

Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneiden asiakasprofiili ja asiakastytyväisyys Jämsässä 2015

Suvi Tamminen

Opinnäytetyö
Toukokuu 2017
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala
Sosiaalialan koulutusohjelma

Tekijä(t) Tamminen, Suvi	Julkaisun laji Opinnäytetyö, AMK	Päivämäärä 5.5.2017
	Sivumäärä 51	Julkaisun kieli Suomi
		Verkkojulkaisulupa myönnetty: x
Työn nimi Kuntouttavaan työtoimintaan osallistuneiden asiakasprofiili ja asiakastyytyväisyys Jämsässä 2015		
Tutkinto-ohjelma Sosiaalialan koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) Ketola Tuija, Moilanen Johanna		
Toimeksiantaja(t) Jämsän kaupungin sosiaalitoimi		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Tämän opinnäytetyön aiheena oli tutkia Jämsässä kuntouttavassa työtoiminnassa olevien henkilöiden asiakastyytyväisyyttä, ja saada käsitys tyypillisestä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaasta.</p> <p>Opinnäytetyö toteutettiin kvantitatiivisena tutkimuksena, menetelmänä kyselytutkimus. Tutkimus perustuu Jämsän sosiaalitoimen aikuissosiaalityön taholta joulukuussa 2015 kerättyyn kyselyaineistoon, joka tehtiin Jämsässä kuntouttavassa työtoiminnassa olleille 88 henkilölle, joista 66 vastasi kyselyyn.</p> <p>Työn tarkoituksena oli kyselyaineiston pohjalta avata kuntouttavan työtoiminnan parissa työskenteleville henkilöille asiakkaiden näkökulmaa ja kokemuksia sekä asiakasprofiilia, tavoitteena pystyä hyödyntämään kyselyn tuloksia esimerkiksi työtoimintaa kehitettäessä. Tulosten analysointiin käytettiin Webpropol-tiedonkeruuohjelmaa sekä Excel-taulukkolaskentaohjelmaa. Tulokset esitettiin kuvioiden avulla.</p> <p>Tuloksena voitiin todeta, että kuntouttavan työtoiminnan asiakasprofiili oli melko samankaltainen verraten edeltäviin tutkimustuloksiin. Työllistymistä vaikeuttavien tekijöiden vastanneet kertoivat myös olleen osittain samoja, mutta vaihtelivat riippuen siitä, mihin ikäryhmään vastaaja kuului. Kuntouttavan työtoiminnan asiakastyytyväisyys näyttäytyi kokonaisuudessaan hyvänä. Asiakkaiden kokemukset työtoiminnasta olivat suurelta osin positiivisia tai neutraaleja, joka tukee olettamusta, että kuntouttavan työtoiminnan lain tavoitteet täyttyvät ainakin osittain.</p>		
<p>Avainsanat (asiasanat) kuntouttava työtoiminta, aktiivointipolitiikka, elämänhallinta, syrjäytyminen ja osallisuus, sosiaalinen kuntoutus, asiakaslähtöisyys, asiakastyytyväisyys</p>		
Muut tiedot		

Author(s) Tamminen, Suvi	Type of publication Bachelor's thesis	Date 5.5.2017 Language of publication: Finnish
	Number of pages 51	Permission for web publication: x
Title of publication The client profile and satisfaction of the participants of work rehabilitation in Jämsä in 2015		
Degree programme Degree Programme in Social Services		
Supervisor(s) Ketola Tuija, Moilanen Johanna		
Assigned by City of Jämsä		
<p>Abstract</p> <p>The aim of this thesis was to study the satisfaction of those participating in work rehabilitation in the City of Jämsä and to form an idea of a typical client of work rehabilitation.</p> <p>This thesis was implemented as a quantitative survey that was based on the data collected by the department of adult social care of the Jämsä social services in december 2015. The questionnaire was sent to a total of 88 participants of a work rehabilitation program. 66 of them responded to the survey.</p> <p>The aim of the thesis was to describe the clients' perspective and experiences to the rehabilitation professionals. Another aim was to draft a typical client profile which could be used in the development of the work rehabilitation program in the future. The results were analysed using the WebPropol software and the Excel spreadsheet program. The results were presented by using charts.</p> <p>As a result, the customer profile of rehabilitative work was quite in line with the results of previous research. Factors hindering employment also appeared to be the same, but varied depending on the age of the client. The overall experiences related to the work rehabilitation program were largely positive or neutral, which supports the assumption that the objectives of the act on work rehabilitation were at least partly met.</p>		
Keywords/tags (subjects) Work rehabilitation, activation policy, life management, social exclusion and inclusion, social rehabilitation, client orientation, client satisfaction		
Miscellaneous		

Sisältö

1	JOHDANTO	3
2	KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA	4
	2.1 Mitä kuntouttava työtoiminta on?	4
	2.2 Kuntouttava työtoiminta osana aktivointipolitiikkaa	5
	2.3 Kuntouttava työtoiminta sosiaalisena kuntoutuksena.....	7
	2.4 Elämänhallinnan parantaminen kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena	8
3	EDELTVÄÄ TUTKIMUSTA.....	10
	3.1 Työttömien aktivointi, ”Akku-tutkimus”	11
	3.2 Aktivoinnin paradokseja	13
	3.3 Kuntouttavan työtoiminnan aktivoivasta vaikutuksesta	14
4	ASIAKASLÄHTÖISYYS	15
	4.1 Asiakasprofilointi ja asiakasymmärrys.....	16
	4.2 Asiakastyytyväisyys	18
5	TUTKIMUSKYSYMYKSET, TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE	19
6	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS	20
	6.1 Kuntouttava työtoiminta Jämsässä.....	20
	6.2 Tutkimusaineiston keruu ja analysointi	21
	6.3 Tutkimusmenetelmä	23
	6.4 Tutkimuksen eettisyys, pätevyys ja luotettavuus	23
7	TUTKIMUSTULOKSET	25
	7.1 Taustatiedot	25
	7.2 Kokemus työllistymistä vaikeuttavista tekijöistä.....	28
	7.3 Kokemuksia työtoimintapaikasta ja sitoutuneisuuden aste.....	30
	7.4 Kokemus saadusta tuesta eri yhteistyötahoilta	31
	7.5 Asiakkaiden tyytyväisyys.....	32
	7.6 Kuntouttavan työtoiminnan vaikutukset elämän osa-alueisiin.....	33
	7.7 Tulevaisuuden toiveet.....	35

7.8 Asiakkaiden kokemuksia työtoiminnasta	36
8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA	39
Lähteet	44
Liitteet	48

Kuvat

Kuva 1. Aktivointisuunnitelma

Kuviot

Kuvio 1. Työtoimintapaikat Jämsässä asiakasmäärittäin (N=64)

Kuvio 2. Ikäjakauma sukupuolittain, lukumäärinä (N=66)

Kuvio 3. Koulutustaso lukumäärinä (N=66)

Kuvio 4. Työtoiminnan kesto % (N=66)

Kuvio 5. Työtoiminnan jatkuvuus ikäryhmittäin, lukumäärinä (N=66)

Kuvio 6. Työllistymistä vaikeuttavia tekijöitä % (N=62)

Kuvio 7. Työllistymistä vaikeuttavia tekijöitä ikäryhmittäin tarkasteltuna, lukumäärinä (N=62)

Kuvio 8. Kokemuksia työtoimintapaikasta ka. (N=66)

Kuvio 9. Kokemus saadusta tuesta ka. (N=65)

Kuvio 10. Koettu tyytyväisyyden taso elämän eri osa-alueilla ka (N=64)

Kuvio 11. Työtoiminnan vaikutukset elämän eri osa-alueilla, vastanneiden määrä ja ka (N=64)

Kuvio 12. Työtoiminnan vaikutukset elämän eri osa-alueilla ikäryhmittäin ka (N=64)

Kuvio 13. Tulevaisuuden toiveet % vastanneista ikäryhmittäin (N=63)

Kuvio 14. Asiakkaiden kokemuksia työtoiminnasta (N=19)

1 JOHDANTO

Sosiaalityön laadukas asiakaspalvelu syntyy asiakkaan ja työntekijän välisestä hyvästä kohtaamisesta. Hyvässä asiakassuhteessa asiakas kokee, että häntä kuullaan ja kohdellaan tasavertaisena ihmisenä. Asiakkaan äänen kuuleminen ja osallisuuden lisääminen ovat keskeisiä sosiaali- ja terveystyöpalvelujen tavoitteita, mutta nykytilanteessa asiakkaiden vaikutusmahdollisuudet palvelujen sisällön kehittämiseen ovat olleet kuitenkin vielä melko vähäiset. Tutkimusten mukaan asiakkaiden mahdollisuus vaikuttaa omaa elämäänsä koskeviin päätöksiin ja palveluihin lisäävät asiakastyytyvyyttä ja sitä myöten asiakastyön laatua. Tässä opinnäytetyössä avataan Jämsäläisten kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden ajatuksia työtoiminnan mielekkyydestä ja yhteistyöstä työtoimintaa järjestävien tahojen kanssa sekä pyritään selvittämään, millaisia yhdistäviä tekijöitä työtoiminnan asiakkailla on, eli kuvaamaan tyypillistä työtoiminnan asiakasprofiilia.

Tämän aikakauden Suomessa työttömyyden on todettu olevan vaikea sosiaali- ja yhteiskuntapolitiittinen ongelma. Hallituspolitiikan keskeisiä tavoitteita on ollut pitkään työllisyysasteen nostaminen ja työttömyyden alentaminen, joka osittain juontaa juurensa 1990-luvun talouslaman vuosiin. Tuolloin muodostunut pitkäaikaistyöttömyyden ilmiö on jatkunut aina näihin päiviin saakka, ja tähän on pyritty puuttumaan aktiivisen työllisyyspolitiikan keinoin. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta tuli voimaan vuonna 2001, ja sen tarkoituksena on parantaa pitkäaikaistyöttömien työllistymismahdollisuuksia työvoima- ja sosiaaliviranomaisten yhteistyön, velvoittavuuden ja aktivoivien toimenpiteiden avulla (Kauhaluoma ym. 2004,19.), mutta myös asiakkaan kokonaisvaltaista elämänhallintaa sekä työ- ja toimintakykyä. (Kuntouttava työtoiminta, n.d.)

Kuntouttava työtoiminta on sosiaalipalvelua ja tiiviisti osana aikuissosiaalityötä.

Opinnäytetyö perustuu Jämsän sosiaalitoimen aikuissosiaalityön taholta joulukuussa 2015 kerättyyn kyselyaineistoon, joka tehtiin kuntouttavassa työtoiminnassa olleille henkilöille. Tämän opinnäytetyön tarkoituksena on tämän kyselyaineiston analysoin-

nin ja tulosten avaamisen pohjalta saada syvällisempää tietoa, ajatuksia ja uusia näkökulmia työtoiminnan organisointiin ja järjestämiseen liittyviin asioihin, jonka perusteella työtoimintaa järjestävät tahot pystyvät kehittämään omaa työtään. Keskeisiä käsitteitä ja teemoja opinnäytetyössä ovat muun muassa kuntouttava työtoiminta, aktivointipolitiikka, elämäntilanne, syrjäytyminen ja osallisuus, sosiaalinen kuntoutus sekä asiakaslähtöisyys sosiaalialalla.

2 KUNTOUTTAVA TYÖTOIMINTA

2.1 Mitä kuntouttava työtoiminta on?

Kuntouttava työtoiminta pohjautuu lakiin (2.3.2001/189), jonka tavoitteena on

*”parantaa pitkään jatkuneen työttömyyden perusteella työmarkkinatu-
kea tai toimeentulotukea saavan henkilön edellytyksiä työllistyä avoi-
milla työmarkkinoilla, sekä edistää hänen mahdollisuuksiaan osallistua
koulutukseen ja työ- ja elinkeinoviranomaisen tarjoamaan julkiseen työ-
voimapalveluun, kuten kuntouttavaan työtoimintaan.”*

Laissa määritellään kuntouttavan työtoiminnan käsitettä elämäntilanteen ja työllis-
tymisen edellytyksiä luovana toimintana sekä säädetään muun muassa aktivointi-
suunnitelman laatimisesta pitkäaikaistyöttömille, kuntouttavan työtoiminnan järjes-
tämisestä ja toimeentulotuesta, sekä työmarkkinatuesta, kulukorvauksesta ja matka-
korvauksesta taloudellisena tukena.

Kuntouttavan työtoiminnan on vastattava henkilön työ- ja toimintakykyä sekä osaa-
mista, sen on oltava työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekäs ja sopivan haasta-
vaa. Kuntouttavaa työtoimintaa suunniteltaessa on myös otettava huomioon henki-
lön uskonnollinen tai muu eettinen vakaumus. Työtoimintaa on mahdollista jatkaa
maksimissaan 24 kk ajan, 3 kuukautta kerrallaan, ja työtoimintaan asiakkaan tulee
osallistua vähintään yhtenä, ja enintään neljänä päivänä viikossa vähintään neljä tun-
tia kerrallaan. (Laki kuntouttavasta työtoiminnasta 2.3.2001/189.)

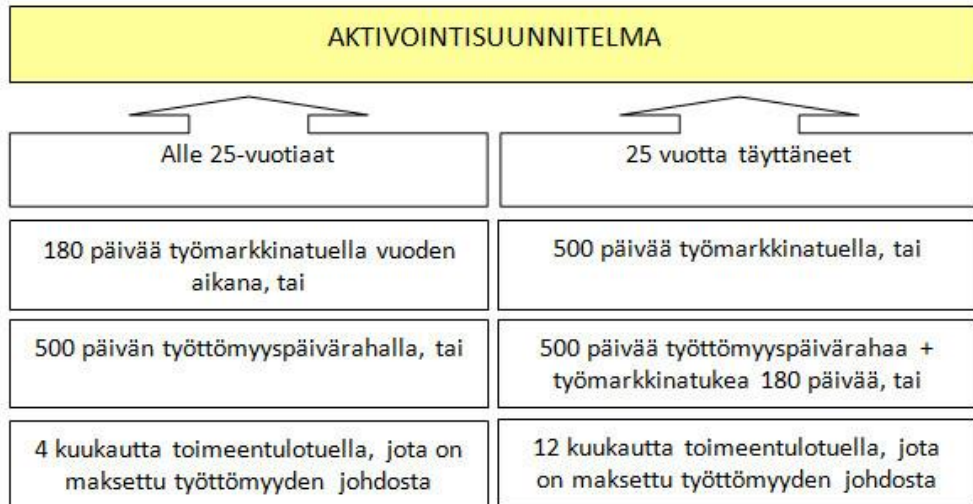
Kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat katsotaan pitkäaikaistyöttömiksi, joka tarkoittaa
yli vuoden jatkunutta työttömyyttä. Syitä työttömyyteen voi olla useita. Etenkin

laman tai taantumana aikana työttömyys kasvaa, sillä monet yritykset taloudellisiin vaikeuksiin joutuessaan irtisanovat työntekijöitään. Opiskelun jälkeen työttömyys on myös varsin yleistä, sillä työpaikkaa ei aina välittömästi valmistumisen jälkeen löydy. Myös sairastuminen tai vammautuminen voi olla syynä pitkäaikaistyöttömyyteen. Pitkäaikaistyöttömyys harvoin on omaehtoinen valinta. Syitä siihen voi olla useita. Yleinen esimerkki on, että työntekijä irtisanotaan, jonka jälkeen hän ei löydäkään uutta työtä. Työnhaku saattaa olla haastavaa esimerkiksi tilanteessa, jossa alueellinen työnsaanti mahdollisuus on heikentynyt tai työnhakijan taidot ja työnkuva ovat yhteen sopimattomia. Pitkällisen työttömyyden seurauksena mahdolliset taloudelliset ongelmat, omien voimavarojen hupeneminen, stressi ja masennus tuovat omat haasteensa työnhakuun ja saattavat vaikeuttaa sitä huomattavasti. Tästä kaikesta saattaa pahimmillaan kehkeytyä oravanpyörä, jota ei omin voimin pysty katkaisemaan. (Kun työttömyys jatkuu ja jatkuu, n.d.)

2.2 Kuntouttava työtoiminta osana aktivointipolitiikkaa

Kuntouttava työtoiminta kuuluu kuntien järjestämisvelvollisuuden piiriin, jonka kunta voi toteuttaa haluamallaan tavalla vaikkapa toisen kunnan, kuntayhtymän tai rekisteröidyn yhdistyksen, säätiön, viraston tai uskonnollisen yhdyskunnan kanssa. Kunta, ja yleensä kunnan taholta työtoimintaa hallinnoiva sosiaalitoimisto yhteistyössä työvoimatoimiston kanssa tekevät tavallisesti läheistä yhteistyötä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaiden hyväksi. Kunnan on ilmoitettava työvoimatoimistolle valitseman työtoiminnan järjestämistapa. Kuntouttava työtoiminta on sosiaalihuoltolain 14§ mukainen palvelu, joka perustuu viranomaisen tekemään päätökseen henkilökohtaisen aktivointisuunnitelman pohjalta. Riippumatta järjestämistavasta kunnan on vastattava siitä, että toiminta järjestetään lain mukaisesti ja aktivointisuunnitelmassa määritellyllä tavalla.

Seuraava kuva (kuva 1) havainnollistaa iän mukaan määritellyt kriteerit, jolloin aktivointisuunnitelma tulee tehdä. (Aktivointisuunnitelma, 10.3.2015)



Kuva 1. Aktivointisuunnitelma

Kuntouttava työtoiminta on järjestettävä asiakkaan työttömyysturvalaissa tarkoitetulla työssäkäyntialueella, mutta asiakkaan suostumuksella työtoiminta voi tapahtua myös sen ulkopuolella. Kuntouttavan työtoiminnan sisältö on sovitettava asiakkaan työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan, työn mielekkyys ja vaatavuustaso huomioiden. Myös uskonnollinen ja eettinen vakaumus tulee huomioida työtoimintatapaikan valinnassa. Kuntouttavan työtoiminnan sisällöllinen suunnittelu on asiakkaan lisäksi pääasiassa sosiaalitoimen ja työvoimatoimiston vastuulla. Koska kuntouttavaan työtoimintaan osallistuvien henkilöiden toimintakyky vaihtelee suuresti, on työtoimintaa suunniteltaessa ensisijaisen tärkeää huomioida asiakkaan henkilökohtainen toimintakyky ja mitoitettava työtoiminta elämänhallintaa parantavalla tavalla, edesauttaen työllistymisen mahdollisuuksia ja muita asiakkaan omia tavoitteita. Hyviä työtoimintaan liittyviä työtehtäviä ovat muun muassa sairaaloiden, vanhusten huoltolaitosten ja päiväkotien tehtävät liittyen ruokailuun, ulkoiluun ja viriketoimintaan sekä kiinteistönhoidolliset tehtävät. Nuorten osalta työpajat tarjoavat usein mahdollisuuden järjestää kuntouttavaa työtoimintaa. Työtoiminnan luonne vaihtelee suuresti henkilön toimintakyvyn mukaan; toisille kuntouttava työtoiminta voi sisällöltään olla hyvin lähellä normaalia työtä, kun taas toisten osalta kuntouttavan työtoiminnan sisältö voi olla totuttautumista säännönmukaiseen päivärytmiin ja ohjattuun toimintaan. Työtoiminnalla ei saa korvata työ- tai virkasuhteessa tehtävää työtä. Kun-

touttavan työtoiminnan kesto ja toiminta-aika on määritelty laissa joustavasti edellisessä alaluvussa mainitulla tavalla, jotta sen sisältö voidaan räätälöidä sopivaksi monenlaisen toimintakyvyn ja elämäntilanteen omaavalle asiakkaalle. (Lindqvist, ym. 2001, 46-48.)

Kuntouttavasta työtoiminnasta 2001 voimaantulleen lain myötä pitkäaikaistyöttömien aktivoiva toimintamalli on tullut pysyväksi ja todettu toimivaksi. Työtoiminnan lähtökohtana olevaa aktivointisuunnitelmaa on pidetty osin työläänä ja byrokraattisena, mutta sen laatimiseen osallistuneiden asiakkaiden odotukset tulevaisuudestaan ovat selkeämmät ja usko työllistymiseen on suurempi kuin muilla työttömillä. (Kauhaluoma ym. 2004,4,5.)

Aktivointipolitiikan keskeisenä tavoitteena on asiakkaan sekä työvoima- ja sosiaaliviranomaisten yhteistyöllä edesauttaa työtön työnhakija työhön avoimille markkinoille, tai työllistymistä edistävään toimintaan joko kuntouttavan työtoiminnan, koulutuksen tai muun työllistymistä edistävän toiminnan keinoin. Pitkäaikaistyöttömiä veloitetaan osallistumaan aktivointisuunnitelman tekoon, ja sen tarkoituksena on arvioida aikaisempien toimenpiteiden ja suunnitelmien toteutumista, selvittää nykyinen tilanne sekä sopia toimista, joilla henkilön työllistymismahdollisuuksia parannetaan. Tavoitteena on muodostaa asteittain etenevä polku kohti työelämää. Polku voi muodostua työtarjouksista, työllistymistä edistävästä toimenpiteistä, kuntouttavasta työtoiminnasta, muista sosiaalipalveluista sekä terveys-, kuntoutus- ja koulutuspalveluista. (Kauhaluoma ym. 2004,23,24.)

2.3 Kuntouttava työtoiminta sosiaalisena kuntoutuksena

Sosiaalihuoltolain (1301/2014, 17 §) mukaan,

”sosiaalinen kuntoutus tarkoittaa sosiaalityön ja sosiaaliohjauksen keinoin annettavaa tehostettua tukea sosiaalisen toimintakyvyn vahvistamiseksi, syrjäytymisen ehkäisemiseksi ja osallisuuden edistämiseksi. Sosiaaliseen kuntoutukseen katsotaan kuuluvaksi sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen selvittäminen, kuntoutusneuvonta, -ja ohjaus sekä tarvittaessa kuntoutuspalvelujen yhteensovittaminen, valmennus

arkipäiväisistä toiminnoista suoriutumiseen ja elämänhallintaan, ryhmätoiminta ja tuki sosiaaliin vuorovaikutussuhteisiin sekä muita tarvittavia sosiaalista kuntoutumista edistäviä toimenpiteitä.”

Sosiaali- ja terveysministeriön selvityksessä nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta Tuusa ja Ala-Kauhaluoma (2014, 6-7) sanovat että sosiaalista kuntoutusta on tutkittu jo muutama vuosikymmen, mutta tuolloin se nähtiin ajan hengen mukaisesti ympäristöjen kautta, ja pohdittiin kuinka niitä voisi muuttaa kuntoutujille sopivampaan muotoon. Nykyisin sosiaalinen kuntoutus katsotaan omaksi osa-alueekseen lääketieteellisen tai ammatillisen kuntoutuksen rinnalle, tai se on mielletty konkreettisesti syrjäytymistä ehkäisevänä työnä.

Sosiaalinen kuntoutus nähdään suunnitelmallisena ja tavoitteellisena toimintana, jonka tavoitteena on arjen taitojen ja elämänhallinnan paraneminen. Lähtökohtana pidetään sosiaalisen toimintakyvyn ja kuntoutustarpeen kokonaisvaltaista selvittämistä, jonka pohjalta palvelut suunnitellaan yksilöllisesti. Sosiaaliselle kuntoutukselle tunnusomaista on asiakkaan sekä moniammatillisen verkoston yhteistyö, joka edellyttää dialogisuutta, yhteyksien rakentamista ja useiden näkökulmien yhteensovittamista. Sosiaalisen kuntoutuksen järjestämistä on nykyisin pääasiassa sosiaalihuollolla, joka aikuissosiaalityön ja työtoiminnan kehittämisen myötä on saanut vahvistettua sosiaalisen kuntoutuksen asemaa vuosikymmenten takaiseen tilanteeseen nähden. Samalla sosiaalisen kuntoutuksen merkitys syrjäytymisen ehkäisyssä on korostunut, samoin kuin jo syrjäytyneiden osallisuuden vahvistaminen.

2.4 Elämänhallinnan parantaminen kuntouttavan työtoiminnan

tavoitteena

Elämänhallinnalla on sekä toiminnallinen että sosiaalinen ulottuvuus, siinä ollen kyseessä ihmisen kyvyn ja mahdollisuuksien käyttöä aineellisia, emotionaalisia ja kognitiivisia resurssejaan ja valmiuksiaan. Elämänhallinta voidaan jakaa myös ulkoisiin ja sisäisiin tekijöihin. Ulkoisella elämänhallinnalla tarkoitetaan taloudellisten, sosiaalisten, psyykkisten ja fyysisten resurssien hallintaa, turvaten ihmisen autonomiaa, mahdollisuuksia, kykyjä ja oikeuksia toimia. Sisäisellä elämänhallinnalla tarkoitetaan

tunnetta ja kokemusta, joka toteutuu vuorovaikutuksessa muun maailman kanssa. (Liukko 2006, 81-82.)

Elämönhallinta on henkinen voimavara, joka tuottaa tunteen, että voi itse ohjata elämäänsä, vaikuttaa siihen omilla teoilla ja valinnoilla sekä suunnitella tulevaa tavoitteita asettaen. Elämönhallinta saattaa joskus järkkäytyä itsestä riippumattomista syistä, esimerkiksi työttömyydestä, läheisen kuollessa, väkivallan kohteeksi tai onnettomuuteen joutuessa, äkillisen sairauden yllättäessä tai parisuhteen päättyessä. Tällöin seurauksena voi olla esimerkiksi unihäiriöitä, masennusta tai ahdistusta, väsymystä tai päihteiden käyttöä. (Elämönhallinta-henkinen voimavara, 8.7.2015.)

Sosiaalityössä elämönhallintaa voidaan vahvistaa lisäämällä asiakkaan hyvinvointia esimerkiksi erilaisten sosiaalisen tuen keinojen avulla, tukeviin verkostoihin ohjaamisen, kriiseistä selviytymisessä tukemisen, perheen auttamisen, kotipalvelun sekä vaikkapa terveydentilan parantamisen keinoin. Oli tapa tukea asiakkaan elämönhallintaa mikä tahansa, tulisi sen olla yksilöllistä ja oikea-aikaista sekä eri toimijoiden rajat ylittävää yhteistyötä. (Outinen ym., 1994, 31,32.)

Susanna Holopainen (2012, Tiivistelmä), tutki opinnäytetyössään Asiakkaiden kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta ja sen vaikutuksesta elämään Hollolan kunnassa, ja tutkimuksessa kävi ilmi kuntouttavan työtoiminnan muun muassa lisänneen asiakkaiden elämönhallintaa sekä parantaneen työ- ja toimintakykyä.

Terveyden ja hyvinvoinninlaitos (Syrjäytyminen ja osallisuus, 5.12.2014) määrittelee syrjäytymisen olevan taloudellisten resurssien puutetta, yhteiskunnasta eristämistä tai eristäytymistä sekä sosiaali- ja kansalaisoikeuksien rajallisuutta. Syrjäytymistä selittäviä tekijöitä voivat olla monenlaiset ongelmat, kuten työntekoon, koulutukseen, elintason, terveyteen tai kansallisuuteen liittyviä. Yhteiskunnassa vallitsevat tietynlaiset normit, yleisesti hyväksytyt säännöt ja elämäntavat. Syrjäytynyt yksilö, perhe tai kokonainen yhteisö ajautuu näiden normien ja elämäntapojen ulkopuolelle. Syrjäytyminen aiheuttaa yhteiskunnallista huono-osaisuutta monin tavoin, muun muassa koulutuksen, työmarkkinoille kiinnittymisen, terveyden ja sosiaalisten suhteiden alueilla.

Väitöskirjassaan Hallittu syrjäytyminen Otso Sandberg (2015,1,57) sanoo arkikielessä syrjäytymisen tarkoittavan jonkin ulkopuolelle tai reunalle joutumista. Tässä yhtey-

dessä sillä tarkoitetaan yksilön ja yhteiskunnan instituutioiden välisten siteiden heikkenemistä. Poliitiikan näkökulmasta syrjäytymisestä on tullut yhteiskunnan sisäistä turvallisuutta uhkaava tekijä ja kansantaloudellinen resurssikysymys. Syrjäytyneiksi voidaan kategorisoida esimerkiksi työttömät, pätkätyöläiset, päihdeongelmaiset, huumeiden käyttäjät, rikolliset, kodittomat, köyhät, velkaloukkuun jääneet, maahanmuuttajat, syrjäseutujen asukkaat, vammaiset tai mielenterveysongelmaiset. Lähes jokainen ryhmä on purettavissa pienempiin yksiköihin tai yksityiskohtaisempiin ilmiöihin, joka kertoo syrjäytymisen määrittelemisen olevan vaikeaa, jopa mahdotonta.

Osallisuuden sanotaan olevan vastakohta syrjäytymiselle. Se on kuulumista ja sitoutumista yhteisöön, ja tunnetta omista vaikuttamismahdollisuuksista yhteisön asioihin. Osallisuus on keskeinen hyvinvointia ja terveyttä edistävä tekijä, jonka vahvistamiseksi on tärkeää tukea ihmisen omia voimavaroja, turvata vaikuttamismahdollisuus ja luoda edellytyksiä osallisuuden toteutumiseksi muun muassa lainsäädännön, palveluiden, sosiaaliturvan, työttömyysturvan sekä koulutusjärjestelmän keinoin. (Syrjäytyminen ja osallisuus, 5.12.2014.)

3 EDELTÄVÄÄ TUTKIMUSTA

Kuntouttavasta työtoiminnasta tehtyjä tutkimuksia on useita, joista muutamaa haluan avata seuraavissa alaluvuissa. Kokonaisuudessaan näiden tutkimusten mukaan viranomaisyhteistyö etenkin työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston välillä on tiivistynyt ja työttömien yhdenvertaisen ja tasa-arvoisen kohtelun sanotaan parantuneen. Kuntouttavan työtoiminnan taustalla oleva lain edellyttämä aktivointisuunnitelma ei ole osoittautunut etenkin lyhyen aikavälin keinoksi työttömien avoimille työmarkkinoille työllistymiseksi, eikä myöskään sellaisenaan lisää työttömien sosiaalista hyvinvointia. Yleisimmin kuntouttavasta työtoiminnasta päädytään takaisin työttömäksi työnhakijaksi, uudelle kuntouttavan jaksolle tai hoito-kuntoutus, tai vastaavaan palveluun. Edeltävien tutkimusten perusteella kuntouttavan työtoiminnan tyypillisin asiakas on yli 25-vuotias, pitkään työttömänä ollut, vähäisen koulutustason omaava

ja yksinasuva mies. Varsin suurella osalla asiakkaista on myös terveydellisiä ongelmia. Vastausten perusteella kuntouttavassa työtoiminnassa parasta asiakkaat kertovat olleen henkiseen hyvinvointiin ja osallisuuteen liittyvät tekijät, esimerkiksi päivärytmiin, rutiinien vahvistumiseen ja säännöllistymiseen liittyvät asiat, mutta myös sosiaalisen kanssakäymisen paranemisen. Edeltävien tutkimusten perusteella voidaan päätellä kuntouttavan työtoiminnan vähentävän syrjäytymistä ja lisäävän osallisuutta, mutta myös vaikuttavan positiivisella tavalla henkilön kokonaisvaltaiseen elämäntilanteeseen.

3.1 Työttömien aktivointi, ”Akku-tutkimus”

Ala-Kauhaluoma, Keskitalo, Lindqvist ja Parpo (2004, 204-211) ovat toteuttaneet vuosina 1999–2004 tutkimuksen ”Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta - lain sisältö ja vaikuttavuus”, jota kutsutaan myös AKKU –tutkimukseksi. Tutkimuksen tavoitteena oli saada kokonaiskuva lain toteuttamisesta ja toimenpiteiden vaikuttavuudesta muun muassa työttömien työmarkkina- ja hyvinvointiresursseihin. Tutkimuksessa tutkittiin sitä, miten uusi laki ja siinä mainitut aktivointitoimenpiteet ovat vaikuttaneet työttömien työmarkkina- asemaan ja hyvinvointiresursseihin. Lisäksi tutkimuksessa pyrittiin selvittämään lain toteutumista sosiaalitoimiston ja työvoimatoimiston näkökulmasta, sekä kuntouttavan työtoiminnan sisältöä. Erillisenä osuutena Tampereen yliopistolla tutkittiin lain talousvaikutuksia. Aineisto kerättiin 51 kunnan alueelta, ja lain toimeenpanoa työvoima- ja sosiaalitoimistoissa tutkittiin seitsemällä pilottipaikkakunnalla. Havaintojen perusteella lainsäädännön velvoittavuus viranomaistyöhön todettiin olleen keskeinen kuntouttavan työtoiminnan käynnistämisenä.

Laissa mainitun aktivointisuunnitelman kohderyhmän ja aktivointikriteerien määrittämisen todettiin edistäneen työttömien yhdenvertaisuutta ja tasa-arvoistaneen toimeenpanon lähtökohtia, joka on edesauttanut työttömyyden hoitamista paikallisella tasolla.

Yleisesti hyvänä pidettiin huomion kiinnittämistä pitkäaikaistyöttömyyteen ja syrjäytymiseen, mutta siitä huolimatta katsottiin lain keinojen olevan riittämättömiä siinä määriteltyjen tavoitteiden saavuttamiseksi. Suurimpana ongelmana pidettiin työ-

paikkojen puutetta, mutta myös aktiivisiin työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin kaivattiin lisäpanostusta. Paikalliset erot lain toimeenpanossa olivat suuria, ja osasyynä tähän koettiin aktivointisuunnitelmaan osallistuvien suuri määrä ja niukat työntekijäresurssit. Työvoimatoimiston ja sosiaalitoimiston yhteistyön katsottiin lain ansiosta kuitenkin tiivistyneen, ja olleen suurimmaksi osaksi myönteistä. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta ja sen sisältämän veloitteen aktivointisuunnitelman tekemiseen katsottiin luoneen uuden aktivoivan toimintamallin, jota pääosin pidettiin toimivana työvälineenä, koska sen myötä päästiin käsittelemään muun muassa työllistymisen esteitä ja hakemaan konkreettisia ratkaisuja kahden viranomaisen yhteistyönä. Kriittikkiä tuli kuitenkin työvälineen työläydestä ja byrokraattisuudesta, mutta myös velvoittavuuden ja sanktioiden toimivuutta epäiltiin etenkin vanhempien ikäryhmien kohdalla.

Kuntouttava työtoiminta on lain tuoma uusi toimintamuoto, joka on osa sosiaalipalvelujärjestelmää. Tutkimuksen perusteella voidaan päätellä kuntouttavan työtoiminnan vähentävän syrjäytymistä ja lisäävän osallisuutta, mutta myös vaikuttavan positiivisella tavalla henkilön kokonaisvaltaiseen elämänhallintaan. Tästä huolimatta tutkimuksen mukaan kuitenkin iso osa kuntouttavan työtoiminnan aloittaneista keskeytti tai peruutti työtoiminnan erityisesti isommissa kaupungeissa, eikä heidän tilanteestaan ole tietoa.

Aktivointitoimenpiteet kohdentuvat useimmiten viimeisen kahden vuoden aikana johonkin työvoimapolitiittiseen toimenpiteeseen osallistuneisiin henkilöihin, jotka eivät ole työllistyneet näiden toimenpiteiden kautta. Työntekijöiden mukaan asiakkaiden yleisin työttömyyden syy oli heikko työkokemus ja ammattitaito, ja asiakkaiden kokemus on, että työttömyys on seurausta yhteiskunnan rakenteellisista ongelmista. Terveystilansa valtaosa vastaajista koki työkykyiseksi.

Lain kohderyhmään kuuluvat saivat kaikki työmarkkinatukea tai toimeentulotukea, ja 69% asiakkaista pääasiallinen toimeentulon lähde oli työmarkkinatuki.

Tutkimuksessa tutkittiin toimenpiteiden vaikuttavuutta asiakkaisiin, kun kuntouttavan työtoiminnan tavoitteena on parantaa pitkäaikaistyöttömien edellytyksiä työllistyä avoimille työmarkkinoille, sekä lisätä heidän mahdollisuuksiaan osallistua koulutukseen ja muihin työllistymistä edistäviin toimenpiteisiin. Tavoitteen taustalla on ajatus hyvän elämänhallinnan, työkyvyn, elämänlaadun ja aktiivisuuden merkityksestä edistää työttömän mahdollisuuksia kiinnittyä työmarkkinoille ja lisätä työmarkki-

naresurseja. Tutkimukset ovat osoittaneet kuntouttavan työtoiminta-lain tavoitteiden olevan saavutettavissa käytetyillä toimenpiteillä vain osittain. Aktivointisuunnitelma ei ole osoittautunut etenkin lyhyen aikavälin keinoksi työttömien avoimille työmarkkinoille työllistymiseksi, eikä myöskään sellaisenaan lisää työttömien sosiaalista hyvinvointia. Aktivointisuunnitelma osana aktivointitoimenpiteitä sen sijaan on yhteydessä kasvavaan hyvinvoinnin tasoon.

Tutkimuksen johtopäätökset kiteytetysti ovat, että lain määrällisiä tavoitteita ei ole pystytty saavuttamaan eli aktivointisuunnitelmaa ei ole tehty läheskään kaikille joilla siihen olisi ollut oikeus, ja koko maassa määrä on alle puolet oikeutetuista. Aktivointisuunnitelmien seuranta ja tarkistaminen vievät yhä enemmän resursseja, joka tarkoittaa, että jatkossakin kuntouttava työtoiminta-lain aktivoivien palvelujen piiriin tulee pääsemään vain osa pitkäaikaistyöttömistä. Tutkimus kritisoi kuntouttava työtoiminta-lain nimeä sen harhaanjohtavuuden vuoksi. Aktivointisuunnitelma on koko lain kohderyhmää koskeva palvelu, jossa sovituista toimenpiteistä kuntouttava työtoiminta on vain yksi vaihtoehto, ja vain osalla on kyse kuntoutuksen tarpeesta. Suurella osalla aktivointisuunnitelman tavoitteena on päästä työelämään tavalla tai toisella, tai osallistuminen työvoimapolitiittisiin toimenpiteisiin. (Emt. 2004,210-211.)

3.2 Aktivoinnin paradokseja

Väitöskirjassaan Aktivoinnin paradoksit (2008, 156) Tuija Kotiranta on tutkinut aktivoinnin toteutumista, johon hän sai kimmokkeen edellä mainitsemastani AKKU-tutkimuksesta, joka pyrki vastaamaan kysymykseen, millaisia työllisyysvaikutuksia lailla oli sen alkuvaiheessa. Kotirannan tutkimus ajoittuu vaiheeseen, jossa kuntouttavan työtoiminnan lain voimaantulosta on kulunut jo vuosia, ja tilastollista tietoa toteutettavien aktivointisuunnitelmien määrästä on jo saatu. Sen perusteella on mahdollista katsoa aktivoinnin todellisia vaikutuksia. Kotiranta ihmettelee mihin aktivoinnilla lopulta pyritään. Onko se työllistyminen vai jokin muu? Kotirannan mukaan paradoksi on työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaamattomuudessa, ja sanoo että ihmisiä aktivoidaan osin siksi, että heitä voisi jonain päivänä hyödyntää avoimilla työmarkkinoilla, mikäli sellainen päivä vielä tulisi, että ylimääräistä suomalaista työ-

voimareserviä tarvitaan. Kotiranta viittaa tällä työvoiman houkutteluun rajojen ulkopuolelta, etenkin rakennus- ja hoiva-aloille.

Kotiranta muistuttaa, että myös aktivointitoimenpiteissä kyse on lopulta sosiaalipalvelusta, jolla pyritään tukemaan, auttamaan tai palvelemaan asiakkaita, mahdollisesti jollain tavoin standardoiduilla palveluilla tai etuisuuksilla, mutta tilanne on toinen, jos käytetään tapauskohtaista harkintaa ja ammatilliseen tilannearviointiin perustuvaa tapauskohtaista työtettä. Tällöin kaiken edellä mainitun tulisi olla mahdollisimman yksilöllistä, kyseisen tilanteen, erilaiset elämäntilanteet ja henkilön historian huomioivaa. Kotiranta nostaa esille kysymyksen, miten yksilöllisyys otetaan huomioon aktivoinnin myllyssä? Ajatus aktivoinnin oikeudesta on unohtumassa ja siitä on tehty velvollisuus. Kotirannan mukaan aktivoitavan ihmisen kohtaloksi on jäänyt olla aktivoitava, kun tulisi puhua aktivoitumisen tukemisesta tai aktivoitumisen esteiden poistamisesta.

Yhteiskuntapoliittisesta näkökulmasta aktivointilain ajatus kuntoutuksesta on ristiriitainen, sillä se sitoo työttömyyden sairauteen ja vajaakuntoisuuteen, vaikka kyse on muusta. Hän sanoo aktivointipolitiikan olevan osin muun muassa konatiivinen asia, tarkoittaen tahtoon pureutumista, eli ihmisten tulisi haluta tehdä työtä, huonoakin. Tähän pätee vanha sanonta ”parempi huonompikin työ kuin ei lainkaan työtä”. (Emt. 2008,168-169.)

Kotiranta uskoo aktivoinnin alentavan esimerkiksi kynnystä hakeutua koulutukseen uudelle alalle tai työhön etenkin nuorten kohdalla. Hän kuitenkin kritisoi 2006 vuoden työmarkkinauudistusta, jonka mukaan vasta 500 päivän passiivikauden jälkeen henkilöä alettaisi varsinaisesti aktivoimaan, ja sanoo että ponnistus tällaisen ajan jälkeen päästä työttömyyttä edeltävälle aktiiviselle tasolle on suunnaton sekä henkilöltä itseltään, että palvelujärjestelmältä. (Emt.2008,171-172.)

3.3 Kuntouttavan työtoiminnan aktivoivasta vaikutuksesta

Jarno ja Vappu Karjalainen tutkivat Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? (2010, tiivistelmä) tutkimuksessaan kuntouttavan työtoiminnan toteutusta ja tilaa pääkaupunkiseudulla. Tulosten perusteella kuntouttavan työtoiminnan tyypillisin asiakas on yli 25-vuotias, pitkään työttömänä ollut,

vähäisen koulutustason omaava ja yksinasuva mies. Varsin suurella osalla asiakkaista on myös terveydellisiä ongelmia. Yleisimmin kuntouttavasta työtoiminnasta päädytään takaisin työttömäksi työnhakijaksi, uudelle kuntouttavan jaksolle tai hoito-kuntoutus, tai vastaavaan palveluun. Työelämään siirtymisiä toteutui vähiten, vaikka sinne tutkimuksen mukaan olisi halua palata ja näin ollen kuntouttavan työtoiminnan voidaan katsoa olevan enemmän sosiaalipoliittinen kuin työllisyyspoliittinen toimenpide. Kuntouttava työtoiminta on tutkimuksen mukaan ensisijaisesti asiakkaan hoidon tai kuntoutuksen apuväline sekä hyvinvoinnin ja osallisuuden edistäjä ja näin ollen myös ylläpitää toimintakykyä.

Tutkimuksessa todetaan asiakkaiden taustalla yleisimpinä ongelmina olevan muun muassa päihde-, terveyden-, ja mielenterveyden ongelmia sekä velkaongelmia, ja näihin liittyvän myös alhaisen koulutustason ja yksinasumisen. Suuri osa vastaajista kertoi kuntouttavassa työtoiminnassa parasta olleen henkiseen hyvinvointiin ja osallisuuteen liittyvät tekijät, esimerkiksi päivärytmiin, rutiinien vahvistumiseen ja säännöllistymiseen liittyvät asiat, mutta myös sosiaalisen kanssakäymisen paranemisen. Tutkimuksen eräänlaisena lopputuloksena todettiin kuntouttavan työtoiminnan olevan ensisijaisesti sosiaalipoliittinen toimenpide vaikean työttömyyden tilanteessa, ja sillä on erityisesti yhteisöllisyyden kokemuksia lisääviä, hyvinvointia ja sosiaalista kuntoutusta edistäviä vaikutuksia, jonka pohjalta asiakkaat ohjautuvat toistuvasti työtoiminnan piiriin. Palkkatyöhön siirtymistä todettiin vähemmän. (Emt. 2010, 69-70.)

4 ASIAKASLÄHTÖISYYS

Tämän opinnäytetyön yksi päätavoite on asiakkaan äänen esiin tuominen. Siitä syystä pidän tärkeänä avata myös ymmärrystä sosiaalityön asiakkuudesta ja sen ilmiöistä.

Asiakkaan rooli palvelujen järjestämisessä on yhä keskeisempi. Asiakkaan tarpeet, mielipiteet ja kokemukset ohjaavat päätöksentekoa, vuorovaikutuksessa sosiaalityön ammattilaisten kanssa. Asiakastyössä painotetaan asiakkaan oikeuksia ja aktiivista roolia palveluiden käyttäjänä, ja sosiaalialan työntekijän tulisivin olla vain tukemassa

asiakasta hänen ratkaisuihissaan ja pyrkimyksissään elämäntilanteensa parantamiseksi. (Outinen, Holma, Lempinen 1994,7,20.)

Asiakaslähtöisen toiminnan edellytyksenä on asiakkaan tarpeiden ja odotusten tunnistaminen ja reagoiminen niiden mukaisesti, ja päätavoitteena on asiakkaan tyytyväisyys saamaansa palveluun. Asiakaspalautteen hankkiminen toiminnan laadusta on tehokas keino parantaa asiakaslähtöisyyttä. (Kinnunen, A. 2013,16.)

4.1 Asiakasprofilointi ja asiakasymmärrys

Terminä asiakasprofiili on perinteisesti mielletty liittyväksi liiketalouteen ja kaupalliseen toimintaan. Tieto asiakasprofiilista on tärkeä palvelujen tuottamisen ja prosessien kannalta myös sosiaalialalla, jonne SOTE-integraation myötä on syntynyt uudenlainen tapa tuottaa palveluja muun muassa yksityisen toimijan kautta.

Teoksessaan Asiakkuus sosiaalityössä Laitinen ja Pohjola (2010, 29-31) sanovat sosiaalityössä asiakkuus-käsitteen olevan monimuotoinen ja myös ristiriitainen riippuen siitä, tarkastellaanko asiakasta ylhäältäpäin palvelujärjestelmän näkökulmasta vai asiakkaan oman elämän suunnasta. Sosiaalityön järjestelmä on historian valossa keskittynyt pääasiassa palvelutarpeiden yleiseen määrittämiseen, asiakasmääriin sekä palveluiden taloudellisiin kustannuksiin ja tuottavuuteen. Asiakkaiden tarpeita tarkastellaan usein palvelujärjestelmän kautta yksilöllisyyden ja ihmisen ainutlaatuisuuden sijasta. Palvelujärjestelmä yleistää asiakkaan ja hänen elämänsä, joka aiheuttaa todellisuudessa asiakkaan tarpeiden ja palveluiden kohtaamattomuutta, ja näin ollen kultainen ajatus asiakkaan auttamisesta saattaa jäädä pelkäksi retoriikaksi. Sosiaalialalla usein asiakas nähdään yksisuuntaisesti ”ongelmankantajana”, yleistettynä tapauksena joka nähdään ongelman määrittämistä kehiksestä käsin. Näin ollen asiakkaasta tulee erilainen, puutteellinen tai poikkeava, jolloin yksilöllisyys katoaa. Tällaisia stereotyyppisiä asiakasmääritelmiä ovat ”kansankielellä” esimerkiksi päihdeongelmainen, huumenuori, erityislapsi, vammainen, peräkammarin poika, koulupudokas, yksinhuoltajaäiti ja ylivelkaantunut. Sosiaalityössä asiakaskäsitys on kuitenkin muuttunut yksilöllisempään ja positiivisempaan suuntaan, mutta tavat määritellä asiakasta ovat syvälle juurtuneita ja vaikuttavat näin palveluiden kohteena olevan asiakkaan, ihmisen kohtaamiseen. Keskeistä asiakastyössä on, kuinka hyvin sosia-

lialan työntekijät tuntevat asiakkaan, tiedostavat hänen yksilöllisen elämäntilanteensa kokonaisuuden ja kykenevät kohtaamaan hänet ihmisenä, eikä pelkän avuntarvitsijan roolista käsin. Nykysosiaalityössä asiakkaan rooli mielletään aktiiviseksi toimijaksi, subjektiksi ja yhteistyökumppaniksi.

Laitinen ja Pohjola (2010, 45-49) korostavat hyvän asiakaspalvelun perustana olevan asiakasnäkökulma-ajattelun, joka pohjautuu asiakkaan ja työntekijän yhteiseen kieleen ja toisen kunnioittamiseen. Palvelukulttuuri sosiaalialalla on hitaasti muuttunut ja kehittynyt järjestelmäkeskeisestä asiakaskeskeisempään suuntaan. Asiakasta halutaan kuulla yksilöllisesti ja luoda aito kumppanuussuhde. Asiakkaan itsemääräämisoikeutta tulee kunnioittaa jo lainkin puolesta (Sosiaalihuoltolaki 2000,8-9§), jolloin palveluja järjestettäessä asiakkaan toivomukset tulee ottaa huomioon. Asiakkaalle on annettava vaikuttamismahdollisuus omien palvelujen suunnittelussa ja toteuttamisessa.

Hyvinvointipalveluissa tavallinen ajatusmalli on, että kun palvelut lähtevät asiakkaiden tarpeista toteutuu myös asiakaslähtöisyys, mutta tarpeiden huomioiminen on vasta ensimmäinen askel asiakkaan tilanteen näkyväksi tekemisessä. On tärkeää huomioida, että vaikka asiakkaan tarpeet määrittävät työprosessia, ei niiden pohjalta työskentely vielä tuota prosessiin asiakkaan itsemääräämistä ja siksi tarve- ja asiakaslähtöisyyden suhdetta tulisi pohtia tarkemmin. (Laitinen&Pohjola, 2010,65.)

Asiakasymmärrys ei voi syntyä, mikäli asiakasprofiilista ei ole tarkkaa tietoa. Virtanen P., Suoheimo M., Lamminmäki S., Ahonen P. ja Suokas M. (Tekesin katsaus 281/2011, 5) ovat kirjoittaneet Matkaoppaan asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveystalvelujen kehittämiseen, jonka tarkoitus on antaa työkaluja asiakaslähtöisyyden ja asiakasymmärryksen lisäämiseen palvelujen tuottamisessa. Palveluja kehitettäessä asiakasymmärrys ohjaa toiminnan kehittämistä ja johtamista. Sosiaalipalveluja käyttävä asiakas tulisi ymmärtää aktiivisena toimijana, ei passiivisena toimenpiteen kohteena. Tämän tulisi näkyä asiakkaiden valinnan mahdollisuuksien korostamisena unohtamatta palvelujen kustannustehokkuutta.

Menneiden vuosikymmenien aikana tapahtunut sosiaali- ja terveysalan muutos palvelujen tuottamisessa on ollut valtavaa. Väestön ikärakenteen muutos, asiakasmäärien kasvu ja julkisten resurssien määrä ovat tuoneet uudenlaisia haasteita terveys- ja sosiaalihuollon järjestämiseen ja luoneet samalla paineita tuottavuudelle ja uusille innovaatioille sekä palvelujen uudelleen määrittelylle asiakaslähtöisyyttä unohtamatta. Asiakaslähtöisillä toimintamalleilla voidaan lisätä kustannustehokkuutta, ja asiakkaiden sekä työntekijöiden tyytyväisyyttä, ja osaltaan näiden uudistusten edellä ovat olleet lait mm. palveluseleiden käytöstä ja hoitoon pääsystä joilla pyritään turvaamaan ja parantamaan asiakkaan asemaa. Valinnanvapauden korostuminen sosiaali- ja terveydenhuollon laeissa ovat tuoneet julkisen sektorin lisäksi myös yksityisen ja kolmannen sektorin toimijat. Kolmannen sektorin toimijat tavallisesti täydentävät julkisen ja yksityisen sektorin toimintaa. Sosiaali- ja terveyspalvelut ovat olleet perinteisesti tuotanto- tai järjestelmälähtöisesti rakentuneita, ja niiden muuttaminen asiakaslähtöiseksi vaatii täysin uusia näkökulmia ja eri hallinnonalojen rajojen ylittävää kehittämistoimintaa sekä uudenlaisen palvelujärjestelmän rakentamista. Vaatii myös yhteisen näkemyksen syntymistä ja syvempää asiakasymmärrystä asiakkaiden tarpeista, kyvyistä ja ominaisuuksista, jotta -asiakaslähtöisyyttä voidaan kehittää. Sosiaali- ja terveyspalveluissa asiakkaan merkitys on ymmärretty, mutta palveluita tuottavan organisaation tarpeet ja intressit ovat edelleen osin asiakaslähtöisyyden määrittelyn taustalla, joka tarkoittaa muun muassa mallien ja systeemien kehittämistä, kun taas asiakas odottaa yksilöllistä ja hyvää palvelukokemusta. Näin ollen asiakas ja hänen tarpeensa tulisi palauttaa palvelutuotannon kehittämisen keskiöön palveluja toisiinsa integroiden ja koko järjestelmää kehittäen. (emt. 2011, 7-11.)

4.2 Asiakastyytyväisyys

Rope&Pöllänen toteavat teoksessaan Asiakastyytyväisyysjohtaminen (1998, 28-30,58-59), asiakastyytyväisyyden olevan hyvin yksilöllinen käsite ja sitoutuvan yleensä nykyhetkeen. Näin ollen asiakastyytyväisyys on lunastettava yhä uudelleen, vaikkakin asiakaskokemukset syntyvät omien, aikaisempien kokemusten sekä odotusten yhteisvaikutuksena. Jokaisella asiakkaalla on palvelua kohtaan odotuksia, jotka voidaan jaotella ihanneodotuksiin, ennakko-odotuksiin ja minimiodotuksiin, jolloin nä-

mä odotukset muodostavat lähtökohdan ja vertailuperustan asiakaskokemuksille. Näin ollen tärkeää olisikin pyrkiä vaikuttamaan sekä asiakkaan odotuksiin, että kokemuksiin palvelusta.

Annu Kinnusen Pro gradu-tutkielman (2013,17-21) mukaan, asiakastyytyväisyyttä lisää kuulluksi tuleminen tunne, yksilöllinen kohtelevuus asiakastilanteessa ja ajan antaminen, mutta myös eri palveluvaihtoehtojen esille tuominen ja niiden vaikutuksista kertominen. Palvelun toteutuksessa asiakastyytyväisyyteen vaikuttaa se, kuinka päteviä, uskottavia, empaattisia ja turvallisia työntekijät ovat asiakasta kohdatessaan. Myös osallisuuden huomioiminen, asiakkaan mahdollisuus valita ja vaikuttaa omaan elämäänsä liittyviin päätöksiin ja toimenpiteisiin vaikuttaa suotuisasti asiakastyytyväisyyteen. Näiden lisäksi myös asiakkaan tunnetiloilla ja mielialalla on merkitystä kokemukseen saamastaan palvelusta. Myönteisten asiakaskokemusten sanotaan parantavan asiakkaan motivaatiota ja edistää näin ollen myös muutoin asiakkaan asioita.

5 TUTKIMUSKYSYMYKSET, TUTKIMUKSEN TARKOITUS JA TAVOITE

Työn tarkoituksena on avata sosiaaliohjaajille ja kuntouttavan työtoiminnan parissa työskenteleville asiakkaiden näkökulmaa ja kokemuksia, ja tavoitteena on pystyä hyödyntämään kyselyn tuloksia esimerkiksi työtoimintaa kehitettäessä. Asiakaskokemuksesta syntyvä tieto on tärkeä minkä tahansa alan palvelun, myös sosiaalipalvelun, laadun varmistamiseksi ja sisällön kehittämiseksi. Hyvä palvelu ei synny yksipuolisesti tuottajan näkemyksestä, vaan myös palvelun käyttäjien eli asiakkaiden kokemusta ja näkemystä kuunnellen. Tämän työn toivotaan antavan tätä arvokasta asiakastietoa, jonka pohjalta kuntouttavaan työtoimintaan saadaan uusia näkökulmia ja asiakkaiden ääntä kuuluviin. Asiakasprofiili antaa perustietoa, jolla voidaan lisätä asiakastyytyväisyyttä ja viimekädessä kehittää asiakaslähtöistä palvelua.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymykset ovat:

- 1) Millainen on kuntouttavan työtoiminnan asiakas?
 - Muun muassa ikä, sukupuoli, koulutus, työtoiminnan pituus ja kesto
 - Asiakkaan oma näkemys työtoimintaa vaikeuttavista tekijöistä

- 2) Millainen merkitys kuntouttavalla työtoiminnalla on asiakkaalle ollut?
 - Miten asiakas on kokenut työtoiminnan mielekkyyden, toimivuuden ja tuen saamisen eri yhteistyötahoilta?
 - Merkitys muun muassa asiakkaan elämänhallintaan sekä hyvinvoinnin eri osa-alueisiin?

- 3) Millaiset ajatukset asiakkaalla on työtoiminnan jälkeisestä ajasta ja työllistymisnäkökymistä?

6 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

6.1 Kuntouttava työtoiminta Jämsässä

Kuntouttava työtoiminta on osa aikuissosiaalityötä, jonka asiakkaita ovat muun muassa yksin asuvat sekä lapsettomat pariskunnat. Aikuissosiaalityö on kuntouttavaa ja suunnitelmallista, yhteistyössä asiakkaan kanssa tehtävää sosiaalityötä erilaisissa elämän ongelmatilanteissa. Tällaisia voivat olla esimerkiksi työttömyys, päihdeongelmat ja taloudelliset vaikeudet. (Aikuissosiaalityö, nd.)

Jämsä on Päijänteen rannalla oleva vireä ja toimelias runsaan 21 000 asukkaan kaupunki keskellä Suomea, valtatie 9 varrella. Päijänteen lisäksi paikkakunta tunnetaan laskettelukeskus Himoksen ohella myös UPM-Kymmene paperitehtaista ja Patrian ilmailu- ja komposiittiteollisuudesta. Jämsän rajanaapureina ovat Jyväskylä, Juupajoki, Keuruu, Kuhmoinen, Luhanka (vesiraja), Mänttä-Vilppula, Petäjävesi ja Orivesi. (Kuntainfo, nd.)

Marraskuun 2015 lopussa Jämsässä asukkaita oli 21 507, ja Jämsän seudulla työttömiä työnhakijoita on ollut 1886. Heistä yli vuoden työttömänä olleita on 680. Erilai-

sisä työllisyyspalveluissa heitä oli 374. Tällaisia työllisyyspalveluja ovat muun muassa aktivointiasteeseen laskettavat palvelut; työnhaku- ja uravalmennus, koulutuskokeilu, työkokeilu työpaikalla, työkokeilu työpajassa, työvoimakoulutus, palkkatuet, starttiraha, vuorotteluvapaasijaisuudet, kuntouttava työtoiminta ja omaehtoinen opiskelu. (Keski-Suomen työllisyyskatsaus, 30.11.2015.) Näistä kuntouttavassa työtoiminnassa Jämsässä oli 85, joista 66 vastasi kyselyyn.

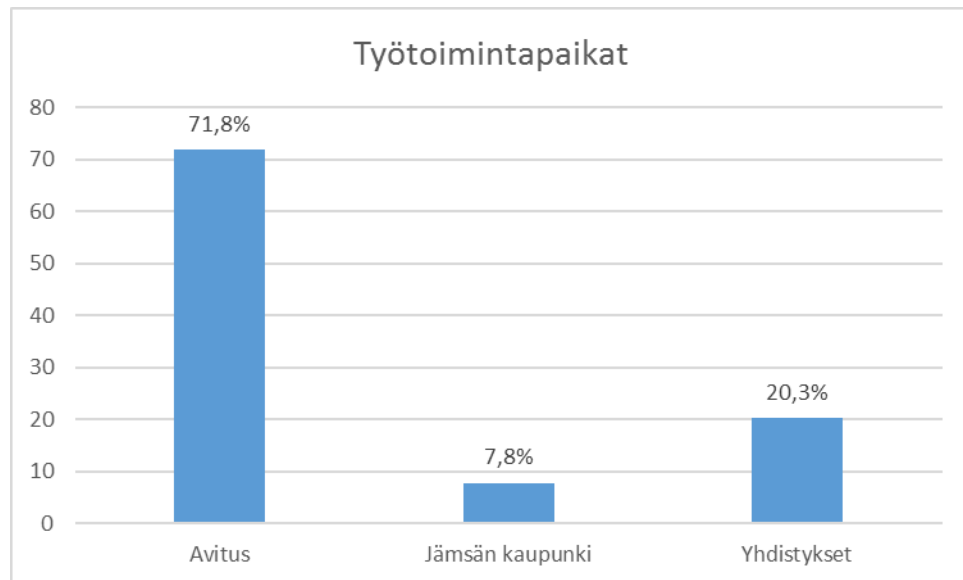
Kuntouttavan työtoiminnan muoto on myös kuntouttava ryhmätoiminta, jota toteutetaan Jämsässä kerran viikossa mm. tietotekniikkaan tai yleisesti elämänhallintaan liittyvien kurssien muodossa, mutta tässä tutkimuksessa käytetty kyselylomake on osoitettu vain työtoiminnan asiakkaille.

Jämsässä kuntouttavaa työtoimintaa tarjoavat pääasiassa Työvalmennussäätiö Avitus, Jämsän kaupunki, seurakunta ja yhdistykset.

Työ- ja elinkeinoministeriön (Työllisyyskatsaus marraskuu 2015) mukaan, työttömiä työnhakijoita on Suomessa marraskuun 2015 lopussa ollut 342 100 ja Keski-Suomessa 21 069. Työttömyyden sanotaan kasvaneen enemmän naisilla, nuorilla ja ikääntyneillä sekä korkeasti koulutetuilla, kaikissa ammattiryhmissä. Kuntouttavassa työtoiminnassa oli marraskuun lopussa koko maassa 21 900 henkilöä, joka on 4 300 enemmän kuin edellisvuonna vastaavana ajankohtana, ja osallistuneista enemmistö oli miehiä.

6.2 Tutkimusaineiston keruu ja analysointi

Tutkimuksen aineistonkeruu on toteutettu sosiaalitoimen kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajien taholta, 3kk:n kuntouttavan työtoiminnan jakson päättyessä joulukuussa 2015. Kysely jaettiin kaikille kuntouttavassa työtoiminnassa jämsäläisille 88 henkilölle, joista 66 vastasi. Suurin osa, 71,8 % vastanneista työskentelee Työpaja Avituksella ja 7,8% vastanneista Jämsän kaupungin eri toimipisteissä. Eri yhdistyksissä työskentelee 20,3% vastanneista.



Kuvio 1. Työtoimintapaikat Jämsässä asiakasmäärittäin (N=64)

Kysely toteutettiin jättämällä tutkimusaineisto, eli paperiset kyselykaavakkeet kuntouttavan työtoiminnan toimipaikkoihin täytettäväksi kyseisen paikan ohjaajien kanssa.

Tutkimuskysely on toteutettu määrällisen eli kvantitatiivisen kyselyn muodossa monivalintakysymyksiä sekä Likertin asteikkoa käyttäen, mutta myös muutamia avoimia kysymyksiä käyttäen. Tämän johdosta tutkimus sisältää myös laadullisen tutkimuksen ominaispiirteitä. Avointen kysymysten avulla tutkija pääsee syvemmälle asiakkaiden ajatuksiin. Kyselyn muoto muistuttaa informoitua kyselyä, jossa tutkija jakaa lomakkeet henkilökohtaisesti, suoraan kohdejoukon luokse. Vastaajien tulisi täyttää lomake omalla ajallaan ja palauttaa lomakkeet sovitusti, mutta tästä poiketen tässä toteutuksessa lomakkeet on kerätty saman tien pois työtoimintapaikan ohjaajien toimesta, jotka sitten toimittivat lomakkeet sosiaalitoimen sosiaaliohjaajille. (Hirsjärvi ym., 2009, 196.)

Tulosten analysointiin käytettiin Jyväskylän ammattikorkeakoulun opiskelijoiden käytössä olevaa Webpropol-ohjelmaa, jonka avulla saatiin kattavasti analysoitua vastauksia asiakasryhmittäin eri näkökulmista. Paperiset kyselylomakkeet tallennettiin

käsin ohjelmaan, jonka perusteella saatiin perusraportti ja tuloksia päästiin edelleen käsittelemään Excel-ohjelmalla.

6.3 Tutkimusmenetelmä

Vallin ja Aaltolan (Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1 2015,19-23) mukaan tutkimusmenetelmän valintaan vaikuttavat muun muassa tutkijan oma persoonallisuus ja omat mieltymykset ja ominaisuudet, tutkiiko tutkija kohdettaan ikään kuin asian sisä- tai ulkopuolelta, halutaanko täsmällisiä tuloksia vai syvemmälle menevää ja runsaampaa analyysia. Kvantitatiivisessa, eli määrällisessä tutkimuksessa tutkijan suhde tutkittaviin jää usein etäiseksi ja objektiivisuuteen pyrkiväksi, kun taas kvalitatiivisessa, laadullisessa tutkimuksessa tilanne on päinvastainen.

Tässä opinnäytetyössä tutkimusote on määrällinen, eli kvantitatiivinen. Kvantitatiiviselle tutkimukselle tyypillistä ovat erilaiset luokittelut, syy- ja seuraussuhteet, vertailu ja numeerisiin tuloksiin perustuvien ilmiöiden selittäminen. Määrälliseen menetelmään sisältyy usein runsaasti erilaisia laskennallisia ja tilastollisia analyyseja. Kvantitatiivisessa tutkimuksessa ilmenee usein myös kvalitatiivisen tutkimuksen ominaispiirteitä, jolla pyritään selittämään tutkittavaa ilmiötä hieman eri tavoin; kohteen laatua, ominaisuuksia ja merkityksiä kokonaisvaltaisemmin (Määrällinen tutkimus, 23.4.2015.) Kyselylomake on tavallisin tässä tutkimusmenetelmässä käytetty aineiston keräämisen tapa, jota käytettiin myös tässä tutkimuksessa. Tutkimusmenetelmää voidaan kutsua myös survey-tutkimukseksi, joka viittaa tutkimuskyselyn vakioimiseen, joka tarkoittaa, että kaikilta kyselyyn vastaajilta kysytään sama asiasisältö täsmälleen samalla tavalla. Määrällistä tutkimusmenetelmää käytettäessä voidaan hyödyntää myös muiden keräämiä tutkimusaineistoja, kuten tässä työssä on tehty. (Vilka 2015, 94.)

6.4 Tutkimuksen eettisyys, pätevyys ja luotettavuus

Tutkimuksen eettisyydellä tarkoitetaan hyvän tieteellisen käytännön noudattamista, yleisesti sovittuja pelisääntöjä. Käytännössä tämä tarkoittaa muun muassa, että tutkija käyttää tutkimuksessaan sellaisia tiedonhankinta- ja tutkimusmenetelmiä jotka

tiedeyhteisö on hyväksynyt sekä vilpitöntä ja rehellistä toimintaa suhteessa toisiin tutkijoihin. Lähdeviittausten epätarkkuus, puutteellinen ja epämääräinen viittaaminen ovat tyypillisiä eettisiä virheitä. Korostetusti, mitä tarkemmin ja huolellisemmin lähteisiin viitataan ja mitä huolellisemmin ne lähdemerkitään, sitä paremmin tutkimuksen voidaan sanoa noudattavan hyvää tieteellistä käytäntöä. Eettinen tutkimus kunnioittaa myös toimeksiantajan ja tutkimukseen vastanneiden yksityisyyttä. (Vilka, 2015,41-46.)

Tämä tutkimus on pyritty tekemään hyvien eettisten pelisääntöjen mukaan, anonyymiin kyselyyn perustuen. Tutkimuksen eettisyyden näkökulmasta suunnitteluvaiheessa tärkeää on hankkia tutkimuksen toteuttamisen kannalta tärkeät lausunnot ja luvat. Tässä työssä se tarkoitti tutkimusluvan hakemista Jämsän kaupungilta. Tämän tutkimuksen kysely tehtiin anonyymina, joten eettisestä näkökulmasta tutkimukseen vastanneiden henkilöllisyys ei tule ilmi. Tosin avointen vastausten kohdalla pienen paikkakunnan ollessa kyseessä saattaa vastauksissa olla tunnistettavia asioita, mutta tutkimuksen eettisyyden näkökulmasta tutkija joutuu ohittamaan tällaiset vastaukset. Tutkimuksen eettisyyden kannalta tärkeää on myös kunnioittaa vastaajien halukkuutta kyselyyn vastaamiseen, ja sen tulisikin olla täysin vapaaehtoista.

Tutkimuksen pätevyyttä (validius) ja luotettavuutta (reliabelius) arvioitaessa tarkastellaan muun muassa sitä, ovatko tutkittavat ymmärtäneet mittarin eli kyselylomakkeen kysymykset kuten tutkija on tarkoittanut ja ovatko mittaustulokset toistettavia, eli onko mahdollista sama kysely uudelleen tekemällä saada sama tulos. Luotettavuutta voi heikentää esimerkiksi vastaajan tai tutkijan tekemät virheet kyselylomakkeen käsittelyvaiheessa, väärinymmärrys lomakkeeseen vastatessaan tai tutkijan tekemät virheet lomaketta tallentaessaan. (Emt. 2015, 193,194.)

Tutkimuksen luotettavuutta pohtiessa haasteeksi saattaa tulla se, että teen tutkimusta yksin eikä näin ollen toista arvioijaa tuloksia analysoimassa. Hirsjärvi ym. (2009,231) sanovat tutkimuksen pätevyyden mittaamiseen viitatessaan, että esimerkiksi kyselylomakkeiden vastaukset saattavat olla ristiriidassa tutkijan ajatuksen kanssa, mikäli tutkittava on käsittänyt kysymykset toisin. Tutkija käsittelee näin ollen

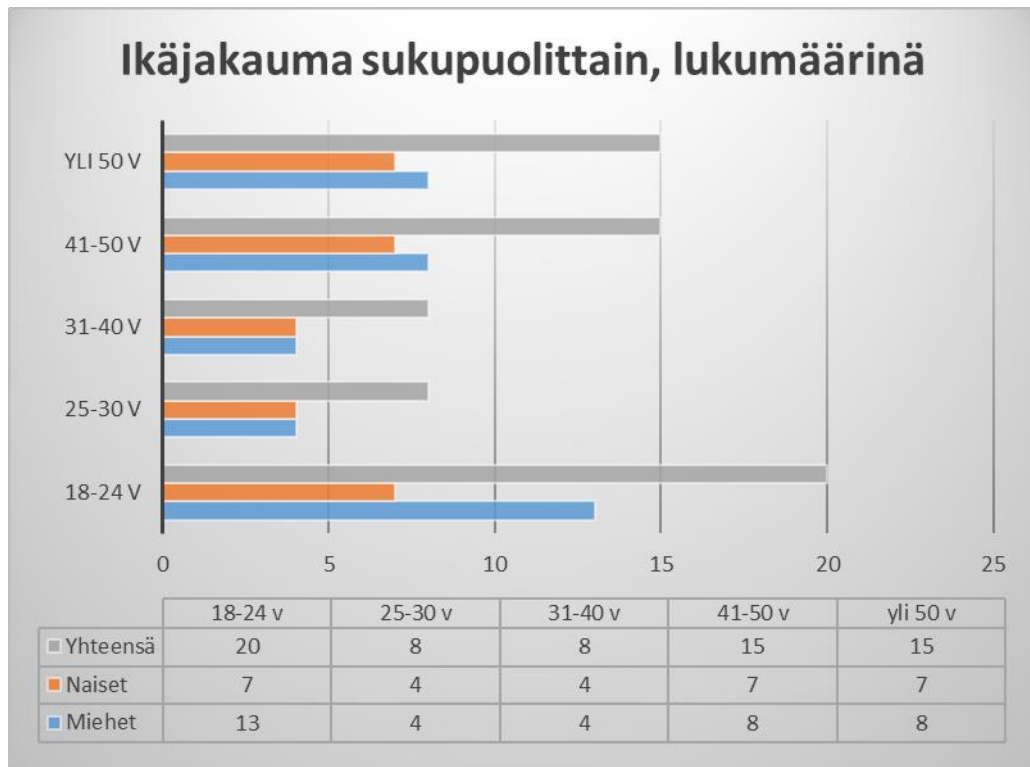
kysymyksiä oman ajattelumallinsa mukaisesti, eikä tuloksia siten voida pitää tosina ja pätevinä.

Kyselylomakkeen kysymysten asettelussa on pyritty huomioimaan selkeys ja ymmärrettävyys, jotta väärinkäsityksiä vastaajalle aineiston ymmärtämisen suhteen ei tulisi. Lisäksi vastaajat ovat täyttäneet lomakkeet työtoimintapaikoillaan, josta ohjaajien apua tarvittaessa on ollut mahdollisuus pyytää. Luotettavuutta arvioitaessa pohditiin sitä, kuinka todenmukaisesti vastaajat ovat täyttäneet lomaketta ohjaajien läsnä ollessa. On mahdollista, että mikäli vastauksia on käyty läpi ohjaajan kanssa yhdessä, vastaaja ei ole kehdannut kirjoittaa todellista mielipidettään lomakkeeseen. Tällaisessa tilanteessa tutkimustulokset eivät ole täysin luotettavia.

7 TUTKIMUSTULOKSET

7.1 Taustatiedot

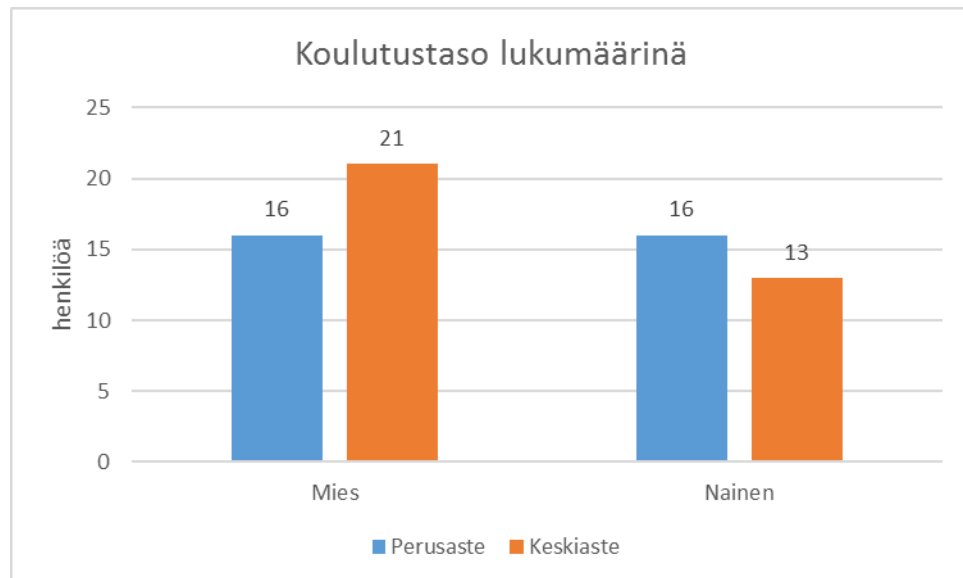
Kyselylomake jaettiin työtoimintapaikoilla yhteensä 88:lle henkilölle, joista 66 (N=66) vastasi. Vastanneista miehiä oli 56% (N=37) ja naisia 34% (N=29). Vastaajien ikäjakama osoittaa, että suurin osa kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista on 18-24 vuotiaita (20 henkilöä). Toiseksi suurimman asiakasryhmän määrällisesti jakavat 41-50 vuotiaat (15 henkilöä) ja yli 50-vuotiaat (15 henkilöä). 25-30 vuotiaita ja 31-40 vuotiaita on 8 henkilöä molemmissa ikäryhmissä.



Kuvio 2. Ikäjakauma sukupuolittain, lukumäärinä (N=66)

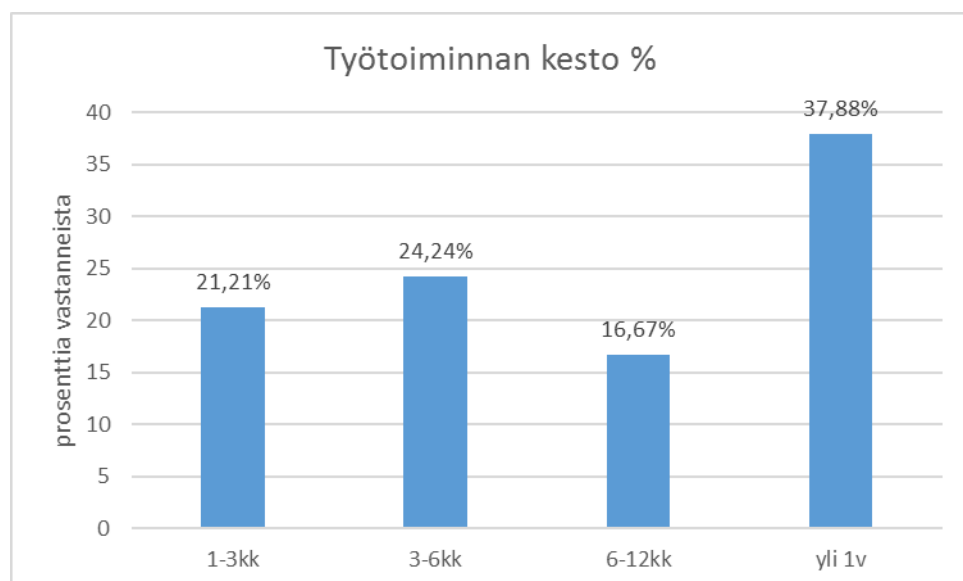
Koulutustausta oli 48%:lla perusasteen ja 52% keskiasteen tutkinto. Korkea-asteen tutkinnon suorittaneita ei vastaajissa ollut.

Tulosten mukaan vastanneiden koulutustaso on melko alhainen. 48,5% vastanneista kertoo peruskoulun olevan ainoa koulutus, ja loput vastaajista on suorittanut jonkin keskiasteen tutkinnon eli ammatillisen koulutuksen. Naisista enemmistöllä on käytynä peruskoulu, mutta vähemmistöllä miehiin verraten keskiasteen tutkinto. Miehillä enemmistöllä korkein koulutustaso on keskiasteen tutkinto.



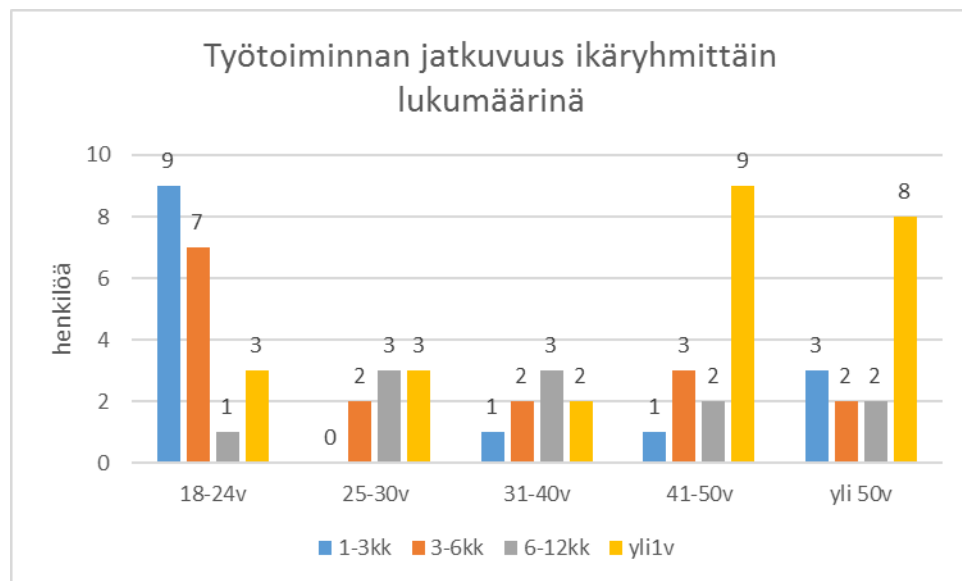
Kuvio 3. Koulutustaso lukumäärinä (N=66)

Kuntouttava työtoiminta-lain keskeisimpiä tavoitteita on valmentaa henkilöitä työelämään ja edesauttaa työllistymisen mahdollisuuksia. Työtoiminnan kestoa tarkasteltaessa voidaan nähdä, että kuntouttavaa työtoimintajaksoja jatketaan useita kertoja. Vastanneista 38% jatkaa työtoimintaa vielä ensimmäisen 3kk jakson jälkeen, ja yli vuoden työtoiminnassa olleita on lähes 40% vastanneista. (Kuvio 4)



Kuvio 4. Työtoiminnan kesto % (N=66)

Työtoiminnan jatkuvuutta ikäryhmittäin tarkasteltuna nähdään, että mitä vanhemmista vastanneista on kyse, sitä kauemmin työtoiminta on jatkunut. Yli 41-vuotiaiden kohdalla yhteensä 17 henkilön (56% kaikista kyseisten ikäryhmien henkilöistä) työtoiminta on jatkunut yli vuoden ajan.



Kuvio 5. Työtoiminnan jatkuvuus ikäryhmittäin, lukumäärinä (N=66)

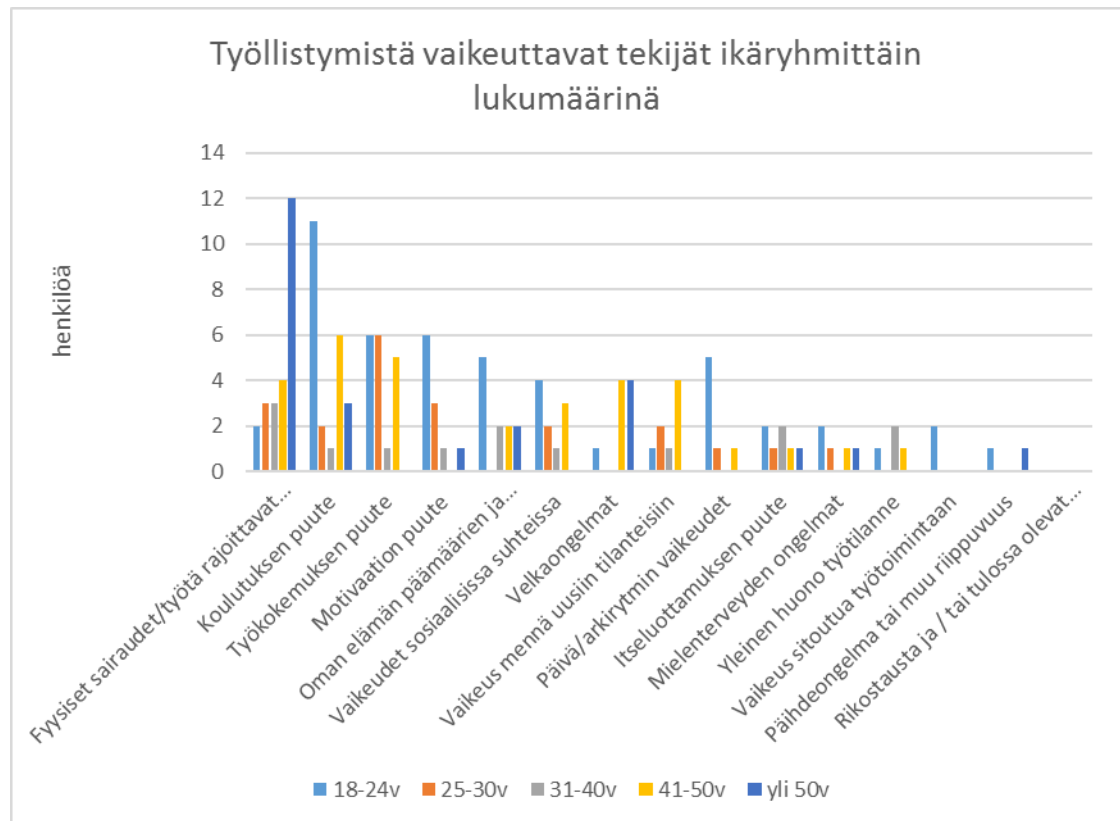
7.2 Kokemus työllistymistä vaikeuttavista tekijöistä

Kysyttäessä vastaajien omasta kokemuksesta työllistymistä vaikeuttavista tekijöistä, suurimmaksi nousee fyysiset sairaudet (39%) ja koulutuksen (37%) tai työkokemuksen (29%) puute. Vaikeuttavia tekijöitä olivat myös motivaation puute (17%), oman elämän päämäärien ja tavoitteiden puuttumisen (17%) ja vaikeudet sosiaalisissa tilanteissa (16%). Myös velkaongelmien mainittiin vaikeuttavan työllistymistä (14%).



Kuvio 6. Työllistymistä vaikeuttavia tekijöitä % (N=62)

Työllistymistä vaikeuttavia tekijöitä ikäryhmittäin tarkasteltuna voidaan nähdä, että nuorten 18-24 vuotiaiden kohdalla suurin vaikeuttava tekijä on koulutuksen puute (N=11), mutta lisäksi motivaation puute (N=6), oman elämän päämäärien ja tavoitteiden puute (N=5), päivä- ja arkirytmien vaikeudet (N=5). 25-30- vuotiaiden kohdalla suurin vaikeuttava tekijä on työkokemuksen puute (N=6), 31-40-vuotiaiden kohdalla fyysiset sairaudet tai rajoitteet (N=3), 41-50-vuotiailla koulutuksen puute (N=6). yli 50-vuotiaiden kohdalla fyysiset sairaudet tai työtä rajoittavat tekijät (N=12).



Kuvio 7. Työllistymistä vaikeuttavia tekijöitä ikäryhmittäin tarkasteltuna, lukumäärinä (N=62)

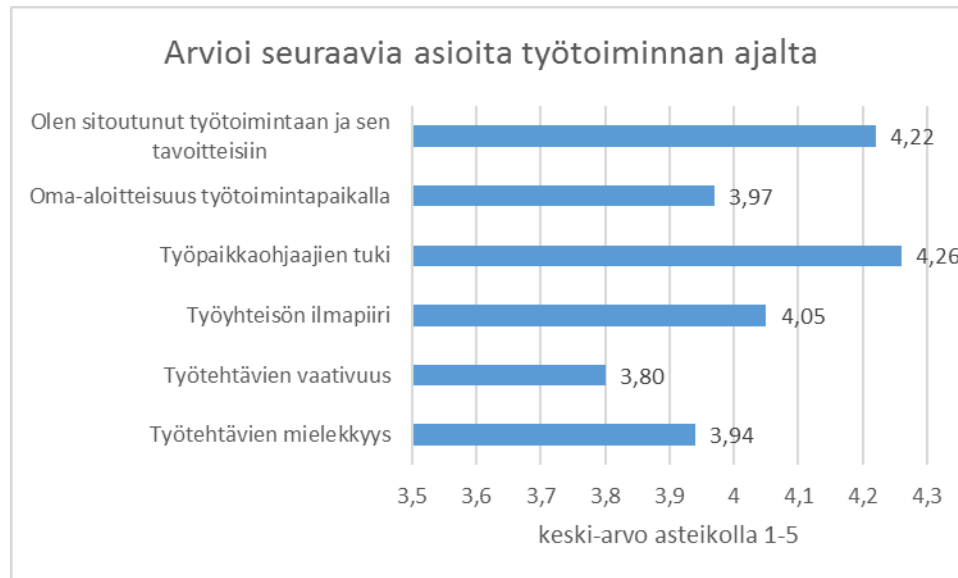
Palkkatyössä vastanneista (N=62) kertoi olleensa 32 henkilöä, joista osa oli viimeksi työssä 1990-luvulla, suurin osa kuitenkin vuosina 2000-2015.

7.3 Kokemuksia työtoimintapaikasta ja sitoutuneisuuden aste

Tähän kysymykseen vastaajat vastasivat asteikolla 1-5. 1= ei lainkaan hyvää, 2= ei kovin hyvää, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvää, 5= erittäin hyvää.

Suurin osa asiakkaista arvioi olevansa melko hyvin sitoutuneita työtoimintaan ja sen tavoitteisiin (ka 4,22). Vastaajat kokivat myös olevansa melko hyvin oma-aloitteisia toiminnassaan (ka 3,97). Työpaikkaohjaajien tukeen on suurin osa ollut tyytyväisiä (ka 4,26), ja ilmapiiriin vastaajat kuvaavan olevan melko hyvää (ka 4,05) sekä

työtehtävien melko mielekkäitä (ka 3,94). Työtehtävien vaativuus on ollut oletettavasti pääpiirteissään melko hyvää (ka 3,80), mutta tässä vastauskohdassa ei osaa sanoa-vastauksia on eniten.



Kuvio 8. Kokemuksia työtoimintapaikasta ka. (N=66)

7.4 Kokemus saadusta tuesta eri yhteistyötahoilta

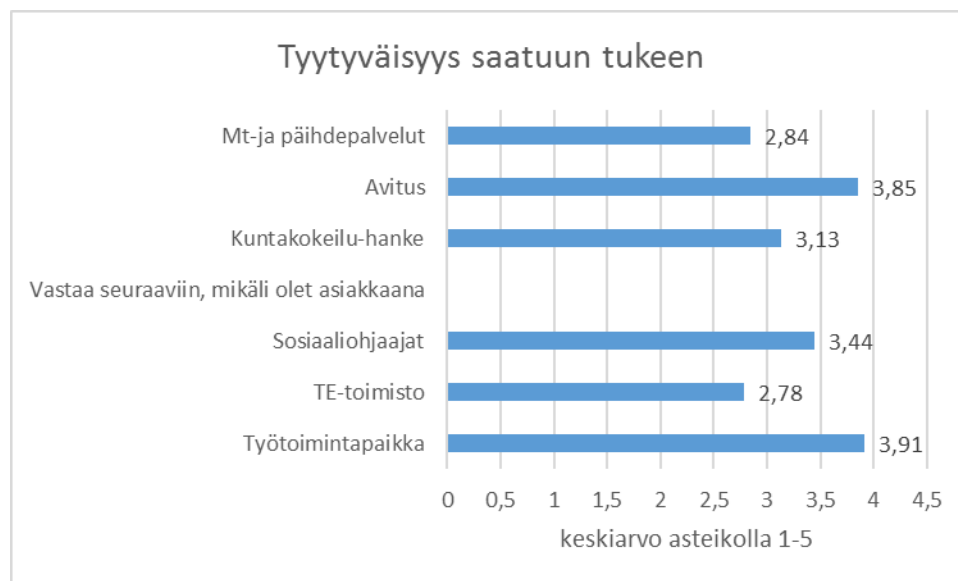
Tähän kysymykseen vastaajat vastasivat asteikolla 1-5. 1= ei lainkaan hyvää, 2= ei kovin hyvää, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvää, 5= erittäin hyvää.

Kysyttäessä mielipidettä saadusta tuesta eri yhteistyötahoilta, joiden palveluja vastannut on käyttänyt, skaala on melko laaja. Vastauksista korostuu se, että iso osa on lähempänä ”en osaa sanoa” vaihtoehtoa. Tällaisen arvion on saanut Mt- ja päihdepalvelut (ka 2,84) jossa osa vastauksista on kallistunut ”ei kovin hyvää”-vaihtoehtoon. Samankaltaisen arvosanan on saanut TE-toimiston palvelut (ka 2,78), ja kuntakokeilu-hanke (ka 3,13) jossa keskiarvon perusteella muutama vastaus on melko hyvän vaihtoehdon saaneita. Parhaimmat kokemukset asiakkailta yhteistyöstä on työtoimintapaikoista yleisesti (ka 3,91), Työtoimintakeskus Avituksesta (ka 3,85) ja

kuntouttavan työtoiminnan sosiaaliohjaajilta (ka 3,44) joissa myös muutama arvio ollut melko hyvää, nostaen keskiarvoa ylemmäs vaihtoehdosta ”en osaa sanoa”.

Avoimet kysymykset osoittivat vastaajien toivovan lisätukea ja enemmän asioista tiedottamista sosiaaliohjaajilta sekä mielenterveystoimiston työntekijöiltä.

Päihteiden käytön vastaajat sanovat kuntouttavan työtoiminnan ansiosta vähentyneen, ja elämänhallinnan parantuneen. Rahallista tukea kuntouttavasta työtoiminnasta toivottiin myös enemmän.



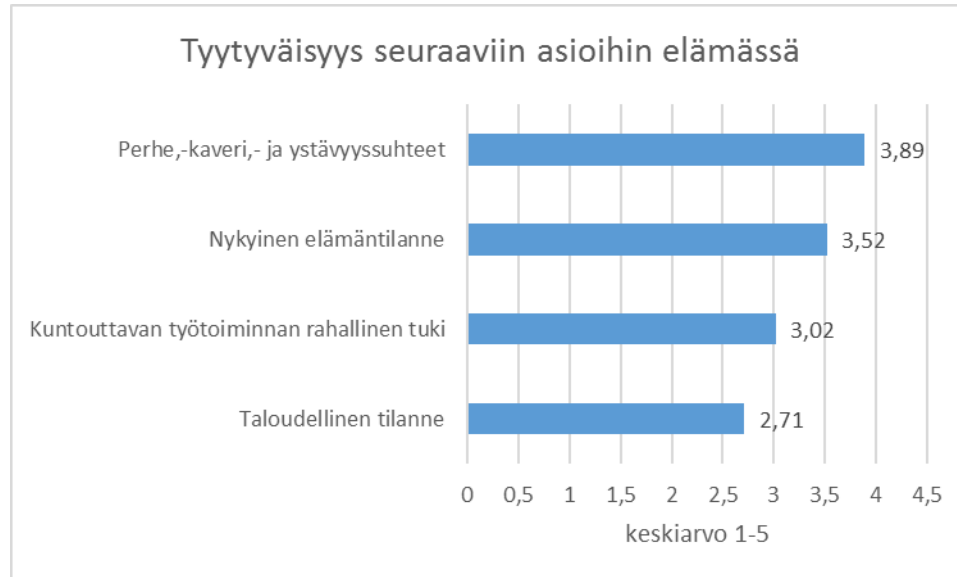
Kuvio 9. Kokemus saadusta tuesta ka. (N=65)

7.5 Asiakkaiden tyytyväisyys

Tähän kysymykseen vastaajat vastasivat asteikolla 1-5. 1= ei lainkaan hyvää, 2= ei kovin hyvää, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvää, 5= erittäin hyvää.

Eniten tyytyväisiä asiakkaat ovat olleet perhe,- kaveri- ja ystävyys-suhteisiin (ka 3,89) ja kokonaisuudessaan nykyiseen elämäntilanteeseensa (ka 3,52). Rahallinen tuki kuntouttavasta työtoiminnasta sai eniten vastauksia ”en osaa sanoa”-kohtaan (ka 3,02),

samoin taloudellinen tilanne (ka 2,71) kallistuu vastanneilla vaihtoehtoon ”en osaa sanoa” tai ei kovin hyvää-vaihtoehtoon.



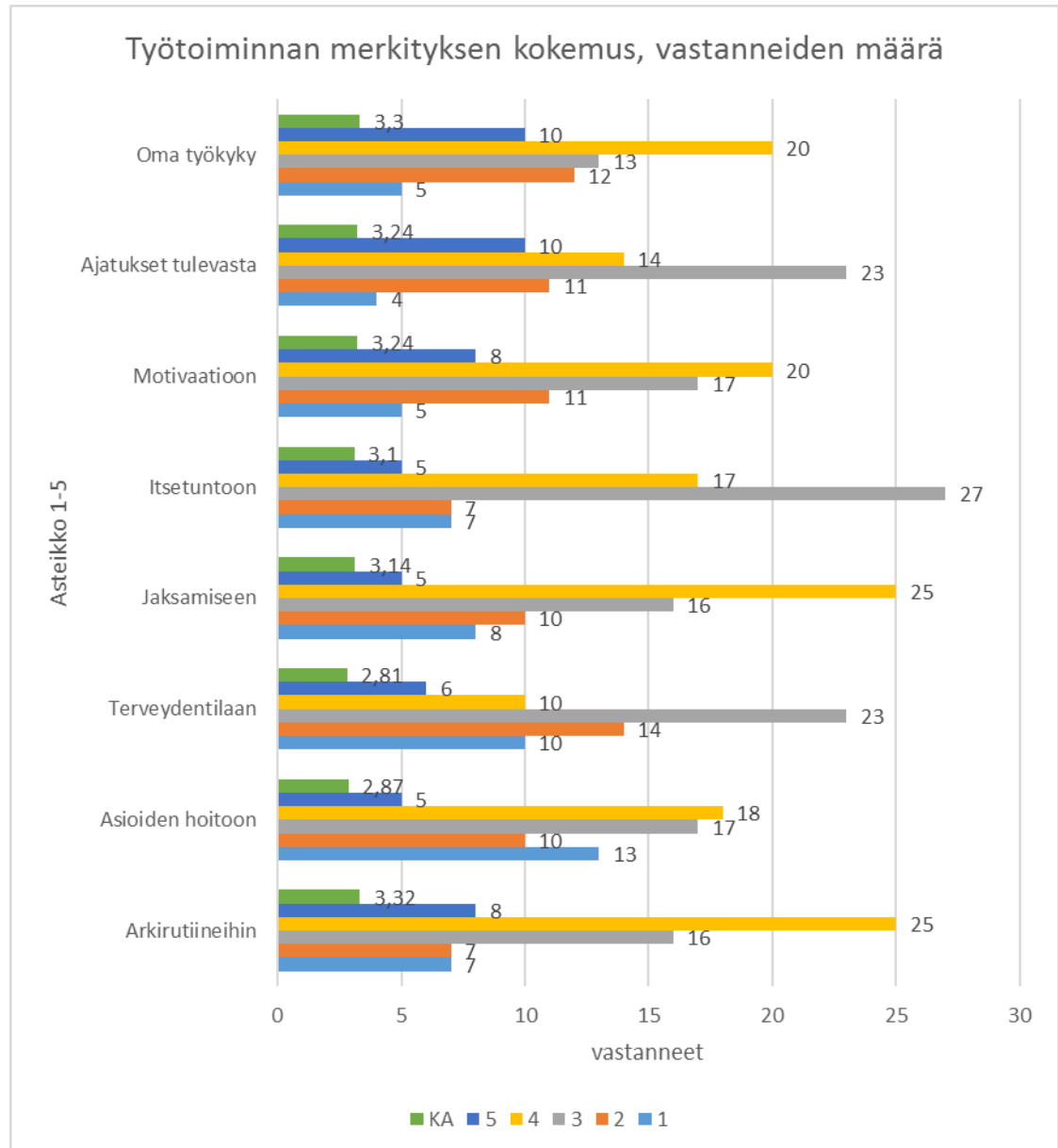
Kuvio 10. Koettu tyytyväisyyden taso elämän eri osa-alueilla ka (N=64)

7.6 Kuntouttavan työtoiminnan vaikutukset elämän osa-alueisiin

Tähän kysymykseen vastaajat vastasivat asteikolla 1-5. 1= ei lainkaan hyvää, 2= ei kovin hyvää, 3= en osaa sanoa, 4= melko hyvää, 5= erittäin hyvää.

Kokonaisuudessaan asiakkaat kertovat kuntouttavan työtoiminnan vaikuttaneen elämäänsä seuraavasti: Omaan työkykyyn noin puolet, eli 30 vastannutta kertoo työtoiminnan vaikuttaneen melko hyvin tai erittäin hyvin. Vastaavasti 30 vastannutta kokee, että työtoiminta ei ole lainkaan tai kovin hyvin vaikuttanut omaan työkykyyn, tai eivät osaa sanoa. Enemmistö, eli 23 vastannutta kertoo, etteivät osaa sanoa onko työtoiminta vaikuttanut ajatuksiin tulevasta millään lailla. 24 vastannutta sanoo työtoiminnan vaikuttaneen melko-, tai erittäin hyvin. Motivaatioon 28 vastannutta sanoo työtoiminnan vaikuttaneen melko-, tai erittäin hyvin. Vastaavasti 32 vastannutta sanoo, etteivät koe työtoiminnan vaikuttaneen motivaatioon, tai eivät osaa sanoa. Kysyttäessä työtoiminnan vaikutusta itsetuntoon, 27 vastannutta ei osaa sanoa, mut-

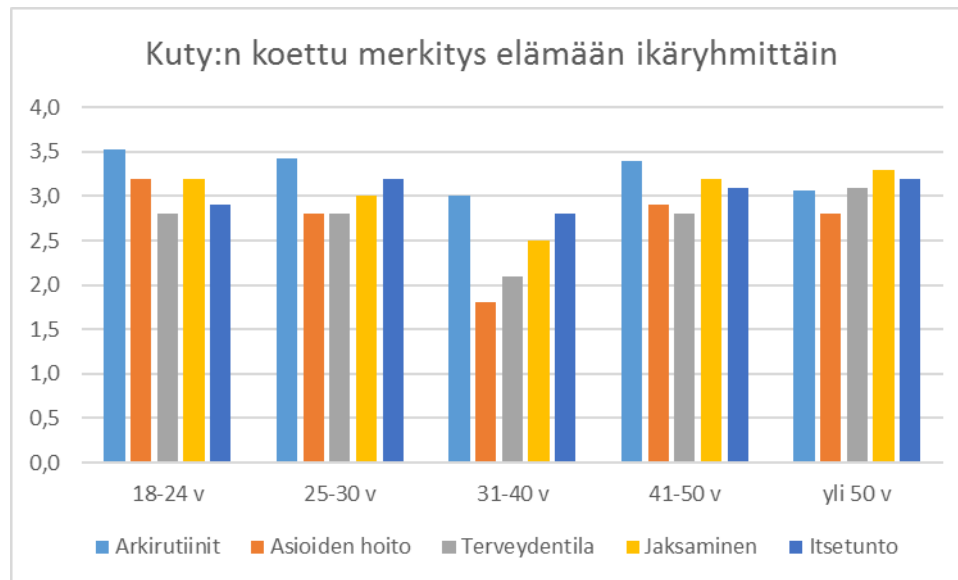
ta 22 vastannutta sanoo vaikutuksen olleen hyvä. Jaksamiseen 30 vastannutta kokee työtoiminnan vaikuttaneen hyvin, 18 vastannutta kokee huonosti ja loput eivät osaa sanoa.



Kuvio 11. Työtoiminnan vaikutukset elämän eri osa-alueilla, vastanneiden määrä ja ka (N=64)

Ikäryhmittäin tarkasteltuna esille nousee arkirutiinien vahvistuminen kaikissa ikäryhmissä. Asioiden hoitoon 18-24 vuotiaat kokevat saavansa eniten vahvistusta.

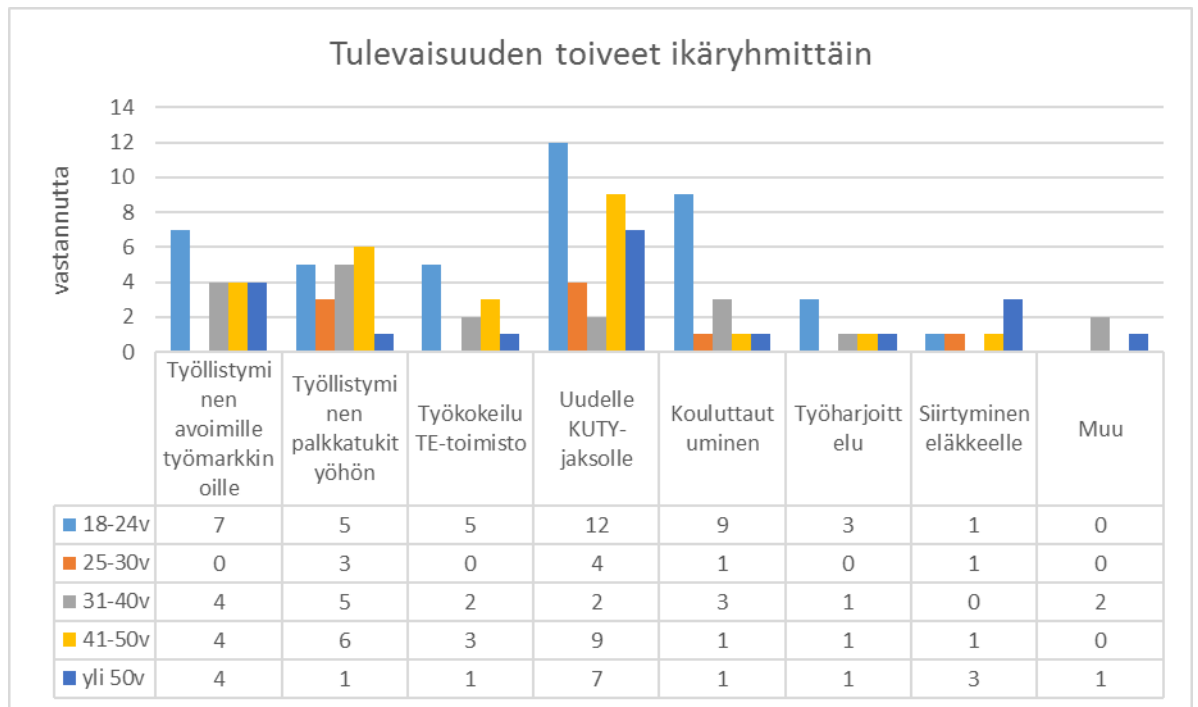
Terveydentilaan kuntouttava työtoiminta on positiivisesti vaikuttanut yli 50-vuotiailla. Mitä vanhemmasta vastaajasta on kyse, sen vähäisempi positiivinen merkitys työtoiminnalla koetaan työkykyyn olevan.



Kuvio 12. Työtoiminnan vaikutukset elämän eri osa-alueilla ikäryhmittäin ka (N=64)

7.7 Tulevaisuuden toiveet

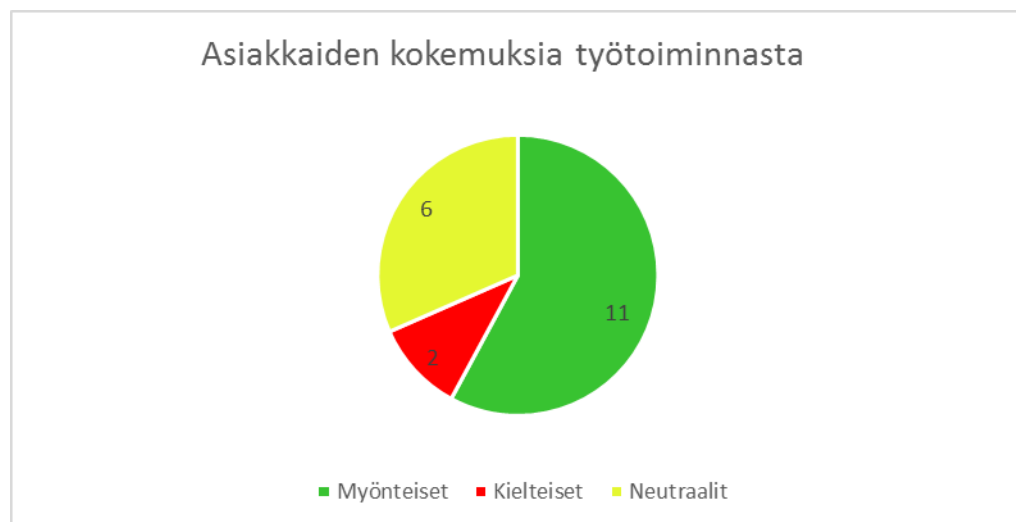
Ikäryhmittäin tarkasteltuna 18-24 vuotiaista uudelle kuntouttavan työtoiminnan jaksolle toivoo pääsevänsä enemmistö, 12 henkilöä. Seuraavaksi mieluisin vaihtoehto tässä ikäryhmässä on kouluttautuminen. 25-30-vuotiaista suurin osa toivoisi pääsevänsä uudelle kuntouttavan jaksolle tai palkkatukityöhön. 31-40-vuotiaista hajonta on suurempi ja toiveet jakautuvat enemmän, mutta vastauksista korostuu kuitenkin toive työllistymisestä palkkatukityöhön, avoimille työmarkkinoille tai kouluttatuminen. 41-50-vuotiaista selkeä enemmistö toivoo pääsevänsä uudelle kuntouttavan jaksolle, ja toiseksi toivotuinta on työllistyminen palkkatukityöhön. Yli 50-vuotiaista suurin osa toivoo uutta kuntouttavan työtoiminnan jaksoa.



Kuvio 13. Tulevaisuuden toiveet % vastanneista ikäryhmittäin (N=63)

7.8 Asiakkaiden kokemuksia työtoiminnasta

Kokemukset voidaan jaotella kolmeen luokkaan; myönteiseen, kielteiseen ja neutraaliin. Jaottelin asiakkaiden kokemukset (N=19) työtoiminnasta avoimien vastausten perusteella, ja ne osoittivat kokemusten olevan pääosin myönteisiä (11 vastausta).



Kuvio 14. Asiakkaiden kokemuksia työtoiminnasta (N=19)

Myönteisiä kokemuksiaan asiakkaat kuvasivat seuraavasti:

”Olen kovasti piristynyt! Olen ollut kotona useamman vuoden ja työ on tuonut minulle muutakin kuin kotiäitiyttä.”

”Olen ollut hyvin tyytyväinen työpaikkaan ja työtovereihin. En ole päih- teiden käyttäjä tai masentunut, tarvitsen vain rahaa ja töitä!”

”Kuntouttavassa käyminen on vähentänyt päihteiden käyttöäni.”

”Olen ollut kolmesti työtoiminnassa, sillä mielenterveyden tila on sitä vaatinut. Olen kokenut kuntouttavan työtoiminnan edistävän terveyt- täni, mm. päihteiden käyttö on vähentynyt. J+J teatteri on ollut toimin- tapaikkani.”

”Oli ihan jepa =) Ohjaajat tekee parhaansa. Ehkä enempi nuorten asen- teesta kiinni.”

”Tähän asti työtoiminta on auttanut arkielämässä todella paljon. Työ- toiminta vastaa odotuksiani ja on erittäin mieluisaa. Tykkään ja jaksan käydä siellä koska löysin asian missä oon hyvä ja löysin koulutusalani, minne pyrin keväällä pääsemään.”

”Olen saanut paljon virikkeitä ja tykännyt kovasti.”

”Kuntouttavan työtoiminnan avulla olen saanut elämäni kunnon arki- rytmin, olen selvästi onnellisempi ja mieli pysyy virkeänä. Pieni lisätulo auttaa laskujen maksamisessa. On myös kivaa oppia tuntemaan itseään lisää, tietää mistä tykkään, mitä oikeasti osaan tehdä yms. Olen enem- män kuin iloinen että olen päässyt kuntouttavaan työtoimintaan!! =)”

Kaksi kuntouttavan työtoiminnan asiakasta kuvasivat kokemustaan seuraavasti:

”Oli kamalaa joutua väkivaltaisten ja päihdeongelmaisten keskelle. Uhattiin väkivallalla ja heitettiin tavaroilla.”

”Odotukseni olivat erilaiset mitä sain kuvan pajasta. Petyin pahemman kerran, olin lastentarhassa jota hoiti kaksi kukkahattutätiä. Ainut mikä piti motivaation yllä, oli että tästä maksetaan enemmän ja sossut ei nal-

kuta perään kun ei ole opiskelupaikkaa tai töitä omalla kylällä. Minut pakotettiin tähän touhuun, en siis päässyt pajalle vaan jouduin. Tästä voi jo päätellä suhtautumiseni koko hommaan. Otin silti paikan avarakatseisesti vastaan ilman ennakkoluuloja. Tiedän kyllä, että samanlaisia paikkoja tulee vastaan ja blabla mutta eikö tähän lastentarhameininkiin voisi saada jotain muutosta?!?”

Neutraali kokemus ei ole selkeästi myönteinen eikä kielteinen, vaan jotain siltä väliltä tai molempia.

”Toiminta on ollut samalla niin pettymystä kuin onnistumista. Olen kaivannut tukea, keskustelua tai ihan työnhajaajan puolesta jotain mielenkiinnon osoitusta siihen mitä osaan. Ärsyttää se toisinaan että tuntuu että meitä aikuisia ihmisiä pidetään lapsina joille pitää sanoa samasta asiasta monta kertaa. Varsinkin kun tänne tullessa oli masennukset päällä. Olen muutoin tyytyväinen tähän aikaan. Toivoisin enemmän omaa ammattia sivuavia työtehtäviä.”

”Tavallaan hyvä et on arkirutiineita eli aamulla on pakko tulla töihin. Mut se et kaiken vaivannäön jälkeen saa vaan +9e päivältä, ei lämmitä mieltä vaan lannistaa halukkuutta iloita työpäivästä. Toisaalta se että täällä on rahallisesti kurjaa saa ehkä yrittämään enemmän muuta? Kun ei jää vaihtoehtoa. Toisaalta kun en saa säästettyä rahaa, vaikka sitä olen koittanut niin eteenpäin meno ei suju odotetusti vaan hommat polkee paikallaan. Vielä täältä kuitenkin noustaan ja elämä hymyilee jälleen!!”

”Tämä parempi kuin ei mitään työtoimintaa. Tulot voisivat olla paremmat. Tuntee itsensä tarpeellisemmaksi, näkee työn tuloksia. On enemmän ihmissuhteita, on parempi niin.”

8 JOHTOPÄÄTÖKSET JA POHDINTA

Opinnäytetyö sai alkunsa sosiaalitoimen sosiaaliohjaajien tekemästä asiakaskyselystä, jonka he kohdistivat kaikille 88 Jämsässä työtoiminnassa oleville henkilöille. Haluttiin selvittää, keitä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat; millainen on kuntouttavan työtoiminnan asiakkaan tyypillinen asiakasprofiili ja mitä asiakkaat ajattelevat kuntouttavasta työtoiminnasta ja viranomaisyhteistyöstä. Tehtävänäni oli analysoida kyselyn tulokset ja määritellä työn viitekehys valmiin kyselylomakkeen pohjalta. Näin ollen aineistoa ei ole kerätty tutkimusongelman näkökulmasta eikä kysymyksiä ole johdettu teoriasta, ja tämän asetelman koin haastavana opinnäytetyöprosessin alkuvaiheessa. Kyselylomakkeiden läpi käyminen ja edeltävien tutkimusten löytäminen oli kuitenkin suhteellisen helppoa, onhan aihetta tutkittu laajasti jo aikaisemmin, ja näitä tutkimustuloksia myös käsiteltiin tässä opinnäytetyössä. Niissä yhteneväisyyksiä asiakasprofiiliin ja asiakaskokemusten suhteen oli havaittavissa runsaasti. Tiedossani ei ole, että paikkakunnalla olisi aikaisemmin tehty vastaavanlaista tutkimusta, mutta saattaa olla, että työtoimintapaikoilla on tehty omia tutkimuksia aiheen tiimoilta.

Yksi olennainen tavoite opinnäytetyössä oli määritellä kuntouttavan työtoiminnan asiakasprofiilia. Tässä mielestäni onnistuin hyvin, ja tulokset ovat hyvinkin yhteneviä edeltävien tutkimustulosten kanssa.

Kuntouttavan työtoiminnan tyypillinen asiakas Jämsässä vuonna 2015 on kyselyn tulosten mukaan 18-24 tai yli 40-vuotias mies, jonka koulutustaso on keskiasteen tutkinto. Työtoiminta on jatkunut suurella osalla yli vuoden, varsinkin vanhemmassa, yli 40-vuotiaiden ikäluokassa. Aikaisempien tutkimusten tulokset asiakkaiden terveydentilasta ovat hieman ristiriitaisia tämän kyselyn vastausten kanssa. AKKU-tutkimuksen (Ala-Kauhaluoma ym., 2004, 204-211) mukaan, asiakkaat kokevat terveydentilansa pääosin olevan hyvä avoimia työmarkkinoita ajatellen, kun taas Karjalaisen tutkimus (Karjalainen&Karjalainen, 2010, tiivistelmä) sanoo, että kuntouttavan työtoiminnan asiakkaista suurella osalla on terveydellisiä ongelmia, jotka osaltaan vaikuttavat työllistymiseen. Tässä opinnäytetyössä tulokset asiakkaiden terveydentilasta vastaavat Karjalaisen tutkimustuloksia sitä paremmin, mitä vanhemmasta asiakasryhmästä on kyse.

Karjalaisen&Karjalaisen tutkimuksessa (2004, 201-211) todetaan asiakkaiden taustalla yleisimpinä ongelmina olevan muun muassa päihde-, terveyden-, ja mielenterveyden ongelmia sekä velkaongelmia, ja näihin liittyvän myös alhaisen koulutustason ja yksinasumisen. Tämän tutkimuksen vastaajien keskeisiä ongelmia ovat ikäryhmästä riippuen olleet koulutuksen ja työkokemuksen sekä motivaation puute, oman elämän päämäärien ja tavoitteiden puuttuminen, vaikeudet sosiaalisissa suhteissa sekä päivä/arkirytmien vaikeudet, terveydelliset ongelmat ja vaikeus mennä uusiin tilanteisiin. Tutkimustulosten perusteella voidaan sanoa, että kuntouttavan työtoiminnan tyypillinen asiakasprofiili on suurelta osin yhteneväinen edellisten tutkimusten kanssa, ja näin ollen voisi ajatella, että tulokset ovat luotettavia ja vertailukelpoisia.

Työllistymistä vaikeuttavia tekijöitä voisi tarkastella myös vaikkapa ratkaisukeskeisesti ikäryhmittäin, ja pohtia, millä keinoin näitä esteitä saisi poistettua, sekä korreloivatko esimerkiksi työtoiminnan merkityksen kokemus ja koetut työllistymisen esteet jollain tavoin. Näitä ristikkäisyyksiä pohtimalla voisi löytyä uusia ulottuvuuksia ja työkaluja työtoiminnan kehittämiseksi ja asiakastyytyväisyyden parantamiseksi.

Opinnäytetyön tavoitteena oli myös selvittää, mitä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ajattelevat muun muassa työtoiminnan järjestämisestä, viranomaisyhteistyöstä ja merkityksestä elämäänsä.

Kuntouttavan työtoiminnan asiakastyytyväisyys Jämsässä näyttäytyy suhteellisen hyvänä. Suurin osa vastanneista on sitoutunut työtoimintaan ja sen tavoitteisiin, sekä kokee olevansa oma-aloitteisia työssään. Työpaikkaohjaajien tuki koetaan riittäväksi, ja ilmapiiri on pääsääntöisesti hyvää. Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189, 13§) sanoo, että kuntouttava työtoiminta tulee sovittaa yksilöllisesti henkilön työ- ja toimintakyvyn sekä osaamisen mukaan niin, että se on työmarkkinoille pääsyn kannalta mielekästä ja riittävän vaativaa. Työtehtävät vastanneiden kokemuksen mukaan ovat pääosin mielekkäitä ja sopivan vaativia. Olisi mielenkiintoista tietää tarkemmin, millä perusteella asiakkaat ohjautuvat työtoimintapaikkoihin, ja kuinka suuri vaikutusmahdollisuus asiakkailla tässä on. Määritelläänkö työtoimintapaikat henkilökohtaisen kiinnostuksen mukaan, ja tukeeko työtoimintapaikka yksilöllistä tulevaisuuden jatkosuunnitelmaa esimerkiksi kouluttautumisen suhteen?

Asiakkaiden kokemuksia työtoiminnasta saatiin hyvin avointen vastausten kautta, ja niiden perusteella kokemukset ovat olleet suurelta osin positiivisia tai neutraaleja. Täysin kielteisiä, negatiivisia vastauksia saatiin vain muutama. Kaikista tyytyväisimpiä kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat ovat tulosten mukaan Avituksen eli työtoimintatapaikan, ja kaupungin sosiaaliohjaajien tukeen. Alhaisimman keskiarvon vastauksissa sai Mt- ja päihdepalvelut, TE-toimisto ja Kuntakokeilu-hanke, joka oli valtakunnallinen työllisyysuhanke Jämsässä vuosina 2012-2015.

Omaan elämään liittyvää tyytyväisyyttä vastaajat kuvaavat vaihtelevasti. Kaikista tyytyväisimpiä vastaajat olivat perhe-, kaveri-, ja ystävyys-suhteisiinsa, ja kohtalaisen tyytyväisiä kokonaisuudessaan nykyiseen elämäntilanteeseensa. Kuitenkin kuntouttavan työtoiminnan rahallinen tuki ja oma taloudellinen tilanne aiheuttivat tyytymättömyyttä.

Työtoiminnan merkitys omaan elämänlaatuun koettiin vaihtelevasti. Suurin osa vastanneista sanoo työtoiminnan vaikuttaneen melko hyvin oman työkyvyn säilymiseen tai ylläpitämiseen. Motivaatioon, itsetuntoon ja jaksamiseen työtoiminta on vastanneiden mielestä vaikuttanut enimmäkseen positiivisesti. Työtoiminnan vaikutusta terveydentilaan tai omien asioiden hoitoon vastanneet eivät kokeneet erityisen merkittävänä. Työtoiminnan merkitys arkirutiinien vahvistumiseen on ollut erittäin positiivinen, joka tukee ajatusta, että kuntouttava työtoiminta-lain (2.3.2001/189, 13§) määrittämät tavoitteet elämänhallinnan parantumisesta ovat Jämsässä ainakin osittain toteutuneet.

Kinnusen (2013,17-21), mukaan asiakastytyytyväisyyttä lisää kuulluksi tuleminen tunne, yksilöllinen kohteleminen asiakastilanteessa ja ajan antaminen, mutta myös eri palveluvaihtoehtojen esille tuominen ja niiden vaikutuksista kertominen. Myös osallisuuden huomioiminen, asiakkaan mahdollisuus valita ja vaikuttaa omaan elämäänsä liittyviin päätöksiin ja toimenpiteisiin vaikuttaa suotuisasti asiakastytyytyväisyyteen.

Jämsäläiset kuntouttavan työtoiminnan asiakkaat kokevat oman työtoimintapaikan ohjaajien tuen olleen hyvää, mutta muiden tahojen osalta tuen laadussa on parantamisen varaa. Pohdin sitä, minkä verran yhteistyötä asiakkaan kanssa toimivat tahot lopulta tekevät asiakkaan elämän ja yksilöllisten toiveiden kokonaiskäsityksen saamiseksi? Mitä enemmän sosiaali- ja terveyspalveluja käyttävästä asiakkaasta on kyse, sitä tärkeämpää on saumaton viranomaisyhteistyö asiakkaan asioissa, jotta kokonaisuus pysyy eheänä ja palvelut olisivat mahdollisimman tarkoituksenmukaisia ja yksilöllisesti suunniteltuja, ja juuri tätä yksilöllisyyttä Kotirantakin (2008, 156) peräänkuuluttaa.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta (2.3.2001/189) on asettanut yhdeksi tavoitteeksi parantaa asiakkaiden työllistymisen edellytyksiä avoimille työmarkkinoille. Aikaisempien tutkimusten mukaan työllistyminen palkkatyöhön ei kuitenkaan ole toteutunut aivan lain tavoitteiden mukaisesti. Tämän tutkimuksen perusteella voidaan sanoa, että työtoiminnan asiakkaista suurin osa toivoo pääsevänsä uudelle kuntouttavan työtoiminnan jaksolle. Toiseksi eniten kannatusta on saanut työllistyminen palkkatuella tai avoimille markkinoille ja jatkokouluttautuminen. Mielenkiintoinen havainto tämän tutkimuksen tuloksissa on, että yksikään 25-30-vuotiaista ei toivo työllistyvänsä suoraan avoimille työmarkkinoille, eikä tämä vaihtoehto ollut yhdenkään ikäryhmän tavoitteista ensimmäinen. Työtoiminnan jatkuvuutta tarkasteltaessa voidaan todeta, että useat henkilöt jatkavat työtoimintaa useita 3kk jaksoja peräkkäin. Ovatko lain tavoitteet työllistymisestä kuntouttavan työtoiminnan avulla realistisia? Yli 40-vuotiaat vastanneet kertovat työmarkkinoille paluun esteenä olevan muun muassa terveydentilasta, velkaantumisesta ja motivaation puutteesta sekä työkokemuksen ja koulutuksen puutteesta johtuvat seikat. Nuorten kohdalla motivaatio-ongelmat, koulutuksen ja työkokemuksen puute nousivat suurimmaksi esteeksi palkkatyöhön pääsemiseksi.

Kotiranta (2008, 15,156) sanoo, että paradoksaalista tilanteessa on, kun työttömiä yritetään aktivoida työmarkkinoille erilaisin toimenpitein, vaikka töitä ei kaikille ole. Työttömyys on selkeästi rakenteellinen kysymys ja käsite, jota voidaan tarkastella yksilötasolla sekä yhteiskunnallisena ilmiönä. Kotiranta ihmettelee mihin aktivoinnilla lopulta pyritään. Onko se työllistyminen vai jokin muu? Hänen mukaansa paradoksi

on työvoiman kysynnän ja tarjonnan kohtaamattomuudessa, ja sanoo että ihmisiä aktivoidaan osin siksi, että heitä voisi jonain päivänä hyödyntää avoimilla työmarkkinoilla, mikäli sellainen päivä vielä tulisi, että ylimääräistä suomalaista työvoimareserviä tarvitaan. Kotiranta (2008,171-172) uskoo aktivoinnin alentavan esimerkiksi kynnystä hakeutua koulutukseen uudelle alalle tai työhön etenkin nuorten kohdalla. Näin varmasti onkin, sillä tässä tutkimuksessa asiakkaat kertoivat saaneensa kimmokkeen lähteä opiskelemaan alaa, johon kuntouttavassa työtoiminnassa tutustuivat ja kokivat sittemmin omakseen. Voidaanko tästä tulla johtopäätökseen, että henkilöt joita saadaan motivoitua kouluttautumaan vaikkapa aloille joilla töitä jatkossakin on, pääsevät kuntouttavan työtoiminnan eräänlaisesta kierteestä, mikäli terveydentilansa sallii. Kuntouttava työtoiminta on varmasti osittain keino pitää henkilöt osana yhteiskuntaa ja näin ehkäistään syveneviä sosiaalisia ongelmia sekä syrjäytymistä.

Tämän opinnäytetyön tutkimuskysymyksissä ei huomioitu asiakkaiden aktivointisuunnitelmaan liittyviä tavoitteita, jotka määrittävät omien voimavarojen kautta asiakkaan yksilöllistä polkua kuntouttavassa työtoiminnassa. Olisi mielenkiintoista tietää, kuinka asiakkaiden henkilökohtaiset tavoitteet työtoiminnassa ovat täyttyneet, ja mitkä asiat siihen ovat vaikuttaneet.

Aikaisempien tutkimusten valossa kuntouttava työtoiminta vaikuttaa positiivisesti asiakkaiden kokonaisvaltaiseen elämänhallintaan, ja tämän tutkimuksen perusteella näin näyttäisi olevan myös Jämsässä. Asiakkaat ovat pääsääntöisesti tyytyväisiä kuntouttavan työtoiminnan sisältöön sekä yhteistyöhön ainakin sosiaalitoimen ja työtoimintapaikkojen taholta. Kokemukset työtoiminnasta ovat olleet suurelta osin positiivisia tai neutraaleja, tuoden asiakkaiden elämään muun muassa struktuuria, taloudellista tukea ja sosiaalista hyvinvointia.

Lähteet

Aikuissosiaalityö. Jämsän kaupunki. nd. Viitattu 15.11.2016.

<http://www.jamsa.fi/sosiaali-ja-terveys/sosiaalityo/aikuissosiaalityo>

Aktivointisuunnitelma. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja, THL. 10.3.2015. Viitattu 15.4.2017.

<https://www.thl.fi/fi/web/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/kuntouttavan-tyotoiminnan-kasikirja/aktivointisuunnitelma>

Ala-Kauhaluoma, M., Keskitalo E., Lindqvist T., Parpo A. 2004. Työttömien aktivointi. Kuntouttava työtoiminta –lain sisältö ja vaikuttavuus. STAKES sosiaali- ja terveystalouden tutkimus- ja kehittämiskeskus. Gummerus kirjapaino Oy.

Elämänhallinta-henkinen voimavara. 25.1.2012. Verkojulkaisu. Nyyti ry. Viitattu 21.1.2016.

<https://www.nyyti.fi/tietoa/elamanhallinta/>

Hirsjärvi, S., Remes, P., Sajavaara P. Tutki ja kirjoita. 2009. 15.uudistettu painos. Kariston kirjapaino Oy, Hämeenlinna.

Holopainen, S. 2012. Asiakkaiden kokemuksia kuntouttavasta työtoiminnasta ja sen vaikutuksesta elämänhallintaan. Theseus opinnäytetyöt. Viitattu 14.1.2016.

https://publications.theseus.fi/bitstream/handle/10024/44192/Holopainen_Susanna.pdf?sequence=1

Karjalainen, J. & Karjalainen, V. 2010. Kuntouttava työtoiminta – aktiivista sosiaalipolitiikkaa vai työllisyyspolitiikkaa? Empiirinen tutkimus pääkaupunkiseudulta. Helsinki: Yliopistopaino. Viitattu 15.1.2016.

<http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/80039/4aa5eb26-0e0e-4dac-928e-4597d8c7a8d9.pdf?sequence=1>

Keski-Suomen työllisyyskatsaus, näkymiä. 30.11.2015. Keski-Suomen elinkeino-, liikenne- ja ympäristökeskus. Viitattu 21.1.2016.

<http://www.ely-keskus.fi/documents/10191/57310/KeskiSuomen+ty%C3%B6llisyyskatsaus+marraskuu+2015.pdf/7aa1d80a-4be3-46fa-b4fa-345eee130857>

Kinnunen, A. 2013. Oikeanlaista palvelua oikeaan aikaan? Asiakkaiden tyytyväisyys terveysosiaalityön palveluihin Seinäjoen keskussairaalan sosiaalitoimen yksikössä. Tampereen yliopisto. Yhteiskunta ja kulttuuritieteiden yksikkö. Sosiaalityön pro gra-

du-tutkielma. Viitattu 25.2.2017.

<https://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/84491/gradu06665.pdf?sequence=1>

Kotiranta, T. 2008. Aktivoinnin paradoksit. Jyväskylän yliopiston väitöskirja. Jyväskylä University Printing House, Jyväskylä. Viitattu 12.2.2016.

<https://j.yx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/18004/9789513932503.pdf?sequence=1>

Kuntainfo. Jämsän kaupunki. nd. Viitattu 12.9.2016. <http://www.jamsa.fi/kuntainfo>

Kuntouttava työtoiminta – kunta tukee työllistymistäsi, n.d. TE-palvelut. Viitattu 6.12.2015. <http://www.te->

[palve-](http://www.te-)

[lut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/kuntouttava_tyotoiminta/index.html](http://www.te-palve-lut.fi/te/fi/tyonhakijalle/tukea_tyollistymiseen/kuntouttava_tyotoiminta/index.html)

Kun työttömyys jatkuu ja jatkuu. n.d. Artikkelit Suomen mielenterveysseuran sivuilla.

Viitattu 20.1.2016. <http://www.mielenterveysseura.fi/fi/mielenterveys/vaikeat-el%C3%A4m%C3%A4ntilanteet/ty%C3%B6tt%C3%B6myys/kun-ty%C3%B6tt%C3%B6myys-jatkuu-ja-jatkuu>

Laitinen, M. ja Pohjola A. Asiakkuus sosiaalityössä. Helsinki 2010.

Laki kuntouttavasta työtoiminnasta, Finlex 2.3.2001/189. Viitattu 19.9.2016.

<https://www.finlex.fi/fi/laki/ajantasa/2001/20010189>

Lindqvist T., Oksala I., Pihlman M-R. 2001. Kuntouttavan työtoiminnan käsikirja. Helsinki. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön oppaita 2001:8.

Liukko, E. 2006. Kuntouttavaa sosiaalityötä paikantamassa. SOCCAn ja Heikki Waris – instituutin julkaisusarja 9/2006. Yliopistopaino.

Määrällinen tutkimus 23.4.2015. Koppa. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 5.8.2016.

<https://koppa.jyu.fi/avoimet/hum/menetelmapolkuja/menetelmapolku/tutkimusstrategiat/maarallinen-tutkimus>

Outinen M., Holma T., Lempinen K. 1994. Laatu ja asiakas. Laatu- ja asiakas-tutkimus sosiaali- ja terveystieteiden ministeriön oppaita 1994:1. WSOY, Juva.

Pitkäaikaistyöttömät 27.1.2016. Findikaattori. Tilastokeskus. Viitattu 10.1.2016
<http://www.findikaattori.fi/fi/37>

Rajaniemi M., 2013. Kuntoutusasiakkaiden asiakasprofiili ja heidän arvionsa palveluiden laadusta kuntoutuslaitoksessa Case: Kylpylähotelli ja kuntoutus Peurunka. Fysioterapian Pro Gradu – tutkielma. Terveystieteiden laitos. Jyväskylän yliopisto. Viitattu 11.1.2017.
<https://jyx.jyu.fi/dspace/bitstream/handle/123456789/42711/URN%3aNBN%3afi%3ajyu-201312202857.pdf?sequence=1>

Rope, T., Pöllänen, J. 1998. Asiakastyytyväisyysjohtaminen. 4s.painos. WSOY.

Syrjäytyminen ja osallisuus, 5.12.2014. Terveiden ja hyvinvoinnin laitos. Viitattu 21.1.2016. <https://www.thl.fi/fi/web/hyvinvointipolitiikka/elinolot-ja-hyvinvointi/syrjailyminen-ja-osallisuus>

Sandberg, O. Hallittu syrjäytyminen. 2015. Miten syrjäytymisestä muodostui lähes jokaiseen meistä ulottuva riski? Tampereen yliopiston väitöskirja 2015. Suomen yliopistopaino – Juvenes Print. Tampere. Viitattu 13.2.2016.
<http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96542/978-951-44-9677-6.pdf?sequence=1>

Sosiaalihuoltolaki, Finlex 1301/2014. n.d. Viitattu 18.9.2016.
<http://www.finlex.fi/fi/laki/alkup/2014/20141301#Pidp1562560>

Tuusa M., Ala-Kauhaluoma M. 2014. Selvitys nuorten sosiaalisesta kuntoutuksesta. Sosiaali ja terveysministeriö, Helsinki. Sosiaali- ja terveysministeriön raportteja ja muistioita 2014:42. Viitattu 5.5.2016.
<http://julkaisut.valtioneuvosto.fi/bitstream/handle/10024/70320/URN%3AISBN%3A978-952-00-3545-7.pdf?sequence=1>

Työllisyyskatsaus marraskuu 2015. Työ- ja elinkeinoministeriö. Verkkojulkaisu. Viitattu 20.1.2016. <http://www.tem.fi/files/41206/SYYS14.pdf>

Valli R., Aaltola J. 2015. Ikkunoita tutkimusmetodeihin 1, Metodien valinta ja aineistonkeruu: virikkeitä aloittelevalle tutkijalle. PS Kustannus.

Valkama K. 2012. Asiakkuuden dilemma, Näkökulmia sosiaali- ja terveydenhuollon asiakkuuteen. Väitöskirja, Vaasan yliopisto. Viitattu 12.4.2016.
http://www.uva.fi/materiaali/pdf/isbn_978-952-476-412-4.pdf

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

Virtanen P., Suoheimo M., Lamminmäki S., Ahonen P., Suokas M. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki. Viitattu 13.3.2016.
<https://www.tekes.fi/globalassets/julkaisut/matkaopas.pdf>

Liitteet

Liite 1. Asiakaskysely kuntouttavasta työtoiminnasta

ASIAKASKYSELY KUNTOUTTAVASTA TYÖTOIMINNASTA

Rastita vastauksesi pompulan kohdalle

1. Sukupuoli

- Mies
- Nainen

2. Ikä

- 18-24v.
- 25-30v.
- 31-40v.
- 41-50v.
- yli 50v.

3. Koulutus

- perusaste (peruskoulu, keskikoulu)
- keskiaste (ammattillinen perustutkinto, lukio)
- alempi korkea-asteen tutkinto (amk-tutkinto, kandidaatti)
- ylempi korkea-asteen tutkinto (yamk, maisteri)
- muu, mikä?

4. Työtoimintapaikka

- Avitus (sis. Nuorten luovapaja /luovastartti)
- Jämsän kaupunki
- Yhdistykset
- Seurakunta

5. Kuinka pitkään olet ollut kuntouttavassa työtoiminnassa?

- 1-3 kk
 - 3-6 kk
 - 6-12 kk
 - yli 1v.
-

6. Oma näkemykseni työllistymistä vaikeuttavista tekijöistä. Rastita enintään 3 vaihtoehtoa

- Koulutuksen puute
- Työkokemuksen puute
- Vaikeudet sosiaalisissa suhteissa
- Vaikeus mennä uusiin tilanteisiin
- Motivaation puute
- Vaikeus sitoutua
- Päivä/arkirytmien vaikeudet
- Itseluottamuksen puute
- Oman elämän päämäärien ja tavoitteiden puuttuminen
- Mielenterveyden ongelmat
- Fyysiset sairaudet / työtä rajoittavat tekijät
- Velkaongelmat
- Päihdeongelma tai muu riippuvuus
- Rikostausta ja / tai tulossa olevat tuomiot

Viimeksi olen ollut palkkatyössä kk / vuosi

TAI

- En ole koskaan ollut palkkatyössä.

7. Arvioi seuraavia asioita työtoiminnan ajalta

Kysymys	Tärkeys				
	Ei lainkaan hyvää	Ei kovin hyvää	En osaa sanoa	Melko hyvää	Erittäin hyvää
Työtehtävien mielekkyys	1	2	3	4	5
Työtehtävien vaativuus	1	2	3	4	5
Työyhteisön ilmapiiri	1	2	3	4	5
Työpaikkaohjaajien tuki	1	2	3	4	5
Oma-aloitteisuus työtoimintapaikalla	1	2	3	4	5
Olen sitoutunut työtoimintaan ja sen tavoitteisiin	1	2	3	4	5

8. Kuinka paljon koet saaneesi tukea seuraavilta tahoilta työtoiminnan aikana?

	Tärkeys				
	En yhtään	Jonkun verran	En osaa sanoa	Melko paljon	Erittäin paljon
Työtoimintapaikka	1	2	3	4	5
TE-toimisto	1	2	3	4	5
Sosiaaliohjaajat	1	2	3	4	5
VASTAA seuraaviin, mikäli olet asiakkaana seuraavissa palveluissa					
Kuntakokeilu-hanke (työhönvalmentaja)	1	2	3	4	5
Avitus (Etsivä nuorisotyö, yksilövalmennus)	1	2	3	4	5
Mt- ja päihdepalvelut	1	2	3	4	5

9. Millaista tukea olisit toivonut enemmän, ja keneltä?

10. Oletko tyytyväinen seuraaviin asioihin elämässäsi

Kysymys	Tärkeys				
	En yhtään	Jonkun verran	En osaa sanoa	Melko paljon	Erittäin paljon
Nykyinen elämäntilanne	1	2	3	4	5
Taloudellinen tilanne	1	2	3	4	5
Perhe-, kaveri-, ystävyysuhteet	1	2	3	4	5
Kuntouttavasta työtoiminnasta saatuun rahalliseen tukeen	1	2	3	4	5

11. Onko työtoiminta vastannut odotuksiasi?

- Kyllä
- Ei, mitä olisit toivonut tehtävän toisin

12. Kuinka positiivisesti arvioit työtoiminnan vaikuttaneen omalla kohdallasi seuraaviin asioihin?

	Ei lainkaan	Ei kovin paljoa	En osaa sanoa	Melko paljon	Erittäin paljon
Arkirutiineihin	1	2	3	4	5
Asioidenhoitoon (esim. kaupassa käynti)	1	2	3	4	5
Terveydentilaan, onko terveydentilasi kohentunut?	1	2	3	4	5
Jaksamiseen, oletko energisempi?	1	2	3	4	5
Itsetuntoon, oletko huomannut positiivista muutosta?	1	2	3	4	5
Motivaatioon, kiinnostutko uusista asioista helpommin?	1	2	3	4	5
Työtoiminnan ansiosta ajatukseni tulevaan ovat parantuneet	1	2	3	4	5
Oma työkykysi	1	2	3	4	5

13. Miten toivot jatkavasi/mikä on kohdallasi mahdollista kuntouttavan työtoiminnan jälkeen?

- Työllistymistä avoimille markkinoille
- Työllistymistä palkkatukityöhön
- Työkokeilu (Te-toimisto)
- Uudelle kuntouttavan työtoiminnan jaksolle
- Kouluttautuminen
- Työharjoittelun aloittaminen
- Siirtyminen eläkkeelle
- Muu, mikä?

KIITOS VASTAUKSISTASI!

Voit halutessasi lopuksi kirjoittaa vapaamuotoisesti palautetta, miten koit kuntouttavan työtoiminnan.