menetelmälle hyvin väljän määritelmän: "Delfoi-tekniikkaa voidaan luonnehtia ryh-

⁸ Syksyllä 2013 koekysely kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta sosiaaliohjauksesta koulutettävän yhteydessä, josta viisastuneena kehittämistehtävän kyselylomaketta muutettiin tarkentavaksi. Päätös tehdä ja jakaa nimetön kyselylomake muodostui asiakkaille tehdyn etukäteiskyselyn perusteella. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkailta kyseltiin, mikä olisi hyvä tapa saada luotettavaa tietoa sosiaaliohjauksen kehittämisestä Työkeskuksessa. Koekysely sosiaaliohjauksen tehtävään tuki myönteisesti valintaa nimettömän kyselylomakkeen laatimisesta.

män kommunikaatioprosessin strukturointimenetelmäksi, jonka tarkoituksena on auttaa yksilöiden muodostamaa ryhmää kokonaisuutena käsittelemään mutkasta ongelmaa”. (www.oph.fi.) Tässä kehittämistehtävässä Delfoi – ryhmänä toimi yksilövalmentajien tiimi, jossa jokainen yksilövalmentaja on tärkeä ja oleellinen osa ryhmän toimintaa.

Asiantuntijaryhmä

Asiantuntijaksi kutsutaan henkilöä jolla on asiantuntemusta, erikoisasiantuntijuutta, tai hän on ekspertti tai spesialisti kyseessä olevasta asiasta. Henkilöä, jolta asiantuntemuksen perusteella pyydetään lausuntoa jostakin. Esimerkiksi ihminen voi olla jonkin alan asiantuntija tai asiantuntija jollakin alalla. (Suomisanakirja.fi.)

Asiantuntijaryhmäni koostuivat sekä työtovereista, esimiehistä ja kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista, yhteensä noin 20 yhteistyökumppanista. Kuntoutujat olivat yksilövalmennuksen kokemusasiantuntijaryhmä. Työtoverit olivat erilaisissa muissa kokoonpanoissa asiantuntijoita, kuten kuntouttavan työtoiminnan prosessin päivittämisessä sekä tiimipalavereissa, jossa kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjauksesta on puhuttu. Myös Helsingissä käyty koulutustilaisuus, kohti vaikuttavaa ja kuntouttavaa työtoimintaa koostui asiantuntijoista, koulutuspäiviin osallistui noin 25 henkilöä ympäri Suomea.

Benchmarking

Benchmarking tarkoittaa oman toiminnan vertaamista toisten toimintaan tarkoituksena kyseenalaistaa omaa toimintaa ja oppia paremmilta. Benchmarking eli vertailuanalyysi kulkee myös nimellä esikuva-analyysi. Sitä käytetään yleisesti yritysmaailmassa kehittämisen välineenä. Benchmarking auttaa oman toiminnan heikkouksien tunnistamisessa ja auttaa kehittämiseen tähtäävien tavoitteiden sekä kehitysideoiden laatimisessa.(www.e-economic.fi.)

Benchmarking-arviointi sisältää aina vertaamista, vertailua ja kiinnostusta siihen, miten toiset tekevät ja toimivat. Kaikki muu kuitenkin on avointa ja joustavaa. Arviointi eri muodoissaan on siis hyvin arkinen ilmiö. Arviointi on käytännöllistä toimintaa, josta on oltava tekijälleen hyötyä. Sekä yksilöt, tiimit että organisaatiot arvioivat toimintaansa turvatakseen olemassaolonsa ja kehittyäkseen edelleen. (Karjalainen 2002, 1-2.)

Jatkuva vuoropuhelu ja reflektointi

Vuorovaikutus on monimutkainen prosessi, jonka mallintaminen on haastavaa. Keskustelu voidaan käsittää vuorovaikutuksellisenä toimintana. Asioita ei siis siirretä tai välitetä toiselle osapuolelle, vaan osallistujat tuottavat, jakavat ja tulkitsevat merkityksiä yhdessä. Dialogi eroaa keskustelusta siten, että dialogissa tavoitteena on erilaisten näkemysten esille tuominen, ymmärtäminen ja yhteisen ymmärryksen saavuttaminen. Dialogi on olettamusten, mielipiteiden esittämistä, aktiivista kuuntelua, pyrkimystä eri näkökantojen ymmärrykseen, jossa tutkitaan yhdessä asioita avoimessa ja luovassa tilanteessa. (Viitala 2008, 187.)

Pääosin kaikki oppiminen tapahtuu erilaisissa vuorovaikutusprosesseissa, vuorovaikutus on oppimisen perusta. Ihminen oppii vuorovaikutuksessa muiden ihmisten kanssa yhteisen tekemisen kautta. Tämä tarkoittaa, että ihminen oppii toisilta ja omista kokemuksistaan kun hän on vuorovaikutuksessa ja jakaa kokemuksiaan muiden kanssa. (Viitala 2008, 183–184.)

6.3 Kehittämishankkeen kuvaus ja eteneminen

Seuraavan sivun kuvio 6 selventää kehittämishankettani. Hankekuvaukseen kirjattiin pääasiat, jotka tapahtuivat kehittämishankkeeni aikana. Merkinnät alkavat vuoden 2013 keväältä ja päättyvät kevään 2015 aikana. Syksy 2013 oli kehittämistehtävänä kiireisin aika. Silloin yksilövalmennustiimi päivitti pääosin tehtäviään Turun kaupungin työkeskuksessa. Kehittämisen prosessi sisällytettiin sujuvasti valmentajien työaikaan ja kaikki muu kirjaaminen tapahtui toimestani

työajan ulkopuolella. Tehtävien päivityksien aikana yksilövalmentajille tavaksi tullut reflektointi, jatkuva keskustelu, koettiin hyväksi tavaksi toimia ja jäi pysyväksi käytännöksi yksilövalmentajien työn kehittämisen välineeksi. Keväällä 2015 toimintaympäristön muutoksen myötä myös yksilövalmentajien työnkuvat on päivitetty huhtikuun aikana vastaamaan todellisia tehtäviä. Samoin työn vaativuutta on arvioitu uudelleen. Näin jatkuva kehittyminen etenee suunnitellusti.

KEHITTÄMISTEHTÄVÄN VAIHEET TYÖKESKUKSESSA 2013–2014			
AIKA	KETÄ	MITÄ	TUOTOS
SUUNNITTELU JA IDEOINTI			
Kevät 2013	Vertaiskollega	Kehittämistehtävän suunnittelu ja ideointi	Hakemus YAMK tutkintoon
Lokakuu 2013 T	Asiantuntijaryhmä pala- veri	Kuntouttavan työtoiminta palveluprosessin kuvaaminen	Muistio
Lokakuu 2013.	Asiantuntijaryhmä pala- veri	Kuntouttavan työtoim. palveluprosessin graafinen kuvaaminen	Prosessikaavio
Marraskuu 2013.	Delfoi ryhmä tapaaminen	Yksilövalmentajien työtehtävä päivitys	Muistio
Marraskuu 2013.	Delfoi ryhmä tapaaminen	Yksilövalmentajien työtehtävä päivitys	Muistio + Ohjeistus oppaan tarkistus
KEHITTÄMISTEHTÄVÄN TOTEUTUS OHJAUSOPPAAN KÄYTTÖÖNOTTO			
Helmikuu 2014.	Kuntoutt. työtoiminnan asiakkaat (7)	Fokusoitu kyselylomake	Lomakevastaukset
Helmi-huhtikuu 2014	Eri kuntoutt. Työtoimin- nan ostopalveluntuottaji- en tapaaminen	Benchmarking	Muistiinpanot
Helmi- Toukokuu 2014	Delfoi ryhmä tapaaminen	Yksilövalmentajien oppaan toimimisen tarkistus	Opaspäivitys x 3
Elokuu 2014.	Asiantuntijaryhmä pala- veri	Kuntouttava työtoiminta kehittäminen työkeskuksessa	Muistio
Syyskuu 2014.	Johto + Delfoi-ryhmä	Yksilövalmennuksen toimenkuva työkeskuk- sessa	Muistio
Lokakuu 2014.	Asiantuntijaryhmä koulu- tus	Kohti vaikuttavaa ja kuntouttavaa työtoi- mintaa	Koulutus monisteet
Marraskuu 2014.	Delfoi ryhmä tapaaminen	Koulutus tarkistelu oman työn kautta	Muistio/opaskirja päivi- tys
Joulukuu 2014.	Asiantuntijaryhmä pala- veri	Kuntouttavan työtoiminnan nykytila ja kehittäminen työkeskus	Palaverimuistio
Tammi-huhtikuu 2015	De Herberg	Benchmarking/ Vertailu	Muistiinpanot
KEHITTÄMISTEHTÄVÄN JUURUTTAMINEN JATKUVA REFLEKTOINTI			

Kuvio 6. Kehittämisprosessin eteneminen

Suunnittelu ja ideointi

Kehittämishankkeen ideoinnissa, suunnittelussa ja toteutuksessa avainhenkilöinä toimivat yksilövalmennuksen tiimi, johon kuuluvat työkeskuksessa toimivat yksilövalmentajat. Toki kehittämisessä tarvitaan koko työllisyyspalvelukeskuksen henkilökunta, sillä yksilövalmennus on osa työllisyyspalvelukeskustoimintaa ja kehittämiseen tarvitaan esimiehen ja yhteistyökumppaneiden tuki, vaikka toimimmekin kehitysmuotoisessa työskentelyssä.

Kehittämishanke sai alkunsa keväällä 2013, jolloin aloimme vanhimman kollegan kanssa huolestua kuntoutuksen toimivuudesta ja tasapuolisuudesta kuntoutuja asiakkaiden keskuudessa. Huomasimme palveluiden eriarvoisuuden joita asiakkaat saivat kahdesta eri työskentelymuotoisista tulleiden yksilövalmentajien asiakaina.

Syksyllä 2013 kokoonnuimme kaksi kertaa asiantuntijaryhmänä, joka ensimmäisellä kerralla koostui urasuunnittelijasta, työkeskuksen vt. johtajasta, sosiaaliohjaajasta, vastaavasta urasuunnittelijasta sekä yksilövalmentajista ja päivitimme kuntouttavan työtoiminnan ja työskentelyyn osallistuvan asiakkaan prosessin työkeskuksessa koko työelämäkuntoutuksen silmin (Liite 4).

Toisella kerralla asiantuntija ryhmä koostui projektipäälliköstä, vastaavasta urasuunnittelijasta, suunnittelijasta sekä yksilövalmentajasta. Tässä tapaamisessa asiakkaan prosessi työkeskuksessa siirrettiin prosessikaaviomuotoon (liite). Syksyn kaksi muuta tapahtumaa olivat molemmat Delfoi- tapaamisia kun yksilövalmentajat avasivat yhdessä asiakkaan prosessia työtehtäviin, jotka kuuluvat asiakkaan ja yksilövalmentajan väliseen prosessiin.

Yksilövalmennusohjeistuksen käyttöönotto

Tammikuussa 2014 yksilövalmennuksen riveihin saatiin uusi yksilövalmentaja ja päivitetty asiakkaan prosessin sosiaaliohjaus sai ensimmäisen tulikasteensa. Ilman aiempaa yksilövalmennus taustaa omaava ohjaaja sai arvioitavakseen ja

testattavaksi yksilövalmentajien yhteisen tuotoksemme, yksinkertaisen perehdytysoppaan asiakkaan prosessiin.

Helmikuussa 2014 kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvat asiakkaat saivat vapaaehtoisesti osallistua kirjalliseen kyselyyn, jossa kysyttiin sosiaaliohjauksen määrää ja laatua sekä parannusehdotuksia. Asiakkaat vastasivat niemettöminä ja jokainen palautti saamansa kyselyn määräajassa.

Helmi- huhtikuun 2014 aikana kehittämistehtävää silmällä pitäen kiersin kaikki kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelupaikat: TST oy:n, Martat, Raina säätiön, Yhdessä yhdistyksen, Monipalvelukeskus Tsempin, Kaarinan pajamestarit, Varissuon työttömät sekä Metsäkylän ratsastuskeskuksen. Nämä palveluntuottajat olivat jättäneet tarjouksen tuottaa kuntouttavaa työtoimintaa Turun kaupungille vuosien 2014–2016 välisenä aikana. Tutustuessani näihin paikkoihin tapasin kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjauksesta vastaavia ihmisiä ja keskustelimme eri ohjauk käytännöistä. Tapasin myös asiakkaita, jotka olivat palvelussa. Keskustelin myös asiakkaiden kanssa palvelusta ja sen laadusta. Pääosin kaikki asiakkaat olivat tyytyväisiä.

Helmi-toukokuun aikana Delfoi ryhmä kokoontui kolme kertaa päivittämään ohjausopasta. Kokoontuminen tapahtui työkeskuksessa aamupalaverien yhteydessä

Kesän 2014 aikana saimme kuulla koko organisaation kannalta merkittäviä uutisia, työelämäkuntoutuksen siirtymisestä konserninhallintoon ja pääosin vietettiin kesälomaa. Yksilövalmentajat toteuttivat sosiaaliohjausta työkeskuksessa uuden prosessimallinnuksen perustuvan ohjeistuksen mukaan, kuten oli tehty jo tammikuusta 2014 lähtien.

Elokuussa yksilövalmentajat ja koko nykyinen työllisyyspalvelukeskus jaettiin tiimeihin. Yksilövalmentajat muodostavat kuntoutuksen tiimin työkeskuksessa. Yksilövalmennuksen tiimin tärkein työtehtävä työkeskuksessa on nostaa esille sosiaaliohjauksen tärkeys asiakkaan kuntoutumisprosessissa. Samalla tiimin tehtävä on luoda yhteistyömalleja työkeskuksen työvalmentajien kanssa toimimiseksi.

Lokakuun alussa toimistopäällikkö ja yksilövalmentajat tarkensivat yksilövalmennuksen asiakasmääriä, eli montako kuntoutusasiakasta kullakin työntekijällä voi olla. Tarkensimme myös, mitä kenenkin yksilövalmentajan erityistehtäviin kuuluu oman perustyön lisäksi. Asiat kirjattiin yksilövalmennuksen sosiaaliohjauksen perehdytysoppaaseen.

Lokakuussa 2014 vastaava urasuunnittelija, urasuunnittelija, työnjohtaja ja itse kuntouttavan työtoiminnan koordinaattorina, osallistuimme *Kohti vaikuttavaa ja kuntouttavaa työtoimintaa* koulutukseen, jonka aiheena oli kuntouttavan työtoiminnan lain muuttuminen vuoden 2017 alussa. Paikalla Helsingissä oli asiantuntijoita ympäri Suomea puhumassa kuntoutusasiakkaan ohjauskäytännöistä. Lakimuutokset muuttavat ohjauskäytäntöjä perusteellisesti. Koulutuksen anti analysoitiin yksilövalmennuksen tiimissä ja koulutuksen uusin tieto siirrettiin soveltuvien osien käytäntöön vuoden 2015 alussa. Osa muutoksista, eli kuntouttava työtoiminnan enintään neljäpäiväinen työviikko, toteutuu vasta vuoden 2017 alusta.

6.4 Työtehtäväopas ja jatkuva vuoropuhelu yksilövalmentajan työn avuksi

Kehittämistehtävä prosessin tuloksena saimme kirjattua yksilövalmennus työn eli tekemämme työn raamit opasvihkoksi. Karsimme päällekkäisyydet osaltamme verkostossa ja loimme uudenlaisen tavan toimia. Kehittämistehtävän myötä olemme oppineet keskustelemaan, kehittämään ja tuomaan esille mieltä askaruttavia asioita. Olemme oppineet tapaamaan viikoittain ja aina tarpeen mukaan. Tiimin voi kutsua kokoon kuka tahansa jäsen, halutessaan muun tiimin mielipidettä tai apua.

Juurruttaminen ja reflektointi

Kuntoutumisen ohjaus ja kehittämisen prosessi on jatkuvasti muuttuva ja päivitystä kaipaava toimintatapa, joten kehittämistyö ei pysähdy. Delfoi-ryhmä jatkaa toimintaansa. Pyrimme kehittämään jatkuvasti työtämme paremmaksi sekä kun-

toutujille kuin itsellemmekin. Asiakastyö vaatii jatkuvaa kehittämistä. Myös toimiminen työllistämisen nopeasti muuttuvassa toimintaympäristössä vaatii jatkuvaa ajan hermolla pysymistä. Uusia tapoja lähentyä asiakkaita saimme harjoittelujaksoltani Hollannista. Uudet tavat aloitetaan kesän 2015 aikana. Kehittäminen yksilövalmennustiimin osalla jatkuu. Työtehtävien päivittäminen muutetaan vuosittaiseksi tarkasteluksi.

6.5 Kehittämistehtävän hyöty

Yksilövalmennuksen ohjeistuksen päivitys

Kehittämistehtävän aikana olemme päivittäneet yksilövalmentajan työnkuvan ja tulleet yksimieliseksi siitä, mitä yksilövalmennuksessa annettava sosiaaliohjaus tarkoittaa sekä yksilö- että ryhmä valmennuksessa. Olemme jokainen saaneet vaikuttaa ohjeistukseen ja yhdessä hyväksyneet toiminnan rajat, sillä jokainen meistä tekee työtä persoonallaan ja pitää vain tietää rajat missä toimitaan, jotta jokainen asiakas tai yhteystyökumppani saa samanarvoista palvelua riippumatta siitä keneltä palvelua kulloinkin saa.

Reflektointi ja vuoropuhelu ovat jatkuneet koko vuoden 2014. Myös vuonna 2015 kokoontuminen ja keskustelu viikoittain tulevat jatkumaan. Tarkoitus on jatkaa siitä mihin jäätiin tammikuussa 2015. Eli keskustelemaan haastavista asioista joita työssämme kohtaamme. Kyseessä ei aina ole ongelmia, on vain asioita, joita peilaamme ryhmässä ja mietimme vaihtoehtoisia toimintatapoja. Vaikeuksien ollessa kyseessä kokoontuminen on välittömästi jos työtilanne antaa myöden tai myöhemmin saman päivän aikana tai viimeistään seuraavana aamuna.

Kuntoutujien äännet kuuluviin

Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista seitsemän kertoi mielipiteitään yksilövalmennuksen sosiaaliohjauksesta yleensä ja työkeskuksessa. Vastaajat valikoituivat oman halunsa mukaan. Esitin kuitenkin pyyntöni sellaisille kuntoutujille,

jotka olivat olleet useamman jakson kuntouttavan työtoiminnan asiakkaina. Näin siksi, että vastaajalla pitää olla kokemus ohjauksesta, ennen kuin hän voi arvioida sitä. Vastaajina oli molempia sukupuolia, eri-ikäisiä ja eri osastoille sijoitettuja kuntoutujia.

Kaikki vastaajat olivat sitä mieltä, että kuntouttavan työtoiminnan paikan saaminen ja kuntouttavaan työtoimintaan pääseminen oli ollut heille hyväksi. He nukkuvat paremmin, ovat pirteämpiä. Päiviin on tullut rytmiä ja järjestystä. Perhesuhteet voivat paremmin. Myös elämäntapamuutoksia oli tehty kuntouttavan työtoiminnan aikana, esimerkiksi päihteettömyyteen tukevia lääkkeitä aloitettu, tupakointia lopetettu ja lisääntynyttä aktiivisuutta liikuntaharrastusten omatoimisessa aloittamisessa.

Sosiaaliohjaukselta yksilövalmennuksessa kuntoutujat toivoivat, että sitä suunniteltaisiin vielä henkilökohtaisemmaksi. Pitäisi pystyä ottamaan kuntoutujan asema ja tilanne paremmin huomioon edellyttäen tietenkin, että ohjattava avautuu tilanteestaan. Luottamuksellisen suhteen syntyminen muodostuu ajan kanssa, joten mitä pidempi kuntoutussuhde kuntoutujaan syntyy, sitä helpommin ohjaus ja neuvonta sujuu. Kuntoutujat olivat myös sitä mieltä, että kaikilla ei ole asiat yhtä sekaisin kuin toisilla, joten apukin pitäisi mieltä yksilökohtaisesti.

Kuntoutujat saavat neuvoja ja ohjausta suhteessa KELA:an ja sosiaalitoimistoon, mutta he toivoivat enemmän henkilökohtaisia keskusteluja liittyen työ- ja opiskelu mahdollisuuksiin. Kuntoutujat toivat esiin toiveen, että yksilövalmentaja yrittäisi onkia asiakkaalta heidän omia kiinnostuksen kohteita ja näin motivoida tai herättää asiakasta ajattelemaan omaa prosessiaan. Mitä tehdä kun kuntouttava työtoiminta jakso lopulta päättyy. Myös kuntoutuksen edetessä kohoava porkkanaraha mainittiin muutostoiveissa.

Kuntoutujat olivat tyytyväisiä sosiaaliohjaukseen, jota he yksilövalmentajilta olivat kuntoutumisen aikana saaneet. Yksilövalmentajat ovat saaneet kuntoutuja asiakkaat tuntemaan itsensä tärkeiksi ja keskusteluillaan saaneet kuntoutujia sitoutumaan omaan prosessiinsa. Yksilövalmentaja on aina jaksanut olla kiinnostunut ohjattavan elämästä ja on muistanut kysellä kuulumisia ja vointia työ-

päivän lomassa. Tällainen henkilökohtainen huomioiminen on tuonut valoa kuntoutujan päivään. Kuntoutajat mainitsivat sosiaaliohjauksen tärkeäksi elementiksi myös yksilövalmentajien luonteen ja lähestyttävyyden helppouden. Kuntoutajat nostivat esiin myös kuntoutujan oman asenteen ja suhtautumisen yksilövalmentajan tarjoamaan apuun, ”hällä väliä asenteesta ei ole kuin haittaa”.

Teemme tiiminä parhaamme siinä, että asiakkaat saavat meiltä yksilövalmentajilta ensiluokkaista palvelua. Tietysti toivomme, että asiakkaat olisivat sitä mieltä, että yhdessä tekemämme työ on ollut heille opettavaista aikaa ja he pystyvät katsomaan omaa kuntoutuspolkuaan taaksepäin ja huomaamaan ne askeleet, joita otimme yhdessä ja myös ne joita asiakas ottaa nyt itsenäisesti.

Kehittämistehtävän hyöty esimiehelle

Kehittämistehtävä avaa uuden organisaatiomme johtajalle ymmärryksen yksilövalmennuksen nykytilasta työkeskuksessa ja yksilövalmennuksen sosiaaliohjauksesta yleensäkin. Kuntoutujien työaikana saamaa sosiaaliohjausta voidaan viedä aivan uudelle tasolle jos toimintaamme kehitetään suuntautumaan myös yrityksiin ja kaupungin muihin organisaatioihin sijoitettuihin kuntouttavan työtoiminnan asiakkaisiin.

Työllisyyspalvelukeskuksessa on useita eri työntekijäryhmiä, kaikilla eri työtehtävät ja työnkuvat. Usein yksilövalmennuksen osuus kuitenkin jää huomioimatta. Edes kaikki työtoverit eivät muista olemassaoloamme. Toimiminen erillään emoyksiköstä aiheuttaa sekaannusta työntekijöissä, kuten varmaan esimiehesäkin. Yksilövalmennuksen työ on kohtalaisen itsenäistä ja yksilövalmentajat ovat itseohjautuvia, mutta tämän kehittämistehtävän tavoite on tuoda tärkeä työmme esille myös esimiehillemme ja tehdä työmme tutuksi, arvostetuksi ja oleelliseksi osaksi työllisyyspalvelukeskuksen toimintaa. Ilman kuntoutuksellista esimiestä on vaikea tuoda esille kuntouttavan työtoiminnan hyötynäkökohtia, kehittämistarpeita ja yksilövalmennuksen tärkeyttä työllisyyspalvelukeskuksen yhtenä tärkeimmistä toiminnoista.

Toivottavasti kehittämistehtäväni auttaa esimiestäni tiedostamaan yksilövalmennuksen sosiaaliohjauksen tärkeyden. Ymmärtää kuntoutuja asiakkaan rinnalla kulkemisen idean ja kuntouttavan työtoiminnan laajentumismahdollisuuden kaupungin omiin hallintokuntiin ja yritys yhteistyöhön.

Toivottavasti pystyn vaikuttamaan työlläni myös yksilövalmennuksen resurssien lisäämiseen, jotta työnantajille saataisiin enemmän tukea ottaa kuntoutujia yksiköihinsä ja asiakkaille saataisiin sujuvampi alku työelämään siirtyessä. Toivottavasti tulevaisuudessa myös konsernihallinnon tasolla nähdään kuntoutumisen kokonaisuus, joka tukee ja kannustaa asiakkaita selviytymään omassa arjessaan.

Uusi työllisyyspalvelukeskus voisi pilotoida yksilövalmennusta myös todentamaan pitkään työttömänä olleiden tarpeen sosiaaliseen tukeen. Olisi myös viisasta resursoida työnantajille annettavaan tukeen. Myös työnantaja tarvitsee pitkään työttömänä olleiden työllistämisen avuksi tukea ja ohjausta. Kun sosiaalisen ohjauksen ja tuen tärkeys ymmärretään, voidaan yksilövalmennusta kehittää vaikka minkälaisiin mittasuhteisiin.

6.6 Kehittämistehtävän haasteet

Kehittämistehtävän tekeminen koki vaikeuksia pitkin matkaa. Aluksi neljästä yksilövalmentajasta kaksi lähti pois työkeskuksesta, ja tilalle saatiin vain yksi sijainen. Sijaisen perehdyttämiseen olimme onneksi luoneet jo syksyllä 2013 päivitetyn version yksilövalmentajan työtehtävistä eri tilanteissa kuten esimerkiksi kuntouttavan työtoiminnan haastatteluun. Myös asiakkaan prosessin kokonaiskuvaus löytyi kirjallisena versiona.

Kevään lopussa kuulumme, että kaupunki uudistaa organisaatorakennettaan ja muutos vaikuttaisi olennaisesti juuri omaan yksikköömme. Muutoksen tuoma epä tietoisuus vaikeutti osaltaan kehittämistehtävän loppuun viemistä. Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ja kehittäminen olivat vaarassa jäädä muutoksen tuomien haasteiden jalkoihin. Kuntouttava työtoiminta on vain yksi pieni asia suurien muutoksien ja linjausten rinnalla. Kunnallehan siirtyy iso vastuu vuoden

2015 alusta, sillä jo 300 päivää työttömänä olleet siirtyvät tukimaksuissaan kuntien hoidettaviksi valtion sijaan. Pitkäaikaistyöttömien määrä on Varsinais-Suomessa lisääntynyt muuttuneen pitkäaikaistyöttömyyden määritelmän takia.

Osa työllisyyspalvelukeskuksen työntekijöistä, yksilövalmentajat mukaan lukien, miettivät onko toimintaamme tulossa muutoksia uudistusten mukana, millaisia ja millaisella aikataululla. Perustehtävä ei kuitenkaan muutu, sillä se on ollut ja tulee olemaan pitkäaikaistyöttömyydestä johtuvien maksujen leikkaamista kuntatasolla, eli pitkäaikaistyöttömien työllistäminen tai kuntouttavaan työtoimintaan sijoittaminen.

Syksy 2014 oli epätietoisuuden aikaa koko yksikölle. Viimeinen huono uutinen koski yksilövalmennusta, uusin eli viimeisimpänä vuoden 2014 alusta tullut valmentaja lähti opiskelemaan, joten yksilövalmennustiimiimme jäi vain kaksi työntekijää. Kaksi uutta yksilövalmentajaa aloitti vuoden 2015 alussa. Pitää kuitenkin muistaa että yksilövalmennus on pitkäaikaistyöttömien sosiaaliohjausta ja asiakaskunta on haastavaa ja moniongelmaista. Jatkuva työntekijäresurssien vaihtuminen on vaikeaa koko tiimille. Kuntoutujien ohjaustyöhön sisään pääseminen on pitkä prosessi. Mikään koulutus ei anna valmiuksia kohdata haastavaa asiakaskuntaa, vaan työ opitaan sitä tehdessä.

7 SOSIAALIOHJAUS ZWOLLEN DE HERBERGISSÄ

7.1 Ammattitaidon avartaminen Erasmus vaihto-ohjelman avulla

Ylempään ammattikorkeakoulututkintoon sisältyy mahdollisuus lähteä ulkomaille tapahtuvaan koulutukseen tai osallistumaan työharjoitteluun. Aloittaessani ylemmän ammattikorkeakoulututkinnon suorittamisen hahmottelin jo lähtöä tutustumaan joko Hollantiin tai Tanskaan ja siellä annettavaan pitkäaikaistyöttömien sosiaaliohjaukseen. Keväällä 2015 sain mahdollisuuden lähteä Hollannin Zwolleen ja lisätä sekä vahvistaa omaa asiantuntijuuttaani sosiaaliohjauksen saralla. Vaihto-ohjelmani tarjosi Erasmus vaihto, josta sain myös pienen stipendin opintojeni tueksi.

Kohdemaakseni valikoitui Hollanti. Keväällä 2014 Turun ammattikorkeakoululla tutustuin Windesheimin yliopiston kansainvälisistä asioista vastaavaan opettajaan ja hänen kollegaansa. Näytin heille Turun kaupungin työkeskuksen toimintaa. Kysyin heiltä mahdollisuudesta lähteä tutustumaan Hollantiin sellaiseen sosiaaliohjaukseen, joka olisi lähellä omaa tekemääni työtä työkeskuksessa.



Kuva 2. De Herberg, Zwolle (<http://trebbe.nl>).

Työharjoittelupaikka löytyi syksyllä 2014, jolloin De Herberg- niminen yksikkö (Kuva 2.) ilmoitti halukkuudestaan ottaa kieltä taitamaton suomalaisen sosiaaliohjaaja tutustumaan yksikkönsä toimintaan.

7.2 De Herberg ja Zwolle Actif

De Herberg tarkoittaa suomeksi majataloa ja on asunnottomien ensiarviointiyksikkö. Yksikkö ohjaa Overijssel provinssin eri syistä asunnottomuuteen joutuneita ihmisiä. Osalla asukkaista eli vieraista (=bewohners) on päihde tai mielenterveysongelmia, mutta pääosin asukkailla on muita syitä asua De Herbergissä. Suhde päihde- ja mielenterveysasiakkaiden sekä muista syistä asunnottomien asiakkaiden välillä on 40–60%. Asukkaita ohjataan ensiarvioinnin jälkeen heille tarkoituksenmukaisiin palveluihin tai asuntoihin.

Jokaiselle asiakkaalle tehdään asiakassuunnitelma mahdollisimman pian ensiyöpymisen jälkeen. Suunnitelmaan kirjataan, miten hänen asioissaan edetään. Asukkaat etenevät oman suunnitelmansa mukaan omalla aikataulullaan. Asukkaat, joilla on vähemmän ja helpompia ongelmia ohjautuvat nopeammin eteenpäin, mutta kun on kyseessä päihde ja mielenterveysongelmat odotetaan vapautuvia paikkoja asuntoiloihin sekä kuntoutusyksiköihin pitkiäkin aikoja. Pääosin De Herbergissä asutaan kolmesta kuuteen kuukautta.

Aamukahvi, päivällinen ja lounas nautitaan De Herbergissä asiakkaiden kanssa. Asiakkaat voivat halutessaan tulla kertomaan mieltä painavista asioista tai sopia päivän tapaamisesta. Asiakkaat myös näkevät keitä on töissä ja kynnys jutella ohjaajan kanssa eri asioista madaltuu, kun voidaan pohtia vaikka päivän uutisaiheita yhteisen kahvin äärellä.

Sosiaaliohjauksessa asiakkaat ja ohjaajat ovat hyvin läheisissä ja lämpimissä suhteissa. Hollantilainen tapa tervehtiä ja toivotella hyvät huomenet, hyvät ruokahalut ja koko muu sosiaalinen toisen huomioon ottaminen ei ole verrattavissa suomalaiseen tapaan toimia. Hyvä, lämmin ja avoin vastaanotto ei ole itsensänselvyyttä. Pitää muistaa, että syrjäytyneet ihmiset saattavat olla olleet pitkäänkin poissa sosiaalisista kontakteista. Ihmisten ”lukutaito” on tärkein ominai-

suus sosiaaliohjauksessa. Tilannetajun lisäksi täytyy olla kyky lähestyä toista osapuolta niin, että molemmat tuntevat olonsa turvalliseksi. Hollannissa tämä tapa osataan äärimmäisen hyvin.

Hollannissa ihmisten kaikenlainen kohtaaminen on hyvin eritasolla kun Suomessa. Keskusteluille luodaan välittävä ja hyvä ilmapiiri. Kun tullaan tapaamiin, tarjotaan kahvia tai teetä. Ensin jutellaan niitä näitä vaikkapa säästä ja sitten mennään vasta asiaan. Ihmiset otetaan vastaan lämpimästi jopa virastoissa tai vaikkapa marketin kassalla.

Hollannissa työllistettyjä ja työhön tutustujia voidaan sijoittaa yrityksiin ja toimipaikkoihin Suomea helpommin. Jokaisella työnantajalla, jolla on yli 25 työntekijää pitää lain mukaan olla 5 % työntekijöistä joko työhön kuntoutujia tai harjoittelijoita. Työnantaja saa tukea palkkoihin sekä verovähennyksiä jokaisesta kuntoutujasta (www.rendement.nl) Kuntoutujille ei myöskään tehdä sopimuksia, työaika ja päivät sovitaan ja kirjataan paperille ja asiakas saa käyntitodistuskortin, joka leimataan päivämäärällä ja nimikirjaimilla. Palkkio maksetaan toteutuneiden päivien mukaan, yleensä suoraan käteen tai tilille.



Kuva 3. Zwolle Aktief.(Zwolleactief.)

Zwolle Actif keskittyy työttömien aktivointiin Zwollessa. Zwolle Actifin lähtökohdiana on, että kaikilla ihmisillä pitää olla päivittäin jotakin tekemistä. Tämä voi vaihdella asiakkaan tarpeen mukaan, joko säännöllisillä keskusteluilla asiakkaan kanssa aina palkkatyöhön asti. Actifin toiminta edistää monin eri tavoin hyvinvointia ja tarjoaa sosiaalisia kontakteja ja antaa ihmiselle mahdollisuuden tuntea itsensä osalliseksi ja tarpeelliseksi yhteiskunnalle. Zwolle Aktif pyrkii yh-

dessä osallistujien kanssa etsimään ratkaisuja arjen haasteisiin ja löytämään asiakkaille mielekästä tekemistä päivisin. (Zwolleactief.fi)

Zwolle Aktifin urasuunnittelijat tulivat kaksi kertaa viikossa De Herbergiin katsomaan kokonaistilannetta. Oliko tullut työhön kykeneviä tai töitä haluavia asukkaita. Aktifin tarkoituksena on aktivoida mahdollisimman moni työtön osallistumaan toimintoihin, joihin heillä on oikeus ja velvollisuus osallistua. Asiakkaat joilla on akuutti mielenterveys tai päihdeongelma tai jotka ovat muulla tavoin kykenemättömiä työhön jäävät työhön aktivoinnin ulkopuolelle. Toisaalta Zwolle Aktif yrittää tällaisissa tapauksissa tarjota harrasteita tai muuta aktivointia kyseisille asiakkaille, kuten liikuntaa, musiikkia ja erialaisia kädentaitoja.

Erytystä Aktifin toiminnassa oli se, että työntekijöillä ei ollut toimistotiloja, vaan he liikkuvat päivän mittaan siellä, missä asiakkaita oli muun muassa eri asunotilat ja päivätoimintapaikat kuten pelastusarmeijan työpaja, ”50/50” ja työkeskus.

Myös Hollannissa eletään muutosten aikoja ja ihmiset halutaan enemmän vastuuseen itsestään. Muutos perustuu vuoden 2015 alussa tulleeeseen osallistumislakiin (Rijksoverheid.nl). Hollannissa kuntouttavaan työtoimintaan osallistuminen ja työtoimintapaikkojen järjestäminen on lakisääteistä toimintaa sekä kansalaisille että yrityksille. Laki osallistumisesta, osallisuudesta ja osallistamisesta tuli voimaan 1.1.2015. Aikaisemmin oli voimassa laki työ ja hyvinvoinnista, mutta nykyinen voimaantullut laki korvaa aiemman lain. Nykyisessä laissa on huomioitu paremmin vammaiset ja työhön kykenemättömät sekä heidän toimeentulonsa. (Rijksoverheid.nl).

7.3 Tuliaiset Turun työllisyyspalvelukeskukseen ja De Herbergiin

Pohjatietoina itselläni oli Hollantiin lähtiessäni, että kaikenlainen sosiaaliohjaaminen olisi Hollannissa paljon kehittyneempää kuin Suomessa. Oletin löytäväni jotakin uutta ja hyvinkin erilaista verrattuna suomalaiseen tapaan toimia. Toisin kuitenkin kävi. Vaikka asiakkaan kohtaamistavassa on eroja, en kokenut että Suomessa oltaisiin jotenkin jälkijunassa. Hollannissa kaikki asiakkaat otetaan vastaan äärimmäisen kohteliaasti, lämmöllä ja asiantuntemuksella, mutta myös

heillä oli opittavaa Suomen sosiaaliohjauksen tavasta kohdata ja vastuuttaa asiakkaita.

Ensimmäisestä päivästä lähtien koin olevani kotona De Herbergissä. Asiakkaat ja henkilökunta ottivat minut vastaan hyvin ja kotoisasti. Kielimuuri oli toki, mutta sosiaalisen ohjaamisen tuttuus, uskallus puhua ja toimia madalsi kynnystä päästä sisälle yhteisöön. Noin kuukauden alkulämmittelyn jälkeen suurimmat esteet hävisivät.

Työntekijöiden ja asiakkaiden yhteiset kahvihetket loivat yhteenkuuluvuuden tunnetta. Nauttiessamme kahvia yhdessä, asiakkaiden kanssa huomasin, että asiakkaiden uteliaisuus kysellä asioita suoraan minulta ja osin jopa englanniksi helpotti integroitumisessa yhteisöön. Samalla se auttoi tutuksi tulemistä ja nopeutti hyväksymistä työyhteisöön. Alkuun keskustelu oli lähinnä kyselyä, mutta viikkojen kuluessa tilanne muuttui. Tavoitettavuus ja läsnäolo ovat äärimmäisen tärkeitä elementtejä sosiaaliohjauksessa. Tärkeätä on myös saavuttaa luottamus, kohdella empaattisesti, tasavertaisesti ja asiallisesti.

Kahvihetket avasivat minulle De Herbergin kokonaisuuden nopeammin kuin uskoinkaan. Kokemukseni perusteella tärkein tuliaisen työkeskuksen yksilövalmennuksen arkeen on yhteisten kahvihetkien tuominen viikoittaiseksi tapahtumaksi kuntoutujien kanssa. Kahvipöytä tapaamiset, kokemukseni mukaan, lisäävät asiakkaiden yhteenkuuluvuuden tunnetta työyhteisössä. Myös arjen keskustelujen oppiminen on asiakkaan edun mukaista. Uskon, että myös asiakastapaamisten suuntaaminen enemmän asiakaskeskeiseksi on parempi tapa saada asiakkaat sitoutumaan omaan prosessiinsa. Tapa, jolla asiakkaat saadaan rentoutuneeksi ja tuntemaan itsensä tervetulleeksi ja tärkeäksi on äärimmäisen tärkeitä pitkäaikaistyöttömälle.

Tuliaisina De Herbergiin jätin omaa osaamistani ja asiantuntemusta asiakas-kohtaamisissa. De Herberg halusi hyötyä pitkästä ohjaukokemuksestani Suomessa ja kuulla näkemyksiäni sosiaaliohjauksesta heillä De Herbergissä. Asiakkaan oma vastuu omasta kuntoutuspolustaan ei De Herbergissä ollut niin suuressa asemassa kuin esimerkiksi meillä työllisyyspalvelukeskuksessa.

Suomessa asiakkaan osallistuminen oman suunnitelman toteutumiseen on tärkeää. Hollannissa työntekijät tekivät asiakkaan puolesta liikaa ja näin huomauttaen passivoivat heitä. Sain palautteestani asiallisen keskustelun aikaiseksi ja mietimme vaihtoehtoisia tapoja toimia. He myös kyselivät selkeitä toimintaohjeita ja minun näkemyksiäni, kuinka toimin tietyissä tilanteissa.

Pääsin mukaan myös De Herbergin toimintojen kehittämiseen ja sain tehtäväksi haastatella asiakkaita, eli hankkimaan kokemusasiantuntijuutta suoraan asiakailta. Keskusteltuani vastaavan johtajan ja sosiaaliohjaajan kanssa, tein itse kysymykset englanniksi ja pyynnöstäni he käänsivät ne Hollanniksi, koska mielestäni oli tärkeää, että asiakkaat ymmärtävät täysin mitä heiltä kysytään (Liite 5). Haastatteluun kysyin vapaaehtoisia englanninkielen taitoisia asiakkaita.

De Herberg käyttää kyselyni tuloksia asiakkaiden ohjauksen parantamiseen ja oman organisaationsa toimintojensa parantamiseen. Asiakaan äänen kuuluviin saaminen on myös De Herbergin etu. Ennen lähtöäni minulle kerrottiin, että haastattelujeni perusteella, he haluavat tehdä muutoksia toiminnassaan ja kuunnella enemmän asiakkaidensa ääntä. Suunnitteilla oli ”brainstorming” asiakkaiden kanssa. De Herbergin väki oli tyytyväisiä siitä, että pystyin antamaan rehellistä ja rakentavaa palautetta. He arvostivat pitkää kokemustani ohjastyön saralla.

8 YHTEENVETO

8.1 YAMK koulutus kehittämisen tukena

Vuoden 2014 alusta olen toiminut oman yksilövalmennus työni ohella kuntouttavan työtoiminnan koordinaattorina Turun kaupungin työllisyyspalvelukeskuksessa ja pääsin kiertämään, katsomaan ja vertailemaan eri palvelutarjoajien järjestämää kuntouttavaan työtoimintaan. Turun kaupunki ostaa osan kuntouttavan työtoiminnan palveluista kolmannen sektorin toimijoilta. Työkeskuksessa toimin kehittämistehtävänä aikana mentorina yksilövalmennustiimillemme ja kokosin tiimimme keskustelemaan viikoittain saman pöydän ääreen. Nykyisin tiimimme voi kutsua kokoon kukan tahansa yksilövalmentaja tarpeen mukaan.

Kehittämistehtäväni oli työelämälähtöinen ja syntyi tarpeeseen ja opintojeni aikana olen pyrkinyt liittämään kaikki opintoihin liittyvät tehtävät mahdollisimman lähelle omaa työarkeani, siinä mielestäni onnistuen. Olen tutustunut yksikkömme strategiaan sekä laatukriteereihin. Olen miettinyt johtamista ja johtamisenosaamista koko työllisyyspalvelukeskuksen näkökulmasta, varsinkin työkeskuksesta katsottuna. Koko opintojen ajan olen pystynyt peilaamaan opintokokonaisuuksia käytäntöön.

Kehittämistehtävä on ohjannut tapaani toimia ja olen oppinut katsomaan työtäni monesta eri näkökulmasta ja vertaamaan antamaamme palvelua kolmannen sektorin toimijoihin nähden. Kuinka paljon eri palveluntuottajien tarjoama sosiaaliohjaus eroaa toisistaan. Millaisella intensiteetillä ja kuntoutusnäkemyksillä eri palveluntuottajat tarjoavat asiakkaan kuntoutumisjaksoon kuuluvaa sosiaaliohjausta? Kuka tai mikä määrittelee palvelun, asiakas vai hänestä saatu hyöty.

Kaikissa Turun kaupungin kuntouttavan työtoiminnan ostopalvelupaikoissa yksilöohjausta annetaan kuntoutujalle vähintään kaupungin tarjouspyyntöön merkityllä tavalla. Ero kaupungin oman palvelun ja ostopalvelun välillä on kuitenkin huomattava. Kaupungin oma palvelu on työelämälähtöistä työhön kuntoutumista, kun taas pääosa ostopalvelupaikoista tarjoaa pajamaista työtoimintaa. Asi-

akkaan prosessin eteneminen ja hyöty asiakkaalle jäi toisinaan mietityttämään. Pitkäaikainen pajatoiminta voi muuttaa asiakkaan käsitystä työelämästä ja toisaalta toiset asiakkaat voivat kokea, että heitä aliarvioidaan, kun eivät pääse käsiksi oikeisiin työtehtäviin.

Kuntoutumisprosesseihin osallistuvaa asiakasta kohdellaan kaikkialla asiallisesti. Koen kaupungin työllisyyspalvelukeskuksen palvelun työkeskuksessa olevan laadullisesti hyvää ja osiltaan myös työelämään suuntautuvaan. Työkeskuksen tilat ovat asiakasystävälliset ja vaikka työntekijöitä talossa on päivittäin lähes 250, on jokaisella työntekijällä riittävästi tilaa toimia ja tehdä työnsä häiriöttä.

Ammattikorkeakoulu kehittää opiskelijoitaan työelämälähtöisesti ja jokainen opiskelija voi kehittää omaa työyhteisöään tai harjoittelupaikkaansa. Opiskelijat vievät saamaansa uutta tietotaitoa yksikköihin jossa työskentelevät. Mielestäni itse onnistuin saamaan opinnoista hyödyn työhöni ja kehitin sekä omaa yksilövalmennus yksikköä, yhteisöä ja ennen kaikkea itseäni toimimaan vastuullisena ja uudistumismyönteisenä työntekijänä. Koen pystyväni miettimään asioita kokonaisvaltaisemmin ja koko yhteisön kannalta. Opintojen myötä olen kehittänyt ohjausammattitaitoani ja uskoakseni pystyn juurruttamaan saamani tietotaidon yksilövalmennuksen ohjaukseen ja toivon mukaan avaamaan myös yhteistyökumppanieni ja esimiesteni näkemyksiä ja antamaan uusia oivalluksia ja näkemyksiä sosiaaliohjauksen ajankohtaisuudesta ja tärkeydestä nyt ja tulevaisuudessa.

8.2 Vertailua työllisyysneuvonpidosta meillä ja Hollannissa

Turun työllisyyspalvelukeskuksen kuntouttavan työtoiminnan byrokratia on sangan raskas. Asiakkaan prosessiin liittyvien paperien työstämiseen menee aikaa, sillä jokainen paperi pitää toimittaa monelle eri taholle: urasuunnittelijalle, sosiaalityöntekijälle, työ- ja elinkeinotoimiston viranomaiselle sekä työelämäkuntoutuksen toimistoavustajalle. Kuntoutujan kuntouttavan työtoiminnan sopimus toimitetaan edellä mainittujen lisäksi myös asiakkaalle ja kaupungin tapauksessa

työkeskuksen toimistoon, kuntoutujan osaston esimiehelle sekä tietysti yksi kappale jää itselle.

Asiakastyön helpottamiseksi sähköistä viestintää tulisi kehittää entisestään. Kehittämistyössä tulisi ottaa huomioon muun muassa paperien ja lähetyskulujen säästäminen ja luoda salattuja yhteyksiä palvelun tuottajan ja tilaajan välille. Yksinkertaistaa ja helpottaa asiakkaiden sijoittumista eri työpaikkoihin. Myös kaupungin sisäinen viestintä kaipaisi päivitystä ja yksinkertaistamista. Maailman monimutkaistuessa yhteydenpito eri viranomaisten välillä vaikeutuu ja samalla asiakkaan etu häviää salassapidon ja byrokratian koukeroiden solmukohtiin.

Hollannin tuliaisina vahvistui itselleni byrokratian purkamisen tärkeys. Mietin kuntouttavan työtoiminnan paperisotaa Suomessa ja eteenkin omassa työssäni työllisyyspalvelukeskuksessa ja asioiden yksinkertaisuutta Hollannin, Zwollessa. Onko todellakin tärkeää tehdä sopimuksia vai osallistaa ihmisiä toimimaan yhteiskunnan hyväksi. Myös työpaikkojen kehittämisessä voitaisiin ottaa oppia Hollannin tavassa saada aikaan työpaikkoja. Kun kaikilla ihmisillä on vastuu yhteiskunnan toimimisessa, saadaan paljon hyvää aikaa.

Monin tavoin asiat olivat samalla lailla Hollannin Zwollessa kuten meillä Turusakin. Suurin ero oli työllistämisen velvoittavuus yksityisille ja yrityksiin. Hollannissa asiakkailla on mahdollisuuksia mennä minne tahansa työpaikkaan, mikä heitä kiinnostaa ja jos sellainen työnantaja löytyy. Tämän mahdollistaa Hollannin lainsäädäntö, *Participatiewet, osallistumisen laki*, joka velvoittaa sekä kansalaisiaan osallistumaan, että yrityksiä järjestämään työtehtäviä osatyökykyisille ja pitkäaikaistyöttömille. Sosiaalisen työllistämisen saralla Hollanti on edelläkävijä verrattuna Suomeen. Hollannissa laki velvoittaa sekä työnantajia tarjoamaan erilaisia töitä, että työkykyisiä tekemään töitä yhteisen hyvän saavuttamiseksi. Jokaisen yli 25 työntekijää työllistävän yrityksen pitäisi pystyä lain mukaan ottamaan 5 % työntekijämäärästään kuntoutujia, työkokeilijoita tai vajaa-kuntoisia. (www.rendement.nl)

Suomessa tarvitaan isoja muutoksia sekä lainsäätäjiltä, että yhteiskunnalta kehittyä ja muuttua osallistamaan ihmisiä toimimaan yhteisen hyvän eteen. Tämän

päivän ihminen ei ole, että kaikkia meitä tarvitaan osallisena pyörittämään yhteiskuntaa. Osallisena oleminen ja osallisuuden tunteminen ei ole mielestämme arvokasta. Työttömyyden ja eriarvoistumisen lisääntyessä pitäisi valtakunnantasolla herätä ja todella alkaa miettiä työmarkkinatuen kohdentamista yhteiskunnan kehittämisen hyväksi. Onko työmarkkinatuki ja muut tuet subjektiivisia oikeuksia kaikille vai pitäisikö etujen saamiseksi ottaa osaa yhteiskunnan toimintaan.

Pitäisikö tukien ohjautua sellaisille työllisille, jotka ovat kykeneviä tekemään työtä tukiensa eteen. Miten kutsua tulevaisuudessa yhteiskunnan velvoittavaan osallistavaan työhön osallistumista. Nimetäänkö työ osallisuustyöksi, kansalaisyöksi tai työttömän osallistamisesta. Samalla pitäisi miettiä uudelleen työkyvyttömyyden määritelmä sellaisille henkilöille, jotka eivät pysty sairauden, vamman tai ikänsä vuoksi ottamaan osaa yhteiskunnassa toimimiseen ja myös nimetä uudelleen heille maksettava tuki.

Kaiken kaikkiaan lopputuloksena mietin, että emme me kuitenkaan Suomessa ole sosiaaliohjauksessa niin jäljessä Hollantia kuin usein kuvitellaan. Kuitenkin avartaessani omaa ammattitaitoani olen huomannut, että Suomessa tehdään kaikki asiat, riippumatta mitä tehdään, aina vaikeimman kautta. Ajattelumaailmamme on jotenkin vaikeaselkoista ja emme uskalla tehdä yksinkertaisia ratkaisuja. Olemme Suomessa toisissa asioissa edellä Hollannin tapaa toimia, mutta toisissa asioissa sitten taas jäljessä.

Me suomalaiset seuraamme haikeana ja pientä kateutta tuntien muiden maiden hyviä tapoja toimia ja kehittyä, mutta kun itse pitäisi muuttua ja kehittyä lyömme kapuloita rattaisiin. Suomessa on kuitenkin paljon innovatiivisuutta ja kekseliäisyyttä, joten sitä pitäisi hyödyntää paremmin eri toimintamalleja luodessa. Olemme kuitenkin edistymässä ja menossa hyvään suuntaan. Kun tutustumme paremmin muiden maiden tapoihin toimia ja otamme mallia onnistujilta ja hyväiksi todetuista käytännöistä, pääsemme kohti parempaa lopputulosta.

LÄHTEET

Kirjalliset

Aaltola, J. & Valli, R. 2001. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Amundson, N.E. 2005. Aktiivinen ohjaus. Opas uraohjauksen ammattilaisille. Suom. Petri Auvinen. Helsinki: Psykologinen Kustannus Oy.

Egan, G. 2007. The skilled helper. A problem-management and opportunity-development approach to helping. Eight edition. Belmont, CA: Brooks/Cole.

Freire, P. 2005. Sorrettujen pedagogiikka. Suom. Kuortti J. Toimit. Tomperi T. Tampere: Vastapaino.

Hakonen, S. 2000. Polkuja asiantuntijuuteen. Sosiaalialan käytännön ohjauksen kehittäminen - prosessikuvaus. Jyväskylä: Yliopistopaino.

Hassinen, J. (toim.) 2005. Työ- ja yksilövalmennuksen käytäntöjä. Näkökulmia 2000-luvun työpajojen palveluihin. Helsinki: Edita Prima Oy.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 2000: Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hirsjärvi, S. & Hurme, H. 1995. Teemahaastattelu. Helsinki: Yliopistopaino.

Jokinen, A. & Juhila, K. (toim.) 2008. Sosiaalityö aikuisten parissa. Tampere: Vastapaino.

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

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. (2010) Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Helsinki: Terveysten ja hyvinvoinnin laitos.

Keskinen, J.; Kääriäinen, A.; Oravisto, J.; Pitkänen, R. & Tukiala A-K. 2012. Asiakastyö kohtaamisena - reseptejä vastavuoroisuuteen. Sosiaalisen raportoinnin hanke. (2009-2011). Helsinki: Socca.

Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylä: Yliopistopaino.

Kätsyri, H. 2004. Kipinä - projekti/Nuorten aikuisten arjen tukena. Helsingin kaupungin sosiaalivirasto. Selvityksiä 2004:4. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Lehtinen, M.; Linnossuo, O.; Parantainen, A. & Jokinen, S. 2001. KOHO- ja HUKI projekti 1996-2000. Turku: Kaupunginkanslian painatuskeskus.

McLeod, J. 2003. An Introduction to Counseling. Buckingham: Open University Press.

Onnismaa, J. 2007. Ohjaus- ja neuvontatyö: aikaa, huomiota ja kunnioitusta. Helsinki: Gaudemus.

Paavola, M.(toim.) 2008. Työtuvista Työkeskukseksi. Turun kaupungin työkeskus 90 vuotta. Turku: Turun kaupunginkanslian painatuskeskus.

Pohjola, A. Kemppainen, T. ja Väyrynen, S. (toim.) 2012. Sosiaalityön vaikuttavuus. Tampere: Suomen yliopistopaino - Juvenes Print.

Ponkala, V-M. 2003. Yksilökohtainen palveluohjaus. Työntekijöiden palvelumalli kovien huumausaineiden käyttäjille. Yhteistyötahojen fokushaastattelu. Tutkimuksia 2003:2. Helsinki: Helsingin kaupungin sosiaalivirasto.

Puroaho, P. & Leppänen, J. 2013. Maahanmuuttajien valmennus työpajoilla –opaskirja. Valtakunnallinen työpajayhdistys. Helsinki: Edita Publishing Oy.

Salonen, K. 2013. Näkökulmia tutkimukselliseen ja toiminnalliseen opinnäytetyöhön. Opas opiskelijoille, opettajille ja TKI-henkilöstölle. Tampere: Suomen yliopistopaino - Juvenes print Oy.

Seppänen-Järvelä, R. & Karjalainen, V. (toim.) 2006. Kehittämistyön risteysiä. Helsinki: Stakes.

Sjöblom, S. 2000. Kustannusvaikuttavuuden arviointi sosiaalityössä. Helsinki: Stakes.

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveystalouden uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: AS Pakett.

Vehviläinen, S. 2001. Ohjaus vuorovaikutuksena. Helsinki: Yliopistopaino.

Viitala, R. 2008. Johda osaamista! Osaamisen johtaminen teoriasta käytäntöön. Helsinki: Infoviestintä.

Vilka, H. 2005. Tutki ja kehitä. Helsinki: Tammi

Toikko, T. & Rantanen, T. 2009. Tutkimuksellinen kehittämistoiminta. Tampere: Tampereen Yliopistopaino Oy.

ICF. 2014. Toimintakyvyn, toimintarajoitteiden ja terveyden kansainvälinen luokitus. Tampere: Suomen Yliopistopaino Oy.

Turun työvoiman palvelukeskuksen sekä kaupungin, työhallinnon ja Kelan välinen strategia 2013–2014. TYP-hallitus 9.9.2013

Artikkelit

Särkelä, A. 2013 Osaatko käyttää ammatillista empatiaa? Talentia- lehti 07/13. 16–17.

Kuronen, M. 2004. Sosiaalityön tutkimuksen ja käytännön jaettu kiinnostus vuorovaikutukseen ja kieleen. Janus vol. 12(2) 2004. 218-226.

Sähköiset lähteet

De Herberg. Viitattu 16.1.2015. <http://www.herbergzwolle.nl/>.

E-economic. Viitattu 30.1.2015. <https://www.e-conomic.fi/kirjanpito-ohjelma/>

sanakirja/benchmarking

Fiman, M. 2013. Viitattu 1.3.2015. <http://verkkolehdet.jamk.fi/elo/2013/03/19/ohjaus-ja-neuvontatyon-etiikasta/>

Hallituksen esitys eduskunnalle sosiaalihuoltolaiksi ja eräiksi siihen liittyviksi laeiksi. viitattu 13.12.2014. <http://www.finlex.fi/fi/esitykset/he/2014/20140164>

Helakorpi, S. & Helander J. 2009. Ammatillisen opinto-ohjaajan asiantuntijuus. Viitattu 5.3.2014. <http://openetti.aokk.hamk.fi/seppoh/osaamismittarit>

Ilmonen, K. Kerminen, P. & Lindberg, E. 2011. Työelämäosallisuuden lisääminen on yhteinen asia . Asiantuntijaryhmän ehdotukset heikossa työmarkkina-asemassa olevien henkilöiden työelämä-osallisuuden lisäämiseksi.

Itäsuomen yliopisto. Koulutus ja kehittämisspalvelu. Viitattu.29.1.2015. <https://www.uef.fi/fi/aducate/oppimis-ja-ohjauskasityksia#kokemuksellinen>

Julkari. Viitattu 6.2.2015. <http://www.julkari.fi/handle/10024/114240>.

Kielijelppi- jelppiä akateemiseen viestintään. Viitattu 20.10.2014. <http://www.kielijelppi.fi/ puheviestinta/vuorovaikutus-puhumista-ja-kuuntelemista>

Karjalainen, A. 2002. Mitä benchmark ing-arviointi on? Viitattu 30.1.2015. www.oulu.fi/w5w/benchmarking.

Karjalainen, V & Karjalainen, J. 46/2011. Kuntouttava työtoiminta kunnissa. Arvioita toiminnan järjestämistavasta ja kehityssuunnasta. Viitattu 10.10.2014. <http://www.thl.fi/thl-client/pdfs/c7db7901-6ac7-422b-b09f-b62c88a3737a>

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (189/2001). Viitattu 13.10.2014. [Finlex.fi](http://www.finlex.fi)

Laki julkisesta työvoima- ja yrityspalvelusta (916/2012). Viitattu.13.10.2014. [Finlex.fi](http://www.finlex.fi)

Laki toimeentulotuesta (1412/1997). Viitattu.13.10.2014. [Finlex.fi](http://www.finlex.fi)

Laki sosiaalihuollon asiakkaan asemasta ja oikeuksista. Viitattu 13.10.2014. [Finlex.fi](http://www.finlex.fi).

Leinonen, T. 2012. Toimintakyvyn arviointi ICF/VAT avulla ja tiedon käyttö (työhön) kuntoutuksessa. Viitattu 12.11.2014. http://www.kuntoutusportti.fi/files/attachments/kuntoutusasian_neuvottelukunta/2012/liite_1_tuomas_leinonen.pdf

Opetushallitus. Viitattu 1.12.2014. http://www.oph.fi/tietopalvelut/ennakointi/ennakoinnin_sahkoinen_tietopalvelu_ensti/menetelmat/delfoi

Pienehkö sivistyssanakirja. Viitattu 27.4.2015. <http://www.cs.tut.fi/cgi-bin/run/~jkorpele/haku.cgi?key=sosiaalinen+integraatio&submit=Hae>

Rantalainen, Huuhka & Heiniola. 2012. Rakennetyöttömyyden hoito Turussa. Viitattu 27.3.2015. <http://ah.turku.fi/kh/2012/1009025x/Images/1182316.pdf>

Rijksoverheid. Viitattu 25.2.2015. [http://www.rijksoverheid.nl/ onderwerpen/participatiewet/gevolgen-participatiewet](http://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/participatiewet/gevolgen-participatiewet)

Sivistyssanakirja. Suomisanakirja. Viitattu 13.11.2014. <http://www.suomisanakirja.fi>.

Sosiaalihuoltolaki (710/1982). Viitattu 13.11.2014. [Finlex.fi](http://www.finlex.fi).

Sosiaali ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 12.12.2014. http://www.hare.vn.fi/mHankkeenTaustatietojenSelailu.asp?h_iID=18024&tVNo=2&sTyp=Selaus

Sosiaali ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 1.12.2013. http://www.stm.fi/sosiaali_ja_terveyspalvelut/kuntoutus/kuntouttava_tyotoiminta

Sosiaali ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Viitattu 13.11.2014. <http://www.stm.fi/sosiaalihuoltolaki>

Sosnet. Valtakunnallinen sosiaalityön yliopistoverkosto. Viitattu 6.1.2014. <http://www.sosnet.fi/loader.aspx?id=56acf086-c5fa-4ad7-aa55-da884056c3e9>

Talentia. Viitattu 10.2.2014. http://www.talentia.fi/files/251/Sosiaalityon_maaritelma.pdf

Trebbe. Viitattu 16.1.2015. http://trebbe.nl/zorgvastgoed/index.aspx?project_id=318

Työkeskus. Viitattu 14.5.2014. <http://www.turku.fi/tyokeskus>

Työtä ja leipää -Turun työllisyysasioiden arviointi. Turun kaupungin tarkastuslautakunta. 6.6.2014. Viitattu 4.1.2015. <http://www05.turku.fi/ah/kv/2014/0623008x/Images/1322705.pdf>

Työttömyysturvalaki (1290/2002). Viitattu. 13.10.2014. Finlex.fi

Välimaa, A. 2012. Sosiaalisen työllistämisen toimiala. Palveluilla tasa-arvoa työllisyyteen. Helsinki. Viitattu 10.10.2014. http://tpy-fi-bin.directo.fi/@Bin/625d5d6f4f9af4635f610624038314b4/1390644269/application/pdf/227677/Sosiaalisen_tyollistamisen_toimiala.pdf

Zwolle Actif. Viitattu 6.2.2015. <http://www.zwolleactief.nl/>

Aktivointisuunnitelman rakenne kuntouttavassa työtoiminnassa

Asiakkaan perustiedot:

Nimet, syntymäaika, osoite, puhelimet, ammatti nimike

Miksi aktivointi suunnitelma tehdään, asetetaan tavoite aktivoinnille

Mitä asiakas itse tekee tavoitteen toteutumiseksi?

Mitä työvoimatoimisto tekee tavoitteen toteutumiseksi? (palvelut, toimenpiteet)

Mitä työelämäkuntoutus tekee tavoitteen toteutumiseksi? (palvelut, toimenpiteet)

Nykytilanteen tiivistetty kuvaus

Voi sisältää muun muassa työnhakuaktiivisuuden, ammatinvalinta-, työttömyys-, perhe-, terveys- ja taloudellisen tilanteen

Kuntouttava työtoiminta

Kuvataan mahdollisimman tarkasti: Kuntouttavan työtoiminnan sisältö ja tavoitteet, jotta mahdollinen yksilövalmentaja osaisi hiukan arvioida tuen laadun ja määrää

Työtoiminnan järjestäjä (kunta, kuntayhtymä, yhdistys, säätiö, valtionvirasto, uskonnollinen yhdyskunta)

Alkamisaika, sovitun jakson kesto, kesto päivittäin ja viikoittain

Suunnitelman arviointiajankohta

Suunnitelmaan merkitään yhteinen sopimus siitä, milloin suunnitelmassa sovitujen asioiden toteutumista arvioidaan yhdessä, ketä mukana sekä päivämäärä.

Sisältöä ja kestoja voidaan tarvittaessa täsmentää myöhemmin

Etuudet

Suunnitelmaan merkitään: asiakkaan saaman etuuden laji sekä mahdolliset etuuden korotukset esim. kuntouttavan työtoiminnan aikana

Asiakkaan oikeudet ja velvollisuudet

Suunnitelmaan merkitään tieto siitä, että lain mukaiset oikeudet ja velvollisuudet on selvitetty asiakkaalle päivämäärä (sama kuin suunnitelman päivämäärä)

Allekirjoitukset/osallistujat

Asiakkaan allekirjoitus, Työvoimatoimiston allekirjoitus ja Urasuunnittelijan allekirjoitus

(Tukihenkilön ja/tai muiden suunnitelman tekoon osallisten läsnäolomerkintä)

Aktivointisuunnitelman taustatiedot

Koulutus- ja työhistoria

Työhallinnon asiakaspalvelun tietojärjestelmästä, kunnan sosiaalitoimen tietojärjestelmästä ja asiakkaalta hankitaan riittävät tiedot asiakkaan koulutus- ja työurasta aktivointisuunnitelmaan liitettäväksi

Aikaisemmat palvelut ja toimenpiteet sekä niiden vaikuttavuuden arviointi

Aikaisemmat aktiivitoimet työvoimatoimistossa ja aiempien työnhakusuunnitelmien toteutuminen

Sosiaalitoimen aiempien suunnitelmien toteutuminen

Asiakkaan omat aiemmat toimet ja niiden toteutuminen

Arvio palvelujen ja toimenpiteiden tarpeesta

Työhallinnon aktiivitoimet 3 kk sisällä (työvoimatoimiston arvio)

Ammatillinen kuntoutus (muu kuin työhallinnon tarjoama)

Aiemmat terveydenhuollon palvelut sekä mahdollinen terveydenhoitajan suorittama terveystarkistus.

Aiempi mahdollinen kuntouttava työtoiminta

Asiantuntijalausunnat työ- ja toimintakyvystä Aktivointisuunnittelun keskeytymisen/siirtyminen tai asiakkaan mahdollinen kieltäytyminen aktivointisuunnittelusta ja/tai kuntouttavasta työtoiminnasta

Aktivointisuunnitelmassa on maininta suunnittelun siirtymisestä tai keskeytymisestä ja keskeytymisen syy sekä ajankohta, jolloin suunnittelua jatketaan

Aktivointisuunnitelmassa tai asiakkaan rekisteritiedoissa näkyy osapuolten yhteinen toteamus siitä, ettei asiakas ole halunnut osallistua aktivointisuunnitteluun ja/tai kuntouttavaan työtoimintaan sekä syy kieltäytymiselle sekä päivämäärä. (www.julkari.fi)

Erilaisia yksilövalmennuksessa käytettäviä ohjaustapoja

Narratiivisuus: Ohjausote perustuu tarinoiden kerrontaan ja niiden perusteella rakennettuun maailmankuvaan. (McLeod 2003,240–241.)

Systeemiteoria: asiakas nähdään osana isoa kokonaisuutta, perhettä, ryhmää tai yhteisöä. Jokainen pienikin muutos ketjun jossain osassa vaikuttaa myös muihin osatekijöihin. (McLeod 2003,202.)

Feministinen ohjaus eli Naisnäkökulma ohjaustapaa voi kutsua vapauttavaksi ohjaukseksi, jolla pyritään horjuttamaan vallitsevia ajattelu- ja määrittelytapoja, totuttuja rajoja ja valtasuhteita. pyritään tasa-arvoiseen oppimisyhteisöön. (McLeod 2003,221–222.)

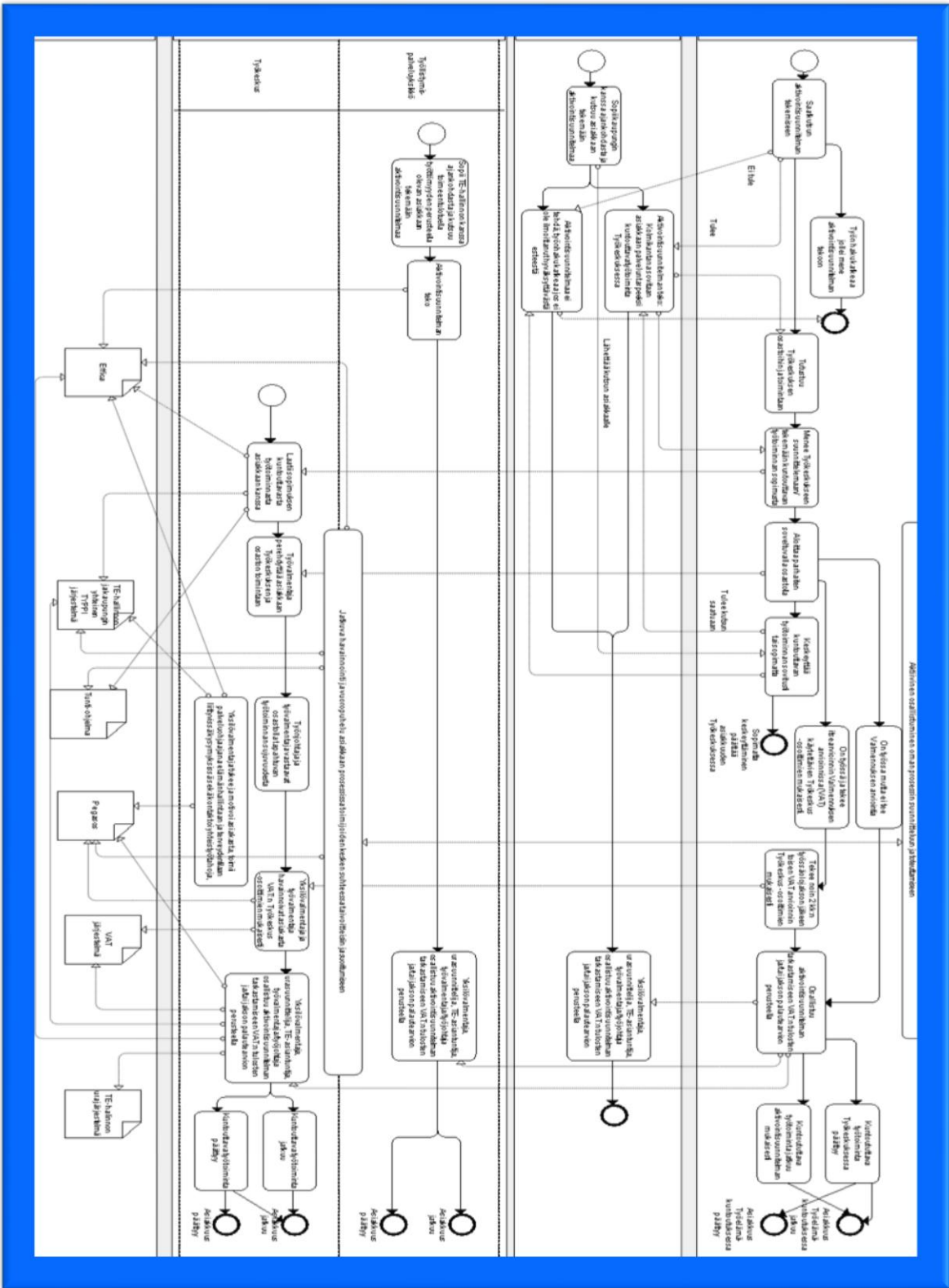
Filosofinen ohjaus: Vuorovaikutteinen, kunnioittava, refleksiivinen, sivistävä ja henkisiä arvoja lisäävä ohjausmuoto. Ohjaajan tulisi kunnioittaa yksilöllistä olemassa oloa, kokemuksen ainutlaatuisuutta ja valinnan vapautta. (McLeod 2003,289–290.)

Psykodynaamisen ohjauksen lähtökohtana on Sigmund Freudin psykoanalyttinen teoria. Ohjauksessa autetaan yksilöä löytämään omat voimavaransa ja työskentelemään niiden turvin päämääränsä saavuttamiseksi. (McLeod 2003,118–119.)

Monikulttuurinen asiakastyö, liittyy eri kulttuurien ja erilaisten tapojen ymmärtämiseen. Tärkeää on ymmärtää eri kulttuurisidonnaisia elämäntapoja. Ei ole realistista, että kaikilla ohjaajilla olisi kaikki tietämys kaikista eri kulttuureista, mutta pitää olla halu tutustua ja ymmärtää. (McLeod 2003, 266–268.)

HAASTATTELUKYSYMYKSET KUNTOUTTAVAN TYÖTOIMINNAN ASIAKKAILLE

1. Milloin olet tullut kuntouttavaan työtoimintaa työkeskukseen?
2. Elämänhallintaa tukevat toimenpiteet kuten koulutus, asuminen, työllisyys, työn saanti, toimeentulo ja vapaa-aika.
 - a) Millaisia ongelmia sinulla on ollut?
 - b) Mitä hyvää kuuluu elämääsi?
3. Palvelukeskuksen (te-toimisto, työllistymispalvelut, työkeskus) ja toimijoiden (esim. sosiaalitoimisto) yhteistyö?
4. Miten koet hyötyneesi, tai tiedät jonkun muun hyötynneen palvelukeskuksen (te-toimisto, työllistymispalvelut, työkeskus) asiakkuudesta?
5. Mitä muutoksia toimintaan, palveluun haluaisit ja mitkä muutokset olisivat kaikkien tärkeimmät?
6. Mikä käsitys sinulla on yksilövalmentajan sosiaaliohjauksesta ja miten siitä voisi olla hyötyä?
7. Mitä asioita yksilövalmennuksen toteuttamisessa tulisi ottaa huomioon?
8. Millaiset asiakkaat saattaisivat hyötyä yksilövalmennuksesta?
9. Millaisia riskejä/edellytyksiä näet sille, että yksilövalmentajan antaman sosiaaliohjaus ei toteudu/toteutuu?
10. Kuvaile omin sanoin jokin tietty kerta, kun olet saanut erittäin hyvää palvelua yksilövalmentajalta, urasuunnittelijalta tai Te-asiantuntijalta.
11. Kuvaile omin sanoin jokin tietty kerta, kun kaikki on mennyt pieleen ja
koit saaneesi huonoa palvelua.



Questions to Herberg residents

1.

- Mitä tapahtui ennen kun asukas joutui De Herbergiin , Miksi olet asunnoton?
- What had happened in (the customer/client) your life before coming to De Herberg? What is the reason for being without housing/homeless?
- Hoe is het gekomen dat je dakloos bent geraakt?

2.

- Mitä olisi voitu tehdä /auttaa asiakasta pitämään entinen asuntonsa?
- What could have been done for helping you (to help the client) to keep or stay in previous apartment/housing?
- Hoe had het voorkomen kunnen worden? Wat of wie had kunnen voorkomen dat je dakloos bent geworden?

3.

- Miten asukas näkee tulevaisuutensa?
- How do you (he or she) see the future ahead?
- Hoe zie jij jouw toekomst? Welke toekomstwensen heb je?

4.

- Mitä hän tarvitsisi selvitäkseen itsenäisessä asumisessa minkälaista tukea ja miten usein?
- In the future if you are living by your own, what do you need to live independently in order to survive and what kind of support do you think that you need and how often?
- Welke ondersteuning heb jij eventueel nodig als je weer zelfstandig woont, om te voorkomen dat je weer dakloos raakt?